



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الرضا الوظيفي و دوره في تحسين مستوى

أداء العمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب – غرداية -

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة :

شنافي رزيقة

من إعداد الطالبة :

روبيح مريم

اللجنة المشرفة

| المهمة | الجامعة | اسم ولقب الأستاذ |
|--------|--------------|------------------|
| رئيسا | جامعة غرداية | د- عويسي كمال |
| مشرفا | جامعة غرداية | أ - شنافي رزيقة |
| مناقشا | جامعة غرداية | د- مهيري دليلة |

السنة الجامعية 2020\2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على احسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه

صلى الله عليه وعلى آله واصحابه وأتباعه وسلم

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر الى الوالدين العزيزين الذين أعانوني وشجعوني على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح وإكمال الدراسة الجامعية والبحث ، كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنتي بإشرافها على مذكرة بحثي الأستاذة "شنافي رزيقة " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائها حقها بصبرها الكبير علي ، ولتوجيهاتها العلمية التي لا تقدر بثمن والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام واستكمال هذا العمل ، الى كل **أستاذة** قسم العلوم الاجتماعية كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على انجاز وإتمام هذا العمل.

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين .

إهداء

احمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

الى الذي وهبني كل ما يملك حتى احقق له اماله الى من كان يدفعني قدما نحو الامام لنيل
المبتغى الى الانسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة ، الى الذي سهر على تعليمي بتضحيات
جسام مترجمة في تقديسه للعلم، الى مدرستي الأولى في الحياة

أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره

الى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، الى التي صبرت على كل شيء ، التي
رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعوها لي بالتوفيق ، تتبغني خطوة
بخطوة في عملي ، الى من ارتدت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز
ملاك على القلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين

اليهما اهدي هذا العمل المتواضع به ادخل على قلبهما شيئا من السعادة الى إخوتي
وأخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة ، الى كل عائلتي صغير وكبير

كما أهدي ثمرة جهدي الى كل صديقتي واصدقائي دون استثناء الى كل من دعمني ولو
بكلمة ، الى كل من جمعني بهم مقاعد الدراسة ، الى كل من جمعني بهم مواقع التواصل

الى كل أستاذة قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية

والى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل ان تكون في
أشياء أخرى .

الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل



ملخص

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء، حيث حاولنا من خلالها الإجابة على التساؤل العام الذي تم طرحه في البداية وهو كالتالي: هل للرضا الوظيفي دوره في تحسين مستوى أداء العمال؟ وكإجابة مبدئية لهذا التساؤل افترضنا ما يلي:

- للرضا الوظيفي دور في تحسين مستوى أداء العاملين.
 - وتندرج تحت هذه الفرضية العامة فرضيتين جزئيتين:
 - للرضا عن الحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة .
 - للرضا عن الظروف البيئية علاقة بتحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة .
- ومن أجل اختبار صحة هذه الفرضيات تم اختيار عينة من العمال عشوائيا تقدر ب 60 عامل أما بالنسبة للأدوات فتم استخدام الاستمارة واستعملنا المنهج الوصفي ومن ثمة قمنا بتحليل النتائج المتوصل إليها والتي أكدت ان للرضا الوظيفي علاقة بتحسين مستوى أداء العمال. ومن المفاهيم الأساسية التي تم تحديدها:
- الحوافز، الحوافز المادية ، الظروف البيئية، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الترقية. وأهم ما توصلنا اليه:
- ان الأجر الأعلى والمكافئات والعلاوات تحسن من مستوى أداء العمال.
 - ان عدم رضا العمال على معايير التي تتم فيها الترقية لم تؤثر في تحسين أدائهم.
 - ان الظروف البيئية الموجودة تحسن من مستوى أداء العمال.

Study summary :

This study aims to clarify the relationship between job satisfaction and the level of performance, as we tried through it to answer the general question that was raised at the beginning, which is as follows : Does job satisfaction have a role in improving workers performance ?

As an initial answer to this question ,we assumed the following :
Job satisfaction has a role in improving the level of employee performance .

Under this general hypothesis , there are two partial hypotheses :
Satisfaction with environmental conditions related to improving the level of workers performance.

Performance of workers.

In order to test the validity of these hypotheses, a sample of 60 workers was chosen randomly. As for the tools, the questionnaire was used and we used the descriptive approach, and from there we analyzed the findings, which confirmed that job satisfaction is related to improving the level of workers 'performance. Among the key concepts that have been identified are:

incentives, environmental conditions, job satisfaction, job performance, and promotion.

The most important thing we found:

that higher wages, bonuses and bonuses improve the level of performance of workers. The workers' dissatisfaction with the criteria in which the promotion is carried out did not affect the improvement of their performance. The existing environmental conditions improve workers' performance

[Tapez ici]

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتويات |
|--------|----------------|
| | الإهداء |
| | الشكر والعرفان |
| | ملخص الدراسة |
| | فهرس المحتويات |
| أ.ب.ج | المقدمة |

الباب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
الفصل الأول: الاقتراب المنهجي للدراسة

| | |
|----|-----------------------------|
| 04 | تمهيد |
| 05 | 1- أسباب اختيار الموضوع |
| 06 | 2- أهمية اختيار الموضوع |
| 06 | 3- أهداف الدراسة |
| 07 | 4- الإشكالية |
| 10 | 5- الفرضيات |
| 11 | 6- المقاربة النظرية للدراسة |
| 13 | 7- الدراسات السابقة |
| 18 | 8- تحديد المفاهيم |
| 22 | 9- الدراسة الاستطلاعية |
| 22 | 10- صعوبات البحث |
| 23 | 10- خلاصة الفصل |

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

| | |
|----|--|
| 26 | تمهيد |
| 27 | 1- مفهوم الرضا الوظيفي |
| 28 | 2- خصائص الرضا الوظيفي |
| 29 | 3- أنواع الرضا الوظيفي |
| 30 | 4- أهمية الرضا الوظيفي |
| 31 | 5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي |
| 32 | 6- عناصر العمل او الوظيفة |
| 33 | 7- نظريات الرضا الوظيفي |
| 38 | 8- الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي |

| | |
|----|--------------------------------------|
| 38 | 9- ابعاد الرضا الوظيفي |
| 39 | 10- العلاقة بين العمل والرضا الوظيفي |
| 39 | 11- مشكلات الرضا الوظيفي |
| 40 | 12- خلاصة الفصل |

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

| | |
|----|----------------------------------|
| 43 | تمهيد |
| 44 | 1- مفهوم الأداء الوظيفي |
| 45 | 2- أنواع الأداء |
| 46 | 3- عناصر الأداء |
| 46 | 4- محددات الأداء |
| 47 | 5- قياس الأداء |
| 47 | 6- خصائص قياس الأداء |
| 48 | 7- تحسين الأداء |
| 48 | 8- تقييم الأداء |
| 48 | 1.8 مفهوم تقييم الأداء |
| 49 | 2.8 أهداف تقييم الأداء |
| 50 | 3.8 أهمية تقييم الأداء |
| 50 | 4.8 معايير تقييم الأداء |
| 50 | 5.8 طرق تقييم الأداء |
| 51 | 6.8 أسباب فشل عملية تقييم الأداء |
| 52 | 7.8 مشكلات المعوقة لتقييم أداء |
| 53 | 9- خلاصة القول |

الفصل الرابع: المؤسسة الاقتصادية

| | |
|----|-------------------------------|
| 56 | تمهيد |
| 57 | 1- مفهوم المؤسسة |
| 58 | 2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة |
| 60 | 3- اهداف المؤسسة الاقتصادية |
| 61 | 4- وظائف المؤسسة الاقتصادية |
| 62 | 5- تصنيفات المؤسسة الاقتصادية |
| 66 | 6- خصائص المؤسسة الاقتصادية |
| 68 | 7- خلاصة الفصل |

الباب الثاني: الإطار الإجرائي للدراسة

الفصل الخامس: العينة والإجراءات الميدانية

| | |
|----|-----------------------|
| 71 | تمهيد |
| 72 | 1- المنهج المتبع |
| 72 | 2- العينة وخصائصها |
| 76 | 3- التقنيات المستخدمة |
| 77 | 4- مجالات الدراسة |

الفصل السادس: عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى ، للحوافز المادية تأثير على تحسين

مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب

| | |
|----|---|
| 79 | تمهيد |
| 81 | العلاقة بين مستوى الأجور وتحسن أداء العمال بالمؤسسة |
| 81 | حصول العمال على المكافآت وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة |
| 82 | يوضح حصول العمال على العلاوات وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة |
| 83 | حصول العمال على أجر اعلى وعلاقته بتحسن أداءهم بالمؤسسة |
| 84 | العلاقة بين استحقاق الترقية وتحسن أداء العامل بالمؤسسة |
| 85 | مدى رضا العمال على معايير الترقية بالمؤسسة وعلاقتها بتحسين أدائهم |
| 86 | علاقة التأمين الصحي بمستوى أداء العاملين بالمؤسسة |
| 88 | استنتاج الفرضية الاولى |

الفصل السابع: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية ، لظروف العمل البيئية تأثير على

تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب

| | |
|-----|---|
| 90 | تمهيد |
| 92 | الظروف البيئية وعلاقتها بتحسن أداء العاملين بالمؤسسة |
| 93 | شدة الإضاءة في مكان العمل وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العمال |
| 94 | درجة الحرارة في مكان العمل وعلاقتها بتحسين أداء العمال |
| 96 | استنتاج الفرضية الثانية |
| 97 | الاستنتاج العام |
| 99 | الخاتمة |
| 102 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

فهرس الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | توزيع المبحوثين حسب الجنس | 72 |
| 02 | توزيع المبحوثين حسب السن | 73 |
| 03 | توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي | 74 |
| 04 | توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية | 75 |
| 05 | العلاقة بين مستوى الأجور وتحسن أداء العمال بالمؤسسة | 80 |
| 06 | حصول العمال على المكافآت وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة | 81 |
| 07 | يوضح حصول العمال على العلاوات وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة | 82 |
| 08 | حصول العمال على أجر اعلى وعلاقته بتحسين أداءهم بالمؤسسة | 83 |
| 09 | العلاقة بين استحقاق الترقية وتحسن أداء العامل بالمؤسسة | 84 |
| 10 | مدى رضا العمال على معايير الترقية بالمؤسسة وعلاقتها بتحسين أدائهم | 85 |
| 11 | علاقة التأمين الصحي بمستوى أداء العاملين بالمؤسسة | 86 |
| 12 | جدول يوضح وجود مكيفات هوائية في العمل | 91 |
| 13 | جدول يوضح وجود التهوية في العمل | 91 |
| 16 | الظروف البيئية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالمؤسسة | 92 |
| 17 | شدة الإضاءة في مكان العمل وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العمال | 93 |
| 18 | يوضح درجة الحرارة في مكان العمل وعلاقتها بتحسين أداء العمال | 94 |

فهرس الاشكال البيانية

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 34 | التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية | 01 |
| 58 | شكل يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة | 02 |
| 73 | دائرة نسبية توضح جنس أفراد العينة | 03 |
| 74 | أعمدة بيانية توضح الفئات العمرية لأفراد العينة | 04 |
| 75 | أعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي لأفراد العينة | 05 |
| 76 | أعمدة بيانية توضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة | 06 |

مقدمة

مقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة في تحقيق أهدافها ، فالعمال هم الوسيلة الوحيدة التي تسمح للمؤسسة بإنجاز مخططاتها وتحقيقها للأرباح التي تسعى إليها والوصول الى اعلى المراتب التي تطمح الى وصولها ، والسماح لها بمنافسة المؤسسات الأخرى ، لكن كل هذا يتم وفق مجموعة من الشروط او التحفيزات التي تجعل الفرد العامل يحسن من أداءه اتجاه عمله ، فرضا العامل يعتبر نقطة مهمة للمؤسسة حيث تقدم مجموعة من التحفيزات لكي تحقق رضا العامل ومن بين التحفيزات نذكر منها الأجر ، فترات الراحة ، التأمين الصحي ، الترقيّة ، والعديد من التحفيزات المادية والمعنوية التي تساعد في منح الرضا للعامل ، فتحقيق هذه التحفيزات تعود بنتائج إيجابية على الإنتاج وبذلك ترفع من معدلات الأرباح للمؤسسة .

ومن خلال دراستنا حول الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب، فهي مؤسسة كغيرها من المؤسسات الاقتصادية الصناعية التي تعاني من مشاكل منها نقص لإنتاج ومن بين أهم المشاكل المعروفة التي تعاني منها قيام العمال بإضرابات واحتجاجات والتوقف عن العمل وكذلك تهاون العمال في أدائهم لأعمالهم والتأخر في إنجاز الأعمال المطلوبة منهم وعدم احترام تواقيت العمل وغيرها وبالأخص المشاكل المتعلقة بضعف أداء العمال الذي خلق لدينا فضول لمعرفة ماهي الأسباب التي تؤدي الى ضعف أداء العمال وما علاقتها بالتحفيزات والظروف البيئية لذلك طرحنا السؤال التالي ، هل للرضا الوظيفي دور في تحسن مستوى أداء العمال ؟ وللإجابة على جميع هذه التساؤلات وللاقتراب من موضوع بحثنا وحتى نصل الى هدفنا ارتأينا ان نقسم بحثنا الى بابين :

الباب الأول : تناولنا فيه الإطار المنهجي والنظري للدراسة

بالسبة للباب الأول : قسمناه الى 3 فصول

الفصل الأول : تناولنا فيه الاقتراب المنهجي للدراسة من أسباب واهداف اختيار الموضوع ، الإشكالية ، الفرضيات ، الدراسات السابقة ، المقاربة النظرية ، تحديد المفاهيم الأساسية ،

الدراسة لاستطلاعية ، وأخيرا صعوبات التي واجهتنا في البحث .
 الفصل الثاني : تناولنا فيه الاقتراب النظري للرضا الوظيفي كالاتي : مفهوم الرضا الوظيفي ، خصائص الرضا الوظيفي ، أنواع الرضا الوظيفي ، أهميه الرضا الوظيفي ، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ، نظريات الرضا الوظيفي ، الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي ، عناصر العمل او الوظيفة ، العلاقة بين العمل والرضا الوظيفي ، مشكلات الرضا الوظيفي

الفصل الثالث : تناولنا فيه الاقتراب النظري للأداء الوظيفي كالاتي مفهوم الأداء الوظيفي ، أنواع الأداء الوظيفي ، عناصر الأداء الوظيفي ، محددات الأداء ، قياس الأداء ، تحسن الأداء ، طرق تحسين الأداء ، تقييم الأداء ، مفهوم تقييم الأداء ، اهداف تقييم الأداء ، أهمية تقييم الأداء ، طرق تقييم الأداء ، مقاييس الأداء ، خصائص مقاييس الأداء ،
 الفصل الرابع : تناولنا فيه المؤسسة الاقتصادية ، مفهوم المؤسسة ، الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، اهداف المؤسسة الاقتصادية ، وظائف المؤسسة الاقتصادية ، تصنيفات المؤسسة ، بيئة المؤسسة الاقتصادية ، أهمية دراسة المحيط من طرف المؤسسة ، نتائج تقييم البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الاقتصادية ،

الباب الثاني : الاطار الاجرائي للدراسة قسمناه الى فصلين :

الفصل الخامس : وتناولنا فيه المنهج المتبع ، العينة وخصائصها والتقنيات المستخدمة .
 الفصل السادس : عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى ، للحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب

استنتاج الفرضية الاولى

الفصل السابع : عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية ، لظروف العمل البيئية تأثير على

تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب

تمهيد ، استنتاج الفرضية الثانية ، الاستنتاج العام وأخيرا خاتمة البحث نتائج وتوصيات .

الباب الأول

الاقترب المنهجي والنظري

للدراصة

الاقتراب المنهجي

*تمهيد

1. أسباب اختيار الموضوع
2. أهمية الموضوع
3. اهداف الموضوع
4. الإشكالية
5. الفرضيات
6. تحديد مفاهيم البحث
7. الدراسات السابقة
8. المقاربة النظرية
9. الدراسة الاستطلاعية
10. صعوبات الدراسة
11. خلاصة الفصل

تمهيد

عند قيام الباحث بدراسة لأي موضوع يجب أن تكون لديه دوافع شخصية وموضوعية لاختياره لموضوع معين وذلك نتيجة لملاحظته للظواهر الموجودة في المجتمع، وعند دراسته لهذا الموضوع يتبع مجموعة من خطوات البحث العلمي، وسنتناول في هذا الفصل الخطوات التي يجب اتباعها خلال دراستي بداية من الإشكالية والفرضيات ، أسباب اختيار الموضوع ، أهداف اختيار الموضوع ، أهمية الموضوع ، تحديد المفاهيم ، المقاربة النظرية ، الدراسات السابقة ، الدراسة الاستطلاعية ، تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة و أخيرا صعوبات البحث .

1- أسباب اختيار الموضوع :

عند اختيار الباحث لأي موضوع مراد دراسته فإنه يكون وفق مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية التي تدفعه على اختياره دون غيره من المواضيع ومن بين الأسباب التي دفعتني على اختيار هذا الموضوع على غرار المواضيع الأخرى هي:

أ- الأسباب الذاتية:

- * رغبتني الذاتية في معرفة مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين
- * الفضول العلمي حول موضوع الرضا الوظيفي
- * اختلاطي ببعض العمال خلق عندي فضول لمعرفة نوع التحفيز التي تؤثر على مستواهم الوظيفي
- * ملاحظتي لتعدد مشاكل العمال (أصدقاء وزملاء) داخل المؤسسات وأغلبيتها ناتجة عن التحفيز المادية كالأجر أو تضرهم عن الظروف البيئية المحيطة
- * رغبتني في التعرف على مختلف التحفيز التي تؤثر على الأداء من أجل الاستفادة منها مستقبلا في حياتي العملية
- * رغبتني في التعرف على إحدى المؤسسات الحيوية في الجزائر وهي المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

ب - الأسباب الموضوعية:

- * محاولة معرفة مستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على نشاط العمال في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب
- * الاهتمام المتزايد الذي حظي به موضوع الرضا الوظيفي
- * تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية الدور الذي يقدمه المورد البشري في تحقيق أهدافها
- * توسع مجال الموارد البشرية والذي أصبح مؤخرا يهتم أكثر من السابق بتحقيق الرضا الوظيفي
- * إبراز أهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين بالمؤسسة

* إفادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية من أجل التغيير والتحسين

2- أهمية الدراسة:

- تكمن أهميته هاته الدراسة بأنها تعتبر خطوة هامة في حياتي العلمية والعملية.
- تساعد المؤسسات على اختيار الحوافز المناسبة التي تحقق الرضا للعمال وتحسن في مستوى أدائهم.
- تجعل المؤسسة تدرك أهمية المورد البشري ودوره في العملية الإنتاجية.
- تساعد المؤسسة في معرفة مدى تأثير التحفيز التي قدمتها على أداء عاملها ومعرفة مستوى أدائهم.
- تجعل المؤسسة تنتهج أساليب واستراتيجيات جديدة من أجل تحقيق الرضا للعمال وبالتالي تدفعهم لتحسين مستوى آداهم الذي بدوره يحسن ويرفع من إنتاجية المؤسسة.
- تعد خطوة هامة في تطبيق مناهج البحث العلمي بالشكل السليم ومعرفة كيفية عمل الأبحاث.

3- أهداف الدراسة:

- معرفة الحوافز التي تؤثر على تحسين أداء العمال.
- معرفة ما إذا كانت الحوافز المادية كالأجور الترقيية هي المؤثرة على آداهم أو ظروف وتحفيزات أخرى.
- معرفة نوع الحوافز التي تقدمها المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ومدى تأثيرها على أداء العمال.
- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسة ومستوى آداهم.
- تحسيس المؤسسة بقيمة المورد البشري ودوره في العملية الإنتاجية.
- معرفة الظروف البيئية التي يعمل فيها العامل في هاته المؤسسة.

4 - إشكالية البحث :

تعتبر المؤسسات أحد الهياكل أو المؤسسات الأساسية التي يبني بها اقتصاد أي دولة وهي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي، فمن خلال المؤسسات بكل أنواعها (اقتصادية، تربوية، خدماتية) تزدهر الدول وتحقق مكانتها إقليمياً وعالمياً، حيث بلغ عدد المؤسسات التي تم إنشائها بالجزائر خلال 2016 "مجموعه 16.202 مؤسسة مسجلة في السجل التجاري وهو ما يمثل ارتفاعاً بنسبة 4.7 % مقارنة سنة 2015 وتم إنشاء هاته المؤسسات أساساً في قطاعات أشغال البناء

(1.544 مؤسسة) الأشغال العمومية الكبرى والموارد المائية (1.243)

اشغال الكهرباء (1.052) أعمال مد العوازل والترصيص الصحي (886) والطلاء

الصناعي والبناء (879) وباحتساب مجموع المؤسسات الجديدة ارتفع إجمالي المؤسسات

إلى 172.857 موزعة عبر ولايات الجزائر (56.674) مؤسسة وهران (13.873)،

سطيف (8.08)، والبلدية (6.368) ¹

إن هذه المؤسسات وأخرى تسعى الى تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها، ولن يتأتى لها ذلك إلا بمرور بشريّة، فهي تعتبر العنصر الأساسي والفعال داخل أي مؤسسة لما له أهمية من ناحية تحقيق الفعالية للمؤسسة.

فالمرور البشرية في المؤسسة هي جميع العمال الذين تم توظيفهم من أجل آدا كافة

وظائفها وأعمالها من خلال الخطط والاستراتيجيات التي تنظم أداء مهامهم ومقابل ذلك

يتقاضون رواتب وأجور ومزايا وظيفية في عملية تبادل المنافع، فرأس المال البشري يعتبر

الحلقة الرئيسية في العملية الإنتاجية والتسيرية فمعدل الأداء الذي يقدمه هو الذي يحدد مدى

نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها

ويعتبر أداء العامل المحور الأساسي الذي تصب حوله جهود المسؤولين كونه يشمل أهداف

المؤسسة حيث تتوقف كفاءتها على أداء عاملها، والذي بدوره يؤثر على إنتاجيتها من

الناحية السلبية والايجابية للموارد البشرية تعد أهم قوى وتأثير على نشاط المؤسسة بحيث انها تقوم بالإبداع والابتكار وهي التي تصنع المنتج وتشرف على رقابة جودته. لذلك اولت المؤسسة أهمية للعنصر البشري من خلال تطبيق مجموعة من المعايير والمخططات التي تحقق دوافع المورد البشري وتحقق له الرضا حول وظيفته وعلى ذكر هذا الأخير فإن الرضا الوظيفي يعد من اهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في شتى المجالات لما له من اهمية على مستوى الميكرو والماكرو فلميكرو هو:

"أصغر نسق يضم عادة الفرد وأسرته ومدرسته أو عمله، وهناك تأثيرات متبادلة داخل النسق وبينه وبين الأنصاف الأخرى. أما الماكرو فهو المستوى الأكبر الذي يضم القيم والأعراف والسياسات والقوانين العالمية، والوقوف على هذا المستوى من الأنصاف يتيح فرصة أعمق أمام الباحث لفهم الظاهرة التي يدرسها"²

كما يعد الرضا الوظيفي مظهرا من مظاهر التكيف المهني والداء الجيد، فهو دليل على النجاح في العمل وانعكاس على راحة العمل لبيئة عمله، ولماهي له من ظروف عمل مناسبة وتقديم فرص لإشباع احتياجاتهم ومتطلبات حياتهم وحياة الآخرين (أسرهم) وأيضا اكتساب الاحترام وتحقيق الذات وإحساس العامل بالأمان والاستقرار داخل المؤسسة وهذا بدوره ينعكس على المؤسسة، من خلال الرفع من انتاجيتها وتحقيق الأرباح بأقل تكلفة ممكنة فإحساس العامل بالرضا حول عمله هو تعبير عن مدى تقبله لتلك التحفيزات المقدمة له من طرف المؤسسة والذي يعكسه أو يترجمه العامل من خلال تقديمه جهد أكبر وتحسينه البدائه وتقديم أعلى درجة من الكفاءة والفعالية .

وفي الآونة الأخيرة لاحظت على من يحيطون بي من عمال موظفين سواء كانوا أقرباء أو أصدقاء إن رضاهم الوظيفي يرتكز على الدخل أي التحفيزات المالية وآخرون يمتعضون من الظروف التي يعملون بها في المؤسسة، لذلك جعلني أتساءل عن نوع الحوافز التي تجعل العامل يكون راضيا في عمله، وعن تأثير ذلك على مستوى آداهم الوظيفي؟ وهل تختلف

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التجارة إحصائيات وحصائل 24/04/2020 17:50

<http://www.commerce.gov.dz.ar.staistique>

² مصطلحات (الميكرو الميزو والاكسو والماكرو) في الخدمة الاجتماعية ، احمد إبراهيم خضر ، كتاب موقع بوابتي ، مصر

<http://www.myportail.com>. 25/05/20122

هذه الحوافز باختلاف نوع المؤسسة ونشاطها، وماهي الظروف المساعدة على تحسين مستوى أداء العامل بالمؤسسة؟ ومن هنا طرحنا إشكالنا المتمثل في:

هل للرضا الوظيفي دور في تحسين مستوى أداء العامل بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب؟

الأسئلة الجزئية:

- هل للرضا عن الحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب؟

- هل للرضا عن ظروف العمل البيئية علاقة بتحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب.

5- الفرضيات:

تعتبر الفرضيات من أهم خطوات البحث التي على الباحث التقيد بها فهي تساعد في تحديد الاتجاهات التي يمكن البحث فيها عن دليل، فلفرضيات " عملية حساسة وجوهرية في البحث العلمي لذا تحتاج من الباحث جهد كبيراً، فهي تتطلبان يوسع إطلاقاته ومعارفه لأن الأمر متعلق بميلاد فكرة وتخمين جديد في مجال البحث العلمي، والفرضية هي رأي الباحث المبدئي في حل مشكلة الدراسة استناداً على الأطر الأدبية"¹

وفي ضوء الأسئلة التي تم طرحها مسبقاً في الإشكالية وضعنا الفروض التالية:

- الفرضية العامة:

* للرضا الوظيفي دور في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب.

- الفرضيات الجزئية:

* للرضا عن الحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

* للرضا عن ظروف العمل البيئية علاقة بتحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب.

¹جواهر محمد الزيد ، فرضيات البحث العلمي واختبارها، حلقة النقاش السادسة والخمسين ، مركز التميز البحثي في تطوير -
تعليم العلوم والرياضيات ، كلية التربية ، شركاء التميز والريادة ، الأحد 1434/05/05 هـ

6-المقاربة النظرية:

تحتاج كل دراسة إلى جانب نظري تستند عليه في تفسير وتحليل النتائج، وتعرف النظرية حسب "براث وات" على أنها "تتضمن مجموعة من الفروض التي تشكل نسقا استنباطيا أي تتكون بشكل منتظم من بعض الفروض اللاحقة التي تلحق ببعض الفروض المقدمة" ¹ وبما ان موضوعنا هو الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العمال رئينا ان النظرية التي تناسب موضوعنا ويمكن توظيفها في التحليل وتفسير النتائج هي النظرية البنائية الوظيفية.

حيث تعود جذور الوظيفية الى الفكر الوضعي، ذلك الفكر الذي يؤرخ له مع بدايات القرن التاسع عشر، حيث كانت النزعة الوضعية في مهدها تؤيد العلم وتقف موقفا معارضا من الأفكار اللاهوتية والميتافيزيقية" ².

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السيكولوجية التي شغلت حيزا كبير في ادبيات علماء الاجتماع خاصة في بدايات القرن العشرين، واحتلت مكانة مرموقة بين نظرياته ونظرت البنائية الوظيفية الى المجتمع كبناء مستقر وثابت نسبيا يتألف من مجموعة "عناصر متكاملة مع بعضها ، وكل منها يؤدي بالضرورة وظيفة إيجابية يخدم من خلالها البناء العام" ³.

ومن اهم رواد النظرية "تالكوت بارسونز"، "روبرت مرتون"، "ايميل دوركايم"، حيث تم وضع مجموعة من المفاهيم الأساسية للبنائية الوظيفية منها:

1-المجتمع: "تنظر هذه النظرية من مختلف تفرعاتها الى المجتمع كونه نسق من الأفعال المحددة والمنظمة، ويتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات المترابطة بنائيا والمتساندة وظيفيا.

¹ - فيليب جونز ترجمة محمد ياسر الخواجة، النظريات الاجتماعية والممارسة البحثية، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2010 م، طبعة الأولى القاهرة، ص 13¹

² - شحاتة صيام، النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية الى ما بعد الحداثة، مصر العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009م، ص45

³ محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علما لاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 1428هـ/2008م، الأردن، ص 109

- 2- توازن المجتمع: ينظرون البنائيون الى التوازن الاجتماعي على انه هدف في حد ذاته، ويساعد المجتمع على أداء وظائفه وبقائه واستمراره ويتحقق بالانسجام بين مكونات البناء الاجتماعي والتكامل بين الوظائف الأساسية.
- 3- البناء الاجتماعي: ويقصد به مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتتسق من خلال الأدوار الاجتماعية، فثمة مجموعة أجزاء مرتبة ومتسقة تدخل في تشكيل الكل الاجتماعي، وتتحد بالأشخاص والزمر والجماعات وما ينتج عنها من علاقات، وفقا لأدوارها الاجتماعية التي يرسمها لها الكل، وهو البناء الاجتماعي.
- 4- الوظيفة الاجتماعية: يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الرئيسية في علم الاجتماع بصفة عامة والنظرية الوظيفية والبنائية الوظيفية بصفة خاصة.¹

¹ حميدة نبيل، البنائية الوظيفية ودراسة الواقع والمكانة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1995، سكيكدة، العدد 5 ماي 2010، ص 3. 2

7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض من إعداد: علي بن يحيى الشهري، تاريخ المناقشة

1424/2/10هـ، 2003/2/12م

-تهدف هاته الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية :

حيث طرح الباحث الإشكالية التالية: أن المشكلة في غموض الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجمارك بمنطقة الرياض وعدم الوعي بعلاقته بإنتاجيتهم وانعكاسه على أدائهم والتي تسعى الدراسة إلى الوقوف عليه وإبراز أهميته من أجل مراعاة ذلك من قبل المعنيين والمهتمين بهذا القطاع ومن اهم التساؤلات هاته الدراسة

1-ما مستوى الرضا الوظيفي لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض؟

2-ما هي العوامل التي تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي الجمارك؟

-استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والوثائقي والمنهج الوصفي و الارتباطي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع لبيانات من عينة الدراسة

ومن بين أهم النتائج التي تم توصل اليها، وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وهي علاقة طردية كلما زاد الرضا والإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، وكذلك أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين. .

أوجه الاختلاف والتشابه بين دراستي وهاته الدراسة: أولا ان كلا الدراستين كانت حول الرضا الوظيفي والأداء، وان كلاهما استخداما أداة الاستبانة لجمع المعلومات، والتشابه كان في استخدام المنهج الوصفي، اما الاختلاف كان من حيث الفرضيات ومن حيث مجتمع البحث ومن حيث الإشكالية.

الدراسة الثانية: تحت عنوان: علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي

(دراسة مقارنة بين العاملين المدنيين والعسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض)

من إعداد الطالب جبر سعيد صايل الصيحاني تاريخ المناقشة 16/9/1425، 1/10/2004م
تهدف هاته الدراسة إلى التعرف على نمط الإشراف الإداري لدى العاملين المدنيين
والعسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض وتوضيح علاقة الإشراف
الإداري بالرضا الوظيفي المدنيين والعسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة
الرياض

حيث طرحت هاته الإشكالية التالية: هل هناك علاقة جوهرية بين الإشراف الإداري والرضا
الوظيفي؟

وتمثلت لأسئلة الجزئية في:

1- ما هو نمط الإشراف الإداري في الجانبين المدني والعسكري في المديرية العامة لحرس
حدود بمدينة الرياض؟

2- ما هو مستوى الرضا الوظيفي في الجانبين المدني والعسكري في المديرية العامة لحرس
لحدود بمدينة الرياض؟

تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

استخدم في هذه الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لهذا البحث.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسة: هي ان المشرفين المدنيين يمارسون خليط
من الإشراف بنوعية (مباشر، وغير مباشر)، وان العاملين المدنيين مستوى رضاهم عالي
مقارنة بالعسكريين

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستي وهذه الدراسة:

الاختلاف بين دراستي وهاته الدراسة كان من حيث المتغيرات ومن حيث الفرضيات ومن
حيث مجتمع البحث ومن حيث الإشكالية، اما التشابه كان في أداة جمع البيانات والمنهج
المستخدم .

الدراسة الثالثة: بعنوان: عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية
على العاملين في مجلس الشورى السعودي)

من إعداد الباحث: عبد العزيز بن محمد الحميدي، تاريخ المناقشة 18/05/1428هـ، الموافق

ل 4/6/2007

تهدف هاته الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجلس والتعرف على المراحل التي تتم من خلالها عملية صنع القرارات بمجلس الشورى حيث طرح الإشكالية التالية: ما طبيعة عملية صنع القرارات بمجلس الشورى وعلاقتها بمستوى لرضا الوظيفي للموظفين؟
وقد طرح الباحث مجموعة تساؤلات

1- ما هو مستوى الرضا الوظيفي للموظفين بمجلس الشورى؟

2- ماهي المراحل التي تتم من خلالها عملية صنع القرارات بمجلس الشورى؟

استخدم الباحث في هاته الدراسة المنهج الوصفي المسحي للتعرف على درجة اللامركزية والمركزية في عملية صنع القرارات بالمجلس ودرجة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين بالمجلس، استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع المعلومات وأهم النتائج التي توصل اليها الباحث من خلال هاته الدراسة، أن أفراد العينة موافقون إلى حد ما على مشاركتهم في عملية صنع القرارات بالمجلس، وأن عملية صنع القرارات بالمجلس تتسم باللامركزية في بعض جوانبها .

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستي وهاته الدراسة:

كان الاختلاف في المتغيرات وفي الفرضيات وفي أهداف البحث وفي الإشكالية، اما التشابه كان في استخدام أداة الاستبانة لجمع المعلومات
الدراسة الرابعة بعنوان:

التغيير التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة الصناعية

المخوصة (دراسة ميدانية بمؤسسة المياه المعدنية بباتنة)

من إعداد الباحثة: بوهن تالة فهيمة، تاريخ المناقشة 1429هـ-1430هـ/2008م-2009م

تهدف هاته الدراسة إلى الرغبة في التوصل إلى مدى صدق وصحة الفرضيات الموضوعية ومعرفة مدى تقبل العاملين ادخال تقنيات جديدة للعمل عليها والكشف عن المشاكل والعقبات التي تحول دون تحقيق رضا العاملين في بيئة تنظيمية جديدة

حيث تم طرح الإشكالية التالية ما مدى تأثير التغيير التنظيمي على الرضا العامل الوظيفي؟ وكيفية تحقيق هذا الأخير انطلاقا من تبني تنظيم جديد؟ وهل ستزداد نسبة الرضا الوظيفي

بحصول تغيرات ام انها ستؤدي إلى نتائج عكسية تؤثر على العامل، وبالتالي على المؤسسة؟ واعتمدت هاته الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: تمثلت في، كلما كان التغيير التنظيمي هادفا كلما زادت نسبة الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة الصناعية المخصصة.
الفرضيات الجزئية:

- تقبل العامل عن نمط الاتصال يؤدي إلى شعوره بالرضا داخل المؤسسة الصناعية
- كلما كان التغيير في الظروف المادية إلى الأحسن كلما زادت نسبة الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الصناعية

استخدمت هاته الباحثة في هاته الدراسة المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الظاهرة المدروسة
- كما استخدمت الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات بحث في هاته الدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليهم الباحثة: ان اغلب العمال غير راضيين عن الأجر، وأيضا ان التغيير الذي مس نمط الإشراف والمشرفين على حد سواء أثر في العمال وأداهم، حيث تقبلوا هذا التغيير فالتنظيم الجديد في نظرهم قد غير كثيرا كما أن العلاقة الإشرافية، حسنة، ومن بين النتائج ان نسبة من العمال راضيين عن نمط الاتصال، ولا يجدون صعوبة في فهم ما يبلغ إليهم وأيضا ان المؤسسة لم تتبن سياسة جديدة اتجاه عملية الترقية.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستي وهاته الدراسة:

انها تختلف من حيث المتغيرات ومن حيث مجتمع البحث ومن حيث الفرضيات، اما التشابه كان من حيث المنهج المستخدم ومن حيث أداة جمع البيانات

الدراسة الخامسة: بعنوان أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل _ بسكرة)

من إعداد الباحث: زرقاوي امال السنة الجامعية 2014/2013

تهدف هاته الدراسة الى تحقيق التالي: _ تقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين داخل

المنظمة، التعرف على اهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين

بالمؤسسة، إلقاء الضوء على أسباب الصراع بين العاملين داخل المؤسسة، تحليل العلاقة

التي تربط بين عناصر الصراع التنظيمي (الإشراف، الاتصال، الفروق الوظيفية، الفروق

الثقافية) ومستوى الرضا الوظيفي.

طرحت الباحثة الإشكالية التالية: الى مدى يؤثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين؟

قامت الباحثة بطرح الفروض الآتية:

الفرضية العامة: يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين بحالات الصراع السائدة داخل التنظيم
الفرضيات الجزئية:

- عدم اشراك الرئيس لمروسيه في عملية صنع القرارات يؤثر سلبا على رضا العاملين عن الوظيفة

عدم مرونة الاتصال غالبا ما يتسبب في انخفاض مستوى أداء العمال داخل المؤسسة

- كلما زادت الفروق الوظيفية داخل المؤسسة زادت ظاهرة التغيب عن العمل

- الفروق الثقافية في العمل عادة ما تؤدي إلى انخفاض في مستوى الإنتاجية

استخدمت الباحثة في هاته الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

كما استخدمت الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات

أهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة من خلال هاته الدراسة: ان المشاركة تؤثر بشكل

دائم في دوران العمل، وان نسبة من العمال يرون ان طبيعة الاشراف هي المشكل في تقييد

أفكارهم وان نسبة من العمال يفكرون في إيجاد فرصة عمل أخرى نظرا لطبيعة الاشراف

السائدة في العمل وفي الأخيرة يستنتج ان الفرضية محققة

وأیضا ان نسبة من العمال يرون ان تعدد قنوات الاتصال تؤثر في فعالية أدائهم، وأيضا

يروون أن الافتقار الى التعاون بين العمال يؤثر بشكل سلبي على أدائهم وان القرارات يصل

منها الا القليل في الوقت المناسب وأيضا ان نسبة من العمال يرون ان ظاهرة التغيب توجد

داخل المؤسسة، وانهم يشعرون بعدم المساواة كما ان الجداول تبين ان سبب تغيبهم يرجع الى

الفروق المهنية واختلاف في المستوى التعليمي.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستي وهاته الدراسة: انها تختلف من حيث المتغيرات ومن

حيث مجتمع البحث ومن حيث الفرضيات، اما التشابه كان في استخدام أداة البحث لجمع

المعلومات.

8-تحديد المفاهيم:

أ- مفهوم الحوافز:

- **التحفيز:** "يعرف التحفيز بأنه العملية التي تهدف إلى دفع الفرد لاتخاذ سلوك معين، أو تغيير مساره كما يمكن تعريف عملية التحفيز بأنها عبارة عن إثارة رغبات أو احتياجات الفرد ودفعه للعمل على إشباعها"¹

- **الحوافز** بالمعنى الواسع فهي مرادفة لكلمة الفوائد أي تلك المواقف او المثيرات الخارجية التي تثير وتحرك الدوافع والحاجات والرغبات فالحوافز هي كل الأدوات والخطط والوسائل التي تستخدمها الإدارة لبدء سلوك ما او إيقافه او تشجيعه او تنشيطه²

"او توجيه اتجاهه او³ تغيير شدته اما الحوافز بالمعنى الضيق ترتبط على الغالب بكلمة نظام فنقول نظام الحوافز ويعني خطط ودوافع الأجر التي ترتبط دفع الأجر مباشرة بإنتاجية العاملين او بأرباح الشركة وقد تمثل الخطط جماعية تطبق على مجموعة من الافراد وليس فردا واحدا او خطط مشاركة العاملين في الأرباح"⁴

-وتعرف كذلك انها "الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان والتي يمكنه الحصول عليها واستخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك الذي يشبع حاجاته وتوقعاته وتحقيق أهدافه"⁵

التعريف الإجرائي للحوافز المادية: هي العوامل المادية والغير مادية كالأجر والترقية والعلاوات والمكافئات التي تشبع حاجات الأفراد وتحقق أهداف المؤسسة.

ب- مفهوم الترقية:

- " من الناحية السيكولوجية الصعود إلى اعلى في التسلسل التنظيمي في مجتمع يقوم على التدرج الاجتماعي، أي تدرج العامل في السلم التنظيمي نتيجة تفضيل بعض الأشخاص على بعض "⁶

1-مدني عبد القادر علاقي، إدارة الموارد البشرية، مصطلحات الكتاب حسب المحاضرات، الطبعة الأولى، ص9
3-- عبد الباري إبراهيم، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، منحنى نظمي، دار وائل للنشر،
2طبعة الأولى، عمان الأردن، 2008، ص 41

1 عبد الباري إبراهيم، زهير نعيم الصباغ، نفس المرجع، ص 411
5 - محمد عبد الفتاح ياغي، تقييم الموظف العام للحوافز في الأجهزة الحكومية الأردنية، دراسة ميدانية للمنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 1986، ص21

6 كمال عبد الحميد زيات، علم الاجتماع المهني، مدخل نظري، مكتبة النهضة للنشر، القاهرة 1987، ص 140.

- " النقل الى مركز أو وظيفة أعلى وغالبا ما تتم الترقية إلى مستوى أعلى نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام "1

- نقل الشخص من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى يترتب عنها زيادة في دخل الموظف في الوقت الحاضر أو في المستقبل وزيادة في الصلاحيات والمسؤوليات في الوظيفة التي رقي إليها. "2

التعريف الإجرائي: نقصد بالترقية في دراستنا هي انتقال الموظف من منصب إلى منصب أعلى منه، مع زيادة في الأجر والمسؤوليات.

ج- مفهوم الظروف البيئية:

- يعرف صلاح الشهبواني: "الظروف البيئية والفيزيقية بانها" كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه للعمل وميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة والمشروع الذي ينتمي إليه"3

- اما عادل حسن فيعرفها بانها " الظروف التي تحيط بالفرد اثناء قيامه بأعمال وظيفية والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدراته الذهنية والجسمية والتي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة والبرودة والضوضاء والأتربة والتهوية "4

- وعرف هنري سافال ظروف العمل على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات بسلوكية معنوية كالعلاقات الأفقية مع العمال، والعلاقات مع سلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل واهميته وطبيعته "5

التعريف الإجرائي:

نقصد بمفهوم الظروف البيئية في دراستنا هذه "هي كل ما يحيط بالفرد من ظروف وعوامل بيئية كالحرارة، والإضاءة والتي بدورها تؤثر على أداءه

د- مفهوم الأداء الوظيفي:

1 عبد الغفار حنفي، سلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، 1993 م، ص 301 .
2 صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ص 292 .

3-صلاح الشهبواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، 1974م، ص

4-عادل حسن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1974، ص184

5-علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسيير الموارد البشرية، جامعة منثوري، قسنطينة، 2006، ص31

* تعريف توماس جلبرت: "يختلف مفهوم السلوك عن الأداء والإنجاز فالسلوك كل تصرفات الأفراد داخل المنظمة التي يعملون بها أما الإنجاز فهو الناتج المتحصل عليه من تلك الأعمال بعد التوقف، لكن الأداء فهو الناتج الذي يحقق بعد المزج والتفاعل الذي يحصل بين السلوك والإنجاز معا." ¹

* "يعبر الأداء عن السلوك الذي يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق اهداف المنظمة على ان يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة مما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب" ²

* " يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي للجهود التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد." ³

* " يشير الأداء الوظيفي الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، الجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج" ⁴

التعريف الإجرائي:

الأداء: نقصد بالأداء في دراستنا هو الناتج الذي يقدمه العامل نتيجة تقبله للحوافز المقدمة من طرف المؤسسة.

ذ- الرضا الوظيفي:

- لغة: "الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلا ورضى عنه أحبه وأقبل عليه." ⁵

- اصطلاحا:

عرف عبد المنعم عبد الحي " الرضا بأنه يشير الى مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله بهذه المشاعر تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل

¹ ضبيان ايمان ، بوشخي عائشة ، اثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة ، المؤسسة سواتين للإنتاج sottiN مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 2016/09 ص 38

² سناء عبد الكريم ، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية ، مطبوعات الملتقى العلمي الدولي ، الأداء المتميز للمنظمات والجامعات ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر

³ محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2003 ص 219

⁴ خالد محمد بني حمدان ، وائل محمد ادريس ، استراتيجيات والتخطيط الاستراتيجي ، منهج معاصر ، دار البارودي ، الأردن ص 38

⁵ - ابن منظور ، (1956م) ، المجلد 14 ، ص 134

بالنسبة للفرد فإذا شعر الفرد بأن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل أي يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه»¹.

-اما عبد الفتاح دويدا ر " فيعرف الرضا الوظيفي بأنه يشير بصفة عامة الى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، وهذه المشاعر قد تكون سلبية او إيجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور أن يحققه من عمله " .²

- يعرف لوكي " الرضا بأنه حالة وجدانية تنتج عن تقديم عمل الفرد أو خبراته المهنية "³

-وتعريف عباس وعلي لمفهوم الرضا الوظيفي "بأنه وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه

"⁴

التعريف الإجرائي :

نقصد بالرضا الوظيفي في دراستنا هو مدى تقبل العامل للحوافز المادية والمعنوية (الأجر، والترقية) وكذلك تقبله للظروف البيئية المحيطة .

¹ - طلعت إبراهيم ن علم الاجتماع التنظيم ، كلية الآداب مكتبة النهضة غريب ، القاهرة ، 1992 ، ص 134

² - عبد الفتاح دويدا ر ، علم النفس المهني وتطبيقاته ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ص 45

³ عمار كشرود ، علم النفس المهني وتطبيقاته مفاهيم ونماذج ونظريات ، منشورات جامعة طرابلس 1995م، ص40

⁴ محفوظ أبو جودة ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010 ، عمان ، الأردن ، ص 246

9 --الدراسة الاستطلاعية:

بعد زيارتنا للمؤسسة في تاريخ 15 مارس 2020 لاحظنا ان عدد العمال كان حوالي 876 عامل رجال ونساء بحيث قمنا بمقابلة مجموعة من العمال وطرحنا أسئلة لاحظنا ان إجابات اغلبية مختلفة منهم من كانوا راضيين على لظروف العمل البيئية الموجودة داخل المؤسسة كما انهم راضيين عن التحفيزات المادية ومنهم العكس، ونتيجة للظروف الوبائية تعذر علينا توزيع الاستمارة حضوريا لذا تم توزيعها عن طريق الايمائلات ومواقع التواصل الاجتماعي على العمال.

10 -صعوبات الدراسة:

-الظروف الوبائية الحالية.

- صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية.

- صعوبة توزيع الاستبيانات واسترجاعها.

- صعوبة الحصول على المراجع.

11 - خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل أهم خطوات البحث العلمي التي على الباحث اتباعها للحصول على نتائج دقيقة وصحيحة تلم بالظاهرة المدروسة، وعليه فقد تطرقنا لما يلي، الإشكالية، الفرضيات أسباب اختيار الموضوع، اهداف الموضوع، تحديد اهم المفاهيم، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية، الدراسة الاستطلاعية، وأخيرا الصعوبات التي واجهتنا عند قيامنا بالبحث.

الفصل الثاني

الاقتراب النظري للدراسة

(الرضا الوظيفي)

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

* تمهيد

1. مفهوم الرضا الوظيفي
2. خصائص الرضا الوظيفي
3. أنواع الرضا الوظيفي
4. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمؤسسة
5. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
6. عناصر العمل او الوظيفة
7. نظريات الرضا الوظيفي
8. الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي
9. ابعاد الرضا الوظيفي
10. العلاقة بين العمل والرضا الوظيفي
11. مشكلات الرضا الوظيفي
12. خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر العنصر البشري من اهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة ، كما يعد رضا العامل على وظيفته عامل أساسي الذي يشعره بالثقة والولاء اتجاه وظيفته ويجعله يحقق طموحاته ويلبي احتياجاته ويعد رضا العامل مؤشر مهم للمؤسسة ، فالعامل كائن اجتماعي تفاعلي يؤثر ويتأثر بالتحفيزات التي تقدمها المؤسسة وبالتالي يؤثر في المؤسسة من خلال الأداء الذي يقدمه ، الذي يظهر من خلال الإنتاج ، فالرضا الوظيفي هو نتيجة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل ، فلرضا الوظيفي قد حضي باهتمام العديد من الباحثين لكونه موضوع مهم يتعلق بالعامل والمؤسسة على حد سواء ، فرضا العامل يعني نجاح المؤسسة وعدم رضاه يعني فشلها ، وذلك يقف على مدى تقبل العامل للتحفيزات التي تقدمها المؤسسة له.

وسنتطرق في هذا الفصل الى مفهوم الرضا الوظيفي وخصائصه وانواعه وأهميته والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، نظرياته، الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي، ابعاد الرضا الوظيفي، العلاقة بين العمل والرضا، ومشكلات الرضا الوظيفي.

1. مفهوم الرضا الوظيفي:

- لغة: الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، ورضى عنه أحبه وأقبل عليه¹

- اصطلاحاً:

اختلفت وتعددت تعاريف الرضا الوظيفي باختلاف الباحثين نعرض منها ما يلي:

- يشير سلطان " الى ان الرضا الوظيفي يتكون من آراء العامل ومعتقداته ومشاعره بخصوص العمل الذي يقوم به، حيث يظهر ذلك في سلوكه عند تعامله مع زملائه وفي مدى احترامه لرئيسه وللأنظمة " .²

- كما يعرفه هوبوك Hopposck عام 1935 إلى أن مسألة الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق انني راض في وظيفتي " ³

- أما الأستاذ لولر Loular : " أن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضاً وكثيراً ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل " ⁴

- ويرى هيربرت Herbert: " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر للعاملين في الواقع وما ينبغي ان يوفره العمل من وجهة نظرهم " ⁵

- يعرفه ستون بأنه: " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها " ⁶

¹ ابن منظور ، (1956م)، المجلد 14 ، ص 323

² محفوظ احمد جودة ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010، عمان الأردن ، ص 246

³ عادل عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 2010 عمان الأردن ، ص 246

⁴ أحمد صقر عاشور ، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1983 ، ص 53

⁵ صلاح الدين محمد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الجديدة ، مصر ، 2002 ، ص 211 / 212

⁶ محمد سعيد سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص 196

- ومن جهتهما ذهب كل من أحمد فاضل عباس وصالح الشهواني الى ان " الرضا الوظيفي هو درجة الاشباع التي تتحقق لدى الفرد، والناבעة من حاجاته الأساسية هي المأكل والمشرب والمسكن، وحاجات الانتماء، والحاجة الى الاحترام، وأخيرا حاجاته الى تحقيق ذاته " ونستنتج من خلال التعاريف السابقة ان الرضا الوظيفي هو عبارة عن تقبل الفرد العامل وشعوره بالفتاعة والسعادة اتجاه وظيفته وهو درجة الاشباع حاجياته الأساسية من مأكل ومشرب وهو حالة يتكامل فيها الفرد مع وظيفته

2 - خصائص الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي مجموعة من الخصائص التي يتميز بها كل فرد او مؤسسة فلرضا الوظيفي يختلف من شخص لآخر ومن مؤسسة لآخر ويختلف باختلاف طرق تحقيقه ولذلك يمكن ان نحدد اهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- "تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك الاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

- النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: غالبا ما ينظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فان ما يمكن ان يكون رضا الشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.¹

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتدخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين انماطه من موقف لآخر ومن دراسة الأخرى بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في تلك الدراسات " ².

¹ أحمد فاضل عباس ، صالح الشنواني ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، جامعة بيروت العربية ، لبنان ، 1972 ، ص 10
² منال البارودي ، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ، دار الكتب المصرية ، الطبعة الأولى 2015 ، القاهرة مصر ، ص 38 . 39.

- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن اشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق اهداف العمل وغاياته " 1

- "لرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي : حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخيارات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي او الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول الى هذه الغايات.

- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: ان رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما ان ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة ان يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة الاختلاف حاجات الفرد وتوقعاتهم " 2.

نستنتج من خلال هاته الخصائص ان الرضا غالبا ما يكون يخص فرد واحد فرضا شخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر والسلوك الإنساني يختلف من شخص لآخر لذلك غالبا ما تكون النتائج معقدة ومتناقضة، ويتميز الرضا أيضا بالقناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد وهذا الشعور يؤدي الى الثقة في العمل وزيادة في الإنتاج، وأيضا ليس رضا الفرد عن عنصر دليل على رضاه عن باقي العناصر الأخرى فمثال ذلك ان رضا الفرد على الأجر ليس بالضرورة أنه راضي عن تواقيت العمل .

3- أنواع الرضا الوظيفي

للرضا الوظيفي مجموعة من الأنواع التي تتعلق بالفرد العامل وتختلف من فرد لآخر نذكر منها ما يلي:

¹ عارف بن ماضل الجريد ، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف ، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا ، 2007م ، ص 48

² عارف بن ماضل الجريد ، المرجع نفسه ، ص 48 / 49

أ- **الرضا العام عن العمل:** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهو راضٍ أو غير راضٍ على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بطبيعة الحال بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها، ويفيد في إلقاء نظرة عامة عن موقف العامل إزاء عمله.¹

ب- **الرضا النوعي:** ويشير إلى رضا الفرد العامل عن جانب من جوانب عمله كل على حدا، كسياسية المؤسسة، والأجور، والترقية، والأجور والإشراف، وظروف العمل، وفرص الترقية، والرعاية الصحية والاجتماعية، ومن جهة أخرى، قد يكون الفرد راضٍ عن جانب دون آخر كأن يكون راضٍ عن علاقاته مع الزملاء وإدارة المؤسسة وغير راضٍ عن المرتب.² نستنتج أنه في النوع الأول يجب أن يكون الفرد راضٍ عن كافة الجوانب أو غير راضٍ إطلاقاً لا يسمح هذا النوع بالجوانب النوعية، بعكس النوع الثاني الذي يشير إلى أن رضا الفرد يمكن أن يكون راضٍ عن جانب من الجوانب وغير راضٍ عن الجوانب الأخرى مثلاً أن يكون راضٍ عن الأجر وغير راضٍ عن أسلوب الإشراف.

4- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمنظمة:

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة بنسبة للفرد والمؤسسة فرضا العامل عن عمله يحقق له احتياجاته الأساسية كما يجعله يشعر بثقة والأمان اتجاه مؤسسته، أما أهمية الرضا للمؤسسة فيكون من خلال أداء العامل وانخفاض الشكاوى وارتفاع الإنتاج وغيرها ونلخص الأهمية في مجموعة من نقاط كالتالي:

بالنسبة للفرد:

- "إشباع حاجات الفرد كاملاً في العمل

تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانيات وقدرات الفرد وطاقاته الكامنة في محيط العمل

- يجد الفرد في رضاه عن عمله منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه

- كما يجد في رضاه موقعه العلمي وطريقة لحياته يستطيع من خلالها القيام بأداء جيد

يجد من خلال وظيفته تحقيقاً لطموحاته ورغباته"³

¹ فاطمة عوض الكثيري ، الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام محكومة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية بفيديولة الإمارات ، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الحوكمة والسياسة العامة، إبريل 2018 ، ص 35

² فاطمة عوض الكثيري ، المرجع نفسه ، ص 35

³ زرقاوي أمال ، أثر الصراع على الرضا الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية في مؤسسة لكوابل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم ، بسكرة ، 2014/2013 ، ص 3/ 37

أما بنسبة للمؤسسة: قد ذكر " ليكرث " أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا ، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإن ثمة نوعا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات " على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدي العاملين " ¹ نلاحظ ان رضا الفرد يشعره بالثقة والسعادة اتجاه عمله ويشبع له احتياجاته ويحقق رغباته وطموحاته، ورضا الفرد اتجاه عمله يعود بالفائدة للمؤسسة فعندما يكون العامل راضي يحسن من أداءه وبالتالي يرتفع الإنتاج وتنتهي العديد من المشكلات التي تمر بها المؤسسة منها الاحتجاجات غيابات العمال وغيرها من المشاكل.

5-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

توجد هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي من حيث كونه قويا أو ضعيفا ومن أهم تلك العوامل هي:

- **ظروف العمل المادية :** تعد ظروف العمل المادية من أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ،فالإضاءة المناسبة ودرجة الحرارة الملائمة وأوقات الراحة يؤثران بلا شك في مستوى الرضا الوظيفي للفرد.
- **علاقات الفرد:** سواء بين الرضا الموظف ورئيسه في العمل أو بين الموظف وزملائه أو بين لموظف ومرؤوسيه، فإذا كانت العلاقات جيدة فسيكون لذلك الأثر الإيجابي على مستوى الرضا الوظيفي
- **التعويضات :** يجب ان يكون نظام التعويضات والمكافآت عادلا وأن يكون تطبيقه موضوعيا وغير متحيز وبالتالي فان طريقة التعويض تؤثر على مدى شعور الفرد بإيجابية نحو العمل والمنظمة.
- **أسلوب الإشراف :** هناك اجمالا أربعة أساليب معروفة للإشراف : الأسلوب الديكتاتوري ، والأسلوب الأوتوقراطي ، والأسلوب الحر " ².

¹ عصام عبداللطيف عمر ، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل ، نيولينك للنشر والتدريب ، الطبعة الأولى ، 2015 ، القاهرة ، ص 12
²محفوظ احمد جودة ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010م عمان الأردن ، ص 248. 249

"وقد يسمح للموظفين بالمشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وقد لا يسمح لهم بذلك وبالتالي فأسلوب الإشراف الذي يناسب الفرد يؤثر على شعوره نحو العمل والمنظمة كذلك.

• **فرص الترقية** : قد تتبع المنظمات أسلوب الترقية formationfromewitham

وبالتالي تفتح امام العاملين فرص جديدة لترقيتهم ، وقد يتبع أسلوب التعيين من الخارج ، وبالتالي فان أي فرص للترقية تكون مقفلة مهما كان أدائهم.

• **الخصائص الشخصية** : قد يكون لبعض الخصائص الشخصية كالجنس والعمر

والمستوى التعليمي ومستوى الدخل والحالة الاجتماعية ومدة العمل بالمنظمة اثر على

مستوى الرضا الوظيفي ، حيث قد تختلف معنوية هذه التأثيرات وقوتها بين موظف و آخر ¹

• **محتوى الوظيفة** : من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي

محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها فبعض الأعمال تحتاج الى الدقة وسرعة

التنفيذ ، فربما سيكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن العامل ان

يقوم فيها بمهام متعددة ، والتي يوجد فيها اثرات وظيفي يمكنه من الأداء بطريقة يتوافق مع

قدرته وامكاناته وإبداعاته ، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي " ²

نستنتج ان هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي منها ما يتعلق بالفرد

وبسماته الشخصية كالسن والجنس وغيرها ومنها ما يتعلق بالظروف المادية كالتعويضات

والترقية ومنها ما يتعلق بعلاقات الفرد بزملائه وأسلوب الإشراف، وأيضا من العوامل

المهمة نوع الوظيفة ومهامها فهناك اعمال تحتاج الى دقة وسرعة التنفيذ، ومن بين العوامل

نجد الظروف البيئية المحيطة التي تؤثر في عمل الفرد. كل هذه العوامل تؤثر في رضا

العامل سواء بالسلب أو بالإيجاب وبالتالي تؤثر في المؤسسة.

6 - عناصر العمل والوظيفة :

وتتلخص عناصر العمل أو الوظيفة فيما يلي :

¹محفوظ احمد جودة ، نفس المرجع ص 249

² عصام عبد اللطيف ، نفس المرجع، ص 17

- "الجوانب المتعلقة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل
- توفير ظروف العمل المناسب" 1
- نوعية الإشراف
- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
- العلاقة البيئية ، والأجور والمكافآت المادية
- فرص الترقية والتقدم في العمل
- الأمان في العمل
- مسؤولية العمل وإنجازه
- والمكانة والتقدير والاعتراف " 2

7- نظريات الرضا الوظيفي :

هناك العديد من النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي وكل نظرية لها وجهة نظر وتفسير خاص بها ومن أهم النظريات نجد:

- نظرية التسلسل الهرمي للحاجات:

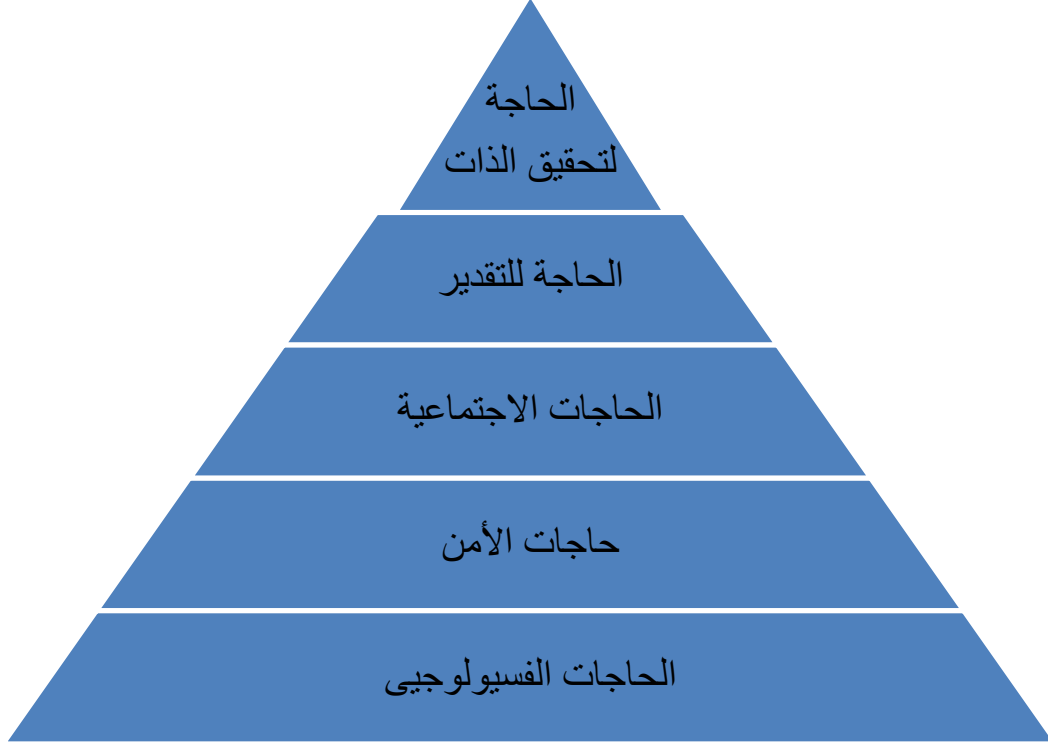
"تعتبر نظرية ما سلو للحاجات من إحدى النظريات المهمة والمفسرة للرضا الوظيفي ، وهي من أكثر النظريات شيوعا ، تركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية" حسب ترتيبها في سلم هرمي مقسم إلى خمس فئات هي: الحاجات الفسيولوجية أو الوظيفية وهي: الحاجات الأساسية التي تساعد في بقاء الفرد واستمراره كالحاجة الى الجوع، والعطش، والمأوى، والجنس، أي بقاء النوع وغيرها من الحاجات³ "

3 محمد احمد سليمان – سوسن عبدالفتاح وهب ، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الاعمال ، زمزم ناشر وموزعون، الطبعة الأولى ، 2011 ، عمان الأردن ، ص 137

²محمد احمد سليمان – سوسن عبدالفتاح وهب ، نفس المرجع ، ص 137

3 أحمد بن سعيد بن سالم ، الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار ، رسالة مقدمة استكمالاً لدرجة الماجستير ، تخصص إدارة تعليمية ، جامعة نزوى ، 2011م/2012م ، ص 31

يمثل الشكل التالي التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ما سلو للحاجات حيث جاء في أعلى التسلسل الهرمي الحاجة إلى تحقيق الذات¹



• المصدر :

¹أحمد بن سعيد بن سالم ، الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار ، رسالة مقدمة استكمالاً لدرجة الماجستير ، تخصص إدارة تعليمية ، جامعة نزوى ، 2011م/2012م ، ص 31

نظرية ذات العاملين ((Herzberg 1959 :

"تعد نظرية هير زبرج من أشهر نظريات الدوافع ، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ، وتعتمد هذه النظرية على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى:

- القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه ، سواء كانت قوى فسيولوجية أو قوى سيكولوجية
- القوى الخارجية هي عبارة عن الدوافع السيكولوجية ، التي يكتسبها الفرد من علاقته بالبيئة التي يعيش فيها
- وأوضح " هير زبرج " في نظريته أن العوامل التي تؤثر على رضا الفرد عن العمل وتدفعه لزيادة الإنتاج تتعلق بالعمل نفسه، وقد أطلق عليها العوامل المحفزة أو الدافعة»
- الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل
- الشعور بالإنجاز في العمل والمسؤولية
- العمل نفسه

في حين ان العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا لدى العامل تتعلق ببيئة العمل، وقد أطلق عليها العوامل الصحية مثل :

- الأنظمة والعلاقة مع الرؤساء والزملاء
- الرواتب والأجور والمكافآت
- ظروف العمل المادية
- البيئة الاجتماعية من تقدير واحترام
- الضمانات في العمل " 1

نظرية وضعف الهدف Goal Setting théorie :

"في هذه النظرية يرى روادها ومن أشهرهم (أدوين لوك) (Edwin Locke) أن وجود أهداف هو شيء أساسي لتحديد مسارات السلوك كما ، أن وجود أهداف يمكن أن يكون دافعا

¹محمد احمد حسن ، سوسن عبد الفتاح وهب ،مرجع سبق ذكره ، ص 140 . 141

للفرد لتحقيقها على اعتبار أن الأهداف هي غايات نهائية يجب على الفرد أن يحققها ، وفيما يلي شرح لهذه النظرية:

- إن وجود أهداف هو أمر مهم لأنها تمثل طموحات الأداء وبالتالي فهي تنشط وتوجه سلوك هؤلاء الافراد لتحقيق الطموحات ، كما أنها في واقع الأمر تحدد مسارات السلوك لنهاية معينة دون غيرها ، فالأهداف ماهي إلا الطموحات أو النوايا التي يسعى لتحقيقها - إن الأهداف وطموحات الأداء ماهي إلا محصلة لقيم ومعتقدات من ناحية ، ورغباته وعواطفه من ناحية أخرى.

- إن التأثير الدافعية للأهداف يزيد عندما:

- تكون الأهداف محددة : لأنها تحدد ما يجب للفرد أن يفعله ، وتحدد له مقدار الجهد الذي ينبغي عليه أن يبذله

- تكون الأهداف مقبولة : فعندما يتم قبول الأفراد للأهداف يؤدي إلى أعلى وأفضل نتيجة ."
-تكون الأهداف ذات نفع وفائدة للفرد أكثر حرصا على تحقيق الأهداف من أجل الحصول على النفع والفائدة المتوقعة من تحقيق الأهداف

- تكون الأهداف صعبة فالأهداف (الصعبة) تؤدي إلى مستوى عالي من الأداء بالمقارنة بالهدف العام (أبذل قصارى جهدك)

- تكون الأهداف قابلة للقياس : وهذا ما يؤدي إلى زيادة دافعية الأفراد وإلى أداء أعلى ، خاصة عندما يتم الأفراد بمعلومات عن أدائهم " 1

نظرية العدالة: (العالم آدم)

أسس هذه النظرية رجل يدعى آدمز في عام 1965، ومحور هذه النظرية هو أن الناس يمكن تحفيزهم بشكل أفضل إن تمت معاملتهم بعدالة وإنصاف، والعكس صحيح فإن عدم العدالة في معاملتهم سيؤدي الى تثبيطهم والعدالة تعني معاملة الجميع بشكل عادل.

" تتمحور هذه النظرية حول ثلاث ركائز أساسية وهي التقييم ، المقارنة ، السلوك الناتج عن عملية المقارنة ، حيث أن الفرد يقوم بالمقارنة بين الجهود التي يبذلها وبين ما يحصل عليه

¹ عادل عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 95 .96

عليه من عوائد ومنافع مقارنة مع الأفراد العاملين في الوظائف المشابهة وبنفس الظروف المحيطة حيث إذا شعر الموظف بأن المقارنة عادلة ومتساوية في النتائج كان هناك درجات عالية من الرضا، اما في حالة إحساس الموظف بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين بين ما يؤديه وبين ما يحصل عليه من خلال عدة طرق قد يرى أنها تعيد المساواة ومنها ما يلي :

1 - تقليل الجهد المبذول في العمل

2 -المطالبة بزيادة الأجر

3 -الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة

4 -ترك العمل " 1

التطبيق العملي لنظرية العدالة :

"أن قيام القائد بالعدالة بين الأفراد وعدم المحاباة لأحد في عملية توزيع الحوافز كفيل بأن يؤدي ذلك إلى مشاعر الرضا بين العاملين كما أن العدالة تكون في كفاءة الحافز المقابل للأداء المطلوب" 2

- **نظرية التوقع** : تعتقد نظرية التوقع أن الحفز يتأتى من تفاعل ثلاث أمور أساسية :

أولها القيمة المعطاة للنتيجة وثانيها العلاقة الإدراكية بين الجهد المبذول والأداء وثالثها قيمة الوسيلة المرتبطة بالأداء باعتبارها الطريقة الفعالة للحصول على نتيجة المرغوبة ، وهناك اعتقاد بأن جهود الموظف سوف تؤدي إلى تحقيق الأداء التوقع وبالتالي إلى تقديم العوائد الوسيلة والتي لها قيمتها بالنسبة للموظف المنفعة وكلما كان إدراك الموظف للعوائد مثلا

1 - منال البارودي ، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ، دار الكتب المصرية ، الطبعة الأولى ، 2015 ، القاهرة مصر ص 29

2 محمود صديق عبد الواحد، الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون (رؤية مستقبلية) ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2015 ، ص 78

(الأجور والرواتب) أكثر إيجابية كلما كان الموظف عالي الحفز ، أما إذا كان إدراكه أكثر سلبية نحو العوائد فمن النادر أن يكون الموظف محفزا للعمل " 1

نرى من خلال هاته النظريات ان كل اتجاه فسر الرضا من وجهة نظره ، فمنهم من يرى انه اشباع للحاجات ، ومنهم يرى انه تأثير للعوامل التي تدفعه الإنجاز كالأجر والترقية وغيرها من العوامل ، واتجاه آخر يرى وضع الأهداف هيا التي تجعله يحقق طموحاته وراضي عن عمله ، واتجاه آخر يرى انه يمكن تحفيزهم عندما يكون هناك عدالة وانصاف من خلال المقارنة والتقييم ، واتجاه الأخير يرى ان الحفز تأتي من تفاعل ثلاث أمور أولا القيمة المعطاة للنتيجة وثانيها العلاقة الإدراكية بين الجهد المبذول والأداء وثالثهم قيمة الوسيلة المرتبطة بالأداء

8- الأسباب الداعية الى الاهتمام بالرضا الوظيفي :

- تعددت واختلفت الأسباب التي جعلت موضوع الرضا الوظيفي محط اهتمام العديد من الباحثين والدارسين ومن بين اهم الأسباب نجد :
- "ان ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبة غياب الموظفين
- ان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك الى زيادة الإنتاج " 2

9- ابعاد الرضا الوظيفي:

"نتيجة لمراجعة البحوث والنظريات التي تناولت الرضا الوظيفي فقد أمكن تحديد الأبعاد التي يأخذها الرضا الوظيفي وهي:

¹ ونوعي فتحة ، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأستاذة التعليم العالي (دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس _ سطيف _)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2015/2014 ، ص 59

² عصام عبد اللطيف عمر ، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل ، نيو لينك للنشر والتدريب، الطبعة الأولى، 2015م، القاهرة، ص 248. 249

- الرضا عن العمل والسياسات التي تحدده وتنظمه بما في ذلك الرواتب ، الترقيات ، نظام الخدمة والتقاعد
- الرضا بعلاقات العمل وهي : -الرضا عن القيادة ، وسلوكها الإداري.
- الرضا عن العلاقات السائدة بين جماعة العمل¹.
- الرضا عن العمل (كمهنة)
- قد يضمن البعض ان من الضروري تحقق الرضا عند جميع العاملين في المؤسسة بنفس المستوى الا ان الواقع يرى ان هناك اختلافا طبيعيا في مستوى الرضا عند العاملين حتى وان كانت ظروف عملهم واحدة ، ان هذا التفاوت يعود الى امرين :
- الأول : العلاقة الشخصية التي تربط العامل / الموظف بمديره
- الثاني : الحالة النفسية للعامل / الموظف لكن من المؤكد ان اشباع حاجات الموظفين ما يهدفون اليه من مشاعر طيبة كفيلا بتحقيق الرضا الوظيفي بمستوى عال في أوساط العاملين داخل المؤسسة " 2

10 -العلاقة بين العمل والرضا الوظيفي :

ليست العلاقة بين العمل والرضا الوظيفي علاقة بسيطة، فهي قد تختلف باختلاف مقدار الجهد والحافز ويمكن توضيح هذا الامر من خلال أربع حالات التي أوردها Nader Lawler سنة 1983

- "الحالة الأولى : تظهر هذه الحالة عندما يكون الحافز على العمل منخفضا وجهد الفرد بسيطا ، فهنا يشعر الفرد برضا وظيفي عام.
- الحالة الثانية : هذه الحالة تمثل انعدام حافز الرغبة على لعمل ، فلا يحب الفرد وظيفته ولا يعمل الا تحت ضغوط معينة كالحاجة الى المال.

²علي محمد واصف طوقان ، النمط القيادي لمديري المدارس الثانوية في الضفة الغربية وتأثيره في الرضا الوظيفي للمعلمين ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية التربية ، نابلس ، 1991م ، ص 54. 55 .
²علي محمد واصف طوقان ، نفس المرجع ، ص 54.55

- الحالة الثالثة : هذه حالة وجود حافز قوي على العمل يصاحبه شعورا بعدم الرضا عن المنظمة أو الإدارة أو ظروف العمل ، فيشعر الفرد ان وظيفته لا تشكل تحديا واضحا له لأنه يشعر أن قدراته ومهارته أكبر منها.
- الحالة الرابعة : حالة بذل جهد كبير يحصل بعده شعور الرضا الكامل عن أداء العمل ،
نضرا للشعور بتحقيق ذات " 1

11-مشكلات الرضا الوظيفي :

"فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين ، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل ، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف ، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد ، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات الحوافز في المنظمة"²

¹ونوغي فتيحة ، اثر الرواتب عن الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي الأساتذة التعليم الميداني ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية 2014م / 2015م، ص 72.73

² احمد الكردي إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال www.inestintech.com ، ص 13

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل الى مفهوم الرضا الوظيفي خصائصه أنواعه أهميته، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، نظرياته الأسباب الداعية الى الاهتمام به، ابعاد الرضا الوظيفي، العلاقة بين العمل والرضا، مشكلات الرضا.

ونضرا لما سبق نرى ان الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر الفرد وشعوره بالسعادة والقبول اتجاه وظيفته ودرجة الإشباع الفرد لاحتياجاته الأساسية، ويعتبر رضا العامل عامل مهم بنسبة للمؤسسة فرضا العامل هو نجاح للمؤسسة لكونه المورد الأول التي تهتم به والذي يحقق لها أهدافها المسطرة.

الفصل الثالث

الإطار النظري (الأداء الوظيفي)

*تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. أنواع الأداء
3. عناصر الأداء
4. محددات الأداء
5. قياس الأداء
6. خصائص قياس الأداء
7. تحسين الأداء
8. تقييم الأداء
9. مفهوم تقييم الأداء
10. أهداف تقييم الأداء
11. أهمية تقييم الأداء
12. معايير تقييم الأداء
13. طرق تقييم الأداء
14. أسباب فشل عملية تقييم الأداء
15. مشكلات المعوقة لتقييم الأداء
16. خلاصة القول

- الاداء الوظيفي:**تمهيد:**

إن نجاح أي مؤسسة يعتمد على أداء عاملها وعلى وضعها للخطط السليمة التي يجب ان يسير عليها التنظيم لتحقيق أهدافه المسطرة ويعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي ترتبط بكل من سلوك الفرد والمؤسسة ، حيث يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك لما له من أهمية على مستوى الفرد والمؤسسة ، فأداء العامل هو المؤشر الرئيسي التي تقوم عليه المؤسسة ، فهي تقف على نتائج أداء العامل وقدرته على تحقيق المهام الموكلة اليه وعليه سنتطرق في فصلنا هذا الى مفهوم الأداء وأنواعه وعناصره ومحدداته وقياسه وتطرقنا أيضا الى تقييم الأداء أهميته وأهدافه معايير طرق تقييم الأداء أسباب فشل الأداء والمشكلات التي تعيق عملية الأداء.

1. مفهوم الاداء

لغة:

من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء، أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به. ¹

اصطلاحا:

لقد تعددت المفاهيم حول الاداء ومن بين اهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي، لذلك سوف نطرح مجموعة من التعاريف التي تحدد هذا المفهوم:

- الاداء هو " درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لسبب او تدخل بين الاداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على اساس ²

- الاداء هو: تفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون قابلة للقياس ³

- ويمثل الاداء مؤشرا سلوكيا عاما يدل على قياس العاملين بالواجبات والمهام المهام الموكلة وفقا لمقاييس كمية ونوعية محددة. ⁴

- عرفة wiersma & Robbins بانه الاستخدام الأفضل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق اهداف المنظمة وديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية ⁵

من خلال المفاهيم المختلفة نجد منهم من يري الاداء على انه مؤشر سلوكي يدل على قيام الفرد بمهامه ومنهم يري بانه تفاعل بين السلوك والانتاج ومنهم يري انه درجة تحقيق المهام وغيرها من التعريفات لذلك نستنتج ان الاداء هو سلوك يقوم به العامل كنتيجة حول المهام الموكلة اليه من طرف المؤسسة

¹ ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد 14 ، ص 26

² راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، 2003 م ، ص 209

³ عبد الباري إبراهيم ، نذرة تكنولوجيا الاداء في منظمات المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003 م ، ص 25

⁴ احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، لبنان ، 1993 م ، ص 50

⁵ مؤمن عبد الحميد ، محمد السيد بشير محمد ، العدالة التنظيمية وفاعلية الاداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2015 م ، ص 27

2. انواع الاداء:

يصنف الاداء الى ثلاثة انواع وهي اداء المهام، والاداء الظرفي، والاداء المعاكس او المجابه:

- "اداء المهام: يقصد به السلوكيات التي تسهم في انجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الانتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع، وجرد المخزون، ادارة التابعين، وكل اداء يسهم بشكل مباشر، او غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن ان يشمل هذا الاداء، او السلوك الى الحاجة الى إحداث تحويل الافراد من حالة النزاع بواسطة الصراع الى جو تنافسي، كذلك ايضا يمكن ان يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.

-- الاداء الظرفي: هو كل السلوكيات التي تسهم غير مباشرة في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذا السلوكيات تساهم في تشكيل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والاداء هنا ليس دور إضافيا في طبيعة وانما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الاساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلا ممكن يكون موجه نحو الزملاء، ومساعدة الزملاء في شكل له علاقة بالعمل ، او نحو المنظمة ككل من خلال الحرص ، واستمرارية الحماس وبذل مجهود اضافي في العمل ، او التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة ، وكذلك اتباع اللوائح التنظيمي ، والاجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد".¹

- "الاداء المعاكس المجابه: وهي تختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل او الغياب، وانما تشمل سلوكيات مثل الانحراف والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة".²

¹ميسون إسماعيل محمود الفقاوي , إستراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي و أثرها على الاداء الوظيفي لدى المعلمين في المنظمة الاهلية الفلسطينية في قطاع غزة , ماجستير غير منشور , كلية الاقتصاد و العلوم الادارية , جامعة الازهر , غزة , فلسطين , 2017 , ص 38 .

² نادر حامد عبد الرزاق ،تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، 1431هـ/2010م ، ص .

3. عناصر الاداء:

- 1 - "المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة من الوظيفة والمجالات المرتبط بها.
 - 2 -نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ والعمل دون الوقوع في الأخطاء
 - 3 -كمية العمل المنجز: اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز
 - 4 -المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف لإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.¹
- يقوم الأداء من خلال 4 عناصر أولا الوظيفة والمهارات المتعلقة بيها، ثانيا نوعية العمل أي مدي معرفة الفرد للعمل الذي يقوم به وإذا لديه القدرة للقيام بهذه الأعمال، ثالثا كمية العمل الذي انجزها الفرد في الظروف العادية، العنصر الأخير يتضمن الجدية في الاعمال وقدرة على تحمل المسؤولية من خلال هاته العناصر يمكن تقييم أداء الأفراد.

4. محددات الاداء الوظيفي:

يمكن القول ان محددات الاداء تستند إلى 3 متغيرات:

- 1 -"الجهد: يشير الجهد الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله
- 2 -القدرات: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه

¹أنور أبو موسى ، يحي كلاب ، الإحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل) ، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني ، 2011م/2012م ص، ص 30

3- إدراك الدور: ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه.¹

5- قياس الاداء:

هي من العوامل والمعايير التي يتم من خلالها قياس أداء الموظفين، ويجب أن تحدد الجوانب التي يراد تقييمها في أداء الموظف وتنقسم هذه المعايير الى قسمين

1-العناصر: هي مجموعة من الصفات والميزات التي يجب أن يتصف بها الموظف لكي يكون قادر على أداء وظيفته بشكل فعال، وتنقسم هذه العناصر إلى عناصر ملموسة، مثل حضور الموظف وانصرافه في الأوقات المحددة ويمكن قياسها بسهولة، اما القسم الثاني وهي العناصر غير الملموسة، والتي من الصعب قياسها مثل الأمانة والصدق والانتماء وغير ذلك

1-المعدلات: عبارة عن ميزان يمكن من خلاله قياس إنتاجية الموظف من حيث ثلاثة جوانب.

- معدلات كمية: هي عدد من الوحدات المحددة والتي يجب على الموظف إنتاجها خلال وقت محدد.²

- "معدلات نوعية: وهي وجوب وصول أداء الموظف إلى المستوى المطلوب من الجودة والدقة والإتقان.

- معدلات كمية ونوعية: هذا مزيج من الكم والنوع فبالإضافة لوجوب إنتاج عدد معين من الوحدات الإنتاجية، أيضا يجب ان يصل مستوى الأداء إلى حد معين من الجودة والدقة والإتقان

6-خصائص قياس الأداء:

1- "الصدق validity:

¹ بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة)،

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009/2008، ص 74

² موسى حمد محمد شيجان الدليمي، أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على الجامعات الأهلية العراقية)، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال، جامعة آل بيت، الفصل الأول 2017/2018، ص 31

2- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2011م، ص 149. 150

المقصود بالصدق هنا أن المقياس يقيس ما صمم لقياسه، بمعنى أن نتأكد أن المقياس يقيس العناصر المراد قياسها والتي صمم المقياس من أجلها.¹

2-الثبات Repliable:

نعني الوصول إلى نفس النتائج في حالة استخدام المقياس لنفس الحالة ولمرات متكررة.

3-القدرة على التمييز Discrimination:

نعني بذلك تعريف المقاييس وشرح معنى كل منها وماذا تهدف بحيث يتم فهمها بشكل واضح يمنع التدخل في معانيها ويمكن التمييز بينها وفهمها.²

7- تحسين الاداء:

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و انتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين تكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريق المثالي.
"يتطلب تحسين اداء منظمة توازن العناصر الاربعة التالية:

1- الجودة.

2- الانتاجية.

3- التكنولوجيا.

4- التكلفة.³

لان توازن هذا العناصر يؤكد ان توقعات واحتياجات اصحاب المصلحة في المنظمة قد اخذت في الاعتبار ويطلق على هذا المنهج المتكامل.

8- تقييم الأداء:

ماهية تقييم الاداء:

8-1 - مفهوم تقييم الاداء:" هو عملية قياس أداء وسلوك العاملين اثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، وتيم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشرة في اغلب الاحيان، ويترتب

²فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية ، نفس المرجع ، ص 149 .150
³محمد بن علي المناع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء ، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن ، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجات الماجستير في العلوم الإدارية ، الرياض ، 1427هـ/2006م، ص 82

على ذلك اصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله وفي أحيان أخرى الاستغناء عن خدماته".¹

2.8 أهداف تقييم الأداء:

حيث ان تقييم الأداء يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاءة الإنتاجية واستعداد الأفراد للتقدم، فإنه يسعى لتحقيق المزايا الآتية:

- "اختيار الأفراد الصالحين للترقية
- تفادي المحسوبية عن طريق توحيد الأسس التي تتم بناء عليها الترقية أو زيادة الأجور، وتوحيد الأسس التي يتم بناء عليها الفصل أو توقيع الجزاءات
- تنمية المنافسة بين الأفراد، وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم المفتوحة امامهم.
- تشجيع المنافسة بين الأفراد، بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها.
- إمكان قياس الإنتاجية وكفاءة الأقسام المختلفة.
- تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد الذين يمكن ان يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل
- المحافظة على مستوى عال أو مستمر للكفاءة الإنتاجية
- تزويد الإدارة بمعلومات مفصلة تلقي الضوء على السياسات المستقبلية للاختيار والتدريب والنقل والترقية وغيرها"²
- "الوقوف على كفاءة كل موظف بالمنظمة
- التوصل الى اكتشاف نقاط الضعف لمعالجتها
- حث العاملين على الانتظام في العمل وطاعة الرؤساء
- تهيئة الأفراد للترقية"³

¹ فيصل حسونة ، نفس المرجع ، ص 147

² محمد سعيد سلطان إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، ص 294.295

³ نوال شيشة ، زيني فريدة ، استراتيجيات التدريب في ضل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، مداخلة حول قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال ، الملتقى العلمي الوطني ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، يومي 10.11 نوفمبر ، 2009م

3.8- أهمية تقييم الأداء:

ان الهدف من تقييم الأداء هو معرفة جودة أداء العاملين في المؤسسة وفي مختلف مستوياتها ويجعلها تحت نظر المشرفين عليها كما يساعد تقييم الأداء على:

- 1- "اختيار الأفراد الصالحين للترقية
 - 2- *-* تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة أفضل العناصر
 - 3- توحيد الأسس والمعايير التي تنبني عليها الترقية وزيادة الأجور أو الحوافز
 - 4- تشجيع التنافس بين الافراد
 - 5- امكان قياس الأقسام المختلفة وإجراء المقارنات فيما بينها"¹
- تعود أهمية تقييم الأداء بالفائدة للفرد والمؤسسة وذلك من خلال تدريب الأفراد وتأهيلهم للترقية والتنافس بينهم، اما المؤسسة فيكون من خلال تحسن مستوى أداء عمالها وارتفاع إنتاجها.

4.8- معايير تقييم الأداء:

- وهي تلك العناصر التي تستعمل كركائز للتقييم، وتصنف هذه المعايير الى:
- "معايير نواتج الأداء: تختص بقياس كمية وجودة الأداء.
 - معايير سلوك الأداء: مثل معالجة شكاوى العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء.
 - معايير صفات شخصية: مثل المبادأة، الانتباه، دافعية عالية، والالتزام الانفعالي"².

5.8- طرق تقييم الأداء:

توجد مجموعة من الطرق الشائعة من اجل عملية تقييم أداء الموظفين وذلك للمساعدة على معرفة مستوى أداء العمال ومن بين أهم الطرق نذكر ما يلي:

- 1- « طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأقل أداء، وذلك طبقا للأداء العام وبعيدا عما يسمى بالمعايير، وهي أكبر مشكلة تعاني

¹وفاء فؤاد شابي، منار عبد الرحمان محمد خضر، إدارة وتنمية الموارد البشرية، جامعة حلوان، كلية الاقتصاد المنزلي، 2003م، ص 141

² نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار مجلة ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2015م، الأردن، ص 20

منها الطريقة على الرغم مما تمتاز به منه البساطة.

2- طريقة التوزيع الإجباري: أي أن يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة. "

3- طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد على ان العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيدا عن سلوك والصفات الشخصية له وهي تمر بالخطوات التالية:

- "تحديد الأهداف المراد تحقيقها كقياس لتحديد الأداء

- خلال فترة التنفيذ لابد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف وتقديم المساعدة، حتى يعرف إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس

- خلال مرحلة تقييم الأداء، مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة "1

من خلال اتباع هاته الطرق يمكن النجاح والوصول الى نتائج صحيحة ودقيقة خلال عملية تقييم الأداء.

6.8- أسباب فشل عملية تقييم الأداء:

هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدي الى فشل عملية التقييم من بين الأسباب التي وضعها علي بن صالح الضلعان هيا:

- "عدم تضمن نتائج تقييم الأداء تعاريف محددة لعناصر التقييم.

- احتواء النماذج على عدد كبير من عناصر التقييم أو اشتغالها على عدد قليل لا يعكس الواقع الفعلي للأداء.

- التركيز على عناصر تتعلق بالصفات الشخصية للمقوم وليس على أدائه.

- استخدام ألفاظ غير واضحة ومحددة المعنى.

- عدم توزيع الأهمية بالنسبة لعناصر التقييم توزيعا سليما، فغالبا ما تكون موزعة بالتساوي مع أن هذه العناصر تختلف من حيث أهميتها اختلافا كبيرا²

¹نزار عوني اللبيدي ، تنمية الأداء الوظيفي والإداري ، نفس المرجع ،ص 22
²سعود بورغدة محمد ،الرضا الوظيفي لأستاذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008/2007 م ، ص 65 .

7.8-مشكلات المعوقة لتقييم الأداء:

- هناك مجموعة من المشاكل التي تواجه وتعيق عملية تقييم الأداء ومن أهم المشاكل نذكر:
- "التحيز من جانب القائم بالتقييم تجاه العوامل التي يحبها.
 - التأثير بسلوك الأفراد في الفترة الأخيرة قبل التقييم.
 - التعميم، ويحدث هذا عندما يسمح المقيم لخاصية واحدة ظاهرة ومسيطره على الموظف بالتأثير على حكمه وتقديره لبقية البنود الأخرى
 - التساهل أو الرفق أو النزعة المركزية.
 - عدم الوضوح في تحديد أهداف التقييم.
 - الخطأ في اختيار وقت التقييم.
 - عدم الدقة في ملاحظة أداء العاملين "1

1سحر بنت خلف سلمان مدين ،تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، دراسة مقدمة لاستكمال نيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 1427هـ/2006م ، ص

9- خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في فصلنا هذا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأنواعه ومحدداته وعناصره وقياسه وتحسين لأداء.

كما تطرقنا أيضا الى مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه، معايير تقييم الأداء، طرق تقييم الأداء، أسباب فشل تقييم الأداء، مشكلات التي تعيق عملية تقييم الأداء.

واستنتجنا في النهاية أن الأداء الوظيفي نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسات الإدارية إلى تحقيقها وتقييم الأداء يساعد المؤسسات في رفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أداء العمال وكذا التعرف على نقاط القوة والضعف.

الفصل الرابع

(الاقتراب النظري المؤسسة الاقتصادية)

*تمهيد

1. مفهوم المؤسسة
2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة
3. أهداف المؤسسة الاقتصادية
4. وظائف المؤسسة الاقتصادية
5. تصنيفات المؤسسة الاقتصادية
6. خصائص المؤسسة الاقتصادية
7. خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر المؤسسة من المقاييس الضرورية والأساسية مما جعل الاقتصاديين يعترفون بأهميتها وتزداد أهمية المؤسسة اليوم أكثر من عولمة الاقتصاد والثقافات بشكل أوسع من السابق إذ أنها تساهم في تطوير وتحديد مختلف الجوانب الاجتماعية والمعنوية للمجتمع. ويعتبر الفرد عامل مهم بنسبة للمؤسسة لكونه مورد من الموارد التي تعتمد عليها في تحقيق أهدافها.

لذلك سنتطرق في فصلنا هذا الى مفهوم المؤسسة الاقتصادية، وهيكلها التنظيمي، أهداف المؤسسة الاقتصادية، وظائف المؤسسة الاقتصادية، تصنيفات المؤسسة، خصائص المؤسسة الاقتصادية

1- مفهوم المؤسسة:

إن موضوع المؤسسة الاقتصادية كان ومزال مجالاً واسعاً للدراسات العالمية والاقتصادية والأبحاث النظرية والميدانية، حيث تعتبر المؤسسة الاقتصادية النواة الأساسية في اقتصاد أي دولة، كما أنها تعبر عن علاقات اجتماعية لأن نشاطها بشكل عام يتم ضمن مجموعة من العناصر المتعاملة فيما بينها من جهة والعناصر المادية من جهة أخرى.

- المؤسسة هي: «كل تنظيم اقتصادي مستقل في إطار قانوني اجتماعي معين هدفه دمج

عوامل الإنتاج من أجل لإنتاج أولاً وتبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملاكته وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه»¹.

- المؤسسة هي: «تنظيم إنتاج معين الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين

عوامل إنتاجية معينة ثم تتولى ببيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل على الفرق الكلي

النتائج عن ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج»²

- وتعرف المؤسسة على أنها: " اندماج عدة عوامل بهدف الإنتاج وتبادل سلع وخدمات مع

أعوان اقتصاديين آخرين وهذا في إطار قانوني ومالي واجتماعي وضمن وجود المؤسسة

وحجم ونوع النشاط الذي يقوم به»³

- كما تعرف المؤسسة بأنها: " الوحدة الاقتصادية في الاقتصاد الوطني والتي تمثل مجموع

الوسائل المهنية من إطارات وعمال المزودين الموجودات المادية أو وسائل الإنتاج أو وسائل

الإنتاج أو الموجودات المالية النقدية السائدة»⁴

¹ناصر دادي عدوان ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، ص 10

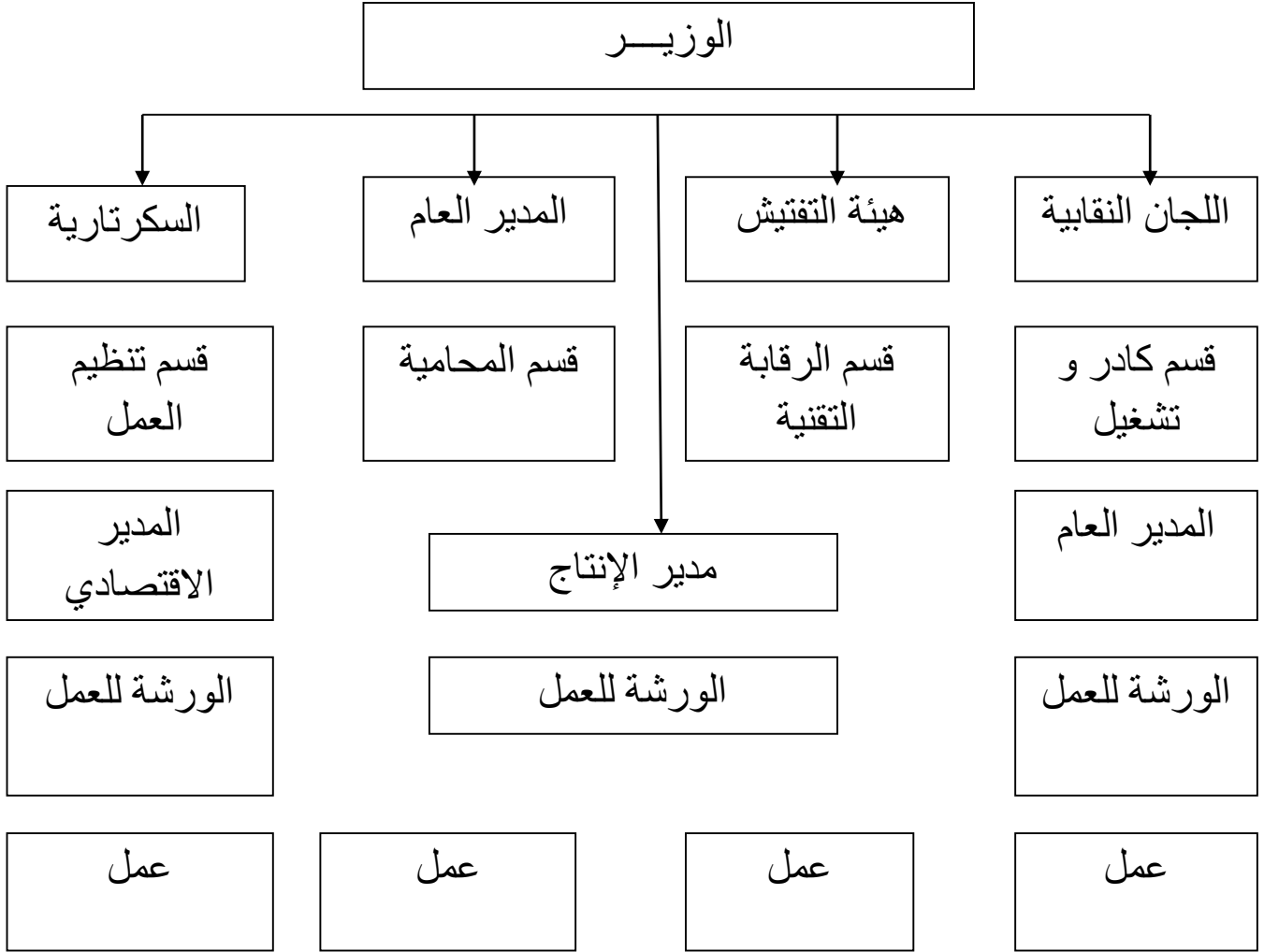
²عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 3 ، 2003 م ، ص 10

³ناصر دادي عدوان ، التحليل المالي ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، ص 14

⁴صمويل عبود ، اقتصاد المؤسسة ، دار المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 59 60

2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل التالي يمثل هيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: صمويل عبود، اقتصاد المؤسسة ص 81.

- شرح هيكل المؤسسة الاقتصادية:

نأخذ مثال عام بين قيمة هيكل المؤسسة الاقتصادية والمعالج والأجزاء المكونة لها في التسيير في وجهة نظر النظام الكلاسيكي:

- 1- الوزير: يمثل القرار الأول
- 2- المدير العام: يمثل مصدرا القرار الثاني ويقوم بالعمل المباشر في تسيير المؤسسة
- 3- السكرتارية: تقوم بمتابعة نشاط المدير والإدارة في تسوية الوثائق ضبط المواعيد
- 4- هيئة التفتيش: تقوم بمتابعة عمل المؤسسة لتفادي الغش واللامبالاة.
- 5- اللجان النقابية: تقوم على متابعة مشاكل العمال وحلها والتنسيق بينهم وبين مسؤولي المؤسسة الحقوق والواجبات
- 6- قسم المراقبة الفنية: يقوم بمراقبة الإنتاج لضمان الجودة والنوعية لمواكبة السوق
- 7- قسم الكادر والتشغيل: يقوم به أساسي حيث يقوم بتنظيم ملفات العمال والحياة المهنية لكل عامل ومتابعة علم الأجور وبما فيها تكوين العمال راسلتهم في تأهيل العمال الجدد
- 8- قسم المحاسبة: ويتحلى دوره في التحقيق في كل الوثائق للمصادقة عليها وإعطاء نتيجة دورية وجدول نتائج دوري يقدم على مسئول المؤسسة لتفادي الإفلاس
- 9- قسم تنظيم المؤسسة: وهذا يقوم بتنظيم كل المصالح وإعطاء كل مهمتها دون التدخل من مصلحة أخرى وعدم تجاهل التنسيق بينهم فيما يخدم فائدة المؤسسة والعامل على حد سواء.
- 10- المدير الفني: يقوم بالمتابعة التقنية والفنية
- 11- المدير الاقتصادي: متابعة الإنتاج ويتمثل في التسويق الداخلي والخارجي بما فيها مصلحة البيع والشراء
- 12- مدير الإنتاج: يتمثل دوره في متابعة عمل الورشات والربط بين ما يطلب السوق والمؤسسة ومنتجاتها¹.

¹ ناصر داد ي عدون ،اقتصاد المؤسسة ،مرجع سابق ، ص 8

3- أهداف المؤسسة الاقتصادية:

إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة يسعون وراء إنشائهم للمؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف وتعدد ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

أ- الأهداف الاقتصادية:

* **تحقيق الربح:** تعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لأنه يسمح لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها الى توسيع قدراتها وتطويرها للحفاظ عليه وبالأخير الصمود أمام منافسة المؤسسات الأخرى

* **عقلنة الإنتاج:** الاستعمال الجيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجياتها من خلال تخطيط

والتخطيط للإنتاج والتوزيع وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية والإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء عوامل استعمال الإنتاج.

* **تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع:** وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة ويجب أن يحقق الإنتاج ما يلي:

- مستوى عالي من المرونة
- يتم الإنتاج في الوقت المحدد دون تقديم أو تأخير
- تسليم الطلبية في الوقت المحدد.¹

ب- الأهداف الاجتماعية:

تسعى المؤسسة الاقتصادية الى تحقيق أهداف اجتماعية من بينها ما يلي:

*** ضمان مستوى مقبول من الأجور:**

يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجور مقابل عملهم بها، حقا مضمون قانون وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العنصر الحيوي والحي المؤسسة وطبيعة النظام الاقتصادي² .»

في المؤسسة إذا أن مستوى وحجم الأجور تتراوح بين الانخفاض والارتفاع حسب طبيعة

¹ ناصر داد ي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، مرجع سبق ذكره ، ص 09

² ناصر داد ي عدون ، نفس المرجع ، ص 19

*** تحسين المستوى المعيشي للعمال:**

إن التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في الميدان التكنولوجي جعل العمال أكثر حاجة الى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور منتوجات جديدة بالإضافة إلى التطور الحضاري لها.

*** توفير تأمينات ومرافق للعمال:**

تعمل المؤسسات على توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي وتأمين لحوادث العمل بالإضافة لمرافق مثل تعاونيات والاستهلاك.¹

*** تأهيل العمل:**

"يتم تدريب وتطوير العاملين ورفع مستويات مهاراتهم المهنية، وهذا عن طريق خضع العمال الى دورات تكوين وتدريب من اجل رفع المستوى المهني والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال".²

ج-الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة:

البحث والتنمية: مع تطور المؤسسات عملت توفير إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل الى نسبة عالية من لأرباح، ويمثل البحث نسبة عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة وخاصة في السنوات الأخيرة اذ تنافس المؤسسات فيما بينها على الوصول الى أحسن طريقة إنتاجية وأحسن وسيلة لرفع المردودية الإنتاجية في المؤسسة.

كما ان المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطور التكنولوجي نظرا لما تمثله من وزن في مجموعات وخاصة الضخمة منها خلال الخطة التنموية العامة، والتي من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات ابتداء من المؤسسات البحث العلمي والجامعات والمؤسسات الاقتصادية.³

4-وظائف المؤسسة الاقتصادية:

¹ ناصر دادي عدون ، مرجع سابق ، ص 19

² إبراهيم بختي ، دور الإنترنت وتطبيقها في مجال التسويق ، دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2003/2002م ، ص 05

³ ناصر دادي عدون ، مرجع سابق ، ص 21

تنقسم وظائف المؤسسة من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي:

4-1- الوظيفة المالية: "إن الوظيفة المالية من اهم الوظائف في المؤسسة لا تقوم

بنشاطها من إنتاج وتسويق دون توفير الأموال اللازمة لتمويل أوجه النشاط المختلفة وأوجه الاتفاق، وتعرف الوظيفة المالية على انه المجموعة والمهام والعمليات التي تسعى في مجموعها الى البحث عن الأموال في مصادر ممكنة بالنسبة للمؤسسة.»

4-2- وظيفة التمويل: «التمويل كمجموعة من المهام والعمليات، يعني العمل على توفير

مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف ونوعيات مناسبة طبقا لبرنامج وخطط المؤسسة "

4-3- وظيفة الإنتاج: يعتبر الإنتاج الوظيفة الأساسية للمؤسسات الإنتاجية المبرر لوجودها

الحافز على استمرار وبقاءها كون الإنتاج مرتبط بإشباع الحاجات الإنسانية، وبالتالي فانه يدوم مادامت الحاجة الإنسانية موجودة كما يمكن تعريفه على انه عملية إنتاج المنافع التي يقام العمل من اجل خلقها وبيعها كوسيلة لتحقيق الربح."

4-4- وظيفة التسويق: يعرف التسويق من المفاهيم التي أدت الى اهتمام العديد من

الاقتصاديين والباحثين خلال العقود الأخيرة وتركز هذا الاهتمام:

مفهوم التسويق: ويعرف التسويق على انه مجموع العمليات والمجهودات التي تبذلها المؤسسة من أجل معرفة أكثر متطلبات السوق، وما يجب فعله في مجال مواصفات المنتج الشكالية والتقنية حتى يستجيب أكثر لهذه المتطلبات من جهة، وكل ما يبذل من جهود في عملية ترويج المنتج المستهلك في الوقت المناسب.¹

5 – تصنيفات المؤسسة:

5-1 معايير المؤسسة:

أ- معايير الكمية لتصنيف المؤسسات الاقتصادية:

¹ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص 263 264

"حيث يتم تصنيف المؤسسات الاقتصادية اسنادا الى المؤشرات الكمية ذات طابع احصائي ومن بين اهم المعايير الشائعة الاستخدام وهي:

- معيار عدد العمال يعني حجم العمالة
- المعيار المالي او النقدي والذي يضم معيار راس المال المستثمر ومعيار حجم المبيعات " 1

ب- معيار عدد العمال او حجم العدالة:

يعتبر هذا المعيار الأكثر شيوعا واعتمادا على الاطلاق في العديد من الدول حيث يتم تصنيف المؤسسات الاقتصادية ووضع الحدود الفاصلة بين مختلف احجامها استنادا على حجم اليد العاملة في المؤسسة ويتم بهذا المعيار في العديد من الدول نظرا للخصائص الذي يتميز وهي:

- الثبات النسبي حيث لا يتأثر هذا بالمتغيرات في قيمة النقود نتيجة عامل التضخم.
- كذلك توافر البيانات الى حد كبير وسهولة الحصول عليها من المؤسسات.
- لكن هذا المعيار من جهة آخر له سلبياته وقد وجهت له عدة انتقادات أهمها:
- إن العمالة المؤقتة تؤدي الى تغير حجم المؤسسة من وقت لآخر.
- كذلك يعاب على هذا المعيار أن استخدام العمالة وحدها قد لا يعكس تماما الوضع الحقيقي لحجم المؤسسة فعلى سبيل المثال هناك صناعات كثيرة تتطلب استثمارات مالية كبيرة وهناك صناعات تتطلب استثمارات مالية صغيرة لكنها توظف عدد كبير نسبيا من الايدي العاملة، وبالتالي يمكن ان تقع في نفس الإشكالية في عملية تصنيفها يمكن من كونها صغيرة. " 2

ج- المعيار المالي او النقدي:

- المعيار راس المال المستثمر: يتم تصنيف كل نوع من المؤسسات ووضع الحدود الفاصلة فيما بينها على ان لا يتجاوز راس المال المستثمر في كل نوع حد اقصى معين

¹ بريس نورة، المشروعات الصغيرة والمتوسطة وإشكالية تمويلها، دراسة حالة مؤسسة (Fertile) عنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة عنابة، 2006/2005 م، ص 06

² صفوت عبد السلام عوض الله، اقتصاديات الصناعات الصغيرة، دار النهضة العربية، القاهرة مصر، 1993 م، ص 15 16

يختلف باختلاف الدول التي توجد بها تلك المؤسسات وذلك تبعاً لدرجة النمو الاقتصادي التي بلغتها الدولة وتبعاً لمدى الوفرة أو الندرة النسبية في عناصر الإنتاج المختلفة. ولا يتم الاعتماد على هذا المعيار كثير وهذا راجع إلى أن تطلب إجراء تعديلات مستمرة تبعاً لمعدات التضخم، كذلك دلالاته من دولة إلى أخرى وفي الدولة الواحدة من قطاع إلى آخر ومن فترة لأخرى.

- **المعيار الثنائي المزدوج:** نضرة العمال ليست هي العسر الوحيد من العملية الإنتاجية حيث هناك العديد من العناصر الأخرى مثل راس المال المستثمر فهناك بعض الدول تستخدم خليطاً من المعيارين معيار حجم العمال ومعيار راس المال.¹

- **معيار حجم المبيعات أو حجم الإنتاج أو رقم الأعمال:**

"هناك بعض الدول تستخدم هذا المعيار لتحديد حجم المؤسسة، حيث كلما كبرت نسبة مبيعات المؤسسة كبر حجمها، تستخدم رقم الإنتاج إذا كانت المؤسسة تحصل على إيراداتها من مصدر واحد، وتستخدم رقم الأعمال إذا كانت تحصل على إيراداتها من مصادر مختلفة كذلك يعاب على هذا المعيار أنه يتطلب تعديلاً مستمراً وفقاً لتغيرات الأسعار ومعدلات التضخم".²

5-2- المعايير النوعية لتصنيف المؤسسات الاقتصادية:

نتيجة لبعض العيوب التي تنتصّف بها المعايير الكمية في تصنيف المؤسسات الاقتصادية هناك من يعتمد على المعايير النوعية في وضع الحدود الفاصلة بين المؤسسات وهذه المعايير تركز على الخصائص الرئيسية التي تتميز بها المؤسسة وأهم المعايير المستعملة هي: الاستقلالية، الحصة السوقية، طبيعة الصناعة.

أ- **الاستقلالية:** «والمقصود بها الإدارة والعمل، وعدم تدخل هيئات خارجية في عمل المؤسسة أو صاحب المؤسسة يتحملون المسؤولية الكاملة فيما يخص التزامات المؤسسة تجاه الغير، حيث نجد في المؤسسات الكبيرة أن الوظائف الخاصة بالإنتاج والإدارة توزع وتتجزأ على عدة أشخاص، أما في المؤسسات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة غالباً ما يؤدي صاحب المؤسسة تلك الوظائف وحده ينفرد في اتخاذ القرارات.

¹ صفوت عبد السلام عوض الله، المرجع نفسه، ص 19

² سعاد نائف بنوطي، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005 م، ص 137

ب- الحصّة السوقية : يعتبر السوق المال النهائي الإنتاج المؤسسة و عليه فان حصّة المؤسسة من السوق قد تعطي صورة عن وقتها ومدى تحكمها فيه ، حيث تعتبر المؤسسة التي تملك حصّة كبيرة في السوق تعتبر كبيرة واما تلك التي تنشط في حدود معينة تعتبر صغيرة او متوسطة ذلك انه من خصائص هذه الأخيرة صغر حجم انتاجها وضآلة حجم راس مالها ومحدودية نشاطها ويكون انتاجها موجه للأسواق المحلية والتي تتميز بضيقها ولا تستطيع ان تفرض أي نوع من الاحتكار في السوق عكس المؤسسات الكبرى التي يمكن فرض حالة من الاحتكار لضخامة راس مالها وكبر حجم انتاجها وحصتها السوقية .¹

ج- طبيعة الصناعة: يتم كذلك تصنيف المؤسسات اعتمادا على طبيعة الفنية لصناعة أي مدى استخدام الآلات في العملية الإنتاجية فبعض الصناعات تحتاج صناعتها إلى وحدات كبيرة نسبيا ووحدات صغيرة نسبيا من راس المال كما هو الحال في الصناعات الاستهلاكية الخفيفة، في حين تحتاج بعض الصناعات الأخرى الى وحدات قليلة نسبيا من العمل ووحدات كبيرة نسبيا من راس المال، ولأمر الذي ينطبق على الصناعات الثقيلة .²

6- تصنيف المؤسسات الاقتصادية تبعا للمعيار القانوني:

أ - المؤسسات العمومية: وهي المؤسسات التي تعود راس مالها للقطاع العام، فهي تعتبر مؤسسات الدولة بالإنشاء او التأميم، ويكون التسيير فيها بواسطة شخص او اشخاص تختارهم الجهة الوصية ينقسم هذا النوع من المؤسسات الى قسمين:³

ب- مؤسسات تابعة للوزارات: وتسمى أيضا المؤسسات الوطنية فهي تخضع للمركز مباشرة أي لأحدى الوزارات وهي صاحبة انشائها والتي تقوم بمراقبة تسييرها بواسطة عناصر تعيينها، تقدم إليها تقارير دورية عن نشاطها ونتائجها.

ج- مؤسسات تابعة للجماعات المحلية: وتتمثل هذه المؤسسات في الولاية والبلدية او تجمع بين البلديات والولايات او منها معا، وتكون عادة ذات احجام متوسطة او صغيرة، ويشرف عليها منشئها عن طريق ادارتها، وتحبذ عادة مجال النقل والبناء او الخدمات العامة.⁴

¹ راجح بخوني ، حساني رقية ، أفاق تمويل وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، "الدورة التدريبية الدولية حول ،

تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة دورها في الاقتصاديات المغاربية " ، جامعة سطيف 25- 28 ماي ، 2003 ، ص 45 46

² يوسف قرشي ، سياسات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، دراسة ميدانية أطروحة دكتوراه دولة ، كلية علوم

الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005/2006 م ، ص 19

³ ناصر داد ي عدون ، مرجع سابق ، ص 59 60

⁴ احمد الطرار ، تقنيات محاسبة عامة ، مرجع سابق ، ص 17

د-مؤسسات مختلطة: وهي تلك المؤسسة التي تترك الدولة أو إحدى هيئتها مع الأفراد أو المؤسسات الأخرى في ملكيتها مع العلم ان تنظيم هذا النوع من المؤسسات يخضع كذلك لعدة طوابع تحددها تشريعات وأحكام خاصة.

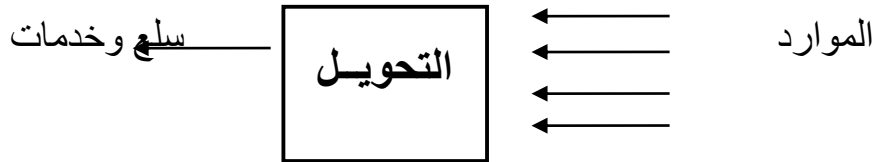
ذ-مؤسسات الخاصة: وهي تلك المؤسسات التي تؤول ملكيتها الى شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص كالمؤسسات الفردية ومؤسسات الشركات على ان كل نوع من هذه المؤسسات يحكمه نمط قانوني معين يحدد طرق وإجراءات تسييرها ¹

6 - خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتميز المؤسسات الاقتصادية بمجموعة من الخصائص من بينها:

6-1- المؤسسة مركز التحويل: "ان المؤسسة هي ذاك المكان التي يتم فيه تحويل الموارد في منتجات تامة الصنع سلع وخدمات، وتتمثل الموارد في المواد الأولية، رؤوس أموال، المعلومات، الافراد ²"

قد تشكل موارد بعد تحويلها والحصول على منتج سلعي او خدماتي.



6-2- المؤسسة مركز للتوزيع:

"تعتبر المؤسسة المكان الذي يتم فيه تقسيم وتوزيع الأموال المتأنية من بين السلع والخدمات وذلك تحت اشكال مختلفة ليستفيد منها مختلف الاعوان الاقتصادية التي ساهمت في العملية الإنتاجية مثل:

- الأجور التي توزع على العمال الأجراء
- الأرباح ومداخل أخرى التي توزع على الملاك الذين خاطروا برؤوس أموالهم السابقة
- مستحقات الايجار الخاص بالمقرات والمعدات الخاصة بالمؤسسة
- الفوائد التي تدفعها المؤسسة للبنوك تعويضا للأموال المقترضة

¹ ناصر داد ي عدون ، مرجع سابق ، ص 54

² غول فرحات، الوجيز في الاقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر، الطبعة الأولى، 2008م، ص 9

- دفع مستحقات الموردين

- تسديد الضرائب والاشتراكات في الضمان الاجتماعي

6-3- المؤسسة مركز للحياة الاجتماعية:

تعتبر المؤسسة مكان يتم فيه العمل جماعيا من أجل الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة وذلك بالتعاون والتنسيق في إطار احترام القواعد وقيم المؤسسة، حيث يقضي اغلبية العمال ثلث او أكثر من حياتهم في المؤسسة مما يؤدي الى ترسيخ العديد من المظاهر بين العمال، صراعات، محبة، خيبة أمل، رضاء و عليه فان المؤسسة يحاول التكيف مع الاختلافات في اتجاهات العمال وافكارهم وايديولوجياتهم وأهداف تواجدهم في المؤسسة، وذلك من اجل تحقيق اهداف المؤسسة بأكبر فعالية.

6-4- المؤسسة مركز للقرارات الاقتصادية:

تلعب المؤسسة دورا مهما في الاقتصاد باعتبارها مركز للقرارات الاقتصادية التي تخص: نوع المنتجات، كمية المنتجات، أسعار التصدير، الاتصال تتمثل هذه القرارات في الاختيارات في استعمال الوسائل المحددة للوصول بأكثر فعالية للأهداف المسطرة، لذلك لان المؤسسة عند قيامها بمختلف نشاطاتها تجد نفسها مجبرة على اتخاذ قرارات من مسؤوليات وفترات مختلفة.¹

6-5- المؤسسة شبكة للمعلومات:

إن اتخاذ القرارات الرشيدة يتطلب معلومات من مصادر مختلفة داخلية وخارجية عن المؤسسة، وبالتالي يتحكم عن المؤسسة اعداد أنظمة قادرة على انتاج المعلومات او ما يسمى بنظام المعلومات وتحويلها الى المقررين نظام الاتصالات من اجل انجاز المهام المنوطة بهم على أكمل وجه، وتعتبر الشبكة المعلوماتية والاتصالية بمثابة العنصر الحيوي للمؤسسة.²

¹ غول فرحات ، الوجيز في اقتصاد المؤسسة ، نفس المرجع ،ص9

² غول فرحات ، نفس المرجع ،ص 11 ، 12 .

8- خلاصة القول

تناولنا في هذا الفصل مفهوم المؤسسة الاقتصادية، الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية، أهداف المؤسسة الاقتصادية، وظائف المؤسسة الاقتصادية، تصنيفات المؤسسة، خصائص المؤسسة الاقتصادية.

نستنتج في الأخير ان المؤسسات الاقتصادية تلعب دورا بشكل أفضل مما كانت عليه، وذلك بسبب التطورات التكنولوجية وكذا اهتمامها بالموارد البشري لاعتباره من الموارد الأولية للمؤسسة والمسبب في نجاحها وإعطائه الأولوية. من اجل تحقيق اهداف المؤسسة وضمان استمراريتها.

الباب الثاني

الإطار الاجرائي للدراسة

الفصل الخامس

العينة والإجراءات الميدانية

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري كان لا بد من إتمام البحث والنزول للميدان لإثبات صحة الفرضيات المقدمة او تنفيذها، ولتحقيق ذلك يجب إتباع خطوات البحث العلمي للوصول لنتائج دقيقة وصحيحة بحيث سنتناول في هذا الفصل الخصائص الأولية لأفراد العينة، المنهج المتبع، التقنيات المستخدمة، ومجالات الدراسة.

1- المنهج المتبع:

يعتبر المنهج الأسلوب الذي يتبعه الباحث أثناء قيامه ببحثه ويكون اختيار المنهج حسب الظاهرة المراد دراستها، واستخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي لأنه المنهج الذي يتوافق مع دراستنا.

ويعتبر المنهج الوصفي: " طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها "1.

2- العينة وخصائصها:

أ-العينة: تختلف العينة من باحث الى اخر ومن دراسة الى أخرى، وهذا الاختلاف يكون من خلال مجتمع البحث.

اعتمدنا في هذه الدراسة على عينة عشوائية من العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب بغرداية، وذلك بسبب اختلاف في مجتمع البحث حيث شملت هذه العينة: عمال تحميل، تخزين، صيانة، إدارة.

بحيث ان العينة العشوائية هي " العينة التي اختيرت بطريقة يكون لكل عنصر في المجتمع نفس فرصة الاختيار، وان اختيار أي عنصر لا يرتبط باختيار أي عنصر آخر"2.

ب-خصائصها:

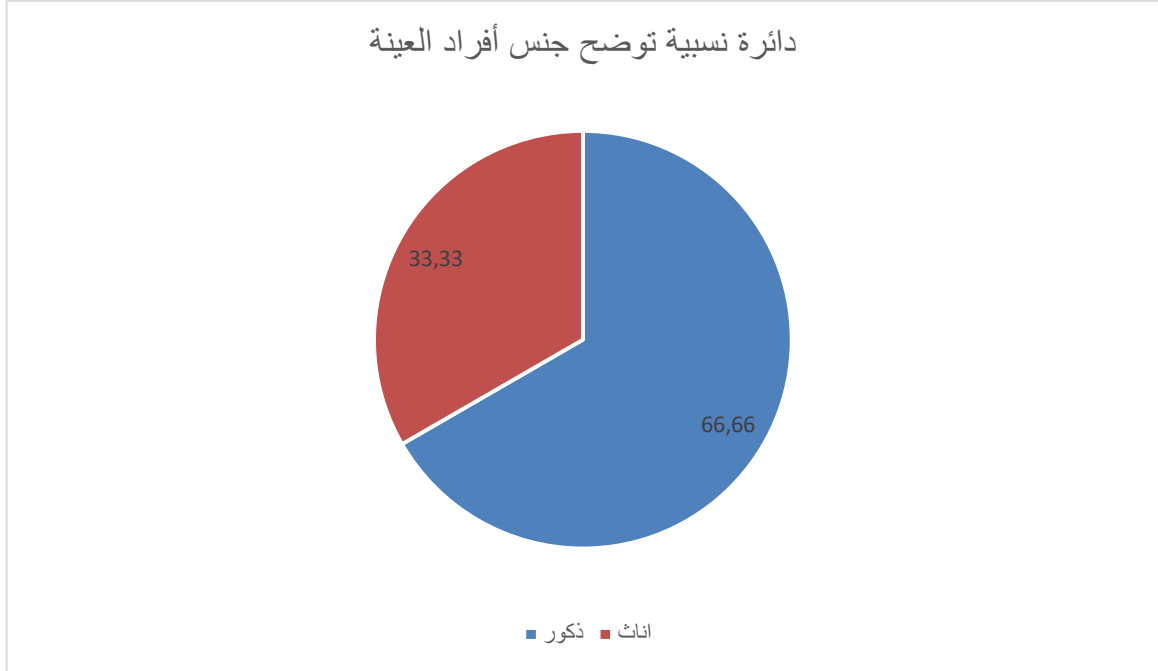
جدول رقم 01: يوضح توزيع عينة عمال المؤسسة حسب الجنس

| الجنس | ذكر | أنثى | المجموع |
|--------|--------|--------|---------|
| تكرار | 40 | 20 | 60 |
| النسبة | %66.66 | %33.33 | %100 |

التحليل الاحصائي:

1 - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، الطبعة الثالثة، 1441هـ/2019م، الجمهورية اليمنية، ص 46
2 - ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي (اسسه،مناهجه، اساليبه،اجراءاته) ،بييت الأفكار الدولية ، الأردن ، ص 167

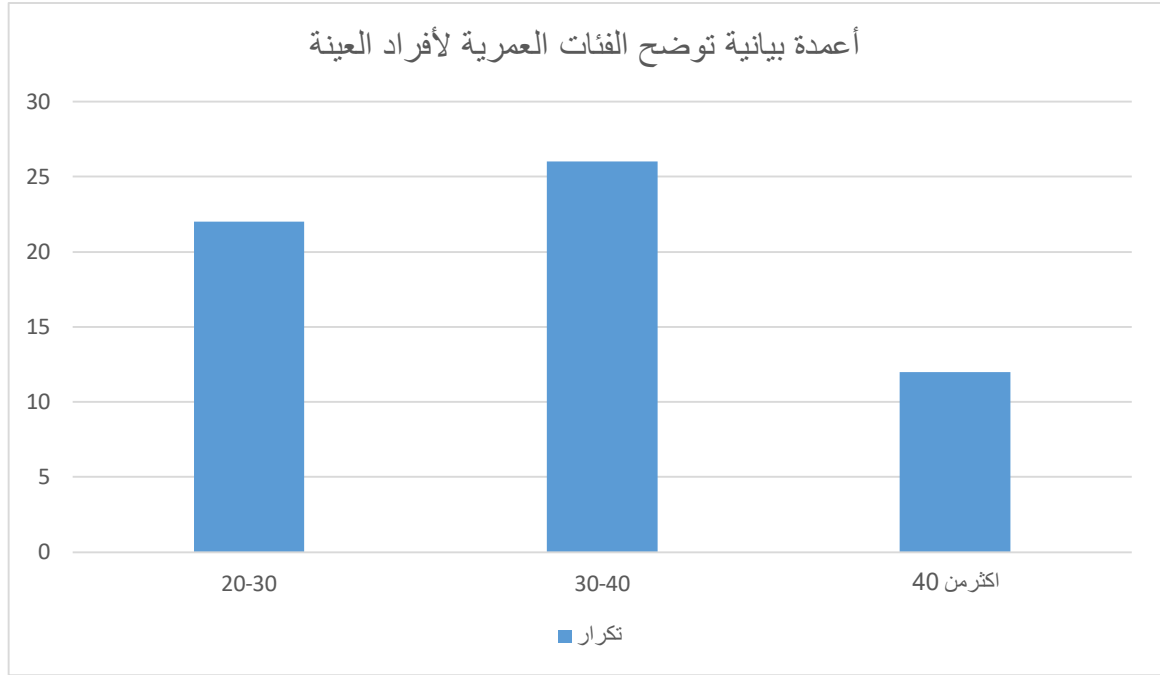
نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية العمال ذكور حيث تقدر نسبتهم بـ 66.66% أما نسبة الإناث فكانت أقل وقدرت بـ 33.33% وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة أي أن المؤسسة لا تتوفر فيها وظائف إدارية بكثرة والتي بإمكان الإناث أن تشتغل فيها.



جدول رقم 02: يوضح توزيع عينة عمال المؤسسة حسب السن

| السن | 30-20 | 40-30 | أكثر من 40 | المجموع |
|---------|--------|--------|------------|---------|
| التكرار | 22 | 26 | 12 | 60 |
| النسبة | %36.66 | %43.33 | %20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة هي التي تتراوح أعمارهم من 30-40 حيث قدرت بـ 43.33% ثم تليها نسبة 36.66% وهي الفئة التي يتراوح أعمارهم من 20-30 وفي الأخير نجد نسبة 20% وهي الفئة التي أعمارهم تفوق 40 سنة.

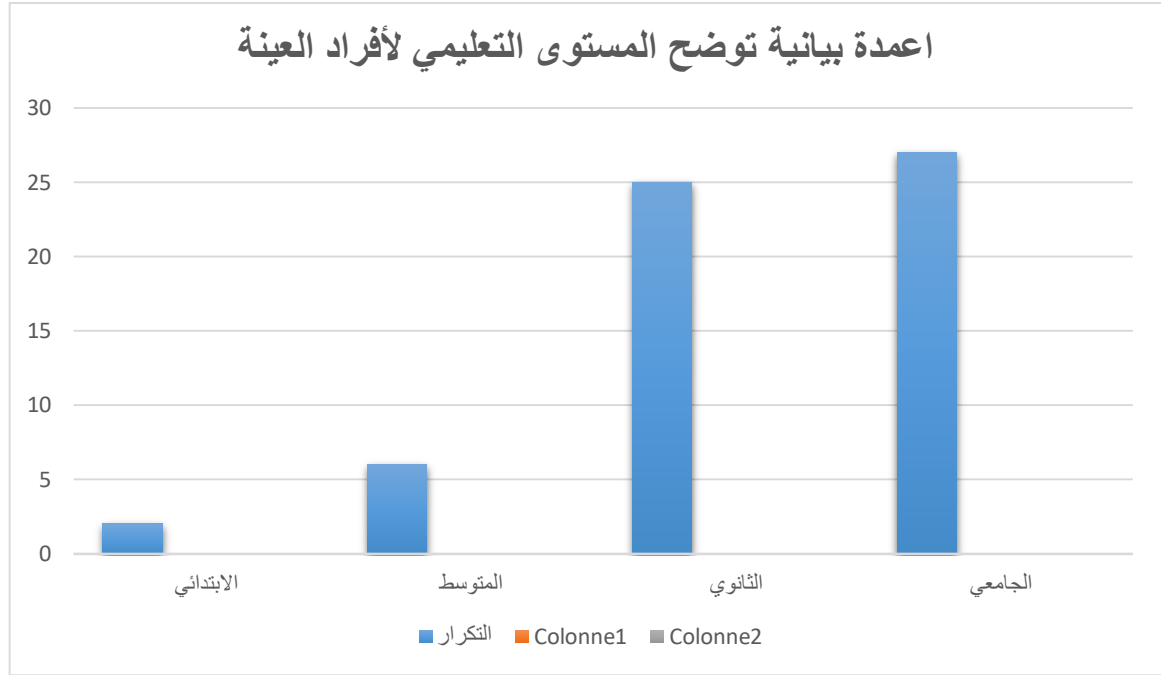


جدول رقم 03: يوضح توزيع عينة عمال المؤسسة حسب المستوى التعليمي

| المجموع | جامعي | ثانوي | متوسط | ابتدائي | |
|---------|-------|--------|-------|---------|--------|
| 60 | 27 | 25 | 06 | 02 | تكرار |
| %100 | %45 | %41.66 | %10 | %03.33 | النسبة |

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب العمال خريجين من الجامعات حيث قدرت نسبتهم ب 45 % ثم تليها نسبة 41.66 % من العمال كان مستواهم الدراسي ثانوي أي أن نسبهم متقاربة وهذا ممكن راجع لقلّة مناصب العمل في مجال تخصصهم فاضطروا للعمل في مثل هاته الشركات ونجد كذلك نسبة 10 % من العمال مستواهم الدراسي لم يتجاوز متوسط وفي الأخير تليها نسبة 3.33 % للعمال الذين لم يتجاوز مستواهم الابتدائي.

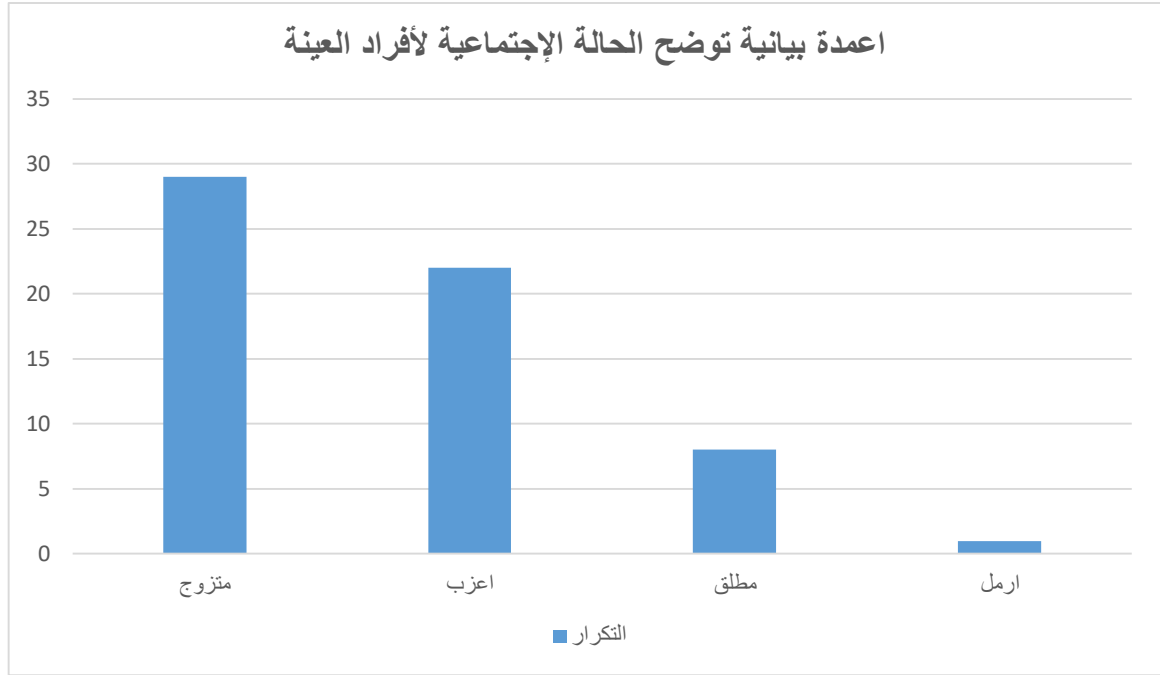


جدول رقم 04: يوضح توزيع عينة عمال المؤسسة حسب الحالة الاجتماعية

| الحالة الاجتماعية | متزوج | أعزب | مطلق | أرمل | المجموع |
|-------------------|--------|--------|--------|-------|---------|
| التكرار | 29 | 22 | 08 | 01 | 60 |
| النسبة | %48.33 | %36.66 | %13.33 | %1.66 | %100 |

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العمال المتزوجون هي النسبة الغالبة أي أن نصف عدد العمال متزوجون حيث قدرت نسبتهم ب %48.33 وهذا يدل على أن هؤلاء العمال لهم عائلات ويسعون جاهدين للحفاظ على عملهم من أجل تلبية متطلبات أسرهم وتحسين مستواهم المعيشي وتليها نسبة %36.66 وهذه الفئة من العمال هي فئة العزاب فقد اضطروا للعمل نظرا لنقص مناصب العمل التي يطمحون إليها والتي تلائم قدراتهم ومجال تخصصهم.



3-التقنيات المستخدمة:

يقوم الباحث باستخدام مجموعة من الأدوات التي تساعده في جمع معلومات لهذه الدراسة منها:
-المقابلة: استخدمناها اثناء الدراسة الاستطلاعية للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول عينة البحث ومكان العمل وظروفه غير ان الظروف الوبائية التي نمر بها حالت دون اكمالي للأهداف المسطرة من المقابلة لكن بالرغم من ذلك استطعنا الحصول على عينة البحث والتمايلات الخاصة بهم لمراسلتهم فيما بعد عبر البريد الالكتروني وتوزيع الاستمارة.

- **الملاحظة:** كانت الملاحظة بسيطة في فترة الدراسة الاستطلاعية، الا ان تدهور الأوضاع الوبائية بالمؤسسة حالت دون التعمق في الملاحظة.

- **الاستمارة (الالكترونية):** ونقصد بذلك انه تم توزيع الاستمارة عن طريق البريد الالكتروني بحكم الحجر الصحي الذي مررنا عليه بالمنطقة جراء الوباء كوفيد-19 – ولتسهيل المهمة والحفاظ على السلامة الصحية قمنا بإرسال الاستمارة عبر البريد واسترجاعها بنفس الطريقة.

ولقد قسمنا الاستمارة الى ثلاث محاور:
محور خاص بالبيانات العامة حول المبحوثين
محور حول بيانات الرضا الوظيفي للعمال
محور حول بيانات الأداء الوظيفي للعمال
4- حدود الدراسة:

لقد تم تحديد هذه الدراسة على 3 مجالات والتي تتمثل في:

المجال الزمني:

هذه الدراسة في السنة الجامعية 2020/2019م في المدة الممتدة من شهر مارس 2020 الى غاية شهر سبتمبر 2020.

المجال المكاني:

تمت هاته الدراسة الميدانية في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايبب بولاية غرداية.

المجال البشري:

تمت هاته الدراسة على 60 عامل بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايبب (عمال إدارة ، عمال الإنتاج ، الصيانة ، تخزين ، تحميل ...)

الفصل السادس

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

للرضا عن الحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى

أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

تمهيد :

بعد ما تطرقنا الى العينة وخصائصها، سنتناول في هذا الفصل الفرضية الجزئية الأولى والتمثلة في " للرضا عن الحوافز المادية تأثير على تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة »وسنعمل على إثباتها أو نفيها من خلال تحليل مجموعة من الجداول. ولفرضيتنا متغيرين:

- **متغير مستقل** وهو الرضا عن الحوافز المادية ومؤشراته هي: الرضا عن

- مستوى الأجر

- المكافآت

- العلاوات

- الزيادة في الاجر

- معايير الترقية

- **المتغير التابع وهو:** تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة

- باعتبار ان هذه العوامل هي التي يسعى العامل اليها لتحقيق المستوى المعيشي المطلوب.

- **ملاحظة:** لقد تم الحصول على نتائج الفرضيات من خلال تفريغ الاستمارة في برنامج spss للحصول على نسب تبين العلاقة بين المتغيرات.

* تم تحديد مستوى الاجر بالعالى والمتوسط والضعيف حسب رأي المبحوثين في مستوى اجرهم، كما تم تقييم أداءهم حسب رأيهم أيضا.

جدول رقم 05: يوضح العلاقة بين مستوى الأجور وتحسن أداء العمال بالمؤسسة:

| تحسن الأداء مستوى الأجور | نعم | لا | المجموع | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار |
|--------------------------------|-----|----|---------|--------|---------|--------|---------|
| عالي | 12 | 01 | 13 | 21.42% | 25% | 21.66% | 13 |
| متوسط | 35 | 02 | 37 | 62.5% | 50% | 61.66% | 37 |
| منخفض | 09 | 1 | 10 | 16.07% | 50% | 16.66% | 10 |
| مجموع | 56 | 04 | 60 | 100% | 100% | 100% | 60 |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان أكبر نسبة وهي 61.66% وهي نسبة الفاعلون ذات الدخل المتوسط والتي تمثلها نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم والتي تقدر ب 62.5%، تليها نسبة الفاعلون الذين مستوى دخلهم عالي والتي تقدر ب 21.66% والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم ب نسبة 21.42%، تليها نسبة الفاعلون الذين دخلهم ضعيف بنسبة 16.66% والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 16.06%.

تحليل السوسيولوجي:

نلاحظ من خلال نتائج الجداول انه هناك علاقة بين مستوى الأجور وبين تحسن الأداء حيث تحسن أداء الفاعلين الذي اعتبروا ان الاجر متوسط وانه كافي لتلبية احتياجاتهم وتحقيق متطلبات حياتهم وحياة عائلتهم وذلك بسبب التحفيزات الأخرى كالمكافآت والعلاوات

وأيضاً بسبب ظروف العمل الملائمة بحيث ظهر هذا التحسن في غياب الشكاوى وأيضاً في عدم تلقي ملاحظات سلبية من طرف المسؤول وظهر التحسن أيضاً في انجاز الأعمال في وقتها المحدد، وفي تحسن معنويات الفاعلين. فالعامل بطبيعته يعمل من أجل كسب المال لتلبية طلباته فأداء العامل يتوقف على قيمة الأجر الذي يتحصل عليه فلبعض يرى أن الأجر المتوسط كافي لتحقيق احتياجاته والبعض يرى أنه ضعيف ولا يغطي أي من متطلباته فهذا ما تضرع نتيجته على أداء العامل سواء بسلب أو بالإيجاب .

جدول رقم 06: يوضح حصول العمال على المكافآت وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة

| المجموع | | لا | | نعم | | تحسين الأداء مكافآت |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| 35% | 21 | 25% | 01 | 35.71% | 20 | نعم |
| 31.66% | 19 | 50% | 02 | 30.35% | 17 | لا |
| 33.33% | 20 | 25% | 01 | 33.92% | 19 | أحيانا |
| 100% | 60 | 100% | 40 | 99.98% | 56 | المجموع |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي 35% وهم الفاعلون الذين تحصلوا على مكافآت والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 35.71%، تليها نسبة الفاعلون الذين تحصلوا على جزء مما يستحقوه من مكافآت وقدرت نسبتهم بـ 33.33% والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 33.92%، وفي الأخير نسبة الفاعلون الذين لم يتحصلوا على مكافآت وتقدر بـ 31.66% والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 30.35%.

التحليل السوسيولوجي:

نلاحظ من خلال نتائج الجداول ان حصول الفاعلون على مكافئات في العمل له علاقة بتحسين أدائهم فقد ظهر التحسن من خلال انجاز الأعمال في اوقاتها وأيضاً في حصولهم على شهادات تقدير، وظهر أيضاً في سلوكيات الفاعلين وارتفاع معنوياتهم وأيضاً في عدم تلقي أي شكاوى من المسؤولين على أعمالهم، فلمكافئات تقدم نتيجة الأعمال المنقنة التي يقوم بها الفاعلون ومن خلال انجازهم لأعمال إضافية وتقديمهم لأفكار تعود بالربح للمؤسسة فلمكافئات المالية تغطي جزء من احتياجات العمال ذوي الدخل المتوسط والضعيف

جدول رقم 07: يوضح حصول العمال على العلاوات وعلاقتها بتحسين أدائهم بالمؤسسة

| المجموع | | لا | | نعم | | تحسين الأداء علاوات |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| 56.66% | 34 | 50% | 02 | 57.14% | 32 | نعم |
| 43.33 | 26 | 50% | 02 | 42.85% | 24 | لا |
| 99.99% | 60 | 100% | 04 | 99.99% | 56 | المجموع |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 56.66% هم الفاعلون الذين تحصلوا على علاوات والتي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 57.14%، وتليها نسبة الفاعلون الذين لم يتحصلوا على علاوات والتي قدرت نسبتهم بـ 43.33%، والتي تمثلها نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 42.85%.

التحليل السوسيولوجي:

نلاحظ من خلال نتائج الجداول التي تحصلنا عليها ان حصول الفاعلون على علاوات في عملهم قد حسن من أدائهم حيث ظهر هذا التحسن من خلال انجازهم لأعمال إضافية وأيضاً

من خلال إتمام المهام في وقتها المحدد، فهذا النوع من التحفيز يجعل الفاعلون يسعون لتقديم المزيد من الجهد الإضافي والانضباط أثناء العمل للحصول عليها. فهي تعتبر كميّار لتشجيع العمال لتقديم مزيد من المجهودات لتحسين أدائهم ، وأيضا لتحسين الحالة النفسية للعمال وتحسينهم بنوع من التقدير للمجهودات التي يقوم بتقديمها .

جدول رقم 08: يوضح حصول العمال على أجر اعلى وعلاقته بتحسين أداءهم بالمؤسسة

| المجموع | | لا | | نعم | | تحسن الأداء راتب أعلى |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|-----------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %31.66 | 19 | %50 | 02 | %30.35 | 17 | نعم |
| %13.33 | 08 | %25 | 01 | %12.5 | 07 | لا |
| %55 | 33 | %25 | 01 | %57.14 | 32 | أحيانا |
| %100 | 60 | %100 | 04 | %99.99 | 56 | المجموع |

التحليل الإحصائي

نلاحظ من خلال الجدول ان أكبر نسبة هي 55% وهم الفاعلون الذين صرحوا بأنهم أحيانا يتحصلون على اجر اعلى وهي التي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسب معتبرة تقدر ب 57.14% وتليها نسبة 31.66% وهم الفاعلون الذين تحصلوا على أجر أعلى والتي تمثلها نسبة الفاعلون تحسن أدائهم والتي تقدر ب 30.35%، وتليها نسبة الفاعلون الذين لم يتحصلوا على اجر اعلى طوال فترة عملهم والتي تقدر نسبتهم ب 13.33%

التحليل السوسيولوجي:

نلاحظ من خلال نتائج الجداول ان اغلبية قد تحصلوا على أجر أعلى والذي بدوره قد حسن من مستوى أدائهم الذي قد ظهر في إتمامهم للأعمال في وقتها المحدد وأيضا دفعهم للحصول

على شهادات التقدير كما ظهر أيضا في انجازهم لأعمال إضافية وعدم التغيب عن ساعات العمل كما ظهر تحسن أيضا في تحسن مستوى معيشتهم، فلأجر الأعلى يعطى لمن يستحق وليس لكل وهذا ما يجعل الفاعلون يحسنون من أدائهم وهو نوع من تحفيزات المادية التي تقدمها المؤسسة الهدف منه زيادة فاعليتهم وزيادة انتاجهم لتحقيق الأرباح التي تسعى اليها ومن بينها تحقيق رضا العاملين ، فلأجر الأعلى يعتبر الهدف الذي يسعى العامل اليه من خلال تحسين أدائه .

الجدول رقم 09: يوضح العلاقة بين استحقاق الترقية وتحسن أداء العامل بالمؤسسة:

| تحسين الأداء | نعم | لا | المجموع | استحقاق الترقية | نعم | لا | نوعا ما | المجموع |
|--------------|---------|--------|---------|-----------------|---------|--------|---------|---------|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| نعم | 11 | 19.64% | 00 | 0.00% | 11 | 18.33% | | |
| لا | 35 | 62.5% | 02 | 50% | 37 | 61.66% | | |
| نوعا ما | 10 | 17.85% | 02 | 50% | 12 | 20% | | |
| المجموع | 56 | 99.99% | 04 | 100% | 60 | 100% | | |

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان أكبر نسبة هي 61.66% وهي نسبة الفاعلون الذين صرحوا بأنهم لم يتحصلوا على ترقية وهي الفئة التي تمثلها نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة 62.5%، وتليها نسبة الفاعلون الذين تحصلوا على جزء مما يستحقوه من ترقية والتي تقدر ب 20% والتي تمثلها نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة معتبرة تقدر ب 50%، وتليها نسبة الفاعلون الذين تحصلوا على ترقية والتي تقدر نسبتهم ب 18.33% فقط.

التحليل السوسيولوجي:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان مؤشر الترقية ليس له علاقة بتحسين أداء الفاعلين حيث نجد اغلبية الفاعلون لم يتحصلوا على ترقية لكن بقيا أدائهم في تحسن وذلك يعود بسبب التحفيزات الأخرى لتي تحسن من أدائهم والتي ظهر في اتمام مهامهم في اوقاتها المحددة وفي جودة الأعمال المقدمة.

جدول رقم10: مدى رضا العمال على معايير الترقية بالمؤسسة وعلاقتها بتحسين أدائهم

| المجموع | | لا | | نعم | | تحسين الأداء |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|----------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| | | | | | | معايير الترقية |
| %25 | 15 | %25 | 01 | %25 | 14 | نعم |
| %31.66 | 19 | %50 | 02 | %30.35 | 17 | لا |
| %43.33 | 26 | %25 | 01 | %44.64 | 25 | نوعا ما |
| %100 | 60 | %100 | 04 | %99.99 | 56 | المجموع |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان أكبر نسبة هي 43.33% وهم الفاعلون الذين راضيين نوعا ما على المعايير التي تتم فيه الترقية وهي النسبة التي تمثلها فئة الفاعلون الذين تحسن أدائهم بنسبة معتبرة تقدر ب 44.64%، وتليها نسبة الفاعلون الراضيين عن معايير الترقية ب 25% والتي تمثلها نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم ب 25%، وتليها نسبة الفاعلون الغير راضيين عن

معايير الترقية ب 31.66% وهي الفئة التي تمثلها نسبة الفاعلون الذين يتحسن أدائهم ب 33.35%.

التحليل السوسولوجي:

نرى من خلال الجدول ان المعايير التي وضعتها المؤسسة ولتي على أساسها تتم الترقية حيث عادة ما تتم الترقية على أساس كفاءة الفاعلون في انجاز الاعمال وعادة ما يتم ترقية على أساس الاقدمية لكن البعض يرون انها اجحاف في حقهم وانه ليست هناك عدالة في عملية الترقية فيرون انهم أكثر استحقاق من غيرهم في الحصول على الترقية وذلك حسب الأداء الذين يقدموه داخل المؤسسة لذلك يرون انه يجب ان تتم ترقية على أساس أداءهم وقد ظهر تحسن الأداء عند بعض الفاعلون من خلال انجاز الأعمال وعدم تلقي الملاحظات السلبية من المسؤول خاصة من هم مقتنعون بالمعايير التي تتم على أساسها الترقية فيعملون على تحسين أدائهم للحصول عليها.

جدول رقم 11: يوضح علاقة التأمين الصحي بمستوى أداء العاملين بالمؤسسة

| مستوى الأداء | جيد | | متوسط | | ضعيف | | المجموع | |
|--------------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | تكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | تكرار | النسبة |
| نعم | 45 | %88.23 | 07 | %100 | 02 | %100 | 54 | %90 |
| لا | 06 | %11.76 | 00 | 00 | 00 | 00 | 06 | %10 |
| المجموع | 51 | %99.99 | 07 | %100 | 02 | %100 | 60 | %100 |

التحليل الإحصائي: نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية الفاعلون قد أكدوا على وجود تأمين صحي بالمؤسسة التي قدرت نسبتهم ب 90% وهي الفئة التي تمثلها نسبة الفاعلون الذين مستوى أدائهم جيد والتي تقدر ب 88.23%، وتليها نسبة الفاعلون الذين صرحوا بعدم وجود تأمين صحي والتي قدرت نسبتهم ب 10%

التحليل السوسيولوجي :

ومن هنا نرى ان أغلبية الفاعلون أكدوا على وجود تأمين الصحي في المؤسسة حيث ان عديد من الفاعلون يتوجهون للمؤسسات الذي يكون فيها تأمين صحي من اجل الحصول على تعويضات عند وقوع حوادث العمل، والتأمين الصحي بدوره يؤثر على مستوى أدائهم ولذلك تلجأ المؤسسة للتأمين الصحي لتفادي أي مشاكل تعيق أهدافها وتعيق أداء فاعليها كما ظهر تحسن لأداء من خلال زيادة معدلات الإنتاج وغياب الشكاوى وأيضا تحصل الفاعلون على رواتب اعلى نتيجة لأدائهم، انجاز الاعمال في وقتها المحدد، وارتفاع معنويات الفاعلون.

استنتاج الفرضية الأولى:

من خلال التحقق من الفرضية التي مفادها "للرضا عن الحوافز المادية والمعنوية دور في تحسين أداء العاملين "

توصلنا الى مجموعة من النتائج وكانت أهمها:

- الرضا النسبي عن معايير الترقية داخل المؤسسة لم يؤثر على مستوى تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كان المستوى التعليمي جيد كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كان هناك تأمين صحي داخل المؤسسة كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كانت هناك علاوات داخل المؤسسة كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كانت هناك مكافآت داخل المؤسسة كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كان هناك راتب أعلى كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - كلما كان هناك عدالة في توزيع الأجور كلما تحسن أداء الفاعلين.
 - عدم الحصول على الترقية لم يؤثر في مستوى أداء الفاعلين.
- وعلى ضوء هذه النتائج يمكن أن تعتبر أن الفرضية الجزئية " للرضا عن الحوافز المادية علاقة بتحسين أداء الفاعلين " تحققت إلى حدود 60% من النتائج تقريبا مما يدل على وجود علاقة بين الحوافز المادية وبين تحسن مستوى الأداء.

الفصل السابع

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

لظروف العمل البيئية تأثير على تحسين مستوى أداء

العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب

تمهيد

بعدها تطرقنا لتحليل الفرضية الجزئية الأولى وتوصلنا الى نتائجها، سنتطرق الى الفرضية الجزئية الثانية" للرضا عن الظروف البيئية وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب "

والتي سنعمل على اثباتها او نفيها من خلال تحليل مجموعة من الجداول ولفرضيتنا متغيرين هما:

المتغير المستقل: الظروف البيئية ومؤشراتها الظروف الفيزيكية والمتمثلة في:

- الحرارة

- الإضاءة

- التهوية

المتغير التابع: تحسن مستوى الأداء.

جدول رقم 12: يوضح وجود مكيفات هوائية في العمل:

| مكيفات | نعم | لا | المجموع |
|---------|--------|--------|---------|
| التكرار | 52 | 08 | 60 |
| النسبة | %86.66 | %13.33 | %100 |

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 86.66% صرحوا بوجود مكيفات هوائية في أماكن العمل ونجد كذلك ان نسبة 13.33% صرحوا بعدم وجود مكيفات هوائية

جدول رقم 13: يوضح وجود التهوية مكان العمل:

| تهوية | نعم | لا | أحيانا | المجموع |
|---------|--------|--------|--------|---------|
| التكرار | 22 | 08 | 30 | 60 |
| النسبة | %36.66 | %13.33 | %50 | %100 |

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلا الجدول أن نسبة 50% أي نصف العمال صرحوا بان تهوية موجودة في بعض الأحيان فقط ونسبة 13.33% صرحوا بانعدام تهوية تماما وهذا يدل على ان بيئة غير مناسبة للعمل ولا يمكن للعاملين من رفع مستوى أدائهم في ضل هذه الظروف واما البقية فصرحوا بوجود تهوية

جدول رقم 14: يوضح الظروف البيئية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالمؤسسة

| المجموع | | لا | | نعم | | تحسن الأداء الظروف البيئية |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|---|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| 91.66 | 55 | %44.44 | 04 | %100 | 51 | نعم |
| %8.33 | 05 | %55.55 | 05 | 00 | 00 | لا |
| %100 | 60 | %99.99 | 09 | %100 | 51 | المجموع |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الفاعلون الذين تحسن أدائهم قد قدرت ب 91.66% والتي تقابلها نسبة 100% وهي النسبة التي تمثلها فئة الفاعلون الذين أكدوا على تأثير الظروف البيئية على أدائهم، بحيث أن نسبة الفاعلون الذين لم يتحسن أدائهم قد قدرت ب 8.33%.

التحليل السوسيولوجي:

ومن هنا نرى ان للظروف البيئية كالحرارة والإضاءة تأثير كبير على أداء الفاعلين ونجد كل من العاملين مناسبين في المؤسسة للقيام الفاعلين بأعمالهم حيث انعكس ذلك بتحسن مستوى أدائهم، بحيث ظهر التحسن في زيادة وتحسن عملية الإنتاج وظهر في نقص عدد الغيابات والانضباط واحترام تواقيت العمل كما ظهر تحسن أيضا في قدرتهم على الحصول على الترقية ، بحيث أن كل من الإضاءة والحاررة تؤثر على العوامل النفسية والجسمية للفاعلين فلبنية الجسدية للفاعلين هي التي تساعد لهم للقيام بالأعمال وتدفعهم للتحسين من مستوى أدائهم لذلك ينبغي على المؤسسة الاهتمام بتصميم الإضاءة المناسب لبيئة العمل وتوفير درجة حرارة معتدلة لتي تسمح للعامل للقيام بالأعمال بأريحية تامة ، فلمؤسسة تسعى لتوفير كل ما يلزم

من اجل البقاء على نفس الوتيرة طوال ساعات العمل دون إحساس الفاعلين بالإرهاق والفضل نتيجة للحرارة، بحيث قامت بتوفير مكيفات هوائية في أماكن العمل وتحسين التهوية، لكسب رضا وراحة الفاعلين وبالتالي نصل الى ان بيئة المؤسسة مناسبة للقيام بالأعمال.

جدول رقم15: يوضح شدة الإضاءة في مكان العمل وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العمال

| مستوى الأداء شدة الإضاءة | جيد | | متوسط | | ضعيف | | المجموع | |
|--------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | التكرار | النسبة |
| نعم | 29 | %56.86 | 03 | %42.85 | 0 | 00 | 32 | %53.33 |
| لا | 12 | %23.52 | 00 | 00 | 01 | %50 | 13 | %21.66 |
| الى حد ما | 10 | %19.60 | 04 | %57.14 | 01 | %50 | 15 | %25 |
| المجموع | 51 | %99.98 | 07 | %99.99 | 02 | %100 | 60 | %100 |

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية الفاعلون وبنسبة 53.33% قد أكدوا على ان شدة الإضاءة مناسبة للعمل وهي النسبة التي تمثلها فئة الفاعلون الذي مستوى أدائهم جيد بنسبة 56.86%، وتليها نسبة الفاعلون الذين أكدوا على وجود الإضاءة لكن بنسبة قليلة والتي تقدر نسبتهم ب 25% وهي الفئة التي تمثلها نسبة الفاعلون الذين كان مستوى أدائهم متوسط بنسبة تقدر ب 57.14%، وتليها نسبة الفاعلون الذين صرحوا بعدم وجود الإضاءة والتي تقدر ب 21.66%.

التحليل السيسولوجيا:

ومن هنا نرى ان شدة الإضاءة لها تأثير كبير على تحسن مستوى أداء الفاعلين حيث ظهر هذا التحسن في نوعية الإنتاج وفي إنجاز الأعمال في وقتها المحدد وفي كمية الاعمال المنجزة في اليوم داخل المؤسسة كما انها تحسن من مزاج الفاعلين بحيث نجد ان نسبة الإضاءة داخل المؤسسة مناسبة لقيام الفاعلون بأعمالهم فلاضاءة تؤثر على نفسيتهم وبالتالي تؤثر على أدائهم. لذلك تعتبر المؤسسة تصميم الإضاءة مناسب في مكان العمل أمر ضروري لخلق بيئة عمل مريحة بحيث يعمل ذلك على زيادة الأداء وجودة انتاج العمال وأيضا من اجل الحفاظ على المستوى الجيد للفاعلين وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد وذلك من اجل زيادة معدلات الإنتاج وتحقيق الرضا للفاعلين الذي بدوره يساعد في تحقيق الأهداف التي تسعى اليها المؤسسة فتصميم الإضاءة مكان العمل مشروط بالاستجابات النفسية والسيولوجية للعمال .

جدول رقم16: يوضح درجة الحرارة في مكان العمل وعلاقتها بتحسن أداء العمال

| تحسن أداء العاملين | | لا | | نعم | | درجة الحرارة |
|--------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %65 | 39 | %75 | 03 | %64.28 | 36 | نعم |
| %35 | 21 | %25 | 01 | %35.71 | 20 | لا |
| %100 | 60 | %100 | 04 | %99.99 | 56 | المجموع |

التحليل الإحصائي

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلبية الفاعلون بنسبة 65% أكدوا على ان درجة الحرارة مناسبة للعمل وتليها نسبة 35% من قالوا انها غير مناسبة للعمل وتقابلها نسبة 93.33% من تحسن أدائهم والتي تمثلها نسبة 60% من أكدوا على ان درجة الحرارة مناسبة وتليها نسبة 6.66% وهم الفاعلون الذين لم يتحسن أدائهم والتي تمثلها 05% وهم لذين أكدوا أيضا على ان درجة الحرارة مناسبة للعمل.

التحليل السوسولوجي:

ومن هنا نجد ان درجة الحرارة داخل المؤسسة مناسبة للقيام بالأعمال كما انها أيضا تؤثر مستوى أدائهم، حيث ظهر التحسن في جودة الإنتاج وفي إتمام المهام في وقتها المحدد ونقص عدد الغيابات وغياب الشكاوى مما يرفع في مستوى الأجور، فدرجة الحرارة تؤثر في بنيتهم الجسمية وفي قدرتهم على القيام بالأعمال وعلى البقاء بنفس الطاقة والقوة طوال ساعات العمل، فلذلك ينبغي ان يعمل العامل في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة وسواء كان العمل عضليا او ذهنيا فإن كفاءة العامل تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل ، ذلك ان درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل سواء ارتفاعا أو انخفاضاً تسبب ضيقا لدى العامل كما تؤثر على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساسه بالضيق ويقلل كفاءته في العمل، لذلك تهتم المؤسسة بهذا الجانب بحيث توفر مكيفات هوائية من اجل بقاء الفاعلون بنفس الطاقة طوال اليوم لإنجاز أكبر قدر من المهام وهذا ما يضمن للمؤسسة بقاء الفاعلون في مستوى أداء جيد.

استنتاج الفرضية الثانية:

من خلال التحقق من الفرضية التي مفادها " للرضا عن ظروف العمل البيئية علاقة ب تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة "

توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ان الظروف البيئية السائدة في المؤسسة مناسبة للقيام بالأعمال.
- ان شدة الإضاءة في مكان العمل مناسبة للقيام بالأعمال.
- ان درجة الحرارة مناسبة طوال ساعات العمل.
- ان اعتدال درجة الحرارة يحسن في أداء الفاعلين.
- ان شدة الإضاءة الموجود في مكان العمل تحسن من أداء الفاعلين.
- ان الظروف البيئية الموجودة داخل بيئة المؤسسة تحسن من أداء الفاعلين.

لذا نجد ان اغلبية الفاعلين راضيين عن الظروف البيئية الموجودة في المؤسسة ويرون انها حسنت من أدائهم.

وعلى ضوء هاته النتائج نجد ان الفرضية التي مفادها ان " للرضا عن الظروف البيئية علاقة بتحسين أداء العاملين " قد حققت بنسبة 80 % تقريبا وهذا يدل على وجود علاقة بين الظروف البيئية ومستوى الأداء.

الاستنتاج العام:

ومن خلال نتائج تحليل الإحصائي والسوسيولوجي للفرضيات الفرعية حيث توصلنا ان الفرضية التي مفادها ان " للرضا عن الحوافز المادية علاقة بتحسين مستوى أداء العمال " قد تحققت نسبيا وذلك من خلال النتائج التي توصلنا اليها والتي تمثلت في ان الحصول على المكافئات والعلاوات حسنت من أداء الفاعلين، وان الحصول على رواتب اعلى تحسن من مستوى أدائهم كما ان وجود تأمين صحي في المؤسسة يحسن أيضا من مستواهم، لذا نرى ان التحفيزات المادية التي تقدمها المؤسسة لفاعليها تحسن من مستوى أدائهم وقد لاقت تقبل فاعليها.

كما ان الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها ان " للرضا عن الظروف البيئية علاقة بتحسين مستوى أداء العمال " قد تحققت وذلك من خلال النتائج التي توصلنا اليها والتي تمثلت في ان رضا الفاعلين على درجة الحرارة في مكان العمل قد حسنت من مستوى أدائهم، وان شدة الإضاءة في مكان العمل حسنت من مستوى أدائهم لذا نتوصل في الأخير ان رضا الفاعلين على الظروف البيئية من حرارة وإضاءة المعمول بها في المؤسسة تحسن من مستوى أداء الفاعلين.

ولهذا خلصنا في الأخير ان نتائج التحقيق الميداني للفرضية الرئيسية والمتمثلة في " للرضا الوظيفي دور في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب " بحيث تبين أن كلا من الحوافز المادية والظروف البيئية علاقة بتحسين أداء العمال بالمؤسسة

الخاتمة

خاتمة

إن دراستنا اهتمت بموضوع الرضا الوظيفي باعتباره من بين المواضيع الهامة التي لاقت اهتمام العديد من الباحثين والدارسين، وجاء هذا الاهتمام نتيجة للتطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسات الاقتصادية، الذي جعل كل مؤسسة تطور في برنامج تحفيزاتها من اجل تحسين مستوى أداء العمال الذي بدوره يحقق لها الأهداف التي تسعى الى تحقيقها بحيث يعتبر رضا المورد البشري العامل الأساسي لنجاح المؤسسة، ولذلك اختلفت المؤسسات في تقديم التحفيزات وتحسين ظروف العمل لتجعل العامل ينجز أعماله ويحسن من أدائه.

وقد جاءت دراستنا التي كانت في "المؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب بولاية غرداية" والتي كانت تحت عنوان "الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العمال" حيث قمنا بدراسة هذا الموضوع على عينة من المبحوثين داخل هاته المؤسسة وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة لتحقق من الفرضيتين الاولى التي كان مفادها "للرضا عن الحوافز المادية علاقة بتحسين مستوى أداء العاملين" والتي حددنا مؤشراتنا في الأجر والمكافآت والعلاوات والترقية، بحيث توصلنا من خلال النتائج ان كل من التحفيزات المادية والتي تمثلت في تقديم أجور أعلى وتقديم مكافآت وعلاوات التي تساعدهم في تلبية احتياجاتهم خاصة مع الغلاء المعيشي الذي نشهده في الآونة الأخيرة بسبب الظروف الوبائية التي تشهدها البلاد قد حسنت من مستوى أدائهم، في حين انهم كانوا غير راضيين عن بعض معايير الترقية التي تعتمد عليها المؤسسة لكن لم يؤثر ذلك في تحسين مستوى الأداء، واما الفرضية الثانية والتي مفادها ان "للرضا عن الظروف البيئية علاقة بتحسين أداء العاملين" والتي توصلنا من خلالها ان العمال قد عبروا عن رضاهم على الظروف البيئية المعمول بها داخل هاته المؤسسة والتي تمثلت في شدة الإضاءة ودرجة الحرارة الذي اعتبروها عمال المؤسسة مناسبة للقيام بالأعمال وقد حسنت من مستوى أدائهم باعتبار ان كلا العاملين يؤثر في الجوانب النفسية والجسدية للعمال واعتدال هذان العاملان في المؤسسة أدى الى تحسن أدائهم.

وتوصلنا في الأخير ان التحفيزات المادية التي تقدمها المؤسسة والظروف البيئية الموجودة بها تؤثر في مستوى أداء العمال وقد حسنت من أدائهم. ومن بين التوصيات التي نقدمها في هاته الدراسة انه على المؤسسة ان تهتم وتعديل في المعايير التي تتم على أساسها الترقية، تطوير التحفيزات المادية التي تقدمها المؤسسة، تقديم تحفيزات أكثر لكسب رضا العمال.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع:

1. ابن منظور 1956 لسان العرب، دار صادر، بيروت المجلد 14
2. احمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر 1983
3. احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، لبنان، 1993م
4. احمد فاضل عباس، صالح الشهواني، مفاهيم أساسية في إدارة الافراد، جامعة بيروت العربية، لبنان 1972
5. خالد محمد بني حمدان، وائل محمد ادريس، استراتيجيات والتخطيط الاستراتيجي، منهج معاصر، دار البارودي، الأردن
6. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، 2003م
7. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي (اسسه مناهجه اساليبه اجراءاته)، بيت الأفكار الدولية الأردن.
8. سعاد نائف بنوطي، إدارة الاعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005م،
9. شحاتة صيام، النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية الى ما بعد الحداثة، مصر العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009م
10. صلاح الشهواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر 1974م
11. صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر 2002
12. صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000.

13. صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر 2002
14. صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000.
15. صفوت عبد السلام عوض الله، اقتصاديات الصناعات الصغيرة، دار البهجة العربية، القاهرة، مصر 1993 م
16. صمويل عبود، اقتصاد المؤسسة، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر.
17. طلعت إبراهيم، علم الاجتماع التنظيم، كلية الآداب، مكتبة غريب، القاهرة 1992م
18. عبد الباري إبراهيم، زهير الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، منحنى نظمي، دار وائل للنشر طبعة الأولى، عمان الأردن، 2008م.
19. عبد الفتاح دويدار، علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
20. عبد الباري إبراهيم، ذرة تكنولوجيا الأداء في منظمات العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 م.
21. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، 1993.
22. عادل حسن، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، القاهرة 1974.
23. عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010 عمان الأردن
24. عمار طيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مفاهيم ونماذج ونظريات، منشورات جامعة طرابلس 1995م.

25. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2003.
26. عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، يولينك للنشر والتدريب، الطبعة الأولى، 2015، القاهرة.
27. غول فرحات، الوجيه في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر، الطبعة الأولى، 2008م.
28. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى 2011 م.
29. فيليب جونز ترجمة محمد ياسر الخواجة، النظريات الاجتماعية والممارسة البحثية، مصر العربية للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2010 القاهرة،
30. كمال عبد الحميد الزيات، علم الاجتماع المهني مدخل نظري، مكتبة النهضة للنشر، القاهرة، 1987.
31. محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية الجديدة 2003 م.
32. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
33. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، الطبعة الثالثة، 1441هـ/2019، الجمهورية اليمنية.
34. محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن 1428هـ/2008 م
35. محفوظ احمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر الطبعة الأولى 2010، عمان الأردن.
36. محمود صديق عبد الواحد، الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرين رؤية مستقبلية، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015.

37. مدني عبد القادر علاقي، إدارة الموارد البشرية، مصطلحات الكتاب حسب المحاضرات، الطبعة الأولى.
38. منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى 2015 القاهرة مصر.
39. مؤمن عبد الحميد، محمد السيد بشير محمد، العدالة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015 م.
40. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة ناشرون وموزعون ن الطبعة الأولى، 2015م، الأردن.
41. ناصر داد عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر.
42. ناصر داد عدون، التحليل المالي، دار المحمدية العامة، الجزائر.
43. وفاء فؤاد شابي، منار عبد الرحمان محمد خضر، إدارة وتنمية الموارد البشرية، جامعة حلوان، كلية الاقتصاد المنزلي، 2003 م.

الرسائل والاطروحات:

44. احمد بن سعيد بن سالم، الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، رسالة مقدمة استكمالاً لدرجة الماجستير، تخصص إدارة تعليمية، جامعة نزوى 2012/2011
45. إبراهيم يختي، دور الإنترنت وتطبيقها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003/2002.
46. أنور أبو موسى، يحي كلاب، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، 2012/2011.
47. بريس نورة، المشروعات الصغيرة واشكالية تمويلها، دراسة حالة مؤسسة fertile عنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة 2006/2005م.

48. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة نزوى، قسنطينة 2009/2008.
49. جواهر محمد الزيد، فرضيات البحث العلمي واختبارها، حلقة النقاش السادسة والخمسين، مركز التمييز البحثي في تطوير تعليم العلوم والرياضيات، كلية التربية، شركاء التميز والريادة، الاحد 1434/05/05هـ.
50. حميدة نبيل، البنائية الوظيفية ودراسة الواقع والمكانة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 اوت 1995، سكيكدة العدد 5 ماي 2010
51. رابح بخوني، حساني رقية، افاق تمويل وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الدورة التدريبية الدولية، حول، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة دورها في الاقتصاديات المغاربية، جامعة سطيف 25-28 ماي 2003
52. زرقاوي امال، إثر الصراع على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم، بسكرة 2013م/2014
53. سحر بنت خلف سلمان مديين، تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، دراسة مقدمة لنيل درجة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى، السعودية، 1427هـ/2006.
54. سعود بورغدة محمد، الرضا الوظيفي لأستاذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، جامعة منثوري، قسنطينة، 2008/2007م.
55. عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم لأمنية كلية الدراسات العليا 1428هـ 2007م.

56. علي محمد واصف طوقان، النمط القيادي لمديري المدارس الثانوية في الضفة الغربية وتأثيره في الرضا الوظيفي للمعلمين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية التربية، نابلس 1991م.
57. علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
58. فاطمة عوض الكثيري، الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حكومة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الامارات، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الحوكمة والسياسة العامة ابريل 2018.
59. محمد الفتاح ياغي، تقييم الموظف العام للحوافز في الأجهزة الحكومية الأردنية، دراسة ميدانية للمنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن 1986.
60. محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض 1427هـ/2006م.
61. موسى حمد محمد شيحان الدليمي، إثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل بيت، الفصل الأول 2017/2018.
62. ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى المعلمين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، ماجستير غير منشور، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة فلسطين، 2017م.
63. نادر عبد الرزاق، تقييم إثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال 1431هـ/2010م.

64. ونوغي فتيحة، إثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأستاذة التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعة عباس سطيف، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير 2014 2015.

65. يوسف قريشي، سياسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006/2005.

المجلات والملتقيات:

66. سناء عبد الكريم، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مطبوعات الملتقى العلمي الدولي، الأداء المتميز للمنظمات والجامعات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، الجزائر.

67. ضبيان ايمان، بوشيخي عائشة، إثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المؤسسة سواتين للإنتاج sotton مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 2016/09 م.

68. نوال شيشة، زيني فريدة، استراتيجيات التدريب في ضل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، مداخلة حول قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الاعمال، الملتقى العلمي الوطني، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، يومي 10.11 نوفمبر 2009م.

المواقع الالكترونية:

69. احمد الكردي، إدارة الأداء الفعال بمنظمات الاعمال
www.inestintech.com

70. http://www.commerc.gov.dz.ar.staistique الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التجارة إحصائيات وحصائل 24/04/2020 ،

71. مصطلحات (الميكرو والميزو، والإكسو والماكرو) في الخدمة الاجتماعية،

احمد إبراهيم خضر، كتاب موقع بوابتي، مصر <http://www.myportail.com>

2012/05/22

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

رقم الاستمارة:

تحية طيبة:

أقدم لكم بجزيل الشكر على منحي جزءا من وقتكم للإجابة على هذه الاستمارة، أعرفكم
بنفسي انا طالبة بقسم علم الاجتماع والديمغرافيا أحضر لنيل شهادة الماستر في تخصص علم
اجتماع تنظيم وعمل

موضوع مذكرتنا هو:

الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة، والذي نهدف من
ورائه معرفة هل لرضا العمال على الحوافز المادية والظروف البيئية أثر على أدائهم في
المؤسسة التي يعملون بها ، وبما أنكم عمال بإحدى هذه المؤسسات ، وتحقيقا لهذا الهدف
نرجو منكم التكرم ومساعدتنا بالإجابة على الأسئلة الموجودة في هذه الاستمارة بدقة لان
أهمية نتائج هذا البحث وصحتها تتوقف على دقة تلك الإجابات ومدى مصداقيتها، ونحيطكم
علما ان كل المعلومات التي تدلون بها ستستخدم لأغراض علمية فيها صالح للعام وتقبلوا منا
فائق الاحترام والتقدير وشكرا مسبقا.

ملاحظة: يمكنكم الإجابة على الأسئلة بوضع علامة x أمام المربع المناسب للإجابة.

السنة الجامعية 2020/2021م

I- بيانات عامة عن المبحوثين :

1. الجنس: ذكر انثى

2. السن

من 20 الى 30 من 30 الى 40 أكثر من 40

3. المستوى التعليمي: ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

4. سنة التوظيف:

5. نوع الوظيفة:

6. الحالة المدنية: متزوج

أعزب

مطلق

حالة أخرى اذكرها

- بيانات حول الرضا الوظيفي :

7. هل الأجر الذي تتقاضاه عادلا ومرضيا لك؟ نعم لا

لماذا في كلتا الحالتين؟

8. هل مستوى الأجر بالنسبة لك يعتبر؟ عالي متوسط منخفض

9. هل الأجر الذي تتقاضاه كافي لتحقيق المستوى المعيشي المطلوب؟

نعم لا نوعا ما

10. هل حدث وان تحصلت على أجر أعلى؟ نعم لا أحيانا 127

في كلتا الحالتين لماذا؟.....

11. هل هناك عدالة في توزيع الأجور؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك بلا لماذا؟.....

12. هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع وظيفتك؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟.....

13. هل تمارس عملك تحت درجة حرارة ملائمة للجسم طوال السنة؟ نعم لا

14. هل ترى ان بيئة عملك مناسبة من حيث التهوية؟ نعم لا أحيانا

15. هل تجد شدة الإضاءة مناسبة للقيام بعملك؟ نعم لا الى حد ما

16. هل توجد مكيفات هوائية في مكان عملك؟ نعم لا

17. هل يوجد تأمين صحي بالمؤسسة التي تعمل بها؟ نعم لا

18. هل أي أساس تتم الترقية في عملك؟ الأقدمية الكفاءة معا

19. هل تشعر وأنك حصلت على ما تستحق من ترقية؟ نعم لا نوعا ما

20. هل انت راضي عن المعايير التي يتم من خلالها الترقية؟

نعم لا نوعا ما

III-بيانات حول الأداء :

21. كيف ترى مستوى أدائك للعمل؟ جيد متوسط ضعيف

22. مع مرور الوقت هل تحسن أدائك في العمل؟ نعم 128 لا 128

23. إذا كانت الإجابة نعم الى ماذا يرجع السبب هل؟:

للأجر الترقية سبب آخر اذكره

24. هل تنجز اعمالك في وقتها المحدد؟ نعم لا

25. هل حدث وإن تلقيت ملاحظات سلبية من مسؤولك على أدائك في العمل؟

نعم لا أحيانا

26. هل تحصلت على ترقية في وظيفتك؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة لا أذكر لماذا

.....

.....

27. هل تحصلت على علاوات على أدائك في العمل؟ نعم لا

28. هل تحصلت على كفاءات حول العمل الإضافي؟ نعم لا أحيانا

29. هل تحصلت على شهادات تقدير على أدائك في العمل؟ نعم لا

30. هل الظروف البيئية كالحرارة والاضاءة أثرت على أدائك في العمل؟

نعم لا

31. كيف تصف معنوياتك في لعمل في هذا الوقت؟

مرتفعة عادية منخفضة

في كل الحالات أذكر سبب هذه المعنويات؟

.....

.....