

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: / 2019

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)
دفعة: 2019

الميدان: علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة

تقييم الرضا الوظيفي للمورد البشري في مؤسسات الضمان الإجتماعي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة

تحت إشراف:

إعداد الطالبين:

الوردي بلحسين د.كمال شريط

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - TEBESSA

الياس غريب

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
	أستاذ	رئيسا
كمال شريط	أستاذ	مشرفا ومقررا
	أستاذ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)

دفعته: 2019

الميدان: علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة

تقييم الرضا الوظيفي للمورد البشري في مؤسسات الضمان الإجتماعي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة

إعداد الطالبين:

الوردي بلحسين

الياس غريب

تحت إشراف:

د.كمال شريط

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
	أستاذ	رئيسا
كمال شريط	أستاذ	مشرفا ومقررا
	أستاذ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَلِلَّهِ الْمُلْكُ الْأَمِينُ
إِذْ أُنزِلَتِ السُّورَةُ
الْقَائِمَةُ وَالْعُرْجُومُ
بِأَمْرِ اللَّهِ الْعَلِيمِ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع

إلى من زرع في قلبي روح التحدي والاجتهاد
وسقاني بالرعاية والاهتمام وكان أصدق
الناس

إلي والدي العزيز

إلى من أضاءت لي دربي المظلم وكان حبها
زادي وعمادي

إلى من كنت أحتمي بدعائها
إلى أمي الحبيبة

إلي أخي وأختي سندي وسعادتي

إلى وصال ونور اليقين ومحمد إسلام فرحت
حياتي

إلى كل الأصدقاء و الزملاء

إلى جميع الأهل و الأحباب

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل

الياس

إهداء

إلى المدرسة الأولى التي تخرجت منها عند
□ ولادتي

إلى المربية الأولى التي علمتني أن الحياة دون
□ حنانها دون العودة إليها هي حقيقة حياة بائسة

إلى التي لا تتخلى عني في كل الظروف
□ وأتركها أنا بمجرد الوقوف

□ إلى أمي أكتب أن الحياة دونها لا تكتب

إلى من أعبته تفاصيل الدنيا وأرغمته على
تحدي كل الظروف أملا أن تكون له سندا
□ وعزا يوما ما

□ أبي أطل الله عمره

إلى من أكرمني الله بوجودهم إخوتي أطل الله
□ بقاءهم

□ إلى العائلة الثانية الأصدقاء والزملاء ومن
يحملون لنا في قلوبهم كل محبة وخير

لوردي

شُكْرُهُ وَعِرْفَانُهُ

الحمد لله الذي بعزته وجلاله تتم الصالحات
ياربّ لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك
لك الحمد والشكر حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه
لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدّم بأرقّ كلمات الشكر والثناء
إلى كلّ من قدّم لنا يد العون
ونخصّ بالذكر صاحب التميّز والأفكار النيّرة الأستاذ المشرف
الدكتور "كمال شريط" على دعمه المعنوي لنا وعلى الثّقمة
□ التي منحنا إيّاها أثناء البحث
إلى أساتذة قسم علوم التسيير بجامعة العربي التبسي الذين
نلنا شرف التعلّم على أيديهم
إلى الأساتذة الموقرين في لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول
مناقشة هذه المذكرة وتقويمها
إلى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء لولاية تبسة على سعة صدورهم وإجاباتهم الواضحة
والصريحة
نتمنّى من الله عزّ وجلّ أن يلبسهم ثوب الصحّة والعافية
شكرا لكلّ من ساعدنا من قريب أو من بعيد
□ نستغفرك ربّنا ونتوب إليك ونحمدك ونشكر فضل



أفهرس المحتويات

البسمة
آية قرآنية
الإهداء
الشكر والعرفان
I..... فهرس المحتويات
IV..... قائمة الجداول
V..... قائمة الأشكال
VI..... قائمة الملاحق
أ - هـ مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية الرضا الوظيفي
07..... المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي
07..... المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
07..... 1. تعريف الرضا الوظيفي
09..... 2. أهمية الرضا الوظيفي
10..... 3. عناصر الرضا الوظيفي
13..... المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي ونظرياته والعوامل المؤثرة فيه
13..... 1. أنواع الرضا الوظيفي
13..... 2. نظريات لرضا الوظيفي

15.....	3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.....
16.....	المطلب الثالث: مسببات الرضا لوظيفي وأساليب قياسه ونتائجه.....
16.....	1. مسببات الرضا الوظيفي.....
18.....	2. أساليب قياس الرضا الوظيفي.....
20.....	3. نتائج الرضا الوظيفي.....
22.....	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي.....
22.....	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
22.....	1. الدراسات المحلية.....
23.....	2. الدراسات العربية.....
24.....	3. الدراسات الأجنبية.....
25.....	المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة ومجال الإستفادة منها.....
25.....	1. التعليق على الدراسات السابقة.....
25.....	2. الإستفادة من الدراسات السابقة.....
25.....	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة.....
25.....	1. من حيث الهدف.....
26.....	2. من حيث المنهج.....
26.....	3. من حيث زمان ومكان الدراسة.....
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الإجراء - تبسة -

29.....	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.....
29.....	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وإعداد الإستبيان.....
29.....	1. مجتمع وعينة الدراسة.....
30.....	2. إعداد الاستبيان.....
31.....	3. مقياس أسئلة الاستبيان.....
31.....	المطلب الثاني: البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.....
31.....	1. البرامج الإحصائية المستخدمة.....
32.....	2. أساليب المعالجة الإحصائية.....
34.....	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الإستبيان.....
34.....	المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة.....
34.....	1. صدق أداة الدراسة.....
35.....	2. ثبات أداة الدراسة.....
35.....	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة واستخلاص نتائج الدراسة.....
35.....	1. تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية.....
41.....	2. تحليل النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة.....
53.....	3. استخلاص نتائج الإستبيان.....
55.....	الخاتمة.....
58.....	قائمة المراجع.....

63.....الملاحق

78.....تصريح باحترام قواعد الأمانة العلمية

قائمة الجداول

الجدول رقم 01: مقياس ليكارت الخماسي.....31
الجدول رقم 02: معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال و آخر.....34
الجدول رقم 03: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مجالات الدراسة.....35
الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....36
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب السن.....36
الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.....37
الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....38
الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني.....39
الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....40
الجدول رقم 10: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الأجر والحوافز.....42
الجدول رقم 11: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن ظروف العمل.....44
الجدول رقم 12: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الأمن والاستقرار.....46
الجدول رقم 13: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الانتماء للوظيفة.....48
الجدول رقم 14: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن علاقات العمل.....50
الجدول رقم 15: المستوى الكلي للرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.....52



قائمة الأشكال

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة..... ٥
الشكل رقم 02: نموذج الرضا الوظيفي..... 08
الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس..... 36
الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب السن..... 37
الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية..... 38
الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي..... 39
الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني..... 40
الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة..... 41

قائمة الملاحق

63.....	استمارة استبيان.....
67.....	استمارة خاصة بصدق المحكمين.....
72.....	قائمة المحكمين.....
73.....	مخرجات البرنامج v24. (spss).....

مقدمت عامت

1. توطئة

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها في وقتنا الحالي يعد أهم ظاهرة تشغل بال الباحثين والقائمين على هذا المجال ويرجع هذا الاهتمام إلى كون الموارد البشرية تمثل عنصرا هاما من عناصر نجاح المؤسسة وعنصرا محوري لتحقيق أهدافها فالمؤسسات اليوم تسعى إلى تحقيق أقصى استفادة ممكنة من رأسمالها البشري لتحسين الأداء ورفعها إلى مستويات عالية، ولا شك أن المعاملة العادلة في الأجور والمكافآت وإعطاء الفرص المتساوية للجميع من شأنه أن ينمي لديهم مشاعر الانتماء للعمل ويساعدهم على الاستقرار فيه، ويعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في المجالات الإدارية لما له من اثر كبير على إنتاجية العاملين في المؤسسات ودفعهم لتحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت لأجلها، فالكلام عن الرضا الوظيفي هو ترجمة لتصور الفرد حول الوظيفة التي يشغلها ومدى إشباعها لتوقعاته واحتياجاته، أي التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يطمح له الفرد مستقبلا.

إن عملية تحديد الرضا الوظيفي هي عملية تقييمية شاملة تغطي جميع جوانب العمل، وتعتبر عنصر مهم في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية ويدفعهم طوعا إلى زيادة مستوى الأداء، وهو في النهاية ما تتشده المؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.

من خلال ما تقدم سيتم التطرق في هذا العمل إلى دراسة مختلف المحددات والمؤشرات التي توضح وتبين وتقيم مدى وصول المؤسسة محل الدراسة وهي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة، إلى تحقيق الرضا الوظيفي لموردها البشري.

2. الإشكالية

بناء على ما سبق تبرز إشكالية الدراسة الحالية والتي يمكن صياغتها كما يلي:

"ما مدى تحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء لولاية تبسة؟ وما هي محدداته؟"

ولتناول هذه الإشكالية بالدراسة، تم طرح مجموعة من التساؤلات:

- ✓ هل يوجد اتفاق موحد حول تفسير الرضا الوظيفي للمورد البشري بين كافة الباحثين في هذا المجال؟
- ✓ هل يحظى المورد البشري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة بمستوى مقبول من الرضا الوظيفي؟
- ✓ هل يعتبر محدد الأجر والحوافز العنصر الأكثر تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي للمورد البشري؟

3. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات، نطرح الفرضيات التالية:

- ✓ الفرضية الأولى: هناك اتفاق على وجود تفسير محدد للرضا الوظيفي بين كافة الباحثين.
- ✓ الفرضية الثانية: يتمتع المورد البشري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة بمستوى عام مقبول من الرضا الوظيفي.
- ✓ الفرضية الثالثة: يعتبر محدد الرضا عن الأجر والحوافز العنصر الأكثر تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي للمورد البشري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة.

4. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا البحث في:

- ✓ تقديم إطار نظري يتناول أبعاد تقييم رضا المورد البشري.
- ✓ تقديم إطار عملي يربط مختلف العوامل والمؤشرات لتقييم رضا المورد البشري في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة من خلال (الأجر والحوافز، ظروف العمل، علاقات العمل، الانتماء للوظيفة، الأمن والاستقرار الوظيفي).
- ✓ البحث عن سبل لتعزيز وترسيخ هذه العوامل كأداة ومؤشر لزيادة فعالية الأداء المرتبط بمدى رضا المورد البشري عن محيط العمل المتواجد فيه.

5. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تقديم مفاهيم نظرية عن معنى الرضا للمورد البشري وعوامل تقييمه.
- ✓ التعرف على مستويات الرضا لدى العينة المبحوثة.
- ✓ التعرف على المحدد الأكثر تأثيرا من بين محددات الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة محل الدراسة والمتضمنة (الأجر والحوافز، ظروف العمل، علاقات العمل، الانتماء للوظيفة، الأمن والاستقرار الوظيفي...).
- ✓ محاولة بناء نموذج واختباره للوصول إلى صورة تعكس مدى تحقيق هاته العوامل للرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة محل الدراسة.

6. مبررات اختيار الموضوع

يمكن حصر الأسباب والدوافع التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع فيما يلي:

1.6. الأسباب الذاتية : وتتمثل في:

- ✓ ارتباط الموضوع وملائمته بالتخصص الذي ندرسه.
- ✓ الرغبة الذاتية والميل الشخصي في معالجة ودراسة موضوع الرضا الوظيفي في المنظمة وأثره على الولاء التنظيمي لها.
- ✓ الشعور بالأهمية والقيمة الحقيقية لهذا الموضوع.
- ✓ إفادة الباحثين وكذا المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر ممكن من الدراسات الأبحاث المفيدة والواقعية من أجل التغيير والتحسين.

2.6. الأسباب الموضوعية: وتكمن في:

- ✓ إبراز أهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للمورد البشري.
- ✓ توسع مجال إدارة الموارد البشرية والذي أصبح مؤخرا يولي اهتماما اكبر لتحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري.
- ✓ إمكانيات البحث متوفرة أي أن هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة نظرا لإمكانية الوصول إلى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.
- ✓ تحسيس المؤسسات الجزائرية عامة والمؤسسة محل الدراسة خاصة بالدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافها.

7. صعوبات الدراسة

لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء انجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق منها بالجانب النظري أو التطبيقي ويمكن حصرها فيما يلي:

- ✓ الخلط وصعوبة التفرقة بين المصطلحات في المراجع المعتمدة سواء باللغة العربية أو الأجنبية.
- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية مما يجعل دراسته معقدة وتحتاج لدراية كبيرة بهذه العلوم.
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية.
- ✓ صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة.

8. حدود الدراسة

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

- 1.8. الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2018-2019، جانبها النظري في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى شهر مارس، أما الجانب التطبيقي من شهر أفريل إلى شهر جوان.
- 2.8. الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة (وكالة تبسة، وكالة الحمامات، وكالة الشرعية).
- 3.8. الحدود البشرية: اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء لولاية تبسة حيث شملت هذه العينة (عامل مهني، إطار، إطار سامي).

9. منهج البحث

سوف يتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفرضيات من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وسوف يتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والدراسات السابقة المرتبطة بتقييم الرضا الوظيفي بغرض تكوين الإطار النظري للبحث وسوف يتم أيضا جمع البيانات من العينة باستخدام الاستبيان بغرض إتمام الدراسة الميدانية

10. التعاريف الإجرائية

للمصطلحات الأكثر استخداما في الدراسة:

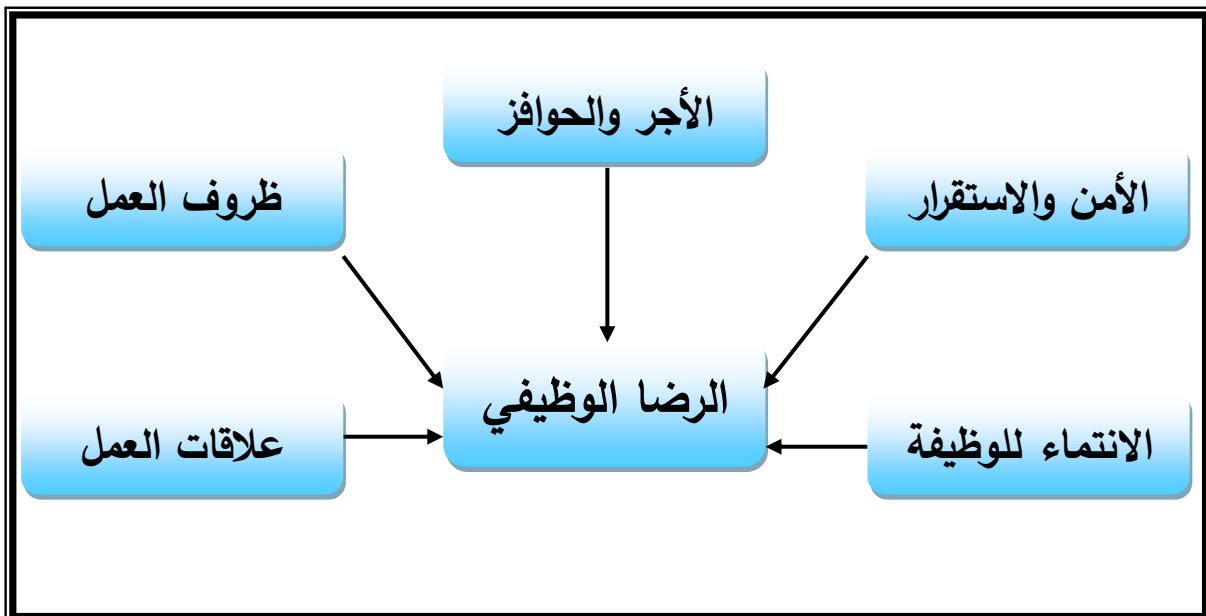
- ✓ الرضا الوظيفي: هو الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع الحاجات ذات القيمة عند الفرد.
- ✓ الحوافز: شعور داخلي لدى الفرد يولد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين يهدف منه الوصول إلى تحقيق أهداف معينة.

- ✓ المكافآت: الأسلوب الذي يتم به تقديم حوافز مادية ومعنوية لمجموعة أو إدارة على عملية ناجحة.
- ✓ احترام الذات: ذلك أن الفرد كلما كان لديه اعتداد برأيه واحترام ذاته كلما كان اقرب منه إلى الرضا من الذي يبخس قدر نفسه.
- ✓ الأمن والاستقرار الوظيفي: هو الحالة السائدة في المؤسسة ينعم فيها المورد البشري بنوع من الأمان في استمراره في العمل، وتضائل احتمال إنهاء خدمته، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.
- ✓ الرضا عن جماعات العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فان ذلك يقوده للرضا عن عمله وربما يكون مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.
- ✓ الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة على درجة رضا المورد البشري عن بيئة العمل.
- ✓ الانتماء للوظيفة: هو ذلك الموقف الإنساني الايجابي المتحصل بفعل إخلاص العاملين للمؤسسة واستمرارية نشاطهم الفاعل فيها، والارتباط الوثيق ومداومة البقاء الناجح من خلالها.

11. نموذج الدراسة

- بناء على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:
- ✓ المتغيرات المستقلة: الأجر والحوافز، ظروف العمل، علاقات العمل، الانتماء للوظيفة، الأمن والاستقرار الوظيفي.
 - ✓ المتغير التابع: مدى تأثير هاته العوامل على الرضا الوظيفي.

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

□ والتطبيقية

□ للرضا الوظيفي

تمهيد

يعد الرضا الوظيفي عاملا هاما و محوريا سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة، حيث انه لا خلاف حول كونه مؤشرا عن الحالة العامة لسير العمل في المؤسسة، ولا يقلل هذا من شأنه كموضوع مهم بل ربما يزيده لارتباطه بعدة متغيرات مرة كمتغير مستقل ومرة كمتغير تابع.

و نجاح أي منظمة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضي في عمله، بفرد آخر لا يشعر به و لا يلمس أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه و متطلباته، لهذا نالت ظاهرة الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين.

و سيتم التعرف من خلال هذا الفصل على مختلف الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي من مفهوم و أنواع ونظريات و عوامل مؤثرة فيه و نتائجه، ومن ثم التطرق إلى الأدبيات التطبيقية المتمثلة في الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الرضا الوظيفي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي

إن نجاح أي مؤسسة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضي في عمله، بفرد آخر لا يشعر به و لا يلمس أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه و متطلباته، لهذا نالت ظاهرة الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي، و سبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث و الدراسات و تعدد المجالات العلمية التي تناولته بالدراسة و الرضا الوظيفي هو موضوع فردي بحت، حيث ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.

1. تعريف الرضا الوظيفي

قبل التحدث عن الرضا الوظيفي يجب الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا.

1.1. الرضا: "لغة" هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا و رضي عنه، أحبه و أقبل عليه¹.

أما "اصطلاحا" فعرفه ميمورد أن الفرد يجب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها². ويتجه هاميل إلى تعريف الرضا بأنه عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه³. و قد عرفه هاورد و سيث بأنه الحالة العقلية للموظف التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة كافية مقابل التضحية بالنقود و المجهود⁴.

2.1. الرضا الوظيفي: يقترب مفهوم الرضا الوظيفي من مفاهيم عدة تشترك معه في الكثير من

الخصائص، ويعد هذا الاقتراب أحد الأسباب التي تجعل من حصر تعريف للرضا الوظيفي أمرا بالغ الصعوبة، إنه مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بالكثير من المتغيرات منها ما يتعلق بالعمل في حد ذاته، ومنها ما يتعلق بفريق العمل والبيئة المحيطة، كما أنه يدرس كمتغير مستقل يؤثر على سلوك

1 - أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، ط4، دار صادر، بيروت، لبنان، 2005، ص 168.

2 - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 194.

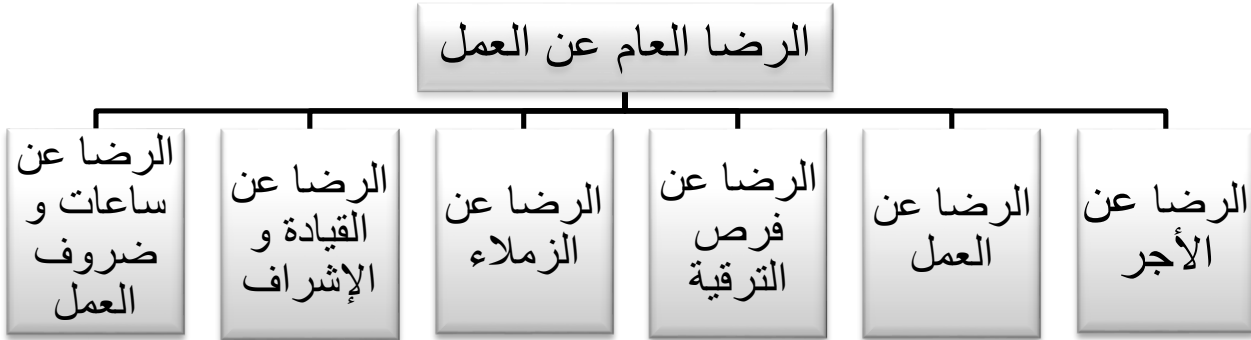
3 - محمد سعيد أنور سلطان، نفس المرجع، ص 196.

4 - عائشة مصطفى المنياوي، سلوك المستهلك، ط2، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر، 1998، ص 122.

العمال أو كمتغير تابع يتأثر بظروف العمل المختلفة¹، وقد انعكس هذا على ظهور العديد من التعريفات نذكر منها:

- تعريف هيرزبيرج الذي يعتبر أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يقابله مصطلح آخر على النقيض حتى ولو كان عدم الرضا الوظيفي فالمفهومين مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة وهما أيضا جانبان يمكن قياسهما بشكل مستقل، بمعنى آخر أنه يمكن لموظف أن يكون راضياً وغير راضٍ في نفس الوقت².
- أما سوبر فإنه يرى الرضا الوظيفي من وجهة نظر قدرة الفرد العامل على استخدام قدراته ومؤهلاته في العمل بما توفره له المؤسسة من منافذ، كما يتوقف أيضا على موقعه العملي و طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه و خبراته³.
- عرف هوبوك الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد⁴.
- ويذهب ستون إلى تعريف الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيقا لأهدافه الاجتماعية⁵.
- تعريف مركز البحوث بجامعة ميتشجان الرضا الوظيفي هو ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه للمشروع⁶.
- ويقدم أحمد صقر عاشور نموذجا للرضا الوظيفي بالشكل التالي⁷:

الشكل رقم 02: نموذج الرضا الوظيفي



المصدر: أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 140.

¹ - H.C.Ganguli, **job satisfaction scales for effective management (manuel for effective managemet)**, concept publishing company, new Delhi, 1994, p 15.

² - محمد الصيرفي، **السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)**، دار الوفاء للدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 13.

³ - محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 194.

⁴ - عادل عبد الرزاق هاشم، **القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 85.

⁵ - محمد سعيد أنور سلطان، **مرجع سابق**، ص 126.

⁶ - طلعت إبراهيم لطفى، **علم الاجتماع و التنظيم**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 178.

⁷ - أحمد صقر عاشور، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 140.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الرضا الوظيفي عبارة عن قيمة ضمنية مستترة تكمن في وجدان الفرد تجعل شعور الفرد ايجابيا نحو عمله و لا يتأتى هذا إلا نتيجة إشباع الحاجات الأساسية له من جراء ممارسة عملية العمل، و هذه الحاجات يمكن أن تكون إما حاجات مادية أو حاجات معنوية.

2. أهمية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يعطي إشارة حول السلوك الفردي للعمال عموماً تجاه عملهم وهو نتيجة إدراك الموظفين بمدى توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المؤسسة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية للمجتمع¹.

1.2. أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري: إن ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى²:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية وغير المادية مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم: فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

- الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.

وكشفت بعض نتائج البحوث أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وأنهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدره على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

2.2. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة³:

- ارتفاع في مستوى الفعالية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزاً في عملها.

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات)، دار الجامعية للطباعة والنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 229.

² - سالي علي محمد حسن، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 2000، ص 147.

³ - شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقسيم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 191.

- ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... الخ.
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.
- كما تبين من الدراسات العديدة حول موضوع الرضا الوظيفي أن المستوى المرتفع لهذا الأخير غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع المعنويات ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد العاملين.

3.2. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة¹:

- ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.
- وإذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث عن الرضا الوظيفي فيجب على الدول النامية أن تكون أكثر اهتماما نظرا لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع وتطوره، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد.

3. عناصر الرضا الوظيفي

هي العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته، وهي متنوعة منها ما يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد، وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد هذه العوامل²، حيث تتمثل هذه العناصر في:

1.3. الأجر: هو المبلغ الذي يتقاضاه العامل في مؤسسة ما ، مقابل ما يقوم به من عمل ، ووفقا لرتبته في سلم الوظيفة الخاص بالمؤسسة أو القطاع التابع له، وهو ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني و الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات، وقد أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل و العكس صحيح.

¹ - البديوي محمود، الرضا الوظيفي و القيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، العدد 3، الرياض، السعودية، نوفمبر 2006، ص 27.

² - هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر، حالة دراسية على البنوك العاملة في غزة، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 26.

إلا أن هيرزبرغ لا يوافق هذا المنحى ويعتبر أن الأجر يلبي فقط الحاجات الدنيا ولا يعد مصدرا كافيا للرضا الوظيفي¹.

2.3. ظروف العمل المادية: و يقصد بظروف العمل المادية تلك الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفته و التي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية و الجسمية و هي ظروف لا يستطيع الفرد التحكم فيها. حيث كلما كان المكان الذي يؤدي فيه العامل عمله مناسباً كلما حقق له هذا قدراً من الرضا الوظيفي، ويمكن القول بان درجة جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط العامل بعمله، أي على درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، ويقلان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة².

3.3. محتوى العمل: إن محتوى العمل بمختلف متغيراته يعتبر من بين العناصر الهامة التي على أساسها يتحدد رضا الأفراد اتجاه وظائفهم المختلفة، وفي هذا الصدد أشارت الكثير من البحوث أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية، وكذا توفير فرص المبادأة و الابتكار للأفراد و إبراز مهاراتهم و قدراتهم في أداء العمل زاد ذلك من رضاهم الوظيفي، فالعامل الأساسي هنا هو اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد وقدراته واستعداداته الشخصية من جهة، بالإضافة إلى إتاحة الوظيفة للموظف فرصة لاستخدام مهاراته ومواهبه وكفاءته ، ومنح الفرصة له للإبداع والابتكار من جهة أخرى³.

4.3. فرص الترقية: من طبيعة الإنسان السعي إلى تحقيق منزلة أحسن مما هو عليه فتراه حريصاً على الاطلاع على سياسة التخطيط المستقبلي للمنصب وعلى نموها وقد أشارت نتائج الدراسات إلى أن هناك تناسب طردي بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، فالترقية هي شغل الموظف لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من مستوى وظيفته الحالية من حيث السلطة، المسؤولية و المركز، و غالباً ما يتحصل أصحاب الترقية على زيادة في الأجر و المميزات الأخرى.

وتعتبر الترقية فرصة لنمو الموظف في عمله و تحقيق الذات و التميز، وتتبع المؤسسات عادة نظام ترقية على أساس الأقدمية أو الكفاءة أو مزيجاً بين الاثنين، وتعتبر الترقية حافزاً للعمال وعامل استقرار مهني

¹ - شهرزاد لبصير، الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، 2002، ص 67.

² - احمد محمد صالح شمسان، أثر الرضا الوظيفي على كفاءة أداء أعضاء هيئة التدريس، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، جامعة القاهرة، مصر، جانفي، 2001، ص 45.

³ - فاروق عبده، عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 262.

هام، بالإضافة إلى كونها تزيد في درجة التزام العمال بأهداف و سياسات المنشأة من جهة وخفض معدلات الدوران الوظيفي و تسرب الكفاءات من المؤسسة من جهة أخرى¹.

5.3. الإشراف: يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف بأنه علاقة عمل رسمية بين شخص موجه وعدد من الأشخاص يعملون مع جماعات وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة حيث ميز الباحثين بين ثلاثة أنماط رئيسية من الإشراف وهي²:

- الإشراف الفوضوي: يقصد به قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجز عن إحكام السيطرة على المشرف عليهم الذين يكونون في فوضى.

- الإشراف الأوتوقراطي: يقصد بالإشراف الأوتوقراطي قيام المشرف بإصدار الأوامر التي يجب أن تطاع دون نقاش، وهو يهتم باحتكار الصلاحيات في يده ولا يتيح فرصة المشاركة للمرؤوسين في صنع القرارات.

- الإشراف الديمقراطي: هذا النمط من الإشراف يعبر عن الاستعداد الذي يبديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرصة الكافية والمناسبة للقيام بدور فعال في صنع القرارات. وهذا يعني إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل وتحليلها واختيار البدائل وتقديم الاقتراحات والأفكار لاتخاذ القرارات.

6.3. ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة العامل كلما ارتفع رضا العامل عن عمله والعكس صحيح، وعند الحديث عن ساعات وأوقات العمل فإننا نتحدث عنها من حيث عددها ومن حيث فترات الراحة التي تعطى للعاملين.

- من حيث عددها: يجب أن تتلاءم ساعات العمل مع طبيعة الجهد المبذول في العمل، حيث أن زيادة عدد الساعات في العمل يؤدي إلى الإجهاد، فكلما قامت الإدارة بالزيادة في عدد ساعات العمل للعامل أدى هذا إلى إجهاده وبالتالي قل رضاه عن العمل.

- من حيث فترات الراحة التي تعطى للعاملين: أثبتت الدراسات أن توفير وقت للراحة يزيد من درجة الرضا عن العمل من جهة ، ومن جهة أخرى و بالقدر الذي إذا نقصت ساعات الراحة أو تعارضت مع وقت الراحة الطبيعي أو المعتاد ينخفض الرضا عن العمل³.

¹ - زكريا الدوري، **وظائف و عمليات منظمات الأعمال**، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 232.

² - شاطر شفيق، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010، ص 9.

³ - مبارك بن فالح الدوسري، **ضغوط العمل وعاقبتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، الرياض، السعودية، 2010، ص 42.

المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي ونظرياته والعوامل المؤثرة فيه

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى أنواع الرضا الوظيفي والنظريات التي تعرضت له والعوامل المؤثرة فيه.

1. أنواع الرضا الوظيفي

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

1.1. الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد، وهذا السبب انه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله¹.

2.1. الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، و تتضمن هذه الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية و الاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع زملاءه².

2. نظريات الرضا الوظيفي

توجد نظريات كثيرة تعرضت للرضا الوظيفي، ولكن أكثرها تأثيرا هي نظرية الحاجات لماسلو و نظرية العاملين لهيرزبيرج ونظرية العدالة لأدامز ونظرية القيمة للوك.

1.2. نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية: تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، وتفسر هذه النظرية سلوك الإنسان على أساس الحاجات ، فالحاجات الغير المشبعة تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه و إعادة حالة التوازن ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة التي تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقا لتسلسل هرمي، وتقوم هذه النظرية على افتراض أن الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر أولا تؤثر على سلوكه فالحاجات غير المشبعة تسبب له توترا، أي أنها تؤثر على سلوكه، أما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك و لا تدفع السلوك الإنساني وبالتالي فهي لا تؤثر عليه³.

¹ - طريف شوقي محمد فرج، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 221.

² - سفاري ميلود، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2007، ص 19.

³ - Marie-Georges Filleau, Clotilde Marque-Rippoul, les Théories de l'Organisation et de l'Entreprise, édition Marketing, Paris, 1999, P 87.

إن جوهر نظرية "ماسلو" لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجات عند الفرد و إنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولويتها عند الفرد، وبالتالي فإن هذه النظرية لا تفسر بشكل واضح وكلي الحفز الإنساني إلا أن مساهمتها واضحة وأساسية¹، وكذلك وجود فروق فردية بين الأفراد لم يأخذها ماسلو بعين الاعتبار عندما عرض نظريته فمثلا هناك أفراد تكون الحاجة إلى الأمان لديهم أقوى من حاجتهم إلى المسكن مثلا وتظل هذه الحاجة قوية عندهم رغم حصولهم من الامتيازات ما يشبعها لديهم².

2.2. نظرية ذات العاملين لهيرزبيرج: فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح هيرزبيرج لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وهي تركز على العوامل المسببة للرضا الوظيفي، وفحواها أن عوامل الرضا الوظيفي تقسم إلى قسمين دافعة ووقائية³.

3.2. نظرية العدالة لأدامز: وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات، وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، و كلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلم زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح⁴، وركزت هذه النظرية على أهمية العوائد وخاصة المالية منها في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للفرد، كما جاءت بمفهوم المعنى الاجتماعي والنفسي للعمل، حين يقارن العامل عائداته بعائدات غيره، لكن ما يؤخذ على هذه النظرية هو عدم توضيحها لآليات المقارنة فهي لم تبين الأساس الذي يختار العامل فردا كمرجع للمقارنة، فهل هناك معايير معتمدة أو مجرد اختيار عشوائي⁵.

4.2. نظرية القيمة للوك: تعتبر من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد و ما يرغب فيه، فبالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للمورد البشري، فكلما كان هناك فرق كبير سلبي بين مقدار ما يرغب فيه من عوائد و ما يحصل عليه فعلا، كلما كانت درجة عدم الرضا الوظيفي مرتفعة والعكس صحيح في حالة وجود فرق إيجابي بين العوائد المتوقعة والمحصلة فعلا .وعليه فإن قدرة الوظيفة

¹ - سالم فؤاد الشيخ وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط5، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن، 1995، ص 211.

² - مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، عمان، الأردن، 2000، ص 71.

³ - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 23.

⁴ - محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، مصر، 2005، ص 309.

⁵ - محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 173.

على توفير العوائد ذات القيمة والأهمية العالية للمورد البشري يعني الوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي¹.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن لوك في نظريته لم يحصر العناصر التي تجعل المورد البشري يشعر بالرضا الوظيفي، وهذا خلافاً لكل من ماسلو، هيرزبرج و لولير، الذين حصروا العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور، حيث يرى لوك أن أي عنصر يكون ذو قيمة و أهمية عالية للمورد البشري بغض النظر عن ماهيته، فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي².

3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي:

3.1. عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها: تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشتغاله لوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، فرص الترقية والعلاقات مع الآخرين³.

3.2. عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها: تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها، وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً وعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة، والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة⁴.

3.3. عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة: فيما يتعلق بساعات العمل، وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة⁵.

3.4. عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له⁶.

¹ - رواية محمد حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 171.

² - أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 229.

³ - Mullins L. J, Essentials of organisational behavior Prentice Hall, London, 2006, p 118.

⁴ - نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 355.

⁵ - احمد يوسف دودين، إدارة التطوير و التغيير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 172.

⁶ - أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 230.

5.3. عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، حيث هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا¹:

- العوامل الذاتية: تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، وتمكين قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمل، والمؤهل، والخبرة، وقوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.
- العوامل التنظيمية: تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من إجراء علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف مثل الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل و الرضا عن الوظيفة وما نتيجة الوظيفة لشغلها من إشباع لحاجاته.
- العوامل البيئية: وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين لها اثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على اندماج الموظف وتكامله مع وظيفته.

المطلب الثالث: مسببات الرضا الوظيفي وأساليب قياسه ونتائجه

وفي هذا المطلب سيتم التعرف على مسببات الرضا الوظيفي وأساليب قياسه ونتائجه:

1. مسببات الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم مسببات الرضا عن العمل إلى مجموعتين أولهما مسببات خاصة بالتنظيم، وثانيهما مسببات خاصة بالفرد ذاته.

1.1. المسببات الشخصية للرضا: أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك

أناس بطبيعتهم و شخصيتهم اقرب إلى الرضا أو الاستياء، و من أهم هذه المسببات مايلي²:

- احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتداد برأيه، و احترام ذاته، و العلو بقدره كلما كان اقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنقص في قدرتهم أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن عملهم.

- تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل و التعامل و التكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة و ينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

¹ - سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 100.

² - عيساوي وهيبه، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، جامعة تلمسان، 2012، ص 12.

- المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفية أو الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.
- الرضا عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم و الغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية و الزوجية و الاجتماعية فإنهم عادة ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.

2.1. المسببات التنظيمية للرضا: هي العوامل التي تكون المؤسسة سببا فيها والتي يمكن أن تساهم في شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، أهمها مايلي¹:

- نظام العوائد: مثل الحوافز، و المكافآت، و الترقية، و يشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب، و بالشكل العادل.
- الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، و الأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد و وجهة نظره حول عدالة المشرف و اهتمامه بشؤون المرؤوسين و حمايته لهم.
- سياسات المنظمة: و هي تشير إلى وجود أنظمة عمل و لوائح، و إجراءات، و قواعد تنظم العمل و توضح التصرفات و تسلسلها بشكل ييسر العمل و لا يعيقه.
- تصميم العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع، المرونة، التكامل، الأهمية، الاستقلال و توافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.
- ظروف عمل جيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم، و من أهم هذه الظروف الإضاءة، الحرارة، التهوية، حجم المكتب، التلفون، ترتيب المكاتب، حجم الاتصالات الشخصية، حجم الغرفة و غيرها.
- تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات، و يسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات فإن هذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة.
- تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم: فكلما كان هناك شعور قوي لدى الأفراد بأنهم يقومون بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم كلما كانوا أكثر رضا عن عملهم، وهنا نجد أن مراكز التقويم التي تنشئها بعض الشركات تساعد على ذلك.
- تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد: لأن الفرد يكون أقل رضا عن عمله إذا كان مملا ويثير الضجر والملل، وبالطبع يمكن استخدام مداخل التوسيع الأفقي والرأسي للتغلب على تلك المشكلة.

¹ - أنس عبد الباسط عباس، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 225.

2. أساليب قياس الرضا الوظيفي

هناك طرق متعددة لقياس رضا العاملين عن وظائفهم وهي في الحقيقة عبارة عن مقاييس لاتجاهاتهم وعلى الباحث أن يختار من بين هذه الطرق ما يتناسب أو يخدم أهداف بحثه، ومن الطرق الواسعة الاستخدام أهمها:

1.2. المقاييس الذاتية: لقد تعددت المقاييس الذاتية للرضا نظرا لتعدد النظريات التي فسرت موضوع الرضا الوظيفي ومن أهم المقاييس الشائعة الاستعمال ما يلي:

- **طريقة ليكارت:** يتكون هذا السلم من مجموعة من العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة، يسأل المفحوص بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة، لكل عبارة من عبارات الاستقصاء، خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي، والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة، ويمكن في هذه الحالة إعطاء كل إجابة، رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء، وعليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السالب¹.

- **طريقة هرزبيرغ:** تقوم هذه الطريقة على توجيه سؤالين رئيسيين للمفحوص، والمراد بذلك قياس مشاعره نحو العمل، وعادة ما يقدم محتوى السؤالين على النحو التالي²:

* الرجاء منك محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها بالسعادة في عملك خلال الستة أشهر الماضية مثلا، على أن يحدد الباحث المدة التي يريد بها بالضبط، كما يطلب من المفحوص إعطاء وصف ما يحدث بدقة في كل مرة يعاوده هذا الشعور وبالتالي يقدم الأسباب التي تسببت في وجود هذه المشاعر لديه.

* الرجاء منك محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيها باليأس الشديد في عملك خلال الستة أشهر الماضية مثلا، أي أن المدة الزمنية تحدد من طرف الباحث كما يطلب من المفحوص وصف ما حدث له بالضبط ومحاولة ذكر كل الأسباب التي جعلته يشعر بهذا الإحساس.

- **طريقة ثرستون:** وضع ثرستون عددا من العبارات بينها فواصل أو مسافات متساوية، عرضها على مجموعة من المحكمين ليسترشد برأيهم على أي العبارات تمثل أقصى الدرجات الايجابية، وأنها تمثل أقصى الدرجات السلبية، ولقد استخدم طريقة المقارنة الزوجية لتحديد مواقع العبارات الأخرى بين هذين الطرفين، ولقد كان الباحث يطلب من المحكمين أن يقسموا العبارات المعطاة لهم إلى (11) قسما أو فئة، بحيث توضع الموافقة الشديدة أو التقبل الشديد في الفئة الأولى، وتوضع العبارة التي تدل على تقبل أو

¹ - عبد الرحمن محمد العيسوي، الإدارة في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 185.

² - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 35.

نفور في الفئة (11) والعبارة التي تدل على تقبل أو نفور توضع في الفئة (06) وهي العبارة المحايدة، والعبارات نأخذ درجات من (01) إلى (11) تبعا للفئة التي تقع فيها عند كل محكم، وهذا يضمن أن المقياس سوف يكون أقل تشددا، ذلك أن المحكمين سوف يتفوقون بدرجة لا بأس بها على مجموعة من العبارات، وكذلك سيختلفون على عبارات ستكون كبيرة التشتت، مما سيؤدي إلى حذفها، وهذا النوع من المقاييس يتطلب جهدا كبيرا، ليحددوا وزن كل عبارة من العبارات¹.

- **طريقة أوزجود:** يتكون مقياس الرضا حسب هذه الطريقة، من مجموعة من المقاييس الجزئية، لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على تطبيق يمثل صفتان متعارضتان بينهما سبع درجات، ويطلب من الفرد أن يختار درجة واحدة والتي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي، وتجمع الدرجات التي أعطاها الفرد لكل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل كون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد أو اتجاهه النفسي نحو جانب من جوانب العمل، ثم تجمع مجموع الدرجات التي أشار عليها المفحوص، لتمثل مستوى الرضا العام لديه في حين تمثل درجات جانب من جوانب العمل مستوى الرضا الجزئي لهذا الجانب ويلي هذا اختبار المقياس على عينة من الأفراد لحساب درجة الارتباط بين درجات المقاييس الجزئية المجموع الكلي الخاص بجانب معين من جوانب العمل الذي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية فالمقاييس التي يكون ارتباطها عال بالمجموع الكلي ستبقى أما تلك التي يكون ارتباطها منخفض فتستبعد من القائمة النهائية للمقاييس².

2.2. المقاييس الموضوعية: يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، معدل دوران العمل، وترك الخدمة، وبالنظر إلى أسس تطبيق هذه المقاييس نجدها لا توفر البيانات الضرورية التي تؤكد على رضا أو عدم رضا العامل، فعلى سبيل المثال لا الحصر، قد يكون معدل الغياب مرتفعا بسبب المرض وليس بسبب عدم الرضا.

- **معدل الغياب:** قبل التطرق إلى معدل الغياب نوضح مدلول الغياب في حد ذاته فالتغيب يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا. والمعروف أن القلق من المشاعر التي تمتص طاقة الإنسان وتبددها وتدهورها وتعرقل الطاقة نحو الخلق الإبداع والإنتاج والابتكار، الذي يحتاج لدرجة ما من صفاء الذهن وهدوء النفس، وقد ينتج عن هذا الغياب انعدام الشعور بالرضا عن العمل، وتجدر الإشارة أيضا إلى أن حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها، مثل المرض والحوادث والظروف العائلية وغيرها من

¹ - محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2001، ص 44.

² - أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 414.

الأسباب، ورغم أنه لا توجد طريقة موجودة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب¹، إلا أنه يمكن الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية سنة 1968 وتحسب معدل الغياب كالتالي:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد}}{\text{عدد أيام العمل} \times \text{متوسط عدد الأفراد}} \times 100$$

- **ترك الخدمة:** يمكن اعتبار حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل، إذ ينظر لبقائه في الوظيفة كمؤشر يدل مدى ارتباطه بعمله ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري، مقسوما على العدد الإجمالي لعدد الأفراد في منتصف الفترة التي يحسب معدلها كالتالي²:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{\text{مجموع عدد الأفراد في منتصف الفترة}} \times 100$$

- **معدل الأمن والسلامة المهنية:** تحسب معدلات الإصابة والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة عدم الرضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل، ومن ثم رضا الأفراد عنها³.

3. نتائج الرضا الوظيفي

إن نتائج الرضا عن العمل يظهر تأثيرها واضحا على المعدلات التالية:

3.1. الرضا عن العمل ومعدل دورانه: كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، و لقد أظهرت كل الدراسات بدرجات متفاوتة ان هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض⁴.

3.2. الرضا عن العمل ومعدل الغياب: يعتبر من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال والرضا عن العمل، والغرض هنا انه إذا كان العامل يحصل على درجة

1 - طاهري عبد الغاني، ضغوط العمل وعاقبتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2008، ص 71.

2 - عسلي نور الدين، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص 37.

3 - محمد مرعي مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، 1999، ص 288.

4 - محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 204.

من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح، و من هذا التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين معدلات الغياب، وبشكل آخر يمكن القول انه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب و زاد معدل الحضور، و خاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجبارياً، و ربما كان السبب في ذلك أن الحضور عن العمل يمثل سلوكاً معيناً، فإذا كانت توابع هذا السلوك ايجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور الى العمل، لان حضوره يتبعه حصوله على شيء ايجابي و هو كونه سعيداً في جو العمل، إما هذا كان العامل غير سعيد هو غير راض عن العمل، و بالتالي فحضوره إلى العمل يتبعه عواقب سلبية¹.

3.3. الرضا عن العمل والإصابات: إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، فهي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، و على هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل و بين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بان العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده اقرب للإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا فروم يرجح الرأي القائل بان الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل و ليس العكس، و أياً كان التفسير فان البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث و الإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل².

4.3. الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل: يعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء بمعنى أن العامل السعيد بعمله عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا، حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في وظيفته، وهناك آخرون يعتقدون أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض، فالعامل الراضي أكثر إنتاجية، والعامل أكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء معرفة تامة، وقد تكون المسألة أن العلاقة بينهما تختلف عند كل فرد، فالحقيقة السائدة أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان فيما بينهما³.

¹ - اسماعيل علي بسيوني، رفاعي محمد رفاعي، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، السعودية، 2005، ص 214.

² - أنس عبد الباسط عباس، مرجع سابق، ص 226.

³ - محمد بن سليمان الضبعان، دوافع العمل وحوافزه وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الشورى، العدد 7، الرياض، السعودية، 2005،

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى بعض ما توصل إليه باحثين سابقين في مجال الرضا الوظيفي وما له علاقة به، فقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاث فروع، ذكر الدراسات السابقة و النتائج التي توصلوا إليها ثم نقد هذه الدراسات و في الأخير مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

يعتبر استطلاع الأبحاث السابقة من المراحل المنهجية في البحث العلمي، بهدف التعرف على الإسهامات السابقة في موضوع البحث، وقد صنفنا الدراسات السابقة دراسات محلية، عربية و أجنبية.

1. الدراسات المحلية

1.1. دراسة زرقة أحمد (2008)، بعنوان "فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي والأداء في المديرية العامة للتوزيع سونلغاز بالمدينة"، رسالة ماجستير، تخصص علوم التسيير.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تخلفه القيادة الإدارية على كل من الأداء و الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز فرع المدينة، وقد تحصل الباحث على 129 استبانة صحيحة وزعت على العمال والقيادة الإداريين، و توصل الباحث إلى نتائج منها:

- أن غالبية العمال غير راضين عن الأجر والترقية و آلية الاتصال.
- أن الطريقة المعتمدة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين هي الطريقة الرسمية¹.

2.1. دراسة بودون نبيلة (2007)، بعنوان "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية"، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى محاولة الوصول إلى أهم محددات الرضا الوظيفي انطلاقا من الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، واعتمدت الباحثة في دراستها على الملاحظة والمقابلة والاستبيان واشتملت العينة على 209 أفراد بمؤسسة سوناريك لإنتاج المدافئ والمطابخ المنزلية بقسنطينة. توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج أهمها وجود فروق ذو دلالة إحصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية حسب متغير الجنس².

¹ - زرقة أحمد، فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي والأداء في المديرية العامة للتوزيع سونلغاز بالمدينة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

² - بودون نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكورة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة قسنطينة، 2007.

2. الدراسات العربية

1.2. دراسة يوسف محمد، الحسن التيجاني (2010)، بعنوان "التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة، ومدى رضا العاملين في هذا القطاع عن بيئة العمل الوظيفية، وقام الباحث بتوزيع الاستبيان على العاملين في القطاع الصناعي في مختلف المهن واشتملت عينة الدراسة على 134 من العاملين بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة، كما توصل الباحث إلى نتائج منها:

- أن الحوافز المادية تقدم أحيانا للعاملين بهذا القطاع، أما الحوافز المعنوية بدرجة أقل.
- أن أفراد العينة راضون عن بيئة العمل إلى حد ما.
- أن هنالك علاقة طردية ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وبين الرضا عن بيئة العمل¹.

2.2. دراسة الطيب إيهاب، محمود عايش (2008)، بعنوان "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال"

تهدف هذه الدراسة إلى تقصي اثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها وكذلك التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع الاستبيان على 320 موظف وموظفة من العاملين بالشركة، كما توصل الباحث إلى نتائج منها:

- وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين توفر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الاتصالات الفلسطينية.
- أظهرت الدراسة أن هنالك مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية².

¹ - يوسف محمد، الحسن التيجاني، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي، مكتبة الموسوعة العامة، مكة المكرمة، السعودية، 2010 .

² - طيب إيهاب، محمود عايش، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

3. الدراسات الأجنبية

1.3. دراسة Abdullah & other (2011) بعنوان "تقييم الرضا الوظيفي والأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"

هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل لوظائف العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع البناء و التشييد وكذا تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وفحص الأداء الوظيفي للعاملين، والتحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظف، قد تم جمع البيانات بإستخدام أداة الإستبيان والتي وزعت على 150 مبحوث من م ص م في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن الرضا عن زملاء العمل يأتي في المرتبة الأعلى و بمعدل 3.62.
- أن الرضا على الأجر يأتي في المرتبة الأدنى بمعدل 2.56.
- أن هنالك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام والأداء الوظيفي في م.ص.م¹.

2.3. دراسة Ayranci (2011) بعنوان "دراسة عوامل الرضا الوظيفي بين أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تركيا"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لمالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية Baskent بتركيا وتحليل العلاقة بين هذه العوامل، حيث اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على الاستبيان الذي وزع على حوالي 228 مالك مؤسسة صغيرة ومتوسطة، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن الرضا الوظيفي للعاملين يتأثر بسبعة عوامل هي خصائص العمل، ظروف العمل، الفوائد المالية، والاتصالات ملائمة العمل، الكفاءة، صورة المؤسسة، وهذه العوامل لديها علاقة قوية و إيجابية ببعضها البعض، باستثناء خصائص العمل ومدى ملائمتها للمالك لإمتلاك الأعمال التجارية².

¹ - Arham Abdullah & other, Evaluation of Job Satisfaction and Performance of Employees in Small and Medium Sized Construction Firms in Nigeria international conference on construction and project management, singapore (2011).

² - Evren Ayranci, A Study on The Factors of Job Satisfaction among Owners of Small and Medium-Sized Turkish businesses, word conference on tecnology, innovation and entrepreneurship, istambul, turkey, (2011).

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة و مجال الإستفادة منها

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى التعليق على الدراسات السابقة وكيف تمت الإستفادة منها.

1. التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة المحلية، العربية والأجنبية و الإطلاع عليها يمكن ملاحظة أنه من حيث المنهج المستخدم فالمنهج الوصفي التحليلي لدراسة موضوع الرضا الوظيفي خاصة مشتركة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة وتباينت الدراسات السابقة في حجم وطبيعة عينتها أما من حيث أداة القياس فإن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة التي تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي فيها لجمع البيانات كما لاحظ الباحث وجود إهتمام كبير من قبل المؤسسات العامة والخاصة بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين والعوامل التي تؤثر فيه وذلك لأهمية موضوع الرضا من خلال علاقته بالعمل ومعظم هذه الدراسات تناولت علاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات ويتضح من نتائج الدراسات أنه توجد اختلافات فيما توصلت إليه بما يتعلق بالمتغيرات.

2. الاستفادة من الدراسات السابقة

- إثراء الإطار النظري.
- تحديد واختيار أدوات الدراسة الأنسب.
- اختيار المنهج العلمي المناسب للدراسة.
- صياغة تساؤلات وفرضيات الدراسة.
- تدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة.
- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.

المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة

نتطرق إلى هذه الدراسات من حيث ثلاث عناصر هي الهدف و المنهج و زمان و مكان الدراسة.

1. من حيث الهدف

هدفت الدراسات السابقة إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي وذلك بربطه بمتغير أو عدة متغيرات، ولكن أغلبية الدراسات تربط الرضا الوظيفي بعوامل فيزيقية تخص محيط العمل أو مادية مثل الأجور

والمحفزات، كما أن هناك دراسات تربطه بعوامل ذاتية تخص العامل كتقدير الذات، الاستقلالية، الحرية في انجاز العمل وفي اتخاذ القرارات.....الخ.

ويعود ربما هذا التوسع والتنوع في زوايا الدراسات إلى أهمية موضوع الرضا الوظيفي كما ذكرنا سابقا، وعليه فإن تعدد زوايا النظر يمنح نظرة أوسع لنا إذ أن هذه العوامل سيتم التطرق لها داخل الإطار الأوسع للدراسة وهو مجال النشاط في مؤسسات الضمان الإجتماعي.

في هذه النقطة بالتحديد تمت الإستفادة من الدراسات السابقة هذه، ودراسات أخرى بتوسيع المتغيرات الوسيطة التي من الممكن أن تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى المورد البشري في مؤسسات الضمان الاجتماعي، فيعتبر بذلك مجال النشاط هو المتغير المستقل ويحتوي على متغيرات جزئية تخص أساسا العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وهي عوامل مادية، معنوية، و تنظيمية.

2. من حيث المنهج

اعتمدت معظم الدراسات التي اطلعنا علينا المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لدراسة الظاهرة وتحليلها.

3. من حيث زمان و مكان الدراسة

- تختلف الدراسات السابقة طبعاً عن دراستنا هذه من حيث الزمان والمكان للأسباب التالية:
- الدراسات التي أجريت في البلدان العربية والبلدان الأجنبية تختلف بحكم طبيعة اقتصادها عن الاقتصاد الجزائري.
 - نمط تفكير الشعب الجزائري يختلف أيضا عن تفكير الشعوب الأخرى.
 - الدراسات السابقة لم تتناول الرضا الوظيفي في مجال الضمان الاجتماعي.
 - الدراسة الحالية حديثة و معتمدة على معطيات حديثة مقارنة بالدراسات السابقة.

خلاصة

تم من خلال هذا الفصل الإحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي من تعريف و أهمية و عناصر و أنواع، وأيضا مسببات وأساليب قياسه و نتائجه حيث بدا جليا أهميته من خلال تعدد النظريات المفسرة له وكثرة العوامل المؤثرة فيه هذا ما أدى إلى اختلاف وجهات النظر حول إعطاء مفهوم محدد له.

لكن ما يهم المؤسسة هو أن يحقق الرضا الوظيفي أهدافها وأهداف العاملين معا، ويحسن الأداء ويزيد من إنتاجية الفرد وولائه وارتباطه بالمؤسسة أكثر، ويقلل من دوران العمل والشكاوي والحوادث ومعدلات الغياب في المؤسسة.

وعليه فالمؤسسة تنتهج عدة وسائل لتحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها، مثل مساعدة ومساندة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة، توفير وتحسين ظروف العمل، توفير جو يسوده الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة، للوصول للأهداف المشتركة مما يعزز الثقة بين العاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي وأيضا معالجة مشاكلهم مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية
الصندوق الوطني
للتأمينات الإجتماعية
للعمال الأجراء - تبسة

تمهيد

بعد ما تم التعرض في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة، وتوضيح العلاقة بين الجانب النظري و ما هو موجود في الواقع العملي من خلال تقييم مدى رضا المورد البشري عن وظيفته في هذه المؤسسة.

وفي هذا الصدد تم التركيز في هذا الفصل على توضيح أهم الإجراءات المنهجية المتبعة ثم جدولة البيانات وتحليلها مع ذكر الأساليب والطرق الإحصائية المستخدمة في معالجتها، و من ثم التطرق لأهم نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا المبحث سيتم استعراض عناصر الدراسة الميدانية التي تم اختيارها بناء على مدى ملاءمتها مع الموضوع، متمثلة في مجتمع وعينة الدراسة وكذا توضيح جميع الجوانب المتعلقة بالاستبيان وإعداده وصولاً إلى البرامج والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وإعداد الاستبيان

تناول هذا المطلب شرحاً لمجتمع الدراسة والعينة المستخدمة وكذا كيفية إعداد الاستبيان.

1. مجتمع وعينة الدراسة

يختلف معنى مجتمع الدراسة عن معنى عينة الدراسة، إذ يشير معنى مجتمع الدراسة إلى المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، بينما يشير معنى عينة الدراسة إلى تلك العينة التي تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع.

1.1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين والعاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة وذلك بمختلف فئاتهم والبالغ عددهم 362، وتم اختيار هذه المؤسسة لمكانتها في المجتمع.

- **نبذة مختصرة عن المؤسسة:** أنشئ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة في 1978/01/01 وذلك بموجب الأمر 1974/01/30 الصادر عن القيادة الثورية، ويعد مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي مهمته حماية العامل عند الإصابة بحوادث العمل حيث تضمن له ولأسرته المعاش في حالة المرض أو العجز وبعد بلوغ سن التقاعد، يقوم دور هذه الوكالة على تسيير الخدمات العينية والنقدية الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية، تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل ومراقبة هذا التحصيل والمنازعات المرتبطة به، المساهمة في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، ممارسة المراقبة الطبية على المستفيدين من الضمان الاجتماعي، وتسهيل المهام مثل السرعة والبساطة في التعويضات وهنا يأتي دور بطاقة الشفاء. يندرج الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة تحت وصاية مديرية عامة يتواجد مقرها بالجزائر العاصمة، تمت هيكلتها بموجب مرسوم 223/85 المؤرخ في 1985/08/20 مهمتها توجيه كافة الوكالات عبر كل ولايات الوطن وتخضع لوصاية وزارة العمل والحماية الاجتماعية، وكل وكالة تشمل عدة مراكز وفروع في الدوائر والبلديات.

2.1. عينة الدراسة: تم الإتصال بالمؤسسة محل الدراسة وبعد شرح الإشكالية للسيد مدير الموارد البشرية وباقي الموظفين عند توزيع الاستمارات وتوضيح أسباب اختيار المؤسسة وأهميته بالنسبة للبحث، أبدى الموظفون استعدادهم للتعاون، بغية معرفة مدى رضاهم عن العمل في المؤسسة، ومن ثم تم إعداد استبيان وتوزيعه يدويا على 50 عامل تم اختيارهم عشوائيا بعدة وكالات على غرار وكالة تبسة، وكالة الحمامات، ووكالة الشريعة، وتم استعادة 40 استبيان، أي بنسبة استجابة قدرت ب 80%.

2. إعداد الاستبيان

يعتبر الاستبيان المصدر الأساسي الذي تم الاعتماد عليه في الجزء التطبيقي، لما له من أهمية خاصة ما يضمنه من سرية في المعلومات وتقاديا للإخراج.

1.2. كيفية إعداد الاستبيان: هناك جملة من النقاط التي تم مراعاتها عند إعداد هذا الإستبيان أهمها:

- ✓ الاعتماد على الأسلوب البسيط واللغة المفهومة.
- ✓ توافق الترتيب والتدرج في الاستبيان مع الإطار النظري للدراسة.
- ✓ تقليص حجم الأسئلة واختيار الضروري الذي يخدم الموضوع مباشرة.
- ✓ توزيع الاستمارة يدويا وشرح المقصود من الأسئلة.
- ✓ توضيح أهمية إجابة كل موظف على الاستمارة ودورها في النتائج المتوصل إليها.

2.2. هيكل الإستبيان: تضمن الاستبيان مقدمة كان الهدف منها إيصال الهدف من الدراسة للمستقصى منه وتوضيح عنوان المذكرة مع التأكيد على سرية المعلومات وأنها لغرض الدراسة فقط، أما مضمون الاستبيان فقد شمل قسمين:

1.2.2. المعلومات الشخصية: تتعلق بالخصائص الشخصية العامة لأفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى العلمي والخبرة المهنية وكذا الحالة الإجتماعية، وذلك لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات الديموغرافية.

2.2.2. البيانات الأساسية: عبارة عن أسئلة خاصة ويتكون من خمسة مجالات تبعا للدراسة النظرية متمثلة في:

- ✓ الرضا عن الأجر و الحوافز.
- ✓ الرضا عن ظروف العمل.
- ✓ الرضا عن الأمن و الاستقرار.
- ✓ الرضا عن الانتماء للوظيفة.
- ✓ الرضا عن علاقات العمل.

3. مقياس أسئلة الإستبيان

من أجل تحليل الاستبيان تم وضع مقياس للإجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق الاستبيان من خلال مقياس ليكارت الخماسي، وذلك من أجل معرفة اتجاه وآراء العينة حول كل عنصر في الإستبيان بشكل مفصل.

الجدول رقم 01: مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين

لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة أي (0.8=4/5)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (+1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فئة (1.8=0.8+1) وهكذا أصبح طول الخلايا أو الفئات كما يلي:

- من 1 إلى 1.80 يمثل غير موافق بشدة.
- من 1.80 إلى 2.60 يمثل غير موافق.
- من 2.60 إلى 3.40 يمثل محايد.
- من 3.40 إلى 4.20 يمثل موافق.
- من 4.20 إلى 5 يمثل موافق بشدة.

المطلب الثاني: البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات

تم استخدام مجموعة من الأساليب والبرامج الإحصائية من أجل تحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان، لما لها من أهمية في الوصول إلى النتائج المرجوة منه.

1. البرامج الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة عن طريق الإستبيان، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، والذي يرمز له اختصاراً بالرمز (SPSS) وذلك حسب طبيعة المعلومات المتوفرة، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة

من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... الخ.

2. أساليب المعالجة الإحصائية

فيما يخص البيانات الأساسية، تم تجميع وتبويب إجابات العينة وفق البرنامج الإحصائي (SPSS) الذي أتاح مجموعة من الأساليب التي ساعدت على التحليل الجيد والموضوعي لمخرجات الاستبيان، تتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

1.2. معامل الارتباط بيرسون: أستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه أي الاتساق الداخلي لأداة الدراسة أو الصدق البنائي لها، كما أستخدم أيضا لمعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل بمصادرها والرضا الوظيفي، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$r = \frac{\text{COV}(x_i, y)}{\sigma_X \sigma_Y}$$

$\text{COV}(x_i, y)$: التباين المشترك للمتغيرات.

σ_X : الانحراف المعياري للمتغير المستقل للدراسة.

σ_Y : الانحراف المعياري للمتغير التابع للدراسة.

2.2. معامل ألفا كرونباخ: وهو مقياس لصدق وثبات الاستبيان، تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_i} \right)$$

n : عدد العبارات في الإستبيان.

V_i : مجموع تباين الأسئلة.

3.2. التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

$$\frac{\text{تكرار المجموعة } 100 \times}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

4.2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: المتوسط الحسابي هو القيمة التي تتجمع حولها مجموعة القيم، ومن خلالها نستطيع الحكم على كل قيم المجموعة. والانحراف المعياري هو القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي، أي انه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة البيانات الإحصائية.

1.4.2. المتوسط الحسابي المرجح: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، وهو سيساعد كذلك على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي، ويعطى بالصيغة التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum nixi}{N}$$

ni : عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد.

xi : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5.

N : مجموع أفراد العينة وفي دراستنا وهو 40 فرد.

2.4.2. الانحراف المعياري المرجح: أستخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حاله إذ كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد الصحيح، علما بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب عبارات الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي متوسطاتها، وبحسب الانحراف المعياري المرجح بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni(X_i - \bar{X})^2}{N}}$$

ni : عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد، مثلا بالنسبة للخيار "أوافق" العبارة من عبارات محور ضغوط العمل.

xi : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5.

x : المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبيان ومحاوره الرئيسية والفرعية.

N : مجموع أفراد العينة وفي دراستنا وهو 40 فرد.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الإستبيان

بغية تحليل النتائج المستخلصة من بيانات الاستبيان، والموزع على أفراد عينة الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الطرق الإحصائية وذلك بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، كما تم إثبات صحة وثبات أداة الدراسة ومن ثم تحليل مختلف معطيات الاستبيان وصولاً إلى النتائج.

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنها الاستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1. صدق أداة الدراسة

لمعرفة مدى تناسق عبارات الاستمارة وصدقها، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل مجالات الإستبيان.

الجدول رقم 02: معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال و آخر

المجموع	المجال الخامس	المجال الرابع	المجال الثالث	المجال الثاني	المجال الأول	المجالات
0.779	0.513	0.378	0.649	0.547	1	المجال الأول
0.761	0.458	0.371	0.700	1	0.547	المجال الثاني
0.891	0.685	0.491	1	0.700	0.649	المجال الثالث
0.712	0.602	1	0.491	0.371	0.378	المجال الرابع
0.830	1	0.602	0.685	0.458	0.513	المجال الخامس
1	0.830	0.712	0.891	0.761	0.779	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال وآخر موجبة وهذا ما يشير أن جميع مجالات الاستبيان تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، كما يلاحظ أن العلاقة بين المجالات طردية وذات دلالة إحصائية عالية، حيث أن مجال الرضا عن الأجر والحوافز ذو ارتباط قوي مع مجال الأمن والاستقرار، ومجال الرضا عن ظروف العمل فهو أيضا ذو ارتباط قوي جدا مع مجال الأمن والاستقرار وهما الأقوى ارتباطا بين كل المجالات، أما مجال الرضا عن الانتماء للوظيفة فذو ارتباط قوي مع مجال الرضا عن علاقات العمل.

2. ثبات أداة الدراسة

لقياس درجة ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث أصغر قيمة مقبولة هي 0.6 وأفضل قيمة تكون بين 0.7 و 0.8 وكلما تزيد تكون أفضل وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 03: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مجالات الدراسة

المجالات	عدد العبارات	ثبات المجال
الرضا عن الأجر والحوافز	8	0.640
الرضا عن ظروف العمل	6	0.787
الرضا عن الأمن و الاستقرار	8	0.772
الرضا عن الانتماء للوظيفة	7	0.877
الرضا عن علاقات العمل	7	0.825
المجموع	36	0.780

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يلاحظ من خلال الجدول أن أعلى درجة ثبات يتمتع بها المجال الرابع محدد الرضا عن الانتماء للوظيفة بنسبة 0.877، ودرجة الثبات الكلية عالية بنسبة 0.780 حيث يمكن الاعتماد عليها في التحليل.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة واستخلاص نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث تحليلا تفصيليا للبيانات وعرضا للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة هذه النتائج.

1. تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة الفعلية وفق الخصائص والسمات الشخصية.

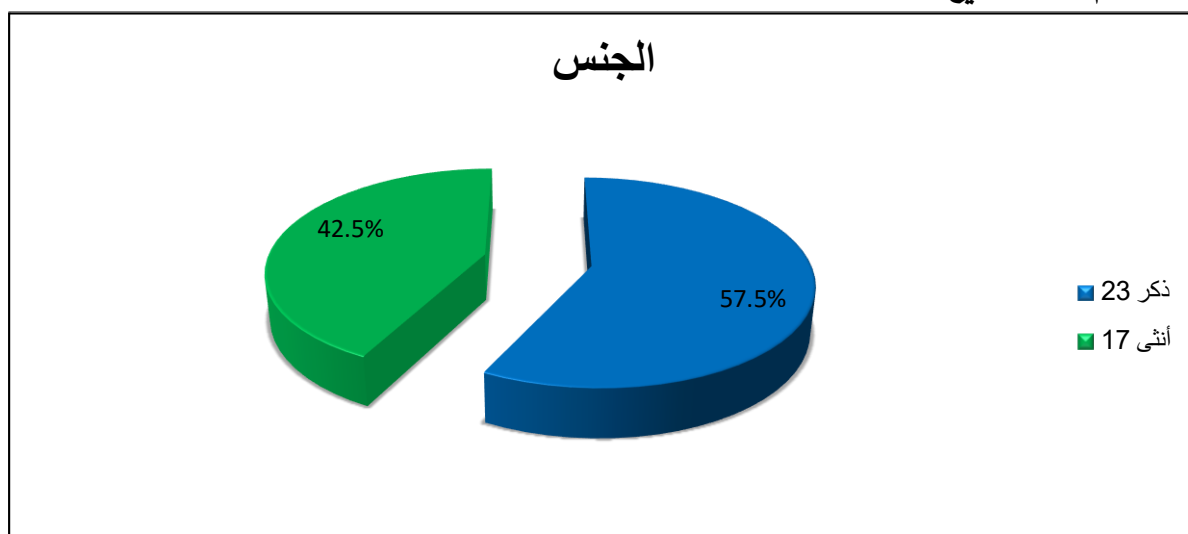
1.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس: لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
57.5%	23	ذكر
42.5%	17	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يظهر من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة احتوت على الجنسين، حيث كانت نسبة 57.5% ذكور و42.5% إناث.

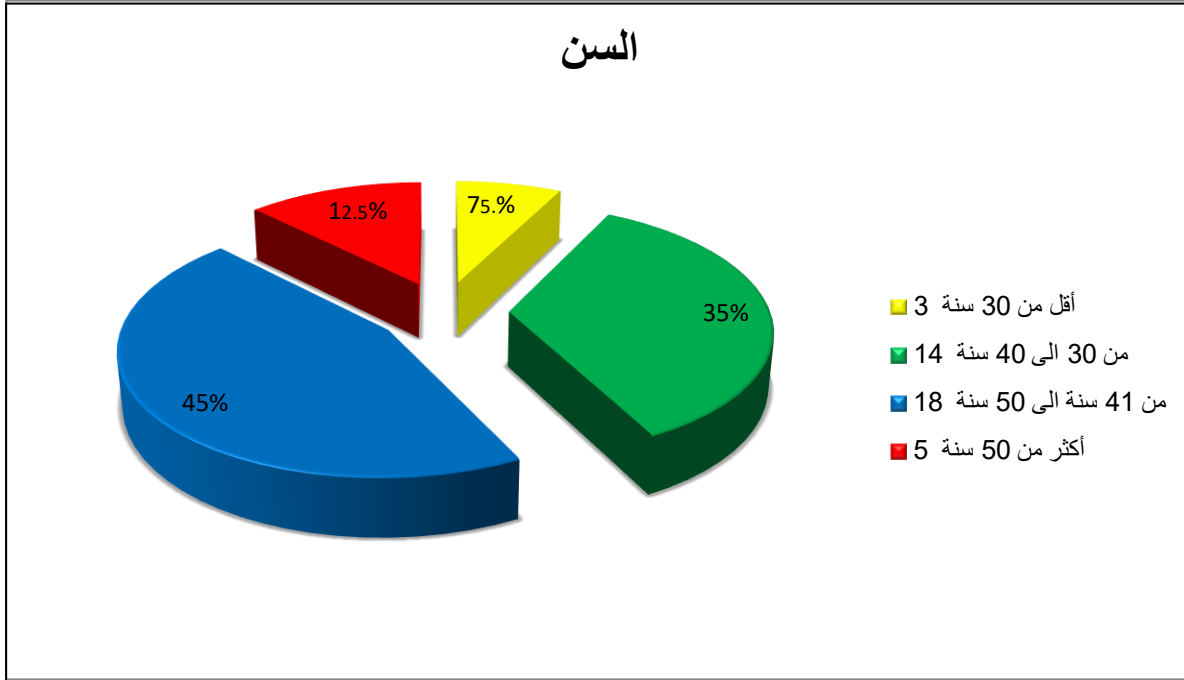
2.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن: يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب العمر حيث سن أفراد العينة بين 18 و60 سنة.

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
7.5%	3	أقل من 30 سنة
35%	14	من 30 سنة إلى 40 سنة
45%	18	من 41 سنة إلى 50 سنة
12.5%	5	أكثر من 50 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يتضح من خلال الجدول أن فئة من 41 سنة إلى 50 سنة احتلت أعلى نسبة بواقع 45%، في حين أن نسبة العينة في فئة من 30 سنة إلى 40 سنة احتلت المركز الثاني بواقع 35%، أما نسبة العينة من فئة أكثر من 50 سنة فبلغت 12.5%، وأقل نسبة كانت من نصيب الفئة العمرية أقل من 30 سنة بـ 7.5%، ومن هذه النتائج يمكن التفسير بأن الموظفين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة أغلبهم من متوسطي السن.

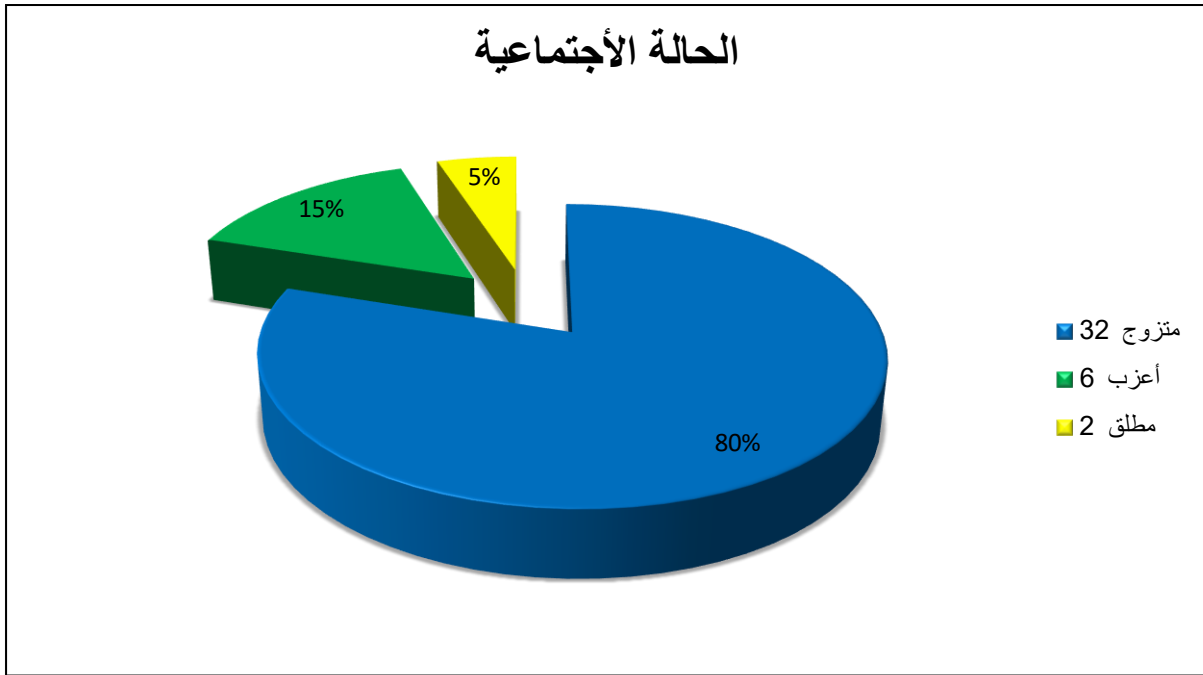
3.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية: بالنسبة للحالة الاجتماعية فالنتائج المتحصل عليها كانت موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
80%	32	متزوج
15%	6	أعزب
5%	2	مطلق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

تبين النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية أن نسبة 80% من عينة الدراسة متزوجون، و 15% من فئة أعزب، و المطلقون نسبتهم 5%، وهذا يعني أن أغلبية العينة مسؤولين عن أسر ويسعون إلى العمل على تحقيق احتياجاتهم وإشباع مختلف رغباتهم.

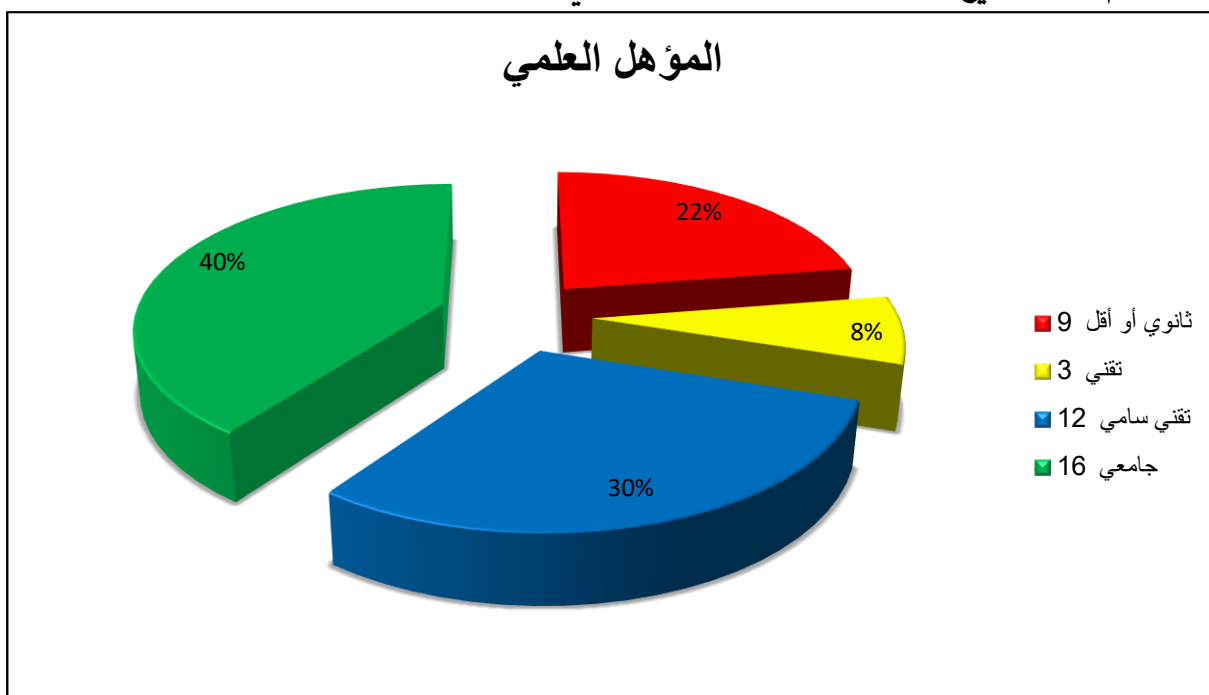
4.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
22%	9	ثانوي أو أقل
8%	3	تقني
30%	12	تقني سامي
40%	16	جامعي
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

بالنسبة للمؤهل العلمي لعينة الدراسة يتضح من الجدول أعلاه أن 22% منهم مستواهم ثانوي أو أقل، و 8% حاصلون على شهادة تقني، بينما 30% نسبة حاملي شهادة تقني سامي، أما نسبة الجامعيين فبلغت 40%، وبالتالي نجد أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء لولاية تبسة تحرص على توظيف موارد بشرية مؤهلة تمتلك المهارات والقدرات اللازمة لشغل المناصب.

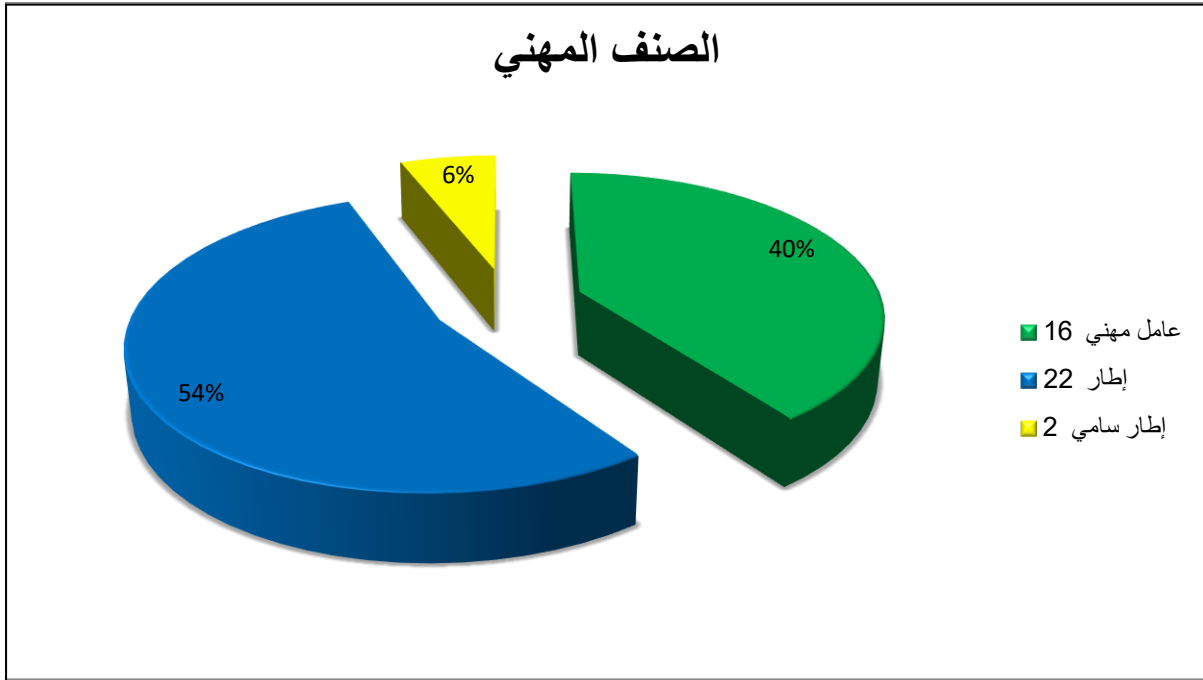
5.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف المهني: الإجابة محصل عليها في الدراسة التطبيقية حول الصنف المهني موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني

النسبة المئوية	التكرارات	الصنف المهني
40%	16	عامل مهني
54%	22	إطار
6%	2	إطار سامي
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

وفيما يخص مجال المهنة فبين الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة إطارات حيث بلغت نسبتهم 54%، في حين بلغت نسبة عينة الدراسة من صنف عامل مهني 40%، أما أقل نسبة 6% نسبة إطار سامي، ومنه عينة الدراسة أغلبها من الإطارات.

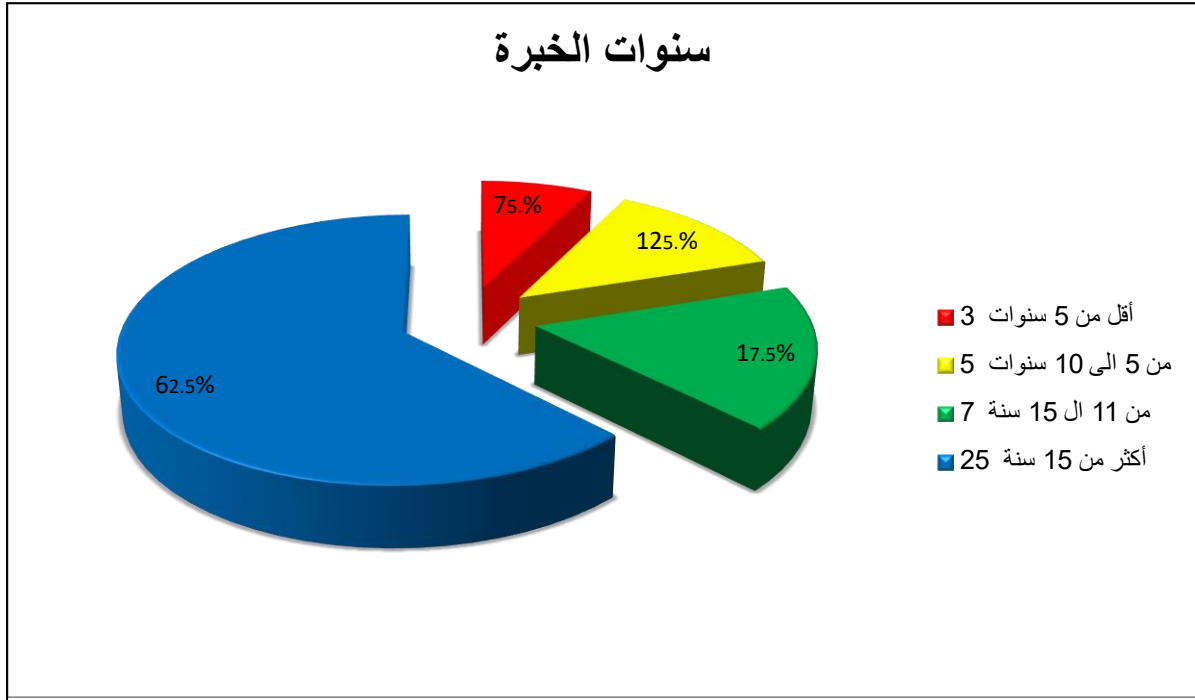
6.1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة: تم توزيع أفراد عينة الدراسة إلى أربع فئات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	7.5%
من 5 إلى 10 سنوات	5	12.5%
من 11 إلى 15 سنة	7	17.5%
أكثر من 15 سنة	22	62.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

عند التدقيق في الأقدمية المهنية المبينة في الجدول أعلاه نجد أن أقل نسبة هي نسبة الأقل من 5 سنوات بـ 7.5%، بينما نسبة عينة الدراسة فئة من 5 إلى 10 سنوات فبلغت 12.5%، بينما نسبة فئة من 11 إلى 15 سنة فكانت 17.5%، في حين نجد أن 62.5% من عينة الدراسة تقع خبرتهم ضمن مجال أكثر من 15 سنة، وعليه فإن أغلب موظفي المؤسسة ذو خبرة عالية.

2. تحليل النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة

حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجال على حدى.

1.2. الرضا عن الأجر والحوافز: يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي، التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محدد الرضا عن الأجر والحوافز.

الجدول رقم 10: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الأجر والحوافز

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
متوسط	1.272	3.15	5	9	6	15	5	ت	01
			12.5	22.5	15	37.5	12.5	%	
متوسط	1.343	3.13	7	8	2	19	4	ت	02
			17.5	20	5	47.5	10	%	
متوسط	1.324	2.88	8	10	4	15	3	ت	03
			20	25	10	37.5	7.5	%	
متوسط	1.172	2.60	9	9	13	7	2	ت	04
			22.5	22.5	32.5	17	5	%	
متوسط	1.285	3.13	7	6	5	19	3	ت	05
			17.5	15	12.5	47.5	7.5	%	
مرتفع	1.159	3.70	3	4	4	20	9	ت	06
			7.5	10	10	50	22.5	%	
مرتفع	0.955	3.90	1	3	5	21	10	ت	07
			2.5	7.5	12.5	52.5	25	%	
متوسط	1.532	3.25	6	12	0	10	12	ت	08
			15	30	0	25	30	%	
متوسط	1.255	3.21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لمحدد الرضا عن الأجور و الحوافز حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا موافقين على الأجور و الحوافز الممنوحة لهم وذلك بمتوسط حسابي كلي قدره 3.21 أي بمستوى قبول متوسط ومستوى الانحراف المعياري قدره 1.255، بمعنى أن العينة متجانسة وغير مشتتة، حيث كانت نتائج كل عبارة كما يلي:

- العبارة 1: (يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة)، بلغ المتوسط الحسابي 3.15، والانحراف المعياري 1.272، ودرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون أن أجورهم توفر لهم حياة كريمة.

- العبارة 2: (يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به)، بلغ المتوسط الحسابي 3.13، والانحراف المعياري 1.343، ودرجة قبول متوسطة، تقريبا نفس نتائج العبارة السابقة، أي أن الأجر يناسب طبيعة العمل.

- العبارة 3: (تتناسب المكافآت مع الجهد الذي ابذله)، بلغ المتوسط الحسابي 2.88، والانحراف المعياري 1.324، ودرجة قبول متوسطة قريبة من منخفضة، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على المكافآت الممنوحة.

- العبارة 4: (هناك عدالة في منح المكافآت في المؤسسة)، بلغ المتوسط الحسابي 2.60، والانحراف المعياري 1.172، ودرجة قبول متوسطة قريبة من منخفضة، يعني أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على توزيع المكافآت.

- العبارة 5: (يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة)، بلغ المتوسط الحسابي 3.13، والانحراف المعياري 1.258، ودرجة قبول متوسطة، وهذا يدل على أفراد العينة يرون أن راتبهم مناسب.

- العبارة 6: (يعتبر راتبي مناسب مقارنة بقطاعات أخرى)، بلغ المتوسط الحسابي 3.70، والانحراف المعياري 1.159، ودرجة قبول مرتفعة، هذا يدل أن أفراد العينة يرون أن راتبهم أفضل من القطاعات الأخرى.

- العبارة 7: (غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة في الأجر)، بلغ المتوسط الحسابي 3.90، والانحراف المعياري 0.955، ودرجة قبول مرتفعة، يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة يريدون زيادة في الأجر.

- العبارة 8: (يمكن أن أتخلى عن منصبتي إذا عرض علي منصب آخر بأجر أعلى في مؤسسة أخرى)، بلغ المتوسط الحسابي 3.25، والانحراف المعياري 1.532، ودرجة قبول متوسطة، كانت إجابات أفراد عينة الدراسة متوازنة بين موافق و غير موافق عن التخلي عن المنصب إذا عرض عليه منصب آخر بأجر أعلى.

2.2. الرضا عن ظروف العمل: يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي، التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محدد الرضا عن ظروف العمل.

الجدول رقم 11: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن ظروف العمل

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
مرتفع	1.121	3.78	3	3	3	22	9	ت	09
			7.5	7.5	7.5	55	22.5	%	
مرتفع	0.939	3.88	1	4	2	25	8	ت	10
			2.5	10	5	62.5	20	%	
متوسط	1.154	3.48	3	7	3	22	5	ت	11
			7.5	17.5	7.5	55	12.5	%	
متوسط	1.167	3.35	3	8	6	18	5	ت	12
			7.5	20	15	45	12.5	%	
متوسط	1.097	2.98	3	13	8	14	2	ت	13
			7.5	32.5	20	35	5	%	
متوسط	1.240	3.28	4	9	4	18	5	ت	14
			10	22.5	10	45	12.5	%	
متوسط	1.119	3.45	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لمحدد الرضا عن ظروف العمل حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا موافقين على الظروف التي يعملون فيها وذلك بمتوسط حسابي كلي قدره 3.45 أي بمستوى قبول متوسط ومستوى الانحراف المعياري قدره 1.119، بمعنى أن العينة متجانسة وغير مشتتة، حيث كانت نتائج كل عبارة كما يلي:

- العبارة 9: (تناسبي التهوية المتوفرة في مكان العمل)، بلغ المتوسط الحسابي 3.78، والانحراف المعياري 1.121، ودرجة قبول مرتفعة، مما يدل على أن التهوية المتوفرة مناسبة.
- العبارة 10: (تناسبي الإضاءة المتوفرة في مكان عملي)، بلغ المتوسط الحسابي 3.88، والانحراف المعياري 0.939، ودرجة قبول مرتفعة، يعني أن الإضاءة في المؤسسة جيدة.
- العبارة 11: (أشعر بالرضا لنظافة مكان عملي)، بلغ المتوسط الحسابي 3.48، والانحراف المعياري 1.154، ودرجة قبول متوسطة، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بالرضا التام عن نظافة المؤسسة.
- العبارة 12: (تناسبي ساعات العمل ومواعيد الدوام)، بلغ المتوسط الحسابي 3.35، والانحراف المعياري 1.167، ودرجة قبول متوسطة قريبة من المرتفعة، وهذا يدل على أن ساعات العمل ومواعيد الدوام تناسب أغلب أفراد عينة الدراسة.
- العبارة 13: (تجعلني الضوضاء المحيط بعملي أتركه بين الحين و الآخر)، بلغ المتوسط الحسابي 2.98، والانحراف المعياري 1.097، ودرجة قبول متوسطة، يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن الضوضاء ليست سبب لترك الموظف مكان عمله.
- العبارة 14: (المؤسسة مجهزة بالوسائل والأجهزة للمحافظة على الراحة)، بلغ المتوسط الحسابي 3.28، والانحراف المعياري 1.240، ودرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن المؤسسة مجهزة بالوسائل والأجهزة للمحافظة على الراحة.

3.2. الرضا عن الأمن والاستقرار: يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي، التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محدد الرضا عن الأمن والاستقرار.

الجدول رقم 12: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الأمن والاستقرار

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
متوسط	1.118	2.93	5	10	9	15	1	ت	15
			12.5	25	22.5	37.5	2.5	%	
متوسط	1.215	3.10	4	11	6	15	4	ت	16
			10	27.5	15	37.5	10	%	
متوسط	1.176	3.28	4	6	10	15	5	ت	17
			10	15	25	37.5	12.5	%	
متوسط	1.202	3.13	4	10	7	15	4	ت	18
			10	25	17.5	37.5	10	%	
متوسط	1.181	2.70	7	11	12	7	3	ت	19
			17.5	27.5	30	17.5	7.5	%	
متوسط	1.086	3.28	3	8	6	21	2	ت	20
			7.5	20	15	52.5	5	%	
مرتفع	0.974	3.78	2	2	6	23	7	ت	21
			5	5	15	57.5	17.5	%	
متوسط	1.210	3.35	5	5	5	21	4	ت	22
			12.5	12.5	12.5	52.5	10	%	
متوسط	1.145	3.19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لمحدد الرضا عن الأمن والاستقرار حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا راضين على الأمن و الإستقرار المتوفر في المؤسسة وذلك بمتوسط حسابي كلي قدره 3.19 أي بمستوى قبول متوسط ومستوى الانحراف المعياري قدره 1.145 بمعنى أن العينة متجانسة وغير مشتتة، حيث كانت نتائج كل عبارة كما يلي:

- العبارة 15: (النسبة التي تقتطع من راتبك للتأمين الصحي مناسبة)، بلغ المتوسط الحسابي 2.93، والانحراف المعياري 1.118، ودرجة قبول متوسطة، يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن النسبة التي تقتطع من الراتب للتأمين مناسبة.
- العبارة 16: (يوفر لي عملي الخدمات الصحية لي و لأسرتي)، بلغ المتوسط الحسابي 3.10، والانحراف المعياري 1.215، ودرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن العمل يوفر لعينة الدراسة الخدمات الصحية.
- العبارة 17: (يوفر لي عملي الاستقرار النفسي والاطمئنان بشكل عام)، بلغ المتوسط الحسابي 3.28، والانحراف المعياري 1.176، ودرجة قبول متوسطة، يعني أن العمل يوفر الاستقرار والاطمئنان لأفراد عينة الدراسة.
- العبارة 18: (لا يتم الاستغناء عن الموظف في العمل بسهولة)، بلغ المتوسط الحسابي 3.13، والانحراف المعياري 1.202، ودرجة قبول متوسطة، يرى أفراد عينة الدراسة أن المؤسسة لا تستغني عن الموظف بسهولة.
- العبارة 19: (النسبة التي تقتطع من الراتب للادخار مناسبة)، بلغ المتوسط الحسابي 2.70، والانحراف المعياري 1.181، ودرجة قبول متوسطة قريبة من المنخفضة، هذا يدل على أن العينة ترى أن النسبة التي تقتطع من الراتب للادخار غير مناسبة.
- العبارة 20: (يعتبر نظام التأمين الصحي مناسب إذا حدث مرض أو عجز)، بلغ المتوسط الحسابي 3.28، والانحراف المعياري 1.086، ودرجة قبول متوسطة، ترى عينة الدراسة أن نظام التأمين الصحي مناسب إذا حدث مرض أو عجز.
- العبارة 21: (أشعر بالأمان نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة)، بلغ المتوسط الحسابي 3.78، والانحراف المعياري 0.974، ودرجة قبول مرتفعة، مما يدل على أن عينة الدراسة تشعر بالأمان نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة.
- العبارة 22: (أتوقع بأن الراتب الذي سأحصل عليه بعد التقاعد مناسب)، بلغ المتوسط الحسابي 3.35، والانحراف المعياري 1.210، ودرجة قبول متوسطة، أي أن الراتب الذي سيحصلون عليه بعد التقاعد مناسب لعينة الدراسة.

4.2. الرضا عن الانتماء للوظيفة: يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي، التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محدد الرضا عن الانتماء للوظيفة.

الجدول رقم 13: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن الانتماء للوظيفة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
مرتفع	0.939	3.88	1	4	2	25	8	ت	23
			2.5	10	5	52.5	20	%	
مرتفع	0.797	4.08	0	3	2	24	11	ت	24
			0	7.5	5	60	27.5	%	
مرتفع	0.933	3.53	0	7	10	18	5	ت	25
			0	17.5	25	45	12.5	%	
مرتفع	0.758	4.20	0	2	2	22	14	ت	26
			0	5	5	55	35	%	
مرتفع	0.975	3.65	1	4	10	18	7	ت	27
			2.5	10	25	45	17.5	%	
مرتفع	1.037	4.05	2	2	2	20	14	ت	28
			5	5	5	50	35	%	
مرتفع	1.170	3.63	3	5	4	20	8	ت	29
			7.5	12.5	10	50	20	%	
مرتفع	0.944	3.86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لمحدد الرضا عن الانتماء للوظيفة حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا يحسون بالانتماء للوظيفة وذلك بمتوسط حسابي كلي قدره 3.86 أي بمستوى قبول متوسط ومستوى الانحراف المعياري قدره 0.944 بمعنى أن العينة متجانسة وغير مشتتة، حيث كانت نتائج كل عبارة كما يلي:

- العبارة 23: (أواظب على أوقات الدوام الرسمي بدون تأخر أو تغيب)، بلغ المتوسط الحسابي 3.88، والانحراف المعياري 0.939، ودرجة قبول مرتفعة، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة منضبطون بالنسبة لأوقات الدوام الرسمي.

- العبارة 24: (أعتبر مكان عملي جزء من حياتي)، بلغ المتوسط الحسابي 4.08، والانحراف المعياري 0.797، ودرجة قبول مرتفعة، يعني أن أفراد عينة الدراسة أغلبهم موافقون أن مكان العمل هو جزء من حياتهم.

- العبارة 25: (أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية)، بلغ المتوسط الحسابي 3.53، والانحراف المعياري 0.933، ودرجة قبول مرتفعة، هذا يدل أن أغلب الإجابات كانت أوافق على أن أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية.

- العبارة 26: (أحافظ على ممتلكات العمل كممتلكاتي الخاصة)، بلغ المتوسط الحسابي 4.20، والانحراف المعياري 0.758، ودرجة قبول مرتفعة، مما يدل أن أفراد عينة الدراسة ملتزمون بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة.

- العبارة 27: (أشعر بالسعادة عند وجودي في مكان عملي)، بلغ المتوسط الحسابي 3.65، والانحراف المعياري 0.975، ودرجة قبول مرتفعة، يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة يشعرون بالسعادة عند وجودهم في العمل.

- العبارة 28: (أحس بانتمائي للمؤسسة من خلال إلتزامي وإنضباطي)، بلغ المتوسط الحسابي 4.05، والانحراف المعياري 1.037، ودرجة قبول مرتفعة، هذا يدل أن إجابات العينة موافقون و بشدة على أنهم ينتمون للمؤسسة من خلال إلتزامهم و إنضباطهم.

- العبارة 29: (أشعر بأنني أستثمر قدراتي العلمية وخبرتي في العمل)، بلغ المتوسط الحسابي 3.63، والانحراف المعياري 1.170، ودرجة قبول مرتفعة، يعني أن إجابات عينة الدراسة تدل أنهم يستثمرون قدراتهم و خبراتهم في العمل بشكل جيد.

5.2. الرضا عن علاقات العمل: يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي، التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محدد الرضا عن علاقات العمل.

الجدول رقم 14: إجابات أفراد الدراسة في مجال الرضا عن علاقات العمل

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					رقم العبارة	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
متوسط	1.107	3.43	3	5	9	18	5	ت	30
			7.5	12.5	22.5	45	12.5	%	
مرتفع	1.013	3.50	1	8	5	22	4	ت	31
			2.5	20	12.5	55	10	%	
متوسط	1.310	2.98	7	9	6	14	4	ت	32
			17.5	22.5	15	35	10	%	
متوسط	1.305	2.88	8	9	6	14	3	ت	33
			20	22.5	15	35	7.5	%	
مرتفع	0.891	3.98	2	0	4	25	9	ت	34
			5	0	10	62.5	22.5	%	
متوسط	1.167	3.35	4	6	6	20	4	ت	35
			10	15	15	50	10	%	
متوسط	1.309	2.93	6	13	3	14	4	ت	36
			15	32.5	7.5	35	10	%	
متوسط	1.157	3.29	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لمحدد الرضا عن علاقات العمل حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا موافقين، أي علاقاتهم جيدة، وذلك بمتوسط حسابي كلي قدره 3.29 أي بمستوى قبول متوسط ومستوى الانحراف المعياري قدره 1.157 بمعنى أن العينة متجانسة وغير مشتتة، حيث كانت نتائج كل عبارة كما يلي:

- العبارة 30: (أحصل على قدر مناسب من التشجيع من قبل الزملاء)، بلغ المتوسط الحسابي 3.43، والانحراف المعياري 1.107، ودرجة قبول متوسطة، حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أنه هناك قدر من التشجيع من قبل الزملاء في المؤسسة.

- العبارة 31: (هناك تفاهم وانسجام بين فرق العمل)، بلغ المتوسط الحسابي 3.50، والانحراف المعياري 1.013، ودرجة قبول مرتفعة، مما يدل على أنه هناك قدر كبير من التفاهم الإنسجام بين الموظفين.

- العبارة 32: (يستمتع الرؤساء لآرائنا بشكل دائم)، بلغ المتوسط الحسابي 2.98، والانحراف المعياري 1.310، ودرجة قبول متوسطة قريبة من المنخفضة، يعني أن الرؤساء لا يستمعون لأراء الموظفين دائما.

- العبارة 33: (يمكن الاتصال بالمستويات الإدارية العليا دون عوائق)، بلغ المتوسط الحسابي 2.88، والانحراف المعياري 1.305، ودرجة قبول متوسطة قريبة من المنخفضة، وهذا يدل أنه هناك بعض العوائق في الإتصال بالمستويات الإدارية العليا.

- العبارة 34: (يحقق لي العمل الذي أقوم به احترام وتقدير الذات)، بلغ المتوسط الحسابي 3.98، والانحراف المعياري 0.891، ودرجة قبول مرتفعة، وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كنت موافق، أي أن العمل يحقق لهم تقدير واحترام الذات.

- العبارة 35: (يحاول العاملون تفهم مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض)، بلغ المتوسط الحسابي 3.35، والانحراف المعياري 1.167، ودرجة قبول متوسطة، يعني أن عينة الدراسة قدر من تفهم مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض.

- العبارة 36: (علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء الدوام)، بلغ المتوسط الحسابي 2.93، والانحراف المعياري 1.309، ودرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن عينة الدراسة لا تنتهي علاقتهم بانتهاء الدوام.

6.2. المستوى الكلي للرضا الوظيفي: يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري الكلي للدراسة.

الجدول رقم 15: المستوى الكلي للرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محددات الرضا الوظيفي
1.255	3.21	الرضا عن الأجر و الحوافز
1.119	3.45	الرضا عن ظروف العمل
1.145	3.19	الرضا عن الأمن و الاستقرار
0.944	3.86	الرضا عن الانتماء للوظيفة
1.157	3.29	الرضا عن علاقات العمل
1.124	3.40	المستوى الكلي للرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.v24.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن الموارد البشرية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة تتمتع بمستوى من الرضا الوظيفي متوسط قريب من المرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات الاستبيان 3.40 من 5 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي الذي هو (من 3.40 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق. ويمكن أيضا من خلال نتائج الجدول، ترتيب محددات الرضا الوظيفي من الأقل رضا إلى الأكثر حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- يأتي في المرتبة الخامسة محدد الرضا عن الأمن و الاستقرار، وهذا بمتوسط حسابي قدره 3.19.
- يأتي في المرتبة الرابعة محدد الرضا عن الأجر و الحوافز، وهذا بمتوسط حسابي قدره 3.21.
- يأتي في المرتبة الثالثة محدد الرضا عن علاقات العمل، وهذا بمتوسط حسابي قدره 3.29.
- يأتي في المرتبة الثانية محدد الرضا عن ظروف العمل، وهذا بمتوسط حسابي قدره 3.45.
- يأتي في المرتبة الأولى محدد الرضا عن الانتماء للوظيفة، وهذا بمتوسط حسابي قدره 3.86.

بناء على النتائج المحصل عليها من تحليل استبيان الدراسة، يتضح أن الموارد البشرية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة يتمتع بمستوى عام مقبول من الرضا الوظيفي شمل جميع المحددات بشكل متباين، بدءا بمحدد الرضا عن الأمن والاستقرار والذي توليه المؤسسة أولوية كبيرة لتحقيق الشعور بالراحة عند تأدية المهام بالنسبة لموردها البشري، نجد أيضا محدد الرضا عن الأجر والحوافز حيث تسعى المؤسسة للرفع من سلم الأجر وكذا تشجيع موردها البشري عن طريق الحوافز بنوعها المادية والمعنوية، كذلك بالنسبة لمحدد الرضا عن علاقات العمل والذي يتضح جليا في متانة الروابط بين الأفراد العاملين فيما بينهم وبين رؤسائهم، أما فيما يخص محدد الرضا عن علاقات العمل

نجد أن المورد البشري يتمتع بمستوى مقبول من الرضا عن ظروف العمل لأن المؤسسة توفر لهم مناخ آمن من الأخطار المهنية و الأضرار الصحية وتعمل على تخصيص أوقات للراحة لتجنب الملل والكسل، أخيرا كان لمحدد الرضا عن الانتماء للوظيفة أعلى نسبة من حيث درجة القبول وهذا يدل على ارتباط الموظفين بوظائفهم بسبب ما توفره المؤسسة من إمكانيات مادية ومعنوية معتبرة مقارنة بمؤسسات أخرى.

3. استخلاص نتائج الإستبيان

بعد تحليل الاستبيان تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الرضا عن الأجر لدى الموظفين بالمؤسسة مقبول لكن نسبته ليست قوية إذا أخذنا بالحسبان أن أجورهم مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، وهذا يدل أن هناك من الموظفين من يشعر بدرجة منخفضة من الرضا نتيجة ما يحصل عليه من أجر الذي يعتبره غير عادل، ويعود ذلك إلى أن الأجر الذي يتلقاه غير كاف لتغطية احتياجاته الأساسية ولا يشعر بعدالة في توزيع الحوافز.
- هناك مستوى جيد من الرضا عن ظروف العمل ويدل هذا على اهتمام المؤسسة بتوفير بيئة عمل مريحة من أدوات وأجهزة ومعدات ووسائل اتصال للموظفين تجعلهم يعملون في ظروف جيدة.
- الرضا عن محدد الأمن والاستقرار احتل المرتبة الأخيرة مقارنة بالمجالات الأخرى، وبشكل عام الموظفين راضون لأن نسبة الرضا تقع في فئة موافق، وهذا راجع إلى وجود قواعد ثابتة لتوزيع المهام، ووجود نظام جيد للتقاعد والادخار والتأمين داخل المؤسسة.
- جاء محدد الرضا عن الإنتماء للوظيفة في المرتبة الأولى بسبب أن المؤسسة تستثمر القدرات العلمية وخبرات الموظف بشكل جيد، إلى جانب أن المؤسسة تعزز التوازن بين العمل و حياة الموظف الخاصة توفر طرق قيمة لزيادة الولاء والإنتماء.
- أن مستوى الرضا عن علاقات العمل جيد، بسبب تبادل الموظفين المجالات مع بعضهم البعض خارج نطاق العمل بالإضافة إلى التفاهم المتبادل بينهم وبين الرؤساء، وكذلك مراعاة الإدارة لمشاكلهم وظروفهم الخاصة، بالإضافة إلى أن المؤسسة تحقق للموظف احترام وتقدير الذات.
- أظهرت الدراسة أن هناك مستوى عام مقبول من الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة على محددات الدراسة، وأن هذه الأخيرة لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملين، لأن المؤسسة توفر لعاملها مزايا وخدمات وامتيازات كثيرة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تمت محاولة إسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بالرضا الوظيفي على الواقع العملي وذلك بمعرفة مدى رضا الموظفين في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة، حيث تم توضيح ذلك من خلال توزيع استبيان وتحليله ومناقشته وفق برنامج (SPSS)، وبالاعتماد على مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية التي أثبتت صدق و ثبات أداة الدراسة مثل معامل ارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرونباخ.

وبعد معالجة البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة، أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل بين الايجابية أحيانا و السلبية أحيانا أخرى، و ما تم الوصول إليه أن هناك حالة رضا عام عما هو متوفر بالمؤسسة بجانبه المادي و المعنوي و إن كانت بعض الردود السلبية تعكس حالة من عدم الرضا عند بعض الأفراد فهو يبقى نسبي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي (3.40) من 5 وهو متوسط يعكس الخيار "موافق"، إذ جاء الرضا عن الانتماء للوظيفة بالمرتبة الأولى ثم الرضا عن ظروف العمل يليه بعد الرضا عن علاقات العمل و الرضا عن الأجر و الحوافز، بالرغم من أن الأجر في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة مرتفع مقارنة بقطاعات أخرى، حيث عدم الرضا كان عن الحوافز، وفي الأخير الرضا عن الأمن و الاستقرار لكن النسب كانت متقاربة وتقع كلها في الخيار "موافق".



الخاتمة العامة

1. الخاتمة

إن تفعيل دور العنصر البشري في المؤسسة يقتضي التخطيط الجيد في تصميم الأجور، نظام الحوافز، أسلوب الإشراف، وفي إنشاء فرق العمل وفي تحسين ظروف العمل، وتنجح المؤسسة فقط عندما تتوافق بين متطلبات أدوارها وأهدافها التي حددتها ورسمتها وبين حاجات وتوقعات الأفراد العاملين، ويقتضي هذا فهم حاجاتهم ودوافعهم في العمل.

وخلق رضا وظيفي ذو مستوى عال لدى العاملين يأتي من خلال عناصر مادية ومعنوية تحفيزية وبأسلوب يحرص على تنمية الحرية وروح المبادرة والابتكار لدى العامل، وعلى الشعور بروح المسؤولية الذاتية دون ضغط، ومن خلال تشجيع تكوين فرق العمل المتماسكة والمنسجمة وبإهتمام بمحتوى المهام والوظائف.

وفي هذه الدراسة تمت محاولة تقييم الرضا الوظيفي للمورد البشري، وتم اختيار الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية تبسة كدراسة حالة حيث تبرز هذه الأخيرة مستويات الرضا من خلال مختلف المحددات التي تبين مدى رضا العامل في المؤسسة، وتعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للرضا الوظيفي السائد عن طريق التعرف على محدداته وكيفية قياسه، وهي دراسة تأثيرية وارتباطية كونها تكشف وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ومحدداته.

2. اختبار الفرضيات

بعد استكمال الدراسة و استوفاء جانبها النظري والتطبيقي، تم اختبار الفرضيات التي اعتمدت في بدايتها و التي تتمثل في:

1.2. الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة بعد التطرق لمختلف الأبحاث و الدراسات في الجانب النظري انه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تفسير محدد للرضا الوظيفي، فهو مازال موضوع جدال و نقاش كبيرين نظرا لتعدد الحقول العلمية التي تناولته يضاف إلي ذلك الخاصية الذاتية التي يتميز بها هذا الموضوع فما يكون رضا لشخص ما قد لا يكون رضا لشخص آخر في نفس المجال.

2.2. الفرضية الثانية: من خلال الدراسة الميدانية وتسليط الضوء علي مجموعة من المؤشرات و المحددات التي توضح مدى الرضا الوظيفي للمورد البشري للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية تبسة تم إثبات وجود مستوى رضا عام مقبول بالنسبة لكافة المحددات المدروسة (الرضا عن الأجر و الحوافز، الرضا عن الأمن و الاستقرار، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن الانتماء للوظيفة)، حيث أثبتت الدراسة من خلال مختلف النتائج المحصل عليها أن المورد البشري عموما يدرك جيدا مدى توفر المؤسسة على مزايا و ايجابيات قد لا تتواجد في غيرها من المؤسسات.

3.2. **الفرضية الثالثة:** أثبتت الدراسة بعد التطرق لكافة المحددات أن الأجر والحوافز يساهمان في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال زيادة الدافعية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (3.21) وهو مستوى مقبول مقارنة مع الدراسات السابقة، إلا أنه كان لمحدد الرضا عن الانتماء للوظيفة النسبة المرتفعة مقارنة بكافة المحددات المدروسة، وهذا راجع للامتيازات و الفرص التي تمنحها المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى.

3. نتائج الدراسة

كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

3.1. النتائج النظرية: والتي تم استنتاجها من الجانب النظري للدراسة وهي:

- ✓ رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، و ذلك نتيجة لتعدد و تغير حاجاته و رغباته.
- ✓ يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى هي الطريقة غير المباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل مثل حوادث العمل، التغيب عن العمل، دوران العمل... الخ، والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء مثل الاستبيان، هذه الأخيرة هي الأكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها.
- ✓ لا يوجد هناك اتفاق بين الباحثين حول تفسير محدد للرضا الوظيفي، فهو ما زال موضوع جدال ونقاش كبيرين، نظرا لتعدد الحقول العلمية التي تناولته، يضاف إلى ذلك الخاصية الذاتية التي يتميز بها هذا الموضوع، فما يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر.

3.2. النتائج التطبيقية: والتي تم استنتاجها من خلال الدراسة الميدانية والمتمثلة في:

- ✓ انه توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي ومحدداته المتمثلة في الأجر، الحوافز، الأمن والاستقرار، الشعور بالانتماء، العوامل الاجتماعية والمادية.
- ✓ هناك مستوى مقبول للرضا الوظيفي في المؤسسة خاصة فيما يتعلق بعامل الأجر والحوافز.
- ✓ فرص الترقية تساهم في الرضا الوظيفي من خلال الزيادة في الأجر.
- ✓ العوامل الاجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال جماعة العمل لشعورهم كفريق واحد.
- ✓ العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال التهوية والإضاءة بمكان العمل.
- ✓ لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي وبين عينة الدراسة يعود للمتغيرات الشخصية.
- ✓ كما توصلت الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من العينة كانت للذكور بنسبة 57.5% في حين كانت نسبة الإناث 42.5%، فيما نجد أن غالبية الفئة العمرية تقع بين 41 سنة إلى 50 سنة احتلت أكبر

نسبة بواقع 45%، كما نجد أن المؤهل العلمي لغالبية أفراد العينة جامعي بنسبة 40 % فهي تشجع الاستثمار في المورد البشري المؤهل علميا، كما أن معظم الموظفين لديهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة، أيضا بالنسبة للفئة الوظيفية كانت النسبة الأكبر للإطارات والتي بلغت 54 %، أما الحالة الاجتماعية فكانت النسبة الأكبر للمتزوجين بقيمة تقدر ب 80 %.

4. اقتراحات الدراسة

كخلاصة لما جاءت به هذه الدراسة سيتم تقديم بعض الاقتراحات بهدف المساهمة في زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وتتلخص في:

- ✓ ضرورة زيادة اهتمام المؤسسة بموضوع الرضا الوظيفي لما له من أهمية ودافع في زيادة نسبة الأداء للعامل خاصة في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ ضرورة منح التحفيزات اللازمة والزيادة في الأجور بغرض إشباع حاجاتهم اليومية وزيادة رضاهم مما يدفعهم لبذل جهود أكبر.
- ✓ العمل على التطوير الدائم لبيئة العمل والتي من شأنها زيادة الرضا الوظيفي لدى المورد البشري في المؤسسة.

5. آفاق الدراسة

ما يثير الانتباه عند ختام هذه الدراسة إمكانية التطرق لمواضيع من شأنها إثراء هذا الجانب المختص بالرضا الوظيفي في المستقبل من بينها:

- ✓ دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية(دراسة مقارنة بين المؤسسات الأجنبية والمحلية).
- ✓ دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية الخاصة.
- ✓ دراسة حول العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض الظواهر السلوكية في المؤسسة كالتغيب والتمارض وترك العمل.

في الأخير يعد موضوع الرضا الوظيفي موضوعا هاما وواسعا لمن أراد البحث والولوج في عالمه مستقبلا، كما تبقى مساهمة هذه الدراسة في إثراء هذا الموضوع مساهمة بسيطة من جملة الإسهامات التي يمكن تقديمها لتحقيق إضافة علمية في مجال المعرفة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

- 1- أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار صادر، بيروت، لبنان، 2005.
- 2- أحمد يوسف دودين، إدارة التطوير و التغيير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 3- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات)، دار الجامعة للطباعة و النشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 4- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997.
- 5- إسماعيل علي بسيوني، رفاعي محمد رفاعي، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، السعودية، 2005.
- 6- أنس عبد الباسط عباس، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 7- زكريا الدوري، وظائف و عمليات منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 8- طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع و التنظيم، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
- 9- طريف شوقي محمد فرج، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
- 10- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 11- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.

- 12- محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء للدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 13- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسمايلية، مصر، 2005.
- 14- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، عمان، الأردن، 2000.
- 15- محمد مرعي مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، 1999.
- 16- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 17- سالم فؤاد الشيخ وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة الخامسة، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن، 1995.
- 18- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 19- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 20- عبد الرحمن محمد العيسوي، الإدارة في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 21- عائشة مصطفى المنياوي، سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر، 1998.
- 22- راوية محمد حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 23- فاروق عبده، عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

البحوث الجامعية

- 1- أحمد محمد صالح شمسان، أثر الرضا الوظيفي على كفاءة أداء أعضاء هيئة التدريس، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، جامعة القاهرة، مصر، جانفي، 2001.
- 2- بودون نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة قسنطينة، 2007.
- 3- هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر، حالة دراسية على البنوك العاملة في غزة، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 4- زرقة أحمد، فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي والأداء في المديرية العامة للتوزيع سونلغاز بالمدينة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
- 5- طاهري عبد الغاني، ضغوط العمل وعاقبتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2008.
- 6- طيب إيهاب، محمود عايش، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 7- يوسف محمد، الحسن التيجاني، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي، مكتبة الموسوعة العامة، مكة المكرمة، السعودية، 2010.
- 8- مبارك بن فالح الدوسري، ضغوط العمل وعاقبتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، الرياض، السعودية، 2010.
- 9- محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2001.
- 10- سالي علي محمد حسن، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 2000.

- 11- سفاري ميلود، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2007.
- 12- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010.
- 13- شهرزاد لبصير، الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، 2002.
- 14- عسلي نور الدين، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009.
- 15- عيساوي وهيبة، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012.
- 16- شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

المجلات

- 1- البديوي محمود، الرضا الوظيفي و القيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، العدد الثالث، الرياض، السعودية، نوفمبر 2006.
- 2- محمد بن سليمان الضبعان، دوافع العمل وحوافزه وأهميتها في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الشورى، العدد السابع، الرياض، السعودية، 2005.

المراجع الأجنبية

- 1- Arham Abdullah & other, **Evaluation of Job Satisfaction and Performance of Employees in Small and Medium Sized Construction Firms in Nigeria** international conference on construction and project management, singapore 2011.
- 2- Evren Ayranci, **A Study on The Factors of Job Satisfaction among Owners of Small and Medium-Sized Turkish businesses**, word conference on tecnology, innovation and enterpreneurship, istambul, turkey, 2011.
- 3- H.C.Ganguli, **job satisfaction scales for effective management (manuel for effective managemet)**, concept publishing company, new Delhi, 1994.
- 4- Marie-Georges Filleau, Clotilde Marque-Rippoul, **les Théories de l'Organisation et de l'Entreprise**, édition Marketing, Paris, 1999.
- 5- Mullins L. J, **Essentials of organisational behavior** Prentice Hall, London, 2006.



الملاحق

الملاحق

1. استمارة استبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



استمارة استبيان

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان:

تقييم الرضا الوظيفي للمورد البشري في مؤسسات الضمان الاجتماعي
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - تبسة -

حيث تهدف هذه الدراسة إلى تقييم رضا المورد البشري في مؤسسات الضمان الاجتماعي، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نتمنى منكم أن تولوا هذه الإستبانة اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

إشراف الأستاذ:

د.كمال شريط

إعداد الطالبين:

الياس غريب

الوردي بلحسين

السنة الجامعية: 2018/2019

الرجاء وضع علامة (x) في المكان المناسب

البيانات الشخصية: الغرض منها هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم.

• الجنس:

أنثى ذكر

• السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

• الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب مطلق

• المؤهل العلمي:

ثانوي أو أقل تقني

تقني سامي جامعي

• الصنف المهني:

عامل مهني إطار إطار سامي

• سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك
محاور الاستبيان: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرضا عن الأجر و الحوافز						
01	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة					
02	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به					
03	تتناسب المكافآت مع الجهد الذي أبذله					
04	هناك عدالة في منح المكافآت في المؤسسة					
05	يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة					
06	يعتبر راتبي مناسب مقارنة بقطاعات أخرى					
07	غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة في الأجر					
08	يمكن أن أتخلى عن مناصبي إذا عرض علي منصب آخر بأجر أعلى في مؤسسة أخرى					
الرضا عن ظروف العمل						
09	تناسبني التهوية المتوفرة في مكان العمل					
10	تناسبني الإضاءة المتوفرة في مكان عملي					
11	أشعر بالرضا لنظافة مكان عملي					
12	تناسبني ساعات العمل ومواعيد الدوام					
13	تجعلني الضوضاء المحيط بعملتي أتركه بين الحين و الآخر					
14	المؤسسة مجهزة بالوسائل والأجهزة للمحافظة على الراحة					
الرضا عن الأمن و الاستقرار						
15	النسبة التي تقنطع من راتبي للتأمين الصحي مناسبة					
16	يوفر لي عملي الخدمات الصحية لي و لأسرتي					
17	يوفر لي عملي الاستقرار النفسي والاطمئنان بشكل عام					
18	لا يتم الاستغناء عن الموظف في العمل بسهولة					

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	النسبة التي تقتطع من الراتب للدخار مناسبة					
20	يعتبر نظام التأمين الصحي مناسب إذا حدث مرض أو عجز					
21	أشعر بالأمان نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة					
22	أتوقع بأن الراتب الذي سأحصل عليه بعد التقاعد مناسب					
الرضا عن الانتماء للوظيفة						
23	أواظب على أوقات الدوام الرسمي بدون تأخر أو تغيب					
24	أعتبر مكان عملي جزء من حياتي					
25	أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية					
26	أحافظ على ممتلكات العمل كممتلكاتي الخاصة					
27	أشعر بالسعادة عند وجودي في مكان عملي					
28	أحس بانتمائي للمؤسسة من خلال إلزامي وإنضباطي					
29	أشعر بأنني أستثمر قدراتي العلمية وخبرتي في العمل					
الرضا عن علاقات العمل						
30	أحصل على قدر مناسب من التشجيع من قبل الزملاء					
31	هناك تفاهم وانسجام بين فرق العمل					
32	يستمتع الرؤساء لأرائنا بشكل دائم					
33	يمكن الاتصال بالمستويات الإدارية العليا دون عوائق					
34	يحقق لي العمل الذي أقوم به احترام وتقدير الذات					
35	يحاول العاملون تفهم مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض					
36	علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء الدوام					

أي إضافات، أو اقتراحات، أو آراء أخرى، تريدون إضافتها:

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

2. استمارة خاصة بصدق المحكمين



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة خاصة بصدق المحكمين

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان:

تقييم الرضا الوظيفي للمورد البشري في مؤسسات الضمان الاجتماعي

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - تبسة -

نرجو تعديل هذه الأداة و تقويمها وذلك من حيث:

- مدى تجسيدها للموضوع.
- مدى إنتماء العبارات للأبعاد.
- مدى ملائمة بدائل الأجوبة.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

إشراف الأستاذ:

د.كمال شريط

إعداد الطالبين:

الياس غريب

الوردي بلحسين

السنة الجامعية: 2018/2019

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب

البيانات الشخصية: الغرض منها هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم.

• الجنس:

أنثى ذكر

• السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
 من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

• الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب مطلق

• المؤهل العلمي:

ثانوي أو أقل تقني
 تقني سامي جامعي

• الصنف المهني:

عامل مهني إطار إطار سامي

• سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
 من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك
محاوِر الاستبيان: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرضا عن الأجر و الحوافز						
01	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة					
02	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به					
03	تتناسب المكافآت مع الجهد الذي ابذله					
04	هناك عدالة في منح المكافآت في المؤسسة					
05	يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة					
06	يعتبر راتبي مناسب مقارنة بقطاعات أخرى					
07	غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة في الأجر					
08	يمكن أن أتخلى عن مناصبي إذا عرض علي منصب آخر بأجر أعلى في مؤسسة أخرى					
الرضا عن ظروف العمل						
09	تناسبني التهوية المتوفرة في مكان العمل					
10	تناسبني الإضاءة المتوفرة في مكان عملي					
11	أشعر بالرضا لنظافة مكان عملي					
12	تناسبني ساعات العمل ومواعيد الدوام					
13	تجعلني الضوضاء المحيط بعملي أتركه بين الحين و الآخر					
14	المؤسسة مجهزة بالوسائل والأجهزة للمحافظة على الراحة					
الرضا عن الأمن و الاستقرار						
15	النسبة التي تقطع من راتبي للتأمين الصحي مناسبة					
16	يوفر لي عملي الخدمات الصحية لي و لأسرتي					
17	يوفر لي عملي الاستقرار النفسي والاطمئنان بشكل عام					
18	لا يتم الاستغناء عن الموظف في العمل بسهولة					

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	النسبة التي تقتطع من الراتب للادخار مناسبة					
20	يعتبر نظام التأمين الصحي مناسب إذا حدث مرض أو عجز					
21	أشعر بالأمان نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة					
22	أتوقع بأن الراتب الذي سأحصل عليه بعد التقاعد مناسب					
الرضا عن الانتماء للوظيفة						
23	أواظب على أوقات الدوام الرسمي بدون تأخر أو تغيب					
24	أعتبر مكان عملي جزء من حياتي					
25	أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية					
26	أحافظ على ممتلكات العمل كممتلكاتي الخاصة					
27	أشعر بالسعادة عند وجودي في مكان عملي					
28	أحس بانتمائي للمؤسسة من خلال التزامي وإنضباطي					
29	أشعر بأنني أستثمر قدراتي العلمية وخبرتي في العمل					
الرضا عن علاقات العمل						
30	أحصل على قدر مناسب من التشجيع من قبل الزملاء					
31	هناك تفاهم وانسجام بين فرق العمل					
32	يستمتع الرؤساء لأرائنا بشكل دائم					
33	يمكن الاتصال بالمستويات الإدارية العليا دون عوائق					
34	يحقق لي العمل الذي أقوم به احترام وتقدير الذات					
35	يحاول العاملون تفهم مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض.					
36	علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء الدوام					

أي إضافات، أو اقتراحات، أو آراء أخرى، تريدون إضافتها:

.....

..

شاكرين لكم حسن تعاونكم

التحكيم

التحكيم على الأبعاد:

التعديل	لا يقيس	يقيس	أبعاد الرضا الوظيفي
			الأجر و الحوافز
			ظروف العمل
			الأمن و الاستقرار
			الانتماء للوظيفة
			علاقات العمل

التحكيم على البنود:

الاقتراح	غير كافية	كافية	عدد البنود
			36

التحكيم على البدائل:

التعديل	البدائل
	موافق بشدة
	موافق
	محايد
	غير موافق
	غير موافق بشدة

3. قائمة المحكمين

الميدان	الرتبة العلمية	الأستاذ
قسم علوم التسيير	أستاذ محاضر - أ -	طاوس غريب
قسم العلوم الإقتصادية	أستاذ محاضر - أ -	عثمان عثمانية
قسم العلوم الإقتصادية	أستاذ محاضر - أ -	كمال شريط
قسم العلوم الإقتصادية	أستاذ محاضر - أ -	فضيل رايس

4. مخرجات برنامج (SPSS).V24

- معامل الارتباط لبيرسون

		Corrélations					
		a1a8	a9a14	a15a22	a23a29	a30a36	total
a1a8	Corrélation de Pearson	1	.547**	.649**	.378*	.513**	.779**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.016	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40
a9a14	Corrélation de Pearson	.547**	1	.700**	.371*	.458**	.761**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.018	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40
a15a22	Corrélation de Pearson	.649**	.700**	1	.491**	.685**	.891**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
a23a29	Corrélation de Pearson	.378*	.371*	.491**	1	.602**	.712**
	Sig. (bilatérale)	.016	.018	.001		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
a30a36	Corrélation de Pearson	.513**	.458**	.685**	.602**	1	.830**
	Sig. (bilatérale)	.001	.003	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
total	Corrélation de Pearson	.779**	.761**	.891**	.712**	.830**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**-. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*-. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

- معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.640	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.772	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.787	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.825	7

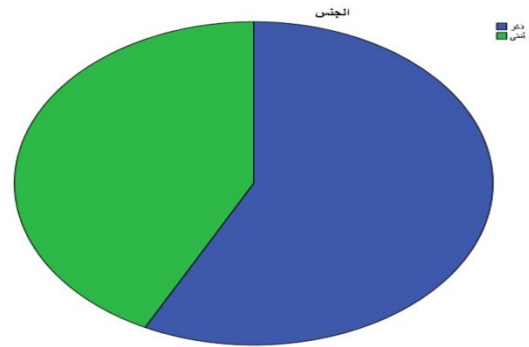
Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.877	7

- المعلومات الشخصية

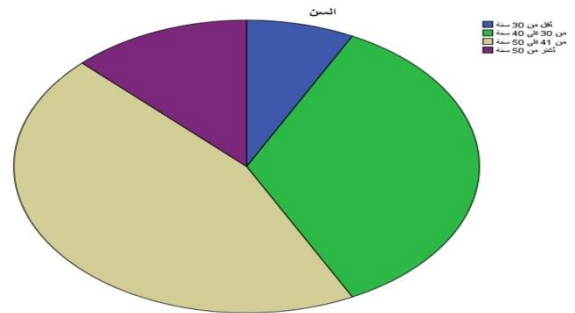
الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé ذكر	23	57.5	57.5	57.5
أنثى	17	42.5	42.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



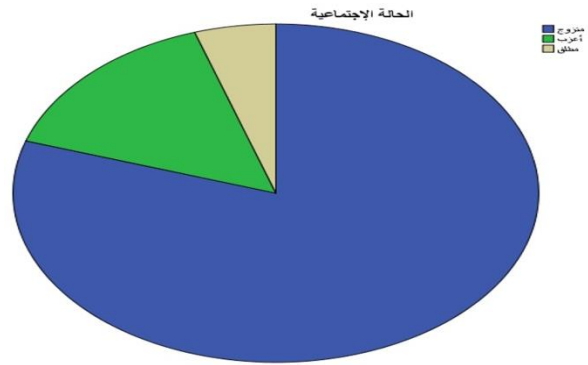
السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé أقل من 30 سنة	3	7.5	7.5	7.5
من 30 إلى 40 سنة	14	35.0	35.0	42.5
من 41 إلى 50 سنة	18	45.0	45.0	87.5
أكثر من 50 سنة	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



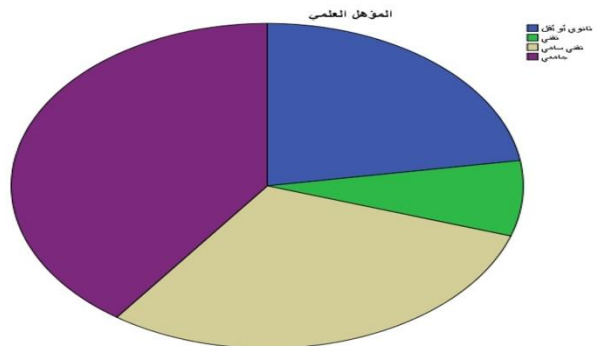
الحالة الإجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé متزوج	32	80.0	80.0	80.0
أعزب	6	15.0	15.0	95.0
مطلق	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



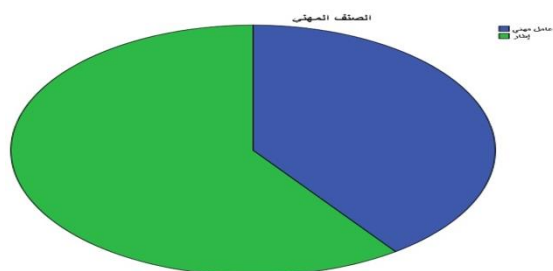
المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé ثانوي أو أقل	9	22.5	22.5	22.5
تقني	3	7.5	7.5	30.0
تقني سلمي	12	30.0	30.0	60.0
جامعي	16	40.0	40.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



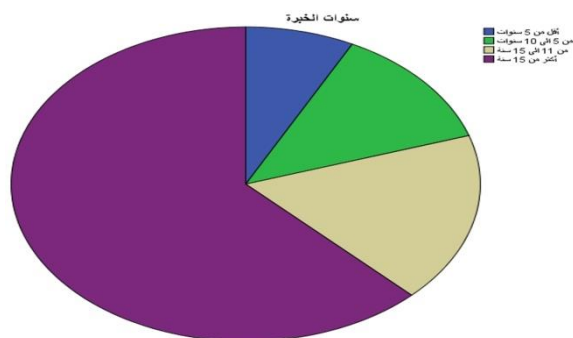
الصف المهني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé عامل مهني	16	40.0	40.0	40.0
إطار	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé أقل من 5 سنوات	3	7.5	7.5	7.5
من 5 إلى 10 سنوات	5	12.5	12.5	20.0
من 11 إلى 15 سنة	7	17.5	17.5	37.5
أكثر من 15 سنة	25	62.5	62.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة الاستبيان

	يمكن أن أتخلى عن مناصبي إذا عرض علي منصب آخر بأجر أعلى في مؤسسة أخرى	غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة في الأجر	يعتبر راتبي مناسب مقارنة بقطاعات أخرى	يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	هناك عدالة في منح المكافآت في المؤسسة	تتناسب المكافآت مع الجهد الذي ابذله	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة
N Valide	40	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.15	3.13	2.88	2.60	3.13	3.70	3.90	3.25
Ecart type	1.272	1.343	1.324	1.172	1.285	1.159	.955	1.532
Somme	126	125	115	104	125	148	156	130

	تناسبي التهوية المتوفرة في مكان العمل	تناسبي الإضاءة المتوفرة في مكان عملي	أشعر بالرضا لنظافة مكان عملي	تناسبي ساعات العمل ومواعيد الدوام	تجعلني الضوضاء المحيط بعملتي أتركه بين الحين و الآخر	المؤسسة مجهزة بالوسائل والأجهزة للمحافظة على الراحة
N Valide	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.78	3.88	3.48	3.35	2.98	3.28
Ecart type	1.121	.939	1.154	1.167	1.097	1.240
Somme	151	155	139	134	119	131

	النسبة التي تقطع من راتي للتأمين الصحي المناسبة	يوفر لي عملي الخدمات الصحية لي و لأسرتي	يوفر لي عملي الاستقرار النفسي والاطمئنان بشكل عام	لا يتم الاستغناء عن الموظف في العمل بسهولة	النسبة التي تقطع من الراتب للادخار مناسبة	يعتبر نظام التأمين الصحي مناسب إذا حدث مرض أو عجز	أشعر بالأمان نتيجة وجود مكافأة نهاية الخدمة	أتوقع بأن الراتب الذي سأحصل عليه بعد التقاعد مناسب
N Valide	40	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2.93	3.10	3.28	3.13	2.70	3.28	3.78	3.35
Ecart type	1.118	1.215	1.176	1.202	1.181	1.086	.974	1.210
Somme	117	124	131	125	108	131	151	134

	أواظب على أوقات الدوام الرسمي بدون تأخر أو تغيب	أعتبر مكان عملي جزء من حياتي	أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية	أحافظ على ممتلكات العمل كمتلكاتي الخاصة	أشعر بالسعادة عند وجودي في مكان عملي	أحس بانتمائي للمؤسسة من خلال الإنزامي وإنضباطي	أشعر بأنني أستثمر قدراتي العلمية وخبرتي في العمل
N Valide	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.88	4.08	3.53	4.20	3.65	4.05	3.63
Ecart type	.939	.797	.933	.758	.975	1.037	1.170
Somme	155	163	141	168	146	162	145

	أحصل على قدر مناسب من التشجيع من قبل الزملاء	هناك تفاهم وانسجام بين فرق العمل	يستمتع الرؤساء لأرائنا بشكل دائم	يمكن الاتصال بالمستويات الإدارية العليا دون عوائق	يحقق لي العمل الذي أقوم به احترام وتقدير الذات	يحاول العاملون تفهم مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض	علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء الدوام
N Valide	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.43	3.50	2.98	2.88	3.98	3.35	2.93
Ecart type	1.107	1.013	1.310	1.305	.891	1.167	1.309
Somme	137	140	119	115	159	134	117

Remarques

Sortie obtenue	28-MAY-2019 17:17:46		
Commentaires			
Entrée	Données	C:\Users\ILYES\Desktop\spss\الرضا الوظيفي.sav	
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1	
	Filtre	<sans>	
	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail	40	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.	
Syntaxe	<p>FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن الحالة_الإجتماعية المؤهل_العلمي الصنف_المهني سنوات_الخبرة</p> <p>/PIECHART PERCENT</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>		
Ressources	Temps de processeur	00:00:04,57	
	Temps écoulé	00:00:04,77	