

## مذكرة ماستر تحت عنوان

# المواطنة والرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة االماستر L.M.D

إشراف الدكتورة

• صوبة فيروز

من إعداد الطلبة

• صوالحية سمير

• مداني رباب

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. خولي وريدة	أستاذ محاضراً	رئيساً
د صولة فيروز	أستاذ محاضراً	مشرفاً ومقرراً
د. توايحية رابح	أستاذ مساعد	عضواً ممتحناً

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، حمدا تدوم به النعمة وتذهب به النعمة  
ويستجاب به الدعاء، ويزيد الله

من فضله ما يشاء أن أعاننا على إتمام هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر وأسمى العبارات والعرفان والإمتنان والتقدير

إلى الأستاذة المشرفة الدكتور "صولى فيروز"

لإشرافها على المذكرة، وعلى ملاحظتها القيمة، وتوجيهاتها السديدة، وكان لها  
الفضل في إخراج هذه الدراسة إلى حيز الوجود كاملة، فجزاه الله عنا خير الجزاء  
وجعل عملها شفعاً لها.

ونتقد بالشكر والتقدير والإحترام إلى اللجنة المحترمة

خولى وريدة رئيسا

توايحية رايح ممتحنا

كما نتقدم بالشكر الكبير إلى كل من ساعدنا وقدم لنا يد العون في إنجاز هذه  
المذكرة فجزيل الشكر لهم جميعا.

كما نتقدم بالشكر إلى عمال وأساتذة

﴿جامعة العربي التبسي تبسة﴾

﴿والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تبسة﴾

وكذلك إلى كل زملائنا

تخصص تنظيم وعمل

والحمد لله الذي

تمت بنعمته الصالحات.

# إهداء

إلى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه  
إلى ثمرة جهدي هذا ومنبع عزتي وفخري  
إلى من علمتني الإستمترار في لحظات الإنكسار  
والصمود والتي أنارت دربي بنصائحها.

"والدتي العزيزة حفظها الله"

إلى من ساندتني وخطت معي خطواتي  
ويسرت لي الصعاب إلى هبة الله لي:  
"زوجتي الغالية نبض قلبي وسندي في الحياة"

إلى ابنتي الغالية وقرّة عيني

"علياء رقية"

إلى كل العائلة الكريمة

"إخوتي أخواتي وأبنائهم"

إلى كل الزملاء في العمل

"بمركز شرطة المراقبة البرية بتيته"

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

وأسال الله عز وجل أن

يوفقنا لما فيه الخير

لنا ولوطننا أنه نعم

المولى ونعم النصير.

صوالحية سمير

قائمة

المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعران
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - ب	مقدمــــــــــــــــة
23 - 3	الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة
5	أولاً: إشكالية الدراسة
7	ثانياً: تساؤلات الدراسة
7	ثالثاً: أهمية الدراسة
7	رابعاً: أسباب إختيار الموضوع
7	1/ أسباب ذاتية
8	2/ أسباب موضوعية
8	خامساً: أهداف الدراسة
9	سادساً: فرضيات الدراسة
9	سابعاً: المفاهيم الأساسية للدراسة
9	1/ سوسيولوجيا المواطنة
11	2/ سلوك المواطنة
12	3/ الرضا الوظيفي
13	4/ الولاء
14	5/ الحقوق
15	6/ المؤسسة
17	ثامناً: الدراسات المشابهة
34 - 24	الفصل الثاني: المواطنة
26	أولاً: أهداف المواطنة
26	ثانياً: أبعاد المواطنة
27	1/ حالة المواطنة
27	2/ الممارسة
27	3/ الضمير

الصفحة	العنوان
27	4/ البعد البيئي "الإقتصادي"
27	5/ البعد الشخصي "القومي"
28	6/ البعد التعليمي الثقافي
28	7/ البعد الوطني "التاريخي"
28	ثالثا: عناصر المواطنة
28	1/ الإنتماء
28	2/ الحقوق
29	3/ الواجبات
29	4/ المشاركة المجتمعية
29	5/ القيم العامة
30	رابعا: أسس ومقومات المواطنة
30	1/ المساواة والعدالة
30	2/ الولاء والانتماء
31	3/ المشاركة والمسؤولية
32	خامسا: معوقات المواطنة
33	سادسا: النظريات المفسرة للمواطنة
59 - 35	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
37	أولا: أهمية الرضا الوظيفي
37	1/ أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة
38	2/ أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة لإسهامه في التأثير على سلوكيات الفرد
38	3/ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل
39	ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي
41	ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي
41	1/ الرضا الوظيفي وفقا لشموليته
42	2/ الرضا الوظيفي وفقا للزمن
42	3/ الرضا الوظيفي وفقا لمكونات العمل
43	رابعا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
44	1/ العوامل الشخصية

الصفحة	العنوان
45	2/ العوامل المادية
48	3/ العوامل التنظيمية
50	خامسا: أساليب وبرامج الرضا الوظيفي
50	1/ أساليب الرضا الوظيفي
51	2/ البرامج الداعمة للرضا الوظيفي
54	3/ طرق قياس الرضا الوظيفي
56	سادسا: نتائج الرضا الوظيفي
57	سابعا: نظريات الرضا الوظيفي
57	1/ نظرية الإدراك
57	2/ نظرية القيمة
58	3/ نظرية العدالة
58	4/ نظرية ذات العاملين لهيرزبرغ
59	5/ نظرية الدارفير
59	6/ نظرية التدرج الهرمي للحاجات لأبراهام ماسلو
77 - 60	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
62	أولاً: مجالات الدراسة
62	1/ المجال المكاني
69	2/ المجال الزمني
71	3/ المجال البشري
72	ثانياً: مجتمع الدراسة وطريقة إختيار العينة
73	ثالثاً: منهج الدراسة
74	رابعاً: أدوات جمع البيانات
74	1/ الملاحظة
75	2/ المقابلة
76	3/ إستمارة البحث
77	خامساً: خطوات تصميم الإستمارة
99 - 78	عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج

الصفحة	العنوان
80	أولاً: خصائص عينة الدراسة
83	ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الأولى (الإنتماء والولاء للوطن يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)
92	ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الثانية (المواساة بين العمال يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)
105 - 100	نتائج الدراسة
101	أولاً: النتائج على ضوء الفرضيات
101	1/ النتائج على ضوء الفرضية الأولى (الإنتماء والولاء للوطن يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)
103	2/ النتائج على ضوء الفرضية الثانية (المواساة بين العمال يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)
105	ثانياً: النتائج العامة للدراسة
108 - 106	خاتمة والإقتراحات
116 - 109	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق



الصفحة	العنوان	الرقم
37	أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة	1
39	أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل	2
39	خصائص الرضا الوظيفي	3
41	أنواع الرضا الوظيفي	4
43	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	5
51	البرامج الداعمة للرضا الوظيفي	6
54	طرق قياس الرضا الوظيفي	7

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عناصر المواطنة	30
2	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدره	49
3	يوضح عدد أفراد العينة المتواجدة على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر	71
4	يمثل المجتمع الإحصائي المستهدف	73
5	توزيع المقابلات التي أجريت خلال فترة تربصنا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر	75
6	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	80
7	توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	80
8	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	81
9	توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة العائلية	81
10	توزيع مفردات العينة حسب متغير طبيعة العقد	82
11	توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	82
12	توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة ومنصب العمل	83
13	الانتماء والولاء للوطن يزيد من شعورك الموظف بالانتماء للمؤسسة	83
14	الانتماء والولاء للوطن يجهل الموظف أكثر مرونة في تنظيم عمله	84
15	الانتماء والولاء للوطن يشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله	84
16	الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة	85
17	الانتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله	85
18	الانتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على تحمل أعباء الأجر	86
19	الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية	86
20	الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يؤدي ساعات عمل إضافية في المؤسسة	87
21	الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يؤدي أعمال تطوعية في مجال تخصصه	87
22	الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يواجه مشاكل وصعوبات في العمل	88
23	الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في حل المشكلات الناتجة بعمله	88
24	الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في الدفاع عن عمله والمؤسسة التي ينتمي إليها	89

الرقم	العنوان	الصفحة
25	الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته	89
26	يوضح ما إذا كان الموظف يجد حرية في أداء واجباته دون عراقيل	90
27	إقتراحات الموظف لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة	91
28	جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم	92
29	جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم بالتساوي	92
30	جميع العمال يستفيدون من برنامج تدريب سنوي	93
31	جميع العمال يستفيدون من الترقية عند توفر الشروط القانونية	93
32	جميع العمال يستفيدون من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم	94
33	جميع العمال يستفيدون من حوافز مادية بشكل متساوي	94
34	المؤسسة تراعي وتهتم بالجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق	95
35	تقييم العمال في المؤسسة يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة	95
36	المساواة والعدالة بين العمال تزيد من شعور الفرد بالانتماء للمؤسسة	96
37	ما إذا كانت المساواة والعدالة بين العمال تشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله	96
38	المساواة والعدالة بين العمال تجعلك تتحمل ضغوط العمل في المؤسسة	97
39	المساواة والعدالة بين العمال تساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله	97
40	المساواة والعدالة بين العمال تجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية	98
41	الإقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسة لتحقيق المساواة بين جميع العمال	99

مفصلة

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من بين المواضيع التي حظيت بإهتمام العديد من الباحثين والمنظرين في الفكر الاجتماعي، ويتقاطع حولها العديد من الدراسات والاتجاهات وخاصة علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وتنمية الموارد البشرية، ومن هنا فلقد تعددت المداخل النظرية التي عالجت الموضوع من خلال المداخل النظرية الكلاسيكية والتي تركز إلى الجوانب العقلانية والرشيده للعمل، والإهتمام بالحوافز المادية للعمل من أجل رفع الإنتاج وتحقيق الفاعلية التنظيمية، أما المداخل النظرية السلوكية التي تتم بالجوانب غير العقلانية للعمل من خلال تركيزها على السلوك التنظيمي والمواطنة، كما أولت إهتماما كبيرا بالجوانب الاجتماعية والنفسية للعاملين بغية تحقق الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية.

كما أن الجودة وكفاءة المؤسسات بصفة عامة تتوقف على القدرة ومفاهيم الأداء لديهم وسلوكيات الفرد ومدى حبه وإنتمائه للمؤسسة، لكن القدرة وكفاءة الأداء والإنتماء والولاء وحدهم غير كافين لكي يعمل الموظف بأقصى طاقة ممكنة إذ لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل، حيث لو لم تعنتي المؤسسات والهيئات الوصية عليها بتدعيم وتحفيز موظفيها والتأثير عليهم للعمل في ظروف ملائمة وجو مجدي فإننا الرضا الوظيفي لن يتحقق ويصبح الموظف أو العامل يعمل في جو مليء بالضغط والسلبيات.

فالعنصر البشري في أي مؤسسة يعد رأس المال الفكري فيها والمصدر الأساسي للميزة التنافسية، كما يعتبر الحجر الأساس الذي يبنى عليه تجاه أي مؤسسة بصفة عامة، ونجاح إقتصاد أي دولة بصفة خاصة، وتبعاً لذلك فإن المؤسسات العامة بمختلف أشكالها وأنواعها وأهدافها أصبحت لديها حاجة ملحة لرفع مستويات أداء موظفيها، والتي تتأثر ببعض الأبعاد وتعمل على تعديلها وتقويمها بما يخدم أداء المورد البشري وتحقيق رضاه الوظيفي، ومن أهم هذه الأبعاد نجد إنتماء وحب الموظف لبلده بالدرجة الأولى وبالتالي حبه وإنتمائه وولائه لمؤسسته بالدرجة الثاني أو ما يعرف بالمواطنة.

حيث تعتبر هذه الأخيرة في جملة من القيم والاتجاهات والمبادئ المؤثرة في شخصية الفرد، ومدى إنتمائه وحب وولائه للوطن الذي يعيش فيه، ويأكل من ثرواته، ويتنعم بأمانه ويتساوى فيه مع كل الأفراد دون أي نوع من التمييز العنصري، وما يأخذه منه من حقوق سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية وتربوية.

وبالتالي فإن موضوع المواطنة يشير في جوهره إلى طبيعة العلاقة القائمة بين الفرد ودولته التي يعيش فيها، بما تتضمنه تلك العلاقة من حقوق وواجبات في تلك الدولة، وبما أن المؤسسات والإدارات بمختلف أنواعها إدارية منها واقتصادية، عامة منها وخاصة كلها تعمل لحساب الدولة، وبالتالي فإن طبيعة العلاقة القائمة بين الدولة والفرد من حب وإنتماء وإخلاص، هي نفسها العلاقة القائمة بينه وبين إحدى مؤسساتها.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة هذا الموضوع لمعالجة المواطنة والرضا الوظيفي معتمدين في ذلك على نموذج تمثل في أحد المؤسسات الصحية ألا وهي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تبسة، وحتى نتعرف أكثر على تفاصيل الموضوع، قمنا بتقسيم هذه الدراسة كالتالي:

جاء **الفصل الأول** تحت عنوان الجانب المنهجي للدراسة من خلال التعرض إلى كل من إشكالية الدراسة، الإشكاليات الجزئية، الفرضيات، أسباب إختيار الموضوع، أهمية الموضوع، أهداف الموضوع، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة.

أما فيما يخص **الفصل الثاني** فإندرج تحت عنوان المواطنة من خلال التطرق إلى أهداف وأبعاد المواطنة، وأهم العناصر التي تقوم عليها، وأسسها ومقوماتها، وأخيرا معوقاتنا وأهم النظريات المفسرة لها. ليتخصص **الفصل الثالث** بدراسة الرضا الوظيفي من خلال أهمية الرضا الوظيفي، وخصائصه من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على أهم أنواعه والعوامل المؤثرة فيه، وأخيرا أساليه وبرامجه وأهم النظريات المفسرة له.

لينفرد **الفصل الرابع** المعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، بدراسة مجالات الدراسة والعينة وكيفية إختيارها من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وأخيرا خطوات تصميم الإستمارة.

وأخيرا عرض وتحليل ومناقشة النتائج من خلال التطرق إلى خصائص عينة البحث من جهة، وعرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بفرضيات الدراسة، وصولا إلى وصولا إلى النتائج على ضوء الفرضيات، وأخيرا النتائج العامة للدراسة.

# الفصل الأول

- أولاً: إشكالية الدراسة
- ثانياً: تساؤلات الدراسة
- ثالثاً: أهمية الدراسة
- رابعاً: أسباب إختيار الموضوع
- خامساً: أهداف الدراسة
- سادساً: فرضيات الدراسة
- سابعاً: المفاهيم الأساسية للدراسة
- ثامناً: الدراسات المشابهة

**تمهيد**

دراسة يعد تحديد إشكالية البحث أو الدراسة من أهم الصعوبات التي تواجه الباحث، إذ أنها تتطلب جهدا كبيرا في جمع المعلومات وترتيبها، والإطلاع عليها يحتاج بدوره إلى وقت كبير ونجاح البحث يرتبط بدقة هذه المعلومات وشموليتها لكل جوانب الموضوع، فالباحث لا يمكنه أن يشرع في دراسة مشكلة ما، دون أن تكون تلك المشكلة قد أثارت في ذهنه جملة من التساؤلات التي تستدعي الإجابة عنها بكل موضوعية أو دون أن يدرك أهمية دراستها والهدف منها، هذا طبعا بعد تحديده لمختلف أبعاد دراسته.

فمن هذا المنطلق سوف نتناول في مضمون هذا الفصل كل من: إشكالية الدراسة التي على أساسها سيتم طرح مختلف التساؤلات، إلى جانب توضيح أهمية الدراسة وأسباب إختيار الموضوع والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، بالإضافة إلى الدراسات المشابهة في ذات المجال والتخصص، وصولا إلى تحديد أهم وأبرز مفاهيمها.



## أولاً: إشكالية الدراسة

لقد حظي المورد البشري في السنوات الأخيرة بمكانة مرموقة ومنزلة رفيعة لدى المؤسسات بمختلف أنواعها الإقتصادية منها والخدماتية وهذا نتيجة لما شهده العالم من تغيرات وتطورات عقب العولمة والتي كان لها الدور الأساسي والفضل الكبير في عملية تغيير النظرة التقليدية للمؤسسات تجاه المورد البشري هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد جاء رواد الفكر الإداري وباحثي حقول المعرفة الإنسانية في مختلف أبحاثهم النظرية والتطبيقية، والتي أثبتت ضرورة الاهتمام بالمورد البشري باعتباره الركيزة الأساسية في نجاح المنظمات وديمومتها، وهو ما جعل هذه الأخيرة تتوجه للبحث عن الوسائل والأساليب التي تمكنها من جعله يؤدي مهامه بكفاءة وفعالية، من حيث توفير كل ما يلبي حاجياته ورغباته سواء كان بشكل مادي أو معنوي. وتبعاً لذلك تؤسس مشاركة الفرد في الحياة اليومية والعملية، وذلك وفق نظام الحقوق والواجبات، فحقوق المواطنين هي وجبات على الدولة، وحقوق الدولة هي واجبات على المواطنين وبهذا نكون أمام مواطنة فعلية ومنتجة، وبالتالي فإن التربية على المواطنة تعتبر من أهم المقاربات التي تلعب دوراً هاماً في تنشئة الأفراد تنشئة فعالة ومنتجة وذلك أنها الإطار الناظم لحياة الفرد اليومية وفق منظومة الحقوق والواجبات، ومن ثم فإن المشاركة الحقيقية في إدارة الشأن العام تعتبر بحق من صميم حقوق الإنسان<sup>(1)</sup>.

فالمواطنة إذن تعد من القضايا القديمة المتجددة إذ أضحت هما سياسياً وثقافياً يشغل القیادات والأحزاب السياسية في مجمل العالم حيث أن هذا الاهتمام لم يعد ينحصر في منطقة من العالم فهناك معظم دول حوارات فكرية متعلقة بحقوق المواطنة وكل الأزمات السياسية ذات الصلة المباشرة والغير المباشرة بالإطار القانوني والسياسي للمواطنة، كما أخذت المواطنة في هذا العصر معني جديد تعكسه المنزلة وأصبح المواطن يحتل في المجتمعات الديمقراطية حيث هو المسؤول الأول في حياة المدينة فهو يمارس المواطنة تتحد في هذا المنظور باعتباره علاقة ولاء<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> خالد روشو، حق المواطنة والتربية ودوره في منظومة الحقوق والواجبات في دراسة قانونية، الحق في إدارة الشأن العام فضاء للتربية على المواطنة "التجربة الجزائرية نموذجاً"، المركز الجامعي، تيسمسيلت، الجزائر، 24 يوليو 2018، متاحة على الموقع الرسمي للإستشارات القانونية المجانية، <https://www.mohamah.net/law>، تاريخ الولوج: 2021/11/28، الساعة: 18:30

<sup>2</sup> شعبان عبد الحسين، الهوية والمواطنة: البدائل الملتبسة والحدائث المتغيرة، مركز الدراسات، الوحدة العربية، بيروت، 2012، ص: 4

ونظرا للأهمية المتزايدة لموضوع المواطنة فمن البديهي أن نجد الكثير من المحاولات الجادة لتفعيلها في منظمات اليوم كونها ظاهرة تنظيمية لا يمكن للمؤسسات أن تستمر وتزدهر إذا لم يتصرف منتسبوها بمواطنة صالحة من خلال الانخراط في كافة أنواع السلوك التنظيمي الإيجابي<sup>(1)</sup>.

ولأهمية المورد البشري يتطلب منا عدة متطلبات أساسية أهمها الإهتمام ب موضوع الرضا الوظيفي والذي أصبح من بين المواضيع التي حظيت بإهتمام العديد من الباحثين والمنظرين في الفكر الإجتماعي، ويتقاطع حولها العديد من الدراسات والإتجاهات وخاصة علم الإجتماع وعلم النفس الإجتماعي وتنمية الموارد البشرية، ومن هنا فلقد تعددت المداخل النظرية التي عالجت الموضوع من خلال المداخل النظرية الكلاسيكية والتي تركز إلى الجوانب العقلانية والرشيده للعمل، من خلال إهتمامنا بالحوافز المادية للعمل من أجل رفع الإنتاج وتحقيق الفاعلية التنظيمية، أما المداخل النظرية السلوكية التي تتم بالجوانب غير العقلانية للعمل من خلال تركيزها على السلوك التنظيمي، كما أولت إهتماما كبيرا بالجوانب الإجتماعية والنفسية للعاملين بغية تحقق الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية.

كما أن الجودة وكفاءة المؤسسات بصفة عامة تتوقف على القدرة ومفاهيم الأداء لديهم، لكن القدرة وكفاءة الأداء وحدها غير كافية لكي يعمل الموظف بأقصى طاقة ممكنة إذ لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل، حيث لو لم تعنتي المؤسسات بتدعيم وتحفيز موظفيها والتأثير عليهم للعمل في ظروف ملائمة وجو مجدي كما ظهرت عمليات التطور والتغيير داخل المؤسسة.

ولهذا فإن عنصر الرضا الوظيفي هو أحد المواضيع ذات أهمية المحورية في مجال العمل بصفة عامة في تحقيق الأهداف المرجوة والوصول إلى أداء راقى وعاملي من جانب الموظفين ولتعزيز القيم الجوهرية في المؤسسات، ومن أجل ذلك يستلزم وضع نظام تحفيزي ملائم يجعل الموظفين يعملون بأفضل ما لديهم والتوجه لمعرفة الميولات والدوافع التي ترتبط بمواقف أكبر للرضا الوظيفي.

لذلك سعى العديد من الباحثين والإختصاصيين والمفكرين بإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي في المنظمات الإنسانية المختلفة وذلك لما له تأثير على سلوك الأفراد داخل المنظمة ولذلك أصبح جل إهتمام المؤسسات اليوم هو السعي إلى تسخير كل الجوانب المادية والمعنوية التي تزيد من مستوى رضا الفرد وتزيد من ممارسته لسلوكات إيجابية لا تدخل في الإطار الرسمي فقط بل تتعدى إلى ممارسة سلوكيات تدخل في نطاق ما يعرف بسلوك المواطنة.

<sup>1</sup> عائشة شتاتحة، المحددات الأساسية لدعم سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، مجلة دفاتر إقتصادية، جامعة

حيث تطرق بعض المفكرين المختصين في علم الاجتماع العام والسياسي خاصة على دور المواطنة في تفعيل التنمية والعمليات المرتبطة بها ومن بينهم مارشال" ، "بريان تيرنز" وعليه نريد من خلال هذه الدراسة ان نطرح إشكالية تتمحور حول كيفية تأثير المواطنة على الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية، والصحية بشكل خاص، ومن ثم نطرح التساؤل التالي:

❖ كيف تأثر المواطنة على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تبسة؟

### ثانيا: تساؤلات الدراسة

إنطلاقا مما تم طرحه في الإشكالية الرئيسية رأينا من الضروري طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي إنبثقت من جوهر الإشكالية الرئيسية، والتي نوجزها على النحو التالي:

1. هل الانتماء والولاء للوطن يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

2. هل المساواة والحقوق بين الموظفين يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة

### الجزائرية

### ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع توضيح الرؤى وتقديم حقائق مجردة حول واقع وطبيعة المواطنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي على مستوى مديرية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تبسة أنموذجا والتوصل إلى النتائج وإعطاء توصيات وإقتراحات بهذا الشأن حتى يمكن الإستفادة منه مستقبلا، كما تكمن الأهمية العلمية في وفرة الدراسات وتشابهها حول مواضيع المواطنة وسلوك المواطنة والرضا الوظيفي وقتها من خلال تخصصها في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بينهما على مستوى الطرح الأكاديمي، مما يجعل هذا الموضوع يكتسبه الغموض وعدم الوضوح لدى الكثير من الدارسين.

### رابعا: أسباب إختيار الموضوع

لم يكن إختيارنا للموضوع وليد الصدفة، بل كان مبني على أسباب ذاتية وأخرى موضوعية جعلتنا نفكر بمضمونه ونغوص في محتواه بنوع من التفصيل، مما أدى بنا إلى تقسيم هذه الأسباب إلى:

### 1/ أسباب ذاتية

- الظروف التي تمر بها البلاد في وقتنا الحالي والتي تحتاج لكل فرد من أفرادها من أجل تفعيل سلوك المواطنة ومعرفة أهم وأبرز الحقوق الملقاة على عاتقهم تجاه وطنهم.

- حداثة الموضوع وندرة الدراسات السابقة سواء على مستوى جامعات الجزائرية

- الرغبة وحب الإستطلاع من أجل تنمية معارفنا الذاتية بموضوع من جهة، وللتعرف على الجديد خاصة فيما يتعلق بطبيعة العلاقة القائمة بين المواطنة والرضا الوظيفي من جهة أخرى.

- التحفيز من طرف أستاذتنا الدكتورة المشرفة من أجل البحث في هذا الموضوع وتفصيله.
- قناعتنا بأهمية هذا الموضوع ومدى حساسيته في صفوف الدارسين خاصة بما يتعلق بموضوع المواطنة والرضا والوظيفي.

## 2/ أسباب موضوعية

- محاولة تشخيص مدى تأثير متغير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة.
- الموضوع في صلب التخصص ويمس جانب السوسيولوجي في المنظمات والذي يرتبط بالمواطنة كمؤشر سوسيولوجي قوي في المنظمات.
- حداثة الموضوع.
- قلة الدراسات المشابهة والمشابهة لنفس الموضوع في التخصص، خاصة في جامعة تيسة.
- سلاسة الموضوع ورغبة المتحاورين في مناقشتنا في هذا الموضوع، وهذا ما يساعدنا على أخذ المعلومات المطلوبة وغير المتوقعة أثناء المقابلات الرسمية أو المقابلات الشخصية.
- إتساع الموضوع مما يدفعنا إلى التعمق أكثر وإثراء مخيالتنا وزيادة الخبرة من ناحية وتزويد المطلعين بمعلومات كانوا يجهلونها من ناحية أخرى.

## خامسا: أهداف الدراسة

- إن الأهداف عبارة عن إنعكاس للتساؤلات في جميع الدراسات ونعلم أن لكل بحث علمي أهداف علمية وعملية مسطرة يسعى إلى تحقيقها من خلال النتائج المتوصل إليها في نهاية الدراسة، ولهذا الموضوع عدة أهداف نذكر منها:
- التعرف على كيفية تأثير لأسس ومقومات المواطنة تأثير على مستويات الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية. من خلال ما يلي:
- نحاول من خلال الدراسة توضيح كيفية تأثير الانتماء والولاء للوطن على رفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية (المؤسسة العمومية الصحة الجزائرية).
  - نحاول من خلال الدراسة توضيح كيفية تأثير المساواة والحقوق بين على رفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية (المؤسسة العمومية الصحة الجزائرية).
  - تأكد عما إذا كانت هناك علاقة بين سلوك المواطنة ومستويات الشعور بالرضا الوظيفي للموظفين.

## سادسا: فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضيات فكرة مبدئية، تربط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المرتبطة أو المسببة لها؛ كما أنها عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في إشكالية البحث، وتخضع للاختبار، سواء عن طريق الدراسة النظرية أو عن طريق الدراسة الميدانية، وللفرضية علاقة مباشرة بنتيجة البحث، بمعنى أن الفرضية هي حل لإشكالية كونت مشكل، والهدف الأساسي للفرضيات هو الكشف بين موقفين أو أكثر، أو بين المتغيرات المتداخلة في الإشكالية<sup>(1)</sup>.

## -الفرضية الرئيسية

-لأسس ومقومات المواطنة تأثير على مستويات الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية.

## -الفرضيات الفرعية

1. الانتماء والولاء للوطن يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية (المؤسسة العمومية الصحة الجزائرية

2. المساواة والحقوق بين الموظفين يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية (المؤسسة العمومية الصحة الجزائرية).

## سابعاً: المفاهيم الأساسية للدراسة

إستناداً لمختلف التعاريف الإصلاحية واللغوية يمكن إدراج أهم وأبرز المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة في كل من: "المواطنة، سلوك المواطنة التنظيمية، الرضا الوظيفي".

## 1/ سوسيولوجيا المواطنة

## 1-1/ لغة

تعرف المواطنة (بالإنجليزية Citizenship) وهي مصطلح مشتق من كلمة الوطن، وهو المكان الذي يقيم فيه الإنسان سواء ولد فيه أم لم يولد، والفعل منه (وَطَنَ) بمعنى أقام أو اتخذ وطناً، والمواطنة مصدر الفعل (واطن) على وزن فاعل ويأتي بمعنى شارك؛ أيّ شارك بالمكان مولداً وإقامة<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> صولة فيروز، بوخاري هشام، الأخطاء الشائعة في إعداد الأبحاث العلمية، مداخلة بملتقى تمنتين أدبيات البحث العلمي، مركز جيل البحث العلمي بالمكتبة الوطنية الجزائرية بتاريخ 29 ديسمبر 2015، بسلسلة أعمال المؤتمرات الصادرة عن المركز بشهر ديسمبر 2015، متاحة على الموقع الرسمي لمركز جيل البحث العلمي، مؤسسة علمية خاصة وعلمية،

http://jilrc.com/، تاريخ الولوج: 2021/11/29، الساعة: 17:35

<sup>2</sup> مصلح أبو عدنان، مصطلحات علم الاجتماع، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص: 466

والمواطنة هي السكن أو المنزل الذي يعيش فيه الإنسان، وطن، يطن، وطنا، أقام به، ووطن البلد: اتخذه وطنا، توطن البلد: اتخذه وطنا وجمع الوطن أوطان، منزل إقامة الإنسان ولد فيه أم لم يولد<sup>(1)</sup>.

### 1-2/ إصطلاحا

تعرف المواطنة على أنها جملة من القيم والإتجاهات والمبادئ التي تؤثر في شخصية الفرد إيجابيا إذ يدرك ماله من حقوق وما عليه من واجبات في الوطن الذي يعيش فيه، وبعبارة أخرى هي مجموعة من القيم التي تجعل الفرد يتفانى في خدمة وطنه بل ويضحى بنفسه في سبيل ذلك إن اقتضت الضرورة<sup>(2)</sup>.  
والمواطنة تعني الانتماء للوطن انتماء يتمتع المواطن فيه بالعضوية والأهلية على نحو يتساوي فيه مع آخرين الذين يعيشون في الوطن نفسه مساواة كاملة الحقوق والواجبات أمام القانون دون التمييز العنصري<sup>(3)</sup>.  
كما تعرف المواطنة بأنها ما آلت إليه إستخدامات المفردة بصيغة معان إصطلاحية كثيرة ومختلفة إلى أن رست على منظومة من المعاني والدلالات تترابط بها<sup>(4)</sup>.

ويشير مفهوم المواطنة إلى علاقة الفرد بالدولة التي يعيش في كنفها ويكن لها ولاء عمليا وولاء وجدانيا مقابل ضمان الدولة لعدم المساس بكرامة الإنسانية<sup>(5)</sup>، ومن منظور آخر فإن المواطنة هي العلاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة وبما تتضمنه تلك العلاقة من حقوق وواجبات في تلك الدولة، وهي على وجه العموم نسبغ على المواطن حقوقا سياسية مثل حق الإنتخاب وتولي المناصب العامة<sup>(6)</sup>.

### 1-3/ التعريف الإجرائي

إستنادا للتعريف السابقة يمكن القول بأن المواطنة هي تلك الصفة التي تمنح للمواطن والتي تحدد بموجبها عدة أمور قانونية تابعة إلى الدولة التي ينتمي إليها منها الحقوق والواجبات، فهي إذا تتضمن انتماء المواطن لوطنه النابع من حبه له، وخدمته له في كافة الأوقات وهذا يستوجب احترام المواطنين الآخرين الذين يعيشون معه أي علاقة بين المواطن ووطنه إذ تكون محددة ضمن قانون الدولة المعمول به.

<sup>1</sup> - ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ط2، 1413هـ - 1993م، ج15، ص: 338

<sup>2</sup> - خالد روشو، المرجع السابق

<sup>3</sup> - محمد مروان، مفهوم المواطنة، منشور على الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com/>، تاريخ الولوج: 2021/11/30، الساعة: 09:00

<sup>4</sup> - شعبان عبد الحسين، الهوية والمواطنة: البدائل الملتبسة والحدثة المتغيرة، مركز الدراسات، الوحدة العربية، بيروت، 2012، ص: 49

<sup>5</sup> - أبو محمد عبد الجليل، مفهوم المواطنة في الفكر العربي الإسلامي، إفريقيا الشرق المغرب، 2010، ص: 22

<sup>6</sup> - عمر بن دحمان، حقوق المواطنة في الفقه السياسي والإسلامي دراسة تأصيلية تطبيقية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإنسانية، تخصص فقه وأصوله، قسم العلوم الإسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2012، ص: 29

## 2/ سلوك المواطنة

## 2-1/ إصطلاحا

وهي سلوك فردي لا يدخل ضمن المتطلبات المفروضة في الوصف الوظيفي، ولا يرتبط بشكل مباشر أو رسمي بنظم المكافآت المعمول بها في المنظمة، ويؤدى في مجمله إلى زيادة الفعالية التنظيمية، أي أنه يركز على خاصيتين أساسيتين هما عدم إرتباط هذه السلوكيات بنظم الحوافز والأجور، وتأثيرها على الفاعلية التنظيمية<sup>(1)</sup>.

كما تعرف أيضا بأنها السلوكيات التي تؤثر إيجابيا على المنظمة أو أعضائها، إلا أن هذا التعريف يمكن أن يضم داخله السلوكيات المرتبطة بالدور وأيضا غير المرتبطة بالدور، إلا أن تركيز التعريف على الأثر الإيجابي لهذه السلوكيات يخرج من إطار الشكل السلبي لسلوكيات المواطنة، والذي يعرف بسوء السلوك التنظيمي<sup>(2)</sup>.

وهو أيضا سلوك اختياري من قبل الموظف بجامعة الجامعة يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، فهو ذا طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظم الحوافز أو المكافآت بالمنظمة<sup>(3)</sup>. كما يعرف أيضا بأنه السلوك الفردي التطوعي الإختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت ويسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمؤسسة<sup>(4)</sup>. وسلوك المواطنة هو الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والإلتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل ودون أبداء أي شكوى أو تدمير من العمل<sup>(5)</sup>.

<sup>1</sup> - سحر محمد بدوي، المرجع السابق، ص: 433

<sup>2</sup> - Poncheri R, **The Impact of Work Context on the Prediction of Job Performance**, Unpublished dissertation, North Carolina State University, P: 124

<sup>3</sup> - محمد احمد الخليفة علي، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمع، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 1، العدد 17، 2016، ص: 25

<sup>4</sup> - صلاح الدين حنيش وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، المجلد 1، العدد 19، 2019، ص: 469

<sup>5</sup> - محمد ناصر إسماعيل، نبيل دنوب حاسم، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد 30، 2011، ص: 218

## 2-2/ التعريف الإجرائي

من خلال ما سبق من التعاريف يمكن النظر إلى سلوكيات المواطنة على أنها مجموعة من السلوكيات التطوعية والإختيارية أي غير الإلزامية التي يمارسها الأفراد والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، وتساهم هذه السلوكيات في تعزيز أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

## 3/ الرضا الوظيفي

## 3-1/ لغة

رضي عن الشيء: اختاره وقنع به، (ورضي-يرضى رضا- ورضوانا ومرضاة) عنه، وعليه: ضد السخط فهو (راض)، وهناك من يكتب هذه الكلمة بالشكل "رضى" لأنه من مصدر فعل رضى التي منها رضا<sup>(1)</sup>، كما جاء في معجم متن اللغة أن رضى: ضد سخط، فهو راض<sup>(2)</sup>.

وعرف المعجم السلوكي (ولمان walman) الرضا بأنه حالة السرور لدى الـ طائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة<sup>(3)</sup>.

## 3-2/ إصطلاحا

يعرف الرضا الوظيفي على أنه: "حاصل للعلاقة بين مفهوم الذات لدى الفرد وبين مجموعة العوامل الوظيفية، أو بالأحرى فإنه نتاج للتفاعل بين نمط الشخصية ومتغيرات الوظيفة أكثر منها كنتيجة شخصية أو بيئة منفصلة"<sup>(4)</sup>. كما يعرف الرضا الوظيفي أيضا على أنه: "شعور العامل بالراحة النفسية في بيئة العمل وفي العلاقة مع الرؤساء والزملاء كما يدل الرضا على توافق الفرد مع وظيفته"<sup>(5)</sup>.

ويشير الرضا الوظيفي إلى مجموعة من اتجاهات الفرد ناحية عمله، وهو تعبير السعادة التي تتحقق عن طريق العمل وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة مشاعر وظيفية أو حالة نفسية يشعر بها العامل نحو عمله<sup>(6)</sup>.

<sup>1</sup>- ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص: 96

<sup>2</sup>- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي: قيم وأخلاقيات الأعمال، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011، ص: 134

<sup>3</sup>- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص: 63

<sup>4</sup>- محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء لنديا الطباعة، الإسكندرية، 2004، ص 126

<sup>5</sup>- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات، دار حامد للنشر، بيروت، 2009، ص 93.

<sup>6</sup>- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 210



والرضا الوظيفي هو شعور نفسي بالفناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل من جهة، ومن جهة أخرى شعور جارف بالانتماء إلى الجماعة، وهو محصلة المشاعر التي يكسبها العامل نتيجة اشتراكه في الجماعة<sup>(1)</sup>.

كما يعتبر أيضا شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في أن يشبعها من خلال وظيفته من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات الفرد بالفعل<sup>(2)</sup>.

وهو المواقف العاطفية من الأفراد نحو الوظائف ويتوقف ذلك على الملائمة والإنسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد وأولويات الفرد لهذه الوظائف.

### 3-3/ التعريف الإجرائي

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه شعور داخلي يشعر به العامل نحو عمله إذ يعبر عن درجة الإحساس بالراحة النفسية نحو العمل وبيئته المادية والإنسانية، أي أنه مجموعة المشاعر التي تعبر عن مدى سعادة العمال في العمل وحبهم لأداء واجبه وتفانيه في تحقيق أهداف المؤسسة<sup>(3)</sup>.

### 4/ الولاء

#### 4-1/ لغة

قال ابن فارس: "الواو واللام والياء: أصل صحيح يدل على قرب... من ذلك الولي: القريب... والولاء: الموالمون، يقال: هؤلاء ولاء فلان"، ثم قال: "والباب كله راجع إلى القرب"، وقال الخليل بن أحمد: "الولاء: مصدر المولى... والوالي: المعتق والحليف والولي... والموالاة: اتخاذ المولى"<sup>(3)</sup>.

#### 4-2/ إصطلاحا

يعرف الولاء على أنه: "حالة يتمثل الفرد فيها بقيم وأهداف المنظمة ويرغب في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه"<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة ورقلة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، ورقلة، مارس 2004، ص 49، متاح على الموقع الإلكتروني: <http://manifest.univ.ourgla.dz>، تاريخ الولوج: 2021/11/30، الساعة: 11:15

<sup>2</sup>- حامد بدر، الرضا الوظيفي، مجلة العلوم الإجتماعية، جامعة الكويت، 1983، ص 63، متاح على الموقع الإلكتروني: <http://dspace.dz>، تاريخ الولوج: 2021/11/30، الساعة: 17:22

<sup>3</sup>- ناصر قاسيمي، المرجع السابق، ص: 114

<sup>4</sup>- عزيزة طويل، مفهوم المؤسسة، مقال منشور بتاريخ: 13 مارس 2016، الساعة: 10:08، متاح على الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%>، تاريخ الولوج: 2022/05/14، الساعة: 10:22

كما يعرف أيضا بأنه: "انجذاب الأفراد وتعلقهم بأهداف التنظيم وقيمه بغض النظر عما يقدمه لهم من قيم مادية"<sup>(1)</sup>.

وهو أيضا: " يتمثل في رد الفعل لدى للموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف و الولاء بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة كما أن الولاء التنظيمي يعني العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء"<sup>(2)</sup>

#### 4-3/ التعريف الإجرائي

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الولاء هو: "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة".

#### 5/ الحقوق

##### 5-1/ لغة

يعرف الحق (بالإنجليزية: Right) لغة على عدة أوجه، فالحق هو الثبوت، وصحة القول والصدق، وعند قول: يحق عليك أن تفعل كذا، هذا يدل على وجوب عمل ذلك الشيء، فكلمة يحق عليك معناها هنا يجب، أما عند قول يحق لك فعل كذا، فيدل ذلك على جواز عمل ذلك الشيء، فكلمة يحق لك معناها هنا يسوغ أو يجوز، أو يباح<sup>(3)</sup>

##### 5-2/ إصطلاحا

تعرف الحقوق بأنها: "قواعد أساسية ومعيارية توضع وفقا للعادات الاجتماعية، أو النظريات الأخلاقية السائدة في المجتمع، أو النظام القانوني لها، حيث توضح الأفعال المسموح بها للأشخاص أو المستحقين من الناس، فهي بمعنى آخر مبادئ اجتماعية، أو أخلاقية، أو قانونية للاستحقاق أو لنيل الحرية"<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup> - أحمد عزت محمد، تعريف المؤسسة، مقال منشور بتاريخ: 05 أكتوبر 2021، الساعة: 08:18، متاح على الموقع

الإلكتروني: [https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_](https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_)، تاريخ الولوج: 2022/05/14،

الساعة: 18:02

<sup>2</sup> - أحمد ماهر، التنظيم الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 34

<sup>3</sup> - ابن منظور، المرجع السابق، ص: 241

<sup>4</sup> - محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، المرجع السابق، ص: 98

كما تعرف أيضا بأنها: "القواعد الأساسية والمعيارية التي يسمح للناس بها أو يستحقونها، طبقا للأعراف الاجتماعية والعادات والتقاليد والنظرية الأخلاقية، حيث إن لها أهمية كبيرة جدا في كل من الأخلاق والقانون، خصوصا في علم الأخلاق ونظريات العدالة، كما أن الحقوق أساس الحضارة"<sup>(1)</sup>.

وهي أيضا: "الحقوق هي التي تتيح لأي شخص كافة التصرف بحرية سواء كان في أصله أو دينه وكذلك اللغة الخاصة به والمكان الذي نشأ وقيم فيه، حيث أن كل من تلك الحقوق تكون مترابطة مع بعضها البعض ولا يمكن تجزئتها"<sup>(2)</sup>.

### 3-5/ التعريف الإجرائي

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الحقوق هي: " امتيازات، أو طلب، أو سلطة يمتلكها الأفراد بموجب القانون، ويقع على عاتقهم بالمقابل واجب احترام حقوق وملكيات الآخرين".

### 6/ المؤسسة الجزائرية

#### 1-6/ إصطلاحا

تعرف المؤسسة على أنها: "ك ل هيكل تنظيمي مستقل ماليا، ويخضع لكلا من الإطار القانوني والاجتماعي، وهدفها دمج جميع عوامل الإنتاج من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج أو تبادل السلع أو تبادل الخدمات المختلفة، وإن المؤسسة ب إعتبارها منظمة تعتبر في ذات الوقت هيكل اجتماعيا واقعا ومتعاملا اقتصاديا، وتتبع خصائص تنظيمية، وتتكون من:

-المؤسسات القانونية، وتنقسم المؤسسات الفردية، والشراكة.

-المؤسسات الملكية، وتنقسم إلى المؤسسات العامة والخاصة والختلطة.

-المؤسسات الاقتصادية، تنقسم إلى مؤسسات إقتصادية، وصناعية، تجارية، ومالية، وفلاحية لخدمات.

-المؤسسات الإدارية، وتنقسم إلى مؤسسات إدارية وصحية وبيئية، وتربوية، وتكوينية<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- حامد بدر، المرجع السابق

<sup>2</sup>- عياض عادل، المرجع السابق، ص: 51

<sup>3</sup>- أنسعاد رضوان، بن فريجة نجاه، الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية بين الواقع والمأمول دراسة تطور قطاع الصحة في الجزائر 2017/2010، مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 13، العدد 1، 2020، ص: 10

كما تعرف أيضا بأنها: "هياكل تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل تقديم الخدمات وفول لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، وبمعنى آخر هي تلك الهياكل التي تسعى إلى تحقيق هدف ما، سواء أكان تعليمي أو وظيفيا أو اجتماعيا، أي أنها إنشاء وتأسيس مكان خاص أو عام من أجل تطبيق برنامج معين أو فكرة ما، ومن الأمثلة على ذلك المؤسسات الإستشفائية ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة"<sup>(1)</sup>. وهي أيضا: " كل هيكل تنظيمي حكومي أو إقتصادي أو خاص مستقل مالي في إطار قانوني وإجتماعي وخدماتي معين هدفه ا يختلف باختلاف نوع المؤسسة فمن الناحية المرفقية تقوم على عوالم خدمتية، ومن الناحية الإقتصادية تقوم على عوامل خدمة الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات"<sup>(2)</sup>.

## 6-2/ التعريف الإجرائي

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن المؤسسة هي: هياكل وبنائيات تم تأسيسها وإنشائها من أجل خدمة الصالح العامة، أي تقديم خدمات للمواطن سواء أكان في مجال الإدارة والمترجمة بالمرافق العامة، أو في المجال التجاري والمترجمة في المؤسسات الإقتصادية، أو في مجال الصحة والمترجمة في المؤسسات الصحية، تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، يسيرها فرد أو مجموعة من الأفراد.

<sup>1</sup> بن فريحة نجاة، أنسعاد رضوان، نصح سليمان، الممارسات التسويقية في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بين الواقع والمأمول، مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2020، ص: 39

<sup>2</sup> بن فريحة نجاة، غيدة فلة، الممارسات التسويقية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة ومساهمتها في دعم التنمية الاجتماعية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الخاصة "الإحسان" بالشلف، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 10، العدد 1، 2019، ص: 254

## ثامنا: الدراسات المشابهة

## 1/ دراسة شلابي وليد (2016)

- جاءت هذه الدراسة تحت عنوان دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة<sup>(1)</sup>، ولقد حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:
- هل للولاء التنظيمي دور في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية؟
  - ولتبسيط الإشكالية الرئيسية، طرحت الباحث الأسئلة الفرعية الآتية:
  - ما مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟
  - ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية)؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية)؟
  - أما فرضيات الدراسة فكانت على النحو التالي:
  - الفرضية العامة: للولاء التنظيمي دور ايجابي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
  - الفرضيات الفرعية: جاءت كالتالي
  - مستوى الولاء التنظيمي متوسط لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
  - مستوى سلوك المواطنة التنظيمية متوسط لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية).
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية).
- وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وذلك من خلال التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين، مستوى

<sup>1</sup>- شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، مذكورة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس ، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2015/2016.

سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، والوقوف على واقع الولاء التنظيمي والمواطنة التنظيمية لديهم بالتنظيم الجزائري، فضلا على تقديم إجراءات تنظيمية تسييرية أكاديمية، في شكل مقترحات من شأنها أن تساعد على ايجاد بيئة تنظيمية تضمن ولاء العاملين للمؤسسة.

وجاءت هذه الدراسة على مستوى مديرية الإدارة المحلية بولاية مسيلة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة، بإختيار العينة العشوائية الطبقية، وتكون العينة من 218 مفردة، واستخدمت الباحثة إستبيان لقياس الولاء التنظيمي وإستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية كأداة لجمع البيانات، وتحليلها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS21) لمعالجة البيانات وتحليلها وإستخراج نتائج الدراسة.

وتمثل أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

-توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

-مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس والأقدمية المهنية.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للمستوى التعليمي .

#### أوجه التشابه بين الدراستين

- تناولت الدراستين أهم أبعاد المواطنة، ومتغيراتها ومعوقاتهما.
- من ناحية مكان التبرص فكلتا الدراستين على مستوى مؤسسة عمومية (مرفق عام).
- من حيث المنهج فكلتا الدراستين إعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي.
- من حيث أدوات اجمع البيانات فكلتا الدراستين إعتمادا على الإستبيان والملاحظة.
- من حيث مجتمع الدراسة فكلتا الدراستين كانت على موظفين بالمؤسسات العمومية.

## -أوجه الاختلاف بين الدراستين

- من حيث المتغير المستقل حيث عالج الدراسة المشابهة سلوكيات المواطنة بينما دراستنا فعالجت المواطنة بصفة عامة.
- من حيث متغيرها التابع حيث عالج الدراسة المشابهة الولاء التنظيمي بينما دراستنا الرضا الوظيفي.
- من حيث الإشكالية حيث ركزت الدراسة المشابهة على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية، أما دراستنا فركزت على تأثير المواطنة على الرضا الوظيفي.
- من حيث الدراسة الميدانية حيث أن الدراسة المشابهة كانت على مستوى مؤسسة خدماتية (مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة)، أما دراستنا فكانت على مستوى مؤسسة إستشفائية (بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العائر بولاية تيسة).
- من حيث حجم العينة حيث تكونت عينة الدراسة المشابهة على 218 مفردة، في حين دراستنا تكونت من 120 مفردة.
- من حيث الأساليب الإحصائية المستخدمة، حيث أن الدراسة المشابهة إعتمدت على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS21)، في حين دراستنا إعتمدت على التحليل الكمي والكيفي بإستعمال الجداول البسيطة.

## -أوجه الإستفادة من الدراسة المشابهة

- من خلال البناء المنهجي للدراسة عن طريق تحديد عناصر الموضوع، وكيفية صياغة الإشكالية والأسباب والأهداف.
- من خلال البناء النظري للدراسة عن طريق تحديد مفهوم المواطنة وسلوكيات المواطنة، وأبعادها ومعوقاتهما، والنظريات المفسرة لها.
- من خلال البناء التطبيقي للدراسة عن طريق تحديد حجم العينة وإستخدام أدوات جمع البيانات، وصياغة أسئلة الإستمارة، وصياغة النتائج.

## 2/ دراسة محمد شفيق سعيد المصري (2015)

- جاءت هذه الدراسة تحت عنوان الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة<sup>(1)</sup>، ولقد حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:
- ما علاقة الإنغماس الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة؟ ولتبسيط الإشكالية الرئيسية، طرحت الباحثة الأسئلة الفرعية الآتية:
  - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس المعرفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس السلوكي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة؟
- أما فرضيات الدراسة فكانت على النحو التالي:
- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة، ويتفرع من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية أخرى:
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس المعرفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإنغماس السلوكي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية قطاع غزة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين إجابات المبحوثين حول الإنغماس الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية التالية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، إسم المستشفى)

<sup>1</sup> - محمد شفيق سعيد المصري، الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، قدمت هذه الرسالة إبتكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2015.



-الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية التالية: (الجنس، الحالة الإجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، إسم المستشفى) وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الإنغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، وبيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، بالإضافة إلى التعرف على الفروقات بين إجابات المبحوثين حول الإنغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية التالية: (الجنس، الحالة الإجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، إسم المستشفى).

وجاءت هذه الدراسة على مستوى ثلاثة عشرة (13) مستشفى حكومي تابع لوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة بفلسطين، حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، بإختيار العينة العشوائية الطبقية، وتكون العينة من 300 مفردة، وإستخدم الباحث إستبيان كأداة لجمع البيانات، وتحليلها بإستخدام برنامج

#### Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)

لمعالجة البيانات وتحليلها وإستخراج نتائج الدراسة.

وتمثل أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

-وجود علاقة طردية بين الإنغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

-وجود علاقة طردية بين أبعاد الإنغماس الوظيفي (الإنغماس العاطفي، الإنغماس المعرفي، الإنغماس السلوكي) وسلوك المواطنة التنظيمية.

-إرتفاع درجة ممارسة الإنغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية.

-وجود فروق ذات دلالة وفقاً للمتغيرات إحصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية (العمر، اسم المستشفى).

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الإنغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقاً للمتغيرات (الجنس، الحالة الإجتماعية).

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقا للمتغيرات (الجنس ، الحالة الإجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الإنغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقا للمتغيرات (العمر، الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، اسم المستشفى).

#### أوجه التشابه بين الدراستين

- تناولت الدراسة السابقة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ومحدداتها وعلاقتها بالإنغماس الوظيفي هذا الأخير الذي يعتبر أحد أهم متغيرات الرضا الوظيفي
- من ناحية مكان التريص فكلتا الدراستين على مستوى المؤسسات الصحية.
- من حيث المنهج فكلتا الدراستين إعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي.
- من حيث أدوات اجمع البيانات فكلتا الدراستين إعتمادا على الإستبيان.
- من حيث مجتمع الدراسة فكلتا الدراستين كانت على موظفين بالمؤسسات الصحية.

#### أوجه الإختلاف بين الدراستين

- من حيث المتغير المستقل حيث عالج الدراسة المشابهة الإنغماس الوظيفي بينما دراستنا فعالجت المواطنة.
- من حيث متغيرها التابع حيث عالج الدراسة المشابهة سلوك المواطنة التنظيمي بينما دراستنا الرضا الوظيفي.
- من حيث الإشكالية حيث ركزت الدراسة المشابهة على علاقة الإنغماس الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، أما دراستنا فركزت على تأثير المواطنة على الرضا الوظيفي.
- من حيث الدراسة الميدانية حيث أن الدراسة المشابهة كانت على مستوى مؤسسات الصحية.
- من حيث حجم العينة حيث تكونت عينة الدراسة المشابهة على 300 مفردة، في حين دراستنا تكونت من 120 مفردة.
- من حيث الأساليب الإحصائية المستخدمة، حيث أن الدراسة المشابهة إعتمدت على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS21)، في حين دراستنا إعتمدت على التحليل الكمي والكيفي بإستعمال الجداول البسيطة.

## -أوجه الإستفادة من الدراسة المشابهة

- من خلال أن الإنغماس الوظيفي قريب للرضا الوظيفي وهذا لأن الإنغماس الوظيفي هو درجة التصاق الفرد نفسيا بعمله أو أهمية العمل بالنسبة لتصوره الذاتي عن نفسه ككلائي رضاه على العمل.
- من خلال البناء المنهجي للدراسة عن طريق تحديد عناصر الموضوع، وكيفية صياغة الإشكالية والأسباب والأهداف.
- من خلال البناء النظري للدراسة عن طريق تحديد أبعاد وسلوك المواطنة.
- من خلال البناء التطبيقي للدراسة عن طريق تحديد حجم العينة وإستخدام أدوات جمع البيانات، وصياغة أسئلة الإستمارة، وصياغة النتائج.

# الفصل الثاني

- أولاً: أهداف المواطنة
- ثانياً: أبعاد المواطنة
- ثالثاً: عناصر المواطنة
- رابعاً: أسس ومقومات المواطنة
- خامساً: معوقات المواطنة
- سادساً: النظريات المفسرة للمواطنة

## تمهيد

تعد المواطنة إعطاء الفرد الذي ولد في بلد ما و إكتسب جنسيته الحق في الإستفادة من ما ترتبه عضوية تلك البلد لمواطنيها من امتيازات وحقوق، تكفلها الدولة لمن يحمل جنسيتها، والإلتزامات التي تفرضها عليه، كما تعد المواطنة مشاركة الفرد في أمور وطنه، وما يشعره بالإنتماء إليه ، أي إشباع الحاجات الأساسية للأفراد.

فمن هذا المنطلق سوف يتم على مستوى هذا الفصل التطرق إلى أهم أهدافها، وأبعادها من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على عناصرها، وأسسها ومقوماتها، وصولاً إلى معوقات والنظريات المفسرة لها.

### أولاً: أهداف المواطنة

- يمكن إيجاز أهم وأبرز الأهداف التي تقوم عليها المواطنة من خلال ما يلي:
- الإمام بالمواطنة من حيث مفهومها، حقوقها، واجباتها، والقدرة علي التفريق بين المواطن الصالح والغير صالح.
  - الإمام بالمبادئ القانونية والغير قانونية للمواطنة والتي تتمثل في الحرية، المساهمة الفعالة، المساواة، تكافؤ الفرص، الحفاظ علي ممتلكاتها العامة، التضامن.
  - الالتزام بمبادئ المواطنة مثل الديمقراطية، المساهمات السياسية الفعالة ملتزماً بالدستور، التحرر من الانحياز والتعصب والتمييز، تطبيق منهجاً علمياً في التفكير، احترام حقوق الإنسان، سيادة القانون، سيادة الأخوة الإنسانية والإيمان بها وتطبيق القانون<sup>(1)</sup>.
  - الإلتزام بمبادئ المواطنة وذلك تحقيق الديمقراطية في الدولة والتحرر من التمييز والتعصب.
  - حماية كرامة الإنسان بالإضافة إلى المحافظة على الأمن الوطني.
  - تحافظ على مبادئ حقوق الإنسان وهي الحقوق الأساسية التي لا يجوز المس بها.
  - الإعتزاز بالوطن وغرس مفهوم الإنتماء في كل مواطن يسكن فيها.
  - تعزيز مفهوم الإيمان بالأخوة الإنسانية، سيادة القانون أي بمعنى أن يخضع كل فرد إلى القانون<sup>(2)</sup>.

### ثانياً: أبعاد المواطنة

تتعدد الإتجاهات التي تحدد أبعاد المواطنة، يمكن إدراج أهمها فيما يلي:

#### 1/ حالة المواطنة

هي مجموعة الحقوق والواجبات بين الأفراد والدولة، حيث تمكن فقط هؤلاء الأفراد والجماعات التي تفي جميع المتطلبات التي تحدد الجنسية في بلد ما سيكون لها الشكل الرسمي في الإعتراف بالدولة.

#### 2/ الممارسة

وتشير ممارسة المواطنة إلى الشروط اللازمة لإعمال حقوق المواطنة وإدماج حقوق جديدة أي تحويل الاحتياجات إلى حقوق مشروعة، وإعادة تعريف وتوسيع الفكرة السابقة للمواطنة.

<sup>1</sup>- دعاء أشرف، مفهوم المواطنة وأهدافها ، مقال منشور بتاريخ: 07 مارس 2022، الساعة: 22:02، على الموقع

الإلكتروني المراسل: <https://www.almsal.com/post/1015340>، تاريخ الولوج: 2022/02/01، الساعة: 14:22.

<sup>2</sup>- هبه الصاحب، أهداف المواطنة ، مقال منشور بتاريخ: 7 فبراير 2022، الساعة: 10:43، على الموقع الإلكتروني

موضوع: <https://mawdoo3.com/%D8%A....>، تاريخ الولوج: 2022/02/01، الساعة: 14:29.

## 3/ الضمير

يصنع الضمير المواطنة إشارة إلى القناعة بأن الشخص مواطن، مع الاعتراف بالدولة المعبر عنها في الممارسات الملموسة التي تضمن ممارسة المواطنة<sup>(1)</sup>، حيث يتشكل ضمير المواطنة بدوره من ثلاثة عناصر<sup>(2)</sup>:

- معرفة حقوق وواجبات المواطنة.

- تحديد الدولة باعتبارها مسؤولة عن منح تلك الحقوق والواجبات عن طريق القوانين والسياسات التي تضمن وفائهم.

- الاعتراف بالوسائل المشروعة لتقديم المطالب.

كما تلعب الدولة دوراً أساسياً في خلق ضمير المواطنة، لأنه ينشأ من عملية انعكاسية، أي أنه إذا كانت الدولة وسلطاتها والمؤسسات لا تعامل الأفراد كمواطنين بل كرعايا، ثم هؤلاء لن يتمكن الأفراد من تنمية ضمير المواطنة وبالتالي لن تكون قادرة على تحديد الإجراءات المشروعة لجعل المطالب تتحقق. كما أورد جانب آخر أبعاد المواطنة فيما يلي<sup>(3)</sup>:

## 4/ البعد البيئي "الإقتصادي"

أي البيئة المحلية التي يتعلم فيها ويتعامل مع أفرادها، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال المعارف والمواظ في غرفة الصف، فضلا عن المشاركة التي تحصل في البيئة المحلية والتطوع في العمل البيئي، والحقوق الإقتصادية، والملكيات والإتفاقيات الإقتصادية الدولية وأثرها على المجتمع والفرد زيادة على التكامل الإقتصادي.

## 5/ البعد الشخصي "القومي"

أي معرفة القيم الإيجابية لبناء شخصية المواطن الصالح، ودارك المهارات التي يجب أن يكتسبها المواطن في حب الوطن والتضحية من أجله والنهوض بالإقتصاد الوطني، والعلاقة مع دول الجوار، والمساهمة في حل المشكلات القومية.

<sup>1</sup>- Amal M. S. Al-Sabeelah, Fatima E. A. Alraggad, Oraib A. Abou Ameerh, **The Dimensions of the Citizenship Concept among the Jordanian University Students, Published by Canadian Center of Science and Education**, International Education Studies, Vol. 8, No. 8, 2015, P 89

<sup>2</sup>- Turner Bryan S, **Outline of a Theory of Citizenship in Bryan Turner and Peter Hamilton (eds) Citizenship, Critical Concepts**, London, Routledge, 2014, P 198

<sup>3</sup>- قيس حاتم هاني الجنابي، حيدر حاتم فلاح العجرش، **تحليل محتوى كتب الإجتماعيات للمرحلة الإبتدائية على وفق أبعاد**

**المواطنة**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل نيسان، المجلد 4، العدد 38، 2018، ص 573

## 6/ البعد التعليمي الثقافي

أي البعد الذي ينتج من خلال المعارف والمعلومات التي تمثل عنصرا جوهريا لنوعية المواطن الذي تسعى المؤسسات المختلفة في المجتمع الإعداد له، كما أن التربية للمواطنة تنطلق من ثقافة الناس، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصيات الثقافية للمجتمع.

## 7/ البعد الوطني "التاريخي"

يتجلى في معرفة الأحداث التي وقعت في الماضي ومعرفة الحضارات ودور العلماء في التطور العلمي عبر التاريخ وانتماء التلاميذ لبلدهم ومعرفة ثقافتهم ومجتمعهم ومدى حبهم لوطنهم.

## ثالثا: عناصر المواطنة

تتعدد وتتنوع العناصر والمكونات الأساسية للمواطنة ولعل أهمها يتمثل في:

### 1/ الإنتماء

يعتبر الانتماء للوطن شعور داخلي يجعل المواطن يعمل ب حماس وإخلاص للارتقاء بوطنه وللدفاع عنه، أو هو إحساس تجاه أمر معين يبعث على الولاء له واستشعار الفضل في السابق واللاحق ، لذا يعد الإنتماء للوطن من أهم وأبرز لوازم المواطنة، فلا يمكن أن يتحقق للإنسان الشعور بالأمن والحب والصدقة إلا من خلال الجماعة، فالسلوك الإنساني لا يكسب معناه إلا في موقف اجتماعي، وتقدم الجماعة للفرد مواقف عديدة يستطيع أن يظهر فيها مهاراته وقدراته، وتوقف شعور الفرد بالرضا الذي يستمد من انتمائه للجماعة من الفرص التي تتاح له كي يلعب دوره بوصفه عضوا من أعضائها، كما أن توحد الفرد بالجماعة يحقق له المكانة والأمن والقوة، وقد يكون لهذه الأشياء قيمة أكبر إذا ما فشل الفرد في الوصول إليها بمفرده ، فمن مقتضيات الانتماء أن يفخر الفرد بالوطن والدفاع عنه والحرص على سلامته، فالمواطن منتم لأسرته ولوطنه ولدينه، وتعدد هذه الانتماءات لا يعني تعارضها بل هي منسجمة مع بعضها ويعزز بعضها البعض الآخر<sup>(1)</sup>.

### 2/ الحقوق

إن مفهوم المواطنة يتضمن حقوقا يتمتع بها جميع المواطنين وهي في نفس الوقت واجبات على الدولة والمجتمع منها أن يحفظ له الدين، حفظ حقوقه الخاصة، وتوفير التعليم، وتقديم الرعاية الصحية، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الأساسية، وتوفير الحياة الكريمة، والعدل والمساواة، والحرية الشخصية التي بدورها تشمل

<sup>1</sup> عبد الله لبوز، قيم المواطنة المعبر عنها عند مدرسي المواد الإجتماعية وعلاقتها بإتجاهاتهم نحو المنهاج الدراسي ودافعيتهم للتدريس "دراسة ميدانية بمتوسطات ولاية ورقلة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس التربوي، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، 2010/2011، ص 80



حرية التملك، وحرية العمل، وحرية الاعتقاد، وحرية الرأي، كل هذه الحقوق يجب أن يتمتع بها جميع المواطنين بدون استثناء<sup>(1)</sup>.

### 3/ الواجبات

تختلف الدول عن بعضها البعض في الواجبات المترتبة على المواطن باختلاف الفلسفة التي تقوم عليها الدولة، فبعض الدول ترى أن المشاركة السياسية في الانتخابات واجب وطني، بينما لا يرى البعض الآخر كذلك، ويكن إيراد بعض واجبات المواطن والتي منها إحترام النظام، والتصدي للشائعات المغرضة، وعدم خيانة الوطن، بالإضافة إلى الحفاظ على الممتلكات والدفاع عن الوطن والمساهمة في تنميته، فضلا على المحافظة على المرافق العامة، والتكاتف مع أفراد المجتمع ... إلخ، كل هذه الواجبات يجب أن يقوم بها كل مواطن حسب قدراته وإمكانياته وعليه الالتزام بها وتأديتها على أكمل وجه وبإخلاص<sup>(2)</sup>.

### 4/ المشاركة المجتمعية

إن من أبرز سمات المواطنة أن يكون المواطن مشاركا في الأعمال المجتمعية، والتي من أبرزها الأعمال التطوعية فكل إسهام يخدم الوطن ويترتب عليه مصالح دينية أو دنيوية كالتصدي للشبهات وتقوية أواصر المجتمع، وتقديم النصيحة للمواطنين والمسؤولين يجسد المعنى الحقيقي للمواطنة<sup>(3)</sup>.

### 5/ القيم العامة

تعني أن يخلق المواطن بالأخلاق الإسلامية والتي منها<sup>(4)</sup>:

- الأمانة: ومن معاني الأمانة عدم استغلال الوظيفة أو المنصب لأي غرض شخصي.
- الإخلاص: ويشمل الإخلاص لله في جميع الأعمال، والإخلاص في العمل الدنيوي وإتقانه، والإخلاص في حماية الوطن.
- الصدق: فالصدق يتطلب عدم الغش أو الخداع أو التزوير، فالصدق يكون المواطن عضوا نافعا لوطنه.
- الصبر: يعد من أهم العوامل التي تساعد على ترابط المجتمع واتحاده.
- التعاضد والتناصح: بهذه القيمة تجعل المجتمع مترابطا، وتآلف القلوب وتزداد الرحمة فيما بينهما.

<sup>1</sup> - فهد إبراهيم الحبيب، **تربية المواطنة "الاتجاهات المعاصرة في تربية المواطنة"**، جامعة الملك سعود، 2007، ص 3 متاحة على الموقع الإلكتروني: <https://kenanaonline.com/files/0066/66914....>، تاريخ الولوج: 2022/02/02، الساعة: 14:32

<sup>2</sup> - ظاهر محسن هاني الجبوري، **مفهوم المواطنة لدى طلبة الجامعة "دراسة ميدانية لطلبة جامعة بابل"**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، المجلد 18، العدد 1، 2018، ص 8

<sup>3</sup> - بوخدوني صبيحة، زوقاي مونية، **التربية على المواطنة الرقمية وتطبيقاتها في المناهج الدراسية**، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 11، العدد 8، ديسمبر 2018، ص 119

<sup>4</sup> - عبد الله لبوز، المرجع السابق، ص 82

إستنادا لما سبق يمكن إدراج أهم وأبرز العناصر الثلاثة الأساسية التي تقوم عليها المواطنة في: مدنية وسياسية وإجتماعية، وهو ما سوف نوضحه من خلال الجدول التالي:

**الجدول رقم (1): عناصر المواطنة**

عناصر المواطنة	التعريف	المؤسسات الأكثر ارتباطا
حقوق مدنيه	وهي الحقوق اللازمة للحرية الفردية، أي حرية الفرد وحرية الكلام، والفكر والإيمان، والحق في التملك وإبرام العقود الصحيحة، والحق في العدالة	محاكم العدل
الحقوق السياسية	وهي الحق في المشاركة في ممارسة السلطة السياسية، كعضو في هيئة استثمرت مع سلطة سياسية أو كناخب أعضاء مثل هذه الهيئة.	البرلمان والمجالس المحلية، ومجالس الحكومة.
الحقوق الاجتماعية	وهي الحق في قدر ضئيل من الرفاهية الاقتصادية والأمن.	النظام التعليمي، ووالخدمات الاجتماعية.

Source : Gabriel de la Paz, **CITIZENSHIP IDENTITY AND SOCIAL INEQUALITY**, Cambridge, University of Cambridge Press, 2018, P 1

**رابعاً: أسس ومقومات المواطنة**

يمكن إدراج أهم وأبرز أسس المواطنة من خلال ما يلي:

**1/ المساواة والعدالة**

فإذا كان التساكن والتعايش والشراكة والتعاون من العناصر الأساسية التي يفترض توافرها بين المشتركين في الانتماء لنفس الوطن، فإنها تهتز وتختل في حالة عدم احترام مبدأ المساواة، مما يؤدي إلى تهديد الاستقرار، فلا تتحقق المواطنة إلا بتساوي جميع المواطنين في الحقوق والواجبات وتتاح أمام الجميع نفس الفرص، دون أي تمييز على أساس الجنس أو اللون أو العرق، أو المعتقد الديني أو القناعات الفكرية أو الانتماء والنشاط الفكري<sup>(1)</sup>.

**2/ الولاء والانتماء**

ويعني الرابطة التي تجمع المواطن بوطنه، لا خضوع فيها إلا لسيادة القانون وما يتجلى الارتباط الوجداني بأنه معني بخدمة الوطن والعمل على تنميته، وعلاقتهم بمؤسسات الدولة، والولاء للوطن واعتبار المصالح العليا للوطن فوق كل اعتبار، ولا تتبلور في الواقع صفة المواطن كفرد له حقوق وعليه واجبات،

<sup>1</sup> النوي بالظاهر، عاتكة غرغوط، **مفهوم المواطنة من منظور تربوي فلسفي** ، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 3، العدد 4، 2019، ص 62.

بمجرد توفر ترسانة من القوانين والمؤسسات، التي تتيح للمواطن التمتع بحقوقه والدفاع عنها في مواجهة انتهاك واستزادها إذا سلبت منه، وإنما كذلك بتشبع هذا المواطن بقيم وثقافة القانون، التي تعني أن الاحتكام إلى مقتضياته هي الوسيلة الوحيدة للتمتع بالحقوق وحمايتها من الخرق، وبالتالي لا مجال لاستعمال العلاقات الخاصة مع ذوي النفوذ أو الاحتماء بمركز الفرد في القبيلة والعشيرة، وهي ظواهر مازالت حاضرة في الكثير من العقليات والسلوكيات داخل مجتمعاتنا<sup>(1)</sup>.

والولاء للوطن لا ينحصر في المواطنين المقيمين داخل حدود التراب الوطني، وإنما يبقى في وجدان وضمير وسلوك المواطنين تضطربهم الظروف للإقامة في الخارج، لان مغادرة الوطن لأي سبب من الأسباب، لا تعني التحلل من الالتزامات والمسؤوليات التي تفرضها المواطنة، وتبقى لصيقة بالمواطن تجاه وطنه الأصلي، حتى ولو اكتسب الجنسية في دولة أخرى.

### 3/ المشاركة والمسؤولية

المشاركة في الحياة العامة تعني إمكانية ولوج الجميع للمجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وأنها متاحة أمام الجميع دون أي تمييز، بدءاً من استفادة الأطفال من الحق في التعليم والتكوين والتربية على المواطنة وحقوق الإنسان، واستفادات عموم المواطنين والمواطنات من الخدمات العامة، ومروراً بحرية المبادرة الاقتصادية، وحرية الإبداع الفكري والفني، وحرية النشاط الثقافي والاجتماعي، وانتهاء بحق المشاركة في تدبير الشأن العام بشكل مباشر كتولي المناصب العامة وولوج مواقع القرار، أو بكيفية غير مباشرة كالانخراط بحرية في الأحزاب السياسية، وإبداء الرأي حول السياسات المتبعة، والمشاركة في انتخاب أعضاء المؤسسات التمثيلية على المستوى المحلي والوطني والمهني<sup>(2)</sup>.

فعندما تتاح الفرص المتكافئة للمشاركة أمام كل الكفاءات والطاقات يكون المجال مفتوحاً للتنافس النوعي الذي يضمن فعالية النخب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويضفي الحيوية على المشهد الوطني، مما يساهم في خلق واقع ينشد التطور المتواصل والارتقاء المستمر.

<sup>1</sup> - أحمد الغالب، مفهوم المواطنة، مقال منشور بتاريخ: 2022/01/16، على الموقع الرسمي للموسوعة السياسية،

...<https://political-encyclopedia.org/dictionary/%D9%...>، تاريخ الولوج: 2022/02/14، الساعة: 13:33

<sup>2</sup> - النوي بالظاهر، عاتكة غرغوط، المرجع السابق، ص 62.

## خامسا: معوقات المواطنة

يمكن إدراج أهم وأبرز معوقات المواطنة من خلال ما يلي:

- زيادة مساحة التهميش الإجتماعي والسياسي والثقافي، مما يبرز حالة "أزمة المواطنة"، وهذا يلاحظ من خلال مناطق الفقر والتهميش في شتى البلدان خصوصا النامية، إذ لا يحصل عدد كبير من المواطنين على أدنى حقوق المواطنة خصوصا في مجال الرعاية.
- النظر إلى المواطنة كمرادف للجنسية في بعض البلدان، يحملها على التأثير كثيرا بالخصوصيات الثقافية الإجتماعية، مما يجعل القواعد القديمة والجائرة لبعض المجتمعات كقوانين الجنسية.
- تصاعد النزعات الطائفية في بعض البلدان العربية ينذر بصراع قائم على التعصب المذهبي والإنغلاق الفكري وإرادة التتميط الثقافي والديني.
- فيما يتعلق بوسائل الإعلام، فقد تعددت وسائل الإعلام التي تنطق باسم بعض الطوائف أو الجهات السياسية والدينية وبعضها يساهم في توسيع شقة الخلاف والفرقة بين أبناء الوطن الواحد عن طريق التعصب للدين أو المذهب أو العرق وعدم الاعتراف بالطرف الآخر.
- تجلى بعض الخلل في مفهوم المواطنة في معالجات بعض وسائل الإعلام بربط المواطنة بمدى الولاء لتلك الطائفة أو القومية، وهذا مخالف لمفهوم المواطنة في الدستور وفي القيم وفي السلوك<sup>(1)</sup>.
- غياب المساواة بين المواطنين أمام القانون إذ تعتبر الحالات الغير مباشرة في التمييز وعدم المساواة هي الأكثر شيوعا من خلال ترشيح عدد من الأفراد لمنصب معين وعقد اللازم لاختيار شخص منهم لشغل الوظيفة ويتبين فيما بعد أن من حاز على هذا المنصب، يوجد من هو أحق به منه.
- غياب المشاركة في الفعاليات المجتمعية والسياسية من خلال تعزيز الروح الوطنية لديهم، فعندما يشارك الشعب في الفعاليات المتنوعة، يتنامى الحس القومي لديهم، وحب البلاد وتمثل هذه المشاركة دليل على تحقق المواطنة.
- الفساد الذي يؤدي إلى انتشار حالات التمييز بين الأفراد يؤدي إلى توسع الرشوة للحصول على فرص العمل، ويصبح تولي المناصب بناءً على مبدأ التوريث أو العلاقات وغير ذلك من الأمور المشابهة<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> عبد الله بن محمد بن بخيت صفرار، **دور شبكات التواصل الإجتماعي في ترسيخ قيم المواطنة من وجهة نظر الشباب**

**الجامعي العماني**، قدمت هذه الرسالة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإعلام، قسم الإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، جامعة الشرق الأوسط، كانون الثاني 2017، ص 63.

<sup>2</sup> محمد الحوامده، أنواع المواطنة، متاحة على الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com/%D8%A3...>، تاريخ الولوج:

2019/02/21، الساعة: 14:22

## سادسا: النظريات المفسرة للمواطنة

يوضح بريان تيرنر أن في قلب وصف مارشال للمواطنة يكمن التناقض بين المساواة السياسية الرسمية للإمتياز وإستمرار واسع النطاق وعدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية المتجذرة في نهاية المطاف في طبيعة السوق الرأسمالي ووجود الملكية الخاصة، واقترح مارشال بسط المواطنة بإعتبارها الوسيلة السياسية الرئيسية للحل، أو في الأقل احتواء تلك التناقضات ومع ذلك فإن مخطط مارشال يفسر القيود الرئيسية التي تم إنتقادها لكون المواطنة تطورية، وحدوية وعرقية<sup>(1)</sup>.

وبشكل واعي تجاوز نظرية مارشال من خلال تبني منهج مقارن للمواطنة بالنسبة لتيرنر، في حين أن نظرية مان هي تقدم كبير على مارشال، فهي أيضا مفتوحة للنقد<sup>(2)</sup>.

- يتجاهل مان دور الإختلاف العرقي، الذي له أهمية خاصة في تحليل المواطنة في "العالم الجديد" حيث كان السكان الأصليون مثل مجتمعات السكان الأصليين في أستراليا هم ضحايا "تطور" المواطنة الحديثة. يشير تيرنر إلى أهمية الدين في تشكيل المواطنة ، يجادل تيرنر بأن أشكال معينة من البروتستانتية ساعدت في خلق جنسية "سلبية" في بعض البلدان، حيث إعتبرت الدولة والسياسة شرورا ضرورية بدلا من سلع إيجابية، وهذا يعني أن الجوانب الهامة للحياة وقعت في المجال الخاص للعلاقات الإنسانية. نظرا لأن مان يعمل ضمن إطار ماركسي ضمنا، فإنه يركز على المواطنة ك إستراتيجية من الطبقة الحاكمة، وبالتالي يقلل من أهمية نضالات الحركات الإجتماعية داخل المجتمع المدني في تشكيل المواطنة.

يبني تيرنر على نقده لمان لإبداع فهم جديد للمواطنة<sup>(3)</sup>:

- يشير تيرنر إلى إمكانية، في بعض الحالات، إلى خلق المواطنة من الأسفل وكذلك من الأعلى ويمكن أن تكون المواطنة نتيجة لأفعال الجمعيات داخل المجتمع المدني، بالإضافة إلى إستراتيجية للسيطرة الاجتماعية تقودها الدولة.

- يركز على الفرق في التركيز على المجالين العام والخاص في البلدان التي شهدت ثورات مثل فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، كانت المواطنة إلى حد كبير نتاج النضال الذي نشأ من قبل شرائح المجتمع المدني الساخطة.

<sup>1</sup> Gabriel de la Paz, **CITIZENSHIP IDENTITY AND SOCIAL INEQUALITY**, Cambridge, University of Cambridge Press, 2018, P 2

<sup>2</sup> أحمد محمد كمال، مقال على المواطنة، مقال منشور بتاريخ: 2021/04/16، الساعة: 14:22، على الموقع الإلكتروني:

<https://ar.triangleinnovationhub.com/essay-citizenship>، تاريخ الولوج: 2019/02/21، الساعة: 19:22

<sup>3</sup> نفس المرجع.

لكن فشلت نظرية مارشال عن المواطنة في التأكيد على "فكرة النضالات الاجتماعية كمحرك مركزي للدافع من أجل المواطنة"<sup>(1)</sup>، وبالتالي فإنه لا يميز بين "المبني للمجهول والمجهول أشكال المواطنة، والتي تنشأ من الاختلافات في العلاقة بين الموضوع والدولة"، والذي يوسع حقوق المواطنة من خلال عملية الصراع السياسي، إذ أن هذا الأخير هو تأثير السياسة الإستراتيجيات أي النخبة السياسية المهيمنة<sup>(2)</sup>.

ويعد بريان تورنر من بين أول من أعاد النظر في نظرية مارشال المواطنة كمجموعة من الممارسات القانونية والاقتصادية والثقافية التي تحدد كعضو كفاء في المجتمع، فمثل هذه الممارسات تشكل تدفق الموارد للأفراد والجماعات الاجتماعية، وتسمح لنا بتحليل الكيفية التي يتمتع بها الأفراد والجماعات بفرص متباينة لأن يصبحوا أعضاء أكفاء في المجتمع، ومن وجهة النظر هذه فالمواطنة الهوية، بمعنى الانتماء والتضامن، مرتبطة بالضرورة بمشكلة التوزيع غير العادل للموارد في المجتمع<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- Turner Bryan S, Op.cit, P 203

<sup>2</sup>- Turner Bryan S, **Liberal Citizenship and Cosmopolitan Virtue in Andrew Vandenberg**, Citizenship and Democracy in a Global Era, London, MacMillan, 2000, P 22

<sup>3</sup>- Gabriel de la Paz, Op.cit, P 2

# الفصل الثالث

- أولا: أهمية الرضا الوظيفي
- ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي
- ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي
- رابعا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- خامسا: أساليب وبرامج الرضا الوظيفي
- سادسا: نتائج الرضا الوظيفي
- سابعا: نظريات الرضا الوظيفي

## تمهيد

يعد الرضا الوظيفي عنصرا مهما ورئيسيا في الإتجاهات التي يحملها العامل نحو المؤسسة، إذ يستند الرضا الوظيفي على مجموعة من الأسس التي تحقق الرضا وترتبط به إرتباطا وثيقا وتؤدي إلى زيادة بذل مجهودات أكبر قصد تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العاملين على حد سواء مما يؤدي ذلك إلى نجاح المؤسسة وعدم فشلها.

فالمؤسسة لا تهتم المؤسسات برفع أداء الأفراد بها فقط لما من دور في تحقيق أهدافها إنما تعمل كذلك على رفع روحهم المعنوية وتوفير أسباب الإرتياح والسعادة لهم في ذلك العمل بهدف تحقيق الرضا الوظيفي لديهم، وبالتالي يعود دور الرضا في زيادة ولائهم للمؤسسة وإخلاصهم في عملهم فمن هذا المنطلق سوف نتناول في مضمون هذا الفصل دراسة الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي من خلال التعرض إلى أهميته، خصائصه، أنواعه، العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى أساليبه وبرامجه، ومؤشرات قياسه وأهم نتائجه، وأخيرا أبرز النظريات المفسرة له.



## أولاً: أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي للعمال من أهم الظواهر التي يستوجب على المؤسسات الاهتمام بها، وذلك نظراً لأهميتها بالنسبة للمؤسسة أو بالنسبة لإسهام الرضا في التأثير على سلوكيات الفرد.

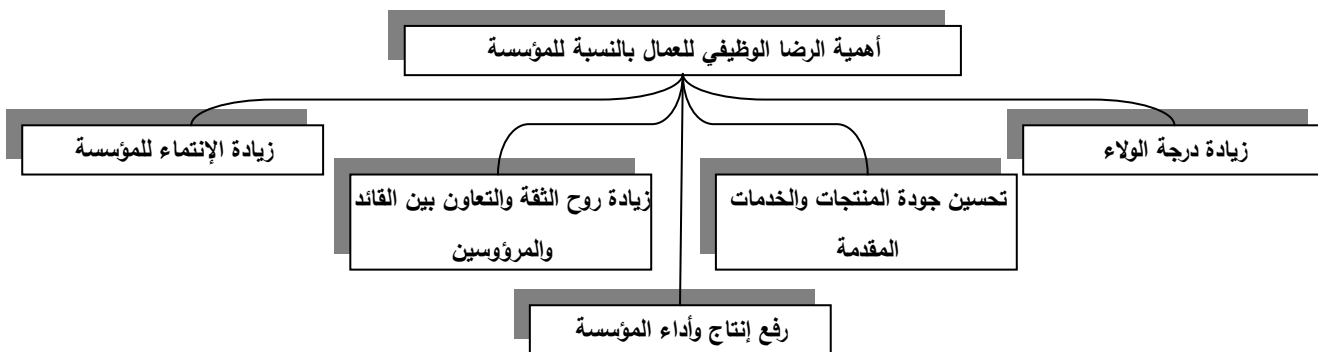
## 1/ أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة

تكمن أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة في مدى ولائه للمؤسسة ومشاركته فيها من خلال إحترام الفرد لإنتمائه لها وإفتخاره وإعتزازه بالعمل فيها وهو ما يطلق عليه بالإلتزام تجاه المنظمة ، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الرضا الوظيفي يعتبر بالنسبة للعمال من أهم وأبرز المتغيرات ليس على مستوى معدل دوران العمل والإنتاجية فقط وإنما نظراً إلى فوائد أخرى والتي تعود بدورها على الفرد من جهة نفسية الموظف وشعوره المنخفض بضغط العمل وغيرها من المتغيرات (1).

كما أن الرضا الوظيفي للعمال ليس سحراً يوثى أو قرار يصدر من قبل الإدارة العليا وإنما هو ثمرة العديد من الجهود التي تضخها المؤسسة في هذا الميدان، ويدرك الاستشاريون في هذا المجال أنه من السهل جداً أن ينخفض الرضا الوظيفي للعمال ولكن يتطلب منك جهوداً مضمّنية لكي تخلق الموظف الراضي، ولكن الخبر الجيد أنه بمجرد الوصول إلى درجة جيدة من الرضا الوظيفي تبدأ الفوائد بالعودة على المؤسسة واقتصادها وجودة منتجاتها وما يتبعه من قدرة تنافسية عالية وانتشار أوسع (2).

ويمكن إدراج أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة من خلال الشكل الموالي:

## الشكل رقم (1): أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمؤسسة



المصدر: جميل أحمد، حجار مرهون إيمان، حقوق القيادة الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة

التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 2، العدد 3، ديسمبر 2017، ص: 48

<sup>1</sup> زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص: 45.

<sup>2</sup> مروان طاهر الزعبي، الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 17.

دليل المتدرب، البرنامج التدريبي لأخصائي موارد بشريه، الرضا الوظيفي "الدرجة الأولى"، برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، قطاع تنمية الموارد البشرية، الإدارة العامة لتخطيط المسار الوظيفي، المجلد 1، العدد 7، 2015، ص: 12

## 2/ أهمية الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة لإسهامه في التأثير على سلوكيات الفرد

إن للرضا الوظيفي للعمال أهمية على الصحة العضوية فمما لا شك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها أثر واضح على الناحية العضوية وهذه الأخيرة لها أيضا آثار على الصحة النفسية، وبهذا يعد الرضا الوظيفي للعمال أحد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.

كما تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا الوظيفي فإذا قلنا وضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى العامل مما يبعث الارتياح والطمأنينة وتكون حالته العقلية أبعد عن المشاكل والاضطرابات، ومقابل ذلك فإن العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في العمل مهما كان نوعها فإنه يتخبط في صراع داخلي يزداد يوما بعد يوم سواء في مكان العمل أو خارجه لأنه دائم التفكير في وسطه الاجتماعي ووسط عمله ونتيجة ذلك حتما ستكون هناك آثار سلبية على حالته العقلية<sup>(1)</sup>.

## 3/ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل

أكدت نتائج الأبحاث والدراسات أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل من خلال درجة رضا الفرد عن الحياة بصفة عامة والتمثلة في "الرضا العام"، وأن العاملين ذوي الرضا المرتفع يتمتعون بمستوى عالي من الإنجاز بعكس العاملين ذوي الرضا المنخفض، كما يؤدي الرضا الوظيفي إلى تقليل معدل دوران العمل، فضلا على الإهتمام بالعنصر البشري من خلال إشباع حاجات ورغبات الفرد داخل العمل.

ومن جهة أخرى تكمن أهمية الرضا الوظيفي من خلال إشباع الحاجات الفردية والجماعية والذي يساعد على تحقيق الأهداف التنظيمية في النهاية، والمعاملة العادلة للعاملين وتوفير الفرصة لهم لإستغلال مهاراتهم والشعور بتحقيق الذات، وتحسين علاقات العمل وتوفير بيئة عمل آمنة، فضلا على توفير فرص المشاركة في إتخاذ القرارات الهامة والمتعلقة بوظائف العاملين، وخلق روح الإبتكار والجد والتعاون بما يؤدي لبذل العاملين أقصى جهدهم مما يحقق أداء أفضل ويحقق الأهداف<sup>(2)</sup>.

ويمكن إدراج أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل من خلال الشكل الموالي:

<sup>1</sup>- عزبون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة

أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2006، ص، ص: 55.

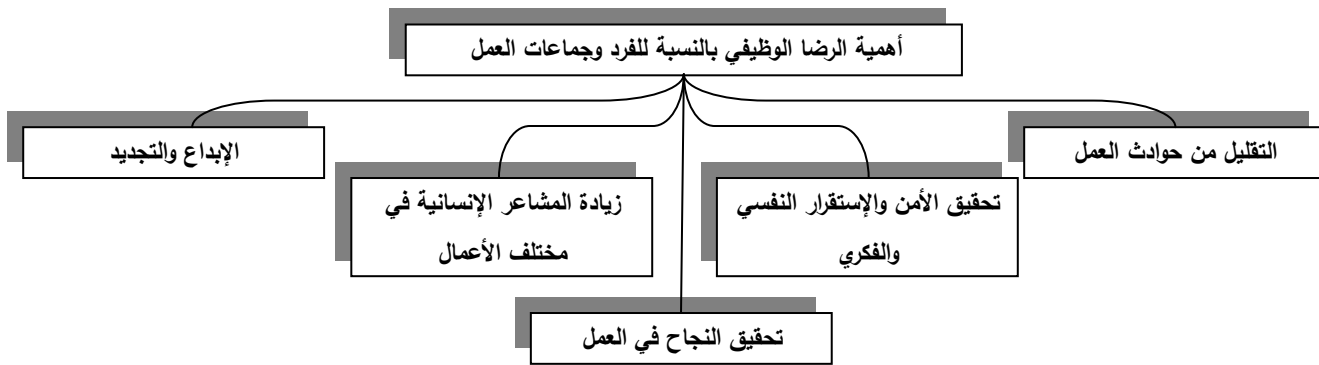
<sup>2</sup>- صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية دراسة ميدانية على

مستوى ثانويات ولاية بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية

والرياضية، تخصص النشاط البدني والرياضي التربوي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، قسم التربية

الحركية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018/2019، ص ص: 53-54

الشكل رقم (2): أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل وجماعات العمل

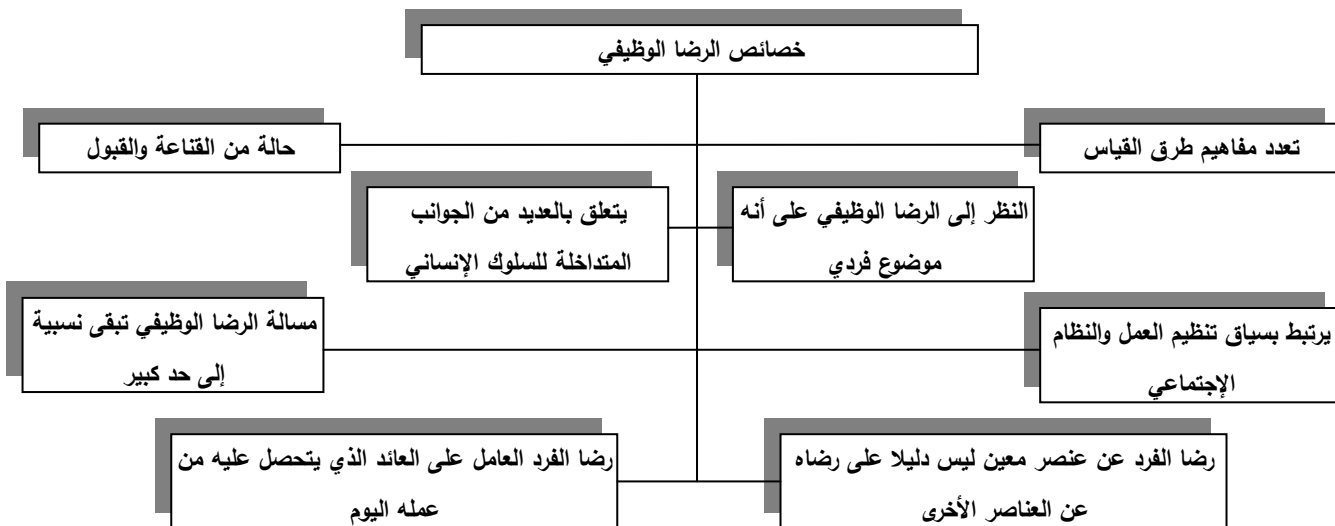


المصدر: جميل أحمد، حجار مرهون إيمان، المرجع السابق، ص: 48

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي

إتفق العديد من الباحثين على تحديد خصائص عديدة للرضا الوظيفي ومن زوايا مختلفة، ولعل أهم وأبرز ما إشتراك فيه هؤلاء الباحثين يكمن فيما يوضح لشكل التالي:

الشكل رقم (3): خصائص الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة إستنادا إلى جملة من المراجع موضحة في شرح الشكل

من خلال الشكل الموضح أعلاه يمكن إدراج أهم وأبرز الخصائص التي يقوم عليها الرضا الوظيفي في جملة من النقاط نوجزها على النحو التالي:

-تعدد مداخل تعريف الرضا الوظيفي وتباينها مما أوجد صعوبة في إيجاد طريقة مثلى لقياسه، إذ تبقى مسألة الرضا الوظيفي نسبية إلى حد كبير وهذا ويرجع إلى وجود عدة عوامل تؤثر في (1).

<sup>1</sup> رياح معمر، مانع فاطمة، استخدام أبعاد الثقافة التنظيمية في التنبؤ بالرضا الوظيفي دراسة حالة موظفي المؤسسة الاستشفائية بمنطقة الشطية بولاية الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 17، العدد 27، 2021/11/10، ص: 346

- قد يكون رضا الوظيفي لشخص والعكس صحيح أي قد يكون عدم رضا لشخص آخر لهذا ينظر له على أنه موضوع فردي نتيجة إرتباطه بحاجات الإنسان ودوافعه المتعددة والمختلفة من وقت لآخر مما ينعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة<sup>(1)</sup>.

- يعتبر مسألة نسبية وقد يرجع السبب إلى الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها، ودرجة طموح ومدى تكيفه مع العمل بحد ذاته لذا كان لزاما على المسؤولين والرؤساء في الإدارة الإهتمام بهذه النقطة لأن التعامل هنا يكون بالدرجة الأولى مع العنصر البشري ذو خصائص متباينة وبالدرجة الثانية لسبب أن الوسط الإداري مترام يساير التكنولوجيا والتطور في مختلف المجالات<sup>(2)</sup>.

- يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني وهذا نظرا لتعدد وتداخل جوانب السلوك الإنساني، حيث تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة الأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات<sup>(3)</sup>.

- يعد الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، حيث يؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل<sup>(4)</sup>.

- يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المرتبطة بالعمل إذ أنه يكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات<sup>(5)</sup>.

- لا يعتبر رضا الفرد عن عنصر معين في العمل دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى التي تحيط به كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم<sup>(6)</sup>.

<sup>1</sup>- صابر بن عيسى، المرجع السابق، ص: 38

<sup>2</sup>- عبد الفتاح بوخمخ، زهية عزيزون، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي للمورد البشري، مجلة الإقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 4، العدد 5، 2018، ص: 96

<sup>3</sup>- يونس مختار، عاشوري إبتسام، الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، مجلة مدارات للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، العدد 1، جانفي 2020، ص: 77

<sup>4</sup>- صابر بن عيسى، نفس المرجع، ص: 38

<sup>5</sup>- رياح معمر، المرجع السابق، ص: 347

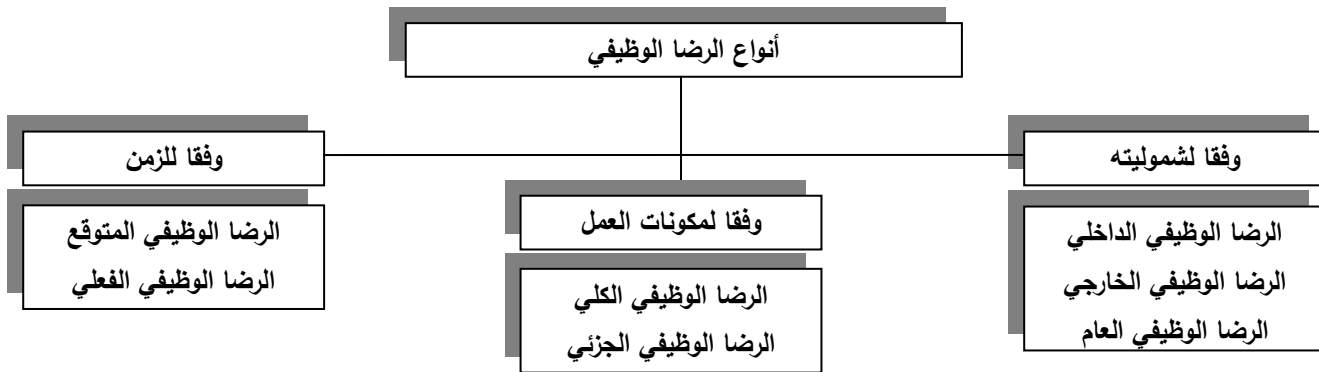
<sup>6</sup>- سحر فاروق علام، جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، مجلة دراسات عربية في علم النفس، جامعة المنوفية، مصر، المجلد 11، العدد 2، 2018، ص: 249

-يتعلق الرضا الوظيفي بمدى رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله كالأجر والتحفيز المادي والعلاوات والمكافآت، حيث أن البحث عن سبل رفع مستوى رضا العاملين لا يتوقف عند تحقيق هذه الخصائص فقط بل يتعدى الأمر إلى البحث عن الضمانات التي من شأنها إبقاء المعنويات مرتفعة أي التحفيز المعنوي<sup>(1)</sup>.

### ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي

تعددت الآراء في تحديد أنواع الرضا الوظيفي، ولعل أهم وأبرز تقسيماته نوجزها في الشكل التالي:

#### الشكل رقم (4): أنواع الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة إستنادا إلى جملة من المراجع موضحة في شرح الشكل

من خلال الشكل الموضح سابقا يمكن إدراج أهم وأبرز تقسيمات الرضا الوظيفي على النحو التالي:

### 1/ الرضا الوظيفي وفقا لشموليته

ينقسم الرضا الوظيفي وفقا لشموليته إلى رضا داخلي، خارجي، وعام<sup>(2)</sup>:

#### 1-1/ الرضا الوظيفي الداخلي

وينبع هذا النوع من الرضا من مصدرين، الأول المتعة النابعة عن إنهماك الفرد في نشاط العمل والثاني إحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته من خلال الإنجاز، أي أنه يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل الإعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكّن والإنجاز والتعبير عن الذات.

<sup>1</sup>- صابر بن عيسى، المرجع السابق، ص: 39

<sup>2</sup>- معروف هوارى، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي وهران (Oran.U.H.C)، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017/2016، ص: 24

جلال عبد الحليم، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 01 ومحمد لمين دباغين سطيف 2 الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2016/2015، ص: 69

**1-2/ الرضا الوظيفي الخارجي**

ويتعلق هذا النوع من الرضا بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل، وبالتالي فهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.

**1-3/ الرضا الوظيفي العام**

وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا، وبالتالي يفيد الرضا الوظيفي العام في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة أي أنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راض أو غير راض هكذا بصفة مطلقة.

**2/ الرضا الوظيفي وفقا للزمن**

ينقسم الرضا الوظيفي وفقا للزمن إلى رضا كتوقع، فعلي (1):

**1-2/ الرضا الوظيفي المتوقع**

ويتكون هذا النوع من الرضا الوظيفي لدى العامل عبر عملية الأداء المهني ما إذا كان يتوقع أن المبذول من مجهودات يتوافق مع غاية المهام.

**2-2/ الرضا الوظيفي الفعلي**

يتكون لدى العامل بعد مستوى الرضا الوظيفي المتوقع حيث يشعر بالرضا عن عمله إذا ما توافرت فيه مقومات الأمن والسلامة والتقنيات الحديثة والعوامل الفيزيائية الجيدة التي تعين العامل على أداء المهام المطلوبة بكل سهولة وانضباط تحقق في المحصلة الأداء المطلوب.

**3/ الرضا الوظيفي وفقا لمكونات العمل**

ينقسم الرضا الوظيفي وفقا لمكونات العمل إلى رضا كلي، جزئي (2):

**1-3/ الرضا الوظيفي الكلي**

هنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق.

<sup>1</sup> جميل أحمد، حجار مرهون إيمان، تحقيق القيادة الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 2، العدد 3، ديسمبر 2017، ص: 49

عز الدين محمد الغريز، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني دراسة ميدانية، قدم هذا البحث إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحافة بكلية الآداب في الجامعة الإسلامية بغزة، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، كلية الآداب، قسم الصحافة، الجامعة الإسلامية بغزة، فبراير 2018، ص: 71

<sup>2</sup> بوخلوة باديس، قمو سهيلة، نفس المرجع، ص ص: 166-167

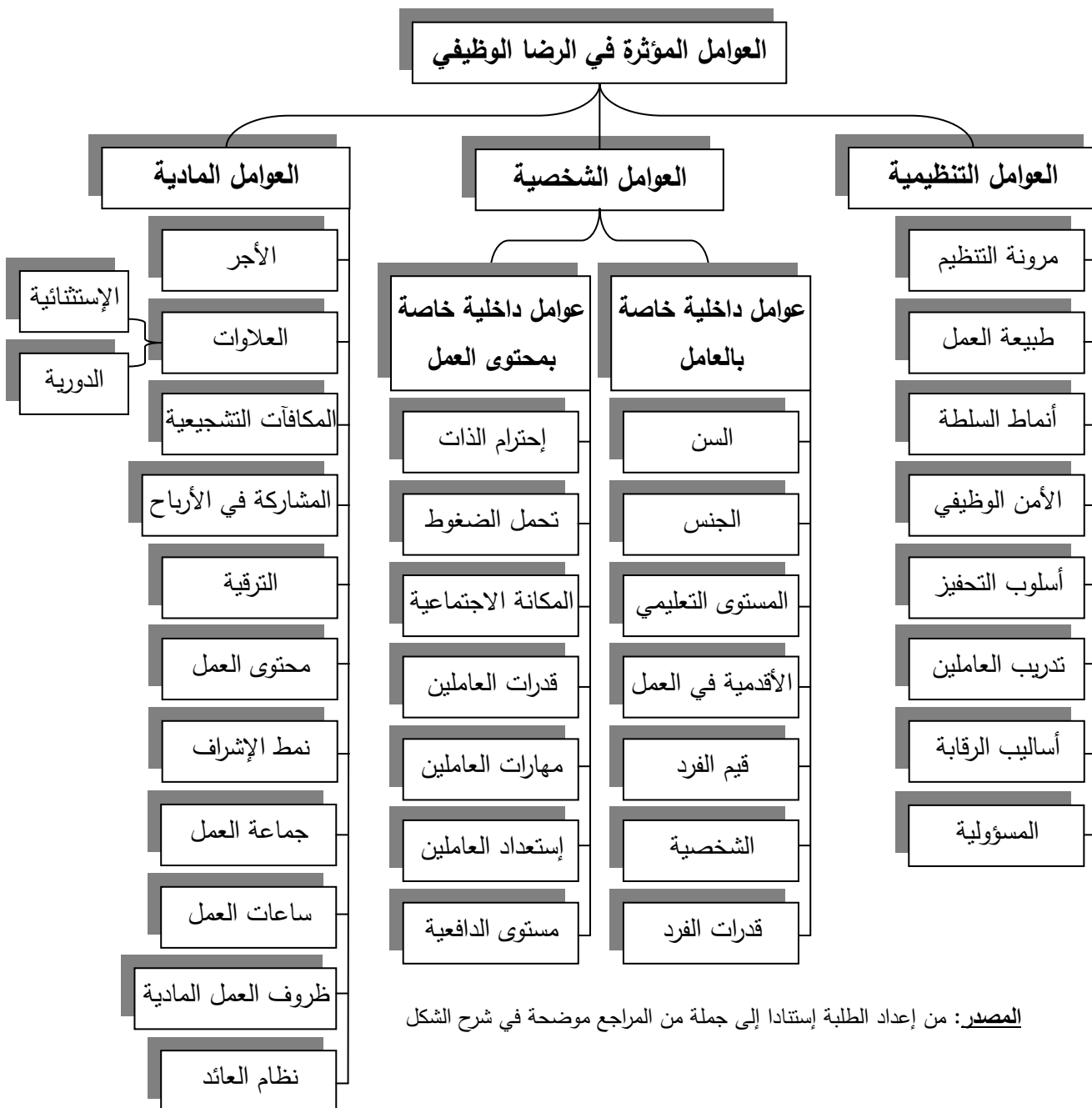
3-2/ الرضا الوظيفي الجزئي

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي إكتفى بها أو ربما لازال الإستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله.

رابعا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

تتعدد وتتنوع العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فمنها ما هو سلبي ومنها ما هو إيجابي، والتي تسهم بدورها إسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه، ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى عوامل شخصية، وأخرى مادية، وأخرى تنظيمية يمكن إيجازها ضمن الشكل الموالي:

الشكل رقم (5): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة إستنادا إلى جملة من المراجع موضحة في شرح الشكل

## 1/ العوامل الشخصية

تتقسم بدورها إلى عوامل داخلية خاصة بالعامل وأخرى خاصة بمحتوى العامل وهي كالتالي:

## 1-1/ عوامل داخلية خاصة بالعامل

وتتمثل فيما يلي<sup>(1)</sup>:

-**السن:** حيث أن الرضا عن العمل يزداد في مرحلة السن ما بين 29 إلى 49 سنة ثم يبدأ في الإنخفاض في سن الستين، بمعنى أن مستوى الرضا يكون في حالة تصاعد إلى أن يصل إلى سن الستين (خمس سنوات ما قبل التقاعد).

-**الجنس:** يكون الرضا الوظيفي لدى الإناث أعلى مقارنة بالذكور، وهذا الفرق يرجع لأسباب طبيعية فالمرأة تتميز بالتحمل والصبر أكثر من الرجل.

-**المستوى التعليمي:** إن العمال الذين أتموا تعليمهم الجامعي أقل رضا عن منصبهم من الذين لم يدرسوا إطلاقا وهذا الكون مستوى الطموح أعلى لدى فئة الجامعيين.

-**الأقدمية في العمل:** تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية على مستوى الرضا لدى العامل، حيث عامل الخبرة مثلا يجعل هذا العامل راضيا عن عمله بشكل كبير مقارنة بالذين هم في بداية العمل؛

-**قيم الفرد:** تمثل مجموعة من المعتقدات والقواعد والأحكام السابقة في أذهان الأفراد التابعة والمستمدة من النظام الثقافي الذي يسود في المجتمع، والقيم التي توجه السلوك الإنساني يمكننا اعتبارها من محددات هذا السلوك.

-**الشخصية:** كل فرد يتميز بشخصية معينة قد تكون شخصية قوية يتمكن من خلالها أن يؤثر على الآخرين ويتوافق معهم، كما قد تكون ضعيفة لا تستطيع إحداث التأثير على الآخرين، وتبرز لنا أهمية دراسة الشخصية في مجال العمل من خلال تيسير فهم الاختلافات الفردية.

-**قدرات الفرد:** المتعارف عليه أن قدرات الأفراد تختلف وتتباين، هذا ما يشير إلى إختلاف درجة تأثيرها على رضا الفرد العامل فالقدرات تمثل الاستعدادات والقدرات الذهنية والبدنية لأداء مهام متعددة.

<sup>1</sup> مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية ، مجلة الإقتصاد

والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، العدد 6، جوان 2016، ص: 178



## 1-2/ عوامل داخلية خاصة بمحتوى العمل

وتتمثل فيما يلي (1):

- **إحترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الفرد للإعتداد برأيه وإحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم، أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.
- **تحمل الضغوط:** كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستاعين.
- **المكانة الاجتماعية:** كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفية والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد إستياء الفرد".
- **قدرات العاملين ومهاراتهم:** يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن والتعليم والمستوى الوظيفي.
- **إستعداد العاملين:** كلما كان الاستعداد إيجابيا كلما زادت مهارات الفرد وبالتالي يتحسن أدائه الوظيفي ويرتفع معدل إنتاجيته نظرا لزيادة قدراته وهذا بلا شك يزيد من رضا العامل عن عمله.
- **مستوى الدافعية لدى العامل:** من الصعب التحكم في العوامل الشخصية وإستخدامها لتحسين الرضا الوظيفي للفرد إنما قد تكون ذات فائدة عن إختيار الفرد للوظيفة.

## 2/ العوامل المادية

يمكن إيجاز أهم وأبرز العوامل المادية المؤثرة في الرضا الوظيفي على النحو التالي:

## 1-2/ الأجر

- يعد الأجر قوة شرائية تمكنه من التأمين على حياته في مختلف جوانب عدة وهذا في الواقع هو ما يؤكد لنا جلليا الصدارة التي يحتلها الأجر كحافز مادي يحفز ويشجع العامل (2)، إذ لا يقتصر على إشباع الحاجات الدنيا، وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن، وليرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير وعرفان المنظمة لأهميته، بل إنه في بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتحه الفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين (3).

<sup>1</sup>- سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، جامعة

محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، المجلد 4، العدد 11، نوفمبر 2018، ص: 46-47

<sup>2</sup>- مولاي مصطفى سارة، المرجع السابق، ص: 179

<sup>3</sup>- سيفي يوسف، مزيان نفس المرجع، ص: 45

## 2-2/ العلاوات الإستثنائية والدورية

وتمثل هذه العلاوات بصفة عامة ذلك المبلغ الذي يدفع للعامل أو يضاف لأجره الأساسي خلال فترة زمنية محددة، ونميز نوعين من العلاوات<sup>(1)</sup>:

-**العلاوة الإستثنائية**: تمنح للعامل الذي يبذل جهدا خاصا يحقق للمؤسسة ربحا و إقتصادا في النفقات أو زيادة في الأرباح.

-**العلاوات الدورية**: تمثل مبلغا من المال يضاف إلى الأجر الأساسي للعامل، مثل علاوة الأقدمية التي تقدم المكافأة للعامل نتيجة خبرته وتقدمه في العمل.

## 2-3/ المكافآت التشجيعية

نص القانون على منح العاملين مكافآت تشجيعية مقابل مساهمة العامل في زيادة الإنتاج أو خفض التكاليف، إلى جانب هذا فهي تمنح لأولئك الذين يعدون البحوث والدراسات الهادفة إلى تحسين الإنتاج أو إبتكار أنواع جديدة منه<sup>(2)</sup>.

## 2-4/ المشاركة في الأرباح

وتشمل المشاركة في الأرباح تلك النسبة المقطوعة من أرباح المصرف التي يتم توزيعها على العاملين، حيث أن إشراك العاملين في أرباح المصرف من بين الحوافز التي تدفعهم إلى تحسين أدائهم لئلا يكون ذلك مرجعا لحصولهم على نصيب أكبر من الأرباح، وبحكم أن الأرباح التي يحققها المصرف تتم في نهاية فترة الأعمال، فدفع هذه الزيادات للعمال يتم في نهاية كل عام<sup>(3)</sup>.

## 2-5/ الترقية

تشير الدراسات إلى توقف تأثير هذا العامل في الرضا الوظيفي للفرد على متغير آخر وهو مستوى طموح الفرد وتوقعاته عن فرص الترقية المختلفة له، وهنا يمكن القول بأنه كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- محمد جمال الكفاني، الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، مصر، 2017، ص: 206.

<sup>2</sup>- لوكيا الهاشمي، بومنتار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص: 25.

<sup>3</sup>- مولاي مصطفى سارة، المرجع السابق، ص: 179

<sup>4</sup>- سيفي يوسف، مزيان المرجع السابق، ص: 45

وبالتالي فإن تعدد الترقية أحد أهم العوامل المحفزة للعامل، فبإتاحة هذه الفرصة يتم إشباع حاجات العمال بتحقيق الذات، فكل عامل يطمح لشغل منصب أعلى أو أعمال أفضل خلال حياته الوظيفية، ومن زاوية نظر المصرف تمده سياسة الترقية بعرض مستمر من القوى العاملة المدربة وذات الخبرة<sup>(1)</sup>.

## 2-6/ محتوى العمل ونمط الإشراف

فيما يخص محتوى العمل فهو يمثل محتوى العمل ما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات الإنجاز عمله، ومن هنا نجد أن طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضا الفرد في عمله<sup>(2)</sup>، أما نمط الإشراف فيتضمن الأسلوب المتبع درجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس المرؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل على تقدير الرئيس لمرؤوسيه ومدى اهتمامه بشكاويهم و أخذهم بمقترحاتهم ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومرؤوسيه<sup>(3)</sup>.

## 2-7/ جماعة العمل وساعات العمل

فيما يخص جماعات العمل فإنه كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله ، أما فيما يخص ساعات العمل فبالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة بزيد الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل<sup>(4)</sup>.

## 2-8/ ظروف العمل المادية

إن ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح<sup>(5)</sup>.

<sup>1-</sup> مولاي مصطفى سارة، المرجع السابق، ص: 179

<sup>2-</sup> معروف هواري، المرجع السابق، ص: 27

<sup>3-</sup> عز الدين محمد الغريز، المرجع السابق، ص: 71

<sup>4-</sup> سيفي يوسف، مزيان محمد، نفس المرجع، ص: 46

<sup>5-</sup> جلال عبد الحليم، المرجع السابق، ص: 71

## 2-9/ نظام العائد

إن الفرد يقارن معدل عوائد المستلمة قياساً بمدخلاته مهارته، قابلية، خبراته، مستوى تعليمه.. إلخ مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن مثل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا<sup>(1)</sup>.

## 3/ العوامل التنظيمية

للمناخ التنظيمي أبعاد كثيرة يمكن تحديدها من خلال عوامل البيئة الداخلية التالية:

## 3-1/ طبيعة العمل

ويقصد بطبيعة العمل أنه توجد هناك أعمال حيوية تثير التحدي لدى الأفراد وتدفعهم للتفكير والابتكار بينما الأعمال الروتينية والمتكررة تفضي إلى السأم والملل وعدم القدرة على الإبداع أي أنه كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري فرصة وحرية أكبر للإبداع في العمل والإستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته كلما أدى إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حاجة وجود تصميم سيء للعمل<sup>(2)</sup>.

## 3-2/ أنماط السلطة

ويقصد بها هنا أنماط السلطة في كل من اللامركزية والمركزية حيث أن اللامركزية تتيح للعاملين فرص التجريب والإجتهد وإقتراح الحلول البديلة أما المركزية تأخذ فهي تأخذ عكس هذا المفهوم إذ تشير إلى تمركز السلطة في أيدي المسؤولين في المستويات الإدارية العليا، وبالتالي فإن المركزية توحي بالتصلب وعدم المرونة، وبالتالي تحد من حرية الأفراد لأنهم لا يملكون اتخاذ القرار وهذا ما يقلل من مستوى رضاهم، على عكس اللامركزية التي تتيح لهم المشاركة في اتخاذ القرار، إذ تبرز إسهاماتهم بالمنظمة وهذا ما يزيد من مستوى الرضا الوظيفي<sup>(3)</sup>.

## 3-3/ الأمن الوظيفي

يتمثل الأمن الوظيفي في مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية، وهو الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي وجود مستوى للرضا الوظيفي<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- سيفي يوسف، مزيان محمد، المرجع السابق، ص: 46

<sup>2</sup>- محمد الصيرفي، السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 142

<sup>3</sup>- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية "بعد إستراتيجي"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص: 16

<sup>4</sup>- مولاي مصطفى سارة، المرجع السابق، ص: 189

3-4/ تدريب العاملين

التدريب هو أن تقوم المنظمة بإخضاع الأفراد لبرامج تعليمية وتكوينية على طرق العمل وذلك تماشياً مع التغيرات التي تطرأ في العمل، وهذا الأمر الذي يزيد من ثقتهم بالمنظمة وسياساتها كما أن الأفراد راضيين عن أدائهم لأن التدريب ساهم في تنمية مهاراتهم وقدراتهم<sup>(1)</sup>.

3-5/ أساليب الرقابة

الرقابة أسلوب للتحقق من إنجاز الأهداف إلا أن الرقابة التقليدية تدفع العاملين لإتباع وسائل مختلفة لاختراقها و التهرب منها، إلا أن الإدارة الجيدة هي التي تخلق المناخ التنظيمي الذي يؤدي بالعمل إلى تكوين رقابة ذاتية تتبع من إحساسه الداخلي بالواجب الملقى على عاتقه لتحقيق الأهداف سواء كان هناك من يراقبه أو لا<sup>(2)</sup>.

إستنادا لما سبق يمكن إدراج أهم وأبرز العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالجدول التالي:

الجدول رقم (2): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدره

عوامل متعلقة بالبيئة	عوامل متعلقة بالمصرف	عوامل متعلقة بالوظيفة		عوامل متعلقة بالعامل
		من حيث أداء العامل للوظيفة	من حيث طبيعة تصميم الوظيفة	
- مدى رضا العاملين عن الحياة بصفة عامة.	- مدة وتوقيت العمل.	- الشعور بالإنجاز.	- درجة تكيف الوظيفة.	- السن.
- نظرة المجتمع للموظف.	- ظروف العمل الهادية.	- الأجر والحوافز.	- درجة إثراء الوظيفة.	- الأقدمية في العمل.
- الإلتناء الديمغرافي.	- أساليب العمل.	- فرص الترقية.	- السيطرة على الوظيفة.	- نوع الجنس.
- إختلاف الجنسية.	- الإجراءات القانونية للعمل.	- الشعور بالأمن الوظيفي.	- طبيعة الوظيفة.	- المستوى التعليمي.
- البيئة الإجتماعية والثقافية الداخلية والخارجية.	- نظم الإتصال.	- العلاقات مع الآخرين.	- المشاركة في إتخاذ القرار.	- أهمية العمل للعامل.
	- التكنولوجيا.		- المستوى التنظيمي للوظيفة.	- شخصية العامل.
	- نمط القيادة والإشراف.			- إتجاهات العامل.
				- قيمة العامل.
				- معتقدات العامل.
				- طموحات العامل.

المصدر: مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الإقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر، العدد 6، جوان 2016، ص: 191

<sup>1</sup>- مولاي مصطفى سارة، المرجع السابق، ص: 25

<sup>2</sup>- عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص: 472 .

خامسا: أساليب وبرامج الرضا الوظيفي

1/ أساليب الرضا الوظيفي

يمكن إدراج أهم وأبرز أساليب الرضا الوظيفي في كل من المقاييس الموضوعية والتي تضم كل من معدل الغياب ومعدل دوران العمل أو ترك الخدمة من جهة، والمقاييس الذاتية والتي تضم كل من طريقة الإستبانة وأسئلة المقابلة:

1-1/ المقاييس الموضوعية

وتتضمن كل من معدل الغياب ومعدل دوران العمل أو ترك الخدمة:

1-1-1/ معدل تغيب الفرد عن العمل

ويمكن إستخدام هذا المؤشر في معرفة مدى رضا وإستقناع الموظفين عن الوظائف التي يشغلونها، وهو الشيء الذي يعكس مدى إرتباط الموظفين وحرصهم على الحضور إلى وظائفهم، حيث يستثنى في حساب معدل الغياب حالات الغياب ذات الأسباب القاهرة، ويمكن حساب معدل الغياب الذي يستدل به على رضا الموظف على وظيفته بالصيغة التالية<sup>(1)</sup>:

$$\text{معدل تغيب الموظف} = (\text{مجموع أيام الغياب} \div \text{عدد أيام العمل الفعلية}) \times 100$$

1-1-2/ معدل دوران العمل (ترك الخدمة)

ويستخدم هذا المعدل كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل ، وينتج عن ترك بعض الموظفين للخدمة داخل المؤسسة وإدخال آخرين جدد محلهم، فمما لا شك فيه أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر إلى حد ما مؤشرا هاما لإرتباطه بها أي رضاه عن العمل، ويحسب معدل دوران العمل من خلال المعادلات التالية<sup>(2)</sup>:

$$\text{معدل الإنفصال} = (\text{عدد الأفراد تاركي الخدمة خلال فترة زمنية} \div \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}) \times 100$$

$$\text{معدل الإنضمام} = (\text{عدد الأفراد الذين يتم تعيينهم خلال الفترة الزمنية} \div \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}) \times 100$$

$$\text{معدل دوران العمل} =$$

$$((\text{عدد الأفراد الذين يتم تعيينهم} + \text{عدد الأفراد تاركي العمل خلال فترة}) \div \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}) \times 100$$

<sup>-1</sup> محمد الصرفي، المرجع السابق، ص: 130.

<sup>-2</sup> عزيزون زهية، المرجع السابق، ص: 119

## 1-2/ المقاييس الذاتية

وتتضمن كل من الإستبانة وأسئلة المقابلة:

### 1-2-1/ إستبانة الإستبانة

تتضمن هذه الطريقة توجيه عدد من الأسئلة ضمن إستبانة تسمى بالإستبانة والتي تحتوي أبعاد الرضا الوظيفي، وتتلائم مع مستويات أفراد عينة البحث، من مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية إستعمالها للعينات الكبيرة، وقلة التكاليف وخصوصية المعلومات ويمكن تصنيف إستبانة الإستبانة في قياس الرضا الوظيفي إلى نوعين هما الإستبانة المعدة من الباحث، والإستبانة المعدة من المختصين<sup>(1)</sup>.

### 1-2-2/ أسئلة المقابلة

تستخدم المقابلة في قياس إتجاهات الأفراد في الوظيفة، إتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلاً أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل، أو إستخدام الحاسب الآلي، ولكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين<sup>(2)</sup>:

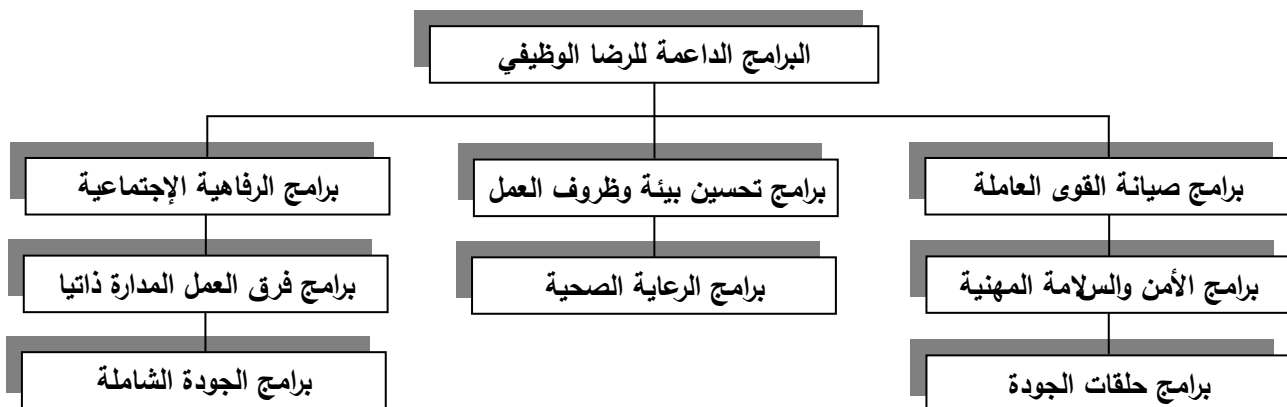
-توافر مدراء مدربين على إجراء المقابلات.

-التخطيط المسبق الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها.

## 2/ البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

يمكن إيجاز أهم البرامج الداعمة للرضا الوظيفي من خلال الشكل التالي:

### الشكل رقم (6): البرامج الداعمة للرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة إستناداً إلى محمد الصيرفي، السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"،

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 181-183

<sup>1</sup>- الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات ، مجلة والإقتصادية للدراسات الإقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، المجلد 4، العدد 15، جوان 2015، ص: 9

<sup>2</sup>- الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات ، مجلة الإقتصادية للدراسات الإقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، المجلد 4، العدد 15، جوان 2015، ص: 9

إستنادا إلى الشكل الموضح سابقا يتبين لنا أن أبرز البرامج الداعمة للرضا الوظيفي تتمثل في (4):

## 1-2/ برامج صيانة القوى العاملة

تعتبر هذه البرامج مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى قابليتهم للإبداع والإبتكار ولعل أهم وأبرز هذه البرامج يتمثل في برامج إعادة النظر في سياسات الأجور والحوافز، وبرامج التدريب وتنمية المهارات الإبداعية.

## 2-2/ برامج الأمن والسلامة المهنية

ويتم تصميم هذه البرامج من خلال تجزئة العمل كأولى المراحل، ومن ثم تحديد مصدر الخطر، والذي إما أن يكون بيئة العمل المادية وظروفها، أو بيئة العمل الإجتماعية، أو الفرد، ومن ثم تحديد نوع المخاطر المهنية والحد من حدوثها والتي تصنف إلى صنفين أولهما فئة الحوادث والإصابات الفيسيولوجية كالجروح والحروق وثانيهما فئة الأمراض المهنية الناتجة عن الأعمال التي يمارسها الأفراد، وصولا إلى تدريب العاملين لزيادة المهارة على كيفية التصرف السليم عند تعرضهم أو تعرض زملائهم للخطر وتدوينها في سجلات وإصابات أمراض المهن، وأخيرا المتابعة والتفتيش والرقابة المستمرة من طرف إدارة الموارد البشرية للتأكد من تطبيق تعليمات وقواعد الأمن بشكل سليم، ومعرفة المخالفات والإبلاغ الفوري عنها.

## 2-3/ برامج حلقات الجودة

إن المقصود من حلقات الجودة هو فرق العمل التي تتشكل بشكل تطوعي من جميع المستويات التنظيمية، حيث تنحصر أهم وأبرز أهدافها في تحسين الروح المعنوية للعاملين من جهة، وتشجيع القدرات الإبداعية لدى الأفراد العاملين من جهة أخرى، بالإضافة إلى رفع درجة الوعي لدى العاملين بأهمية الجودة.

## 2-4/ برامج تحسين بيئة وظروف العمل

وتشمل هذه البرامج جملة من الإجراءات والقواعد لعل أهمها يتمثل في تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب، ومعالجة حالات التعب والإرهاق عن طريق إعادة النظر في ساعات العمل، والإعتماد على مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتحديد النشاط، بالإضافة إلى تقليل الضوضاء بعزل مصادرها عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر عنها الأصوات المزعجة، وأخيرا التقليل من رتابة الأعمال والروتين باللجوء إلى برامج الإثراء الوظيفي.

<sup>-1</sup> الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، المرجع السابق، ص: 181-183



## 2-5/ برامج الرعاية الصحية

تفرض التشريعات في مختلف البلدان على الإلتزام والتطبيق الصارم لهذه البرامج والتي يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تهتم بالناحية الصحية، النفسية، والعقلية للعاملين، فالإعتبارات الإنسانية تقتضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب العامل المريض، كما أن المنظمات التي تقدم خدمات طبية يتميز أفرادها بإستقرار وظيفي أفضل وإنتاجية أعلى<sup>(1)</sup>.

## 2-6/ برامج الرفاهية الإجتماعية

ويقصد بها تلك البرامج المتخصصة في زيادة الإهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الإجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة، وتوفير وسائل الراحة كالمواصلات والسكنات مميزة للعاملين، فهذه الإجراءات تدفع الأفراد العاملين لأداء أفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من العاملين أنفسهم، كما يشترط في هذه الحوافز أن تكون مستمرة وشاملة لأكبر عدد من العاملين.

## 2-7/ برامج فرق العمل المدارة ذاتيا

وتتمثل هذه البرامج في ال جماعات التي يتم تشكيلها من العمال المسؤولين عن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة والموجودين في قاعدة الهرم التنظيمي، حيث تسعى هذه الجماعات إلى تحديد المشاكل التي تعاني منها عدة أعمال وتضع الحلول المناسبة لها، ويرتكز عملها فقط على الجوانب الفنية وليس على الجوانب الإدارية.

## 2-8/ برامج الجودة الشاملة

وهي البرامج التي تعني القيام بالعمل بالشكل الصحيح من أول خطوة مع ضرورة الإعتناء على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء هو غياب الحلول الفعالة للمشكلات القائمة، وتسرب العاملين الأكفاء، بالإضافة إلى طول فترة الزمنية لتنفيذ العمليات، وغيرها من الظواهر التي تسبب إنخفاض الروح المعنوية للعمال ومن ثم إنخفاض درجة الرضا ما ينعكس سلبا على الإنتاجية<sup>(2)</sup>.

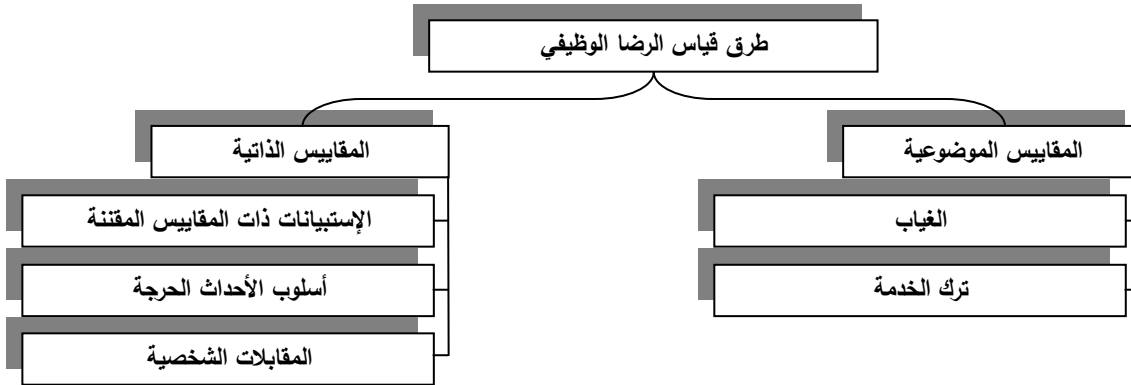
<sup>1-</sup> محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص: 182-183

<sup>2-</sup> محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص: 183

### 3/ طرق قياس الرضا الوظيفي

يمكن إيجاز أهم طرق قياس الرضا الوظيفي من خلال الشكل التالي:

#### الشكل رقم (7): طرق قياس الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة إستنادا إلى لروي أمال، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل لسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص: 38-40

من خلال الشكل الموضح أعلاه نلاحظ أن طرق قياس الرضا الوظيفي تنقسم إلى طريقتين أولهما

المقاييس الذاتية والمتمثلة في كل من الإستبيانات ذات المقاييس المقننة، أسلوب الأحداث الحرجة، المقابلات الشخصية، وثانيهما المقاييس الموضوعية والمتمثلة في الغياب، ترك الخدمة.

### 3-1/ المقاييس الذاتية

تتمثل أهم وأبرز المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي في (1):

#### 3-1-1/ الإستبيانات ذات المقاييس المقننة

تعتبر الإستبيانات ذات المقاييس المقننة من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي بإستعمال

قوائم الإستقصاء حيث تتمثل أهم هذه المقاييس المستعملة في:

**1- الإستبانة الوصفية للوظيفة:** وتتمثل مهامها في قياس معدلات الرضا لخمس جوانب مختلفة للوظيفة وهي: الوظيفة نفسها، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء، ويتضمن كل بعد من هذه الأبعاد قائمة بجمل صغيرة، على الموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة تصف الوظيفة أم لا وذلك بإستخدام إجابات من نوع الإثبات أو النفي أو عدم المعرفة، ولكل جملة أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستويات الرضا الوظيفي عن كل بعد أو جانب.

<sup>1-</sup> لروي أمال، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل لسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص: 38-40

-إستبانة مينسوتا لقياس الرضا الوظيفي: وتستخدم طرق مختلفة إذ يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إما راضيين أو غير راضيين عن جوانب مختلفة عن عملهم كالأجر، فرص الترقية....

### 3-1-2/ أسلوب الأحداث الحرجة

وينم من خلال هذا الأسلوب قياس وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم إختبار وفحص الإجابات لإكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدمه.

### 3-1-3/ المقابلات الشخصية

ويتشكل هذا النوع في صورتين إما مقابلة فردية أو جماعية، وذلك عن طريق إستجواب الأفراد العاملين والتعرف على جوانب الرضا عن العمل أو عدمه، وقد تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية وهي أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية، ونقل فعاليتها في المنظمات الكبيرة، لأن الأفراد في الغالب يخشون الإفصاح على أمور قد تضر بمصالحهم.

### 3-2/ المقاييس الموضوعية

تتمثل أعم وأبرز المقاييس الموضوعية لقياس الرضا الوظيفي في:

### 3-2-1/ الغياب

تعتبر درجة انتظام العامل في عمله أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام لرضا العامل عن عمله، لذلك فإحتفاظ المؤسسة بسجلات عن الحضور وعن الغياب لكل عامل ولكل مجموعة ولكل قسم ومتابعتها بشكل دقيق يتيح لها إكتشاف ظاهرة إخلال تستدعي الوقوف على أسبابها وعلاجها، ويحسب معدل الغياب بالعلاقة التالية<sup>(1)</sup>:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = (\text{مجموع عدد الغياب للأفراد} \div \text{متوسط عدد الأفراد العامين}) \times 100$$

### 3-2-2/ ترك الخدمة

يمكن إعتبار حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل، إذ ينظر لبقائه في الوظيفة كمؤشر يدل على مدى إرتباطه بعمله، ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد الحالات ترك الخدمة الإختياري، مقسوما على العدد الإجمالي لعدد الأفراد في منتصف الفترة التي يحسب معدلها كالاتي<sup>(2)</sup>:

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

<sup>1</sup>- لروي أمال، المرجع السابق، ص: 40

<sup>2</sup>- نفس المرجع، ص: 40

## سادسا: نتائج الرضا الوظيفي

- تؤدي الجهود التي تبذلها المنظمة باتجاه خلق قيم عمل مشتركة إلى منحها فرصة الحصول على قوة عمل مندفعة ومحفزة وراضية وذات شعور عالي، ومن نتائج الرضا الوظيفي للعمال ما يلي:
- فرص الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلعها أو خدماتها عملا بقاعدة "الإثناء ينضج بما فيه"، فليس خفي على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشاكل وظواهر عمل.
  - فرص التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.
  - فرص الحصول على الاحتفاظ بنوعيات كفاءة مهاريا ومعرفيا من الموارد البشرية.
  - فرص الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
  - فرص الرضا عن العمل والإصابات وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه.
  - الرضا الوظيفي للعمال فرصة للنمو والتطور<sup>(1)</sup>.
  - الرضا عن العمل ومعدل الغياب إذ أنه من العوامل الأساسية التي يمكن الإعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين الرضا عن العمل، والغرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل.
  - الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل إذ يمثل الرضا الوظيفي هنا أحد الخصائص التي تستخدمها المنظمة عادة كبديل للأداء وإن كان يبدو أن هناك بعض العلاقة بين الرضا والأداء فهذه العلاقة ليست نهائية أو مطلقة<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup>- سعد علي ربحان المحمدي، إدارة الموارد البشرية "رؤية إستراتيجية ومنهجية متكاملة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص: 116

<sup>2</sup>- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 206

## سابعاً: نظريات الرضا الوظيفي

تساعد هذه نظريات على أن تساعد على التنبؤ بهذا الرضا الوظيفي محاولة بدورها التحكم والسيطرة عليه، وبالتالية محاولتها تقديم تفسيراً لمسببات رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم منه، ولعل أهم وأبرز هذه النظريات تتمثل فيما يلي:

## 1/ نظرية الإدراك

تشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن العمل يجب أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، ذلك لأن أنصار هذا الاتجاه يعتقدون بأن السلوك الفردي إنما يحدث طبقاً لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف وليس للموقف ذاته كما هو حادث، وعلى هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردي للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل، غير أن كثير من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي لم يتعرفوا بعد على حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي<sup>(1)</sup>، ويرى كثير منهم أن عملية تكوين الاتجاه عن العمل سواء بالرضا أو عدم الرضا هي أكثر تعقيداً من هذا التفسير المبسط الذي أوضحته نظرية الإدراك، وأن الإدراك ما هو إلا عاملاً (متغير) وسطياً بين العوامل الموقفية من ناحية واتجاهات الفرد (كالرضا عن العمل) من ناحية أخرى<sup>(2)</sup>.

## 2/ نظرية القيمة

أوضح أدوين لوك أن السبب الرئيسي للرضا الوظيفي يتحدد في مدى قدرة تلك الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة العالية لكل فرد على حدة أي أن الفرد يكون راضياً عن عمله كلما استطاع ذلك العمل توفير العوائد ذات القيمة العالية بالنسبة له كما يؤكد في نفس السياق أدوين لوك أن الرضا الوظيفي يعتمد بالدرجة الأولى على إدراك الفرد وإقتناعه بأن العوائد التي يحققها تتناسب مع مستواه بأن الرضا الوظيفي وفقاً للوظيفة<sup>(3)</sup>، كما أن أحد كبار المديرين وفقاً لنظرية ماسلوا يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقاً لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية والأمان وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له<sup>(4)</sup>.

<sup>1-</sup> إبطاحين غانية، أهمية القرار الإداري ودوره في إحداث الرضا الوظيفي داخل المنظمة ، مجلة الحكمة للدراسات

الإجتماعية، مركز الحكمة، الجزائر، المجلد 2، العدد 4، جوان 2014، ص: 39

<sup>2-</sup> محمد سعيد سلطان، المرجع السابق، ص: 201.

<sup>3-</sup> الأزهر عبد المالك، بوخميس بوفلة، الرضا الوظيفي تنمية إستراتيجية هادفة للتأثير على الأفراد والتقليل من الإنعكاسات

النفسية والسلوكية في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية "مدخل نظري تحليلي" ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي،

الجزائر، المجلد 7، العدد 1، مارس 2020، ص: 264.

<sup>4-</sup> أحمد ماهر، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص: 241.

## 3/ نظرية العدالة

أي أنه طبقاً لهذه النظرية فإن الأفراد يقارنون ما يحصلون عليه من دخل ومكافآت مرتبطة بالعمل مع الجهد المبذول في ذلك العمل، فإذا ما ظهر له أن العائد لا يتناسب مع الجهد المبذول يتجه إلى تخفيض جهده وبالعكس إذا ظهر له أن حجم العائد أكبر من الجهد المبذول فهو يلجأ إلى زيادة الجهد المبذول، وفي نفس الوقت فإن مستوى رضا العامل عن العائد يتأثر بالجهد الذي يبذله الآخرون في مكان العمل مقارنة بما يبذلون من جهد، وهذه المقارنة بين الجهد والعائد قد تقوم على أسس موضوعية أو أسس غير موضوعية تتأثر بإدراكه واتجاهه نحو العمل والجهد ومن حوله من الأفراد<sup>(1)</sup>.

وبالتالي فإن هذه النظرية تركز على المقارنة النسبية بين مدخلات ومخرجات الفرد بمدخلات ومخرجات فرد آخر إذ يحس الأول بعدم الرضا ويظهر إستيائه عندما يستلم الفرد الآخر مكافأة أعلى منه يماثله بنفس الجهد والإنجاز<sup>(2)</sup>.

## 4/ نظرية ذات العاملين لهيرزبرغ

وتشير هذه النظرية إلى أن الرضا الوظيفي يتحدد بمجموعتين من العوامل:

- **المجموعة الأولى (عوامل الصحة)** وسميت بهذا الإسم لأن توفيرها يؤدي إلى القضاء على "حالة عدم الرضا"، إذ أنها تشمل سياسة المؤسسة العامة، الأجر، ظروف العمل الفيزيائية أو المادية، العلاقات مع الزملاء والعلاقات بين الموظفين والرؤساء المباشرين<sup>(3)</sup>.

- **المجموعة الثانية (العوامل المحفزة)** وسميت بهذا الإسم لأنها تسمح حين توفيرها بتحقيق "حالة الرضا الوظيفي" ما يجعل العامل حينها متحفزاً للقيام بأداء أحسن للأعمال المطلوبة منه، وهي تشمل الشعور بالإنجاز، الشعور بالتقدير والإعتراف، الشعور بالمسؤولية، الفرصة للترقية في العمل، وطبيعة العمل<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- نفس المرجع، ص: 241.

<sup>2</sup>- ناصر طامي البقمي، جنادي كريم، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021، ص: 110.

<sup>3</sup>- عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة، مجلة الإقتصاد الصناع، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر، المجلد 2، العدد 12، جوان 2017، ص: 395.

<sup>4</sup>- الأزهر عبد المالك، بوخميس بوفلة، المرجع السابق، ص: 263.

## 5/ نظرية الدارفير

تعتبر نظرية الدارفير أحداث نظريات الدوافع والتي تختص بتطبيق نظرية الدوافع في المنظمات، وتقوم النظرية على اختصار الحاجات الإنسانية إلى ثلاث حاجات فقط وهي<sup>(1)</sup>:

- الحاجة إلى البقاء على الوجود الإنساني.
- الحاجة إلى الاتصال الاجتماعي، والحاجة إلى التقدم.

وتقوم هذه النظرية على الفروض الثلاثة التالية<sup>(2)</sup>:

- كلما انخفض مستوى إشباع الحاجة كلما زادت الرغبة في إشباعها (مثلا كلما كان إشباع الحاجة إلى الأجر قليلا كلما زادت الرغبة في إشباع تلك الحاجة).
- كلما زاد مستوى إشباع الحاجات لدينا كلما ظهرت رغبة قوية لإشباع الحاجة التالية لها (مثلا كلما زاد إشباع الحاجات الفيزيولوجية كلما زادت الرغبة في إشباع الحاجات الاجتماعية).
- كلما انخفض مستوى إشباع الحاجات العليا كلما ظلت الرغبة في إشباع الحاجات لدينا قائمة، وهو ما يثير نوع من الصراع الداخلي لدى الفرد في سبيل إشباع هذه الحاجة.

## 6/ نظرية التدرج الهرمي للحاجات لأبراهام ماسلو

تعد هذه النظرية من النظريات المناسبة لفهم الحاجات التي تدفع الإنسان إلى العمل عن رضا وبينت هذه النظرية أن الحاجات تتدرج في درجة إشباعها للحاجات الإنسانية حتى تصل لذروتها ومن ثم تحقق ذاتها مما يبين ديناميكية هذه النظرية ومناسبتها لرغبات الإنسان المستمرة والتي يعمل على تحقيقها وتتدرج نظرية الحاجات وفقا لأهميتها في التدرج الهرمي كالتالي<sup>(3)</sup>:

- الحاجات الأساسية "المادية".
- حاجة الإنسان إلى الأمن والطمأنينة
- حاجات الإنسان إلى الصداقة والعلاقات
- حاجة الإنسان إلى إحترام وتقدير الآخرين
- حاجة الإنسان إلى تحقيق ذاته.

<sup>1</sup> - الطيب محمد الزين أحمد، تأثير المحفزات على دوافع العاملين دراسة حالة بنك الخرطوم وأم درمان الوطني فرع سنار

2017، المجلة العلمية لجامعة الإمام المهدي، جامعة الإمام مهدي، السودان، العدد 13، يوليو 2019، ص: 173.

<sup>2</sup> - برو هشام، دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منظمات الأعمال من خلال نموذج "بورتر ولولر في الدافعية"، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي سي الحواس بركة، باتنة، الجزائر، المجلد 4، العدد

1، 2021، ص: 102.

<sup>3</sup> - الأزهر عبد المالك، بوخميس بوفلة، المرجع السابق، ص: 262.

# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية للدراسة

-أولاً: مجالات الدراسة

-ثانياً: مجتمع الدراسة وطريقة إختيار العينة

-ثالثاً: منهج الدراسة

-رابعاً: أدوات جمع البيانات



## تمهيد

تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة من المراحل الأساسية التي تخضع لها كل دراسة علمية، حيث تكمن قيمة أي بحث علمي في التحكم السليم بالطرق والأساليب المنهجية، وتوظيف الأدوات والتقنيات التي تتماشى وطبيعة مشكلة الدراسة، وعلى ضوء هذا تم الإعتماد على إستخدام طرق منهجية مستوحاة من المنهج الوصفي، ومن خلال هذا الفصل سوف يتم دراسة الخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

## أولاً: مجالات الدراسة

كل دراسة لا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، وهذه الحدود تدور في مجملها بين الحدود الجغرافية "المكانية" والحدود البشرية والحدود الزمنية باعتبارها العناصر الأساسية التي تكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة وفيما يلي سنوضح كل منها على حدى.

## 1/ المجال المكانية

وهو الإطار المكاني الذي أجرينا فيه دراستنا لأن أي دراسة علمية تتطلب جانب ميداني بالإضافة إلى الجانب النظري وذلك بغرض تطبيق النظرية على الواقع، حيث تتضح الحدود المكانية للدراسة من خلال العنوان والمتمثل في: "المواطنة والرضا الوظيفي"، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس، وبالتالي فالمجال المكاني هو المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة.

## 1-1/ تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة

هي مؤسسة عمومية تتمتع بالإستقلال الإداري والمالي، قبل التقسيم الذي تم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، كانت تابعة للقطاع الصحي -تبسة-، لكن بعد هذا التقسيم، حولت إلى مؤسسة عمومية للصحة الجوارية بطاقة إستيعاب 306 سرير، وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/08 المؤرخ في 24 فيفري 2008 والذي يتم قائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465/97 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 والذي يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها.

## 1-2/ أهداف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة

ما من شك أن لكل مؤسسة أو قطاع عام كان أو خاص عدة أهداف، يسعى جاهدة إلى تحقيقها وتجسيدها على أرض الواقع، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة التي نحن بصدد الدراسة التطبيقية لها، حيث نسعى إلى تحقيق عدة أهداف نوجزها كالتالي:

## 1-2-1/ الهدف الإجتماعي

- ويعتبر هذا الهدف من أهم الأهداف التي يسهر المستشفى على تطبيقها وتتمثل في ما يلي:
- التكفل الإجتماعي بالمواطنين، والمحافظة على صحته وسلامته المواطنين وذلك قصد تلبية حاجياته.
- تفويي الرعاية الكافية للمواطنين، وجعلهم يتكيفون، ويندمجون مع المجتمع<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

**1-2-2/ الهدف الصحي**

يعتبر الهدف الصحي في مجال الطبي بالمستشفى عنصر أساسي في العلاج الطبي للدور الهام الذي يقوم به الأخصائي في تعاونه مع الطبيب والمسؤولين في الفريق الطبي المعالج للتذليل الصعاب الإجتماعية (المشاكل)، وثيقة الصلة بالمريض ويتضح ذلك في سعي الأخصائي الطبي لتحقيق الأهداف التالي:

- مساعدة المريض للوصول للشفاء في أسرع وقت ممكن.
- القضاء على المشاكل التي يعاني منها المريض.
- نشر الوعي والثقافة الصحية للوقاية من المرض.
- التعاون مع المسؤولين لتقديم الخدمات المطلوبة للمريض.
- ربط المستشفى بالمجتمع الخارجي ومؤسساته.

**1-2-3/ الهدف الثقافي**

من خلال هذا الهدف يسعى المستشفى دائما إلى رفع مستوى الثقافة الصحية لدى المواطن، وذلك من خلال التوعية والنصائح المقدمة له من طرف الأخصائيين عن طريق الإرشادات الطبية وكما يقال "الوقاية خير من العلاج".

كما يسعى المستشفى أيضا إلى القيام ببرامج توعية من أجل نشرها أولا وثانيا تعميمها وهذا حتى يصبح لدى المواطن فكرة مسبقة من أجل القضاء على الإصابات بالأمراض.

**1-2-4/ الهدف البيئي**

ويتمثل هذا في إيجاد بيئة صحية سليمة، من أجل الحفاظ على صحة الفرد وضمان سلامته، وتحسين أحواله من خلال توفير الرقابة على هذه البيئة.

أي على المحيط الذي يعيش فيه، وذلك من خلال تكفله بإحراق جميع النفايات الخاصة بالأطباء والعيادات الخاصة وباستخدام آلة الترميد داخل المستشفى ودون مقابل.

**1-2-5/ الهدف الإقتصادي**

ونقصد بذلك التغذية الجيدة والسليمة التي تعود على الفرد بالفائدة والنفع لا بالضرر وجلب المداخيل من خلال القيام بالتحليل والأشعة<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

**1-3/ تحليل الوظائف في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة**

يندرج تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة (1)

كالتالي:

**1-3-1/ المدير العام**

وهو مدير المستشفى ويتمثل مهامه في:

- تسيير المستشفى من خلال التسيير العقلاني للموارد البشرية والمالية.
- ضمان التسيير العام للإدارة.
- توجيه ومراقبة نشاطات المستشفى.
- الإتصال المباشر بالهيئات العليا.
- تمثيل المؤسسة أمام القضاء وفي كل العقود المدنية.
- إعداد مشروع التنظيم والقوانين الداخلية للمؤسسة (النظام الداخلي).

**1-3-2/ أمانة المديرية**

ومن مهامها ما يلي:

- تنظيم كل ما يتعلق بالمدير العام كالتحضير لأعمال وتحديد المواعيد.
- القيام بالأعمال الكتابية على آلة الكمبيوتر.
- طبع الرسائل والتقارير، ومعالجة البريد بنوعيه.
- إستقبال جميع الوثائق من مختلف المصالح.
- إستقبال الزوار وتحضير المقابلات المتعلقة بالمدير العام.

**1-3-3/ نيابة مديرية إدارة الوسائل**

وهو المكان الذي أجرينا فيه الدراسة التطبيقية أي مكان تربصنا، وتتمثل مهامه فيما يلي:

- تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل وقضاء شون العمال والموظفين كالتأمين على حوادث العمل ، وإعداد المقررات الخاصة بالعمال والموظفين.
- تصنيف الأجور حسب العمال، دراسة إمكانية التوظيف والتسريح والتقاعد.
- تسيير المستخدمين وتعيين الموظفين الجدد(2).

<sup>1</sup> - أنظر الملحق رقم (01)

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

- دراسة ملفات وطلبات العمال.
  - التكفل بملفات العمال المحليين على التقاعد.
  - ترسيم ومعاقبة العمال الغير المنضبطين.
  - إدارة وتنسيق المصالح والمكاتب التابعة لها.
- وتنظم نيابة مديرية إدارة الموارد البشرية على المكاتب التالية:

### 1-3-3-1/ مكتب تسيير المستخدمين (الموارد البشرية)

- ومن مهامه ما يلي:
- الإهتمام بملفات العمل والموظفين ومتابعتها، وإستقبال طلبات الموظفين.
  - تحضير العطل المدفوعة الأجر مع إتخاذ القرارات إنطلاق العمل.
  - إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية ، ومتابعة التوظيف وإعداد جميع المخاطر الخاصة بذلك، ومتابعة لجان الطاعة.

### 1-3-3-2/ مكتب الميزانية

- ومن مهامه ما يلي:
- تصحيح النقائص الموجودة في الميزانية، والسهر على تطبيق الصارم لأعمال التسيير.
  - المراقبة الشهرية للميزانية، والمراقبة المالية وتوكل إلى رئيس تسيير الميزانية التسيير.
  - توكل إلى المكتب مهمة إقتراح وتقييم ميزانية التسيير.
  - تسجيل أجور ومرتببات العمال، ومتابعة الحوالات مع الخزينة.
  - تسديد كل الفواتير الخاصة بالتسيير.

### 1-3-3-3/ مكتب حساب الكلفة

- ومن مهامه ما يلي:
- حساب كل ما يتعلق بالمستشفى من خلال المستحقات.
  - إعداد ميزانية خاصة به.
  - يقوم هذا المكتب بإجراء حساب خاص بالمستشفى سواء من خلال نفقاته أو مداخيله بمعنى ذلك أي شيء يدخل المستشفى أو يخرج منها من مهمة هذا المكتب<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

**1-3-3-4 / مكتب الأجور**

ويتمثل مهامه فيما يلي:

- مسؤول عن تسديد أجور العمال والمستخدمين، ومسؤول عن تقييم أعمال نهاية السنة.
- تسديد مؤخرات من الأجور، ومسؤول عن إعداد وتسديد منحة المردودية.

**1-3-3-5 / مكتب الحركة والرقابة**

وتتمثل مهامه فيما يلي:

- الإشراف على سريان العمل داخل المستشفى من خلال المراقبة المستمرة.
- يحوي على سجل أوراق الإمضاء بحركة العمال.
- من خلال المكتب يتم تحويل العمال والموظفين حسب المناصب داخل المستشفى.

**1-3-3-6 / مكتب الصفقات**

وتتمثل مهامه فيما يلي:

- يقوم بتنظيم الاستشارات والصفقات الخاصة بالمؤسسة.
- القيام بكل خطواتها ابتداء من الإعلان وتنظيم العروض في شقها التقني.
- السماح إلى غاية فتح العروض وتقييمها والمنح المؤقت والإتفاقيات.

**1-3-3-7 / مكتب الوسائل العامة والهيكل**

وتتمثل مهامه فيما يلي:

- الحفاظ على الوسائل العامة الخاصة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية وصيانتها.
- في حالة أي تلف لدى إحدى الوسائل يقومون بالإتصال بهذا المكتب وتبليغه بوقوع عطب على جهاز ما فيقوم باتخاذ كل التدابير لإخراجه.

**1-3-3-4 / نيابة مديرية المصالح الإقتصادية**

ومن مهامه ما يلي:

- إمداد المستشفى بكل الوسائل المادية والتجهيزات التي هي بحاجة لها مثل الأدوية والأجهزة الطبية الأخرى والأوراق... إلخ.
- عبر هذه المصلحة يتم تسديد فواتير الكهرباء والغاز ... إلخ<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

وتشمل نيابة مديرية المصالح الإقتصادية على المكاتب التالية:

### 1-3-4-1/ مكتب التجهيز والجرد

وله عدة مخازن يسهر على سيرها الحسن وتمويلها بانتظام ومن بين هذه المخازن ما يلي:

- مخزن أدوات التنظيف، ومخزن معدات الحديد ولوازم البناء.
- مخزن التموين بمواد الغذاء.
- مخزن المعدات الطبية، ومخزن للأفرشة والأغطية.
- أما الجرد، فهو إحصاء ومتابعة سير التجهيزات والمعدات والهيكل.

### 1-3-4-2/ مكتب المحاسبة

ويحتوي هذا المكتب على ما يلي:

- إعداد الوضعيات المالية المحددة لكل شهر من السنة: أي يضبط فيها، كل الإلتزامات والمدفوعات على مستوى كل العناوين المذكورة في الميزانية وهي تحتوي على نفقات العمال، التكوين، الأدوية، العتاد الطبي، الهياكل الصحية، مواد مختلفة لتسيير.
- الفواتير القادمة إلى المكتب من طرف المقتصد: يتم مراجعة الفاتورة، من حيث الثمن، الكمية، المبلغ الجرد، إمضاء أمين المخازن، الشهادة النهائية للمقتصد، تاريخ وصولها بعد ذلك يتم إعداد الحوالة الخاصة بها.
- الحوالة التي تتكون من الرقم التسلسلي لسجل الحوالات التي يتم دفعها للمعاون ويذكر فيها إسم الممون، العنوان بالكامل، المبلغ المطروح على الفاتورة، رقم البطاقة، إلتزام مؤشر من المراقب المالي، وكذلك ختم المصلحة ويحتوي على رقم الحوالة والتاريخ والمبلغ بالأحرف، ويتم إمضاءها من طرف الأمر بالصرف، ثم بعد ذلك توجه إلى أمين الخزينة لتسويتها.
- إعداد الحساب الإداري كل نهاية السنة والممتدة إلى غاية 31 مارس من السنة، ويوجد به الإعتماد المخصص في الميزانية، إلتزامات المدفوعات، باقي الفواتير المؤجلة إلى السنة المقبلة، باقي الصرف الناتج عن خطأ الإستعمال ويدون له مستخرج يذكر فيها التفاصيل ويرسل إلى السيد المدير للإمضاء، وبعد ذلك يوجه مباشرة إلى مدير الصحة والسكان برفقة الجدول المفصل لأمين الخزينة.
- وبعد المصادقة من طرف مدير الصحة، يرسل مباشرة إلى الغرفة الإدارية الخاصة لمجلس المحاسبة بالجزائر<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

**1-3-5/ نيابة مديرية النشاطات الصحية**

- وتتمثل مهام هذا المديرية فيما يلي:
- متابعة عملية الدخول والخروج للمرضى.
- التدخل من أجل الوقاية في حالة وجود أمراض معدية.
- إدارة وتنظيم العيادات والمراكز الإستشفائية والصحية الواقعة في ضواحي الولاية.
- التموين بالأدوية اللازمة للمستشفى.
- التنسيق بين عدة مستشفيات كبرى لعلاج المرضى.
- ويشمل هذا المكتب ثلاثة مكاتب وهي:

**1-3-5-1/ مكتب الإستقبال والتوجيه (خلية الإصغاء)**

- هذا المكتب تابع للمديرية الفرعية للنشاطات الصحية حيث يختص بـ:
- إستقبال المواطنين والإصغاء لطلباتهم.
- توجيه طلبات المواطنين إلى المصالح المختصة بغية تليينها.
- تسجيل شكوى ودعاوة المواطنين في سجل خاص ومؤشر وممضي من طرف المدير العام.
- تنسيق وترتيب شكاوى المواطنين حسب أولويتها.
- تحديد المواعيد الطبية لبعض الحالات التي تتطلب ذلك (الحالات الإستعجالية).
- مراسلة مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة بالتقارير الشهرية وذلك قبل كل 25 من الشهر.
- الإنصات الجيد للمواطن وبناء على ذلك يتم تزويده بالمعلومات المتعلقة بطبيعة السؤال المطروح.
- توزيع المراسلات على مختلف المصالح والوحدات الإستشفائية وهذا حسب طبيعة المراسلة

**1-3-5-2/ مكتب الدخول**

- عند وصول المريض يتم تحويله إلى غرفة الفحص الإستعجالي الموجود بها دائما طبيب عام وقابلة، وإن إستدعت الحالة يتم إستدعاء طبيب أخصائي، وبعد تقييم الحالة يقرر إلى أي مصلحة من المصالح الطبية الموجودة في المستشفى يوجه المريض، وعند وصوله للمصلحة المعنية يرسل الطبيب المسؤول عن هذه المصلحة إلى مكتب القبول وثيقة طلب الإستشفاء ( Demande D'hospitalisation ) وتحتوي على معلومات عن المريض<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية



فيقوم موظف مكتب القبول بملأ البيانات اللازمة عن المريض وذلك في برنامج خاص على الكمبيوتر يسمى (PATIENT) ويقوم بطباعتها ويضعها في بطاقة المتابعة (Fiche Navette) ويرسل هذا الملف إلى مصلحة الطبية الموجودة فيها المريض، ويوجه طلب الإستشفاء (Demande L'hospitalisation) إلى مكتب حركة المرضى والمقيمين، بالإضافة إلى ذلك يقوم موظف مكتب القبول بتسجيل معلومات المريض في السجل الخاص بذلك فهناك سجل خاص بالمؤمنين التابعين للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS، وسجل خاص بالمؤمنين التابعين لصندوق التأمينات لغير الأجراء CASNOS، وكذلك سجل خاص بالمتنمين لسلك الجيش الوطني الشعبي.

وفيما يخص خروج المرضى فتختلف كفياته:

- **خروج عادي:** أي عند شفاء المريض أو وبأذن الطبيب رئيس المصلحة يخرج المريض خروجاً عادياً،  
 - **تحويل إلى مؤسسة أخرى:** وهذا في حالة عدم توفر الوسائل اللازمة (كنقص الأطباء الأخصائيين أو نقص الأجهزة الطبية) لمعالجة المريض.

- **الهروب من المصلحة:** أي مغادرة المريض للمصلحة دون علم القائمين على المصلحة.

- **خروج دون إذن الطبيب:** في حالة ما أصر المريض أو أحد من أهله على الخروج فتحرر وثيقة يقر فيها المعني بالخروج بإرادته ودون إذن الطبيب.

- **تحويل للخارج:** إلى خارج التراب الوطني.

هناك فئات معفية من دفع مبلغ المبيت أو الفحص الإستعجالي هي: الأطفال أقل من 5 سنوات،

المعوقين، موظفي الصحة، المجاهدون، أرامل الشهداء أبناء الشهداء، الموجودون في الخدمة الوطنية، ضحايا الكوارث الطبيعية، المتوفية، أصحاب الأمراض المزمنة<sup>(1)</sup>.

## 2/ المجال الزمني

أو ما يعرف بالمجال الزمني والذي يمثل المدة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية بدءاً بتحديد مكان التريص إلى غاية الإنتهاء من جمع المعلومات وقد إستغرقت الدراسة الميدانية والنظرية ككل ما يقارب ستة (5) أشهر بداية من 23 جانفي 2022 إلى غاية 28 ماي 2022.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل، بالمؤسسة العمومية

للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

حيث تم تقسيم الدراسة على النحو التالي:

### 3-1/ مرحلة التفكير في الموضوع

أي بداية اختبار الفكرة الأولى واستغرقت حوالي 15 يوم ، حيث قمنا بتقديم ثلاث ( 3 ) مواضيع للأستاذة الدكتورة المشرفة، والتي بدورها رفضتهم بسبب أنهم متكررين ومتناولين بكثرة، وقامت هي بإختيار موضوع جديد في تقديرها ألا وهو المواطنة والرضا الوظيفي.

### 3-2/ مرحلة التجسيد العملي والفعلي لموضوع الدراسة

واستغرقت هذه المرحلة قرابة أربعة (4) أشهر موزعة كما يلي:

#### 3-2-1/ تحديد الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

واستغرق تقريبا شهرين (2)، بدءا من تحديد العنوان النهائي ومصادقة الأستاذة الدكتورة المشرفة عليه، وإعداد الخطة المبدئية، والبدء بجمع المادة العلمية من أجل من أجل إنشاء الفصل المتعلق ب المواطنة، وتضمن: " أهداف المواطنة، أبعادها، عناصرها، أسسها، معوقاتهما، والنظريات المفسرة لها "، والفصل المتعلق بالرضا الوظيفي، و تضمن: " أهمية الرضا الوظيفي، خصائصه، أنواعه، العوامل المؤثرة فيه، أساليبه وبرامجه، نتائجها، والنظريات المفسرة له".

#### 3-2-2/ تحديد الإطار التطبيقي والميداني للدراسة

واستغرق هذا قرابة شهر ونصف (45 يوم)، فقد تم الدخول إلى المؤسسة العمومية الإستشفائية بئر العائر بالتماس من إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي حيث قمنا بالدراسة الإستطلاعية حول المؤسسة (1)، وتم جمع قدر كاف من المعلومات حول المؤسسة من حيث التعريف والنشأة، وأهدافها بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية بالمديرية الفرعية للإدارة والوسائل.

بعد الملاحظة وجمع الملاحق اللازمة قمنا بتحرير نموذج لأسئلة الإستمارة تضمن ما يقارب أربعون (40) سؤالا مقسمين على ثلاث محاور، ثم تم القيام بإجراء الدراسة الرسمية حيث تم توزيع مجموعة الإستمارات على أفراد العينة الذين تم اختيارهم من مجتمع البحث، وذلك لأجل جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والبحث.

<sup>1</sup> - أنظر الملحق رقم (03)

## 3-3/ مرحلة كتابة المذكرة وإخراجها بالشكل النهائي

إستغرقت هذه المرحلة حوالي أكثر من 20 يوماً، وبالتنسيق الدوري مع الدكتورة المشرفة في كل جزء يحرر، حتى تم إستخراج نسخة مبدئية، وإدخال بعض التعديلات عليها والحصول على إذن بالطبع ودفع المذكرة، إلى حين تحديد موعد من الإدارة كي يتشرف لنا أن نناقش اللجنة الموقرة حول ما تم إنشائه.

## 2/ المجال البشري

أي بحث علمي يستوجب وجود مبحوثين وهم الأشخاص الذين لهم صلة بالموضوع وهم كل العمال والموظفين على مستوى الإدارة و الذين لهم علاقة مباشرة بعملية التوظيف على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر، والذين لهم بالغ الأثر في الحصول على معلومات البحث من خلال توزيع إستمارة البحث عليهم، والجدول التالي يوضح تعداد وتصنيف الموظفين على مستوى المؤسسة محل الدراسة:

## الجدول رقم (3)

يوضح عدد أفراد العينة المتواجدة على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر

الموظفين	عدد الموظفين	النسبة
المدراء	1	0.25
السكرتير	4	1.01
إطار	62	15.66
إطار سامي	28	7.07
رؤساء المصالح	3	0.76
تقنيون سامون	52	13.13
أعوان تحكم	23	5.81
أعوان التنفيذ	34	8.59
حراس	10	2.53
الأطباء	30	7.58
المرمضين	83	20.96
مساعدو الأطباء (شبه طبي)	38	9.60
عقود ما قبل التشغيل	28	7.07
المجموع	396	%100

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب تسيير الموارد البشرية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والوسائل،

بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية، بئر العاتر، تبسة، بتاريخ: 2022/04/12، الساعة: 14:00

حيث قمنا بالدراسة على 139 مفردة من هذا المجال البشري.

## ثانياً: مجتمع الدراسة وطريقة إختيار العينة

يعرف على أنه فئة أو وحدة تمثيلية عن المجتمع الكلي شرط أن تكون هذه الوحدة ممثلة للمجتمع الكلي<sup>(1)</sup>، كما تتمثل العينة أيضاً في المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي، وتعرف العينة بأنها جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي، فمن خلال دراسة العينة يتم التوصل إلى نتائج ومن ثم تعميمها على مجتمع الدراسة لأنه قد يتعذر على الباحث دراسة جميع عناصر المجتمع وذلك لعدة أسباب منها<sup>(2)</sup>:

- قد يكون المجتمع كبيراً جداً لدرجة أنه يصعب دراسة الظاهرة على جميع أفراد هذا المجتمع.

- قد يكون من المكلف جداً دراسة جميع أفراد المجتمع وتحتاج إلى وقت وجهد.

- تحتاج أحياناً إلى إتخاذ قرار سريع بخصوص ظاهرة معينة مما يتعذر معه دراسة كافة عناصر المجتمع.

- قد يكون من الصعب الوصول إلى كافة عناصر المجتمع؛.

وإن إختيار العينة بشكل سليم تجعل البيانات التي تم الحصول عليها منها تصدق على المجتمع الأصلي كله، حيث أنها يجب أن تمر بجملة من الخطوات<sup>(3)</sup>، والتي تتمثل في:

- **الخطوة الأولى في إختيار العينة هي:** (تحديد المجتمع الأصلي أو مجتمع الدراسة)، حيث أن المجتمع

المستهدف هو المجتمع الذي يريد الباحث أن يعمم نتائج عينته عليه وهو كل عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة والبالغ عددهم 396 فرداً.

- **الخطوة الثانية في إختيار العينة هي:** (تحديد حجم العينة المطلوبة)، فلقد تم هنا الإعتماد هنا على

العينة العشوائية القصدية، والتي يتعمد الباحث أن تكون من حالات معينة أو وحدات معينة لأنها تمثل المجتمع الأصل.

<sup>1</sup> - سعيد ناصف، نماذج الدراسات وبحوث ميدانية، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1998، ص 28.

<sup>2</sup> - مهندس أمجد قاسم، التربية والثقافة في منهجية البحث العلمي "تعريف العينات وأنواعها وأهميتها في البحث العلمي"، متوفر على الموقع الإلكتروني: <http://al3loom.com/?p=1001>، تاريخ الولوج: 2022/04/14، الساعة: 14:00

<sup>3</sup> - دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي **spss**،

دار الحامد، عمان، 2008، ص 71

تم إختيار عينة الدراسة بالطريقة العينة العشوائية، والفرق بين هذه العينة والعينات الأخرى هو أن جميع أفراد مجتمع البحث تتاح لهم فرصة متساوية ومستقلة لكي يدخلوا العينة أي أن لكل فرد في المجتمع نفس الإحتمال في الإختيار وأن إختيار أي فرد لا يؤثر في إختيار الفرد الآخر، ويتم ذلك كالتالي:

- المجتمع الإحصائي للدراسة هو  $N = 396$

- معدل المعاينة:  $T = 35\%$

- طريقة الحصول على العينة:  $138.6 = 100 / (35 \times 396)$

- عينة الدراسة تمثل  $n = 139$

والجدول الآتي يوضح المجتمع الإحصائي المستهدف.

#### الجدول رقم (4): يمثل المجتمع الإحصائي المستهدف

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات غير المسترجعة	عدد الاستثمارات المملغة	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل	معدل صدق العينة
139	125	14	5	120	100%

المصدر: بالإعتماد على فرز الإستثمارات المسترجعة من طرف أفراد العينة

#### ثالثا: منهج الدراسة

وهو مجموعة من الإجراءات المتبعة في إستكشاف الظاهرة ومشكلة البحث عن الحقائق المرتبطة بها والإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة الدراسة وكذلك الأساليب المتبعة لأجل تحقيق الفروض التي صممت، ولهذا إستخدام المنهج بإعتباره الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة<sup>(1)</sup>.

ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي هذا المنهج من أهم المناهج العلمية لكونه منهج يعتمد على معالجة ومناقشة قضايا واقعية بهدف الوصول إلى الوصف الدقيق للمشكلة المطروحة وأيضا يعتبر أداة للتعرف على رغبات الأفراد، فهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي ومنظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة، وتحليل الأوضاع الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والخدماتية القائمة في أي مجتمع<sup>(2)</sup>.

ولقد إعتدنا على هذا المنهج في الجزء النظري والجزء التطبيقي، حيث في الجزء النظري تمثل في جمع البيانات والمعلومات التي تخدم الموضوع عن طريق المصادر والمراجع المختلفة من أجل إبراز مفهوم الرضا الوظيفي من جهة، والمواطنة من جهة أخرى وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالموضوع، أما في الجزء

<sup>1</sup> - فرح الربيض، علي الشيخ، مبادئ البحث التربوي، مكتبة الأقصى، عمان، 2000، ص 75.

<sup>2</sup> - عمار بوحوش، محمد محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، درا الكتاب للطباعة والنشر والتوزيع،

التطبيقي فقد تم اعتماد هذا المنهج في وصف إجابات المبحوثين وإسقاطها على التساؤلات وفرضيات الدراسة وتحليل إجابات المبحوثين في نطاق الفرضيات.

#### رابعاً: أدوات جمع البيانات

قد لا يختلف إثنان بأن نتائج الدراسة تتوقف إلى حد كبير على كيفية جمع البيانات والأدوات المنهجية المستخدمة لهذا الغرض، حيث إن أدوات جمع البيانات من الوسائل الأساسية للحصول على المعلومات الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة ولكي يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات التي تخدم بحثه، عليه أن يختار الأدوات التي تتناسب مع طبيعة الموضوع وتتوافق معه، وفي دراستنا لموضوع بحثنا فإننا استخدمنا جملة من لأدوات يمكن حصرها على النحو التالي:

#### 1/ الملاحظة

هي إحدى الطرق الأساسية في تجميع البيانات على الظواهر دون تحمل أي عبء أو جهود<sup>(1)</sup>. كما يمكن إعتبرها المنبه لحادثة أو ظاهرة أو شيء ما بقصد التغيير أو إكتشاف الأساليب للوصول إلى قوانين معينة<sup>(2)</sup>.

هذا فضلا على أن الملاحظة هي مشاهدة الواقع كما هو على طبيعته لمعرفة وملاحظة التفاصيل الدقيقة للظواهر المختلفة وهي من أقدم وأهم أدوات جمع البيانات لذلك إعتدناه كطريقة أساسية للتعرف على الظواهر المتعلقة بالبحث<sup>(3)</sup>.

وذلك خلال فترة تريضنا على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة حيث عمدنا إلى المعاينة الشاملة والملاحظة الدقيقة مما سمح لنا بتسجيل عدة ملاحظات تخدم موضوع مذكرتنا، وقد إعتدنا عليها بدرجة كبيرة في إعداد المجال الزمني للدراسة

<sup>1</sup>- خالد الهادي، قدي عبد المجيد، **المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث**، دار هومه، الجزائر، 1996، ص 103.

<sup>2</sup>- غليان رحي، مصطفى النجداوي، **مقدمة في علم المكتبات**، دار الفكر، عمان، 1991، ص 343.

<sup>3</sup>- فرح الربض، علي الشيخ، **مبادئ البحث التربوي**، مكتبة الأقصى، عمان، 2000، ص 75.

2/ المقابلة

هي حوار قائم بين الباحث والشخص الذي يتم مقابلته، حيث يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وثام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من التعاون المستجيب، ثم يشرح الباحث العرض في المقابلة، وبعد أن يشعر الباحث أم المستجيب على إستعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقاً، ثم يسجل الإجابة، وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن إستبانة شفوية، أي هي عملية تتم بين الباحث وشخص أو مجموعة أشخاص تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتها<sup>(1)</sup>.

ومن أجل إبراز واقع تأثير المواطنة على الرضا الوظيفي للعامل تم إجراء المقابلة مع البعض من مسؤولي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة، والمدرجين في الجدول التالي:

الجدول رقم (5)

توزيع المقابلات التي أجريت خلال فترة تربصنا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر

عدد المقابلات	صفة الشخص	تاريخ المقابلة	توقيت المقابلة	مقر المقابلة
1	مدير المؤسسة	2022/01/11	13:53 زوالا	على مستوى مكتبه
2	رئيس مكتب تسيير الموارد البشرية	2022/01/19	14:17 زوالا	على مستوى مكتبه
3		2022/01/25	10:11 صباحا	على مستوى مكتبه
4	رئيس المديرية الفرعية للإدارة والوسائل	2022/02/02	14:12 زوالا	على مستوى مكتبه
5	رئيس المديرية الفرعية للمصالح الصحية	2022/02/08	14:25 زوالا	على مستوى مكتبه
6	رئيس مكتب الإستقبال والتوجيه	2022/02/16	10:57 صباحا	على مستوى مكتبه
7		2022/02/22	10:12 صباحا	على مستوى مكتبه
8		2022/03/02	09:11 صباحا	على مستوى مكتبه
9	رئيس مكتب الدخول	2022/03/08	14:18 زوالا	على مستوى مكتبه
10		032022/15	15:17 زوالا	على مستوى مكتبه
11		2022/03/22	13:12 زوالا	على مستوى مكتبه
12	أحد المواطنين (نكر)	2022/04/12	10:31 صباحا	على مستوى مكتب الإستقبال
13	أحد المواطنين (نكر)	2022/04/19	14:22 زوالا	على مستوى مكتب الإستقبال
13	أحد المواطنين (نكر)	2022/04/19	15:02 زوالا	على مستوى مكتب الإستقبال
14	أحد المواطنين (أنثى)	2022/04/26	14:33 زوالا	على مستوى مكتب الإستقبال
15	أحد المواطنين (أنثى)	2022/04/26	15:01 زوالا	على مستوى مكتب الإستقبال

المصدر: من إعداد المتربصين بناء على فترة التربص التي أجريناها على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر، من: 23 جانفي 2022 إلى غاية 2022/05/10، بين الساعة: 13:30، إلى الساعة: 15:30.

<sup>1</sup>- عمار بوحوش، محمد محمد الذنبيات، المرجع السابق، ص 75

- ولقد ساعدتنا هذه الأداة من خلال جلسات مفتوحة للتشاور مع الموظفين والمواطنين الموضحين بالجدول أعلاه، حيث خلصنا إلى النقاط التالية:
- ❖ واقع الرضا الوظيفي على مستوى المؤسسة.
  - ❖ سلوكيات المواطنة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.
  - ❖ أهداف المواطنة الواقعية.
  - ❖ درجة الإلتزام والولاء للوطني بالنسبة للمواطنين ومدى مساعدتهم للموظفين وعذرهم على الضغوطات.
  - ❖ درجة الإلتزام والولاء للوطن بالنسبة للموظفين.
  - ❖ درجة المساواة في الحقوق بين الموظفين ومدى تجانسهم وإتحادهم

### 3/ إستمارة البحث

هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة يتم ملؤها مباشرة وتسمى البحث، يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى البحث البريدي<sup>(1)</sup>.

وتضم الاستمارة مجموعة الأسئلة التي بدورها تقسم إلى بيانات ترتبط بالموضوع، بحيث يتعلق كل نوع من أنواع البيانات بجانب من جوانب الموضوع أو متغير من متغيرات البحث، ومن الشروط الأساسية للسؤال الجيد هو ارتباطه الوثيق بأشكالية البحث وفرضياته بحيث تتعلق كل مجموعة من الأسئلة باختبار فرضية معينة وذلك بهدف الحصول على الإجابة الوافية عنها وتتنوع أسئلة الاستمارة بصفة عامة إلى أسئلة مغلقة، أسئلة تحتوي على خيارات، أسئلة مفتوحة، أسئلة قياس الاتجاهات<sup>(2)</sup>.

ولقد تم الإعتماد على هذه الأداة، من خلال جملة الأسئلة التي تبلورت في أسئلة الإستمارة، من أجل الوصول إلى المواطنة والرضا الوظيفي على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تيسة.

<sup>1</sup>- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مطبعة جسور، الجزائر، 2008، ص 131

<sup>2</sup>- خالد الهادي، قدي عبد المجيد، المرجع السابق، ص 33



## خامسا: خطوات تصميم الإستمارة

قبل القيام بتصميم إستمارة الإستبيان في صورتها النهائية، ينبغي الإشارة إلى مختلف الخطوات التي سبقت الإعداد النهائي لهذه الأداة والتي كانت على النحو التالي:

- لقد كان للدراسة الإستطلاعية الدور الكبير في الكشف عن بعض الحقائق المتعلقة بموضوع الدراسة والتي ساعدتنا في وضع جملة من الأسئلة التي ستتضمنها إستمارة الإستبيان المعالجة لفرضيات الموضوع، وذلك في صورتها المبدئية، كما لا يمكن إغفال دور الجانب النظري في صياغة إستمارة الإستبيان.

- بعد ذلك تم عرض الإستمارة على الأستاذة الدكتورة المشرفة وذلك لإبداء رأيه وتحكيم إستمارة الإستبيان حتى تكون أكثر دقة وخدمة للبحث وقابلة للتوزيع على المفحوصين، حيث من خلال الملاحظات المقدمة من طرف الأستاذة الدكتورة المشرفة تم حذف بعض الأسئلة التي تبين أنها لا تخدم الموضوع في حين تمت إعادة صياغة بعضها الآخر وكذا تعديل أسئلة أخرى إضافة إلى تبسيط بعض الأسئلة الأخرى.

- بعد الأخذ بعين الاعتبار جملة الآراء المقدمة من قبل الأستاذة الدكتورة المشرفة تم تصميم إستمارة الإستبيان في صورتها النهائية<sup>(1)</sup>، حتى تكون معدة للقياس والإختبار وقد تضمنت ما يلي:

- **المحور الأول:** يتعلق هذا المحور بالبيانات الأولية للمبحوثين وقد تضمن 7 أسئلة هي: ( الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، طبيعة العقد، الأقدمية في العمل، الوظيفة ومنصب العمل).

- **المحور الثاني:** يشتمل هذا المحور على 15 سؤالاً من 8 إلى 22 والمعالجة للفرضية الجزئية رقم (01)، والذي جاء تحت عنوان: الانتماء والولاء للوطن يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة.

- **المحور الثالث:** يشتمل هذا المحور على 18 سؤالاً من 23 إلى 41 والمعالجة للفرضية الجزئية رقم (02)، والذي جاء تحت عنوان: المساواة والعدالة بين العمال يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة.

<sup>1</sup>- أنظر الملحق رقم (02).

# عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة النتائج

-أولاً: خصائص عينة الدراسة

-ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية

الأولى (الإنتماء والولاء للوطن يعتبر حافظاً لرفع

مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

-ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية

الثانية (المواساة بيع العمال يعتبر حافظاً لرفع

مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

### تمهيد

بعد التطرق إلى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة من تحديد مجالات الدراسة، وطريقة إختيار العينة، والمنهج المعتمد عليه، وأدوات الجمع للبيانات، وخطوات تصميم إستمارة الإستبيان، توجب علينا من خلال الجانب النظري للدراسة وبالإستعانة بمختلف الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية إعداد الجانب التطبيقي، وهذا راجع إلى أن البحث لا تكتمل أهميته إلا بعد ربطه بالدراسة التطبيقية، وذلك من خلال عملية عرض وتحليل ومناقشة النتائج والتي تعتبر عملية مهمة من عمليات البحث.

أولاً: خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (5)

توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الإجابات
40.83	49	رجل
59.17	71	إمرأة
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 1 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أن الإتجاه العام يتجه نحو فئة الإناث بمجموع 71 أنثى أي ما يعادل نسبة 57.17% من المجموع الكلي لأفراد العينة، في حين بلغت نسبة الذكور 40.83%. وهذا ما يفسر أن هذه المؤسسة تفتح أبوابها لكلا الجنسين، وهناك تقريبا تكافؤ الفرص ومساواة بين الجنسين للعمل فيها، كما أن المرأة في هذه المؤسسة تحتل مكانة مرموقة جدا.

الجدول رقم (6)

توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	الإجابات
15	18	28-18
32.50	39	38-28
34.17	41	48-38
18.33	22	48 سنة فأكثر
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 2 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

من خلال المعطيات الموضحة أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية من 38 إلى 48 سنة قدرت بـ: 34.17%، تليها الفئة العمرية من 28 إلى 38 سنة بنسبة 32.50%، لتصل الفئة العمرية أكثر من 48 سنة إلى 18.33%، وأخيرا نسبة 15% والتي تمثل الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة. وهذا ما يدل على مجتمع الدراسة هو مجتمع شبابي وطموح لبناء مستقبله وإستقراره المهني والعائلي وهذا الدافع جد إيجابي من أجل إسقاط الدراسة التطبيقية عليهم والإستفادة منه عن طريق نظرتهم وطريقة تفكيرهم وطموحاتهم للولاء لإنتماء للمؤسسة والوطن.

الجدول رقم (7)

توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	الإجابات
15.83	19	متوسط
27.50	33	ثانوي
56.67	68	جامعي وشبه طبي
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 3 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

إستنادا للمعطيات الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 56.67% تمثل مجموع الموظفين المتحصلين على مستوى تعليم جامعي وشبه طبي، في حين بلغت نسبة الموظفين المتحصلين على مستوى تعليم ثانوي 27.50%، فيح ين بلغت نسبة المستوى الإبتدائي 15.83% وهذه الفئة تخص العمال المهنيين. وهذا ما يدل على المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة هو التعليم العالي والشبه طبي بالدرجة الأولى والتعليم الثانوي بالدرجة الثانية أي يحملون ما يكفي من الثقافة والعلم من أجل الإستعانة بهم للحصول على إجابات علمية وممنهجة تساعدنا في إختبار صحة الفرضيات الموضوعية بكل دقة وعناية.

الجدول رقم (8)

توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الإجابات
30	36	أعزب
60	72	متزوج
10	12	أرمل
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 4 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

بالإعتماد على النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ إرتفاع نسبة المتزوجين إلى 60%، تليها نسبة العزاب بـ: 30%، لتصل نسبة الأرامل إلى 10%، وأخيرا نسبة المطلقين المنعدمة 0%. وهذا ما يدل على أن مجتمع الدراسة مزيج بين المتزوجين والعزاب، إذ تعتبر هذه الفئتين الأكثر بحثا عن درجة ولأئهم وإنتمائهم للوطن والمؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى تساعدنا على مقارنة مكانتهم الإجتماعية بسبب الإرتباطات العائلية لديهم ومحاولة تكوين أسرة بهذا الإلتزام والولاء.

الجدول رقم (9): توزيع مفردات العينة حسب متغير طبيعة العقد

النسبة%	التكرار	الإجابات
96.67	116	دائم
3.33	4	مؤقت
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 5 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج والموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 96.67% من المجموع الكلي لأفراد العينة عمال دائمين، في حين بلغت نسبة العمال المؤقتين 3.33% وهذا راجع إلى مباداة الحكومة في الآونة الأخير بإدماج حاملي الشهادات على كافة الإدارات والمؤسسات العمومية. نستنتج أن مجتمع الدراسة هم عمال وموظفين دائمين بالمؤسسة، مما يكون دافعا إيجابيا لقياس درجة الولاء والانتماء للوطن وعلاقته بالرضا الوظيفي من خلال توزيع إستمارات الإستبيان عليهم.

الجدول رقم (10): توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة%	التكرار	الإجابات
21.67	26	أقل من 5 سنوات
17.50	21	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
15.83	19	من 10 سنوات إلى 15 سنة
20.83	25	من 15 سنوات إلى 20 سنة
9.17	11	من 20 سنوات إلى 25 سنة
15	18	أكثر من 25 سنة
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 6 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 21.67% من المجموع الكلي لأفراد العينة ذو خبرة مهنية أقل من 5 سنوات أي يمكننا تصنيف معظمهم ضمن حديثي التوظيف، في حين بلغت نسبة من يمتلكون خبرة مهنية من 15 إلى 20 سنة 20.83%، لتترجم نسبة 15.83% أفراد العينة الذي يمتلكون خبرة مهنية من 10 إلى 15 سنوات، في حين بلغت نسبة الذي يمتلكون خبرة مهنية أكثر من 25 سنة 15%، وأخيرا بلغت نسبة من يمتلكون خبرة مهنية من 20 إلى 25 سنة 9.17%. نستنتج أن مجتمع الدراسة مزيج بين حديثي التوظيف ومن يمتلكون خبرة كبيرة في العمل أي لديهم ما يكفي من الخبرة لمساعدتنا في الإجابة على الأسئلة المطروحة ضمن الإستمارة بأكثر خبرة ودقة وبالتالي الوصول إلى إثبات صحة ونفي الفرضيات بطريقة صحيحة.

### الجدول رقم (11)

توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة ومنصب العمل

النسبة %	التكرار	الإجابات
80.83	97	(ممرض ومراقب صحي وعامل بالإدارة)
19.17	23	عامل مهني
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 7 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج والموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 80.83% من المجموع الكلي لأفراد العينة يشغلون مناصب إداريين، في حين بلغت نسبة العمال الذين يشغلون مناصب عمال مهنيين 19.17%. نستنتج أن هناك تعدد في المناصب التي يشغلها مجتمع الدراسة فنجد منهم الإداريين والممرضين والأطباء والشبه الطبي وتقني سامي بالإضافة إلى العمال المهنيين من حراس وأعاون الوقاية والأمنوأعاون النظلفة، وهذا التنوع يفيدنا في ربط متغير الرضا الوظيفي بمتغير المواطنة. ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الأولى (الإنتماء والولاء للوطن يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

### الجدول رقم (12)

الانتماء والولاء للوطن يزيد من شعورك الموظف بالانتماء للمؤسسة

النسبة %	التكرار	الإجابات
93.33	112	نعم
6.67	8	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 8 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 93.33% من أفراد العينة صرحوا بأن الإلتفاء والولاء للوطن يزيد من شعورهم بالإلتفاء للمؤسسة، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 6.67% وهذا راجع لعدم الولاء للوطن بسبب الإدارة السيئة وضعف الدخل ونقص الحقوق لأن العامل البسيط أو الموظف يربط بين تصرفات النظام الذي هو الإدارة وبين عدم حصوله على حقوقه من الوطن. نستنتج أن الإلتفاء والولاء للوطن يزيد من شعور الفرد بتوافقه مع قيم المؤسسة وأهدافها مما يجعله يشعر بالرضا وبنية الإستقرار والاستمرار بالعمل، وبالتالي يزيد من رغبته ودافعيته للعمل و التعاون وتقوية العمل الجماعي وتبني سلوكيات المواطنة للمحافظة على المؤسسة وعلى سمعتها واستمرارها

### الجدول رقم (13)

الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف أكثر مرونة في تنظيم عمله

النسبة%	التكرار	الإجابات
93.33	118	نعم
6.67	2	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترشحين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 9 من إستمارة الإختيار

#### ❖ تحليل

نلاحظ من خلال المعطيات المبينة أعلاه أن ما نسبته 93.33% من أفراد العينة أكدوا على أن الإلتزام والولاء للوطن يجعلهم أكثر مرونة في تنظيم أعمالهم، في حين بلغت نسبة من رأوا ذلك 1.67% وقد يرجع السبب في ذلك لعدم قدرتهم على التكيف مع العمل أو الشعور بالإحباط بسبب عدم قدرتهم على العمل بشكل تعاوني مع زملائهم أو حتى ضعف دخلهم وكثرة الأعباء عليهم. نستنتج أن الإلتزام والولاء للوطن يعد بيئة مشجعة ومحفزة تجعل الموظف أكثر مرونة في تنظيم عمله من خلال الإنجاز والإبداع وبالتالي تظهر الجانب الإيجابي من شخصيته، ما يضمن له التميز بين زملائه في العمل وتقلده المناصب العليا

### الجدول رقم (14)

الانتماء والولاء للوطن يشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله

النسبة%	التكرار	الإجابات
93.33	112	نعم
6.67	8	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترشحين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 10 من إستمارة الإختيار

#### ❖ تحليل

بالقراءة العددية للمعطيات الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 93.33% من مجموع أفراد العينة صرحوا بأن الإلتزام والولاء للوطن يشعرهم بمسؤولية أكبر تجاه عمله، في حين بلغت نسبة من رأوا عكس ذلك 6.67% وهذا راجع حالة الإحباط التي تعيشها هذه الفئة من نقص في الدخل وكثرة في أفراد العائلة وظروف الغلاء التي تمر بها البلاد مما ولد لديهم شعور بالتهميش من هذه البلاد وبالتالي فقدان المسؤولية والتفاني في العمل. نستنتج أن الإلتزام والولاء للوطن يشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله فكلما كان ولاء المواطن للوطن وحبه للإلتزام له زاد ولاءه لخدمة الصالح العام والسهرة على تسيير المرفق، وبالتالي زادت مسؤوليته والأعباء الملقاة على عاتقه.



### الجدول رقم (15)

الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة

النسبة%	التكرار	الإجابات
71.67	86	نعم
28.33	34	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 11 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

نلاحظ أن ما نسبته 71.67% من المجموع الكلي لأفراد العينة صرحوا بأن الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 28.33% وهذا راجع إلى طبيعة وطاقة الفرد في تحمل الضغوط فهناك ضغوط تحتتمل وأخرى لا تحتتمل كإجبار الموظف على عمل ساعات إضافية أو عدم إحترام ظروف الموظف في عملية تعويضه بزميله الغائب حسب تصريحات العينة.

نستنتج أنه الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة لكن حسب نوعها وطبيعتها إذ يجب مراعاة ظروف الموظف أو حالته العائلية أو الشخصية أثناء تطبيق الضغوط عليه.

### الجدول رقم (16)

الانتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله

النسبة%	التكرار	الإجابات
93.33	118	نعم
6.67	2	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 12 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

بالقراءة العددية للمعطيات أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 93.33% من المجموع الكلي لأفراد العينة أكدوا أن الانتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله، في حين بلغت نسبة من رأو عكس 6.67% وهي ما تعادل فردين إثنين (2) من أصل 120 فرد، وهذا راجع لعدم إكتفائهم ذاتيا ونظرتهم السلبية لظروف البلاد أو عدم رضاهم الوظيفي سواء من ناحية المنصب أو الأجر أو طريقة العمل نستنتج أن الإنتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله من خلال تقوية الشعور على فهم طبيعة المكان الذي يعمل فيه والعلاقات التي تربطه به وبالتالي يعمل على ترقبته وجعله في أحسن صورة.

### الجدول رقم (17)

الانتماء والولاء للوطن يساعد الموظف على تحمل أعباء الأجر

النسبة %	التكرار	الإجابات
100%	120	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 13 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

إستنادا إلى إجماع أفراد العينة بنسبة 100% الموضحة أعلاه نستنتج أن الانتماء والولاء للوطن لا يساعد الموظف على تحمل أعباء الأجر.

وذلك لأن درجة رضا الفرد عن عمله وحبه وولائه للوطن، تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا بإعتباره حافزا لتشجيع الأفراد على بذل أقصى مجهودهم لزيادة الإنتاج ، ومحددا رئيسيا لمستوى معيشة الفرد ومركزه الاجتماعي، فهو يؤثر على المستوى الصحي والمعيشي والراحة النفسية التي يحققها الفرد لنفسه ولأسرته وشعوره بالأمن الاقتصادي

### الجدول رقم (18)

الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيقية

النسبة %	التكرار	الإجابات
85%	102	نعم
15%	18	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 14 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 85% من مجموع أفراد العينة أجابوا بنعم أي أن الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيقية، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 15% ويرجع سبب تحملهم لظروف العمل الفيزيقية إلى العمل على لقمة العيش وكفالة الأسرة التي تحت مسؤوليتهم.

نستنتج أن الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيقية بالرغم من أن ظروف عمل بالمؤسسة صعبة ومجهدة وخطيرة لا تتلاءم مع المعايير التي تضمن السلامة والأمن للعمال في العمل وذلك تقريبا في كل عناصر ظروف العمل الفيزيقية خاصة جائحة (كوفيد 19) والضوضاء والإضاءة والمحيط الحراري هي المصدر الأساسي لسوء ظروف العمل وللخطر الذي يتعرض إليه العمال.

### الجدول رقم (19)

الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يؤدي ساعات عمل إضافية في المؤسسة

النسبة%	التكرار	الإجابات
50.83	61	نعم
49.17	59	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 15 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

بالقراءة العددية للجدول أعلاه نلاحظ تساوي بدرجة كبيرة في النسب حيث بلغت نسبة من أكدوا على أن الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يؤدي ساعات عمل إضافية في المؤسسة 50.83%، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 49.17%، ويرجع السبب في كونهم يرضون العمل لساعات إضافية حسب تصريحاتهم في إطار العمل الإنساني وحب إنقاذ أرواح الناس وأن لا علاقة للانتماء والولاء للوطن والمؤسسة لعملهم لساعات إضافية بدون أجر.

نستنتج أن الانتماء والولاء للوطن يجعل البعض من الموظفين يؤديون ساعات عمل إضافية في المؤسسة والبعض الآخر يرضى بعمل الساعات الإضافية حبا لإنقاذ أرواح الناس ومساعدتهم الطبية حسب طبيعة نشاط المؤسسة.

### الجدول رقم (20)

الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يؤدي أعمال تطوعية في مجال تخصصه

النسبة	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 16 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال إجماع أفراد العينة بنسبة 100% الموضحة أعلاه نستنتج الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يؤدي أعمال تطوعية في مجال تخصصه.

وذلك من خلال السهر على توفير الرعاية الصحية للمرضى والمشاركة ضمن فرق الطوارئ الطبية لدعم الجهود الوطنية لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد (Covid-19) فتمو حركة العمل التطوعي تساهم بصورة حيوية في النهوض بالوطن وتنمية الطاقات والكفاءات الموجودة فيه بما يخدم مسار التقدم والتطور.

### الجدول رقم (21)

الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يواجه مشاكل وصعوبات في العمل

النسبة %	التكرار	الإجابات
85	102	نعم
15	18	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 17 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 85% من المجموع الكلي لأفراد العينة صرحوا بأن الإنتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يواجه مشاكل وصعوبات في العمل، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 15%، وهذا راجع إلى أنهم يعتبرون مشاكل وصعوبات العمل تعود إلى سوء التسيير وعدم تطبيق القانون وغياب الضمير المهني وبالتالي فتحقيق عكس هذه الأسباب لا يوقعهم في أي مشاكل أو صعوبات.

نستنتج أن الإنتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يواجه مشاكل وصعوبات في العمل من خلال تحمله مسؤولية الحفاظ على ممتلكاتها وتحسين صورة المرفق العام وإحترام حقوق الناس في ظل الوضع الراهن للإدارة التعسفية التي تعيشها في الآونة الأخيرة والتكاتف مع المواطنين وتحقيق رغباتهم.

### الجدول رقم (22)

الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في حل المشكلات الناتجة بعمله

النسبة %	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 18 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

من خلال إجماع أفراد العينة بنسبة 100% الموضحة أعلاه نستنتج أن الإنتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في حل المشكلات الناتجة بعمله.

من خلال التوقف عن التذمر في العمل عن الأمور الخاطئة وما يجب أن يكون صحيحا والقيام بفعل إيجابي تجاه المشاكل من حوله، وعدم الشكوى إلى القائد الإداري بمشكلات العمل بصفة دورية، وعدم تحميل الدولة عبئ نقص الموارد ومحاولة إيجاد الحلول وتحمل ضغوطات المستفيدين من المرفق ومحاولة تسيير أمورهم قانونيا، وحتى وإن لم يؤخذ اقتراحه في عين الاعتبار فيكون دوما عونا في وقت المشكلة وعند تعديل الأخطاء قدر الإمكان حبا لوطنه وإخلاصا لمؤسسته.

الجدول رقم (23)

الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في الدفاع عن عمله والمؤسسة التي ينتمي إليها

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	120	100
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 19 من إستمارة الإستبيان

❖ الإستنتاج

تعد المعطيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه منطقية بالمقارنة مع نتائج الجدول السابق حيث تم إجماع أفراد العينة بنسبة 100% أن الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في الدفاع عن عمله والمؤسسة التي ينتمي إليها.

وهذا بدافع أن الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة شعور داخلي يجعل المواطن يعمل بحماس وإخلاص للإرتقاء بوطنه ومؤسسته للدفاع عنهما والإفتخار بهما مهما كانت سلبياتهما ومحاولة المساهمة في تحسين صورتها خاصة وأن الوطن يعتبر منزله والمؤسسة مورد رزقه.

الجدول رقم (24)

الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	120	100
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 20 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

أجمعت أفراد العينة بنسبة 100% أن الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يشعر بالفخر والإعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته.

وذلك راجع إلى أن الإلتزام للوطن يفرض على كل مواطن أن يترجم ذلك إلى الإلتقان في عمله وعطائه في كل يوم يعيش فيه فوق تراب وطنه الذي يتنفس هواءه ويأكل زاده ويشرب من مائه ، كما يشعر بالفخر كونه عضوا عاملا في المؤسسة التي ينتمي إليها خاصة الصحية منها لأن أجمل إحساس يولد لدى الفرد الإعتزاز وينتمي كرامته هو إنفاض الناس وتحقيق غاباتهم وإدخال السعادة إلى قلوبه، وبالتالي فإن الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته

الجدول رقم (25)

يوضح ما إذا كان الموظف يجد حرية في أداء واجباته دون عراقيل

النسبة %	التكرار	الإجابات
10	12	نعم
90	108	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 21 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

بالقراءة العددية للجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 90% من المجموع الكلي لأفراد العينة لا يجدون الحرية في أداء واجباتهم عدون عراقيل، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 10% وهذا راجع إلى طبيعة عملهم كقادة إداريين وأنهم على دراية كاملة بقرارتهم وتوجيهاتهم التي تخدم المؤسسة والصالح العام. نستنتج أن الموظف لا يجد حرية في أداء واجباته دون عراقيل خاصة وأن العمل في القطاع الصحي يواجه العديد من الصعاب والمشاكل خاصة في التعامل مع الجمهور والمواطنين من سب وشتم وتعدي، والقانون بصفة عامة والقانون الداخلي للمؤسسة بصفة خاصة يقيد أي موظف من تجاوزات يمكن أن يرتكبها في حق هذا الجمهور مما يولد صعوبة كبيرة في أداء واجباته دون الوقوع في مثل هذه العراقيل التي تحسسه بعدم الحماية وعدم الإستقرار.

الجدول رقم (26): إقتراحات الموظف لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة

النسبة %	التكرار	الإجابات
23.33	28	تحسين الرتب الشهري
7.50	9	تعزيز قنوات الإتصال والتواصل بين القائد الإداري والموظفين
17.50	21	مبدأ تكافئ الفرص في نظام الترقيات
1.67	2	ممارسات الإدارة العادلة والودية تجاه الموظفين غير التنفيذيين
25	30	تفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية
8.33	10	صياغة نظام إداري ومالي عادل يوضح مهام وواجبات وحقوق كل موظف
16.67	20	الإستغناء الكامل على عمل الساعات الإضافية دون أجر
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 22 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

تمت صياغة أهم وأبرز الإجابات المشتركة المصرح بها من قبل مجتمع الدراسة حول إقتراحات الموظف لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة وتمت ترجمتها ضمن الجدول الموضح أعلاه، حيث تم التوصل إلى أن أهم وأبرز إقتراحات الموظف لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة تكمن على التوالي في:

- ❖ تفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية، بنسبة: 25%
- ❖ تحسين الرتب الشهري، بنسبة: 23.33%
- ❖ مبدأ تكافئ الفرص في نظام الترقيات، بنسبة: 17.50%
- ❖ الإستغناء الكامل على عمل الساعات الإضافية دون أجر، بنسبة: 16.67%
- ❖ صياغة نظام إداري ومالي عادل يوضح مهام وواجبات وحقوق كل موظف، بنسبة: 8.33%
- ❖ تعزيز قنوات الإتصال والتواصل بين القائد الإداري والموظفين، بنسبة: 7.50%
- ❖ ممارسات الإدارة العادلة والودية تجاه الموظفين غير التنفيذيين، بنسبة: 1.67%

ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة البيانات الخاصة بالفرضية الثانية (المواساة بيع العمال يعتبر حافزاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

الجدول رقم (27)

جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 23 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

نلاحظ من خلال نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه أن مجتمع الدراسة أجمع على أن جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم.

ويدورها مجملها في التشجيعات المعنوية أكثر منها مادية ومنح هامش بسيط من الحرية لبعض الموظفين في إتخاذ بعض القرارات أثناء العمل، وإظهار التقدير لهم والإعتراف بإنجازاتهم.

الجدول رقم (28)

جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم بالتساوي

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 24 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

نستنتج من خلال نسبة 100% الموضحة في الجدول أن أعلاه جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة لا يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم بالتساوي.

حيث يكون توزيع التشجيعات حسب مردود العامل وإنجازاته، ولا يتم بالتساوي، لأن التوزيع المتساوي قد يؤدي إلى الظلم من إجتهاد أكثر من الآخر.



الجدول رقم ( )

(29)

جميع العمال يستفيدون من برنامج تدريب سنوي

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 25 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

من خلال نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة لا يستفيدون من برنامج تدريب سنوي. وهذا تطبيقاً للقوانين والتعليمات واللوائح المعمول بها حيث أن لكل موظف الحق في التدريب حسب طبيعة منصبه وإحتياجات الإدارة، أي أن تحديد مواعيد تدريب الموظفين يكون حسب الحاجة وحسب إقتراح برامج ومنهجيات عمل جديدة.

الجدول رقم (30)

جميع العمال يستفيدون من الترقية عند توفر الشروط القانونية

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 27 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

بالإعتماد على نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة يستفيدون من الترقية عند توفر الشروط القانونية. وبالتالي يصبح للموظف الحق في الترقية سواء على أساس الشهادة أو عن طريق تكوين متخصص، أو عن طريق إمتحان مهني، أو إختبار كتابي، وتكون إما الترقية في الدرجة، أو الترقية في الرتبة، أو الترقية الإختيارية، إستناداً للنصوص واللوائح القانونية التي ينتهجها المشرع في نظام الترقية.

### الجدول رقم (31)

جميع العمال يستفيدون من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 29 من إستمارة الإستهبان

#### ❖ تحليل

من خلال نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة لا يستفيدون من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم. وهذا راجع إلى أن توزيع المكافآت والعلاوات يرتبط بالإجراءات القانونية كون المؤسسة محل الدراسة ذات طابع إداري وليس إقتصادي، وتكون عن طريق الزيادة في الراتب بالترقية أو مكافئة نهاية الخدمة التي تكون مبادرة من لجنة الخدمات الإجتماعية لا من المؤسسة

### الجدول رقم (32)

جميع العمال يستفيدون من حوافز مادية بشكل متساوي

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 31 من إستمارة الإستهبان

#### ❖ تحليل

بالمقارنة بين نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه، والنتائج المتوصل إليها في الجدول السابق نجدها منطقية جداً، أي أن جميع العمال بالمؤسسة محل الدراسة لا يستفيدون من حوافز مادية بشكل متساوي.

وهذا راجع إلى أن الحوافز المادية تكون في شكل الزيادة في الراتب أو مبادرة من الدولة نتيجة الجهد المبذول في قطاع الصحة وتكون حسب طبيعة المنصب أو درجة الموظف، فمثلا لا تساوي الحوافز المادية للطبيب الحوافز المادية للعامل المهني أو الإداري فلكل منه درجة ومنصب وطبيعة عمل تختلف عن الآخر.

### الجدول رقم (33)

المؤسسة تراعي وتهتم بالجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 33 من إستمارة الإستهبان

#### ❖ تحليل

بالإعتماد على نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تراعي وتهتم بالجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق وذلك من خلال محاولة تطوير العنصر البشري وإمداده بكافة المستجدات على صعيد الأعمال التي يقوم بها وتوفير بيئة صحية وسليمة للعاملين بالرغم من إنتشار وباء ( Covid-19)، بدافع تفجير الطاقة الكامنة بداخلهم من خلال تحفيزهم معنويا وتنمية إنتمائهم وولائهم للمؤسسة بكل سبل اماتاحة لخلق إلتزام تنظيمي يتطابق وبلتصق الفرد بالمؤسسة ويسعى لعدم تركها.

### الجدول رقم (34)

تقييم العمال في المؤسسة يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 34 من إستمارة الإستهبان

#### ❖ تحليل

من خلال نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن تقييم العمال في المؤسسة محل الدراسة يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة وهذا راجع إلى أن طرق تقييم الأداء التي تنتهجها المؤسسة محل الدراسة تتمثل في الإعتماد على التقارير المرفوعة من الرئيس المباشر حول وضعية الموظف ومجهوداته المبذولة، بالإضافة إلى طريقة الترتيب التي تعتمد على ترتيبها من الأفضل إلى الأسوأ من حيث أدائهم العام ، فضلا على طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين.

### الجدول رقم (35)

المساواة والعدالة بين العمال تزيد من شعور الفرد بالإنتماء للمؤسسة

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 36 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

بالإعتماد على نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن المساواة والعدالة بين العمال تزيد من شعور الفرد بالإنتماء للمؤسسة.

وهذا من خلال تفعيل نظام المكافآت وفرص التدريب والتكوين والترقية وبالتالي فإن الأسس السابقة الذكر في الحقوق والواجبات، تؤدي إلى التأثير على العاملين وتعرضهم للعمل بأريحية أكبر وهذا يؤدي إلى رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة وبالتالي الولاء لها والإنتماء إليها بصورة كاملة.

### الجدول رقم (36)

ما إذا كانت المساواة والعدالة بين العمال تشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله

النسبة%	التكرار	الإجابات
100	120	نعم
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 37 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

بالإعتماد على نسبة 100% الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن المساواة والعدالة بين العمال تشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله

وهذا من خلال إحساس الموظف بعدم هضم حقوقه أو أن زميله يستفيد من الترقية وهو لا، أن الإدارة تمارس عليه الضغوط وغيره في نفس الدرجة ينعم بالراحة، فكل فرد منصبه وواجبات ملقاة على عاتقه فإذا ما تم تحقيق المساواة والعدالة بين الموظفين وفقا لما يمليه القانون فإن الموظف سوف يحس بحج المسؤولية الملقاة عليه تجاه عمله.

### الجدول رقم (37)

المساواة والعدالة بين العمال تجعلك تتحمل ضغوط العمل في المؤسسة

النسبة%	التكرار	الإجابات
24	20	نعم
96	80	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 38 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

نلاحظ أن ما نسبته 80% من المجموع الكلي لأفراد العينة صرحوا بأن المساواة والعدالة بين العمال لا تجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة، في حين بلغت نسبة من رأو عكس ذلك 20% وهذا راجع لما ولائهم للمؤسسة وحبهم للعمل أو طبيعة شخصيتهم التي تتسم بتحمل الضغوط وكيفية معالجتها. نستنتج أن المساواة والعدالة بين العمال لا تجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وهذا منطقي لأن درجة تحمل الضغوط تكون حسب طبيعة الشخص وقدرته على التحمل لأن الموظف يحمل العديد من الضغوط الخارجية وعند تلاحمها مع ضغوط العمل ينفك الأمر منه وبالتالي يصبح غير قادر على تحمل الضغوط سواء من داخل (الإدارة) أو من الخارج (الجمهور).

### الجدول رقم (38)

المساواة والعدالة بين العمال تساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله

النسبة%	التكرار	الإجابات
93.33	118	نعم
6.67	2	لا
100	120	المجموع

**المصدر:** من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 39 من إستمارة الإستبيان

#### ❖ تحليل

بالقراءة العددية للمعطيات أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 93.33% من المجموع الكلي لأفراد العينة أكدوا أن المساواة والعدالة بين العمال تساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله، في حين بلغت نسبة من رأو عكس 6.67%، وهذا راجع لنفس الأسباب السابقة وهي طبيعة الموظف في تحمل الضغوط وعدم القدرة على تحملها. نستنتج أن المساواة والعدالة بين العمال تساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله من خلال تقوية الشعور على فهم طبيعة المكان الذي يعمل فيه والعلاقات التي تربطه به وبالتالي يعمل على ترفيقته وجعله في أحسن صورة.

الجدول رقم (39)

المساواة والعدالة بين العمال تجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية

النسبة %	التكرار	الإجابات
85	102	نعم
15	18	لا
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المترجمين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 40 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 85% من مجموع أفراد العينة صرحوا بأن المساواة والعدالة بين العمال تجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية، في حين بلغت نسبة من رأوا عكس ذلك 15% ويرجع سبب تحملهم للضروفا لسابقة بالإضافة إلى العمل على لقمة العيش وكفالة الأسرة التي تحت مسؤوليتهم كما سبق الإشارة إليه سابقا في الولاء والانتماء للوطن. نستنتج أن المساواة والعدالة بين العمال تجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية من ضوضاء والإضاءة وجائحة (كوفيد 19) وهذا لتحقيق مهامه في منصبه وفتح المجال لزملائه لإكمال الحلقة بتوليهم مهامهم في مناصبهم الأخرى.

الجدول رقم (40)

الإقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسة لتحقيق المساواة بين جميع العمال

النسبة %	التكرار	الإجابات
15	18	التكوين الجيد للمسؤولين المباشرين وتذكيرهم دائما بأن جميع العمال سواسية أما القانون
19.17	23	تطبيق القوانين الصارمة على كل الموظفين دون تمييز خاصة في مجال الغيابات والخصم
5.83	7	تحقيق العدالة الاجتماعية بالتوظيف الرسمي
11.67	14	التوزيع العادل للموارد والأعباء
4.17	5	التنوع في تولي الوظائف وفقا للإجراءات القانونية والقضاء على الجنس والعرق والمهارات والخلفيات الاجتماعية والثقافية في التوظيف.
7.50	9	نشر فرص العمل في مناطق متنوعة وعدم التحيز لمنطقة أو فئة معينة.
11.67	14	تطوير أدوات تقييم جديدة تشترك بها الإدارة العليا وأشخاص حياديين لتقييم الموظف
10	12	وضع نظام مكافآت شفاف وعادل دون تمييز ولا محسوبية
15	18	فتح المجال للآراء ومشاركة الموظفين في حال المشاكل والإستماع إلى لإقتراحاتهم
100	120	المجموع

المصدر: من إعداد المتربصين بالإعتماد على نتائج السؤال رقم: 41 من إستمارة الإستبيان

❖ تحليل

تمت صياغة أهم وأبرز الإجابات المشتركة المصريح بها من قبل مجتمع الدراسة حول إقتراحات الإقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسة لتحقيق المساواة بين جميع العمال وتمت ترجمتها ضمن الجدول الموضح أعلاه، حيث تم التوصل إلى أن أهم وأبرز الإقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسة لتحقيق المساواة بين جميع العمال تكمن على التوالي في:

- ❖ تطبيق القوانين الصارمة على كل الموظفين دون تمييز خاصة في مجال الغيابات والخصم، بنسبة: 19.17%
- ❖ فتح المجال للآراء ومشاركة الموظفين في حال المشاكل والإستماع إلى لإقتراحاتهم، بنسبة: 15%
- ❖ التكوين الجيد للمسؤولين المباشرين وتذكيرهم دائما بأن جميع العمال سواسية أما القانون، بنسبة: 15%
- ❖ التوزيع العادل للموارد والأعباء، بنسبة: 11.67%
- ❖ تطوير أدوات تقييم جديدة تشترك بها الإدارة العليا وأشخاص حياديين لتقييم الموظف، بنسبة: 11.67%
- ❖ وضع نظام مكافآت شفاف وعادل دون تمييز ولا محسوبية، بنسبة: 10%
- ❖ نشر فرص العمل في مناطق متنوعة وعدم التحيز لمنطقة أو فئة معينة، بنسبة: 7.50%
- ❖ تحقيق العدالة الاجتماعية بالتوظيف الرسمي، بنسبة: 5.83%
- ❖ التنوع في تولي الوظائف وفقا للإجراءات القانونية والقضاء، على الجنس والعرق والمهارات والخلفيات الاجتماعية والثقافية في التوظيف، بنسبة: 4.17%

# نتائج الدراسة

أولاً: النتائج الجزئية للدراسة

ثانياً: النتائج العامة للدراسة



أولاً: النتائج الجزئية للدراسة

1/ النتائج على ضوء الفرضية الأولى (الإلتناء والولاء للوطن يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

إستناداً إلى عرض الجداول المخصصة للفرضية الأولى، والذين يشرحون مؤشرات المتعلقة بأن الإلتناء والولاء للوطن يعتبر حافظاً لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة، فقد ظهرت من خلال معظم النسب الموجبة والتي تؤكد على أن الإلتناء والولاء للوطن يزيد من شعورك بالإلتناء للمؤسسة، ويجعله أكثر مرونة في تنظيم عمله، كما يشعره بالمسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقه في الخدمة المجتمع والوطن، فضلاً عن ذلك فإن الإلتناء والولاء للوطن يجعل من الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة، والإستعداد الدائم والإيجابي للتصدي لهذه الضغوط، وتحمل ظروف العمل الفيزيائية من حرارة ورطوبة ونقص التهوية. كما تؤكد النتائج أيضاً على أن العمال يؤدي أعمال تطوعية في مجال تخصصه من ناحية الأولى خدمة للمجتمع والمرضى والإنسانية بالدرجة الأولى، وشعوره بالإلتناء والولاء للوطن والمؤسسة، مما يجعله يتحمل ويواجه المشاكل والصعوبات الناتجة عن العمل، ويساهم بدرجة كبيرة في حلها، وبالتالي الدفاع عن عمله والمؤسسة التي تنتمي إليها مما يولد لديه شعور بالفخر والإعتزاز كونك فرد من أفراد مؤسسته. وهذا لا ينفي أن الشعور بالإلتناء والولاء للوطن يساعد الموظف على تحمل أعباء الأجر، وعمله ساعات عمل إضافية في المؤسسة إلا بمقابل أجر، فهو أساس عمله ومورد رزقه، وما يدعم هذه النتائج أكثر هو الإجابات التي توصلنا إليها من خلال التحليل، والمتمثلة في النسب الموجبة، وقد جاءت النتائج كالاتي:

- الإلتناء والولاء للوطن يزيد من شعور الفرد بتوافقه مع قيم المؤسسة وأهدافها وأعلى نسبة كانت 93.99% مما يجعله يشعر بالرضا وبنية الإستقرار والاستمرار، وبالتالي يزيد من رغبته ودفاعيته للعمل والتعاون وتبني سلوكيات المواطنة للمحافظة على المؤسسة وعلى سمعتها واستمرارها. (الجدول رقم 12)
- الإلتناء والولاء للوطن يعد بيئة مشجعة ومحفزة تجعل الموظف أكثر مرونة في تنظيم عمله من خلال الإنجاز والإبداع وأعلى نسبة كانت 93.99% وبالتالي تظهر الجانب الإيجابي من شخصيته، ما يضمن له التميز بين زملائه في العمل وتقلده المناصب العليا. (الجدول رقم 13)
- الإلتناء والولاء للوطن يشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله وأعلى نسبة كانت 93.99% وبالتالي كلما كان ولاء المواطن للوطن وحبه للإلتناء له زاد ولاءه لخدمة الصالح العام. (الجدول رقم 14)
- الإلتناء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل في المؤسسة وأعلى نسبة كانت 71.67% لكن حسب نوعها وطبيعتها أي يجب مراعاة ظروف الموظف أو حالته العائلية أو الشخصية أثناء تطبيق الضغوط عليه. (الجدول رقم 15)
- الإلتناء والولاء للوطن يساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله من خلال تقوية الشعور على فهم طبيعة المكان الذي يعمل فيه والعلاقات التي تربطه به وأعلى نسبة كانت 93.33% وبالتالي يعمل على ترفيقته وجعله في أحسن صورة. (الجدول رقم 16)

## عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- الانتماء والولاء للوطن لا يساعد الموظف على تحمل أعباء الأجر بنسبة 100%، لأن درجة رضا الفرد عن عمله وحبه وولائه للوطن، تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً وعينا بإعتباره حافظاً لتشجيع الأفراد على بذل أقصى مجهودهم لزيادة الإنتاج. (الجدول رقم 17)
- الانتماء والولاء للوطن يجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيائية وأعلى نسبة كانت 85.00% بالرغم من أن ظروف عمل بالمؤسسة صعبة وخطيرة في كل عناصر ظروف العمل الفيزيائية خاصة جائحة (كوفيد 19) والضوضاء والمحيط الحراري. (الجدول رقم 18)
- الانتماء والولاء للوطن يجعل البعض من الموظفين يؤدون ساعات عمل إضافية في المؤسسة وأعلى نسبة كانت 50.83% والبعض الآخر يرضى بعمل الساعات الإضافية حبا لإنقاض أرواح الناس ومساعدتهم الطبية حسب طبيعة نشاط المؤسسة وكانت نسبتهم 49.17%. (الجدول رقم 19)
- إجماع أفراد العينة بنسبة 100% على أن الانتماء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلهم يؤدون أعمال تطوعية في مجال تخصصهم، وذلك من خلال السهر على توفير الرعاية الصحية للمرضى والمشاركة ضمن فرق الطوارئ الطبية لدعم الجهود الوطنية لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد (Covid-19). (الجدول رقم 20)
- الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يواجه مشاكل وصعوبات في العمل وأعلى نسبة كانت 85.00% من خلال تحمله مسؤولية الحفاظ على ممتلكاتها وتحسين صورة المرفق العام وإحترام حقوق الناس في ظل الوضع الراهن للإدارة التعسفية التي نعيشها في الآونة الأخيرة. (الجدول رقم 21)
- الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في حل المشكلات الناتجة بعمله وهو ما أكدته نسبة 100%، وذلك من خلال التوقف عن التذمر في العمل عن الأمور الخاطئة والقيام بفعل إيجابي تجاه المشاكل من حوله، وعدم تحميل الدولة عبئ نقص الموارد ومحاولة إيجاد الحلول وتحمل ضغوطات المستفيدين من المرفق. (الجدول رقم 22)
- الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يساهم في الدفاع عن عمله والمؤسسة التي ينتمي إليها، وهو ما أكدته نسبة 100%، وهذا بدافع أن هذا الإلتزام والولاء هو شعور داخلي يجعل المواطن يعمل بحماس ويغير على وطنه ومؤسسته والدفاع عنهما والإفتخار بهما كانت سلبياتهما. (الجدول رقم 23)
- الإلتزام والولاء للوطن والمؤسسة يجعل الموظف يشعر بالفخر والإعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته، وهذا ما تؤكدته نسبة 100%، وذلك راجع إلى هذا الأخير يفرض على كل مواطن أن يترجم ذلك إلى الإلتقان في عمله وعطائه في كل يوم يعيش فيه فوق تراب وطنه الذي يتنفس هواءه ويأكل زاده ويشرب من مائه. (الجدول رقم 24)
- الموظف لا يجد حرية في أداء واجباته دون عراقيل وأعلى نسبة كانت 90% وهذا راجع المؤسسة الصحية تواجه العديد من الصعاب والمشاكل خاصة في التعامل مع الجمهور والمواطنين من سب وشتم وتعدي. (الجدول رقم 25)

### 2/ النتائج على ضوء الفرضية الثانية (المواساة بيع العمال يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة)

إستنادا إلى عرض الجداول المخصصة للفرضية الثاني، والذين يشرحون مؤشرات المتعلقة بأن الموساة بيع العمال يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة، فقد ظهرت من خلال معظم النسب الموجبة والتي تؤكد على أن جميع العمال والموظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العائر يتلقون التشجيعات اللازمة لكن ليس بالتساوي وإنما حسب مردود كل فرد ويدور مجملها في تشجيعات معنوية أكثر منها مادية، كما أنهم يستفيدون من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم، كل حسب تخصصه وطبيعة منصبه لأنها مقيدة، أما الحوافز المادية فيستفيدون منها جميعا حسب ما يقتضيه القانون ولا تكون بالتساوي، في حين الترقيّة أيضا من حقهم توفر الشروط القانونية.

كما أن المؤسسة تقوم على مراعاة الجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق، مما يزيد شعور الفرد بالإنتماء للمؤسسة، مسؤولية أكبر تجاه عمله، وبالتالي يتحمل ضغوط العمل والمساعدة على الإستعداد الإيجابي لأداء عملهم، وتقييمهم يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة.

وبتالي يمكن القول بأن قانون الوظيفة العامة ضيق الخناق على الموظف في المؤسسة الإدارية على غرار المؤسسة الاقتصادية التي يقوم على الدعم المالي للموظف أكثر منه معنوي مما يولد شعور بالإحباط لدى الموظف تجاه مؤسسة وما تجمله لكل هذه الأعباء إلا حبا لمؤسسته ووطنه.

وما يدعم هذه النتائج أكثر هو الإجابات التي توصلنا إليها من خلال التحليل، والمتمثلة في النسب الموجبة، وقد جاءت النتائج كالاتي:

- يلقى جميع العمال التشجيعات اللازمة في عملهم وهذا ما تؤكد نسبة 100% ويدورها مجملها في التشجيعات المعنوية أكثر منها مادية التي تأتي على شكل إعانات من الدولة نتيجة مجهوداتهم في الخدمات الصحية. **الجدول رقم (27)**

- جميع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العائر لا يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم بالتساوي، وهذا ما تؤكد نسبة 100%، لأن توزيع التشجيعات يكون حسب مردود العامل وإنجازاته، ولا يتم بالتساوي لأن التوزيع المتساوي قد يؤدي إلى الظلم من إجتهد أكثر من الآخر. **الجدول رقم (28)**

- جميع العمال والموظفين بالمؤسسة محل الدراسة يستفيدون من الترقيّة عند توفر الشروط القانونية وهذا ما تؤكد نسبة 100%، وبالتالي يصبح للموظف الحق في الترقيّة سواء على أساس الشهادة أو عن طريق تكوين متخصص، أو عن طريق إمتحان مهني، أو إختبار كتابي، وتكون إما الترقيّة في الدرجة، أو الترقيّة في الرتبة، أو الترقيّة الإختيارية، إستنادا للنصوص واللوائح القانونية التي ينتهجها المشرع في نظام الترقيّة. **الجدول رقم (30)**

- جميع عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العائر لا يستفيدون من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم، وهذا ما تؤكد نسبة 100%، لأن توزيعها يرتبط بالإجراءات القانونية كون المؤسسة محل الدراسة ذات طابع إداري وليس إقتصادي. **الجدول رقم (31)**

- جميع عمال وموظفي المؤسسة محل الدراسة لا يستفيدون من حوافز مادية بشكل متساوي، وهذا ما تؤكده نسبة 100%، وذلك كون الحوافز المادية تكون في شكل الزيادة في الراتب أو مبادرة من الدولة نتيجة الجهد المبذول في قطاع الصحة وتكون حسب طبيعة المنصب أو درجة الموظف. الجدول رقم (32)
- المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تراعي وتهتم بالجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق، وهذا ما تؤكده نسبة 100%، من خلال محاولة تطوير العنصر البشري وإمداده بكافة المستجدات على صعيد الأعمال التي يقوم بها وتوفير بيئة صحية وسليمة للعاملين بالرغم من إنتشار وباء (Covid-19). الجدول رقم (33)
- تقييم العمال والموظفين في المؤسسة محل الدراسة يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة، وهذا ما تؤكده نسبة 100%، لأن طرق تقييم الأداء تتمثل في الإعتماد على التقارير المرفوعة من الرئيس المباشر حول وضعية الموظف ومجهوداته المبذولة، بالإضافة إلى طريقة الترتيب التي تعتمد على ترتيبا من الأفضل إلى الأسوأ من حيث أدائهم العام، فضلا على طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين. الجدول رقم (34)
- المساواة والعدالة بين العمال تزيد من شعور الفرد بالإنتماء للمؤسسة، وهذا ما تؤكده نسبة 100%، من خلال تفعيل نظام المكافآت وفرص التدريب والتكوين والترقية وبالتالي التأثير على العاملين وتعرضهم للعمل بأريحية أكبر. الجدول رقم (35)
- المساواة والعدالة بين العمال تشعر الموظف بمسؤولية أكبر تجاه عمله، وهذا ما تؤكده نسبة 100%، من خلال إحساس الموظف بعدم هضم حقوقه أو أن زميله يستفيد من الترقية وهو لا، أو أن الإدارة تمارس عليه الضغوط وغيره في نفس الدرجة ينعم بالراحة. الجدول رقم (36)
- المساواة والعدالة بين العمال لا تجعل الموظف يتحمل ضغوط العمل وكانت أعلى نسبة 80.00% لأن درجة تحمل الضغوط تكون حسب طبيعة الشخص وقدرته على التحمل. الجدول رقم (37)
- المساواة والعدالة بين العمال تساعد الموظف على الاستعداد الإيجابي لأداء عمله وكانت أعلى نسبة 93.33% من خلال تقوية الشعور على فهم طبيعة المكان الذي يعمل فيه والعلاقات التي تربطه به وبالتالي يعمل على ترقبته وجعله في أحسن صورة. الجدول رقم (38)
- المساواة والعدالة بين العمال تجعل الموظف يتحمل ظروف العمل الفيزيقية من ضوضاء والإضاءة وجائحة (كوفيد 19) وكانت أعلى نسبة 85.00% وهذا لتحقيق مهامه في منصبه وفتح المجال لزملائه لإكمال الحلقة بتوليهم مهامهم في مناصبهم الأخرى. الجدول رقم (39)

### ثانياً: النتائج العامة للدراسة

- من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر بولاية تبسة وبعد تحليل مؤشرات فرضياتها، والتوصل إلى نتائجها تم إستخلاص أهم النتائج العامة التالية:
- الانتماء والولاء للوطن يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية بصفة عامة المؤسسة العمومية للصحة الجزائرية بئر العاتر بصفة خاصة.
  - المساواة والحقوق بين الموظفين يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية بصفة عامة المؤسسة العمومية للصحة الجزائرية بئر العاتر بصفة خاصة.
  - يزيد الإلتزام والولاء للوطن رغبت ودافعي الموظف للعمل والتعاون بكل مجهوداته من أجل تحسين صورة المؤسسة بصفة عامة ومكانة الدولة بصفة خاصة.
  - يعد الإلتزام والولاء للوطن بيئة مشجعة ومحفزة لتجعل الموظف أكثر مرونة في تنظيم عمله ومسؤولية أكبر تجاهه، مما يجعله دائماً على إستعداد إيجابي لمواجهة الأزمات والضغوط والمشاكل حبا للخير وسلامة الناس بالدرجة الأولى، وغيره عن الوطن ومرافقه بالدرجة الثانية.
  - تحمل الموظفين لإنتشار الأوبئة والأثرية ونقص التهوية وإرتفاع درجة الحرارة في المؤسسات الصحية وتأدية معظمهم لساعات إضافية دون أجر وقيامهم بأعمال تطوعية في مجال تخصصهم ما هو إلا بدافع خدمة المجتمع والصالح العام والمؤسسة وبالتالي خدمة الوطن حبا وغيره عليه وبالتالي شعوره بالفخر والإعتزاز كونه فرد من أفراد مؤسسته وأبناء من أبناء الوطن.
  - لا يلقى جميع عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر التشجيعات اللازمة في عملهم بالتساوي ولكن حسب مردود العامل وإنجازاته، كما يستفيدون من الترقية عند توفر الشروط القانونية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا يستفيد عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من العلاوات والمكافآت بالتساوي أثناء أداء عملهم لأن توزيعها يرتبط بالإجراءات القانونية، وهو نفس الأمر بالنسبة للحوافز المادية والتي تكون حسب طبيعة المنصب أو درجة الموظف، وهذا الوضع مفروض على الموظف نتيجة سلبيات قانون الوظيفة العمومية من ناحية الحوافز المادية.
  - المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تراعي وتهتم بالجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق، وتقييم عمالها وموظفيها حسب الجهد المبذول والكفاءة، مما تزيد من شعور الفرد بالإنتماء إليها، وتشعره بمسؤولية أكبر تجاه عمله وتحمله لضغوط العمل، بالاستعداد الإيجابي لأداء عمله وتحمل ظروف العمل الفيزيائية السابقة الذكر.

خاتمة والأفق راحات

من خلال موضوع مذكرتنا المعنون بالمواطنة والرضا الوظيفي توصلنا إلى أن المواطنة تأثر بدرجة كبيرة في تحديد الرضا الوظيفي للعامل فحبه لوطنه وولائه له، والمحافظة على ممتلكاته وحمايته وتحمل الضغوط والمشاكل والأزمات سواء المتعلقة بالعمل والناجمة عن وضع المؤسسات الصحية في الجزائر نتيجة إنتشار وباء كورونا أو تلك المتعلقة بالوضع الراهن للبلاد إقتصادية وإجتماعية، ما هي إلا خير دليل على أن وحافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي للموظف، جعله أكثر مرونة في تنظيم عمله، وأكثر مسؤولية لخدمة المجتمع والإستعداد الدائم والإيجابي للتصدي لهذه الضغوط، تحمل ظروف العمل الفيزيقية، هذا من ناحية الولاء والإنتماء للوطن.

أما عن وضع موظف قطاع الوظيفة العمومية بالخصوص داخل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الإستشفائية بصفة خاصة يبقى محبطا ومزريا ماديا مما يؤثر في الفرد مهما كانت درجة التحفيز المعنوي التي يتلقاها، ومهما طبق مبدأ المساواة في الحقوق والحريات والمزايا المتحصل عليها من نتائج الدراسة بخصوص هذه الأخيرة والتي تعتبر حافزا لرفع مستوى رضاهم الوظيفي وتزيد شعورهم بالإنتماء للمؤسسة، ومسؤولية أكبر تجاه العمل، وتحمل ضغوط العمل والإستعداد الإيجابي لأداء عملهم، في الجانب المتتالي للمواطنة

وبناء على النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وما تم التطرق إليه يمكن صياغة جملة من التوصيات من أجل رفع روح المواطنة على النحو التالي:

- ❖ تفعيل نظام الحوافز المادية بقطاع الوظيفة العمومية، وتحسين الرتب الشهري، بالنسبة لذوي الدخل المحدود وليس لأصحاب المناصب العليا كما جرى في آخر تعديل للأجور، حيث مست نسبة كبيرة من الزيادات أصحاب المناصب العليا ل يبقى صاحب الدخل الضعيف يتخبط في الوهم.
- ❖ مبدأ تكافؤ الفرص في نظام الترقيات، والإستغناء الكامل على عمل الساعات الإضافية دون أجر.
- ❖ صياغة نظام إداري ومالي عادل يوضح مهام وواجبات وحقوق كل موظف، عن طريق تعزيز قنوات الإتصال والتواصل بين القائد الإداري والموظفين.
- ❖ تطبيق القوانين الصارمة على كل الموظفين دون تمييز خاصة في مجال الغيابات والخصم، وفتح المجال للأراء ومشاركة الموظفين في حال المشاكل والإستماع إلى لإقتراحاتهم.
- ❖ التكوين الجيد للمسؤولين المباشرين وتذكيرهم دائما بأن جميع العمال سواسية أما القانون.
- ❖ التوزيع العادل للموارد والأعباء، وتطوير أدوات تقييم جديدة تشترك بها الإدارة العليا وأشخاص حياديين لتقييم الموظف.
- ❖ وضع نظام مكافآت شفاف وعادل دون تمييز ولا محسوبية، و نشر فرص العمل في مناطق متنوعة وعدم التحيز لمنطقة أو فئة معينة، تحقيق العدالة الاجتماعية بالتوظيف الرسمي.
- ❖ التنوع في تولي الوظائف وفقا للإجراءات القانونية والقضاء، على الجنس والعرق والمهارات والخلفيات الاجتماعية والثقافية في التوظيف.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها في هذا الموضوع الموسوم بالمواطنة والرضا الوظيفي على مستوى القطاع الإستشفائي التمريضي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة يمكن القول أن تنظير النتائج والمعطيات في قطاعات أخرى، ومن ثم نوصي كخلاصة لهذا الموضوع في قطاعات أخرى مثل التعليم العالي والأمن العمومي، وهذا ما يفتح المجال للطلبة الجدد في إيجاد دراسات أخرى في هذا المجال.



# قائمة

## المصادر والمراجع

-أولا: قائمة المراجع باللغة العربية

1/ الكتب

2/ الأطروحات والمذكرات

3/ المجلات

4/ المواقع الإلكترونية

-ثانيا: قائمة المراجع باللغة الأجنبية

1/ Les ouvrages

2/ Les Revue

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية

1/ الكتب

- (1) ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ط2، 1413هـ - 1993م، ج15
- (2) أبو محمد عبد الجليل، مفهوم المواطنة في الفكر العربي الإسلامي، إفريقيا الشرق المغرب، 2010
- (3) أحمد ماهر، التنظيم الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005
- (4) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002
- (5) حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات، دار حامد للنشر، بيروت، 2009
- (6) خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مطبعة جسور، الجزائر، 2008
- (7) خالد الهادي، قدرتي عبد المجيد، المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث ، دار هومه، الجزائر، 1996
- (8) دلال القاضي، محمود النياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، دار الحامد، عمان، 2008
- (9) راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004
- (10) زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016
- (11) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001
- (12) سعد علي ربحان المحمدي، إدارة الموارد البشرية "رؤية إستراتيجية ومنهجية متكاملة" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
- (13) سعيد ناصف، نماذج الدراسات وبحوث ميدانية، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1998
- (14) شعبان عبد الحسين، الهوية والمواطنة: البدائل الملتبسة والحدثة المتغيرة ، مركز الدراسات، الوحدة العربية، بيروت، 2012
- (15) عبد السلام أبو قحف، أساسيات التنظيم والإدارة ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003
- (16) عمار بوحوش، محمد محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، درا الكتاب للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 1999
- (17) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية "بعد إستراتيجي"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005
- (18) غليان ربحي، مصطفى النجداوي، مقدمة في علم المكتبات، دار الفكر، عمان، 1991
- (19) فرح الربض، علي الشيخ، مبادئ البحث التربوي، مكتبة الأقصى، عمان، 2000

- (20) لوكيا الهاشمي، بومنقار مراد، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي**، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2013
- (21) محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، **الرضا والولاء الوظيفي: قيم وأخلاقيات الأعمال**، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011
- (22) محمد الصيرفي، **السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007
- (23) محمد جمال الكفاني، **الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية**، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، مصر، 2017
- (24) محمد حسن رسمي، **السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية، 2004
- (25) محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 206
- (26) مروان طاهر الزعبي، **الرضا الوظيفي**، دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع، الأردن، 2011
- (27) مصلح أبو عدنان، **مصطلحات علم الاجتماع**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015
- (28) ناصر قاسيمي، **دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011

2/ الأطروحات والمذكرات

1-2/ الدكتوراه

- (1) جلال عبد الحليم، **الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف 01 ومحمد لمين دباغين سطيف 2 الجزائر**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2016/2015
- (2) صابر بن عيسى، **الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، تخصص النشاط البدني والرياضي التربوي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، قسم التربية الحركية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019/2018
- (3) عبد الله لبوز، **قيم المواطنة المعبر عنها عند مدرسي المواد الاجتماعية وعلاقتها بإتجاهاتهم نحو المنهاج الدراسي ودافعيتهم للتدريس "دراسة ميدانية بمتوسطات ولاية ورقلة"**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، 2011/2010

(4) عمر بن دحمان، حقوق المواطنة في الفقه السياسي والإسلامي دراسة تأصيلية تطبيقية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإنسانية، تخصص فقه وأصوله، قسم العلوم الإسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2012

(5) معروف هوارى، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي وهران (Oran.U.H.C)، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017/2016، ص: 24

## 2-2/ الماجستير

(1) عز الدين محمد الغريز، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني دراسة ميدانية، قدم هذا البحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحافة بكلية الآداب في الجامعة الإسلامية بغزة، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، كلية الآداب، قسم الصحافة، الجامعة الإسلامية بغزة، فبراير 2018

(2) عبد الله بن محمد بن بخيت صفرار، دور شبكات التواصل الإجتماعي في ترسيخ قيم المواطنة من وجهة نظر الشباب الجامعي العماني، قدمت هذه الرسالة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإعلام، قسم الإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، جامعة الشرق الأوسط، كانون الثاني 2017

(3) عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2006

(4) شلالى وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2016/2015.

(5) لروي أمال، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018

(6) محمد شفيق سعيد المصري، الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، قدمت هذه الرسالة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2015.

3/ المجالات

- (1) الأزهر عبد المالك، بوخميس بوفلة، الرضا الوظيفي تنمية إستراتيجية هادفة للتأثير على الأفراد والتقليل من الإنعكاسات النفسية والسلوكية في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية "مدخل نظري تحليلي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 7، العدد 1، مارس 2020
- (2) الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات، مجلة الإقتصادية للدراسات الإقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، المجلد 4، العدد 15، جوان 2015
- (3) الطيب محمد الزين أحمد، تأثير المحفزات على دوافع العاملين دراسة حالة بنك الخرطوم وأم درمان الوطني فرع سنار 2017، المجلة العلمية لجامعة الإمام المهدي، جامعة الإمام مهدي، السودان، العدد 13، يوليو 2019
- (4) النوي بالطاهر، عاتكة غرغوط، مفهوم المواطنة من منظور تربوي فلسفي، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 3، العدد 4، 2019،
- (5) أنسعاد رضوان، بن فريحة نجاه، الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية بين الواقع والمأمول دراسة تطور قطاع الصحة في الجزائر 2017/2010، مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، مج: 13، ع: 1، 2020
- (6) إيظاحين غانية، أهمية القرار الإداري ودوره في إحداث الرضا الوظيفي داخل المنظمة، مجلة الحكمة للدراسات الإجتماعية، مركز الحكمة، الجزائر، المجلد 2، العدد 4، جوان 2014
- (7) برو هشام، دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منظمات الأعمال من خلال نموذج "بورتير ولولر في الدافعية"، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي سي الحواس بركة، باتنة، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2021
- (8) بن فريحة نجاه، أنسعاد رضوان، نصاح سليمان، الممارسات التسويقية في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بين الواقع والمأمول، مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، مج: 4، ع: 1، 2020
- (9) بن فريحة نجاه، غيدة فلة، الممارسات التسويقية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة ومساهمتها في دعم التنمية الاجتماعية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الخاصة "الإحسان" بالشلف، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مج: 10، ع: 1، 2019
- (10) بوخدوني صبيحة، زوقاي مونية، التربية على المواطنة الرقمية وتطبيقاتها في المناهج الدراسية، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 11، العدد 8، ديسمبر 2018

- (11) جميل أحمد، حجار مرهون إيمان، تحقيق القيادة الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 2، العدد 3، ديسمبر 2017
- (12) دليل المتدرب، البرنامج التدريبي لأخصائي موارد بشريه، الرضا الوظيفي "الدرجة الأولى" ، برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، قطاع تنمية الموارد البشرية، الإدارة العامة لتخطيط المسار الوظيفي، المجلد 1، العدد 7، 2015
- (13) رياح معمر، مانع فاطمة، استخدام أبعاد الثقافة التنظيمية في التنبؤ بالرضا الوظيفي دراسة حالة موظفي المؤسسة الاستشفائية بمنطقة الشطية بولاية الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 17، العدد 27، 2021/11/10
- (14) سحر فاروق علام، جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، مجلة دراسات عربية في علم النفس، جامعة المنوفية، مصر، المجلد 11، العدد 2، 2018
- (15) سفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي ، مجلة التنمية البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، المجلد 4، العدد 11، نوفمبر 2018
- (16) صلاح الدين حنيش وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد 1، العدد 19، 2019
- (17) ظاهر محسن هاني الجبوري، مفهوم المواطنة لدى طلبة الجامعة "دراسة ميدانية لطلبة جامعة بابل"، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، المجلد 18، العدد 1، 2018
- (18) عائشة شتاتحة، المحددات الأساسية لدعم سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال ، مجلة دفاتر إقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2020
- (19) عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة ، مجلة الإقتصاد الصناع، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، الجزائر، المجلد 2، العدد 12، جوان 2017
- (20) عبد الفتاح بوخمخ، زهية عزيزون، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي للمورد البشري ، مجلة الإقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 4، العدد 5، 2018
- (21) قيس حاتم هاني الجنابي، حيدر حاتم فلاح العجرش، تحليل محتوى كتب الإجتماعيات للمرحلة الابتدائية على وفق أبعاد المواطنة، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل نيساند، المجلد 4، العدد 38، 2018
- (22) محمد احمد الخليفة علي، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمع ، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 1، العدد 17، 2016

- (23) محمد ناصر إسماعيل، نبيل دنوب حاسم، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة في العراق ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد 30، 2011
- (24) مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الإقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر، العدد 6، جوان 2016
- (25) ناصر طامي البقي، جنادي كريم، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021
- (26) يونس مختار، عاشوري إبتسام، الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي ، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، العدد 1، جانفي 2020

#### 4/ المواقع الإلكترونية

- (1) خالد روشو، حق المواطنة والتربية ودوره في منظومة الحقوق والواجبات في دراسة قانونية، الحق في إدارة الشأن العام فضاء للتربية على المواطنة "التجربة الجزائرية نموذجا" ، المركز الجامعي، تيسمسيلت، الجزائر، 24 يوليو 2018

<https://www.mohamah.net/law>

- (2) صولة فيروز، بوخاري هشام، الأخطاء الشائعة في إعداد الأبحاث العلمية، مداخلة بملتقى تمنتين أدبيات البحث العلمي، مركز جيل البحث العلمي بالمكتبة الوطنية الجزائرية بتاريخ 29 ديسمبر 2015، بسلسلة أعمال المؤتمرات الصادرة عن المركز بشهر ديسمبر 2015

<http://jilrc.com/>

- (3) محمد مروان، مفهوم المواطنة

<https://mawdoo3.com/>

- (4) عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات ، كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة ورقلة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، ورقلة، مارس 2004

<http://manifest.univ.ourgla.dz>

- (5) حامد بدر، الرضا الوظيفي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 1983

<http://dSPACE.dz>

- (6) عزيزة طويل، مفهوم المؤسسة، مقال منشور بتاريخ: 13 مارس 2016، الساعة: 10:08

<https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%>

- (7) أحمد عزت محمد، تعريف المؤسسة، مقال منشور بتاريخ: 05 أكتوبر 2021، الساعة: 08:18

[https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_](https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_)

- (8) دعاء أشرف، **مفهوم المواطنة وأهدافها**، مقال منشور بتاريخ: 07 مارس 2022، الساعة: 22:02  
<https://www.almrsl.com/post/1015340>
- (9) هبه الصاحب، **أهداف المواطنة**، مقال منشور بتاريخ: 7 فبراير 2022، الساعة: 10:43  
<https://mawdoo3.com/%D8%A>
- (10) فهد إبراهيم الحبيب، **تربية المواطنة "الاتجاهات المعاصرة في تربية المواطنة"**، جامعة الملك سعود، 2007  
<https://kenanaonline.com/files/0066/66914....>
- (11) أحمد الغالب، **مفهوم المواطنة**، مقال منشور بتاريخ: 2022/01/16  
<https://political-encyclopedia.org/dictionary/%D9%...>
- (12) محمد الحوامده، **أنواع المواطنة**  
<https://mawdoo3.com/%D8%A3>
- (13) أحمد محمد كمال، **مقال على المواطنة**، مقال منشور بتاريخ: 2021/04/16، الساعة: 14:22  
<https://ar.triangleinnovationhub.com/essay-citizenship>
- (14) مهندس أمجد قاسم، **التربية والثقافة في منهجية البحث العلمي "تعريف العينات وأنواعها وأهميتها في البحث العلمي"**  
<http://al3loom.com/?p=1001>

ثانياً: قائمة المراجع باللغة الأجنبية

### 1/ Les overages

- 1) Poncheri R, **The Impact of Work Context on the Prediction of Job Performance**, Unpublished dissertation, North Carolina State University
- 2) Turner Bryan S, **Outline of a Theory of Citizenship in Bryan Turner and Peter Hamilton (eds) Citizenship**, Critical Concepts, London, Routledge, 2014
- 3) Gabriel de la Paz, **CITIZENSHIP IDENTITY AND SOCIAL INEQUALITY**, Cambridge, University of Cambridge Press, 2018
- 4) Turner Bryan S, **Liberal Citizenship and Cosmopolitan Virtue in Andrew Vandenberg**, Citizenship and Democracy in a Global Era, London, MacMillan, 2000

### 2/ Les Revue

- 1) Amal M. S. Al-Sabeelah, Fatima E. A. Alraggad, Oraib A. Abou Ameerh, **The Dimensions of the Citizenship Concept among the Jordanian University Students, Published by Canadian Center of Science and Education**, International Education Studies, Vol. 8, No. 8, 2015



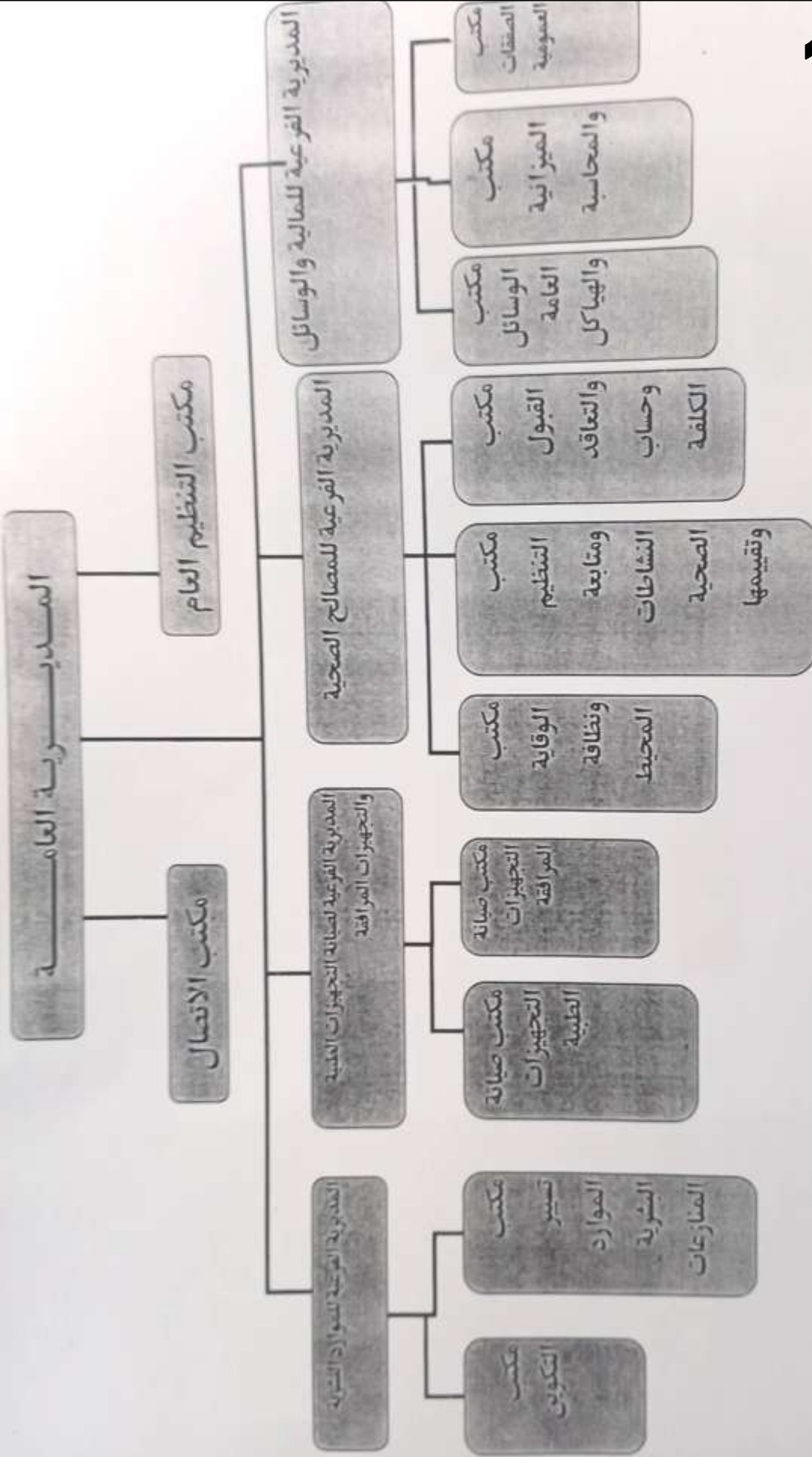
# قائمة الملحق

- الملحق رقم ( 01 ): الهيكل التنظيمي للمؤسسة  
العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تبسة

- الملحق رقم (02): إستمارة الإستبيان

- الملحق رقم (03): إذن بالدخول إلى مقر المؤسسة  
العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر تبسة

# الملحق رقم: 1



الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر - تبسة.

# الملحق رقم: 2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

جامعة الشيخ العربي التبسي

تبسة

سنة ثانية ماستر تنظيم وعمل

استشارة بحث حول :

## المواطنة والرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

بئر العاتر-تبسة-

إشراف الأستاذة الدكتورة

صولة فيروز

من إعداد الطلبة:

صوالحية سمير

مداني رباب

ملاحظة:

لا تستخدم المعلومات الواردة في هذه الإستشارة إلا في إطار البحث العلمي

السنة الجامعية 2021/2022

## I. البيانات الأولية:

1. الجنس:

رجل  امرأة

2. السن:

.....

3. المستوى التعليمي:

متوسط  ثانوي  جامعي

4. الحالة العائلية:

أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

5. طبيعة العقد:

دائم  مؤقت

6. الأقدمية في العمل:

.....

7. الوظيفة ومنصب العمل:

.....

## II. الالتئاء والولاء للوطن يفتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة:

8. هل الالتئاء والولاء للوطن يزيد من شعورك بالالتئاء للمؤسسة؟

نعم  لا

9. هل الالتئاء والولاء للوطن يجعلك أكثر مرونة في تنظيم عملك؟

نعم  لا

10. هل الالتئاء والولاء للوطن يشعرك بمسؤولية أكبر تجاه عملك؟

نعم  لا

11. هل الالتئاء والولاء للوطن يجعلك تتحمل ضغوط العمل في المؤسسة؟

نعم  لا

12. هل الالتئاء والولاء للوطن يساعدك على الاستعداد الإيجابي لأداء عملك؟

نعم  لا

13. هل الالتئاء والولاء للوطن يساعدك على تحمل أعباء الأجر؟

نعم  لا

14. هل الالتئاء والولاء للوطن يجعلك تتحمل ظروف العمل الفيزيائية؟

نعم  لا

15. هل شعورك بالالتئاء والولاء للوطن يجعلك تؤدي ساعات عمل إضافية في المؤسسة؟

نعم  لا

16. هل شعورك بالالتئاء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلك تؤدي أعمال تطوعية في مجال تخصصك؟

نعم  لا

17. هل الالتئاء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلك تواجه مشاكل وصعوبات في العمل؟

نعم  لا

18. هل الالءاء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلك تساهم في حل المشكلااء الءالءة بعملك؟

نعم  لا

19. هل الالءاء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلك تساهم في الءفاع عن عملك والمؤسسة الاء الءلءي إليها؟

نعم  لا

20. هل الالءاء والولاء للوطن والمؤسسة يجعلك تشعر بالفخر والاعءزاز كؤنك فرد من أفراء مؤسساءك؟

نعم  لا

21. هل ءءء ءرلة في أداء واءبائك ءون عراقيل؟

نعم  لا

22. ءسب رألك مااء ءقءرء لرفع مسءوى الرضا الوءلفاء في المؤسسة؟

.....  
.....  
.....

### III. المواساة بيع العمال يعتبر حافزا لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة:

23. هل جميع العمال يتلقون التشجيعات اللازمة في عملهم؟

نعم  لا

24. في حالة الإجابة ب نعم هل يتلقى العمال هذه التشجيعات بالتساوي؟

لا توجد  نادرا  أحيانا  غالبا  دائما

25. هل يستفيد جميع العمال من برنامج تدريب سنوي؟

نعم  لا

26. في حالة الإجابة ب نعم هل يستفيد العمال من التدريب حسب:

الأقدمية  المستوى والكفاءة  الوساطة واعتبارات شخصية

أخرى تذكر.....

27. هل يستفيد جميع العمال من الترقية عند توفر الشروط القانونية؟

نعم  لا

28. في حالة الإجابة ب لا هل ذلك راجع الى:

الوساطة والاعتبارات الشخصية  عدم توفر المناصب الكافية

أخرى تذكر.....

29. هل يستفيد جميع العمال من العلاوات والمكافآت أثناء أداء عملهم؟

نعم  لا

30. في حالة الإجابة ب نعم هل هذه الاستفادة تطبق بالمساواة؟

تطبق بالمساواة  تطبق من غير مساواة

31. هل يستفيد جميع العمال من حوافز مادية بشكل متساوي؟

نعم  لا

32. في حالة الإجابة ب نعم هل هذه الاستفادة تطبق بالمساواة؟

تطبق بالمساواة  تطبق من غير مساواة

33. هل راعت المؤسسة الجانب الإنساني والاجتماعي للعمال بالمساواة والحقوق؟

نعم  لا

34. هل تقييم العمال في المؤسسة يكون حسب الجهد المبذول والكفاءة؟

نعم  لا

35. في حالة الإجابة ب لماذا؟

.....  
.....

36. هل المساواة والعدالة بين العمال تزيد من شعور الفرد بالإنتماء للمؤسسة؟

نعم  لا

37. هل المساواة والعدالة بين العمال يشعرك بمسؤولية أكبر تجاه عملك؟

نعم  لا

38. هل المساواة والعدالة بين العمال يجعلك تتحمل ضغوط العمل في المؤسسة؟

نعم  لا

39. هل المساواة والعدالة بين العمال يساعدك على الإستعداد الإيجابي لأداء عملك؟

نعم  لا

40. هل المساواة والعدالة بين العمال يجعلك تتحمل ظروف العمل الفيزيكية؟

نعم  لا

41. ما هي الاقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسة لتحقيق المساواة بين جميع العمال؟

.....  
.....  
.....



## لجنة التحكيم

أ. دكتور صوالحية منير

د. مولدي عاشور

د. جبلي فاتح

# الملحق رقم: 3

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي تيسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع

المرجع رقم: 2021/ع 14/ك 004

إلى السيد (ة): المدير المؤسسة العمومية للمقنة الجزائرية

إذن بالدخول

بعد التحية والاحترام،

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم  
بإجراء زيارات ميدانية بمؤسساتكم: المؤسسة العمومية للمقنة الجزائرية

الطلب: هداية رياح

الطلب: مواكبة تميم

التخصص: علم الاجتماع المنظم والعمل

موضوع البحث: المواقفة والرضا الوظيفي

وفي الأخير نثقلوا منا فائق التحية والاحترام

في: 2021/02/10

المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

الأستاذ المشرف



د/ مولود مزور

رئيس قسم  
العلوم  
الاجتماعية

د. مصطفى

# الملخص



هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تأثر المواطنة على الرضا الوظيفي، حيث تم من خلالها الكشف عما إذا كان الانتماء والولاء للوطن والمساواة والحقوق بين الموظفين يعتبران حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجزائرية. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها قمنا بتصميم إستبانة مكونة من 41 سؤالاً بين مفتوح ومغلق، كما إستخدمنا المقابلة كلما أتت لنا الفرصة.

أما مجتمع الدراسة فتمثل في كل الموظفين والإداريين وتقنيين والعمال المهنيين على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر العاتر مراد عباس تبسة، حيث تم إختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية.

وفيما يخص حجم العينة فبلغ 120 مفردة من أصل 396، وبعد جمع البيانات تم تحليلها بإستعمال الأدوات الإحصائية المناسبة عن طريق التحليل الكمي والكيفي بإستخدام الجداول البسيطة

وتوصلت الدراسة إلى أن المواطنة تأثر على الرضا والوظيفي، وأن الانتماء والولاء للوطن يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجزائرية، كما أن المساواة والحقوق بين الموظفين يعتبر حافز لرفع مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجزائرية

## الكلمات المفتاحية

سوسيولوجيا المواطنة، سلوك المواطنة، الرضا الوظيفي، المؤسسة، الولاء، الحقوق

# Abstract

This study aimed to find out how citizenship affected job satisfaction, through which it was revealed whether belonging and loyalty to the homeland, equality and rights among employees are an incentive to raise the level of job satisfaction in the Algerian public health institution.

In order to achieve the objectives of the study and to answer its questions, we designed a questionnaire consisting of 41 questions between open and closed, and we also used the interview whenever we had the opportunity.

As for the study population, it is represented by all employees, administrators, technicians and professional workers at the Public Institution for Neighborhood Health, Bir El Ater, Murad Abbas Tebessa, where the study sample was chosen by random sampling method.

With regard to the sample size, it amounted to 120 out of 396 individuals. After collecting the data, it was analyzed using appropriate statistical tools through quantitative and qualitative analysis using simple tables.

The study concluded that

Citizenship affects job satisfaction and affiliation and loyalty to the homeland is an incentive to raise the level of job satisfaction in the Algerian public health institution, and equality and rights among employees is an incentive to raise the level of job satisfaction in the Algerian public health institution.

## key words

Sociology of citizenship, citizenship behavior, job satisfaction, institution, loyalty, rights