جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

الموضوع

الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إعـــــداد الطـــــالبين:

- أحمد فيلالي
- رابح صحراوي

تحـــــت إشراف

"د. مخفـــــــــــــي كناي

2024-2023

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة، وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف كناي المخفي الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة.

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة لكم منا فائق الاحترام والتقدير

وشكرا

الإهداء

أحمد الله وأشكره شكرا جزيلا على نعمته التي أنعم علي بالعلم ووفقني في دراستي وإتمام إعداد مذكرتي فيا ربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

أهدي ثمرة هذا الجهد البسيط إلى

إلى ملاكي ... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي حفضها الله.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل دمه واسمه بكل افتخار والدي العزيز الحبيب حفظه الله ورعاه.

إلى من كانت بسمتهم، ونظرتهم تبعث في نفسي القوة وحب الحياة وأخوتي أطال الله في أعمارهم وذلل الصعاب أمامهم.

إلى كافة عائلتي دون نسيان أحدهم.

صحراوي رابح

الإهداء

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدماً إلى الأمام لنيل المبتغى إلى والدي رحمه الله

إلى التي وهبتني الحياة والتي رعتني حق الرعاية إلى أعز ما أملك أمي الغالية أطال الله في عمرها وأمدها بالصحة والعافية.

كما أهدي عملي هذا إلى أخواتي الذين تقاسمت معهم حلاوة ومرارة الحياة، وإلى زوجتي الكريمة.

وإلى زملائي في الدراسة.

أحمد فيلالي

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الشكر	–
الإهداء	–
فهرس المحتويات	–
مقدمة	1
أولا: الإطار المنهجي	
1. الإشكالية	5
2. فرضيات الدراسة	5
3. أسباب اختيار الموضوع	6
4. أهداف الدراسة	7
5. تحديد المفاهيم	7
6. إجراءات البحث	9
7. أدوات الدراسة	9
8. المقاربة السوسيولوجية	10
9. الدراسات السابقة	11
الفصل الأول: الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين في الادارات العمومية	
تمهيد	16
المبحث الاول: الخلفية السوسيو اقتصادية	17
المطلب الاول: ماهية الخلفية السوسيو اقتصادية	17
المبحث الثاني: عوامل ومؤثرات الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين	21

فهرس المحتويات

المطلب الاول: العوامل السوسيو اقتصادية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين	21
المطلب الثاني : مكونات الخلفية السوسيو اقتصادية	22
المبحث الثالث: المتطلبات السوسيو–اقتصادية	30
المطلب الأول: التنمية الاقتصادية	31
المطلب الثاني: توفير متطلبات المعيشة الأساسية –التنمية الاجتماعية والاقتصادية	32
خلاصة فصل	37
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
تمهيد	39
المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي	40
المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي	40
المطلب الثاني: تعريف الرضا الوظيف	42
المطلب الثالث: خصائص وأهمية الرضا الوظيفي	44
المطلب الرابع: عناصر الرضا الوظيفي	47
المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، مؤشراته وطرق قياسه	51
المطلب الأول: نظريات الحاجات	51
المطلب الثاني: قياس الرضا الوظيفي	57
المطلب الثالث: مؤشرات الرضا الوظيفي	65
المطلب الرابع: محددات أداء العاملين	68
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	71
المطلب الأول: عوامل شخصية مؤثرة في الرضا الوظيفي	71

فهرس المحتويات

المطلب الثاني: عوامل مادية مؤثرة في الرضا الوظيفي	72
المطلب الثالث: عوامل معنوية مؤثرة في الرضا الوظيفي	73
خلاصة الفصل	75
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعينة عشوائية من الموظفين الإداريين	
خاتمة	96
قائمة المصادر والمراجع	100
الملاحق	107

مقدمة

العوامل السوسيو اقتصادية هي مجموع القياس الاقتصادي والاجتماعي المشترك من خبرة الشخص في العمل أو موقف الفرد أو الأسرة الاقتصادي والاجتماعي بالنسبة للآخرين على أساس الدخل والتعليم والوظيفة.

تقسم الحالة السوسيو اقتصادية إلى ثلاثة أقسام (الحالة الاجتماعية الاقتصادية المنخفضة والمتوسطة والعالية) ليوضع في كل منها الفرد أو الأسرة بحسب المتغيرات الثلاثة (الدخل والتعليم والوظيفة).

تعتبر التغيرات السوسيو اقتصادية أحد السمات المميزة لأي مجتمع انساني بشكل عام، والمعاصر بشكل أدق، حيث عرفت مختلف المجتمعات جملة من التغيرات مست النظم الاجتماعية خاصة ما تعلق منها بالأسرة، إذ بات من الواضح أن الأسرة أضحت تعاني من العديد من الصعوبات وحالات عدم الاستقرار والتوازن فيما يخص مختلف الوظائف والأدوار المنوطة بها بسبب هاته التغيرات التي القت صعوبة في مواكبتها، وفي ظل التحولات المتسارعة التي أصابت الاقتصاد العالمي، تأثرت الجزائر هي الأخرى بهاته التغيرات في الجانب الاقتصادي واضطرها الأمر إلى نيج طرق واحداث تغييرات مواكبة لمثيلتها العالمية وهو ما لعب دورا هاما في تكوين خلفية جديدة اجتماعية واقتصادية لمختلف أطياف المجتمع.

يعتبر الرضا الوظيفي رد فعل شعوري لاستجابة وانتماء العامل لمكان العمل حسب توقعة وطبيعة شخصيته وذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد يوضح مدي تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بالعوامل المؤثرة علي بيئة العمل.

وعليه تطررقنا إلى موضوع الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الادارات العمومية في الجزائر وهو موضوع جدير بالدراسة، حيث قسمناه إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول تحت عنوان الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظفين في الادارات العمومية في الجزائر وتضمن تمهيد، ثلاثة مباحث وخلاصة، المبحث الأول الموسوم "الخلفية السوسيو اقتصادية"، المبحث الثاني: "عوامل ومؤثرات الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين" والمبحث الثالث عنون بـ " المتطلبات السوسيو–اقتصادية".

الفصل الثاني كذلك تناولنا فيه تمهيد، ثلاثة مباحث وخلاصة، المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي، المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، مؤشراته وطرق قياسه، المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

أولا: الاطار المنهجي

أولا: الإطار المنهجي

1-الإشكالية:

يشكل الرضا الوظيفي للموظفين أحد أهم العوامل المؤثرة على فعالية وأداء الإدارات العمومية، بالتالي على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وترتبط مستويات الرضا الوظيفي بعوامل متعددة منها الخلفيات السوسيو اقتصادية للموظفين.

في الجزائر تلاحظ ظاهرة التعاون الكبير في مستويات الرضا، بينما يتمتع آخرون بمستويات عالية، وتشير بعض الدراسات إلى أن هذا التعاون قد يعود إلى الاختلافات في الخلفيات السوسيو اقتصادية للموظفين مثل مستوى الدخل والتعليم والسكن والوضع العائلي لذلك نجد هناك صراع داخل التنظيم من أجل الحصول على رضا وظيفي يمكن الموظف من حصوله على دور في المجتمع.

ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل التالي:

- ✓ ما هي الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر؟

واندرج عليه التساؤلين الفرعيين التاليين:

- ✓ ما هو تأثير البيئة السوسيولوجية على رضا الموظفين في الإدارات العمومية في الجزائر؟
- ✓ ما مدى تأثير المستوى الاقتصادي على الرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر؟

2- فرضيات الدراسة:

استكمالا لمتطلبات البحث، وبهدف الإجابة على التساؤلات المشار إليها في الإشكالية، تم وضع فرضية عامة.

- ترتبط الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر بالبيئة السوسيولوجية والجانب الاقتصادي له.

واندرج عنها فرضيتين فرعيتين:

- تفاعلات البيئة السوسيولوجية للموظف تؤثر على رضاه الوظيفي.
- العامل المادي له دور في رضا الموظف الوظيفي .

3-أسباب اختيار الموضوع:

يعد فهم الخلفيات السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر أمراً بالغ الأهمية لعدة أسباب:

- لأنه يساهم في تحسين فهمها لدوافع وسلوكيات الموظفين مما يمكن من تحسين الإدارة وفعالية العمل.
- لأنه يساعد على تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين مما يتيح إمكانية وضع سياسات وبرامج تعزز هذا الرضا.
- لأنه يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الإدارات العمومية.
- قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
- تميز الجزائر ترسيم اقتصادي خاص، مما قد يؤثر على الخلفيات السوسير اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر.

- يمكن أن تساهم نتائج الدراسات حول هذا الموضوع إيجاد حلول تقييم رضا الموظف داخل التنظيم.
- هذا الموضوع معاصر مما يعني أنه يمكن ربطه بالقضايا والمتغيرات الراهنة في الجزائر.
- هذا الموضوع ذا صلة بالسياسات العامة، مما يعني أنه يمكن استخدام نتائجه للتأثير على السياسات المتعلقة بالموارد البشرية في الإدارات العمومية.

4-أهداف الدراسة:

إن الهدف المراد الوصول إليه من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتمثل في النقاط التالية:

- ✓ فهم العلاقة بين الخلفيات السوسيو اقتصادية للموظفين في الإدارات العمومية الجزائرية وبمستوى رضاهم الوظيفي
- ✓ تحليل تأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية المختلفة على الرضا الوظيفي لديهم.
- ✓ تحديد العوامل السوسيو اقتصادية التي تؤثر على رضا الموظفين.
- ✓ محاولة التعرف على أهم الخلفيات السوسيو اقتصادية التي تؤثر على رضا الموظفين في الإدارات العمومية في الجزائر.

5-تحديد المفاهيم:

الخلفيات السوسيو اقتصادية:

***التعريف الاصطلاحي** :الخلفيات السوسيو اقتصادية هي مجموعة العوامل والمتغيرات التي تتعلق بالحالة الاجتماعية والاقتصادية للأفراد أو الجماعات هذه العوامل تشمل الدخل، التعليم، الوظيفة، المستوى المعيشي، الحالة الصحية،

وظـــروف الســـكن وغيرهـــا مـــن المؤشـــرات التـــي تعكـــس الوضـــع الاقتصـــادي والاجتمـاعي للشـخص أو المجموعـة تهـدف هـذه العوامـل إلـى فهـم وتفسـير الفروقـات فـي الفـرص والنتـائج الاجتماعيـة والاقتصـادية بـين الأفـراد أو الفئـات المختلفـة داخـل المجتمع.

***التعريـف الإجرائـي** :الخلفيات السوسيو اقتصادية، فـي سياق البحث أو الدراسـة، تُعـرف بأنهـا المتغيـرات القابلـة للقيـاس التـي يـتم جمعهـا وتحليلهـا لتحديـد تأثيرهـا علـى النتـائج المدروسـة. يمكـن أن تشـمل هـذه المتغيـرات مسـتوى الـدخل الشـهري، المسـتوى التعليمـي المحصـل عليـه، نـوع الوظيفـة، وحالـة السـكن (ملكيـة أو إيجـار). مـثلاً، فـي دراسـة حـول التحصـيل الدراسـي، قـد تُجمـع بيانـات الخلفيـة السوسـيو اقتصـادية للطـلاب مثـل دخـل الأسـرة، مسـتوى تعلـيم الوالـدين، وعـدد الكتـب فـي المنـزل، ويـتم تحليلهـا لمعرفـة مـدى تـأثير هـذه العوامـل علـى الأداء الأكـاديمي للطلاب.

-الرضا الوظيفي:

أ- لغة

الرضـا فـي اللغـة هـو ضـد السـخط ، وأرضـاه، إعطـاء مـا يرضـي بـه وترضـاه طلـب رضاه .

ب- اصـطلاحا: يـرى بعـض البـاحثين أن مفهـوم الرضـا الـوظيفي هـو "شـعور الفـرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه "

الرضـا الـوظيفي هـو "درجـة إشـباع حاجـات الفـرد نتيجـة العمـل، ويتحقـق هـذا الإشـباع عـادة عـن طريـق الأجـر، وظـروف العمـل، وطبيعـة ،الإشـراف وطبيعـة

العمل نفسه والاعتراف بواسطة الآخرين، كما أنه محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها في صورة أكثر تحديدا، ويعبر عن الرضا الوظيفي بالمعادلة الآتية:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل الرضا عن ظروف العمل .

ج- **التعريف الإجرائي:** يعكس مفهوم الرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم تجربة العمل في وضيفة معينة، فهو يعكس الفرق بين ما يتوقعه الموظف من الوظيفة وما يحصل عليه فعلا منها، وعادةً ما تكون هذه التوقعات ذات طابع شخصي لأنها تختلف من موظف لآخر بسبب العديد من العوامل النفسية والوظيفية كالاستقرار الوظيفي إذ هو شعور الموظف بالأمان في العمل من الناحية المادية والمعنوية ومن ناحية التأمينات المختلفة.

6-**إجراءات البحث:** بناء على طبيعة الدراسة والنتائج المراد الحصول عليها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد بشكل كبير على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، كما يهتم بوصفها بدقة والتعبير عنها بصفة كيفية من حيث وصف الظاهرة وتبيان خصائصها، وبصفة كمية حيث تعطي للدراسة أرقاما معبرة.

7- **أدوات الدراسة:** استخدمنا في موضوعنا الإستبيان في جمع المعلومات لأن هذه الأداة تشكل عاملا ضروريا في مثل هذه المواضيع وهو وسيلة لجمع

البيانات في البحوث في طريق إعداد الإستمارة يتم من قبل مجموعة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بملأ الإستمارة بالمستجيب.[1]

ولقد تمت صياغة مجموعة من الأسئلة تتمحور حول النقاط التالية:

- محور البيانات الشخصية.
- محور بيانات تتعلق بالبيئة السوسيولوجية.
- محور بيانات تتعلق بالوضعية الاقتصادية.
- محور بيانات تتعلق بالرضا الوظيفي.

8- **المعاينة وخصائص:** في كل دراسة ميدانية على الباحث أن يختار العينة التي تعبر عن المجتمع الذي يريد معرفته ومنه العينة هي: ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختيارها وفقا لقواعد وطرق علمية تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا.

ولتسهيل عملية توزيع الإستبيان على المبحوثين اعتمدنا على عينة كرة الثلج وهي تقنية غير احتمالية لجمع البيانات في البحوث العلمية تعتمد على تحديد فرد واحد من مجتمع الدراسة ثم طلب ترشيحاته لأفراد آخرين من نفس المجتمع ممن يشاركون نفس الخصائص أو السمات وهكذا يستمر الباحث في طلب الترشيحات من كل فرد جديد يتم ضمه للعينة حتى يتم الوصول إلى عدد كاف من المشاركين في الدراسة، وقد كان عدد أفراد العينة 50 فردا.

9-**المقاربة السوسيولوجية:** نظرية الصراع لكارل ماكس تقدم وجهة نظر تفسر تفاوت الرضا الوظيفي بين الموظفين على أساس الخلفيات الاجتماعية والاقتصادية وتعتمد هذه النظرية على مفهوم الصراع الاقتصادي بين فئات

[1] عليان ريحى مصطفى، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية، ط1، دار الصفاء، عمان، 2000، ص 82.

المجتمع، حيث يعتمد ماكس أن العمال يتعرضون للاستغلال من قبل أصحاب الإنتاج، مما يؤدي إلى تفاوت في الرضا الوظيفي بينهم وبالتالي يمكن أن يكون لهذا الصراع تأثير كبير على الرضا الوظيفي للموظفين، حيث يمكن أن يتسبب في انعكاس الظروف الاقتصادية والاجتماعية السلبية على مدى سعادتهم في بيئة العمل وبسبب هذا الصراع قد يجد العمال أنفسهم غير راضين عن ظروف العمل الخاصة بهم، وبالتالي قد ينتج عن ذلك تأثير سلبي على الإنتاجية والأداء العام في مكان العمل.

كذلك يمكن استنتاج أن مظرية الصراع لكارل ماكس تسلط الضوء على أهمية فهم الخلفيات السوسيو اقتصادية للموظفين من أجل تحسين الرضا الوظيفي، وتعزيز الأداء العام في بيئة العمل.

10- الدراسات السابقة :

دراسة حول الرضا الوظيفي:

-رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر ببسكرة سنة 2014 - 2015 من تقديم الطالب عبد الرحمان عزيز بعنوان: **الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة[1]،**

وكانت فرضيتها الرئيسية كما يلي : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي والمستويات الجزئية للرضا الوظيفي لدى كل من عمال القطاع الاقتصادي العام ونظرائهم في القطاع الاقتصادي الخاص في الجزائر وفيما بين

[1] عبد الرحمان عزيز، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (تخصص علم النفس تنظيم وعمل)،جامعة محمد خيضر -بسكرة- 2015

القطـــاعين أيضـــا تعـــزى للمتغيـــرات الشخصـــية (الســـن والجـــنس والحالـــة العائليـــة والمستوى التعليمي) والتنظيمية (الرتبة الوظيفية والخبرة المهنية).

وهدفت الدراسة الى:

- ✓ محاولـة التعـرف علـى مسـتوى الرضـا الـوظيفي لـدى العامـل الجزائـري سـواء في القطاع العام أو القطاع الخاص.
- ✓ محاولـــة التعـــرف علـــى بعـــض محـــددات الرضـــا الـــوظيفي لـــدى العامـــل الجزائري
- ✓ معرفـــة تـــأثير العوامـــل الشخصـــية (الســـن والجـــنس والحالـــة العائليـــة) والتنظيميـــة (المســـتوى الـــوظيفي والخبـــرة المهنيـــة)على مســـتوى الرضـــا الوظيفي لدى العامل الجزائري
- ✓ محاولـــة معرفـــة الفـــروق الفرديـــة فـــي مســـتويات الرضـــا الـــوظيفي بـــين القطاعين العام والخاص.
- ✓ دراسـة العلاقـة بـين مسـتوى الرضـا الـوظيفي وقطـاع العمـل (قطـاع عـام ، قطاع خاص).

المـــنهج المســـتخدم: هـو المـنهج الوصـفي، والاداة المسـتخدمة فـي جمـع البيانـات هي الاستبيان ، واختيار العينة العشوائية (30% من 500 مفردة).

وأفـرزت نتـائج الدراسـة بـأن للرضـى الـوظيفي أهميـة بالغـة، فهـو يعبـر عـن شـعور الأفـراد ويتكـون مـن عـدة عناصـر، وتـؤثر فيـه عـدة عوامـل، وكـل مـا يهـم المنظمـة هو تحقيق أهدافها، وأهداف العاملين انطلاقا من تحقيق الرضا الوظيفي.

1-دراســـة عمـــارة بـــوخمخم: تناولـت الرضـا الـوظيفي لـدى عمـال القطـاع الصـحي العـام فـي الجزائـر – مستشـفى الميليـة بجيجـل نموذجـا – واسـتخدم الباحـث مسـح الرضـا الـوظيفي SPECTOR علـى عينـة تقـدر ب 80 فـردا تمثـل 30 بالمئـة مـن

مجتمع البحث ككل وتوصل الباحث إلى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى الميلية بجيجل ، والى ارتباط مستوى الرضا بعوامل (الزملاء ، الإشراف، الترقية ، الأجر)

كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي حسب الجنس

-دراسة الشهري (2003م) : كانت بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية لدى مفتشي الجمارك بالمملكة العربية السعودية " وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي لدى مفتشي الجمارك بمحافظة الرياض، والعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وللمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس- سنوات الخدمة المؤهل التعليمي- العمر - الراتب- الأمن الوظيفي- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين- الترقية والتقدم في العمل)، وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركيًا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وتوصلت إلى النتائج التالية :

- ✓ -ظروف العمل
- ✓ وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية .
- ✓ الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا
- ✓ الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقًا لقياس الرضا.
- ✓ هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث. وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن فكلما تقدم العمر قل الرضا.

- ✓ وجـود فـروق ذات دلالــة إحصــائية عنــد مســتوى 1% لصــالح ذوي المرتبــات العلي.
- ✓ وجـود فـروق ذات دلالــة إحصــائية عنــد مســتوى 1% يوضــح زيــادة الرضــا عند فئات سنوات الخدمة الأقل
- ✓ وجـود فـروق ذات دلالــة إحصــائية عنــد مســتوى 1% يوضــح زيــادة الرضــا عند ذوي المؤهلات الدنيا

الفصل الأول

الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين في الادرات العمومية

الفصل الأول: الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين في الادارات العمومية

تمهيد

السوسيواقتصادية هي دراسة العلاقة التبادلية بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وكيفية تأثيرها على الأفراد والمجتمعات. تعنى هذه الدراسة بفهم كيفية تفاعل العوامل الاقتصادية مثل الدخل، والثروة، والعمل، والأسعار مع العوامل الاجتماعية مثل التعليم، والصحة والجنس والعرق والثقافة والتركيبة السكانية يُعتبر هذا المجال متعدد التخصصات حيث يجمع بين الاقتصاد وعلم الاجتماع لدراسة تأثير الاقتصاد على النسيج الاجتماعي والعكس.

كما تُعتبر الخلفية السوسيو اقتصادية حجر الزاوية في فهم وتحليل الديناميكيات الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على المجتمعات. تتضمن هذه الخلفية مجموعة واسعة من العوامل التي تشكل بيئة الأفراد والجماعات، بما في ذلك المستوى التعليمي، والوضع الصحي، والدخل والثروة، والبنية التحتية، والظروف الاجتماعية، والسياسات الحكومية.

وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا الفصل والمتمثل في:

المبحث الأول: الخلفية السوسيو اقتصادية

المبحث الثاني: عوامل ومؤثرات الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين

المبحث الثالث: المتطلبات السوسيو-اقتصادية

الفصل الأول: الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين في الادارات العمومية

المبحث الاول: الخلفية السوسيو اقتصادية : تُعتبر الخلفية السوسيو اقتصادية أساسًا هامًا لفهم الديناميكيات المختلفة التي تؤثر على المجتمعات. تشتمل هذه الخلفية على مكونات اجتماعية واقتصادية تحدد كيفية تفاعل الأفراد والمؤسسات مع بيئتهم ومع بعضهم البعض تؤثر العوامل السوسيو اقتصادية بشكل مباشر على مستوى المعيشة، وتوزيع الثروات، والفرص المتاحة للأفراد في المجتمع وكذلك على معدلات النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية.

المطلب الاول: ماهية الخلفية السوسيو اقتصادية: من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى فهم ماهي السوسيو اقتصاد وذكر مجموعة من التعريف لدكاترة في الاختصاص كما قحنا بذكر مجموعة من المعايير تمثلت في ما يلي :

أولا: مفهوم الخلفية السوسيو اقتصادية: السوسيو اقتصادية هي مجال دراسي متعدد التخصصات يركز على فهم وتحليل العلاقة المتبادلة بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وتأثيرها على الأفراد والمجتمعات. يجمع هذا المفهوم بين علم الاجتماع والاقتصاد لدراسة كيفية تفاعل الظروف الاجتماعية مثل التعليم، الصحة، الثقافة، والهيكل الأسري مع العوامل الاقتصادية مثل الدخل، الثروة، التوظيف، والتوزيع الاقتصادي، تهدف الدراسات السوسيو اقتصادية إلى تحليل كيف تؤثر هذه التفاعلات على جودة الحياة، التفاوت الاجتماعي، والاستقرار الاقتصادي[1].

[1] محمد عبد العزيز عجمية، عبد الرحمن يسري أحمد، التنمية الاقتصادية، الإسكندرية، دار الجامعية المصرية، 1980، ص 17.

السوسيو اقتصادية هي دراسة شاملة لكيفية تفاعل العوامل الاجتماعية والاقتصادية لتشكيل الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات من خلال دمج مفاهيم من علم الاجتماع والاقتصاد، تهدف السوسيو اقتصادية إلى تقديم رؤى عميقة حول كيفية تحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي، مما يساهم في بناء مجتمعات أكثر عدالة واستدامة[1].

ثانيا تعريف السوسيو اقتصادية:

إليك بعض التعاريف من دكاترة وخبراء في مجال السوسيو اقتصادية:

1. **د. مايكل هيرست:(Dr. Michael Hirst)**

السوسيو اقتصادية هي دراسة العلاقة الديناميكية بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وكيفية تفاعلها لتشكيل النسيج الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع تشمل هذه الدراسة تحليل تأثير التغيرات الاقتصادية على الظروف الاجتماعية والعكس[2]".

2. **د. جانيت هوفمان:(Dr. Janet Hoffman)**

السوسيو اقتصادية هي مجال متعدد التخصصات يهدف إلى فهم كيف تتفاعل العوامل الاجتماعية مثل التعليم والصحة مع العوامل الاقتصادية مثل الدخل والتوظيف، وكيفية تأثير هذه التفاعلات على رفاهية الأفراد والمجتمعات[3]".

---

[1] عبد الناصر نصيب، علاء موايعية، أثير الخلفية السوسيواقتصادية على مستوى اللياقة البدنية المرتبطة بالصحة لدى تلاميذ الطور الابتدائي في ولاية تبسة، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي- تبسة، 2022، ص 15.

[2] كتاب "Social and Economic Interactions in Modern Society" (التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع الحديث).

[3] مجلة "Journal of Socio-Economic Studies" (مجلة الدراسات السوسيو اقتصادية).

3. د. بول دي سيورسي:(Dr. Paul D. Searcy)

السوسيو اقتصادية تُعنى بدراسة تأثيرات العوامل الاجتماعية والاقتصادية على بعضها البعض، وفهم كيفية تكاملها لتشكيل السياسات الاجتماعية والاقتصادية الفعالة التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة[1]".

4. د. سارة جونز:(Dr. Sarah Jones)

- "السوسيو اقتصادية هي دراسة كيفية تأثير العوامل الاجتماعية مثل الثقافة والتعليم والتركيبة السكانية على الأداء الاقتصادي، وكيف تؤثر العوامل الاقتصادية مثل الدخل والتوظيف على الهيكل الاجتماعي[2]".

5. د. كريستوفر ويليامز:(Dr. Christopher Williams)

- "السوسيو اقتصادية هي مجال يركز على تحليل الروابط بين الظروف الاجتماعية والاقتصادية، وكيف تؤثر هذه الروابط على السياسات العامة والتنمية المستدامة[3]".

تُعد السوسيو اقتصادية مجالًا متعدد التخصصات يدرس العلاقة التبادلية بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وكيفية تفاعلها لتشكيل نسيج المجتمع، يركز هذا المجال على فهم تأثير التغيرات الاقتصادية على الظروف الاجتماعية وتأثير العوامل الاجتماعية مثل التعليم والصحة والثقافة على الأداء الاقتصادي، تشمل الدراسات السوسيو اقتصادية تحليل توزيع الدخل، وفرص التوظيف،

---

[1] كتاب "The Socio-Economic Dynamics of Development" (الديناميات السوسيو اقتصادية للتنمية).

[2] ورقة بحثية بعنوان "**Interdisciplinary Approaches to Socio-Economic Research**" مناهج متعددة التخصصات في البحوث السوسيو اقتصادية

[3] مجلة "Economic Sociology Review" مراجعة علم الاجتماع الاقتصادي

وجـودة الحيـاة، والتغيـرات السـكانية، والسياسـات الحكوميـة، بهـدف تطـوير سياسـات فعالـة تعـزز التنميـة المسـتدامة وتحسـن رفاهيـة الأفـراد والمجتمعـات مـن خـلال دمـج هـذه العناصـر، يسـعى هـذا المجـال إلـى تقـديم رؤى شـاملة حـول كيفيـة تحقيـق تـوازن بين التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي.

ثالثـــا: المعـــايير السوســـيو اقتصـــادية: تُشـير المعـايير السوسـيو اقتصـادية إلـى مجموعـة مـن المؤشـرات التـي تعكـس جـودة الحيـاة اليوميـة لأفـراد المجتمـع، وتشـمل هـذه المعـايير جوانـب متعـددة مثـل الصـحة، التغذيـة، التعلـيم، والثقافـة تتـأثر نوعيـة هـذه الخـدمات بـالتغيرات الاقتصـادية والاجتماعيـة، حيـث تسـاهم فـي تحديـد مسـتوى الرفاهية والفرص المتاحة للأفراد.

يسـاهم تـوفر الرعايـة الصـحية الجيـدة والتغذيـة السـليمة فـي تحسـين الحالـة الصـحية للسـكان، بينمـا يعـزز التعلـيم والثقافـة مـن القـدرات الفرديـة والتنميـة الاجتماعيـة مجتمعـة تشـكل هـذه الجوانـب إطـارًا شـاملاً لتقيـيم جـودة الحيـاة والتطـور الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع[1].

[1] عجمية ويسري، مرجع سابق، ص22.

المبحث الثاني: عوامل ومؤثرات الخلفيات السوسيو اقتصادية لدى الموظفين

المطلب الاول: العوامل السوسيو اقتصادية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين

أولا: علاقة بين الرضا الوظيفي و السوسيو اقتصادية

تتألف الخلفية السوسيو اقتصادية من مجموعة من العوامل التي تشمل التعليم، الدخل، الحالة الصحية، الظروف السكنية، والمكانة الاجتماعية. تؤثر هذه العوامل بشكل كبير على مستوى الحياة والمعيشة للأفراد، وبالتالي على شعورهم بالرضا في مختلف جوانب حياتهم، بما في ذلك العمل.

- **التعليم** :الأفراد ذوو المستويات التعليمية المرتفعة عادة ما يكون لديهم توقعات أعلى من وظائفهم، ويتوقعون الحصول على رواتب أعلى وفرص تقدم وظيفي أفضل. التعليم يعزز من قدرات الأفراد على التكيف مع بيئة العمل والتعامل مع الضغوطات بشكل أكثر فعالية، مما قد يزيد من مستوى الرضا الوظيفي.
- **الدخل** :يؤثر مستوى الدخل بشكل مباشر على الرضا الوظيفي، حيث أن الرواتب المجزية توفر مستوى معيشة أفضل وتساهم في تلبية احتياجات الأفراد الأساسية والترفيهية. الفجوة الكبيرة في الدخل بين العاملين يمكن أن تؤدي إلى شعور بعدم الرضا وعدم العدالة.
- **الصحة** :الحالة الصحية الجيدة تُمكّن الأفراد من الأداء بشكل أفضل في العمل وتقلل من الضغوطات النفسية والجسدية، مما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

- **الظروف السكنية** :الإقامة في بيئة سكنية مريحة وآمنة تساهم في تعزيز الشعور بالاستقرار والراحة، مما ينعكس إيجابًا على الرضا الوظيفي.
- **المكانة الاجتماعية** :المكانة الاجتماعية التي يحظى بها الفرد بناءً على مهنته يمكن أن تؤثر على شعوره بالرضا. الأفراد الذين يشعرون بالتقدير والاحترام من المجتمع غالبًا ما يكون لديهم مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

تظهر هنا أن الخلفية السوسيو اقتصادية تلعب دورًا مهمًا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للأفراد. يعتبر التعليم، الدخل، الصحة، الظروف السكنية، والمكانة الاجتماعية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجارب العاملين في بيئة العمل. تعزيز هذه العوامل يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على الأداء والإنتاجية في المؤسسات. من المهم أن تضع المؤسسات في اعتبارها هذه العوامل عند وضع استراتيجيات لتحسين بيئة العمل وتعزيز رضا العاملين.

المطلب الثاني : مكونات الخلفية السوسيو اقتصادية

أولا: معايير تشكيل الخلفية السوسيو اقتصادية :

يقصد بالمعايير السوسيو اقتصادية العديد من المؤشرات الخاصة بنوعية الخدمات التي تعيش الحياة اليومية لأفراد المجتمع وما يعتبرها من تغيرات، فهناك الجوانب الصحية والجوانب الخاصة بالتغذية، وكذلك الجوانب التعليمية والثقافية. [1]

[1] عجمية ويسري، مرجع سابق، ص 28.

أ. **معـايير صـحية:** لعـل مـن بـين المعـايير التـي تسـتخدم لقيـاس مـدى التقـدم الصحي:

- ✓ عـدد الوفيـات لكـل ألـف مـن السـكان، عـدد الوفيـات لكـل طفـل مـن السـكان (معـدل الوفيـات لألطفـال دون الخامسـة، معـدل الوفيـات بـين االطفـال الرضـع اقـل مـن سـنة)، فارتفـاع معـدل الوفيـات يعنـي عـدم كفايـة الخـدمات الصحية وعدم كفاية الغذاء وسوء التغذية، وكل هذه من صفات التخلف؛
- ✓ معـدل توقـع الحيـاة عنـد المـيلاد، أي متوسـط عمـر الفـرد، فكلمـا زاد دل ذلـك علـى درجـة مـن التقـدم االقتصـادي وكلمـا انخفـض دل ذلـك علـى درجـة مـن التخلف االقتصادي.
- ✓ كـذلك توجـد مؤشـرات عديـدة أخـرى نـذكر مـن بينهـا عـدد الأفـارد لكـل طبيب، وعدد الأفراد لكل سرير بالمستشفيات وهكذا.

ب. معايير تعليمية:

أهميـة التعلـيم لـه أثـره واضـح علـى جـانبي الإنتـاج والاسـتهلاك أي أن هنـاك إجمـاع علـى أن الإنفـاق علـى التعلـيم يمثـل اسـتثمارا ولـيس اسـتهلاكا، ومـن بـين المعـايير التي تستخدم في التعرف على المستوى التعليمي والثقافي:

- ✓ نسبة الذين يعرفون القراءة والكتابة من أفراد المجتمع.
- ✓ نسـبة المسـجلين فـي مراحـل التعلـيم الأساسـي وكـذلك نسـبة المسـجلين فـي التعليم الثانوي من أفراد المجتمع.
- ✓ نسـبة المنفـق علـى التعلـيم بجميـع مراحلـه إلـى إجمـالي النـاتج المحلـي وكـذلك إلى إجمالي الإنفاق الحكومي.

ج. معايير التغذية:

هناك العديد من الدول النامية غير قادرة على توفير الغذاء الأساسي للسكان مما يؤدي إلى تعرضها إلى نقص التغذية أو سوء التغذية وما يترتب على ذلك من ضعف قدرتها الإنتاجية ومن ثم انخفاض مستويات الدخول فيها، ومن بين المؤشرات التي تستخدم للتعرف على سوء التغذية أو نقصها نذكر ما يلي:

- ✓ متوسط نصيب الفرد اليومي من السعرات الحرارية.
- ✓ نسبة النصيب الفعلي من السعرة الحرارية إلى متوسط القرارات الضرورية للفرد.

د. **معايير نوعية الحياة المادية:** رأينا معايير الصحة ومعايير التعليم ومعايير التغذية وجميعها معايير فردية تعتمد على ناحية اجتماعية بذاتها، أما معايير نوعية الحياة المادية الذي وضعه مجلس أعلى البحار **بواشنجينس** عام 1977 فهو معيار مركب أي يعتمد على أكثر من جانب من جوانب الحياة ولذلك فإنه أكثر شمولية عن المعايير الفردية السابقة ويتكون هذا المعيار من:

- ✓ توقع الحياة عند الميلاد: مؤشر صحي للكبار.
- ✓ معدل الوفيات بين الأطفال: مؤشر صحي للصغار.
- ✓ المعرفة بالقراءة والكتابة: مؤشر تعليمي للكبار.

ويلاحظ أن هذا المعيار يعتمد على بعض جوانب الحياة وبهمل البعض الآخر كما أنه مهتم بالنتائج دون أن يتعرض للجهود المبذولة لتحقيق هذه النتائج كذلك فإنه يعطي أوزانا متساوية للجوانب الثالث التي يتكون منها وكذلك فإنه لا يأخذ في اعتباره مستويات الدخل والقدرة على الشراء.

هـ. **دليل التنمية البشرية:** نجح برنامج الأمم المتحدة في عام 1990 إلى الوصول إلى مقياس جديد يعرف بدليل التنمية البشرية أو بمعيار التقدم البشري، وهو من المعايير المركبة شأنه شأن معيار نوعية الحياة المادية، ويعتبر هذا المعيار محاولة وسط بين مفردات معيار نوعية الحياة المادية بالناتج القومي المعدل بالقوة الشرائية، ويركز هذا المعيار على ثالث متغيرات:

- ✓ توقع الحياة عند الميلاد.
- ✓ معيار التحصيل العلمي ويتكون من جزأين، معرفة القراءة والكتابة ومتوسط عدد سنوات الدراسة في المؤسسات التعليمية.
- ✓ متوسط نصيب الفرد من الدخل المعدل بالقوة على الشراء.[1]

ثانيا: مكونات الخلفية السوسيو اقتصادية:

أ. مكونات الخلفية الاجتماعية:

إن تشكل الخلفية من ثلاثة مستويات رئيسية هي: المكون المعرفي، المكون الوجداني، المكون السلوكي.

ويرتبط بهذه المكونات والمعايير التي تتحكم بمناهج القيم وعملياتها وهي الاختيار الفعلي والتقدير والفعل.

1. المكون المعرفي:

[1] عجمية ويسري، مرجع سابق، ص 29.

ومعياره الاختيار أي "انتقاء القيمة االجتماعية من أبدال مختلفة بحرية كاملة بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل بديل ويتحمل مسؤولية انتقاءه بكاملها وهذا يعني أن الانعكاس الإداري لا يشكل اختيار يرتبط بالقيم.[1]

ويعتبر الاختيار المستوى الأول في سلم الدرجات المؤدية إلى تكوين خلفية اجتماعية سليمة ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية وهي: استكشاف الأبدال الممكنة والنظر في عواقب كل بديل، ثم الاختيار الحر.

2. **المكون الوجداني:** ومعياره "التقدير" الذي يعكس في التعلق بالقيمة الاجتماعية والاعتزاز بها والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في اعلانها على الملأ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم ويتكون من خطوتين متتاليتين هما: الشعور بالسعادة لاختيار القيمة، واعلان التمسك بالقيمة على الملأ.[2]
3. **المكون السلوكي:** ومعياره "الممارسة والعمل" أو "الفعل" ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنتقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سمحت الفرصة لذلك.[3]

ب.**مكونات الخلفية الاقتصادية:** تتمثل العناصر المكونة للخلفية الاقتصادية لأي فرد أو مؤسسة في:

---

[1] عبد الناصر نصيب وعلاء موايعية، تأثير الخلفية السوسيواقتصادية على مستوى اللياقة البدنية المرتبطة بالصحة لدى تلاميذ الطور الابتدائي في ولاية تبسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ل.م.د أكاديمي في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، السنة الجامعية: 2022/2021، ص 17.

[2] نفس المرجع، ص 18.

[3] المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

1. **العمـــل:** يعتبـر عنصـر العمـل مـن أهـم العوامـل التـي تـؤثر علـى النمـو الاقتصـادي، وأهـم عنصـر فـي تكوينـه هـو السـكان، وتوعيـة هـؤلاء السـكان والهـرم السـكاني، وزيـادة السـكان و فـي هـذه الحالـة تعنـي زيـادة عـرض العمـل، مـع الأخـذ بعـين الاعتبـار أثـر النمـو السـكاني علـى مسـتوى نصـيب الفـرد مـن الـدخل الـوطني حيـث يعتبـر ذلـك مصـدر زيـادة النشـاط الاقتصـادي و النمـو الاقتصـادي، ومـن هنـا وجـب الاهتمـام بتـدريب العنصـر البشـري، وتنميـة المهـارات الفنيـة الأساسـية لأن مجمـوع هـذه المهـارات تـؤدي إلـى زيـادة الإنتاجية، وبالتالي زيادة معدل النمو الاقتصادي.
2. **رأس المـال:** هـو عبـارة علـى سـلع تسـتخدم فـي إنتـاج سـلع وخـدمات أخـرى وهـي تعتبـر أيضـا كعنصـر أساسـي ومهـم للنمـو الاقتصـادي، ويعتبـر رأس المـال كـل مؤشـر يشـرح مسـتوى ودرجـة التجهيـزات التقنيـة تحـت شـروط خاصـة للظـاهرة المشـروحة فهـو يسـاعد علـى تحقيـق التقـدم التقنـي مـن جهـة، وعلـى توسـيع الإنتاج بواسطة الاستثمارات المختلفة من جهة أخرى.[1]
3. **التقـدم التقنـي:** هـو تلـك التغيـرات ذات الطـابع التكنولـوجي يطـرق الإنتـاج أو طبيعـة السـلع المنجـزات، والتـي تسـمح بإنتـاج أكبـر بـنفس كميـة المـدخلات أو بالحفـاظ علـى نفـس كميـة الإنتـاج بمـدخلات أقـل، حـل مشـاكل الاختناقـات التـي تحـد مـن الإنتـاج، إنتـاج سـلع جديـدة مـن ذات نوعيـة أحسـن فالتقـدم التقنـي هـو عبـارة عـن حقيقـة ذات طـابع كيفـي، حيـث يفتـرض فـي الواقـع تقـدير معتبـر ومناسب في معاملات الإنتاج لأنه يدعو لتحسين تطوير الأداء الاقتصادي.[2]

[1] نفس المرجع السابق، ص 19.

[2] نفس المرجع، نفس الصفحة.

ثالثـــا: أهميـــة الخلفيـــة السوســـيو اقتصـــادية بالنســـبة للفـــرد: تتصـدر الخلفيـة السوسـيو اقتصـادية منزلـة رفيعـة وفـي لكثيـر مـن النـواحي ومـن الجوانـب سـلوكياتنا اليوميـة، ونظـرا لمـا يعتـرى مفهـوم الخلفيـة السوسـيو اقتصـادية مـن أهميـة، فقـد تعـددت حولـه الآراء وتنوعـت أهميتهـا، فهـي تتشـكل مـن عناصـر تنبـع منهـا أشـياء ذات قيمـة عنـد نفـر مـن النـاس سـواء كـانوا مجتمعـين أو مـوزعين حيـث تنبـع هـذه القـيم مـن خـلال الـرأي الجمعـي للجماعـة، كـذلك يمكـن اعتبارهـا الأسـاس فـي تشـكيل حيـاة المجتمـع حراسـة الأنظمـة وحمايـة البنـاء الاجتمـاعي مـن التـدهور والانهيـار وتمثـل الحلقـة الوسـطى التـي تـربط بـين العقيـدة والـنظم الاجتماعيـة والسياسـية كمـا أنها في ذلك الوقت تمثل أحد المصادر الدائمة للحركة الانسانية.

وبهـذا تصـبح دراسـة الخلفيـة السوسـيو اقتصـادية فـي ضـوء هـذه الأهميـة واحـدة مـن الضـــرورات اللازمـــة فـــي أي دراســـة اجتماعيـــة كانـــت أو اقتصـــادية أفـــرادا ومؤسسات.[1]

وعلـى الـرغم مـن أهميـة دراسـة العمليـات والميكانيزمـات التـي يكتسـب الأفـراد مـن خلالهـا قـيمهم الاجتماعيـة وكيـف تتغيـر ومـا هـي الظـروف التـي يحـدث فـي ظلهـا هـذا التغييـر فـإن هـذه الجوانـب لـم تنـل الاهتمـام الكـافي كمـا أشـار الكثيـر مـن البـاحثين فـي الميـدان فـالوقوف علـى الصـيغة الأساسـية التـي يكتسـب فـي ظلهـا الأفـراد أنسـاق قـيمهم وتنبـي علـى أساسـها خلفيـتهم الاجتماعيـة مـازال أمـر يتعامـل معـه البـاحثون مـن منظـور التعقيـد وبالتـالي العموميـة الشـديدة التـي يعجـز المـرء مـن خلالهـا عـن الوقـوف علـى ديناميكيـات عمليـة الاكتسـاب لـدى الأفـراد والجماعـات،

[1] خلدون النقيب الكتب. أراء في فقه التخلف : العرب والغرب في عصر العولمة. دار الساقي. بيروت.**2002** . ص 45.

ويفرق العاملون في هذا المجال بين عملية اكتساب الخلفية الاجتماعية وبين عملية تغيرها، فهي العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم، مقابل التخلي عن قيم أخرى أما تغير القيم فيقصد به تحرك وضع القيمة على هذا المتصل، فالاكتساب إذ يعني مسألة الوجود أو عدم الوجود، أما التغير فهو في الدرجة التي يتحدد بها هذا الوجود، ويتضمن إعادة توزيع الفرد لقيمه، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي.[1]

[1] عبد الناصر نصيب وعلاء موايعية، مرجع سبق ذكره، ص 20.

المبحث الثالث: المتطلبات السوسيو-اقتصادية

يذهب أنصار الليبرالية الجديدة إلى عدم وجود عالقة بين الديمقراطية كنظام سياسي وبين النظامين الاقتصادي والاجتماعي، بحيث تنطبق الديمقراطية على الجانب السياسي فقط دون الجانبين الاقتصادي والاجتماعي، وتغدو الديمقراطية السياسية وسيلة تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية من خلال مجموعة الحقوق، وترسيخ هذه الديمقراطية وعملها بفعالية لم يتم إلا بعد إدخال مجموعة من المتطلبات التي تتمثل في القيم والأغراض الاجتماعية، وهي بمثابة أركان الديمقراطية الصحيحة المتقدمة، وتأكيدا لهذا الرأي، قال الأستاذ "كمال المنوفي" في أحد حلقات النقاش البحثية"[1]:

إن للديمقراطية مصاحبات أو شروطا اقتصادية واجتماعية، وأن هناك بلدان حققت انطلاقة اقتصادية في ظل نظم سلطوية شرسة أحيانا كما في حالة الصين وناعمة كما في حالة ماليزيا، وسنغافورة ...الخ، لكن الرأي الغالب هو الذي يقول بالتلازم بين الديمقراطية وبين التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأنني من المؤمنين مع هؤلاء الذين يرون ذلك بأنه لا تنمية اقتصادية بغير تكريس الحترام حقوق الانسان، وأنه لا تنمية اقتصادية بغير استثمارات، ولا استثمارات بغير حريات، والحريات لا يكفلها إلا نظام الديمقراطية الحقيقي."

[1]كمال المنوفي، "تأثيرات التحول الديمقراطي على هياكل الدول في المنطقة العربية"، في: المشروع البحثي المشترك حول مشكالت التحول الديمقراطي في الدول العربية. تح. أحمد فخر، القاهرة: املركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، يوليو 2005.

إجمالا لما سبق، يمكن تحديد أهم المتطلبات ذات الطابع السوسيو-الاقتصادي في الآتي[1]:

المطلب الأول: التنمية الاقتصادية

برزت بعض النقاشات التي تستكشف العلاقة بين الديمقراطية والتنمية في مجال حقلي دراسات التنمية والسياسة المقارنة، أين يعتبر "مارتن لبست" أول من تحدث عن هذه العلاقة في مقالته الشهيرة عام 1959" بعض الشروط الاجتماعية المسبقة للديمقراطية"، من خلال البحث في الارتباط الإيجابي بين الثروة والديمقراطية، باعتباره أن النظام الديمقراطي لم يسقط أبدا بعد بلوغه مستوى معين للدخل (6055 دولار لكل فرد مقاسا بسلة من حسابات الناتج املحلي االجمالي لعدة دول). غير أن قوة العلاقة هذه لا تعني وجود سببية، ولهذا فإن الأكاديميين ومحللي التنمية وصناع السياسة انشغلوا لفترة طويلة في إزاحة الغموض عن العلاقة المعقدة بين التنمية والديمقراطية ومحاولة تقرير إن كان هناك ارتباط سببيا بين الاثنين[2].

فمسار التنمية الاقتصادية في الجزائر اكتنفه العديد من المفارقات والتناقضات، التي أثرت تأثيرا كبيرا على نجاح العملية التنموية برمتها، فرغم الموقع الاستراتيجي الذي تتمتع به والموارد الطبيعية الهائلة المتوافرة والإمكانيات البشرية الضخمة رغم ما تطرحه من قضايا التخصص والكفاءة إلا أن الجزائر ما زالت

[1] منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، "خارطة طريق الديمقراطية والتجديد في العالم العربي اليونيسكو تواكب عمليات التحول الديمقراطي"، وثيقة أعدت في إطار التحضير لاجتماع المائدة المستديرة الرفيع المستوى الذي نظمته اليونسكو. فرنسا: مقر اليونسكو، 21 جوان 2011، ص 137-138.

[2] حاتم حميد محسن، "العلاقة بين الديمقراطية والتنمية- أيهما شرط مسبق للآخر؟"، ورقة مقدمة في مؤتمر""ولتن بارك" للديمقراطية، 23- 25 أكتوبر 2007، ص 07.

لم تضع قاطرتها التنموية على سكة الإقلاع الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة.[1] – سيتم التفصيل أكثر في هذا الجانب، في العناصر اللاحقة–

المطلب الثاني: توفير متطلبات المعيشة الأساسية –التنمية الاجتماعية والاقتصادية–

إن حالة الجزائر، بخصوص التنمية الاقتصادية لمواجهة الأزمات تقتضي إعادة النظر والمراجعة الجذرية لكثير من الخيارات السابقة حتى تتكيف مع التغيرات التي طرأت على الصعيدين الداخلي والخارجي، وتتجاوز الأخطاء القاتلة التي تضمنتها التجربة الماضية –أزمة التسعينات– من خلال تشجيع الاستعمال العقلاني للموارد والثروات الممكنة –الامكانات الاقتصادية–، المادية والبشرية منها على الخصوص، ولعل أول خطوة في ذلك الاتجاه هي إعادة تقويم الموارد مثل النفط والغاز الطبيعي، وكذلك الخبرات والمهارات الفنية والعلمية المتراكمة في هذين الميدانيين، واستعمال عائداتهما لتطوير فروع جديدة من الصناعات وتنشيط الاستثمار.[2]

فمن خلال ذلك، هناك من يرى أن التنمية الاقتصادية تبنى على انتقال من مرحلة إلى أخرى مثل فترة الخماسية والسداسية وغيرها، وهناك من يرى بأن التنمية مثل النابض أي كلما كان أكثر مرونة وسماكة كلما يكون الانتقال أكبر أي الانتقال عبر الصدمات؛ وهناك من يرى أن التنمية لا تعني فقط الوفرة المادية وإنما التنمية تؤدي إلى الشمول أي الاهتمام بكل الظواهر المتعلقة بالبشر وتنمية المؤسسات وعدم التمييز بين الأشخاص والمؤسسات نفسها، وهذا ما يدفع

[1] طالم علي وفيلالي بومدين، "إشكالية التنمية الاقتصادية في الجزائر–دراسة تحليلية تقييمية–" مجلة الاقتصاد والتنمية. ع.06، جوان 2016، جامعة يحى فارس المدية: مخبر التنمية المحلية المستدامة، ص 111.

[2] عنصرالعياشي، "سوسيولوجية الأزمة الراهنة في الجزائر"، مجلة المستقبل العربي. ع.191، جانفي 1995، ص 90.

للحديث عن نقطة أساسية وهي التنمية البشرية التي أصبحت من أهم المتطلبات فهي من أجل الإنسان وللإنسان وبمعنى آخر هي توسيع خيارات الناس للعيش بطريقة كريمة، وأول مرة استعمل هذا املصطلح سنة 1977 وأعلن عنه رسميا سنة 1986 في الأمم المتحدة. [1]

وأهم ما يتعلق بمتطلبات المعيشة الأساسية التي تتضمنها الديمقراطية والمساعدة على عملية الانتقال الديمقراطي، وما يجعل هذه الأخيرة بفعل الحرية والمساواة تمكن الفرد من الممارسة الفعلية لهذه الحقوق والمتطلبات، هي:

أولا: الحد من الفقر والتفاوت في توزيع الدخل (أزمة التوزيع) :تتعلق أزمة التوزيع بعدم قدرة النظام السياسي في أن يكون عادلا ومساويا في توزيعه لكافة الموارد الاقتصادية المتاحة وعدم مقدرته أيضا على توزيع عوائد التنمية المادية وغير المادية على المجتمع[2]، هذا ما يجعل من الحكومات تواجه هذه المشكلة بالقرض المباشر في توزيع الثروة، وتؤثر بشكل فادح وكبير ظاهرة الفساد السياسي على أزمة التوزيع من خلال وجود عناصر شاذة وفساد في موقع المسؤولية، تقوم بخلخلة النظام الاجتماعي من خلال وجود طمعها بمصالحها الخاصة ويقصد بأزمة التوزيع أيضا الزيادة الهائلة في كم المطالب الشعبية التي تتعلق بمنافع مادية من الحكومة وإدخال فكرة أن الحكومات هي المسؤولة عن مستوى المعيشة هذا في المجتمع.[3]

---

[1] جدو فؤاد، "التنمية املستدامة بين متطلبات الحكم الراشد وخصوصية الجزائر"، ورقة بحث قدمت في الملتقى الوطني الأول حول: التحولات السياسية وإشكالية التنمية في الجزائر: واقع وتحديات. الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 16-17 ديسمبر 2008، ص 03.

[2] محمد العويني، العلوم السياسية دراسة في الأصول والنظريات والتطبيق. القاهرة: عالم الكتب، 1988، ص 30.

[3] محمد أحمد نايف العكش، مؤسسات المجتمع المدني والتحول الديمقراطي الأردن نموذجا (1999-2005) . الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012، ص 62.

أثناء قمة رؤساء الدول في إطار الجمعية العامة للأمم المتحدة بالنسبة لآفاق 2015، هو القضاء على الفقر المدقع والجوع، كما جاءت الملاحظات التي قدمها برنامج الأمم المتحدة للتنمية بالنسبة للجزائر إيجابية فيما يخص التقدم المحرز في اتجاه تحقيق هذا الهدف، ورأى البرنامج أن الجزائر بصدد تحقيقها الأهداف التالية[1] :

4. تقليص نسبة الأفراد الذين يعانون من الجوع بنسبة % 50 وتمكين جميع الأطفال من إتمام طور كامل من الدراسات الابتدائية.
5. العمل على تخفيض نسبة الفقر العام المقدر بـ 5.8% من السكان سنة 2002 و0.8% سنة 2003، إلى 8.6% سنة 2004 كخطوة أولى.
6. ثم محاولة القضاء على الفقر كخطوة ثانية، من خلال بعث النشاط الاقتصادي واستحداث مناصب الشغل وانتهاج سياسة التضامن الوطني. حيث سجلت مداخيل الأسر في سنة 2004 ارتفاعا بنسبة 14% منها نسبة 9 % تمثلها خصوصا الزيادات في الأجور.

كما جاء في هذا الصدد وفي العديد من البرامج المدعمة لمشاريع التنمية في مختلف مجالاتها، خاصة الاقتصادية، بعض السمات والخصائص المتمثلة فيما يلي:[2]

7. خلال الفترة الممتدة من (2005- 2009):

[1] نفيسة زريق، "عملية الترسيخ الديمقراطي في الجزائر وإشكالية النظام الدوالتي المشكالت والآفاق"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر باتنة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2008-2009، ص 127.

[2] طالم علي وفيلالي بومدين، مرجع سبق ذكره. ص 105.

اتسم النمو الاقتصادي بالانخفاض، بسبب تراجع أسعار المحروقات بسبب نقص الطلب العالمي نتيجة الأزمة المالية العاملية مع أواخر سنة 2007؛ كما أن القطاع الصناعي الخاص قد حقق معدلات نمو موجبة لكنها تبقى دون المستوى، أما القطاع الصناعي العام فقد سجل معدلات نمو سالبة.

غياب استراتيجية واضحة وكذا غياب مكاتب دراسات مؤهلة لوضع الدراسات التقنية في تنفيذ ومراقبة البرامج الاستثمارية؛ إلا أنه في هذه الفترة انخفضت نسبة البطالة من 17,7% إلى 10,3% سنة 2009.

8. خلال الفترة الممتدة من (2010- 2014):

تميزت البرامج في هذه الفترة بحجمها الاستثنائي وحرص الحكومة على تثمينها على الصعيد الاقتصادي والذي سينعكس على الجانب الاجتماعي والمعيشي، حيث هدف إلى التقليل من معدلات البطالة من خلال خلق 03 ماليين منصب عمل، إلى جانب الاهتمام بالمورد البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية للبرامج الاقتصادية والاجتماعية.

ثانيا: توفير التعليم :يؤدي كل من التعليم، الرعاية الصحية، الضمانات الاجتماعية ضد البطالة وغيرها دورا رئيسا في الحد من الفقر والتفاوت في توزيع الدخل، ويظهر دورها بالتالي في تعزيز عملية الانتقال الديمقراطي، إلا أن أهمية التعليم تظهر بشكل خاص في ذلك، من حقيقة أن توفير التعليم يعزز فرصة المشاركة الديمقراطية كنتيجة لتزايد الوعي بالحقوق، والاطلاع على الأحداث وتكوين رأي شأنها، والتعبير عن موقف بصددها.[1]

[1] بيتر ميركل، "ماهي البلدان الديمقراطية في عالم اليوم؟"، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية. ع.136 ،باريس 1993، ص 115-116.

ولابد الإشارة إلى نقطة أساسية تتعلق بالتعليم، وهي دور وسائل الإعلام والاتصال، التي من شأنها أن تساعد وتدعم على التعليم، هذا من جهة، ومن جهة أخرى كون لها دور في تعزيز عملية الانتقال نحو الديمقراطية وتحقيق التنمية السياسية والاقتصادية ومن ذلك التنمية الشاملة إلى التنمية المستدامة.

إذن تعتبر متطلبات وضرورات التنمية، الشروط الاقتصادية مسألة أساسية باعتبار أن انهيار البنى الاجتماعية والاقتصادية كان من بين الأسباب التي أدت إلى تأجيج العنف الاجتماعي الذي فجر الانتفاضات الشعبية في العالم العربي – الجزائر في التسعينات–. فالعملية الديمقراطية لا يمكن أن تزدهر إلا في بيئة اقتصادية مواتية، ولهذا يتعين على المجتمع في إطار سعيه العام من أجل التنمية، أن يهتم بصفة خاصة في تلبية الاحتياجات الاقتصادية للطبقات المحرومة ليضمن من ثم اندماجها الكامل في العملية الديمقراطية –القدرة الاستخراجية والقدرة التوزيعية–.[1]

[1] منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة، مرجع سبق ذكره. ص 18.

خلاصة الفصل

تُعد العوامل السوسيو اقتصادية مجالًا متعدد التخصصات يهدف إلى فهم التفاعل بين العوامل الاجتماعية والاقتصادية وتأثيرها على الأفراد والمجتمعات من خلال دراسة هذه العوامل، يمكن تطوير استراتيجيات لتحسين الظروف المعيشية وتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، تعتبر هذه الدراسات أساسية لتوجيه السياسات الوطنية نحو تحقيق أهداف التنمية الشاملة وتعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية.

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد :

يشكل الرضا الوظيفي أحد العناصر الأساسية في الوظيفة، وان تعددت النظريات المفسرة للرضا الوظيفي إلا أنها تصب في مضمون واحد يتمثل في الكيفيات التي على أساسها يتحقق الرضا الوظيفي، اذ توصلت النظريات بكافة أنواعها إلى خلاصة مفادها وجود عدة محددات وعوامل قد تكون داخلية وخارجية التي تضمن تحقق هذا الأخير وهذا ما سنتعرض إليه في هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، مؤشراته وطرق قياسه

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

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

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولقد أشار "لوك 1976 إلى ظهور العديد من الدراسات في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية، ولعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا الوظيفي أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي وغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالراتب ونظام المنح والمكافات وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية المتعلقة بموضوع الرضا في محيط العمل، ذلك لأن السخط في محيط العمل بأبعاده المختلفة يمتد إلى السخط عن العمل نفسه مما يؤدي إلى الإحساس بالاغتراب وضعف الشعور بالانتماء،

وتجدر الإشارة إلى أن أغلب بحوث ودراسات السلوك التنظيمي قد أجريت ضمن أطر إيديولوجية يسيطر عليها بدرجات متفاوتة المذهب الرأسمالي[1].

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية فقد قام بالتفكير العملي من أجل تفسير سلوك العامل في المنظمة، وكيفية تحفيزه من أجل أداء أحسن، فقد ركز أساسا على المشكلات التي تواجه الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل ولهذا قامت بتدريب الأفراد ومراقبتهم بواسطة مشرفين مع التحفيز المادي والعقوبات التي تسلط عليهم في حالة تقصير ما، وهذا كله من أجل تمكين الفرد من بذل كل طاقاته في الإنتاج، وقد قام فريديريك تايلور بوضع نظريته "الإدارة العلمية " في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، فقد افترضت أن الدافع الرئيسي الذي يحفز الأفراد للعمل بجد هو حصولهم على مكافآت مادية، ولكن لم تستطع هذه النظرية تحقيق الرضا المطلوب للعاملين وذلك لإهمالها الجانب الإنساني في حياة العمال بالرغم من لفت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل، وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني ومن روادها التون مايو وزملائه، وأهم ما تضمنته هذه الحركة أن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دور أساسي في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم الإنتاج لا يحدد بطاقة الفرد الفسيولوجية فقط وإنما تحدده الروح الجماعية، فهذه النظرية ركزت على تشخيص معنويات الأفراد

[1] –خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014ص11.

وتفهم مختلف طبائعهم وميولهم ورغباتهم من أجل خلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة[1].

أما مدرسة النمو فهي تؤكد على أن الحصول على الرضا الوظيفي إنما يكون نتيجة تنمية المهارات والفعالية وإعطاء المسؤولية للعامل، ولا يخفى أن هذا الاتجاه هو محاولة لمكافحة الشعور بالملل وفرصة لتقدير العمال حتى لا يشعرون بأنهم مجرد أدوات في المؤسسات التي يعملون بها[2].

وفي عام 1935م قام هو بوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل الإشراف والإنجاز مستخدما أسلوب الاستقصاء، وقد ذكر كشرود أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي[3].

المطلب الثاني: تعريف الرضا الوظيف

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أن هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح محدد لهذا المصطلح، ومن بين التعريفات التي حاول الباحثون والعلماء من خلالها تحديد تعريف يوضح مفهوم الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

---

[1] –إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجيستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، الفصل الدراسي1428هـ/1429هـ،ص40.

[2] –منال أحمد بارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين المجموعة العربية للتدريب والنشر،2015، ص 37-38.

[3] – إيناس فؤاد نواوي فلمبان، مرجع سبق ذكره، ص41.

يعرفه هوبوك: (Hoppoke) هو مجموعة العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله"[1].

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنّه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غصاصة[2].

يشير بلوك إلى الرضا الوظيفي بأنه "اتجاه يعتبر محطة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته"[3].

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق[4].

أما فروم (Vroom) يرى أن الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج إيجابية[5].

نفهم من هذا التعريف أن فروم نظر إلى الرضا الوظيفي بأنه شعور إيجابي يتصف به الفرد لعمله، إلا أنه يعاب عليه أنه لم يحدد شيئا عن مكونات الرضا الوظيفي.

---

[1]– إيمان عباس الخفاف، الذكاء الأانفعالي: تعلم كيف تتفكر انفعاليا، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2013،ص 369.

[2] – منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين، ط2015،1، ص38.

[3] –مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء،ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص11.

[4] –د. عصام عبد اللطيف، الرض الوظيفي ومهارات ضغوط لعمل ، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، 2015،ص

[5] –د. عادل عبد الرزاق هاشم، وعلاقتها بالرضا الوظيفي، جار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص38.

أما الصراف وآخرون فيروا أنه الاتجاه نحو العمل الوظيفة أو المهنة أو الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل، أو التصور الإيجابي للعمل، وخلو محيط العمل من التوتر والقلقوهناك جانب آخر للرضا الوظيفي

هو الولاء للمهنة الذي يتمثل في إخلاص العامل لعمله وللمؤسسة التي يعمل بها.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير.[1]

من خلال ما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستويات الإنجاز والأداء، وتعرف أيضا بأنها القناعة المصاحبة للعمل، كما أن الرضا الوظيفي يمثل الإشباعات التي يحصل عليه الموظف من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهم في الوظيفة التي يشغلونها، وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات مختلفة بقدر ما يزيد رضاهم عن هذه الوظيفة.

المطلب الثالث: خصائص وأهمية الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:[2]

1. **تعدد مفاهيم طرق القياس** أشار الكثير من الباحثين فى ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعاريف وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف

[1] – مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، مرجع سبق ذكره، ص12.

[2] –د.محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة ، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان 2016، ص105-106.

وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها؛

2. **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم؛
3. **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛
4. **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول** يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤذي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له، وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق مع أهداف العمل وغاياته؛

5. **للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الإجتماعي:** حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق

الأهداف الشخصية وعلى الأساليب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات؛

6. **رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:** إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

أهمية الرضا الوظيفي: يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي:[1]

أ- **أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:** ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل .حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به؛
- الرغبة في الإبداع والابتكار .فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب، سكن..الخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي...الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها
- الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة؛
- زيادة مستوى الطموح والتقدم .فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

[1] شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية: حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 2005، ص191-192.

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

ب- **أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.
- ارتفاع في الإنتاجية .فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج .فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي...الخ.
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة .فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها؛

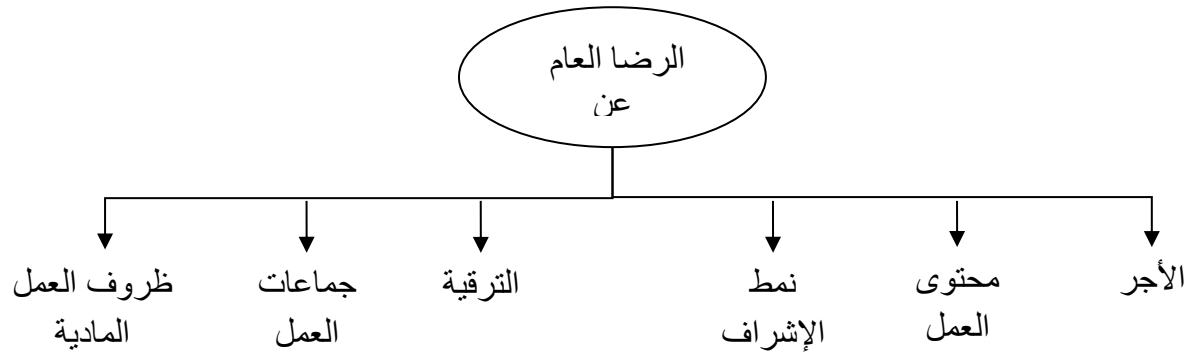
ج-**أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية؛
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع؛

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبيا لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف والتي تختلف بين المواد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحاتها... الخ.

المطلب الرابع: عناصر الرضا الوظيفي:ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل وظروف العمل المادية.

الشكل رقم (1): عناصر الرضا الوظيفي



المصدر: أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 140.

أولا: الأجر: يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني و/أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات،[1] وتكتسي الأجور أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجور بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن...الخ، أما بالنسبة المؤسسة فإن الأجور تساعدها على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حاليا، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.[2]

ثانيا: محتوى العمل: يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله، ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:

- ✓ السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل
- ✓ طبيعة أنشطة العمل؛

[1] شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة: دراسة حالة مؤسسة Sopromac بميلة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل غير منشورة ، جامعة باتنة، 2002 ، ص 67.

[2] أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 187.

- ✓ فرص الإنجاز التي يوفرها العمل؛
- ✓ فرص النمو التي يوفرها العمل؛

ثالثا: نمط الإشراف

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف بأنه "علاقة عمل رسمية بين شخص موجه (المشرف) وعدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات. وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة"[1]

رابعا: الترقية: يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف وتصنيف المهام.[2]

ولكي تعطي برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها. تنحصر هذه المعايير أو الأسس في:[3]

- **الأقدمية:** حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة).
- **الكفاءة:** حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره.

خامسا: جماعات العمل: يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها "وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به".[1]

---

[1] شهرزاد لبصير، مرجع سبق ذكره، ص 71، نقلا عن:
عبد المنعم هاشم، عدلي سليمان، الجماعات والتنشئة الاجتماعية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر،1970، ص 236.

[2] عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1997، ص 397.

[3] عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 398.

من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن تم على أداء المؤسسة.

سادسا :ظروف العمل المادية: وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء الحرارة، الإضاءة، ترتيب المكاتب...الخ، وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه.

[1] شهرزاد لبصير، مرجع سبق ذكره، ص 79.

المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي، مؤشراته وطرق قياسه

إن الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي لم يأتي بشكل مفاجئ، بل كان حصيلة تراكمية وتطورية لما أفرزته مدارس الفكر الإداري من مفاهيم تتعلق بإدارة الموارد البشرية وإدارة العلاقات الإنسانية وسلوك الجماعات داخل المنظمة (الموظفين) أو خارجها (الزبائن) وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من النماذج والنظريات التي تحاول تفسير الرضا الوظيفي لدى العاملين.

المطلب الأول: نظريات الحاجات

تعتبر نظرية ماسلو (Maslow) نظرية ألدفر (Alderfer)، ونظرية ماكليلاند (Mclelland) من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة.

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

الشكل رقم (2): تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو



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

وتتمثل الحاجات التي رتبها ماسلو في الهرم في ما يلي:[1]

- **الحاجات الفسيولوجية:** تتمثل في الحاجات ذات العلاقة بالتكوين البيولوجي للإنسان كالماء، الأكل، الهواء...الخ، وهي ضرورية ومهمة لحياة الإنسان.
- **حاجات الأمن والاستقرار:** والتي قد تأخذ صورة الاستقرار والثبات في العمل، التأمين ضد العجز والبطالة... الخ.
- **الحاجات الاجتماعية:** والتي قد تأخذ صورة حاجات الحب والانتماء، حاجات تكوين العلاقات الاجتماعية داخل و خارج العمل... الخ.

[1] Marie-Georges Filleau, Clotilde Marque-Rippoul, les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Marketing, Paris, 1999 ; P : 87.

- **حاجات التقدير والاحترام:** تعني رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة.

- **تحقيق الذات:** هذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة للإنسان في أن يكون أكثر تميزا من غيره وأن يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه.

نظرية الحاجات لألدرفر: قدم ألدرفر تصنيفا للحاجات في شكل هرم يشابه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاثة أنواع من الحاجات:[1]

- **الحاجة للوجود:** وهي تماثل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان عند ماسلو.
- **الحاجة للانتماء:** وهي تماثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.
- **الحاجة للنمو:** وهي تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.

نظرية الانجاز لمكليلاند: اقترح ماكليلاند *David MCcleland* أن هناك ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى إشباعها و تمثل الدافع و المحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي:[2]

- **الحاجة للإنجاز:** وهي تمثل الرغبة التي يبديها المورد البشري نحو تحقيق معدلات أداء عالية والوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعة بفعالية، أي باختصار هي الرغبة في التميز.
- **الحاجة للقوة:** وهي تمثل رغبة المورد البشري في التحكم في سلوك الآخرين، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

---

[1]– صالح محمد محسن العامري، طاهر محسن الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص463.

[2]– طارق طه، إدارة الأعمال : منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007 ، ص 645– 646.

- **الحاجة للانتماء:** وهي تمثل رغبة المورد البشري في تشكيل علاقات صداقة وود مع الآخرين.

نظرية العاملين لهرزبرج: قام فريدريك هرزبرج Fréderic Herzberg بناء على دراسة أجراها، بتطوير نظرية أسماها نظرية العاملين، حيث استطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل، عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو بالوظيفة، وعوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة[1].

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

- القدرة على انجاز العمل؛
- وضوح مسؤولية الفرد عن عمله و عن عمل الآخرين؛
- الحصول على تقدير و احترام الآخرين؛
- فرص الترقية و التقدم في العمل؛
- أداء عمل ذو قيمة و أهمية للمنظمة.

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

- ظروف العمل المادية؛
- العلاقة بين الفرد والرؤساء في العمل؛

[1] Jean-François Soutenain, Management, édition Faucher, Paris, 2008, P : 178.

- العلاقة بين الفرد وزملاؤه؛
- نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها.

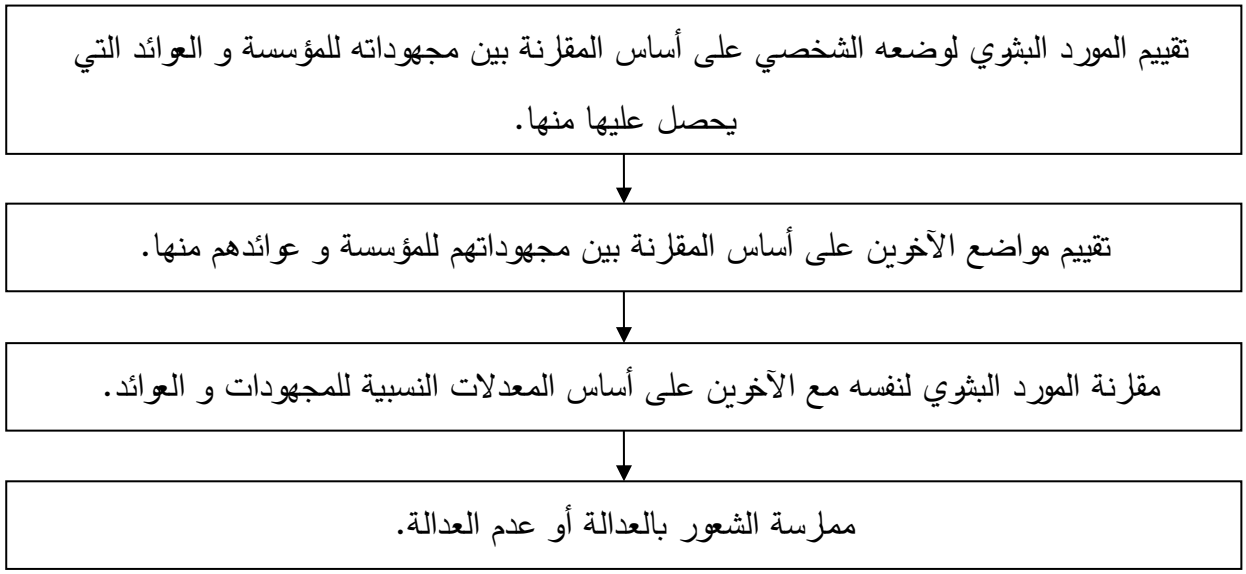
نظريـة العدالـة:قدم ستاسي آدمز (Stacy Adams) عام 1965 نظريته المعروفة باسم " نظرية العدالة" والتي حاول من خلالها تفسير السلوك الإنساني في المؤسسات بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة.

وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهوات، وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، و كلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلم زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح.[1]

وتتشكل عملية إدراك المورد البشري للعدالة وفقا لأربع خطوات يوضحها الشكل التالي:

[1] محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005، ص 309.

الشكل رقم (3): خطوات عملية إدراك المورد البشري للعدالة



المصدر :من إعداد الطالب بالاعتماد على :غربي علي و آخرون ، تنمية الموارد البشرية ، دار الفجر للنشر والتوزيع .القاهرة 2007 ، ص216 :

رابعا: نظرية لولير: قام إدوارد لولير Edward Lawler عام 1968 بطرح نظرية لتفسير الرضا الوظيفي ترتكز على بعدين رئيسيين هما:[1]

- **البعد الأول:** إدراك المورد البشري لكمية العوائد المفروض الحصول عليها؛
- **البعد الثاني:** إدراك المورد البشري لكمية العوائد المحصلة فعلا.

[1] محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،2007، ص151-152

ويرى لولير أن هذين البعدين لهما علاقة مع ثلاثة عناصر مرتبطة بالوظيفة هي الراتب الإشراف ومحتوى العمل.

خامسا: نظرية القيمة:تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إ دوين لوك (Edwin Locke) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد و ما يرغب فيه.

ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفته (الأجر،الترقية، الإشراف...الخ) تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي:

- مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي؛
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر؛
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

المطلب الثاني: قياس الرضا الوظيفي:إن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأن من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة أو استنتاجها وذلك من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على يقوم الفرد بذكره وعادة لا يفصح أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله؛

ويمكن تقسيم الأساليب المستخدمة إلى قسمين:

أولا: المقاييس الموضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر

البيانات التفصيلية التي تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.[1]

1- **الغياب** قبل التطرق إلى معدل الغياب نوضح مدلول الغياب في حد ذاته فالتغيب يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا، والمعروف أن القلق من المشاعر التي تمتص طاقة الإنسان وتبددها وتدهورها وتعرقل الطاقة نحو الخلق الإبداع والإنتاج والابتكار، الذي يحتاج لدرجة ما من صفاء الذهن وهدوء النفس، وقد ينتج عن هذا الغياب انعدام الشعور بالرضا عن العمل، وتجدر الإشارة أيضا إلى أن حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها، مثل المرض والحوادث والظروف العائلية وغيرها من الأسباب، ورغم أنه لا توجد طريقة موجودة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب إلا أنه يمكن الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية وذلك سنة 1968

وتحسب معدل الغياب كالتالي:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة زمنية} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للافراد}}{\text{عدد أيام العمل} \times \text{متوسط عدد الافراد}} \times 100$$

حيث:

-**مجموع أيام الغياب للأفراد** : يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين.

[1] -زويش سامية، محات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد بجيزر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة،2019، ص18.

-متوسط عدد الأفراد العاملين ويمثل متوسط عدد العاملين في أول الفترة وعدد العاملين في آخر فترة.

-**عدد أيام العمل** : تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة دون حساب أيام العطل الأسبوعية والرسمية التي يتم فيها العمل.

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

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

البيانات الخاصة بمعدلات ترك الخدمة، شأنها في ذلك شأن بيانات معدلات الغياب، تقتصر وظيفتها على التنبيه بوجود مشكلات دون تحليل أسبابها أو وسائل علاجها، ولكن يبقى هذا السبب غير كافي في إعادة ما ينصح في هذه الحالات بجمع بيانات أكثر تفصيلا عن أسباب ترك الخدمة وذلك بإجراء مقابلة مع الفرد عقب إعلانه ترك الخدمة أو تقديم الاستقالة للتعرف على الدوافع والظروف التي دعته لاتخاذ هذا القرار، ولعل جمع مثل هذه البيانات يساعد على التعرف على الأسباب الحقيقية لترك الخدمة.

3- **معدل الأمن والسلامة المهنية** : تحسب معدلات الإصابة والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا

الأفراد عنها فارتفاعها يعكس حالة اللارضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل، ومن ثم رضا الأفراد عنها.

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

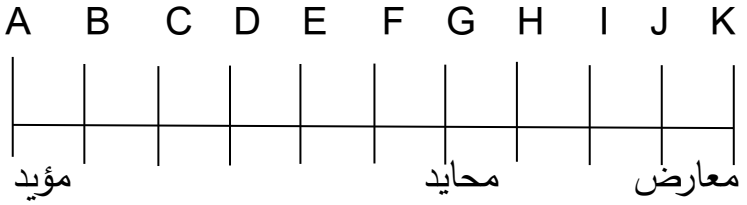
1-**طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا لترستون**[1]: قدمت هذه الطريقة لبناء مقياس الرضا الوظيفي والإتجاه سنة 1928 بحيث تقوم هذه الطريقة على المسافات المتساوية البعد ففي حالة الرضا الوظيفي تحدد متغيراته، ثم يبنى المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه، وعادة ما تفوق المائة عبارة وتبدأ هذه الطريقة بتجميع مفردات تصف مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، أو تصف الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يقيم المحكمين درجة صدق المفردات التي أعدت لقياس الرضا، وبعد ذلك يتم استبعاد العبارات ذات التباين العالي أو الكبير، يحتفظ بالمفردات والعبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الإختيار، ويكون متوسط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الذي تشير إليه العبارة وفق تقييم المحكمين واستخدام مقياس العبارات لترستون في قياس الرضا عن العمل لا يطلب من العمال تقديم درجات، وإنما إستجابة لكل مفردة، تترجم هذه الإستجابة بعدة إختبارات وفقا لاعتقاد العامل واحساسه وتقديره ما إذا كان يوافق أو لا يوافق على كل عبارة من العبارات التي تشملها القائمة، ويكون مجموع الدرجات التي تقابل إستجابة العامل حول كل بند من بنود الإستفتاء،

[1] – بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليناالد للدافعية _ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة_ 2006،2007.

أوالمقـاييس التـي وافـق عليهـا هـي الدرجـة التـي تتـرجم رضـاه عـن العمـل، والعكس صحيح بالنسبة لعدم الرضا.

لكـن فـي الحقيقـة طبـق ترسـتون طريقتـه هـذه أول مـرة لقيـاس الإتجـاه نحـو الكنيسـة (تشايف) chaiv وكان المقياس على النحو التالي:

الشكل رقم(4) مقياس كنيسة تشايف



كـل مجموعـة تحمـل حرفـا، ثـم تحـول الحـروف إلـى درجات A=1.....k=11

2- **طريقـة الفـروق الفرديـة ذات الدلالـة لأوزجـود وزملائـه:** يـتم قيـاس مستوى الرضـا الـوظيفي وفقـا لهـذه الطريقـة مـن خـلال تقـديم مجموعـة مـن المقـاييس الجزئيـة لكـل جانـب مـن الجوانـب التـي تحتويهـا الوظيفـة بحيـث يحتـوي كـل مقيـاس علـى قطبـين متعارضـين بينهمـا عـدد مـن الـدرجات، ويطلـب مـن المـورد البشـري قيـاس مستوى الرضا الوظيفي وهذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره، ومثال ذلك[1]:

ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه؟

مثير ا-١-١-١-١-١-١- ممل

7 6 5 4 3 2 1

وبجمـع الـدرجات التـي أعطاهـا المـورد البشـري لكـل مجموعـة مـن المقـاييس الجزئيـة يكون هذا المجموع ممثلا لدرجة رضاه الوظيفي العام أو عن جانب من جوانبه.

3- طريقة التدريج التجميعي لليكارت(Likert[1]) :كما ذكر سابقا أن مقاييس الرضا لا تختلف عن مقاييس الاتجاهات كون الرضا ذاته عبارة عن اتجاه يمكن تعريفه بأنه إحساس واعتقاد ويعد مقياس ليكارت في قياس الرضا الوظيفي من أشهر المقاييس.

ففي سنة 1932 بدأ ليكارت في شرح مقياسه عند نشره لمقال في مجلة أرشيف علم النفس تحت عنوان تقنية القياس الاتجاهات، ويحاول ليكارت بطريقته هذه تفادي الإجراءات المطولة التي عرفتها طريقة ترستون في تكوين المقياس

ويتكون مقياس ليكارت من مجموعة العبارات التي تصف الاتجاه نحو الموضوع محل الدراسة، مصنفة بخمسة آراء كالتالي:

موافق جدا، موافق، غير متأكد، معارض، معارض جدا.

وبناء على هذه الآراء يختار الفرد العامل من بين تلك الإجابات التي تتلاءم وحقيقة وضعه وأهم ما يشتمل عليه مقياس ليكارت صيغتي الإيجاب والسلب في العبارات حتى تكون العبارات متوازنة نوع ما:

وتعطى الاستجابات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين 1 و 5 حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة، ويتم ترتيب الدرجات ترتيبا تصاعديا يتوافق مع العبارات المعارضة (صيغة السلب)، وترتب ترتيبا تنازليا يتوافق مع العبارات المؤيدة (صيغة الإيجاب) ونقدم توضيحا لذلك كما يلي:

الجدول رقم(01) الصيغة الايجابية: إنني أستمتع بعملي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ.

[1]- عبد النور أرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 1997، ص: 103.

الرأي	الدرجة
موافق جدا	5
موافق	4
غير متاكد	3
معارض	2
معارض جدا	1

الجدول رقم (02) الصيغة السلبية

أنني أشعر بخيبة امل على وجودي في هذا العمل.

الرأي	الدرجة
موافق جدا	1
موافق	2
غير متاكد	3
معارض	4
معارض جدا	5

وبتجميع الدرجات المعبرة عن كل عبارة يتم حساب القيمة التجميعية لرضا الفرد أما عند اختيار العبارات المشكلة للمقياس النهائي فيتم وفقا لقوة الارتباط بين الدرجة المتحصل عليها بعد اختيار الفرد للاستجابة الملائمة، والدرجة الكلية لمجموع العبارات، كلما كان الارتباط قويا بينهما دل ذلك على أن العبارة تقيس ما تقيسه مجموع العبارات أي أن العبارة معنوية، المقابل يدل انخفاض معامل الارتباط على أن العبارة لا تقيس ما تقيسه باقي العبارات، أي أنها غير معنوية (لا تدل على المتغير المراد قياسه) ففي مثل هذه الحالة يتم استبعاد تلك العبارات لنحصل في النهاية على مقياس ذو عبارات دالة وتقيس

رضا الفرد؛ الملاحظ على طريقة ليكارت أنها حاولت الابتعاد عن الإجراءات المطولة التي لا بد منها في الطريقة الأولى، فنجدها استغنت عن مرحلة تقييم العبارات على أساس رأي الحكام كما أنها: "لا تطلب من العامل وضع علامة أمام الجملة التي توافق رأيه، بل يستجيب لكل جملة بتبيان درجة موافقته"؛

ووسعت نطاق الاستجابات إلى خمس آراء إلا أنها لم توضح الحدود بين كل استجابة وأخرى، فالعامل يتعسر عليه التفرقة بين موافق جدا وموافق أو بين معارض ومعارض جدا، فإذا كانت طريقة ترستون تعطي درجة لها دلالة في حد ذاتها أي توضح موقع الفرد على المقياس فطريقة ليكارت تفسر درجة أي فرد ضمن الدرجات التي يحصل عليها الأفراد الآخرون.

4- طريقة المواقف أو الوقائع الحرجة لهرزبرج: هذه الطريقة استقاها هيرزبرغ من طريقة "فلانقان FLANAGAN لقياس سلوك العامل وتعتمد هذه الطريقة على وصف الوقائع الحرجة التي مر بها الفرد في ميدان العمل، كما أنها تقوم على إعطاء أو توجيه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم، بحيث يكون أحد الأسئلة سلبي يخص الموقف الذي يشعر فيه الفرد أو العامل بالاستياء، أما السؤال الثاني فيكون إيجابي يخص المواقف التي يشعر فيها الفرد العامل بالسعادة، وعن طريق هذين السؤالين يمكن قياس مشاعرهم وصيغة السؤال تكون كالتالي[1]:

1. حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد يتعلق بعملك خلال الفترة الماضية، صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك هذه المشاعر؛

[1] – بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلناالد للدافعية _ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة، 2006-2007.

2. حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية، ويتم السؤال الثاني بنفس أسلوب السؤال الأول؛

ولكن هذه الطريقة رغم صلاحيتها للقياس إلا أنها ناقصة، لأنها تعتمد على تحديد سؤالين بحادثة واحدة فقط هذا قد يكون غير كافي لوصف المشاعر الوجدانية أو الاستياء، وهذا لأننا في موقف واحد في العمل نتعرض لأحداث متعددة ومتداخلة، حيث أن هذه الطريقة غير قادرة على إبراز درجة الرضا عن العمل، كما أنها تبين وجود الرضا أو عدم وجوده فقط دون تحديد مستوى أو درجة هذا الرضا الذي يبديه الفرد أو العامل في عمله.

المطلب الثالث: مؤشرات الرضا الوظيفي: تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض، الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل ومثل هذه الظواهر نشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أدائها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر (تدريب، وتأهيل الأفراد الجدد) إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين:[1]

- ارتفاع التكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل اثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.
- ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكات وتعد التكاليف الناتجة عن حالة عدم الرضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد ما أمكن من تراكم

[1] زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 77.

التكاليف الخفية، وتفادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا والمتمثلة في:

- الوصول المتأخر والمتكرر إلى مكان العمل.
- تدهور الإنتاجية.
- التمارض لتسهيل عملية الغياب.
- اتخاذ القرار بشأن عملية المغادرة النهائية من المؤسسة.

ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدي وإبراز درجة التكامل بينهما، أي مدى اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد.

1-**التمارض:** إن حالة عدم الرضا تحلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، حيث يلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تهربا من الواقع المعاش أو للتقليل من الانعكاسات السلبية كي يواجهها أثناء عمله.[1]

2-**الإصابات:** إن الحوادث الصناعية والإصابات هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد الوظيفي، وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، غير أن هذا التفسير غير مقبول من طرف بعض الكتاب، لذا

[1] زين الدين ضياف، مرجع سابق، ص 77.

نجد فروم يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا الوظيفي وليس العكس.

3-**التظلمات، والشكاوي وعدم الاهتمام:** هي في نفس الوقت مؤشر ميل على عدم الرضا ووسيلة للتقليل منه، والمظالم تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشرا لانخفاض الروح المعنوية الفردية، وتنصب معظم المظالم على ساعات العمل الزائدة والترقيات، ونظام الإشراف والأجور، كما أن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعا، الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي، وكثيرا ما يعبر ذلك عن التعب والملل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير على الروح المعنوية، كما يدخل في هذا الإطار حالات الإهمال واللامبالاة اللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته.[1]

4-**الإضراب:** مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذا يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبر عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم وهو لا يعني العنف، لكن يتعلق بالقوة كما أنه من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلا فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور فالعامل يلجأ إلى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانيه من تأزم وتوتر يعتقد أن الإدارة هي المسؤولة عن ذلك والإضراب هو الوسيلة الكفيلة

[1] منصور فهي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية، لبنان، 1984 ، ص 141.

للحد من تلك الوضعيات. ومن الإضراب ما هو غير رسمي يقوم به جماعة من الأفراد المستائين من تدهور وتدني مستلزمات العمل، كأن يتم على مستوى الوحدة الإنتاجية مثلا دون إعلام النقابة أو الإدارة بذلك، وهذا النوع من الإضراب ما هو إلا احتجاج عن قدم آلات العمل التي قد تؤدي إلى مزيد من الحوادث، أما الإضراب الرسمي فيشمل جميع عمال المؤسسة مع النقابة والإدارة بذلك، فالعمال في مثل هذه الحالة تميزهم حالة عدم الرضا إما على الأجر أو على سوء ظروف يعمل.....الخ وكلا النوعين يعبر عن حالة عدم الاستقرار بالعمل مما ينتج عليه آثار سلبية على الفرد والمؤسسة معا.[1]

المطلب الرابع: محددات أداء العاملين: انطلاقا من اعتبار أداء العاملين هو ممارسة الانشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، فانه يعتبر سلوكا، ويعد عرضة للتأثير سلبا أو ايجابا ببعض العوامل التي من شأنها في نهاية الامر ان تؤثر على الاداء ويطلق على مثل هذه العناصر عادة محددات أداء العاملين وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل ومدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات المتعلقة بالعامل كشخص ويطلق عليها المحددات الداخلية والقسم الثاني يتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وتسمى المحددات الخارجية[2].

المحددات الداخلية تظهر من خلال العوامل الاتية:

1. **الجهد:** هو الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهامه حيث تتآزر

---

[1]– زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 77.

[2] – عامر سعيد والخلف خالد، الانتاجية القياسية معايير الاداء وقياس الاداء، ط1، دار المريخ، الرياض، 1985، ص193.

هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب وإن هذا الجهد له طاقات تحفزه وعوامل تثبطه مما ينعكس على الاداء فهو سيكون من محددات أداء العاملين سواء على الصعيد الفردي او الجماعي[1].

2القدرات: ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى احيانا بالكيفيات، أو المسميات الشخصية كالقدرة على التحمل سرعة البديهة التي لابد من توفرها في من يقوم بوظيفة ما وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي تعتبر من محددات أداء العاملين[2].

3إدراك الدور:ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد ان أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به او يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل فيها، حيث يتضمن هذا الوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناءا على هذا الفهم وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله او وظيفته.[3]

المحددات الخارجية فهي المؤشرات التي تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء وتتمثل في:

1 . متطلبات العمل: وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والمعدات المستخدمة في ممارسته لمهامه وأعماله.

2.البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التى تؤدى الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل الاشراف، توفر الموارد الانظمة الإدارية الهيكل التنظيمي نظام الاتصال السلطة اسلوب القيادة نظام الحوافز،

---

[1] – كشك محمد بهجت، المؤسسات وأسس إدارتها،ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر ،2003، ص 102.

[2] –درة عبد الباري، العامل البشري والانتاجية في المؤسسات العامة، دط ،دار الفاروق للنشر والتوزيع، الاردن، 1988، ص 88.

[3] – هلال محمد عبد الغني، مهارات إدارة الاداء، ط1أمركز تطوير الاداء، القاهرة، 1996،ص94.

الثـواب والعقـاب جميـع هـذه العوامـل غايـة فـي الاهميـة مـن حيـث تحفيـز وإحبـاط دافعية العامل وبالتالى جودة ادائه[2].

3. البيئـــة الخارجيـــة: تـؤثر البيئـة الخارجيـة للتنظـيم الـذي يعمـل بـه العامـل علـى ادائــه كالمنافســة الخارجيــة فــالمعلم المتعاقــد عــادة مــا يمتلــك القــدرة ويبــذل الجهــود أكثـر مـن المعلـم المقـيم وهـذا قـد يـؤثر إيجابـا فـي التحفيـز للوصـول الـى مسـتوى ادائـه وقـد يـؤثر سـلبا فـي دافعيـة الـبعض كمـا تلعـب التحـديات الاقتصـادية دورا كبيـرا فـي التــأثير علــى الأداء فانخفــاض الرواتــب، وكــذلك الحــوافز والمكافئــات واخــتلاف الرتــب مــن مؤسســة إلــى اخــرى تــؤثر ســلبا علــى اداء العــاملين فــي حالــة تــدنيها، وإيجابيا في حال ارتفاعها[1].

[1] –ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم أداء العاملين بين النظرية والتطبيق،ط1،جرير للنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص 106.

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لابد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

المطلب الأول: عوامل شخصية مؤثرة في الرضا الوظيفي: تشير الأبحاث العلمية إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه العديد من العوامل المرتبطة بشخصية المورد البشري نذكر منها ما يلي[1]:

1- **احترام الذات والرضا الوظيفي:** من المتوقع أنه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل إلى الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات، كلما كان أكثر رضا، والعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي لا يملك خاصية الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات.

2- **تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تنهار بسرعة فور وجود عقبات أمامها.

3- **المكانة الاجتماعية والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية التي ترتفع لديها المكانة الاجتماعية تكون أقل رضا من تلك التي تحضا بمكانة اجتماعية متواضعة؛ فعندما نكون أمام موارد بشرية من مكانة اجتماعية عالية فإن ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطية ومطالبة بظروف عمل جيدة، فرص ترقية أكبر...الخ، وهو ما يعني انخفاض رضاها الوظيفي.

[1] محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999 ، ص 114.

4-**الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي:** من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الاجتماعية عموما وحياتها العائلية والزوجية خصوصا عادة ما تنقل هذا الشعور إلى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الاجتماعية حيث تنتقل مشاعر الاستياء إلى عملها.

المطلب الثاني: عوامل مادية مؤثرة في الرضا الوظيفي: هناك العديد من العوامل المرتبطة بالظروف المادية والتي لها تأثير على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:[1]

1-العوائد والرضا الوظيفي: تشير العوائد إلى مختلف القيم المادية (الأجر، العلاوات...الخوغير المادية (التقدير والاحترام، التكريمات...الخ) التي يتحصل عليها المورد البشري من خلال تأديته لمهام وظيفته، ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بأن هذه العوائد تلبي تطلعاته ويراع فيها مبدأ العدالة.

2-ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي: كلما كانت الظروف المادية للعمل من تهوئة، إضاءة، ترتيب المكاتب...الخ ظروف مناسبة كلما ازدادت درجة تقبل المورد البشري لبيئة عمله، وهو ما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل.

3-فرص الترقية والرضا الوظيفي:تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الرضا أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على (Victor Vroom) الوظيفي .حيث يرى" فكثور فروم" الرضا

[1] محمد فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115.

الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص؛ فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ما هو متاح فعلا، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

المطلب الثالث: عوامل معنوية مؤثرة في الرضا الوظيفي: هناك العديد من العوامل المعنوية والتي لها تأثير على أداء الموارد البشرية وشعورهم بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:[1]

1- **نمط الإشراف والرضا الوظيفي:** كلما كان المشرف مهتما بحاجات ومشاعر مرؤوسيه ويتيح لهم فرصة التعبير عن آراءهم ومقترحاتهم بكل حرية، كلما ارتفع لديهم مستوى الشعور بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود مشرف استبدادي.

2- **سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي:** تشير سياسات المؤسسة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة، كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود إجراءات جامدة ومعقدة.

3- **تصميم العمل والرضا الوظيفي:** كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري فرصة وحرية أكبر للإبداع في العمل والاستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته، كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود تصميم سيء للعمل.

4- **جماعات العمل والرضا الوظيفي:** تشير الدراسات إلى أنه في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فإن ذلك

[1] محمد فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115.

يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضاءها بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود صراع وعدم ثقة وتعاون بين أعضاء الجماعة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي هو مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته وللعناصر المتعلقة بها، هذه الأخيرة تضم كل من الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعات العمل وظروف العمل؛

ورأينا أيضا في هذا الفصل أن الرضا الوظيفي يمكن قياسه باستخدام طريقتين رئيسيتين الأولى هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء وهي الأكثر قبولا واستعمالا بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها، والثانية هي الطريقة غير المباشرة والتي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل؛

وتوصلنا أيضا في هذا الفصل إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه ثلاث مجموعات أساسية من العوامل الأولى مرتبطة بالمورد البشري والثانية مرتبطة بالظروف المادية أما الثالثة فهي معنوية؛

كما تبين لنا أيضا من خلال دراستنا لهذا الفصل أن المنظرين لم يتفقوا على تفسير محدد للرضا الوظيفي، وهذا بسبب اختلاف الزوايا التي نظروا منها إليه. فمنهم من نظر إلى الرضا الوظيفي من زاوية الحاجات الإنسانية (نظرية الحاجات) ومنهم من نظر إليه من زاوية العوامل الدافعة والوقائية (نظرية ذات العاملين) ومنهم من نظر إليه من زاوية التوقع (نظرية لوك ولولير) ومنهم من نظر إليه من زاوية العدالة (نظرية العدالة).

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

البيانات العامة:

جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ك	%
ذكر	24	%48
أنثى	26	%52
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 70 بالمئة تتراوح أعمارهم بين (25 إلى 34) و (35 إلى 44) بنسب 30 بالمئة و 40 بالمئة على التوالي، بينما تقل النسبة إلى 10 بالمئة للفئة العمرية (45 إلى 54) و 10 بالمئة في الفئة العمرية (55 سنة فما فوق).

يرجع هذا للسياسات التشغيلية التي انتهجتها الدولة في ضخ دماء جديدة للمؤسسات العمومية، فضلا عن محاربة ضاهرة البطالة.

جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	ك	%
من 25 إلى 34 سنة	15	%30
ن 35 إلى 44 سنة	20	%40
من 45 إلى 54 سنة	10	%20
55 سنة فما فوق	5	%10
المجموع	50	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 70 بالمئة تتراوح أعمارهم بين (25 إلى 34) و (35 إلى 44) بنسب 30 بالمئة و 40 بالمئة على التوالي، بينما تقل النسبة إلى 10 بالمئة للفئة العمرية (45 إلى 54) و 10 بالمئة في الفئة العمرية (55 سنة فما فوق).

يرجع هذا للسياسات التشغيلية التي انتهجتها الدولة في ضخ دماء جديدة للمؤسسات العمومية، فضلا عن محاربة ضاهرة البطالة.

جدول رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ك	%
ابتدائي	**9**	**%18**
متوسط	**11**	**%22**
ثانوي	**14**	**%28**
جامعي	**16**	**%32**
المجموع	**50**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) إلى تنوع المستوى التعليمي بين إبتدائي، متوسط، ثانوي، وجامعي، حيث كانت نسبة الموظفين الجامعيين هي أعلى نسبة 32% ثم تليها كل المستويات بنقص 04% بين كل مستوى ومستوى في عدد الموظفين.

نرى أن فئة الجامعيين هي الغالبة ويعود هذا إلى توجه التوظيف لأصحاب الشهادات لما تحتاجه المؤسسة من إطارات متحصلين على كفاءات علمية.

جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	ك	%
عازب	15	%30
متزوج	30	%60
أرمل	2	%4
مطلق	3	%6
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن الحصة الأسد بنسبة 60% لفائدة فئة العمال متزوجين، إضافة إلى 10% بين ارمل ومطلق، الذين كانوا يوما ما متزوجين، و 30% فقة لفئة العزاب.

تفسر هذه الأرقام لكثرة الطلب على العمل في هكذا نوع من القطاعات من طرف المتزوجين، فضلا عن الصمود والبقاء وعدم التحويل لقطاعات أخرى من طرفهم على عكس الأفراد العزاب.

جدول رقم (05) يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	ك	%
6 10	19	%38
11 15	5	%10
16 20	11	%22
21 25	4	%8
26 30	6	%12
31 35	5	%10
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أكثر من ثلث العينة لها أقدمية بين 06 واـ 10 سنوات أي بنسبة 38% ، أما باقي أفراد العينة يتوزعون على 05 فئات أقدمية من 11 سنة إلى غاية 35 سنة بنسب أقل من الأولى وغير متفاوتة كثيرا في ما بينها.

ترجع هذه النسب إلى أمرين، الأول وقد تتطرقنا إليه أعلاه، ويتمثل في السياسات التشغيلية المنتهجة من طرف الدولة، حيث قامت بتكثيف التوظيف خاصة في القطاع العمومي باعتباره غير ربحي آخر 10 سنين، أما الأمر الثاني فيتعلق بالعمالة في حد ذاتها، فنسبة كبيرة من الموظفين بعد دخولهم سوق العمل واكتسابهم لخبرة بعدد سنوات ما يبحثون عن فرص في مؤسسات أخرى أكثر أمانا وأكبر من حيث الرواتب.

جداول الفرضية الأولى:

جدول رقم (06) يبين العلاقة بين الجنس ومدى رضا المبحوثين عن العمل

الرضا عن العمل / الجنس	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	9	%18	15	%30	24	%48
أنثى	20	%40	6	%12	26	%52
المجموع	29	%58	21	%42	50	%100

ك^2 المحسوبة=^{a}7,962درجة الحرية 1 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=3,841

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تشير البيانات العددية الواردة في الجدول رقم (06) أن الفئة الغالبة في الجدول هي أنثى برضا عن العمل بنسبة 40% من العينة تقابلها نسبة 12% غير راضية عن العمل من نفس الفئة، أما فئة الذكور الراضية عن العمل تقدر بنسبة 18% من إجمالي العينة، وتقابلها 30% ذكور غير راضين عن العمال.

يمكن تعليل الأرقام الواردة في الجدول أعلاه وبتضمين المساواة للمرأة في العمل وتمكينها من المناصب القيادية في المؤسسات الجزائرية أن النسبة الأعلى التي تعود للأنثى برضا عن العمل يعود لمسؤولياتها القليلة نسبيا اتجاه المجتمع بصفة عامة واتجاه تكوين أسرة بصفة خاصة مقارنة بالذكور.

جدول رقم (07) يبين العلاقة بين الحالة العائلية ومدى رضا المبحوثين عن العمل

الرضا عن العمل / الحالة العائلية	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
عازب	15	%30	0	%00	15	%30
متزوج	11	%22	19	%38	30	%60
أرمل	2	%4	0	%00	2	%4
مطلق	1	%2	2	%4	3	6%
المجموع	29	%58	21	%42	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=$18,664^a$درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=7,81

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تفيد الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (07) أن نسبة 38% من العينة متزوجون بالإضافة إلى 2% مطلقون غير راضون عن العمل، اما كل الباقين راضين عن العمل ويمثلون من العينة: 30% عازب، 22% متزوج، 4% أرمل، 2% مطلق، من إجمالي العينة.

نستنتج مما سبق أن المسؤوليات على كاهل المتزوجين والمطلقين وما يترتب عن الطلاق أثر كبير في عدم الرضا عن العمل، في المقابل الرضا الكامل من طرف العزاب و/أو الأرمل.

جدول رقم (08) يبين العلاقة بين المستوى التعليمي للمبحوثين ومدى رضاهم عن العمل

الرضا عن العمل / المستوى التعليمي	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ابتدائي	1	%2	8	%16	9	%18
متوسط	2	%4	9	%18	11	%22
ثانوي	10	%20	4	%8	14	%28
جامعي	16	%32	0	%00	16	%32
المجموع	29	%58	21	%42	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=$27,905^a$درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=7,81

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تشير النسب المئوية في الجدول رقم (08) إلى تنوع المستوى التعليمي بين ابتدائي، متوسط، ثانوي وجامعي حيث كانت نسبة الموظفين الجامعيين هي أعلى نسبة 32% وكلهم راضون عن العمل، ثم فئة العمال ذوي المستوى الثانوي بنسبة 28% منهم 20% راضون عن العمل، تليها فئة العمال ذوي المستوى المتوسط بنسبة 22% منهم 4% فقط راضون عن العمل، وأصغر نسبة هي فئة العمال ذوي المستوى الإبتدائي بنسبة 18% منها 2% فقط راضون عن العمل.

نرى أن الفئة الغالبة هي فئة الجامعيين ويعود ذلك إلى طبيعة بعض المناصب التي تحتاج إطارات متحصلين على كفاءات علمية كعمال المخابر والمهندسين، كما نرى أن الرضا عن العمل يتزايد طرديا مع تزايد المستوى التعليمي، ويمكن

تعليل هذا في نقطتين 02، الأولى: كلما قل المستوى الدراسي كلما زاد كم العمل وقلة جودته فينقص المقابل ومنه يقل الرضا عن العمل فمثلا وفي فئة عمال المستوى الإبتدائي تنحصر الوظائف في الأعمال المهنية والنظافة والسياقة ... الخ وبكميات كبيرة مقابل أجر زهيد ويتحسن هذا الوضع كلم إنتقلنا للمستوى التعليمي الأعلى، والنقطة الثانية: تتمثل في عدم تقدير أصحاب الشهادات خاصة الثانوي والجامعي لمؤهلاتهم وبالتالي الرضا عن العمل الممنوح لهم.

جدول رقم (09) يبين العلاقة بين المستوى التعليمي للمبحوثين ومدى استعدادهم لتغيير مؤسسة العمل

تغيير المؤسسة / المستوى التعليمي	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ابتدائي	9	%18	0	%00	9	%18
متوسط	6	%12	5	%10	11	%22
ثانوي	5	%10	9	%18	14	%28
جامعي	0	%00	16	%32	16	%32
المجموع	20	%40	30	%60	50	%100

ك^2 المحسوبة=^{a}25,244درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=7,81

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تفيد الإحصاءات الكمية الواردة في الجدول رقم (09) أن تغيير المؤسسة يتزايد عكسيا مع تزايد المستوى التعليمي، فنسبة 18% للمستوى الإبتدائي كلهم على استعداد لتغيير المؤسسة، وعينة الجامعيين بنسبة 32% كلهم غير مستعدين لتغيير المؤسسة، أما 22% في فئة المتوسط منهم 12% على إستعداد لتغيير المؤسسة، وكذا من 28% في فئة الثانوي توجد 10% على إستعداد لتغيير المؤسسة.

كما يمكن ربط مدى إستعداد المبحوثين لتغيير مؤسسة العمل طرديا مع رضاهم عن العمل، كلما زاد الرضا عن العمل نقصت النية أو الإستعداد في تغيير المؤسسة، والعكس صحيح.

جدول رقم (10) يبين العلاقة بين العلاقة الاجتماعية في بيئة العمل للمبحوثين ومدى استعدادهم لتغيير مؤسسة العمل

تغيير المؤسسة / العلاقة في العمل	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
جيدة	0	%00	15	%30	15	%30
حسنة	0	%00	10	%20	10	%20
عادية	15	%30	5	%10	20	%40
سيئة	5	%10	0	%00	5	%10
المجموع	20	%40	30	%60	50	%100

ك^2 المحسوبة=34,375^{a}درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=7,81

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن كل من الفئتين علاقة في العمل الجيدة والحسنة بنسب 30% و20% على التولي غير مستعدين لتغيير المؤسسة أي بنسبة 100% من العينتين، عكس فئة العلاقات السيئة في العمل كلها بنسبة 10% من إجمالي العينة على إستعداد لتغيير مؤسسة العمل، كما نلاحظ أن العلاقات العادية في العمل أيضا تؤثر أيجابا على تغير العمل، فمن 40% التي تمثل فئة العلاقة العادية في العمل منها 30% على إستعداد تغيير العمل.

وما يمكن إستنتاجه أن العلاقة في العمل السيئة والعادية سبب وجيه في تغيير المؤسسة، عكس فئتي العلاقات الجيدة والحسنة فهم مستقرين في المؤسسة بإجماع.

جدول رقم (11) يبين العلاقة بين العلاقة الاجتماعية في بيئة العمل للمبحوثين ومدى رضاهم عن العمل

الرضا عن العمل / العلاقة في العمل	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
جيدة	15	%30	0	%00	15	%30
حسنة	5	%10	5	%10	10	%20
عادية	8	%16	12	%24	20	%40

سيئة	1	%2	4	%8	5	%10
المجموع	29	%58	21	%42	50	%100

ك^2 المحسوبة=^{a}16,749درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=7,81

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

يتبين من خلال الجدول رقم (11) ان ثاني أكبر نسبة تعود للعلاقة الجيدة في العمل بـ 30% وكلهم راضين على العمل، اما الفئة الثانية وتمثل العلاقة الحسنة في العمل بـ 20% من إجمالي المبحوثين ينقسمون مناصفة بـ 10% بين رضين وغير راضين عن العمل، وأكبر نسبة تعود للعلاقة العادية في العمل بـ 40% منهم 16% فقط راضون عن العمل عكس الـ 16% المتبقية ، مثل الفئة الأخيرة صاحبة العلاقات السيئة في العمل فنسبة 8% من أصل 10% غير راضين عن العمل.

وهذا ما يتبت أن العلاقة الجيدة في العمل ترضي الشخص اتجاه عمله، عكس كل العلاقات الأخرى سواء كانت جيدة أو عادية، فعلى المؤسسة تحسين العلاقات من السيئة والعادية والحسنة إلى الجيدة..

جدول رقم (12) يبين العلاقة بين المستوى التعليمي للمبحوثين ومدى تناسب مهامهم مع مؤهلاتهم العلمية

تناسب المهام / المستوى التعليمي	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ابتدائي	9	%18	0	%00	9	%18

متوسط	6	%12	5	%10	11	%22
ثانوي	9	%18	5	%10	14	%28
جامعي	15	%30	1	%2	16	%32
المجموع	39	%78	11	%22	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=$9,912^a$درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=7,81

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تشير الإحصاءات في الجدول رقم (12) أن فئتي المستوي الإبتدائي والجامعي يجدون مهامهم تتناسب ومؤهلاتهم العلمية بنسب 18% و30% على التوالي، في حين نسبة فئة المستوى التعليمي المتوسط بـ 22% منه 12% يرى المهام تناسب مؤهلاته والـ 10% المتبقية ترى العكس، ونفس الأمر بالنسبة لمبحوثي الطور الثانوي ونسبتهم 28% من إجمالي العينة، منهم 18% يجدون المهام تتناسب والمؤلات والـ 10% المتبقية ترى العكس.

يرجح إنقسام فئتي المستوى العليمي المتوسط والثانوي لمؤيد وغير مؤيد بتناسب المهام إلى طبيعة التوظيف، فالمتعامل به حاليا التوظيف على أساس الشهادات، فأصحاب هته الفئتين خاثة غير المؤيدين لتناسب المهام، إن وظفوا في مهام في قاعدة الهرم يجدون أنفسهم يعملون نفس العمل مع مستوى الإبتدائي لكن مستواهم أعلى، وإن وظفوا مع أصحاب الشهادات والجامعيين يجدون أنفسهم يعملون نعس العمل المنوط بالمستوى الجامعي لكن بأجر أدنى.

جداول الفرضية الثانية

جدول رقم (13) يبين العلاقة بين الأقدمية في العمل للمبحوثين وهل الراتب الذي يتقاضونه كاف لمتطلبات المعيشة

كفاية الراتب / الأقدمية في العمل	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
6 10	14	%28	5	%10	19	%38
11 15	0	%00	5	%10	5	%10
16 20	6	%12	5	%10	11	%22
21 25	0	%00	4	%8	4	%8
26 30	0	%00	6	%12	6	%12
أكثر من 30 سنة	0	%00	5	%10	5	%10
المجموع	20	%40	30	%60	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=^{a}23,285درجة الحرية 5 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=11,07

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) وكما تطرقنا سابقا أكبر نسبة بـ 38% تعود للمبحوثين أصحاب الأقدمية الصغيرة (6 و 10 سنوات) منهم 28 % يكفيهم الراتب الذي يتقاضونه مع متطلبات الحياة بالنسبة لأقدميتهم بالإضافة إلى

12% الفئة الثالثة أصحاب الخبرة بين (16 و 20 سنة)، 60% المتبقية من العينة فلا ترى الراتب يكفي لمتطلبات المعيشة متوزعة على كل الفئات.

نستنتج هنا أغلبية المبحوثين الذين يجدون كفاية الراتب من الفئة الأولى أصحاب الأقدمية بين (6 و 10 سنوات)، يعلل هدا بعدم توليهم مهام ومسؤوليات في العمل صعبة وكبيرة نظرا وأقدميتهم من جهة، وكذا عدم نضجهم الكافي وتحملهم لمؤولياتهم الأسرية والمجتمعية بصفة عامة من جهة أخرى.

جدول رقم (14) يبين العلاقة بين جنس المبحوثين وهل الراتب الذي يتقاضونه كاف لمتطلبات المعيشة

كفاية الراتب / الجنس	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	5	%10	19	%38	24	%48
أنثى	15	%30	11	%22	26	%52
المجموع	20	%40	30	%60	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=$7,065^a$ درجة الحرية 1 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=3,841

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

يتبين من خلال الجدول رقم (14) انه من أصل 48% ذكور منهم 10% فقط يرون أن الراتب كاف لمتطلبات المعيشة، عكس 38% المتبقية، عطس فئة الإناث من أصل 52%، 30% ترى أن الراتب يكفي لمتطلبات المعيشة عكس

22% المتبقية من هذه الفئة، وبتفصيل آخر 20% من الذكور و57% من الإناث يجدون الراتب كاف لمتطلبات الحياة.

ويرجع هذا الإختلاف في التصريح بكفاية الراتب من عدمه بين الجنسين إلى مهام والأهداف المرجوة من كل جنس، فالذكر مطالب أكثر من الأنثى، "وليس الذكر كالأنثى" .

جدول رقم (15) يبين العلاقة بين مدى كفاية الراتب لتلبية متطلبات المعيشة للمبحوثين ومدى رضاهم عن العمل

الرضا عن العمل / كفاية الراتب	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
نعم	20	%40	0	%00	20	%40
لا	9	%18	21	%22	30	%60
المجموع	29	%58	21	%22	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=$24,138^a$ درجة الحرية 1 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=3,841

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن كل الفئة الأولى والتي يكفيها الراتب لتبية متطلبات المعيشة المقدرة بـ 40% من المبحوثين راضية كلها بنسبة 100% عن العمل، أما الفئة التي تجد الراتب غير كاف لمتطلبات المعيشة والمقدرة بـ 60% منها 18% راضية عن العمل فقط، ونسبة 22% غير راضية عن العمل.

يمكن تعليل رضا الثلث فقط من الفئة الثانية عن العمل للضروف المعيشية القاسية التي يعيشها بعض الأفراد، فمن لايملك مدخول وفوق ذلك بطال، أي عمل وتحت أي ظروف يراه مفتاح فرج.

جدول رقم (16) يبين العلاقة بين مدى كفاية الراتب لتلبية متطلبات المعيشة للمبحوثين ومدى استعدادهم لتغيير مؤسسة العمل

تغيير المؤسسة / كفاية الراتب	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
نعم	0	%00	20	%40	20	%40
لا	20	%40	10	%20	30	%60
المجموع	20	%40	30	%60	50	%100

ك^2 المحسوبة=$22,222^a$ درجة الحرية 1 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=3,841

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

نرى من خلال الجدول رقم (16) العلاقة الطردية مع الجدول السابق، كل الفئة الأولى التقول بكفايت الراتب والبالغ نسبتها بـ 40% من المبحوثين لا تريد وليس لهم إستعداد لتغيير المؤسسة، لكن ثلثي الفئة الثانية والمقدرة بـ 60 % على استعداد لتغير المؤسسة أي بنسبة 40%، عكس 20% المتبقية.

من النسبة الأخيرة والتي تعتبر نفسها في الجدول 15 تقريبا، لا يكفيها الراتب وراضية عن العمل وباتالي لا تريد تغيير المؤسسة ويرجح هذا للحالة الإجتماعية والمحيط الصعب لهذه الشريحة من المجتمع.

جدول رقم (17) يبين العلاقة بين مقدار الراتب الشهري للمبحوثين ومدى رضاهم عن العمل

الرضا عن العمل / الراتب	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
من20000 إلى40000 دج	1	%2	9	%18	10	%20
من40000 إلى60000دج	13	%26	7	%14	20	%40
من60000 إلى80000 دج	10	%20	5	%10	15	%30
أكثر من80000	5	%10	0	%00	5	%10
المجموع	29	%58	21	%42	50	%100

$ك^2$ المحسوبة=^{a}13,944درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /$ك^2$ المجدولة=7,81

$ك^2$ المحسوبة أكبر من $ك^2$ المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تشير الإحصاءات في الجدول رقم (17) في المجمل أن الرضا عن العمل بنسبة 58% من إجمالى العينة مقابل عدم الرضا ينسبة 48% ، اما تفصيلا فإن 90% من العينة التي تتراوح رواتبهم بين (20000 إلى 400000) غير راضون عن العمل، لكن نسبتهم 20% فقط من إجمالي العينة، و10% من العينة راضون تماما عن العمل ويفوق راتبهم 80000 دج، أما 70% المتبقية من العينة وتعتبر الحصة الأكبر وهم على فئتين (من 40000 إلى 60000

دج) و(من 60000 إلى 80000 دج)، منهم 74 %راضية عن العمل و26% تقريبا غير راضية عن العمل.

يتضح مما سبق أن العينة في فئة الرواتب بين 20000 إلى 40000 دج غير راضية تماما عن العمل، وربع العينة في الفئتية الثانية والثالثة غير راضين أيضا عن العمل بهكذا مستوى رواتب، ويرجع هذا لتطور المستوى المعيشي للأفراد وهذا بسبب معرفة المستوى المعيشي للشعوب الأخرى خاصة الغربية منها وبعض دول الخليج عن طريق السفر أو عن طريق وسائل التواصل الإجتماعي، هذا من جهة، من جهة أخرى ضعف القدرة الشرائية للدينار الجزائري تسبب في حالة إستياء الفرد الجزائري سواء اتجاه الأساسيات أو الكماليات.

جدول رقم (18) يبين العلاقة بين مقدار الراتب الشهري للمبحوثين ومدى تناسبه مع المجهودات المبذولة

تناسب الراتب مع المجهودات المبذولة / الراتب	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
من20000 إلى40000 دج	0	%00	10	%20	10	%20
من40000 إلى60000دج	10	%20	10	%20	20	%40
من60000 إلى80000 دج	10	%20	5	%10	15	%30
أكثر من80000	5	%10	0	%00	5	%10
المجموع	25	%50	25	%50	50	%100

ك^2 المحسوبة=^{a} ^{a}16,667درجة الحرية 3 /مستوى الدلالة 0,05 /ك^2 المجدولة=7,81

ك^2 المحسوبة أكبر من ك^2 المجدولة هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية

تتشابه الإحصاءات في الجدول رقم (18) مع سابقه رقم (17) لذا 50% من إجمالى العينة ترى أن الجهد المبذول يتناسب مع الراتب وتقابله نسبة 50% ترى العكس، هذا في المجمل، لكن بمقارنة فئات الرواتب نجد أن الفئة الأولى بين (20000 و 40000 دج) ترى أن الراتب لا يتناسب تماما مع الجهد المبذول بنسبة 100%، أما الفئة الثانية بين (40000 و 60000دج) نصفهم يرى تباسب الرايتب مع الجهد المبذول والنصف الثاني يرى العكس، وثلثي الفئة الثالثة 'نت 60000 إلى 8000 دج) تجد الراتب يتناسب مع الجهود المبذولة عكس الثلث المتبقي، أما فئة الراتب أكثر من 80000 دج تجده يتناسب مع جهودهم المبذولة بنسبة 100%.

بناءا على ما سبق من إحصاءات نستنتج أن الجهود العينات في الفئات الدنيا من ارواتب تجد أن جهودها المبذولة أكبر من الراتب ويتناقص هذا طرديا مع الزيادة في الراتب في الفئات الموالية وهذا الأمر أيضا له علاقة وثيقة مع الرضا عن العمل، فضلا عن هيكلة وتصنيف العمال حسب ووظائفهم، فقاعدة الهرم يكون بها كم العمل أكبر.

3-الاستنتاج العام:

انطلاقا من دراستنا لموضوع الخلفية السوسيو اقتصادية للرضا الوظيفي لدى الموظف في الإدارات العمومية في الجزائر يمكن استنتاج أن المستوى التعليمي للموظف له تأثير على رضاه الوظيفي فيميل الموظفون ذو المستوى التعليمي الأعلى إلى الشعور برضا أكثر عن وظائفهم مقارنة بالذين ليس لديهم تعليم عالي وهناك عدة أسباب التي تفسر هذه العلاقة:

- فالموظفون ذو المستوى الأعلى يميلون إلى الحصول على رواتب أعلى ومناصب أفضل.
- هم أكثر عرضة للشعور بأن عملهم مهم وذا معنى.
- هم أكثر ثقة بأنفسهم وقدرتهم على التأثير في مكان عملهم.

ونجد كذلك الراتب الأعلى للموظف له تأثير على رضاه الوظيفي فيميل الموظفون الذين يتقاضون رواتب أعلى إلى الشعور برضا أكبر عن وظائفهم مقارنة بالذين يتقاضون رواتب أقل فهناك أسباب تفسر هذه العلاقة:

- الأمان المالي يوفر الراتب الأعلى للموظفين، الأمان المالي ويمكنهم من تلبية احتياجاتهم ورغباتهم بشكل أفضل.
- التقدير : يشعر الموظفون الذين يتقاضون رواتب أعلى بأنهم مقدرين من أرباب عملهم.
- الشعور بالقيمة: يعزز الراتب الأعلى شعور الموظفين بقيمتهم وأهميتهم في مكان عملهم.

خاتمة

خاتمة

من خلال ما توصلنا اليه من كلا الجانبين النظري والميداني نجد أن هناك علاقة قوية بين الخلفيات السوسيو اقتصادية للموظف ورضاه الوظيفي مع لعب كل من الراتب والمستوى التعليمي دورا هاما في تحديد مستوى الرضا، فالمستوى التعليمي للموظف يميل الموظفون ذو المستويات التعليمية العالية أنهم أكثر عرضة للعمل في وظائف تتطلب مهارات وقدرات إبداعية مما قد يزيد من شعورهم بالرضا الوظيفي، أما في ما يخص الراتب فالنوظفون ذو الرواتب الأعلى يميلون إلى الرضا عن وظائفهم ويعود ذلك إلى أن الرات بالمرتفع يوفر للأفرا د مستوى معيشي أفضل، ويقلل من التوتر المالي، ويزيد من الشعور بالأمان الوظيفي.

لذلك من المهم على رؤساء التنظيم مراعاة العوامل السوسيو اقتصادية عند تصميم برامج التعويضات والمزايا، وخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة لتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع بالعربية:

1- عليان ريحى مصطفى، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية، ط1، دار الصفاء، عمان، 2000 .

2- عبد الرحمان عزيز، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (تخصص علم النفس تنظيم وعمل)،جامعة محمد خيضر –بسكرة– 2015

3- محمد عبد العزيز عجمية، عبد الرحمن يسري أحمد، التنمية الاقتصادية، الإسكندرية، دار الجامعية المصرية، 1980.

4- عبد الناصر نصيب، علاء موايعية، أثير الخلفية السوسيواقتصادية على مستوى اللياقة البدنية المرتبطة بالصحة لدى تلاميذ الطور الابتدائي في ولاية تبسة، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي– تبسة، 2022. .

5- عبد الناصر نصيب وعلاء موايعية، تأثير الخلفية السوسيواقتصادية على مستوى اللياقة البدنية المرتبطة بالصحة لدى تلاميذ الطور الابتدائي في ولاية تبسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ل.م.د أكاديمي في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، السنة الجامعية: 2022/2021.

6- خلدون النقيب الكتب. أراء في فقه التخلف : العرب والغرب في عصر العولمة. دار الساقي. بيروت. 2002.

7- كمال المنوفي، "تأثيرات التحول الديمقراطي على هياكل الدول في المنطقة العربية"، في: المشروع البحثي المشترك حول مشكالت التحول الديمقراطي

في الدول العربية. تح. أحمد فخر، القاهرة: املركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، يوليو 2005.

8- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، "خارطة طريق الديمقراطية والتجديد في العالم العربي اليونيسكو تواكب عمليات التحول الديمقراطي"، وثيقة أعدت في إطار التحضير لاجتماع المائدة المستديرة الرفيع المستوى الذي نظمته اليونسكو. فرنسا: مقر اليونسكو، 21 جوان 2011.

9- حاتم حميد محسن، "العلاقة بين الديمقراطية والتنمية- أيهما شرط مسبق للآخر؟"، ورقة مقدمة في مؤتمر""ولتن بارك" للديمقراطية، 23- 25 أكتوبر 2007 .

10- طالم علي وفيلالي بومدين، "إشكالية التنمية الاقتصادية في الجزائر – دراسة تحليلية تقييمية-"، مجلة الاقتصاد والتنمية. ع.06، جوان 2016، جامعة يحى فارس المدية: مخبر التنمية المحلية المستدامة.

11- عنصر العياشي، "سوسيولوجية الأزمة الراهنة في الجزائر"، مجلة المستقبل العربي. ع.191، جانفي 1995.

12- جدو فؤاد، "التنمية املستدامة بين متطلبات الحكم الراشد وخصوصية الجزائر"، ورقة بحث قدمت في الملتقى الوطني الأول حول: التحولات السياسية وإشكالية التنمية في الجزائر: واقع وتحديات. الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 16-17 ديسمبر 2008.

13- محمد العويني، العلوم السياسية دراسة في الأصول والنظريات والتطبيق. القاهرة: عالم الكتب، 1988.

14- محمد أحمد نايف العكش، مؤسسات المجتمع المدني والتحول الديمقراطي الأردن نموذجا (1999-2005). الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012.

15- نفيسة زريق، "عملية الترسيخ الديمقراطي في الجزائر وإشكالية النظام الدوالتي المشكالت والآفاق"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر باتنة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2008-2009.

16- بيتر ميركل، "ماهي البلدان الديمقراطية في عالم اليوم؟"، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية. ع.136 ،باريس 1993.

17- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014.

18- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجيستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، الفصل الدراسي1428هـ/1429هـ.

19- منال أحمد بارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين المجموعة العربية للتدريب والنشر،2015.

20- إيمان عباس الخفاف، الذكاء الأانفعالي: تعلم كيف تتفكر انفعاليا، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2013.

21- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين، ط1،2015.

22- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء،ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2017 .

23- عصام عبد اللطيف، الرض الوظيفي ومهارات ضغوط لعمل ، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، 2015.

24- عادل عبد الرزاق هاشم، وعلاقتها بالرضا الوظيفي، جار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019.

25- محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان 2016.

26- شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية: حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 2005.

27- شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة :دراسة حالة مؤسسة Sopromac بميلة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل غير منشورة ، جامعة باتنة، 2002.

28- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.

29- عبد المنعم هاشم، عدلي سليمان، الجماعات والتنشئة الاجتماعية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر،1970 .

30- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1997.

31- صالح محمد محسن العامري، طاهر محسن الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2007.

طارق طه، إدارة الأعمال: منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية،2005.

32- محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،2007.

33- زويش سامية، محات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد بجيزر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2019.

34- بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلينالد للدافعية_ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة_ 2006،2007 .

35- عبد النور أرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 1997.

36- بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلنالد للدافعية_ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة، 2006-2007.

37- زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.

38- منصور فهي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية، لبنان، 1984.

39- زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.

40- عامر سعيد والخلف خالد، الانتاجية القياسية معايير الاداء وقياس الاداء، ط1، دار المريخ، الرياض، 1985 .

41- كشك محمد بهجت، المؤسسات وأسس إدارتها،ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر ،2003.

42- درة عبد الباري، العامل البشري والانتاجية في المؤسسات العامة، دط ،دار الفاروق للنشر والتوزيع، الاردن، 1988 .

43- هلال محمد عبد الغني، مهارات إدارة الاداء، ط1أمركز تطوير الاداء، القاهرة، 1996.

44- ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم أداء العاملين بين النظرية والتطبيق،ط1،جرير للنشر والتوزيع، الاردن، 2013 .

45- محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.

المراجع بالأجنبية:

1- "Social and Economic Interactions in Modern Society" ,"Journal of Socio-Economic Studies"
2- "TheSocio-Economic Dynamics of Development" "Interdisciplinary Approaches to Socio-Economic Research"
3- "Economic Sociology Review"
4- Marie-Georges Filleau, Clotilde Marque-Rippoul, les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Marketing, Paris, 1999.
5-
6- Jean-François, Soutenain, Management, édition Faucher, Paris, 2008.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس – المدية–

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الاستبيـــــــان

أخـي، أختـي يرجـى مـن سـيادتكم (ن) المحترمـة التكـريم بمـلء هـذه الاسـتمارة بكـل عنايـة، وإفادتنـا بكـل المعلومـات اللازمـة عـن طريـق وضـع علامـة (X) أمـا م الإجابـة التـي تراهـا مناسـبة، ونعـدكم أن المعلومـات تبقـى سـرية ولـن تسـتغل إلا فـي غرض البحث العلمي فقط.

I. المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: ..... ☐

3-المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

أخرى: .....

4-الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

5-الأقدمية:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 10 إلى 15 سنة
- من 15 فما فوق

II. المحور الثاني: بيانات تتعلق بالبيئة السوسيولوجية.

6-مكان الس

ريفي حضري

7-منذ متى تسكن في مسكنك الحالي:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 10 إلى 15 سنة
- من 15 فما فوق

8-مع من تسكن

بمفردك عائلتك الصغيرة عائلتك الكبيرة

لماذا؟

....
....

....
....

9-هل تعيل عائلتك الكبيرة؟

نعم لا

إذا كـــــــــــــــــــــــــــان نعـــــــــــــــــــــــــــــــــم، لماذا؟.....

10- مـــا هـــي العوامـــل التـــي تجعلـــك راضـــي عـــن وضـــعك الاجتمـــاعي الحالي؟

.....

.... ☐ ☐

.....

.....

.....

III. بيانات تتعلق بالوضعية الاقتصادية.

11- هل العائد الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعيشة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كـــــــــــــــــــــــــــان لا، لمـــــــــــــــــــــــــــاذا؟

.....☐.....

.....☐.....

.....

12- كم تتقاضى في الشهر؟

- من 20.000.00 دج إلى 40.000.00 دج
- من 40.000.00 دج إلى 60.000.00 دج
- من 60.000.00 دج إلى 80.000.00 دج
- أكثر من 80.000.00 دج

13- ما هو الأجر الذي تراه كافي لمتطلبات المعيشة؟

....

14- ولت الا... من وظيفتك؟

15- نعم لا

إذا ... ان نعم،

لماذا؟...

16- هل تعتقد أن للظروف الاقتصادية تأثير كبير على مستوى رضاك

عن وظيفتك؟ نعم لا

IV. بيانات تتعلق بالرضا الوظيفي.

17- هل أنت راض عن عمل؟

نعم لا

18- لو أتيحت لك فرصة عمل خارج المؤسسة هل توافق؟

نعم لا في كلتا الإجابتين برر ذلك.

لماذا؟

....

...

....

....

19- ما هي العوامل التي تجعلك تشعر بالإستياء من وظيفتك؟

....

...

.....

.....

20- ما هي العوامل التي تجعلك راض عن وظيفتك؟

.....

...

.....

.....

21- هل تعتقد أن التطوير المهني وفرص الترقية تؤثر في رضاك عن وظيفتك؟

نعم لا

22- كيف تقيم علاقاتك الاجتماعية في بيئة العمل؟

جيدة متوسطة ضعيفة

23- هل تعتقد أن راتبك عادل مقارنة بمهامك؟

نعم لا

24- هل تتماشى مهامك مع مؤهلاتك التعليمية؟

نعم لا

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	48,0	48,0	48,0
	أنثى	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 34 سنة	15	30,0	30,0	30,0
	ن 35 إلى 44 سنة	20	40,0	40,0	70,0
	من 45 إلى 54 سنة	10	20,0	20,0	90,0
	□ 55فمـا فوق	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	9	18,0	18,0	18,0
	متوسط	11	22,0	22,0	40,0
	ثانوي	14	28,0	28,0	68,0
	ليسانس	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عازب	15	30,0	30,0	30,0
	متزوج	30	60,0	60,0	90,0
	أرمل	2	4,0	4,0	94,0
	مطلق	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6 10	19	38,0	38,0	38,0
	11 15	5	10,0	10,0	48,0
	16 20	11	22,0	22,0	70,0
	21 25	4	8,0	8,0	78,0
	26 30	6	12,0	12,0	90,0
	31 35	5	10,0	10,0	100,0

Total	50	100,0	100,0	

الجنس * هل أنت راض عن العملCrosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
الجنس	ذكر	9	15	24
	أنثى	20	6	26
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,962[a]	1	,005		
Continuity Correction[b]	6,426	1	,011		
Likelihood Ratio	8,184	1	,004		
Fisher's Exact Test				,009	,005
Linear-by-Linear Association	7,803	1	,005		
N of Valid Cases	50				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,08.

b. Computed only for a 2x2 table

الحالة العائلية * هل أنت راض عن العملCrosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
الحالة العائلية	عازب	15	0	15
	متزوج	11	19	30
	أرمل	2	0	2
	مطلق	1	2	3
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,664[a]	3	,000
Likelihood Ratio	24,781	3	,000
Linear-by-Linear Association	6,915	1	,009

N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,84.

المستوى التعليمي * هل أنت راض عن العمل Crosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
المستوى التعليمي	ابتدائى	1	8	9
	متوسط	2	9	11
	ثانوي	10	4	14
	ليسانس	16	0	16
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,905[a]	3	,000
Likelihood Ratio	34,568	3	,000
Linear-by-Linear Association	25,764	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,78.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,598	,000
N of Valid Cases		50	

المستوى التعليمي * هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل Crosstabulation

Count

	هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل		
	نعم	لا	Total

المستوى التعليمي	ابتدائي	9	0	9
	متوسط	6	5	11
	ثانوي	5	9	14
	ليسانس	0	16	16
	Total	20	30	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,244[a]	3	,000
Likelihood Ratio	33,894	3	,000
Linear-by-Linear Association	24,207	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,60.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,579	,000
N of Valid Cases		50	

علاقة الاجتماعية في بيئة العمل * هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل

Crosstabulation

Count

		هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل		
		نعم	لا	Total
علاقة الاجتماعية في بيئة العمل	جيدة	0	15	15
	حسنة	0	10	10
	عادية	15	5	20
	سيئة	5	0	5
	Total	20	30	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,375[a]	3	,000
Likelihood Ratio	44,808	3	,000
Linear-by-Linear Association	29,190	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,00.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,638	,000
N of Valid Cases		50	

علاقة الاجتماعية في بيئة العمل * هل أنت راض عن العمل Crosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
علاقة الاجتماعية في بيئة العمل	جيدة	15	0	15
	حسنة	5	5	10
	عادية	8	12	20
	سيئة	1	4	5
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,749[a]	3	,001
Likelihood Ratio	22,242	3	,000
Linear-by-Linear Association	14,952	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,10.

المستوى التعليمي * هل مهامك تتناسب مع مؤهلاتك العلميةCrosstabulation

Count

		هل مهامك تتناسب مع مؤهلاتك العلمية		
		نعم	لا	Total
المستوى التعليمي	ابتدائي	9	0	9
	متوسط	6	5	11
	ثانوي	9	5	14
	ليسانس	15	1	16
	Total	39	11	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,912[a]	3	,019
Likelihood Ratio	11,802	3	,008
Linear-by-Linear Association	,124	1	,724
N of Valid Cases	50		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,98.

الأقدمية في العمل * هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعيشةCrosstabulation

Count

		هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعيشة		
		نعم	لا	Total
الأقدمية في العمل	6 10	14	5	19
	11 15	0	5	5
	16 20	6	5	11
	21 25	0	4	4
	26 30	0	6	6
	31 35	0	5	5
	Total	20	30	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,285[a]	5	,000

Likelihood Ratio	30,242	5	,000
Linear-by-Linear Association	14,543	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 9 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,60.

الجنس * هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعبشة Crosstabulation

Count

		هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعبشة		
		نعم	لا	Total
الجنس	ذكر	5	19	24
	أنثى	15	11	26
	Total	20	30	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,065[a]	1	,008		
Continuity Correction[b]	5,612	1	,018		
Likelihood Ratio	7,312	1	,007		
Fisher's Exact Test				,010	,008
Linear-by-Linear Association	6,923	1	,009		
N of Valid Cases	50				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,60.

b. Computed only for a 2x2 table

هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعبشة * هل أنت راض عن العمل Crosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعبشة	نعم	20	0	20
	لا	9	21	30
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	24,138[a]	1	,000		
Continuity Correction[b]	21,350	1	,000		
Likelihood Ratio	31,377	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	23,655	1	,000		
N of Valid Cases	50				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,40.

b. Computed only for a 2x2 table

هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعيشة * هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل

Crosstabulation

Count

		هل تغير المؤسسة إذا أتيحت لك فرصة عمل		
		نعم	لا	Total
هل الراتب الذي تتقاضاه كافي لمتطلبات المعيشة	نعم	0	20	20
	لا	20	10	30
	Total	20	30	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	22,222[a]	1	,000		
Continuity Correction[b]	19,531	1	,000		
Likelihood Ratio	29,110	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	21,778	1	,000		
N of Valid Cases	50				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,00.

b. Computed only for a 2x2 table

كمتتقاضى في الشهر * هل أنت راض عن العملCrosstabulation

Count

		هل أنت راض عن العمل		
		نعم	لا	Total
كمتتقاضى في الشهر	من20000 إلى40000 دج	1	9	10
	من40000 إلى60000دج	13	7	20
	من60000 إلى80000 دج	10	5	15
	أكثر من80000	5	0	5
	Total	29	21	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,944[a]	3	,003
Likelihood Ratio	16,534	3	,001
Linear-by-Linear Association	10,538	1	,001
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,10.

كمتتقاضى في الشهر * هل الراتب يناسب مجهوداتك Crosstabulation

Count

		هل الراتب يناسب مجهوداتك		
		نعم	لا	Total
كمتتقاضى في الشهر	من20000 إلى40000 دج	0	10	10
	من40000 إلى60000دج	10	10	20
	من60000 إلى80000 دج	10	5	15
	أكثر من80000	5	0	5
	Total	25	25	50

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,667[a]	3	,001
Likelihood Ratio	22,493	3	,000
Linear-by-Linear Association	15,123	1	,000
N of Valid Cases	50		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,50.