وزارة التعلـــيم العالـي والبـحـث العلمـي
جـامـعة يحيـى فـارس –بالمديـــة-
كلـــية العلـوم الإنسانية والاجتماعيـــة
قسـم:العلـوم الاجتمـاعيـة

الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة يحيى فارس –ولايـــة المديـة-

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع –تنظيم وعمل -

إعداد الطلبة:

- هجرسي أيمن .
- بن عيمش مصطفى .

تحت إشراف الأستاذ:

- د. نشادي عبد القادر.

الموسـم الجامعـي:2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

نحمد الله تعالى الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع، ونصلي ونسلم على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

شكرا الله تعالى أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إتمام هذا العمل، وبعد ذلك يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذنا المشرف الدكتور نشادي عبد القادر على رحابة صدره وجهده ومتابعته ونصائحه لنا التي لولاها لما تمكنا من إنجاز هذا البحث فجزاه الله خير الجزاء.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من أمدنا بيد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد وإلى كل الأساتذة ونخص بالذكر أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبالخصوص أساتذة المنهجية الدكتور محمد بوجطوا والدكتور شتوي لخضر لتعليمهم وتدريسهم لنا مختلف خفايا المنهجية التي استفدنا منها كثيرا في هذه المذكرة.

الإهداء

الطالب هـ. أيمن:

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله.

أياما مضت من عمرنا بدأناها بخطوة وها نحن اليوم نخطف ثمار مسيرة أعوام كان هدفنا فيها واضحا ، وكنا نسعى في كل يوم لتحقيقه والوصول إليه مهما كان صعبا ، وها نحن الآن وصلنا وبيدينا شعلة علو وسنحرص عليها كل الحرص حتى لا تنطفئ وشكرا الله أولا وأخيرا على أن وفقنا وساعدنا على ذلك.

إلى وزيرة سعادتي ومنبع دراستي أمـــي الغالية والجبل الذي يحمي ظهري ويصونه أبـــي العزيز، اللذان زرعا في قلبي ونفسي الشموخ وروح المثابرة في دراستي وحب العلم منذ طفولتـي لغاية رجولتـي اليوم.

وأهدي هذا العمل إلى كل أصدقائي وزملائي في الدراسة والعمل وكل الذين ساندوني وكانوا عونا لي في السراء والضراء وأخص بالذكر صديقيَ **لكحل عبد القادر وحمام أحمد** (شكرا لكما) ، وبالطبع إلى رفيق دربي وزميلي وشريكي في المذكرة إبن خالتي **مصطفى بن عيمش**.

وإلى كل جيراني أحبابي وكل أفراد عائلتي وأساتذتي الكرام وكل من شاركني بدعوة خير شكرا لكم جزيلا.

الطالب بن. مصطفى:

إلى فقيدتي الغالية مربيتي وشاهدة مراحل حياتي، إلى من كان نفوذي هذا حلماً لها... "جدتي".

إلى خليلي وصاحبي أبي الذي لا طالما حثني على العلم ونهاني عن الطريق الذي لا يرضي الله.

إلى قطعة من روحي أمي التي لا طالما كانت تحسسني بالنجاح في كل مرة تعثرت فيها.

إلى مقلتاي أختاي وسندي والخير في عائلتي، إلى أخي الصغير الذي قررت أن يكون مساري الدراسي هذا قدوة له، إلى كل من ساهم في مساري الدراسي بحرف، معلومة، فكرة، نصيحة...

إلى شريكي **أيمن هجرسي** إبن خالتي الذي تقاسمت معه كل حرف من هذه المذكرة.

إلى أصحابي وعائلتي، أحبابي أساتذتي الكرام شكرا لكم.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان.	
الإهداء.	
مقدمة عامة.....	**(أ، ب)**
الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة.	
أولا- أسباب اختيار الموضوع	**2**
ثانيا- أهمية الدراسة	**2**
ثالثا- أهداف الدراسة	**2**
رابعا- الإشكالية	**2**
خامسا- الفرضيات	**4**
سادسا- تحديد المفاهيم	**4**
سابعا- الدراسات السابقة	**6**
ثامنا- المقاربة السوسيولوجية	**10**
الفصل الأول: الرضا الوظيفي.	
تمهيد	**13**
المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي.....	**14**
المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي	**14**
المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي	**15**
المطلب الثالث: محددات وعناصر الرضا الوظيفي	**16**
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	**18**
المبحث الثاني: علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل	**19**
المطلب الأول: الرضا الوظيفي والتغيب والدوران عن العمل	**19**
المطلب الثاني: الرضا الوظيفي وضغوط العمل	**21**
المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي	**22**

المطلب الرابع: مؤشرات الرضا الوظيفي	**22**
خلاصة الفصل	**25**
الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.	
تمهيد	**28**
المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي	**29**
المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي	**29**
المطلب الثاني: المداخل النظرية للأداء الوظيفي	**30**
المطلب الثالث:مكونات الأداء الوظيفي	**34**
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	**34**
المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي	**35**
المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي	**35**
المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء	**36**
المطلب الثالث: أهمية تقييم أداء الموظفين	**36**
خلاصة الفصل	**37**
الفصل الثالث: التعليم العالي والجامعة والعنصر البشري (الأستاذ الجامعي) .	
تمهيد	**40**
المبحث الأول: التعليم العالي في الجزائر	**41**
المطلب الأول: تعريف ومفهوم التعليم العالي	**41**
المطلب الثاني: السياق التاريخي للتعليم العالي في الجزائر	**41**
المطلب الثالث: أهداف التعليم العالي في الجزائر	**43**
المبحث الثاني: الجامعة الجزائرية	**44**
المطلب الأول: تعريف الجامعة	**44**
المطلب الثاني: تطور التعليم الجامعي في الجزائر	**45**
المطلب الثالث:أهداف الجامعة الجزائرية	**46**
المبحث الثالث: الأستاذ الجامعي	**48**

المطلب الأول: تعريف الأستاذ	**48**
المطلب الثاني: وظائف الأستاذ الجامعي	**49**
المطلب الثالث: مشكلات تتعلق بالأستاذ الجامعي	**50**
خلاصة الفصل	**53**
الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة.	
تمهيد	**55**
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	**56**
المطلب الأول: مجالات الدراسة	**56**
المطلب الثاني: المنهج المعتمد في الدراسة	**58**
المطلب الثالث: العينة وطريقة اختيارها	**59**
المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات	**59**
المبحث الثاني: التصور العلمي حول الجانب الميداني الدراسي.....	**61**
خاتمة	**63**
قائمة المراجع	**65**
الملاحق	**70**

مقدمـة

مقدمة:

شغلت المؤسسة حيزا معتبرا لدى الباحثين وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم، والتغييرات الجذرية في القيم والمفاهيم في ضل المظاهر المنافسة الشرسة بين المؤسسات، كان لازما على المؤسسة تجديد مهاراتها وكفاءتها وتسخير كل وجل جهودها ومختلف وسائلها لتعزيز الرضا الوظيفي بها.

وإن نجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الموظف لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء، والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وكذا أداء فعلي مرتفع، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير على الطريق الصحيح للوصول إلى نتائجها المسطرة.والبحث عن سبل تحقيق هذا الرضا عن العمل والأداء لدى الموظفين للعمل في الاتجاه الإيجابي للمؤسسات.

ولقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي من ضمن المواضيع الهامة التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين، وذلك لأهميته البالغة في المؤسسات، حيث تسعى غالبيتها إلى كسب رضا موضفيها وتلبية مختلف متطلباتهم من أجور ورواتب وفرص للترقية ونمط الإشراف . وذلك بغية تحسين الأداء وزيادة الإنتاج والوصول إلى ذلك لا يتم إلا من خلال إشباع حاجاته المادية والمعنوية، ولابد من أن هنالك عوامل تؤثر في رضا الفرد عن وضيفته، بعضها يتعلق بشخصيته وبعضها الآخر بالتنظيم العام الذي يعمل فيه والذي يشمل بيئة العمل وظروفه وكذلك العلاقات السائدة بين جميع الموظفين ...ومدى رضاه عن طبيعة وضيفته مقارنة بمؤهلاته العلمية وخبراته العلمية.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لتبين طبيعة علاقة الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي بأدائه الوظيفي داخل الحرم الجامعي بجامعة يحيى فارس المدية، وبناءا على هذا فإن هذه الدراسة تناولت هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي ستشمل على مقدمة عامة وأربعة فصول حيث يحتوي الفصل الأول على الإطار العام للدراسة والذي يتضمن أسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة وأهدافها، ثم عرض إشكالية الدراسة بتحديدها وبناءها وصياغتها مع ذكر تساؤلاتها، وللإجابة على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات، ثم تحديد أهم المفاهيم المعتمدة في الدراسة، والمقاربة السوسيولوجية، إلى جانب عرض لأهم الدراسات السابقة التي تحتك والمتعلقة بالموضوع الخاص بنا وكذا التعقيب عليها.

أما الفصل الأول فقد تناول الرضا الوظيفي بمفهومه وأهميته ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه ثم علاقته ببعض نواتج العمل كالتغيب عن العمل وضغوط العمل وأيضا طرق ومؤشرات قياس الرضا الوظيفي.

وفيما يخص الفصل الثاني فقد تناول الأداء الوظيفي حيث تضمن ماهية الأداء الوظيفي من خلال التطرق إلى مفهومه، وتكلمنا عن المداخل النظرية للأداء الوظيفي بذكر بعض المداخل النظرية لكل من المدرسة الكلاسيكية ومدرسة العلاقات الإنسانية والمدرسة السلوكية والحديثة، وكذلك مكوناته، والعوامل المؤثرة فيه، ثم تكلمنا عن ماهية تقييم الأداء الوظيفي من مفهوم وأنواع، وكذلك أهميته.

أما فيما يخص الفصل الثالث فقد تناول التعليم العالي بصفعة خاصة في الجزائر من مفهوم وتعريف، وسياقه التاريخي في البلاد، والأهداف التي يربوا إلى تحقيقها وغايته. ثم تناولنا الجامعة الجزائرية من تعريف وتطور تاريخي لها في الجزائر، وأهدافها التي تصبوا إليها، وأخيرا تكلمنا على العنصر البشري المشترك بينهما الأستاذ الجامعي والوظائف التي يقوم بها الأستاذ، وكذلك المشكلات التي تتعلق به وتأثر على أدائه الوظيفي.

أما الفصل الثالث الذي تناول الجانب التطبيقي أو الميداني للدراسة فتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناولنا فيه مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة وطريقة اختيار العينة وأيضا أدوات جمع البيانات، كما تناولنا فيه التصور العلمي حول الجانب الميداني للدراسة، ثم خاتمة الدراسة، وقمنا بذكر قائمة المراجع وأدرجنا نموذجا لاستبيان الدراسة.

الفصل التمهيدي
الإطار المنهجي للدراسة

أولا- أسباب اختيار الموضوع

ثانيا- أهمية الدراسة

ثالثا- أهداف الدراسة

رابعا- الإشكالية

خامسا- الفرضيات

سادسا- تحديد المفاهيم

سابعا- الدراسات السابقة

ثامنا- المقاربة السوسيولوجية (النظرية)

أولا- أسباب اختيار الموضوع :

أ. الأسباب الذاتية:

- التعرف على مختلف العوامل التي تؤثر في رضا الأستاذ بالجامعة.
- هذا الموضوع كان موضوع دراستي في شهادة الليسانس ومحاولة مني للتعمق فيه .
- أهمية الدراسة والموضوع شيق ومتدارك عند الكثير من الباحثين وإنتابنا الفضول .

ب. **الأسباب الموضوعية :**

- إبراز أهمية الموارد البشرية (الأساتذة) كعناصر للعملية الإنتاجية في الجامعة.
- أهمية الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للأستاذ.
- معرفة علاقة الرضا الوظيفي في تحسين أداء الموظفين.

ثانيا- أهمية الدراسة :

يتطلب الحصول على أساتذة مميزين في المؤسسات الجامعية مستوى عالٍ من الكفاءة، وهذا المستوى لا يمكن تحقيقه إلا بوجود قبول عام للوضع الذي يعمل فيه الأستاذ وتتبع عن رضاه الوظيفي، حيث تتجسد الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الدور الذي يؤديه الرضا الوظيفي في تحسين أداء الأساتذة بالمؤسسات الجامعية.ومن ثم نحن نسعى من خلال هذه الدراسة معرفة وتوضيح أهمية الرضا الوظيفي في المؤسسة الجامعية وأثره على فعالية الأداء الوظيفي للأستاذ.

ثالثا- أهداف الدراسة :

- البحث عن محددات الأداء الوظيفي.
- البحث عن العوامل المساعدة في تحسين الرضا الوظيفي.
- معرفة مدى تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي للموظفين.
- معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي مع الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

رابعا- الإشكالية :

الإنسان بطبيعته اجتماعي، إذ لا يمكن أن يعيش بمعزل عن المجتمع كذلك الحال بالنسبة للمنضمة.إذ أن المنضمات الاجتماعية هي حقيقة واضحة ومحددة تحيط بالإنسان من كل جانب ويتفاعل معها في مختلف مراحل حياته بصفة مباشرة أو غير مباشرة فهي تؤثر في مأكله ملبسه حركته عمله وثقافته وأفكاره.

فالمنظمة هي وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة الأفراد الذين يعملون معًا لتحقيق مجموعة الأهداف المنشودة بعلاقات اجتماعية داخل المنضمة بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة والمشتركة.

ومن هذه المنظمات نجد الجامعة إذ تعتبر من أهم المؤسسات التعليمية والتكوينية وتتميز بوظائف عديدة التي من خلالها تبنى المجتمعات وتضمن تقدمها وتساهم بفاعلية في إنتاج وتوصيل وتطوير المعرفة الإنسانية، كما أنها تسعى للقيام بالتدريب والتكوين والبحث العلمي والرقي بخدماتها.

والجامعة كمؤسسة وتنظيم تضم عناصر مادية كالبنايات والتجهيزات، وعناصر بشرية (كالطلبة،الإداريين،أعوان الأمن ...)، فهي ترمي إلى تنمية المعارف والقدرات وتحقيق أهدافها المنشودة. وذلك من خلال رأس المال البشري، حيث أصبح هذا المورد البشري فاعلاً ومحركاً لهذه المنضمة (الجامعة). وهذا لا يأتي إلا من خلال نخبة من الأساتذة الذين يؤدون وظيفتهم على أكمل وجه من خلال المساهمة في البحث العلمي ...

وهذا الأخير(الأستاذ) بدوره يقوم بعملية التدريس في الجامعة على اختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية، وهو عضو فعال ومساهم في العملية التعليمية والإنتاجية في الجامعة. وهذه الأخيرة تسعى إلى تطوير نفسها من خلال اهتمامها بالأستاذ والعمل على تحسين قدرته على الرقي بمستوى الوظيفة التي يشغلها، فكلما كان الأستاذ راضياً بوظيفته كان أداءه جيد ويسعى لرفعه ولكي تستمر الجامعة في العطاء الجيد والأمثل، وذلك يتحقق إذا تحقق معه توفير الجو المناسب للعمل وتوفير المادة العلمية من مخابر وتسهيلات لإجراء الأبحاث والتجارب، وإذا شعر الأستاذ بأنه محل اهتمام وأعماله تلقى الثناء هنا يشعر الأستاذ بالرضا وظيفيا ورضاه عن نفسه يدفعه إلى العطاء الأكثر والرفع من أدائه ومردود يته.

ولقد أثبتت الدراسات وبعض التجارب على أن نظام الحوافز الفعال يلعب دوراً مهماً في الرفع من أداء الموظف والزيادة في عطائه، وتتمثل هذه الحوافز في المكافآت المادية، إذ يعتبر الحافز النقدي المادي من أهم الطرق والحوافز في أيامنا هذه، وذلك لأن النقود تشجع كل حاجات الإنسان تقريبا وهي حقيقة واضحة وقابلة للتداول.

ويوجد اتجاه عام كبير يشير إلى أن البواعث المالية النقدية أو نظام الأجور لا يعتبر إلا عاملاً واحداً من ضمن مجموعة كبيرة من العوامل التي تشير لكفاءة العامل الواحد لأن الفاعلين لا يهتمون بزيادة الأجر بالدرجة الأولى وإنما يبحثون عن الحوافز المعنوية والتي تتمثل في المدح والتشجيع ووضع أسماء المجدين في لوحات الشرف وإعطائهم مكافئات كإتاحة الفرصة للترقية، أوقات الفراغ، إتاحة الفرصة للانتقال من قسم لأخر، الشكر والثناء على الأعمال المقدمة من قبل الموظف، تربص خارج البلاد ...، فكل هذه الحوافز تؤدي بالأستاذ إلى الرفع من أدائه وشعوره بالرضا وظيفياً.

والرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الأستاذ بشكل عام اتجاه عمله بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل، إذ أنه من الأهداف الأساسية والرئيسية التي تسعى معظم المؤسسات الجامعية للحصول عليه لما له من دور في الزيادة في الإنتاجية للموظف والأستاذ .

فالرضا الوظيفي يتحقق بتحقق وشعور الأستاذ بالاستقرار الوظيفي وهو الشعور بالأمان في العمل من الناحية المادية ومن ناحية التأمينات المختلفة التي تقدمها المؤسسة لموظفيها.وهو من أبرز الغايات التي يسعى الأستاذ الجامعي إلى تحقيقها خلال عمله ويشعر بالأمان الوظيفي.

و من هذا المنطلق تندرج دراستنا ضمن التساؤل الرئيسي التالي والإشكالية مفادها:

- **هل توجد علاقة بين رضا الأستاذ الجامعي وأدائه الوظيفي داخل الجامعة الجزائرية ؟**

التساؤلات الفرعية:

- هل لنظام الحوافز والأجور دور في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي ؟
- هل يساهم الاستقرار الوظيفي للأستاذ الجامعي في تحقيق الرضا الوظيفي له ؟

خامسا- الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وأدائه الوظيفي.

الفرضيات الجزئية:

- ✓ يساهم نظام الحوافز في زيادة الأداء الوظيفي.
- ✓ يساهم الاستقرار الوظيفي في تحقيق الرضا الوظيفي.

سادسا- تحديد المفاهيم :

1- الرضا الوظيفي:

أ- لغة:

الرضا في اللغة هو ضد السخط ، وأرضاه، إعطاء ما يرضي به،وترضاه طلب رضاه.[1]

ب- اصطلاحا:

يرى بعض الباحثين أن مفهوم الرضا الوظيفي هو "شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه".[2]

الرضا الوظيفي هو "درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويتحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، وظروف العمل، وطبيعة الإشراف، وطبيعة 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

[1] ابن منظور وآخرون، **لسان العرب**، دار صادر، ط 1، بيروت، 2005، ص 168.
[2] مروان طاهر الزعبي، **الرضا الوظيفي**. دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن، 2011، ص 17.

العمل+الرضا عن فرص الترقية+الرضا عن الإشراف+الرضا عن جماعة العمل+الرضا عن ظروف العمل.[1]

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.

2- مفهوم الحوافز:

أ- لغة:

حفز، يحفز، حفزاً، أي حثه وحركه ودفعه.[2]

ب- اصطلاحا:

هو عملية تنشيط الموظفين بطرق إيجابية أو سلبية بهدف زيادة معدلات الإنتاج وتحسين الأداء .

ويعرف بجميع الوسائل الممكنة لحث العاملين على العمل المستمر.[3]

تعرف على أنها إحدى الطرق المادية أو المعنوية أو كليهما والتي يتم بواسطتها توجيه وتشجيع الجهود الفورية والجماعية باتجاه أهداف التنظيم معتمدة على قناعة رضا النفس ولإشباع الحاجات كخطوة مرحلية لتحقيق المراحل المرغوبة والمستهدف الأصل.[4]

ج- التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن وسائل وفرص مادية أو معنوية توفرها المؤسسة للعاملين بها، بغرض تشجيعهم وإشباع حاجاتهم للوصول إلى مستوى عالي من الأداء.

3- مفهوم الاستقرار الوظيفي:

أ- لغةً:

اسم مصدر استقَرَ،يستقرُ،استِقرَاراً ، فهو مُستَقِر، استقرَ في المكان: تمكن فيه وسكن، استقر رأيه على الأمر: صمم عليه واتخذ قراراً بشأنه.[5]

ب- اصطلاحا:

---

[1] رضا إبراهيم ألمليحي، **معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية**. دار الجامعة الجديدة، د/ط ، مصر، 2011، ص 261.

[2] ابن المنظور، نفس المرجع السابق، ص 114.

[3] محمد الجوهري، **معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية**، المركز القومي للترجمة، الطبعة 1، القاهرة، 2010، ص 392.

[4] علي السلمي،**السلوك الإنساني في الإدارة**،مكتبة غريب، د/ط ، القاهرة، ص 14.

[5] الفيروز أبادي مجد الدين، **القاموس المحيط**، ج1 ،عالم الكتب، د/ط ،لبنان، ص 80.

عرفه محمد علي محمد: "الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان التنظيم يشكل مستقبلاً مهنياً للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار".[1]

عرفه أحمد عبد الواسع:"إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف، ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكأن إنتاجه لا يدعو للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسئولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحريته وضمان أمنه الصناعي وترقيته".[2]

4- الأداء الوظيفي:

أ- لغةً:

يعرف الأداء في المعاجم والقواميس العربية بأنه مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله أدى الأمانة وأدى الشيء الذي قام به.

ب- اصطلاحا:

من خلال النضر إلى الدراسات والبحوث في مجال الإدارة والتسيير نجد أن الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به.

حيث يقصد به الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة لوظيفة الفرد.[3]

ج- التعريف الإجرائي:

نعرف الأداء الوظيفي على انه كل جهد فكري وعضلي يبذله العامل في موقع عمله مقابل عائد محدد أو من خلال حافز معين سواءًا كان مادياً أو معنوياً وهذا الأخير يؤدي إلى الرفع من أدائه الوظيفي والعطاء الأكثر، فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المنضمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون.

سابعا- الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالغة في تدعيم أي بحث جاري، ألنها توفر له الكثير من المعلومات ابتداءا من الإطار النظري مرورا بمناهج الدراسة وقوفا عند أهم ومختلف الصعوبات التي إعترتها والتي تمكن الباحث من الإستفادة منها في جميع مراحل بحثه، كما يمكن لنتائج الدراسات السابقة أن تكون منطلقات حقيقة لدراسات أخرى، بحيث تختبر تلك النتائج في مجالات زمانية ومكانية مغايرة وتشكل في مجموعها تراكما في المعرفة العلمية تفيد البحث العلمي عموما لهذا

[1] محمد ماهر عليش، **مبادئ إدارة الموارد البشرية**، وكالة المطبوعات،د/ط ، الكويت، ص38.
[2] عبد الوهاب أحمد عبد الواسع، **علم إدارة الأفراد**، د/ط، الرياض السعودية، 1973، ص 81.
[3] سعيد محمد سلطان أنور، **السلوك التنظيمي**. الدار الجامعية الجديدة، الطبعة 1، الإسكندرية مصر، 2003، ص 219.

سنحاول التطرق لبعض الدراسات المشابهة والتي سبقت دراستنا، ووجب التنويه في هذا الصدد إلى كثرت البحوث والدراسات السوسيولوجية في هذا الموضوع منها محلية جزائرية ومنها عربية.

الدراسة الأولى:

بعنوان " الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ضفار" ، من إنجاز الطالب 'أحمد بن سعيد بن سالم مليكان المشيخي' سنة 2012 . دراسة قدمت للحصول على درجة ماجستير في التربية سنة 2012 بجامعة نزوى، عمان، كلية العلوم والآداب.

إنطلق الباحث من إشكالية الرضا الوظيفي وأهميته في مجال التربية والتعليم ومدى مساهمة العوامل المؤثرة فيه ، حيث تحددت إشكالية الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي التالي "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم في محافظة ظفار؟ "

وقد قام الباحث في هذه الدراسة بصياغة الفرضيات كالآتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تعزى للمتغيرات التالية (النوع الاجتماعي ، العمر ، المسمى الوظيفي ، الخبرة ، المؤهل العلمي).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تعزى للمتغيرات التالية (الراتب والحوافز، الاستقرار الوظيفي، العلاقة الإنسانية ، الترقيات).

و قد اعتمد الباحث في الدراسة عل المنهج "الوصفي" من خلال وصف وتحليل عملية الرضا الوظيفي، كما استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي اشتملت على 216 مفردة، والتي اختيرت بطريقة العينة العشوائية، حيث تكوَن مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار وبلغ عددهم 450 موظفا وموظفة.

و قد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ إن أهم المجالات التي يهتم بها الموظفون وترفع من مستوى الرضا الوظيفي ولديهم تتمثل بمجال العلاقات الإنسانية.

✓ الرواتب والحوافز من العوامل الهامة التي ترفع من مستوى الرضا الوظيفي وتُؤَمِن للموظفين حياة كريمة.

✓ إن شعور الفرد بأن وضيفته تُقدم له الترقيات تزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم... وغيرها من النتائج.

الدراسة الثانية:

بعنوان "دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية" من انجاز الطالبة "مريم دحدوح" سنة 2016. دراسة قدمت للحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة،سنة 2016 بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الإنسانية .

اِنطلقت الباحثة من إشكالية علاقة الرضا أو دور الرضا في تحسين أداء الموظفين، حيث تحددت إشكالية الدراسة بالتساؤل التالي "ما هو دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي جامعة العربي بن مهيدي ؟"

وقد قامت الباحثة بصياغة الفرضيات كالأتي:

- مستوى رضا الموظف الجامعي عن العوامل الاجتماعية والمهنية يؤثر على أدائه الوظيفي بالجامعة.

ولقد اِعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج "المسح الوصفي" لتحديد ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي ومحدداته والعلاقة التي تربط بالأداء. كما اِستخدمت الملاحظة والاستبيان كأداة لجمع البيانات،من عينة الدراسة التي اِشتملت على 630 موظف إداري .والتي اختيرت بطريقة "المسح بالعينة" بطريقة (قصديه أو عشوائية). وقد شمل مجتمع البحث من الموظفين الإداريين بجامعة أم البواقي .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ تؤثر العوامل تنظيمية للمؤسسة الجامعية على درجة الأداء الوظيفي للموظف، حيث أكدت النتائج إن نسبته (52.12%) من الموظفين الإداريين غير الراضون عن عدالة توزيع المهام، بالإضافة إلى ذلك فقد أقروا أن البيئة الداخلية لمكان عملهم تؤثر على أدائهم الوظيفي حيث بلغت نسبتهم (84.04 %).
- ✓ هناك علاقة تربط الأجر والحوافز بالرضا الوظيفي وقد تكون هذه العلاقة اِيجابية أو سلبية.
- ✓ تؤثر العوامل الشخصية للموظف على أدائه الوظيفي وهذا ما أكدته النتائج التي توصلنا إليها... ونتائج أخرى.

الدراسة الثالثة :

بعنوان "الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة"، من إعداد الطالبة "حمشريف كريمة"، سنة 2019. دراسة قدمت لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم وعمل، بجامعة "عبد الحميد ابن باديس مستغانم".

انطلقت الباحثة من إشكالية موضوع الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة في قسم علم الاجتماع بجامعة عبد الحميد ابن باديس، حيث تحددت إشكالية الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي: " كيف ينظر طلبة قسم علم الاجتماع لأداء الأستاذ الجامعي؟ "

وقد قامت الباحثة بصياغة الفرضية التالية:

✓ مستوى الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة مرتبط بأدائه الوظيفي.

ولقد اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج "الوصفي التحليلي" لموضوع الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، كما استخدمت المقابلة كأداة لجمع البيانات، من عينة الدراسة التي اشتملت على 15 مقابلة مع طلبة قسم علم الاجتماع، والتي اختيرت بالطريقة "القصدية"، وقد شمل مجتمع البحث كل الطلبة التي تصادفهم وتقوم بعمل المقابلة معهم بالصدفة أي اختارت 15 طالب بالصدفة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- اعتماد الأستاذ على طريقة الشرح التي تحتوي على المعلومات وأفكار مبسطة تساعد الطالب على الفهم والاستيعاب ووصول الفكرة، على عكس طريقة الإملاء التي تشعر الطالب بالملل وانعدام وصول الأفكار.
- فتح الأستاذ لمجال المناقشة والمشاركة للطلاب في حصة الدرس يساعدهم على الحماس للتفاعل وتبادل الحوار والمعلومات فيما بينهم وتأكيد الطلاب على انتهاج لأسلوب التفاعل في الحصة وتبادل الحوار مع طلابه.
- توفر مجموعة من الخصائص في الأساتذة التي يحبذها الطلاب في الأساتذة وتجعلهم يقتربون منهم ويتعاملون معهم بسهولة من بينها التواضع، الإصغاء، الوجه البشوش، الإخلاص، وأن الأساتذة معظمهم لهم تمكن جيد في أدائهم وفي المقاييس التي يدرسونها.
- يبذل الأساتذة جهودا كبيرة في مهنتهم حيث أن أدائهم لا يتوقف على التدريس فقط بل تخطى أدائهم إلى مسؤوليات أخرى كالبحوث والدراسات العلمية وخدمة الجامعة والمجتمع.

الدراسة الرابعة :

بعنوان " دور نظام الحوافز في تحسين أداء المؤسسة العمومية "، من إعداد الطالبة "سمية ترشة"، سنة 2015، دراسة قدمت لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات، بجامعة الشهيد حمه لخظر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالوادي.

انطلقت الباحثة من إشكالية أهمية نظام الحوافز داخل المؤسسة العمومية وأنها باعثاً أساسياً ومحركاً لطاقات ورغبات الأفراد في العمل، وقد تحددت الإشكالية بالتساؤل الرئيسي: " كيف يساهم نظام الحوافز في تحسين أداء المؤسسة العمومية؟ "

وقد قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

- الحوافز هي التي تدفع العمال إلى بذل أقصى جهد وزيادة الأداء وتمنح الحوافز على أساس الكفاءة والأداء في إتقان العمل.
- يمكن القول أن مكانة هذا النظام بالنسبة للمؤسسة هو مهم جدا، ويجب أن يتسم بالموضوعية والدقة لتحقيق هدف المؤسسة من تقييم أداء عامليها ومنح الحوافز لهم.
- توجد عوامل أخرى تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة من غير نظام الحوافز.
- يساهم نظام الحوافز بالمديرية التجهيزات العمومية على رفع وتحسين أداء العاملين بالمؤسسة.

ولقد اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج " الوصفي (النظري) "، والذي تم الاستعانة به كأسلوب مناسب للوصف،كما استخدمت الاستبيان (الاستمارة) كأداة لجمع البيانات، على عينة تتكون من 30 مفردة، والمتمثل في مجتمع البحث (موظفين، إداريين، عمال) والتي اختيرت بطريقة العينة العشوائية العنقودية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ الحوافز تؤثر على سلوك الأفراد.
- ✓ يجب أن يكون نظام الحوافز لديه قاعدة وخصائص ومتطلبات يتميز بها.
- ✓ الحوافز تدفع للأداء وتقلل من معدل دوران العمل والغياب وتؤثر على أدائهم.

التعليق عن الدراسات السابقة:

من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة توصلنا إلى أنها تعددت واختلفت باختلاف فرضياتها وأهدافها والبيئة التي تمت فيها الدراسة إضافة إلى اختلاف المتغيرات التي عالجتهم هذه الدراسات السابقة واختلاف العينة والمنهج والوسائل المعتمدة في جمع الأدوات الميدانية بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تلك الدراسات وذلك راجع إلى اختلاف اهتمامات الباحثين واتجاهاتهم الفكرية ، كما أنها تشابهت مع موضوع دراستنا من حيث المتغيرات (الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي)، وعليه قد استفدنا من توظيف الدراسات السابقة في (استخلاص رؤية واضحة وشاملة عن موضوع دراستنا، اختيار أبعاد الرضا الوظيفي وكذا أبعاد الأداء الوظيفي لدراستهما، بناء خطة الدراسة وصياغة الإشكالية والفرضيات، تكوين خلفية ومعرفة نظرية حول موضوع الدراسة، بناء الجانب النظري وكذا الجانب المنهجي للدراسة).

ثامنا- المقاربة السوسيولوجية:

يعد الاقتراب السوسيولوجي أحد أهم الركائز الهامة لكل باحث اجتماعي حيث أن الإطار النظري للدراسة يقترب من نظرية معينة وهذا ما يساعد الباحث على التحكم في دراسته وموضوعه البحثي وبما أن موضوعنا يتعلق ب "الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي" ، فإن موضوع الرضا الوظيفي والأداء داخل المنظمة تم تناوله من قبل الكثير من النظريات بدايةً من النظريات الكلاسيكية إلى النظريات الحديثة على غرار نظرية القيمة لإدوين لوك ثم نظرية أبراهام ماسلو للحاجات إلى غيرها من المقاربات النظرية التي حاولت تفسير الأداء والرضا الوظيفي.

وقد تم الاعتماد على مختلف هذه النظريات في عملية التحليل والتفسير مركزين على مقاربة هيرزبرغ ونظريته ذات العاملين، (قام بها على 200 موظف من مهندسين ومحاسبين بمؤسسات عامة ببنسلفينيا بأمريكا)، استهدفت التعرف على الاتجاهات النفسية لأفراد عينة الدراسة. حيث أن هذه النظرية انطلقت من فرضية مفادها أن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا بالتركز على دور وظروف العمل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نشرها في كتابه عام 1959 منها أن تعاسة الفرد وعدم رضاه في معظم الأحيان إنما تنتج عن عدم توافر بيئة العمل المناسبة، كما توصلت الدراسة إلى أن رضا الفرد عن عمله عائد إلى العمل ذاته. وبالتالي فقد رأى هيرزبرغ أن العوامل المؤثرة في بيئة العمل تتوزع تحت مجموعتين:

- **العوامل الوقائية أو الصحية:** هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضياً وليس محفزاً. أي أنها أشياء لابد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز، وهي تتعلق بالوظيفة وعدم توفرها في بيئة العمل تؤدي إلى عدم الرضا وهي ضرورية لضمان أدنى درجة لإشباع الحاجات وتشمل (سياسات المنظمة وإدارتها، نمط الإشراف، العلاقات بين الأفراد، ظروف العمل المادية، الراتب، المركز الاجتماعي، الأمن الوظيفي والاستقرار في العمل).
- **العوامل الحافزة أو الدافعة:** وترتبط بجوهر العمل، وتعمل في حالة وجودها على بناء درجة عالية من الرضا عند الأفراد، ولكنها لا تسبب الكثير من عدم الرضا عند عدم توفرها. وتشمل (الشعور بالإنجاز في العمل، الإدراك الشخصي لقيمة العمل، طبيعة الوظيفة ومحتواها، المسؤولية، فرص التقدم والتنمية، ونمو الشخصية وتطورها).ذ

وهذه العوامل تقابل ما توصل إليه ماسلو في سلم الحاجات الخمس إلى أن هيرزبرغ قلصها إلى مستويين حيث أن المستوى الأول والخاص بالعوامل الوقائية أو الصحية يقابله عند ماسلو الحاجات

الدنيا من حاجات مادية واجتماعية بينما المستوى الثاني والخاص بالعوامل الدافعة يقابله المستوى الأعلى من حاجات ماسلو كالبيئة وظروف العمل.

وبمقاربة هذه النظرية مع موضوع دراستنا نجد أنها تساهم في إبراز العوامل المؤدية للرضا وعدم الرضا للأستاذ الجامعي إذا أن هيرزبرغ توصل من خلال دراسته إلى الشعور الحسن كان عادة ما يتوصل بمحتوى الوظيفة وطبيعتها أما عدم الرضا والاستياء والشعور السيئ غالباً ما كان يتعلق بالعوامل البيئية وبالعناصر المحيطة (الأجر، الأمان الوظيفي، الاستقرار الوظيفي...)، أما العوامل الوقائية أو الصحية فترتبط بنمط الاتصالات ومختلف العلاقات داخل الجامعة والتي تساهم في تحقيق وتدعيم الرضا عن العمل وتعد هذه العوامل الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعة مثل الإنجاز والتقدير ووجود فرص التقدم في الحياة العملية فالشعور بالإنجاز للأستاذ الجامعي وتمكنه من الترقية يؤكد الاعتراف بأدائه وهو ما يساهم في تدعيم الرضا الوظيفي وزيادة دافعيته في العمل والتدريس والإبداع.

الفصل الأول: الرضا الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

- **المطلب الأول:**مفهوم الرضا الوظيفي
- **المطلب الثاني:**أهمية الرضا الوظيفي
- **المطلب الثالث:**محددات وعناصر الرضا الوظيفي
- **المطلب الرابع:**العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل

- **المطلب الأول:** الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل
- **المطلب الثاني:**الرضا الوظيفي وضغوط العمل
- **المطلب الثالث:** طرق قياس الرضا الوظيفي
- **المطلب الرابع:**مؤشرات الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الاهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين، بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك الموظفين كالأداء، التغيب، دوران العمل، واعتبره كمتغير تابع يتأثر بالأجور والرواتب والمكافآت والمنح ونظام اتخاذ القرارات.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر الهامة داخل المؤسسات وذلك للدور الهام الذي يلعبه، فهو بدوره يساهم في رفع الأداء وبالتالي ضمان استقرار المؤسسة واستمرارها وتجنب دخولها في المشاكل التنظيمية ويحقق الفعالية وأهداف المؤسسة،وقد حاولنا في هذا الفصل التعرف على الرضا الوظيفي وما يتداخل معه من عناصر والذي قسمناه إلى مباحث وهي على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي.

سنحاول في هذا المبحث الموسوم تحت عنوان ماهية الرضا الوظيفي التعرف على المفهوم وما يحويه حتى نكون بذلك مدخلا لدراسة النظريات، والذي قسمناه إلى ثلاثة مطالب وهي على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي، وسبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجلات العلمية التي تناولته بالدراسة. وقبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نضرة عامة حول الرضا.

أ- تعريف الرضا:

الرضا لغة: هو ضد السخط ، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه أقبل عليه[1].

أما اصطلاحا: فعرف مومفوردMumford "الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها"[2] .

ويتجه أمبل **hample** إلى تعريف الرضا بأنه" يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه"[3] .

وحسب ما سبق ذكره من تعريفات أنه يمكن تعريف الرضا بأنه حالة نفسية يتسم بها الموظف لما تتطابق العوائد التي يتحصل عليها كالمكافئات أو النقود... مع التضحيات التي يقدمها.

ب- تعريف الرضا الوظيفي:

إذا نضرنا إلى تعريف الرضا الوظيفي نجده غامضا ومعقدا، لكونه ظاهرة نفسية سلوكية اجتماعية تكمن في وجدان الفرد الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر للرضا الوظيفي.

يعرف ادوين لوك **Edwinlock** الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه مت تلك الوظيفة"[4] .

أما ستون **stone** فيعرفه "بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وضيفته وعمله،ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها"[1] .

---

[1] ابن منضور ، نفس المرجع السابق، ص 168.

[2] محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنضمات**. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر،2004،د/ط، ص 196.

[3] عائشة مصطفى المناوي، **سلوك المستهلك**. دار مكتبة عين الشمس، الطبعة2 ، القاهرة مصر، 1998، ص: 122.

[4] سامي بن عبد الله الباحسين، **الرضا الوظيفي ألمندوبي للمبيعات في القطاع الخاص السعودي**. المجلة العربية للعلوم الإدارية،المجلد14، العدد02، جامعة الكويت، الكويت، 2007، ص 243.

أما بلجن **blegen** فيعرفه بأنه"شعور الفرد اتجاه وضيفته، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة"[2] .

ومما تقدمنا به نصل إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي ايجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

من خلال التعريف نستنتج ثلاث خصائص رئيسية للرضا الوظيفي هي:

أ- الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي.

ب- الرضا الوظيفي يتحقق عندما تتطابق العوائد الحقيقية المتحصل عليها الموظف والمتوقعة من طرفه.

ت- الرضا الوظيفي هو حالة من القبول والقناعة للوظيفة التي يشغلها الموظف هدفه إشباع جميع احتياجاته ورغباته في بيئة عمله.

المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي.

يعتبر الرضا الوظيفي من المسائل الهامة التي تستوجب من المؤسسات الاهتمام بها من جميع النواحي في العمل لكون الرضا عن العمل مرتبط بباقي الاتجاهات والنواحي في العمل، ونظرا لما يحدثه من آثار سلبية أو إيجابية على سلوك الفرد، وحتى على الظواهر الأخرى الموجودة في مجال العمل.

إن الرضا عن العمل هو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء العامل جادا ومثابرا في عمله، ومن هنا فإن أهمية وتأثير الرضا عن العمل يظهر في جوانب عديدة لدى الأفراد العاملين، منها الصحة العضوية والنفسية للفرد التي تتأثر بدورها بدرجة رضا الفرد أو عدم رضاه عن العمل، وهذا ما توصل إليه "هيرزبيرج " وزملاؤه سنة 1959 "الأعراض العضوية كألم الرأس وفقدان الشهية وعسر الهضم والغثيان تحدث تكرار اللا رضا المهني كنتيجة حتمية[3] "

هناك أيضا علاقة قوية بين عدم الرضا عن العمل والصحة العقلية، وتعد وضعية العمل أحد مسببات عدم الرضا عن العمل ومشاكل الصحة العقلية، فوجد العامل في محيط ووضعية عمل جيدة ومناسبة يبعث على الارتياح والرضا وتكون بذلك حالته العقلية أبعد من المشاكل والاضطرابات.

تظهر أهمية الرضا عن العمل في درجة تأثيره على مختلف الاتجاهات والالتزامات الأخرى للعامل سواء تجاه العائلة أو الحياة الشخصية عموما والعملية خصوصا، نظرا لارتباط وتواصل جميع

---

[1] محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص 195.

[2] حنان عبد الرحيم الأحمدي، **الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في السعودية**. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد13، العدد03، الكويت،2006، ص 308.

[3] عبد النور ارزقي، **محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين**، رسالة ماجيستير، جامعة الجزائر، 1997، ص83.

جوانب الحياة ببعضها البعض، ويؤثر كذلك على نظرة الفرد العامل لنفسه وقدراته، ما أكده "هيرزبيرج" بأن "الرضا المهني يرفع من الثقة بالنفس".[1]

المطلب الثالث: محددات وعناصر 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.

1- **الأجر**:

يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات. 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 للمؤسسة فإن الأجور تساعدها على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حاليا، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.[2]

2- **محتوى العمل**:

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد[3]:

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.
- طبيعة أنشطة العمل.
- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.
- فرص النمو التي يوفرها العمل.

3- **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".

هذا ويميز الباحثون بين ثلاثة أنماط رئيسية من الإشراف هي الإشراف الفوضوي، الإشراف الأوتوقراطي والإشراف الديمقراطي. والتي نوضحها كما يلي:

---

[1] محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص206.

[2] أحمد ماهر، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، د/ط، الإسكندرية مصر، ص 187.

[3] أحمد صقر عاشور،**إدارة القوى العاملة**، دار النهضة العربية، د/ط، بيروت لبنان، 1971، ص 144.

✓ **الإشراف الفوضوي (التساهلي)**:

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

✓ **الإشراف الأوتوقراطي (الاستبدادي)**:

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

✓ **الإشراف الديمقراطي:**

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

4-الترقية:

يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام.

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:

- **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.

5- 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".

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.

6-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 .

مما سبق ذكره في هذا المطلب نستنتج أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل العديد من العناصر المكونة للوظيفة من أجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف العمل.[1]

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

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

- الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح ومن الجدير ذكره أن "هرزبرج" حالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما فقط تمنع عدم الرضا [2].

- محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية والصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لانجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل.

- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا، والذي يتحقق لهم جراء ذلك ولذلك فان تهيئة البرامج التدريسية والتطورية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنضمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

---

[1] شهرزاد البصير، **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، ص79.

[2] سهيلة محمد عباس، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**. دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2006، ص 176-178.

- نمط القيادة:

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والمنضمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد

- الظروف المادية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فان الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

المبحث الثاني: علاقة الرضا الوظيفي ببض نواتج العمل.

حضي موضوع الرضا الوظيفي بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين. ويرجع هذا الاهتمام إلى ما للرضا من تأثيرات مباشرة على سلوك الموظفين وعلى أدائهم إتجاه المؤسسة، حيث تشير الأبحاث العلمية والدراسات إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط بالعديد من نواتج العمل كالتغيب عن العمل الذي هو أثر سلبي على المؤسسة الذي يؤدي إلى انخفاض نموها واستمرارها والتي تربطه بالرضا الوظيفي علاقة عكسية بحيث إذا ارتفع التغيب عن العمل إنخفضَ مستوى الرضا الوظيفي.

المطلب الأول: الرضا الوظيفي والتغيب والدوران عن العمل.

قسمنا هذا المطلب إلى عنصرين:

1. التغيب على العمل:

يتفق كثير من الباحثين على تعريف التغيب عن العمل بأنه عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله مثل الإضراب، حيث أنه رد فعل مباشر يعبر به الموظف عن رفضه للعمل وظروفه.

ونشير هنا إلى أن التغيب عن العمل يختلف عن الغياب عن العمل، فالتغيب هو فعل إرادي ومقصود من قبل الموظف في حين أن الغياب عن العمل هو فعل غير إرادي يصدر عن الموظف اثر تعرضه لمواقف طارئة تخرج عن سيطرته مثل المرض،التعرض لحادث سير،وفاة أحد الأقارب ...الخ.

ولا شك أن للتغيب عن العمل آثار سلبية على المؤسسات، إذا يحملها تكاليف باهظة نتيجة تعطل العملية الإنتاجية وانعكاس ذلك بالسلب على مرد وديتها ومن ثم على نموها وإستمرارها. لهذا فانه من مصلحة المؤسسة أن تعمل على تخفيض معدلات التغيب، وهذا من خلال البحث عن مختلف أسبابه. وفي هذا الإطار يشير الكثير من الباحثين إلى أن شعور الموظف بعدم الرضا الوظيفي يعد أحد الأسباب المهمة لانتشار ظاهرة التغيب عن العمل، وعليه فانه يرى بأن الرفع من مستوى شعور الموظف بالرضا الوظيفي هو السبيل الفعال لتخفيض معدلات التغيب عن العمل ويبررون ذلك

بفرضيتهم التي تقول:" أن الموظف الذي يحصل على درجة الرضا أثناء وجوده في العمل أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح[1]".

بناء على هذا التحليل يمكن افتراض وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وبين معدلات التغيب عن العمل. فلما كانت درجة الرضا الوظيفي مرتفعة كلما أدى ذلك إلى انخفاض معدل التغيب عن العمل.

2. الدوران عن العمل:

قبل التطرق إلى العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدوران العمل ينبغي أولا تعريف هذا الأخير إذ يعبر عن التغير الحاصل في عدد الموظفين العاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة. أي أنه عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل، فهو يعني تشغيل الموظفين ومن ثم الاستغناء عنها وإحلال آخرين بدلها.

ويرى الباحثون أن ارتفاع معدلات دوران العمل يرجع إلى أسباب كثيرة نذكر منها مايلي:

- قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الاستغناء المؤقت.
- الاستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة أو إيجاد فرصة عمل أحسن خارج المؤسسة.
- الإحالة إلى التقاعد عند بلوغ السن القانونية.
- التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبها الموظف أثرت سلبا على المؤسسة.

ومن بين التكاليف التي تتحملها المؤسسة بسبب ارتفاع معدل دوران العمل نذكر:

- **تكاليف التعيين**: وهي تضم مختلف التكليف الناتجة عن توظيف موظفين جدد مثل: تكاليف الإعلانات والاختبارات...الخ.
- **تكاليف التكوين**: وهي تضم مختلف تكاليف موجهة لرفع من مهارات الموظفين الجدد من أجل إدماجهم في وظائفهم الجديدة.
- **تكاليف الفصل**: وهي تتمثل أساس في التعويضات المالية التي تمنح للموظفين الذين تم فصلهم.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن دوران العمل يمكن أن يكون له بعض الآثار الإيجابية ففي حالة توظيف موظفين جدد يتمتعون بمهارات عالية أكبر من تلك التي خرجت من المؤسسة فإن ذلك سينعكس بالإيجاب على المؤسسة في صورة ارتفاع في مستوى أدائها. وبالنسبة للعلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بمعدل دوران العمل، فأغلبية الدراسات تشير إلى وجود علاقة عكسية بينهما، أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض. وتفسير ذلك أن الموظفين

[1] محمد سعيد سلطان، المرجع السابق ،ص 204-205.

الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يزيد لديها الدافع للبقاء في العمل ويقل احتمال تركهم لها بطرقة اختيارية[1].

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي وضغوط العمل

ضغط العمل، بأنه "الفجوة بين تصور الفرد للحقيقة وبين الحقيقة نفسها، وقد تكون الضغوط حالة نفسية تنتج عن بعض المؤثرات،و المشكلات،ومتطلبات الحياة التي تحتاج إلى حل.

وجد كل من ستفي وجونز1988، أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي، وتبين لنساندرز،وفولكس ونوبلت 1995،أن الشراكة في العمل بين الموظفين ومديريهم، أدت إلى انخفاض إدراك الموظفين لضغوط العمل عموما، وإلى ارتفاع الرضا الوظيفي، وانخفاض معدلات الغياب والترك خصوصا، وكشفت إحدى الدراسات التي أُجريت على 2200 محام أن 19% أبدوا عدم الرضا عن أعمالهم، ويعود ذلك إلى ضغوط العمل التي تحيط بالوظيفة عموما، والتي تؤدي بدورها إلى تراجع مستوى الرضا الوظيفي.

وذكر عدد من الباحثين أمثال راشد 1992، وجوديون أن تعرض الموظفين لضغوط عمل قليلة غير كاف لحثهم على القيام بالعمل، وأن تعرضهم لضغوط كثيرة يضعهم في حالة عجز عن أداء ما هو مطلوب.

وأكدوا أنه ليس من الضروري أن يترافق الضغط مع اضطرابات مدمرة للإنسان، لأن للضغط جوانب ايجابية تعمل على تحفيزه لبذل الجهود، وتحسين الأداء. فضلا عن وجود جوانب سلبية لضغوط العمل تتمثل في الألم وغيرها، ولتقليل ضغوط العمل لابد من إقناع المديرين بتطوير مهاراتهم السلوكية[2]والإنسانية، وأساليبهم القيادية في تفويض السلطات والمسؤوليات لمرؤوسيهم، وأكد العتيبي 2000 وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل لأن زيادة أحدهما تؤدي إلى تراجع الأخرى وذلك عندما أجرى بحثه على عينة من موظفي وموظفات القطاع العام الكويتي. وأضاف أنه ليس من الضروري أن يشمل الرضا الوظيفي العوامل المسببة له جميعها، ليؤدي إلى تراجع الشعور بضغوط العمل، بل قد يكون ناتجا عن بعض العوامل، كالرضا عن العلاقة مع الزملاء مثلا،ومع ذلك الشعور به سيقل.

[1] صالح عودة سعيد، **إدارة الأفراد**، منشورات الجامعة المفتوحة، ليبيا، د/ط، بدون سنة، ص:133.

[2] إيمان جودة، **ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي**. قسم إدارة أعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2002، ص 78.

المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي.

هناك العديد من الأساليب التي تقيس بها الرضا عن العمل. وهذا القياس يكون على أساس عدة مؤشرات وعلى رأسها:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا:

و هي أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا معدل التغيب والتمارض عن العمل، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة[1].

2- طريقة هرزبرغ (طريقة القصة):

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكر الأوقات التي اشعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا أو سلبا[2].

3- طريقة الاستقصاء:

و تعتمد هذه الطريقة على استقصاء أراء معينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع أرائهم[3].

المطلب الرابع:مؤشرات الرضا الوظيفي.

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مضاهر عدة كالإضراب، التمارض الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أداءها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر (تدريب وتأهيل الأفراد الجدد).

إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين[4]:

- ارتفاع تكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.

---

[1] مجدي أحمد بيومي وآخرون، **الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي:مدخل في علم الاجتماع الصناعي**. دار المعرفة الجامعية، د/ط ، مصر، 2011، ص 147.

[2] مصطفى نجيب الشاويش، **إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد**. دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3 ، الأردن، 2005، ص 115.

[3] تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 107.

[4] زين الدين ضياف، **السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي**. رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 77.

- ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكيات.

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

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

ونضراً لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدا وإبراز درجة التكامل بينها، أي مدى اِعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد.

1. **التمارض:**إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، يلجئ الفرد إلى ظاهرة التمارض وتعني لنا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة،وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به.
2. **كثرة الشكاوي**: إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المساءين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفهيا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة.
3. **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 تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم.

و هو لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وضيفته رغم تواجده بالمؤسسة)، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلا فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور، فالعمل يلجأ إلى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانيه من تأزم وتوتر يعتقد أن الإدارة هي المسئولة عن ذلك والإضراب هو الوسيلة الكفيلة للحد من تلك الوضعيات.

4. **اللامبالاة والتخريب**: إن الانسجام والتوافق بين الفرد وأعضاء المؤسسة، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله، إذن هو راض إلى حد

ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب التي تترجم وتعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، إذ يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة.

5. الرضا عن العمل والإصابات: تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لعا العامل تعبيرا منه عن عدم رضاه عن عمله، وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في انجاز المهام الموكلة إليه، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات، فنجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل ومعدل الحوادث. فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب إلى التعرض من الإصابة عن الفرد الذي يشعر بالرضا، ويعد بمثابة الانسحاب عن العمل، وفي المقابل نجد فروم يذكر إن الإصابات هي مصدر من مصادر عن عدم الرضا عن العمل، وليس العكس ، فتعرض الفرد للإصابات يجعله غير راضي عن عمله[1]، وأيا كانت التفسيرات فان البحوث تدل على تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات ودرجة الشعور بالرضا عن العمل.

بناءا على ما تقدم، نذكر أن كل المؤشرات المتناولة ما هي إلا أنماط سلوكية للانسحاب عن العمل، سببها الأساسي تراكم مشاعر عدم الرضا، والملاحظ كذلك أن جل المؤشرات متكاملة لا يمكن الفصل عن بعضها البعض، ونعني بذلك أن تلك المؤشرات كلها أو بعضها تتأثر في اللحظة ذاتها بمستوى الرضا الوظيفي.

فإذا كان رضا الفرد مرتفعا فحتما معدلات الغياب تكون منخفضة، والتعاون متجسد، ونجد الصورة المعاكسة عند مستوى الرضا المتدني الذي يزيد من مجال التغيب واللامبالاة.

[1] محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص 50.

خلاصة الفصل :

قدمنا في هذا الفصل نضرة عن الرضا الوظيفي التي تباينت التعاريف المقدمة له بحسب وجهات نضر العلماء، فبينت إن الرضا الوظيفي العام للموظف يتحقق بتحقق الرضا الوظيفي الجزئي له عن مختلف العوامل المؤثرة فيه. وكذا أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف والمؤسسة والمجتمع.

كما رأينا في الفصل محددات والعناصر الرئيسية للرضا الوظيفي.

وتطرقنا في نهاية الفصل عن العلاقة القوية للرضا الوظيفي لبعض نواتج العمل ويرتبط عكسيا مع التغييب عن العمل وضغوط العمل. وطرق قياس ومؤشرات الرضا الوظيفي.

الفصـل الثانــي: الأداء الوظيفــي

تمـهيد

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

- **المطلب الأول:**تعريف الأداء الوظيفي
- **المطلب الثاني:**المداخل النظرية للأداء الوظيفي
- **المطلب الثالث:**مكونات الأداء الوظيفي
- **المطلب الرابع:**العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي

- **المطلب الأول:**مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
- **المطلب الثاني:**أنواع تقييم الأداء
- **المطلب الثالث:**أهمية تقييم أداء الموظفين

خلاصة الفصل

تمهيد :

تقوم النظرة المعاصرة لتحليل أداء المؤسسات أيا كانت طبيعتها على فكرة بسيطة مضمونها أن هذا الأداء يحركه ويشكله سلوك المورد البشري، هذا العنصر يلعب دورا حيويا في كافة مستويات الأداء التنظيمي بدءا من الأعمال التنفيذية والتشغيلية البسيطة إلى أعمال الإدارة العليا. فنتجه للدور الذي يلعبه الموظف تتحرك وتنشط عمليات الإنتاج في المؤسسات، كما يعتبر السبيل إلى دعم وزيادة فعالية وكفاءة المؤسسة وجوهر الاهتمام بأداء الموظف هو التأكد من تطابق أدائه الفعلي مع الأداء المستهدف منه. كما هو المحور الرئيسي الذي تهتم به المؤسسات كافة، كونه يشكل أهم أهدافها فهي تسعى لتحقيق الأهداف المسطرة، ولا يمكن أن يتم ذلك إلا على أيدي موظفين أكفاء قادرين على تحمل المسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليهم على أتم وجه ولمعرفة أماكن القوة والضعف لكل موظف، نقوم بعملية تقييم الأداء والتي تختلف باختلاف استعمالاته مثل تطوير وتحسين مستوى أداء الموظفين. فالإدراك الصادق والفهم الحقيقي للسلوك الإنساني في المؤسسات هي البداية التي بدونها لا يمكن دفع أو ترشيد أو تطوير أداء وسلوك المؤسسات في اتجاهات فعالة.

ويعبر الأداء الوظيفي عن مدى نجاح المؤسسة ولذلك تحاول جميع المؤسسات رفع معدل الأداء الوظيفي للعاملين فيها حتى تحقق النجاعة، وسنحاول في هذا الفصل الموسوم تحت عنوان:الأداء الوظيفي الإلمام بهذا المتغير وما يحيط به، والذي قسمناه إلى مباحث وهي على النحو التالي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

نتطرق في هذا المبحث إلى الماهية حتى نكون فكرة عن هذه الظاهرة التنظيمية وما تحتويه من قضايا ومفاهيم ونظريات مفسرة له، وقد قسم المبحث إلى أربعة مطالب وهي :

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

يعكس الأداء الوظيفي حسب بورمان "مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال السلوكيات التي تؤدي إلى زيادة أو نقص من قيمة المساهمة للوصول بالمنظمة إلى الفعالية".[1]

يقصد بهذا التعريف أن سلوكيات الأفراد إذا كانت إيجابية ستؤدي لا محالة إلى الوصول لأهداف المؤسسة، وإذا كانت سلوكيات سالبة ستؤثر حتما على أهداف المؤسسة سلبا .

ويعرف أيضا بأنه: الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الموظف.[2]

نعني بأداء الموظف اتجاه عمله كمية الجهد التي تعبر عن مقدار الطاقة التي يبذلها الموظف في عمل سواء كانت جسمانية أو عقلية لإشباع جميع متطلبات الوظيفة التي يشغلها.

كما يعرف الأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال. [3]

وهنا يعبر الأداء عن مستوى معين يسعى الموظف إلى تحقيقه عند القيام بعمله الذي له علاقة بتطبيق درجات مختلفة من المهام الموجهة إليه، كما أن الأداء يتحقق بامتزاج عدة أبعاد غير أن الأداء يؤثر مباشرة في البيئة.

ويشير الأداء إلى أنه: أداء الموظف للعمل أي قيامه لأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.[4]

يتبين لنا من هذا التعريف إلى أن مصطلح الأداء يشير إلى مساهمة الموظف الفعلية في وظيفته في المؤسسة والمساهمة المتوقعة من الموظف في المستقبل لأداء مهامه.

كما يقصد به: " الجهد الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة". [5]

---

[1] طويل كريمة، **الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية**. رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2008، ص 150.

[2] محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 219.

[3] مصطفى عاشوري، **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي** . المؤسسة الوطنية للكتاب،د/ط، الجزائر، 1982، ص 244.

[4] أحمد صقر عاشور، **إدارة القوى العاملة**، دار النهضة العربية. بيروت لبنان،د/ط ، 1971، ص 33.

[5] حمداوي وسيلة، **إدارة الموارد البشرية**. مديرية النشر لجامعة قالمة،د/ط، الجزائر، 2004، ص 40.

المطلب الثاني:المداخل النظرية للأداء الوظيفي.

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم، ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادت به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة، حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي، حيث توجد العديد من النظريات تساعد في تقديم الإجابة وحاولت تقديم تفسير عن الرضا الوظيفي في المؤسسات وقد ارتأينا في دراستنا هذه النظريات التي تتطابق مع الدراسة هي:

❖ **المداخل النظرية الكلاسيكية:**

أولا: نظرية الإدارة العلمية لفرديريك تايلور.

اقترنت هذه النظرة بالأمريكي فريدريك تايلور الذي كان مهندسا ميكانيكيا في شركة الفولاذ والفحم بولاية بنسلفانيا الأمريكية، وكنتيجة لملاحظاته المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت أصبحت لديه قناعة بأن الإنتاجية الفعلية للعامل متدنية بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه فباشر بتطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل، وكانت لديه رغبة جامحة في إيجاد الطريقة المثلى لأداء العمل فقام بدراسات عديدة حول طرق أداء الأعمال، وحركات العامل ودراسة الوقت اللازم للإنتاج. وتوصلت في النهاية إلى أربعة مبادئ سماها بالمبادئ العلمية للعمل وهي:

أ/ إحلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية والعشوائية أو القواعد التقديرية في تقويم العمل (أداء العمل).

ب/ تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط والإشراف ويتولى العمال مسؤولية التنفيذ.

ج/ اختيار العمال وتدريبهم على أساس الطرق العلمية.

د/ التعاون بين العمال والإدارة على أساس الطرق العلمية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية.

إذاً من خلال هذه المبادئ يلاحظ أن تايلور ركز على إتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعاملين وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أوامر التخطيط والإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعاملين وذلك لضمان الوصول إلى الطريقة المثلى للأداء العمل.[1]

[1] موسى خليل، **الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت لبنان، 2005، ص: 26.

ثانيا: نظرية المبادئ الإدارية (التقسيم الإداري) لهنري فايول.

ويطلق عليها أيضا اسم (العملية الإدارية)، تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي هنري فايول الذي كان مهندسا، عمل لمدة طويلة في أحد مناجم الفحم بفرنسا وقد سعى إلى تطوير نظرية عامة للإدارة ترتكز على أربعة عشر مبدءاً عالميا. حسبه يمكن تعليمها في الكليات والجامعات وهذه المبادئ هي:

[تقسيم العمل، السلطة(تكافئ السلطة والمسؤولية)، الانضباط، وحدة الأمر، وحدة التوجيه، خضوع المصلحة العامة، مكافئة الأفراد (تعويضهم لقاء خدماتهم)، المركزية(تحقيق الدرجة المثلى من المركزية لكل موقف)، التسلسل الهرمي(تدرج السلطة)، الترتيب والنظام، العدالة، الاستقرار الوظيفي، المبادرة، روح الفريق].

وقد ركز فايول على أداء المديرين وليس على أداء الأفراد وذلك من خلال كتابه (الإدارة الصناعية والعامة).

وصنف الوظائف الأساسية للإدارة إلى: التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة.[1]

❖ **المداخل النظرية السلوكية:**

أولا: نظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلوا Maslow.

تعتبر نظرية سلم الحاجات التي وضعت من قبل أبراهام ماسلو من أكثر النظريات شيوعا، وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة، وتقوم النظرية على مبدأين أساسيين:

أ. أن حاجات الفرد مرتبة ترتيبا تصاعديا على شكل سلم بحسب أولويتها للفرد.

ب. أن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد[2]، أما الحاجات المشبعة فلا تأثر على سلوك الفرد. ويرى ماسلو أن الحاجة هي عبارة عن قوة داخلية تدفع الفرد لأن يقوم بعمل ما لإشباع تلك الحاجة الذاتية.[3]

ولقد قام ماسلو في 1954 بترتيب الحاجات ترتيبا هرميا، تتدرج من الحاجات الدنيا إلى الحاجات العليا وهذا بعد إجراءه لعدة تجارب في عيادة نفسية توصل من خلالها إلى الحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل التالي:

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان، **علم اجتماع التنظيم**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية مصر، د ط ،2004، ص: 65.
[2] رضا صاحب أبو حمد ال علي، **الإدارة لمحات معاصرة**. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن، 2012، ص 451.
[3] فيصل حسونة، **إدارة الموارد البشرية**. دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن، 2008، ص 80.

الشكل رقم(01):تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو.



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

1. **الحاجات الفسيولوجية:**و هي الحاجات مرتبطة ببقاء الإنسان الجسمي (كالحاجة إلى الطعام والماء والأكسجين والدفء والراحة... الخ)[1].
2. **حاجات الأمن والاستقرار:** يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة وتضم هذه حاجات السلامة والأمان من جانبين المفهوم النفسي والمفهوم الجسدي. أي الحاجة إلى أن يكون الفرد محمياً من الأخطار الخارجية لجسده ولشخصيته.[2]
3. **الحاجات الاجتماعية:**يسعى الناس عادة لبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، ليشعروا أنهم مقبولون من جماعتهم.[3]
4. **حاجات التقدير والاحترام:**و هي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الإنسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر، وتعني حاجات التقدير والاحترام، رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين، حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة.[4]
5. **حاجات تحقيق الذات:**وهي الحاجات الأخيرة في مدرج ماسلو، وهذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة للإنسان في أن يكون أكثر تميزا من غيره وأن يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه.[5]

ثانيا: نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو.

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية نتيجة الدراسات والتجارب الشهيرة التي أقيمت في مصانع هاوثورن التابعة للشركة الكهربائية الغربية في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد أجريت هذه

[1]عدنان يوسف العتوم وآخرون، **علم النفس التربوي**. دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، الأردن ، 2013، ص: 198.
[2]باسم محمد ولي وآخرون، **المدخل إلى علم النفس الاجتماعي**. دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص 201.
[3]عدنان يوسف العتوم وآخرون، مرجع سابق، ص: 198.
[4]عاطف جابر طه عبد الرحيم، **السلوك التنظيمي**. الدار الجامعية، ط1، مصر، 2009، ص 90.
[5]عاطف جابر طه عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 90.

الدراسات في الفترة الممتدة بين (1927-1932)، وكانت التجارب تحت إشراف إلتون مايو وزملائه الذين حاولوا في بداية الأمر اختبار فرضية حول العلاقات بين الظروف الفيزيقية للعمل والأداء وبالتالي إمكانية تأثير هذه الظروف على إنتاجية العامل.

وبعد ذلك تطورت هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والاتجاهات والقيم، والمعايير والدافعية.

وقد توصل فريق البحث من خلال التجارب الإمبريقية إلى بعض النتائج منها:

- أن العمل الذي يؤديه العامل لا يمكن تحديده وفقا لقدرته الفيزيقية فقط، ولكن لابد من الأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل.
- للمكافآت غير الاقتصادية (المعنوية) تأثيراتها الهامة في تحديد الدافعية وتحقيق مزيد من الإشباع النفسي للعامل. بمعنى أن هذه المكافآت ترفع الروح المعنوية للموظف وهذا يساعد على تحسين أدائه وبالتالي زيادة إنتاجيته.
- لا يتحقق التخصص المميز عن طريق الكفاءة في تقسيم العمل فقط فللعمال نصيب في تحديد هذا التخصص من خلال نظرهم، أي أنه من الأفضل إشراك العامل في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وتقسيمه، وكيفية انجازه وما إلى ذلك.
- هذا وقد أثبتت تلك التجارب الدور الفعال الذي تلعبه الجماعات غير الرسمية في المنظمة العمل والتي يمكن اعتبارها استجابة لحاجة العمال لإبراز عواطفهم وانفعالاتهم[1].

وعليه وحسب ما جاء به إلتون مايو أن الأفراد في مختلف المنظمات يميلون إلى تشكيل جماعات غير رسمية، تلقائية تعمل على شحن قيمهم وتجعلهم يؤدون وظائفهم في أجواء أحسن.

❖ **نظرية القيمة VALUE THEORY وتفسير الرضا الوظيفي.**

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها ادوين لوك عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ويؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، وكلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها .

ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وضيفته تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي:

* مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
* مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.

[1] رابح كعباش، **علم اجتماع التنظيم**، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والتوجيه، د/ط، الجزائر، 2006، ص 125-126.

* أهمية هذا العنصر بالنسبة له.[1]

المطلب الثالث: مكونات الأداء الوظيفي

للأداء مكونات عديدة ومتنوعة ويمكن إيجازها فيما يلي:

1 – كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال مدة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس السرعة والأداء والكمية في خلال الفترة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة..

2 – نوعية الجهد المبذول:

وتعني مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض الأنواع الأعمال ، قد لا تهم كثيرا سرعة الأداء أو كمية بقدر ما تهم نوعية وجودة الجهد المبذول.

3 – أنماط الإنجاز:

ويقصد بنمط الانجاز في العمل الأسلوب والطريقة التي تؤدي بها الأنشطة في العمل، فعلى أساسه يمكن الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى.[2]

بمعنى أن الأداء العامل يتحدد بمدى فهمه الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها. [3]

يمكن القول أنه توجد ثلاثة محددات رئيسية لأداء الموظفين في المؤسسة هي المحددات تتفاعل فيما بينها لتحديد هذا الأداء.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

توجد بعض العوامل التي تؤثر في الأداء وهي كالآتي:

1 – الإدراك:

يعتبر عملية معرفية منتظمة تمكن الأفراد من فهم العالم الخارجي المحيط بهم، والتكيف معه من خلال اختبار أنماط السلوكية المناسبة فالإدراك يعبر عن نظرة الفرد للحقائق من حوله وترجمته الخاصة أو الذاتية لها وهو لا يمثل الواقع بالضبط ولكنه تفسيرا لهذا الواقع حسبما يراه الشخص متأثرا باتجاهاته وقيمة تعليمه وخبراته... أكثر من اختلافهم حول الأشياء المادية الظاهرة

ولابد للإدارة أن تتعرف على بعض النقاط حول الإدراك وهي أن للإنسان نطاقا محدودا للإدراك أي أن هناك حد أقصى لما يستطيع الفرد أن يستوعبه من أحداث من حوله.[4]

---

[1] محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص 201.

[2] ياسين محجز، **تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعي**، العدد السابع، (جانفي 2012) ، ص 06 – 07.

[3] إبراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي**. دار النشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن، 2013.

[4] محمد قدري حسن ، **إدارة الاداء المتميز**. دار الجامعة الجديدة، ط 1، مصر ، 2014، ص 357.

لأنه من خلال عملية الإدراك يتم التعرف على المثيرات الحسية القادمة من الحواس وتنظيمها وفهمها.

2 – الإطار القيمي:

القيمة هي درجة الأهمية التي يعطيها الفرد لشيء معين وهي كذلك الشيء الذي يحرص الفرد على اكتسابه والحفاظ عليه، فيصبح جزءا من تفكيره ومرشدا أو موجها لسلوكه ومن ثم محركا لطاقاته وقدراته وقد يحدث أن تتناقص القيم وتتصارع بعضها وذلك عندما تتناقص التوقعات التي يمليها المدير والإدارة المنظمة من القيم الأساسية لدى الأفراد والجماعات فيحدث صراع داخلي للفرد فهو يريد أن يطيع رئيسيه ويمتثل لأوامره ولكنه من ناحية أخرى لا يريد أن يسلك سلوكا يتعارض مع قيمته.[1]

المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء عملية مهمة داخل التنظيم حتى نعرف مدى مستوى هذا الأداء وفعاليته، وهذا ما تطرقن له في مبحثنا هذا والذي قسم إلى ثلاثة مطالب وهما على النحو التالي :

المطلب الأول : مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

يشير مصطلح التقييم إلى تقدير الظواهر تقديرا يقدم تفسير لما له معنى وقيمة.[2]

ويعرف تقييم الأداء بأنه: " عبارة عن عملية تجميع وتحليل منظم للبيانات والمعلومات الضرورية لصنع القرارات وإصدار الأحكام وينقسم التقييم من حيث جهة تنفيذه إلى تقييم داخلي وذاتي، وتقييم خارجي يتكاملان لتحقيق جودة الأداء.[3]

فهو أداة إدارية تستخدم لتقدير جهود وسلوك الموظف الوظيفي (كميا ونوعيا) خلال مدة محددة سابقة، لتقييم دوره في تحقيق المنظمة لأهدافها خلال فترة التقييم.[4]

أي أنه العملية التي يتم من خلالها تحديد كفاية العاملين ومدى إسهامهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم، وكذلك الحكم على سلوك الفرد من خلال تصرفاته.[5]

---

[1] محمد قدري حسن ، مرجع سابق، ص 359.

[2] محمد عبد الحليم منسي، **التقويم التربوي**. دار المعرفة الجامعية ، د/ط ، مصر ، 2007، ص 50.

[3] عبد الرحمان توفيق، **تقييم التدريب**. مركز الخبرات المهنية، ط1 ، مصر، 1998، ص 26.

[4] رولا نايف المعايضة، صالح سليم، حموري، **إدارة الموارد البشرية**. دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع ،ط1، الأردن، 2013، ص 110.

[5] محسن علي عطية، **تقويم أداء المدرسي اللغة العربية**. دار المنهج، د/ط، الأردن ، 2009، ص 34.

المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء

يمكن تحديد أنواع تقييم الأداء فيما يلي:

1 – تقييم أداء المخطط: ويراد به تقييم أداء الوحدة في مدى تحقيقها لأهداف مخططة وذلك عن طريق مقارنة المؤشرات الواردة بالمخطط والسياسات الموضوعة مع المؤشرات الفعلية حيث تظهر هذه المقارنات مع التطور الحاصل في الأداء الفعلي للأنشطة الوحدة، ويوضح الانحرافات والأخطاء التي تحدثت في عملية التنفيذ.

2 – تقييم الأداء الفعلي: يقصد به تقييم الكفاءة للموارد المتاحة المادية منها والبشرية وذلك بالمقارنة للأرقام الفعلية بعضها ببعض.

3 – تقييم الأداء المعياري (القياسي): ويراد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية.

4 – **تقييم الأداء العام (الشامل):**ويقضي هذا النوع شمول كل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية واستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية والمعيارية في عملية القياس والتقييم والتمييز.[1]

المطلب الثالث: أهمية تقييم أداء الموظفين

تتجلى الأهمية التي ينطوي عليها تقييم الأداء من خلال ما يلي: [2]

1 – تنظيم الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تقييم الموارد البشرية وأن المنظمة تقصد مقاييس تقييم الأداء دوري أو سنوي لتحديد مدى الحاجة المستعملة للموارد المتاحة لديها.

2 – تحسين الأداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء وتطويره إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها.

3 – تهديد الاحتياجات التدريسية: إن التقييم السليم لأداء الموظفين هي شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء الموظفين في المنظمة إذ أن الاحتياجات التدريبية وتحديده لا يتم عشوائيا أو اعتباطيا وإنما على الحاجات التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة.[3]

---

[1] مجيد كرخي، **تقويم الأداء**. دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص 45.

[2] محمد حسن حمادة، **القيادة التربوية في القرن الجديد**. دار الحاصد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2006، ص 169.

[3] خيضر كاظم حمود، ياسين كاسب الدرشة، **إدارة الموارد البشرية**. دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن ، 2009، ص 154.

خلاصة الفصل :

ولقد تم التطرق في هذا الفصل في المبحث الأول مفهوم الأداء الوظيفي ومكوناته والعوامل المؤثرة فيه وكذلك النظريات التي حاولت تفسيره، أما بخصوص المبحث الثاني فقد قمنا بالإلمام حول تقييم الأداء من مفاهيم وأنواع وأهميته الكبيرة للمؤسسة وبالتالي فالأداء الفعال هو الدافع الرئيسي للمؤسسة، وكذلك الدافع الأصلي وراء جهود التقييم وعادة ما يتم إجراء التقييم لعدة أغراض قد تكون لتحسين وتطوير عملية تنمية الموارد البشرية، أو لتحديد وجود الاستمرار في العمل من عدمه. فعملية التقييم هي أساس لبناء اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالزيادة في الأجور والمرتبات والترقية.

نتيجة لما تم ذكره في هذا الفصل يمكننا القول إن لتقييم أداء الموظفين في المؤسسة أهمية إستراتيجية واقتصادية كبيرة، لأنه يساعدها على دراسة أداء موظفيها ومن ثم تقييمه.

الفصل الثالث: التعليم العالي والجامعة والعنصر البشري (الأستاذ الجامعي) في الجزائر.

تمهيد.

المبحث الأول: التعليم العالي في الجزائر

- **المطلب الأول:**تعريف ومفهوم التعليم العالي
- **المطلب الثاني:**السياق التاريخي للتعليم العالي في الجزائر
- **المطلب الثالث:**أهداف التعليم العالي في الجزائر

المبحث الثاني: الجامعة الجزائرية

- **المطلب الأول:**تعريف الجامعة
- **المطلب الثاني:**تطور التعليم الجامعي في الجزائر
- **المطلب الثالث:**أهداف الجامعة الجزائرية

المبحث الثالث: الأستاذ الجامعي

- **المطلب الأول:** تعريف الأستاذ
- **المطلب الثاني:**وظائف الأستاذ الجامعي
- **المطلب الثالث:**مشكلات تتعلق بالأستاذ الجامعي

خلاصة الفصل .

تمهيد :

يعتبر التعليم العالي هو مرحلة محورية هامة في التطور المعرفي للطلاب ويساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي والتنمية من خلال تعزيز الابتكار وزيادة المهارات العالية للخريجين من مختلف الجامعات والتخصصات. ويعتبر هو وسيلة لتحسين نوعية الحياة ومعالجة التحديات الاجتماعية والعالمية الكبرى. ويتم تعريف التعليم العالي على نطاق واسع باعتباره أحد المحركات الرئيسية لأداء النمو والازدهار والقدرة التنافسية للدول بوجه عام وللأفراد بوجه خاص.

التعليم العالي هو التعليم الذي تقدمه الجامعات والكليات والمؤسسات الأخرى التي تمنح درجات أكاديمية. يشمل التعليم العالي كلا من المرحلة الجامعية (أي الكلية) ومستوى الدراسات العليا (أو الدراسات العليا). ويختلف التعليم العالي عن الأشكال الأخرى للتعليم ما بعد الثانوي (بعد التعليم الثانوي) مثل التعليم المهني .التعليم المهني هو شكل من أشكال التعليم الثانوي أو ما بعد الثانوي، لكنه يعتبر غير أكاديمي مقارنة بالتعليم العالي. وفي هذا الفصل تناولنا التعليم العالي والجامعة على وجه الخصوص في الجزائر وتناولناه ضمن المباحث التالية.

المبحث الأول: التعليم العالي في الجزائر

المطلب الأول: تعريف ومفهوم التعليم لعالي

1- تعريفه:

يعرف التعليم العالي بأنه مرحلة من مراحل التعليم تلي المرحلة الثانوية وتعتبر قمة هرم المراحل التعليمية وتبدأ بعد الانتهاء من مرحلة التعليم الثانوي.

وتشترط الكثير من الدول ومنها دول الوطن العربي اجتياز امتحان شهادة الثانوية العامة بنجاح للانخراط في التعليم العالي، في حين لا تشترط دول أخرى ذلك، وتأتي هذه الشروط من التعليمات وليس من مفهوم التعليم العالي، وتنطوي الجامعات وكليات المجتمع والمعاهد العليا ضمن مؤسسات التعليم العالي، ويمنح طلبتها شهادات علمية معترف بها في تخصصات مختلفة[1].

2- مفهوم التعليم العالي:

يقصد به التعليم الذي يتم داخل الكليات أو المعاهد الجامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية(بكالوريا)، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من 3 إلى 5 سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي ففيه كل أنواع الدراسات، علمية أدبية ولغوية اجتماعية ، ثقافية وسياسية عن طريق التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى المؤسسة الجامعية أو المؤسسات التعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة[2].

المطلب الثاني: السياق التاريخي للتعليم العالي في الجزائر.

ينحصر السياق للتعليم العالي في الجزائر إلى مرحلتين أساسيتين:

أ- التعليم العالي قبل 1962 (المرحلة الاستعمارية).

تعد مدرسة الطب، أول مدرسة أنشأت في العهد الاستعماري على أرض الجزائر بدأت نشاطها من عام 1833 ،وكان يشرف على التدريس أساتذة عسكريين وذلك في مستشفى مصطفى باشا بالعاصمة، في البداية كانت توجه هذه الدروس للأوربيين فحسب، إلا أن بواجب مذكرة وزير الحرب تم إصدارها في 10 جوان 1833 تم قبول الطلبة الترك والجزائريين المسلمين واليهود، كانت هذه الدروس في مراحلها الأولى تقتصر على علم التشريح والفيزيولوجيا الوصفية، إلا أنه تم توقيف هذه المدرسة عام 1854 بقرار من المجلس البلدي للجزائر، وتم فتحها رسميا بمرسوم مؤرخ حتى 04 أوت 1857 ولم تبدأ نشاطها إلى غاية 1859.

[1] هشام يعقوب مريزق وفاطمة حسين الفقيه، **قضايا معاصرة في التعليم العالي**، دار الراية للنشر والتوزيع،ط1، 2008، ص21.
[2] هشام يعقوب مريزق وفاطمة حسين الفقيه، المرجع السابق، ص22.

وقد وضعت هذه المدرسة تحت إشراف كلية الطب بMontpelier و بموجب القانون المؤرخ في 20ديسمبر 1879 المنشئ للمدارس العليا بالجزائر تحولت المدرسة إلى مدرسة عليا للطب والصيدلية وبموجب القانون المؤرخ في 30 ديسمبر 1909، أقيمت أربع مدارس في نظام الكليات لتخلص إلى ميلاد جامعة الجزائر وجاء المرسوم الصادر في 26 أوت 1957 ليحول مدرسة القانون إلى كلية الحقوق والاقتصاد مكملة بمعهدين، معهد الدراسات السياسية الذي تأسس في عام 1949 ،ومعهد التحضير التجاري الذي تأسس في عام1957 .

ومن المعاهد التي شهدت ميلادها في الفترة الاستعمارية:

- معهد البيوتقني والبيبيومتري المنشأ عام 1845.
- معهد النظافة والطب لما وراء البحار المنشأ سنة 1923.
- معهد الأرصاد الجوية وفيزياء الكواكب المنشأ عام 1931.
- معهد البحوث الصحراوية المنشأة بموجب المرسوم المؤرخ في 20.07.1937
- معهد التعمير المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 11.07.1942
- معهد التربية البدنية والرياضية المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 24.04.1944
- المعهد العالي للدراسات الإسلامية عام 1946
- معهد العلوم السياسية عام 1949
- معهد الدراسات الفلسفية الذي أنشئ بموجب المرسوم المؤرخ في 05.05.1952
- معهد الإثنولوجي المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 1956.03.31
- معهد الدراسات النووية المنشأ عام 1956
- معهد التحضير للأعمال المنشأ عام 1957.[1]

ب-التعليم العالي بعد 1962 (مرحلة الاستقلال).

يتكون من 60 مؤسسة جامعية موزعة على 41 مقاطعة منها:

- 27جامعة بما فيها جامعة التكوين المتواصل.
- 16 مركزا جامعيا.
- 5 مدارس وطنية.
- 6 معاهد.
- 4 مدارس عليا.

[1]صالح فلاحي، **التطور الهيكلي للجامعة الجزائرية وانعكاساتها على التعليم العالي في الجزائر**، ملتقى دولي حول برنامج التصحيح الهيكلي وآثاره على قطاع التعليم العالي، عام 2000.

شهدت الفترة ما بعد الاستقلال تطور سريع جدا ترجم فيما يلي:

- ✓ وصل عدد الطلبة أكثر من 930 ألف طالب
- ✓ طلبة الدراسات العليا 43 ألف و500.
- ✓ هيئة تدريس الأساتذة 29 ألف
- ✓ يتزايد عدد الطلبة في التدرج، 80% في العلوم الإنسانية.
- ✓ عدد الخريجين 110 ألف طالبا سنويا.
- ✓ وتيرة تزايد عدد الطلبة فاقت وتيرة تزايد السكان.
- ✓ 219 إقامة جامعية لإيواء الطلبة (تأوي 50% من الطلبة المسجلين)، و86% من طلبة الجامعة يستفيدون من منح الجامعة.[1]

المطلب الثالث: أهداف التعليم العالي في الجزائر.

تتمثل رسالة التعليم العالي عموما هي المشاركة في البناء العلمي والثقافي والاجتماعي من خلال برامجها التعليمية والتربوية والثقافية والاجتماعية المتميزة والموجهة للطالب، والتي تتفق مع المقاييس العالمية في المجالات المختلفة وتلتزم بمتطلبات الجودة الشاملة وتسمح بتكوين خريج متميز، ولكل بلد سياسته التعليمية الخاصة والتي تخضع لعدة أنظمة وقوانين تبعا لسياسة هذا البلد، حيث تكون الكتب ومصادر المعلومات العلمية والمناهج المتوافقة مع اتجاهات البلد الدينية والسياسية والاجتماعية وعلى غرار هذه السياسات تتحدد الأهداف، كما تختلف الأهداف باختلاف الجهة المرتبطة بالتعليم العالي،فمنها ما هي عامة ومنها ما قد تتميز أكثر بالخصوصية.

1. الأهداف العامة:

فالدولة مثلا تهدف إلى تأدية واجبنا الوطني:

- تيسير عملية كسب العلم والمعرفة لمواطنيها قصد تطوير مواردها البشرية التي تعد الحجر الأساسي في بناء الوطن بالعلم والمعرفة.
- تحقيق الأمن والاستقرار من خلال مجتمع متعلم يعي جيدا دوره في المجتمع.
- تطوير أساليب وأدوات التعلم والتعليم.
- تنمية الوعي الفكري والثقافي والحضاري للطالب.
- تنمية إسهام الجامعة في التطور العلمي على المستوى المحلي والدولي.
- المشاركة في صياغة رؤيا استشرافية لتطوير الإقليم والوطن.

[1] عمر هلال، **أبحاث ودراسات في تاريخ الجزائر المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية،د/ط ، الجزائر، 1995، ص101.

2. الأهداف الخاصة:

تتحدد أهداف طالب العلم أيضا ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- كسب العلم حبا فيه ورغبة في الاستزادة منه (التعلم من أجل التعليم).
- كسب العلم بهدف الحصول على وظيفة.
- كسب العلم بهدف الحصول على ترقية.
- كسب العلم بهدف جني المال.
- كسب العلم بهدف الحصول على مكانة اجتماعية.
- كسب العلم لتحقيق الأهداف السابقة الذكر أو جزء منها.

3. الأهداف المعرفية للتعليم العالي الجزائري:

وحسب الميثاق التعليم العالي في الجزائر فإن الأهداف المعرفية تتلخص في:

- التعليم والتكوين.
- القضاء على الجهل والأمية.
- الاستجابة لاحتياجات الجزائر التنموية.
- الاستجابة للأعداد المتزايدة من الطلبة المقبلين على المؤسسات الجامعية[1].

المبحث الثاني: الجامعة الجزائرية.

سنتناول في هذا المبحث تعريف الجامعة، وكذا تطور مفهوم التعليم الجامعي من خلال أزمنة مختلفة من بعد الاستقلال وإبراز أهم الأهداف التي تنشد إليها الجامعة.

المطلب الأول: تعريف الجامعة.

كلمة الجامعة**university**مأخوذ من الكلمة اللاتينية**universitas**والتي تعني الرابطة التـي تضم عملا أو معرفة معينة ليصبح اللفظ فيما بعد يطلق على الاتحاد العلمي أو النقابة التي تشمل عددا مـن رجـال العلم سواء كانوا أساتذة أو طلابا.

لقد تعددت واختلفت تعاريف العلماء والمفكرين للجامعة فمنهم من يعرفها بأنها: "تلك المؤسسات التربوية التي تقدم لطالبها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة تعليما نظريا معرفيا ثقافيا يتبنى أساسا إيديولوجيا وإنسانيا يلازمه تدريب مهني بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة لأفراد منتجين.

أما (ألان تورين) فيعرف الجامعة بأنها مؤسسة تظم التعليم والتكوين العالي أو المهني وقد تكون عمومية أو خاصة...، وعالم الجامعة هو المكان الذي يمتاز بإعداد نمط ثقافي جديد[1].

[1] صالح فلاحي، مرجع سابق، ص41.

ووفقا لتصور (تالكوت بارسونز) فإنه يمكن تصور الجامعة نسقا فرعيا يرتبط بالأنساق والتنظيمات والمؤسسات الاجتماعية الأخرى، كما تعتبر الجامعة المؤسسة العلمية والأكاديمية التي تزود سوق العمل بالموارد البشرية اللازمة لمتطلبات التنمية الشاملة في المجتمع، فهي من وجهة نظره تعتبر التنظيم الأم لكل التنظيمات الأخرى[2].

وهناك من الباحثين من أشار إليها على أنها تنظيم اجتماعي رسمي يتم بداخلها تفاعل اجتماعي بين عناصرها المختلفة من قيم وعالقات وقيم سائدة بين أطراف العملية التعليمية الجامعية ومن ثم فهي المؤسسة الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالمناخ الاجتماعي المحيط بها خاصة وأنها من صنع المجتمع وفي نفس الوقت هي أداة في صنع قيادته التقنية والمهنية الاجتماعية السياسية والفكرية[3].

المطلب الثاني: تطور التعليم الجامعي في الجزائر.

إن المتبع للمراحل التي مرت بها الجامعة الجزائرية منذ الاستقلال يلاحظ أنه يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

1. المرحلة 1962-1971.

تميزت هذه المرحلة بإنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي، حيث شهدت هذه المرحلة تطورا في عدد الطالب، وفتح جامعات جديدة في المدن الكبرى، وكان النظام البيداغوجي موروثا على النظام الفرنسي، ونظرا للزيادة في عدد الطلبة ظهر عجز في هيكل الاستقبال، كما انطلق فيها القطاع بجامعة واحدة ومدرستين للتعليم العالي، ونظام جامعي موروث عن العهد الاستعماري، وشهدت هذه المرحلة انطلاقة التفكير في الإصلاح الجامعي والتوسع في بناء المؤسسات الجامعية حيث تسرع في بناء جامعة قسنطينة، باب الزوار، ووهران[4].

2. المرحلة 1971-1985:[5]

مرحلة ميزها إصلاح التعليم العالي سنة 1971 والذي من مهامه الكبرى

- إدماج الجامعة الجزائرية في سياق حركة التنمية الشاملة.
- ديمقراطية التعلم والتعريب، التأكيد على التوجه العلمي والتكنولوجي.

---

[1] دناقة أحمد، **الأستاذ الباحث وواقع انتاج المعرفة في الحقل السوسيولوجي**، مذكرة ماجستير، غ منشورة، جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2011/2010، ص77.

[2] صباح غربي، **دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي**، أطروحة دكتوراه العلوم، منشورة بجامعة محمد حيض، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2013/2012، ص165.

[3] سامية جبارة، **رضا الأستاذ وعلاقته بالأداء الوظائفي في الجامعة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم، غ منشورة، جامعة باتنة كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، الجزائر، 2008/2007، ص10.

[4] عراف نصر الدين، **التعليم الإلكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية، دراسة في المفاهيم والنماذج**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة منشوري، قسنطينة، 2010-2011، ص44.

[5] عراف نصر الدين، مرجع سابق، ص45.

- التركيز على الحرص على التكوين الكمي والنوعي كضرورة لسد حاجات البلاد.

3. المرحلة 1985-1989[1]:

ميزها وضع الخريطة الجامعية التي تنظم القطاع بغية التحكم في التوافد الطلابي، وترشيد توزعه في إطار توحيد المنظومة الجامعية، وانتهاج سياسة نسقية تكاملية بين مختلف المؤسسات الممثلة للمجتمع والمستخدمة للموارد البشرية وكذا تحسين فعالية المحتوى التكويني والتعليمي للوصول إلى استعمال أفضل للإمكانيات والوسائل المادية والبشرية، إضافة إلى مراجعة معايير التوجيه الجامعي ونظام التخصصات وكذا مضامين المنهاج الجامعي وإنشاء شبكة للمراكز الجامعية في مختلف أنحاءالوطن، وكذا إنشاء جامعة التكوين المتواصل.

4. المرحلة 1989-1999[2]:

لم تستطع الجامعة في هذه المرحلة الاستجابة للمطالب الاجتماعية والاقتصادية المطروحة نتيجة تأثير التخطيط لاستعجالي للتكفل بالدفعات الطلابية بحيث عانت فيها الجامعة ضغوطا أدت إلى عدم استقرارها بالتنظيم والتسيير.

رغم ذلك إلى أن الملاحظ هو عدد الطلبة الذي تضاعف مرتين في خلال 10 سنوات من 1989 إلى 1998أي بمعدل 8 %وارتفاع النسبة الممثلة لعنصر النسوة الذي اقتحم مجال التأطير والتدريس الجامعي.

المطلب الثالث: أهداف الجامعة الجزائرية.

1. توفير وإنتاج المعرفة:

الجامعة هي المؤسسة الوحيدة القادرة على توفير المعرفة لطالبها، عن طريق التدريس والبحث العلمي المنجز من قبل، في كلياتها وأقسامها، وحتى ان كان توفير المعرفة يعتبر دور تقليدي، يزاوجه اليوم دور معاصر وهو إنتاج المعرفة، حيث تنطوي الجامعة على امتلاك الإضافة إلى الرصيد المعرفي الإنساني.

وهنا تظهر ضرورة ملحة إلى إنشاء نسق فعال لإنتاج المعرفة، يقوم على إدراك التحول في طبيعة المعرفة ومكانتها ودورها في المجتمعات المعاصرة (مجتمعات المعرفة)، وكذا إصلاح مراكز إنتاج المعرفة (الجامعات ومراكز البحوث) بما يضمن لها مواكبة العصر الانفجار المعرفي، وأخيرا عدم فك الارتباط بين إصلاح الجامعة وجوانب الإصلاح الأخرى في مجتمعنا[3].

---

[1] عراف نصر الدين، مرجع سابق، ص 45.
[2] عراف نصر الدين، مرجع سابق، ص46.
[3] حسن خليفة، **الجامعة الجزائرية بين توفير المعرفة وإنتاجها**، دار الجودة للنشر والتوزيع،دط، الجزائر، 2011، ص39.

2. إعداد الباحثين :

ويتم ذلك عن طريق برامج الدراسات العليا بمستوياتها الماجستير والدكتوراه، حيث نجد بعض الأساتذة متفرغين لمهام البحث العلمي والتدريس، البعض الآخر يقوم بمهام البحث ولعمل في المؤسسات الأخرى[1].

3. إعداد الكفايات البشرية عالية المستوى:

وهذا على كافة المجالات، إذ يسهم التعليم العالي في إعداد أفراد ذوي كفاءات متخصصة، يساهمون في قيادة التغيير في كافة مجالات الحياة، وهنا يستلزم على جامعاتنا ومعاهدنا العليا التبصر بمشكلات واحتياجات المجتمع، والحرص على جودة التعليم المقدم بها[2].

4. الاستمرار في متابعة التعليم طوال الحياة:

أو ما يسمى بالتعليم مدى الحياة، وذلك من خلال تطوير المعارف والمفاهيم، والاتجاهات المواكبة للتقدم العلمي، الذي يسير بخطوات متسارعة آتية بكل جديد ، هدف يجعل الجامعة فعال نسقا مفتوحا على مجتمعها من أجل تحقيق النمو والارتقاء ومواكبة العصر.

و حتى تحقق الجامعة الأهداف، فإنها تقوم بعدة وظائف وعلى الرغم من اختلاف المعالجات العلمية في تقسيمها تارة وظائف وتارة أخرى أدوار، إلا أن المضمون في كل هذه التسميات يكاد يكون واحدا،فالجامعة لها عدة وظائف ندرجها في النقاط التالية:

- تعميم ونشر المعارف وإعدادها وتطويرها.
- تكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقا للأهداف المحددة للتخطيط الوطني.
- لها دور في ترقية الثقافة الوطنية.
- تساهم في تطوير البحث وتنمية الروح العلمية.
- تتولى تلقين الطالب مناهج البحث.
- تقوم بتحسين المستوى وتجديد المعلومات التكوين الدائم.
- تعمل على نشر الدراسات ونتائج البحث[3].

[1] حسن شحاتة، **التعليم الجامعي والتقويم الجامعي بين النظرية والتطبيق**، مكتبة الدار العربية للكتاب،دط، مصر، 2001، ص13.
[2] سليمة حفيظي، **ازدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي بين الأكاديمي والإداري وانعكاساتها على جودة أدائه الجامعي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنمية، 2013/2012، ص39.
[3] سليم حفيظي، مرجع سابق، ص45.

المبحث الثالث: الأستاذ الجامعي.

لا يمكن لوجود تنمية حقيقية في المجتمع دون تعليم، خاصة التعليم العالي ونظرا لأهمية الأستاذ الجامعي باعتباره المسئول المباشر في تقديم المادة العلمية، فقد اعتبر الأستاذ الجامعي الركيزة الرئيسية وحجر الأساس المؤسسة الجامعية، ذلك ألن له دور كبير في تفعيل دور الجامعة تطور العلم والمعرفة، وعليه يجب على الأستاذ أن يكون معدا ومدربا تدريبا عاليا بغية تحقيق أكبر عدد من الأهداف المسطرة والقيام بوظيفته على أكمل وجه.

المطلب الأول: تعريف الأستاذ.

يمكن القول أن الأستاذ الجامعي هو العامل الذي يقوم بعملية التدريس في الجامعة على اختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية.

ويعرف عبد الفتاح أحمد جلال الأساتذة الجامعيين على أنهم " مجموعة الأشخاص الناقلين للمعرفة والمسئولين على السير الحسن للعملية البيداغوجية بالجامعة والقائمين بوظائف وواجبات مختلفة مثل التدريس والتوجيه العلمي للطلاب وإجراء البحوث العلمية والإشراف عليه."[1]

كما يعرفه محمد حسنين بأنه " محور الارتكاز في منظومة التعليم الجامعي بحثا وتعليما وخدمة للمجتمع ومشاركة في التطور الشامل، وهو العمود الفقري في تقد الجامعة وهو مفتاح كل إصلاح وأساس كل تطوير، وعلى كفاءته وإنتاجه يتوقف نجاح الجامعة[2]. "

وهو ذلك الشخص الذي يقوم بعملية التدريس وفقا للشهادة التي تحصل عليها والتخصص الذي درس فيه، ونظرا لأهمية الأستاذ الجامعي باعتباره الطرف الأول المسئول عن تقديم المادة العلمية، فقد اعتبر بمثابة الركيزة الأساسية ، ألن له دور كبير في تفعيل دور الجامعة وفي تقدم العلم والمعرفة، فعلى الأستاذ أن يكون معدا ومدربا تدريبا عاليا بغية تحقيق أكبر قدر من الأهداف المسطرة والقيام بوظيفته على أحسن وجه، وأهم هذه الوظائف التي تناط للأستاذ الجامعي نجد وظيفة التدريس بالدرجة الأولى، فمن خلال هذه العملية تستطيع الجامعة أن تؤدي وظيفتها التعليمية المتمثلة في نشر العلم والمعرفة، وكذا المهارات الذهنية والمهنية، ونشر مختلف القيم والخبرات بين الطالب والتي تمكنهم من المساهمة الفعلية تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.[3]

---

[1] صالح عبد العزيز، **التربية وطرق التدريس**، دار المعارض، ج3، مصر، بدون سنة، ص 76.

[2] العجمي محمد حسنين، **التطور الأكاديمي والإعداد للمهنة الأكاديمية بين تحديات العولمة ومتطلبات التدويل**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د ط، مصر، 2007، ص2.

[3] جابر عبد الحميد، **أستاذ الجامعة**، دار الفكر العربي، د/ط ، الأردن، 1995، ص 130.

المطلب الثاني: وظائف الأستاذ الجامعي.

1- التدريس:

هي من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي، منذ نشأته، فالأستاذ الجامعي يمارس عملية التدريس بدف تحقيق عملية التعليم، عن طريق نقل المعارف والخبرات، وتنمية المهارات واكتساب القيم واكتشاف المواهب، والطالع على كل جديد من شأنه أن يطور القوى البشرية، ويرفع كفاءتها وقدرتها لتهيئتها مستقبلا لتشغل نشاطات عديدة في سوق العمل، فالأستاذ الجامعي يزود طلبته بالمهارات والخبرات وكذا المعارف والمعلومات عن طريق التدريس. ولكي يقوم أستاذ الجامعة بوظيفة التدريس على أكمل وجه يجب أن يكون متمكنا في مجال تخصصه، واسع الإطلاع حتى يلم بأحدث النظريات والتطبيقات في مجال تخصصه، كما ينبغي عليه إلقاء الدرس بطريق واضحة ومنطقية يراعي فيها الفروق الفردية بين الطالب، وعليه أن يتحدث بلغة سليمة يستخدم أثناء شرحه ألفاظا واضحة محددة، مدعما إياها بأمثلة توضيحية من الواقع إن أمكن وعلى الأستاذ الجامعي توفير مناخ ملائم لنجاح العملية التعليمية، من خلال التوجيه والإرشاد والعالقات الإنسانية، كما يجب أن يستخدم وسائل حديثة تعليمية ومتنوعة أثناء تدريسه، وكذا عليه الربط بين النظري والتطبيقي في المادة التي يقدمها لطلابه[1].

2- البحث العلمي:

يعتبر البحث العلمي من المعايير الأساسية لارتقاء والتقدم الأكاديمي، وبصفة خاصة على مستوى الجامعة، لذا نجد أغلب الدول في العالم يلتزمون بضرورة تقوية ودعم التوجه على مستوى البحث العلمي، فوضعوا سياسات لتشجيع أساتذة الجامعة على البحث العلمي، وذلك لقناعتهم بأن الجامعات هي المحرك الأساسي لعملية التنمية، وإن البحث العلمي ذو جدوى طويلة المدى في التطور التقني، ومن أهم الاتجاهات المعاصرة نجد:

- **مراعاة متطلبات البحث العلمي:** نظرا لأهمية هذا النشاط لأساتذة الجامعة، فمعظم الجامعات تشترط ضرورة تمتع الأستاذ الجامعي بخصائص عدة كتمتعه بذكاء عالي، وأن يكون لديه توجه فكري، ويتعامل مع الأمور من منطلقات فكرية ولا يسمح بالسيطرة على مشاعره وعواطفه، وأن يملك مهارة التواصل مع الآخرين والتعبير بوضوح عن تصوره وما يثير فضوله العلمي، إضافة إلى التعامل بعقل منفتح، وأخذ دور المبادرة في أي اتجاه يراه صحيح.

[1] جابر عبد الحميد، مرجع سابق، ص 157.

- **مراعاة تحسين البحث العلمي:** وهنا يستلزم توفر كوادر فتية وإمكانات مادية متاحة للبحث العلمي، ومكتبات جامعية متخصصة، بالإضافة إلى إمكانية توفر النشر العلمي للأبحاث والتجارب والإنتاج العلمي.
- **إيجاد أساليب جديدة لتمويل البحث العلمي**: كإجراء عقود مع مؤسسات الإنتاجية، إضافة إلى تخصيص ميزانية حكومية لتمويل الأبحاث العلمية[1].

3- الإشراف والتوجيه:

عملية الإشراف على البحوث ومشاريع التخرج عملية متعددة الجوانب ومتشابكة العناصر، فهي عملية تعليمية، ألنها تقدم للطالب حقائق ومفاهيم ومعلومات جديدة، وهي عملية تنسيقية ألنها تتم في إطار منسق يجمع الأستاذ الجامعي بطالبه، وهي عملية استشارية ألنها تقدم اقتراحات واستشارات وبدائل للطلبة الباحثين، وهي أيضا عملية فنية أخلاقية وإنسانية في آن واحد تحتاج إلى أستاذ مقتدر وطالب يتوافر على قدرات ومهارات تتيح له عملية انجاز بحثه أو مشروعه العلمي.

ويقوم الأستاذ الجامعي بهذه العملية لمكون من مكونات مهامه المسندة إليه في الجامعة، من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- توجيه الطالب الباحث للاضطلاع بمهمة البحث العلمي، بإرشاده وتوجيهه إلى المسار السليم في البحث، وتذليل الصعوبات أمامه.
- إرشاد الطالب الباحث بما يجنبه الوقوع في القلق، والإحساس بعدم القدرة على إنجاز ما يتوقع منه.
- الاهتمام بشخصية الطالب الباحث العلمية، وتعويده على الاستقلالية في الرأي بموضوعية تامة، مما يتيح لقدراته الإبداعية أن تنمو نموا سليما[2].

المطلب الثالث: مشكلات تتعلق بالأستاذ الجامعي.

للأستاذ الجامعي دور فعال في تكوين الطالب علميا وسلوكيا واجتماعيا، وتأثير الأستاذ على طلبته يفوق تأثير المناهج الجامعية، لذلك نجد أغلب المؤسسات الجامعية تعمل وتحرص على استقطاب أفضل الكفاءات العلمية سواء في مجال التدريس أو البحث العلمي ذات القدرات والخصائص المميزة أكاديميا ومهنيا، لأن الأستاذ ذو الكفاءات العالية يمكن له تعويض أي نقص في الإمكانيات المادية والفنية في الجامعة.

[1] سهيل رزق دياب، **المدرس الجامعي في ضوء التحديات القرن الحادي والعشرين**، بحث مقدم في مؤتمر العلمي، جامعة الإسراء فلسطين، جانفي 2006، ص8.
[2] سهيل رزق دياب، مرجع سابق، ص 10.

وبالتالي فنجاح الجامعة مرتبط أساسا بمدى نجاح الأستاذ في أداء مهامه ومسؤولياته، فالمسؤوليات التي تقع عليه، تصنف إلى مسؤوليات تدريبية، مسؤوليات بحثية ومسؤوليات في خدمة المجتمع، وهذه المسؤوليات تطرح العديد من المشكلات التي قد يكون سببها الإدارة أو الأستاذ نفسه ويمكن أن نشير هنا إلى أهمها:

1. **مشكلات تتعلق بالتدريس**:ولعل أهم هذه المشكلات تلك المتعلقة بإدارة المحاضرات كتبديل مواعيدها أو عدم الالتزام بمواعيد بداية ونهاية المحاضرات أو التغيب بدون أسباب قاهرة، إضافة إلى عدم مراعاة الفروق الفردية بين الطالب، وعدم الاهتمام بالمشكلات الدراسية لديهم، كما نجد العديد من الأساتذة لا يستجيبون لأسئلة الطلبة وبالتالي عدم الاستجابة لعدم فهمهم، ومن ناحية أخرى نجد بعض الأساتذة يستخدمون طرق تقليدية في التدريس، وال يلتزمون بالخطة الدراسية للمقررات، وكذا لا يضعون اختيارات واضحة وشاملة للمنهج.
2. **مشكلات تتعلق بقاعات الدراسة والمعامل**:إذ غالبا ما تتوافر على وسائل إيضاحية والأجهزة المعينة على التدريس، كما نجد بعض الجامعات لا تتوفر على المخابر والمعامل المجهزة، وجامعات أخرى تشتت قاعات الدراسة بين عدة مبان متعددة.
3. **مشكلات تتعلق بالمقررات الدراسية**: وتتلخص أهمية هذه المشكلات في:

- عدم توافر المراجع المرتبطة بالمقررات الدراسية.
- وجود حشو بعض المقررات التي ال يستفيد منها الطالب في حياته المهنية.
- تكرار بعض الموضوعات في عدة مقررات مختلفة.
- تدريس المقررات المعملية(التطبيقية) بأسلوب نظري.
- اعتماد المقررات الدراسية على الحفظ والاستظهار.

4. **مشكلات تتعلق بالمكتبة الجامعية**: ونجد منه:

- عدم وجود طرق استعارة منظمة ودقيقة بالمكتبة الجامعية.
- عدم توافر خدمات النسخ والتصوير داخل المكتبة.
- عدم مناسبة أوقات عمل المكتبة الجامعية للطالب.
- قلة الدوريات والمراجع الحديثة باللغة العربية والأجنبية.

5. **مشكلات تتعلق بالإرشاد الأكاديمي**: وتتلخص في:

- تراجع الأستاذ عن مهامه كمرشد أكاديمي وتوجيهي للطالب.

– عدم المواظبة في حضور حصص الإرشاد الأكاديمي(أو ما نصطلح عليه بالمرافقة البيداغوجية في نظام الـ (ل.م.د)).[1]

[1] سامية جبارة، نفس المرجع السابق، ص 91.

خلاصة الفصل :

لقد حاولنا في هذا الفصل التعرض إلى واقع التعليم العالي والحالي في الجزائر وأهدافه المسطرة، كما تطرقنا للجامعة كمنظومة يؤسسها المجتمع، من أجل تحقيق جملة من الأهداف وكذا للقيام بعدة وظائف، فالجزائر هي الأخرى أنشأت جامعتها من أجل تحقيق أهداف الجزأرة والتعريب وديمقراطية التعليم، وفي سبيل ذلك سخرت لها الإمكانيات المادية والبشرية، من تحقيق الرخاء والاستقرار في مجالات الحياة اليومية، كما تطرقنا للأستاذ الجامعي اذ يعتبر العنصر والمورد البشري الفعال في الجامعة اذ بدونه لا يوجد تعليم ولا توجد جامعة وبالتالي لا وجود لإطارات مستقبلية تنهض عليها البلاد، وكذا الصعوبات والمشكلات التي يواجهها ويعاني منها الأستاذ الجامعي في مسار عمله.

وفي الأخير يتضح مما سبق أن دور الجامعة كبير ومتشعب لما لها من وظائف ساهمت في تحقيق مشاريع التنمية الاجتماعية والاقتصادية التي عرفها المجتمع الجزائري.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

المطلب الأول: مجالات الدراسة.

المطلب الثاني:المنهج المعتمد في الدراسة.

المطلب الثالث: العينة وطريقة اختيارها.

المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات.

المبحث الثاني:التصور العلمي حول الجانب الميداني للدراسة

خاتمة.

تمهيد :

استنادا إلى ما جاء في الجانب النظري، ومن خلال تعرضنا لدراسة الرضا الوظيفي ثم الأداء الوظيفي، وتدعيما لمعلوماتنا واستكمالا للإجابة عن الإشكالية المطروحة سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تناوله في الجانب النظري على الجانب الميداني من أجل تسليط الضوء على نوع العلاقة بين الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وأدائه الوظيفي.

تم اختيار20 بالمئة من أساتذة جامعة يحيى فارس المدية من جميع كلياتها لتطبيق الدراسة عليهم ومعرفة ملامسات الإشكالية وتساؤلاتها، ووفقا لهذا قمنا بتقسيم العمل الى مبحثين كالآتي:

أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة.

ثانيا: التصور العلمي حول الجانب الميداني للدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول: مجالات الدراسة

يتفق الكثير من الباحثين في الدراسات الاجتماعية على أن هناك ثلاثة مجالات رئيسية للدراسة الاجتماعية وهي (المجال المكاني أو الجغرافي، المجال البشري والمجال الزمني)، فبالنسبة للمجال المكاني فهو يعني تحديد المنطقة أو البيئة التي تجري فيها الدراسة، أما المجال البشري فيعني جملة الأفراد المكونة لمجتمع البحث، في حين يشير المجال الزمني إلى الوقت الذي تم من خلاله إجراء الدراسة والفترة الزمنية التي استغرقها البحث.

1- المجال المكاني للدراسة:

في دراستنا هذه كنا بصدد اختيار جامعة يحيى فارس المدية بجميع كلياتها كوجهةً لنا لاختبار فرضياتنا ميدانيا، نظرا لكونها تستحوذ على عدد معتبر من نخبة من الأساتذة والدكاترة، وهذا ما يساعدنا على جمع كم هائل من المعلومات حول موضوعنا ودراستنا المتمثلة حول علاقة الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وأدائه.

وهي إحدى الجامعات الجزائرية حديثة النشأة، فقد رأى التعليم العالي في المدية خلال السنة الجامعية 1988-1989 ،بموجب المرسوم 89-48المؤرخ في 04 نوفمبر 1989 ،بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في مجال الإكتروتقني، في الوقت الذي كان فيه هذا المعهد تابعا لمتوسطة الفارابي، وكان بهدف توفير تعليم عالي في التخصصات التالية :

- جذع مشترك تكنولوجيا.
- تكوين قصير المدى في الإلكتروتقني.

في شهر جويلية من عام 2000 ،تمت ترقية المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 198-2000 المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1421الموافق 25 جويلية 2000 .وشمل المركز أربعة معاهد:

- معهد العلوم والتكنولوجيا.
- معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- معهد العلوم القانونية والإدارية.
- معهد الآداب واللغات.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموافق 4 جانفي 2009 المتضمن إنشاء جامعة المدية، حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية الحقوق.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-403 المؤرخ في 27 محرم 1435 الموافق 1 ديسمبر 2013 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009 ،تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-74 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1437 الموافق 22 فيفري 2016 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009 ،تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم.[1]

2- المجال الزمني للدراسة:

لقد تمت الدراسة على مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:**

دامت هذه المرحلة شهر واحد فقط لأن موضوع الدراسة كان نفس الموضوع الذي قمنا به في مرحلة الليسانس وبالتالي كانت متوفرة لنا المادة العلمية والنظرية من قبل فقط قمنا بعمل فصل آخر حيث كانت فترته من جانفي 2022 من يوم اختيار المواضيع إلى غاية شهر فيفري 2022، حيث تم

[1] موقع جامعة المدية www.univ-medea.com أطلع عليه يوم 2022/04/23

فيها الاتصال بالمكتبة لجمع المادة العلمية والنظرية الخاصة بموضوع البحث من أجل بناء الإطار النظري للموضوع والإطلاع على الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراستنا بما فيها بناء الإشكالية والفرضيات والإطار المنهجي.

- **المرحلة الثانية:**

بعد اتفاقنا مع المشرف قررنا عمل تصور نظري للدراسة الميدانية ، ولولا التصور النظري كانت ستدوم الدراسة حوالي 4 أشهر من الموسم الجامعي 2022/2021.

3- المجال البشري للدراسة:

ويقصد به أفراد المجتمع المدروس، وحسب طبيعة موضوعنا هذا كنا قد خططنا على اختيار مجموعة من الأساتذة والدكاترة الدائمين التابعين لجامعة المدية يحيى فارس بجميع كلياتها المتمثلة في (كلية العلوم، كلية التكنولوجيا، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية الآداب واللغات، وكلية الحقوق). حيث بلغ العدد الإجمالي للأساتذة بـــ 864 أستاذ موزعين على الكليات الستة للجامعة.

المطلب الثاني: المنهج المعتمد في الدراسة

منهج البحث هو الطريق الذي يسلكه الباحث وهو المعرفة العلمية المنظمة للأفكار من أجل الكشف عن حقيقة ظاهرة معينة. وأن العلم الذي يبحث في هذه الطرق هو علم مناهج البحث وهو مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث عند دراسته لمشكلة ما، بهدف الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والوصول إلى الإجابة السليمة على الفرضيات والتساؤلات المطروحة[1].

ولقد كنا بصدد الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك لأن دراستنا ضمن الدراسات الوصفية، وكنا سنعتمده بصدد وصف مشكلة الدراسة وتحليلها للتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، وهو منهج يعتمد على الملاحظة والوصف والتحليل والأكثر استعمالا في العلوم الاجتماعية وعلم الاجتماع خاصة ووفقه نصف الظاهرة وصفا دقيقا على أرض الواقع، فالمنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

[1] بلقاسم سلاطنية، حسان جيلاني، **منهجية العلوم الإجتماعية**، دار الهدى، الجزائر، 2004، ص35.

المطلب الثالث: العينة وطريقة اختيارها

إن تحديد العينة مرتبط بطبيعة البحث وأهدافه، ومجتمع البحث، بحيث تعتبر المصدر الذي يعتمد الباحث في بحثه، ولقد تناولت دراستنا الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وبعد الحصول على الإحصائيات الرسمية واللازمة التي نعتمد عليها في الجانب التطبيقي من الموقع الرسمي للجامعة لسنة 2021/ 2022 ومعرفة العدد الإجمالي للأساتذة، وبما أن مجتمع البحث لدينا يتكون من 864 أستاذ بجامعة يحيى فارس المدية موزعين على جميع كلياتها ضمن طبقات(الكليات)، ومنه كنا قد اتفقنا على اختيار أفراد العينة بطريقة {العينة الطبقية} من مجتمع الدراسة بأخذ منها نسبة 20 % موزعة على كل الكليات حتى يكون أكثر تمثيلا لمجتمع البحث.

المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات

إن استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة، والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع وميدان الدراسة، وقد كنا سنعتمد في دراستنا على الأدوات المنهجية التالية:

أولا: الاستبيان (كأداة أساسية لجمع البيانات).

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية، فهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، والتي يتم إعدادها إعدادا محددا، وترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص المبحوثين لتسجيل إجاباتهم ثم يتم إعادتها ثانيا.[1]
لقد قمنا بتحضير الاستبيان لاستخدامه كأداة رئيسية لجمع البيانات في دراستنا وهو مدرج أسفل ضمن قائمة الملاحق، حيث اشتمل على 22 سؤالا تضمن ثلاثة محاور قسمت على النحو التالي:

- المحور الأول: يحتوي على ستة أسئلة تتمحور حول البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين وتتمثل في (الجنس، السن، الحالة المدنية، الرتبة المهنية، الخبرة المهنية، الوضعية المهنية).
- المحور الثاني: يخص نظام الحوافز والأداء الوظيفي، يحتوي على ثمانية أسئلة (سبعة مغلقة، وسؤال واحد نصف مفتوح).
- المحور الثالث: يخص الاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي يحتوي على ثمانية أسئلة (أربعة مغلقة، سؤالين نصف مفتوحين، وسؤالين مفتوحين).

ثانيا: المقابلة.

تحتل المقابلة مركزا هاما في البحث السوسيولوجي، وتعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا وانتشارا في الدراسات الميدانية، وذلك لما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته، وتقوم على حوار أو حديث لفظي (شفهي) بين الباحث والمبحوث.[1]

[1] محمد شفيق، **البحث العلمي وتطبيقات في مجال العلوم الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث ،مصر،ب/ط ، 2006، ص115.

كنا سنعتمد على المقابلة كأداة مساعدة لجمع المعلومات، حيث أردنا أن نستفيد من الحوارات الشفهية مع بعض المبحوثين (الأساتذة) من أجل التعرف على العوامل المؤثرة في أدائهم اتجاه وظيفتهم ومحاولة معرفة مدى رضاهم عليها، وهل هم مستقرين في عملهم...، بحيث تكون هذه المقابلات بطريقة فردية أو جماعية مع عدد من الموظفين وتكون ذات طابع عفوي وغير مقننة وليست رسمية وتكون عشوائية.

ثالثا: الملاحظة.

لا شك أن استخدام الملاحظة البسيطة في كثير من الدراسات السوسيولوجية مهم جدا، خاصة عندما يتعلق الأمر بالدراسات الاستطلاعية لجمع البيانات الأولية عن الظاهرة المدروسة، وبما أن الملاحظة البسيطة لها أسلوبان أساسيان هما الملاحظة بالمشاركة والملاحظة بدون مشاركة[2].

هذه الأخيرة تستخدم أساسا في الدراسات السوسيولوجية من خلال إشراك الباحث في مجتمع البحث المراد دراسته. ولقد خططنا لاستخدام الملاحظة كأداة مساعدة ثانية لجمع البيانات، من خلال التواجد في الأقسام وفي المحاضرات وقاعة الأساتذة ومراقبة الأساتذة أثناء عملية التدريس، والتركيز أيضا على احترام وقت الحضور والعمل من قبل الأساتذة لمعرفة مدى رضاهم وحرصهم على العمل ، هذه كلها تساعد في معرفة مجريات الموضوع ودراستنا.

[1] محمد شفيق، مرجع سابق، ص 117.
[2] محمد شفيق، مرجع سابق، ص119.

المبحث الثاني: التصور العلمي حول الجانب الميداني للدراسة

مما لا شك فيه أن الدراسات الاجتماعية تحتاج إلى الاحتكام للواقع المحسوس، وهذا حتى يتم الوصول إلى الدقة في مستوى العمل البحثي، ولتحقيق هذه الغاية يحتاج الباحث إلى عدة أساليب وأدوات وتقنيات مختلفة تتماشى وخصوصية الظاهرة المدروسة، وبما أن موضوع دراستنا يتعلق بالرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بأدائه الوظيفي، فهذا الموضوع يحتاج إلى مجموعة من الأدوات التي تمكننا من الحصول على مختلف المعطيات من ميدان الدراسة حتى نتمكن من إثبات الفرضيات البحثية التي كنا قد صغناها في الجانب النظري.

إن تصورنا للجانب الميداني للدراسة يرتكز على مجموعة من الخطوات نوجزها في عدة عناصر حسب الترتيب المنهجي ومقتضيات البحث:

- كنا قد قمنا بدراسة استطلاعية لميدان الدراسة قابلنا فيها رؤساء القسم لكليات جامعة يحيى فارس بالمدية، وقمنا بمناقشة موضوع بحثنا وتطرقنا إلى عدة نقاط من بينها إمكانية إجراء الدراسة بالكليات، بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة بعد حصولنا على الإحصائيات الإجمالية لعدد الأساتذة من مصلحة المستخدمين في رئاسة الجامعة، وهذا ما أخذنا لاختيار العينة الطبقية حتى يكون أكثر تمثيلا لمجتمع البحث.
- بعد تحديد المجال المكاني للدراسة وتحديد العينة، كنا بصدد تحضير استمارة تجريبية لمجموعة من الأساتذة كعينة ممثلة لمجتمع البحث لكن الظروف الحالية لم تسمح لنا بذلك.
- وبعد صدور قرار بإلغاء الجانب التطبيقي للدراسة بسبب الظروف التي تمر بها البلاد واستبداله بتصور علمي حول الجانب الميداني جعلنا نقوم بتحضير نموذج لاستبيان الدراسة الذي نتصور أننا قمنا بتوزيعه على أفراد العينة والذي كنا نتصوره بنسبة 35 بالمئة موزعين على كليات الجامعة الستة ولكون مجتمع البحث موزع على شكل طبقات كنا سنعتمد على العينة الطبقية.
- فبعد استرجاعنا لنموذج الاستبيان والتحقق من عددها وأننا تحصلنا على كل الاستمارات الموزعة، فإننا لاحظنا أننا لم نحصل على كل الاستمارات الموزعة فسنشير إلى ذلك عن طريق جدول يبين الاستمارات الموزعة والمسترجعة وذكر سبب ذلك على سبيل المثال وجود بعض الأساتذة لا يعمل بدوام يومي مما تعذر علينا الحصول على الاستمارة الخاصة به، أو ذهاب الأساتذة الى تربص خارج الولاية، أو رفضهم ملأ هذه الاستمارة لسبب ما، بالإضافة إلى الاستمارات التالفة أو التي لا تصلح للفرز والدراسة.... .
- بعدها نقوم بتفريغ بيانات الاستمارات المسترجعة باعتمادنا على برنامج SPSS، ثم نقوم بوضع جداول بسيطة وجداول مركبة حسب ما تقتضيه فرضيات الدراسة، بعدها نقوم بتحليل وتفسير نتائج

كل جدول سوسيولوجيا معتمدين في ذلك على الجانب النظري للدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة مع الاستعانة بالنظريات السوسيولوجية ومقاربتها لموضوع الدراسة.

كل محور من محاور الاستمارة خاص بفرضية من فرضيات الدراسة، حيث نقوم باستنتاج جزئي لكل فرضية كأن نقول هل الفرضية الجزئية الأولى تحققت أم لا؟ ونقوم بنفس الإجراءات مع الفرضية الثانية، ثم في النهاية سنحصل على استنتاج نهائي لنتأكد من تحقق الفرضية العامة أم لا. وللتوضيح أكثر بعد استرجاع الاستمارة وأخذ المعطيات من الميدان وتحليل النتائج بالاعتماد مثلا على معاملات إحصائية معينة كمعامل بيرسون لإثبات العلاقة بين متغيرين، نقارن الإجابات مع افتراضاتنا، فإذا وجدنا أن نظام الحوافز المعتمد في الجامعة يساهم في زيادة الأداء الوظيفي فنستنتج أن الفرضية الأولى صحيحة ومحققة وإذا وجدنا الإجابات تقول أن الشكر والثناء بالإضافة للأجر المقدم للأستاذ بــ لا ولا تساهم في الرفع من أدائه نستنتج أن الفرضية الأولى غير محققة وبالتالي فإن نظام الحوافز لا يساهم في الرفع من الأداء الوظيفي، وهكذا بالنسبة للفرضية الثانية حيث إدراج جدول مركب بين متغيرين مثلا الخبرة والوضعية المهنية ليتسنى لنا معرفة أثر الوضعية المهنية على سنوات الخبرة فهنالك من له سنوات الخبرة كبيرة إلا أنه لا يزال متعاقد في العمل فهذا على سبيل المثال يؤثر في أدائه الوظيفي ولا يحققه له الرضا والاستقرار في العمل... ، كما يمكننا أن نلجأ أيضا إلى النسب المئوية والتكرارات في كل الجداول إضافة إلى الاستعانة ببعض الرسومات البيانية ....

- ومنه في الأخير نتصور استنتاج عام عن الدراسة من خلال تحليل بيانات الفرضيات والجداول الإحصائية وإثبات أو نفي صحة الفرضية العامة الرئيسية للدراسة.

خاتمة :

يمكن القول في الأخير ومن خلال ما تعرضنا له في دراستنا، أن الرضا الوظيفي عامل مهم ومؤثر في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، بحيث أن العامل (الأستاذ) إن كان راضيا سيقدم الأفضل ويرفع من مستوى أداءه والعكس إن كان العامل غير راضي بعمله فهنا يحاول قدر الإمكان تجنب العمل والتهرب منه وبالتالي ينخفض مستوى أداء هذا العامل مما ينعكس بالسلب على المؤسسة التي يعمل بها، لذا تحاول مختلف المؤسسات تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين والذي بدوره تتحكم فيه مجموعة من المؤثرات تسعى المؤسسة لتحقيق أغلبها، منها ما هو مادي وما هو معنوي حتى تحقق هذه المؤسسة الاستقرار وتضمن استمرارها.

ويعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي والمحرك للعناصر الإنتاجية أو الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة.

وإن المحرك الأساسي لدافعية الأستاذ لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل محققا لحصوله على حوافز ذات قيمة بالنسبة له، أي عندما يكون الأداء هو المسار الذي يحقق له أهدافا هامة ذات قيمة ومنفعة وتكون هذه الحالة عندما تعطى له الحوافز والعوائد(أجر، ومكافآت، وخدمات، ومعاملة...إلخ) بناء على ما يحققه الأستاذ من أدائه خاصة عند تحقيق أداء عال في ظل نظام حوافز مشروطة فتزداد إشباعاته ويزداد بالتبعية رضاه الوظيفي .

في دراستنا الحالية التي تتمحور حول الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء، تم تناول الإطار المنهجي للدراسة في الفصل الأول، والفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الرضا الوظيفي، في حيت تم تناول الأداء الوظيفي في الفصل الثالث، وفي الفصل الرابع تم تناوله كفصل خاص بالأستاذ الجامعي والجامعة الجزائرية عامةً، أما الفصل الأخير يخص الجانب الميداني للدراسة فقد قسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة، أما المبحث الثاني تمثل في تصور علمي حول الجانب الميداني للدراسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المعاجم والقواميس:

1. ابن منظور، لسان العرب، ط1، دار الصادر، المجلد الثاني، بيروت، 1997.
2. رضا ابراهيم المليحي، معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية، دار الجامعة الجديدة، د/ط، مصر، 2011.
3. محمد الجوهري، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، المركز القومي للترجمة، ط1، القاهرة مصر، 2010.

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، د/ط، الإسكندرية مصر، دون سنة.
2. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، د/ط، بيروت لبنان، 1971.
3. ايمان جودة، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2002.
4. ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار النشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.
5. باسم محمد ولي وآخرون، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، دون سنة.
6. بلقاسم سلاطنية، حسان جيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004.
7. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، د/ط، الإسكندرية مصر، 2004.
8. حسن خليفة،الجامعة الجزائرية بين توفير المعرفة وانتاجها، دار الجودة للنشر والتوزيع، د/ط، الجزائر، 2011.
9. حسن شحاتة، التعليم الجامعي والتقويم الجامعي بين النظرية والتطبيق، مكتبة الدار العربية للكتاب، د/ط، مصر، 2001.
10. خيضر كاظم حمود، ياسين كاسب الدرشة، إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2009.
11. رضا صاحب أبو أحمد آل علي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
12. رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والتوجيه، د/ط، الجزائر، 2006.

13. رولا نايف المعايضة، صالح سليم وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.

14. سعيد محمد سلطان أنور، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، ط1، الإسكندرية مصر، 2003.

15. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط2، عمان 2006.

16. صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، منشورات الجامعة المفتوحة، ليبيا، د/ط، بدون سنة

17. صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، د/ط، عمان، 2008.

18. صالح عبد العزيز، التربية وطرق التدريس، دار المعارض، ج3، مصر، بدون سنة.

19. علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، مكتبة غريب، د/ط، مصر، دون سنة.

20. عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك، دار مكتبة عين الشمس، ط2، القاهرة مصر، 1998.

21. عدنان يوسف العتوم وآخرون، علم النفس التربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، الأردن، 2013.

22. عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، ط1، مصر، 2009.

23. عمر هلال، أبحاث ودراسات في تاريخ الجزائر المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، د/ط، الجزائر، 1995.

24. عبد الحميد جابر، أستاذ الجامعة، دار الفكر العربي، د/ط، الأردن، 1995.

25. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.

26. مروان طاهر الزعبي، الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.

27. مجدي أحمد بيومي وآخرون، الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي: مدخل في علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، د/ط، مصر، 2011.

28. مصطفى نجيب الشاويش، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2005.

29. مصطفى عاشوري، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، د/ط، الجزائر، 1982.

30. موسى خليل، الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 2005.

31. محمد قدري حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2014.

32. محمد عبد الحليم منسي، التقويم التربوي، دار المعرفة الجامعية، د/ط، مصر، 2007.
33. محسن علي عطية، تقويم أداء المدرسي اللغة العربية، دار النهج، د/ط، الأردن، 2009.
34. محمد كرخي، تقويم الأداء، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.
35. محمد حسن حمادة، القيادة التربوية في القرن الجديد، دار الحاصد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006.
36. محمد حسنين العجمي، التطور الأكاديمي والإعداد للمهنة الأكاديمية بين تحديات العولمة ومتطلبات التدويل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د/ط، مصر، 2007.
37. محمد شفيق، البحث العلمي وتطبيقات في مجال العلوم الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، د/ط، مصر، 2006.
38. هشام يعقوب مريزق وفاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2008.
39. وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، د/ط، الجزائر، 2004.

المجلات والملتقيات:

1. حنان عبد الرحيم الأحمدي، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد13، العدد03، الكويت، 2006.
2. سامي بن عبد الله الباحسين، الرضا الوظيفي المندوبي للمبيعات في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد14، جامعة الكويت، الكويت، 2007.
3. صالح فلاحي، التطور الهيكلي للجامعة الجزائرية وانعكاساتها على التعليم العالي في الجزائر، ملتقى دولي حول برنامج التصحيح الهيكلي وآثاره على قطاع التعليم العالي، الجزائر، 2000.
4. ياسين محجز، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد السابع، الجزائر، جانفي 2012.

الرسائل والمذكرات الجامعية:

1. أحمد دناقة، الأستاذ الباحث وواقع انتاج المعرفة في الحقل السوسيولوجي، مذكرة ماجيستر، جامعة قاصدي مرياح(ورقلة)، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، 2011.
2. زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجيستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.
3. سامية جبارة، رضا الأستاذ وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة ماجيستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة باتنة، الجزائر، 2008.

4. سليمة حفيظي، ازدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي بين الأكاديمي والإداري وانعكاساتها على جودة أدائه الجامعي، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنمية، الجزائر، 2013.

5. شهرزاد البصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة: دراسة حالة مؤسسةsopromac بميلة، مذكرة ماجيستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة، 2002.

6. صباح غربي، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، أطروحة دكتوراه العلوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2013.

7. طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية، رسالة ماجيستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2008.

8. عبد النور ارزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائرين، رسالة ماجيستر، جامعة الجزائر، 1997.

9. نصر الدين عراف، التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية، دراسة في المفاهيم والنماذج، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، جامعة منشوري، قسنطينة الجزائر، 2011.

مواقع الإنترنت:

1. www.univ-medea.com

الملاحـــق

أولا: الإستبيان.

جـــامعـة يحيى فـــارس – المديـــة –
كليـــة: العلـــوم الاجتماعيـــة والإنسانـــية
قســـم: العـــلوم الاجتماعـــية
التخصـص: علم الاجتـــماع

الموضوع:

الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة يحيى فارس المدية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

الاستمارة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تأتي في إطار التحضير لمذكرة تخرج في تخصص علم اجتماع التنظيم وعمل راجين منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية بوضع علامة (X) مكان الإجابة التي ترونها مناسبة. كما نعلمكم ان هذه المعلومات تبقى سرية ولا تستعمل إلا في مجال البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

إعـــداد الطلبـــة:
- ✓ أيمن هجرسي
- ✓ مصطفى بن عيمش

تحت إشراف الأستاذ:
* نشادي عبد القادر

السنـــة الجامعيـــة: 2022/2021

ضع علامة (X) في الإجابة الصحيحة

البيانات الشخصية :

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: من 25_30 ☐ من 30_35 ☐ من 35_40 ☐ من40 إلى ما فوق ☐

3- الحالة المدنية:أعزب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐

4- الرتبة المهنية : أستاذ التعليم العالي ☐ أستاذ محاضر(أ) ☐ أستاذ مساعد(أ) ☐ أستاذ محاضر(ب) ☐ أستاذ مساعد(ب) ☐

5- الخبرة: ☐ سنوات

6- الوضعية المهنية: دائم ☐ متعاقد ☐

المحور الأول: نظام الحوافز والأداء الوظيفي (الفرضية الأولى).

7- هل الأجر الذي تتلقاه يلبي احتياجاتك ؟

نعم ☐ لا ☐

8- هل ما تحصل عليه من أجر يتناسب مع ما تبذله من جهد ؟

نعم ☐ لا ☐

9- هل تقدم لك حوافز مقابل أدائك الوظيفي داخل أسوار الجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بـ (نعم) ما نوعها ؟

معنوية ☐ مادية ☐ الاثنين معا ☐

10. هل الشكر والثناء المقدم لك يرفع ويحفزك على الأداء الأفضل؟

نعم ☐ لا ☐

11. هل يتم إشراكك في صياغة القرارات المتعلقة بالعمل في الجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐

12. هل تتحصل على تربصات في الخارج ؟

نعم ☐ لا ☐

13. في اعتقادك هل المعايير المتبعة في الترقية للأساتذة الجامعيين موضوعية ؟

نعم ☐ لا ☐

14. في رأيك هل تجد أن هناك تعقيد في إجراءات الترقية من رتبة إلى رتبة أعلى ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة إجابتك بـ (نعم) ما هي هذه التعقيدات ؟

.....

المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي (الفرضية الثانية).

15. هل أنت راض عن المحيط العام للعمل على مستوى مؤسستك الجامعية بدرجة ؟

كبيرة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

16. هل تشعر بالارتياح بوظيفتك والمهام المكلفة إليك ؟

نعم ☐ لا ☐

17. هل توفر لك الإدارة جميع الوسائل الضرورية للتعليم ؟

نعم ☐ لا ☐

18. هل في رأيك هل نقص الوسائل التعليمية يؤثر على رضا الأستاذ وأدائه ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

19. ما رأيك بالعلاقات الاجتماعية السائدة بين الأساتذة داخل الجامعة ؟

.....

20. هل أنت راضٍ عن أسلوب التواصل بين الأستاذ والإدارة في الجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بـ (لا)، لماذا

.....

21. إذا أتيحت لك فرصة التدريس خارج البلاد هل توافق على ذلك ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة إجابتك بـ (نعم) لماذا؟ هل هو ؟

نظام الحوافز المغري ☐ بيئة العمل الجاذبة ☐ تدني مكانة الأستاذ بالبلاد ☐

أخرى ☐

.....

22. ما هي اقتراحاتك لتحسين الوضع الاجتماعي والمادي للأستاذ حتى نضمن رضاه الوظيفي وتحسين أدائه ؟

.....