

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة- الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية  
الشعبة : علوم التسيير  
التخصص : تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة

## أثر الترقية على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة العيادة الطبية الجراحية "الضياء" ورقلة

من إعداد الطالب: ناصر ناصر مختار

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- مزهودة نور الدين (أستاذ مساعد - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
- بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
- مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2015/2016



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية  
الشعبة : علوم التسيير  
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

## أثر الترقية على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة العيادة الطبية الجراحية "الضياء" ورقلة

من إعداد الطالب: ناصر ناصر مختار

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- مزهودة نور الدين (أستاذ مساعد - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
- بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
- مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - أ. جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ

وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ (النمل: 19)

# إهداء

إلى من إذا شكرتهما... نُنحني لهما اللّلمات  
ولا ينصف حفيهم... إلا رب السماوات  
كما فلئها أول مرة في حياتي...  
وكما أقولها كل يوم في حياتي...  
وكما سأقولها كل يوم إذا بقى في حياتي...  
وبكل بساطة

لـ ————— بي العبر ————— ة " و" أب ————— بي العزيز ————— ز

إلى كل أفراد أسرتي وأقاربي... كل باسمه  
إلى كل أفراد عائلة الناصري من صغير إلى كبير  
إلى كل الأصدقاء والأحباب.

## تشكرات

أولاً أشكر الله وأحمده أن أمدني بالقوة والتوفيق لإكمال هذا العمل  
وأتقدم بالشكر والتقدير والامتنان الجزيل إلى أستاذي المحترم والكريم **بوخلخال عبد الرحيم** الذي لم  
ينخل علي بالنصائح والإرشادات ولا لوهلة واحدة  
كما أتوجه بجزيل الشكر كذلك إلى أستاذي المحترم الدكتور **نمر محمد الخطيب**  
كما لا أنسى الأستاذ المحترم **حجاج عبد الرؤوف** دون أن أنسى كل من ساعدني في إنجاز هذا  
العمل سواء من قريب أو من بعيد  
كما أتقدم بالشكر لكل من سعى إلى إثراء هذه المذكرة بالنصح والإرشاد وعلى رأسهم أعضاء لجنة  
المناقشة المحترمين.

## ملخص:

تناولت هذه المذكرة دراسة أثر الترقية على الرضا الوظيفي، فهو موضوع مهم من دون شك خاصة بالنسبة للعاملين سواء في القطاع العام أو الخاص وكل المهتمين بتسيير الموارد البشرية. فقسمت هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول تناولت فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية بداء من ماهية كل من الترقية والرضا الوظيفي حيث لخصنا جل الجوانب المرتبطة بهما وكذا إعتدنا على الدراسات السابقة كمرجع وتراث فكري يستدل به من أجل تدعيم وتركيز الدراسة الحالية من خلال إستنتاج بعض أوجه الإختلاف والتشابه.

أما الفصل الثاني فتناولت فيه الدراسة الميدانية لمؤسسة صغيرة تنشط في المجال الخدمي " العيادة الطبية الجراحية الضياء " كنموذج تطبيقي للتعرف على مدى تأثير و العلاقة بين الترقية والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

تحفيز، رضا وظيفي، الترقية.

## Résumé :

Beaucoup d'entreprises cherchent à trouver le moyen d'améliorer le rendement des ouvriers (haute production). Cette amélioration conduit certainement à une large production.

Cette étude a aboutit à une tentative de l'éclaircissement effectif sur l'probation des ouvriers en ce qui concerne les promotions dans le travail.

Dans l'aboutissement à ceci, une étude dans le domaine a été entreprise clinique DIYAA, se basent sur le principe de la synthèse statistique et de la recherche scientifique pour rassembler les informations de l'observation, de la rencontre et du sondage des points de vues du sujet.

Les résultats acquis, ont montré que l'entreprise a entreprise sérieusement à l'application de systèmes modernes dans champ des

promotion à l'appui de moyens adéquats pour préserver le personnel et pour une action meilleurs et de longue durée.

IV	الإهداء.....
V	الشكر.....
VI	ملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
VIII	قائمة الأشكال.....
X	قائمة الجداول.....
XI	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....

### الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للترقية والرضا الوظيفي

03 المبحث الأول: الأدبيات النظرية للترقية والرضا الوظيفي

12 المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للترقية والرضا الوظيفي

### الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعيادة الطبية الجراحية " الضياء " ورقلة

20 المبحث الأول: الطريقة والأدوات.....

24 المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.....

36 خاتمة.....

39 قائمة المراجع.....

42 الملاحق.....

44 الفهرس.....

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
07	سلم ماسلو لتوزيع الحاجات	01
31	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) يوضح اختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع	02

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
23	قيمة ألفا كرونباخ من برنامج spss	02
25-24	توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	03
26	مجال المتوسط الحسابي المرجح بناء على مقياس ليكارت الثلاثي	04
29-28-27	مجال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مستوى	05
30	الجدول العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	06
31	تحليل تباين خط الانحدار	07
32	نتائج اختبار الفروق بين متوسطات اجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب الجنس	08
32	نتائج اختبار الفروق بين متوسطات اجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب السن	09
32	نتائج اختبار الفروق بين متوسطات اجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب الأقدمية المهنية	10
33	نتائج اختبار الفروق بين متوسطات اجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب المؤهل العلمي	11
33	نتائج اختبار الفروق بين متوسطات اجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب الرتبة الوظيفية	12

## قائمة الملاحق

العدد	عنوان الملحق	الرقم
01	نموذج للاستبيان	01
01	قائمة الأساتذة المحكمين	02

# المقدمة

توطئة:

يعيش العالم المعاصر فترة من التحولات والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي ساهمت الكثير من الهياكل الإدارية محاولة إستبدالها بهياكل أخرى أكثر حركية، حيث يعد رأس المال البشري عنصر مهما في العملية الإنتاجية والتنمية وإن أي نجاح للمؤسسة راجع إلى ما تمتلكه من كفاءات ومهارات بشرية، حيث أنه منذ نهاية القرن قبل الماضي وبالتحديد في عصر النهضة الصناعية ساهمت هذه الأخيرة في إظهار الحاجة الملحة إلى وجود إدارة متخصصة ترعى شؤون العاملين في المنظمة كما يتحصل العامل فيها خلال مساره المهني على عدد من الحوافز التي تدفعه وتساعد على تنمية وإثبات جدارته ، فمن بين هذه الحوافز وهو أحد متغيرات الدراسة التي سنتطرق إليها ألا وهي الترقية .

كما يعد الرضا الوظيفي من بين أهم العوامل التي تبنى عليها تنمية المنظمات وزيادة إنتاجيتها وبذلك أصبحت المنظمات تعمل على كسب رضا العاملين بها وتنمية السلوك الانتمائي لديهم و إيجاد الدفع لبذل مزيد من الجهد والأداء وباعتبار الترقية والرضا الوظيفي متغيرين من متغيرات المتسببة في تنمية ورفع أداء المؤسسات. وبناء على كل ما سبق كانت الإشكالية العامة لهذا الموضوع كالتالي:

**ما مدى أثر الترقية على الرضا الوظيفي للعاملين في العيادة الطبية الجراحية الضياء ؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى اعتماد المؤسسة على أساليب فعلية ومرضية فيما يخص الترقية ؟
- ما مستوى اهتمام المؤسسة بالرضا الوظيفي للعاملين ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين وأساليب وأسس الترقية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى إلى سماتهم الشخصية والوظيفية(الجنس،السن،المستوى التعليمي،المركز الوظيفي،الخبرة المهنية)؟

**فرضيات البحث :**

يتطلب تحليل الإشكالية محل اختبار مجموعة من الفرضيات هي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- هناك مستوى مرض لاعتماد المؤسسة على أساليب فعلية فيما يخص الترقية.

2- هناك مستوى عال من اهتمام المؤسسة بالرضا الوظيفي للعاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية :

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا الوظيفي.

حيث تتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

3-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة.

3-2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الأجر.

3-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن فريق العمل.  
الفرضية الرئيسية الثالثة:

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى إلى سماتهم الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية).

حيث تنفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى للجنس.

2-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى للسن.

3-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي.

2-4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى للمركز الوظيفي.

4-5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة نحو الرضا الوظيفي تعزى للخبرة المهنية.

### مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

- معرفة وإظهار أثر الترقية على الرضا الوظيفي للعمال.

- إبراز أهمية الترقية في المسار المهني للعامل.

- الرغبة الذاتية لدراسة موضوع الترقية.

### أهداف البحث:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة.

- التعرف على الترقية وأثرها على الرضا الوظيفي.

- قياس مدى ارتباط الترقية بالرضا الوظيفي.

### أهمية البحث:

- يساهم في لفت انتباه مسؤولي المؤسسة إلى أهمية الترقية.

- التدرب على خطوات البحث العلمي في الموارد البشرية.

- إثراء المكتبة بالمعلومات العلمية.

### منهجية البحث:

من أجل الوصول إلى هدف البحث، و للإجابة على تساؤلات المطروحة ضمن الإشكالية سيتم اعتماد على

أسلوب الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى دراسة الحالة لتدعيم مختلف جوانب البحث، واعتماد على المراجع

المتاحة، المتمثلة في الكتب ومذكرات التخرج بغية إثراء الموضوع وإضفاء المصداقية.

الوسائل المستعملة التي أمكننا استخدامها هي:

- الإستبانة؛

- البرنامج للعلوم الاجتماعية spss؛

- المسح المكتبي؛

- أدوات البحث المعمول بها لاسيما المقابلة والملاحظة؛

**حدود الدراسة:**

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

01- الحدود البشرية: تتمثل في العاملين للعيادة الطبية الجراحية الضياء (إناث- ذكور).

02- الحدود المكانية: العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة..

03- الحدود الزمنية: (10) أيام من 2016/04/01 إلى 2016/04/10.

**هيكل البحث:**

بغية معالجة الإشكالية المطروحة فقد قسمنا هذا العمل إلى فصلين:

**الفصل الأول:** تمثل في الأدبيات النظرية والتطبيقية : حيث أنه قسم إلى مبحثين، الأول تناول البعد النظري لكل

من المتغيرين "الترقية والرضا الوظيفي"، أما المبحث الثاني فتناول البعد التطبيقي والمتمثل في الدراسات السابقة

للمتغيرين والمقارنة بينهما.

**الفصل الثاني:** تمثل في الدراسة الميدانية : حيث قسم هذا الأخير إلى مبحثين الأول يتضمن الطريقة والأدوات

المستخدمة في البحث والمبحث الثاني يتناول تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا لحالة مؤسسة العيادة

الطبية الجراحية ضياء.

الفصل الأول :

# الأدبيات النظرية والتطبيقية للترقية والرضا الوظيفي

## تمهيد

تتناول هذه الدراسة قضية ذات أهمية كبيرة حيث أنها تعني البناء التنظيمي لمختلف المؤسسات باختلاف نوع النشاط الممارس فإذا كانت القضية ( الترقية الوظيفية والرضا الوظيفي ) فهي ترتبط إرتباط مباشر بالعامل وبوضعه ومكائنه في المؤسسة.

ونظرا لما تمثله الترقية الوظيفية وكذا رضا العاملين بالمؤسسة من أهمية كبيرة، الأمر الذي يحتم عليها إعطائها مساحة وإهتمام أكبر عن طريق وضع أسس سليمة وموضوعية، لأن فاعلية الموظف غالبا ما تعتمد اعتمادا كبيرا على رضاه الوظيفي من خلال توفير البيئة الملائمة للعاملين ومن أهمها نظام واضح وسليم للترقية. الترقية الوظيفية وأثرها على الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما، فالترقية من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، لأنها تحدد وفقا للمسار المهني والوظيفي للموظف وتحفزه على بذل جهد أكبر ومهارة في العمل، فالترقية تطور الفرد وظيفيا وماليا، إلا أنها لا تتم إلا إذا استوفت شروطها وأسسها القانونية التي تنظم سيرها ، فأصبح جليا لأي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها وإنتاجها.

وستتطرق في هذا الفصل في مبحثه الأول على ماهية كل من الترقية والرضا الوظيفي وكذا أثر الطرف الأول على الثاني كما سنتطرق في المبحث الثاني على مقارنة دراسات سابقة لها علاقة بالموضوع و الدراسة الحالية محاولة منا لاستنباط مختلف أوجه الاختلاف و التشابه إن وجدت.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية للترقية والرضا الوظيفي

المطلب الأول: ماهية الترقية الوظيفية

الفرع الأول: مفهوم الترقية

لغويا: يفيد معنى الترقية الصعود والإرتقاء.

والترقية في الإصطلاح تناولتها العديد من الأبحاث والدراسات يعطون لها تعريفات متباينة كل حسب

إختصاصه وفي مايلي نورد بعض التعاريف التي تناولت مفهوم الترقية.

في معجم العلوم الإجتماعية يرى أن الترقية: هي إنتقال العامل إلى مركز أعلى من حيث المسؤولية والسلطة من

مركزه الحالي، وفي معظم الأحوال تكون الترقية مصحوبة بالزيادة في الأجور والمراتب<sup>1</sup>.

كما تم تعريفها من الناحية الإدارية على أنها: "تكليف بمهمة الوظيفة الموجود فيها الموظف إلى وظيفة أعلى

من حيث المسؤولية والسلطة من المستوى الأدنى إلى الأعلى، أما من الناحية الاقتصادية فهي تعني: الزيادة في

الجوانب المادية أي الأجر والمرتب. في حين من الناحية القانونية فتعني: الإلتحاق بمنصب عمل أعلى في التسلسل

السلمي، وتترجم إما بتغيير الرتبة في السلك ذاته أو بتغيير السلك<sup>2</sup>.

نلاحظ أن هذا التعريف يشير بأن الترقية هي عملية نقل الموظف من وظيفته الحالية إلى وظيفة درجتها أو

رتبتها أعلى منها إضافة إلى ما يصابها من زيادة المرتب وتحسين مركز العامل وترفع شبكة عمله وذلك لزيادة

إختصاصاته الوظيفية كما عرفها محمد أنس قاسم جعفر على أنها تعيين الموظف في وظيفة أعلى من وظيفته الحالية

بما يقترن ذلك من نمو الإختصاصات وتغيير في الواجبات وزيادة في المسؤوليات كما يصاب هذا التغيير اللقب

الوظيفي مع زيادة في الأجر<sup>3</sup>.

الفرع الثاني : أنواع الترقية

الترقية تشمل بطبيعتها على الارتفاع في المناصب والدرجات والمراكز أو في مقادير المسؤولية إلا أنها تتفاوت

في درجة هذه المسؤولية أو في فرص التقدم، وفيما يلي نتطرق إلى أنواع الترقية في المؤسسة:

## 01- الترقية في الدرجة (الأفقية):

ويمثل هذا النوع من الترقية الحقيقية، ويترتب عنها تغيير في المنصب تبعاً لكفاءة العامل ويتضمن شغل وظيفة

ذات إختصاصات ومسؤوليات أعلى تصاحبها زيادة في الراتب وهذه الزيادة ليست الأساس الحقيقي الذي يميز

هذا النوع من الترقية، وتطبيق هذه الترقية بطريقة منتظمة ومستمرة، أي من درجة لأخرى أعلى منها مباشرة،

ومعيارها الأساسي هو اختيار على أساس الجدارة والاستحقاق، مما يؤكد أهمية الترقية كنظام اجتماعي عادل<sup>4</sup>.

1- أحمد ركي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ب ط 1978، ص332.

2- أحمد زردومي، " ثقافة المصنع"، رسالة دكتوراه(غير منشورة)، علم إجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 1993-1994 ص227.

3- محمد أنس قاسم جعفر " نظم الترقية في الوظيفة العامة وأثرها في الفعالية الإدارية " دار النهضة العربية، القاهرة 1973، ص22.

4- فاتح جلي، الترقية الوظيفية والاستقرار الوظيفي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم الإجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة متوري قسنطينة، 2006،

## 02- الترقية في الرتبة (العمودية):

ويترتب على هذا النوع من الترقية زيادة في الراتب دون زيادة المسؤوليات والواجبات، وتجمع الأقدمية والكفاءة وتحتل الأقدمية الدور الرئيسي في الترقية في الرتبة بينما تمثل الكفاءة أساسا ثانويا عكس الترقية بالدرجة التي تشكل الكفاءة الأساس الأول فيها.<sup>1</sup>

## الفرع الثالث: برامج وأسس الترقية

## أولا: برامج الترقية:

لا شك أن هناك مشكلات كبيرة ستواجه إدارة المنشأة إذا تم تطبيق نظام الترقية دون أن يكون هناك برنامج واضح ومحدد يضبط هذه العملية، ومن أخطر هذه المشكلات انخفاض معنويات العاملين وبالتالي انخفاض إنتاجهم، وذلك بسبب شعورهم بعدم عدالة هذا النظام.

ولذلك يكون من الضروري وضع برامج الترقية المناسبة والتي تحدد بوضوح قواعد وأسس الترقية من وظيفة إلى أخرى، وما هي مجالات الترقية المتاحة لمن يشغل الوظيفة سواء كان ذلك في نفس إدارته أو في الإدارات الأخرى في المنشأة.

ومما يساعد في وضع برامج الترقية المناسبة أن يكون هناك وصف دقيق للوظائف بين واجباتها ومسؤولياتها وبين المستلزمات الإنسانية الواجب توافرها فيمن يشغلها، كما أنه من الضروري تهيئة فرص متكافئة للتدريب أمام العاملين الذين يصلحون لشغل الوظائف الأعلى لتنمية قدراتهم وزيادة كفاءتهم من أجل إعدادهم للترقية سواء كانت الكفاءة أو الأقدمية أو مزيجا بينهما، يجب أن يكون محددًا وواضحًا في سياسات المنشأة، كما يراعي ضرورة إعلان برامج الترقية لجميع العاملين في المنشأة والالتزام بتطبيق قواعدها كي يطمئن كل فرد بأن الترقية تتم في ضوء أسس واضحة ومحددة، مع التأكيد على التطبيق السليم لكل ما ورد في برامج الترقية.

كما أن هناك مجموعة من المشاكل التي يمكن أن تواجه المسؤول في إعداد مثل هذه البرامج أهمها \* مشكلة تحديد مجال الترقية أمام كل وظيفة وتتوقف هذه على عدد الوظائف الشاغرة في القسم والشروط التي تتوافر فيها وفي نفس الوقت تتوافر في الفرد الذي سيتم ترقيته إليها.

\* مشكلة تحديد مجالات الترقية في الأقسام الأخرى تتحدد احتمالات الترقية أمام أي موظف ليس فقط بالمجالات المفتوحة داخل القسم الموجود فيه، بل أيضا بالمجالات الموجودة بالأقسام الأخرى، ولذلك فلا بد من دراسة إمكانية فتح مجالات الترقية على مدى أبعد من القسم الواحد عند إعداد برنامج الترقية، بحيث يشمل الوظائف الشاغرة في جميع أقسام المنشأة على أن تكون هذه الوظائف من النوع الذي يمكن ترقية الموظف فيها.<sup>2</sup>

## ثانيا: أسس (أنظمة) الترقية

تشير التطبيقات الحالية في مختلف الدول إلى أن هناك أربعة أسس يقوم عليها نظام الترقية وهي:

<sup>1</sup> - جبلي فاتح، مرجع سابق، ص 30

<sup>2</sup> - Jean Marie peretti, tous DRH, Editions d'organisation, la direction de jean, 2<sup>ème</sup> Edition, 2002, pp 195-196.

## 01- نظم الترقية بالاختيار المطلق

تعرف الأقدمية بأنها مدة الخدمة التي قضاها الشخص وتستمد أساسها في العمل الإداري من قضاء مدة أطول في الخدمة فإنه يمتلك خبرة وقدرة أكثر ممن لهم مدة أقصر في العمل. أي أن مستوى أداء العامل يعتبر بمثابة الجسد الذي يوصل إلى الوظيفة الأعلى في السلطات والمسؤوليات والأجر، وهو أمر يتطلب متابعة أدائه وقياسه بالمؤشرات المناسبة للاستدلال على إنتاجية ومستوى أدائه في وظيفته، ثم تقويمه في الوظيفة المرقى إليها، بمعنى التعرف على قدراته في تحمل واجبات ومسؤوليات أكثر صعوبة. إن وضع هذه النظام الذي يقوم على أساس الجدارة أو الكفاءة موضع التطبيق يستلزم وضع الأساليب التي يمكن من خلالها الكشف عن قدرات وكفاءة الأفراد، ومن الأساليب المستخدمة: - اختبارات الترقية - المقابلات - تقارير تقويم الأداء نتائج اختيار البرامج التدريبية<sup>1</sup>.

## 02- نظام الترقية بالأقدمية :

تفضل الكثير من المؤسسات الإعتماد على الأقدمية كنوع من أنواع الترقية نظرا لدقة ووضوح هذا النوع وإمتهاداته العديدة، ويقصد بالأقدمية المدة التي قضاها العامل في وظيفته الحالية بصفة خاصة أو بطول مدة الخدمة بالمؤسسة بصفة عامة ومن مميزات مايلي:

- الأقدمية تحقق الموضوعية في شغل الوظائف؛
- يفضل العاملون الأقدمية لأنها تجعل الأقدم يشرف على الأحداث؛
- لا يتيح هذا الأسلوب للإدارة إساءة استعمال السلطة؛
- التشجيع على البقاء في المؤسسة و منه التقليل من دوران العمل؛
- الأقدمية قرينة واضحة على خبرة العامل المكتسبة وكفائته.<sup>2</sup>

## 03- الأسلوب الشخصي:

هناك أسلوب رابع وهو استخدام الأساليب الشخصية (غير الموضوعية) في ترقية الموظفين، فقد يتأثر صاحب القرارات بالسّمات الشخصية لبعض العاملين كالجنس واللون أو المنطقة الجغرافية للموظف ومن ثم يبنى المعايير الموضوعية التي رأيناها في الأساليب الثلاثة السابقة، كما قد يبنى القرار قراره في ترقية الأشخاص إما لأنه قريب أو صديق.<sup>3</sup>

## الفرع الرابع: مشاكل الترقية:

لاشك أن هناك مشاكل كثيرة تبرز عند إجراء عملية الترقية منه المشاكل الإدارية وأخرى بالعلاقات الإنسانية التي ترغب إدارة المنشأة إبقاء العلاقة حسنة بين العاملين فيها وهي كالاتي:

<sup>1</sup> - نسيم أحمد الصيد، الترقية والفعالية التنظيمية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة - الجزائر، 2008، ص

12.

<sup>2</sup> - صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ط 2000، ص 292.

<sup>3</sup> - نسيم أحمد الصيد المرجع السابق، ص 13.

- خيبة أمل بعض المرشحين لترقية؛

- رفض بعض العاملين الترقية؛

- عدم موافقة المشرف للتخلي عن الفرد؛

- عدم تكافؤ في الفرص الترقية<sup>1</sup>

تسعى المنظمات جاهدة إلى تحقيق أهدافها الأساسية والعامة آخذة بعين الاعتبار أيضا الأهداف العامة لمواردها البشرية، ومن أجل الوصول إلى ذلك لابد من مراعاة الظروف المحيطة بالعامل والتي تساعد في تحقيق الأداء الفعلي، كما يجب أيضا مراعاة الصراع النفسي الداخلي والخارجي الذي يؤثر على إنتاجيته.

### المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي

#### الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

لقد تعددت المصطلحات التي يعبر بها عن شعور الفرد النفسي اتجاه العمل نذكر منها: الروح المعنوية، الاتجاه النفسي نحو العمل والرضا عن العمل، وهذه المصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو ايجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله<sup>2</sup>.

ويعرف " لوسك-1969" الرضا عن العمل بأنه: " حالة من السرور النفسي عن تقييم الفرد لعملية من حيث ما يبذل من جهد في أدائه والفوائد التي تعود عليه من العمل"<sup>3</sup> ومن خلال التعريفين السابقين نستخلص تعريفا شاملا للرضا عن العمل: " هو قدرة الفرد على إشباع حاجاته الأساسية والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والانجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه".

#### الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر يستوجب الاهتمام بها لسببين بالغي الأهمية أولا كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته، فأيا كان الفرد العامل فهو يطمح أن يكون راضيا وينعكس ذلك على بقاء جديته في العمل ثانيا إسهام الرضا في التأثير على كل سلوكيات الفرد.

ومن بين جملة النقاط التي تبرز الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

\* للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية.

\* تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا ومشاكل الصحة العقلية.

<sup>1</sup> - Jean Marie peretti, o.p.cit, pp195-196.

<sup>2</sup> - عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، علوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - الجزائر، 2007، ص45.

<sup>3</sup> - حبيب سميح حوام، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، شهادة ماجستير (غير منشورة)، إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2001، ص9.

\* العمل جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية التي يعيشها الفرد<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث : النظريات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

تؤثر الدوافع على العديد من الظواهر الإنسانية في المنظمة، بالرغم من تعددها إلا أن الرضا عن العمل كان أهم هذه الظواهر، وقد اختلفت النظريات المعالجة لهذا الموضوع، من حيث تقسيمها للعناصر المؤدية لتحقيق الرضا، ساعدت هذه النظريات أيضا في تقديم العوامل المؤثرة على رضا العمل، بذلك تطرقنا في هذا المبحث بشكل بسيط ومختصر إلى نظريات وعوامل الرضا الوظيفي.

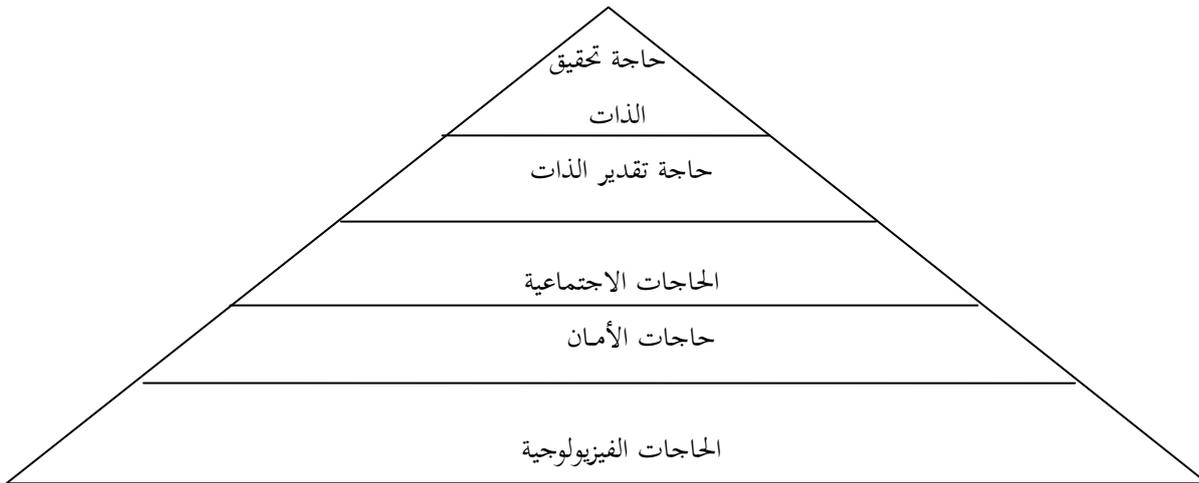
### أولا: نظريات الرضا الوظيفي

قد حاز مفهوم الرضا الوظيفي على اهتمام كثير من الباحثين كل حسب وجهة نظره، ويبقى الأساس القائم في هذا الموضوع ذا صلة بالعنصر البشري المتطلع دائما للأمام، فكيف يعلن الفرد رضاه من عدمه؟ وكيف يبنى اتجاهه نحو العمل؟ والإجابة ندرجها في النظريات والنماذج التي فسرت الدوافع الإنسانية.

### 01- نظرية تدرج الحاجات (ماسلو MASLOW)

قدم صاحب النظرية أبراهام ماسلو " الذي يعد أحد رواد المدرسة السلوكية نظرية حول تدرج حاجات الأفراد الأساس فيها الحاجات المختلفة التي تحرك الفرد نحو العمل، فكانت الانطلاقة مرتكزة على فرضية أن الفرد لا يعمل إلا إذا كان راضيا، فالأفراد في محيط عملهم يتجهون للعمل رغبة منهم لإشباع حاجاتهم المتعددة، إذ يرى ماسلو أن الأفراد لديهم عدة حاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في سلم هرمي بدء بالحاجات الفيزيولوجية مروراً بالحاجة إلى الأمن والصدقة، احترام النفس وأخيرا تحقيق الذات<sup>2</sup>.

شكل رقم- 01 - : نموذج ماسلو لتوزيع الحاجات



المصدر: عزيون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، علوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2007، ص55

<sup>1</sup> - محمد التيجاني يوسف، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بمكة المكرمة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، ص59.

<sup>2</sup> - عزيون زهية، مرجع سبق ذكره، ص55.

**02- نظرية ذات العاملين لفريدريك هرزبرغ:**

لاقت هذه النظرية اهتمام وراجا كبيرا من قبل الباحثين والتطبيقين إذ قام هرزبرغ وزملاءه بتحديد خصائص محتوى الأعمال بالآتي: المسؤولية والاستقلالية وتقدير وتحقيق الذات والنمو والتطور، سميت هذه الخصائص بالعوامل الدافعة، وبملي إشباعه من خلال منح الصلاحيات والمهام والاستقلالية<sup>1</sup>. ولقد تم تحديد العوامل الصحية والحاجة الفيزيولوجية وحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية في سلم ماسلو التي يمكن إشباعها من خلال الحوافز المادية بتوفير الظروف البيئية المناسبة والأجور وسياسات المنظمة والمكافأة التقاعدية وضمانات العمل... إلخ، لقد أوضحت نظرية هرزبرغ بان إشباع الحاجات المرتبطة بالمحتوى التي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في حين إن العوامل الصحية هي عوامل حيادية أي لا تؤدي إلى الرضا وإنما تمنع عدم الرضا<sup>2</sup>.

**03- نظرية عدالة العائد ل (أدامز ADAMS):**

هي الفكرة الأساسية في قيامه، فالأفراد يرغبون في الحصول معاملة عادلة مقارنة بالآخرين، تلك المعاملة العادلة تعد المحدد الرئيسي لجهود الفرد وأدائه ورضاه الوظيفي.

**04 - نظرية القيمة:**

يرى أدوين لوك (EDWIN LOCK) أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده ، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وأن العوائد التي يرغب فيها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما تعامد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد بما يؤديه من عوائد ويرى بأنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأخذ كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو، ويجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات<sup>3</sup>.

**ثانيا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:**

هناك عدة عوامل تؤثر على درجة الرضا الوظيفي للعاملين، منها ما يقي الفرد من مشاعر الاستياء ويحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى العامل، ومنها ما يؤدي إلى أثار الحماس وخلق قوة رفع لسلوك الفرد، وعن أهم هذه العوامل نذكر منها:

**01- العوامل الشخصية:**

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم هذه العوامل نذكر مايلي:

- السن - الجنس - المستوى التعليمي - الحالة العائلية - الأقدمية في العمل - جماعة العم - ل - نمط

<sup>1</sup> - عزبون زهية، المرجع السابق، ص 56.

<sup>2</sup> - حبيب سميح خوام، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>3</sup> - عزبون زهية، مرجع سبق ذكره، ص 64.

الإشراف.

02- العوامل المتعلقة بنوع العمل:

01-02 - الأجور والمرتبات:

يعتبر وسيلة هامة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد باعتبارها مقابل لسلوك الفرد عن المنظمة فهي تؤثر على رضاه عن عمله وقد أشار الكثير من الكتاب المحدثين إلى الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا، وأن توافره لا سبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط فمشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد.

فضلا على ذلك فإن بعض الأفراد وخاصة ممن يشغلون الوظائف العليا قد يعتبر الأجر كرمز لنجاح والتفوق وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة لا يجب أن تسقط ليتركز فقط على الوظيفة المحدودة للأجر كوسيلة إشباع مادية<sup>1</sup>.

02-02 - محتوى العمل:

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه مسؤولية وصلاحيّة ودرجة التنوع في المهام وأهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع رضاه عن العمل إلا أن الاهتمام بدراسة اثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا.

إن إسقاط هذا العنصر من بحوث الرضا لفترة طويلة يخلق دافعية ورد فعل من جانب عدد من الباحثين مضمونها، و نشير فقط إلى أن محتوى العمل إذ أصبح من العناصر الهامة التي تشغل الباحثين في المجال الرضا الوظيفي ما يلي:

- درجة تنوع المهام؛

- استخدام السيطرة الذاتية المتاحة للفرد؛

- استخدام الفرد لقدراته؛

- خبرات النجاح والفشل في العمل؛

ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي دفع معدلات الرضا لديهم<sup>2</sup>.

03-03 - ساعات العمل:

يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للتقرير حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد عن العمل بالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في

<sup>1</sup> - بوودن نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص43.

<sup>2</sup> - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2003.

استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل، أو تفصيلية للعمل معينة يمكن أن تعطي مؤشرا عن ساعات وجدول العمل الذي لا يخلف التعارض بين وقت العمل ووقت الراحة المفصلة لدى الفرد.<sup>1</sup>

### 03-04 - ظروف العمل المادية:

ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل الإضاءة والحرارة والتهوية والرطوبة والضوضاء، والنظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته العمل وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل، اهتمام الباحثين في السنين الأولى من هذا القرن وكان اهتمام هذه الدراسات مركزا على أكثر هذه العوامل على الأداء الإنتاجي للأفراد ولقد اتجهت الدراسات فيما بعد إلى كشف أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل.

أوضح "أدمر" في نظرية العدالة بان الفرد يقارن العاملين معه قياسا بتدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.<sup>2</sup>

### الفرع الرابع: علاقة الترقية بالرضا الوظيفي:

تشير أغلب الدراسات إلى وجود علاقة طردية توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، فيشير فروم (1964) يرى أن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، فرضا العامل يقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية أقل من طموحاته، بمعنى كلما لم تحقق له مؤسسته كل طموحاته وتوقعاته للترقية كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموح الترقية له أعلى كلما زاد رضاه عن العمل.

وخلاصة القول أن الترقية الفعلية على رضا الفرد يتوقف على مدى توقعه لها، ويلاحظ أن طموح الفرد غالبا ما يكون كبيرا، لذا يجب على المنظمة أن تعمل دوما على تحقيق فرص للترقية، وأن تسعى لجعل طموح العمال واقعيا، حتى تتمكن من تحقيق رضاهم.<sup>3</sup>

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

تمهيد:

تمثل الدراسات السابقة إرثا نظريا مهما لبناء البحث السيكولوجي بناء علميا ومنهجيا، فهي خطوة من أهم الخطوات البحث الاجتماعي لما تكتسبه من أهمية في تدعيم وتوجيه مساراته، من حيث تزويد الباحث بالمعايير والمفاهيم التي يحتاجها في توضيح أبعاد مشكلته من جهة وبيان موقع الدراسة التي هو بصدد دراستها وبالتالي تأسيس الموضوع تأسيسا علميا، وعليه سوف نستعرض الآن بعض الدراسات التي تناولت كل من متغيري الترقية والرضا الوظيفي لدى العاملين على النحو الموالي:

<sup>1</sup> - بووذن نبيلة مرجع سبق ذكره، ص 51.

<sup>2</sup> - عزبون زهية، مرجع سبق ذكره، ص 85.

<sup>3</sup> - بووذن نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول الترقية والرضا الوظيفي

الفرع الأول: دراسات حول الترقية

الدراسة الأولى: عطا الله بن مطني العتيبي رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بعنوان " الترقيات الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين في جوازات الرياض " سنة (2010م)، (1431هـ) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية حيث تكونت عينة الدراسة ما مجموعه ( 224 ) مقسمة إلى فئتين : (82) ضابط ، (142) ضابط صف، حيث كانت أهدافها، مدى توافر الرضا الوظيفي لدى العاملين بجوازات مدينة الرياض، مدى رضا العاملين عن الترقيات بجوازات مدينة الرياض، العلاقة بين تأخر الترقية والرضا الوظيفي لدى العاملين، اسباب تأخر الترقية من وجهة نظر العاملين، كيفية تحقيق رضا العاملين عن الترقيات، ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين وفقاً لمتغيراتهم وحول مدى إسهام الترقيات الوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين فحين خلص إلى النتائج التالية:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول ( سبل تحقيق رضا العاملين عن الترقيات بجوازات مدينة الرياض ) لصالح أفراد الدراسة الذين حصلوا على (دورة واحدة، ثلاث دورات فأكثر) في مجال الوظيفة<sup>1</sup>.

الدراسة الثانية: نسيمه أحمد الصيد مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية بعنوان " الترقية و الفعالية التنظيمية مركب مطاحن الحروش نموذجاً " سنة (2006-2008)، تكون مجتمع الدراسة من (140) عامل حيث تم إختيار العينة الطبقية العشوائية بنسبة 50% حيث قسم الباحث أهداف دراسته إلى أهداف نظرية وأخرى ميدانية ونذكر منها على التوالي : محاولة إيجاد ترتيب منظم للتراث المكتوب حول الترقية والفعالية التنظيمية، محاولة صياغة شبكة المفاهيم الإرتكازية التي تحكم عملية الترقية والفعالية التنظيمية، محاولة التوصل إلى صياغة إطار تصوري لمسألة الترقية والفعالية التنظيمية، أما الأهداف الميدانية منها مايليك محاولة تشخيص الواقع الفعلي للترقية، والتعرف على مدى وجود إستراتيجية لتدرج العاملين، التعرف على مدى إستناد الترقية إلى مقولات موضوعية ومساهماتها في تحقيق الرضا، إبراز مدى مساهمة مترتبات الترقية في تحقيق الفعالية التنظيمية، تقصي درجة تأثير الصراع حول الترقية على تحقيق أهداف المؤسسة، كما خلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: المزواجة في الترقية بين المعايير الموضوعية والذاتية، أفراد العينة غير راضين عن معايير الترقية المعمول بها، ووجود هوة بين الإدارة العليا والإدارة التنفيذية، المؤسسة لا تولي أي إهتمام للتقييم الأداء في عملية الترقية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - عطا الله بن مطني العتيبي مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان " الترقيات الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين في جوازات الرياض

" (غير منشورة) 2010 قسم العلوم الإدارية جامعة نايف للعلوم الأمنية السعودية.

<sup>2</sup> - نسيمه أحمد الصيد " الترقية والفعالية التنظيمية مركب مطاحن الحروش نموذجاً " مذكرة مكملة لنيل درجة ماجستير في التنمية و تسيير الموارد البشرية سنة 2008 قسم

العلوم الإجتماعية والديموغرافيا جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة -الجزائر .

الدراسة الثالثة: جبلي فاتح ( 2006 ) رسالة الماجستير علم إجتماع بعنوان " الترقية الوظيفية والإستقرار المهني " جامعة منتوري قسنطينة الجزائر أجريت الدراسة على المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت وحدة الخروب - قسنطينة - وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- رصد واقع الترقية الوظيفية والتعرف على أبعادها ودلالاتها وعلاقتها بالإستقرار المهني للعامل؛
- في حين تكونت عينة الدراسة من (90) عامل مقسمين إلى فئات حسب الدرجة المهنية:
- (10) إطارات ، (38) أعوان التحكم ، (42) أعوان التنفيذ.
- حيث توصل الباحث إلى جملة من النتائج نلخصها فيما يلي:
- وجود إرتباط تدرج الوظيفي أعطى شعور للعامل برضا وإرتياح في عمله؛
- هناك علاقة إرتباطية بين الحوافز المادية وإستقرار العامل في عمله؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية والإستقرار المهني.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: دراسات سابقة حول الرضا الوظيفي:

الدراسة الأولى: فؤاد العاجز ، جميل نشوان ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان " عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة " بالجامعة الإسلامية غزة فلسطين (1995) وتكونت عينة الدراسة من ( 302 ) معلما ومعلمة، كانت هدف البحث كمايلي:

معرفة العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة.

في حين توصل الباحث أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي التي تسهم في تطوير فعالية أداء المعلمين هي:

- سلامة النظام والانضباط المدرسي مراعاة احتياجات المعلمين، استخدام متنوع في الإشراف التربوي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمي المدرسي طبقا للجنس لصالح الذكور، وطبقا للمرحلة التعليمية لصالح المرحلة الإعدادية، طبقا للمؤهل لصالح حملة الشهادات العليا.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لسنوات الخدمة.<sup>2</sup>

الدراسة الثانية: سالم عواد الشمري (2009) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان " الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي " بجامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في القطاع الصناعي، وكذا التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين، وقياس مدى ارتباط مستوى زيادة الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين حيث توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج وهي:

<sup>1</sup> - جبلي فاتح " الترقية الوظيفية والإستقرار المهني " مذكرة مكملة لنيل درجة ماجستير (غير منشورة) سنة 2006 ، قسم علم إجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإجتماعية جامعة منتوري قسنطينة الجزائر .

<sup>2</sup> - فؤاد العاجز ، جميل نشوان " عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة " ، كلية العلوم الإدارية الجامعة الإسلامية غزة فلسطين رسالة ماجستير (غير منشورة).

- إن ما نسبته 90 % من العاملين راضون بشكل جيد جدًا وممتاز عن أدائهم الوظيفي، بالتالي يمكن أن نقول أن الموظفون يشعرون بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما يقدرون عليه.

- إن المؤسسة لا تحقق إرضاء تام للموظفين عن الترقيات ، وربما أنها تحتاج لدراسة نظام الترقيات لديها ، حيث أن أكثر من 43 % من أفراد العينة لا يشعرون برضا حيث أن من لم يبدي رأيه لا بد وأنه غير راضي عن سياسة الترقيات المتبعة لدى المؤسسة. - بما أنه أكثر 86 % من أفراد العينة يقرون بوجود ارتباط وثيق بين الإنتاجية والحوافز والترقيات التي يحصلوا عليها ، يمكن القول أنه حين يحصل الموظف على ترقيات وحوافز يزيد إقباله على العمل بالتالي يتحسن أدائه الوظيفي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: التعقيب والمقارنة على الدراسات السابقة:

من خلال إستعراض الدراسات السابقة يتضح لنا تناولت مواضيع الترقية والرضا الوظيفي بالبحث من جوانب مختلفة فالبعض منها تبحث عن اتجاهات العاملين نحو الترقية والبعض الآخر في تأخر تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين وكذا معايير واسس الترقية ومدى موضوعيتها وسبل تطويرها.

كما انها إستخدمت مناهج بحثية متنوعة وإن كان معظمها قد إستخدم الأسلوب الوصفي، في أنها أكدت على أهمية الترقية ومالها من أثر على رضا العاملين وكشفها عن وجود نقص في فرص الترقية المتاحة للعاملين.

أكدت الدراسات السابقة على ضرورة الإهتمام بأسس ومعايير الترقية وأهمية أن تتصف تلك المعايير بالدقة والموضوعية.

- يتضح من خلال عرض الدراسة الثانية فكانت قطاع الأمني المتمثل في جهاز الشرطة أما الدراسة الحالية فكانت العينة محل الدراسة عمال مؤسسة خاصة أي القطاع الخاص.

- أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت على أحد الجوانب أو العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ، فمنها ما حاول إيجاد علاقة بين عوامل التحفيز بكل جوانبه بالرضا الوظيفي للمعلمين ، ومنها ما ركز على دور العلاقات الإنسانية وعلاقته بالرضا الوظيفي ، ومنها ما ركز على الكفاءات المهنية للمعلمين والتطور المهني والقدرة ومنها ما ركز على النظم المطبقة في الحوافز، ومنها ما ركز على الاتصال والتواصل وتحمل المسؤولية ومنها ما ركز على الجانب المادي كالأجور ، ومنها ما ركز على السياسة التعليمية وأثرها على تحسين الرضا الوظيفي، ومنها ما ركز على أثر الدوافع على الرضا الوظيفي للمعلمين، وقد أجمعت كافة الدراسات على وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية على تحسين الرضا الوظيفي للعاملين ومنهم المعلمين وتحسين أداءهم .

ولكن الدراسة الحالية تميزت عن باقي الدراسات السابقة في أنها حاولت إيجاد العلاقة بين أحد السبل للوصول إلى رضا حقيقي وفعلي يعطينا نتيجة ملموسة بالنسبة لرضا العاملين لعملهم و للوظيفية المشغولة فالترقية يشعر الموظف من خلالها أن المؤسسة تعترف بالقدرات والكفاءات والمهارات التي يكسبها.

<sup>1</sup> - سالم عواد الشمري (2009) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان " الرضا الوظيفي لدى العاملين آثاره على الأداء الوظيفي " بجامعة الملك فهد بن عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية.

كما لاحظنا أن الدراسات السابقة ركزت على العوامل المادية والمعنوية كنمط القيادة والحوافز والمناخ التنظيمي والتأهيل والتدريب وأساليب الإشراف منها التربوي والقيادي المتبعة في المدارس والمراكز الأمنية وأثرها على تطوير وتحسين الرضا الوظيفي وتطوير فعاليتهم الأدائية في العمل المدرسي.

أما الدراسة الحالية فلخصت كل هذا بأن الترقية كنمط ذو حدين حيث أنه تكليف وتشريف بالنسبة للموظف تكليف زيادة في المسؤوليات وتوسع في الاختصاص وتشريف زيادة في الأجر وتلبية حاجات أخرى. الدراسة السابقة الأخيرة كانت نتائجها تقريبا نفس النتائج المتوصل إليها بالنسبة للدراسة الحالية ملخصة في أن العاملين راضين عن عملهم وعن أدائهم المهني وأن الحوافز المطبقة مقننين بنسبة عالية وأن هناك ارتباط قوي بين طرفي المتغيرين.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم من هاته الدراسة والتي تناولنا فيها الجانب النظري، نعتبر هذا الفصل عبارة عن عرض لمختلف الجوانب النظرية التي تناولت متغيرا الدراسة والعلاقة بينهما فكانت البداية بالتعرف على ماهية الترقية من أخذ مجموعة من التعاريف والمفاهيم حولها، ثم إنتقلنا إلى المتغير الثاني للدراسة ألا وهو الرضا الوظيفي حيث لخصنا بمجمل المعلومات المستوحاة من كتب ومذكرات إهتمت بدراستها فخرجنا على عدة مفاهيم من الباحثين إختصوا بهذا المجال، ولنزيد من تدعيم هذه الدراسة إعتمدنا على التراث والأبحاث السابقة من أجل أخذ صورة مدققة حول الدراسة الحالية من خلال الإعتقاد على أسلوب المقارنة وكذا إبراز جميع أوجه التشابه والإختلاف للنتائج المتوصل إليها لكلا الطرفين ( الدراسات السابقة ، الدراسة الحالية ).

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية للعيادة الطبية الجراحية

الضياء ورقلة

## تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي، ونظرا للتحويلات الاقتصادية الكبيرة التي تشهدها مؤسساتنا والتي يتطلب منها الأمر مواكبة التغيرات والتكيف مع الظروف التي يفرضها المحيط الاقتصادي، و الرقي بالمؤسسة إلى أداء يكون مع تطلعات المستوى الدولي.

وفي هذا السياق نجد أن التكيف مع التغيرات البيئية يفرض وجود عوامل تمكن وتساعد على ذلك وأهم هذه العوامل المورد البشري الذي يمكن اعتباره عصب المؤسسة الاقتصادية، فقد ارتأينا اختيار مؤسسة صغيرة (العيادة الطبية الجراحية- ضياء-) التي تعتبر من المؤسسات التي تهتم بشكل جيد بالموارد البشرية، والتي تسعى بدورها إلى مواكبة الإصلاحات وذلك بفضل العاملين بالمؤسسة والتي تعمل على تكوينهم وتحفيزهم وتشجيعهم بشكل يحقق لهم الرضا الوظيفي.

وقد عملت دراستنا الميدانية على محاولة الإحاطة بالموضوع ، استناد على الملاحظات الميدانية والوثائق المقدمة من طرف المؤطر، وعمال قسم الموارد البشرية، بالإضافة لإعداد استبيان به مجموعة من الأسئلة تعطي العامل فرصة لإبداء رأيه في الترقية وأثرها على الرضا الوظيفي في المؤسسة حيث سنتناول في هذا الفصل مايلي:

- تقديم عام للمؤسسة.
- عرض نتائج الاستبيان ومناقشتها.
- خلاصة الفصل.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

تمهيد:

يتعرض هذا الفصل إلى مناقشة وتحليل المعطيات التي جمعت من عمال العيادة الطبية الجراحية ضياء ورقلة حول جملة من المسائل المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيريه التابع والمستقل " الترقية والرضا الوظيفي ". ولتحقيق هذا المسعى اعتمدنا في هذا الجانب الأسلوب الإحصائي لإعطاء تفسير للواقع المدروس، كما اننا تدرجنا في هذا الفصل على جميع البيانات الشخصية المختلفة، لإبراز الروح العالية للمعنويات العمال وكذا دورها في تحقيق رضاهم الوظيفي.

**المطلب الأول: طريقة الدراسة**

**الفرع الأول: منهج الدراسة**

لقد اعتمدنا في الجزء التطبيقي من الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي وعلى الاساليب الاحصائية لدراسة المعطيات المتوفرة عن العينة محل الدراسة وتحليلها وإسقاطها على ما تم التوصل إليه من نتائج في القسم النظري.

**الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة**

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في العيادة الطبية الضياء والبالغ عددهم (70 عامل). أما عن عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من **31 عاملا** .

**الفرع الثالث : حدود الدراسة**

- **المجال المكاني:** اقتصرت دراستنا للموضوع على العيادة الطبية (الضياء).

وقع اختيارنا على المؤسسة موضوع الدراسة، استنادا إلى الدوافع التالية:

\* موقع المؤسسة وتوفرها على العناصر المطلوبة للدراسة؛

\* باعتبار أن المؤسسة تسعى إلى تقديم خدمات إلى المواطن في أحسن الأحوال؛

\* سعي المؤسسة المتواصل إلى أن تكون رائدة ومتميزة في مجال الطب؛

- **المجال الزمني:** (10) أيام من 2016/04/01 إلى 2016/04/10.

**المطلب الثاني: أدوات الدراسة ومجالاتها**

في إطار تحليل واستخلاص النتائج بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة استخدمنا الأدوات التالية:

- **المقابلة:** والتي أجريت مع مسؤول قسم الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة قصدا لإجابة على بعض الأسئلة التي تساعدنا على تفسير وتحليل المعطيات المقدمة من طرف الإدارة.

- **الملاحظة:** من خلال الإطلاع على مختلف الطرق والمعايير المتبعة في عملية الترقية وكذا الوسائل المستعملة في ما يخص حجز البيانات.

- **الإستبيان:** ويتمثل في مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لكل فئات العينة والمتعلقة بالطرف المتغير ألا وهو الترقية في المؤسسة والطرف التابع ويتمثل في الرضا الوظيفي للعمال. إتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات المرتبطة بالموضوع المتمحور حول الترقية والرضا الوظيفي على تقنية أساسية هي الاستبيان، مع الإستفادة من المقابلات والملاحظة والسجلات كأدوات مساعدة فقط. وقد تمت صياغة أسئلة الإستمارة بشكل يعكس الإنشغالات الجوهرية الواردة في الإشكالية والفروض. وقد تم مراجعتها وتعديلها وتحكيمها، ثم طرحت في شكلها النهائي حيث تضمنت ( 34 ) سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور أساسية هي :

- المحور الأول: عبارة عن البيانات الشخصية للمبحوث ويتكون من خمس(05) أسئلة.
- المحور الثاني: وهي أسئلة بيانات متعلقة بمعايير الترقية في المؤسسة ومكونة من عشر(10) أسئلة.
- المحور الثالث: أسئلة بيانات تتعلق بالرضا الوظيفي لعاملي المؤسسة مكونة من تسع ( 19 ) أسئلة عشرة سؤال وهم مقسمين إلى أربع(04) أسئلة أبعاد نلخصها كمايلي:
- \* بعد الرضا عن الوظيفة ويتكون من خمس(05) أسئلة عبارات.
- \* بعد الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة ويتكون من خمس(02) أسئلة عبارات.
- \* بعد الرضا عن الأجر ويتكون من أربع(02) أسئلة عبارات.
- \* بعد الرضا عن فريق العمل ويتكون من خمس(02) أسئلة عبارات.

### المطلب الثالث: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

#### الفرع الأول: تقديم عام للمؤسسة

الخدمات الصحية كغيرها من الخدمات ، حضيت باهتمام من طرف المؤسسات بمنطقة ورقلة ، حيث نلاحظ تزايد في عدد المؤسسات الخدمية، بمختلف أنواعها السياحية ، البنكية ، الفندقية و الصحية .....الخ، و وقع اختيارنا على الخدمات الصحية بالعيادة الطبية الجراحية "الضياء" بورقلة .

بالتطبيق على المؤسسة الخاصة بالضياء التي تنشط في ولاية ورقلة حيث دخلت بخدمات جديدة بتقنيات جديدة وآفاق طبية ذات خبرة عالمية استقبلها الأفراد بطلب كبير و متزايد. والاستبيان الذي تم القيام به على عينة العمال من شأنه أن يجيب على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات كما يحاول من خلال الدراسة؛و في هذا الفصل سوف نقوم بإبراز المعايير والأسس الأساسية للترقية التي ترتبها المؤسسة.

يندرج تشييد هذه العيادة متعددة الخدمات في منظور سياسة الانفتاح الاقتصادي وفي إطار المبادرة بالاستثمار في قطاع الخدمات الصحية وتتوفر العيادة على فريق طبي ذو كفاءة عالية مزودة بأحدث ما يتوفر حالياً من وسائل طبية وجراحية بهدف ضمان تكفل بالتطبيق الناجح، سواء على صعيد العلاج أو العمليات الجراحية. تتربع المؤسسة على مساحة 1400م<sup>2</sup> وتحتل موقعا ممتازا في قلب مدينة ورقلة، بجوار البلدية والمركز الثقافي، تبلغ طاقة الاستيعاب الحالية 36 سريرا وهي قابلة للتوسع بصورة تدريجية.

**الفرع الثاني: أنواع خدمات العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة**

✓ تغطي خدمات العيادة المجالات العلاجية والجراحية التالية:

- طب العيون.
- الجراحة العامة.
- أمراض النساء والتوليد.
- أمراض الأذن والأنف والحنجرة.
- جراحة العظام

✓ يتكون التجهيز التقني من الهياكل التالي:

- 04- غرف للعمليات الجراحية.
- 05- غرف للإنعاش.
- 06- قاعات للفحص الطبي.
- 06- قاعات للعلاج.
- مصالحة الكشف بالأشعة.
- مخبر التحاليل الطبية.
- قاعة التدليك الطبي. - قيد إنجاز -

كما أن هذه العيادة مجهزة بأحدث التكنولوجيات المتطورة في عالم التخصصات الطبية.

✓ **قسم طب العيون**

- تصوير الأوعية الدموية بواسطة التقنية الرقمية وأشعة الليزر.
- تحديد آلي للمجال البصري.
- التصوير بتقنية ترداد الصدى.
- قياس العدسة.

## ✓ قسم أمراض الأذن والأنف والحنجرة:

- منظار ليفي.

- قياس قوة السمع.

- تيمبانوميتر.

## قسم أمراض النساء والتوليد:

- طب النساء والتوليد.

- (مايكروجراحة).

- (ولادة بلا ألم).

تكفل تام (بالأم والرضيع) قبل أثناء وبعد الولادة.

## قسم جراحة العظام:

قاعة عادة التأجيل الوظيفي... (قيد الانجاز).

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أوضحنا في الفصل السابق أهم القضايا والتساؤلات نظريا التي تتطلب إختبار ميدانيا، بناء على ما طرحه المشكلة البحثية والأهداف والفروض. ولقد تطلب هذا الإختبار وضع إستراتيجية ملائمة تتدرج من تحديد المجالات إلى كيفية المعطيات الميدانية وربطها بالإطار النظري الذي إنطلقت منه الدراسة.

## المطلب الأول: عرض النتائج الإحصائية وتحليلها

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة :

أولا: صدق وثبات الإستبيان :

قبل التطرق إلى تحليل المعطيات لابد أولا من التعرف على مدى صدق الاستبيان من خلال تحكيمه، أي عرضه على المختصين والأكفاء في المجال ومن خلال هذا تم عرضه على أساتذة كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وهذا كما هو مبين في الملحق رقم (2).

أما لمعرفة مدى ثبات الاستبيان فقد استخدمنا معامل الثبات ألفا كرومباخ وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1) : قيمة ألفا كرونباخ من برنامج spss

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.70	28

المصدر: إعداد الطالب من برنامج الإحصائي (spss)

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جيدة لكل فقرات الاستبيان ، وذلك لأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات كانت 0.70 هذا يعني أن نسبة معامل الثبات مقبولة، مما يشير إلى درجة عالية من المصدقية في الإجابات، كما يشير إلى أن هناك علاقة ترابط بين عبارات الاستبيان.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي ، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) نسخة 19 للتوصل إلى مايلي:

- 1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 2- تحليل ارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- 4- تحليل التباين الأحادي ( One Way ANOVA ) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

ثالثا : خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة :

لتحقيق هذا المسعى إعتدنا في هذا الجانب على الأسلوب الإحصائي حيث يبين لنا فيه على التكرارات وحساب النسب المئوية وإعطاء تفسير للواقع المدرس، حيث تدرجنا على عرض جميع البيانات الشخصية و بناءا عليها قمنا بتحليل المعطيات الإحصائية البانية لباقي متغيرات البيانات الشخصية من السن ،المستوى التعليمي، الوظيفة في المؤسسة، الخبرة المهنية كما هو موضح في الجداول أدناه

جدول رقم (2) : الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكور	11	35.50
	إناث	20	64.50
المجموع		31	100

العمر	1	7	23
	2	9	29
	3	11	35
	4	4	13
المجموع		31	100
الأقدمية	1	11	35
	2	9	29
	3	5	16
	4	6	20
المجموع		31	100
المؤهل العلمي	1	3	10
	2	6	20
	3	18	58
	4	4	12
المجموع		31	100
الفئة الوظيفية	1	5	16
	2	15	49
	3	8	26
	4	3	10
المجموع		31	100

المصدر : من إعداد الطالب حسب مخرجات (spss)

من خلال الجدول نلاحظ أن :

- بالنسبة للجنس : تحتل الإناث المرتبة الأولى بنسبة 64.50% أما الرجال فيحتلون المرتبة الثانية بنسبة

35.50% وهذا راجع إلى بروز ودخول المرأة إلى عالم الشغل والانفتاح ومختلف العوامل الاجتماعية، كما لا ننسى طبيعة ومجال الشغل حيث نجدتها تتجه أكثر في التعامل باتجاه جنس الإناث وخاصة في التعامل الصحي وعملية التطبيب، وكذا طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام التوظيف في المؤسسة.

- بالنسبة للعمر : فقد تحصلت الفئة العمرية (46-50) بنسبة 35% ثم تليها فئة (من 30 إلى 45 سنة) بنسبة 29% ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي فئة (أكثر من 50) بنسبة 13%. وهذا يعني أن الفئة العمرية الأولى تمثل مرحلة النضج والتمكن الجيد في أداء المهني الراقي والجيد، أما الفئة الثانية فنتيجة لها منطقية لأنها تسعى أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة والوجود في الميدان ، أما الفئة الأخيرة فهي الأقل لأن المؤسسة حديثة العهد وهي تسعى للحصول على الفئات الأقل عمرا.

- بالنسبة للأقدمية : حصلت الفئة من (2-5 سنوات) المرتبة الأولى بنسبة 35% وفي المرتبة الثانية جاءت الفئة (من 5-10 سنوات) بنسبة 29% وجاءت في المرحلة الأخيرة الفئة (من 10-15 سنة) بنسبة 16% وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة من ذوي الأقدمية المنخفضة وهذا راجع إلى حداثة العيادة ولعدم الاستقرار الدائم للعاملين فيها.

- بالنسبة للمؤهل العلمي : حصلت فئة الجامعيين على المرتبة الأولى بنسبة 58% ثم تلتها فئة الثانوي بنسبة 20% ، وفي المرتبة الأخيرة فئة المتوسط بنسبة، وهذا لأن طبيعة عمل العيادة يقتضي أن يكون العاملين فيها ذو شهادات جامعية أما الفئة الأخيرة فهم فئة الذين يقومون بأعمال التنظيف والحراسة وغيرهم وهم لا يتطلب حملهم لشهادات جامعية.

- بالنسبة للفئة الوظيفية : حصلت الفئة ملحق إداري على نسبة 49% ثم تليها فئة المتصرف الإداري الرئيسي بنسبة 26% والفئة الأخيرة كانت فئة رئيس مصلحة بنسبة 10%.

### الفرع الأول : تحليل أبعاد ومجالات الدراسة

إستخدمنا الأساليب الإحصائية الآتية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وذلك وصولاً لتحقيق أهدافها:

- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة، وقد تم اعتماد المقياس التالي في تحديد الأهمية نسبية.

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة حول الترقية و وأثرها على الرضا الوظيفي والترتيب التنازلي للعبارات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناء على مقياس ليكارت الثلاثي يكون مجال المتوسط الحسابي المرجح كما يوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم (3) مجال المتوسط الحسابي المرجح بناء على مقياس ليكارت الثلاثي

مجال المتوسط الحسابي المرجح	اتجاه العينة
1 إلى 1.65	غير موافق
1.66 إلى 2.31	محايد
2.32 إلى 2.98	موافق

جدول رقم (4) : مجال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمهتوى بعد الترقية

1/ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عاملين مؤسسة الضياع ورقلة حول الترقية

الرقم	العبرة	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية العبرة	مستوى الدلالة
01	فرص الترقية في المؤسسة متوفرة لجميع العمال دون تفریق	التكرار	8	16	7	2.03	0.602	5	محايد
		النسبة	21.0 %	65.7%	20.0%				
02	هناك قوانين واضحة للترقية في المؤسسة والكل على اطلاع عليها	التكرار	10	12	9	1.65	0.142	6	محايد
		النسبة	30.0%	43.3%	21.7%				
03	تطبيق قوانين الترقية في المؤسسة يتم بشكل واضح وسليم	التكرار	8	13	10	2.85	0.952	4	محايد
		النسبة	50.0%	36.0%	34.0%				
04	الترقية هي الزيادة في الراتب الشهري فقط	التكرار	10	18	03	1.67	0.124	1	محايد
		النسبة	16.0%	46.0%	36.7%				
05	للحصول على الترقية يستغرق العامل سنوات طويلة من العمل	التكرار	5	10	16	2.41	0.653	7	موافق
		النسبة	6.7%	40.0%	53.0%				
06	المؤسسة تعمل على ترقية فقط لخدمة مصالحها	التكرار	4	14	13	1.54	0.583	2	موافق
		النسبة	6.2%	48.0%	44.0%				
07	منحك ترقية يكون لك حافز في زيادة مجهوداتك وتحسين أدائك في العمل	التكرار	9	14	8	1.80	0.235	2	محايد
		النسبة	23.0%	38.0%	22.0%				

موافق	2	0.842	2.02	18	11	2	التكرار	الترقية في المؤسسة تأخذ أشكالاً متنوعة ومتعددة	08
				60.5%	30.0%	3.2%	النسبة		
محايد	2	0.762	2.38	24	3	4	التكرار	التقييم السنوي لأداء العمال المطبق في مؤسستك يعتبر المرجع الأساسي للترقية مستقبلاً	09
				60.2%	18.0%	20.3%	النسبة		
غير موافق	3	0.325	1.30	17	12	2	التكرار	تساهم فرص الترقية في تحديد مسارك المهني في المؤسسة	10
				58.7%	24.0%	12.0%	النسبة		
موافق		0.30848	2.6103					المتوسط العام	

المصدر : من إعداد الطالب حسب مخرجات (spss)

01/ يظهر من الجدول أعلاه المتعلق ببعد الترقية أن المتوسط العام للعبارات هذا الأخير بلغ ( 2.6103 ) وانحراف معياري ( 0.30848 ) وقد احتلت العبارة رقم 08 (للحصول على الترقية يستغرق العامل سنوات في الخدمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 2.41 ) وانحراف معياري ( 0.653 )، من خلال ما سبق يمكن الإستنتاج على أن المؤسسة تطبق نظام الحوافز من خلال الترقية بناء على النسب الأكبر من الإجابات التي يؤيد هذا الأمر، في حين جاءت العبارة رقم 02 (تتم الترقية فقط بزيادة راتبك ) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ ( 1.67 ) وانحراف معياري ( 0.606 ) ، وهذا ما يفسر لنا أن المؤسسة تهتم بنظام الترقية ليس على أساس الزيادة في الأجر وإنما تراعي باقي الجوانب الأخرى في حين أنها تعتمد على معايير وأسس مسطرة من طرفها لإنتقاء الكفاءات والقدرات الجيدة وغيرها من الأنظمة المختلفة ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بإتجاه موافق مما يؤشر على أن الترقية مطبقة وفق الجوانب المعمول بها على مستوى المؤسسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

جدول رقم (5) : مجال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهتوى بعد الرضا الوظيفي

2/ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عاملين مؤسسة الضياء ورقة حول الرضا الوظيفي									
الرقم	العبارة	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية العبارة	مستوى الدلالة
01	فرص الترقية في المؤسسة متوفرة لجميع العمال دون تفریق	التكرار	4	12	15	2.10	0.236	3	محايد
		النسبة	6.7%	40.0%	43.5%				
02	العوامل الشخصية للموظف الأكثر تأثير بالنسبة للرضا الوظيفي	التكرار	6	5	20	2.52	0.452	4	محايد
		النسبة	16.0%	15.0%	60.5%				

موافق	1	0.652	2.69	17	12	2	التكرار	03	تتفق الوظيفة التي أشغلها مع قدراتي و استعداداتي الشخصية.
				55.6%	22.0%	10.0%	النسبة		
موافق	4	0.573	2.45	13	14	4	التكرار	04	المناخ السائد في المؤسسة يسوده نوع من التفاهم والانسجام وروح التعاون بين كل الرتب أفقياً عمودياً
				22.2%	23.3%	12.2%	النسبة		
موافق	6	0.682	2.40	18	10	3	التكرار	05	الترقية ترسم أصر واضح على الموظفي من خلال مدى رضاه الوظيفي
				70.5%	20.3%	12.0%	النسبة		
موافق	2	0.776	2.14	13	10	8	التكرار	06	المؤسسة تلجأ إلى ترقية عمالها لأنها تراها الوسيلة الوحيد لكسب رضاهم الوظيفي
				58.7%	33.3%	10.3%	النسبة		
موافق	2	0.326	2.31	18	4	9	التكرار	07	حاليا انت راض عن ظروف العمل في مؤسستك
				39.6%	7.4%	13.2%	النسبة		
موافق	1	0.365	2.365	15	4	12	التكرار	08	يبين لي رئيسي ما علي فعله بكل لطف واحترام
				29.6%	9.4%	18.6%	النسبة		
موافق	2	0.254	2.120	12	9	10	التكرار	09	تجمعني مع رئيسي في العمل علاقة صداقة ومحبة
				32.1%	12.5%	16.3%	النسبة		
موافق	2	0.231	2.021	10	18	3	التكرار	10	تجمعني مع رئيسي في العمل علاقة صداقة ومحبة
				34.2%	38.6%	12.7%	النسبة		
موافق	4	0.720	2.052	20	6	5	التكرار	11	أنا راض عن الأجر الذي أحصل عليه وهو كاف لي
				55.4%	15.4%	14.2%	النسبة		
موافق	3	0.560	2.312	6	10	15	التكرار	12	يتناسب الأجر الذي يقدم لي مع وظيفتي
				13.4%	32.1%	40.3%	النسبة		
موافق	2	0.213	1.236	11	10	10	التكرار	13	يتناسب أجري مع مؤهلاتي وقدراتي
				33.3%	28.1%	28.1%			
غير موافق	2	0.652	1.326	12	7	12	التكرار	14	الأجر الذي أحصل عليه في مؤسستي لا يقل عن الأجر في المؤسسات المنافسة
				24.9%	10.8%	24.9%	النسبة		
موافق	1	0.541	1.234	16	5	10	التكرار	15	هناك انسجام شخصي بيني وبين أعضاء المجموعة التي أعمل ضمنها
				37.8%	11.3%	19.6%	النسبة		

محايد	2	0.854	2.365	14	10	7	التكرار	هناك تقارب في المستوى الثقافي وفي الخلفية العلمية والفكرية لأفراد فريق العمل	16
				44.3%	22.1%	9.4%	النسبة		
موافق	2	0.965	2.010	5	15	11	التكرار	اكتسب مهارات جديدة من خلال احتكاكي بأعضاء فريق العمل	17
				6.7%	51.1%	27.7%	النسبة		
محايد	3	0.325	2.210	12	10	9	التكرار	يعمل الفريق كرجل واحد إذ يكمل بعضهم بعضا	18
				43.3%	36.5%	6.9%	النسبة		
موافق	5	0.487	1.023	5	14	12	التكرار	يحقق فريق العمل نتائج جد مرضية كمجموعة واحدة	19
				2.6%	56.4%	10.0%	النسبة		
موافق		0.2356	2.365				المتوسط العام		

المصدر : من إعداد الطالب حسب مخرجات (spss)

02/ يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام للعبارات هذا المتعلق ببعد الرضا الوظيفي بلغ (2.365) وانحراف معياري (0.2356) وقد احتلت العبارة رقم 05 (الترقية ترسم أصر واضح على الموظفي من خلال مدى رضاه الوظيفي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.682) في حين جاءت الفقرة رقم 15 (هناك انسجام شخصي بيني وبين أعضاء المجموعة التي أعمل ضمنها) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.234) وانحراف معياري (0.541)، ما يعطينا عن رضا أغلبية عاملي المؤسسة للوظيفة المشغولة وكذا الأسس والأنظمة المتبعة فيها، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب العبارات هذا المتغير جاءت باتجاه موافق مما يدل على وجود مستوى جيد ومقبول لرضا العاملين عن مدى إهتمام مؤسستهم بإنشغالهم.

وبالتالي هذا يؤكد بوضوح مفهوم الترقية لدى عاملي المؤسسة وإتجاه الموافق عن رضاهم و أدائهم في المؤسسة مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية :

الجدول :رقم (6) : العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

		الرضا عن الفريق	الرضا عن الاجر	الرضا عن الاشراف	الرضا عن الوظيفة	الرضا الوظيفي
الترقية	معامل الارتباط	,462**	,738**	,723**	,175	,215
	مستوى الدلالة	,009	,000	,000	,346	,244
	العينة	31	31	31	31	31

المصدر : من إعداد الطالب حسب مخرجات (spss)

يتضح من الجدول السابق أن جميع أبعاد الرضا الوظيفي تربطها بالترقية علاقة ارتباطية موجبة، وكانت قيم الارتباطات مرتفعة فيما يخص الرضا عن الأجر و الرضا عن الاشراف بأكثر من 70% ومنخفضة بالنسبة للرضا عن الوظيفة بمستوى 21% وبالنسبة للرضا عن الفريق ب 46%، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، فيما عدا بُعد الرضا عن الوظيفة، فلم يكن ذو دلالة إحصائية إذ أن sig بلغت 0.346 وهي أكبر من 0.01.

وتشير الارتباطات بشكل عام إلى قوة العلاقة التأثيرية التي قد تحثها الترقية في زيادة الرضا الوظيفي في مؤسسة الضياع.

جدول رقم (7) : تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA <sup>a</sup>					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,532	1	1,302	11,500	,001 <sup>b</sup>
1 Résidu	3,120	24	,117		
Total	4,632	26			

المصدر : من إعداد الطالب حسب مخرجات (spss)

من الجدول السابق نجد ما يلي :

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.532 ومجموع مربعات البواقي هو 3.120 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4.632؛

-درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 24 ؛

-معدل مربعات الانحدار هو 1.302 ومعدل مربعات البواقي 3.120

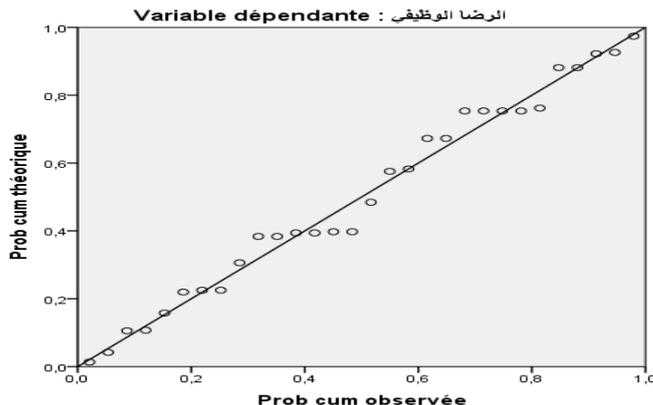
-قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 11.500 ؛

-مستوى دلالة الاختبار 0.001 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.005 فنرفضها، وبالتالي خط

الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم(2) تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) يوضح اختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



المصدر : من إعداد الطالب وفق مخرجات برنامج (spss)

جدول رقم (8) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات إجابات أفراد العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	الجنس
,555	29	0.59	0,418221	3,40909	11	ذكور
			0,363427	3,495	20	إناث

المصدر: إعداد الطالب حسب مخرجات البرنامج الإحصائي (spss)

يظهر من الجدول أعلاه أن تفاوت معتبر في النسبة الخاصة بالجنس حيث بلغ عدد أفراد العينة من الذكور (11) و المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي (3.40909)،(0.418221) في حين بلغ عدد أفراد العينة من الإناث(20) والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي (3.495)،(0.363427)، ومنه يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حسب متغير الجنس لان مستوى الدلالة هو 0.555 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

جدول رقم (9) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات إجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب متغير العمر

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	العمر
,730	,434	0,139728	3,54286	7	1
		0,44441	3,53333	9	2
		0,447823	3,36364	11	3
		0,369685	3,45	4	4
		0,379076	3,46452	31	الكلية

المصدر: إعداد الطالب حسب مخرجات البرنامج الإحصائي (spss)

وفيما يتعلق بمتغير السن، وعليه يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حسب متغير العمر لان مستوى الدلالة هو 0.730 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

جدول رقم (10) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات إجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي حسب متغير الأقدمية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الأقدمية
0.21	1.57	0.33	3.34	11	1
		0,3937	3,4	9	2
		0,363318	3,52	5	3
		0,39833	3,73333	6	4

الكلية	31	3,46452	0,379076
--------	----	---------	----------

المصدر: إعداد الطالب حسب مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

من الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الإقدمية لان مستوى الدلالة هو 0.21 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول رقم ( 11 ) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات إجابات العينة بالنسبة للرضا الوظيفي

حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	3	3,73333	0,152753	,770	,521
2	6	3,41667	0,440076		
3	18	3,47222	0,390784		
4	4	3,3	0,34641		
الكلية	31	3,46452	0,379076		

المصدر: إعداد الطالب حسب مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

من الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير المؤهل العلمي لان مستوى الدلالة هو 0.521 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة

جدول رقم ( 12 ) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات إجابات افراد العينة بالنسبة للرضا الوظيفي

حسب متغير الفئة الوظيفية

الفئة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	5	3,55	0,258844	3,247	,021
2	15	3,41538	0,357878		
3	8	4,1	0,424264		
4	3	3,15	0,320936		
الكلية	31	3,46452	0,379076		

المصدر: إعداد الطالب حسب مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

من الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير المؤهل العلمي لان مستوى الدلالة هو 0.21 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

المطلب الثاني : مناقشة النتائج :

بالنسبة للفرضية الأولى : هناك مستوى مرض لاعتماد المؤسسة على أساليب فعلية فيما يخص الترقية : ثبت صحة هذه الفرضية من خلال نتائج الجدول رقم ( 4 ) والمتعلق ببعدهم الترقية إذ أن المتوسط العام لعبارات هذا الأخير بلغ (2.6103) وانحراف معياري (0.30848) وباتجاه موافق.

الفرضية الثانية : هناك مستوى عال من اهتمام المؤسسة بالرضا الوظيفي للعاملين : ثبت صحة هذه الفرضية أيضا من خلال نتائج الجدول رقم ( 5 ) إذ بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بالرضا الوظيفي (2.365) وانحراف معياري (0.2356) وباتجاه موافق.

الفرضية الرئيسية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا الوظيفي.

حيث تتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الوظيفة في عيادة الضياء" من خلال الجدول رقم (6) نستنتج مايلي:

نلاحظ أن (sig=0.05<0.346) وبالتالي لا نقبل بصحة الفرضية وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا الوظيفية عند مستوى المعنوية (5%)، وبالتالي فالفرضية غير صحيحة.

الفرضية الفرعية الثانية: " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الإشراف والقيادة في عيادة الضياء"، وبالتالي فالفرضية صحيحة.

نلاحظ أن (sig=0.05>0.000) وبالتالي نقبل بإيجابية الفرضية أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الإشراف عند مستوى المعنوية (5%)، وبالتالي فالفرضية صحيحة.

الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الأجر في عيادة الضياء"

نلاحظ أن (sig=0.05>0.000) وبالتالي نقبل بإيجابية الفرضية أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الأجر عند مستوى المعنوية (5%)، وبالتالي فالفرضية صحيحة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الفريق في عيادة الضياء

نلاحظ أن (sig=0.05>0.009) وبالتالي نقبل بصحة الفرضية أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الفريق عند مستوى المعنوية (5%)، وبالتالي فالفرضية صحيحة.

بالنسبة للفرضية الرئيسية الرابعة: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين الترقية الوظيفية للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)"

يلاحظ من الجداول ( 8 )، ( 9 )، ( 10 )، ( 11 )، ( 12 )، أن sig لمتغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي

والأقدمية والفئة المهنية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ( 0.05 ) وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

لمتوسطات إجابات أفراد العينة حسب الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر والمستوى التعليمي ؛

### خلاصة الفصل:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية التي تمت في العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة والتي تهدف إلى معرفة أثر الترقية على الرضا الوظيفي، حيث تبين من خلال الدراسة أن المبادئ التي تساعد على أساسها مدى قوة ارتباط طرفي المتغيرين وكذا ترقية ونقل الأفراد توفر عوامل الرضا الوظيفي.

وقد أكدت الإجابات إلا أن هناك وجود ارتباط بين المتغيرين نفسره بأن الترقية لها أثر على رضا العاملين عن عملهم وأن النظام الترقية المتبع والمطبق حاليا ينقصه مواكبة بعض الوضوح والشفافية في مختلف المعايير لأن بعضهم يراه غير عادل والبعض يرى بأنه يعرقل مساره الوظيفي، ومن وراء المشاكل التي تواجه تطبيقه التقليل من إمكانيات تحقيق لأهداف المنشودة.





خاتمة

الخاتمة:

ناقشنا في فصلي دراستنا " أثر الترقية على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " مختلف القضايا النظرية والتطبيقية التي عالجت مسألة الترقية كمتغير تنظيمي يرتبط بباقي متغيرات التنظيمية للمؤسسة، هذه العلاقة الترابطية بين هذه المتغيرات دفعتنا إلى تقصي العلاقة موجودة بين الترقية والرضا الوظيفي، ولتحقيق هذا المسعى تناولنا في الفصل الأول المشكلة البحثية بمختلف جزئيتها من مبررات، وأهداف، إشكالية، إطار مفاهيمي، وفروض دراسات، ومختلف الأطر النظرية التي أثارنا العديد من القضايا حول أهم مرتكزات الترقية من معايير وإمميزات، ومما قادنا إلى التعمق أكثر هو تعرضنا للدراسات السابقة التي من خلالها حاولنا إيجاد إرتباطات بين الترقية وأبعاد الرضا الوظيفي مع تبني إستراتيجية منهجية تدرجت من بناء الإشكالية وربطها بفروض وأهداف الدراسة إلى النتائج بالإعتماد على الأسلوب الإحصائي الوصفي وفقا إستمارة الإستبيان كأهم أداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة الذي كان العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة.

من هذه التصورات والمنطلقات النظرية الهادفة إلى رصد أثر الترقية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الطبية الجراحية الضياء ورقلة، ومن خلال تبويب البيانات وتحليلها مع حساب بعض معاملات الإرتباط توصلنا إلى جملة من النتائج العامة من أهمها: 53% أقرروا أن الأقدمية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي، 43.3% محايدون بخصوص وضوح في القوانين والمعايير المطبقة بالنسبة لنظام الترقية،

إن الترابط الوثيق بين الترقية والرضا الوظيفي والذي كان محل دراستنا تبين فيه أن مفهوم الرضا الوظيفي يشمل أبعاد وعوامل مختلفة، انطلاقا من النظرة الشاملة للبنية السيكولوجية والاجتماعية للمؤسسة حيث كان الاستنتاج هو تأكيد هذا الترابط بين الترقية والرضا الوظيفي، فقد بينت لنا هذه الدراسة كذلك الأسس و البرامج العديدة والهامة المرتبطة بالترقية وكيفية تأثيرها على الرضا العاملين بالمؤسسة.

النتائج المتوصل إليها:

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية توصلنا إلى استخلاص بعض النتائج لواقع الترقية ومستوى رضا العاملين بالمؤسسة فوجدنا هناك:

- وجود أهم أساليب الترقية كالتقييم السنوي الجيد، الخبرة المهنية؛
- بعض العاملين يرون أن نظام الترقية ( التقييم السنوي ) نظام غير عادل لأنه يعرقل مساهمهم الوظيفي؛
- معظم العاملين ترى أن المؤسسة تهتم بإرضائهم؛
- غالبية العاملين راضون على ظروف العمل بالمؤسسة؛
- أغلب العاملين محايدون بخصوص فرص الترقية بالمؤسسة؛

الاقتراحات والتوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية الإحصائية، يقترح الباحث ما يلي :

## الذاتة

- 1- شفافية ووضوح معايير الترقية في المؤسسة بمراعاة كل الجوانب وفق قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية من أجل زيادة رضاهم الوظيفي الذي سينعكس بالإيجاب على تحسين أدائهم ونموهم المهني.
- 2- تحسين وتطوير نظام الحوافز والترقيات بمؤسسة الصحية الضياء ورقلة من الناحية المادية والمعنوية، وأن يتلعي كفاءات وقدرات العاملين المهنية.
- 3- العمل على تحسين ال تطوير المهني للعاملين من خلال رؤساء المصالح ، والسعي إلى الإكثار من الدورات التدريبية(عن بعد) والتقليل من مدتها أثناء الخدمة لأنها تسبب الضيق والضجر للعاملين خاصة إذا شعروا بعدم الاستفادة منها من الناحية العملية حتى يزيد رضاهم الوظيفي والبقاء أكثر في المؤسسة.
- 4- من خلال تحسين نظام الترقية، وإحاطته من كل الجوانب المادية والمعنوية من أجل تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وقبولهم وزيادة دافعيتهم نحو العمل.
- 6- تحسين نظام الترقيات والتعيينات (المسؤوليات) ، هذا يرتبط بزيادة الجهود والعمل من قبل العاملين.

وفي الأخير يمكننا القول أن هذا البحث كان فرصة جيدة ومفيدة من الناحية العلمية وقد مكنا هذا الموضوع من الإطلاع على أثر الترقية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الخدمية وفيما لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص، إلا أننا نرى أنه يمكن أن يساهم ولو بقليل في إثراء المكتبة وان يكون تمهيدا لمواضيع يمكنها أن تكون إشكاليات لأبحاث أخرى.

# قائمة المراجع

أولاً- الكتب باللغة العربية:

1. محمد أنس قاسم جعفر " نظم الترقية في الوظيفة العامة وأثرها في الفعالية الإدارية " دار النهضة العربية، القاهرة 1973، ص22.
  2. أحمد زكي بدوي " معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية"، مكتبة لبنان بيروت، 1976.
  3. علاء الدين عشي، "مدخل القانون الإداري"، الجزء الثاني، عين ملية، الجزائر، 2010.
- ثانياً: اللغة الأجنبية:

1- Jean marie pereti, tous DRH, Edition d'organisation, la direction de jean, 2<sup>eme</sup> Edition, 2002.

مذكرات تخرج:

1. بوذون نبيلة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير بعنوان محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري، علم النفس التنظيمي، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
2. حبيب سميح خوام، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين على الأداء الوظيفي، إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2001.
3. محمد حسن التيجاني يوسف، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بمكة المكرمة ، إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
4. نسيم أحمد الصيد مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان الترقية و الفعالية التنظيمية، تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، 2008.
5. عزيزون زهية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، علوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2007.
6. فاتح جبلي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بعنوان الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

المراجع الإلكترونية:

3. فؤاد العاجز، جميل نشوان مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة (غير منشورة) .www.rsscrrs.info

4. عبد المجيد الشهري مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية الموقع الإلكتروني: [www.rsscra.info](http://www.rsscra.info)
5. سالم عواد الشمري ( 2009 ) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان " الرضا الوظيفي لدى العاملين آثاره على الأداء الوظيفي " بجامعة الملك فهد بن عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية [www.rsscra.info](http://www.rsscra.info).
6. أحمد زردومي، ثقافة المصنع، رسالة دكتوراه(غير منشورة)، علم إجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 1993-1994 ص 227.

الملاحق

## الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

أخي الموظف.../أختي الموظفة.../..

يسعدني تمام السعادة الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان بكل دقة وصراحة بوضع الإشارة (+) أمام الإجابة المناسبة.

كما نتعهد من جهتنا بسرية المعلومات واستخدامها للغرض العلمي فقط.

نشكر لكم حسن تعاونكم معنا

### موضوع المذكرة: "أثر الترقية على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"

#### الاستبيان

الهدف من الاستبيان هو معرفة اتجاهات وآراء كافة شرائح عمال المؤسسة من رؤساء ومرؤوسين حول الترقية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وكذا معرفة إجراءات الترقية في المؤسسة ومدى تأثيرها عن الرضا الوظيفي قصد معرفة إجراءات الترقية في المؤسسة ومدى تأثيرها عن رضا العمال عن هذه الإجراءات.

#### أولاً: محور الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية:

- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
- السن: 18-25 سنة ( ) 25-35 سنة ( )
- 35-45 سنة ( ) أكثر من 45 سنة ( )
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ( ) ثانوي ( ) جامعي ( ) شهادات أخرى ( )
- 4- الوظيفية في المؤسسة: عون إدارة ( ) ملحق إداري ( ) متصرف رئيسي للإدارة ( ) رئيس مصلحة ( )
- 5- الخبرة في الوظيفة: 2-5 سنوات ( ) 5-10 ( ) 10-15 ( ) أكثر من 15 سنة ( )
- ثانياً: محوري الإستمارة ( الترقية - الرضا الوظيفي ):

محور الأول: متعلق بالترقية الوظيفية			
الرقم	العبرة	غير موافق	محايد موافق
01	فرص الترقية في المؤسسة متوفرة لجميع العمال دون تفریق		
02	هناك قوانين واضحة للترقية في المؤسسة والكل على اطلاع عليها		

			تطبيق قوانين الترقية في المؤسسة يتم بشكل واضح وسليم	03
			الترقية هي الزيادة في الراتب الشهري و فقط	04
			للحصول على الترقية لا يستغرق العامل سنوات طويلة من العمل	05
			المؤسسة تعمل على ترقيتك فقط لخدمة مصالحها	06
			منحك ترقية يكون لك حافز في زيادة مجهوداتك وتحسين أدائك في العمل	07
			الترقية في المؤسسة تأخذ أشكالاً متنوعة ومتعددة	08
			التقييم السنوي لأداء العمال المطبق في مؤسستك يعتبر المرجع الأساسي للترقية مستقبلاً	09
			تساهم فرص الترقية في تحديد مسار المهني في المؤسسة	10
<b>ثالثاً: محور متعلق بالرضا الوظيفي</b>				
<b>الرضا عن الوظيفة</b>				
			تتفق الوظيفة التي أشغلها مع قدراتي و استعداداتي الشخصية.	01
			تتيح لي الوظيفة التي أشغلها فرصاً لإظهار مواهبي ومهاراتي	02
			هناك فرص كبيرة للابتكار تتيحها وظيفتي الحالية	03
			أنا راض عن وظيفتي وأحب عملي بها	04
			توفر لي وظيفتي مكانة اجتماعية جيدة	05
<b>الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة</b>				
			يعمل رئيسي المباشرة على مساعدتي عندما أواجه صعوبات في العمل	06
			يعمل رئيسي المباشر على تقديم مسؤوليات وواجبات تتناسب وقدراتي	07
			يتعامل رئيسي المباشر مع جميع زملائي على قدر المساواة	08
			يبين لي رئيسي ما علي فعله بكل لطف واحترام	09
			تجمعني مع رئيسي في العمل علاقة صداقة ومحبة	10
<b>الرضا عن الأجر</b>				

			أنا راض عن الأجر الذي أحصل عليه وهو كاف لي	11
			يتناسب الأجر الذي يقدم لي مع وظيفتي	12
			يتناسب أجري مع مؤهلاتي وقدراتي	13
			الأجر الذي أحصل عليه في مؤسستي لا يقل عن الأجور في المؤسسات المنافسة	14
<b>الرضا عن فريق العمل</b>				
			هناك انسجام شخصي بيني وبين أعضاء المجموعة التي أعمل ضمنها	15
			هناك تقارب في المستوى الثقافي وفي الخلفية العلمية والفكرية لأفراد فريق العمل	16
			اكتسب مهارات جديدة من خلال احتكاكي بأعضاء فريق العمل	17
			يعمل الفريق كرجل واحد إذ يكمل بعضهم بعضا	18
			يحقق فريق العمل نتائج جد مرضية كمجموعة واحدة	19

2016/2015

الملحق رقم(2) أسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان

الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين	الرقم
أستاذ محاضر " ب "	حجاج عبد الرؤوف	01
أستاذ محاضر " أ "	نمر محمد الخطيب	02
أستاذ مساعد " أ "	بوخلخال عبد الرحيم	03
أستاذ محاضر " أ "	عطية العربي	04

# الفهرس

الصفحة	المحتوى
أ-ج	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للترقية والرضا الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03	المطلب الأول: ماهية الترقية
03	الفرع الأول: مفهوم الترقية
03	الفرع الثاني: أنواع وأهداف الترقية
03	أولاً: أنواع الترقية
04	ثانياً: أهداف الترقية
05	الفرع الثالث: برامج وأسس الترقية
05	أولاً: برامج الترقية
06	ثانياً: أسس الترقية
07	الفرع الرابع: مشاكل الترقية
08	المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي
08	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
08	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
09	الفرع الثالث: النظريات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
09	أولاً: نظريات الرضا الوظيفي
11	ثانياً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
13	الفرع الرابع: علاقة الترقية بالرضا الوظيفي
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
14	المطلب الأول: دراسات السابقة
14	الفرع الأول: دراسات حول الترقية
15	الفرع الثاني: دراسات حول الرضا الوظيفي

18	المطلب الثاني: التعقيب والمقارنة على الدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني الدراسة الميدانية (العيادة الطبية الجراحية الضياء ورقلة)	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات
22	المطلب الأول: المنهج المستخدم للدراسة
22	الفرع الأول: منهج الدراسة
22	الفرع الثاني: أدوات الدراسة ومجالاتها
23	المطلب الثاني: العينة محل الدراسة
23	الفرع الأول: تقديم عام للمؤسسة
24	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
26	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
26	المطلب الأول: عرض النتائج الإحصائية وعرضها
26	الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة
26	أولا: ثبات وصدق الإستبانة
27	ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة
27	ثالثا: خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة
31	المطلب الثاني: مناقشة النتائج والإحصائيات
31	الفرع الأول: الإجابة الإحصائية عن أسئلة من خلال تحليل البعدين الأول والثاني من الاستبيان إحصائيا ومناقشتها ( الترقية والرضا الوظيفي)
36	خلاصة الفصل
38	الخاتمة