

جامعة قاصدي مباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والانتروبولوجيا

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

مقدمة من طرف: فقيه عثمان

بعنوان:

الرضا الوظيفي وإنعكاسه على دافعية العمال
دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية الهاشمي أمحمد تيميمون ولاية أدرار

تاريخ المناقشة: 2019/6/25

لجنة المناقشة المكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قاصدي مباح ورقلة	أستاذ محاضر (ب)	الأستاذة قريشي نجاة
مناقشا	جامعة قاصدي مباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	الأستاذ قودة عزيز
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	الأستاذة بن زاف جميلة

الموسم الجامعي:
2019-2018

شكر وتقدير

وما توفيقني إلا بالله...

الحمد لله العلي الكريم الذي وفقنا لهذا القدر من الإنجاز لولا
فضله علينا وتوفيقه لما وصلنا إلى هنا. ثم نتقدم بجزيل الشكر
إلى الأستاذة الفاضلة " بن زافه جميلة " الذي أمدتنا بالتوجيهات
القيمة والنصائح النفيسة طيلة فترة إعداد هذا العمل المتواضع
وكل أساتذتنا الكرام وإخواننا الطلبة الذين أمدونا بيد العون
حتى ولو بالسؤال عن الحال أو بالدعاء إلى المولى بالتوفيق. كما
نتقدم بالشكر الخاص إلى الأساتذة الذين دعمونا بالزاد
المعرفي من السنة الأولى علوم إجتماعية حتى السنة الثانية ماستر
علم إجتماع تنظيم وعمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
5	أولاً: تحديد إشكالية الدراسة
6	ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
7	ثالثاً: أهمية الدراسة
7	رابعاً: أهداف الدراسة
12-7	خامساً: مفاهيم الدراسة
17-12	سادساً: الدراسات السابقة
19-18	سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
21	أولاً: الإجراءات المنهجية
21	1 مجالات الدراسة
22-21	1.1 المجال المكاني
22	2.1 المجال الزمني
23-22	3.1 المجال البشري
25-23	4.1 عينة الدراسة
25	2 المنهج المستخدم في الدراسة

فهرس المحتويات

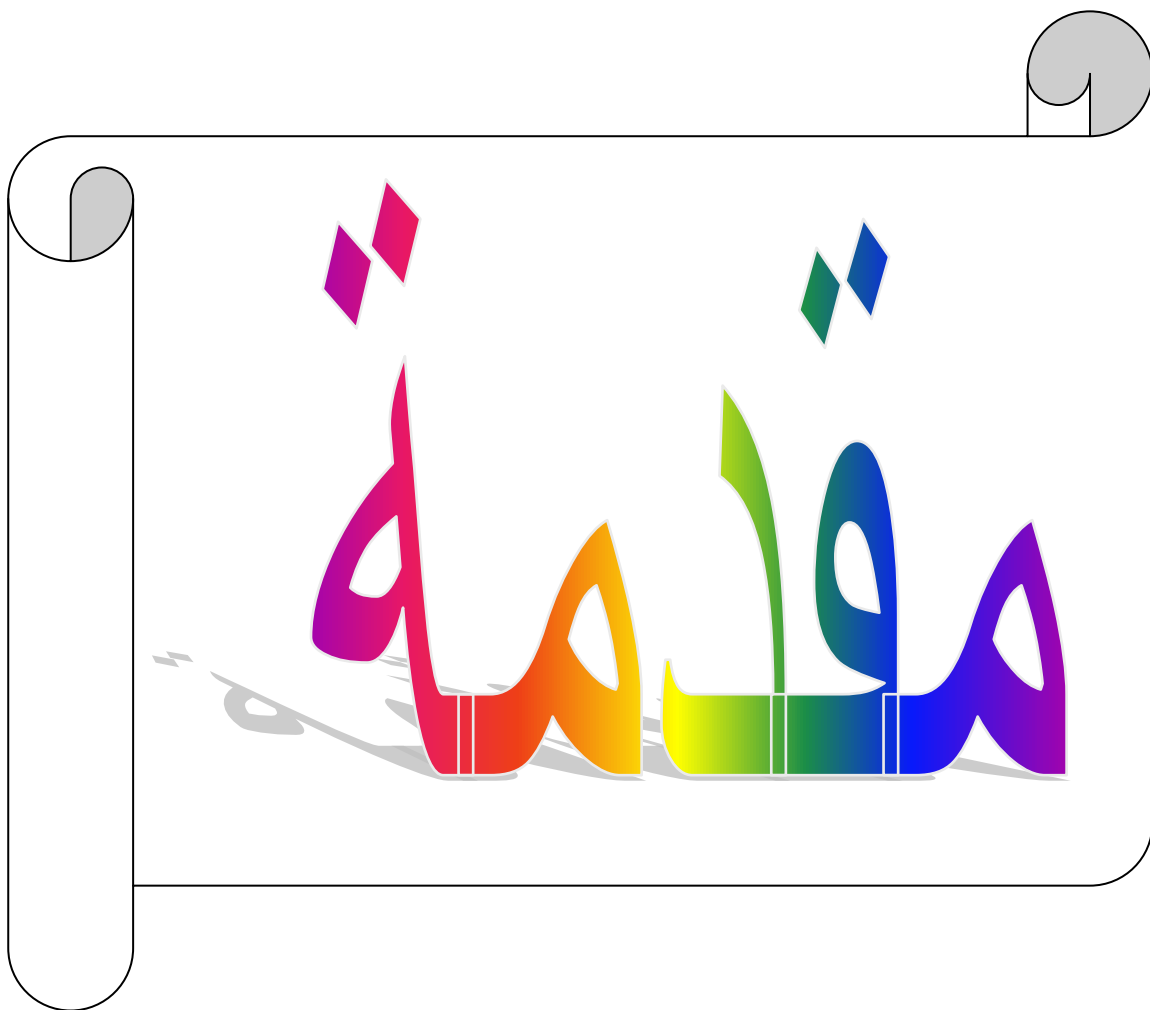
26	3 أدوات جمع البيانات
27-26	1 استمارة
27	4 أساليب تحليل البيانات
28	ثانيا: عرض وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة
28	1 عرض وتفسير بيانات الدراسة
32-28	1.1 عرض وتفسير البيانات الشخصية
38-32	2.1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الأولى
44-38	3.1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثانية
50-44	4.1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثالثة
51	2 عرض نتائج الدراسة
51	1.2 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
52-51	2.2 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
52	3.2 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
52	3.3 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل العام
53	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عناوين الجداول	رقم الجدول
23	يوضح مجتمع البحث	01
24	يوضح المجتمع الأصلي للدراسة	02
25	يوضح عينة الدراسة	03
28	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
28	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	05
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
30	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة	07
30	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	08
31	يوضح توزيع أفراد العينة على حسب الأقدمية في العمل	09
32	يوضح أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة إليّ	10
33	يوضح أتطوع للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة	11
34	يوضح أعمل أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك	12
35	يوضح أدائي لعملي بإتقان يجعلني أسعى لتقديم الأفضل	13
35	يوضح في حالة غياب الزملاء أقوم بعملهم نيابة عنهم	14
36	يوضح أعمل ساعات إضافية لإتمام عملي	15
37	يوضح أجز أعمال غير موكلة إلي عند إتمام عملي	16
38	يوضح علاقتي مع زملائي في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية	17
39	يوضح العمل مع زملائي يضمن توزيع الخدمات الصحية	18
39	يوضح علاقتي مع زملائي يضمن تطبيق البرامج الصحية	19
40	يوضح العمل مع زملائي يضمن تحسين وتجديد معارف	20
41	يوضح زملائي في العمل يضمنون لي كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية	21

قائمة الجداول

41	يوضح زملائي في العمل يضمنون لي تطوير قدراتي الشخصية والعملية	22
42	يوضح تعاوني مع الزملاء في العمل يساعدني على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي	23
43	يوضح سعي المشرف إلى توفير بيئة مناسبة يسودها الإحترام والتقدير	24
43	يوضح العمل مع الزملاء يساعد على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى	25
44	يوضح مشاركة المشرف لك في اتخاذ القرار تشعرك بالإنتماء	26
45	يوضح حرص المشرف على منحك عطل في حالة الحاجة إليها يشعركنا بالتقدير	27
46	يوضح وجود علاقات شخصية مع المشرف يؤدي إلى الإحساس بالإنتماء	28
47	يوضح سعي المشرف إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب	29
47	يوضح احترام المشرف لك يشعرك بالإندماج في العمل	30
48	يوضح هل مشرفك يستمع إلى مشاكلك العملية	31
49	يوضح الثناء من قبل المشرف يشعرك بأهميتي في العمل	32
50	يوضح العمل مع الزملاء يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقدم خدمات صحية	33



يعتبر المورد البشري من أهم الركائز الأساسية في المؤسسة، فهو المحرك الرئيسي والفعال لكل المهام والعمليات والوظائف الموكلة إليه، لذا تعتبر المؤسسة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، فهي عبارة عن نسق إجتماعي، يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض وفقاً لمجموعة من القوانين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، فالمؤسسة تعمل على تحقيق أهدافها وأهداف الفرد لأنه يعتبر المحرك الرئيس لوسائل الإنتاج.

يعتبر الرضا الوظيفي والدافعية إحدى المواضيع الحساسة والهامة في المجالات الإنسانية والاجتماعية والتنظيمية للمؤسسة، ولقد حاولت العديد من النظريات والمداخل إبراز أهمية الرضا الوظيفي والدافعية في العمل، حيث يعد الرضا الوظيفي عامل مهم في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز وإستقرار العمال داخل المؤسسة وهذا لا يتأتى إلا بالتعاون والتفاهم والإنسجام داخل المؤسسة، فالمؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها من خلال الأدوار والمهام التي يؤديها الأفراد العاملون فيها على مختلف مستوياتهم الوظيفية والأفراد العاملون يوجدون في العمل بكل ما لديهم من حاجات ورغبات وطموحات ويسعون إلى تحقيقها من خلال عملهم الوظيفي، وتنجح المؤسسة عندما تزاوج بين أهدافها ومتطلبات أدوارها التي حددتها وبين حاجات ومتطلبات العاملين، كما يجد العامل فيها مجالاً لإشباع حاجاته ورغباته وتحقيق الإحترام والإنتماء للمؤسسة.

فلكل عامل لديه سلوك يدفعه لتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، محاولاً الرفع من مستوى أدائه لضمان المحافظة على منصبه، وعلى المؤسسة توفير الظروف الملائمة حتى يشعر العامل بمستوى عالٍ من الرضا، لأن الرضا والدافعية يؤثران على مستوى أداء العامل، فالعلاقة الموجودة بين الدافعية والرضا الوظيفي هي السبب في ظهور الرضا من عدمه.

وانطلاقاً من ذلك تم اختيارنا لموضوع الرضا الوظيفي وإنعكاسه على دافعية العمال وللإلمام بجوانب الموضوع تم تقسيم دراستنا إلى فصلين رئيسيين كالآتي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار النظري للدراسة وفيه سنتناول إشكالية الدراسة المطروحة مع تحديد التساؤل الرئيسي والفرضيات الجزئية ثم نذكر أسباب اختيار موضوع الدراسة وإبراز أهميتها وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة، كما نتطرق فيه إلى تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة وأخيراً المدخل النظري السوسولوجي.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة وفيه نتطرق إلى عنصريين رئيسيين:

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة: وفيه سنتناول مجالات الدراسة ثم منهج المستخدم في الدراسة وبعدها نقوم بتحديد أدوات جمع البيانات وأساليب تحليل البيانات.

ثانياً: عرض وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة: وسنتطرق فيه إلى عرض وتفسير بيانات الدراسة، وفيها عرض وتفسير البيانات الشخصية، عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الأولى، عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثانية، عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثالثة، ثم عرض نتائج الدراسة، وفيها نتائج الفرضية الأولى، نتائج الفرضية الثانية، نتائج الفرضية الثالثة، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل العام، وأخيراً الخاتمة.



الفصل الأول

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب إختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي

أولاً: الإشكالية

تعتبر الموارد البشرية من أهم موارد المؤسسة، فهي المحرك الأساسي لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات إلى مخرجات، ومع أن المؤسسة تشمل عناصر متعددة كالأعمال والنشاطات والآلات، إلا أن العنصر البشري يعتبر أهم هذه العناصر، فهو ينظم ويوزع الأعمال ويوفر الموارد ويستخدمها، ومهما بلغت المؤسسة من تطور في تصميمها للهيكل التنظيمي وخطط العمل كنظم الرقابة وغيرها من الأعمال الفنية والإدارية، إلا أن المؤسسة قد تفشل بسبب تعيينها أفراد غير مناسبين أو لعدم قدرتها على حفز موظفيها لتحقيق أهدافها، وعليه فإن بقاء وتطور وتدهور أي مؤسسة يعتمد اعتماداً كلياً على كفاءة مواردها البشرية وطريقة التعامل معها وعلى قدرة هذه المؤسسة على تحفيز تلك الموارد لأداء المهام بكفاءة وفاعلية.

وبذلك يعد الرضا الوظيفي للعامل عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء والاستمرار لذا نال اهتمام الكثير من الباحثين لما له أهمية وانعكاسات على العامل والمؤسسة على حد سواء فلقد اختلفت وجهات نظر الباحثين والعلماء على حسب الزمان الذي عايشوه والظروف والعوامل المتحكمة فيه بتلك الفترة، فعلماء النفس أهتموا بدراسة الفرد وحياته الشخصية في العمل، أما علماء الاقتصاد فاهتموا بمدى حصول الفائدة المرجوة في رفع كفاءة أداء العامل، أما علماء الاجتماع من بينهم هوبوك يرى أن الرضا الوظيفي " هو مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راض عن عمله " ¹.

كما يعتبر الرضا الوظيفي من أهم مؤشرات صحة المؤسسة وفعاليتها على افتراض أن المؤسسة التي لا يشعر فيها العاملون بالرضا عن العمل وعن بيئة العمل والشعور بالارتياح بشكل عام سيكون حظها في النجاح أقل من المؤسسة التي يكون رضا العاملين فيها مرتفعاً والعامل الراض عن عمله هو أكثر استعداداً لاستمراره بوظيفته والتزاماً بتحقيق أهدافها، كما أنه أكثر نشاطاً وحماساً في مشاركة لحل المشكلات التي تواجه العمال من طرف العامل غير الراض عن عمله.

ويكون الإحساس بالرضا هو ناتج عن التفاعل بين الدافعية ووسائل الإشباع في موقف معين. أما الرضا عن العمل فهو نتيجة عملية التوازن بين العوامل الإيجابية والسلبية المتصلة بالعمل وتساهم جملة من الدوافع الداخلية والخارجية في تحقيق هذا الرضا لدى العامل بشقيه الحسن والسيء. حيث تمثل الدافعية عاملاً هاماً يتفاعل مع قدرات العامل ليؤثر على سلوك العمل الذي يبدي به العامل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله العامل وفي مستوى رضاه عن عمله الذي يقوم به وبدرجة مثابته واستمراره في العمل في مدى تقدمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.

¹ محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 195.

حيث تختلف الدافعية من عامل لآخر من حيث قوتها، وتتدخل في تحديدها عوامل شتى كتتحقيق الحاجات الفردية والأهداف التنظيمية....، ولا تخفى العلاقة الوطيدة الموجودة بين الدافعية والرضا الوظيفي فهي السبب المباشر في ظهور الرضا الوظيفي أو عدمه.

وعلى ضوء ما سبق نحاول التعرف على الرضا الوظيفي ودافعية العمال وذلك من خلال الإجابة عن تساؤل الدراسة والذي مفاده كيف ينعكس الرضا الوظيفي على دافعية العمال في المؤسسة الإستشفائية؟

1- الفرضيات:

1-1 الفرضية العامة:

ينعكس الرضا الوظيفي على دافعية العمال في المؤسسة الإستشفائية.

1-2 الفرضيات الجزئية:

- 1) يؤدي الرضا عن العمل لدى العمال إلى تقديم الأفضل في العمل.
- 2) يؤدي الاندماج مع الزملاء في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.
- 3) يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

1. الأسباب الذاتية:

- تمييز معلوماتنا حول موضوع الرضا الوظيفي ودافعية العمال.
- محاولة دراسة الرضا الوظيفي ودافعية العمال دراسة سوسولوجية.

2. الأسباب الموضوعية:

- الحاجة إلى البحث والاستقصاء في مجال الرضا الوظيفي ودافعية العمال.
- محاولة الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا الحالية، ونستفيد منها في الواقع.
- معالجة موضوع دافعية العمال في المؤسسة الجزائرية ومحاولة تقديم مساهمة عملية في الميدان.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من خلال أهمية متغيراتها الرضا الوظيفي ودافعية العمال، فكل متغير على قدر كبير من الأهمية ويتجلى ذلك في كونهما محل اهتمام الباحثين والعلماء في شتى المجالات، ومختلف التخصصات وعلى وجه الخصوص العلوم الإجتماعية.

وتعتبر دافعية العمال موضوع الساعة في ميدان علم اجتماع تنظيم وعمل، فبعد أن كانت اهتماماته مرتكزة على قضايا تقليدية، ظهرت أهميتها مع ظهور المنافسة العالمية والتي أدت إلى تغير وتعقد العلاقات داخل التنظيم. بحيث تمثل دافعية العمال هدف من الأهداف الرئيسية التي تسعى كل منظمة إلى الوصول إليها، فهو صمام الأمان الذي يحقق من خلاله بقاء عمالها وجودة أدائهم هذا من جهة ومن جهة أخرى فقد ظهرت أهمية الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على عدة جوانب وعلى أداء العامل وحياته.

رابعا: أهداف الدراسة

- الكشف عن انعكاس الرضا الوظيفي على دافعية العمال.
- توضيح الانعكاس القائم بين الاندماج مع الزملاء في العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة الإستشفائية.
- معرفة الانعكاس بين الإشراف وحرص المؤسسة على تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة

يقصد بتحديد المفاهيم تبيان ما تعنيه من مقاصد وتوضيح ما تتضمنه وتظهره من صفات، ولهذا يكون تحديد المفهوم هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة عليها، وتتضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها، وتكون أكثر وضوحا عندما تحمل كلماتها صورة لها. إذ أنّ تحديد المفاهيم من أجل تبيان وتوضيح المعنى، وإزالة لبس قد يعلق بذهن المطلع، ونظرا لهذه الأهمية يستوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة وانتباه، مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تباين مقاصده ومغازيه الدالة على المعالجة العلمية التي يمكن لنا قياس أبعادها والنتائج المتحصل عليها.¹

¹ رمون كيني، فان لوك بنهود: دليل الباحث في العلوم الإجتماعية، تر يوسف الجياي، د ط، لبنان، 1996، ص 119.

1. تعريف الرضا:

1.1 تعريف الرضا لغة:

هو ضد السخط وارتضاه، رآه أهلاً، ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه.¹

2.1 التعريف الإصطلاحي (الرضا - الرضا الوظيفي):

يعرف مركز البحوث بجامعة ميتشجن: بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع.²

أيضاً هو: درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة

الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الإعتراف بواسطة الآخرين.³

أما ناصر محمد العديلي: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه

وبيئة العمل مع الثقة والولاء ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.⁴

أما ستون فيعرف الرضا الوظيفي: بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل

معها من خلال طموحه ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الإجتماعية من خلالها.⁵

أحمد فاضل يعرفه على أنه: درجة الإشباع التي تتحقق لدى الفرد والنابعة من حاجاته الأساسية وهذه الحاجات من مآكل

ومشرب ومسكن، وحاجات الانتماء وإلى الاحترام وأخيراً إلى تحقيق ذاته.⁶

ويعرف أيضاً بأنه: الإتجاه العام للفرد نحو الوظيفة وعادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا،

ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله، مثل العمل ذاته والأجور والترقيات وظروف وشروط العمل

وسياسات المنظمة.⁷

¹ ابن منظور: لسان العرب، ط4، مجلد 5، دار صادر، بيروت، لبنان، 2005، ص 168.

² طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع تنظيم، د ط، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1992، ص 178.

³ عبد الباقي صلاح الدين محمد: إدارة الموارد البشرية، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 210.

⁴ ناصر محمد العديلي: السلوك النفسي والتنظيمي من منظور كلي مقارن، د ط، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995، ص 189.

⁵ محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، د ط، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 196.

⁶ صلاح الشنواني: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، د ط، جامعة بيروت العربية، لبنان، 1972، ص 10.

⁷ حسين راوية: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر 2004، ص 261.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

هو رضا العامل عن عمله والإندماج مع الزملاء في العمل والإشراف الذي بدوره يؤدي إلى الارتياح اتجاه عمله بمختلف مكوناته نتيجة لتفاعل العامل في المؤسسة الإستشفائية الهاشمي أحمد تميمون ولاية أدرار.

2. تعريف الدافعية:

يعرفها عبد الغفور يونس: هي مجموعة من القوى الدافعة في داخل الشخصية الإنسانية تعمل على ديمومة النشاط الإنساني وتدفع الفرد باتجاه تحقيق أهداف معينة، وذلك عن طريق ممارسة بعض أنواع السلوك وأيضا يستخدم ليعبر عن الحاجة التي تدفعه للقيام بسلوك ما من أجل تحقيق هدف معين.¹

تعرف أيضا على أنها: عبارة عن عامل داخلي يستشير سلوك الفرد ويوجهه ويحقق فيه تكامل، ولا يمكن ملاحظته، وإنما تستنتجه من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك.²

ويعرفها اتكنسون: " إن الدافعية تعني استعداد الكائن الحي لبذل أقصى جهد لديه من أجل تحقيق هدف معين.³

أما أحمد صقر عاشور يعرفها: بأنها تمثل عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على سلوك الأداء الذي يبذله الفرد في عمله، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستشير الفرد لكي يؤدي العمل، وهي القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد، وفي درجة مثابرة واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.⁴

التعريف الإجرائي للدافعية:

هي رغبة الفرد في إظهار الجهود اللازم لتحقيق الأهداف التنظيمية، بحيث يمكن ذلك الجهد من إشباع احتياجات الفرد، ويتضمن هذا التعريف ثلاث مكونات: الجهد، الأهداف التنظيمية، الحاجات الفردية.

¹ عبد الغفور يونس: تنظيم وإدارة الأعمال، د ط، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1961، ص 12.

² أحمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الإجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 79.

³ نائر أحمد غباري: الدافعية (النظرية والتطبيق)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص 16.

⁴ عاشور أحمد صقر: إدارة القوى العاملة، د ط، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، سنة 1983، ص 72.

3. تعريف العمال:

1.3 تعريف العمال لغة: هم المرشحون للعمل على مستوى المؤسسة ويوظفون بطريقة تقليدية عن طريق الشهادات أو بطريقة حديثة باستخدام الاختبارات والمقابلات.

2.3 اصطلاحا: هم مجموعة من الأفراد ينتمون إلى مؤسسة ما لأداء مهنة معينة ويتقاضون بذلك أجر مادي.¹

4. تعريف المؤسسة:

1.4 التعريف اللغوي:

إن كلمة المؤسسة عندما نبحث عن أصلها فهي في الواقع ترجمة للكلمة ENTREPRISE أما في اللغة العربية واستنادا إلى القاموس العربي فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس، يؤسس، مؤسس، مؤسسة.

وحسب القاموس العربي الشامل، فإن المؤسسة تعني الجمعية أو معهد أسس لغاية إجتماعية أو خيرية أو إقتصادية.²

2.4 التعريف الاصطلاحي:

تعددت المفاهيم حول مصطلح المؤسسة بتعدد الإيديولوجيات البحثية فنجد المؤسسة تندرج في النواحي التالية:

1.2.4 المؤسسة من الناحية الإقتصادية:

تعتبر المؤسسة الوحدة الإقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية اللازمة للإنتاج الإقتصادي.³

يعرفها (M.LEBRETON) بأن المؤسسة هي كل شكل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا والذي يقترح نفسه لإنتاج

سلع أو خدمات للسوق.⁴

2.2.4 المؤسسة من الناحية الأنثروبولوجية يتحدد مفهوم المؤسسة في " أنها جماعة إجتماعية تنتج القواعد والقيم التي

تسمح لأعضائها بامتلاك هوية جماعية ".⁵

¹ السيد عبد العاطي السيد وآخرون: نظرية علم الاجتماع – الإتجاهات الحديثة والمعاصرة، د ط، دار المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 185.

² رواية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 209.

³ عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 24.

⁴ ناصر دادي: اقتصاد المؤسسة، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 10.

⁵ بلقاسم سلاطونية وإسماعيل قيرة: التنظيم الحديث للمؤسسة (المفهوم والتطور)، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 23.

3.2.4 المؤسسة من الناحية التنظيمية والإدارية: يعرفها ماكس فيبر: " بأنها تركيب بيروقراطي وظيفي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في مكتب وفي كل منظمة بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم حيث يتم تركيب البيروقراطيين في سلم أوتوقراطي يضمن الرقابة بالقواعد الوظيفية".¹

4.2.4 المؤسسة من الناحية الاجتماعية: لا يقتصر تعريف المؤسسة في المجال الإقتصادي فقط كما أشرنا سلفاً، فهناك تعريف في علم الاجتماع: على أنها عبارة عن مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد والجماعات والتي تؤدي إلى تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المحددة سلفاً.

بريفيس BRIEFS يعرف المؤسسة: " بأنها ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية نوعية متميزة".²

وتعرف أيضاً على أنها: " نسق اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف واضحة ومحددة وهي نظام اجتماعي، تعاوني، تفاعلي، واعي، مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".³

ويعرفها أيضاً (شيستر برنارد) فيقول: "بأنها نسق من الأنشطة المنسقة شعورياً أو أنها قوى منظمة من شخصين أو أكثر تقوم بإنجاز مجموعة من الأنشطة من خلال التنسيق المهام المدروس والشعوري".⁴

ويعرفها بارسونز المؤسسة كتنظيم وهو: " توجيهها أساسياً نحو تحقيق هدف محدد وهو نسق اجتماعي يختلف عن سائر الوحدات الاجتماعية من حيث توجيهه بشكل مسبق نحو إنجاز هدف أو مجموعة أهداف محددة".⁵

¹ فريد راغف، محمد النجار: السياسات الإدارية وإستراتيجيات الأعمال، د ط، مؤسسة دار الكتب، الكويت، 1976، ص 148.

² محمد الجوهري: مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، د ط، دار الكتب الجامعية، القاهرة، مصر، 1975، ص 221.

³ كمال عزام: إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الكتب، القاهرة، 1983، ص 43.

⁴ جابر عوض سيد وأبو الحسن عبد الموجود: الإدارة العاصرة في المنظمات الاجتماعية، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون سنة النشر، ص 56.

⁵ حسن أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، د ط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 106.

5 تعريف المؤسسة الإستشفائية:

المؤسسة الصحية كغيرها من المؤسسات يتفاعل الأفراد داخلها فيما بينهم تفاعلا واعيا ومنسقا بشكل مسبق، لكي تضمن تحقيق الأهداف بكفاءة عالية، وفق إطار محدد المعالم يحدد هوية أعضاء الجماعة المنطوية تحته، ومن خلال توزيع الأدوار على العاملين الذين يشاركون في تحقيقها.

ويقصد بالمؤسسة العمومية الإستشفائية: " كل هيئة تهدف إلى تقديم رعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية معينة أو في قطاع مهني أو خدمات عامة للجميع بدون استثناء".¹

وفي تعريف آخر فإن " المؤسسة الإستشفائية تتكون من مجموعة من الأقسام المتخصصة لكل قسم رئيسه بأعضائه وميزانيته، تشرف عليه المؤسسة ويتبع إدارتها، وكل قسم من هذه الأقسام له جهوده وخدماته التي تناسب تخصصاته، وهدفها الأساسي هو مساعدة المرضى على الحصول على الخدمات العلاجية بصورة تناسب حالاتهم المرضية والاستفادة منها أكبر استفادة ممكنة".²

سادسا: الدراسات السابقة

إن الهدف من إدراج الدراسات السابقة أي المتعلقة بالموضوع هو الاستفادة منها سواء ما تعلق بالمضامين أو المنهجية المتبعة، وإذا كان الباحث مطالباً بالتناول النقدي لهذه الدراسات لا يمنح الحق في اتخاذ مواقف سلبية إزاء مجهودات جادة دون الاطلاع الدقيق والأدلة الكافية لمختلف الظروف التي أجريت فيها³، ومن الاستفادة من الدراسات المتعلقة بالموضوع تبدأ من اختيار الموضوع ومرورا بإعداد الفصول وبناء الفرضيات ووصولاً إلى النتائج فهي تساعد على رسم فكرة واضحة عن موضوع البحث.⁴

1. الدراسة الأولى:

دراسة عبد الله علي يوسف اليعقوبي « أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة » الجامعة الإسلامية غزة كلية التجارة رسالة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ديسمبر 2016 والتي تهدف إلى تقييم مدى تأثير خصائص العمل على

¹ عبد المحي محمود حسن: الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي والثقافي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2003، ص 16.

² محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاحصائي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 34.

³ إبراهيم التهامي: الدراسات السابقة في البحث العلمي (أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية)، العدد 3، الجزائر، 1999، ص 105 - 106.

⁴ عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 32.

الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر، كما وتهدف إلى التعرف على مستوى تصورات العاملين بشكل حر حول خصائص العمل، ومستويات الدافعية والرضا الوظيفي لديهم.

التساؤل الرئيسي:

ما هو أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر في مجال تكنولوجيا المعلومات عبر الإنترنت في قطاع غزة؟

الأسئلة الفرعية:

- 1) ما مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة حول خصائص العمل؟
- 2) ما مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة حول الدافعية؟
- 3) ما مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة حول الرضا الوظيفي؟
- 4) ما العلاقة بين خصائص العمل والدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة؟

- 5) ما العلاقة بين خصائص العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة؟

- 6) ما مدى مساهمة خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر بقطاع غزة عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات؟

- 7) هل يوجد فروق بين استجابات الباحثين حول خصائص العمل والدافعية والرضا الوظيفي تعزاً للمتغيرات الشخصية لدى العاملين بشكل حر بقطاع غزة عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات؟

حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة على الإستبيان وقد تم تطبيقها على عينة عددها 116 شخص من العاملين بشكل حر في مجال الانترنت في قطاع غزة.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى تصورات العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة حول خصائص العمل.

أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص العمل (الاستقلالية - نوع مهارات العمل - التغذية الراجعة - هوية العمل - أهمية العمل) والدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص العمل (الاستقلالية - تنوع مهارات العمل - التغذية الراجعة - هوية العمل - أهمية العمل) والرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص العمل على الدافعية لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول خصائص العمل تعزلاً للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مكان العمل، نظام العمل، طريقة التعاقد، بينما ظهرت فروق تعزلاً لمتغير سنوات الخبرة، وظهرت فروق تعزلاً لمتغير عدد ساعات العمل، وظهرت فروق تعزلاً لمتغير الدخل، وظهرت فروق تعزلاً لمتغير التفرغ للعمل الحر.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول الدافعية للعمل تعزلاً للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، معدل الدخل، مكان العمل، نظام العمل، التفرغ للعمل الحر، طريقة التعاقد، بينما ظهرت فروق تعزلاً لمتغير عدد ساعات العمل.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول خصائص العمل تعزا للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، نظام العمل، التفرغ للعمل الحر، طريقة التعاقد، بينما ظهرت فروق تعزا لمتغير عدد ساعات العمل، وظهرت فروق تعزا لمتغير معدل الدخل، وظهرت فروق تعزا لمتغير مكان العمل.

2. الدراسة الثانية:

طويل كريمة « الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية »
جامعة الجزائر كلية العلوم الإجتماعية رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم سنة 2007-2008 التي
تهدف إلى إبراز أهمية المتغيرات الرضا الوظيفي والدافعية وتأثيرها على أداء الإطارات.

التساؤل الرئيسي:

هل نجد علاقة بين الدافعية والرضا الوظيفي؟ وإن وجدت كيف تؤثر على أداء الإطارات؟

الأسئلة الجزئية:

هل يختلف أداء الإطارات باختلاف أنماط الدافعية (الدافعية الداخلية الدافعية الخارجية اللادافعية)؟

هل يختلف أداء الإطارات باختلاف مستوى الرضا؟

هل هناك علاقة تفاعلية بين أنماط الدافعية ومستوى الرضا الوظيفي، وإن وجدت هل تؤثر على أداء الإطارات؟

حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة على الإستبيان وقد تم تطبيقها على عينة عددها 189 إطار من الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدم وجود اختلاف في مستوى الأداء باختلاف أنماط الدافعية.
- عدم وجود اختلاف في مستوى الأداء باختلاف الرضا الوظيفي.
- وجود علاقة تفاعلية بين أنماط الدافعية ومستوى الرضا الوظيفي التي تؤثر على أداء الإطارات.

3. الدراسة الثالثة:

بوعكاز فريد بعنوان: « الإشراف والرضا الوظيفي بالمؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً (E.P.S) » جامعة قسنطينة
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية الموارد البشرية 2007-2008 والتي

تهدف إلى محاولة التعرف على طبيعة ونوعية القواعد البيروقراطية في علاقتها بمستوى الرضا الوظيفي ومعرفة نمط الإشراف السائد في المؤسسة ومدى تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالإضافة إلى محاولة التعرف على طبيعة المركزية اللامركزية وعلاقتها بالاستقرار في العمل.

التساؤل الرئيسي:

ما هو نمط الإشراف الذي يؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى العمال؟

الأسئلة الفرعية:

- إلى أي مدى يؤثر نطاق الإشراف الضيق والواسع على مستوى الرضا الوظيفي؟
 - هل تؤثر طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعمال على مستوى الروح المعنوية للعمال؟
 - ما نمط الإشراف السائد بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة على المقابلة والإستبيان وقد تم تطبيقها على عينة عددها 98 عامل من المؤسسة المينائية بسكيكدة.
- ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:
- أن هناك علاقة ارتباطية بين نمط الإشراف السائد وطبيعة الرضا الوظيفي.
 - أن الإشراف الواسع والديمقراطي المبني على المرونة والمعاملة الحسنة والمشاركة في اتخاذ القرارات والإستقلالية في أداء الأعمال يؤدي إلى ارتياح ورضا العمال. في حين أن الإشراف الضيق والصارم والديكتاتوري المبني على المتابعة والرقابة الدقيقة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تدمير العمال وعدم ارتياح العمال.
 - إن العلاقات الحسنة بين الرئيس والمرؤوسين والمبنية على الثقة والإحترام والتعاون تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي العكس يؤدي إلى تدمير وعدم ارتياح العمال.

4. الدراسة الرابعة:

دراسة حلايمية هدى « دافعية العمال وعلاقتها بحوادث العمل دراسة ميدانية بمنجم الوزنة تبسة » جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية

2013-2014 والتي تهدف إلى توضيح مدى تأثير دافعي العمال في نسبة وقوع حوادث العمل وطبيعة العلاقة بين مستوى أداء العمال وحوادث العمل وأيضاً التعرف على طبيعة مواظبة العمال وحوادث العمل.

التساؤل الرئيسي:

هل توجد علاقة بين دافعية العمال وحوادث العمل في المنظمة؟

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين دافعية العمال وحوادث العمل من وجهة نظر العمال.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين مستوى أداء العمال وحوادث العمل من وجهة نظر العمال.

- توجد علاقة بين إنضباط العمال وحوادث العمل من وجهة نظر العمال.

حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة على الإستبيان وقد تم تطبيقها على عينة عددها 120 عامل بمنجم الوزنة تبسة.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

عدم تحقق الفرضيتين فإن الفرضية العامة المتمثلة في دافعية العمال وعلاقتها بحوادث العمل لم تتحقق لأن الإنضباط الأداء ليس لهم دخل كبير في الوقوع في حوادث العمل.

5. أوجه الاستفادة من الدراسات:

تمت الاستفادة من الدراسة الأولى في بناء الإشكالية، كما تمت الاستفادة منها أيضاً في توجيهنا للمراجع الخاصة بالدراسة بالإضافة إلى أداء جمع البيانات.

إستفدنا من الدراسة الثانية من حيث أبعاد الدراسة التي إستخدمها الباحث وأبعاد دراستنا، من حيث المتغير الرئيسي الرضا الوظيفي وبعض مفاهيم الدراسة وبناء الإستمارة.

إستفدنا من الدراسة الثالثة والرابعة في بناء الإشكالية وبعض مفاهيم الدراسة وبناء الاستمارة وأيضاً توجيهنا للمراجع الخاصة بالدراسة.

سابعاً: المدخل النظري السوسولوجي

من المدخل النظرية المناسبة لموضوع دراستنا والذي يتميز بالطابع الإنساني، مدخل العلاقات الإنسانية الذي يعتبر من المدخل النظرية الهامة في دراسة التنظيم بوجه عام والجانب الإنساني بوجه خاص، لذا ارتأينا تبنيه كموجه نظري لدراستنا وذلك لأن هذا المدخل وكما يتضح من اسمه يتركز أساساً على العلاقات الإنسانية داخل النسق التنظيمي، محاولين بذلك تطبيقه على أرض الواقع وبالتحديد بالمؤسسة الإستشفائية تيميمون ولاية أدرار.

بحيث تعتبر العلاقات الإنسانية ذلك النوع من علاقات العمل الذي يقوم على أساس النظر، إلى المنظمة أو المصنع، أو الشركة أو المنشأة أو المؤسسة الإجتماعية كمجتمع بشري له أمانيه وطموحاته، ومشكلاته واحتياجاته وقيمه واتجاهاته، فالعلاقات الإنسانية في نموذج الإدارة الحديثة تستهدف تحقيق أفضل إنتاج ممكن للتنظيم، غير أن أسلوبها يبني على تلبية احتياجات الأفراد النفسية والإجتماعية، إلى جانب الاحتياجات المادية والوصول بهم إلى أفضل حالات التكيف والرخاء.

وترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقات الفرد بزملائه، فالمناسخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان، وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه من نواتج، كرضا العامل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها، وزيادة كفاءته الإنتاجية.

كما تمثل العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري، وجانب العلوم السلوكية والتي انبثقت منها عن مجموعة من الدراسات عرفت بدراسة هاوثورن خلال العشرينات والثلاثينات من القرن 20، فلقد نشأت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للإدارة العلمية لتايلور التي تميل للأسلوب الديكتاتوري في معاملة العمال.

فأول ما بدأ به إلتون مايو في دراسته، الاهتمام بالظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج، ثم ما لبث أن تحول اهتمامه لدراسة العوامل النفسية والإجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي، وخلص إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير اتجاهات العمال وسلوكهم تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الاجتماعي للمصنع، وأوضح إلتون مايو أن العامل ليس كائناً سيكولوجياً منعزلاً، ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها.¹

¹ بن زاف جميلة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21 ديسمبر 2015، ص 61-62.

ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية في الآتي:

- 1 - إن المنظمة بناء اجتماعي.
- 2 - للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل.
- 3 - تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية.
- 4 - للجماعة غير الرسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين وأدائهم.
- 5 - إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين.
- 6 - رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته.
- 7 - تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات.
- 8 - يحتاج مدير المنظمة للمهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية.¹

مبادئ العلاقات الإنسانية:

تقوم مدرسة العلاقات الإنسانية على مجموعة من المبادئ استمدتها من تجاربها بمصانع هاوثورن وتتلخص في:

- 1- ان التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين فيما بينهم.
- 2- ان السلوك التنظيمي يتحدد وفق سلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون هم بدورهم بضغط اجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.
- 3- ان القيادة الإدارية تلعب دوراً أساسياً في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم، وموازية مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمين الرسمي وغير رسمي.
- 4- ان السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال (في جميع المستويات) في عملية الإدارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم.
- 5- ان الاتصال بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك أيضاً شبكة للاتصالات غير الرسمية التي يجب أن تولي العناية اللازمة والتي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين.²

¹ بن زاف جميلة: نفس المرجع، ص 61-62.

² بن زاف جميلة: نفس المرجع، ص 63.

الفصل الثاني

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة
2. منهج المستخدم في الدراسة
3. أدوات جمع البيانات
4. أساليب تحليل البيانات

ثانياً: عرض وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة

1. عرض وتفسير بيانات الدراسة
2. عرض نتائج الدراسة

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة مجالات الدراسة:

1. مجالات الدراسة

1.1 المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة الإستشفائية الهاشمي أحمد تميمون ولاية أدرار

نبذة تاريخية عن المؤسسة الإستشفائية:

المؤسسة العمومية الاستشفائية تميمون أنشأت وككل المؤسسات العمومية الأخرى المنتشرة عبر التراب الوطني بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 ماي 2007 وكانت تسمى سابقا (القطاع الصحي) الذي افتتح يوم 08 رجب 1403 هجري الموافق ل 21 أبريل 1983 على يد رئيس الجمهورية الأمين العام للحزب الشاذلي بن أجديد وسميت على اسم الشهيد المعروف على مستوى الوطني بالشهيد الهاشمي أحمد.

وتقع المؤسسة شمال المدينة، يحدها من الشمال محطة الاتصالات ومن الغرب حي الهاشمي الهاشمي ومن الشرق حي حاسي صاكة ومن الجنوب معهد التكوين الفلاحي وتبلغ مساحتها 6 هكتار يتضح توزيع مختلف المصالح عليها كما يلي:

المصالح الاستشفائية

المصالح التقنية

تحتوي إدارة المؤسسة العمومية الإستشفائية تميمون على أربع مديريات تحت الرقابة العامة للمؤسسة وهاته المديريات تتضمن مجموعة من المكاتب حيث يقوم كل مكتب بوظيفته الخاصة به من أجل ضمان التسيير الجيد للمؤسسة يتأسس هذه المديريات.

المديرية العامة: وهي السلطة الرئيسية بالمؤسسة والتي تعمل على تسييرها عن طريق المديريات الفرعية وتتكون من:

- **المدير:** هو المشرف على مهام المديرية ومسؤول عن أعمال الموظفين وله سلطة معينة في اتخاذ القرارات فهو رئيس التخطيط والتنشيط والمراقبة والتنسيق لجهود العمال من أجل تحقيق أغراض وأهداف المديرية.

- **الأمانة العامة:** وتعتبر المحرك الأساسي الأكبر لإدارة المديرية فهي تقوم بجميع الأعمال والمهام المسندة لها من طرف المدير مباشرة.

1. المديرية العامة لتسيير الموارد البشرية
2. المديرية العامة للمالية والوسائل
3. المديرية العامة للنشاطات الصحة والعلاج
4. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية

2.1 المجال الزمني:

أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2018-2019 وقسمت الدراسة إلى قسمين:

➤ **القسم النظري:** من شهر ديسمبر إلى شهر مارس حيث تم فيه بناء الإشكالية، وصياغة الفروض وتحديد المفاهيم

والدراسات السابقة...

➤ **القسم الميداني** فقد توزع على المراحل التالية:

المرحلة الأولى: الزيارة الاستطلاعية للحصول على معلومات حول الموضوع يوم 2019/01/27.

المرحلة الثانية: كان النزول الفعلي للميدان وذلك يوم 2019/02/05 لمعرفة الفئة التي سنطبق عليها الإستبيان.

المرحلة الثالثة: مرحلة إنجاز الاستمارة حيث قمنا فيها بمراعاة توجيهات الأستاذة وتعديل ما يلزم تعديله منها لتصبح في

شكلها النهائي وطبقت الاستمارة في صيغتها النهائية وهذا من 2019/4/29 إلى غاية 2019/5/26 وهذا للحصول على

المعلومات والبيانات المطلوبة وتفريغ البيانات وتحليلها.

3.1 المجال البشري:

ويقصد بالمجال البشري مجتمع البحث الذي سنجري عليه الدراسة والمتمثل في مجموع عمال المؤسسة الإستشفائية تيميمون

ولاية أدرار، والذي بلغ عددهم 547 عامل موزعين على الشكل التالي:

جدول رقم (01): يوضح توزيع مجتمع البحث

العدد	العمال
28	الأطباء المتخصصون
24	الأطباء العامون
324	شبه طبيين
56	الإداريين
26	العمال المهنيون
89	العمال المتعاقدون
547	المجموع

4.1 عينة الدراسة:

إن من أهم القضايا التي تفرضها منهجية البحث العلمي، أن يستقر الباحث خطة بحثه في كل خطوات الممارسة البحثية، واختيار العينة خطوة من خطوات البحث يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي للبحث ذاته، علي اعتبار أن العينة هي: " مجموعة من المفردات تؤخذ من مجتمع البحث والذي يقوم الباحث باختيارها بطرق علمية بهدف جمع البيانات وتوفير للجهد والوقت"¹ وذلك لتعذر إجراء مسح شامل لمجتمع البحث، وتتوقف دقة النتائج التي توصل إليها الباحث باستعمال العينة مدى تمثيلها لمجتمع البحث، وهذا يعني أن الحكم الذي يصدق على العينة يمكن تعميمه - نسبيا - على باقي مفردات البحث.

وقد ركزنا عند اختيارنا لعينة البحث على عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية تيميمون والتي على أساسها تطبيق العينة العشوائية الطبقية والتي نعني بها " تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين ويعبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة. بعد ذلك اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي."²

¹ دلال القاضي ومحمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ط1، دار حامد، عمان، الأردن، 2008، ص 60.

² محمد عبيدات، محمد أبو نصار، مقلبة مبيضين: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999، ص 91.

وعليه قمنا بتصنيف مجتمع البحث إلى طبقات بعد أن قمنا بتقدير حجم العينة الكلي والذي قدر بـ 547 عامل وعاملة، بعدها قمنا باختيار وحدات عينة البحث عشوائيا من كل مجموعة وذلك بالشكل التالي:

جدول رقم (02) يوضح توزيع المجتمع الأصلي للدراسة

العدد	العمال
28	الأطباء المتخصصون
24	الأطباء العامون
324	شبه طبيين
56	الإداريين
26	العمال المهنيون
89	العمال المتعاقدون
547	المجموع

بعدها اختيار 109 من مجموع العمال، تم تحديد العينة الطبقية، وقد تمت على الشكل التالي:

$$547 \longleftarrow 100\%$$

$$N \longleftarrow 20\%$$

$$N = (20 * 547) / 100$$

$$N = 109.4 \text{ عامل}$$

في دراستنا تم الاعتماد على عينة طبقية بنسبة 20% من مجتمع الدراسة المقدر عدده بـ 547 عامل حيث بلغ حجم العينة

109 عامل.

مثلا: الأطباء المتخصصون $28 * 547 / 109 = 6$ عمال

جدول رقم (03) يوضح توزيع عينة الدراسة

العدد	العمال
6	الأطباء المتخصصون
5	الأطباء العامون
64	شبه طبيين
11	الإداريين
5	العمال المهنيون
18	العمال المتعاقدون
109	المجموع

1. المنهج المستخدم في الدراسة:

إن الباحث لا يختار المنهج الذي سيستخدمه في دراسته، لكن طبيعة الموضوع والأهداف التي يرمي إلى بلوغها، من خلال تقديمه البحث، ومستوى المعلومات المتوفرة حول الموضوع، هي المحددات الرئيسية لاختيار المنهج المستخدم، ويعرف هذا الأخير على أنه: " طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتوبة أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها ".¹

إنطلاقاً من موضوع الدراسة وهو الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال، دراسة ميدانية لاكتشاف الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال داخل المؤسسة الاستشفائية تيميمون ولاية أدرار، ارتأينا أنّ المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي " يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة ويهدف إلى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل وأيضاً التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل ".²

اعتمدنا عليه في وصف متغيرات الدراسة ووصف الظاهرة ومعرفة أسبابها في الواقع وتحليلها كمياً وكيفياً، ومن خلال تحليل وتفسير النتائج الميدانية والخروج باستنتاجات في آخر الدراسة حتى تكون بمثابة إثبات أو نفي للفرضيات المطروحة وبالتالي الإجابة عن التساؤل الرئيسي المطروح.

¹ إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2005، ص 11.

² عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، د ط، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998، ص 29.

2. أدوات جمع البيانات:

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الوقائع والنتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصائصه تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية وقد يتطلب آخر المقابلة أو الاستبيان.

فبالنسبة لدراستنا الحالية فإننا لجأنا إلى إستخدام أدوات جمع البيانات، حيث إعتدنا على الإستمارة (الاستبيان) كأداة أساسية بالإضافة للملاحظة والمقابلة كأداة مساعدة.

الإستمارة:

تعرف الإستمارة بأنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى مبحوثين عن طريق البريد ".¹

لقد قمنا ببناء الاستمارة (أداة رئيسية)، وذلك بعد الملاحظات التي اكتشفناها في الميدان، وأيضاً بعد المقابلات التي قمنا بها، وبعدها قمنا بنائها بأسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة، ومن تم تغيير بعضها وتصحيحها وضبطها بطريقة صحيحة، وتم تبويبها بناء على خطة البحث، والتي شملت ثلاث محاور هي:

المحور الأول: البيانات الشخصية والغرض من هذا الجزء معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية حول كل عامل والتي نخدم دراستنا.

المحور الثاني: تضمن سبعة بنود، حول يؤدي الرضا عن العمل إلى تقديم الأفضل في العمل.

المحور الثالث: تضمن عشرة بنود، حول يؤدي الإندماج مع الزملاء في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.

المحور الرابع: تضمن ثمانية بنود، حول يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

أما بالنسبة لإنجازها:

قدمت الأسئلة إلى الأستاذة المشرفة، التي بدورها أبدت ملاحظاتها وبناءاً على توجيهاتها ونصائحها، وما أثير حولها من نقاشات شملت الشكل والمضمون، ثم إدخال التعديلات اللازمة والنهائية على الإستمارة، والنزول بها إلى الميدان قصد جمع المعطيات اللازمة.

¹ رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 212.

بعد التعديلات اللازمة والنهائية على الاستمارة، تم النزول بها نحو الميدان لإجراء الدراسة.

قمنا بتوزيع الاستمارة على 109 عامل، وتم إسترجاع 99 إستمارة فقط، حيث أرجعت كل إستمارات في طبقة الأطباء العامون والإداريين والعمال المهنيين، في حين لم تسترجع من طبقة الأطباء المتخصصون إستمارة، وطبقة الشبه طبيين لم تسترجع أربعة إستمارات، أما طبقة العمال المتعاقدون لم تسترجع خمسة إستمارات، وهذا راجع إلى غياب بعض العمال، وكذلك رفض البعض منهم الإجابة عن الاستمارة.

3. أساليب تحليل البيانات:

بعد عملية جمع البيانات بالوسائل والبيانات المذكورة سالفًا، فإن المعلومات المتوفرة تبقى مبهمّة إذا لم يتم تحويلها إلى قضايا لها دلالات معرفية وعلمية وسوسولوجية في آن واحد، وقد اعتمدنا في تحليلنا للبيانات على ما يلي:

- عرض البيانات في جداول بسيطة.
- استعمال التكرارات التي تطلق على عدد الحالات من مجموع أو فئة معينة، باعتبارها تكرارات بظهور الحالات أو القيم أو الأفراد داخل العينة.
- استعمال النسب المئوية ويرمز لها بالرمز (%)، وتحسب بالعلاقة التالية: (تكرارات الاحتمال×100)/مجموع التكرارات.
- استخدام النسب المئوية للكشف عن متغيرات الدراسة، وذلك عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوثة (الأسلوب الكمي).
- الاعتماد على الجانب النظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتفسيرها (الأسلوب الكيفي).

ثانيا- عرض وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة.

1- عرض وتفسير بيانات الدراسة

1-1 عرض وتفسير البيانات الشخصية:

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ك	%
ذكور	47	47.5%
إناث	52	52.2%
المجموع	99	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح، بأن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بالمؤسسة الإستشفائية بتميمون لولاية أدرار وذلك بنسبة 52.2% للإناث في مقابل 47.5% للذكور، وهو فارق ليس كبير وهذا راجع لطبيعة المؤسسة والإقبال عليها من كلا الجنسين، وكذا توظيف الإناث في السنوات الأخيرة بكثرة، بحكم أن الإناث يفضلن العمل في هذا النوع من المؤسسات على عكس المؤسسات الاقتصادية.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئات العمرية	ك	%
[29-19]	43	43.43%
[39-29]	30	30.30%
[49-39]	17	17.17%
[60-49]	9	9.09%
المجموع	99	100%

يتضح من خلال هذا الجدول بأن الفئة العمرية ما بين [19-29] سنة، هي الفئة الأعلى عددا بنسبة 43.43 % ، وتليها الفئة العمرية ما بين [29-39] سنة بنسبة 30.30 % وهي تمثل فئة الشباب وتليها الفئة العمرية ما بين [39-49] سنة بنسبة 17.17 % وبعدها الفئة العمرية [49-60] سنة بنسبة 9.09 % وهي تمثل فئة الكهول.

نستنتج من نتائج الجدول أن هناك اختلاف في النسب المئوية، والفئة الأغلب هي فئة الشباب، وذلك لما تملكه هذه الفئة من أفكار وطاقت وحيوية ونشاط، من أجل العطاء بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

بالإضافة إلى فئة الكهول التي تحتل المرتبة الثانية، وهذا ما يدل على أن المؤسسة إضافة إلى اعتمادها على الطاقات الشبابية فإنها تحتاج أيضا لكبار السن، وذلك لما يملكون من أفكار ومعلومات وخبرات في مجال العمل.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ك	%
متوسط	6	6.06 %
ثانوي	50	50.51 %
جامعي	43	43.43 %
المجموع	99	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) المتعلق بالمستوى التعليمي أن نسبة العمال في المستوى الثانوي تمثل 50.51 %، تليها نسبة العمال في المستوى الجامعي وقد بلغت 43.43 %، تليها نسبة العمال في المستوى المتوسط تمثلت 6.06 %.

نستنتج ان المؤسسة تعتمد على عمال حاملي الشهادات ثانويين وجامعيين المتخرجين من المعاهد الوطنية حاملي الشهادات، وتبين أن الإطار العمالي للمؤسسة الإستشفائية هو إطار متعلم وذو كفاءة مهنية عالية وهذا يرجع لطبيعة عمل المؤسسة التي تستقطب الإطارات المتعلمة لتضع أمامهم فرصة الاستفادة من قدراتهم كما أن هذه النتائج مؤشر يدل على تطور المؤسسة الصحية الجزائرية، وهذا بتلقي مواردها البشرية لتكوين متخصص في الجامعات والمعاهد والمدارس المتخصصة والتي تنتشر عبر كامل التراب الوطني.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المهنة	ك	%
طبيب مختص	5	5.05 %
طبيب عام	5	5.05 %
شبه طبي	60	60.61 %
إداري	11	11.11 %
عامل مهني	5	5.05 %
متعاقد	13	13.13 %
المجموع	99	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) الذي يتعلق بتوزيع العمال حسب المهنة يتضح بأن نسبة الشبه الطبيين قدرت 60.61 % تفوق نسبة المتعاقدين وقد بلغت 13.13 %، تليها نسبة الإداريين وقد بلغت 11.11 %، ثم تليها نسبة الأطباء المتخصصين والأطباء العامون والعمال المهنيين قد بلغت 5.05 % لكل فئة.

نستنتج أن هناك تنوع في المهام داخل المؤسسة الإستشفائية، حيث أن هيئة التمريض هي الأقرب إلى المريض بصورة مستمرة على مدار 24 ساعة من أجل ضمان السير الحسن والنوعي للخدمة المقدمة للمريض، وبالتالي تتميز المؤسسة بتنوع في المهام والأنشطة التي تؤدي داخلها، مما يؤدي إلى تعدد قنوات الإتصال وتشعبها.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	ك	%
أعزب	44	44.4 %
متزوج	55	55.6 %
المجموع	99	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) الذي يتعلق بتوزيع العمال حسب الحالة العائلية يتضح بأن نسبة المتزوجين قدرت 55.6% تفوق نسبة العزاب وقد بلغت 44.4%، وهذا الأمر يعود كما جاء في الجدول السابق إلى الفئات العمرية الأكثر وجودا في المؤسسة نجد أنها الفئة من [39-29] سنة والفئة [49-39] أي أنهما الفئتين الممثلتين لسن الزواج. نستنتج من خلال معطيات الجدول بأن النسبة الأكبر من الموظفين لديهم الاستقرار الأسري ولديهم القدرة في تحمل المزيد من الإلتزامات والأعباء، ومن جهة أخرى الحرص على مصدر رزقها لتأمين حاجيات أسرهم يجعلهم أكثر ارتباطا بالمؤسسة وهذا يعني نسبة الإلتزام إلى المؤسسة تكون أكثر ارتفاعا من غيرهم حيث يسعون دوما إلى تحقيق أهدافها للوصول إلى تحقيق أهدافهم الفردية وبلوغ درجة نسبية من الإشباع.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة على حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	ك	%
[05-01]	46	46.46%
[10-06]	23	23.23%
[15-11]	9	9.09%
[20-16]	9	9.09%
[25-21]	2	2.02%
[30-26]	3	3.03%
[35-31]	6	6.06%
[40-36]	1	1.01%
المجموع	99	100%

توضح معطيات هذا الجدول بأن أعلى نسبة هي 46.46%، وتمثل في العمال الجدد الذين لم يتجاوزوا الخمس سنوات في العمل، ثم تليها نسبة 23.23% ممثلة لفئة العمال الذين تتراوح سنوات عملهم بهذه المؤسسة ما بين [10-06] سنوات كما بلغت نسبة 9.09% ممثلة للفئتين من [15-11] و [20-16] سنة، في حين بلغت نسبة 6.06% للفئة التي تتراوح أقدميتهم من [35-31] سنة، كما بلغت نسبة 3.03% للفئة الذين تتراوح أقدميتهم من [30-26] سنة، في حين بلغت

نسبة 2.02 % للفئة التي تتراوح أقدميتهم من [21-25] سنة، في حين بلغت نسبة 1.01 % للفئة التي تتراوح أقدميتهم بالمؤسسة ما بين [36-40] سنة.

نستنتج من خلال معطيات هذا الجدول بأن نسبة العمال الجدد الذين لم يتجاوز خمس سنوات هي الغالبة والتي تكون قادرة على البذل والعطاء إذا تم استغلالها وتوفير متطلبات العمل التي تتناسب مع طموحاتها، كما أنها تتميز بنضج فكري ووعي ولها دور حيوي وتمتع بروح المبادرة والنشاط والإبداع في العمل، كما أن الفرد في هذا السن غالباً ما ينقص معدل تركه للعمل ومعدل غيابه وذلك لحرصه على العمل، ومن جهة أخرى فإن سياسة التشغيل المعتمدة من قبل الدولة لإدماج خريجي الجامعات والمعاهد والإتفاقية المبرمة بين معهد الشبه الطبي والمستشفيات العمومية، لها أثر في تمثيل هذه الفئة للنسبة الأعلى من العمال داخل المؤسسة.

2-1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الأولى: يؤدي الرضا عن العمل لدى العمال إلى تقديم الأفضل في العمل

الجدول رقم (10): أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة إليّ

الاحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	97	97.98%			
لا	2	2.02%	العمل في مكان مختلط لا يسمح بذلك	1	50%
			عدم توفر شروط عمل مناسبة لتخصصي	1	50%
المجموع	99	100%		2	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى مراعاة العمال لإنجاز أعمالهم الموجهة إليهم في التوقيت المطلوب يتبين أن غالبية العمال يحرصون على إنجاز الأعمال الموجهة إليهم في التوقيت المطلوب وقدرت النسبة بـ 97.98% أما النسبة المتبقية قدرت بـ 2.02% فقد أجابت أنها لا تراعي التوقيت المطلوب في إنجاز الأعمال الموجهة إليهم وعن الأسباب التي تجعلهم لا ينجزون أعمالهم في التوقيت المطلوب فقد أرجعت الأسباب وبنسبة متساوية قدرت بـ 50% إلى أن العمل في مكان مختلط لا يسمح لهم بإنجاز العمل في التوقيت المطلوب، أما السبب الآخر يرجع إلى عدم توفر الشروط المناسبة للتخصص مما يجعل العامل في انتظار وصول المعدات وتوفرها للقيام بالعمل.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يراعون إنجاز الأعمال الموجهة إليهم في التوقيت المطلوب هذا مؤشر عن رضاه عن العمل وعلى الأداء وهذا راجع إلى توفر ظروف وبيئة عمل مناسبة من أجل تقديم الأفضل في العمل، وهذا ما ينتج عنه دافعية لدى العمال إتجاه عملهم.

الجدول رقم (11): أتطوع للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	المجموع
نعم	97	97.98%			
لا	2	2.02%	الأعمال الطارئة تكون مطلوبة من الجهاز التنفيذي	1	50%
			تخصصي جديد ولا وجود لحالات طارئة	1	50%
المجموع	99	100%		2	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين تطوع العمال للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة يتبين أن غالبية العمال يحرصون على التطوع للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة وقدرت النسبة بـ 97.98% أما النسبة المتبقية قدرت بـ 2.02% فقد أجابت أنها لا تراعي التطوع للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة وعن الأسباب التي تجعلهم لا يتطوعون للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة فقد أرجعت الأسباب وبنسبة متساوية قدرت بـ 50% إلى أن الأعمال الطارئة تكون مطلوبة من الجهاز التنفيذي، أما السبب الآخر يرجع إلى تخصصي جديد ولا وجود لحالات طارئة.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يتطوعون للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة هذا مؤشر يدل على الإحساس بالمسؤولية إتجاه العمل، حيث أن طبيعة المؤسسة تعتمد على ضرورة التضامن من قبل العمال وهذا من خلال المقابلات التي أجريناها مع بعض الإداريين والشبهه الطبيين يقولون أن المؤسسة تتبع نظام تسيير يشجع العمال على التطوع حتى تؤدي مهامهم بكفاءة وإتقان في العمل، مما ينتج لديهم شعور بالرضا عن العمل ودافعية إتجاه العمل.

الجدول رقم (12): أعمل أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	79	79.80%			
			يؤثر على مردودي خلال الدوام	3	15%
			لدي مشاغل أخرى	5	25%
			الظروف العائلية لا تسمح لي	6	30%
			أيام الراحة مهمة بالنسبة لي	5	25%
			عملي غير ضروري للتطوع في أيام الراحة	1	5%
المجموع	99	100%		20	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين عمل العمال أثناء أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك يتبين أن غالبية العمال يحرصون على العمل أثناء أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك وقدرت النسبة بـ 79.80% أما النسبة المتبقية قدرت بـ 20.20% فقد أجابت أنها لا تعمل أثناء أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك وعن الأسباب التي تجعلهم لا يعملون أثناء أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت بـ 30% إلى أن الظروف العائلية لا تسمح بذلك، أما السبب الثاني يرجع إلى لدي مشاغل أخرى والسبب الثالث يرجع إلى أن أيام الراحة مهمة بالنسبة لي بنسبة قدرت بـ 25% لكل سبب، أما السبب الرابع يرجع إلى العمل أثناء أيام الراحة يؤثر على مردودي خلال الدوام بنسبة قدرت بـ 15%، أما السبب الأخير نسبته قدرت بـ 5% يرجع إلى ان عملي غير ضروري للتطوع أثناء أيام الراحة.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يعملون أثناء أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك هذا مؤشر على حب العمل والتفاني فيه حتى ولو على حساب راحتهم، وهذا راجع إلى توفر كل ظروف العمل المناسبة، وهذا ما أكدته بعض المقابلات مع العمال حيث يصرحون أنهم يعملون أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك لكون توفر ظروف العمل المناسبة من كل الجهات وحتى أنه إذا طلب منهم العمل في أيام الراحة يكون بطريقة تشاورية بينهم وبين المشرفين عليهم، وحتى أن طبيعة عمل المؤسسة تساعدهم على العمل أيام الراحة.

الجدول رقم (13): أدائي لعملي بإتقان يجعلني أسعى لتقديم الأفضل

الإحتمالات	ك	%
نعم	99	% 100
لا	0	% 0
المجموع	99	% 100

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى أداء العمال لعملهم بإتقان يجعلهم يسعون لتقديم الأفضل يتبين كل العمال يحرصون على أداء عملهم بإتقان قدرت النسبة ب 100%.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يؤدون عملهم بإتقان ويسعون لتقديم الأفضل هذا مؤشر على رضاهم على العمل الذي يقومون به ويسعون إلى تقديم الأفضل في العمل من أجل تحقيق وإشباع الحاجات الفردية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، مما ينتج شعور العمال بالرضا عن العمل ودافعية إتجاه عملهم.

الجدول رقم (14): في حالة غياب الزملاء أقوم بعملهم نيابة عنهم

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	85	% 85.86			
لا	14	% 14.14	في بعض الحالات الإستثنائية	5	% 35.71
			ضغط العمل لا يسمح	2	% 14.29
			وجود مبرر قانوني	4	% 28.57
			طبيعة العمل لا تتوافق	3	% 21.43
المجموع	99	% 100		14	% 100

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين قيام العمال بعملهم في حالة غياب الزملاء يتبين أن غالبية العمال يقومون بعملهم نيابة عن زملائهم في حالة الغياب وقدرت النسبة ب 85.86% أما النسبة المتبقية قدرت ب 14.14% فقد أجابت أنها لا تقوم بالعمل نيابة عن زملائهم في حالة الغياب وعن الأسباب التي تجعلهم لا يقومون بالعمل نيابة عنهم فقد أرجعت الأسباب ونسبة قدرت ب 35.71% إلى في بعض الحالات الإستثنائية، أما السبب الثاني يرجع إلى وجود مبرر قانوني

بنسبة قدرت ب 28.57 %، السبب الثالث يرجع إلى طبيعة العمل لا تتوافق بنسبة قدرت ب 21.43 %، أما السبب الأخير نسبته قدرت ب 14.29 % يرجع إلى ضغط العمل لا يسمح لي بالقيام بعمل الزملاء نيابة عنهم.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يقومون بتعويض زملائهم في حالة الغياب هذا مؤشر على التعاون بين العمال السائد داخل المؤسسة والتي يتميز بها عمالها، فهو ناتج عن كونهم يعملون في مجموعات داخل المصالح، وكذلك فالقيام بالعمل أثناء الغياب ينتج علاقة صداقة قوية داخل العمل، أما بالنسبة للعمال الذين لا يعوضون زملائهم أثناء غيابهم فهذا راجع إلى طبيعة عمل ومناصب العمل داخل المؤسسة فلا يمكن تعويضهم عند الغياب، وأيضاً العمال الجدد لعدم تكوين زملاء العمل والثقة الضعيفة بينهم يصعب إيجاد من يخلفهم في حالة الغياب، لكن أغلبية العمال لديهم رضا عن عملهم ودافعية.

الجدول رقم (15): أعمل ساعات إضافية لإتمام عملي

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	69	69.70 %			
لا	30	30.30 %	في بعض الحالات الطارئة	3	10 %
			نقله لعامل آخر لإتمامه خلال الدوام	8	26.67 %
			الحصول على الراحة	1	3.33 %
			أحاول إتمام عملي قبل إنتهاء الوقت	6	20 %
			أقوم بعملي حسب ما هو مقرر في عقد العمل	12	40 %
المجموع	99	100 %		30	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين عمل العمال ساعات إضافية لإتمام عملهم يتبين أن غالبية العمال يحرصون على العمل ساعات إضافية لإتمام عملهم و قدرت النسبة ب 69.70 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 30.30 %، فقد أجابت أنها لا تعمل ساعات إضافية لإتمام عملهم وعن الأسباب التي تجعلهم لا يعملون ساعات إضافية فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت ب 40 % إلى أقوم بعملي حسب ما هو مقرر في عقد العمل، أما السبب الثاني يرجع إلى نقله لعامل آخر خلال الدوام بنسبة قدرت ب 26.67 %، السبب الثالث يرجع إلى أحاول إتمام عملي قبل إنتهاء الوقت بنسبة قدرت ب

20 %، أما السبب الرابع فيرجع إلى بعض الحالات الطارئة بنسبة قدرت ب 10 %، أما السبب الأخير فيرجع إلى الحصول على الراحة بنسبة قدرت ب 3.33 %.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يعملون ساعات إضافية لإتمام عملهم هذا يدل على حبهم للعمل والتفاني فيه، وهذا راجع إلى وجود ظروف عمل مناسبة فعند تهيئة كل الظروف يسعى العامل إلى إضافة ساعات من أجل إتمام عمله ولو على حساب وقته، لكنه يجتهد لإتمام عمله لنيل أشياء أخرى مثل الثناء والتقدير ورفع التحدي وتحقيق الذات وكذلك أجر الآخرة، فبالنسبة إليه أصبح العمل جزء منه يعمل بجد وإخلاص، وهذا ما رأيناه من خلال الملاحظات التي أجريناه في المؤسسة.

الجدول رقم (16): أنجز أعمال غير موكلة إلي عند إتمام عملي

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	47	47.48%			
لا			أعمل وفق العمل المحدد لي في مصلحتي	13	25%
			عملي الشاق يلزمي الراحة	6	11.54%
			القانون لا يحميني وليست من مسؤولياتي	14	26.92%
			لا أستطيع إنجاز عمل الغير (مبدأ التخصص)	13	25%
			أحيانا حسب الظروف	6	11.54%
المجموع	99	100%		52	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين إنجاز العمال أعمال غير موكلة إليهم عند إتمام عملهم يتبين أن غالبية العمال لا ينجزون أعمال غير موكلة إليهم عند إتمام عملهم قدرت النسبة ب 52.52 % فقد أرجعت الأسباب التي تجعلهم لا ينجزون أعمال غير موكلة إليهم إلى عدة أسباب، السبب الأول حسب أفراد العينة يرجع إلى القانون لا يحميني وليست من مسؤولياتي بنسبة قدرت ب 26.92 %، أما السبب الثاني فيرجع إلى أعمل وفق العمل المحدد لي في مصلحتي والسبب الثالث يرجع إلى لا أستطيع إنجاز عمل الغير بنسبة قدرت ب 25 % لكل سبب، أما السبب الرابع يرجع إلى عملي الشاق يلزمي

الراحة والسبب الخامس يرجع إلى أحيانا حسب الظروف بنسبة قدرت ب 11.54 % لكل سبب. أما النسبة المتبقية والمقدرة ب 47.48 % أقروا أنهم ينجزون أعمال غير موكلة إليهم عند إتمام عملهم.

وانطلاقا من كل ما سبق يمكن القول أن العمال لا ينجزون أعمال غير موكلة إليهم عند إتمام عملهم هذا راجع لطبيعة العمل فكل عامل حسب طبيعة عمله فمن المستحيل أن يقوم الإداري بمهام الشبه الطبي والشبه الطبي لا يقوم بعمل الطبيب العام ولا الخاص....، أما الذين ينجزون أعمال غير موكلة إليهم فهم العمال الذين يعملون في نفس العمل، وهذا راجع إلى روح التعاون والعمل الجماعي والتفاهم فيما بينهم، وبالتالي يخلق لدى العمال رضا عن عملهم المنجز وهو ما يؤدي إلى حرص العمال إلى تقديم الأفضل في العمل.

3-1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثانية: يؤدي الإندماج مع العمال في العمل إلى تحقيق الأهداف

التنظيمية

الجدول رقم (17): علاقتي مع زملائي في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	98.99 %
لا	1	1.01 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى علاقة العمال مع زملائهم تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية يتبين أن غالبية العمال علاقتهم مع زملائهم في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية وقدرت النسبة ب 98.99 % أما النسبة المتبقية مقدرة ب 1.01 % فقد أجابت ب لا علاقتي مع زملائي في العمل لا تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية.

وانطلاقا من كل ما سبق يمكن القول أن العمال لديهم علاقة مع زملائهم في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية هذا يدل روح الجماعة الذي يعمل على التعاون والتفاهم والإنسجام داخل جماعة العمل يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين حيث يتيح لهم فرص للتفاعل الاجتماعي فيما بينهم، فكلما كان تفاعل الفرد مع افراد الاخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم كلما كان زملاء العمل مصدرا لرضا العامل عن عمله، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية المقدمة للفرد والمجتمع الذي ينتظر هذه الخدمات.

الجدول رقم (18): العمل مع زملائي يضمن توزيع الخدمات الصحية

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	98.99 %
لا	1	1.01 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين العمل مع الزملاء يضمن توزيع الخدمات الصحية يتبين أن عمل العمال مع زملائهم يضمن توزيع الخدمات الصحية وقدرت النسبة ب 98.99 %، أما النسبة المتبقية مقدرة ب 1.01 % فقد أجابت ب لا العمل مع الزملاء لا يضمن توزيع الخدمات الصحية.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يعملون مع زملائهم لضمان توزيع الخدمات الصحية هذا يدل على الإلتزام والتفاعل المستمر بين العامل وزملائه مما يضمن له الشعور بالارتياح والطمأنينة ما دام الهدف واحد وهو توزيع الخدمات الصحية، وبهذا يتوقف أثر زملاء العمل على رضا العامل ودرجة الإشباع أي مدى قوة حاجاته للإلتزام إلى زملاء العمل، فزملاء العمل يوفرون الجو المناسب في تحقيق أحسن الأداء للمؤسسة، مما يساعد على توزيع الخدمات الصحية.

الجدول رقم (19): علاقتي مع زملائي يضمن تطبيق البرامج الصحية

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	98.99 %
لا	1	1.01 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى علاقة العمال مع زملائهم في العمل يضمن تطبيق البرامج الصحية يتبين أن غالبية العمال علاقتهم مع زملائهم في العمل يضمن تطبيق البرامج الصحية وقدرت النسبة ب 98.99 %، أما النسبة المتبقية قدرت ب 1.01 % فقد أجابت ب لا وجود العلاقة مع الزملاء في العمل لا يضمن تطبيق البرامج الصحية. وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن علاقة العمال مع زملائهم يضمن تطبيق البرامج الصحية هذا يدل على العلاقة القوية والحسنة بين زملاء العمل مما يدفع العمال إلى الزيادة في الأداء والإنتاج بفاعلية أكبر ودافعية أعلى، من أجل إرضاء إدارة

المؤسسة وبالتالي يحسونهم بالانتماء وهذا ما يؤدي إلى رضا العامل عن عمله الذي يؤديه، وعن العلاقة بينه وبين زملائه من أجل تطبيق البرامج الصحية المطلوبة من طرف المؤسسة.

الجدول رقم (20): العمل مع زملائي يضمن تحسين وتجديد معارف

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	98.99 %
لا	1	1.01 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين عمل العمال مع زملائهم يضمن تحسين وتجديد معارف يتبين أن غالبية العمال يعملون مع زملائهم لضمان تحسين وتجديد معارفهم وقدرت النسبة ب 98.99 %، أما النسبة المتبقية قدرت ب 1.01 % فقد أجابت ب لا الزملاء لا يضمنون تحسين وتجديد المعارف.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن عمل العمال مع زملائهم يضمن تحسين وتجديد المعارف هذا ما أكدته "جورج هومانز" بقوله: " إن الحقيقة التي لا أشك فيها لحظة واحدة هي أن الإنسان حيوان اجتماعي. لقد تأكد لي أن العامل يأتي إلى المصنع شخصاً اجتماعياً يحتاج أولاً وقبل كل شيء إلى إتاحة الفرصة لإقامة علاقات وثيقة مع الآخرين، فالعمال يميلون باستمرار إلى تشكيل جماعات متماسكة تظم أولئك الذين يقومون بنفس العمل أو الذين يعملون في مكان عمل واحد"¹، وهذا ما أكدته المقابلات التي أجريناها مع العمال الذين أكدوا على أن العمل مع الزملاء يضمن تحسين وتجديد معارفهم اتجاه عملهم مما يخلق لدى العمال شعور بالرضا اتجاه عملهم.

¹ بونوة علي: العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تنظيم وعمل، بجامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 92.

الجدول رقم(21): زملائي في العمل يضمنون لي كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	98.99 %
لا	1	1.01 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين زملاء العمال في العمل يضمنون كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية يتبين أن غالبية العمال زملائهم في العمل يضمنون كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية وقدرت النسبة ب 98.99 %، أما النسبة المتبقية قدرت ب 1.01% فقد أجابت ب لا وجود للزملاء في العمل لا يضمنون كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن زملاء العمل في العمل يضمنون كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية وهذا من خلال التعاون والتفاعل بين زملاء العمل فكل يعمل على كيفية الحفاظ على الصحة، حيث يكون العمل أكثر إرضاء للعامل إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة للتفاعل مع زملاء فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، فالانسجام وتقارب الثقافة بين زملاء العمل وطبيعة العمل تجعل زملاء العمل يضمنون كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية.

الجدول رقم(22): زملائي في العمل يضمنون لي تطوير قدراتي الشخصية والعملية

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	المجموع
نعم	93	93.94 %			
لا	6	6.06 %	ليس دائماً	5	83.33 %
			نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد	1	16.67 %
المجموع	99	100 %		6	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين زملائي في العمل يضمنون تطوير القدرات الشخصية والعملية يتبين أن غالبية العمال أجابوا أن زملائهم في العمل يضمنون تطوير القدرات الشخصية والعملية وقدرت النسبة ب 93.94 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 6.06 % فقد أجابت لا لوجود زملاء في العمل يضمنون تطوير القدرات الشخصية والعملية وعن الأسباب

التي تجعلهم لا يضمنون تطوير القدرات الشخصية والعملية فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت ب 83.33 % إلى ليس دائماً، أما السبب الآخر يرجع إلى نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد بنسبة قدرت ب 16.67 %.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال فيما بينهم يضمنون تطوير قدرات بعضهم البعض الشخصية والعملية بالإحتكاك والتعاون والإنسجام والتفاهم بينهم وهذا راجع إلى الجو السائد بينهم، حيث يرون أن تطوير قدراتهم الشخصية والعملية يرجع بالفائدة لهم من ناحية كيفية العمل واستغلال الوقت لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم وتحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي ضمان تطوير قدراتهم الشخصية والعملية اتجاه العمل وهذا ناتج عن التعاون والإنسجام بينهم من أجل سهولة العمل.

الجدول رقم(23): تعاوني مع الزملاء في العمل يساعدي على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	المجموع
نعم	72	72.73 %			
لا	1	1.01 %	نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد	1	3.70 %
بدون إجابة	26	26.26 %		26	96.30 %
المجموع	99	100 %		27	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى تعاون العمال مع زملائهم في العمل يساعدهم على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي يتبين أن غالبية العمال زملائهم في العمل يساعدهم على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي و قدرت النسبة ب 72.73 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 26.26 % لم تجب، في حين أن نسبة 3.70 % فقد أجابت أن التعاون مع الزملاء لا يساعدهم على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي والسبب يرجع إلى نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن تعاون العمال مع زملائهم في العمل يساعدهم على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي يدل على روح الجماعة والتفاهم والإنسجام بين زملاء العمل، فتعاون زملاء العمل يساعد العمال على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي للعمال والمرضى، مما ينتج لدى العمال رضا عن عملهم الذين يقومون به من خلال توفر كل الظروف المساعدة على العمل.

الجدول رقم(24):العمل مع الزملاء يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية

الإحتمالات	ك	%
نعم	98	% 98.99
لا	1	% 1.01
المجموع	99	% 100

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى عمل العمال مع زملائهم يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية يتبين أن غالبية العمال يعملون مع زملائهم لرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية وقدرت النسبة ب 98.99 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 1.01 % فقد أجابت أنها لا ترفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية والسبب نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يعملون مع الزملاء لرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية هذا يدل على مستوى التفاهم والتعاون السائد داخل زملاء العمل، فكل عامل يعمل على خلق روح تعاونية داخل جماعة العمل لكي تصل إلى مستوى التلاحم فيما بينهم، وهذا من أجل تحقيق أهدافهم الخاصة وأهداف المؤسسة والتي تتمثل في تقديم خدمات صحية للأفراد والمجتمع، فكل هذا يخلق لدى العمال رضاهم عن عملهم الذي يعملون فيه مما يدفع العمال إلى الزيادة في الأداء والإنتاج بفاعلية كبرى ودافعية.

الجدول رقم(25):العمل مع الزملاء يساعد على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	المجموع
نعم	90	% 90.91			
لا	9	% 9.09	القدامى لا يريدون الجدد أن يتفوقوا عليهم	9	% 100
المجموع	99	% 100		9	% 100

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين عمل العمال مع الزملاء يساعد على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى يتبين أن غالبية العمال يساعدون على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى وقدرت النسبة ب 90.91 % أما

النسبة المتبقية قدرت ب 9.09 % فقد أجابت ب لا العمل مع الزملاء لا يساعد على تدريب العمال المبتدئين ولا رسكلة القدامى والسبب يرجع إلى أن القدامى لا يريدون الجدد أن يتفوقوا عليهم.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن العمال يعملون مع زملائهم في العمل ليساعدوهم على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى هذا يدل على العمل الجماعي الذي يعمل فيه العمال، حيث أن العامل يساعد زميله في معرفة كيفية العمل وما ينتظر من العامل إتجاه العمل من أجل تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة بصفة خاصة، وهذا ما وجدناه من خلال الملاحظات والمقابلات التي أجريناها مع بعض العمال حيث تبين لنا أن هناك جو عائلي يسود العمل فالعامل يقدم يساعد العامل الجديد في اكتساب مهارات العمل من أجل تقديم الأفضل في العمل وتحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي رضاهم عن العمل.

4-1 عرض وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثالثة: يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية

للعمال

الجدول رقم(26): مشاركة المشرف لك في اتخاذ القرار تشعرك بالإنتماء

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	95	95.96 %			
لا	4	4.04 %	لا يريد المشاركة في إتخاذ القرار	4	100 %
المجموع	99	100 %		4	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى مشاركة المشرف في إتخاذ القرار تشعر العمال بالإنتماء يتبين أن غالبية العمال يرون أن حرص المشرف على مشاركتهم في إتخاذ القرار تشعرهم بالإنتماء و قدرت النسبة ب 95.96 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 4.04 % فقد أجابت أنها لا تشعر بالإنتماء لعدم مشاركة المشرف في إتخاذ القرار والسبب يرجع إلى أن المشرف لا يريدهم أن يشاركوا في إتخاذ القرار.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن مشاركة المشرف في إتخاذ القرار تشعر العمال بالإنتماء تؤدي إلى زيادة ولائهم واستقرارهم في العمل ولقد دلت المقابلات التي أجريناها مع بعض العمال أن المشاركة في إتخاذ القرار تزيد من انتماء العامل إلى المؤسسة وارتفاع الروح المعنوية، فالعامل يسعى دوماً إلى تحقيق حاجاته ورغباته الشخصية، فدوره لا يقتصر على الخضوع والطاعة للأوامر والتعليمات، بل يساهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف المؤسسة، وذلك من خلال الأسلوب الذي يتبعه المشرف في

التعامل مع العمال، حيث تجعل من عملية إتخاذ القرار عملية سهلة ترجع بالإيجاب على نشاط المؤسسة ككل، وذلك من خلال زيادة نشاط أفرادها التابع من إحساسهم بالإتتماء إليها، كما أكده العالم هومانز "أن الانسجام الصناعي يستطيع أن يمنح جماعات العمل حرية أكبر حينما يسمح بالمشاركة في صنع القرارات".¹

الجدول رقم(27): حرص المشرف على منحك عطل في حالة الحاجة إليها يشعرونا بالتقدير

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	95	% 98.99			
لا	4	% 4.04	في حالة الحاجة إليها يستعمل أسلوب التماطل	4	% 100
المجموع	99	% 100		4	% 100

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين حرص المشرف على منح العمال عطل في حالة الحاجة إليها تشعروهم بالتقدير يتبين أن غالبية العمال يشعرون بالتقدير في حالة منح المشرف عطل عند الحاجة إليها وقدرت النسبة ب 95.96 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 4.04 % فقد أجابت أنها لا تشعر بالتقدير والسبب راجع إلى أن المشرف يستعمل أسلوب التماطل لمنح عطل للعمال.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن حرص المشرف على منح العمال عطل في حالة الحاجة إليها يشعروهم بالتقدير يدل على أن العمال تربطهم مودة ومحبة مع مشرفهم، فالعلاقة الجيدة بينهم تظهر من خلال حرص المشرف على إعطاء العمال عطل في حالة الحاجة إليها دون تأخير أو تماطل وهذا ما أكدته المقابلات التي أجريناها مع بعض العمال أن المشرف يحرص على منح عطل للعمال في حالة الحاجة إليها، والمعاملة الحسنة من طرف المشرفين تؤدي إلى زيادة شعورهم بالرضا والارتياح وزيادة الثقة والولاء ومن ثم زيادة الدافعية نحو العمل والإستقرار فيه.

¹ بونوة علي: مرجع سابق، ص 92.

الجدول رقم(28): وجود علاقات شخصية مع المشرف يؤدي إلى الإحساس بالإنتماء

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	69	69.70 %			
لا	23	23.23 %	أحاول الفصل بين العلاقات الشخصية والعمل خصوصا مع المشرف	5	21.74 %
			الإنتماء للإدارة وليس للأشخاص	4	17.39 %
			العلاقات الشخصية لا دخل لها في العلاقات الوظيفية	9	39.13 %
			ليس بالضرورة	5	21.74 %
المجموع	99	100 %		23	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى وجود علاقات شخصية مع المشرف يؤدي إلى إحساس العمال بالإنتماء يتبين أن غالبية العمال تؤكد أن وجود علاقات شخصية مع المشرف تؤدي إلى الإحساس بالإنتماء وقدرت النسبة ب 69.70 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 23.23 % فقد أجابت أنها لا توجد علاقات شخصية مع المشرف وعن الأسباب التي تجعلهم لا يحسون بالإنتماء فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت ب 39.13 % إلى أن العلاقات الشخصية لا دخل لها في العلاقات الوظيفية، أما السبب الثاني والثالث قدرت نسبته ب 21.74 % على التوالي يرجع إلى أحاول الفصل بين العلاقات الشخصية والعمل خصوصا مع المشرف وليس بالضرورة، أما السبب الأخير قدرت نسبته ب 17.39 % يرجع إلى الإنتماء للإدارة وليس للأشخاص.

وانطلاقا من كل ما سبق يمكن القول أن العمال لديهم علاقات شخصية مع المشرف يؤدي إلى الإحساس بالإنتماء هذا يدل على طبيعة شخصية المشرف والعمال وكيفية تحويل العلاقة بينه وبين العمال من علاقات عمل إلى علاقات شخصية، حيث هذه الأخيرة لها دور بالإحساس بالإنتماء للمؤسسة، حيث أكدت بعض المقابلات التي أجريناها مع بعض المشرفين والعمال على أن وجود علاقات شخصية في العمل تؤدي إلى الانتماء للمؤسسة من خلال التفاني في العمل والمواظبة والحضور في الوقت والعمل حتى خارج أوقات الدوام من أجل تحقيق الحاجات الشخصية هذه الأخيرة يقابلها تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم(29): يسعى المشرف إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	62	62.63 %			
لا	37	37.37 %	منذ إلتحاقني لم أتلقي أي تدريب	24	64.86 %
			ثقافة منح الفرص تكون منعدمة	7	18.92 %
			ليس في كل الأحوال	6	16.22 %
المجموع	99	100 %		37	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى سعي المشرف إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب يتبين أن غالبية العمال أقرروا أنهم يحصلون على فرص متساوية للتدريب وقدرت النسبة بـ 62.63 % أما النسبة المتبقية قدرت بـ 37.37 % فقد أجابت أن المشرف لا يسعى إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب وعن الأسباب التي تجعلهم لا يحصلون على نفس فرص التدريب فقد أرجعت ما نسبته 64.86 % إلى أنه منذ إلتحاقني بالعمل لم أتلقي أي تدريب، أما ما نسبته 18.92 % فأرجعوا ذلك إلى إنعدام ثقافة منح الفرص، وما نسبته 16.22 % فأرجعت السبب أنه ليس في كل الأحيان تمنح فرص متساوية للحصول على التدريب.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن المشرف يسعى إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب وهو ما يدل على العدالة والمساواة بين العاملين وعدم تفضيل عامل على عامل آخر، وهذا ما لمسناه من خلال المقابلات مع بعض العمال حيث يصرحون أن المشرف يسعى إلى منح فرص متساوية لكل العمال، حيث أقر العمال الذين لديهم مدة عمل طويلة أن المشرف يسعى إلى منح فرص متساوية.

الجدول رقم(30): احترام المشرف لك يشعرك بالاندماج في العمل

الإحتمالات	ك	%
نعم	99	100 %
لا	0	0 %
المجموع	99	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى إحترام المشرف للعمال يشعروهم بالإندماج في العمل يتبين أن غالبية العمال يشعرون بالإندماج في العمل وقدرت النسبة ب 100 %.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن إحترام المشرف يشعر العمال بالإندماج في العمل هذا يدل على العلاقة السائدة بين المشرف والعمال أثناء عملهم علاقة حسنة مبنية على التفاهم والإحترام المتبادل بينهم، فكلما كانت العلاقة مبنية على التعاون والإحترام المتبادلين، كلما أدى إلى الإندماج في العمل بصورة قوية وبالتالي زيادة الرضا لدى العمال، وهذا ما أكدته نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه المشرف مع مرؤوسيه إلى وجود العلاقة بين نمط الإشراف والرضا عن العمل، ومضمون ذلك دراسات كل من جامعة "ميشجن" وجامعة "أهايو" تفيد أن المشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم يكسب الرضا عن العمل وزيادة ولائهم.¹

الجدول رقم(31): هل مشرفك يستمع إلى مشاكلك العملية

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	84	84.85 %			
لا			يرأها غير مهمة	8	53.33 %
			أحيانا لا يستمع	5	33.33 %
			أحيانا تفوق مستوى المشرف	2	26.67 %
المجموع	99	100 %		15	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى إستماع المشرف للمشاكل العملية للعمال يتبين أن غالبية العمال مشرفهم يستمع إلى مشاكلهم العملية وقدرت النسبة ب 84.85 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 15.15 % فقد أجابت أن مشرفهم لا يستمع إلى مشاكلهم العملية وعن الأسباب التي تجعل العمال يرون أن مشرفهم لا يستمع إلى مشاكلهم العملية فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت ب 53.33 % إلى أن مشاكلهم العملية يرأها غير مهمة، أما السبب الثاني قدرت نسبته ب 33.33 % يرجع إلى أن مشاكلهم العملية أحيانا لا يستمع إليها، أما السبب الأخير قدرت نسبته ب 26.67 % فيرجع إلى أن مشاكلهم العملية أحيانا تفوق مستوى المشرف.

¹ بوحنة حورية: المهارات الإجتماعية وعلاقتها بالرضا لدى ممرضي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بمؤسسات القطاع الصحي بمدينة تقرت، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32 جانفي 2018، ص 223.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن إستماع المشرف للمشاكل العملية للعمال دليل على وجود علاقة وطيدة تجعلهم كأسرة واحدة يستمع إليهم، حيث أكدت المقابلات التي أجريناها مع العمال على شعورهم بالإرتياح والرضا عندما يستمع المشرف إلى مشاكلهم العملية التي تواجههم أثناء تأدية أعمالهم وتمثل في دراسة صعوبات ومشاكل العمل ومحاولة إيجاد الحلول لها، فكلما كانت العلاقة القائمة بين المشرف والعمال مبنية على الاحترام والتعاون والإنسجام في العمل كلما أدى إلى زيادة الروح المعنوية للعمال وبالتالي زيادة أداؤهم وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة وبالتالي زيادة الدافعية لدى العمال إتجاه عملهم، وهذا ما أكدته نتائج تجارب المهوثون هذه أن المشرف الذي يولي إهتمامه إلى تظلمات العاملين وينظر إليها نظرة إيجابية ويساعدهم على إيجاد الحلول لها وبأنها حق من حقوقهم، إضافة كونها وسيلة لكشف مكوناتهم و معاناتهم والبوح بها إلى المشرف بإستطاعته أن يث روح الطمأنينة في نفوس العاملين ويوطد الثقة بينه وبينهم. فهذا النمط القيادي من قبل المشرف من شأنه أن يزيد من راحة العاملين ويرفع عن العاملين الشعور بالخوف في مقابل تقوية شعورهم بالرضا والرغبة في التعاون والإندفاع في العمل للزيادة من معدلات الإنتاج¹.

الجدول رقم(32): الثناء من قبل المشرف يشعري بأهميتي في العمل

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	94	90.91 %			
لا	5	5.05 %	العمل الذي أقوم به لإرضاء الله لا للحصول على ثناء الشرف	4	80 %
			أداء العمل واجب	1	20 %
المجموع	99	100 %		5	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى ثناء المشرف للعمال يشعروهم بأهميتهم في العمل يتبين أن غالبية العمال يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرت النسبة ب 94.95 % أما النسبة المتبقية قدرت ب 5.05 % فقد أجابت أن الثناء من قبل المشرف لا يشعروها بأهميتها في العمل وعن الأسباب التي تجعلهم لا يشعرون بأهميتهم في العمل فقد أرجعت الأسباب وبنسبة قدرت ب 80 % إلى أن العمل الذي أقوم به لإرضاء الله لا للحصول على ثناء المشرف، أما السبب الآخر قدرت نسبته ب 20 % يرجع إلى أداء العمل واجب على كل عامل في المؤسسة.

¹ بغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فدرريك هرزبرغ للدافعية، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص 115.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن الثناء من قبل المشرف يشعر العمال بأهميتهم في العمل وهذا راجع إلى المشرف وكيفية التعامل مع العمال، فكلما أحس العامل بالإهتمام والحرية كلما قلل التغيب عن العمل وزاد حبه إليه، فإهتمام المشرف بالثناء للعمال والأمور الدقيقة يجعل العامل يحس بأهميته في العمل مما يدفعه إلى إنجاز الأهداف التنظيمية، وبالتالي يرضى العامل عن عمله.

الجدول رقم(33): يسعى المشرف إلى توفير بيئة مناسبة يسودها الإحترام والتقدير

الإحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	95	98.99 %	/	/	/
لا	4	4.04 %	يعكس الجو	4	100 %
المجموع	99	100 %	/	4	100 %

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه والتي تبين مدى سعي المشرف إلى توفير للعمال بيئة مناسبة يسودها الإحترام والتقدير يتبين أن غالبية العمال أقرروا بأن المشرف يسعى إلى توفير بيئة مناسبة للعمل يسودها الإحترام والتقدير وقدرت النسبة ب 95.96% أما النسبة المتبقية قدرت ب 4.04 % فقد أجابت ب لا وأن المشرف لا يوفر بيئة مناسبة يسودها الإحترام والتقدير والسبب يرجع إلى أن المشرف يعكس جو العمل.

وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن القول أن المشرف يسعى إلى توفير بيئة مناسبة للعمال يسودها الإحترام والتقدير هذا يدل على متانة العلاقة بين المشرف والعمال وسعيه إلى توطيدها بصورة كبيرة، وهذا يبرز في سعيه إلى خلق بيئة ملائمة للعمل تتوفر فيها كل الشروط المناسبة للعمل، وهذا يبرز من خلال الملاحظات والمقابلات التي أجريناها مع بعض العمال حيث يقرون على أن المشرف يسعى إلى بيئة يسودها الإحترام التقدير المتبادلين من أجل زيادة أدائهم وتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى الإرتياح ورضا العمال.

2 عرض نتائج الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والتزاماً بحدودها، توصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

1.2 عرض نتائج الفرضية الأولى: المتمثلة في يؤدي الرضا عن العمل لدى العمال إلى تقديم الأفضل في العمل نتج عنها ما يلي:

- يؤكد جل أفراد العينة أنهم يراعون التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة إليّ بنسبة 97.98%.
- يؤكد جل أفراد العينة يتطوعون للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة بنسبة 97.98%.
- يؤكد معظم أفراد العينة أنهم يعملون أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك بنسبة 74.75%.
- يؤكد كل أفراد العينة يؤدون عملهم بإتقان مما يجعلهم يسعون لتقديم الأفضل في العمل بنسبة 100%.
- يؤكد معظم أفراد العينة أنهم في حالة غياب زملائهم في العمل يقومون بالعمل نيابة عنهم بنسبة 85.86%.
- يؤكد معظم أفراد العينة أنهم يعملون ساعات إضافية لإتمام عملهم بنسبة 69.70%.
- يؤكد معظم أفراد العينة أنهم لا ينجزون أعمال غير موكلة إليهم عند إتمام عملهم بنسبة 52.52%.

2.2 عرض نتائج الفرضية الثانية: المتمثلة في يؤدي الإدماج مع العمال في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية نتج عنها ما يلي:

- يؤكد جل أفراد العينة أن علاقتهم مع زملائهم في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية بنسبة 98.99%.
- يؤكد جل أفراد العينة أن تعاونهم مع زملائهم في العمل يساعدهم على جودة الخدمات الصحية المقدمة بنسبة 98.99%.
- يؤكد جل أفراد العينة أن العمل مع زملائهم يضمن توزيع الخدمات الصحية بنسبة 98.99%.
- يؤكد جل أفراد العينة أن علاقتهم مع زملائهم يضمن تطبيق البرامج الصحية بنسبة 98.99%.
- يؤكد جل أفراد العينة أن العمل مع زملائهم يضمن تحسين وتحديد معارفهم بنسبة 98.99%.
- يؤكد جل أفراد العينة أن زملائهم في العمل يضمنون لهم كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية بنسبة 98.99%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن زملائهم في العمل يضمنون لهم تطوير قدراتهم الشخصية والعملية بنسبة 93.94%.

- يؤكد معظم أفراد العينة أن تعاونهم مع زملائهم في العمل يساعدهم على إعادة التأهيل بنسبة 72.73%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن العمل مع الزملاء يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقدم الخدمات الصحية بنسبة 98.99%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن العمل مع الزملاء يساعد على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى بنسبة 90.91%.

3.2 عرض نتائج الفرضية الثالثة: المتمثلة في يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال نتج عنها ما يلي:

يلي:

- يؤكد جل أفراد العينة أن مشاركة المشرف لهم في إتخاذ القرار يشعروهم بالانتماء بنسبة 98.99%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن حرص المشرف على منح عطل في حالة الحاجة إليها يشعروهم بالتقدير بنسبة 98.99%.

- يؤكد معظم أفراد العينة أن وجود علاقات شخصية مع المشرف يؤدي إلى الإحساس بالانتماء بنسبة 69.70%.

- يؤكد معظم أفراد العينة أن المشرف يسعى إلى منح فرص متساوية في الحصول على التدريب بنسبة 62.63%.

- يؤكد كل أفراد العينة أن احترام المشرف لهم يشعروهم بالاندماج في العمل بنسبة 100%.

- يؤكد معظم أفراد العينة أن المشرف يستمع إلى مشاكلهم العملية بنسبة 84.85%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن الثناء من قبل المشرف يشعروهم بأهميتهم في العمل بنسبة 90.91%.

- يؤكد جل أفراد العينة أن المشرف يسعى إلى توفير بيئة مناسبة يسودها الإحترام والتقدير بنسبة 98.99%.

3. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل العام:

من خلال ما سبق ومجمل النتائج التي أسفرت عليها الفرضيات الفرعية والتي كانت بمثابة مؤشرات لتساؤل الرئيسي للدراسة والذي يبحث في الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة الإستشفائية تيميمون أدرار نتج عنه مايلي:

يؤدي الرضا عن العمل لدى العمال إلى تقديم الأفضل في العمل، وذلك من خلال توفير ظروف وبيئة عمل مناسبة للعمل والتي تساهم بطبيعتها في تقديم الأفضل في العمل.

يؤدي الاندماج مع الزملاء في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وذلك من خلال روح الجماعة الذي يعمل على التعاون والتفاعل والتفاهم والانسجام بين زملاء العمل مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال، وهذا من خلال أسلوب الذي يتبعه المشرف في التعامل مع العمال وطبيعة العلاقة السائدة بينهم مما يؤدي إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

انطلاقاً من البحث في موضوع الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال بالمؤسسة الإستشفائية تيميمون ولاية أدرار، وابتداءً من خلال وضع تصور عن الظاهرة، وأبعادها المختلفة، وذلك بالاستعانة بمجموعة من الأدوات مثل المقابلات مع العمال، والملاحظات بغرض الوصول إلى نموذج للدراسة ووضعه هيكل لها، حيث تم ضبط الإشكالية، وتحديد المفاهيم، وتقسيم الدراسة، ووصولاً إلى النتائج والتحقق من فرضيات الدراسة، وهي النتائج التي تبقى محاولة صادقة وجادة هدفها دراسة موضوع الرضا الوظيفي، من خلال عدد من العوامل والمؤشرات التي قد يكون لها الانعكاس على دافعية عمال المؤسسة الإستشفائية بتيميمون ولاية أدرار، والتي من بين الإشراف، والاندماج مع الزملاء، والرضا عن العمل.

ومن خلال مناقشة وتحليل نتائج فرضيات الدراسة يمكن القول أن الرضا الوظيفي في كل أبعاده المدروسة من أول بعد إلى آخر بعد، كلها أبانت على أهمية تأثيره في هذا المجال، وعن ضرورة منحه الأولوية في التنبيه لدوره، حيث لا يمكن أن يتحقق للمؤسسة غاياتها التنظيمية دون العناية بالرضا الوظيفي بين أفرادها، كما لا يمكنه أيضاً أن يتحكم في أداء هذه المؤسسة، إلا بالعناية بما أسلفنا ذكره عن الرضا الوظيفي، وذلك لما تحوزه بيئتها الداخلية من شبكة للعلاقات الاجتماعية بين أفرادها، وهو ذلك المعيار الذي يمكن به تفسير مسارات حياة وتطور المؤسسة.

و بهذا نستطيع القول أن هذه الدراسة إلا جزء من البحث العلمي وما هي إلا بداية أولية وما زال بحاجة ماسة لدراسات أخرى بمؤشرات أخرى مختلفة.

وفي الأخير من خلال ما قدم في الدراسة نولي أهمية الموضوع ونقترح معالجته بمؤشرات أخرى تمكننا من فهم المجالات الاجتماعية المختلفة والمتغيرات الحاصلة في نمط الحياة اليومية للأفراد خاصة في مجال العمل وبناء علاقاتهم المهنية والاجتماعية والإنسانية.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال، بحيث تمحورت هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي المتمثل في:

كيف ينعكس الرضا الوظيفي على دافعية العمال؟

واندرجت تحته الفرضيات الفرعية التالية:

- يؤدي الرضا عن العمل لدى العمال إلى تقديم الأفضل في العمل.
- يؤدي الاندماج مع الزملاء في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.
- يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

وللإجابة على الفرضيات السابقة اعتمدنا على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع، وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقاً من الملاحظة والمقابلة والاستمارة. وطبقت هذه الأدوات على عينة من العمال في المؤسسة الإستشفائية العمومية بتيميمون ولاية أدرار والمتمثلة في 99 عامل وعاملة تم اختيارهم بطريقة المعاينة العشوائية الطبقية، بحيث تم تطبيق الاستمارة عليهم. وأسفرت نتائج الدراسة الميدانية على أن:

- الرضا عن العمل لدى العمال يساهم في تقديم الأفضل في العمل.
- الاندماج مع الزملاء في العمل يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- الإشراف على العمال يساهم في تحقيق الحاجات الفردية للعمال.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الدافعية، العمال، المؤسسة

Le but de cette étude est de connaître la satisfaction au travail et sa réflexion sur la motivation des travailleurs, en se concentrant sur la question principale:

Comment la satisfaction au travail se reflète-t-elle dans la motivation des travailleurs?

Les sous-hypothèses suivantes ont été incluses:

- La satisfaction des travailleurs par rapport au travail conduit au meilleur emploi.
- L'intégration avec des collègues de travail conduit à des objectifs organisationnels.
- La supervision des travailleurs répond aux besoins individuels des travailleurs.

Afin de répondre aux hypothèses précédentes, nous avons utilisé une approche descriptive adaptée à la nature du sujet, utilisant un ensemble d'outils permettant de collecter des données d'observation, d'interview et de formulaire. Ces outils ont été appliqués à un échantillon de travailleurs de l'hôpital public de Timimoun, dans l'État d'Adrar, représentés par 99 travailleurs et des travailleurs sélectionnés selon une méthode d'échantillonnage aléatoire, afin que le formulaire leur soit appliqué. Les résultats de l'étude de terrain ont montré que:

- La satisfaction à l'égard du travail des travailleurs contribue au meilleur travail.
- L'intégration avec les collègues contribue aux objectifs de l'organisation.
- La supervision des travailleurs contribue aux besoins individuels des travailleurs.

Mots-clés: satisfaction au travail, motivation, travailleurs, institution

المعاجم:

1. ابن منظور: لسان العرب، ط4، مجلد 5، دار صادر، بيروت، لبنان، 2005.

الكتب:

2. إبراهيم التهامي: الدراسات السابقة في البحث العلمي (أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية)، العدد3، الجزائر، 1999.

3. إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2005.

4. أحمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2001.

5. بلقاسم سلاطية وإسماعيل قيرة: التنظيم الحديث للمؤسسة (المفهوم والتطور)، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.

6. ثائر أحمد غباري: الدافعية (النظرية والتطبيق)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008.

7. جابر عوض سيد وأبو الحسن عبد الموجود: الإدارة العاصرة في المنظمات الاجتماعية، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون سنة النشر.

8. حسن أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، د ط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.

9. حسين راوية: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر 2004.

10. دلال القاضي ومحمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، ط1، دار حامد، عمان، الأردن، 2008.

11. رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر، 2008.

12. رواية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000.

13. رمون كفي، فان لوك بنهود: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، تر يوسف الجياي، د ط، لبنان، 1996.

14. السيد عبد العاطي السيد وآخرون: نظرية علم الاجتماع – الإتجاهات الحديثة والمعاصرة، د ط، دار المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2004.
15. صلاح الشنواني: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، د ط، جامعة بيروت العربية، لبنان، 1972.
16. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع تنظيم، د ط، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1992.
17. عاشور أحمد صقر: إدارة القوى العاملة، د ط، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، سنة 1983.
18. عبد الباقي صلاح الدين محمد: إدارة الموارد البشرية، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
19. عبد الغفور يونس: تنظيم وإدارة الأعمال، د ط، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1961.
20. عبد الحفي محمد حسن: الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي والثقافي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2003.
21. عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، د ط، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998.
22. عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
23. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
24. فريد راغف، محمد النجار: السياسات الإدارية وإستراتيجيات الأعمال، د ط، مؤسسة دار الكتب، الكويت، 1976.
25. كمال عزام: إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الكتب، القاهرة، 1983.
26. محمد الجوهري: مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، د ط، دار الكتب الجامعية، القاهرة، مصر، 1975.
27. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2004.
28. محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، د ط، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2003.
29. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، مقلّة مبيضين: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
30. محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاختصاصي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2003.

31. ناصر دادوي: اقتصاد المؤسسة، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

32. ناصر محمد العديلي: السلوك النفسي والتنظيمي من منظور كلي مقارن، د ط، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995.

المجلات:

37. بن زاف جملة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21 ديسمبر 2015.

38. بوحنة حورية: المهارات الإجتماعية وعلاقتها بالرضا لدى ممرضي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بمؤسسات القطاع الصحي بمدينة تقرت، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32 جانفي 2018.

رسائل والأطروحات الجامعية:

39. بغول زهير: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فدريك هرزبرغ للدافعية، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.

40. بوعكاز فريد: الإشراف والرضا الوظيفي بالمؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً (E.P.S)، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2007-2008.

41. بونوة علي: العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الإجتماعي - وكالة الجلفة، رسالة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تنظيم وعمل، بجامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

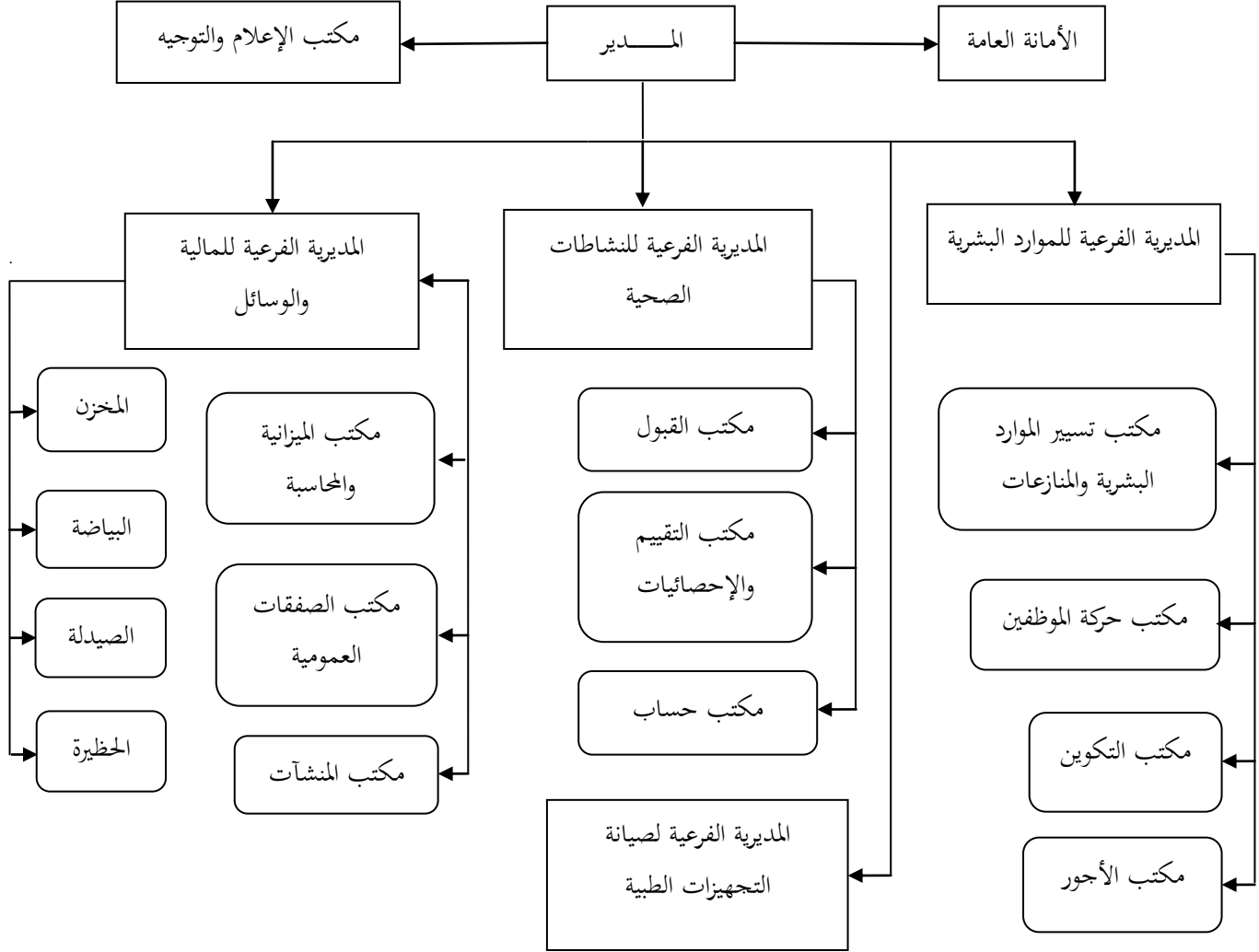
42. حلايمية هدى: دافعية العمال وعلاقتها بمجاذب العمل، دراسة ميدانية بمنجم الوزنة تبسة، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2013-2014.

43. طويل كريمة: الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، سنة 2007-2008.

44. عبد الله علي يوسف اليعقوبي: أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، رسالة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، ديسمبر 2016.

45. نور الدين عسلي: إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة-ولاية المسيلة، رسالة مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، الجزائر، 2008-2009.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية تيميمون



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع والانثروبولوجيا



إستمارة البحث الميداني حول موضوع:

الرضا الوظيفي وانعكاسه على دافعية العمال
دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية تيميمون

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالب:

إشراف الأستاذة:

فقيه عثمان

أ/ بن زاف جميلة

ملاحظة:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل أخي الموظف أحتي
الموظفة نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم التعاون معنا لغرض إعداد مشروع عملي،
وذلك بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية.

نعلمكم بأن كل المعلومات الواردة في الاستمارة ستبقى سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط.

للإجابة ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الموسم الجامعي:

2019-2018

المحور الأول: البيانات الشخصية

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) السن: المستوى الدراسي:
- (3) المهنة: طبيب متخصص طبيب عام شبه طبي إداري عامل مهني متعاقد
- (4) الحالة العائلية: أعزب متزوج
- (5) الأقدمية في العمل:

المحور الثاني: يؤدي الرضا عن العمل إلى تقديم الأفضل في العمل

- (6) أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة إليّ نعم لا
- إذا كانت الإجابة لا:
- العمل في مكان مختلط لا يسمح بذلك
- عدم توفر شروط عمل مناسبة لتخصصي
- (7) أتطوع للقيام بأعمال أخرى في حالة وجود حالات طارئة نعم لا
- إذا كانت الإجابة لا:
- الأعمال الطارئة تكون مطلوبة من الجهاز التنفيذي
- تخصصي جديد ولا وجود لحالات طارئة
- (8) أعمل أيام الراحة في حالة دعت الحاجة إلى ذلك نعم لا
- إذا كانت الإجابة لا:
- إلا إذا استدعت الحاجة لذلك
- يؤثر على مردودي خلال الدوام
- لدي مشاغل أخرى
- الظروف العائلية لا تسمح لي
- أيام الراحة مهمة بالنسبة لي
- عملي غير ضروري للتطوع في أيام الراحة
- (9) أدائي لعملي بإتقان يجعلني أسعى لتقديم الأفضل نعم لا
- (10) في حالة غياب الزملاء أقوم بعملهم نيابة عنه نعم لا
- إذا كانت الإجابة لا:
- في بعض الحالات الإستثنائية
- ضغط العمل لا يسمح
- وجود مبرر قانوني

طبيعة العمل لا تتوافق

11) أعمل ساعات إضافية لإتمام عملي نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

في بعض الحالات الطارئة

نقله ليعمل آخر لإتمامه خلال الدوام

الحصول على الراحة

أحاول إتمام عملي قبل إنتهاء الوقت

أقوم بعملي حسب ما هو مقرر في عقد العمل

12) أنجز أعمال غير موكلة إليّ عند إتمام عملي نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

أعمل وفق العمل المحدد لي في مصلحتي

عملي الشاق يلزمي الراحة

القانون لا يحميني وليست من مسؤولياتي

لا أستطيع إنجاز عمل الغير (مبدأ التخصص)

أحيانا حسب الظروف

المحور الثالث: يؤدي الاندماج مع الزملاء في العمل إلى تحقيق الأهداف التنظيمية

13) علاقتي مع زملائي في العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية نعم لا

14) العمل مع زملائي يضمن توزيع الخدمات الصحية نعم لا

15) علاقتي مع زملائي يضمن تطبيق البرامج الوطنية للصحة نعم لا

16) العمل مع زملائي يضمن تحسين وتحديد معارف نعم لا

17) زملائي في العمل يضمنون لي كيفية حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار الصحية نعم لا

18) زملائي في العمل يضمنون لي تطوير قدراتي الشخصية والعملية نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد

ليس دائما

19) تعاوني مع الزملاء في العمل يساعدني على إعادة التأهيل الطبي والإستشفائي نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

نقص زملاء العمل لأن تخصصي جديد

20) العمل مع الزملاء يرفع مستوى التلاحم بينهم لتقديم خدمات صحية نعم لا

21) العمل مع الزملاء يساعد على تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى

إذا كانت الإجابة لا:

القدامى لا يريدون الجدد أن يتفوقوا عليهم

المحور الرابع: يؤدي الإشراف على العمال إلى تحقيق الحاجات الفردية للعمال

22) مشاركة المشرف لك في اتخاذ القرار تشعرك بالإنتماء نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

لا يريد مشاركة في إتخاذ القرار

23) حرص المشرف على منحك عطل في حالة الحاجة إليها يشعرنا بالتقدير نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

في حالة الحاجة إليها يستعمل أسلوب التماطل

24) وجود علاقات شخصية مع المشرف يؤدي بالإحساس بالانتماء نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

أحاول الفصل بين العلاقات الشخصية والعمل خصوصاً مع المشرف

الإنتماء للإدارة وليس للأشخاص

العلاقات الشخصية لا دخل لها في العلاقات الوظيفية

ليس بالضرورة

25) يسعى المشرف إلى منح فرص متساوية للعاملين في الحصول على التدريب نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

منذ إتحاقني لم أتلقى أي تدريب

ثقافة منح الفرص تكون منعدمة

ليس في كل الأحوال

26) احترام المشرف لك يشعرك بالإندماج في العمل نعم لا

27) هل مشرفك يستمع إلى مشاكلك العملية نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

يراها غير مهمة

أحياناً لا يستمع

أحياناً تفوق مستوى الشرف

28) الثناء من قبل المشرف يشعرني بأهميتي في العمل نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

العمل الذي أقوم به لإرضاء الله لا للحصول على ثناء الشرف

أداء العمل واجب

29) يسعى المشرف إلى توفير بيئة عمل مناسبة يسودها الإحترام والتقدير نعم لا

إذا كانت الإجابة لا:

يعكس الجو