

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



ميدان العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا

تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل

إعداد الطالب : يازي يحي

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان :

## الرضا الوظيفي و علاقته بأداء العاملين

(دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) بورقلة)

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر "أ"	د/ عريف عبد الرزاق
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر "ب"	د/ مازن الحوش
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر "أ"	د/ بوساحة نجاة

السنة الجامعية : 2022/2021

# شكر وتقدير

هو القائل في محكم تنزيله { ولئن شكرتم لأزدنكم }  
إن الحمد والشكر له وحده من قبل ومن بعد على عظيم فضله وجزيل  
رحمته بالنجاح و التوفيق في انجاز هذا العمل  
ويسعدنا أن نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ " مازن سليمان الحوش " الذي تحمل  
معنا مسؤولية الإشراف على هذا العمل بحيث لم يبخل علينا بالإرشادات  
القيمة فله منا كامل الشكر و التقدير والاحترام  
كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كافة أساتذة كلية العلوم الإنسانية  
والاجتماعية على  
ما قدموه لنا من مجهوداتهم  
وإلى كل من كانت له يد في انجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد  
إلى هؤلاء جميعا



# فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر و تقدير
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار العام للدراسة</b>	
8	1- تحديد مشكلة الدراسة
10	2- أسباب إختيار الموضوع
10	3- أهمية الدراسة
11	4- أهداف الدراسة
12	5- تحديد مفاهيم الدراسة
16	6- الدراسات السابقة
	7- المقاربة النظرية

**الفصل الثاني**  
**الإجراءات المنهجية للدراسة**

25	1- مجالات الدراسة
27	2- المنهج المستخدم
27	3- أدوات جمع البيانات
29	4- مجتمع الدراسة

**الفصل الثالث**  
**عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج**

30	1- عرض و تحليل البيانات الشخصية
32	2- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
41	3- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
50	4- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية
54	النتيجة العامة
55	خاتمة
–	قائمة المراجع
–	قائمة الملاحق

# فهرس الجداول

الصفحة	الجدولعنوان	رقم الجدول
35	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	1
35	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن	2
36	يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين	3
37	يوضح توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية	4
37	يوضح مدة العمل بالمؤسسة	5
38	يوضح العلاقة بين العمال و المشرف	6
39	يوضح العلاقة الثقة المتبادلة بين المشرف و العمال	7
39	يوضح عملية مشاركة العمال في اتخاذ القرار	8
40	يوضح الطرق الجديد للعمل في حالة طلب المشرف	9
41	يوضح اخذ المشرف لمقترحات العامل حول سير العمل	10
41	يوضح مدى اعطاء المشرف لفرص الابداع في منصب العمل	11
42	يوضح نوعية الاشراف السائد في المؤسسة	12
43	يوضح افضل نمط للأشراف بالنسبة للعمال	13

43	يوضح مراعات المؤسسة لظروف الفيزيقية	14
44	يوضح مدى معالجة المؤسسة الخلل الذي يطرأ على الظروف الفيزيقية	15
45	مدى توفير المؤسسة لملابس خاصة بالعمل	16
45	يوضح مدى توفير المؤسسة لمعدات الأمن والوقاية	17
46	يوضح مدى توفير المؤسسة لصيدلية خاصة بها	18
46	يوضح مدى توفير المؤسسة لفترة راحة للعمال	19
47	يوضح زيادة في الأجر	20
48	يوضح مدى تقديم المؤسسة للتشجيعات وامتيازات مقابل الاداء الجيد	21
48	يوضح مدى استفادة العمال من امتيازات مالية	22
49	يوضح تقديم المؤسسة مكافئات	23
49	يوضح سياسة التي تتبعها المؤسسة في تطبيق العقوبات	24
50	يوضح مدى تقديم المؤسسة لمنح عائلية	25
50	يوضح اقامة المؤسسة لرحلات ترويحية للعمال	26
51	يوضح مدى ابرام المؤسسة لاتفاقيات مع المراكز الصحية	27
52	يوضح مدى تقديم المؤسسة شهادات التقدير لعمالها	28
53	يوضح علاقة الاحترام بين العامل و المشرف	29

مقدمة

مقدمة

شغلت المؤسسة حيزا معتبرا لدى الباحثين وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية، والتغيرات الجذرية في القيم والمفاهيم في ظل مظاهر المنافسة الشرسية بين

المؤسسات، كان لزاما على المؤسسة تجديد مهاراتها وكفاءاتها وتسخير جل جهودها ومختلف وسائلها في تعزيز رضا الموظفين بها، وإن نجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الموظف لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء، والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وكذا أداء فعلي مرتفع، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير على الطريق الصحيح للوصول إلى نتائجها المسطرة والبحث عن سبل تحقيق هذا الرضا عن العمل والأداء لدى الموظفين للعمل في الاتجاه

الإيجابي للمؤسسات

فيعتبر المورد البشري من أهم موارد المؤسسة ، فهو المحرك الأساس لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات إلى مخرجات، ومع أن المؤسسة تشمل عناصر متعددة كالأعمال والنشاطات والموارد المتاحة و الآلات، إلا أن العنصر الإنساني يعتبر أهم هذه العناصر، فهو ينظم و يوزع الأعمال و يوفر الموارد و يستخدمها، ومهما بلغت المؤسسة من تطور في تصميمها للهيكلة التنظيمي وخطط العمل ونظم الرقابة وغيرها من الأعمال الفنية و الإدارية ، إلا أن المنظمة قد تقشل بسبب تعيينها أفراد غير مناسبين أو العدم قدرتها على حفز موظفيها لتحقيق أهدافها، وعليه فإن بقاء وتطور وتدهور أي منظمة يعتمد اعتمادا كلياً على كفاءة



مواردها البشرية وطريقة التعامل معها وعلى قدرة هذه المنظمة على تحفيزها تلك الموارد لأداء المهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية.

ومن هذا المنطلق سعت دراستنا الى تسليط الضوء على اشكالية الدراسة و المعنون ب الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين وقسمت الدراسة الى ثلاثة فصول :

الفصل الاول: يتمثل في الإطار النظري للدراسة و يتضمن هذا الفصل تحديد مشكلة البحث، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار المشكلة، أهداف و أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تتناول الإجراءات المنهجية التي تضمنت مجالات الدراسة (المكاني، الزمني، البشري)، المنهج المتبع في الدراسة، العينة و أدوات جمع البيانات

الفصل الثالث: خصص لتناول و عرض و تحليل النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية و الإجابة عن التساؤلات الجزئية و التساؤل العبيبييام وي الخروج بنتيجة عامة

الفصل الأول

الإطار العام

للدراصة

### الإشكالية

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المواضيع التي شغلت بال خبراء علم الاجتماع والنفس ذلك لارتباط مفهوم الرضا الوظيفي بعدة مواضيع كالإداء والانتاج و الولاء التنظيمي وهي أمور أساسية تقع ضمن أسباب النمو و التقدم الاقتصادي بالمؤسسات التي تبحث عن النجاح و الاستمرارية في ظل وجود المنافسة الشرسة ولهذا فإن الكفاءة العالية أصبحت هدفا أساسيا في المشروعات الحديثة تجند من أجله كل طاقات العمل وكل أساليب التي تساهم في تحقيق الرضا لدى العمال حيث تنعكس آثار الكفاءة على كل من العامل و المؤسسة و المجتمع وذلك بأخذنا لنقطة البداية وهي أمور ضرورية الاهتمام بالحقوق الوظيفية للعمال وتحقيق مبدأ الرضا الوظيفي لديهم ذلك من خلال تحفيز العمال بما يصب في المصلحة المشتركة للمؤسسة و العمال اذا ظهرت العديد من المحاولات التي بدلت لتحديد معنى الرضا الوظيفي فقد رأى البعض ان الرضا الوظيفي هو شعور نفسي بالقناعة و الارتياح نابع من القلب نتيجة لتلبية حاجات و توقعات الفرد من العمل، فرضا الوظيفي للفرد هو غاية تسعى المؤسسة لتحقيقها بوضع العامل في احسن الظروف الفيزيائية و النفسية كل هذا لا يتحقق الا بوجود الحوافز بنوعها المادي والمعنوي كزيادة في الاجرة وغيرها من الامتيازات والعلاوات اضافة الى حافز معنوي كالترقية وعبارات الشكر و التقدير و الثناء ، من ناحية اخر فان غياب الحوافز يؤدي الى خلل في عمل اداء العاملين ومن تم الى اللامبالاة و عدم تحمل المسؤولية والى التأخر وتفاقم مشكلات العمال مما يسبب ضغوط مهنية للعمال و يشعروهم بعدم اهتمام المؤسسة بهم مما ينعكس بسلب على المؤسسة و العمال الشيء الذي يعيق المؤسسة من تحقيق اهدافها .

وعلى ضوء ما ذكر اعلاه فان تحفيز العمال لا يتحقق الا بوجود قيادة تساند العمال و ترفع من معنوياتهم و تشركهم في أمور تسيير المؤسسة فالقيادة الناجحة تقتضي من القائد فهم الطبيعة

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

البشرية للمرؤوسين و محاولة تحريك و تحفيز و اكتشاف افضل مآلديهم من طآقات و قدرت و امكانيآت و يشرف عليهم و ينسق جهودهم و يعمل على تحسين آدآئهم من آجل تحقيق التوازن و الاندماج الوظيفي و الاهداف المرسومة للمؤسسة كل هذه العمليات تكون عبر عملية تفاعلية بين الرئيس و المرؤوسين .

وعلى ضوء ما سبق بيانه من تأثير نظم الحوافز و ظروف الفيزيقية و نمط الاشراف على الرضا الوظيفي ، ولما للرضا الوظيفي من اهمية في تنمية و تطوير آداء العاملين و الارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن انعكاساته الايجابية الاخرى ، فكل ذلك دعا الى الاهتمام بالرضا الوظيفي كآحد الموضوعات التي شغلت آدهان العلماء و المفكرين في مجال علم الاجتماع و النفس وهدا الاهتمام يعود الى ان معظم الافراد يقضون جزء كبيرا من حياتهم في شغل الوظائف و بتالي من الالهمية بمكان بالنسبة لهؤلاء ان يبيثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية و المهنية ، فضلا عن الزيادة الرضا الوظيفي قد تؤدي الى الزيادة الانتاجية مما يعود بالنفع للدائرة و العاملين .

ومما سبق عرضه فان معالجة موضوعنا تنطلق من الاشكال التالي

### السؤال الرئيسي

ما علاقة الرضا الوظيفي بآداء العمال في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ؟

ذلك من خلال الاسئلة الفرعية التالية

1/ للأشراف علاقة و طيد بآداء العمال

2/ لظروف العمل علاقة بآداء العمال

3/ للحوافز علاقة وطيد بأداء العمال

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة متميزة بين الرضا الوظيفي و الاداء

ذلك من خلال الفرضيات الفرعية التالية

1/ كلما كان الاشراف ديمقراطي كلما ادى ذلك الى اداء جيد ومتميز للعامل

2/ كلما كانت ظروف العمل جيد كلما ادى ذلك الى الاداء الجيد والفعال للعمال

3/ كلما تنوعت الحوافز كلما ادى ذلك الى اداء جيد في العمال

### 1/ أهمية الدراسة

تتجسد أهمية البحث فيما يلي

- \_ تقديم اطار عملي يربط بين الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة ( الحوافز و المكافاة ، ظروف العمل ، تقدير و احترام الذات و علاقات العمل ، الامن و الاستقرار الوظيفي ) واداء العاملين
- \_ التركيز على الرضا الوظيفي وكل ماله علاقة بتحسين ورفع مستويات اداء العاملين
- \_ اكتشاف اهم المشاكل التي تحول دون عدم شعور العامل بحافز للعمل
- \_ الكشف عن أهمية الاشراف ودوره في تحقيق رضا العاملين

### 2/ اهداف الدراسة

- يمكن تلخيص الاهداف التي يمكن الوصول اليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي :
- \_ توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي و الاداء مع التعرض الى مختلف العوامل المؤثرة فيهم
  - \_ ابراز القيمة الحقيقية لرضا الوظيفي في المؤسسة
  - \_ اظهار أهمية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين و الرفع من اداء المورد البشري في المؤسسة والخروج بالتوصيات اللازمة التي يمكن ان تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشري في المؤسسة
  - \_ تعلق وميل ورغبة الباحث في دراية موضوع الرضا الوظيفي وجعله موضوع لدراسات مستقبلية

### 3/ الاسباب اختيار الموضوع

الاسباب الذاتية

- \_ ارتباط الموضوع بتخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

\_ رغبة والميل الباحث لمعالجة ود راسة هذا الموضوع عن الرضا الوظيفي وأثره على مستوى الأداء الوظيفي للأفراد العاملين

\_ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على نشاط الأفراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة

الاسباب الموضوعية

\_ إبراز أهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين

\_ إمكانية البحث متوفرة، أي أن هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة نظرا لإمكانية الوصول الى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.

\_ تحسيس المؤسسات الجزائرية خاصة بدور المهم الذي يلعبه موضوع الرضا الوظيفي للعمال

المفاهيم الاساسية لدراسة

1/ مفهوم الرضا الوظيفي :

قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الاشارة الى نظرة عامة حول الرضا

1\_ تعريف الرضا

لغة : هو ضد السخط، و ارتضاه يعني رآه له اهلا و رضي عنه، احبه و اقبل عليه<sup>1</sup>

اصطلاحا :

عرفه اوراد و شيت : بانه الحالة العقلية للموظف التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة

( ثواب ) كافية مقابلة التضحية بالنقود و الجهد<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور+أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، 05 ط، 2005، ص. 16  
<sup>2</sup> عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر، ط2، 1998، ص122

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

أما "هيرزبيرج" (Herzberg) يعرفه بأنه: "حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق بالوظيفة ذاتها، وليس عكس عدم الرضا الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل".<sup>1</sup>

\_اما هابوك (hopok) فيعرف الرضا بأنه مجموعة من الاهتمام بالظروف النفسية و الماذية و البيئية التي تساهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد<sup>2</sup>

- ويشار ايضا لرضا على انه اكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله و اجره وعلاقته سواء مع رؤسائه ، فهو يمثل سلوك ضمنا يكمن في وجدان الفرد<sup>3</sup>

2- تعريف الوظيفة :

لغة :تأتي بمعنى خدمة معينة<sup>4</sup>

اصطلاحا : تعني مجموعة من الاختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوافر فيه شروط معينة و يجب أن يقوم بالعمل مستهدفا مصلحة المؤسسة .<sup>5</sup>

وعرفها روبرت مرتون بأنها : تلك النتائج او الآثار التي يمكن ملاحظتها و التي تؤدي إلى تحقيق التكيف و التوافق في نسق معين .<sup>6</sup>

<sup>1</sup>عادل عبد الرزاق هاشم :القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د-ط، ص.211

<sup>2</sup>محمد سعيد انور سلطان : السلوك التنظيمي ، الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2003 ، ص 195

<sup>3</sup>فايزة محمد رجب بهنسي : الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، دار الوفاء لدور الطباعة و النشر ، ط1، 2011\_ ص 40

<sup>4</sup>نيقولا تيما شيف ، محمد عودة وآخرون ، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ، دار المعارف للنشر والتوزيع ، ط7، القاهرة، 1979، ص331

<sup>5</sup>نيكولا تيما شيف ، محمد عودة وآخرون ، مرجع سابق ، ص 331

<sup>6</sup>شيباني امال ، الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم و العمل ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016-2017، ص8



التعريف الاجرائي للوظيفة :

هي مجموعة المسؤوليات التي يقوم بها الباحث اثناء عمله

تعريف الرضا الوظيفي :

عرفه محمد التويجري { بأنه موقف أو مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته وهو ناتج عن عدد

من العوامل الحيطة بهذه الوظيفة مثل الراتب ، الترقية ، زملاء العمل و نمط الإشراف }<sup>1</sup>

وعرفه عبد المنعم عبد الحي : على انه { عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله ولا

يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تكون لدى الفرد اثناء

إشباعه لحاجاته المختلفة المادية و المعنوية }<sup>2</sup>

تعريف الأداء :

لغة :

الأداء مصدر الفعل أدى ، ويقال أدى الشيء أوصله ، و الاسم الأداء ، و أدى الأمانة و أدى

الشيء و قام به 1

اصطلاحا :

عرفه بدوي و مصطفى على أنه (نتاج جهد معين قام ببدله فرد أو جماعة لإنجاز عمل معين)<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مناور فريح حداد، الرضا عن التدريس لدى هيئة التدريس بجامعة اربد الاهلية، مجلة العلوم الاقتصادية و

علوم التسيير، عدد 2003/02، الاردن، ص176

<sup>2</sup> عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ط3، 1984، ص26

<sup>3</sup> سالم بن بركة براك الفايدي، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الامنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، السعودية، 2008، ص84

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

وحسب كل من : أندرو و سيزلاقي و مارك جي و ألاس ( فالأداء يمثل المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد و الجماعات و المنظمات و يستخدم لإبراز نقاط القوة و الضعف في الأفراد و الجماعات و المنظمات ، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز و العقاب و التغيير و التطور ولإجراء في تركيبة المنظمة و لتصميم الوظائف )<sup>1</sup>

\_ تعريف اخر للأداء : هو درجة تحقق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي تحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة و هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من ناحية كمية وجود العمل المطلوب او الوقت المحدد للقيام به<sup>2</sup>

التعريف الاجرائي للأداء :

هو عبارة عن النتائج التي يحققها الموظف خلال تأدية مهامه، والقيام بواجباته بفعالية وبمواصفات محددة مسبقا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

التعريف الاجرائي لرضا الوظيفي :

هو ذلك الشعور بالقناعة و الارتياح و الاهتمام بالظروف النفسية المادية يصعب تحديدها بعامل واحد التي يسعى العامل الى تحقيقها في ممارسته للعمل ما تتيحه له من اشباع يجد فيها منفذ مناسباً لقدراته و طموحاته الشخصية و المعبر عنها بدرجة التي يتحصل عليها المفحوص في الرضا و العوامل المؤثر في الرضا ( الاجر \_ بيئة العمل \_ الوظيفة)

<sup>1</sup> صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية ، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث و الترجمة ، جامعة قسنطينة ، ط2، 2010، ص91

<sup>2</sup> راوية حسن مسلم ، ادارة الموارد البشرية " رؤية مستقبلية " الدار الجامعية ، مصر ، 2003 ، ص 2

### الدراسات السابقة

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأن اطلاعه على ما سبق لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو ،كذلك تقادي أخطاء الآخرين و تجنب التكرار مشابهة لهذه الدراسة منه

### 1/ الدراسة الاولى

هي دراسة قام بها موساوي يحي وبرياح محمد امين دراسة بعنوان تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال الموارد البشرية في جامعة ابي بكر " بالقايد " تلمسان بالسنة الجامعية 2016/2015 انطلاقة هذه الدراسة من تساؤل الرئيسي ما مد مساهمة الرضا الوظيفي في تحسين اداء الموارد البشرية<sup>1</sup>؟

والذي تفرع الى تساؤلات فرعية التالية :

- \_ الرضا الوظيفي محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل
- \_ يعتبر تحسين الاداء هدف تسعى اليه المؤسسة فهو يعتبر المرآة العاكسة لفشل أو نجاح اي مؤسسة
- \_ توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية

---

1 رباح محمد الامين ،موساوي يحي ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة و اعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بالقايد ،تلمسان ، 2017/2016

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان و الملاحظة و المقابلة كأداة لجمع البيانات كما استخدم لعينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة التي تبلغ 200 عامل

### خلصت الدراسة الى النتائج التالية

أظهرت الدراسة بأن هناك علاقة طردية بين الجور و المكافآت على الأداء

\_ هناك علاقة طردية بين مستوى الترقيات و الأداء و هذا ما يبين أهمية الترقية في زيادة مستوى الرضا الوظيفي

\_ كما أظهرت النتائج أيضا بالنسبة لعلاقة ظروف و بيئة العمل بالأداء أن هناك علاقة طردية بين مستوى ظروف و بيئة العمل و الاداء

بين نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين أفادوا بأن الأجر الذي يتقاضونه غير كافي ، ولا يسد حاجياتهم بسبب الغلاء و ظروف المعيشة ، في حين بلغت نسبة قليلة أجابوا بنعم

### اوجه الاستفادة من الدراسة

استفاد الباحث من هذه الدراسة في اختيار المنهج الملائم لهذه الدراسة واختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات

موضوع الرضا الوظيفي كونه متغير الدراسة نفس متغير الدراسة الحالية كما استفاد الباحث كذلك من مفاهيم الدراسة كونها نفس مفاهيم الدراسة الحالية

### 2/ الدراسة الثانية

هي الدراسة التي قام بها حبيب سميع خوام بعنوان (الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره علي الاداء الوظيفي)<sup>1</sup> دراسة تطبيقية على: شبكة الجزيرة الفضائية، حيث صاغ مشكلة دراسته في التساؤل الرئيسي:

\_ ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الاداء الوظيفي للموظف في شبكة الجزيرة الفضائية وانبثقت عن هذا التساؤل الاسئلة الفرعية الآتية:

\_ ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشبكة

\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدي الموظفين تعزى لزيادة مستوى الرضا الوظيفي

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمد الباحث على المنهج الدراسة الميدانية واستعمل الاستمارة كأداة لجمع البيانات خلصت الدراسة الي عدة نتائج منها:

\_ هناك شعور واضح لدي موظفين الشبكة بانهم يقدمون للعمل افضل ما عندهم

\_ هناك تبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين بحيث انه ظهر جليا في الرضا الذي ابداه الموظفين فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه في المؤسسة هـ

\_ إن سياسة الرواتب والأجور المعتمدة في الشبكة للموظفين، تعطيم شعور بالرضا، أي انه يؤثر في الأداء الوظيفي

### اوجه الاستفادة من الدراسة

نفس موضوع دراسة الباحث

فادتنا هذه الدراسة في تكوين خلفية نظرية حول موضوع الدراسة

1 حبيب سميع خوم الرضا الوظيفي لدى العاملين واثاره علي الاداء الوظيفي الاكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي، ، اطروحة تحضيرية ماجستير ادارة أعمال، السعودية

كما افادة الباحث في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة

### 3/ الدراسة الثالثة

هي دراسة قامه بها لروي امال دراسة بعنوان ان اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين " مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة محمد خيضر - بسكرة<sup>1</sup>

انطلاقه هذه الدراسة من تساؤل الرئيسي ما هو اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين في المؤسسة الخدماتية الوكالة الولائية للتشغيل بسكرة و الوكالة المحلية التابعة لها ؟ والتي بدورها تفرعت الى التساؤلات التالية :

\_ ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين؟

\_ مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الوكالة الولائية للتشغيل بسكرة والوكالات المحلية التابعة لها ؟

\_ ما مستوى أداء الأفراد العاملين في الوكالة الولائية للتشغيل بسكرة والوكالات المحلية التابعة لها؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة خلصت الدراسة الى النتائج التالية :

\_ يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق اهدافها فهو المتغير الاساسي و المحرك لعناصر الانتاج واساس نجاح او فشل

\_ لا يزال مفهوم الرضا الوظيفي موضوع جدال و نقاش بين الباحثين ، نظرا لتعدد المجالات العلمية التي تناولته كعلم الاجتماع، وعلم النفس ، إضافة إلى الخاصية الذاتية التي يتميز بها هذا الموضوع

1 لروي امال ، دراسة بعنوان اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة -

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

\_ على الموظف أن يوازن بين البقاء في عمل هو غير ارض عنه وبين شبح البطالة وأن يعلم أن تحمل المعاناة الناتجة عن عدم الرضا أخف من معانات البطالة وما سيترتب عنها من آثار نفسية واستقرار حياته الاجتماعية

### اوجه الاستفادة من الدراسة

\_ افادتنا هذه الدراسة في صياغة اسئلة الاستمارة وفي بناء الاداة اثناء النزول الى الميدان

### 4/ الدراسة الرابعة

هي دراسة قامه بها مريم عصماني بعنوان القيادة و الرضا الوظيفي " مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل في جامعة قاصدي مرباح \_ ورقة \_ بالسنة الجامعية 2016/2017<sup>1</sup>

انطلاقه هذه الدراسة من تساؤل الرئيسي ما علاقة طبيعة القيادة بمستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة خزينة ورقلة ؟

والتي بدورها تفرعت الى الفرضيات التالية :

### \_ 1/ الفرضية العامة

\_ هناك علاقة بين طبيعة القيادة و مستويات الرضا لدى العاملين في مؤسسة خزينة ورقلة

### 2/ الفرضيات الجزئية

1/ كلما كانت الرقابة مرنة كلما زاد استقرار العمال في العمل

2/ يؤدي تحمل مسؤولية العمال للعمل الى زيادة شعورهم بالانتماء للمؤسسة

3/ هناك علاقة بين مشاركة العمال في اتخاذ القرارة وولائهم للمؤسسة

استخدم الباحث في دراسته المنهج البحث الميداني واستخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل

<sup>1</sup>مريم عصماني ،دراسة بعنوان القيادة و الرضا الوظيفي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة قاصدي مرباح \_ ورقة 2016/2017

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

\_ خلصت الدراسة الى النتائج التالية

\_ هناك علاقة بين طبيعة القيادة السائدة و مستويات الرضا الوظيفي بمؤسسة خزينة ورقلة

\_ القيادة الديمقراطية المبنية على المرونة و المعاملة الحسنة و المشاركة في اتخاذ القرارات مع تفويض السلطة تؤدي الى ارتياح ورضا العمال

\_ تفويض السلطة يمنح المحبة و التقدير للفاعلين و يجعلهم يشعرون بانهم اعضاء مهمين في المؤسسة الامر الذي يزيد من شعورهم بالانتماء للمؤسسة

\_ تؤدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الى تفعيل اسلوب العمل الجماعي الذي يضمن الولاء التنظيمي للمؤسسة

\_ طبيعة العلاقة القائمة بين العمال تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي حيث بينت نتائج الدراسة ان العلاقة الحسنة المبنية على الثقة و الاحترام و التعاون و الانسجام بين القائد و المرؤوس تؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال و هذا ما توصلت اليه نتائج دراسة الباحث بوعكاز فريد المشار اليها سابقا في درستنا

### 5/الدراسة الخامسة

هي دراسة قام بها احمد بن دبيش بعنوان ( ظروف العمل واثارها على الفعالية التنظيمية )

دراسة ميدانية بشركة الياجور تتمادين\_ بأدرار \_ السنة الجامعية 2017 /2018<sup>1</sup>

انطلاقة الدراسة من التساؤل الرئيسي هل تؤثر ظروف العمل على الفعالية التنظيمية للمؤسسة؟

وللإجابة على التساؤلات المطروحة اقترحت صاحبة الدراسة فرضية مفادها

\_ تؤثر ظروف العمل الداخلية على الفعالية التنظيمية ، جزئت الى فرضيتين جزئيتين

<sup>1</sup>احمد بن دبيش ، دراسة بعنوان ظروف العمل واثارها على الفعالية التنظيمية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة احمد دراية ، ادرار\_ السنة الجامعية 2018/2017



1/ تؤثر ظروف العمل التنظيمية على الفعالية التنظيمية ؟

2/ تؤثر ظروف العمل الفيزيائية على الفعالية التنظيمية ؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و استعمل الاستمارة كأداة لجمع البيانات كما استخدم الباحث العينة القصدية خلصت الدراسة الى عدة نتائج منها :

\_ معظم افراد او المبحوثين يرون ان الطرق و الإجراءات العمل واضحة و تتم هذه الجراءة بطريقة جيد من ناحية تقسيم الاعمال و التنسيق بين العاملين و طبيعة الاتصالات بين العمال و العلاقات فيما بينهم كل هذا ادى الى رضا العاملين في المؤسسة

\_ اما فيما يخص ظروف العمل الفيزيائية المتمثلة في الاضاءة و الحرارة و الضوضاء ووسائل التي تحمي العاملين من الحوادث فتوصلنا الى انها منخفضة مما يؤدي الى انخفاض كفاءتهم و مهارتهم في العمل مما يؤدي كذلك الى عدم رضاهم و ظهور نوعا من الخوف في اداء الاعمال و السبب هو نقص في وسائل الحماية من الحوادث المهنية

### 6/ المقاربة النظرية :

لقد تبيننا في هذه الدراسة نظرية العلاقات الإنسانية:

لقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في السنوات الأخيرة حيث أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى تحقيق إشباع حاجات الفرد من الوظيفة ومن الانتماء لجماعات العمل كما تهدف العلاقات الإنسانية إلى التوفيق بين حاجات ومطالب العاملين وحاجات ومطالب المنشأة التي يعملون

فيها.<sup>1</sup>

وقد كان من دوافع زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المنشآت والمؤسسات ما يلي :

1. حركة الإدارة العملية والتي كانت تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية، بالنسبة

<sup>1</sup> علي أحمد. الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية، مكتبة عين شمس، مصر، ص7

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

للعاملين، وذلك عن طريق دراسة الزمن والحركة لمختلف الأعمال، ووضع معايير ومستويات الأداء هذه الأعمال. وقد أدى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان، والتركيز على دراسة حاجاته، ليست فقط المادية ولكن حاجاته النفسية والاجتماعية، ومحاولة إشباع هذه الحاجات عن طريق الوظيفة، وعن طريق العمل وجماعاته.

2. ظهور النقابات وانضمام أعداد كبيرة من العمال إليها، ومحاولة هذه النقابات الدفاع عن مصالح العمال.

3. تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون وتوجيه قدر من ولاء هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية.


4. التغيير المستمر الذي يشمل عالم الأعمال فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والجوانب الإنسانية المتصلة بالعمل

5. التأكيد على أن للمنشأة جانبين، الجانب المادي الذي يتمثل في المال والأدوات والآلات ونظم العمل، والجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة والجمهور المتعامل مع هذه المنشأة. وهذا التأكيد فرض ليس فقط الاهتمام بالآلات والخامات ونظم وطرق العمل، ولكن الاهتمام أيضا بالعامل والموظف، ومحاولة إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ودعم العلاقات الإنسانية

6. ارتفاع مستوى العاملين التعليمي والثقافي، و زيادة قوة العمال، وتأثرهم كتجمع في المنشأة فرض زيادة الاهتمام بالجوانب الإنسانية وتطوير العلاقات داخل المنشآت.

\_توظيف النظرية :

فمنظور العلاقات الإنسانية في المؤسسة يتبلور في الاهتمام بالعنصر البشري، أي بالفرد والجماعة، وتوفير أفضل مناخ ممكن للعمل بحيث تتوفر الروح المعنوية العالية، وتتحقق فاعلية الأداء في ظل أفضل مناخ إنساني ملائم لاستثمار الجهود والكشف عن أفضل الطاقات، حيث تساهم كل هذه العوامل في تحديد الإطار المناسب للعلاقات الإنسانية في المنظمة وعلاقتها برضا العاملين، مما يمكنها في النهاية من تحقيق أهدافها المطلوبة عن طريق تحسين العلاقات بين هؤلاء العاملين، وبالتالي التأثير على معنوياتهم وتنمية قدراتهم وتحسين أدائهم، إذ تعتمد العلاقات الإنسانية الجيدة على شعور الأفراد العاملين بالرضا نحو بعضهم البعض ونحو رؤسائهم، ونحو العمل نفسه، بحيث يتحدد مستوى كفاءة الأداء لأية منظمة على نوعية العلاقات السائدة فيها.



الفصل الثاني  
الإطار المنهجي

### تمهيد

بعد أن تم التطرق في الفصل السابق الى معالجة المفاهيم المتعلقة برضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين ، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع تم إجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز

### 1\_ مجال الدراسة

#### ا\_ المجال المكاني

تعريف شركة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) : و هي تلك المديرية الجهوية لتوزيع

الكهرباء و الغاز ورقلة حضري ، بحيث تم إنشاؤها بمقتضى المرسوم

59/69 في 29/07/1969م باسم (EGA) الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ثم تحولت

بمقتضى القانون-188<sup>1</sup>

12/01/1988م إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي تجاري ، و حاليا أصبحت تسمى

بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ذات الأسهم<sup>2</sup>

الهيكل التنظيمي : يتكون من أربعة مستويات تتمثل في

1/ المستوى الأول: المديرية العامة و تحرص على الأداء الجيد للمديرية و يرجع إليها اتخاذ

القرارات الهامة على المستوى المديرية

2/ المستوى الثاني: ويضم المصالح الرئيسية التالية:

<sup>1</sup>وثائق خاصة من ارشيف المؤسسة

<sup>2</sup>بلقيس بوخلوة ، أثر تطبيق نظام التكاليف المبني على أنشطة(ABC) -في تعظيم ربحية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة حضري ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر(غير منشورة) ، تخصص دراسات محاسبية و جباية معمقة ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013م ، . 22

أ/ أمانة العلاقات : ويتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية و الفروع

ب/ المكلف بالشؤون القانونية :حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهياكل المديرية و يمثل المؤسسة أمام الجهات القضائية

بتفويض من المدير العام كما يقوم بتشكيل و مراقبة الملفات المنازعات العالقة بالمؤسسة

ج. المكلف بالاتصالات: ويقوم المكلف بالاتصالات بتنظيم المعلومات الموجهة إلي العملاء و المشاركة مع المديرية التوزيع في تنشيط المبيعات و اقتراح برامج الإشهار و الإعلام كما يعمل على توطيد العلاقات بين التلفزيون ز الصحافة المكتوبة والاذاعة

د/ المكلف بالأمن : القيام ببرمجة الزيارات و تحضير الاجتماعات لمركز الوقاية و الأمن الخاصة بالمديرية العمل على جلب الوسائل الأمنية الحديثة

هـ / المكلف بالأمن الداخلي: متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية و إعداد التقارير التفصيلية في حالة وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع المكلف بالأمن للفرع المحلي

3/ المستوى الثالث : في هذا المستوى من الهيكل نجد الأقسام التالية:

أ/ قسم استغلال الكهرباء : ويقوم بالاستغلال الشبكات و تسيير الأعمال و تسيير المحولات الكهربائية وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية

ب/ قسم استغلال الغاز: و يهتم باستغلال شبكات الغاز و تسيير الأشغال و تطوير و صيانة الشبكات

ج/ قسم دراسات و تنفيذ الأشغال : وتضم فرع دراسة الأشغال الكهربائية و فرع دراسة الأشغال الغازية و لها فرع تسيير الاستثمارات ،فرع الصفقات الذي يبرمج الأشغال

د/ قسم العلاقات التجارية: ويضم مصلحة التقنيات التجارية و الأنشطة التجارية و تطوير المبيعات ومصلحة التسويق و مصلحة خاصة بالزبائن .

هـ / قسم الإدارة و الصفقات : يعتبر هذا القسم من الأقسام المحورية في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ، إذ يعد همزة وصل ما بين الأقسام الأخرى إذ يعمل على متابعة المؤسسة المناولة منذ اقتناءها لدفتر الشروط إلى غاية إتمام المهام و إيصال الخدمة للزبون<sup>1</sup>

4/ المستوى الرابع: ويضم الأقسام التالية:

أ/ قسم تسيير الأنظمة الإعلام الآلي: ويقوم و يهتم بشؤون الحسابات الآلية من صيانة و برمجة و معالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء و الغاز

ب/ قسم المالية و المحاسبة : ويقوم بإعداد الموازنات و التقارير المالية و متابعة حسابات الخزينة و مراقبة الحسابات البنكية الجارية

ج قسم الموارد البشرية؛

د. / شعبة الإمكانيات العامة: و يهتم بالوسائل العامة من حيث تسييرها و جلبها للمديرية و القيام بنظافة مقر بالمديرية و إعداد الإحصائيات و تسيير حظيرة السيارات بالمديرية و القيام بالتوثيق و الأرشفة

ب\_ المجال الزمني

تم اجراء الدراسة في الموسم الجامعي 2022/2021

بدأت الدراسة من شهر مارس كبدائية للدراسة الاستطلاعية وأجريت في يوم 06 / 03

9 حيث تم فيها :9 وتم إكمال المرحلة على الساعة 38 :2022 وذلك على الساعة 18

مقابلة بعض العمال الذين من خلالهم تم الحصول على المعلومات حول المؤسسة محل الدراسة

<sup>1</sup>ين ساسي أحمد بن بلة، رئيس قسم الإدارة و الصفقات ، تعريف قسم الإدارة و الصفقات ، مؤسسة سونلغاز

جـ\_ المجال البشري

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الغاز و الكهرباء أما العينة فتمثلت في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط الحضري الواقعة بولاية ورقلة ، و هذا لمكانتها الكبيرة في اقتصاد الجزائر و مجتمعه

وقد تم توزيع 70 استمارة على عينة الدراسة وتم استعادة 60 استمارة فقط من اصل 70 ما يدل على ان 10 عمال لم يجيبوا على الاستمارة ورغم التردد مرار على المؤسسة وذلك لأسبوعين عليهم يجيبون عنها الا ان ذلك لم يحدث ما اجبرنا على استخدام فقط 60 من مفردات العينة

2/ منهج الدراسة

يعتبر المنهج في البحث العلمي مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إنه الطريقة التي " : " محمد الذنبيات " و " عمار بوحوش " إلى الحقيقة، وفي هذا الصدد يقول

يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة<sup>1</sup>

والمنهج في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي النهج والمنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي ( METHODE ) التي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما، أما اصطلاحاً يعرف على أنه " :طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيرها<sup>2</sup>

حيث يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى ،كما يختلف باختلاف مشكلة الدراسة ، واستجابة لموضوع الدراسة والإشكال المطروح المتمثل في الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في سونلغاز ورقلة ارتأيت انتهاج المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظاهرة وتشخيصها كما هي في الواقع، ويكشف عن جوانبها وعناصرها فالمنهج الوصفي يوفر بيانات مفصلة عن الواقع

<sup>1</sup>عمار بوحوش ،محمد محمودا لذنبيات ،مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ( ط 2

الجزائر، 1999 ص99

<sup>2</sup>إحسان محمد الحسن ،مناهج البحث الاجتماعي، ط 1، دار وائل ،عمان ،الأردن، 2005 ،ص1



الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة ، كما أنه يقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة

ب موضوع الدراسة، والتي تساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة

وانطلاقاً من خلال تحديد المنهج المناسب للدراسة، والذي سيوضح معالم هذه الدراسة ميدانياً أكثر، لا بد من استخدام أدوات تساعد في جمع البيانات ، للوصول إلى الكشف عن الحقائق بطرق علمية سليمة

### 3\_ ادوات جمع البيانات

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم النتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم النتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة

و بالنسبة لهذه الدراسة ولجمع البيانات اللازمة لها تم الاعتماد على :الملاحظة، والاستبيان

#### • الملاحظة

هي عبارة عن مشاهدة ومراقبة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة وتسجيل هذه

الملاحظات والاستعانة بالأساليب الإحصائية التي حددها الباحث لتحليل بيانات الظاهرة بغية

من :وتعرف الملاحظة على أنها . الوصول إلى أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات

أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة

وتعتمد على حواس الباحث وقدرتها لفائقة على ترجمة ما لاحظته وتلمسه إلى عبارات ذات

معاني ودلالات<sup>1</sup>

تعريف اخرى للملاحظة: تعرف على انها المشاهدة او المعاينة المباشرة لظاهرة . وفي مجال

البحث العلمي الاجتماعي تعني المشاهدة و المعاينة المباشرة لموقف الاجتماعي و اشكال

السلوك و انماط التفاعل .... الخ و الملاحظة بمعنى الاقتصار على معاينة او مشاهدة موضوع

البحث بقصد جمع بيانات ترتبط به

و لقد تم الاعتماد على هذه الأداة انطلاقاً من مشاهدة العمال لكيفية ادارة العمل والتواصل في ما

بينهم داخل مكاتبهم فيمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة أثناء مزاوله العمل وكذلك أثناء

القيام بالجولة الاستطلاعية وقت الحصول على المعلومات وكيف يتم العمل وكذلك طريقة تعامل

المشرف مع العمال وتمت الاستفادة منها في بناء الاستبيان

#### • الاستبيان

يعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات خاصة في البحوث السيسولوجيا

وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس " فهي

الطريقة ،بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد ،انطلاقاً من الأجوبة

نموذج لمجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل " كما يعرف على أنه I "المتحصل عليها

الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ،ويتم تنفيذ الاستبيان أمان طريق

وسيلة لجمع البيانات "المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوث عن طريق البريد<sup>2</sup> وكذا هو

<sup>1</sup>فضيل دليو وآخرون ،أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة منتوري قسنطينة

دار البعث، قسنطينة، 1999، ص189

<sup>2</sup>عمار الطيب ،البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية ، ط 1 ،دارالمنهج . للنشر والتوزيع، 2005 ، ص

اللازمة للبحث من خلال مجموعة من الأسئلة المطبوعة في استمارة خاصة يطلب من المبحوث الإجابة عليها، سواء سجلت هذه الإجابات بمعرفة المبحوث وحده دون تدخل من الباحث أو سجلت بمعرفة الباحث نفسه<sup>1</sup>

كما تعرف كذلك على انها اكثر الادوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السيسولوجيا ، فهي وسيلة لدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح اسئلة عليهم و بنفس الطريقة ، بهدف استخلاص افعال و تفاعلات مجموعة كبير من الافراد ، انطلاقا من الاجوبة المتحصل عليها<sup>2</sup>

ولقد تم الاعتماد على هذه الأداة أكثر من غيره لملائمتها لموضوع الدراسة الذي يتطلب .  
معلومات من العمال كونه يحتوى على أسئلة شخصية ، فالاستبيان يمنح الإجابة عن الأسئلة المطروحة بحرية وتمعن وقد طرح الباحث في هذه الدراسة الحالية جملة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع ، لمعرفة مدى رضا العاملين وعلاقته بأدائهم في المؤسسة محل الدراسة وللإجابة عن أسئلة الدراسة قمنا باستخراج مؤشرات لكل تساؤل من التساؤلات الفرعية للدراسة ، وبناء على هذه المؤشرات استخرجنا منها أبعاد ، تم بلورتها الى أسئلة الاستبيان لتتضمن

\_ المحور الأول من 1 الى 5 متعلق بالبيانات الشخصية وذلك لوصف العينة ومعرفة سماته او خصائصها

\_ المحور الثاني متعلق بالبيانات الخاص بالأشرف

\_ المحور الثالث المتعلق بالبيانات الخاص بظروف العمل في مؤسسة سونلغاز

<sup>1</sup> على عبدالرزاق جلي ، البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية ،مصر، 2003 ،ص286  
<sup>2</sup>رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، قسنطينة ، ديوان المطبوعات الجامعات ، ط2 ، 2008 ص 182

المحور الرابع المتعلق و الخاص بالحوافز

### 1-4/ عينة الدراسة

أما بالنسبة لاختيار عددا لعينة والتي يقصد به دراسة مجموعة مختارة منا لناس من بين كل " أفراد المجتمع دون تغيير خصائصا لمجتمع أي اختيار جزء من الكل ،ويعبر عن الكل ويعكس خصائصها لاستحالة دراسة المجتمع كله<sup>1</sup>

وبعد اخذ نسبة مئوية من مجموع العينة وهو 70 فرد

اختيار وتحديد نوع العينة

وبما أنا لعينة الجيدة والسليمة هي العينة التي تعكس خصائص المجتمع الأصلي

وتمثله تمثيلا صحيحا ودقيقا ،فقد تما اختيار العينة العشوائية المنتظمة وذلك بما يتناسب

وخصائص مجتمع البحث الكلي أي تم انتقاء نسبة معينة من المجتمع الكلي

حيث تم اخذ من 10 من المئة من المجتمع الاصيل اي 70 مفردة

#### \_العينة المنتظمة

يستخدم هذا النوع من العينات عند دراسة المجتمعات المتجانسة و التي لا تتباين مفرداتها كثيرا وسميت بالعينة المنتظمة لانتظام المسافات بين المفردات المختارة من مجتمع الدراسة ويتم عادة اختيار العينة المنتظمة من خلال حصر مفردات مجتمع الدراسة الاصيل ثم يعطي كل فرد رقما متسلسلا بعدها يتم قسمة عدد مفردات مجتمع البحث على حجم العينة المطلوبة فينتج الرقم الذي سيفصل بين كل مفردة يتم اختيارها في عينة الدراسة و المفردة التي تليها وعادة يتم اختيار

2


عشوائيا

الاول

المفردة

<sup>1</sup>فاروق مداس ،قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دون طبعة ،دارمديني،الجزائر،2003،ص19

<sup>2</sup>السعدى الغول السعدى ، العينات وانواعها ، دون طبعة ، 1997 ن ص 6\_7



**الفصل الثالث**  
**الدراسة الميدانية**

1- عرض و تحليل البيانات الميدانية

1-1/ عرض و تحليل البيانات الشخصية

الجدول 1 : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
56.7	34	ذكر
43.3	26	انثى
100.0	60*	المجموع

من خلال بيانات الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 56.7 % من عينة الدراسة هم ذكور و عددهم 34 عامل في حين بلغت نسبة الاناث 43.3 % و عددهن 26 عاملة

وهذا راجع إلى إقبال الذكور إلى العمل في مثل هذه المؤسسات أو على طبيعة العمل في حد ذاته او الى صعوبة الوظيفة على العنصر النسوي خاصة في التعامل مع اخطار الوظيفة التي تتسم بالحذر كذلك الاعمال الخارجية المتمثلة في الصيانة و التركيب و الدقة و التحمل في الاعمال ذات الخرجات الميدانية

الجدول 2 : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
38.3%	23	من 20 - 30 سنة
50.0%	30	فوق 30 - 40
01.7%	1	من 40 - 50
10.0	6	اكثر من 50

المجموع	60*	100.0
---------	-----	-------

بالنسبة لمتغير السن اظهرت نتائج الدراسة ان الفئة ( من 30 الى 40 سنة ) هي الغالبة بنسبة 50.0 % ، وتليها الفئة العمرية ( من 20 الى 30 سنة ) بنسبة 38.3% و تليها الفئة العمرية (50 فما اكثر ) بنسبة 10.0 % في حين ان الفئة العمرية ( من 40 الى 50 ) بلغة نسبة 1.7 % وهي النسبة الاقل من بين كل الفئات

الجدول 3 : يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين

النسبة %	التكرار	البدائل
28.3%	17	ابتدائي
23.3%	14	متوسط
26.7%	16	ثانوي
21.7%	13	جامعي
100.0	*60	المجموع

فيما يخص توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي يبين الشكل الجدول 3 ان نسبة 28.3% من افراد عينة الدراسة يمتلكون مستوى تعليمي بتدائي وعددهم 17 عامل ، بينما تمتلك نسبة 26.7 % من افراد العينة مؤهل تعليمي ثانوي وعددهم 16 عامل ،في حين تمتلك نسبة 23.3 % من افراد العينة مؤهل تعليمي متوسط وعددهم 14 بينما بلغت نسبة 21.7 % من افراد العينة لهم مؤهل تعليمي جامعي وعددهم 13 عامل وهي النسبة الاقل لكن في العموم ما تم ملاحظته ان النسب متقاربة مما يدل على ان افراد المؤسسة متقاربون من ناحية المستوى التعليمي وهذا ما يسهل عملية التواصل وانتقال المعلومات بين العمال داخل المؤسسة

الملاحظ ان نسبة العمال ذو مستوى ابتدائي في مقدمة النسبة وذلك يرجع لدخول تلك النسبة من العمال الى العمل في سن مبكر كما يرجع سياسة الدولة في السنوات الماضية الى توظيف كل من له خبر او تعليم في المجال

الجدول 04 : يوضح توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
38.3%	23	اعزب
50.0%	30	متزوج
06.7%	4	ارمل
05%	3	مطلق
100.0%	*60	المجموع

اما عن الحالة الاجتماعية فان النتائج المتحصل عليها تبين ان النسبة الاكبر كانت لعينة الدراسة متزوجين وذلك بنسبة 50.0 % وعددهم 30 عامل ،تليها فئة العزاب بنسبة 38.3 % وعددهم 23 عامل في حين بلغت نسبة الارمل أو الارامل 6.7 % وعددهم 04 عمال واخيرا فئة المطلقين التي بلغت نسبة 5.0 % وعددهم 03 عمال

ذلك يدل أن اغلب العمال من فئة المتزوجون وهذا يعني ان اغلب العمال مستقرون عائليا وعاطفيا الذي بدوره يؤدي الى الجدية والالتقان في أداء العمل في حين تنخفض نسبة الارامل والمطلقون بشكل كبير وهو بدوره لا يؤثر على عمل ونشاط المؤسسة



الجدول 5 : يوضح مدة العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	مدة العمل
50.0%	30	5 سنوات فما أقل
13.3%	8	فوق 5-10 سنوات
18.3%	11	فوق 10-15 سنوات
18.3%	11	اكثر من 15 سنوات
100.0%	*60	المجموع

يتضح من خلال الجدول (5) و المتعلق بالأقدمية ان أعلى نسبة كانت عند فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم في العمل من 5 سنوات فما أقل بنسبة 50 % وعدددهم 30 عامل ، تليها فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم في العمل فوق 10 إلى 15 سنوات بنسبة 18.3 % عدددهم 11 عامل، وهي نفس نسبة العمال الذين تتراوح اقدميتهم من 15 سنة فاكثر بنفس النسبة السابقة 18.3% وعدددهم 11 عامل

يستنتج من ذلك أن المؤسسة أغلب عمالها من أصحاب الخبرة والتي سطرت أعلى نسبة من مدة العمل بالمؤسسة والذي بدوره يساهم بفاعلية اداء العمال لعملهم

المحور الثاني : المحور الخاص بالأشراف

الجدول 6 : يوضح العلاقة بين العمال و المشرف

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
51.7%	31	رسمية
41.7%	25	مرنة
6.7%	4	سيئة
100%	*60	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 51.7 % وعدددهم 31 عامل لديهم علاقة رسمية بالمشرف ، بينما نسبة 41.7 % وعدددهم 25 عامل علاقتهم مرنة مع المشرف ، في حين ان نسبة 6.7 % وعدددهم 04 عمال لديهم علاقة سيئة مع المشرف . يفسر ذلك أن العلاقات في المؤسسة ذات طابع رسمي بالدرجة الاولى وأيضا تتسم بنوع من المرونة وهو ما يسمى بروح القانون الذي يصاحب العلاقات الرسمية

الجدول 7 :يوضح الثقة المتبادلة بين المشرف و العمال

النسبة %	التكرار	البدائل
53.33%	32	نعم
30%	18	احيانا
16.66%	10	لا
100%	*60	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 53.33 % من افراد العينة وعدددهم 32 عامل يؤكدون بان هناك ثقة متبادلة بينهم وبين المشرف بينما ذكر 30 % من افراد العينة وعدددهم 18 عامل بان الثقة متفاوت نوعا ما بينما أكدت 16.66 % من افراد العينة وعدددهم 10 عمال تتعدم الثقة مع المشرف . ذلك يدل الثقة بين المشرف والعمال هي الغالبة بين افراد العينة والذي بدوره يساهم في رفع الاداء بالمؤسسة بينما الذين ذكروا بان نسبة الثقة متفاوتة نوعا ما اما الذين اجابوا بانعدام الثقة فهي نسبة محدودة لا تؤثر على اداء العمل

الجدول 8: يوضح عملية مشاركة العمال في اتخاذ القرار

النسبة %	التكرار	البدائل
63.33%	38	نعم
25%	15	احيانا
11.66%	7	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان نسبة 63.33% من افراد العينة وعددهم 38 عامل ترى ان المشرف يقوم بإشراكه في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل، في حين ترى مجموعة اخرى من عينة الدراسة و التي تبلغ نسبتهم 25% من العمال وعددهم 15 عامل بان المشرف يقوم احيانا بإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة وليس دائما

و هناك من أدلى برأيه بأن المشرف لا يشاركهم بعملية اتخاذ القرارات التي تبلغ نسبتهم 11.66% وعددهم 07 عمال ، يستنتج من ذلك بان المشرف من خلال مشاركته للعمال بعملية اتخاذ القرار ان العمال يسودهم الثقة بالنفس والاعتزاز بعملهم حيث يؤدي ذلك الي التميز في الاداء وحبهم لعملهم

الجدول 9 : يوضح الطرق الجديد للعمل في حالة طلب المشرف

النسبة المئوية	المجموع	في حالة نعم		
		لا	نعم	
68.3%	41	18	23	نعم هل حدث و ان طلب منك المشرف طريقة للزيادة في الانتاج
28.3%	17	6	11	لا
100%	60	26	34	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نرى ان نسبة 68.3% وعددهم 41 عامل من افراد العينة ان المشرف يطلب من العمال ويعطي لهم الفرصة في ابتكار وتقديم طرق جديدة في العمل الذي يؤدي ورفع من فاعلية أداء العامل ، بينما أدلت فئة اخرى من افراد العينة والتي تبلغ نسبتهم 28.3% وعددهم 17 عامل ان المشرف لم يسبق ان طلب منهم بتقديم طرق جديدة للإبداع والكشف عن طاقاتهم المتمثلة في حرية توظيف طاقاتهم في العمل

الملاحظ من خلال الجدول ان اعلى نسبة هي التي نجحت في اتباع طريقة جديدة والتي طلبها المشرف من العمال ويفسر ذلك رغبة المشرف في انجاز اتاحة الفرص للطاقات المتميزة والتي بدورها تساهم في اداء العمال للعمل بشكل فعال وذلك اختصارا للجهد والوقت

الجدول 10 يوضح اخذ المشرف لمقترحات العامل حول سير العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
48.33%	29	نعم
41.7%	25	احيانا
10%	06	لا
100%	*60	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم 10 ان نسبة الذين اجابوا بنعم من افرد عينة الدراسة و التي تبلغ 48.33 % وعدددهم 29 عامل ترى ان المشرف يأخذ المقترحات التي يطرحها العمال بعين الاعتبار ، في حين ترى ان نسبة 41.7 % وعدددهم 25 عامل أدلت بان المشرف ليس دائما يأخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ولكن بدرجات متفاوتة وهي قريبا جدا من النسبة السابقة المأخوذة بعين الاعتبار وهذا راجع الى نمط الاشراف الديمقراطي الذي ينتهجه المشرف وهي تساهم بشكل كبير في حب وجدية اداء العمال لعملهم ، وأخيرا ادلت نسبة 10 % وعدددهم 06 عمال المشرف لا يأخذ بمقترحاتهم بعين الاعتبار وهي نسبة ضئيلة جدا لا تؤثر على مستوى أداء العمال

لجدول 11: محور يوضح مدى اعطاء المشرف لفرص الابداع في منصب العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
63.33%	38	نعم
23.33%	14	احيانا
13.33%	08	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان نسبة 63.3 % من العمال صرحت بان المشرف يسمح ويقدم لهم فرص الأبداع وعددهم 38 عامل ، بينما فئة اخرى من العمال والتي تبلغ نسبتهم 23.33 % وعددهم 14 عامل ترى ان المشرف نوعا يسمح ويعطي لهم حرية الابداع في العمل وهذا راجع الي نمط الاشراف الديمقراطي السائد في المؤسسة وهذا ما تم تأكيده في الجدولان السابقان رقم 08، 10 ، الامر الذي يساهم بشكل ملحوظ بالأداء ، في حين ان نسبة 13.33% ترى ان المشرف لا يسمح و بإعطاء هامش من الحرية للأبداع وهي نسبة بسيطة لا تؤثر على اداء العمال حيث أن النسبة الغالبة ادلت بحصولها على نصيبها من حرية الابداع

الجدول 12: يوضح نوعية الاشراف السائد في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
50%	30	تسلطي
43.33%	26	ديمقراطي
6.66%	4	فوضوي
100.0	*60	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم 12 ان نسبة 50% من افراد عينة وعددهم 30 عامل ترى ان النمط الغالب في المؤسسة هو النمط التسلطي ، بينما أدلت نسبة 43.33% من العمال وعددهم 26 عامل ترى ان النمط السائد في المؤسسة هو النمط الديمقراطي ، وأخيرا أدلت نسبة 6.66% من العمال وعددهم 4 عمال صرحت ان النمط الفوضوي هو النمط الغالب المتبع في المؤسسة ، يفسر ذلك بأن كل المؤسسات يستصدرها النمط التسلطي وذلك لضبط أداء العمال وجديتهم في العمل وهذا أمر طبيعي حيث أن كل مؤسسة تعمل على مصلحتها ومردوديتها وانتاجها وارباحها وذلك من خلال التسلط الايجابي والى لضبط الاداء في العمل ،والى جانب هذا النمط من الاشراف يقابله النمط الديمقراطي حيث هناك تقارب الي حد كبير بين النمط التسلطي والديمقراطي السائد في المؤسسة ، لان المؤسسة تعمل على تفعيل النمط

الديمقراطي الى جانب التسلطي .وأخيرا كانت اجابة من أدلي بان النمط السائد هو الفوضوي نسبة ضئيلة جدا يمكن العمل على حلها أو تجاوزها

الجدول 13:يوضح افضل نمط للأشراف بالنسبة للعمال

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
35%	21	تسلطي
60%	36	ديمقراطي
05%	03	فوضوي
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول رقم 13 المبين اعلاه يتضح ان نسبة 60% من افراد عينة الدراسة ترى ان افضل نمط يفضله العمال في المؤسسة هو النمط الديمقراطي ، بينما هناك من صرح من العمال ان افضل نمط للأشراف هو النمط التسلطي والذي بلغت نسبته 35% وعدددهم 21 عامل في حين صرح 05% من أفراد العينة وعدددهم 03 عمال ان افضل نمط للأشراف هو النمط الفوضوي. وهذا يدل على ان العمال يفضلون النمط الديمقراطي لان يسوده جو الالفة روح التضامن والذي يؤدي الى حب العمل والابداع في الاداء ذلك ما تم تأكيده في الجداول السابقة رقم 10،08،11 الى جانب الصرامة في الاشراف وذلك لمحاسبة العمال على ادائهم وهذا شأن كل مؤسسة تحافظ على بقائها

المحور الخاص : بظروف العمل

الجدول 14: يوضح مراعاة المؤسسة للظروف الفيزيائية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
80%	48	نعم
20%	12	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول الموضح اعلاه رقم 14 يتبين أن نسبة الذين أجابوا بنعم 80% من افراد عينة الدراسة وعددهم 48 عامل ان المؤسسة توفر لهم ظروف جيدة وملائمة تساعدهم على أداء عملهم ذلك ما ينعكس عليهم بالارتياح اثناء قيامهم بالمهام المطلوبة منهم ، بينما ترى نسبة 20.0% من العمال ان الظروف التي يقومون بالعمل بها غير ملائمة وعددهم 12 عامل وهذا يدل على أن المؤسسة تضع العامل ضمن أولى المهام وأولوياتها فتوفير مناخ سليم خالي من الأخطار المهنية والصحية سيؤدي ذلك إلى التقاني في العمل وتحسين أداءهم .

الجدول 15: يوضح مدى معالجة المؤسسة الخلل الذي يطرأ على الظروف الفيزيائية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
88.33%	53	نعم
11.66%	07	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 يتضح ان نسبة 88.33% من العمال ترى ان المؤسسة تقوم بمعالجة الظروف الفيزيائية أول بأول وذلك بمجرد ظهور أي خلل يعرقل أداء العامل وعددهم 53

عامل ، بينما لم تسجل أي حالة اجابة بنوع ما وأخيرا ترى فئة اخرى والتي تبلغ نسبتها 26.7% ان المؤسسة لا تقوم بمعالجة الظروف الفيزيقية

الملاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة لديها اهتمام بالموارد البشري أي الاهتمام بالعمال الذين يعملون لديها ووضع العامل في احسن الظروف وذلك يشعره بأهميته بالمؤسسة وتسهيل أداء عمله ، كذلك تضمن المؤسسة بقائها وديمومتها في المنافسة بين المؤسسات

الجدول 16:مدى توفير المؤسسة لملابس خاصة بالعمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
68.33%	41	نعم
31.66%	19	لا
100%	60*	المجموع

من خلال الجدول رقم 16 يتضح ان نسبة 68.33% من افراد العينة ترى ان المؤسسة تقوم بتوفير ملابس خاصة بالعمل وعددهم 41 عامل ويرجع ذلك الي اهتمام المؤسسة بعمالها وبظروفهم من ناحية الامن والوقاية ، هذا بدوره يرفع من وتيرة الاداء عند العامل وهو ما تم تأكيده في الجدول السابق رقم 14 ، بينما ترى فئة اخرى من افراد العينة وتبلغ نسبتهم 31.66% بان المؤسسة لا تقوم بتوفير ملابس خاصة بالعمل وعددهم 19 عامل هذا ربما راجع عن تراجع المؤسسة نوعا ما من توفير الملابس الخاصة بالعمال وذلك لضمان سلامتهم



الجدول 17: يوضح مدى توفير المؤسسة لمعدات الامن والوقاية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
81.66%	49	نعم
15%	09	احيانا
3.33%	02	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول رقم 17 يتضح ان نسبة 81.66 % وعدهم 49 عامل من افراد العينة ترى ان المؤسسة تقوم بتوفير معدات الامن و الوقاية وذلك حفاظا على سلامة العمال والممتلكات وضمان سيرورة العمل وبقاء المؤسسة ذلك يضمن للعامل الاداء الجيد ، بينما هناك نسبة 15% من افراد العينة ترى ان المؤسسة تقوم بتوفير نوعا ما لمعدات الامن و الوقاية بمعنى توفير محتشم على حسب آرائهم وعدهم 09 عمال ، في حين ان نسبة 3.33% وهي فئة قليلة من العمال اجابت بان المؤسسة لا تقوم بتوفير معدات الامن و الوقاية والتي بدورها لا تؤثر على نسبة الاداء في العمل وهي نسبة بسيطة تكاد تكون معدومة وعدهم عاملان

الجدول 18: يوضح مدى توفير المؤسسة لصيدلية خاصة بها

النسبة	التكرار	البدائل
76.66%	46	نعم
18.33%	11	احيانا
05%	03	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول رقم 18 يتضح ان نسبة الذين اجابوا بأن المؤسسة توفر صيدلية خاصة بها 76.66% وعدهم 46 عامل وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بالرعاية الصحية العمالية لعمالها لضمان وتيرة الاداء الجيد بينما صرحت 18.33% من فراد العينة [ان المؤسسة أحيانا تهتم بالرعاية الحية العمالية وعدهم 11 عامل وأخيرا أدلت نسبة 05 % من أفراد العينة بأن المؤسسة لا توفر صيدلية خاصة بها أي أنها لا تهتم بعمالها

الجدول 19: يوضح مدى توفير المؤسسة لفترة راحة للعمال

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
50%	30	نعم
10%	6	لا
40%	24	أحيانا
100%	*60	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم 19 أن نسبة 50% من العمال يرون بأن المؤسسة توفر فترات الراحة لعمالها خلال ساعات العمل وعددهم 30 عامل ذلك يدل على أن المؤسسة حريصة على أداء العمال وتميزه من خلال توفير فترات الراحة ، في حين يرى 40.0% من العمال صرحوا بأن المؤسسة أحيانا توفر فترات لراحة عمالها ، وأخيرا أدلت نسبة 10% بان المؤسسة لا تقدم أو توفر فترات لراحة العمال وهي نسبة ضئيلة لا تؤثر على الاداء

نرى من خلال إجابات معظم المبحوثين أن المؤسسة توفر لهم أوقاتا للراحة خلال ساعات عملهم و يعزو ذلك إلى طبيعة المؤسسة كونها مؤسسة خدماتية و العمال في حاجة الى راحة اثناء قيامهم بالعمل

المحور الرابع الخاص بالحوافز

الجدول 20: يوضح زيادة في الأجر

المجموع	في حالة الاجابة ب نعم				هل استفدت من زيادة في الاجر
	ارترفاع مستوى ادائك	ارترفاع روحك المعنوية	شعورك بالرضا الوظيفي	اخرى	
41	16	12	6	7	نعم
19	7	5	4	3	لا
60	23	17	10	10	المجموع

من خلال الجدول رقم 20 يتبين أن نسبته 68.33% من العمال قد استفادوا من زيادة في الاجر عددهم 41 عامل من طرف المؤسسة وذلك نظير ارتفاع مستوى ادائهم في العمل وهو ما سيؤدي الى شعورهم بالرضا عن العمل فسياسة توزيع الاجور المعتمدة من المؤسسة لها تأثير على اداء الوظيفي للعمال وهو نفس ما توصلت اليه الدراسة المعنون ب ( الرضا الوظيفي لدى العاملين واثاره على الاداء الوظيفي )<sup>1</sup> حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بارتفاع مستوى الاداء 39.02% وعددهم 16 عامل، بينما الذين أجابوا بارتفاع الروح المعنوية كانت نسبتهم 29.26% وعددهم 12 عام بينما بلغت نسبة الذين صرحوا بأخري تذكر 17.07% وعددهم 07 عمال، أما نسبة الذين أجابوا بشعورهم بالرضا الوظيفي 14.63% وعددهم 06 عمال . أما نسبة الذين أجابوا بأنهم لم يستفيدوا من اي زيادة في الأجر 31.66% وعددهم 19 عامل وهي صغيرة مقارنة مع الذين استفادوا من الزيادة في الاجر حيث ان الثلثين استفادوا من الزيادة مقابل الثلث لم يستفيد على حسب ما تم التصريح به.

<sup>1</sup>حبيب سميح خوام الرضا الوظيفي لدى العاملين واثاره على الاداء الوظيفي الاكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي ، اطروحة تحضيرية ماجستير ادارة أعمال ، السعودية

الجدول 21: يوضح مدى تقديم المؤسسة لتشجيعات وامتيازات مقابل الاداء الجيد

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
51.7%	31	نعم
5%	3	احيانا
43.3%	26	لا
100.0	*60	المجموع

من خلال الجدول الموضح 21 فان نسبة الذين أجابوا أن المؤسسة تقم التشجيعات والامتيازات مقابل الاداء الجيد في العمل وعددهم 31 عامل ، بينما صرحت نسبة %المالية لعمالها 51.7 ترى ان المؤسسة لا تقدم أي امتيازات مقابل %اخرى من افراد العينة وتبلغ نسبتهم 43.33 ادائها الجيد في العمل وعددهم 26 عامل حيث يتبين بأن هنالك نوع من التضارب والتناقض ما بين من أجاب بنعم ومن أجاب بلا وأن النسبة الغالبة هي التي ادلت بأن المؤسسة تقدم الامتيازات والتشجيعات لعمالها والذين هم عبارة الموارد البشرية وتعمل جاهدة للحفاظ عليها وأخيرا هناك فريق ثالث صرح بأن المؤسسة تقدم أحيانا الامتيازات والتشجيعات لعمالها وذلك بسببية 05 % وعددهم 03 عمال وهي نسبة بسيطة غير مؤثرة

الجدول 22: يوضح مدى استفادة العمال من امتيازات مالية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
51.7%	31	نعم
43.3%	26	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول المبين 22 ان نسبة 51.7% قد استفادوا من امتيازات مالية مقابل الاداء الفعال في العمل وعددهم 31 عامل، بينما ترى نسبة 43.3% انها لم يسبق وان استفادت من امتيازات مالية من طرف المؤسسة

يستنتج من ذلك بان المؤسسة تقدم التشجيعات لمن هم أولي وأبجل ويرجع ذلك الاقدمية وأيضا الجدية والاخلاص في الاداء

الجدول 23: يوضح تقديم المؤسسة مكافئات

النسبة	التكرار	البائل
80%	48	فردى
18.3%	11	جماعى
100%	60*	المجموع

من خلال اجابات افراد عينة الدراسة و التي بلغة نسبتهم 80.0% حيث يرون ان المؤسسة تقدم مكافئات مالية مقبل الاداء الفردي لكل عامل وعددهم 48 عامل ، بينما ترى فئة اخرى من افراد عينة الدراسة والتي تبلغ نسبتهم 18.3% ترى ان المؤسسة تقدم المكافئات على مستوى جماعى وعددهم 11 عامل

الملاحظ ان اكبر نسبة التي اقرت ان الاستفادة من المكافئات يكون على مستوى فردي دليل على ان المؤسسة تقوم بتقييم اداء كل عامل لوحده من اجل العدالة بين جميع العمال وهو ما يؤدي الى الرضا الوظيفي لكل عامل وذلك يكون التقدير على نشاط وجهود كل عامل على حده

الجدول 24: يوضح سياسة التي تتبعها المؤسسة في تطبيق العقوبات

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
71.7%	43	خصم في الاجر
28.3%	17	خصم في المردودية
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول يتضح ان نسبة 71.7 % من افراد عينة الدراسة يؤكدون ان المؤسسة تقوم بمعقتهم عن طريق الخصم من الاجر في حال اقتراف خطأ معين في العمل وعددهم 43 ، بينما ترى فئة اخرى من عينة الدراسة والتي بلغت نسبتهم 28.3 % ان المؤسسة تقوم بعقابهم عن طريق الخصم في المردودية وعددهم 17 عامل ويرجع ذلك صرامة الثواب والعقاب وذلك لضمان سير العمل بالمؤسسة والحفاظ وتيرة الاداء

الجدول 25: يوضح مدى تقديم المؤسسة لمنح عائلية

النسبة	التكرار	البدائل
51.7%	31	نعم
5%	3	لا
43.3%	26	احيانا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول يتضح ان نسبة 58.3 % من افراد العينة ترى ان المؤسسة تقدم منح عائلية خلال المناسبات كمنحة العيد مثلا وعددهم 31 عامل ، بينما ترى فئة اخرى نسبتهم 41.7 % ان المؤسسة لا تقدم منح عائلية خلال المناسبات المختلفة للعمال وعددهم 26 عامل وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بالرعاية الاجتماعية العمالية

الجدول 26: يوضح اقامة المؤسسة لرحلات ترويجية للعمال

النسبة	التكرار	البدائل
56.7%	34	نعم
6.7%	4	احيانا
36.7%	22	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان نسبة 56.7 % من افراد العينة ترى ان المؤسسة تقدم رحلات ترويجية لعائلات العمال وعددهم 34 عامل ، بينما نسبة 36.7 % ان المؤسسة لا تقوم بتقديم رحلات ترويجية للعمال وعددهم 22 عامل ، في حين بلغت نسبة 6.7 % من افراد عينة الدراسة وترى ان المؤسسة تقدم بين الحين والآخر رحلات ترويجية لعمالها وعددهم 04 عمال وهي نسبة غير مؤثرة على الاداء . ويرجع ذلك بأن المؤسسة تقوم بالرعاية الاجتماعية لعمالها من حين الى آخر ذلك من النسبة المتحصل عليها وهذا تؤكد من الجدول السابق رقم 25 وهذا للحفاظ على مجهود العمل والرفع من وتيرة الأداء

الجدول 27 : يوضح مدى ابرام المؤسسة لاتفاقيات مع المراكز الصحية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
58.3%	35	نعم
41.7%	25	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول رقم 27 يتضح ان نسبة 58.3% من افراد عينة الدراسة ترى ان المؤسسة تبرم الاتفاقيات مع المراكز الصحية لعلاج عمالها بمبالغ منخفضة ونوعا رمزية وعددهم 35 عامل وهذا كما ذكر في الجداول السابقة رقم 26،25 أن المؤسسة تهتم بالرعاية الاجتماعية وأيضا الصحية لعمالها وذلك للحفاظ على سلامتهم وعلى مصلحة العمل وحسن الاداء ، بينما

ترى فئة اخرى من افراد عينة الدراسة وبلغت نسبتهم 41.7 % ان المؤسسة لا تقوم بأبرام أي اتفاقيات صحية لعلاج العمال لضمان التكاليف المنخفضة وعددهم 25 عامل

الجدول 28: يوضح مدى تقديم المؤسسة شهادات التقدير لعمالها

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
41.7%	25	نعم
35%	21	احيانا
23.3%	14	لا
100%	*60	المجموع

من خلال الجدول 28 يتبين أن نسبة 41.7% من العمال ترى ان المؤسسة تقوم بتقديرهم و منحهم شهادات التقدير والثناء الاحترام نتيجة ادائهم الجيد في العمل وعددهم 25 عامل وهي أعلى نسبة متحصل عليها ، تليها نسبة 35.0% يرون انهم أحيانا يحظون بالاحترام التقدير من طرف المؤسسة على أدائهم في العمل وعددهم 21 عامل ، في حين أدلت نسبة 23.3 % من أفراد العينة أن المؤسسة لا تقوم بتقدير مجهوداتهم على أدائهم في العمل حتى ولو كان معنوياً وعددهم 14 عامل وهذه النسبة تأثيرها بسيط مقارنة بالنسب السابقة

الجدول 29: يوضح علاقة الاحترام بين العامل و المشرف

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
60%	36	نعم
30%	18	احيانا
10%	06	لا
100.0%	*60	المجموع



من خلال الجدول 29 يتضح ان نسبة 60 % من افراد عينة الدراسة ترى بانها تحظى باحترام المشرف المباشر وعددهم 36 عامل وهذا دليل قاطع على نمط الاشراف الديمقراطي الذي ينتهجه المشرف مع مرؤوسيه ويتعامل بالصفة الغير رسمية معهم حيث يؤدي ذلك روح التضامن وحب العمل والتميز في الاداء وهي أعلى نسبة مسجلة في المؤسسة ، بينما أدلت نسبة اخرى و تبلغ 30% بانها أحيانا تحظى بالاحترام من طرف المشرف المباشر وهذا يرجع الى هامش المرونة بين المشرف والعمال لأن المشرف يتعامل مع العمال بالصفة الرسمية أحيانا ان اقتدى الأمر وعددهم 18 ، في حين بلغت نسبة 10% ترى بانها لا تحظى بالاحترام من طرف المشرف ربما يفسر ذلك بانها فئة غير منضبطة وهناك خلافات شخصية بينها وبين المشرف وعددهم 06 عمال وهي نسبة غير مؤثرة على أداء العمال.....

## 2- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية

1- /تحليل و مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الاول : كلما كان الاشراف ديمقراطي كلما ادى

ذلك الى اداء جيد ومتميز للعامل

- \_ صرح اغلب المبحوثين ان العلاقة التي تربطهم بالمشرف هي علاقة رسمية بنسبة 51.7%
- \_ صرح اغلب العمال ان العلاقة التي تربطهم بالمشرف هي علاقة ثقة متبادلة بنسبة 53.33%
- \_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تقوم بمشاركتهم في اتخاذ القرار بنسبة بلغت 63.33%
- \_ اكد اغلب العمال ان المشرف يقوم بإعطائهم فرص للأبداع و ابتكار طرق جديدة للعمل بنسبة بلغت 68.3 %
- \_ كما اقر جميع اغلب العمل ان المؤسسة ا تعطي فرص للأبداع في منصب العمل بنسبة بلغت 63.33%
- صرح اغلب المبحوثين ان النمط السائد في المؤسسة هو النمط التسلطي بنسبة بلغت 50%
- تليها نسبة الدين أجابوا ان النمط الديمقراطي هو السائد بنسبة بلغت 43.33%

\_ صرح اغلب العمال ان النمط الذي يفضلونه هو النمط الديمقراطي بنسبة بلغت 60%

\_ اذا يتضح ان نمط الاشراف المتبع في المؤسسة له علاقة فعالة في اداء العمال

2-تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية : كلما كانت ظروف العمل جيد كلما ادى

ذلك الى الاداء الجيد والفعال للعمال

\_ صرحت اغلبية عينة الدراسة ان المؤسسة التي يقومون بالعمل بها توفر لهم كافة الظروف

الفيزيكية الملائمة للعمل 80%

\_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تعالج الظروف الفيزيكية اول بأول وذلك بمجرد ظهور أي

خلل بنسبة بلغت 88.33%

\_ صرحت اغلبية عينة الدراسة ان المؤسسة تقوم بتوفير ملابس خاصة بالعمل والك بنسبة بلغت

68.33%

\_ اقر اغلبية المبحوثين ان المؤسسة توفر لهم معدات الامن و السلامة والك بنسبة بلغت

81.66%

\_ صرح اغلب المبحوثين ان المؤسسة تقوم بتوفير صيدلية خاصة بها بنسبة بلغت 76.66%

\_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تعطي لهم فترات لراح والك بنسبة بلغت 50%

\_ من خلال المحور تم التوصل الى ان ظروف العمل لها دور متميز في الاداء التوظيف

3\_ تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : كلما تنوعت الحوافز كلما ادى ذلك الى

اداء جيد في العمال

- \_ صرح اغلب العمال بانهم قد استفادوا من زيادة في الاجر من طرف المؤسسة وذلك نظير ارتفاع مستوى ادائهم في العمل بنسبة بلغت 68.33%
- \_ صرحت اغلبية عينة الدراسة ان المؤسسة التي يعملون بها تقدم تشجيعات وامتيازات مالية وذلك بنسبة بلغت 51.7%
- \_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تقدم مكافآت على مستوى فردي وذلك بنسبة بلغت 80% بينما بلغت نسبة الذين اجابوا ان المؤسسة تقدم المكافآت على مستوى جماعي وذلك بنسبة بلغت 18.3%
- \_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة حال الخطأ تعاقبهم عن طريق الخصم من الاجر وذلك بنسبة بلغت 71.7%
- \_ اكد اغلب العمال ان المؤسسة تقدم لهم منح عائلية وذلك بنسبة بلغت 51.7%
- \_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تقوم برحلات ترويحية للعمال وذلك بنسبة بلغت 56.7%
- \_ صرح اغلب العمال ان المؤسسة تقوم بأبرام الاتفاقيات مع المراكز الصحية وذلك بنسبة بلغت 58.3%
- \_ اكد اغلب العمال ان المؤسسة تقدم لهم شهادة التقدير و الامتتان وذلك بنسبة بلغت 41.7%
- \_ صرح اغلب العمال ان علاقتهم بالمشرف هي علاقة احترام وذلك بنسبة بلغت 60%
- \_ من خلال نتائج هذا المحور يتضح ان للحوافز دور في رفع اداء العمال

### النتيجة العامة:

من خلال ما سبق و من نتائج الدراسة المتواصل إليها و التي كانت حول "الرضا الوظيفي و علاقته بأداء العاملين " دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة ، يمكن القول أن للرضا الوظيفي دور في تحسين و رفع أداء العمال .

ان الرضا الوظيفي وبنظر لا أهميته داخل المؤسسة يحظى باهتمام كبير من طرف المسيرين بسبب الدور المحور الذي تقوم به باعتبار أن الحوافز تلعب دورا هاما في حث العاملين على العمل و زيادة إنتاجيتهم، فنجاح سياسة المؤسسة في التحفيز مرتبط بمدى التوفيق بين الحوافز و رغبات العاملين و حاجاتهم، و هذه الحوافز تتنوع بين المادية و تشمل الرواتب والأجور و المكافآت و المعاشات، و معنوية تتمثل في تلقي عبارة الشكر و الامتنان من قبل المؤسسة نظير الجهود التي يقدمه العامل طيلة فترات العمل ، كما ان اشراك العمال في عملية اتخاذ القرار يشعر العمال بقيمتهم ودورهم داخل المؤسسة فزيادة في الاجر لوحدھا غير مجدية ما لم تقترن باحترام وتقدير العامل كما ان لظروف العمل اثر مباشر على اداء العمال وهو ماثم ملاحظته من خلال دراستنا

خاتمة

### خاتمة

يتضح من خلال دراستنا المعنون بالرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين أن الرضا الوظيفي من العناصر المهمة في أي مؤسسة بحيث يشكل دافعا مهما نحو الانجاز

إذا ان المحرك الاساسي لدافعية العامل لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل محققا لحصول العامل على حوافز ذات قيمة بالنسبة له أي عندما يكون الاداء هو المسار الذي يحقق له اهدافا هامة ذات قيمة و منفعة و تكون هذه الحالة عندما تعطى الحوافز و العوائد (اجر -مكافئات وخدمات و معاملة جيد ) بناء على ما يحققه العامل من ادائه خاصة عند تحقيق اداء عال في ظل نظام حوافز مشروطة فتزداد إشباعاته ويزداد بالتبعية رضاه

إن التحدي الكبير الذي أصبحت تواجهه أي مؤسسة، هو مدى قدرتها على المحافظة على موردها البشري، لأنه يعتبر مصدر النجاح و التفوق و حلا للعديد من المشاكل التي تتعرض لها و يعود ذلك إلى المحاولات المستمرة للإدارة منذ القرن التاسع عشر، لضمان ولاء والتزام الأفراد بتحقيق أهداف المؤسسة ، و من اجل تفعيل المورد البشري و الاستفادة من قدراته و طاقاته إلى أحسن النتائج، دفعت تحديات بيئة الاعمال المؤسسة إلى تفهم دوافعه المتباينة و كيفية التأثير عليها لتوفير الرضا الوظيفي، و أدى بالباحثين إلى تفسير الاتجاهات المختلفة التي يحملها الفرد نحو مهنته و نحو عوامل متعلقة به و نحو الحياة بوجه عام.

المراجع

قائمة المراجع

1/ المعاجم

أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، +1/ ابن منظور  
مجلد 5 ، 05ط

2/ مداس فاروق ، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دن، دارمدني، الجزائر، 2003

2/ الكتب

3/ السعدى الغول السعدى ، العينات وانواعها ، دون طبعة ، 1997

إحسان محمد الحسن ، مناهج البحث الاجتماعي، 1، دار وائل ، عمان ، الأردن، 2005

4/ حسن مسلم راوية ، ادارة الموارد البشرية " رؤية مستقبلية " الدار الجامعية ، مصر ،  
2003

، 2005

5/ زرواتي رشيد ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، قسنطينة ،  
ديوان المطبوعات الجامعات ، ط 2 ، 2008

6/ المناوي عائشة مصطفى ، سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين الشمس ، القاهرة ، مصر ، ط 2 ،  
1998

7/ هاشم عادل عبد الرزاق : القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، عمان ، الأردن ، دار اليازوري  
العلمية للنشر والتوزيع ، د-ط.

8/ عبد الحي عبد المنعم ، علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، ط 3 ،  
1984

9/ رجب بهنسي فايزة محمد: الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ،  
الاسكندرية ، دار الوفاء لدور الطباعة و النشر ، ط 1 ، 2011

10/ الجلبي علي عبد الرزاق و اخرون ، البحث العلمي الاجتماعي ، جامعة الاسكندرية ، دار  
المعرفة الجامعية ، د- ط ، 2003

11/ جلبي على عبدالرزاق ، البحث العلمي الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2003

12/ الطيب عمار ، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية ، ط 1 ، دار  
المناهج . للنشر والتوزيع ، 2005



- 13/ بوحوش عمار ، الذنبيات محمد محمود ،مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ( ط 2 ،الجزائر،1999
- 14/ سلطان محمد سعيد انور : السلوك التنظيمي ، الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2003
- 15/ نيقولا تيماشيف ، عودة محمد وآخرون ،نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ،دار المعارف للنشر والتوزيع ،ط7، القاهرة ، 1979

### 4/ المجالات

- 16/ دليو فضيل وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية،( سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة نتوري قسنطينة، دار البعث، قسنطينة،1999
- 17 / بن نوار صالح ، فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية ، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث و الترجمة ،جامعة قسنطينة ، ط2، 2010
- 18/ حدادمناور فريح ،الرضا عن التدريس لدى هيئة التدريس بجامعة اربد الاهلية،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،عدد 2003/02،الأردن

### 3/ الرسائل و الاطروحات

- 19/ بن دببش احمد ، دراسة بعنوان ظروف العمل واثارها على الفعالية التنظيمية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة احمد دراية ، ادرار\_ السنة الجامعية 2017/2018
- 20/ خوم حبيب سميح ، الرضا الوظيفي لدي العاملين واثاره علي الاداء الوظيفي الاكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي ، ، اطروحة تحضيرية ماجستير ادارة أعمال ، السعودية
- 21/ رياح محمد الامين ،موساوي يحي ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة و اعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بالقائد ،تلمسان ، 2/2016
- 22/ براك الفايدي سالم بن بركة ، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الامنية ، كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الإدارية ، الرياض ، السعودية ،2008

23/ لروي امال ، دراسة بعنوان اثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر – بسكرة

24/ عصماني مريم ، دراسة بعنوان القيادة و الرضا الوظيفي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة قاصدي مرباح \_ ورقلة  
2017/2016

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا  
تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل

استمارة إستبيان حول موضوع

# الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين

في إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل نرجو التفضل بالإجابة على الاستمارة المرفقة بكل اهتمام علما أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

ملاحظة :

للإجابة ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

شكرا علنتعاونكم

**المحور الاول : المحور الخاص بالبيانات الشخصية**

1-الجنس : ذكر  أنثى

2\_ السن :

من 20\_30  فوق 30\_40  من 40\_50  فوق 50 فما  
اكثر

3-المؤهل العلمي :

إبتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4\_ الحالة الاجتماعية :

اعزب  متزوج  ارمل  مطلق

5/ - سنوات الأقدمية :

سنوات  من 5\_10  5 سنوات فما اقل

فوق 10\_15  أكثر 15سنة

**المحور الثاني :محور البيانات الخاص بالأشراف**

6-كيف تقيم علاقتك مع المشرف

رسمية  مرنة  سيئة

اخرى اذكرها

7- هل هناك ثقة متبادلة بينك وبين مشرفك

نعم  i

8-هل يشركك المشرف في عملية اتخاذ القرار

نعم  احيانا  لا

9- هل حدث وان طلب منك المشرف طريقة جديدة في العمل من اجل الزيادة في الانتاج

نعم  لا

في حالة نعم هل نجحت في ذلك

نعم  لا

10- هل تؤخذ مقترحاتك حول سير العمل بين الاعتبار

نعم  لا  احيانا

11\_ هل ترى بان المشرف يعطي لك مساحة من اجل الابداع في منصب عملك

نعم  احيانا  لا

12- في رايك ما هو النمط الاشراف السائد في المؤسسة

نمط تسلطي

نمط ديمقراطي

نمط فوضوي

13- بالنسبة لك ما هو نمط الاشراف المفضل لديك

نمط تسلطي  نمط ديمقراطي  نمط فوضوي

### المحور الثالث: محور البيانات الخاص بظروف العمل

14- هل تراعي لكم المؤسسة الظروف الفيزيائية (اضاءة وحرارة وتهوية) باستمرار

لتسهيل ظروف العمل

نعم  لا

15- هل تعالج المؤسسة الخلل الذي يطرا على الظروف الفيزيائية اول باول لتسهيل اداء العمل

نعم  احيانا  لا

16- هل توفر لكم المؤسسة ملابس خاصة بظروف العمل لتسهيل اداء العمل

نعم  لا

17- هل توفر لكم المؤسسة كافة معدات الامن والوقاية لتسهيل اداء عملك

حيانا  لا  نعم

18- هل توفر لكم المؤسسة صيدلية خاصة لطارئ معين وذلك حفاظ على سلامة العامل لتسهيل اداءه في العمل

نعم  احيانا  لا

19- هل تقدم لك المؤسسة راحة اثناء فترات العمل وذلك لمتابعة اداء عملك

نعم  احيانا  لا

### المحور الرابع محور الخاص بالحوافز

20- هل سبق وان استفدت من زيادة في الاجر

نعم  لا

في حالة الاجابة ب نعم هل يرجع ذلك الى

ارتفاع مستوى ادائك  شعورك بالرضا الوظيفي

ارتفاع روحك المعنوية  اخرى اذكرها

21- هل تقدم المؤسسة تشجيعات وامتيازات مالية مقابل ادائك الجيد

نعم  احيانا  لا

22- هل استفدت من تشجيعات وامتيازات مالية مقابل ادائك في العمل

لا  نعم

23- عندما تقدم لك المؤسسة مكافئات مالية مقابل ادائك في العمل يكون ذلك على مستوى

فردى  جماعى

24- عند وقوعك او اقتراف خطأ معين هل تقوم المؤسسة بتطبيق العقوبات من خلال

خصم في الاجر  خصم في المردودية  تسامح

اخرى تذكر

25- هل تقدم لكم المؤسسة منح عائلية في المناسبات

لا  نعم  احيانا

26- هل تقوم المؤسسة بتنظيم رحلات ترويجية لعائلات العمال

نعم  احيانا  لا

27- هل تبرم المؤسسة اتفاقيات مع المراكز الصحية للعلاج بتكلفة منخفضة

نعم  لا

28- هل تقدم لك المؤسسة شهادة التقدير و الامتنان مقابل الاتقان و التميز في العمل

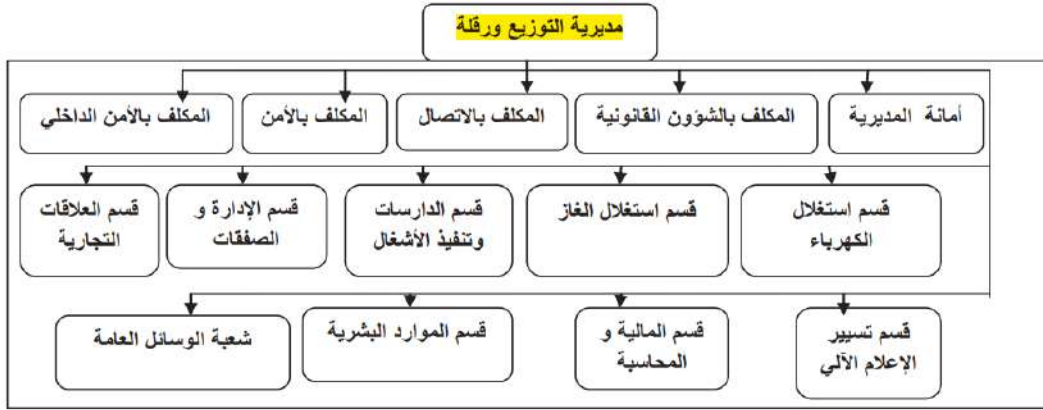
نعم  لا  احيانا

29- هل تحظى بالاحترام والتقدير من طرف مسؤولك المباشر

نعم  لا  احيانا



الشكل (2 - 1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز.



المصادر: من وثائق المؤسسة.