

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاجتماعية

التخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم

إعداد الطالبة:

طبيب نوارة

بـعـنـوان :

واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص

- دراسة ميدانية بالمصلحة الطبية و الجراحية الضياء بورقلة

تاريخ المناقشة: 2015/06/01

-لجنة المناقشة

الأستاذة د : جميلة بن زاف رئيساً
الأستاذ الدكتور: عبد الله كبار مشرفاً
الأستاذة د : بغدادي خيرة..... مناقشاً

السنة الجامعية: 2015/2014

الإهداء

* إلى من رعنتي بعيناها و كستني بحلها و عطفها إلى أحب الناس إلى قلبي حفظها

الله و أبقاها لي تاجا فوق رأسي إلى أمي.

* إلى من عرفني الحرف و مسك القلم في المهد إلى من أحسن تربيتي إلى.....أبي العزيز

حفظه الله و أطال في عمره.

* إلى جدتي الغالية...أطال الله عمرها

* إلى سندي الأمن و عزوتي في هذه الحياة أختي و أخواتي أحمد. عثمان.

محرزية. عربية. أسماء.

* إلى أبناء إخوتي.....عمر. عبدالعزيز. حنان. يعقوب. إسحاق.... إلى الفراشات الشقيات ...

جنات . نور الإيمان . منال . آسيا . فائزة.و إلى الكتاكيت الصغارمحمد أنس، محمد هشام.

* إلى خالاتي و أخوالي، إلى زوجات إخوتي، إلى أعز صديقاتي، إلى زملائي في الدفعة و في العمل

* إلى كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد و لو بالكلمة الطيبة.

إلى كل هولائي أهدي هذا العمل المتواضع

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وتتنزل برحمته البركات وينفج بقدرته الأزمات خالق الأرض والسموات الذي أعانني بفضلهِ وكرمه على إنجاز هذا العمل وإتمامه الكمال لله وحده عز وجل وإليه يرجع الفضل والثناء كله، هو نعم المولى ونعم النصير. يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الكثيرين ممن أشعر إزاءهم بقيمة الجهد الذي بذلوه معي لإتمام هذا العمل المتواضع.

وأخص بالذكر الأستاذ المشرف الفاضل الدكتور عبد الله كبار الذي تفضل مشكوراً بالإشراف على البحث وقاده بتوجيهاته السديدة وروحه العلمية وسعة صدره إلى صورته النهائية.

إلى الأستاذة شيماء مبارك التي تفضلت علياً بالنصح والإرشاد.

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدني على إتمام هذا الموضوع و إلى كل أساتذتنا بقسم

علم الاجتماع، إلى عمال المكتبة.

شكر خاص لعمال القطاع الخاص بالمصلحة الطبية و الجراحية الضياء بورقلة الذين كانوا

عوناً لي في تطبيق هذه الدراسة.

كما لا أنسى زميلات في العمل "بمؤسسة تجارة بالجملة للمنتجات المرتبطة بتغذية

الإنسان بورقلة كزار فاطمة الزهراء و بوعمامة لطيفة.

و أتقدم بالشكر و التقدير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد

في إنجاز هذا العمل.

نوارة

ملخص الدراسة:

إن الدراسة الراهنة تتمحور حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يكتسي أهمية بالغة في ميدان التنظيم والإدارة، حيث يعتبر مؤشرا هاما في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد داخل المؤسسة، ومفهوم الرضا يرتبط بالحاجات ومستوى إشباعها، الفعلي الذي يولد أداء فعال وهذا ما يترجم في مواقف الموظف تجاه عمله والتي لا يمكن تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة فيه والمحددات الفاعلة عليه، منها ما يتعلق بنوعية وطبيعة العمل ومدى استجابته للتطلعات المادية والمعنوية للعامل، وعلاقة العامل برؤسائه في العمل من جهة أخرى.

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي و هو:

- ما هو واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص؟

كما احتوت الدراسة على فرضية رئيسية هي:

- يتوقف الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص بالآليات التنظيمية.

بالإضافة إلى فرضيات جزئية و هي:

- لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي.

- لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص و لتحقيق هذا الهدف تم تحديد المجالات الثلاث للدراسة، المنهج المستخدم حيث طبق المنهج الكمي وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات لجمع البيانات، أما العينة فقد قمت بالمسح الشامل للعاملات "بالمؤسسة الطبية و الجراحية الضياء بورقلة" التي تحتوي على 33 عاملة، ووزعت 33 استمارة استبيان على الموظفات حيث تم استرجاعها كلها.

وبعد عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أسئلة الاستمارة ومن جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات التي اتضح من خلالها أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي بالمؤسسة الطبية و الجراحية الضياء، كما لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

الكلمات الدالة: الرضا الوظيفي، المرأة العاملة، القطاع الخاص.

Abstract

Study summary: The current study focused on the subject of job satisfaction, which is of great importance in the field of organization and management, which is a general indication in determining the level of effectiveness of the performance of individuals within the organization, and the concept of satisfaction is linked to the particular needs and level satisfy them, the actual which generates an effective performance and effective practice and this translates in employee attitudes toward his work and that can not be explained without reference to the knowledge of the factors affecting the determinants and actors it. Therefore, this study was to excite specific problem revolves around and is a key question: What is the reality of job satisfaction for women working in the private sector? The study also contained a major premise is: Job satisfaction for women working in the private sector depends regulatory mechanisms. In addition to the partial hypotheses are: - The nature of the relationship incentives job satisfaction. - The nature of the relationship supervision job satisfaction for women working in the private sector. The study aims to identify the reality of job satisfaction for women working in the private sector.

To achieve this goal it has been identified three areas of study, the user approach where the dish quantitative approach has been used study a set of tools for data collection, and the sample was you comprehensive survey of the workers' medical institution and surgical photophobia Ouargla "containing 33 worker, and distributed 33 questionnaire the employees were retrieved all. And after the presentation and the data collected through the questionnaire questions analysis and among the findings of the study in light of the hypotheses that turned out of which to the nature of the incentives do with job satisfaction and medical institution and surgical photophobia, as to the nature of the supervision relationship job satisfaction for women working in the sector private.

Key words: job satisfaction, working women, the private sector.



الصفحة	فهرس المحتويات
-	الشكر والتقدير
-	الإهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
04	أولاً: الإشكالية
05	ثانياً: الفرضيات
05	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
06	رابعاً: أهمية الدراسة
06	خامساً: أهداف الدراسة
07	سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
10	سابعاً: المدخل المنهجي
11	ثامناً: الدراسات السابقة
15	خلاصة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
17	تمهيد
18	أولاً: مجالات الدراسة
21	ثانياً: مجتمع البحث
21	ثالثاً: المنهج المتبع في الدراسة
22	رابعاً: أدوات جمع البيانات
25	خلاصة
الفصل الثالث: عرض البيانات وتفسير نتائج الدراسة	

27	تمهيد
28	أولاً: عرض وتحليل البيانات
28	1-1 البيانات الشخصية
33	2-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الأولى
39	3-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثانية
50	ثانياً: مناقشة النتائج الجزئية والعمامة
50	1-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى
51	2-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية
53	ثالثاً: النتائج العمامة
56	الخاتمة
-	المصادر والمراجع
-	الملحقات

قائمة الجداول

الصفحة	عناوين الجداول	رقم الجداول
28	يوضح توزيع المبحوثات حسب متغير السن	1
29	يوضح توزيع المبحوثات حسب الحالة العائلية	2
29	يوضح توزيع المبحوثات حسب المستوى التعليمي	3
30	يوضح توزيع المبحوثات حسب طبيعة العقد	4
31	يوضح توزيع المبحوثات حسب نوع المهنة	5
32	يوضح توزيع المبحوثات حسب الأقدمية	6
33	يوضح توزيع الأجر على المبحوثات	7
34	يبين الزيادة في الأجر منذ التحاق المبحوثات بالمؤسسة	8
34	يبين إذا كان الأجر الحالي كافي	9
35	يبين إذا كان الأجر الذي تتقاضاه المبحوثات يتناسب مع مؤهلاتهن العلمية	10
37	يبين استفادة المبحوثات من الترقية	11
37	يوضح حاجة المبحوثات لفترة تكوينية	12
38	يوضح قيام المبحوثات بأعمال إضافية	13
38	يوضح حصول المبحوثات على الحوافز المادية	14
39	يوضح طبيعة علاقة المبحوثات بالمشرف أثناء العمل	15
40	يبين نوعية علاقة المبحوثات بالرئيس أثناء العمل	16
40	يوضح تسامح الرئيس مع المبحوثات في حالة ارتكابهن خطأ أو تأخر في العمل	17
41	يبين تدخل الرئيس لحل الخلافات بين المبحوثات	18
42	يوضح صرامة الرئيس في تطبيق القوانين بالمؤسسة	19
42	يوضح المعايير المفضلة في اختيار الرؤساء و المشرفين	20
43	يوضح تساعد قوانين و إجراءات العمل المبحوثات على إنجاز عملهن بكل راحة و حرية	21

43	يبين الطريقة التي توصل بها المبحوثات مقترحاتهن الخاصة بالعمل لإدارة المؤسسة	22
44	يبين استشارة الرئيس للمبحوثات أثناء تأدية العمل	23
44	يبين إعطاء المزيد من حرية التصرف من طرف الرئيس للمبحوثات يؤدي إلى زيادة ولائهن و شعورهن بالرضا	24
45	يوضح مساعدة الرئيس المبحوثات لمواجهة و حل الصعوبات و المشاكل في العمل	25
45	يوضح تفكير المبحوثات في مغادرة المؤسسة التي تعملين بها	26
46	يبين إذا كان إشراك المبحوثات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل يؤدي إلى زيادة و ولائهن و استقرارهن في العمل	27
47	يوضح شعور المبحوثات بحرية التصرف و الراحة في أداء عملهن	28
48	يوضح تلقي المبحوثات الأوامر أثناء تأدية عملهن من رئيس واحد	29
48	يبين نظرة المبحوثات لقوانين وطرق العمل بالمؤسسة	30
49	يوضح تقييم المبحوثات لوضعية العمل ضمن القطاع الخاص	31



مقدمة

إن التحولات التي مست المجتمعات الحديثة ساهمت بشكل كبير في تغيير التركيبة الاجتماعية السائدة بمجتمعاتنا و منها تغيير مكانة المرأة ، بحيث حصلت على قسط وافر من حقوقها الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و هذا من خلال استفادتها من فرص التعليم و التكوين حيث أصبح لديها دور هام تلعبه داخل المجتمع مثلها مثل الرجل وهذا بدخولها عالم الشغل بقوة سعيها للمساهمة في التنمية الوطنية ، وبالتالي رفع مستواها وتحقيق ذاتها. ويعتبر خروج المرأة لمجال العمل كظاهرة سوسيوولوجية جديدة في مجتمعنا الجزائري خاصة المحلي (ورقلة) ويرجع ذلك لعدة عوامل أمام التطورات المتسارعة الحاصلة في العالم و لأننا نعيش عصر العولمة بآثارها الإيجابية و السلبية التي أدت إلى حدوث هذا التغيير الاجتماعي.

إن نجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقات الكامنة لدى الموظفين لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء، والعمل على تطويرها للوصول إلى تحقيق درجة رضاهن عن العمل وكذا ترقية أداهن الفعلي، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير على الطريق الصحيح للوصول إلى نتائجها المسطرة. والرضا الوظيفي في المؤسسة الصحية الخاصة الجزائرية يعتبر موضوعا متعدد الخصوصيات، وذلك لارتباط المجال الصحي بعدة مجالات في المجتمع، والأهمية الإستراتيجية لهذه المؤسسة في تحقيق التنمية الاقتصادية و البحث عن سبل تحقيق الرضا عن العمل والأداء لدى الموظفين.

و اعتبار الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة خاصة إذا توفرت الآليات التنظيمية (محتوى العمل، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي، الأجور والحوافز ونمط الإشراف...) و من هذا المنطلق كان على مؤسسة القطاع الصحي الخاص، الذي برز لما يقدمه من خدمات بمثابة الركيزة الأساسية لتطور النشاط الاقتصادي و الاجتماعي، انطلاقا مما يتميز به من إمكانيات وخصائص تؤهله للتأثر في شتى المجالات لتأسيس لنشاط اقتصادي ديناميكي ومزدهر، وذلك في ظل توافر جملة من الشروط التي تعتبر بمثابة الإطار المتكامل لنشاط القطاع الخاص وتفعيل أدائه في

الحياة الاقتصادية و الاجتماعية. لتجديد المهارات والكفاءات و تسخير جل جهودها ومختلف وسائلها في تعزيز رضا الموظفين بها، للعمل في الاتجاه الإيجابي للمؤسسات، التي يترجم في مواقف لموظف تجاه عمله والتي لا يمكن تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة والمحددات الفاعلة.

إن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل بجدية مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن الوظائف الموجهة إليهم، الأمر الذي أوجب على المؤسسة مواكبة كل ما يحدث من تغيير والبحث عن أنجع السياسات لتحقيق أهدافها من أجل التكيف والمحافظة على بقائها واستمرارها.

و انطلاقاً من هذه الاعتبارات نحاول من خلال الدراسة التي بين أيدينا أن نلقي بعض الأضواء على واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص ولقد تطلب ذلك منا القيام بدراسة ميدانية مستشفى الضياع كونها تقدم خدماتها العلاجية والتشخيصية لفئة كبيرة في المجتمع.

و مما لاشك فيه أن أي دراسة علمية تتطلب من الباحث تنظيم دراسته بطريقة منهجية واضحة المعالم مترابطة الأجزاء و هو ما تم لنا في هذه الدراسة، حيث قمت برسم خطة البحث التي تتوزع على فصلين كالتالي، أحدهما مخصص للجانب النظري من الدراسة و الآخر مخصص للجانب الميداني التطبيقي كما جرت العادة في مثل هذه الدراسات و إذ قمت بهذا الإجراء فإنني أهدف إلى تسهيل عرض نتائج الدراسة عرضاً منهجياً يسهل تناوله و التعاطي معه بكل سهولة و يسر وإلا فإن كل دراسة علمية هي وحدة متكاملة لا تقبل التجزيء، و ضمن هذا السياق فقد رأيت أن أقسم الدراسة الراهنة إلى:

الفصل الأول: تحديد الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، الأهمية، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المدخل المنهجي.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الإجراءات المنهجية، التي تضمنت مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري)، مجتمع البحث، المنهج المتبع في الدراسة، أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: خصص لتحليل و تفسير البيانات المحصل عليها من الدراسة الميدانية ثم عرض النتائج المتحصل عليها وصولاً إلى النتيجة العامة.

الفصل الأول الإطار النظري للدراسة

أولا: الإشكالية

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

رابعا: أهمية اختيار الموضوع

خامسا: أهداف الدراسة

سادسا: تحديد المفاهيم

سابعاً : الدراسات السابقة

ثامنا: المدخل المنهجي

خلاصة

أولاً: الإشكالية

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية، متغيرات أساسية عديدة طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة ومسّت كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في دول العالم على اختلاف درجات تقدمها، فأثرت تلك المتغيرات على هيكل القيم ونسق العلاقات المجتمعية إلى حد أثبتنا بأننا نعيش الآن " عالماً جديداً " مختلفاً عن سابقه و في خضم هذه التغيرات، عرفت ظاهرة خروج المرأة إلى ميدان العمل كظاهرة جديدة على المجتمعات خاصة النامية منها.

لقد كانت المرأة قديماً لا تملك مؤهلات للعمل كما تملك اليوم من شهادات وحرية في الخروج لممارسة أي نشاط فلم تكن في السابق سوى ربة بيت تعتني ببيتها وتربي أولادها فهي المدبرة لشؤون المنزل والرجل هو المسؤول عن توفير متطلبات العيش، لكن تغيرت تلك النظرة بتغير نمط الحياة وظهور التعليم للجنسين و ازدياد احتياجاتها و مطالبها، والمجتمع الجزائري أحد هذه المجتمعات التي طالته موجة التغيرات والتحويلات في عدة مجالات خاصة مع انتشار وسائل الاتصال مما أتاح الفرصة للمرأة للمشاركة في مختلف ميادين التنمية و العمل و هكذا أصبحت متواجدة في قطاع التعليم، الصحة، الإعلام و القضاء... الخ، بل تعد ذلك إلى حد القطاعات التي كانت حكراً على الرجل لتخوض معترك السياسة وأضحى تنافسه على أعلى مناصب الدولة في كثير من الأحيان و بلغت نسبة القوة العاملة للنساء في سبتمبر 2014 للجزائريات نسبة تفوق مليونين نسمة ما يمثل 18.1%¹.

و التي تعتبر نسبة ضئيلة مقارنة بعدد النساء بالجزائر، إننا نجد من بين الوظائف التي تشغلها المرأة خاصة في القطاع الصحي الخاص الذي يعتبر عنصر أساسي في النشاط الاقتصادي و الخدماتي، حيث أن الرضا الوظيفي يعد من العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والوظيفي و الاجتماعي لدى الموظفات لذلك فقد حظي هذا الموضوع بالاهتمام في أدبيات السلوك التنظيمي، هذا ما توجهت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة " إلتون مايو " لقد لاحظنا أن القطاع الخاص كغيره من المؤسسات يعرف إشكالية الرضا الوظيفي لموظفاته بحيث لا يمكن رفع مستوى الأداء من خلال المداخيل الفنية و تطور الأجهزة و الأدوات، بل يدخل ضمن إطارها الاهتمام بالعنصر البشري الذي يقوم بالتسيير و الإشراف و لما كانت وظيفة المشرف أساسية و جوهرية في المؤسسة بسبب ارتباطها بتوجيه و قيادة مجموعة من العاملات وتنسيق جهودهن و تقويم أعمالهن للوصول إلى هدف

¹ - <http://bafree.Net/forums/archive/index-php/t.63494.html>

محدد و يتضمن كذلك تحفيزهن لما للحوافز أهمية بالغة في تحقيق نجاح المؤسسة بالتعويضات المباشرة مثل الرواتب و الأجر و العلاوات وغيرها و الاهتمام برفع روحهن المعنوية وزيادة مستويات رضاهن الوظيفي.

لهذا ارتأيت دراسة هذا الموضوع بصدد معرفة التحديات التي تواجهها المرأة العاملة في القطاع الخاص.

لقد قمت باختيار "مستشفى الضياء" بولاية ورقلة كمجال للدراسة من أجل معرفة واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص و الذي يمكن حصره ضمن تساؤل رئيسي محدد لإشكالية البحث وهو كالتالي :

* ما هو واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص؟

و يندرج ضمن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل هناك علاقة بين طبيعة الحوافز بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص؟

2- هل هناك علاقة بين طبيعة الإشراف بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص؟

ثانيا: الفرضيات:

تم صياغة فرضيات الدراسة و ذلك على النحو التالي :

الفرضية العامة: يتوقف الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص بالآليات التنظيمية.

الفرضيات الجزئية:

1- لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

2- لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

الأسباب التي أدت إلى اختيارنا للموضوع الراهن واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

4-1) الأسباب الذاتية :

*كوبي عاملة في مؤسسة تابعة للقطاع الخاص

*ملاحظتي انخفاض معدلات المساهمة المهنية للنساء في مجالات معينة خاصة في مدينة ورقلة

*محاولة تغيير نظرة الرجل للمرأة العاملة فوجودها في العمل إلى جانبه لا يشكل تهديدا له.

4-2) الأسباب الموضوعية :

*دراسة واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص دراسة سوسيولوجية.

*لم نصادف أي دراسة تتحدث عن واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص بورقلة.

*محاولة الكشف ولفت الانتباه لأهمية هذه الظاهرة في المؤسسة الصحية للقطاع الخاص.

رابعا: أهمية اختيار الموضوع

*تكمّن في أهمية المعايير والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع التي تحدد نوع العمل الذي يناسب المرأة أو ما تجد أنه متاح لها.

*طبيعة ونوع العلاقة التي تكوّنّها المرأة في ميدان العمل.

*ارتباط الموضوع بمهوية المرأة والمحيط الاجتماعي والثقافي لأنها تتعلق بطبيعة الموضوع محل الدراسة وبوحدة البحث.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على ظاهرة محل الدراسة السوسيولوجية الحديثة.

الهدف الرئيسي:

*التعرف على واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

الأهداف الجزئية :

* اكتساب القدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي.

* محاولة تحسين قدرتي على فهم الواقع الاجتماعي وتفسيره.

* التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته.

* التعرف على نمط الإشراف المكرس في القطاع الصحي الخاص.

* الإطلاع على العملية التحفيزية وأهم المعايير والآليات التي تحدد منطلقاتها

* معرفة العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

سادسا: تحديد المفاهيم:

يقصد بتحديد المفاهيم تبيان ما تعنيه من مقاصد وتوضيح ما تتضمنه وتظهره من صفات، و لهذا يكون تحديد المفهوم

هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة عليها، وتتنضح

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 و انتباه، مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تباين مقاصده و مغازيه الدالة على المعالجة العلمية

التي يمكن لنا قياس أبعادها و النتائج المتحصل عليها¹.

3-1) الرضا الوظيفي:

لغة: رضي رضى و رضاء و رضوانا و مرتضاه : زال استيائه و استعاد هدوءه: رضي بعد أن قبض إكرامية. يقال فلان راض: معبرا

عن رضا ذاتي عن إعجاب بالنفس، رضا: موافقة و القبول، و منه فالرضا في اللغة يعني القبول و الموافقة و الإعجاب بالنفس و

الارتياح.²

اصطلاحا: هو الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم و أدوارهم المهنية.

من جهته عرف " عبد المنعم عبد الحي " الرضا بأنه " يشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله،

هذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع بالنسبة للفرد، فإذا شعر الفرد بأن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته تصبح مشاعره إيجابية

نحو الذي يحققه هذا العمل، أي يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه العمل.¹

¹- ريمون كفي، فان لوك كو بنهود: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة يوسف الجياي، لبنان، دط، 1996، ص119
²- عمار طيب كشرود: علم النفس الصناعي و التنظيم (مفاهيم و نماذج و نظريات) ، منشورات جامعة قار يونس، ليبيا، دط، ص40،

التعريف الإجرائي: هو ذلك السلوك أو الشعور الذي تكتسبه المرأة العاملة في القطاع الخاص أثناء أدائها لعملها نتيجة

التوافق بين ما تقدمه وما تحصل عليه فعلا من عملها.

3-2) المرأة العاملة

لغة: جمع نساء من غير لفظها: مؤنث الرجل.²

اصطلاحا: أمرة هي كيان إنساني مستقل تتمتع بالقيمة الإنسانية كاملة أسوة بالرجل، و لها حقوق و عليها واجبات مساوية

للرجل في جميع المجالات دون استثناء.³

عرفتها كاميليا عبد الفتاح "بأنها المرأة التي تعمل خارج المنزل و تحصل على أجر مقابل عملها و التي تقوم بدورين أساسيين في

الحياة دور ربة البيت و دور الموظفة.⁴

كما تعرف "بأنها المرأة التي تلتحق بأحد مراكز العمل الحكومية أو الخاصة، بأوقات محددة باليوم أو الأسبوع نظير مبلغ مالي معين و

محدد قابل للزيادة⁵

التعريف الإجرائي: هي تلك المرأة التي تعمل في القطاع الخاص بأوقات محددة مقابل أجر مالي.

3-3) القطاع الخاص

القطاع الخاص: هو ذلك الجزء من الاقتصاد الوطني الذي يملكه و يديره الأفراد أو الشركات.⁶

التعريف الإجرائي: هي التي تعني بتقديم أشكال محددة من الخدمات لأفراد.

3-4) الحوافز

¹ طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، دط، 1992، ص134، ص135

² إبراهيم قياتي: قاموس عربي عربي، دار الهدى عين مليلة، الجزائر، دط، 1997، ص629

³ عدنان أبو مصلح: معجم علم الاجتماع، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 1، 2006، ص72

⁴ كاميليا إبراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، دب، دط، 1989، ص110

⁵ الخشاب سامية: النظرية الاجتماعية و دراسة الأسرة، الدار الدولية للإستثمار الثقافية للنشر، دب، دط، 2008، ص95

⁶ حسين عمر: موسوعة المصطلحات الاقتصادية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، دط، 1995، ص203.

المفهوم اللغوي: نقول حفز حفزا حثه و حركه و منه يتضح أن التحفيز يدل على تلك العوامل الخارجية التي تدفع الفرد إلى

الحركة و القيام بعمل ما.

حافز: جمعه حوافز: ما يحث على أمر و يدفع إليه¹

اصطلاحا: هي العوامل التي تحدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد و التي تحدد السلوك

و التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة احتياجاته الإنسانية.²

التعريف الإجرائي: هي مجموعة العوامل و الأساليب التي توظفها المؤسسة لتشجيع العاملين لقاء التميز لتحسين أداء

العمل و كذا رفع الرضا لديهن.

3-5) الإشراف

هي عملية تفاعل بين المشرف الذي يملك السلطة التي منحت له من خلال منصبه الذي يشغله وبين الذي

يشرف عليهم.³

كما يعرف بأنه "فن بناء العلاقات الإنسانية بين كل من المشرف والمشرف عليهم، والذي يقوم على المسؤولية

والتعاون كل منهما لنجاح العمل الذي يقوم به"⁴.

التعريف الإجرائي: هو علاقة مهنية بين المشرف ومن يقوم بالإشراف عليهم. توحيدها السلطة القائمة

ويقبلها الطرفان. فالمشرف بمعلوماته وفهمه للسلوك والخبرة وإلمامه بالأعمال وأهدافها، يساعد من يشرف عليهم

ليفهموا أنفسهم، ويغيروا ويعدلوا من سلوكهم الذي قد يعوقهم عن تكوين علاقة طيبة بين بعضهم البعض، ويؤدوا

وظائفهم على أحسن وجه ممكن ويتعاونوا على تحقيق أغراض العمل.

سابعا: المدخل المنهجي

¹- المنجد في اللغة العربية، دار المشرق، لبنان، ط1، 2000، ص302

²- عادل حرحوش، صالح مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عالم الكتب الحديث، الاردن، ط3، 2009، ص89

³- فتوح أبو العزم و فارس خليل و هبة: القيادة و تخطيط مجتمعنا الإشتراكي، مكتبة القاهرة، مصر، دط، دس، ص16

⁴- صباح الدين علي: مقدمة الخدمة الإجتماعية، منشأة المعارف، الاسكندرية مصر، ط1، 1985، ص88

حاز موضوع الرضا الوظيفي على أهمية كبيرة من قبل الباحثين، فمع بداية النصف الثاني من القرن التاسع عشر استدعى الأمر تنظيم العلاقات بين أفراد المجتمع، حيث شعر رجال الأعمال أهمية تحسين العلاقات بينهم وبين الموظفين من أجل تنظيم العمل وزيادة الأداء فظهرت العديد من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي وانعكاسها على الفرد والجماعة، ومن هذه النظريات، ما يلي:

نظرية العلاقات الإنسانية:

يقصد بالعلاقات الإنسانية بأنها ذلك النوع من علاقات العمل و الذي يهتم بالجوانب الاجتماعية والإنسانية في المنظمة، أي أنها تهدف للوصول بالموظفين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل معنوية ونفسية وذلك على اعتبار أنه انفعالي أكثر منه منطقي. وقد تمخضت من التجارب التي قام بها "ألون مايو" وأعوانه (1934-1924) والتي اشتهرت بتجارب "هاوثورن" بمدينة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية بفرضية قائمة على أساس أن شعور الفرد بالراحة في وظيفته يعتمد بدرجة كبيرة على مجموعات العمل المتعاونة والمتجانسة، وأن الإشراف بشكل متوسط يسمح للمرؤوسين حرية الاتصال ومناقشة المشكلات الموجودة في العمل، الأمر الذي ينتج عنه ارتفاع الروح المعنوية للموظفين ولذلك فإن مدرسة العلاقات الإنسانية حرصت على تحقيق الرضا الوظيفي¹.

وتتلخص فحوى هذه الأفكار فيما يلي:

- إن العنصر الإنساني هو أهم العناصر، والإنسان في تركيبه وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب تعاملًا واعيًا معه حتى تحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل.

- إن العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم غير الرسمي الذي يلتصقون فيه، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها واتجاهاتهم وقيمهم، وبالتالي على دوافعهم وسلوكهم وعلاقاتهم مع بعضهم ومع الإدارة، الأمر الذي ينعكس في النهاية على إنتاجيتهم، مما يتطلب من الإدارة التعامل معهم على أنهم جماعات لا أفراد منفصلين.

- إن الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية .

¹- عبد المحسن صالح الحيدري، إبراهيم عمر عبد المطلب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 58

- تلعب المكافآت أو المكاسب غير الإقتصادية أي غير المادية دورا رئيسيا في تحديد الحالة الحافزية للعامل و سعادته.¹
- هناك حاجة لقيادة ديمقراطية واتصال مكثف بين مستويات التنظيم بالإضافة إلى حاجة الموظفين للمشاركة في صنع القرار.
- إن غياب العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى عدم الشعور بالولاء و الانتماء.
- كلما كانت العلاقات الإنسانية سليمة وتوفرت سيولة الاتصال ، وتم إشراك العمال في تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات ، أدى ذلك إلى تحفيز العمال ورضاهم وزاد إحساسهم بالمسؤولية وقبول القرارات.²

ثامنا: الدراسات السابقة

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

الدراسة الأولى:

- و تحمل عنوان " **المرأة المقاول في الجزائر**" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية من إعداد الطالبة : شلوف فريدة⁵، بجامعة قسنطينة، تحت إشراف الدكتورة : مرابط اليامنة. السنة الجامعية: 2008-2009
- حيث تجسد التساؤل الرئيسي المحدد لإشكالية البحث كما يلي : هل تملك المرأة المقاول في الجزائر الخصائص التي تمكننا من إنشاء مؤسسة و النجاح في إدارتها ؟

¹ - محمد نبيل جامع: علم الاجتماع المعاصر و وصايا التنمية، دار الجامعة، مصر، دط، 2009، ص 447

² - براون أ: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة: السيد محمد خيرى، دار المعارف، القاهرة مصر، 1968، ص 89

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

⁴ - عمار بوحوش : مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2001، ص 32

⁵ - شلوف فريدة: المرأة المقاول في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة،

و لقد صيغت فرضيات الدراسة كالتالي:

1- المقابلة تحقق المرأة المكانة الاجتماعية .

2- المقابلة تفتح المجال للمرأة على إبراز قدراتها الفردية.

3- تنمي المقابلة روح المبادرة عند المرأة.

اعتمدت الباحثة في دراستها على منهج دراسة الحالة ،حيث أخذت عينة عشوائية بسيطة عددها 6 من المجتمع الكلي الذي يتكون من 607 مقابلة،تمت إجراء مقابلة معهن، و من خلالها تحققت الفرضية العامة للدراسة و التي مفادها أن المرأة المقابلة في الجزائر تملك الخصائص ما يؤهلها أن تنشأ مؤسسة تقوم على إدارتها.

في حين توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن المرأة المقابلة في الجزائر تملك من الخصائص ما يؤهلها أن تنشأ مؤسسة و تقوم على إدارتها ، و أن المجتمع الجزائري أضحى مدركا لضرورة مشاركة المرأة في كل المجالات.

الاستفادة من الدراسة:

لقد أفادتني هذه الدراسة في جانب الفصل الأول الذي هو عبارة عن مدخل الدراسة،استفدت في بناء الإشكالية ،أهمية الموضوع و أسباب اختيار الموضوع،ضمن دراسات علم الاجتماع و الدور الذي تؤديه المرأة في تنمية وطنها.

نقد و تقييم :

ما يمكن توجيهه من نقد لهذه الدراسة هو اقتصار عينة البحث على ستة (06)عاملات فقط بالرغم من توفر عدد هائل من العاملات في مجال المقابلة و هذا من خلال المجتمع الكلي الذي تحصلت عليه الباحثة الذي يتكون من 607 امرأة مقابلة، لذلك لا يمكننا تعميم نتائج هذه الدراسة على الكل لأن العينة غير كافية.

الدراسة الثانية:

و تحمل عنوان "السلطة و الرضا الوظيفي" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية و تسيير الموارد

البشرية : من إعداد الطالب: مزبوة بلقاسم¹ بجامعة سكيكدة، تحت إشراف :الأستاذ اسماعيل قيرة، السنة الجامعية: 2008-2009.

تجسدت تساؤل العام للدراسة كما يلي: ما علاقة طبيعة السلطة بمستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل

المؤسسة الاستشفائية؟

وتفرع عن هذا التساؤل المركزي الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات بالشعور بالانتماء لدى عملي المؤسسة الاستشفائية؟

2- ما علاقة طبيعة الرقابة التنظيمية باستقرار العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟

3- ما علاقة تداخل الصلاحيات بين سلطة إدارية وسلطة مهنية بولاء العاملين داخل المؤسسة

الاستشفائية؟

و لقد صيغت فرضيات الدراسة كالتالي :

هناك علاقة دالة بين المشاركة في اتخاذ القرار والشعور بالانتماء لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية

هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية واستقرار العاملين في المؤسسة الاستشفائية

هناك علاقة إرتباطية بين تداخل الصلاحيات ومستويات الولاء لدى العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية

استعمل الباحث المسح بالعينة ،حيث أخذت عينة عشوائية حصرية قدرت ب 20% من المجتمع الكلي أي ما يعادل 66 من مجموع وحدات الدراسة.

و قد اسفرت الدراسة على عدة نتائج من أهمها نذكر ما يلي :

- هناك علاقة دالة و مرتبطة ارتباطا وثيقا بين المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة و شعور العاملين بالانتماء.

¹ مزبوة بلقاسم:السلطة و الرضا الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية،جامعة سكيكدة، 2009-2008

- هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية و استقرار العاملين في المؤسسة الاستشفائية.
- أن القواعد التنظيمية عندهم لا تتسم بالمرونة تؤثر على مبادرة الأفراد و ابتكارهم.

الاستفادة من الدراسة:

ساعدتني في تحديد بعض مؤشرات الدراسة و في صياغة الجانب النظري و بناء أداة جمع البيانات.

نقد و تقييم :

لقد ركزت هذه الدراسة على العلاقة بين طبيعة السلطة من جهة والشعور بالرضا، إلا أنه يمكننا القول أن الاهتمام بطبيعة السلطة والعاملين معا، لا يؤدي بالضرورة إلى النجاح في الوصول للرضا الوظيفي لأنه يمكن أن تتدخل عوامل أخرى خارجية على هذه العملية كنفسية العمال و طريقة تنفيذ هذه السلطة والظروف الفيزيكية والضغوطات الخارجية والصراعات الداخلية في التنظيم غير الرسمي .

* وعليه فقد وجدت دراستنا الأرضية العلمية لها من حيث انطلاقنا من نتائج سابقة غير مباشرة، كما أن هذه الدراسات ستساعدني في مرحلة تفسير النتائج المتوصل إليها.

خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن الباحث عليه التطرق لهذه الخطوات من أجل الحصول على معلومات واضحة، ونتائج دقيقة وبذلك تكون الدراسة أكثر قربا من الواقع من خلال تحديد الإشكالية المراد دراستها، وتسطير الأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها، و بيان أهميتها و تحديد المفاهيم البارزة، و المرتبطة بالظاهرة مع الاستعانة ببعض الدراسات السابقة و المدخل النظري. فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث أخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم و وضع تفسيرات أكثر عمقا لها.

الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

ثانيا : مجتمع البحث

ثالثا: المنهج المتبع في الدراسة

رابعا: أدوات جمع البيانات

خلاصة

تمهيد:

تلعب مناهج البحث العلمي دورا هاما أساسيا في الكشف عن الظواهر و مساعدة الباحث في فهم ما يحيط به، و إذا كان معرفة هذه المناهج مهمة للإنسان العادي فهي أكثر أهمية للباحث لأن الإلمام بهذه المناهج و قواعدها تسهل مهمة الباحث و تجعله أكثر حرصا على إتباع القواعد العلمية في كتابة أبحاثه و تقاريره لما لها من مردود ايجابي في تنظيم سير البحث و بالتالي محاولة تفسير الظواهر و الأحداث بطريقة منظمة.

لهذا خصصت هذا الفصل لمحاولة إتباع المنهج المناسب لهذه الدراسة و كذلك إتباعنا مجموعة من أدوات جمع البيانات مثل الملاحظة و المقابلة و الاستبيان و إضافة لذلك تم عرض مجالات الدراسة .

أولاً: مجالات الدراسة :

1-1 المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني للبحث في المجتمع الذي يختاره الباحث لإجراء دراسته الميدانية، وفي هذا البحث فإن مجتمع الدراسة متمثل في المصلحة الطبية و الجراحية الضياء بورقلة

يندرج إنجاز هذه العيادة متعددة الخدمات في منظور سياسة الانفتاح الاقتصادي وفي إطار المبادرة بالاستثمار في قطاع الخدمات الصحية وتتوفر العيادة على فريق طبي ذو كفاءة عالية مزودة بأحدث ما يتوفر حالياً من وسائل طبية وجراحية بهدف ضمان تكفل بالتطبيب الناجح، سواء على صعيد العلاج أو العمليات الجراحية.

تتربع مصلحة الضياء على مساحة 1400م وتحتل موقعا ممتازا في قلب مدينة ورقلة، بجوار البلدية والمركز الثقافي، تبلغ طاقة الاستيعاب الحالية 36 سريرا وهي قابلة للتوسع بصورة تدريجية.¹

أنواع خدمات مستشفى الضياء:

✓ تغطي خدمات العيادة المجالات العلاجية والجراحية التالية:

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

✓ يتكون التجهيز التقني من الهياكل التالية :

04- غرف للعمليات الجراحية.

¹ - المصدر: مقابلة مع السيد نائب المدير مؤسسة الضياء يوم: 2014/11/10

-05 غرف للإنعاش.

-06 قاعات للفحص الطبي.

- 06 قاعات للعلاج.

-مصلحة الكشف بالأشعة.

-مخبر التحاليل الطبية.

-قاعة التدليك الطبي.

هذه العيادة مجهزة بأحدث التكنولوجيات المتطورة في عالم التخصصات الطبية.

قسم طب العيون و يتكون من :

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

قسم أمراض الأذن والأنف والحنجرة و يتكون من:

- منظار ليفي.
- قياس قوة السمع.
- تيمبانوميتر.

قسم أمراض النساء والتوليد و يتكون من:

• طب النساء والتوليد.

(مايكروجراحة).

(ولادة بلا ألم).

تكفل تام (بالأم والرضيع) قبل أثناء وبعد الولادة.

قسم جراحة العظام و يتكون من:

قاعة إعادة التأهيل الوظيفي

1-2 المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2015/2014 حيث تنقسم الدراسة إلى قسمين: القسم النظري من شهر

نوفمبر إلى نهاية شهر مارس و القسم الميداني توزع على المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تمثلت في الدراسة الاستطلاعية يوم 2014/11/10 والتي تم فيها التعرف على المصلحة الطبية و الجراحية

الضياء بمصالحه ومهامه، و كذا الحصول على المعلومات اللازمة والخاصة بمجال الدراسة البشري و المكاني.

أما المرحلة الثانية: تم فيها تحضير استمارة الاستبيان، ثم تطبيقها في الميدان والذي دام 8 أيام من 29 مارس إلى 5 أبريل

2015، نظرا لان تواجد مجتمع البحث بالمؤسسة غير دائم بسبب طبيعة العمل و التوزيع الزمني الخاص بهن.

1-3- المجال البشري:

من خلال ما تم تقديمه حول المجال المكاني للدراسة و بالضبط بالمصلحة الطبية و الجراحية بالضياء بورقلة قمت بتحديد مجتمع

البحث المتمثل في موظفات هذه المؤسسة و الذي كان عددهن 33 موظفة موزعات كالتالي:

- طبية مختصة: مفردة واحدة

- الطب العام: مفردة واحدة

- قابلة: مفردة واحدة

- مساعدة طبية: 7 أفراد

- ممرضة: 7 أفراد

- مخبرية: مفردة واحدة

- مترجمة: مفردة واحدة

- عاملة إدارية: 4 أفراد

- عاملة نظافة: 6 أفراد

- طباحة: مفردة واحدة

-مساعدة طباحة: مفردة واحدة

ثانيا: مجتمع البحث

إن مرحلة انتقاء عناصر مجتمع البحث التي ستمثل البحث، فهو مرحلة مهمة في البحث، لهذا ينبغي أن نحدد بدقة المجتمع الذي يستهدفه البحث، فهو يمثل مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث أو التقصي¹، وعليه فمجتمع البحث يمثل المجال البشري لها، حيث تمثل في 33 عاملة.

لهذا ارتأيت إتباع أسلوب الحصر الشامل بمعنى دراسة جميع مفردات مجتمع البحث و هو كما جاء في تعريف له " دراسة كل أعضاء الجماعة أو المجتمع المحلي كسكان قرية أو مدينة أو حي معين و يتم ذلك عن طريق الحصر الشامل، و من أبرز عيوب هذه الطريقة تكلفتها و أنها تحتاج إلى وقت طويل و موارد بشرية و جهد كبيرين².

ولكن في حالة هذه الدراسة فإن النظر إلى عدد المبحوثين الذي يتكون من 33 مبحوثا، فإن الأمر لا يتطلب تكلفة تذكر و لا موارد بشرية أو وقت طويل بل أمكن للباحثة التحكم في مجتمع البحث.

ثالثا: المنهج المتبع في الدراسة :

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، و هو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق و طرق اكتشافها³. كما عرف بأنه طريقة

¹- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006، ص298

²- علي غريب: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة، cirto copy، قسنطينة، دط، 2006، ص82

³- محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا، قسنطينة، دط، 2006، ص166

البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات و البيانات المكتبية أو الحقلية و تصنيفها و تحليلها و نظيرها¹، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي ينيّر الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي و أسئلة وفروض البحث .

ومن المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه، ومن هذا المنطلق نرى بأن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو " المنهج الكمي " الذي يهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة²، فهو إذا يتلاءم مع طبيعة موضوع هذا البحث الذي يهدف إلى قياس الرضا الوظيفي لدى موظفات القطاع الصحي بالضياء بورقلة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

إن أي بحث من البحوث السوسولوجية بعد تحديد الباحث للمنهج المتبع يحتاج لتصور أداة للمعاينة، فالمعاينة تركز على وسائل و طرق وأساليب تساعد الباحث عند استخدامها في الحصول على المعلومات التي تُخدم بحثه مع الالتزام بطبيعة بحثه و نوع البيانات المراد جمعها، وهنا في دراستنا هذه اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الضرورية وهي:

4-1) الملاحظة غير المباشرة:

تعتبر الملاحظة من الوسائل الهامة و الأساسية في جمع المعلومات و الحقائق، فهي الأداة التي تتيح الباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية كما يحدث في مواقف معينة³، وتتطلب من الباحث ملاحظة هذه الظواهر في ميدان البحث، وتسجيل ملاحظاته و جمعها، وقد استعملنا الملاحظة البسيطة في دراستنا هذه كملاحظة تحركات العاملات بين مختلف الأقسام في المؤسسة، و تحديد سلوكهن داخل مستشفى الضياء و معرفة تطلعاتهن.

4-2) المقابلة:

إن هناك تقنية أخرى تساعد في استقراء وقائع الدراسة وهي المقابلة التي تعتبر تقنية مباشرة للتقصي العلمي، فهي تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو آخرين

¹ - إحسان محمد الحسن: **مناهج البحث الاجتماعي**، دار وائل للنشر للتوزيع ، الأردن ، ط1، 2005، ص11

² - موريس أنجرس : **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية(تدريبات علمية)**، دار القصبية الجزائر، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف و آخرون، 2004 ص 100

³ - إحسان محمد الحسن : **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطليعة، بيروت لبنان، ط2، 1988، ص107

للحصول على بعض البيانات الموضوعية.¹ و تعرف المقابلة "على أنها التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص".²

و للمقابلة نوعين المقابلة المقننة و التي تكون فيها الأسئلة محددة، و النوع الثاني هي المقابلة الغير مقننة تكون الأسئلة فيها مفتوحة، و لقد اعتمدت على هذه الأخيرة، حيث تم اللقاء مع نائب المدير³ يوم 2014/11/10 الذي قدم لنا التعليمات الخاصة بمجال الدراسة المكاني و البشري، و التعريف بالمصلحة الطبية و المصالح التي تتكون منها، حيث تم شرح موضوع الدراسة لتسهيل عملية توزيع الاستمارة

و في يوم 2015/02/02 قمت بمقابلة مقننة مع إحدى الممرضات التي تعمل في مؤسسة الضياء بغية الحصول على بعض المعلومات (أنظر الملحق رقم: 01).

4-3 الاستمارة:

هي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد و بطريقة موجهة ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية و إقامة مقارنات كمية و من تم استخلاص اتجاهات و سلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها⁴ و هي وسيلة عملية تسهل على الباحث الاتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدة وجيزة عن طريق مسألتهم من أجل الحصول على أجوبة تتضمن توجهات في سلوكهم.⁵ و من الوظائف الأساسية للاستمارة إعطاء البحث مرونة أكبر و التأكد إحصائيا من المعلومات والفرضيات المبنية مسبقا.⁶ و يتم صياغة استمارة الاستبيان انطلاقا من مشكلة الدراسة و الأسئلة التي أثارها بالإضافة إلى فرضيات، و ثم عرضها على المشرف حيث قدم مجموعة من الملاحظات حول شكل ومضمون الاستمارة و كذا تغيير بعض المفاهيم التي يجد المبحوث صعوبة في فهمها، و بعد تعديل الاستمارة تم توزيعها على العاملات، حيث تضم 31 سؤال، تتراوح بين أسئلة مغلقة محددة بنعم أو لا، و أخرى مفتوحة وقد قسمت الاستمارة إلى المحاور التالية:

¹رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دون دار النشر، الجزائر، ط3، 2008، ص 212

²عبد الباسط محمد الحسن: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، ط2، 1977، ص 325

³أنظر الملحق رقم: 01

⁴عبد الباسط محمد الحسن، مرجع سابق، ص 104

⁵ -Maurice Anger:Initiation Pratique De La Méthodologie Des Sciences Humaines,DEG.INC.Qubec .1996.p146

⁶ - Jean Claude Combessie :La Méthode En Sociologie.Casba Editios.Alger.1998.p33

المحور الأول: حول البيانات الشخصية و يضم هذا المحور 06 أسئلة ،وهي السن،الحالة العائلية،المستوى التعليمي،طبيعة العقد،نوع المهنة،عدد سنوات العمل.

المحور الثاني : حول علاقة الحوافر بالرضا الوظيفي ويضم هذا المحور 08 أسئلة.

المحور الثالث:حول علاقة الإشراف بالرضا الوظيفي و يضم 17 سؤال.

5) الأساليب الإحصائية :

هي عبارة عن عمليات التحليل المرتبطة بالتوزيعات الإحصائية كالتكرارات و النسب المئوية التي اعتمدها الباحث في الدراسة الراهنة،و قد تم استخدام أسلوب التحليل الكمي بعد تجميع البيانات وتصنيفها،حتى تصبح إجراءات البحث سهلة من حيث التحليل و التفسير.

وفي دراستنا اعتمدنا على:

-الجداول البسيطة وكذا المركبة.

-و في تفرغ البيانات وتكميمها استعملنا التكرارات و النسب المئوية المرمز لها :(%)

خلاصة الفصل:

لقد تطرقت في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة وذلك بتحديد حدود الدراسة المكانية والزمانية والبشرية، و منهج الدراسة و هو المنهج الكمي لأنه يتناسب مع متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى مجتمع البحث وتوزيعها، كما تطرقت للحديث عن الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و المتمثلة في الاستبيان والمقابلة.

الفصل الثالث

عرض البيانات و تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: تحليل و تفسير البيانات.

1-1 البيانات الشخصية

1-2 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الأولى

1-3 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثانية

ثانياً: مناقشة النتائج الجزئية و العامة.

2-1 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى.

2-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية.

ثالثاً: النتيجة العامة

تمهيد:

إن النتائج التي يتوصل إليها الباحث من خلال الجانب التطبيقي تعد كرابط بينه و وبين الجانب النظري، وبعد تطرقي في الفصول السابقة إلى متغيرات الدراسة، نصل إلى الإجابة عن فرضيات الدراسة، بعد تناولي في الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة، من خلال جمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة التي تم تطبيقها على مجتمع البحث سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج المتوصل إليها وفق فرضيات الدراسة، وصولاً لجملة من المعطيات.

أولاً: عرض وتحليل البيانات:

1-1 البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثات حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	الفئات العمرية
27.27%	9	أقل من 25
39.3%	13	[35-25]
21.21%	7	[45-36]
12.12%	4	أكبر من 46
100%	33	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة الثانية [35-25] هي التي شكلت أكبر نسبة حيث تمثل

نسبة 39.3% من المجموع العام، ثم تليها الفئة العمرية أقل من 25 بنسبة 27.27%، ثم

تليها الفئتين [45-36] و أكبر من 46 متمثلة النسبة التالية 21.21% و 12.12%.

و يمكن تفسير هذه النسب على أن أغلبية العاملات في مؤسسة الضياء هن من الشابات باعتبار أن المؤسسة حديثة النشأة

و ذلك مؤشر إيجابي بالنسبة للمؤسسة الاستشفائية لأجل الاستفادة من كل طاقاتها البشرية، وذلك بتحفيزها على البذل

والعطاء، حيث أنني أخذت هذا المتغير بعين الاعتبار لمعرفة إن كان سن العاملات يؤثر في الرضا الوظيفي لديهن أم لا.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع المبحوثات حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
21.21%	7	متزوجة
60.60%	20	عزباء
6.06%	2	أرملة
12.12%	4	مطلقة
100%	33	المجموع

نلاحظ من الجدول أن المبحوثات العازبات شكلن الأغلبية بنسبة 60.60% لأن بعضهن خريجات الجامعات وفي بداية حياتهن المهنية و يسعين للحصول على عمل منهن من تعيل أفراد العائلة، وبينهن من تجهز للعرس، بينما تتراوح نسبة العاملات المتزوجات 21.21%، و من ناحية أخرى قدرت نسبة المطلقات 12.12%، في حين أن نسبة الأراامل 12.12%،

و أردت من خلال هذا المتغير إيجاد العلاقة بين الحالة المدنية للعاملات في إطارها المسؤولية الاجتماعية لهن، و مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثات حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
8.10%	3	ابتدائي
24.32%	9	متوسط
29.72%	11	ثانوي
27.02%	10	جامعي
10.81%	4	شهادات أخرى
100%	37	المجموع

من الجدول أعلاه المتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثات في المؤسسة يبين أن أعلى نسبة هي 29.72%

مستواهن ثانوي، بينما 27.02% من المبحوثات مستواهن جامعي، في حين قدرت الحاصلات على شهادة المتوسط

بنسبة 24.32% و 10.81% تمثل نسبة شهادات أخرى (تقني سامي في الإعلام الآلي و تقني في الإعلام الآلي) بينما التعليم الابتدائي سجلت نسبة 8.10%. من خلال هذه المعطيات تبين أن الإطار العمالي المؤسسة الضياء هو إطار متعلم و ذو كفاءة مهنية عالية و هذا يرجع لطبيعة عمل المؤسسة التي تستقطب الإطارات المتعلمة لتضع أمامهم فرصة الاستفادة من قدراتهم المهنية و العلمية ، 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 (04): يوضح توزيع المبحوثات حسب طبيعة العقد

النسبة %	التكرار	طبيعة العقد
72.72%	24	دائم
27.27%	9	متعاقد
100%	33	المجموع

يبين الجدول رقم 04 أن نسبة العائلات الدائمات أكثر من نسبة العائلات المتعاقدات، و يبرز اهتمام المؤسسة بالشابات المتخرجات من الجامعات و مركز التكوين الشبه الطبي و هذا ما أكدته لي إحدى الممرضات المتخرجات من التكوين الشبه الطبي في مقابلة خاصة، و تقدر نسبتهم ب 72.72% و أغلبهم يعملن في المستشفيات العمومية و في فترات لاحقة يعملن في مستشفيات خاصة، أما نسبة 27.27% تمثل العائلات المتعاقدات و لأن العائلات المؤقتات لا يلبس في المؤسسة إلا فترة قصيرة مقارنة بزميلتهن الدائمات، فقد يشكل ذلك فرقا بينهما فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي لديهن.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثات حسب نوع المهنة

النسبة %	التكرار	نوع المهنة
3.03%	1	طبيبة مختصة
3.03%	1	طب عام
21.21%	7	مساعدة طبيب
3.03%	1	قابلة
21.21%	7	ممرضة
9.09%	3	مخبرية
12.12%	4	إدارية
3.03%	1	مترجمة
3.03%	1	طباعة
3.03%	1	مساعدة طباح
18.18%	6	عاملة نظافة
100%	33	المجموع

من النتائج التي جاءت في الجدول رقم (05) يتضح أن هناك تنوع في المهام المسندة إلى العاملات بالمصلحة الطبية الضياء نسبة مساعدة الطبيب و نسبة الممرضات 21.21% وهذا يعود لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الصحية بصفة عامة، حيث أن هيئة التمريض هي الأقرب إلى المريض بصورة مستمرة على مدار 24 ساعة و بالتالي فإن تواجد هذه الشريحة بنسبة عالية أمر طبيعي من أجل ضمان السير الحسن و النوعي للخدمة المقدمة للمريض، و هذا ما توصلت إليه دراسة السابقة للباحث (مزبوة بلقاسم)¹. أما باقي المهام فتتنوع و بنسب مختلفة، إذ قدرت نسبة 18.18% لعاملات النظافة و هذا لطبيعة نوع و مهمة المؤسسة الطبية التي تستدعي النظافة في كل وقت و وقاية خاصة، و قدرت نسبة 12.12% لإداريات، ثم تلتها نسبة 9.09% مخبرية، و تلتها فئات كل من طبيبة مختصة و الطب العام و قابلة و مترجمة و طباعة و مساعدة طباح بنسبة قدرت بـ 3.03% .

¹-أنظر إلى: الدراسات السابقة المعنونة السلطة و الرضا الوظيفي، ص108

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق يتبين لنا أن المؤسسة الطبية تتميز بتنوع في المهام والأنشطة التي تؤدي داخلها، مما يؤدي إلى تعدد قنوات الاتصال وتشعبها .

الجدول رقم (06): يوضح توزيع المبحوثات حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 5	25	75.75%
[10-5]	8	24.24%
المجموع	33	100%

لاشك أن الأقدمية في العمل تعتبر من أكثر العوامل المتحكمة في تكوين اتجاهات الأفراد نحو الأشياء،

وذلك من خلال الخبرة والقيمة العملية التي يكتسبها العامل عبر تجاربه في العمل،

إن مدة العمل بمصلحة الضياء تلعب دورا هاما في تمكين العامل بما يجري داخل المؤسسة من علاقات و أعمال

حيث تمكنهم الأقدمية من الإدراك السليم للعلاقات الإنسانية داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 75.5 % من مجتمع المبحوثات تتواجد ضمن الفئة أقل من 5 سنوات

و هذا دليل على أن أغلبعاملات التحقنا بالمؤسسة حديثا، في حين قدرت نسبة 24.24% من المبحوثات

اللواتي لديهن خبرة تتراوح من [5-10] .

هذه النتائج تدل على أن مجتمع المبحوثات في العموم هن من الفئات ذات الخبرة المتوسطة والفئات التي مازلت

في البدايات الأولى للعمل في المجال الصحي وقد يفسر ذلك بجدائة إنشاء مؤسسة الطبية الضياء.

1-2 بيانات خاصة بالفرضية الأولى: لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا
الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع الأجر على المبحوثات.

النسبة %	التكرار	الأجر بالدينار
66.6%	22	[20000-18000]
24.2%	8	[40000-21000]
3.03%	1	[50000-41000]
6.06%	2	أكثر من 51000
100%	33	المجموع

من خلال الجدول أعلاه بين أن أكبر نسبة من المبحوثات في المؤسسة الطبية الضياء و هي 66.6% يتقاضون أجرا يتراوح ما بين [20000-18000] دج، في حين قدرت نسبة المبحوثات يتقاضين أجرا يتراوح ما بين [40000-21000] دج 24.2%، بينما قدرت نسبة 6.06% من المبحوثات يتقاضين أكثر من 51000 دج و هو أكبر أجر نسبة في السلم الأجر التي تتقاضها الطبيبتين ، ثم ثلثها نسبة 3.03% التي تتقاضى أجر ما بين [50000- 41000] دج و الذي تتفاضه القابلة.

و على ضوء هذه الدلالات الإحصائية نستطيع أن نقول أن نسبة 93.83% من مجتمع البحث و هي نسبة كما هو معلوم جد معتبرة من المبحوثات تتراوح أجرهن ما بين [41000-18000] دج، و الملاحظة التي تجدر الإشارة إليها أن أغلبية العائلات أبدوا عدم رضاهن عن الأجر الذي يتقاضينه معللين ذلك بضعف القدرة الشرائية أمام غلاء المعيشة و انعدام التوازن بين الحاجات المتجددة و المتنوعة و قيمة الأجر الذي يتقاضونه.

الجدول رقم (08): يبين الزيادة في الأجر منذ التحاق المبحوثات

بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
45.4%	15	نعم
54.5%	18	لا
100%	33	المجموع

يعتبر الأجر هو المحدد الأساسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه و مكانته بين زملائه في العمل و في المجتمع بصفة عامة، بالإضافة إلى أن الأجر من أهم البواعث المالية التي يتم اشباع الحاجات الأساسية للأفراد من (مأكل، مشرب، مسكن، ملابس...) اللازمة للمحافظة على بقائهم و استمراريتهم في عطاءهم للعمل، و مما لاشك أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا و عينيا و عما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل.¹

من خلال المعطيات الإحصائية التي تظهر من الجدول أعلاه يتضح أن 54.5% من المبحوثات أكدن عدم تلقيهن لأية زيادة تذكر في أجورهن و ذلك لان معظمهن حديثات العهد في المؤسسة و بعضهن متعاقدات، في حين قدرت نسبة 45.4% من المبحوثات أجبن بأن أجورهن تعرف زيادة منتظمة منذ التحاقهن بمنصب عملهن و ذلك على أساس الأقدمية و الكفاءة المهنية.

الجدول رقم (09): يبين إذا كان الأجر الحالي كافي.

النسبة %	التكرار	البدائل
21.21%	7	نعم
63.63%	21	ارتفاع تكاليف المعيشة
15.15%	5	زيادة طلبات العائلة
100%	33	المجموع

توضح البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن معظم العاملات يقرن أن الأجر المقدم لهن حاليا غير كافي و قدرت نسبة 78.78% من المبحوثات أجبن بلا، بحيث قدرت نسبة 63.63% من المبحوثات يرجعن السبب لارتفاع تكاليف المعيشة التي

¹ - عبد السلام أبو حقف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة و النشر، مصر، دط، 2001، ص 202

تسبب في انخفاض القدرة الشرائية و انعدام التوازن بين الحاجات اليومية و بين القدرة على تأمين و اقتناء تلك الحاجات ،بينما قدرت نسبة 15.15% من المبحوثات يرين أن سبب ذلك يعود لزيادة طلبات العائلة هذا ما لمستته في مقابلي مع إحدى المبحوثات¹ خاصة إذا كان عدد أفراد الأسرة كبير يصعب تسديد حاجياتهم،وما من شك أن الجانب المادي مهم جدا و لا يقتصر على إشباع الحاجات الاقتصادية للفرد فقط ، ولكنه أيضا يشبع حاجات أخرى نفسية واجتماعية بصورة مباشرة وخاصة وإن تقدم التكنولوجيا للمجتمع يخلق كثيرا من السلع والخدمات التي يطمح الناس في شرائها واستعمالها، ولن يتمكنوا من ذلك إلا إذا كانت عندهم قوة شرائية مصدرها الأجور، فإذا لم يستطيع الفرد أن يشتري السلع ويتمتع بالخدمات التي يريدتها فلا شك أن ذلك يثير في نفسه شعورا بالاستياء و عدم الرضا.

الجدول رقم (10): يبين إذا كان الأجر الذي يتقاضاه المبحوثات يتناسب

مع مؤهلاتهن العلمية.

النسبة %	التكرار	البدائل
39.39%	13	نعم
60.60%	20	لا
100%	33	المجموع

يعتبر الأجر ثمن ما يبذله العامل من مجهود عضلي وعقلي في العمل ومما لاحظته من نتائج الجدول رقم (10) أن نسبة 60.60% من المبحوثات أكدن عدم تناسب الأجر مع مؤهلاتهن العلمية،بينما قدرت نسبة 39.39% من المبحوثات أقرن بأن الأجر الذي يتقاضينه يتناسب مع مؤهلاتهن العلمية.

في حين يطمح كل شخص مقبل على الحياة المهنية أن يحصل على الوظيفة التي تتلاءم مع مستواه و تلي رغباته، و هو عندما يلتحق بأي مؤسسة ينتظر أن يشغل تلك الوظيفة التي يطمح إليها. فإذا وجد ما يصبو إليه فإن جزءا كبيرا من طموحاته قد تحقق و سيكون راضيا عن منصبه، أما في حالة العكس، بحيث يضطر لشغل وظيفة أخرى - يرى أنها لا تناسب مستواه - بسبب النقص الكبير في مناصب الشغل و انخفاض العرض في سوق العمل. فسيكون لتلك العجلة تأثير كبير في المستقبل حيث يصبح العمل غير راض عن وظيفته؛و عندما يشغل الفرد منصبا لا يرضاه، فمن غير الممكن أن يتوقع إمكانية تحقيقه لطموحاته، و حتى و إن كان متفائلا في البداية فإنه مع مرور الوقت سيشعر بخيبة الأمل، لأنه مهما حاول جاهدا التأقلم مع الوضع و القبول بالأمر الواقع فلن يتمكن من ذلك، فهو يؤدي عملا لا يتناسب مع مؤهلاته العلمية².

¹مقابلة : خاصة مع ممرضة ، يوم 2015/02/02

²<http://www.geocities.com/rashid- alhora/ almawared.htm>

الجدول رقم (11): يبين استفادة المبحوثات من الترقية

النسبة%	التكرار	البدائل
63.63%	21	لا
9.09%	3	الأقدمية
12.12%	4	الكفاءة المهنية
15.15%	5	الاثنين معا
100%	33	المجموع

تعتبر الترقية من الموضوعات التي لها أهميتها في أي مؤسسة، فهي تمثل أحد حوافز العمل المعنوية إلى جانب كونها حافزا ماديا يستثير العاملين ويدفعهم إلى تحسين مستوى الأداء، فالترقية في نظر العاملين وسيلة للتقدم في السلم الوظيفي وحافزا على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف لأنها تمثل من وجهة نظرهم تقدر من جانب المؤسسة لخدماتهم وجهودهم¹، إلا أن الجدول (11) يوضح أن هناك 63.63% من المبحوثات لم يتحصلن على ترقية و هذا لأن البعض منهن متعاقدات و أما البقية من الوافدات الجدد للمؤسسة و مثلت نسبة 36.36% من المبحوثات تحصلن على ترقية خلال مسارهن المهني، ولاحظت أن الترقية في هذه المؤسسة تتم وفقا لمعايير الأقدمية و الكفاءة المهنية أو الاثنين معا، حيث سجلت الترقية بسبب الاثنين معا بنسبة 15.15% ثم تليها الكفاءة المهنية و قدرت بنسبة 12.12% المسجلة في الميدان العمل، و نجد 03 إجابات بنسبة 9.09% تحصلن على ترقية بسبب الأقدمية و ترى بعض المبحوثات أن الأقدمية في العمل أكسبتهم خبرة و مهارة و هناك من أكدت لنا أن الأقدمية و حدها لا تكفي لتكون معيارا محددًا للترقية، ورغم ذلك تبقى فرص الترقية في العمل من الأهداف التي ترغب العاملات في تحقيقها من خلال الوظيفية، لأنها توفر لهن امتيازات إضافية سواء مادية أو اجتماعية أو نفسية، فالأجر يتحسن شيئًا فشيئًا، و أوضاعهن الاجتماعية يطرأ عليها هي الأخرى نوع من التحسين، بالإضافة إلى التقدير من طرف المحيطين بهن داخل المؤسسة أو خارجها، وهذا طبعًا يؤدي إلى حالة الرضا لديهن.

¹- جابر عوض سيد، أبو الحسن الموجود، المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، دط 2004، ص 183

الجدول رقم (12): يوضح حاجة المبحوثات لفترة تكوينية.

النسبة%	التكرار	البدائل	
27.27%	9	لتحسين الأداء وتنمية القدرات	نعم
3.03%	1	الحفاظ على منصب العمل	
3.03%	1	الحصول على الترقية	
48.48%	16	كلهما معا	
18.18%	6	لا	
100%	33	المجموع	

يوضح الجدول رقم (12) أن 27 مبحوثات بنسبة 81.81% أجبن بأنهن بحاجة إلى فترات تكوينية جديدة

ويرجع ذلك الأسباب مختلفة تتمثل في نسبة 48.48% أقرن بأن ذلك من أجل تحسين الأداء و تنمية القدرات

و للحفاظ على المنصب و للحصول على ترقية أي كلهما معا حيث قدرت 27.27% من المبحوثات أكدن أن سبب ذلك يرجع لتحسين الأداء و تنمية القدرات و ذلك لمسايرة التطورات و المستجدات في المجال الصحي، في حين كانت نسبة 3.03% من المبحوثات يرجعن سبب ذلك للحفاظ على منصب العمل و زيادة مهارتهن و كذا الحصول على ترقية من أجل الزيادة في المسؤوليات و تحسين المركز الوظيفي للعاملات و تصاحبه زيادة في الأجر لتحسن ظروفهن المادية و المعنوية، كما تجعلهن في موضع احترام و تقدير من المحيط الاجتماعي الذي يعشن فيه داخل المؤسسة و خارجها، إن الاهتمام المستمر بالتدريب و التطور من شأنه أن يجعل قدرات العامل تتناسب مع متطلبات العمل و احتياجاته، مما يؤدي به إلى التوافق في أداء هذا العمل و رفع الروح المعنوية للعامل، و يساعده على أداء أعماله بيسر و سهولة دون معوقات مهما تحققت استمرارية توافق العامل مع العمل، كما أنه يعمل على تنمية قدرات العامل و رفع كفاءته¹.

¹ www.socpa.org.sa./quality-control/dir/index.htm.

الجدول رقم 13: يوضح قيام المبحوثات بأعمال إضافية.

النسبة%	التكرار	البدائل
12.12%	4	راحة
36.36%	12	أجر إضافي
9.09%	3	حوافز مادية أخرى
42.42%	14	لا
100%	33	المجموع

من الجدول أعلاه يبين قيام المبحوثات بأعمال إضافية بنسبة 57.57% من المبحوثات أجبن بأن بإمكانهن القيام بأعمال إضافية سواء ما تعلق بالوظيفة الأساسية داخل المؤسسة أو بوظيفة أخرى باعتبار أن معظم العاملات في القطاع الخاص يعملن في مؤسسات أخرى،¹ حيث تبين نسبة 36.36% من المبحوثات يرجعن سبب ذلك من أجل الحصول على أجر إضافي، تقوم الإدارة بحساب الوقت وتعويضه بمنحة مالية ، بينما قدرت نسبة 12.12% من اجل الحصول على راحة، في حين أكدت 9.09% من المبحوثات أنهن يفضلن حوافز مادية أخرى. و قد قدرت نسبة 42.42% من المبحوثات اللواتي يرفضن القيام بأعمال إضافية وذلك لالتزامهن العائلية و لعدم قدرتهن على ذلك.

الجدول رقم (14): يوضح حصول المبحوثات على الحوافز المادية.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
84.84%	28	على أساس الجهد المبذول
15.15%	5	على أساس السلوك
100%	33	المجموع

يبين الجدول رقم (14) أن 84.84% من المبحوثات أكدن حصولهن على حوافز مادية و ذلك على أساس الجهد المبذول بينما قدرت 15.15% من المبحوثات أجبن أنهن يحصلن على الحوافز المادية على أساس السلوك. و الواضح من

مقابلة: خاصة مع ممرضة ، يوم 2015/02/02¹

خلال هذه الإجابات و حسب نظام الحوافز المتبع لمؤسسة الضياء تبين لي أن الشائع عن الحوافز و المكافآت¹ المقدمة في هذه المؤسسة هي مكافآت المردودية الجماعية.

3-1 بيانات خاصة بالفرضية الثانية: لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة

العاملة في القطاع الخاص

الجدول رقم (15): يوضح طبيعة علاقة المبحوثات بالمشرف أثناء العمل

النسبة%	التكرار	البدائل
%100	33	علاقة تعاون و انسجام
/	/	علاقة تباعد و تنافر
/	/	أخرى
%100	33	المجموع

إن طبيعة الإشراف السائد في المؤسسة يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات، فالعلاقة التي تربط الرئيس بمؤوسيه في مواقف العمل تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو مشرفيهم وهذا ينعكس على أداء الفرد واستقراره في عمله. بحيث يبين الجدول أعلاه أن نسبة 100% يجتمع البحث أكد أن العلاقة التي تربطهن برؤسائهن ومشرفيهن المباشرين أثناء العمل علاقة تعاون و انسجام، وهذا ما لمسناه ولاحظته من خلال مقابلي مع بعض المبحوثات، حيث أكد أن العلاقة السائدة برؤسائهن المباشرين أثناء العمل علاقة حسنة مبنية على التفاهم والاحترام المتبادلين.

فالمشرف الذي يسعى للحفاظ على العلاقات الطيبة والحسنة مع مؤوسيه ويساعدهم في حل مشاكلهم ويسمح لهم بتقديم وجهات نظرهم ويترك لهم المجال لحرية التصرف في أداء واجباتهم، يجعل مشاعر الرضا والارتياح تنتشر بين الأفراد. وعليه فكلما كانت العلاقات بين الرئيس والمؤوس علاقات مبنية على الثقة والانسجام والاحترام والتفاهم كلما أدى ذلك إلى زيادة الروح المعنوية لدى الأفراد والعكس صحيح. وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية التي دعت إلى توفير الجو الملائم للعمل وتنمية العلاقات الإنسانية وتحسين ظروف العمل لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملات في المؤسسة.

الجدول رقم (16) : يبين نوعية علاقة المبحوثات بالرئيس أثناء العمل

¹ - مقابلة :مع نائب المدير يوم :2014/11/10

المجموع		متعاقد		دائم		طبيعة العقد العلاقة مع الرئيس
90.90%	30	90%	9	91.30%	21	جيدة
9.09%	3	10%	1	8.69%	2	متوسطة
/	/	/	/	/	/	سيئة
/	/	/	/	/	/	أخرى
100%	33	100%	10	100%	23	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 90.90% من المبحوثات أكدن أن علاقتهن برئيسهن أثناء العمل جيدة، بينما قدرت نسبة 9.09% أجبن أن علاقتهن برئيسهن متوسطة، تظهر هذه القراءة الإحصائية أن أغلب المبحوثات أجبن بأن لهن علاقات جيدة مع رئيسهن في العمل، سواء أكانوا موظفات بطبيعة عقد دائم أو مؤقت تحتاج العاملات في التنظيم إلى أن يشعرن بالأطمئنان و الراحة النفسية حتى يؤديين مهامهن على أكمل وجه و يتشكل الجزء الأكبر في تلك الراحة من العلاقات التي يكونهن داخل محيط العمل، و بالأخص تلك التي يكونهن مع رئيسهن باعتبار أنه هو الذي يفرض القيود على مهنتهن و هو الذي يتحكم في الأجور و القرارات النهائية، و له العديد من الصلاحيات التي تفرض عليهن تكوين علاقة طيبة مع رئيسهن.

الجدول رقم (17): يوضح تسامح الرئيس مع المبحوثات في حالة ارتكابهن خطأ أو تأخر في العمل.

النسبة%	التكرار	البدائل
54.54%	18	نعم
45.45%	15	لا
100%	33	المجموع

يوضح الجدول رقم (17) أن نسبة 54.54% من العاملات أجبن بأن الرؤساء والمشرفين يتسامحون معهن في حالة ارتكابهن للأخطاء أو التأخر عن العمل و هذا ما يجعلهن يشعرن بالارتياح و رضاهن عن سلوك الرؤساء، في حين قدرت نسبة 45.45% من المبحوثات أكدن عدم تسامح الرئيس معهن في حالة ارتكاب الأخطاء أو التأخر عن العمل، و هذا راجع لطبيعة و نوعية مهام المؤسسة الحساس، لذلك فإن الأسلوب المتبع من قبل الرؤساء يتسم بالصرامة والرقابة الشديدة والمتابعة لهن و هذا ما شرحت به العاملات أثناء مقابلاتي لهن، و على حسب رأي نائب المدير فإن التسامح في حالة ارتكاب خطأ العاملات، فإذا كان الخطأ الذي ارتكبهن جسيم ويؤثر على السير الحسن

للعمل ويكيد المؤسسة حسائر خاصة و أن طبيعة ونوعية مهام المؤسسة الطبية تستدعي الحذر ففي هذه الحالة فإن العاملة قد تتعرض إلى عقوبات أو الفصل عن العمل .و في حالة ارتكبت خطأ غير جسيم فيمكن مساعدتها عليه . وتظهر صفة ذكاء المشرف، ومدى إلمامه بأدبيات التعامل مع العمال وتكشف في نفس الوقت مدى مرونة الأسلوب المتبع من طرف المشرف في احتواء العامل، وذلك بتوجيهه ومراقبته وتقديم النصح له بعيدا عن الاحتقار أو الازدراء أو ما شابه ذلك من السلوكيات التي قد تחדش نفسيته، وعلى ذلك فإن المشرف مطالب بأن يكون مقتنعا بأن أسلوب التوجيه القائم على الاحترام والتفاهم هو الأسلوب الأنجع في العملية الإشرافية¹.

الجدول رقم (18) يبين تدخل الرئيس لحل الخلافات بين المبحوثات.

النسبة %	التكرار	البدائل	
6.06%	2	ينحاز إلى طرف ما	نعم
90.90%	30	يحكم بالعدل	
3.03%	1	لا	
100%	33	المجموع	

يوضح الجدول رقم (18) المتعلق بموقف الرؤساء أثناء تدخلهم لحل الخلافات والمشاكل بين العاملات قدرت نسبة 90.90% من المبحوثات أكدن أن الرئيس على عملهن يحكم بالعدل عند تدخله في حل الخلافات التي تحدث بين العاملات، وقد عبرت المبحوثات عن شعورهن بالراحة والاطمئنان والرضا وزيادة الإقبال والدافعية في العمل عندما يحكم الرئيس بالعدل في حل الخلافات والمشاكل التي تحدث بينهن وهذا دليل على شخصية الرئيس وخبرته ومهارته وحسن تسييره للمؤسسة، بينما قدرت نسبة 6.06% من المبحوثات أجبن بأن الرئيس ينحاز إلى طرف ما أثناء تدخله لحل الخلافات بين العاملات مما جعلهن يشعرون بالاستياء وانخفاض الرضا الوظيفي لديهن، في حين أجابت مبحوثة أن الرئيس لا يتدخل لحل الخلافات بين العاملات في المؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح صرامة الرئيس في تطبيق القوانين بالمؤسسة.

¹- صالح الشبشيكي: العلاقات الانسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، دط، 1976، ص332

النسبة %	التكرار	البدائل
100%	33	نعم
/	/	لا
100%	33	المجموع

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بصرامة الرئيس في تطبيق القوانين في المؤسسة، بأن نسبة 100% من المبحوثات يؤكدون أن الرئيس أو المشرف على عملهم صارم في تطبيق القوانين، وقد بينت المقابلة التي أجريتها مع المبحوثات بأن صرامة المشرف أو الرئيس في تطبيق القوانين بالمؤسسة تؤدي إلى شعورهن بعدم الرضا والارتياح لأنهن يشعرن بالقيود والضغط، وهناك رقابة عليهن، وهذا راجع لطبيعة المؤسسة.

جدول رقم(20): يوضح المعايير المفضلة في اختيار الرؤساء و المشرفين

النسبة %	التكرار	البدائل
51.16 %	22	الكفاءة
23.25%	10	الأقدمية
25.58%	11	الشهادة
/	/	المحسوبية
/	/	أخرى
100%	43	المجموع

يبين الجدول أعلاه المتضمن المعايير المفضلة في اختيار الرؤساء و المشرفين أن 51.16% من المبحوثات أقرن أن الكفاءة أفضل معايير اختيار الرؤساء، في حين قدرت نسبة 25.58% من المبحوثات أجبن أن أفضل معيار لاختيار الرؤساء و المشرفين هي الشهادة، وثالثها 23.25% اللواتي أكدن أن أفضل معايير اختيار الرؤساء و المشرفين هو الأقدمية.

جدول رقم(21) : تساعد قوانين و إجراءات العمل المبحوثات على إنجاز عملهن

بكل راحة و حرية

النسبة %	التكرار	البدائل
96.96%	32	نعم
3.03%	1	لا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) يبين 96.96 % من المبحوثات أكدن أن قوانين وإجراءات العمل مساعدة على إنجاز أعمالهن بكل راحة وحرية، وقد دلت المقابلات التي أجريتها مع العاملات أثناء توزيع الاستمارة بأنهن يشعرن بالرضا والارتياح والإقبال على العمل و بأن قوانين وإجراءات العمل مساعدة على إنجاز أعمالهن بكل راحة وحرية، بدون قيود وضغوط من قبل المسؤولين في المصلحة الطبية، في حين أجابت مبحوثة واحدة بأن قوانين وإجراءات العمل غير مساعدة على إنجاز أعمالها بكل راحة وحرية.

جدول رقم (22) يبين الطريقة التي توصل بها المبحوثات مقترحاتهن الخاصة بالعمل لإدارة المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
75.75%	25	عن طريق المشرف المباشر
21.21%	7	عن طريق الاتصال بالمسؤولين
3.03%	1	عن طريق الاجتماعات
100%	33	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 75.75% من المبحوثات توصلن مقترحاتهن عن طريق المشرف المباشر على عملهن و هذا ما أوضحتته لي بعض المبحوثات أثناء مقابلي لهن أن المشرف المباشر على عملهن هو الذي يقوم بتوصيل المقترحات والآراء والأفكار التي يقترحها العاملات المتعلقة بالعمل، لأن المشرف أو الرئيس باعتباره يشكل همزة وصل بين الإدارة والعاملات والتي تتجسد من خلال العلاقة التي تربطه بمرؤوسيه، فالمشرف يسعى دائما إلى حل مشاكل العاملات والاستماع لمقترحاتهن وآرائهن المتعلقة بالعمل و كسب ولائهن وثقتهن من أجل تحقيق رضاهن، و قدرت نسبة 21.21% اللواتي توصلن مقترحاتهن عن طريق الاتصال بالمسؤولين في حين أجابت مبحوثة وحدة أن مقترحاتها توصلها للمسؤولين عن طريق الاجتماعات التي تعقدها المؤسسة.

جدول رقم (23) يبين استشارة الرئيس للمبحوثات أثناء تأدية العمل.

النسبة%	التكرار	البدائل
12.12%	4	دائما
78.78%	26	أحيانا
9.09%	3	لا يفعل ذلك مطلقا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) الذي يوضح أن استشارات الرئيس للمبحوثات أثناء تأدية العمل قدرت نسبة 78.78 % مبحوثات أكدن بأن رؤسائهن يستشيروهن أحيانا خاصة اللواتي يتمتعن بالخبرة و التجربة وكذلك للاستفادة من آرائهن في مجال العمل لخلق جو من العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي، بينما قدرت نسبة 12.12% من المبحوثات أجهن بأن مشرفهن يستشيروهن دائما أثناء تأدية العمل ، وتبين نسبة 9.09% أن الرؤساء لا يستشيروهن مطلقا أثناء تأدية العمل.

جدول رقم (24) يبين إعطاء المزيد من حرية التصرف من طرف الرئيس للمبحوثات يؤدي إلى زيادة ولائهن و شعورهن بالرضا.

النسبة%	التكرار	البدائل
96.96%	32	نعم
3.03%	1	لا
100%	33	المجموع

تشير البيانات الاحصائية الواردة في الجدول (24) أن نسبة 96.96% من المبحوثات أكدن أن إعطائهن مزيدا من حرية التصرف من طرف المشرف يزيد من ولائهن و شعورهن بالرضا في مؤسسة الضياء ، بينما قدرت نسبة 3.03% من المبحوثات أجهن أن إعطائهن مزيدا من حرية التصرف من طرف رئيسهن لا يؤدي إلى زيادة ولائهن و شعورهن بالرضا.

جدول رقم (25) يوضح مساعدة الرئيس المبحوثات لمواجهة وحل الصعوبات و المشاكل في العمل.

النسبة%	التكرار	البدائل
96.96%	32	نعم
3.03%	1	لا
100%	33	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 96.96% من المبحوثات أقرن أنهن إذا واجهتهن صعوبات و مشاكل في العمل يساعدهن رئيسهن على حلها و هذا ما أكدته "التون ماي و "أنه لا بد من تدريب الرؤساء والمشرفين على فهم الناس و حسن التعامل معهم باختلاف مواقفهم ومعتقداتهم، ويكون ذلك بتنمية القدرة لدى المشرفين والرؤساء على تحليل اتجاهات الأفراد ومحاولة التعرف على كل الجوانب والمواقف المختلفة والعوامل المؤثرة على العمال، حتى يتمكنوا من مساعدتهم على حل مشاكلهم لأن عمل المشرف على حل المشكلات الإنسانية العامة أو الخاصة يساعد العامل على الاستقرار النفسي، و لأن التعاملات لا يتأثرن بظروف عملهن فحسب بل هناك مؤثرات شخصية بعيدة عن العمل الرسمي، لو عمل المشرف على كشفها ومحاولة مناقشتها على الأقل سيبعث ذلك شعورا بالارتياح من العامل تجاه رئيسه وبالتالي ي كون على ثقة في عدالته ويجعله يحس أنه موضع تقدير واحترام فيعمل جاهدا على تحسين أدائه وبكفاءة وفعالية و بالتالي الشعور بالرضا، بينما أجابت عاملة واحدة أن رئيس عملها لا يساعدها لمواجهة و حل الصعوبات و المشاكل في العمل.

جدول رقم (26): يوضح تفكير المبحوثات في مغادرة المؤسسة التي

تعملين بها.

النسبة%	التكرار	البدائل
9.09%	3	عدم ملائمة ظروف العمل
3.03%	1	عدم الرغبة في العمل
3.03%	1	الأجر ضئيل
3.03%	1	تعسف الاشراف
/	/	أخرى
81.81%	27	لا
100%	33	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن 27 مبحوثة بنسبة 81.81% أجبن بأنهن لم يفكرن بمغادرة المؤسسة وهذا بسبب قلة الوظائف و لاحتياجهن للوظيفة، و رغم عدم ملائمة ظروف العمل والأجر الضئيل وضغوط المشرف ، لم تدفعهن للتفكير في مغادرة المؤسسة، وهذا بسبب الأقدمية خاصة اللواتي لديهن خبرة وينتمون إلى الفئة العمرية الأكبر سنا فهن يفكرن في التقاعد يرى رايت و هاميلتون أن الموظفين من كبار السن تقل مطالبهم الشخصية كلما ازدادت مدة

عملهم بالتنظيم الرسمي¹، كما أنهم يكونون أكثر واقعية و قناعة من ذي قبل، و تقل البدائل المتاحة أمامهم للانتقال إلى منظمات أخرى، و من تم يكون هؤلاء الأفراد أكثر انتمائية و رضا و رغبة في البقاء للعمل في التنظيم الحالي إذ أنهم يعلن أفراد أسرهم، في حين أكدت 9.09% من المبحوثات عكس ذلك، يرجع السبب لعدم ملائمة ظروف العمل بينما قدرت نسبة كل من عدم الرغبة في العمل و الأجر الضئيل و تعسف الإشراف بنسبة 3.03% و يرجع السبب حسب رأيهم لعدم ملائمة الأجر بظروفهم و غلاء المعيشة.

جدول رقم (27): يبين إشراك المبحوثات في اتخاذ القرارات المتعلقة

بالعمل يؤدي إلى زيادة ولائهم و استقرارهم في العمل.

النسبة%	التكرار	البدائل
90.90%	30	نعم
9.09%	3	لا
100%	33	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (27) أن 30 مبحوثة بنسبة 90.90% أقرن على أن إشراكهن في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهن تؤدي إلى زيادة ولائهم واستقرارهن في العمل، ولقد دلت المقابلات التي أجريتها مع بعض المبحوثات أن المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من انتمائهن إلى المؤسسة وارتفاع روحهن المعنوية، فهن يسعين لتحقيق حاجتهن ورغباتهن الشخصية، فدورهن لا يقتصر على الخضوع والطاعة للأوامر والتعليمات التي تصدرها المستويات العليا، بل يساهمن كذلك ويشاركن في صنع القرارات وتحقيق أهداف المؤسسة، بينما قدرت 9.09% من المبحوثات بعدم زيادة ولائهن واستقرارهن في المؤسسة، لأنهن لا يساهمن في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

إن الإنسان بطبيعته يجب أن يشعر بأهميته وبقيمته وأن يظهر ذلك أمام الآخرين كما يحتاج للشعور بأن من حوله يهتمون برأيه ويحتاجون لمشورته مما يزيد من تقديره لذاته و عندما يسمح القائد لمؤوسيه بالمشاركة في اتخاذ القرارات و يستمع لهم باهتمام ذلك، يشجعهن على إبداء آرائهن وطرح أفكارهن و انشغالتهن، إنما هو يعمل بذلك على رفع مستوى رضاهن عن العمل و بالتالي رضاهن عنه.

حيث يرغب الأفراد في المشاركة لأن القرارات المتخذة تساهم بشكل مباشر، فحين تقحم القرارات والتغييرات من أعلى بشكل تعسفي من دون أي تفسيرات فإن ذلك يؤدي إلى شعور العمال بعدم الاطمئنان و اتخاذهم لإجراءات مضادة لتلك التغييرات، لكن حين يشاركون تكون قد سنحت لهم الفرصة لإسماص صوتهم، وقد يرغبون في التغيير²، فالاستقرار هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغييره إلى مؤسسة أخرى مادام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية، ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه، ويكون ذلك من خلال إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية،

¹- اعتماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الانجلو المصرية، د ط 1994، ص 293

² - <http://www.geocities.com/rashid-alhora/almawared.htm>

والاعتراف بمهاراته وقدراته واحتياج المؤسسة اليد كفرد وكعامل، وحرصها الدءوب على توفير المناخ التنظيمي الذي يسمح له بإبراز مواهبه ومهاراته وتطوير قدراته باستمرار، وبالطبع يتأتى له ذلك من خلال التكوين المهني والتعليم المستمر سواء مكان العمل أو خارجه، المهم أن تحقق له الإشباع الكافي ليكون نفسه بالقدر الذي يتماشى مع مستوى الطموح والمهارة لديه. ومن جهته فقد صاغ " كابلاو " نموذجاً يمكن على أساسه تقييم فعالية المؤسسات ويركز بالدرجة الأولى على الاستقرار المهني، الذي يمثل قدرة المؤسسة على الحفاظ على هيكلها وأعمالها، وضمان التكامل بين أفرادها لما توفره لهم من اتصالات وعلاقات طيبة بغية تواصلهم، واحتكاكهم بعضهم ببعض، فالاحتكاك ضروري لتعلم الكثير عن بادئ وطرق العمل الصحيحة ومناقشة الحلول المناسبة¹.

جدول رقم (28) : يوضح شعور المبحوثات بحرية التصرف و الراحة في أداء

عملهن.

النسبة %	التكرار	البدائل
6.06%	2	قواعد العمل و لوائحه
6.06%	2	نظام الاشراف
3.03%	1	انعدام الثقة العامل و الرئيس
/	/	أخرى
84.84%	28	نعم
100%	33	المجموع

يوضح الجدول رقم (28) أن نسبة 84.84% من المبحوثات أكدن شعورهن بحرية التصرف والراحة في أداء الأعمال في حين قدرت نسبة اللواتي أرجعن السبب لقواعد العمل و لوائحه و نظام الإشراف بنسبة 6.06% من المبحوثات أكدن عدم شعورهن بحرية التصرف و الراحة في أداء الأعمال وذلك يعود لطبيعة ونوعية عمل المؤسسة التي تتطلب الصرامة و الرقابة الدائمة و المستمرة أثناء تأدية العمل ، بينما مبحوثة واحد أرجعت السبب لانعدام الثقة بين العامل و الرئيس و هذا ما جعلها لا تشعر بحرية التصرف و الراحة أثناء تأدية عملها.

جدول رقم (29): يوضح تلقي المبحوثات الأوامر أثناء تأدية عملهن من رئيس واحد.

النسبة %	التكرار	البدائل
----------	---------	---------

¹-محمد عليش:إدارة الموارد البشرية، دار القلم،لبنان،ط2،1985،ص34

نعم	28	84.84%
لا	5	15.15%
المجموع	33	100%

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح تلقي المبحوثات الأوامر أثناء تأدية العمل من رئيس واحد حيث أكدت 28 عاملة بنسبة 84.84% تلقيهن الأوامر من رئيس واحد، بينما نجد نسبة 15.15% أجن بأهن لا يتلقين الأوامر من رئيس واحد، وقد دلت المقابلات التي أجريتها مع بعض المبحوثات بأهن يشعرون بالارتياح والرضا والاستقرار أثناء تلقي الأوامر والتوجيهات من رئيس واحد وذلك حسب التسلسل الهرمي للسلطة، مما يؤدي إلى إقبالهن على العمل وتطبيق القوانين والتعليمات الصادرة من الرئيس المباشر.

جدول رقم (30) يبين نظرة المبحوثات لقوانين وطرق العمل بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
27.27%	9	واضحة بعض الشيء
12.12%	4	واضحة بقدر
60.60%	20	واضحة جدا
/	/	غامضة
100%	33	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يوضح 60.60% من المبحوثات أكدن أن قوانين و طرق العمل في مؤسسة الضياء واضحة جدا و تساعد على دقة و إنجاز المهام ،بينما قدرت نسبة 27.27% اللواتي يرين أن قوانين و طرق العمل في مؤسسة الضياء واضحة بعض الشيء، في حين قدرت نسبة 12.12% من المبحوثات أجن أن قوانين و طرق العمل في مؤسسة الضياء واضحة بقدر.

31- يوضح تقييم المبحوثات لوضعية العمل ضمن القطاع الخاص بصفة

عامة:

			البدائل
--	--	--	---------

المجموع		ممتازة		جيدة		نوع المهنة
3.03%	1	14.28%	1	/	/	طبيبة مختصة
3.03%	1	/	/	3.84%	1	طب عام
21.21%	7	/	/	19.23%	5	مساعدة طبيب
3.03%	1	14.28%	1	/	/	قابلة
21.21%	7	28.57%	2	19.23%	5	ممرضة
9.09%	3	/	/	11.53%	3	مخبرية
12.12%	4	14.28%	1	11.53%	3	إدارية
3.03%	1	14.28%		/	/	مترجمة
3.03%	1	/	/	3.84%	1	طباخة
3.03%	1	/	/	3.84%	1	مساعدة طباط
18.18%	6	/	/	23.07%	6	عاملة نظافة
100%	33	100%	7	100	26	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين تقييم المبحوثات لوضعية العمل ضمن القطاع الخاص و من البدائل التي تحصلت عليها 28.57% من إجابات المبحوثات أكدن أن ظروف العمل في القطاع الخاص ممتازة ، في حين قدرت نسبة 14.28% من إجابات كل من طبيبة مختصة ،قابلة، إدارية و مترجمة،بينما قدرت 23.07% من المبحوثات أجبن أن ظروف العمل في القطاع الخاص جيدة،بينما أكدت 19.23% كل من مساعدة طبيب و ممرضة أن ظروف العمل في القطاع الخاص جيدة،و قدرت نسبة 11.53% كل من مخبرية و إدارية أكدن أن ظروف العمل في القطاع الخاص جيدة،في حين قدرت نسبة 3.84% طب عام و طباخة و مساعدة طباخة أن ظروف العمل في القطاع الخاص جيدة.

من خلال هذه المعطيات التي تثبت أن هناك تنسيق بين أعضاء القطاع و وجود جو من التفاهم الذي يؤدي للرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

أولاً:مناقشة النتائج الجزئية و العامة

توصلت الدراسة الراهنة إلى عدد من النتائج العامة والجزئية و التي تعكس واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

1-1 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى: والتي مفادها ما يلي :

- لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص

فمن خلالها تحاول الدراسة تشخيص طبيعة الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص بالمنظمة، ويظهر ذلك من خلال جملة من المؤشرات التي مثلتها أسئلة الاستمارة وهذه المؤشرات هي: توزيع الأجر و الحصول على الزيادة منذ الالتحاق بمؤسسة الضياء و المعبر عنها في أسئلة الاستمارة (7-8) و كفاية الأجر و تناسبه بالمؤهلات العلمية و المعبر عنها بالرقم (9-10)، و كذا الاستفادة من الترقية و المعبر عنها بالرقم (11) كذا الحاجة لفترات تكوينية و المعبر عنها بالرقم (12)، و القيام بأعمال إضافية و المعبر عنها بالرقم (13) و كذا الحصول على حوافز مادية المعبر عنها بالرقم (14)، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ بعد تفريغ البيانات وتحليلها اتضح أنّ أغلبية المبحوثات أكدن أنّهن يتقاضين أجر يتراوح ما بين [18000 - 20000]، و من خلال تحليلنا لإجابات المبحوثات على الأسئلة الخاصة حول كفاية الأجر و تناسبه مع المؤهلات العلمية للمبحوثات فالشواهد الكمية أثبت عدم كفاية أجرهن الذي يتقاضينه حالياً و عدم تناسبه مع مؤهلاتهن العلمية.
- ✓ كما أجابة أغلب المبحوثات بعدم حصولهن على ترقية ، حيث يرجعن سبب ذلك لأن بعضهن متعاقدات و منهن الوافدات الجدد بالمؤسسة.
- ✓ و تؤكد أغلب إجابات المبحوثات حاجتهن إلى تكوين من أجل تحسين أدائهن و تنمية قدرتهن و للحفاظ على منصب عملهن و كذا الحصول على ترقية.
- ✓ كما أكدت المعطيات الكمية أنّ أغلبية العاملات أجابنا بأنهن يقومن بأعمال إضافية و ذلك من أجل الحصول على أجر إضافي.
- ✓ كما أنّ المعطيات الكمية تشير إلى حصول المبحوثات على الحوافز المادية و ذلك على أساس الجهد المبذول بحيث تعتمد مؤسسة الضياء مكافآت المر دودية الجماعية.

و من خلال الشواهد الكمية التي تحصلنا عليها من المؤسسة الطبية و الجراحية الضياء بورقلة مجال الدراسة ، أن الفرضية الجزئية الأولى تحققت ، فالمؤسسة لا تعتمد على الحوافز و هذا ما أدى لعدم رضا المبحوثات عن أجرنهن و عدم كفايته مع متطلبات الحياة وكذا عدم تناسبه مع مؤهلاتهن العلمية و الاستفادة من الترقية التي تعتبر أحد حوافز العمل المعنوية و كذلك تعد حافز مادي .

❖ إذن نستنتج أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

1-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية: و التي مفادها أن:

- لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

سنحاول الكشف عن علاقة طبيعة الإشراف بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص، و ذلك من خلال المؤشرات التي تمحورت حولها الإستمارة و هذا من السؤال (15-32) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ تشير المعطيات الكمية أن كل المبحوثات أجبن بأن طبيعة علاقتهن بالمشرف هي علاقة تعاون و انسجام.
- ✓ كما أكدن أن نوعية العلاقة التي تربطهن برئيسهن أثناء العمل هي علاقة جيدة.
- ✓ في حين تكشف النتائج على أنّ أغلبية المبحوثات أقرن على تسامح الرئيس معهن في حالة ارتكاب خطأ أو تأخر في العمل.
- ✓ من خلال النتائج تبين أن أغلبية المبحوثات أكدن تتدخل الرئيس لحل الخلافات و يحكم بالعدل بينهن.
- ✓ كما أكدت كل المبحوثات أن الرئيس أو المشرف على عملهن صارم في تطبيق القوانين في مؤسسة الضياء.
- ✓ في حين أقرت أغلبية المبحوثات أن الكفاءة تعتبر أفضل معايير لاختيار الرؤساء.
- ✓ كما أكدت المبحوثات بأن قوانين وإجراءات العمل مساعدة على إنجاز أعمالهن بكل راحة وحرية في المؤسسة.
- ✓ كما أقرت أغلبية المبحوثات بأنهن توصلن مقترحاتهن عن طريق المشرف المباشر على عملهن.
- ✓ كما أن رئيسهن يستشرهن أحيانا أثناء تأدية العمل.
- ✓ و في حين أجابة أغلبية المبحوثات أن إعطائهن مزيدا من حرية التصرف من طرف المشرف يزيد من ولائهن و شعورهن بالرضا في مؤسسة الضياء.

✓ كما أن رئيسهن في العمل يقوم بمساعدتهن لمواجهة و حل الصعوبات و المشاكل في العمل و هذا ما أجابة عليه أغلبية المبحوثات.

✓ في حين تكشف النتائج على أن أغلبية المبحوثات أكدن عدم تفكيرهن في مغادرة المؤسسة.

✓ كما أقرت المبحوثات على أن إشراكهن في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهن تؤدي إلى زيادة ولائهن واستقرارهن في العمل.

✓ كما أن البيانات الإحصائية المحصل عليها تدل على أن العاملات يشعرن بحرية التصرف و الراحة في أداء أعمالهن بالمؤسسة.

✓ كما أكدت نسبة من المبحوثات أنهن يتلقين الأوامر أثناء تأدية عملهن من رئيس واحد.

✓ من خلال النتائج تبين أن أغلبية المبحوثات يقرن أن القوانين و طرق العمل في مؤسسة الضياء واضحة جدا.

✓ تشير المعطيات الكمية إلى أن أغلبية المبحوثات أكدن أن ظروف العمل في القطاع الخاص جيدة.

إن طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعاملات تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي السائد، وهذا ما ترجمته بصدق النتائج والشواهد الكمية للفرضية الجزئية الثانية. هذه الشواهد أكدت بأن العلاقة القائمة بين المشرف ومرؤوسيه ترتبط ارتباطا وثيقا بمستوى الرضا الوظيفي، فكلما كانت العلاقات السائدة بين المشرف ومرؤوسيه علاقات يسودها الاحترام والثقة والتعاون والانسجام، كلما أدى ذلك إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملات والعكس صحيح. من هنا فإن هذه الشواهد الكمية التي حصلنا عليها جاءت لتؤكد صدق الفرضية الثانية، ونخلص إلى أن طبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص مبنية على العلاقات الإنسانية الحسنة والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى الشعور بالانتماء والاستقرار والولاء والارتياح وبالتالي الرضا الوظيفي.

ثانيا: النتيجة العامة

من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن الوقوف على صدق الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة و نستطيع أن نؤكد صدق الفرضية العامة بحيث أن الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص يتوقف بالآليات التنظيمية المتمثلة بطبيعة الحوافز التي تعتبر دافع أساسي لتحقيق الرضا الوظيفي، كما أن الإشراف المبني على المرونة والمعاملة الحسنة والمشاركة في اتخاذ القرارات

و العلاقة القائمة بين المشرف والعاملات ترتبط ارتباطا وثيقا بمستوى الرضا الوظيفي السائد في المؤسسة.

و لقد خلصت الدراسة و تحليل المعطيات و البيانات إلى مجموعة من النتائج وهي:

انطلاقا من الفرضية الأولى تبين أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في مؤسسة الضياء التي تساهم في تحفيزهن و رفع الروح المعنوية ، و بما أن مؤسسة الضياء لا تعتمد على نظام للحوافز الذي أدى لعدم الرضا الوظيفي للمرأة و ذلك لعدم كفاية الأجر و عدم تناسبه مع مؤهلاتهن العلمية ، و عدم حصولهن على ترقية.

و انطلاقا من هذه الفرضية تبين لنا أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

كما تبين الفرضية الثانية التي مفادها لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص و هذا يرجع إلى نوع و طبيعة علاقة الجودة بين المشرف و مرؤوسيه و التعاون و الانسجام و كذلك إشراكهن في اتخاذ المتعلقة بعملهن ذلك يؤدي إلى زيادة ولائهن و استقرارهن في العمل و بالتالي شعورهن بالرضا الوظيفي.

و من خلال ذلك نستنتج أن لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص بمؤسسة الضياء



الخطمة

خاتمة:

انطلقت الدراسة من هدف يتمحور حول الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في المصلحة الطبية الضياء حاولت إبراز أهمية و واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

فالرضا الوظيفي يلعب دورا هاما في المنظمة و يضمن لها البقاء و الاستمرار وترسيخ دورها اقتصاديا و اجتماعيا لأنه يعتبر من العوامل المهمة في التأثير على أداء العاملات خاصة في المجالات الخدمية نظرا لنوعية الخدمة المطلوب تقديمها في القطاع الصحي.

و باختصار فقد حققت هذا الدراسة كشفا أوليا عن بعض الآليات التنظيمية التي بواسطتها يمكن تحقيق الرضا الوظيفي للمرأة العاملة، و لذلك يمكن اعتبار نتائجه على الأقل ذات قيمة علمية و عملية و ما هذا البحث إلا جزء من البحث العلمي في مجتمع مازال بحاجة ماسة لدراسة مثل هذه المواضيع دراسة سوسولوجية متقدمة، كما تبقى نتائج البحث ذات قيمة علمية رغم نسبة هذا التقدير مع انسجام هذه النتائج مع أهداف البحث و مع ذلك فإن نتائج كل بحث علمي لها مجالها وحدودها، و من بين النتائج التي توصلت إليها أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص فلا شك أن الفرد يحتاج أن يكون الأجر الذي يتقاضاه كافيا لسد حاجياته، والاهتمام بفرص الترقية

و برامج التدريب، كما أظهرت النتائج أنه لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي بمؤسسة الضياء أن العلاقات الحسنة بين الرئيس والمرؤوس والمبنية على الثقة والاحترام والتعاون والانسجام و تقديم المساعدة لمن في مواجهة صعوبات و مشاكل العمل و إعطائهن مزيدا من حرية التصرف في أداء واجباتهن يؤدي إلى شعورهن بالولاء الذي يؤدي بدوره إلى الرضا الوظيفي.

و لقد قمت بدراسة أولية عن هذا الموضوع رغبة مني في الكشف عن واقع المرأة العاملة في القطاع الخاص، كما أدعو الطلبة لمواصلة هذا المجهود بالقيام بدراسات أخرى لثمين حقل سوسولوجيا المرأة في ورقلة و في الجزائر.

و من خلال النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة فإنني أقترح التوصيات التالية:

- القيام بدراسة لتحسين رواتب الموظفين بما يتناسب مع متطلبات المعيشة و بما يكفل حياة كريمة

يجب الاهتمام بفرص الترقية و أن تكون الترقية بقواعد تتسم بالمساواة و العدل و الكفاءة.

- استمرار الإدارة بحرصها على سماع مقترحات الموظفين و العمل بها ما أمكن ذلك.
- اعتماد التحفيز المعنوي إلى جانب التحفيز المادي.
- اعتماد التدريب كآلية لتطوير المهارات في ظل التكنولوجيا المعاصرة.



قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر و المراجع:

أولاً: المعاجم و القواميس

1- إبراهيم قيلاتي :قاموس عربي عربي، دار الهدى عين مليلة ، الجزائر، دط،1997

2- - المنجد في اللغة العربية، دار المشرق، لبنان، ط1، 2000

3- عدنان أبو مصلح:معجم علم الاجتماع،دار أسامة للنشر و التوزيع، الاردن، ط1، 2006

ثانياً: الكتب باللغة العربية

4- ابراهيم التهامي:الدراسات السابقة في البحث العلمي(أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية) ،العدد

3،الجزائر،1999

5- إحسان محمد الحسن :مناهج البحث الإجتماعي، دار وائل للنشر للتوزيع ، الأردن ، ط2005،1

6- إحسان محمد الحسن : الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ،دار الطليعة، لبنان،ط2، 1988

7- الخشاب سامية:النظرية الاجتماعية و دراسة الأسرة، الدار الدولية للإستثمار الثقافية للنشر، دط،2008

8- اعتماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، دط، 1994

9- براون أ: علم النفس الإجتماعي في الصناعة،ترجمة: السيد محمد خيرى،دار المعارف القاهرة، مصر،1968

10- جابر عوض سيد، أبو الحسن الموجود، المتغيرات الإدارية في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب

الجامعي الحديث الإسكندرية مصر، دط، 2004

11- حسين عمر:موسوعة المصطلحات الاقتصادية ،مكتبة القاهرة الحديثة،مصر،دط،1995

12- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دون دار النشر، الجزائر،

ط3، 2008

13- رمون كيني، فان لوك كو بنهود: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة يوسف الجياي، لبنان،

دط، 1996

14- صالح الشبشكي: العلاقات الانسانية في الإدارة، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، دط، 1976

15- صباح الدين علي: مقدمة الخدمة الاجتماعية، منشأة المعارف، مصر، ط1، 1985

16- طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة و النشر و لتوزيع، مصر، دط، 1992

17- عادل حرحوش ، صالح مؤيد سعيد سالم ، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عالم الكتب

الحديث ،الاردن، ط3، 2009

18- عبد الباسط محمد الحسن: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة ،مصر، ط2، 1977

19- عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة

و النشر، مصر، دط، 2001

20- علي غريب: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة،

cirto copy، قسنطينة، دط، 2006

21- عمار طيب كشروود: علم النفس الصناعي و التنظيم (مفاهيم و نماذج و نظريات)، منشورات جامعة قار

يونس، ليبيا، دط، دس

22- عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط،

2001

23- فتوح أبو العزم و فارس خليل وهبة: القيادة و تخطيط مجتمعنا الإشتراكي، مكتبة القاهرة، مصر، دط، دس

24- كامليا إبراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، دب، دط، 1989

25- محمد شفيق ، البحث العلمي الخطوات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا، قسنطينة،

دط، 2006

26- محمد نبيل جامع: علم الاجتماع المعاصر و وصايا التنمية ،دار الجامعة، مصر، دط، 2009

27- موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية(تدريبات علمية)، دار القصة

الجزائر، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف و آخرون، 2004

28- موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، دط، 2006،

29- محمد عليش: إدارة الموارد البشرية، دار القلم، لبنان، ط2، 1985

ثالثا: الرسائل والأطروحات الجامعية :

30- شلوف فريدة: المرأة المقاوله في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم إجتماع تنمية

و تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2008-2009

31- عبد المحسن صالح الحيدري، ابراهيم عمر عبد المطلب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي

في مدينة الرياض، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005

32- مزيوة بلقاسم: السلطة و الرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الإجتماع تنمية و تسيير

الموارد البشرية، جامعة سكيكدة، 2008-2009

رابعا: الكتب باللغة الأجنبية:

33-Jean Claude Combessie:**La Méthode En Sociologie**. Casba

Editios.Alger.1998

34-Maurice Anger:**Initiation Pratique De La Méthodologie Des**

Sciences Humaines.DEG.INC.Qubec.1996

خامسا: الموقع الالكتروني:

3-5 [http: // bafree. Net/ forums/ archive/ index- php/ t.63494.html](http://bafree.Net/forums/archive/index- php/ t.63494.html).

36-www.socpa.org.sa../quality-control/dir/index.htm.

37.[http: //www.geocities.com/ rashid- alhora/ almawared.htm](http://www.geocities.com/ rashid- alhora/ almawared.htm).



الملحق رقم : 1

دليل مقابلة مع إحدى ممرضات القطاع الخاص المصلحة الطبية و الجراحية الضياء ورقلة

متى التحقتي بالعمل في القطاع الخاص؟

.....
.....

ما هي طبيعة عقدك بمؤسسة الضياء؟

.....
.....

هل تعتقدين أن الأجر الذي تتقاضينه كاف؟

.....
.....

هل تحصلت على ترقية في هذا القطاع؟

.....
.....

ما هي طبيعة علاقتك برئيسك

.....
.....

هل يؤدي إعطائك مزيدا من حرية التصرف من طرف رئيسك إلى زيادة ولائك و شعورك بالرضا؟

.....
.....

هل رئيس عملك صارم في تطبيق القوانين في هذه المؤسسة:

.....
.....

ملحق رقم 2:

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم

استمارة إستبيان حول

واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لمذكرة التخرج للحصول على شهادة الماستر.

أرجوا منكم التكرم بملأ الاستبيان و هذا بعد قراءة كل عبارة بعناية و من ثم وضع العلامة (X) أمام الإجابة التي تجدها مناسبة و أضمنكم بأن المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول: البيانات الشخصية :

1- السن: أقل من 25 سنة 25 - 35 سنة 36 - 45 سنة أكبر من 46 سنة

2- الحالة الاجتماعية : متزوجة عزباء أرملة مطلقة

3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

شهادات أخرى تذكر.....

4- طبيعة العقد : دائم متعاقد

أخرى تذكر.....

5- نوع المهنة : (التصنيف)

طبيبة مختصة الطب العام قابلة مساعدة طبيب ممرضة
مخبرية مترجمة عاملة إدارية عاملة نظافة طباحة مساعدة طباح

أخرى تذكر.....

6- عدد سنوات العمل في المؤسسة :

أقل من 5 سنة من 5- 10 سنة من 11- 20 سنة

المحور الثاني : لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي:

7- ما هو أجرك الحالي : 18000 دج - 20000 دج من 21000 دج - 40000 دج

من 41000 دج - 50000 دج أكثر من 51000 دج

8- هل زاد أجرك الشهري منذ التحاقك للمؤسسة؟ نعم لا

9- هل تعتقد أن أجرك الحالي كاف؟ نعم لا

إذا كان الجواب " لا " فهل هذا راجع إلى :

ارتفاع تكاليف المعيشة زيادة طلبات العائلة الادخار

10- هل الأجر الذي تتقاضينه يتناسب مع مؤهلاتك العلمية ؟

نعم لا

11- منذ تعيينك في المؤسسة التي تعملين بها هل تحصلت على ترقية ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم على أي أساس تمت ترقيتك ؟

الأقدمية الكفاءة المهنية الإثنين معا

12- هل ترى بأنك بحاجة إلى فترة تكوينية؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم لماذا؟-لتحسين الأداء وتنمية القدرات

- الحفاظ على منصب العمل

-الحصول على الترقية

-كلها معا

13-هل يمكنك القيام بأعمال إضافية داخل المؤسسة؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف يتم تعويضك عنها؟ راحة أجر إضافي

حوافز مادية أخرى

14- على أي أساس تقدم الحوافز في هذه المؤسسة؟

-على أساس الجهد المبذول -على أساس السلوك - المحسوبة

- أخرى أذكرها.....

المحور الثالث: لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص:

15- ما هي طبيعة علاقتك برئيسك أثناء العمل؟

علاقة تعاون و انسجام علاقة تباعد و تنافر

أخرى أذكرها.....

16- ما هي نوعية علاقتك برئيسك أثناء العمل؟

جيدة متوسطة سيئة

أخرى أذكرها.....

17- هل يتسامح معك رئيسك في حالة ارتكاب خطأ أو تأخر في العمل؟

نعم لا

18- هل يتدخل رئيسك لحل الخلافات بين العمال ؟ نعم لا

إذا كان جوابك ب " نعم " فهل؟ ينحاز إلى طرف ما يحكم بالعدل

19- هل رئيس عملك صارم في تطبيق القوانين ؟ نعم لا

20- ما هي المعايير المفضلة في اختيار الرؤساء و المشرفين ؟

الكفاءة الأقدمية الشهادة المحسوبة

أخرى أذكرها.....

21- هل تساعد القوانين و الإجراءات العمل عل إنجاز عملك بكل راحة و حرية ؟

نعم لا

22- كيف توصلين مقترحاتك الخاصة بعملك لإدارة مؤسستك ؟

عن طريق المشرف عن طريق الاتصال بالمسؤولين عن طريق الاجتماعات

23- هل يستشيرك رئيسك أثناء تأدية العمل ؟

دائما أحيانا لا يفعل ذلك مطلقا

24- هل يؤدي إعطائك مزيدا من حرية التصرف من طرف رئيسك إلى زيادة ولائك و شعورك بالرضا؟

نعم لا

25- إذا واجهتك صعوبات و مشاكل في العمل هل يساعدك رئيسك على حلها ؟

نعم لا

26- هل فكرت يوما في مغادرة المؤسسة التي تعملين بها ؟ نعم لا

في حالة الإجابة -بنعم -هل هذا راجع إلى:-

عدم ملائمة ظروف العمل عدم الرغبة في العمل

الأجر ضئيل تعسف الإشراف

أخرى أذكرها

27- هل يؤدي إشراكك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك إلى زيادة و لائك و استقرارك في العمل؟

نعم لا

28- هل تشعرين بحرية التصرف و الراحة في أداء عملك؟ نعم لا

- في حالة الإجابة ب "لا" فهل هذا يرجع إلى :

- قواعد العمل و لوائحه

- نظام الإشراف

- انعدام الثقة العامل و الرئيس

أخرى أذكرها

29- هل تتلقين الأوامر أثناء تأدية عملك من رئيس واحد؟ نعم لا

30- ما هي نظرتك لقوانين وطرق العمل في المؤسسة التي تعملين بها؟

واضحة بقدر واضحة بعض الشيء

واضحة جدا غامضة

31- ما هو تقييمك لوضعية عملك ضمن القطاع الخاص بصفة عامة؟

.....

.....