



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان :

أثر السلوك الجماعي في رضا العاملين
دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز
مديرية التوزيع ورقلة

من إعداد الطالبان : - خواجة منير

- زيتوني ربيع

نوقشت و أوجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتورة: دلهم خليفة	(أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة)	رئيسا
الدكتور: حجاج عبد الرؤوف	(أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة)	مشرفا
الدكتور: بوغابة محمد الحافظ	(أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

الإهداء

الحمد لله الذي اعننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية.

اهدي ثمرة جهدي أولاً وقبل كل شيء إلى أبي الغالي الذي جرع الكأس فارغاً ليسقيني
قطرة حب والذي كلت أنامله ليقدم لنا لحظة السعادة والذي حصد الاشواك عن
دربي ليمهد لي طرق العلم وإلى أمي الحبيبة التي تغمرني دائماً بجنانها الفيض وإلى أختي
العزيزة التي ربنتي وعلمتني أنه لا علم بلا أخلاق.

إلى زوجتي التي ساندتني وآزرته في دربي وإلى فلذات كبدي وقرة عيني

إلى إخوتي وأخواتي وإلى كل عائلة خواجه وإلى كل أصدقائي

وإلى شهداء وبناء الشعب الفلسطيني حماة المسجد الأقصى والأرض المطهرة

خواجه منير

الإهداء

ها نحن اليوم والحمد لله نطوي تعب الأيام وسهر الليالي وخلاصة مشوارنا بين ثنايا هذا العمل المتواضع.

إلى ينبوع الذي لا يمل العطاء.

إلى مصدر سعادتي وسر قوتي وإرادتي

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة -والدتي العزيزة- .

إلى روح والدي العزيز.

إلى إخواني وأخواتي.

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق -زوجتي الغالية وابنائي الاعزاء-.

إلى من تكاتفنا يد بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا صديقي وأخي من أتقاسم معه شرف عمل هذه المذكرة.

إلى كل زملائي في العمل بدون استثناء.

اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

شكر وتقدير

أتوجه بالشكر والحمد لله عز وجل الذي مدني بالقوة والصبر على مواصلة هذا العمل وإتمامه.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ "حجاج عبد الرؤوف"

لتفضّله بالإشراف على هذه المذكرة.

وأتوجه بالشكر إلى كل من دقيش بورحلة ومفاتيح أحمد اللذان قدما لي العون في مذكري

كما لا يفوتني أن أتوجه بالتحية والشكر إلى كافة أساتذتي الذين تلقيت عنهم العلم

والحمد لله من قبل ومن بعد

خواجة منير

شكر وتقدير

ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية نعود مع أعوام قضيناها مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير من العون في سبيل العلم والمعرفة ولا يسعنا إلا أن نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير للدكتور المحترم -حجاج عبد الرؤوف - المؤطر والمشرف على هذه المذكرة كما لا ننسى الدكتور (مناصريه رشيد)

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لطاقم لجنة المناقشة على قبولهم هذا العمل.

زيتوني ربيع

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين المتمثلة في الرضا عن العمل، الرضا عن الأجر، الرضا على فرص الترقية، الرضا على الاشراف، الرضا على توقيت العمل، الرضا على ظروف العمل في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة.

ومن أجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، بالاعتماد على الاستبانة وبتوزيع 61 استمارة على عمال المؤسسة محل الدراسة حيث استرجعت كلها واستبعدت استمارة واحدة لتنتهي عينة الدراسة الى 60 مشاهدة تمت معالجتها عن طريق برنامج التحليل الإحصائي SPSS لسنة 2025 .

توصلت الدراسة إلى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين، ويوجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس.

الكلمات المفتاحية: سلوك جماعي، جماعة، عمل، رضا عن الأجر، رضا عن ظروف العمل.

Abstract

The study aims at studying the effect of collective behavior on the satisfaction of workers (satisfaction with work, satisfaction with wages, satisfaction with promotion opportunities, satisfaction with supervision, satisfaction with the timing of work, satisfaction with work) in the Algerian company for the distribution of electricity and gas, To the question: What is the effect of collective behavior on the satisfaction of employees in the institution in question? To answer this question, the hypothesis was as follows: There is a statistically significant effect at (0.05 α) level of collective behavior on the dimensions of employee satisfaction

The study sample was 61 workers. The descriptive approach and the analytical method used to describe the variables of this study are based on the questionnaire and the SPSS25 program.

The study found that there is a statistically significant effect at (0.05 α) level of collective behavior on the dimensions of employee satisfaction. There are statistically significant differences at (0.05 α) in the respondents' perception of the level of employee satisfaction due to gender variable.

Keywords: group behavior, work, satisfaction with pay, satisfaction with working conditions

قائمة المحتويات

	الأهداء
	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
29	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
55	الخاتمة
58	المراجع
60	الملاحق
65	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	18
1-2	الإحصائيات الخاصة بمجموع استمارات الاستبيان	25
2-2	عبارات المتغير التابع في أبعاده	27
3-2	درجات سلم ليكارت الثلاثي	28
4-2	معامل ألفا كرونباخ	28
5-2	مقياس ليكارت الثلاثي لمستوى العبارات	29
6-2	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	30
7-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ديمومة الوظيفة	30
8-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	30
9-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	31
10-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	31
11-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	32
12-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المصلحة	32
13-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	33
14-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل السلوك الجماعي	33
15-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا عن العمل	34
16-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا عن الاجر	35
17-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على فرص الترقية	35
18-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على الاشراف	36
19-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على توقيت العمل	36
20-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على ظروف العمل	37
21-2	متوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا العاملين	37
22-2	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل	38
23-2	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر	39

39	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية	24-2
40	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف	25-2
40	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل	26-2
41	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل	27-2
41	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على رضا العاملين	28-2
42	مصفوفة الارتباط سبيرمان بين السلوك الجماعي ورضا العاملين	29-2
43	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الجنس	30-2
43	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير العمر	31-2
44	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمستوى التعليم	32-2
44	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الخبرة	33-2
45	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة	34-2
45	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير المصلحة	35-2
46	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الحالة العائلية	36-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	محتوى نظرية هرزبرج العاملين	1-1
26	نموذج الدراسة	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
61	الاستبيان	01
64	الأساتذة المحكمين	02

المقدمة

أ/ توطئة:

في ظل التحولات الراهنة وفي ظل المنافسة الكبيرة بين الشركات التي تسعى الى البقاء في السوق وتوسيع حصتها وبلوغ أهدافها أصبح المورد البشري هو عبارة عن رأس مال يجب الاستثمار فيه والبحث عما يحقق له الاستقرار في المؤسسة والعمل على المحافظة عليه بحيث توجد عدة طرق وأساليب للمحافظة على المورد البشري وتحقيق الرضا منها تعزيز السلوك الجماعي في المؤسسة. حيث أن السلوك الجماعي يؤدي الى تحقيق الشعور بالانتماء الى المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها من خلال تظافر الجهود بين العمال والتنسيق فيما بينهم مما يؤدي الى تكامل العمل ويكون عطاء الأفراد أكبر وذلك من خلال مشاركته في القرار الجماعي وبالتالي يكون الأداء ذو جودة عالية بفضل تماسك الجماعة وانسجامهم فيما بينهم الشيء الذي يؤدي الى تنمية الرضا الوظيفي لدى العاملين.

اذ يعتبر رضا العاملين عنصر مهم في تحقيق فعالية وأداء المؤسسة اذ أنه كلما كان الشعور إيجابيا أي وجود رضا وظيفي فانه يدفع بالفرد ببذل قصار جهده الى العمل المتفاني وهذا يؤدي الى الحصول على مستويات أعلى من الأداء مما يؤخذ المؤسسة الى بر الأمان في ظل تغيرات السوق.

ومن أجل ذلك اخترنا مديرية التوزيع ورقلة لتوزيع الكهرباء والغاز اذ تعتبر أحد مديريات التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز والتي تستمد نشاطها الأساسي من خلال الأهداف الأساسية المسطرة في رسالة الشركة وبالتالي تعتبر المديرية المستوى التنفيذي لنشاط المؤسسة بحيث تقوم بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية عبر القنوات وضمان احتياجات الزبائن مع توفر الشروط المطلوبة من حيث التكلفة ونوعية الخدمة والامن.

ومن أجل الوصول الى الهدف المنشود نجب على الإشكالية التالية:

ب/ الإشكالية:

ما هو أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين في مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

- 1- ما هو مستوى توافر السلوك الجماعي في مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟
- 2- ما هو مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين؟
- 4- هل يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية)؟

ث/ فرضية الدراسة:

وللاجابة على الأسئلة نطرح هذه الفرضيات :

الفرضية الأولى: مستوى توافر السلوك الجماعي في مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة متوسط؛

الفرضية الثانية: مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة متوسط؛

الفرضية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين؛

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى

للمتغيرات الشخصية (الجنس، ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية)؛

د/ أهداف الدراسة:

- معرفة طبيعة تأثير السلوك الجماعي في رضا العاملين؛
- معرفة طبيعة العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين؛
- تشخيص واقع السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ج/ أهمية الدراسة:

يعتبر المورد البشري هو عصب المؤسسة أو الشريان الرئيسة أو يمكن القول بأنه القلب النابض للمؤسسة مهما كان نوعها وعليه لا توجد مؤسسة بدون مورد بشري وعليه استثمار المؤسسة لمواردها البشرية من شأنه أن يقلل من حوادث العمل بالإضافة لتحقيق أهداف المؤسسة، وعليه تكمن أهمية هذه الدراسة في إمكانية استفادة المؤسسة محل الدراسة من نتائج الدراسة من خلال التعرف على مستوى السلوك الجماعي لديهم والعمل على تعزيزه والكشف عن مدى مساهمته في تحقيق رضا العاملين.

ح/ حدود الدراسة:

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة،

الحدود المكانية: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة؛

الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال السداسي الأول من سنة 2019؛

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين من خلا التركيز على الأبعاد التالية: الرضا عن

العمل، الرضا عن الاجر، الرضا على فرص الترقية، الرضا على الاشراف، الرضا على توقيت العمل، الرضا على ظروف العمل.

خ/ منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي من خلال بعض التعاريف والمفاهيم والمداخل العامة للسلوك الجماعي ورضا العاملين ثم وزعنا الاستبيان على العينة المدروسة ثم بعد جمعها قمنا بتحليلها عن طريق البرنامج الاحصائي **spss.v25**.

د/ مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية الجوانب النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على:

- الكتب والمراجع باللغة العربية التي لها علاقة بالموضوع؛
 - الأبحاث والمنشورات في المجالات العلمية المتخصصة وكذلك رسائل الماجستير.
- أما الجانب الميداني لجأنا الى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ذ/ صعوبات الدراسة:

- نقص الكتب والمراجع في الجامعة المتعلقة بالسلوك الجماعي؛
- صعوبة الحصول على المراجع في مجال السلوك الجماعي.

ر/ هيكل الدراسة:

تطرقنا في هذه الدراسة الى فصلين حيث يتمثل الفصل الأول في الادبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين مقسما الى مبحثين وتمثل المبحث الأول في مفاهيم للسلوك الجماعي وكذا رضا العاملين أما المبحث الثاني فتطرقنا الى الدراسات السابقة التي تناولت السلوك الجماعي ورضا العاملين أما الفصل الثاني الذي كان بعنوان الادبيات التطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين فتناول مبحثين مبحثا أول تطرقنا فيه الى مجتمع عينة الدراسة والطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، ومبحثا ثاني تناولنا فيه تحليل النتائج ومناقشتها.

المتغير التابع

المتغير المستقل

رضا العاملين:

- الرضا عن العمل
- الرضا عن الاجر
- الرضا على فرص الترقية
- الرضا على الاشراف
- الرضا على توقيت العمل
- الرضا على ظروف العمل

السلوك الجماعي

المتغيرات الشخصية: الجنس، ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعليم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية

المصدر : من اعداد الطالبان

الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية
للسلوك الجماعي ورضا
العاملين

تمهيد:

ان المورد البشري وما له من أهمية بالغة في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها وذلك من خلال السلوك الجماعي بين الافراد وما ينتجه من رضا للعاملين.

وبالتالي في هذا لفصل سنحاول إيضاح الادبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين من خلال بعض المفاهيم والتعريفات والخصائص بحيث نقسم الفصل الأول الى مبحثين هما:

المبحث الأول: الدراسة النظرية للمتغيرين

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة (السلوك الجماعي، رضا العاملين)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للسلوك الجماعي و رضا العاملين

في هذا المبحث سنطرق الى:

- مفهوم السلوك الجماعي؛
- مفهوم الرضا الوظيفي وأبعاده.

المطلب الأول: مفهوم السلوك الجماعي ونظرياته ومعايير

في هذا المطلب سنتطرق الى:

- مفهوم السلوك الجماعي؛
- النظريات المختلفة في تفسير نشوء الجماعات؛
- خصائص السلوك الجماعي؛
- أنواع الجماعات؛
- العوامل المؤثرة في السلوك الجماعي.

الفرع الاول: مفهوم السلوك الجماعي (العمل الجماعي)

توجد عدة تعاريف للعمل الجماعي نذكر منها:

مجموعة ذات عدد محدد من الافراد في حالة تفاعل مع بعض، لتحقيق هدف مشترك متفق على أهميته، غالبا ما يقوم أعضاء الجماعة بمهام وأدوار مختلفة من أجل تحقيق أهدافها المشتركة¹

هي مجموعة تتكون عدد من الافراد يتشاركون في الأهداف والميول والهوية ويشكلون فريقا متجانسا ضمن آلية وهيكلية أيضا ليس من الضروري أن تكون هيكلية رسمية².

هذا التعريف ركز على الجانب الاجتماعي والنفسي في العلاقات وتحقيق الاهداف

تجميع لعدد معقول من الافراد يتراوح عددهم بين اثنين وخمسة وعشرين ويجب أن يتوافر نوع من التلاحم والتناسق بين أوجه النشاط الذي يمارسه الأعضاء فسلوك هؤلاء الأعضاء يجب أن يشير الى نوع من الانتظام يدل على أن كل منهم يتصرف في إطار وفق من المبادئ أو الأهداف المشتركة³

هذا التعريف ركز على الانسجام بين الافراد من أجل تحقيق الأهداف

¹ - عبد الله بن عبد الغني الطجم و طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار الحافظ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 159

² - محمد قاسم القروي، السلوك التنظيمي، الطبعة الخامسة، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن، 2009، ص143، بتصرف

³ - ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي السعودية ، 1993، ص205 نقلا عن أقبال غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد3، 2012، المعهد التقني بابل ، بغداد، ص39

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الجماعة هي مجموعة من الافراد الذين لهم أهداف مشتركة بحيث يقومون بتحقيقها وفق نظام محدد يوجه سلوكياتهم عن طريق المعايير والقيم المشتركة.

الفرع الثاني: النظريات المختلفة في تفسير نشوء الجماعات

توجد عدة نظريات تفسر نشوء الجماعات بحيث كل نظرية تنظر الى الجماعة من زاوية معينة منها¹:

أولاً: نظرية التقارب المكاني: ترى هذه النظرية بأن شعور الانتماء أو الرغبة في الانضمام للجماعة يتأثر بالواقع المادي للقرب أو الجوار، حيث تتكون غالباً من الأفراد الذين يعملون في منطقة جغرافية متقاربة، أو يعملون على آلة إنتاجية واحدة وهكذا. ولقد أثبتت الدراسات الميدانية الحديثة على أن للتقارب المادي في العمل دلالات ومؤشرات أكيدة في تكوين هذه الجماعة على عكس التباعد المادي للعمل الذي لا يشجع على خلق مثل هذه الجماعات.

ثانياً: نظرية جورج هومانس: تقوم هذه النظرية على ثلاثة عناصر أساسية هي

– **الأنشطة:** وتمثل المهام أو التصرفات وأفعال الأفراد داخل الجماعة؛

– **التفاعل:** ويمثل أنماط الإحتكاك بين الأفراد المختلفين عن طريق الاتصال فيما بينهم لإنجاز المهام داخل الجماعة؛

– **المشاعر:** وتمثل الأحاسيس التي يشعر بها الأفراد وتتولد لديهم أثناء الاتصالات وبما يدركون العالم المحيط بهم وللمشاعر مظاهر مختلفة كالعطف والاحترام والمحبة والتفاخر والتودد وعكس ذلك العداوة والخوف والكراهية...

وتتفاعل هذه العناصر ببعضها البعض وبصورة مباشرة مما ينجم عنها خلق وتكوين حالات من الانسجام والتوافق والارتقاء بين الأفراد وتدعيمهم جوانب التعاون بينهم، كما تؤدي إلى تقليص صور التوتر والتفكك وتوفير حالات التماسك والانسجام بين الأفراد داخل الجماعة. ويرى هومانس بأن الجماعة بمثابة نظام داخلي، في حين أن البيئة بمثابة النظام الخارجي الذي تعمل فيه الجماعة وفي كلا النظامين علاقات من التفاعل تقوم على أساس الفعل ورد الفعل المتبادل بينهما.

ثالثاً: نظرية التبادل الاجتماعي: تقترن هذه النظرية باسم بيتر بلاو وتقوم على مقارنة بين العوائد المتحققة للفرد جراء انتمائه ووجوده في الجماعة والكلفة المقترنة بذلك، إذ أن تبادل المنفعة للفرد مع الجماعة يعتبر الأساس في الانتماء، فكلما زادت العوائد المتحققة للفرد من جراء الانتماء كلما زادت سبل الإنجذاب والتفاعل والمشاركة، وبالعكس كلما ضعفت العوائد المتوقعة من هذه العلاقة كلما ازدادت حالات التفكك في الارتباط الجماعي.

رابعاً: نظرية التوازن: ترى هذه النظرية إلى أن أسباب عضوية الفرد على الجماعات هي النظريات السابقة حيث يرى نيوكومب أن أساس الانتماء إلى الجماعات هو إيجاد التوازن بين اتجاهات الأفراد وتأتي حالات التوازن من الآتي:

أ- وجود اتجاهات إيجابية بين الأشخاص ونحو أنفسهم ونحو موضوع معين؛

ب- توافق اتجاهاتهم السلبية بين موضوع معين؛

ج- وجود اتجاهات إيجابية نحو شخص آخر وموضوع معين.²

¹ - قهواجي أمينة، ديناميكية الجماعة والعمل الفرقي في المنظمة، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007، ص40

² - أقبال غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد3، 2012، بغداد، ص41

الفرع الثالث: خصائص السلوك الجماعي

وتتمثل خصائص السلوك الجماعي فيما يلي¹:

أولاً: المصداقية حيث يجب أن يكون كل شخص من أفراد الجماعة قادر على أن يوصل المعلومات للجماعة بكل صدق وبدون أي تزوير؛

ثانياً: يجب أن يتم اختيار قائد الجماعة بعناية تامة؛

ثالثاً: عدم الشعور بأي حرج عند تقديم وجهة نظر معينة فيجب أن يتمتع أعضاء الجماعة، قائدهم بالجرأة؛

رابعاً: إتاحة الفرصة لأي مقترحات يطرحها الأعضاء وعدم تقيدهم بأشياء محددة مما يتيح الفرصة للإبداع والابتكار؛

خامساً: وجود التعاون فكل فرد في الجماعة مستعد لتعليم عضو آخر ومساعدته.

الفرع الرابع: أنواع الجماعات

يوجد نوعان من الجماعات وهما الجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية وهما²:

أولاً: **الجماعات الرسمية**: هي الجماعة التي يحدد القانون وأنظمة الجهاز الإداري أنشطتها وعلاقتها مع بعض وغالباً ما تكون في شكل وحدات وأقسام كما تحدد أنظمتها أيضاً النمط القيادي المتبع، مستوى السلطة والمسؤولية والإجراءات وطرق العمل.

وتنقسم الجماعات الرسمية الى جماعات أمرة وجماعات حل المشكلة³:

أ- **الجماعة الأمرة**: أو ما تسمى بالجماعات الوظيفية، أو جماعة العمل التي تتألف من المدير، ومرؤوسيه المباشرين والهدف من تكوينها هو إنجاز المهمات بكفاءة من خلال تجميع وتنسيق الموارد ومن بينها الجماعات.

ب- **جماعة حل المشكلة**: أو ما تسمى بجماعة المهمة وهي الجماعات التي يتم تشكيلها لإنجاز مهمة معينة التي توحد الموارد ومعارف عدد من الأفراد لحل مشكلة معينة أو استغلال فرصة جديدة من أهم أشكال هذه الجماعات اللجنة دائمة أو مؤقتة لدراسة موضوع معين وهي تمثل تجمع أكثر ديمومة من الأفراد، المسؤولين عن إنجاز فعاليات أو مهمات محددة، أما الشكل الثاني من هذه الجماعة هي قوة مهمة التي تؤلف لمعالجة مشكلة غير رتيبة تعبر عن حدود التقسيمات وخطوط الأمرة في المنظمة.

ثانياً: **الجماعات غير الرسمية**: هي عبارة عن التفاعلات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد خارج نطاق الأنظمة والقوانين واللوائح الرسمية هذه التجمعات تنشأ من احتياجات الأفراد ورغباتهم وتمثل العامل المشترك الذي يربطهم مع بعض، وليس أهداف المنظمة، وتتوقف فعالية وعضوية الفرد على مدى نجاح الجماعة في إشباع ولو بعض الحاجات التي من أجلها قرر الانضمام⁴.

1 - أقبال غني محمد، المرجع السابق، ص42

2 - عبد الله بن عبد الغني الطجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار الحافظ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص163

3 - أقبال غني محمد، مرجع سابق، ص44

4 - عبد الله بن عبد الغني الطجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار الحافظ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص163

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في السلوك الجماعي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في سلوك وتصرفات واستجابة أعضاء الجماعة من هذه العوامل ما هو متعلق بالفرد نفسه أو بالجماعة ومنها ما هو متعلق بالمنظمة وأخرى بالبيئة الخارجية¹:

- السياسات والأنظمة والقوانين التي تضعها المنظمة فيما يتعلق بالعمل تلزم الجماعات بالعمل بموجبها؛
- فلسفة الإدارة التي تنتهجها فيما يتعلق بالجماعات وكيفية التعامل معها؛
- البيئة الداخلية للتنظيم (كالتقنية المتاحة) تصميم العمل ، ظروف العمل المادية ، تلعب دورا جوهريا في تشجيع الأعضاء من التفاعل المستمر من عدمه؛
- البيئة الخارجية فكل عضو ممكن أعضاء الجماعة يعتبر امتداد لبيئته الخارجية داخل التنظيم تتأثر تصرفاته بما تمليه عليه من مبادئ ، عرف ، وتقاليده، ومعتقدات دينية ، ووضع اقتصادي سائد ، و ظروف سياسية..... إلخ من المعطيات البيئية؛
- سلوك الجماعة أيضاً محكوم بمستوى أفرادها الاجتماعي والثقافي والتعليمي؛
- النمط القيادي المتبع فالقيادة الديكتاتورية المتسلطة غالباً ترفض وجود تكتلات وتجمعات الأفراد مما يضفي على هذه الجماعات طابع السرية ومجازاة الأنظمة والقوانين ظاهريا فقط؛
- اختلاف مستوى الإدراك والفهم وطرق الاستنباط لدى الأعضاء يجعل استجاباتهم للأحداث والمواقف متباينة وبالتالي تؤثر بطرق مختلفة في ردود أفعالهم وتصرفاتهم ؛
- مقدرة الفرد على إيجاد نوع من التوازن بين مقتضيات العمل من أنظمه وقوانين وأخلاقيات العمل..... إلخ وما تفرضه الجماعة غير الرسمية من أنماط سلوكية تمثل الإطار العام لسلوكه؛
- بمرور الوقت تستطيع الجماعات تنمية بناء اجتماعي ثابت هنا تصل إلى مرحلة من الثبات النسبي في تصرفات وسلوك أفرادها؛
- إدخال أي تغيير من جانب المنظمة مثل تقنية جديدة أو أسلوب إشرافي أكثر فعالية أو تحسين ظروف العمل إلخ قد يؤدي إلى نوع من الخلخلة في البناء الاجتماعي للجماعات غير الرسمية ويحدث نوع من التحول أو التحديث في سلوك أعضائها؛
- التفكير الاجتماعي أي وجود مجموعة من الأفراد تحت سقف واحد يعملون على تحقيق هدف معين نجاحهم يتمثل في تحقيقه وبالعكس.

¹ - عبد الله بن عبد الغني الطحجم، المرجع السابق، ص 164-165

المطلب الثاني: مفهوم الرضا الوظيفي وأبعاده

الرضا الوظيفي موضوع جد مهم بالنسبة للمؤسسة حيث من خلاله تحافظ على المورد البشري وتعمل على تحفيزه وبالتالي ازدهار المؤسسة وانقيادها الى الريادة أما منافسيها، وستتطرق هذا المطلب الى:

- مفهوم الرضا الوظيفي؛
- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي؛
- أهمية الرضا الوظيفي؛
- أبعاد الرضا الوظيفي.

الفرع الاول: مفهوم الرضا الوظيفي

يعرفه هيلبرجل سنة 1974 أنه حالة انفعالية سارة أو إيجابية ناجمة عن انطباعنا الجيد الذي نتحصل عليه من عملنا أو تجاربنا المهنية، فأسباب الرضا الوظيفي والاستياء تختلف من فرد لآخر.¹

هذا التعريف يبين حالة الرضا وعدمه بحالة نفسية ولم يبين فيها أسبابه

يعرفه السعودي سنة 2005 بأنه الاستجابات النفسية لدى العاملين سواء كانت سلبية أو إيجابية اتجاه جوانب عدة مثل المرتبات التي يتقاضاها العاملون أو المهام والمسؤوليات المناطة بهم وكذلك العلاقات المتبادلة بين الموظفين أنفسهم وما بين رؤسائهم.²

هذا التعريف يبين حالة الرضا وعدمه بحالة نفسية وحصر أسبابه فقط بالاجر والمهام والعلاقات مع الرئيس.

كما عرفه رفش الربيعي سنة 2015 بأنه استجابة عاطفية لأوضاع العمل وباعتبارها مشاعر وأحاسيس لا يمكن ملاحظتها فقط يمكن الاستدلال عليها، ويرتبط الرضا الوظيفي بالمدى الذي تتطابق به التوقعات من النتائج اذا ما قورن أداء العاملين مع المكافآت والحوافز التي يتلقونها، على اعتبار أنه كلما تم ربط الاجر بالاداء زاد من دافعية العمل لدى الموظفين مما يحقق الرضا الوظيفي³

هذا التعريف يبين ربط بين الرضا والأداء الفعلي للعامل.

من خلال ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه استجابات نفسية أو عاطفية لدى العاملين سواء كانت بالإيجاب أو السلب وذلك من خلال عدة عوامل مثل الاجر والمكافآت والحوافز التي يتلقونها بحيث تتجلى هذه الاحاسيس في الأداء الفعلي للعاملين مقارنة بالحوافز والمكافآت.

¹ - بغو هوراي ومراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4، 2017، ص83

² - سالم عون وسامر نيسان أحمد الدليمي، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 10، العدد: 21، 2018، ص234

³ - نفسه

الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

أولاً- نظرية تدرج الحاجات لابراهام ماسلو 1954: حيث قام بترتيب الحاجات ترتيباً هرمياً تتدرج من الحاجات الدنيا إلى الحاجات العليا وهذا بعدة اجراء لعدة تجارب في عيادة نفسية وكان الترتيب كالتالي: في القاعدة الحاجات الفسيولوجية، ثم حاجات الامن والاستقرار، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير والاحترام، ثم تحقيق الذات في قمة الهرم¹، والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها.²

ثانياً- نظرية ألدفر للحاجات 1972: انطلاقاً من الانتقادات التي قدمها ماسلو يمكن ان تصنف الحاجات الى ثلاثة:

- الحاجة للوجود: وهي تمثل الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان عند ماسلو؛
- الحاجة للانتماء: وهي تمثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو؛
- الحاجة للنمو: وهي تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.³

وتعتبر هذه النظرية مكملية لنظرية ماسلو حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، ولكن الاختلاف الجوهرى بينهم يكمن في أن نظرية ألدفر ترى بإمكانية السعي إلى تحقيق إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد على عكس ما تذهب إليه نظرية ماسلو.⁴

ثالثاً- نظرية فريدريك هرزبرج للعاملين: و تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين، حيث قدم هرزبرج نظريته المفسرة للرضا الوظيفي وحصرها في عاملين أساسيين:

- العوامل المحفز (الدافعة): وهي العوامل المتعلقة بالوظيفة وبداخلها على وجه الخصوص؛
 - العوامل الصحية (الوقائية): وهي تلك العوامل الخارجة عن الوظيفة والتي لا تؤدي بصورة مباشرة إلى الرضا الوظيفي، لكن غيابها قد يؤدي إلى عدم الرضا، و تتجلى تلك العوامل في السياسات التنظيمية والراتب والإشراف والقيادة وشروط وظروف العمل والاتصالات مع المشرف و الزملاء.
- ويعتقد هرزبرج أن الأفراد يحتاجون إلى معدلات مقبولة من العوامل الصحية حتى يصبحوا حياديين، وأن يتحصلوا على معدلات عالية من المحفزات حتى يرتفع أداؤهم.⁵

¹ - بغو هواري ومراد خلاصي، مرجع سابق ، ص84، بتصرف

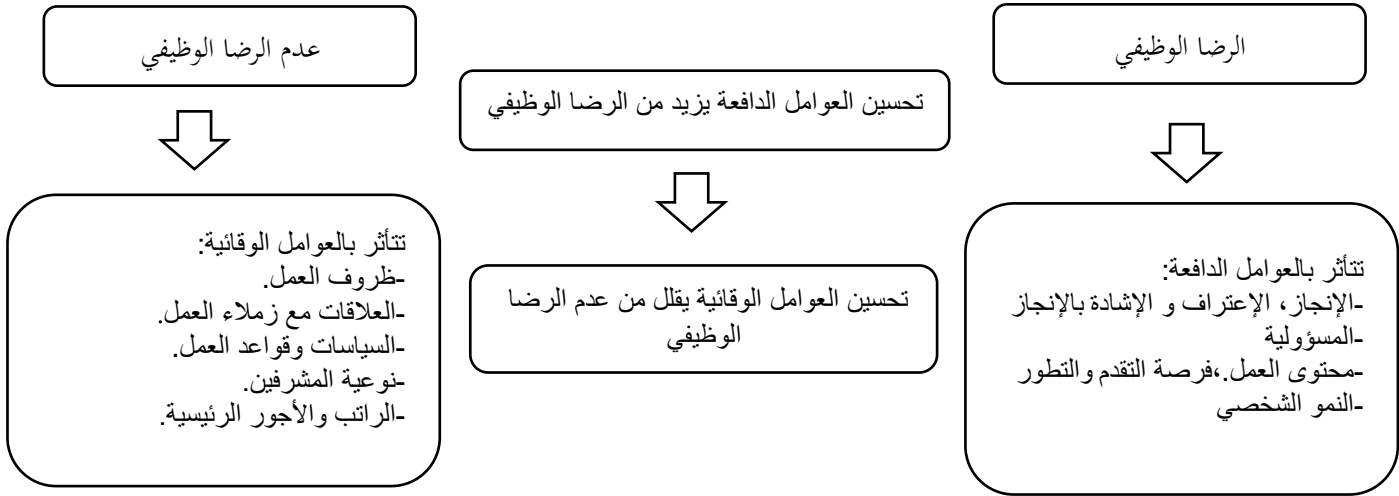
² - صافية شقراني وعائشة شتاتحة، قياس أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 18، 2018 الجزائر، ص430

³ - بغو هواري ومراد خلاصي ، مرجع سابق ، ص84، بتصرف

⁴ - صافية شقراني وعائشة شتاتحة، مرجع سابق ، ص431

⁵ - نفسه

الشكل (1-1) محتوى نظرية هرزبرج العاملين



المصدر: العامري 2007ص464 نقلا عن بغو هوارى ومراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4، 2017، ص85

رابعا- نظرية آدمز لعدالة: وتسمى بنظرية العدالة وذلك عام 1965 حيث تقوم تفسيرها على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للموظف تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين الجهود التي يقدمها العامل لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه الجهود، وحسب آدمز فإن الموظف لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين الجهود التي يقدمها الآخرون وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور الموظف بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح.¹

خامسا- نظرية وليام أوشي (Z): وتسمى نظرية Z فهي نابعة من الأسلوب الياباني في الإدارة، يركز فيها على التخطيط الطويل المدى و إنجاز قرارات بالإجماع، و وجود علاقة ولاء متينة شبه أسرية بين أرباب العمل و العمال. فهي تقوم على أساس الإهتمام بالجانب الإنساني للعامل، ويعتقد "أوشي" أن مسألة زيادة إنتاجية العامل (تحفيزه) لا ترتبط ببذل المال، أو تطوير البحوث فقط بل لا بد من تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تبعث فيهم الشعور بروح الجماعة، لذلك فإن المؤسسة اليابانية في نظره هي مؤسسة تتسم بإقامة علاقات اجتماعية متينة و صداقات حميمة يتقاسمون خلالها مسيراتهم وأحزانهم. إن تطبيق نظرية Z في اعتقاد "أوشي" يؤدي إلى تحقيق نتائج هامة تكون في صالح العامل ورب العمل وهذا من خلال:

- زيادة الثقة والمودة والتفاعل في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية؛
- زيادة الإستقلالية والحرية وبالتالي زيادة الرضا لدى العاملين.

ويرى أن تحقيق هذه النتائج لا يأتي إلا من خلال التوظيف الجيد لخطوات هذه النظرية وذلك من خلال فهم نوع المؤسسة ودور المدير فيها، ومعرفة فلسفة التعامل فيها، تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف، تطوير وتنمية مهارات وقدرات المدير الشخصية، اختبار

¹ - بغو هوارى ومراد خلاصي، المرجع السابق، ص85-86

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

المدير بشأن تفهم وتطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه، أهمية توفير الأمن والإستقرار الوظيفي وذلك بتطوير الولاء والانتماء بين الموظفين والمؤسسة، تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير والعمال¹.

الفرع الثالث: أهمية الرضا الوظيفي

وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي لارتباطه المباشر في التنمية المستدامة لأية منظمة بحيث إن ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي الى²:

- انخفاض الشائعات في مكان العمل وقلة الشكوى من جانب العاملين ودرجة مقاومة التغيير؛
 - زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية وانخفاض الصراعات التنظيمية؛
 - ارتفاع الإنتاجية وارتفاع مستوى الكفاءة والفعالية؛
 - انخفاض معدلات دوران العمل والغياب والتأخير عن مواعيد العمل وتقليل الأعباء المالية واقتصاد الوقت؛
 - تنمية الولاء والانتماء لدى الموظفين وتعزيز روح العمل الجماعي والتعاون فيما بينهم.
- وهناك من يرى بان أهمية الرضا تتجلى في ما يلي³:
- ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين بالمؤسسة؛
 - التقليل من حوادث العمل؛
 - الرضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته وعن حياته بصفة عامة.

الفرع الرابع: أبعاد الرضا الوظيفي

هناك عدة عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي والتي على المؤسسة الاهتمام بها وهي:

أولاً-الرضا عن العمل: تتضمن اتاحة فرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد، وإتاحة فرصة للمبادرة والابتكار، وتتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة، ويمثل محتوى العمل وما تتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهمية عندما يمنح الصلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل⁴

¹ - بغو هوارى ومراد خلاصي، المرجع السابق، ص86

² - سالم عون وسامر نيسان أحمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص 234-235

³ - باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقورت ولاية ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة-الجزائر، العدد: 07، 2015، ص 107

⁴ - خالد عبد الله إبراهيم وأحمد حميد كريم، دور السلوك القيادي في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية التراث الجامعة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الفلوجة-العراق، العدد 18، 2015، ص 28

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

ثانيا-الرضا عن الأجر: يشير الأجر الى التعويض المالي الذي يتسلمه الفرد مقابل الجهود التي بذلها والى مدى عدالة الأجر او الراتب من وجهة نظر الفرد¹، كما ان هناك من يرى بان الأجر يعد وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد اشارت الكثير من الدراسات الى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الافراد ارتفع رضاهم عن العمل، والعكس هو الصحيح.²

ثالثا-الرضا عن فرص الترقية: ينظر الى الترقية على انها حصول الموظف على فرص للترقية الى مناصب أعلى في السلم الاداري، بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي فهي بجانب الزيادة التي سيحصل عليها الموظف في راتبه الشهري إذا ارتقى الى درجة أعلى في السلم الإداري فانه في الوقت نفسه يحقق مركزا "اجتماعيا" لذلك فان هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل.³

رابعا-الرضا عن الاشراف: ويتضمن الأسلوب المتبع، ودرجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس لمؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، ومدى تقدير الرئيس لمؤوسيه ومدى اهتمامهم بشكاويهم وأخذهم بمقترحاتهم، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومؤوسيه.

خامسا-الرضا على توقيت العمل: ونقصد به ساعات العمل مقابل الأجر الذي يتقاضاه والمنطقة التي يسكنه وكذلك ساعات العمل التعويضية.

سادسا-الرضا على ظروف العمل: كل ما يحيط بالفرد في العمل ويؤثر على سلوكه وأدائه كالوسائل المكتبية والأدوات والتهوية، الإضاءة، الضوضاء، والامن والسلامة، والنظافة، والحرارة، وعلاقات العمل.

¹ - خولة هشام خلف، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي في مصرف الرافدين الإدارة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 115، 2018. العراق، ص159

² - خالد عبد الله إبراهيم وأحمد حميد كريم، مرجع سابق، ص28

³ - خالدية مصطفى عطا وباسل محمد العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، مجلة دنانير، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 05، 2014، ص117

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

سنتطرق في هذا المبحث الى ثلاث مطالب الأول: الدراسات باللغة العربية أما الثاني: الدراسة باللغة الأجنبية ثم الثالث مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: عثمان عبد اللطيف وكحلة بوبكر، دور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الجزائرية دراسة حالة مجمع متيجي بمستغانم، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر، العدد 04، 2018.

هدفت الدراسة الى إيجاد العلاقة المجدودة بين المناخ التنظيمي (المبكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار) وتحقيق رضا العاملين وذلك من خلال الإجابة على السؤال ما نوع العلاقة الموجودة بين المناخ التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي للفرد العامل في مجمع متيجي حيث كانت فرضية الدراسة كالتالي: توجد هناك علاقة إيجابية طردية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسة.

عينة الدراسة بلغت 53 عاملا حيث استخدم المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لوصف المتغيرات هذه الدراسة ويتم الاعتماد على الاستبيان وبرنامج SPSS20.

وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين أي كلما كان المناخ التنظيمي أنسب كان الرضا الوظيفي أكثر.

ثانياً: سالم عون وسامر نيسان أحمد الدليمي، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 10، العدد: 21، 2018.

هدفت الدراسة الى إيجاد الأثر الذي تسببه الثقافة التنظيمية بأبعدها (العمل الجماعي وروح الفريق، الابداع والابتكار والتعاون) في الرضا الوظيفي (الجانب المادي والجانب الدائني) وذلك بالإجابة على الأسئلة التالية: ما أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية، وبناءً على أهداف وأسملة الدراسة تم صياغة الفرضيات الاتية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) للثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) للعمل الجماعي وروح الفريق في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية.

وتتكون مجتمع الدراسة من الإدارات العليا والوسطى والدنيا للجامعات الرسمية وتم اختيار عينة عشوائية من 200 عامل وتم توزيع 200 استبانة وتم استرجاع 190 استبانة و8 غير صالحة واستخدم المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المتوسط الحسابي والاستبيان.

كانت نتائج الدراسة انه وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيمية بأبعدها في الرضا الوظيفي حيث: وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.85) هذا دليل على وجود

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

ارتباط قوي وطردى، وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للعمل الجماعي وروح الفريق في الرضا الوظيفي للعاملين حيث بلغت قيم (T، B) لتأثير العمل الجماعي وروح الفريق على الرضا الوظيفي (0.79، 16.10) على التوالي.

ثالثاً: صفة شقراني وعائشة شتاتحة، قياس أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، مجلة الباحث، العدد 18، 2018 الجزائر

هدفت هذه الدراسة لقياس أثر العدالة التنظيمية المدركة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية) على الرضا الوظيفي لدى المورد البشري بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: ما أثر العدالة التنظيمية المدركة على رضا العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط؟ حيث كانت الفرضية كالتالي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط.

وقد اشتملت عينة الدراسة على 60 عاملاً، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام فيه المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وكذلك استخدام المنهج الإحصائي بالاعتماد على تحليل الارتباط والانحدار.

وتم التوصل إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة التنظيمية المدركة على الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي العدالة التوزيعية والتفاعلية المدركة على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة، عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي العدالة الإجرائية المدركة على الرضا الوظيفي.

رابعاً: خولة هشام خلف، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي في مصرف الرافدين الإدارة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 115، 2018. العراق

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) ومستوى الرضا الوظيفي (طبيعة العمل، الاجر، العلاقة بالرؤساء، العلاقة بزملاء العمل، بيئة العمل) في مصرف الرافدين/الإدارة العامة وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: ماهي العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المدراء في مصرف الرافدين/الإدارة العامة؟، وللإجابة على السؤال كانت الفرضية كالتالي: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

تم اختيار عينة البحث بشكل عشوائي وتكونت العينة من 47 موظفاً من يحمل عنوان خبير ومدير عام ومدير قسم ومدير شعبة، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وكذلك استخدام المنهج الإحصائي بالاعتماد على تحليل الارتباط والانحدار.

وتم التوصل إلى أن هناك وجود علاقة طردية بين متغيرات الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي بحيث أنه كلما كان رضا الوظيفي مرتفعاً فإنه يصحبه ارتفاع في الالتزام التنظيمي.

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

خامسا: بغو هواري ومراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر
دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4، 2017

هدفت الدراسة الى كشف عن وجود علاقة بين الرضى والدافعية للإنجاز (ارتفاع وانخفاض الدافعية) من خلال الإجابة على السؤال التالي: هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى منتسبي الوظيف العمومي؟ وهل توجد دلالة إحصائية بين الاجر والمحتوى والترقية مع الدافعية للإنجاز؟.

أجريت الدراسة على 60 موظف من إدارة مقر ولاية أم البواقي حيث استخدم المنهج الوصفي اعتمادا على الاستبيان وكذلك البرنامج الاحصائي spss لحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط (سيبرمان) ومعامل الثبات ألفا.

وكانت النتائج التي توصل اليها الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة (0.340) بين الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز، حيث توجد علاقة ارتباط موجبة ضعيفة (0.295) بين الرضا عن الاجر والدافعية للإنجاز وكذلك لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للترقية والدافعية للإنجاز أما محتوى العمل والدافعية للإنجاز فتوجد علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة (0.138) في المؤسسات العمومية.

سادسا: كرامو ليلة، الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،
دراسة حالة مؤسسة MFG بالأربعاء، مجلة الابداع، العدد 8، 2017، الجزائر

هدفت الدراسة الى ابراز أهمية الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي (الاجر، محتوى العمل، فرص الترقية، الاشراف، معدل دوران العمل، ظروف العمل) ومن أجل ذلك تم طرح عدة أسئلة أهمها: الى أي مدى يمكن أن يساهم الاتصال الداخلي الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال؟، وللإجابة على هذه التساؤلات وضعت فرضيات أهمها: يؤثر الاتصال الداخلي الرسمي الفعال إيجابا على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة MFG.

وكانت عينة الدراسة تتكون من 500 عامل من مؤسسة MFG واستعملت فيها المنهج الوصفي لتحليل الدراسة والنسب المئوية وكذلك عن طريق الاستبيان حيث وزعت على 500 عاملا واسترجعت منه 266 استبانة.

توصلت الدراسة الى أن الاتصال الداخلي هي عملية حيوية وتساهم في استمرارية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين بحيث أن الاتصال الداخلي الرسمي الفعال يؤثر بالإيجاب على رضا العاملين لدى عمال MFG.

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

سابعاً: دبون عبد القادر وبياز عبد العزيز، أثر القيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي للمسير في مؤسسات انتاج الحليب ومشتقاته بولاية غرداية، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد: 03، 2017، جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي، الجزائر

هدفت الدراسة الى مدى تأثير القيادة الإبداعية (الحساسية للمشكلات، المثابرة، المبادرة، الأصالة) في الرضا الوظيفي لمسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية: ما أثر القيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي لمسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، على ضوء هذه الإشكالية كانت الفرضية كالاتي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي.

وكان مجتمع الدراسة 14 مؤسسة في شعبة انتاج الحليب ومشتقاته حيث كانت العينة مكونة من 21 مسير ووزعت عليهم الاستبانة واسترجعت 11 استبانة حيث استعمل المنهج الوصفي التحليلي باستعمال معامل الارتباط والنسب المئوية.

وتوصلت الدراسة الى صحة الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي بحيث أن أبعاد القيادة الإبداعية ليس لها أي تأثير في الرضا الوظيفي سوى المبادرة التي لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي.

ثامناً: باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقورت ولاية ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد: 07، 2015 الجزائر

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تمكين العاملين (تفويض السلطة، تدريب العاملين، المشاركة في اتخاذ القرار، تحفيز العاملين) على الرضا الوظيفي (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الراتب، الترقية، ظروف العمل) وكذلك درجة تمكين العاملين في مؤسسة مطاحن الواحات ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها وذلك من خلال الأسئلة التالية: ما هو أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي في مؤسسة ميدان الدراسة؟، وبناءً على الإشكالية صيغت هذه الفرضية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين على الرضا الوظيفي للعاملين.

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة مطاحن الواحات وتم اختيار عينة عشوائية تتمثل في 91 فردا حيث تم توزيع 91 استبانة واسترجع منها 86 استبانة واستبعد استبيانات غير صالحين، وتم استعمال المنهج الوصفي في التحليلي من أجل التعرف على تأثير أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع باستخدام الطرق الإحصائية بواسطة برنامج SPSS، والانحرافات المعيارية والتكرارات والمتوسطات الحسابية وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل الارتباط.

وكانت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجميع متغيرات التمكين (تفويض السلطة، تدريب العاملين، المشاركة في اتخاذ القرار، تحفيز العاملين) على الرضا الوظيفي.

تاسعا: خالد عبد الله إبراهيم وأحمد حميد كريم، دور السلوك القيادي في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية التراث الجامعة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الفلوجة، العدد 18، 2015، العراق

هدفت هذه الدراسة الى بيان طبيعة العلاقة بين السلوك القيادي (المبادأة، العضوية، التمثيل، التكامل، التنظيم، التسلط، الاتصالات، التقدير، الإنتاج) والرضا الوظيفي (العوامل الشخصية، العوامل التنظيمية) في الشركة العامة للصناعات الكهربائية وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: ما هو تأثير السلوك القيادي على الرضا الوظيفي؟ وللإجابة على السؤال كانت الفرضية كالتالي: هناك علاقة تأثير بين السلوك القيادي والرضا الوظيفي.

وقد اشتملت عينة الدراسة على 37 عاملا، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام فيه المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وكذلك تم استخدام وسائل جمع المعلومات من خلال الملاحظة واجراء المقابلات مع العاملين في الشركة وكذلك استخدام الوسائل الإحصائية اللازمة مثل التكرارات والاطواس الحاسوبية واستخدام نظام (spss) للتحليلات الإحصائية. وتم التوصل إلى أن هناك وجود علاقة قوية وطردية بين متغيرات السلوك القيادي وبين الرضا الوظيفي.

عاشرا: خالدية مصطفى عطا وباسل محمد العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، مجلة دنانير، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 05، 2014

هدفت الدراسة للكشف عن أثر أنواع القيم الاخلاقية والمتمثلة في (النزاهة، الالتزام، الصبر، العدالة) في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي: هل هناك دور للقيم الاخلاقية في تنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث؟، وللإجابة على السؤال كانت الفرضية كالتالي: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيم الاخلاقية والرضا.

وتم اختيار عينة البحث 31 عاملا لتشمل كل من الموظفين الاداريين والفنيين في المكتبة ولتحقيق أهداف البحث استخدمت النهج الاحصائي (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، معامل الانحدار) واستخدام نظام spss للتحليلات الإحصائية.

وتم التوصل الى وجود علاقة ارتباط أوتر معنوي للقيم الأخلاقية في تحقيق الرضا الوظيفي.

حادي عشر: ليازيد وهيبية، أثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة دراسة حالة المجمع الصناعي لإنتاج الالبان بتلمسان، مجلة الباحث الاقتصادي العدد: 01، 2013، جامعة معسكر، الجزائر

هدفت الدراسة الى ما مدى تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي من خلال الإشكالية والمتمثلة في: ما أثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة؟، وللإجابة على هذه الإشكالية كانت الفرضية كالتالي: هناك ذات دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز والرضا الوظيفي.

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

وكان مجتمع الدراسة عمال المجمع الصناعي والذي يبلغ عددهم الى 168 عاملا ووزعت عليهم الاستبانة واسترجعت 94 استبانة فقط واستعمل المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح بأسلوب العينة.

بينت الدراسة أن الحوافز يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز والرضا الوظيفي للعامل.

ثاني عشر: اقبالي غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات الجافة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد: 14، العدد: 03، 2012، المعهد التقني بابل، العراق

هدفت هذه الدراسة الى إيجاد العلاقة الموجودة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين (جانبا الشعور، التوقعات للنتائج) وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: هل هناك علاقة بين السلوك الجماعي وشعور العاملين بالرضا؟، وهل هناك العديد من الجوانب التي تزيد من رضا العاملين؟، وللإجابة عليها كانت الفرضية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير السلوك الجماعي ورضا العاملين.

وكانت العينة مؤلفة من 40 عاملا للشركة واستخدم المنهج الوصفي الميداني باستخدام برنامج SPSS بحيث تم استعمال المقابلات الشخصية مع أفراد العينة والاستبيان واستخدام كذلك الأوساط الحسابية والنسبة المئوية والجداول التكرارية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط لوصف المتغيرات.

وتم التوصل الى أنه يوجد علاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين باستخدام معامل الارتباط كانت العلاقة قوية وطردية (0.93) أي بأن السلوك الجماعي يؤثر بشكل مباشر في الرضا الوظيفي وبالتالي على أداء العاملين.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولا: فؤادة جوهر وحسان محمد العربي، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المستشفى الحكومي الليبي، 2014 (fowada Jawhar and Hassan Mohammed Al-Arabi, factors affecting job satisfaction and job performance in the Libyan government hospital, 2014)

هدفت هذه الدراسة الى فهم طبيعة الرضا الوظيفي في المستشفيات وعلاقتها بالأداء الوظيفي وكذلك تقييم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي.

كما اعتمد الباحث على أداة الاستبيان. اشتملت العينة 179 حول المديرين والعاملين في المجال الطبي.

توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: عموما عدم وجود رضا عن العمل (راحة العمل، المعاملة، الراتب، تحفيزات) كل هاته العوامل تبين أن نوعية الخدمة ضعيفة لأن المريض يبحث عن مستشفيات خارج ليبيا.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

ثانيا: عبد الله وآخرون، تقييم الرضا الوظيفي والأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا ،

Abdullah et al., Assessment of Job Satisfaction and Performance of) 2011

(2011SMEs in Nigeria,

هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل لوظائف العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع البناء والتشييد وكذا تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وفحص الأداء الوظيفي للعاملين، والتحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظف.

قد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان والتي وزعت على 150 مبحوث من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن الرضا عن زملاء العمل يأتي في المرتبة الأعلى وبمعدل 3.62، وأن الرضا على الأجر يأتي في المرتبة الأدنى بمعدل 2.56، وأن هنالك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام والأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

في هذا المطلب سنقوم بالمقارنة بين الدراسة الحالية الدراسات السابقة

جدول رقم (1-1) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	منهج الدراسة	حدود الدراسة	عنوان الدراسة	الدراسة السابقة
أن الرضا الوظيفي لم يقسم الى أبعاد أما في الدراسة الحالية قسمت الى ستة أبعاد، كذلك اختلاف في المتغير المستقل	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2018	دور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الجزائرية	عثمان عبد اللطيف وكحلة بوبكر
أعتبر أن بعد الرضا الوظيفي هو جانبان مادي ومعنوي، أما في الدراسة الحالية كان غير ذلك وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة وكذلك اختلاف في المتغير المستقل	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن العوامل المؤثرة فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2018	أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية	سالم عون وسامر نيسان أحمد الدليمي
أن الرضا الوظيفي لم يقسم الى أبعاد أما في الدراسة الحالية قسمت الى ستة أبعاد، وكذلك بيئة ومجتمع	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2018	قياس أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا	صفية شقراني وعائشة شتاتحة

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

الدراسة، كذلك اختلاف في المتغير المستقل				الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة	
اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة، وفي أبعاد الرضا الوظيفي استثنى فرص الترقية وتوقيت العمل مقارنة بالدراسة الحالية	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2018	دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي في مصرف الرافدين الإدارة العامة	خولة هشام خلف
اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه، كلا الدراستين كان لهما نفس أبعاد الرضا الوظيفي وفي قوة العلاقة الموجودة بين المتغير المستقل والتابع	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2017	الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر	بغو هواري ومــــراد خلاصي
اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة، واختلاف كذلك في أبعاد الرضا الوظيفي في معدل دوران العمل	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2017	الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	كرامو ليلة
أن الرضا الوظيفي لم يقسم الى أبعاد أما في الدراسة الحالية قسمت الى ستة أبعاد، كذلك اختلاف في المتغير المستقل وبيئة المجتمع	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2017	أثر القيادة الإبداعية في الرضا الوظيفي للمسير في مؤسسات إنتاج الحليب ومشتقاته بولاية غرداية	دبون عبد القادر وبياز عبد العزيز
اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة، في الاختبارات والتحليل لم يستعمل أبعاد الرضا الوظيفي	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه، كلا الدراستين كان لهما نفس أبعاد الرضا الوظيفي، عينة الدراسة في نفس المدينة	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2015	أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقרת ولاية ورقلة	باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة
اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة، وفي أبعاد الرضا الوظيفي حيث قسمها الى العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	2015	دور السلوك القيادي في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية	خالد عبد الله إبراهيم وأحمد حميد كريم

الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين

خالدية مصطفى عطا وباسل محمد العزاوي	القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد	2015	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة، وفي أبعاد الرضا الوظيفي حيث أهمل بعد الرضا على توقيت العمل والرضا على ظروف العمل
ليازيد وهيبه	أثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة	2013	المنهج الوصفي والتحليلي	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة
اقبالي غني محمد	العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات الجافة	2012	المنهج الوصفي والمنهج التحليلي	كلاهما يبحثان عن أثر السلوك الجماعي على الرضا الوظيفي	اختلاف في بيئة ومجتمع الدراسة، وفي أبعاد الرضا الوظيفي حيث استعمل الرضا الوظيفي بدون أبعاد
فؤادة جوهر وحسان محمد العربي	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المستشفى الحكومي الليبي	2014	الاستبيان	اهتمت كلا الدراستين بالرضا الوظيفي والبحث عن ما يؤثر فيه	اختلاف في المتغير المستقل، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة
عبد الله وآخرون	تقييم الرضا الوظيفي والأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا	2011	الاستبيان	كلاهما دارسا المتغير الرضا الوظيفي	المتغير المستقل هو الرضا الوظيفي، وكذلك بيئة ومجتمع الدراسة

المصدر: من اعداد الطلاب

من خلا الجدول نلاحظ بان الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- حسب مجتمع الدراسة:
- عينة الدراسة: أنها تمت على مؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة بينما الدراسات الأخرى ام في ولايات أخرى من الوطن أو خارج الجزائر عدى دراسة باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة؛
- المجال الزمني: حديثة حيث الدراسة في سنة 2019؛
- حسب متغيرات الدراسة: بحيث معظم الدراسات السابقة تناولت فقط احدى متغيرات الدراسة (الرضا الوظيفي) عدى دراسة اقبالي غني محمد حيث تناول كلا متغيرات الدراسة.

مجال الاستفادة:

- ضبط المفاهيم المتعلقة بالدراسة؛
- تحديد أبعاد المتغيرات للدراسة؛
- المساعدة في صياغة عبارات الاستبيان؛
- المساعدة في خطوات التحليل.

خلاصة الفصل الأول:

نستنتج من هذا الفصل أن السلوك الجماعي يكون من أجل تحقيق أهداف مشتركة بين أفراد الجماعة خاصة اذا كانت هناك علاقات متينة بينهم ونمط قيادي ملائم وبيئة ملائمة

وان رضا العاملين يتكون من عدة أبعاد أهمها: الرضا عن العمل، الرضا عن الاجر، الرضا على فرص الترقية، الرضا على الاشراف، الرضا على توقيت العمل، الرضا على ظروف العمل.

تعتبر العلاقة بين المتغيرين المستقل السلوك الجماعي والتابع رضا العاملين علاقة قوية حيث كلما كان هناك علاقات متينة من خلال العمل الجماعي كان رضا العاملين قوي ويجابي.

كما تناولنا مناقشة العديد من الدراسات السابقة المحلية والأجنبية، وأوضحت في معظمها أهمية رضا العاملين ومدى تأثيره بعدة متغيرات والذي بدوره ساعدنا في صياغة الاستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

لمؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع
الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول الى الادبيات النظرية والتطبيقية لموضوع السلوك الجماعي ورضا العاملين سنحاول في هذا الفصل بدراسة ميدانية للمؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة مبرزين في ذلك فرضيات سنحاول الإجابة عليها في هذا الفصل بحيث قسمناه الى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

سنحاول من خلال هذا البحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع ، وسنتعرف على المنهجية والأداة المستعملة

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

نستعرض فيما يلي: الفرع الأول: منهج الدراسة ثم في الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة و كذلك خصائص العينة والاداة المستعملة .

الفرع الأول :مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في عمال مديرية التوزيع فرع ورقلة لسونلغاز، التي بلغ عدد عمالها حوالي 80 عامل، تم توزيع 61 استبانة التي تشكل 75% من مجتمع الدراسة واسترجعت كلها، وتم استبعاد استبانة واحدة .
وتم اختيار العينة بصفة عشوائية والتي تمثل 61 فرد من المجتمع ككل .

جدول (1-2) الإحصائيات الخاصة بمجموع استمارات الاستبيان

الاستبانة		البيان
النسبة	العدد	
100%	61	عدد الاستبانات الموزعة
100%	61	عدد الاستبانات المسترجعة
1.64%	1	عدد الاستبانات الملغاة
98.36%	60	عدد الاستبانات الصالحة

المصدر : من اعداد الطلاب

الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

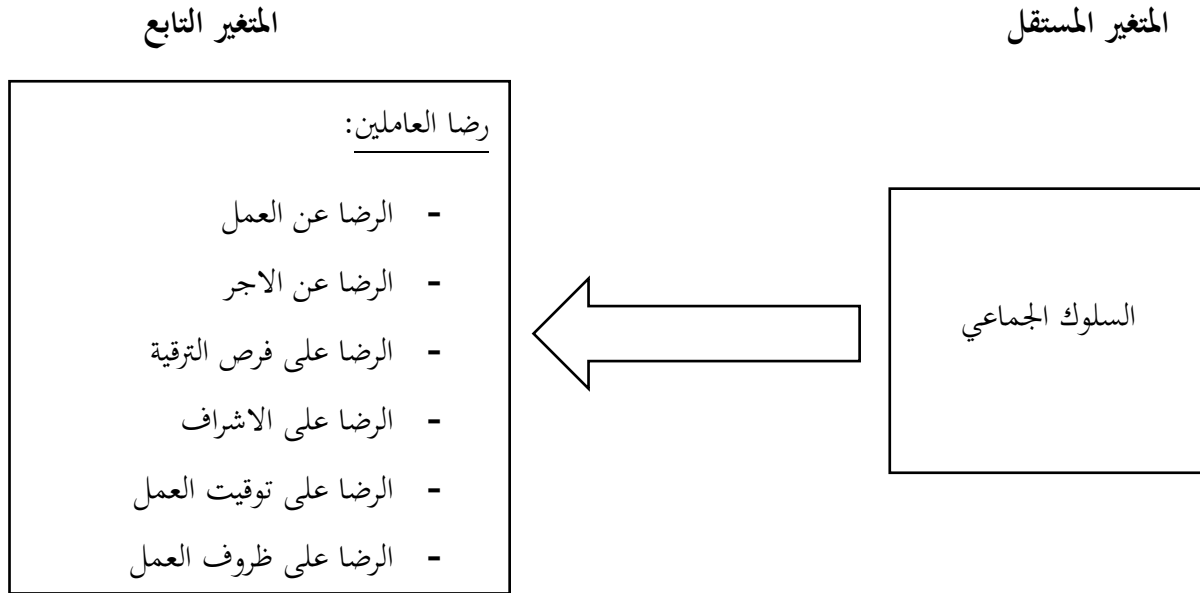
أولاً: المتغير المستقل: السلوك الجماعي

ثانياً: المتغير التابع: رضا العاملين والذي يشمل عدة أبعاد:

- الرضا عن العمل؛
- الرضا عن الاجر؛
- الرضا عن فرص الترقية؛
- الرضا على الاشراف؛
- الرضا على توقيت العمل؛
- الرضا على ظروف العمل.

الفرع الثالث : نموذج الدراسة

الشكل (1-2): نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبان

نلاحظ من الشكل أعلاه أن السلوك الجماعي يؤثر على رضا العاملين من خلال أبعاده.

المطلب الثاني: أداة الدراسة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات

نستعرض فيما يلي أداة الدراسة وتطوير الاستبيان وكذلك اختبار الاستبانة .

الفرع الأول : مصادر جمع المعلومات

المصادر الأولية : تمثل المصادر الأولية في توزيع الاستبيان ثم جمعها ثم تحليلها عن طريق البرنامج الاحصائي SPSS من

استخلاص نتائج الدراسة.

المصادر الثانوية: تتمثل المصادر الثانوية في

- الكتب والمراجع العربية والمجلات؛
- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

الفرع الثاني : أداة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان حيث تعتبر أحد الطرق المستخدمة لجمع المعلومات بيث تقوم بجمع آراء أفراد العينة من خلال العبارات الموجودة في الاستبيان.

الفرع الثالث : تطوير الاستبيان

ومرت الاستبانة على عدة مراحل وهي

أولاً: مرحلة الاعداد : بالاعتماد على الدراسات السابقة قمنا باعداد العبارات اللازمة التي تخص المتغيرين

ثانياً: مرحلة التحكيم: حيث قمنا بتوزيع الاستبانة على عدة من الأساتذة بما فيهم المشرف وكان عددهم أربعة وذلك من أجل تصحيح العبارات وتجنب بعض التكرارات وحذفها.

ثالثاً: مرحلة التصميم: بعد الاخذ بآراء الأساتذة المحكمين واستنادا على المشرف تم التوصل الى الشكل النهائي للاستبانة حيث تتضمن 40 عبارة ، وتنقسم الاستبانة الى ثلاثة محاور :

المحور الأول: وهو المتغير المستقل حيث تتضمن 17 عبارة كمتغير واحد

المحور الثاني: وهو المتغير التابع حيث تتضمن 23 عبارة مقسمة على الى أبعاد كما هو موضح في الجدول الاتي

جدول رقم (2-2) عبارات المتغير التابع في أبعاده

العدد	عدد العبارات
الرضا عن العمل	4
الرضا عن الاجر	3
الرضا على فرص الترقية	4
الرضا على الاشراف	4
الرضا على توقيت العمل	4
الرضا على ظروف العمل	4

المصدر من اعداد الطالبان

المحور الثالث : والذي يتضمن المعلومات الشخصية المتعلقة بالموظف مثل الجنس والعمر ومستوى التعليم... الخ.

الفرع الرابع : اختبار أداة القياس

أولاً: اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي لقياس فقرات الاستبانة وكانت كالاتي :

جدول رقم (2-3) درجات سلم ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3

المصدر: عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام spss ، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية ، جدة السعودية، 2008، ص538.

ثانياً: ثبات الاستبانة

من أجل إثبات قوة الاستبانة وصحته نستعمل معامل ألفا كرونباخ بحيث يبين اتساق العبارات وتماسكها بحيث تكون $(\alpha \geq 0.60\%)$.

جدول رقم (2-4) معامل ألفا كرونباخ

المتغير	معامل الثبات
معامل ألفا كرونباخ	0.848

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول تبين لنا أن معامل ألفا كرونباخ قريب من الواحد هذا يعني أنه ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات ونستطيع الاعتماد على النتائج المستخرج من الاستبانة.

الفرع الخامس : الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمنا برنامج الاحصائي spss 25 كأساس لتحليل وتلخيص البيانات التي تم جمعها وكذا عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات وتمثل في:

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة؛
- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة؛
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب التوافر لقياس مدى توافر السلوك الجماعي وأبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- مصفوفة الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛

- تحليل التباين الأحادي لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرع السادس: مقياس التحليل

استخدمنا مقياس ليكارت الثلاثي لقياس فقرات الاستبانة:

جدول رقم (2-5) مقياس ليكارت الثلاثي لمستوى العبارات

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2.34
مرتفع	من 2.35 الى 3

المصدر: عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام spss ، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية ، جدة السعودية، 2008، ص538.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

من أجل الوصول الى الهدف المنشود اليه من الدراسة نقوم بتحليل المتغيرات.

المطلب الأول : النتائج المتوصل اليها

نستعرض فيما يلي الاحصائيات الوصفية ونتائج اختبار الفرضيات.

الفرع الأول : تقديم خصائص العينة

سنتطرق الى النتائج الخاصة بالسميات الشخصية و نتائج محاور الدراسة.

أولاً : النتائج الخاصة بخصائص العينة

أ- متغير الجنس: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول رقم (2-6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
86.7%	52	ذكر
13.3%	8	أنثى
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (2-6) أن أغلبية الافراد كانوا من جنس الذكور بنسبة 86.9% بينما جنس الاناث كان 13.1% فقط وهذا يعود الى طبيعة عمل المؤسسة.

ب- متغير ديمومة الوظيفة: يوضح توزيع أفراد العينة حسب ديمومة الوظيفة

جدول رقم (2-7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ديمومة الوظيفة

النسبة %	التكرار	ديمومة الوظيفة
100%	60	دائم
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر لنا من خلال الجدول (2-7) أن جميع أفراد العينة لديهم وظيفة دائمة أي ليسوا متعاقدين مما يساعدنا في مصداقية الاستبانة أكثر.

ج- متغير العمر: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (2-8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
15%	9	أقل من 30 سنة
36.6%	22	من 30 إلى أقل من 40 سنة
26.7%	16	من 40 إلى أقل من 50 سنة
21.7%	13	50 سنة و أكثر
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (2-8) أن الافراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 الى أقل من 40 سنة هي أكبر نسبة والتي تمثل ب 37.7% ثم تليها الفئة العمرية من 40 الى أقل من 50 سنة وذلك بنسبة 26.2% أي فئة الشباب هي الفئة الغالبة في أفراد العينة بنسبة 63.9% ، ثم تأتي الفئة العمرية من 50 سنة فما أكثر بنسبة 21.3% ثم تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 14.8%.

د- متغير المستوى التعليمي: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (2-9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
40%	24	دون ليسانس
41.67%	25	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس
18.33%	11	ماستر أو ماجستير
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم (2-9) أن المستوى التعليمي الغالب في الشركة هو مستوى شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس بنسبة 41% ثم تليها دون ليسانس بنسبة 39.3% ثم تليها ماستر والماجستير بنسبة 19.7% . اذ نلاحظ أن المستوى الجامعي يمثل 60.7% أي أن المؤسسة تحتوي على كفاءات عالية في الموارد البشرية.

هـ- متغير الخبرة: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

جدول رقم (2-10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة
31.66%	19	أقل من 05 سنوات
16.67%	10	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
16.67%	10	من 10 إلى أقل من 15 سنة
35%	21	أكثر من 15 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم (2-10) أن الفئة أكثر من 15 سنة هي أكبر نسبة في أفراد العينة وهي 34.4% ثم تليها الافراد الذين تقل خبرتهم من خمس سنوات بنسبة 32.8% ثم تليها الذين لديهم خبرة من 05 الى أقل من 10 سنوات ومن 10 الى

اقل من 15 سنة بنسبة 16.4% وهذا يعني أن الشركة تحافظ على عمالها خاصة ذوى الخبرات العالية وتقوم باستقطاب العمال الجدد لنقل الخبرات.

و- متغير الوظيفة: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

جدول رقم (2-11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
رئيس مصلحة	5	8.33%
اداري	38	63.33%
عامل	17	28.34%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يوضح لنا الجدول رقم (2-11) أن الإداريين هم أكبر نسبة في العينة بحيث كانت نسبتهم 62.3% ثم يليها العامل بنسبة 29.5% ثم رئيس مصلحة بنسبة 8.2% .

ز- متغير المصلحة: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة

جدول رقم (2-12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المصلحة

المصلحة	التكرار	النسبة %
إدارة عامة	15	25%
مالية	11	18.33%
تسويق	1	1.67%
تمويل	3	5%
انتاج	1	1.67%
أخرى	29	48.33%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (2-12) أن مصلحة وظائف أخرى هي التي تحتل المرتبة الأولى بنسبة 47.5% ثم إدارة عامة بنسبة 26.2% ثم تليها المالية بنسبة 18% ثم تليها التمويل بنسبة 4.9% ثم التسويق والإنتاج بنسبة 1.6%

س- متغير الحالة العائلية: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

جدول رقم (2-13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة %
أعزب	17	28.33%
متزوج	43	71.67%
مطلق	0	0%
أرمل	0	0%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الجدول رقم (2-13) يبين أن معظم أفراد عينة الدراسة متزوج بنسبة 70.5% والحالة أعزب بنسبة 29.5%.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

أ- المحور السلوك الجماعي

جدول رقم (2-14) المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل السلوك الجماعي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أفضل الانضمام إلى الجماعة لأنها تحقق رغبي في التفاعل الاجتماعي	2.64	0.71	3	مرتفع
02	تعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين	2.72	0.58	1	مرتفع
03	أفضل الانضمام إلى الجماعة بدافع الحاجة إلى تحقيق الذات	2.21	0.82	10	متوسط
04	تشكل الجماعة ضمانات وأمن اجتماعي لأفرادها في المؤسسة	2.67	0.60	2	مرتفع
05	أشارك في اتخاذ القرارات في المؤسسة	1.84	0.76	14	متوسط
06	هناك مكافئات عند تطبيقي لإجراءات الجماعة	1.56	0.70	17	ضعيف
07	عند الخروج عن معايير الجماعة وإجراءاتها يتم التعرض للعقوبة	1.75	0.68	15	متوسط
08	هناك تنسيق وتفاهم بين أفراد الجماعة	2.22	0.80	9	متوسط
09	عند طرح أو اقتراح لرأي أو فكرة معينة أشعر أن الجميع يصغي إلي	2.26	0.73	7	متوسط
10	توجد ثقة عالية بين أفراد المصلحة	2.10	0.85	13	متوسط
11	عند التعبير عن أفكار ومشاغري في إطار جماعة العمل فإني أشعر بالحرية في التعبير	2.41	0.80	6	مرتفع

متوسط	11	0.83	2.15	يوجد تنافس بين الجماعة التي أنتمي إليه وبين الجماعات الأخرى	12
مرتفع	5	0.70	2.51	أحاول قدر الإمكان أن أكون الأحسن بين أعضاء جماعتي	13
متوسط	12	0.76	2.13	يوجد شخص يحاول السيطرة على الجماعة الذي أعمل بما غير القائد أو الرئيس	14
مرتفع	4	0.64	2.61	عندما يجتمع أعضاء الجماعة أتجنب القيام بتصرفات تؤدي إلى التقليل من هيبة الآخرين	15
متوسط	16	0.72	1.75	عند قيامي بتصرفات تجعل المدير يفتخر بي أمام الآخرين	16
متوسط	8	0.78	2.23	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء في العمل	17
متوسط		0.38	2.22	الاتجاه العام للسلوك الجماعي	

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يظهر الجدول (2-14) المتوسط الحسابي محصور بين 2.72 و 1.56 مع العلم أن الانحراف المعياري العام هو 0.38 ومتوسط حسابي عام هو 2.22 أي بمستوى متوسط مما يؤشر على وجود العمل الجماعي في المؤسسة.

ب- المحور رضا العاملين

✓ الرضا عن العمل

جدول رقم (2-15) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا عن العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها.	2.34	0.85	1	متوسط
02	أشعر بالمتعة في أدائي لعملي لتوافقه مع تخصصي.	2.15	0.87	2	متوسط
03	أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين.	1.56	0.76	4	ضعيف
04	أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي.	2.02	0.89	3	متوسط
	الاتجاه العام لبعد الرضا عن العمل		2.02	0.60	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-15) أن متوسطات البعد الرضا عن الوظيفة تنحصر بين 2.34 و 1.56 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.60 ومتوسط حسابه العام هو 2.02 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا عن العمل.

✓ الرضا عن الاجر

جدول رقم (2-16) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا عن الاجر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال.	1.74	0.81	1	متوسط
02	يتوافق الاجر الذي أتقاضاه مقارنة مع زملائي.	1.87	0.80	2	متوسط
03	يتوافق الاجر الذي أتقاضاه مقارنة مع موظفين في مؤسسات أخرى في نفس الرتبة.	1.54	0.70	3	ضعيف
الاتجاه العام لبعد الرضا عن الاجر		1.72	0.62		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-16) أن متوسطات البعد الرضا عن الاجر تنحصر بين 1.74 و 1.54 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.62 ومتوسط حسابه العام هو 1.72 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا عن الاجر.

✓ الرضا على فرص الترقية

جدول رقم (2-17) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على فرص الترقية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية .	1.56	0.76	1	ضعيف
02	فرص الترقية في المناصب العليا عادلة في مؤسستي.	1.51	0.67	2	ضعيف
03	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات .	1.34	0.54	3	ضعيف
04	المدة التي تستغرق في الترقية من رتبة إلى رتبة أعلى كافية.	1.30	0.56	4	ضعيف
الاتجاه العام لبعد الرضا على فرص الترقية		1.43	0.45		ضعيف

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-17) أن متوسطات البعد الرضا على فرص الترقية تنحصر بين 1.56 و 1.43 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.45 ومتوسط حسابه العام هو 1.43 أي بمستوى ضعيف بمعنى أن المؤسسة لم تحقق الرضا على فرص الترقية .

✓ الرضا على الاشراف

جدول رقم (2-18) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على الاشراف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	1.93	0.85	3	متوسط
02	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل.	2.10	0.75	2	متوسط
03	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة.	1.80	0.79	4	متوسط
04	يشجعني رئيسي في أداء عملي بشكل دائم.	2.23	0.78	1	متوسط
الاتجاه العام لبعد الرضا على الاشراف		2.01	0.63		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-18) أن متوسطات البعد الرضا على الاشراف تنحصر بين 1.80 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.63 ومتوسط حسابه العام هو 2.01 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا على الاشراف.

✓ الرضا على توقيت العمل

جدول رقم (2-19) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على توقيت العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	نظام ساعات العمل الحالي يلائمني.	1.93	0.89	1	متوسط
02	نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي.	1.69	0.88	3	متوسط
03	نظام توقيت العمل خلال شهر رمضان المعظم يناسبني.	1.77	0.90	2	متوسط
04	نظام ساعات التعويضية يلائمني.	1.61	0.71	4	ضعيف
الاتجاه العام لبعد الرضا على توقيت العمل		1.75	0.70		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-19) أن متوسطات البعد الرضا على توقيت العمل تنحصر بين 1.61 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.70 ومتوسط حسابه العام هو 1.75 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا على توقيت العمل.

✓ الرضا على ظروف العمل

جدول رقم (2-20) المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الرضا على ظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الوسائل المكتبية التقنية والأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل.	1.70	0.85	4	متوسط
02	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة.	1.90	0.85	3	متوسط
03	ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.	1.97	0.87	2	متوسط
04	علاقات العمل بين الموظفين داخل المؤسسة جيدة.	2.20	0.79	1	متوسط
الاتجاه العام لبعد الرضا على ظروف العمل		1.94	0.61		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-20) أن متوسطات البعد الرضا على ظروف العمل تنحصر بين 1.70 وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.61 ومتوسط حسابه العام هو 1.94 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا على ظروف العمل.

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الأولى: مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط

يظهر الجدول (2-14) أن الانحراف المعياري العام هو 0.38 ومتوسط حسابي عام هو 2.22 أي بمستوى متوسط مما يؤشر على وجود العمل الجماعي في المؤسسة بمستوى متوسط.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية: مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط

جدول رقم (2-21) متوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا العاملين

الرقم	رضا العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	بعد الرضا عن العمل	2.02	0.60	1	متوسط
02	بعد الرضا عن الاجر	1.72	0.62	5	متوسط
03	بعد الرضا على فرص الترقية	1.43	0.45	6	ضعيف
04	بعد الرضا على الاشراف	2.01	0.63	2	متوسط
05	بعد الرضا على توقيت العمل	1.75	0.70	4	متوسط

متوسط	3	0.61	1.94	بعد الرضا على ظروف العمل	06
متوسط		0.37	1.81	الاتجاه العام لأبعاد رضا العاملين	

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام هو 1.81 وانحرافه المعياري 0.37 أي بمستوى متوسط حيث المرتبة الأولى كان لبعده الرضا عن العمل بمتوسط 20.02 ثم المرتبة الثانية بعد الرضا على الاشراف بمتوسط 2.01 ثم المرتبة الثالثة بعد الرضا على ظروف العمل بمتوسط 1.94 ثم في المرتبة الرابعة بعد الرضا على توقيت العمل بمتوسط 1.75 ثم في المرتبة الخامسة بعد الرضا عن الاجر بمتوسط 1.72 ثم في المرتبة الأخيرة بعد الرضا عن فرص الترقية بمتوسط حسابي 1.43 وانحراف معياري 0.45 مما يدل انه يوجد ادراك متوسط لابعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين. وتندرج تحتها عدة فرضيات وهي:

أ- الفرضية الجزئية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل

جدول رقم (2-22) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,970	,446		2,173	,034
السلوك الجماعي	,471	,198	,296	2,380	,021

A: المتغير التابع الرضا عن العمل:

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.21 ومعامل انحدار 0.296 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا عن العمل.

ب- الفرضية الجزئية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر

جدول رقم (2-23) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,904	,482		3,950	,000
السلوك الجماعي	-,085	,214	-,051	-,396	,694

المتغير التابع الرضا عن الاجر: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.694 ومعامل انحدار -0.051- حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا عن الاجر.

ج- الفرضية الجزئية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية

جدول رقم (2-24) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,382	,349		3,964	,000
السلوك الجماعي	,020	,155	,017	,129	,898

المتغير التابع الرضا على فرص الترقية: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.898 ومعامل انحدار 0.017 حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على فرص الترقية.

د- الفرضية الجزئية الرابعة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف

جدول رقم (2-25) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,206	,430		,480	,633
السلوك الجماعي	,815	,191	,486	4,267	,000

المتغير التابع الرضا على الاشراف: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.00 ومعامل انحدار 0.486 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على الاشراف.

هـ- الفرضية الجزئية الخامسة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل

جدول رقم (2-26) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,072	,542		3,825	,000
السلوك الجماعي	-,145	,241	-,078	-,603	,549

المتغير التابع الرضا على توقيت العمل: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.549 ومعامل انحدار -0.078- حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على توقيت العمل.

و- الفرضية الجزئية السادسة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل

جدول رقم (2-27) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,476	,437		1,091	,280
السلوك الجماعي	,658	,194	,404	3,396	,001

المتغير التابع الرضا على ظروف العمل: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.001 ومعامل انحدار 0.404 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على ظروف العمل.

جدول رقم (2-28) نتيجة تحليل الانحدار البسيط لأثر السلوك الجماعي على رضا العاملين

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,168	,273		4,278	,000
السلوك الجماعي	,289	,121	,296	2,384	,020

المتغير التابع رضا العاملين: A

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي أن قيمة SIG تساوي 0.020 ومعامل انحدار 0.296 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على رضا العاملين.

جدول رقم (2-29) مصفوفة الارتباط سيرمان بين السلوك الجماعي و رضا العاملين

Corrélations			
		السلوك الجماعي	رضا العاملين
السلوك الجماعي	Corrélation de Pearson	1	.296*
	Sig. (bilatérale)		.020
	N	61	61
رضا العاملين	Corrélation de Pearson	.296*	1
	Sig. (bilatérale)	.020	
	N	61	61

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين السلوك الجماعي ورضا العاملين كان ضعيف وعلاقة طردية بينهما حيث كان معامل الرباط 0.296 بينما كانت قيمة SIG 0.020

من خلا جدول رقم (2-28) يمكن تحديد خط الانحدار وفق المعادلة التالية : $Y=A+BX$

$$Y=1.168+0.289X$$

رابعا- اختبار الفرضية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية). وتندرج تحتها عدة فرضيات وهي:

أ- الفرضية الجزئية الأولى: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الجنس

جدول رقم (2-30) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعا لمتغير الجنس

Test d'échantillons indépendants			
		Test de Levene sur l'égalité des variances	
		F	Sig.
رضا العاملين	Hypothèse de variances égales	4,085	,048

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين أن قيمة SIG هي 0.048 بحيث هي أقل من 0.05 وبالتالي هناك فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الجنس.

ب- الفرضية الجزئية الثانية: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير العمر

جدول رقم (2-31) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعا لمتغير العمر

ANOVA à 1 facteur

العمر

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	45,148	44	1,026	1,173	,377
Intra-groupes	14,000	16	,875		
Total	59,148	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.377 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير العمر.

ج- الفرضية الجزئية الثالثة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير مستوى التعليم

جدول رقم (2-32) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير مستوى التعليم

ANOVA à 1 facteur

مستوى التعليم

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	20,306	44	,462	,554	,938
Intra-groupes	13,333	16	,833		
Total	33,639	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.938 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير مستوى التعليم.

د- الفرضية الجزئية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الخبرة

جدول رقم (2-33) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الخبرة

ANOVA à 1 facteur

الخبرة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	77,213	44	1,755	1,404	,234
Intra-groupes	20,000	16	1,250		
Total	97,213	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.234 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الخبرة.

هـ- الفرضية الجزئية الخامسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الوظيفة

جدول رقم (2-34) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة

ANOVA à 1 facteur

الوظيفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	15,230	44	,346	1,108	,429
Intra-groupes	5,000	16	,313		
Total	20,230	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.429 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الوظيفة.

و- الفرضية الجزئية السادسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير المصلحة

جدول رقم (2-35) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير المصلحة

ANOVA à 1 facteur

المصلحة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	207,639	44	4,719	,787	,743
Intra-groupes	96,000	16	6,000		
Total	303,639	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.743 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير المصلحة.

ز- الفرضية الجزئية السابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الحالة العائلية

جدول رقم (2-36) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا العاملين تبعاً لمتغير الحالة العائلية

ANOVA à 1 facteur

الحالة العائلية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
Inter-groupes	8,189	44	,186	,662	,861
Intra-groupes	4,500	16	,281		
Total	12,689	60			

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه تبين قيمة SIG هي 0.861 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الحالة العائلية.

المطلب الثاني: التحليل والمناقشة

الفرع الأول: مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية

أولاً: يظهر الجدول (2-14) المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (السلوك الجماعي) محصور بين 2.72 و1.56 مع العلم أن الانحراف المعياري العام هو 0.38 حيث نرى أن المؤسسة تهتم بجانب الاتصال وإيصال المعلومة عن طريق الجماعة وذلك نلاحظه في العبارة الثانية التي جاءت في الترتيب الأولى وبانحراف معياري 0.58 ومتوسط حسابي 2.72 ، وكذلك أنها تشجع العمل الجماعي حيث يضمن للفرد الاستقرار والأمن والذي بدوره يعزز العمل الجماعي وهذا ما لاحظناه في العبارة الرابعة التي جاءت الثانية في الترتيب بانحراف معياري 0.60 ومتوسط حسابي 2.67، ونلاحظ كذلك أن الأفراد يمتازون بثقافة تنظيمية عالية وتمثل في الاحترام المتبادل بين أفراد الجماعة مما يسهل عملية تقريب الأهداف بين أفراد الجماعة وذلك من خلال العبارة 15 بانحراف معياري 0.64 ومتوسط حسابي 2.61 والتي كانت في الرتبة الرابعة ، ونرى أن المؤسسة لديها نظام تحفيز فعال ونلمسه ذلك في العبارة 13 بانحراف معياري 0.70 ومتوسط حسابي 2.51 وكانت الخامسة في الترتيب، ونلمس كذلك وجود مشاعر إيجابية إزاء التفاعل القائم بين أفراد الجماعة ويعتبر عنصر مهم في تكوين الجماعة وذلك من خلال العبارة رقم 11 بانحراف معياري 0.80 ومتوسط حسابي 2.41 وكذلك العبارة رقم 09 بانحراف معياري 0.73 ومتوسط حسابي 2.26، وفي العبارة الثامنة نلاحظ أن أفراد الجماعة يوجد تعاون فيما بينهم وذلك بمتوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري 0.78 أي بمستوى متوسط وهو يحقق أهم

خاصية من خصائص العمل الجماعي، ونجد في العبارة الثامنة تنسيق وتفاهم بين أفراد الجماعة مما يعزز العمل الجماعي وقد أتى في المرتبة التاسعة بمستوى متوسط، ومنه نرى الانحراف المعياري العام هو 0.38 ومتوسط حسابي عام هو 2.22 أي بمستوى متوسط مما يؤشر على وجود العمل الجماعي في المؤسسة.

ثانيا: نلاحظ من الجدول رقم (2-15) أن متوسطات البعد الرضا عن الوظيفة تنحصر بين 2.34 و 1.56، ونلاحظ أن العبارة الأولى هي بمستوى مرتفع حيث كان متوسطها الحسابي 2.34 وانحرافها المعياري 0.85 والعبارة الثانية هي بمستوى متوسط حيث كان متوسطها الحسابي 2.15 وانحرافها المعياري 0.87 والرابعة بمستوى متوسط حيث كان متوسطها الحسابي 2.02 وانحرافها المعياري العام 2.02 وانحرافها المعياري 0.60 بمستوى متوسط وهذا كله يدل على وجود رضا العمل مما يساعد في إتاحة الفرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد، وإتاحة فرصة للمبادرة والابتكار.

ثالثا: نلاحظ من الجدول رقم (2-16) أن متوسطات البعد الرضا عن الاجر تنحصر بين 1.74 و 1.54، ونلاحظ أن العبارة الأولى هي بمستوى متوسط حيث كان متوسطها الحسابي 1.74 وانحرافها المعياري 0.81، والعبارة الثانية كذلك بمستوى متوسط بمتوسط حسابي 1.87 وانحراف معياري 0.80، وانحرافه المعياري العام للبعد هو 0.62 ومتوسط حسابه العام هو 1.72 أي بمستوى متوسط بمعنى أنه في المؤسسة تم تحقيق الرضا عن الاجر مما يساهم في إشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد.

رابعا: نلاحظ من الجدول رقم (2-17) أن متوسطات البعد الرضا على فرص الترقية تنحصر بين 1.56 و 1.43، ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد هي بمستوى ضعيف حيث العبارة الأولى كان متوسطها الحسابي 1.56 وانحرافها المعياري 0.76 والعبارة الثانية متوسطها الحسابي 1.51 وانحرافها المعياري 0.67 والعبارة الثالثة متوسطها الحسابي 1.34 وانحرافها المعياري 0.54 والعبارة الرابعة متوسطها الحسابي 1.30 وانحرافها المعياري 0.56، أما انحرافه المعياري العام للبعد هو 0.45 ومتوسط حسابه العام هو 1.43 أي بمستوى ضعيف بمعنى أنه في المؤسسة لم يتم تحقق الرضا على فرص الترقية .

خامسا: نلاحظ من الجدول رقم (2-18) أن متوسطات البعد الرضا على الاشراف تنحصر بين 2.23 و 1.80، ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد هي بمستوى متوسط حيث العبارة الأولى كان متوسطها الحسابي 1.93 وانحرافها المعياري 0.85 والعبارة الثانية متوسطها الحسابي 2.10 وانحرافها المعياري 0.75 والعبارة الثالثة متوسطها الحسابي 1.80 وانحرافها المعياري 0.79 والعبارة الرابعة متوسطها الحسابي 2.23 وانحرافها المعياري 0.78، انحرافه المعياري العام للبعد هو 0.63 ومتوسط حسابه العام هو 2.01 أي بمستوى متوسط بمعنى أنه في المؤسسة تم تحقيق مستوى متوسط من رضا العمال على الاشراف وهذا يدل على مدى تقدير الرئيس لمؤوسيه وأخذه بمقترحاتهم، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومؤوسيه.

سادسا: نلاحظ من الجدول رقم (2-19) أن متوسطات البعد الرضا على توقيت العمل تنحصر بين 1.93 و 1.61، ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد هي بمستوى متوسط عدا البعد الرابع بمستوى ضعيف حيث العبارة الأولى كان متوسطها الحسابي 1.93 وانحرافها المعياري 0.89 والعبارة الثانية متوسطها الحسابي 1.69 وانحرافها المعياري 0.88 والعبارة الثالثة متوسطها الحسابي 1.77 وانحرافها المعياري 0.90 والعبارة الرابعة متوسطها الحسابي 1.61 وانحرافها المعياري 0.71، بينما انحرافه المعياري العام للبعد هو 0.70 ومتوسط حسابه العام هو 1.75 أي بمستوى متوسط بمعنى أنه في المؤسسة تم تحقيق الرضا على توقيت العمل.

سابعاً: نلاحظ من الجدول رقم (2-20) أن متوسطات البعد الرضا على ظروف العمل تنحصر بين 1.70 و 2.20، ونلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد هي بمستوى متوسط حيث العبارة الأولى كان متوسطها الحسابي 1.70 وانحرافها المعياري 0.85 والعبارة الثانية متوسطها الحسابي 1.90 وانحرافها المعياري 0.85 والعبارة الثالثة متوسطها الحسابي 1.97 وانحرافها المعياري 0.87 والعبارة الرابعة متوسطها الحسابي 2.20 وانحرافها المعياري 0.79، بينما انحرافه المعياري العام للبعد هو 0.61 ومتوسط حسابه العام هو 1.94 أي بمستوى متوسط بمعنى أن المؤسسة حققت الرضا على ظروف العمل مما يفسر أن المؤسسة وفرت جميع الوسائل والظروف للعمل.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الأولى: مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط

يظهر الجدول (2-14) أن الانحراف المعياري العام هو 0.38 ومتوسط حسابي عام هو 2.22 أي بمستوى متوسط مما يؤشر على وجود العمل الجماعي في المؤسسة بمستوى متوسط وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول أن مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية: مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط

من خلال الجدول رقم (2-21) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام هو 1.81 وانحرافه المعياري 0.37 أي بمستوى متوسط وبالتالي نقبل الفرضية ونقول انه يوجد ادراك لمتوسط لأبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة. وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين. وللإجابة عليها تطرقنا الى عدة فرضيات:

الفرضية الجزئية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-22) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل أن قيمة SIG تساوي 0.021 ومعامل انحدار 0.296 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا عن العمل.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل ونرفض الفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن العمل.

الفرضية الجزئية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-23) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر أن قيمة SIG تساوي 0.694 ومعامل انحدار -0.051 حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا عن الاجر.

وبالتالي نرفض الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا عن الاجر.

الفرضية الجزئية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-24) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية أن قيمة SIG تساوي 0.898 ومعامل انحدار 0.017 حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على فرص الترقية.

وبالتالي نرفض الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على فرص الترقية.

الفرضية الجزئية الرابعة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-25) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف أن قيمة SIG تساوي 0.00 ومعامل انحدار 0.486 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على الاشراف.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على الاشراف.

الفرضية الجزئية الخامسة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-26) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل أن قيمة SIG تساوي 0.549 ومعامل انحدار -0.078 حيث أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على توقيت العمل.

وبالتالي نرفض الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على توقيت العمل.

الفرضية الجزئية السادسة : هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-27) تحليل الانحدار البسيط للسلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل أن قيمة SIG تساوي 0.001 ومعامل انحدار 0.404 حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على الرضا على ظروف العمل.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل ونرفض بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على بعد الرضا على ظروف العمل.

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS من جدول رقم (2-28) أن معامل الارتباط بين السلوك الجماعي ورضا العاملين كان ضعيف وعلاقة طردية بينهما حيث كان معامل الارتباط 0.296 بينما كانت قيمة SIG 0.020 بمعنى أن قيمة المتغير الثابت والمتغير المستقل ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 .

ومنه يمكن تحديد خط الانحدار وفق المعادلة التالية : $Y=A+BX$

$$Y=1.168+0.289X$$

من خلال مما سبق نستنتج أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الجماعي على رضا العاملين.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تقول هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين ونرفض بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين.

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية). وللاجابة عليها تطرقنا الى عدة فرضيات:

الفرضية الجزئية الأولى: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول (2-30) أنه تبين أن قيمة SIG هي 0.048 بحيث هي أقل من 0.05 وبالتالي هناك فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الجنس بمعنى أن متغير الجنس يؤثر على الرضا الوظيفي. ومنه نقبل الفرضية الجزئية الأولى التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الجنس، ونرفض بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير العمر

نلاحظ من خلال الجدول (2-31) أنه تبين قيمة SIG هي 0.377 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير العمر بمعنى أن متغير العمر لا يؤثر على رضا العاملين. وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية الثانية التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير العمر ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير مستوى التعليم

نلاحظ من خلال الجدول (2-32) أنه تبين قيمة SIG هي 0.938 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير مستوى التعليم بمعنى أن متغير مستوى التعليم لا يؤثر على رضا العاملين.

وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية الثالثة التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير مستوى التعليم ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير مستوى التعليم.

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الخبرة

نلاحظ من خلال الجدول (2-33) أنه تبين قيمة SIG هي 0.234 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الخبرة بمعنى أن متغير الخبرة لا يؤثر على رضا العاملين. وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية الرابعة التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الخبرة ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الخبرة.

الفرضية الجزئية الخامسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الوظيفة

نلاحظ من خلال الجدول (2-34) أنه تبين قيمة SIG هي 0.429 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الوظيفة بمعنى أن متغير الوظيفة لا يؤثر في رضا العاملين.

وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية الخامسة التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الوظيفة ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الجزئية السادسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير المصلحة

نلاحظ من خلال الجدول (2-35) أنه تبين قيمة SIG هي 0.743 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير المصلحة بمعنى أن متغير المصلحة لا يؤثر في رضا العاملين.

وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية السادسة التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير المصلحة ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير المصلحة.

الفرضية الجزئية السابعة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الحالة العائلية

نلاحظ من خلال الجدول (2-36) أنه تبين قيمة SIG هي 0.861 بحيث هي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العينة حول محور الرضا العاملين يعزى لمتغير الحالة العائلية بمعنى أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في رضا العاملين.

وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية السابعة التي تقول توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الحالة العائلية ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى لمتغير الحالة العائلية.

من خلال نتائج الفرضيات الجزئية نستنتج أنه نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية) ونقبل بالفرضية التي تقول لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية) وكذلك نقبل الفرضية التي تنص توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس.

وفي الأخير بعد اجابتنا على الفرضيات نستنتج مايلي:

- مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين؛
- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية) و يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا في هذه الدراسة الى معرفة أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين في مؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة، وتسليط الضوء على ما مدى اهتمام المؤسسة بالسلوك الجماعي ومدى تأثيره على رضا العاملين حيث حاولنا الإجابة على هذا السؤال من خلال الدراسة الميدانية وحللت النتائج ونوقشت وتوصلنا الى النتائج التالية:

- مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين؛
- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية) و يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس.

الخاتمة

الخاتمة

حاولت هذه الدراسة معالجة إشكالية أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين من خلال الابعاد التالية (الرضا عن العمل، الرضا عن الأجر، الرضا على فرص الترقية، الرضا على الاشراف، الرضا على توقيت العمل، الرضا على العمل) في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة.

أولا النتائج:

توصلت الدراسة الى جملة من النتائج نذكر منها مايلي:

النتائج النظرية:

- أن استخدام المؤسسة للسلوك الجماعي يساعدها على تحقيق أهدافها منه تحقيق الرضا الوظيفي؛
- رضا العاملين يتكون من عدة أبعاد منها: الرضا عن العمل، الرضا عن الاجر، الرضا على فرص الترقية، الرضا على الاشراف، الرضا على توقيت العمل، الرضا على ظروف العمل؛
- هناك علاقة وطيدة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين.

النتائج الميدانية:

- مستوى توافر السلوك الجماعي في المؤسسة محل الدراسة متوسط، وهو كذلك في دراسة اقبال غني محمد مستواه موافق (مؤكد)؛
- مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط، وهو كذلك في دراسة اقبال غني محمد مستواه (مؤكد)، وفي دراسة باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة مستوى توافر أبعاد رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين، وهو كذلك في دراسة اقبال غني محمد حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للسلوك الجماعي على أبعاد رضا العاملين؛
- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (ديمومة الوظيفة، العمر، مستوى التعلم، الخبرة، الوظيفة، المصلحة، الحالة العائلية) و يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الجنس. أما في دراسة باديس بوخلوة ومحمد حمزة بن قرينة يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تصور أفراد العينة لمستوى رضا العاملين تعزى للمتغير الحالة الاجتماعية فقط.

ثانيا: الاقتراحات:

من خلال النتائج السابقة توصلنا الى الاقتراحات التالية:

- على المؤسسة أن تقوم بتعزيز العمل الجماعي من خلال توعية العمال من فوائد العمل الجماعي زيادة الرضا الوظيفي؛
- خلق نوع من المنافسة بين فرق العمل لتنمية روح الجماعة؛
- تشجيع كل من الافراد الذين يلتزمون بالعمل الجماعي؛
- زرع الثقة والتقليل من الصراعات للتعزيز روح الجماعة؛
- على المؤسسة أن تشارك العمال في اتخاذ القرارات مما يساعد على تحقيق أهداف العمل الجماعي؛
- على المؤسسة أن تقوم بإعادة توزيع المهام على العمال بطريقة عادلة (إعادة تصميم الوظيفة) أي يتوافق مع الأجر الذي يتقاضاه؛
- على المؤسسة أن تراعي الجانب الأجر مقارنة مع المؤسسات الأخرى والا فان هذا يؤدي الى هروب الكفاءات الى المؤسسات الأخرى ذوي الدخل المرتفع؛
- على المؤسسة مراجعة نضامها في مجال الترقية خاصة العمال ذوي الاقدمية والخبرة وذوي الشهادات العليا؛
- التحسين من نظام ساعات العمل خاصة التعويضية؛
- العمل على تحسين ظروف العمل للعمال الامن والسلامة المهنية؛
- العمل على تعزيز العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة.

ثالثا: أفاق الدراسة:

- أثر السلوك الجماعي على سلوك الفرد داخل المنظمة؛
- أثر القيادة على السلوك الجماعي في المؤسسات الخدمية؛
- أثر السلوك الجماعي على أداء المؤسسات الصناعية دراسة مقارنة؛
- أثر السلوك الجماعي على الولاء التنظيمي؛
- أثر المناخ التنظيمي على السلوك الجماعي.

قائمة المراجع

المراجع

- 1- أقبال غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد3، 2012، بغداد،
- 2- باديس بوخلوة _ محمد حمزة بن قرينة، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقרת ولاية ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة-الجزائر، العدد: 07، 2015.
- 3- بغو هواري ومراد خلاصي، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4، 2017.
- 4- خالد عبد الله إبراهيم _ أحمد حميد كريم، دور السلوك القيادي في تحقيق الرضا الوظيفي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية التراث الجامعة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الفلوجة-العراق، العدد 18، 2015.
- 5- خالدية مصطفى عطا _ باسل محمد العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، مجلة دنانير، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد01، العدد 05، 2014.
- 6- حولة هشام خلف، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي في مصرف الرافدين الإدارة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 115، 2018. العراق.
- 7- سالم عون _ سامر نيسان أحمد الدليمي، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 10، العدد: 21، 2018.
- 8- صفية شقراني _ عائشة شنتاحة، قياس أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، مجلة الباحث، العدد 18، 2018 الجزائر.
- 9- عبد الله بن عبد الغني الطجم و طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار الحافظ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003.
- 10- فهواجي أمينة، ديناميكية الجماعة والعمل الفرقي في المنظمة، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007.
- 11- محمد قاسم القرويني، السلوك التنظيمي، الطبعة الخامسة، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 12- عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام spss ، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية ، جدة السعودية، 2008.
- 13- Abdullah et al., Assessment of Job Satisfaction and Performance of SMEs in Nigeria, 2011
- 14- fowada Jawhar and Hassan Mohammed Al-Arabi, factors affecting job satisfaction and job performance in the Libyan government hospital, 2014

الملاحق

الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة الماجستير تحت عنوان " أثر السلوك الجماعي على رضا العاملين "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الاسم واللقب: ربيع زيتوني

رقم الهاتف: 06.66.48.96.59

البريد الإلكتروني: rabie.zitouni@yahoo.com

الاسم واللقب: منير خواجة

رقم الهاتف: 06.57.31.42.30

البريد الإلكتروني: khoumounir@gmail.com

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: السلوك الجماعي: مجموعة ذات عدد محدد من الأفراد في حالة تفاعل

لتحقيق هدف مشترك

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	أفضل الانضمام إلى الجماعة لأنها تحقق رغبتني في التفاعل الاجتماعي			
02	تعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين			
03	أفضل الانضمام إلى الجماعة بدافع الحاجة إلى تحقيق الذات			
04	تشكل الجماعة ضمانات وأمن اجتماعي لأفرادها في المؤسسة			
05	أشارك في اتخاذ القرارات في المؤسسة			
06	هناك مكافئات عند تطبيقي لإجراءات الجماعة			
07	عند الخروج عن معايير الجماعة وإجراءاتها يتم التعرض للعقوبة			
08	هناك تنسيق وتفاهم بين أفراد الجماعة			
09	عند طرح أو اقتراح لرأي أو فكرة معينة أشعر أن الجميع يصغي إلي			
10	توجد ثقة عالية بين أفراد المصلحة			
11	عند التعبير عن أفكارني ومشاعري في إطار جماعة العمل فإنني أشعر بالحرية في التعبير			
12	يوجد تنافس بين الجماعة التي أنتمي إليه وبين الجماعات الأخرى			
13	أحاول قدر الإمكان أن أكون الأحسن بين أعضاء جماعتي			

الملاحق

14	يوجد شخص يحاول السيطرة على الجماعة الذي أعمل بها غير القائد أو الرئيس		
15	عندما يجتمع أعضاء الجماعة أتجنب القيام بتصرفات تؤدي إلى التقليل من هيبة الآخرين		
16	عند قيامي بتصرفات تجعل المدير يفتخر بي أمام الآخرين		
17	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء في العمل		

المحور الثاني: رضا العاملين: اتجاه يعكس مشاعر الشخص الإيجابية والسلبية حول الوظيفة، وزملاء العمل، وبيئة العمل .

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الرضا عن العمل				
18	أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها.			
19	أشعر بالمتعة في أدائي لعملي لتوافقه مع تخصصي.			
20	أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين.			
21	أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي.			
البعد الثاني: الرضا عن الأجر				
22	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال.			
23	يتوافق الأجر الذي أتقاضاه مقارنة مع زملائي.			
24	يتوافق الأجر الذي أتقاضاه مقارنة مع موظفين في مؤسسات أخرى في نفس الرتبة.			
البعد الثالث: الرضا على فرص الترقية				
25	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية .			
26	فرص الترقية في المناصب العليا عادلة في مؤسستي.			
27	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية .			
28	المدة التي تستغرق في الترقية من رتبة إلى رتبة أعلى كافية.			
البعد الرابع: الرضا على الإشراف				
29	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.			
30	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل.			
31	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة.			
32	يشجعني رئيسي في أداء عملي بشكل دائم.			
البعد الخامس: الرضا على توقيت العمل				
33	نظام ساعات العمل الحالي يلائمني.			
34	نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي.			

الملاحق

35	نظام توقيت العمل خلال شهر رمضان المعظم يناسبني.
36	نظام ساعات التعويضية يلائمني.
البعد السادس: الرضا على ظروف العمل	
37	الوسائل المكتبية التقنية والأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل.
38	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة.
39	ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.
40	علاقات العمل بين الموظفين داخل المؤسسة جيدة.

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف:

		أثني	ذكر	الجنس	
		موظف متعاقد	موظف دائم	ديمومة الوظيفة	
50 سنة و أكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر	
دكتوراه	ماجستير أو ماجستير	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	دون الليسانس	مستوى التعليم	
أكثر من 15 سنة	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة	
عامل	إداري	رئيس مصلحة	مدير أو نائب مدير	الوظيفة	
أخرى	إنتاج	تمويل	تسويق	مالية	المصلحة
أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	الحالة العائلية	

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملاحق

الملحق رقم (1) قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د حجاج عبد الرؤوف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
02	أ.د مناصرية رشيد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
03	أ.د خامرة بوعمامة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
04	أ.د قداش سمية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة

الفهرس

	الاهداء
	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
03	المطلب الأول: مفهوم السلوك الجماعي ونظرياته و معاييرها
03	الفرع الأول: مفهوم السلوك الجماعي
04	الفرع الثاني: النظريات المختلفة في تفسير نشوء الجماعات
05	الفرع الثالث: خصائص السلوك الجماعي
05	الفرع الرابع: أنواع الجماعات
06	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في السلوك الجماعي
07	المطلب الثاني: مفهوم الرضا الوظيفي وأبعاده
07	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
08	الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
10	الفرع الثالث: أهمية الرضا الوظيفي
10	الفرع الرابع: أبعاد الرضا الوظيفي

12	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للسلوك الجماعي ورضا العاملين
12	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
17	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
18	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة
24	تمهيد الفصل
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
25	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
25	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
25	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
26	الفرع الثالث: نموذج الدراسة
26	المطلب الثاني: أداة الدراسة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات
26	الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات
27	الفرع الثاني: أداة الدراسة
27	الفرع الثالث: تطوير الاستبيان
28	الفرع الرابع: اختيار واختبار الاستبانة
28	الفرع الخامس: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
29	الفرع السادس: مقاييس التحليل
29	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
29	المطلب الأول: النتائج المتوصل إليها
29	الفرع الأول: تقديم خصائص العينة
37	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

الفهرس

46	المطلب الثاني: التحليل والمناقشة
46	الفرع الأول: مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية
48	الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات
54	خلاصة الفصل
55	الخاتمة
58	المراجع
60	الملاحق
65	الفهرس