

[Tapez le titre du document]

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



ميدان العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع و الأنتربولوجيا
تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل
إعداد الطالب : يازي يونس
مذكرة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان :

الرضا الوظيفي و دوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة

(دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة)

تاريخ المناقشة : 20 / 06 / 2019

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

د/ عمر حمداوي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
د/ قودة عزيز	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
د/ بن زاف جميلة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2019/2018

شكر وتقدير

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

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر و تقدير
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
أ - ب	مقدمة
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
8	1- تحديد مشكلة الدراسة
10	2- أسباب إختيار الموضوع
10	3- أهمية الدراسة
11	4- أهداف الدراسة
12	5- تحديد مفاهيم الدراسة
16	6- الدراسات السابقة
	7- المقاربة النظرية
	الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة
25	1- مجالات الدراسة
27	2- المنهج المستخدم

27

3- أدوات جمع البيانات

29

4- مجتمع الدراسة

الفصل الثالث

عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج

30

1- عرض و تحليل البيانات الشخصية

32

2- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول

41

3- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

50

4- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية

54

النتيجة العامة

55

خاتمة

—

قائمة المراجع

—

قائمة الملاحق

—

ملخص الدراسة

[Tapez le titre du document]

الصفحة	الجدول	الرقم
30	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	1
30	يوضح سنوات الأقدمية للعمال بالمؤسسة	2
31	يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين	3
32	يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول	4
33	يوضح عدالة سياسة الأجور في المؤسسة	5
34	يوضح تلقي المكافآت في المؤسسة	6
35	يوضح معيار منح المكافآت	7
35	الترقية تتم على أساس الأداء و الكفاءة	8
36	يوضح منح الترقية يؤثر ايجابا على الاداء	9
37	يوضح الرضا عن عدالة توزيع المهام	10
38	يوضح بان الوظيفة تمنح للعامل التقدير من الاخرين	11
38	يوضح العمل بين اعضاء الجماعة يتم وفق التعاون المتبادل	12
39	يوضح أوقات الراحة خلال ساعات العمل	13
40	يوضح مكان العمل نظيف و يشعر بالراحة	14
41	يوضح ان المؤسسة توفر الامن من الاخطار المهنية والاضرار الصحية	15
41	يوضح مكان العمل يتناسب و الخبرة و المؤهلات	16

[Tapez le titre du document]

42	إعتماد العامل على نفسه في انجاز اعماله و تحسين اداءه	17
42	يوضح علم العمال بالمهام و الواجبات الموكلة اليهم	18
43	يوضح مراعاة التوقيت لإنجاز الأعمال	19
43	يوضح الالتزام بتطبيق القوانين المعمول بها داخل المؤسسة	20
44	يوضح أنه يتم إخبارك بمناحي الضعف و القصور في أداءك	21
45	فهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور و الإنصراف و تأدية أقل جهد	22
46	يوضح الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بالدرجة الأولى لمصالحي الخاصة	23
46	يوضح شعور العمال بالحماسة نحو أداء عملهم في المؤسسة	24
47	يوضح لدى العمال استعداد لبدل مجهود أكبر لإنجاح عملهم	25
47	تقوم مؤسستك بتطوير برامجها لتحسين الأداء المؤسسي	26
48	يوضح أخذ آراء الكفاءات بعين الإعتبار عند اتخاذ القرارات	27
49	يوضح توثيق المؤسسة للمعارف الكامنة في عقول الموظفين	28

[Tapez le titre du document]

مقدمة

انصب إهتمام أغلب المؤسسات سابقا على الوظيفة الإنتاجية بالنظر إلى زيادة الطلب على السلع و الخدمات، ثم بعد ذلك انصب الإهتمام على الوظيفة المالية، نتيجة لإمتداد التنافس بين الشركات للحصول على رؤوس الأموال، ثم بعد ذلك اهتمت بوظيفة التسويق سعيا منها إلى محاولة اكتشاف حاجات المستهلك ، إلى أن انتقل الإهتمام في الأخير إلى العنصر البشري، والذي يعتبر عنصرا حيويا من عناصر الإنتاج و التسويق و التمويل، مما استدعى إدراج المورد البشري ضمن رأس المال الحيوي للمؤسسات.

فيعتبر المورد البشري من أهم موارد المؤسسة , فهو المحرك الأساس لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات إلى مخرجات، ومع أن المؤسسة تشمل عناصر متعددة كالأعمال والنشاطات والموارد المتاحة و الآلات، إلا أن العنصر الإنساني يعتبر أهم هذه العناصر، فهو ينظم و يوزع الأعمال و يوفر الموارد و يستخدمها، ومهما بلغت المؤسسة من تطور في تصميمها للهيكل التنظيمي وخطط العمل ونظم الرقابة وغيرها من الأعمال الفنية و الإدارية ، إلا أن المؤسسة قد تفشل بسبب تعيينها أفراد غير مناسبين أو لعدم قدرتها على حفز موظفيها لتحقيق أهدافها، وعليه فإن بقاء وتطور وتدهور أي منظمة يعتمد اعتمادا كليا على كفاءة مواردها البشرية وطريقة التعامل معها وعلى قدرة هذه المؤسسة على تحفيزها لتلك الموارد لأداء المهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية.

ذلك أن الأداء المقبول والمرضي الذي يتوصل إليه الموظف والمبرهن على الكفاءة العالية ناتج عن مجموعة من المحفزات وهنا تزداد أهمية قيمة العمل - وإن الإهتمام و التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة لأن التركيز على موظف في حد ذاته ينعكس مباشرة على أدائه وأداء المؤسسة.

ومن هذا المنطلق سعت دراستنا الى تسليط الضوء على اشكالية الدراسة و المعنونة ب الرضا الوظيفي و دوره في تحيين مستوى أداء العمال بالمؤسسة و قسمت الدراسة الى ثلاثة فصول :

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

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

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

الفصل الاول

المدخل العام للدراسة

[Tapez le titre du document]

1-تحديد مشكلة الدراسة :

تتسم بيئة المؤسسات اليوم بالتغير المتسارع و المستمر فهي بيئة تسودها المنافسة الشديدة و المتزايدة على مختلف الموارد ،منافسة تعدى نطاقها الجانب المؤسساتي ليشمل الجانب البشري فقد حظي العنصر البشري بقسط كبير من الإهتمام و التركيز، ففي ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية عرفت المؤسسات الحديثة تطورا ملحوظا في وسائل الإنتاج والخدمات وكذا أساليب العمل، فأصبح العنصر البشري هو المحرك الأول لتسيير المؤسسة والوصول إلى أهدافها، وهو من أقوى العناصر في إحداث التغيير والقادر على الاستجابة الفعالة لهذه التغيرات ، كما أن الإهتمام بالبعد الإنساني يمثل مطلبا استراتيجيا لتحقيق التوازن بين حاجات الأفراد ودوافعهم للعمل

وعليه فإن من الأمور المهمة التي تناولتها الأبحاث و الدراسات و نظرا لأهميتها في زيادة و رفع مستوى أداء العمال بالمؤسسة هو الرضا الوظيفي للعمال بحيث يعد من المتغيرات المهمة التي لاقت اهتمام علماء الاجتماع و النفس و التنظيم منذ البدايات الأولى لظهور ،هذه العلوم وذلك من أجل استيعاب محتواه الفكري ، فهو سلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد يلمس في تصرفاته وأفعاله، إذ يتعرض له كل علم من هاته العلوم بخصوصيته المعرفية و المنهجية من أجل التحليل و التفسير العلمي ، فهناك من نظر للرضا الوظيفي على أنه شعور العمال بالفرح و السعادة أثناء أداءهم للعمل و في سياق معرفي آخر ينظر له على أنه إشباع الحاجات المادية للعاملين .

و بالرجوع إلى التناول السوسولوجي للرضا الوظيفي نجد أن هناك عدة نظريات تناولته بدءا بالتاليورية التي رأت أن توفير الحوافز المادية و المكافآت يسهم في تحقيق رضا العمال مرورا بمدرسة العلاقات الإنسانية التي نادى بالإهتمام بالعنصر البشري وأهمية الحوافز المعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي ، كما أنه لا يمكن تجاهل إتجاهات و سلوكيات العامل كوسيلة تؤثر في أداءه فإمام العامل بعمله وإدراكه لمحتوى عمله و دوره الوظيفي يؤدي الى زيادة فاعلية و كفاءة المؤسسة وذلك بإعتبار أن المؤسسة كيان واحد يتكاتف أعضاؤها مع بعضهم البعض في تحقيق أهدافها .

فجوهر الإهتمام بأداء العاملين هو التأكد من تطابق أداءهم الفعلي مع الأداء المستهدف فأي مؤسسة تطمح لتحقيق أهدافها ولا يمكن ان يتم ذلك إلا على أيدي عمال أكفاء قادرين على تحمل المسؤوليات و تأدية المهام الموكلة إليهم على أتم وجه ، فالأداء المقبول و المرضي الذي يتوصل إليه العامل و المبرهن على كفاءته العالية الناتجة عن مجموعة من المحفزات يخلق جو التعاون بين العمال لبدل أقصى طاقاتهم فالإهتمام و التركيز على أداء العمال ينعكس مباشرة على أداء المؤسسة . وبلوغ أداء فعال يبقى مطمح كل مؤسسة ولا يتم ذلك إلا بوجود إدارة تهتم برضا عمالها ، وعلى ضوء ما سبق ذكره لنا أن نطرح التساؤل التالي :

1- هل يساهم رضا العاملين عن عملهم في تحسين مستوى أدائهم في المؤسسة وتندرج عنه الأسئلة الفرعية التالية :

2- هل تنعكس الحوافز على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة؟

3- هل إدراك العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أدائه في المؤسسة؟

فرضيات الدراسة :

الفرض العام :

1- يساهم رضا العاملين عن عملهم في تحسين مستوى ادائهم في المؤسسة

الفرضيات الجزئية :

2- تنعكس الحوافز على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة

3- إدراك العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أدائه في المؤسسة

2-أسباب إختيار الموضوع :

كان وراء إختيار هذا الموضوع عدة أسباب من أهمها

أ-أسباب ذاتية :

-الفضول العلمي وحب الإطلاع على مستجدات الموضوع نظرا لكثرة النقاشات حوله محاولة منا لفهم

هذه الظاهرة نظرا لما يحمله موضوع الرضا الوظيفي و الأداء من أهمية بالغة.

-تناول الموضوع في عدة أبحاث من الجهة النفسية و الإقتصادية

-محاولة معرفة مستوى الرضا الوظيفي وانعكاسه على نشاط العاملين بالمؤسسة

-الشعور بالأهمية و القيمة الحقيقية للموضوع

-إثراء مكتبة الكلية

ب-أسباب موضوعية :

-إبراز أهمية الرضا الوظيفي وانعكاساته على الأداء الوظيفي للعاملين

-تحسيس المؤسسات عامة بالدور الحيوي للعمال في تحقيق أهدافها و بالتالي زيادة الإعتناء بهم بتوفير

الظروف المناسبة لزيادة رضاهم و رفع مستوى أدائهم

3- أهمية الدراسة:

-يتطلب الحصول على موظفين مميزين في المؤسسات مستوى عال من الكفاءة، وهذا المستوى لا يمكن تحقيقه إلا بوجود قبول عام للوضع الذي يعمل فيه العامل وتتبع عن رضاهم الوظيفي، حيث برزت أهميته في إظهار عنصر الرضا عن العمل في فعالية برامج هذه المؤسسات، حيث كانت النتائج واضحة في انعكاس هذا العنصر بصورة مباشرة على أداء العاملين.

كما تتجلى هذه الأهمية في التركيز على الرضا الوظيفي وكل ما له علاقة بتحسين ورفع مستويات أداء العاملين .

- إن اطلاعنا على جملة من الدراسات والنظريات التي أتاحت لنا خلال الدراسة العادية، بالإضافة إلى اطلاعنا على بعض الكتب والمؤلفات المتوفرة بمكتبة الجامعة أدركنا أن موضوع الرضا الوظيفي مرتبط بموضوعات شتى في علم اجتماع العمل و علم النفس للعمل وهو النقطة التي كثيرا ما تلتقي فيها موضوعات قيمة تتناول العنصر البشري.

-إن تناولنا لهذا الموضوع يفتح لنا نوافذ على أمور أخرى و الحصول على معلومات نظرية و عملية قيمة حول: الحوافز، نظام الإشراف والقيادة، الترقية، الاتصال والعلاقات بين الأفراد و الجماعات في العمل.

-ان دراسة الرضا الوظيفي يمكننا من معرفة العوامل التي ترتبط به وإنه بالتأكيد إذا نمطنا هذه العوامل بطريقة ترتبط برفع مستوى أداء العامل او جعلنا رفع مستوى أداء العامل يرتبط برفع مستوى اشباع حاجاته فإن ذلك يعبر عن إستثمار جيد للقوة العاملة وطريق نحو توحيد كل من أهداف العامل والمؤسسة معا.

4-أهداف الدراسة :

يمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي

توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء مع التعرض إلى مختلف العوامل المساهمة في – تحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة.

- معرفة كيف يساهم رضا العاملين عن عملهم في تحسين مستوى أدائهم في المؤسسة

- إبراز دور الحوافز في زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة

- التوضيح بأن كفاءة أداء العمال في المؤسسة يكون بإدراكهم لأدوارهم الوظيفية

5-تحديد مفاهيم الدراسة:

1-5-تعريف الرضا :

لغة : هو ضد السخط فهو راض وارتضاه و رضي عنه ، أحبه و أقبل عليه¹

بأنه التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد و المتوقعة من hample اصطلاحا : عرفه طرفه²

(يعرفه بأنه : " حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق Herzberg أما "هيرزبيرج") بالوظيفة ذاتها، وليس عكس عدم الرضا الذي يعتبر حالة من الإستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل³.

2-5-تعريف الوظيفة :

لغة :تأتي بمعنى خدمة معينة

اصطلاحا : تعني مجموعة من الإختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوافر فيه شروط معينة و يجب أن يقوم بالعمل مستهدفا مصلحة المؤسسة⁴.

و عرفها روبرت ميرتون بأنها : تلك النتائج او الآثار التي يمكن ملاحظتها و التي تؤدي إلى تحقيق التكيف و التوافق في نسق معين⁵.

3-5-تعريف الرضا الوظيفي :

عرفه محمد التويجري { بأنه موقف أو مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته وهو ناتج عن عدد من العوامل الحيطة بهذه الوظيفة مثل الراتب ، الترقيّة ، زملاء العمل و نمط الإشراف }⁶

¹ ابن منظور: لسان العرب , دار بيروت , ط 4 , مجلد 5 , سنة 2005 , ص168

² عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك , دار مكتبة عين شمس , ط 1 , القاهرة , سنة 1998 , ص 122

³ عادل عبد الرزاق هاشم: القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، عمان، الأردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010 ، ص34

⁴ نيقولا تيماشيف ، تر محمد عودة و آخرون ، نظرية علم الاجتماع طبيعتها و تطورها ، دار المعارف للنشر و التوزيع ، ط7 القاهرة

1979، ص331

⁵ شيباني امال ،الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم و العمل ،جامعة قاصدي

مرباح ورقلة ،2016-2017، ص8

⁶ مناور فريح حداد ،الرضا عن التدريس لدى هيئة التدريس بجامعة اربد الاهلية ،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، عدد

2003/02، الاردن ،ص176

وعرفه عبد المنعم عبد الحي : على انه { عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المختلفة المادية و المعنوية }¹

وفي قاموس العلوم السلوكية يعرف الرضا الوظيفي على انه (عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف و الميل لديه)²

التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي :

هو حالة السرور التي يشعر بها الفرد تجاه عناصر وظيفته و الناتجة عن مختلف الحوافز و عن إدراكه لدوره الوظيفي و هذا لزيادة كفاءة أدائه .

4-5-تعريف الأداء :

لغة :

الأداء مصدر الفعل أدى ، ويقال أدى الشيء أوصله ، و الاسم الأداء ، و أدى الأمانة و أدى الشيء و قام به³.

اصطلاحا :

عرفه بدوي و مصطفى على أنه (نتاج جهد معين قام ببدله فرد أو جماعة لإنجاز عمل معين)⁴

وحسب كل من : أندرو و سيزلاقي و مارك جي و ألاس (فالأداء يمثل المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد و الجماعات و المنظمات و يستخدم لإبراز نقاط القوة و الضعف في الأفراد و الجماعات

¹ عبد المنعم عبد الحي ، علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1984، ص213
² فائزة محمد رجب بهنسي ، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية ، مصر ، 2011، ص40

³ ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد 14 ، ط1994، ص26
⁴ سالم بن بركة براك الفايدي ، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الامنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، الرياض ، السعودية ، 2008، ص84

و المنظمات ، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز و العقاب و التغيير و التطور وإجراء في تركيبة المنظمة و لتصميم الوظائف¹

مع أن مفهوم الأداء من الموضوعات الرئيسية بل والأساسية في نظريات التنظيم والسلوك الإداري، إلا أن هذا الموضوع لا يزال من أكثر المواضيع غموضا وإثارة للجدل سواء فيما يتعلق بالتعريف أو العناصر التي يتضمنها مفهوم الأداء.

تعريف الأداء إجرائيا :

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

5-5-تعريف المؤسسة :

لغة : مشتقة من الفعل اسس ، و اسس بالحرف جعله تأسيسا ، وإنما سمي تأسيسا لأنه إشتق من أس الشيء².

اصطلاحا

عرفها حبيب الصحاف على انها (وحدة اجتماعية او مجموعة بشرية تقام من أجل تحقيق أهداف محددة ، وقد تكون حكومية او غير حكومية و تهدف إلى الربحية أو الخدمة العامة)³

كما عرفها بارسونز (بأنها نسق إجتماعي منظم انشئء بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة)⁴

أما ابراهيم مذکور فيرى ان (المؤسسة عبارة عن مجموعة من الافراد و الهيئات يجتمعون فيما بينهم و ينتظمون بمقتضى قواعد موضوعية و لوائح محددة و شرائح مقننة لتحقيق اهداف مرسومة و تنفيذ وظائف خاصة)⁵

التعريف الإجرائي للمؤسسة قيد الدراسة :

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

² ابن منظور ، لسان العرب ، مرجع سابق ،ص 79

³ بن زادري مريم ، واقع الأنترنت في المؤسسات الجزائرية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية ،جامعة منثوري، قسنطينة ،2009-2010،ص24

⁴ بلقاسم سلاطينة و اخرون ، الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،بسكرة ،الجزائر ،2013،ص16

⁵ بن زادري مريم ، مرجع سابق ، ص 24

المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسعى إلى تدعيم جهاز التكوين الذي يندرج ضمن المخطط الوطني لتكوين الإطارات التربوية للأسلاك الخاصة بقطاع الشباب والرياضة

6-الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأن اطلاعه على ما سبق لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو ,كذلك تفادي أخطاء الآخرين ,يجنب التكرار :مشابهة لهذه الدراسة منها

6-1/الدراسات العربية :

هي الدراسة التي قام بها حبيب سميع خوام بعنوان(الرضا الوظيفي لدي العاملين وأثاره علي الاداء الوظيفي)¹ دراسة تطبيقية على: شبكة الجزيرة الفضائية ,حيث صاغ مشكلة دراسته في التساؤل :الرئيسي الاتي

- ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الاداء الوظيفي للموظف في شبكة الجزيرة الفضائية

:وانبثقت عن هذا التساؤل الاسئلة الفرعية الاتية

-مامدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الشبكة

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى زيادة نسبة الاداء الوظيفي لدي الموظفين تعزى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي

.حيث إستعمل الباحث في عمله منهج الدراسة الميدانية واستعمل الاستمارة كاداة لجمع البيانات

:خلصت الدراسة الي عدة نتائج منها

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

- هناك تبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين بحيث انه ظهر جليا في الرضا اللذي ابداه الموظفين فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه في المؤسسة

الرضا الوظيفي لدي العاملين واثاره علي الاداء الوظيفي الاكاديمية البريطانية للتعليم العالي ، ٢ - حبيب سميع خوام¹ اطروحة تحضيرية ماجستير ادارة أعمال ، السعودية

هناك علاقة واضحة في انه حين يحصل الموظف على ترقيات والحوافز يزيد إقباله على العمل و يتحسن أدائه الوظيفي

- ان انعدام وجود حوار او اسلوب تواصل محدد وواضح بين الادارة والموظفين يؤثر على الاداء الوظيفي.

-إن سياسة الرواتب والأجور المعتمدة في الشبكة للموظفين ، تعطيمهم شعور بالرضا ، أي انه يؤثر في الأداء الوظيفي

-ان المؤسسة لا تحقق ارضاء تام للموظفين بالنسبة لتكافؤ الفرص

أوجه الإستفادة من الدراسة :

افادتنا هذه الدراسة في تكوين خلفية نظرية حول موضوع الدراسة.

كما افادتنا في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة

6-2/-الدراسات المحلية

أ/الدراسة الاولى:

بعنوان "تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية"¹, موساوي يحي, -دراسة برياح محمد الامين
دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية

:وتمثلت مشكلة الدراسة في التساءل المركزي التالي

-مامدي مساهمة الرضا الوظيفي في تحسين اداء الموارد البشرية ؟

:وانبثقت عنه الفرضيات الفرعية التالية

-الرضا الوظيفي محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل

-يعتبر تحسين الاداء هدف تسعى اليه المؤسسة فهو يعتبر المرآة العاكسة لفشل أو نجاح اي مؤسسة

. -توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية

¹ برياح محمد الامين ،موساوي يحي ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة و اعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و التسييرو العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بالقايد ،تلمسان ، 2016/2015

إستعمل الباحث في دراسته منهج المسح المكتبي و الإستبيان و الملاحظة و المقابلة كأدوات لجمع البيانات .

خلصت الدراسة للنتائج التالية :

-أظهرت الدراسة بأن هناك علاقة طردية بين الجور و المكافئات على الأداء

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

-كما أظهرت النتائج أيضا بالنسبة لعلاقة الاستقرار الوظيفي بالأداء أن هناك علاقة طردية بين مستوى الاستقرار الوظيفي و الاداء

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

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

أوجه الإستفادة من الدراسة :

إستفدنا من هذه الدراسة في اختيار المنهج الملائم لهذه الدراسة واختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات.

ب/الدراسة الثانية :

دراسة شيباني أمال الموسومة بعنوان (الإلتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي) دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية بورقلة¹

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

- كيف ينعكس الإلتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي بمديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة؟

وتندرج عنها التساؤلات الفرعية التالية:

1 كيف تنعكس ضوابط العمل على الرضا الوظيفي بمديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة؟

¹ دراسة شيباني أمال الموسومة بعنوان (الإلتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي) دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية بورقلة،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2016-2017

2- كيف تنعكس الرغبة الاستمرارية في العمل على الرضا الوظيفي بمديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة؟

استعملت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي واستخدمت الملاحظة و الاستبيان و المقابلة كأدوات لجمع البيانات .

خلصت هذه الدراسة للنتائج التالية :

- أوضحت النتائج أن أغلب المبحوثين أجابوا بأنهم ملتزمون بتطبيق القوانين المعمول بها بالمؤسسة على غرار نسبة قليلة أجابوا بنادرا ما يكون هناك التزام
- أغلبية المبحوثين أفادوا بأن هناك روح المبادرة و التعاون بين العمال و المتمثلة في حالة غياب عامل أو تأخر فإنهم يقومون بأداء مهامه
- أظهرت نتائج أن هناك دعم معلوم من طرف الرئيس , والدعم المادي قد يكون من طرف الزملاء في حالة ما إذا كان هناك مشكل يخص زميل في العمل.

-ونستنتج أيضا من ناحية الرغبة في الاستمرار في العمل بالمؤسسة , وفي هذه الحالة تقاس القيمة الاستثمارية للفرد والتي يحققها | الفرد لو استمر بالعمل بالمؤسسة مقابل ما قد يفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى , حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المؤسسة ينعكس بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن والأقدمية يعتبران من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى العامل من أجل استمراره وبقائه في المؤسسة.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

لقد استفدنا من هذه الدراسة في :

صياغة بعض أسئلة استمارة الاستبيان

كما افادتنا في تحليل نتائج الدراسة

7- المقاربة النظرية :

لقد تبيننا في هذه الدراسة نظريتي التايلورية و العلاقات الإنسانية:

أ/ النظرية التايلورية (الإدارة العلمية)

بدأت الإدارة العلمية مسارها الصحيح في أوائل القرن العشرين لم يكن هناك كتابات تذكر في تنسيق الجهود البشرية و حفزها على العمل كما أنه لم تكن هناك طريقة تمكن رجال الأعمال للتبادل فيما بينهم المعلومات و الخبرات الناتجة عن القيام بأعمالهم اليومية.

و في هذا الفراغ الأدبي، بدأ فريدريك تايلور دراساته، و لاحظ خلال عمله في شركتي "بيت لحم" و "ميدفيل للحديد" أن هناك حاجة ماسة للتعرف إلى تخصص الإدارة و فصلها عن المسؤوليات الخاصة بالعمال. و كتب تايلور آراءه في كتابيه "إدارة الورشة" الذي نشر عام 1903 أسس الإدارة العلمية الذي نشر سنة 1914.¹

و حاول تايلور إصلاح الإدارة بطريقة علمية تتميز بالتفكير المنظم و المنطق. و يمكن القول أن الإدارة تحاول الإصلاح في أربع نواح مختلفة:

- 1- استخدام الطريقة العنقودية في اكتشاف أجزاء العمل الرئيسية بدلا من إتباع التخمين و الحدس.
- 2- التعرف إلى الوظائف الإدارية في تخطيط العمل بدلا من السماح للعمال لاختيار الأساليب و الطرق كل حسب أهوائه و ميوله.
- 3- اختيار و تدريب العاملين و تنمية روح التعاون بينهم بدلا للجهود الفردية من السيطرة على المشروع.
- 4- تقسيم العمل بين الإدارة و العمال بحيث يقوم كل منهم بالعمل الذي أهل له و يعود بالتالي بزيادة الكفاءة الإنتاجية للمشروع.

تقترن بدايات الإدارة العلمية باسم و جهود فريدريك تايلور و هي جهود جاءت بعد إضافات من كثير من الرواد الأوائل أمثال ماثيو بولتن ، جيمس وات ، روبرت أوين ، تشارلز بابيج ، هنري تاوني ، فريدريك هالسي ، فرانك جيل برت ، هنري غانت ، ايمرسون وآخرون غيرهم.

توظيف النظرية :

يؤدي تطبيق الأساليب العلمية في العمل إلى الكفاية في الإنتاج وإيجاد مقاييس ومعايير دقيقة لتأدية وتنفيذ العمل في زمن أقل و جهد محدود عن طريق استخدام الزمن والحركة في تحديد مستويات العمل.

- إن تطبيق الحوافز النقدية يؤدي إلى زيادة الإنتاج بمجهود وزمن معقولين وإن الحوافز المادية هي الأساس لحفز الأفراد وزيادة الإنتاج ولقد أثبت تايلور أنه يمكن زيادة الحافز على الإنتاج والتحكم فيه من خلال نظام الأجور، فكل زيادة في الأجر يصاحبها زيادة في الإنتاجية، وكل إنتاجية أعلى يصاحبها أو يقابلها أجر أعلى وهكذا، ولا تمنح الحوافز المادية إلا للفرد الممتاز الذي يحقق المستويات المحددة للإنتاج أو يزيد عليها، أما الفرد المنخفض الأداء الذي لا يصل إنتاجه إلى المستوى فعلى الإدارة تدريبه أو نقله أو فصله، وأثناء دراسته قام بدراسة دقيقة للعمل الصناعي في كل مرحلة من مراحلها، ذلك بتحليل العمل إلى حركاته وعملياته الأولية.

¹ كامل محمد المغربي، الإدارة: أصالة المبادئ و وظائف المنشأة مع حداثه و تحديات القرن الحادي و العشرين، ط1. عمان: دائرة المكتبة الوطنية، (2007)، ص 109.

ب- نظرية العلاقات الإنسانية :

لقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في السنوات الأخيرة حيث أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى تحقيق إشباع حاجات الفرد من الوظيفة ومن الانتماء لجماعات العمل كما تهدف العلاقات الإنسانية إلى التوفيق بين حاجات ومطالب العاملين وحاجات ومطالب المنشأة التي يعملون فيها.¹ وقد كان من دوافع زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المنشآت والمؤسسات ما يلي :

1. حركة الإدارة العملية والتي كانت تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية، بالنسبة للعاملين، وذلك عن طريق دراسة الزمن والحركة لمختلف الأعمال، ووضع معايير ومستويات الأداء هذه الأعمال. وقد أدى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان، والتركيز على دراسة حاجاته، ليست فقط المادية ولكن حاجاته النفسية والاجتماعية، ومحاولة إشباع هذه الحاجات عن طريق الوظيفة، وعن طريق العمل وجماعته.

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

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

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

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

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

¹ علي أحمد. الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية، مكتبة عين شمس، مصر، ص7

توظيف النظرية :

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

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

مجالات الدراسة :

1-1- المجال المكاني : تم إجراء هذه الدراسة في المعهد الوطني لتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة ، وهي مؤسسة لتكوين مستخدمي قطاع الشباب و الرياضة .

نبذة عن المعهد :¹

انشأ المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة كملحقة تابعة للمعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب والرياضة بقسنطينة سنة 1986 .
وبموجب المرسوم 130/90 المؤرخ في 15/05/1990 المعدل بالمرسوم 2000/54 أصبح معهد قائم بذاته ذو ذمة مالية مستقلة

إن المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسعى إلى تدعيم جهاز التكوين الذي يندرج ضمن المخطط الوطني والذي من شأنه العمل على:

تكوين الإطارات التربوية للأسلاك الخاصة بقطاع الشباب والرياضة

التكفل بمهام الرسكلة وتحسين المستوى

تنظيم دورات تحسينية لإطارات القطاع خاصة الأسلاك التربوية .

العمل على إستغلال الوثائق.

تقديم خدمات مختلفة

م 2 8220.50 ، و يتربع على مساحة تقدر ب يقع المعهد بحي سيدي عبد القادر الشرفة ورقلة

(أنظر الهيكل التنظيمي ملحق رقم 02)

1-2-المجال البشري :

هو مجتمع البحث الذي أجري عليه الدراسة، وقد تمت على مجموع الإداريين و السلك البيداغوجي بالمعهد الوطني لتكوين العالي لإطارات الشباب ولاية ورقلة والمقدر عددهم ب 40 عامل موزعين على عدة دوائر و مصالح، مع العلم بأننا أخذنا العمال المثبتون في مناصبهم فقط ، أي الدائمين ولم نأخذ العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل كالإدماج والعمال المتعاقدين

¹ موقع المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة ، تم الاخذ بتاريخ 5-04-2019، على الساعة 09:14

1-3-المجال الزمني :

هو المدة الزمنية التي تمت فيها دراستنا للموضوع، والذي يحتوي على جانبين نظري وميداني، وقد تمت الدراسة وفق مرحلتين :

مرحلة جمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتصنيفها وترتيبها، وقد **المرحلة الأولى** أشهر، إبتداء من شهر نوفمبر، والذي تم فيه إختيار الموضوع وموافقة الأستاذ 5إمتدت هذه المرحلة لمدة المشرف .

مرحلة القيام بإجراء التطبيق الميداني في المؤسسة، حيث تمت الموافقة على القيام **المرحلة الثانية** فيفري 2019 ، والتي قمنا خلالها بإجراء جولة 05 بإجراء البحث في المؤسسة محل الدراسة: يوم استطلاعية داخل المؤسسة، حيث وبعد ضبط وتصميم الاستمارة وموافقة المشرف عليها و تحكيمها، قمنا تلتها عملية تفريغ البيانات، ومعالجة 2019 بتوزيعها على العمال بداية من 20 افريل الى 5 ماي المعطيات الميدانية، وتحليل النتائج ومناقشتها

2-المنهج المستخدم :

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي، من أجل الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة على حقيقة ما، وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، و ذلك بتتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة والبحث، حيث يعرف المنهج على أنه :

(مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف أو الطريقة المتبعة لاكتساب المعارف القائمة على الاستدلال وعلى إجراءات معترف بها للتحقق منها في الواقع.)¹

ولما كان الموضوع المدروس هو "الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة " فإن طبيعة الموضوع تتطلب منا إتباع المنهج الوصفي "

و اخترنا هذا المنهج لكونه " يتلاءم مع طبيعة الدراسة بغرض جمع الحقائق والمعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج، والتعبير عنها كما وكيفا، حيث يصف التعبير الكيفي للظاهرة ويوضح خصائصها، بينما يعطى التعبير الكمي وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

¹ مورييس أنجرس: منيجية البحث العلمي في العلوم الانسانية , د. ط , دار القصية لمنشر والتوزيع , الجزائر , 2004, ص 99.

3- أدوات جمع البيانات :

هناك عدد من الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي، ومن أكثر تلك الأدوات شيوعا واستخداما: الاستمارة، المقابلة، الملاحظة ويتم اختيار هذه الأدوات وبناءها في ضوء أسس علمية وخطوات منهجية يتحكم فيها موضوع الدراسة وطبيعته، واستخدامها كوسائل لجمع البيانات من الميدان.

ويمكن للباحث أن يستخدم هذه الأدوات منفردة أو مجتمعة، وذلك تبعا لطبيعة البحث، وأهدافه وتوجهات لذلك وبغرض جمع البيانات الخاصة بموضوع هذه الدراسة تم اللجوء إلى الباحث والإمكانات المتاحة تقنية الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات.

3-1- الإستمارة : تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية، فهي وسيلة لدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص أفعال وتفاعلات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على : **وتعرف الإستمارة أيضا** معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.¹

لقد قمنا ببناء الاستمارة ، وذلك بعد الملاحظات التي اكتشفناها في الميدان قمنا بها ، وبعدها قمنا ببنائها بأسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة ، كما تم تغيير بعضها وتصحيحها وضبطها بطريقة صحيحة ، وثم توبييها بناء على خطة البحث و التي إشتملت على 28 سؤالا موزعين في ثلاث محاور كالتالي :

المحور الأول : تعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين و ضم (3) أسئلة

المحور الثاني : إنعكاس الحوافز المادية و المعنوية على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة و ضم

(12) سؤالا

المحور الثالث : إدراك العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أداءه في المؤسسة و ضم (13) سؤالا .

وقد تم توزيع الإستمارة على 40 عامل و تم استرجاع 32 استمارة ، وهذا لغياب بعض العمال لظروف إدارية ، و الغاء بعض الاستثمارات الغير صالحة .

4- مجتمع الدراسة :

يتألف مجتمع الدراسة من جميع الإداريين و البيداغوجيين،الذين يزاولون مهامهم على مستوى المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب لولاية ورقلة ، والبالغ عددهم 40 عامل ، موزعين على المصالح

¹ -رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، قسنطينة ، ديوان المطبوعات الجامعات ، ط2، 2008، ص. 152.

الموجودة بالمعهد , و لخصر الموضوع من كل جوانبه تم إختيار
طريقة المسح الشامل ويراد به "الذي يشمل جمهور الدراسة بأكمله وتغطي كل مفردة من مفرداته"¹
طريقة جمع البيانات والمعلومات من جميع مفردات مجتمع البحث : ويعرف أيضا بأنه
بأساليب مختلفة. (Population Research)

سواء كانت جهة الدراسة جهة كلية (منظمة ما، أو مجتمعا ما..) أو جزئية (إدارة أو قسما في المنظمة أو
منظمة داخل المجتمع) بصورة شاملة تأخذ بعين الإعتبار جميع الزوايا أو المتغيرات المتعلقة بموضوع
البحث.²

لتفريغ البيانات spss وتم إستخدام البرنامج الإحصائي

¹ -مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية , ط1 , مؤسسة الورق , الأردن , 2000,ص130

² طاهر حسو الزبياري: أساليب البحث العلمي في علم الإجتماع ، لبنان ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، ط1 ، 2011 ، ص115/116

الفصل الثالث
الدراسة الميدانية

1- عرض و تحليل البيانات الميدانية

1-1/ عرض و تحليل البيانات الشخصية

الجدول 1 : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	18	56.3
أنثى	10	31.2
المجموع	32	100

في حين أن نسبة الإناث % من خلال البيانات الرقمية للجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة الذكور بلغت 56.3 %
% مثلث ما نسبته 31.2

وهذا راجع إلى إقبال الذكور إلى العمل في مثل هذه المؤسسات أو على طبيعة العمل في حد ذاته كونه يستلزم التنشيط و التجهيز للتظاهرات و السفر بكثرة فقد يميل إلى الجانب الذكوري أكثر من النسوي

الجدول 2 : يوضح سنوات الأقدمية للعمال بالمؤسسة

سنوات الاقدمية	التكرار	% النسبة
أقل من 5 سنوات	3	9.4
من 5 إلى 10	9	28.1
من 11 إلى 15	7	21.9
أكثر من 15	13	40.6
المجموع	32	100

يتضح لنا من خلال الجدول (2) و المتعلق بالأقدمية ان أعلى نسبة نجدها عند فئة العمال الذين تتراوح ، تليها فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم في العمل % أقدميتهم في العمل أكثر من 15 سنة بنسبة 40.6 ، تليها فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 11 إلى 15 سنة % من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 28.1 ، % ، و أخيرا فئة العمال الذين تقل أقدميتهم عن 5 سنوات بنسبة 9.4 % بنسبة 21.9

وعلى ضوء التحليل يتضح لنا ان اغلب العمال لديهم خبرة في العمل ، والأكثرية لديهم خبرة لأكثر من خمسة عشر سنة

الجدول 3 : يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين

المؤهل العلمي	التكرار	% النسبة
ثانوي	9	28.1
جامعي	23	71.9
المجموع	32	100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن مجتمع البحث بأغلبه ذو مؤهل جامعي و هذا ما تظهره النسبة ، لتليها مباشرة دوي المؤهل الثانوي و البالغة نسبتها 28.1 %الموضحة في الجدول و التي بلغت 71.9 ، في حين نجد خلو مجتمع الداسة من دوي المؤهل الابتدائي و المتوسط وهذا راجع لطبيعة الوظيفة % التي تتطلب دوي مستوى علمي مرتفع .

مانلاحظه من خلال الجدول أعلاه أن المستوى الجامعي إحتل المرتبة الأولى بالمؤسسة ميدان الدراسة ويمكن تفسير ذلك بحرص الإدارة على تزويد المؤسسة بكفاءات جامعية مؤهلة علميا وقادرة على تحمل مسؤوليات العمل ، كذلك نتيجة سياسة التوظيف بالمؤسسة الجزائية في السنوات الأخيرة نحو إستقطاب حاملي الشهادات الجامعية، بينما إحتل المستوى الثانوي المرتبة الثانية ويمكن تفسير ذلك بالسياسة المتبعة في التوظيف فيما يخص بعض المناصب بالمؤسسة والتي لا تتطلب مستوى عالي مثل (ملحق إداري و عون الإدارة)

وهذا يعني أن العاملين المتواجدين على مستوى المؤسسة والمصالح هم نخبة متعلمة و منقفة و مؤهلة لأداء مهامها على أكمل وجه

1-2/ عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول :

الجدول 4 : يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول

البدائل	التكرار	% النسبة
نعم	14	43.8
لا	18	56.3
المجموع	32	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معظم العمال لا يتقاضون أجرا يناسب ما يبذلونه من جهد وهو ما تعبر
%، في حين بلغت نسبة الذين أجابو بنعم 43.8 % عنه النسبة 56.3

وقد يرجع هذا الى ان العمال مهما بلغ الأجر الذي يتقاضونه فهم غير راضين وهذا راجع الى غلاء
المعيشة مقابل الأجر المتقاضى وهذا ما اكدته الدراسة السابقة المحلية الاولى (ص14) (الرضا الوظيفي
لدى العاملين وأثاره علي الاداء الوظيفي) و التي أكد فيها المبحوثين بأن ما يتقاضونه لا يناسب ما يبذلونه
وغير كافي ولا يسد حاجاتهم.

فبالإستناد إلى نظرية الحاجات الماسلو" والتي شددت على أهمية بناء سياسات تحفيزية من خلال معرفة
حاجات المستخدمين بالشكل الذي يحقق لهم الإشباع، وهذا ما يعود بالأثر الجيد على مستوى الأداء في
العمل.¹

الجدول 5 : يوضح عدالة سياسة الأجور في المؤسسة

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	10	31.3
غير موافق	18	56.3
محايد	4	12.5
المجموع	32	100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم العمال غير راضون عن سياسة الأجور المتبعة في المؤسسة
، تليها % ، أما نسبة الذين يوافقون على سياسة الأجور في المؤسسة فبلغت نسبتهم 31.3% بنسبة 56.3
% .نسبة المحايد 12.5

نلاحظ من خلال النتائج أن معظم الموظفين في المعهد يعبرون عن عدم عدالة سياسة
الأجور لذا وجب على المعهد إيجاد حلول مناسبة لتعويض العمال عن ذلك .

¹ بركاني بثينة ،حفيظي حنان ،دور تسيير الكفاءات المهنية في تسيير الأداء المؤسسي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لتليل شهادة الماستر علم
الاجتماع تنظيم و عمل جامعة 8ماي1945،قائمة، 2016/2015، ص98

[Tapez le titre du document]

وهذا على عكس ما توصلت إليه الدراسة السابقة الأولى (ص14) و المعنونة ب (الرضا الوظيفي لدي العاملين وأثاره علي الاداء الوظيفي) و التي رأت بأن سياسة الأجور المتبعة من قبل مؤسستهم تشعرهم بالرضا.

الجدول 6 : يوضح تلقي المكافآت في المؤسسة

البدايل	التكرار	% النسبة
نعم	13	40.6
لا	19	59.4
المجموع	32	100

من العمال لم يتحصلوا على مكافآت من طرف %من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته 59.4 % المؤسسة ، في حين بلغت نسبة الدين أجابوا بأنهم تلقوا مكافآت 40.6

ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة لا تكافئ الكفاءات للإبداعات التي يقومون بها من خلال المكافآت المادية والمعنوية من ترقية و تحفيزات و تشجيعات داخلية أو خارجية، ففي حالة غياب أو ندرة المكافآت تقل وتيرة الأداء و دوران العمل و الواقع أن التحفيز يعتبر محرك للكفاءات لأنه يؤدي على تثبيت معارفها النظرية والعملية والسلوكية، بالتكوين وغيرها من أساليب تطوير الكفاءات كما تعمل على زيادة قابلية الشغل لديه، ومن ثم محاولة تطبيق هذه المعارف و ابراز هذه الكفاءات في مجال العمل، وهو ما ينعكس على الأداء.

الجدول 7 : يوضح معيار منح المكافآت

البدايل	التكرار	% النسبة
موافق	12	37.5
غير موافق	14	43.8
محايد	6	18.8
المجموع	32	100

من العمال غير موافقين على المعيار الذي تمنح على أساسه % يتبين لنا من الجدول ان ما نسبته 43.8 ، ليأتي بعدها المحايدون بنسبة % المكافئات ، تليها نسبة الموافقين على معيار منح المكافئات بنسبة 37.5 ، 18.8%.

الجدول 8 : يوضح الترقية تتم على أساس الأداء و الكفاءة

البدايل	التكرار	% النسبة
موافق	11	34.4
غير موافق	18	56.3
محايد	3	9.4
المجموع	32	100

من العمال لا يرون بأن الترقية تتم على أساس الأداء و % يتبين لنا من خلال الجدول ان نسبة 56.3 وهم العمال الذين يرون بأن الترقية تتم على أساس الاداء و % الكفاءة في المؤسسة ، تليها نسبة 34.4 % الكفاءة ، أخيرا نسبة المحايدون وبلغت 9.4 .

ويمكن تفسير ذلك إلى أن معظم عينة البحث يرون بأن الترقية تتم على أساس الكفاءة و الاداء و الجهد المبذول كذلك النتائج الجيدة التي يتحصلون عليها من أداءهم فهذه العوامل تزيد من فرص الترقية و بالتالي تحقيق الرضا .

الجدول 9 : يوضح منح الترقية يؤثر ايجابا على الاداء

البدايل	التكرار	% النسبة
موافق	23	71.9
غير موافق	7	21.9
محايد	2	6.3
المجموع	32	100

من خلال الجدول يتبين لنا أن معظم مفردات الدراسة موافقين على أن منح الترقية يؤثر إيجابا على ، أخيرا نسبة العمال % ، تليها نسبة العمال غير الموافقين 21.9% الأداء و هذا ما توضحه نسبة 71.9 % المحايدون 6.3 .

و يمكن تفسير ذلك بأن منح الترقية للعمال يؤدي إلى تحسين أداء العمال و بالتالي بقاءهم في المؤسسة و تحقيق رضاهم الوظيفي و هذا ما اكدته الدراسة السابقة الاولى (ص 21) (الرضا الوظيفي لدي العاملين

وأثاره علي الاداء الوظيفي) بان هناك علاقة واضحة في انه حين يحصل الموظف على ترقيات والحوافز يزيد إقباله على العمل و يتحسن أدائه الوظيفي

الجدول 10 : يوضح الرضا عن عدالة توزيع المهام

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	11	34.4
غير موافق	16	50
محايد	5	15.6
المجموع	32	100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن مجتمع البحث لا يرون بأن هناك عدالة في توزيع المهام داخل 34.4% للموافقين ، و نسبة 15.6 % ، في حين بلغت نسبة % المؤسسة وهذا ما تمثله الاكثرية بنسبة 50 للمحايدين .

من إجابات المبحوثين نستنتج أنه لا توجد عدالة في توزيع المهام بينهم في المؤسسة وهذا قد يرجع إلى أسلوب التوزيع الذي تتخذه المؤسسة و الذي يكون على أساس الأقدمية و الخبرة لا الكفاءة أو أن سياسة توزيع المهام لديها تتبع بعض المحسوبية و غير ذلك - فرغم أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين راضون عن ما يحصلون عليه في المؤسسة من أجور و راحة نفسية في تنظيم أوقات الدوام ، إلا أنهم يشعرون أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام الوظيفية بشكل عادل ، أو أن سياسة توزيع المهام لديها تتبع بعض المحسوبية و غير ذلك.

الجدول 11 : يوضح بان الوظيفة تمنح للعامل التقدير من الاخرين

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

[Tapez le titre du document]

موافق	29	90.6
غير موافق	3	9.4
المجموع	32	100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم مجتمع البحث يرون بأن وظيفتهم تمنحهم تقديرا من قبل . % ، ليأتي بعدها الغير موافقين بنسبة 9.4% الآخرين وهذا بنسبة 90.6

من خلال ما سبق نستنتج أن معظم العاملين بالمعهد يرون بأن وظيفتهم تمنحهم تقديرا جيدا بين الآخرين فيمكن أن نقول أن الأداء الوظيفي للعامل يتغير حسب الصورة الاجتماعية التي تقدمها له الوظيفة

فحسب مقارنة العلاقات الانسانية فان حاجات التقدير الخارجي هي تقويم المرء لسلوك الآخرين تجاهه و كيف ينظرون إلى سلوكه و إنجازاته أي تقدير الآخرين للفرد من خلال الاعتراف بكفاءته و إعطائه المكانة الاجتماعية المناسبة له بين أعضاء المجتمع و هي لا شك تؤثر في حاجات احترام الذات.

الجدول 12 : يوضح العمل بين اعضاء الجماعة يتم وفق التعاون المتبادل

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	26	81.3
غير موافق	6	18.3
المجموع	32	100

من مجتمع الدراسة يرون بأن العمل داخل المؤسسة يتم وفق % من خلال الجدول يتبين لنا بأن 81.3 وهم الغي موافقين .% التعاون المتبادل بين العمال ، تليها نسبة 18.3

نستنتج من خلال ما سبق أن هناك تعاون في إتمام المهام بين العمال و أن هناك إنسجام بينهم وهذا لشيوع العلاقات الانسانية في المؤسسة و الروح المعنوية بين العمال .

ذلك أن العمل الجماعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي ، وحين يتاح الجو المناسب لجماعة ما لمناقشة أمر من الأمور أو تبادل الرأي فيه فإن قدرة هذه الجماعة على فهم الموضوع وتحديد أبعاده وملاساته واتخاذ قرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الفردية مهما بلغ هذا بالفرد من تفوق ومهما اكتسب من خبرات .

الجدول 13 : يوضح أوقات الراحة خلال ساعات العمل

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	12	37.5
غير موافق	15	46.9
محايد	5	15.6
المجموع	32	100

من العمال لا يرون بأن هناك ساعات للراحة خلال ساعات العمل % يتضح لنا من خلال الجدول أن 46.9 وهم المحايدون . % من العمال بأن هناك ساعات للراحة ، تليها نسبة 15.6 %، في حين يرى 37.5 نرى من خلال إجابات معظم المبحوثين أن المؤسسة لا توفر لهم أوقاتا للراحة خلال ساعات عملهم و يعزو ذلك إلى طبيعة المؤسسة كونها مؤسسة شبانية تكوينية و لها أدوار في تنظيم الفعاليات و التظاهرات المحلية و الوطنية

الجدول 14 : يوضح مكان العمل نظيف و يشعر بالراحة

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	23	71.9
غير موافق	9	28.1
المجموع	32	100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن غالبية مجتمع الدراسة يرى بأن مكان عملهم نظيف و يشعرهم % ، في حين أن الذين لا يرون بذلك هم 28.1 % بالراحة لأداء عملهم وهو ما مثلته نسبة 71.9

وعليه يمكن أن نفسر إجابات العمال بأن مكان عملهم يوفر لهم الراحة التامة حيث أنه إذا كان مكان العمل يتوفر على كافة الشروط الضرورية للعمل من نظافة و أمن و راحة فسيساهم ذلك من في تحسين أداءهم - فاستنادا لمقاربات العلاقات الإنسانية التي أكدت على أهمية الجانب الإنساني للفرد في المؤسسة من خلال تحفيزه للعمل وتحسين أداءه، بإعتبار أن المؤسسة كيان ونظام إجتماعي تعاوني، وأن الاهتمام بالظروف الإنسانية السائدة تساعد في رفع الروح المعنوية للعامل لكونه يحتاج لإشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية.

الجدول 15 : يوضح ان المؤسسة توفر الامن من الاخطار المهنية والاضرار الصحية

النسبة %	التكرار	البدائل
75	24	موافق
9.4	3	غير موافق
15.6	5	محايد
100	32	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن معظم مجتمع البحث يرون ان مؤسستهم توفر لهم الأمن من الأخطار المهنية و ، ثم الغير موافقين بنسبة تقدر ب 9.4 % ، تليها المحايد بنسبة 15.6 % الأضرار الصحية بنسبة 75 % .

وهذا يدل على أن المؤسسة تضع العامل في اولى أولوياتها فتوفير مناخ سليم خالي من الأخطار الصحية و الاضرار سيؤدي إلى استمرار العمال في عملهم و كذا تحسين أداءهم .

1-3/ عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

الجدول 16: يوضح مكان العمل يتناسب و الخبرة و المؤهلات

النسبة %	التكرار	البدائل
3.1	1	موافق
59.4	19	غير موافق
37.5	12	محايد
100	32	المجموع

من مجتمع البحث غير موافقين على أن مكان عملهم % من خلال الجدول (16) يتضح أن نسبة 59.4 % ، وبلغت نسبة الموافقين 3.1 % يتناسب و مؤهلاتهم العلمية ، تليها نسبة المحايد بنسبة 37.5 % .

نستنتج من إجابات معظم المبحوثين أن المكان الذي يعملون به لا يتناسب مع مؤهلاتهم و خبرتهم وهذا راجع إلى سياسة التوظيف المتبعة من قبل المؤسسة بتوظيف حاملي الشهادات بغض النظر عن تخصص أصحابها .

الجدول 17: يوضح اعتماد العامل على نفسه في انجاز اعماله و تحسين اداءه

النسبة %	التكرار	البدائل
93.8	30	موافق

غير موافق	2	6.3
المجموع	32	100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم مجتمع البحث يقر بأنه يعتمد على نفسه في إنجاز أعماله و وهم نسبة الغير موافقين . % ، تليها 6.3% تحسین مستواهم بنسبة 93.8 نستنتج من إجابات فئة كبيرة المبحوثين أن معظمهم يحاولون الإعتماد على أنفسهم في تأدية مهامهم و إنجاز أعمالهم

الجدول 18: يوضح علم العمال بالمهام و الواجبات الموكلة اليهم

البدايل	التكرار	% النسبة
موافق	26	81.3
غير موافق	6	18.8
المجموع	32	100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم مجتمع الدراسة لديه علم بما فيه الكفاية بمهامهم و واجباتهم من مجتمع الدراسة. % ، في حين نجد نسبة الغير موافقين 18.8 % الموكلة لهم و هذا بنسبة 81.3 و عليه يمكن القول أن غالبية المبحوثين على علم بما فيه الكفاية بمهامهم و واجباتهم و هذا من خلال إطلاعهم على القوانين الداخلية للمؤسسة و اللوائح و التنظيمات .

الجدول 19: يوضح مراعاة التوقيت لإنجاز الأعمال

البدايل	التكرار	% النسبة
موافق	24	75
غير موافق	8	25
المجموع	32	100

من مجتمع الدراسة يراعون التوقيت الذي يمنح لهم % من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 75 وهي نسبة الذين لا يرون بذلك . % لإنجاز أعمالهم ، تليها نسبة 25 و يمكن تفسير ذلك لإنضباط العمال أو لكون الإدارة صارمة في مثل هذا الموضوع .

الجدول 20: يوضح الالتزام بتطبيق القوانين المعمول بها داخل المؤسسة

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	23	71.9
غير موافق	9	28.1
المجموع	32	100

من خلال الجدول (20) يتبين لنا أن معظم مجتمع الدراسة يلتزمون بتطبيق قوانين المؤسسة وهو ما وهم الغير موافقين . % ، تليها نسبة 28.1% توضحه نسبة 71.9

ستنتج من خلال ما سبق أن نسبة كبيرة يلتزمون بتطبيق القوانين المعمول بها داخل المؤسسة, وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحرص على جعل العمال يقومون بالأعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه.

الجدول 21: يوضح أنه يتم إخبارك بمناحي الضعف و القصور في أداءك

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	13	40.6
غير موافق	12	37.5
محايد	7	21.9
المجموع	32	100

من مجتمع البحث يوافقون على انه يتم إخبارهم بنواحي % من خلال الجدول أعلاه نرى أن نسبة 40.6 % للغير موافقين ، ثم المحايدين أخيرا بنسبة 21.9 % الضعف و القصور في أداءهم ، تليها نسبة 37.5 من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ التقارب بين موافق و غير موافق أي من العمال من يتم إخباره و منهم من لا يتم إخباره بمناحي ضعفه و قصوره

الجدول 22 : يوضح فهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور و الإنصراف و تأدية أقل جهد من العمل

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	21	65.6
غير موافق	10	31.3

3.1	1	محايد
100	32	المجموع

من مجتمع الدراسة يرون بأن الوظيفة هي فقط الحضور و % يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 65.6 ، تليها نسبة المحايدين % الإنصراف و تأدية أقل جهد من العمل ، في حين بلغت نسبة الغير موافقين 31.3 . 3.1% .

يمكن تفسير ذلك في أن معظم المبحوثين لا يرون في الوظيفة التي يشغلونها سوى مكان لضمان الراتب و الضمان وهذا حسب إجابات بعض المبحوثين ويرجع ذلك لإمتلاكهم وظائف حرة يعملون بها في حين أن هناك نسبة قليلة ترى بأنها وظيفة كسائر الوظائف و يجب الحرص عليها و الإلتزام بها .

الجدول 23: يوضح الإلتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بالدرجة الأولى لمصالحه الخاصة

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	16	50
غير موافق	14	43.8
محايد	2	6.3
المجموع	32	100

50 من مجتمع الدراسة يرون بأن إلتزامهم بالأنظمة و التعليمات % من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن من % الخاصة بعملهم يخضع بالدرجة الأولى لمصالحهم الخاصة ، في حين لم يوافق على ذلك 43.8 . %مجتمع الدراسة ، يليها المحايدون بنسبة 6.3 .

[Tapez le titre du document]

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين أن هناك منهم من يسير قوانين المؤسسة على هواه وهذا يعزو لضعف نظام المراقبة و الصرامة على العمال وهذا لا يمنع وجود فئة تحترم القوانين و تلتزم بها .

الجدول 24: يوضح شعور العمال بالحماسة نحو أداء عملهم في المؤسسة

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	28	87.5
غير موافق	4	12.5
المجموع	32	100

يشعرون بحماسة نحو % يتبين أن معظم مجتمع البحث و الذي مثل نسبة 87.5 من خلال الجدول (24) لا يوافقون على ذلك .% أداءهم لعملهم في المؤسسة ، في حين نجد نسبة 12.5 نستنتج من هذا أن معظم العاملين متحمسين لأداء عملهم .

الجدول 25 : يوضح لدى العمال استعداد لبدل مجهود أكبر لإنجاح عملهم

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	28	87.5
غير موافق	4	12.5
المجموع	32	100

يتضح لنا من خلال الجدول (25) أن معظم مجتمع الدراسة لديهم إستعداد لبدل اكبر جهد لإنجاح عملهم .% ، تليها نسبة الغير موافقين 12.5 % وهذا بنسبة 87.5

و بهذا نستنتج أن أكبر نسبة تريد استمرار المؤسسة و إنجازها , من خلال المهام التي يقومون بها , و كذا من خلال عملهم الجاد .

الجدول 26: تقوم مؤسستك بتطوير برامجها لتحسين الأداء المؤسسي

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	19	59.4

غير موافق	13	40.6
المجموع	32	100

من مجتمع الدراسة يرون أن مؤسستهم تقوم بتطوير % من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا أن 59.4
% برامجها لتحسين أداءهم المؤسسي ، في حين لم يوافق على ذلك ما نسبته 40.6

من خلال بيانات الجدول اعلاه يتبين أن أغلبية المبحوثين أكدوا أن المؤسسة تقوم بتطوير برامجها لتحسين الأداء للتأقلم مع عوامل تطور المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، وكذا المشاركة في إحداث تغييرات علمية وعملية في المؤسسة أو خارجها وهذا يستدعي تطوير وتنمية عمالها وكفاءاتها . وجدير بالذكر في سياق آخر بأن هناك فئة من العاملين صرحوا أنه لا توجد هناك برامج لتطوير وتنمية وتحسين الأداء، هذا راجع حسبهم إلى نقص التأهيل الاستعداد لوضع هذه البرامج وتطبيقها على أرض الواقع بطريقة موضوعية وحقيقية ومستمرة

الجدول 27 : يوضح أخذ آراء الكفاءات بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	29	90.6
غير موافق	3	9.4
المجموع	32	100

من مجتمع الدراسة يقرون بأن مؤسستهم تأخذ بعين الاعتبار آراء % يوضح الجدول (27) أن 90.6
لا يرون بذلك وهي نسبة قليلة . %كفاءاتها عند اتخاذها للقرارات ، في حين ان 9.4

نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن المؤسسة تقوم بأخذ آراء الكفاءات عند اتخاذ القرارات داخل المؤسسة ولهم حق المشاركة والتفاعل في إيجاد القرار البديل والرشد في المؤسسة، هذا راجع حسبهم إلى ثقة المؤسسة بكفاءاتها وقدراتهم التنموية والإبداعية وقوة الاتصال التنظيمي بين الموظفين، وكيفية معالجة الشكاوى بطريقة تنظيمية ورسمية . وجدير بالذكر في سياق آخر نجد فئة قليلة صرحت بأنه لا تؤخذ آراء الكفاءات عند اتخاذ القرار داخل المؤسسة، هذا راجع حسبهم إلى عدم مرونة الأنظمة واللوائح، وعدم استقرار في الوظائف لدى العاملين والسبب هو التعليمات السياسية أو الاجتماعية لصانعي القرارات، وظهور الوساطة والمركزية، ونقص المعلومات أو انعدامها.

الجدول 28: يوضح توثيق المؤسسة للمعارف الكامنة في عقول الموظفين

البدائل	التكرار	% النسبة
موافق	20	62.5
غير موافق	12	37.5
المجموع	32	100

من مجتمع الدراسة يوافقون على أن مؤسستهم تقوم بترسيخ % من خلال الجدول أعلاه نرى أن 62.5
% المعارف الكامنة في عقول موظفيها ، في حين بلغت نسبة الغير موافقين 37.5

يتبين لنا أن أغلبية الباحثين يؤكدون أن المؤسسة تقوم بتوثيق المعارف الكامنة في عقول الموظفين، هذا راجع إلى تزويد العمال بالمعارف وحسن تسييرها من طرف المؤسسة، ووضع نظام معلومات ومعارف ومهارات تنظيمية وكذا تطبيقية وتنفيذية لموظفيها، والاهتمام بالكفاءات المهنية لأنهم يمثلون ركيزة المؤسسة.

أما الذين صرحوا أن المؤسسة لا تقوم بتوثيق المعارف الكامنة في عقول الموظفين، هذا راجع حسبهم أن هناك نوع من البيروقراطية في التنظيم وقلة الاهتمام بالعاملين .

2- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية

2-1/ النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى التي مفادها " إنعكاس الحوافز على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة التي أظهرت مجموعة من النتائج والتي تبين العلاقة القائمة بين المتغيرات المتضمنة لهذه الفرضية حيث تؤكد التحليلات الإحصائية أن :

- صرح أغلب الباحثين أنهم لا يتقاضون أجرا مقابل ما يبذلونه من جهد و يرجع هذا الى ان العمال مهما بلغ الأجر الذي يتقاضونه فهم غير راضين وهذا راجع الى غلاء المعيشة مقابل الأجر المتقاضى .
- كما أكدوا أيضا على أن سياسة الأجور التي تنتهجها مؤسستهم غير عادلة لذلك حسب رأيهم وجب على مؤسستهم النظر في عدالة توزيع الأجور على الموظفين كل حسب كفاءته في المنصب وحسب الجهد المبذول من طرف الموظف .

- كما صرح أغلب المبحوثين أنهم لم يتحصلوا على مكافئات من قبل مؤسستهم و يرجع ذلك الى الاقدمية و الخبرة فالذين تلقوا مكافئات لديهم أقدمية و خبرة أكثر من الموظفين الجدد
- كما أظهرت الدراسة أن معظم العمال غير موافقين على المقياس الذي تمنح على أساسه المكافئات و بالتالي فلا بد من المؤسسة و القطاع ككل الإهتمام بدوافع الأفراد و حاجيتهم و مراجعة نظام الاجور و المكافآت لجميع الفئات و الاصناف
- أكدت الدراسة أن معظم المبحوثين لا يرون بأن الترقيات تمنح على أساس الكفاءة و الأداء .
- أظهرت الدراسة بأن منح الترقيات ينعكس ايجابا على الأداء و هذا بإجابة أغلب المبحوثين
- أكدت الدراسة انه لا توجد عدالة في توزيع المهام بين العمال بالمؤسسة و هذا يرجع حسبهم إلى أسلوب التوزيع الذي تتخذه المؤسسة و الذي يكون على أساس الأقدمية و الخبرة لا الكفاءة أو أن سياسة توزيع المهام لديها تتبع بعض المحسوبة و غير ذلك.
- أكد غالبية مجتمع البحث بأن وظيفتهم تمنحهم التقدير من قبل الآخرين فالأداء الوظيفي للعامل يتغير حسب الصورة الاجتماعية التي تقدمها الوظيفة.
- أكدت نتائج الدراسة أن هناك تعاون في إتمام المهام بين العمال و أن هناك إنسجام بينهم و هذا لشيوع العلاقات الانسانية في المؤسسة و الروح المعنوية بين العمال .
- معظم المبحوثين يأكدون بأن مؤسستهم لا توفر لهم فرص للراحة خلال ساعات عملهم و هذا حسبهم يرجع لطبيعة المؤسسة .
- صرح أغلب المبحوثين بأن مكان عملهم يوفر لهم الراحة التامة.
- كما أكدوا أيضا بأن مؤسستهم تمنحهم الأمان من الأخطار المهنية و الأضرار الصحية.

2-2/ النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

- من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى التي مفادها " العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أداءه في المؤسسة التي أظهرت مجموعة من النتائج والتي تبين العلاقة القائمة بين المتغيرات المتضمنة لهذه الفرضية حيث تؤكد التحليلات الإحصائية أن :
- صرح أغلب المبحوثين أن مكان عملهم لا يتناسب و مؤهلاتهم العلمية و هذا راجع إلى سياسة التوظيف المتبعة من قبل المؤسسة بتوظيف حاملي الشهادات بغض النظر عن تخصص أصحابها .

- كما توصلت الدراسة إلى أن غالبية الباحثين يحاولون الاعتماد على أنفسهم في إنجاز أعمالهم و تحسين أداءهم .
- أكدت الدراسة بأن معظم الباحثين لهم علم بمهامهم و واجباتهم
- صرح الباحثين بأنهم يراعون التوقيت الممنوح لهم لإنجاز أعمالهم .
- أظهرت الدراسة أن غالبية الباحثين يلتزمون بالقواعد و الأنظمة المعمول بها داخل المؤسسة
- تقاربت إجابات الباحثين بين موافق و غير موافق بأنه يتم إعلامهم بمناحي الضعف و القصور في أداءهم .
- معظم الباحثين لا يرون في الوظيفة التي يشغلونها سوى مكان لضمان الراتب و الضمان في حين أن هناك نسبة قليلة ترى بأنها وظيفة كسائر الوظائف و يجب الحرص عليها و الإلتزام بها .
- أكدت فئة من مجتمع الدراسة أن إلتزامهم بالانظمة و القوانين يخضع لمصالحهم الخاصة بالدرجة الأولى في حين هناك من يعارض ذلك .
- أكدت الدراسة أن معظم الباحثين متحمسين لأداء عملهم .
- صرح معظم الباحثين بأنهم على إستعداد لبدل أكبر جهد من أجل إنجاز عملهم و تطوير المؤسسة .
- أغلبية الباحثين أكدوا أن المؤسسة تقوم بتطوير برامجها لتحسين الأداء للتأقلم مع عوامل تطور المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، وكذا المشاركة في إحداث تغييرات علمية وعملية في المؤسسة أو خارجها وهذا يستدعي تطوير وتنمية عمالها وكفاءاتها . وجدير بالذكر في سياق آخر بأن هناك فئة من العاملين صرحوا أنه لا توجد هناك برامج لتطوير وتنمية وتحسين الأداء، هذا راجع حسبهم إلى نقص التأهيل الاستعداد لوضع هذه البرامج وتطبيقها على أرض الواقع بطريقة موضوعية وحقيقية ومستمرة
- أكدت أغلبية مجتمع البحث بأن مؤسساتهم تقوم بأخذ آراء الكفاءات في تطوير برامجها و المشاركة في إتخاذ القرارات.
- صرح أغلب الباحثين بأن مؤسساتهم تحرص على توثيق المعارف الكامنة في عقول موظفيها

النتيجة العامة :

من خلال ما سبق و من نتائج الدراسة المتوصل إليها و التي كانت حول "الرضا الوظيفي و دوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة " دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة ، يمكن القول أن للرضا الوظيفي دور في تحسين و رفع أداء العمال .

و في هذا الإطار فقد أكدت الدراسة أن المؤسسة تقوم بتحفيز موظفيها من أجل تحسين الأداء المؤسسي, باعتبار أن الحوافز تلعب دورا هاما في حث العاملين على العمل و زيادة إنتاجيتهم، فنجاح سياسة المؤسسة في التحفيز مرتبط بمدى التوفيق بين الحوافز و رغبات العاملين و حاجاتهم، و هذه الحوافز تتنوع بين المادية و تشمل الرواتب والأجور و التعويضات و المكافآت و المعاشات، و بمعنوية تتمثل في المشاركة في إتخاذ القرارات و تقديم المقترحات لتفعيل وتيرة العمل.

كما أكدت كذلك بأن ادراك العمال لإدوارهم الوظيفية من حيث معرفتهم بمحتوى عملهم و معرفتهم لقوانين مؤسستهم و تطبيقهم إياها يساهم في إبراز صورة المؤسسة و في تقدير المجتمع لها مما يدفع العمال لتكثيف مجهوداتهم و الرفع من مستوى أدائهم .

[Tapez le titre du document]

[Tapez le titre du document]

خاتمة

خاتمة :

يتضح لنا من خلال دراستنا الموسومة : الرضا الوظيفي و دوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة أن الرضا الوظيفي من العناصر المهمة في أي مؤسسة بحيث يشكل دافعا مهما نحو الانجاز.

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للعمال, فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل, والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للعامل, مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد, والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

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

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

1-المعاجم:

1/ ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14 ، ط 3 ، 1994

2-الكتب :

2/ بلقاسم سلاطنية و اخرون ، الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، دار الفجر للنشر و

التوزيع ،بسكرة ،الجزائر، 2013

3/ رشيد زرواتي ،تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، قسنطينة ، ديوان

المطبوعات الجامعات ، ط2، 2008

- 4/ طاهر حسو الزيباري: أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، لبنان ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، ط 1 ، 2011 ، ص 116/115
- 5/ فائزة محمد رجب بهنسي ، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر ، الاسكندرية ، مصر ، 2011
- 6/ عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين شمس ، ط 1 ، القاهرة ، سنة 1998
- 7/ عادل عبد الرزاق هاشم: القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010
- 8/ عبد المنعم عبد الحي ، علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1984
- 9/ علي أحمد . الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية، مكتبة عين شمس، مصر
- 10/ كامل محمد المغربي، الإدارة: أصالة المبادئ و وظائف المنشأة مع حداثة و تحديات القرن الحادي والعشرين، ط.1. (عمان: دائرة المكتبة الوطنية)، 2007
- 11/ مورييس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، د. ط ، دار القصية لمنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2004
- 12/ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1 ، مؤسسة الورق ، الأردن ، 2000
- 13/ نيقولا تيماشيف ، تر محمد عودة و آخرون ، نظرية علم الاجتماع طبيعتها و تطورها ، دار المعارف للنشر و التوزيع ، ط7 القاهرة ، 1979

3- الرسائل و الأطروحات الجامعية :

- 14/ بن زادري مريم ، واقع الأنترنت في المؤسسات الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية ، جامعة منثوري، قسنطينة ، 2009-2010
- 15/ برياح محمد الامين ، موساوي يحي ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة و اعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التسييرو العلوم التجارية ، جامعة ابي بكر بالقايد ، تلمسان ، 2015/2016

16/بركاني بثينة ،حفيظي حنان ،دور تسيير الكفاءات المهنية في تسيير الأداء المؤسسي في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة لتيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل جامعة 8ماي1945،قالمة، 2016/2015

الرضا الوظيفي لدي العاملين واثاره على الاداء الوظيفي الاكاديمية البريطانية 17، / حبيب سميح خوام العربية للتعليم العالي ، اطروحة تحضيرية ماجستير ادارة أعمال ، السعودية

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

19/شيباني امال ،الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم و العمل ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2016-2017
4- المجالات :

20/ فضيل دليو وآخرون :أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية) ، منشورات جامعة قسنطينة ،1999

21/ صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية ، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث و الترجمة ،جامعة قسنطينة ، ط2، 2010

22/ مناور فريح حداد ،الرضا عن التدريس لدى هيئة التدريس بجامعة اربد الاهلية ،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، عدد 02/2003،الأردن

4- المواقع :

23/ موقع المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بورقلة ، تم الاخذ بتاريخ 5-04-2019، على الساعة 09:14

<http://www.infscj-ouargla.com/>

الملاحق

الملحق رقم 01

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

الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة

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

ملاحظة :

للإجابة ضع علامة () في المكان المناسب

تعاونكم على شكرا

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- سنوات الأقدمية : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10
- من 11 إلى 15 أكثر من 15
- 3-المؤهل العلمي :

[Tapez le titre du document]

ثانوي متوسط جامعي ابتدائي

انعكاس الحوافز على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة المحور الثاني :

4- الاجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول

نعم لا

5- سياسة عادلة المتبعة الأجور

موافق غير موافق محايد

مكافآت تلقيت ان و 6-سبق

نعم لا

7- تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة و عادلة

موافق غير موافق محايد

8- الترقية تتم على اساس الاداء و الكفاءة

موافق محايد غير موافق

9- إن منح الترقيات الوظيفية يؤثر ايجابا على الأداء

موافق غير موافق محايد

الموظفين بطريقة نظامية بين المهام توزيع عدالة عن راض 10-أنا

[Tapez le titre du document]

محايد

غير موافق

موافق

11-وظيفتي تمحني تقديرا من الآخرين

غير موافق

موافق

محايد

12-يتم العمل بيني و بين اعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل

غير موافق

موافق

محايد

العمل ساعات اثناء للراحة اوقات 13-لدي

محايد

غير موافق

موافق

كبير بارتياح يشعرنني و نظيف العمل 14-مكان

غير موافق

موافق

محايد

15-توفر المؤسسة لي و لزملائي مناخ آمن من الاخطار المهنية و الاضرار الصحية

محايد

غير موافق

موافق

المحور الثاني : إدراك العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أداءه في المؤسسة

16- ان المكان الذي اعمل فيه يتناسب و خبرتي و مؤهلاتي العلمية و يجعلني اؤدي مهام

على احسن وجه

محايد

غير موافق

موافق

17- أعتمد على نفسي في انجاز الأعمال و أحرص على تحسين مستوى أدائي

محايد

غير موافق

موافق

18- أنا على علم بما فيه الكفاية بالمهام والواجبات الموكلة لي

[Tapez le titre du document]

موافق غير موافق محايد

إلي الموجهة الأعمال لإنجاز المطلوب التوقيت 19-اراعي

موافق غير موافق محايد

المؤسسة داخل بها المعمول القوانين بتطبيق 20-ألتزم

موافق غير موافق محايد

في أدائك القصور او الضعف بنواحي اخبارك يتم 21-

موافق غير موافق محايد

22- أفهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل.

موافق غير موافق محايد

23-الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل يخضع بالدرجة الأولى لمصالحه الخاصة

موافق غير موافق محايد

المؤسسة في عملي أداء نحو بحماسة 24-اشعر

موافق غير موافق محايد

عملي لإنجاح المطلوب من أكبر مجهود لبذل استعداد 25-لدي

موافق غير موافق محايد

المؤسسي الأداء لتحسين برامجها بتطوير مؤسستك تقوم 26-

[Tapez le titre du document]

غير موافق

موافق

..... في حالة الإجابة بغير موافق اذكر لماذا

.....

القرارات إتخاذ عند الإعتبار بعين المؤسسة كفاءات آراء تأخذ 27-

غير موافق

موافق

في حالة الإجابة بغير موافق لماذا ؟

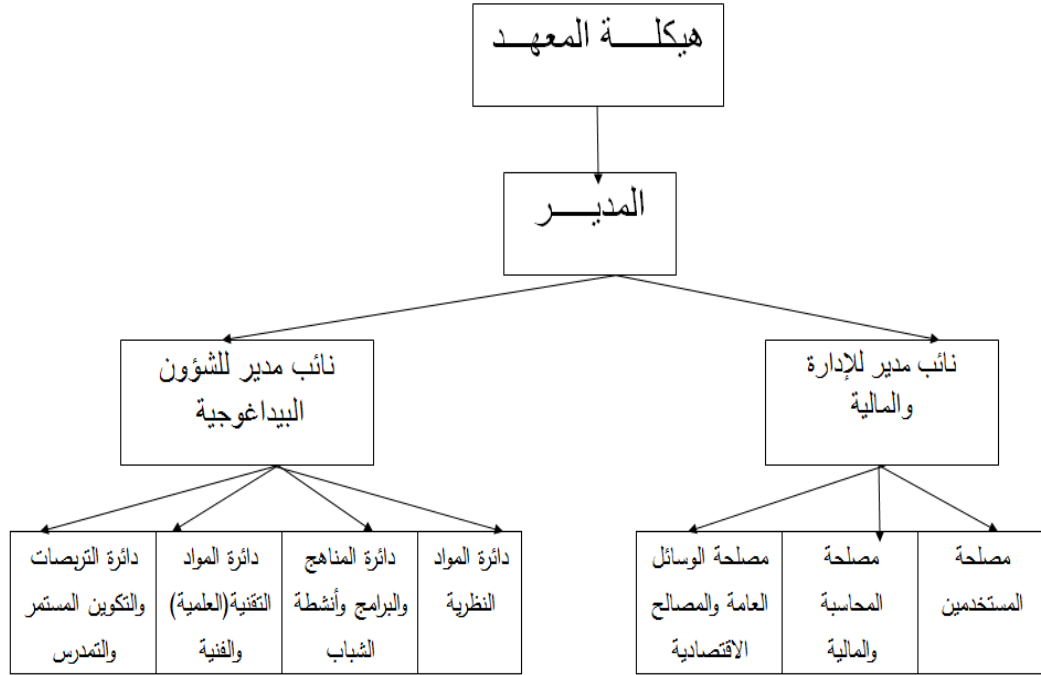
.....

الموظفين عقول في الكامنة المعارف بتوثيق المؤسسة 28-تقوم

غير موافق

موافق

الملحق رقم 02



الملحق رقم 3

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	18	56,3	56,3	56,3

[Tapez le titre du document]

انثى	14	43,8	43,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

العمل في الاقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من اقل	3	9,4	9,4	9,4
10 الى 5 من	9	28,1	28,1	37,5
Valide من 11 الى 15	7	21,9	21,9	59,4
15 من اكثر	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

العلمي مؤهلك هو ما

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	9	28,1	28,1	28,1
Valide جامعي	23	71,9	71,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المبدول الجهد مع يتناسب اتقاضاه الذي الاجر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	14	43,8	43,8	43,8
Valide لا	18	56,3	56,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

عادلة المتبعة الاجور سياسة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	10	31,3	31,3	31,3
Valide موافق غير	18	56,3	56,3	87,5

[Tapez le titre du document]

محايد	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

مكافآت تلقيت وان سبق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	13	40,6	40,6	40,6
لا	19	59,4	59,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

عادلة و واضحة معايير أساس على المكافآت تمنح

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	12	37,5	37,5	37,5
موافق غير	14	43,8	43,8	81,3
محايد	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الكفاءة و الاداء اساس على تتم الترقية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	11	34,4	34,4	34,4
موافق غي	18	56,3	56,3	90,6
محايد	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الاداء على ايجابا يؤثر الوظيفية الترقيات منح إن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	23	71,9	71,9	71,9

[Tapez le titre du document]

موافق غير	7	21,9	21,9	93,8
محايد	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الأخرين من تقديرا تمحني وظيفتي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	29	90,6	90,6	90,6
Valide موافق غير	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المتبادل التعاون وفق الجماعة اعضاء بين و بيني العمل يتم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	26	81,3	81,3	81,3
Valide غير موافق	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

العمل ساعات اثناء للراحة اوقات لدي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	12	37,5	37,5	37,5
Valide موافق غير	15	46,9	46,9	84,4
محايد	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

كبير بارتياح يشعروني و نظيف العمل مكان

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	23	71,9	71,9	71,9

[Tapez le titre du document]

موافق غير	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الصحية الاضرار و المهنية الاخطار من أمن مناخ لزملائي و لي المؤسسة توفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	24	75,0	75,0	75,0
موافق غير	3	9,4	9,4	84,4
محاييد	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

أدائي مستوى تحسين على أحرص و الأعمال انجاز في نفسي على أعتمد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	30	93,8	93,8	93,8
موافق غير	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

لي المؤكدة والواجبات بالمهام الكفافية فيه بما علم على أنا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	26	81,3	81,3	81,3
موافق غير	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

إلي الموجهة الأعمال لإتجاز المطلوب التوقيت اراعي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	24	75,0	75,0	75,0
موافق غير	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المؤسسة داخل بها المعمول القوانين بتطبيق التزم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

[Tapez le titre du document]

موافق	23	71,9	71,9	71,9
Valide موافق غير	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

أدائك في القصور او الضعف بنواحي اخبارك يتم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	13	40,6	40,6	40,6
Valide موافق غير	12	37,5	37,5	78,1
محاييد	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

العمل من جهد أقل وتأدية والانصراف الحضور تتعدى لا أنها على الوظيفة أفهم.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	21	65,6	65,6	65,6
Valide موافق غير	10	31,3	31,3	96,9
محاييد	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الخاص لمصالحى الأولى بالدرجة يخضع بالعمل الخاصة والتعليمات بالأنظمة الالتزام

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	16	50,0	50,0	50,0
Valide موافق غير	14	43,8	43,8	93,8
محاييد	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المؤسسة في عملي أداء نحو بحماسة اشعر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	28	87,5	87,5	87,5
Valide موافق غير	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

[Tapez le titre du document]

عملي لإنجاح المطلوب من أكبر مجهود لبذل استعداد لدي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	28	87,5	87,5	87,5
Valide موافق غير	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المؤسسي الأداء لتحسين برامجها بتطوير مؤسستك تقوم -

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	19	59,4	59,4	59,4
Valide موافق غير	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

القرارات إتخاذ عند الإعتبار بعين المؤسسة كفاءات آراء تأخذ

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	29	90,6	90,6	90,6
Valide موافق غير	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الموظفين عقول في الكامنة المعارف بتوثيق المؤسسة تقوم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	20	62,5	62,5	62,5
Valide موافق غير	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة ، حيث تمت دراستنا هذه بالمعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب بولاية ورقلة، على مجموعة من الإطارات و عددهم 40 إطار حيث قمنا باختيار المسح الشامل و ذلك للإلمام بجميع المبحوثين .

واعتمدنا في دراستنا هذه على التساؤل العام التالي:

-هل يساهم رضا العاملين عن عملهم في تحسين أداءهم في المؤسسة ؟
وتنرج عنه الأسئلة الفرعية التالية :

هل تنعكس الحوافز على زيادة مستوى أداء العمال بالمؤسسة ؟

هل إدراك العامل لدوره الوظيفي يؤدي إلى كفاءة أدائه في المؤسسة ؟

لقد اتبعنا مجموعة من الإجراءات المنهجية مبتدئين بالمنهج الوصفي الذي يناسب دراستنا, و اعتمدنا في جمع البيانات على استمارة الإستبيان, والأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات , وتم تطبيق هذه الأداة على مجتمع الدراسة. وأسفرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي له دور مهم على الفرد من حيث رفع مستوى الأداء وانضباطهم في العمل .

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي – الأداء- المؤسسة

Résumé de l'étude :

Cette étude vise à identifier le rôle de la satisfaction au travail dans l'amélioration de la performance des travailleurs de l'institution. Nous l'avons étudiée à l'Institut national de formation supérieure pour cadres des jeunes de l'État de Ouargla, sur un groupe de pneus et de 40 cadres, où nous avons choisi l'enquête complète pour la connaissance de tous les répondants .

Dans cette étude, nous sommes basés sur la question générale suivante:

La satisfaction des employés contribue-t-elle à améliorer leurs performances dans l'organisation ?

Il comporte les sous-questions suivantes :

Les incitations sont-elles reflétées dans l'augmentation du niveau de performance des travailleurs de l'institution ?

La prise de conscience par le travailleur de sa carrière conduit-elle à une performance efficace dans l'organisation ?

Nous avons suivi une série de procédures méthodologiques à partir de l'approche descriptive qui s'inscrit dans notre étude: nous nous sommes basés sur la collecte de données à l'aide du questionnaire et sur les méthodes statistiques utilisées pour analyser les données. Cet outil a été appliqué à la communauté des chercheurs. Les résultats de l'étude ont montré que la satisfaction professionnelle joue un rôle important pour l'individu en termes d'amélioration du niveau de performance et de contrôle du travail.

Mots-clés: Satisfaction au travail - Performance - Instituti