

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الرضا الوظيفي بين العمل الرسمي والعمل غير الرسمي

دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة :

حمود سعيدة

إعداد الطالبة :

قغفازي نوال هناء

اللجنة المناقشة

رئيسا

-الدكتور / زبيري حسن

مناقشة

-الدكتورة / سالم نصيرة

مقررة

-الدكتورة / حمود سعيدة

السنة الجامعية : 2016/2015

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع :

* إلى روح والدي الغالي رحمة الله عليه .

* إلى أُمي الغالية حفظها الله وأمد في عمرها .

* إلى جميع إخوتي وأخواتي (ع ، ر ، ب ، ق ، ن ، م).

* إلى كل أساتذتي الذين نهلت العلم منهم منذ

الصغر إلى يومنا هذا .

* إلى كل الأصدقاء والزملاء .

أهديكم هذا العمل راجية من المولى العلي القدير أن يجعله
زيادة في كل خير ، فان أصبت فبتوفيق من الله وان أخطئت

فمني ومن الشيطان .

نوال هناء

الشكر

﴿من لا يشكر الناس لا يشكر الله﴾

يسعدني وبشرفني أن ارفع خالص شكري وامتناني إلى :

الأستاذة المشرفة : **حمود سعيدة** على قبولها أن تكون مشرفة هذا البحث

وعلى مساعدتها وتوجيهاتها لي ، وأتمنى أن يجعل الله جهدها معي في ميزان حسناتها.

كما لا يفوتني في هذا المقام أن اشكر كل أساتذتي الكرام

الذين لم يدخروا جهدا في سبيل تنوير طريقنا.

وكما أخص بالشكر أساتذة لجنة المناقشة على تشريفهم لي

بقبول مناقشة هذا البحث.

وآخر شكر أرفه لكل من ساعدني في انجاز البحث من إخوة وأصدقاء وزملاء.

وحمدا لله الذي وفقنا وهدانا لهذا ولولاه ما كنا لنهتدي.

من يهده الله فهو المهتدي ومن يضل فلا هادي له.

فسبحان الله الذي أعطى كل شيء قدره.

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي بين العمل الرسمي والعمل غير الرسمي.

إشكالية الدراسة تمثلت في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي : هل يتحقق الرضا الوظيفي حين يشغل العامل عمل غير رسمي إلى جانب عمله الرسمي ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لمعرفة والتحقق من وجود أو عدم وجود الرضا الوظيفي للعامل بعد شغله العامل للعمل غير الرسمي.

التعرف عن قرب على الظروف المحيطة بالعامل والتي قد تكون سببا في شغله للعمل غير الرسمي.

كما تهدف هذه الدراسة للربط بين ما هو نظري وما هو واقع في المجتمع و إعطاء تحليلا سوسيولوجي للظاهرة محل الدراسة.

المنهج المتبع تم إتباع المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

مجتمع البحث تم الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع البحث والمقدر بـ 20 الذين يشغلون عملا غير رسميا بالمديرية الولائية للديوان لأراضي الفلاحية بالجلفة.

أدوات البحث تم الاعتماد في هذه الدراسة من حيث جمع المعلومات على الاستمارة والتي احتوت على المحور الأول تضمن البيانات العامة للمبحوثين (شخصية ووظيفية)، أما المحور الثاني و الثالث والرابع فقد اشتملت على أسئلة جسدت الفرضيات الفرعية للدراسة بإضافة تم الاعتماد على الملاحظة و المقابلة والسجلات والوثائق كأدوات مساعدة.

أما بالنسبة إلى طرق تحليل البيانات فقد اعتمدنا على :

عرض البيانات في جداول بسيطة و مركبة استخدام التكرارات و النسب المؤوية.

تساؤلات فرضيات

ما هي العوامل التي ساهمت في اتجاه العامل نحو شغل العمل غير الرسمي؟

ما هي مؤشرات الرضا الوظيفي التي حققها العامل حين شغل عملا غير رسمي؟

النتائج المتوصل إليها :

ركزت الدراسة على المستوى الأول من التحليل : وهو الفعل الفردي و معرفة الأسباب الكامنة وراء التوجه للعمل غير الرسمي ، وعليه فإن سلوكيات المبحوثين تتحكم فيهم الباعث المادي بالدرجة الأولى و الفعل العاطفي بالدرجة الثانية .

أثبتت الدراسة أن طبيعة المهنة للعامل لم تسهم في توجيهه للعمل غير الرسمي ، بل شكلت عائق أمامه مما فسر أن غالبية المبحوثين عملهم غير الرسمي موسمي نظرا لعدم وجود وقت فراغ لممارسته بصورة دائمة ومستمرة.

Résumé

: Cette étude aborde la question de l'étude

La satisfaction au travail entre le travail formel et informel.

est –ce – que la satisfaction au travail est atteinte lorsque le : **La problématique de l'étude**
travailleur est titulaire d'un travail informel au coût de son officielle ?

: Objectifs de l'étude

Cette étude a pour but de connaître et de vérifier la présence ou l'absence de satisfaction
au travail après le facteur du remplissage du travail non formel.

Faites connaissance avec le facteur environnant, ce qui peut être la raison de son travail
dans les – conditions informelles.

Cette étude vise également à relier ce qui est mon opinion et quelle est la réalité dans la
communauté et donner une analyse sociologique de ce phénomène à l'étude.

On utilise la méthode d'analyse descriptive dans cette étude. : **Méthodologie utilisée**

La population de l'étude a été fondée sur une étude complétée dans la communauté de recherche
estimée de 20 employés qui travaillent informellement ou plus de leur travail formel.

été fondée dans le cadre de cette étude en termes de collecte : **Outils de recherche**
le premier axe inclut des déclarations : d'informations sur le questionnaire, qui comprenait
publiques des répondants (personnelles et professionnelles) tandis que les questions du
deuxième avec et le troisième et quatrième axe incluent des questions reflétant les sous –
hypothèses de l'étude ainsi que fondées sur l'observation et l'entretien et des dossiers de
documents outils aide.

: Quant aux méthodes d'analyse de données que nous avons adoptées sur

Présentation des données dans des tableaux simples et composés en utilisant les fréquences
et les pourcentages.

: Questions hypothèses de l'étude

Quels sont les facteurs qui ont contribué à la détermination du facteur de dépendance
rempli travail informel ?

Qu'est –ce – que les indicateurs de satisfaction au travail réalisés par le travailleur tout
acte du remplissage et formellement ?

: Les résultats obtenus

l'acte individuel et découvrir les raisons : L'étude a apporté sur le premier niveau d'analyse
de la dépendance au travail informel et donc contrôle le comportement des dépendants y
compris la réaction essentiellement physique et émotionnelle Baath à la deuxième place –
l'étude a montré que la nature de la profession du travailleur n'a pas contribué à son départ
pour travailler de manière informelle, mais formait une barrière en face de lui, ce qui
explique que la majorité des dépendants leur travail informel en raison du manque
d'espace pour exercer un temps permanent et continu.

مقدمة

مقدمة

المنظمة عبارة عن وحدة اجتماعية هادفة ، وشرط وجودها مرتبط بوجود الإنسان على الأرض ، ولا يستطيع بأي شكل من الأشكال العيش منعزلاً عنها ، ويشكل انتمائه ضرورة إنسانية تنبثق عن طبيعة السلوك الاجتماعي الإنساني ، حيث تعمل على ديمومة وجود الفرد في الجماعة ، و أي كان نوع هذا التنظيم الذي ينتمي إليه إلا وحقق لأعضائه إن لم نقل كل فجزء من غايتهم وراء انضمامهم هذا.

بغية دراسة أي ظاهرة من الظواهر الاجتماعية التي تدخل في إطار تنظيمي معين علينا الانطلاق من فكرة أساسية لا يمكن للباحث في علم الاجتماع تجاوزها والتي لا يمكن تفسير أي ظاهرة اجتماعية إلا بما هو اجتماعي ، فالظاهرة الاجتماعية حسب اميل دوركايم هي عبارة نماذج من العمل والتفكير والشعور الذي يسود مجتمع من المجتمعات والتي يجد الأفراد أنفسهم مجبرين على إتباعها في عملهم وتفكيرهم ، وعليه فالدراسة السوسيولوجية تأخذ مستويين ، الأول هو الدراسة على مستوى الجماعة والثانية الدراسة على مستوى الفرد ، وهذا الأخير هو المدخل الرئيسي لدراستنا ، بحيث أن الظاهرة الاجتماعية تبدأ منه وتنتهي إليه ، وعليه باعتبار الفرد الوحدة الأولى في التحليل والنواة المكونة للظاهرة الاجتماعية ، فعلى هذا المستوى التحليلي ، فإننا نركز أساساً على الفعل الفردي الذي يقوم به لكي يتسنى لنا تفسير وفهم البواعث خلف قيامه بأي نشاط.

فنحن إذن بصدد دراسة المستوى الأول وهو السلوك الإنساني الظاهري الذي يمنحه الفرد الفاعل معنى ذاتياً ، فالسلوك الذي يخلو من المعنى الذاتي لا ينتمي للدراسة السوسيولوجية.

إذا البحث في وجود مشاعر الرضا الوظيفي لدى الفرد العامل ، هو البحث أساسا في حالة شعورية تعبر عن ارتياح هذا الأخير عن عمله ، الذي حقق عن طريقه إشباع لحاجات معينة له، ومنه فالفعل الإنساني على حد تعبير فيبير تلك الدلالات والمعاني التي يعطيها الفاعل لفعله ، ومنه يمكن الاستدلال على وجود الرضا الوظيفي أو عدمه من خلال فعل ظاهري يمكن ملاحظته ، وبالتالي قياسه عن طريق مؤشرات دالة من الواقع ، فاتجاه الفرد نحو شغل عمل غير رسمي إلى جانب عمله الرسمي بالمؤسسة يمكن الاستدلال على الرضا الوظيفي له بعد شغله لهذين العاملين في آن واحد ، وذلك من خلال البحث في الأسباب الحقيقية والبواعث الكامنة في اتجاه الفرد نحو العمل المزدوج ، ولفهم هذا السلوك يجب وضعه في صياغ الدوافع الكامنة وراءه ، وحسب تصور فيبير قدم أربع تصنيفات للفعل الإنساني وهي : الفعل الموجه بأهداف عقلية ، والفعل الموجه بالقيم ، والفعل الموجه بالعاطفة ، والفعل الموجه بالعادات والتقاليد المجتمعية ، وفي نظر فيبير أي كان نمط سلوك الفرد فهو في الأخير سلوك عقلاني بالنسبة له.

مما تم طرحه يشكل العمل المزدوج ظاهرة هي في انتشار كبير خاصة في الآونة الأخيرة ، وهذا ما تم ملاحظته من الواقع المعاش ، حيث أصبحت فكرة توسيع الدخل الفعلي للفرد ضرورة حتمية خاصة في ظل غلاء المعيشة ، فتعدد احتياجات الفرد سواء الأساسية أو الكمالية وتتوعها يقابله عجز في وسائل كفايتها ، هذا ما أدى بالفرد للاستخدام المتعدد مقابل المزيد من المال ، إذا هذا النوع من الوعي لدى الأفراد والتغير في الذهنيات ونظرتهم للحياة الذي نشهده اليوم هو بفعل الإعلام الذي ساهم في غرس ثقافة استهلاكية جديدة ، وعليه فان الجدير بالبحث هو تحقق الرضا للفرد عن حياته بعد شغله للعمل غير الرسمي .

بالإضافة إلى محاولة معرفة على أي أساس قام هذا الفرد بهذا السلوك ، وذلك حسب تصنيف فيبر للفعل هل هو على أساس مادي ،

أو قيمي ، أو عاطفي ، أو نتيجة للعادات والتقاليد ، فشغل الفرد للعمل المزدوج هو في جميع الحالات إن دل على شيء فإنما يدل على وجود خلل في التوازن بين القوة الشرائية والدخل الحقيقي له.

ولإجراء الدراسة في هذا الموضوع تم تقسيم معطيات هذه الدراسة وفق قسمين :

أولها القسم النظري ويتضمن :

الفصل الأول : هو فصل تمهيدي للتعريف بموضوع الدراسة (الرضا الوظيفي بين العمل الرسمي والعمل غير الرسمي) ، وتم التطرق فيه لإشكالية الدراسة وفرضياتها ، ثم أسباب اختيار الموضوع ، وأهداف الدراسة ، ثم تليه المفاهيم الأساسية للدراسة ، وكذا الدراسات السابقة للرضا الوظيفي ، والمدخل النظري الخاص بالدراسة.

أما الفصل الثاني خصصناه للرضا الوظيفي وتناولنا فيه مفهومه ومراحل حدوثه ، ثم العوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه ، كما تم إبراز أهميته ، والتطرق إلى معظم النظريات المفسرة له ، وفي الفصل الثالث تعلق بالعمل غير الرسمي لعمال المؤسسة تطرقنا فيه إلى مفهوم العمل وشروطه ومختلف تقسيماته ، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في القوى العاملة ، أما فيما يخص العمل غير الرسمي وفي حدود اطلاعنا لا توجد دراسات سابقة في هذا الموضوع على مستوى الوطن العربي ، وقد حاولنا الإلمام بمختلف جوانبه من خلال التعريف بالخصائص المميزة للعمل غير الرسمي ووجود هذه الظاهرة والتعرض لها في بعض دول العالم الرأسمالية.

أما القسم الثاني فهو يضم القسم الميداني :

ينقسم بدوره إلى فصلين :

الفصل الرابع يتعلق بالإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة ، والتي تم فيه شرح جميع مراحل البحث الميداني بدءاً بمجالات الدراسة ، ثم المنهج المتبع في الدراسة ، وكذا أدوات جمع البيانات ، وأساليب المعالجة الإحصائية ، وفي آخر الفصل تم عرض مجمل الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة سواء ما تعلق بما هو نظري أو ميداني.

أما الفصل الخامس والأخير تم تخصيصه لعرض وتحليل النتائج الجزئية لكل فرضية وإعطاء نتيجة عامة تحوصل ما توصلت إليه نتائج فرضيات الدراسة.

وفي الأخير أجملنا ما سبق في خلاصة عامة لموضوع الدراسة تم الإجابة على السؤال الرئيسي المطروح في إشكالية البحث ، والتي قد تكون مرجعية لبحوث أخرى في هذا الموضوع برؤية سوسولوجية

جديدة.

مقدمة

الفصل الأول : التعريف بموضوع الدراسة

أولاً - إشكالية الدراسة

ثانياً - فرضيات الدراسة

ثالثاً - أسباب اختيار الموضوع

رابعاً - أهمية الدراسة

خامساً - أهداف الدراسة

سادساً - تحديد المفاهيم

سابعاً - الدراسات السابقة

ثامناً - المدخل النظري للدراسة

أولاً - إشكالية الدراسة :

إن المنظمات اليوم تعيش في حركية وديناميكية مستمرة ليس لكونها كيان مادي وحسب ، بل هي عبارة عن وحدة اجتماعية تؤثر وتتأثر ، لذلك وجه الدارسين اهتمامهم بالأساس لدراسة الفرد وأفعاله سواء داخل أو خارج المنظمة باعتبارها المكون الرئيسي لها والمسئول على ديمومتها أو زوالها. فإننا لا نبالغ إذا اعتبرناه الثروة الحقيقية التي به تحقق المنظمة أهدافها ، فمهما بلغت المعدات والأجهزة المستعملة فيها من تطور ، وحادثة إلا أنها ستبقى في غالب الأحيان غير مفيدة ، والتي قد لا تعمل نهائياً إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

فالفرد إذن يعد الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من أنشطة وما تحققه من أداء فهو الذي يضع الاستراتيجيات ، ويرسم الأهداف وهو الذي يخطط وينفذ ويتابع ، ويقوم ويقوم ، وأي انحراف له مستوى أدائه سينتج عنه انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسيرتها وسيسير بها مستقبلاً إلى الفشل ، وهذا ما يجعله محل الاهتمام.

باعتبار الفرد الوحدة الأولية فكل أفعاله تمثل مصدر دفع وحركة للمنظمة ومؤشر على النشاط والحياة فيها ، فالانخراط الفرد في المنظمة يعني اندماجه وتفاعله مع باقي زملائه في العمل ، ومع مرور الوقت يتشكل لديه مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر اتجاه عمله ، وهذا ما يطلق عليه بالرضا الوظيفي حيث يبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة معرفية ومعلومة وخبرات حول العمل وبناء عليه يتشكل لديه وجدان ومشاعر ناحية عمله سواء في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.

لابد من الإشارة إلى أن الرضا الوظيفي أمر نسبي ، فقد يكون الفرد راض عن جانب من عمله وغير راض عن جوانب أخرى ، وقد يظهر الرضا لفترة ويختفي في أخرى ، رغم نسبيته لكنه يبقى عامل ضروري بالنسبة للفرد خاصة إن لهذا الأخير إلى جانب حياته العملية توجد حياته الشخصية التي تزوده بمجموعة من القيم تكون بمثابة مرجعية له يقيم من خلالها ما يريد تحقيقه من العمل وما هو محقق له فعلا ، فعمله بالأساس وسيلة لتلبية احتياجاته المختلفة ، والتي قد لا يحققها له عمل غير رسمي إضافي يجعله مدينا لها بالدرجة الأولى وفي الوقت نفسه قد تتوافق قيمه مع رغباته فيتحقق له الرضا الوظيفي ، وبناءا عليه تم طرح التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة وفق ما يلي :

- هل يتحقق الرضا الوظيفي حين يشغل العامل عمل غير رسمي إلى جانب

عمله الرسمي؟

تندرج تحته التساؤلين التاليين :

- ما هي العوامل التي ساهمت في اتجاه العامل نحو شغل العمل غير الرسمي؟
- ما هي مؤشرات الرضا الوظيفي التي حققها العامل حين شغل عملا غير رسمي؟

ثانيا - فرضيات الدراسة

لا يمكن للبحث العلمي أن يتم من دون وجود فرضيات ، فهي تعتبر إطار أولي اقترحي للباحث لتفسير ظاهرة محل الدراسة و محاولة إيجاد أسباب حدوثها ، وعليه معنى الفرضية يتجلى في أنها : " عبارة عن إجابة عن تساؤلات الإشكالية ، أي أنها تندرج ضمن حركية سؤال جواب في ظل العلاقة بين الإشكالية و الفرضية " .

فمن خلال الفرضية يدخل الباحث في بناء النموذج التحليلي ، أي إيجاد العوامل و العناصر التي تفسر لماذا أحدثت هذه الظاهرة أو تلك بهذا الشكل .

إذن " الفرضية هي اتجاه تفسيري يتبناه الباحث ، حيث أنها نوع من عملية التفتيش عن الأسباب (الاجتماعية ، في حالة أو ميدان العلوم الاجتماعية) التي تفسر الظاهرة التي نريد تفسيرها " ¹ .

¹ - سعيد سبعون ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، القصبية للنشر ، الجزائر ، ط 1 ، 2012 ،

الفرضية العامة : يتحقق الرضا الوظيفي للعامل حين يشغل عملا غير رسمي إلى جانب عمله الرسمي.

الفرضيات الفرعية : إن التساؤل الفرعي الأول ارتأيت تجزئته إلى فرضيتين :

1 - هنالك عوامل لها علاقة بطبيعة المهنة التي يشغلها العامل سواء الرسمية أو غير الرسمية.

2 - هنالك عوامل لها علاقة بالظروف المادية للعامل ساهمت في شغله عملا غير رسميا.

3 - تتمثل مؤشرات الرضا الوظيفي المحققة للعامل حين يشغل عملا غير رسميا في زيادة الدخل.

مخطط رقم (1) يوضح مؤشرات كل فرضية:

- وقت العمل
- أسلوب تعامل الرئيس مع مرؤوسيه
- التحفيز المعنوي للمرؤوسين
- مساعدة الرئيس لمرؤوسيه في العمل
- الظروف الفيزيائية للعمل

1 - عوامل لها علاقة بطبيعة المهنة التي يشغلها العامل سواء الرسمية أو غير الرسمية.

- الزيادة في الدخل
- الاستهلاك
- التوفير
- الاستثمار
- الاقتراض

2 - الظروف المادية التي ساهمت في اتجاه العامل نحو شغل عمل غير رسمي.

- تحقيق الدخل المتوقع
- الاستثمار
- التوفير
- الاقتراض
- الرضا عن العمل غير الرسمي

3 - تمثل مؤشرات الرضا المحققة للعمال حين يشغل عملا غير رسميا لزيادة الدخل.

المصدر : من إعداد الطالبة.

ثالثا - أسباب اختيار الموضوع :

- 1 - آثار موضوع الرضا الوظيفي اهتمامي كونه يرافق العامل طوال فترة عمله ، ومن ثم محاولة البحث في العوامل التي تتحكم والتي ستساعدنا على فهم سلوكياته.
- 2 - من خلال ملاحظة الواقع نجد الرضا الوظيفي يختلف من شخص لآخر ووجوده أو عدمه يظهر لنا في سلوكيات تشدنا للبحث فيها ومعرفة الأسباب الحقيقية والخفية لهذا الأخير.
- 3 - محاولة إبراز موضوع العمل غير الرسمي الإضافي كظاهرة اجتماعية تستدعي الدراسة ، ومن ثم محاولة التقصي على وجود أو وجود الرضا الوظيفي لدى شاغله.
- 4 - الحصول على درجة أكاديمية وعلمية تتمثل في شهادة ماستر من خلال هذه الدراسة.
- 5 - إثراء الدراسات العلمية والمساهمة فيها من خلال هذه الدراسة التي قد تكون بمثابة مرجعية بحث وبداية لدراسات سوسيولوجية جديدة.

رابعاً - أهمية الدراسة :

- كونه موضوع اقتصادي واجتماعي يلقي بضلاله على حياة الفرد وعلى حياة الجماعة فالعامل الذي تدفعه ظروفه المادية والاجتماعية لشغل عمل آخر يطرح لنا بديل اقتصادي واجتماعي قد يكون حلاً مقبولاً لتخطي الظروف المعيشية للمواطن إذا لم يكن به إخلال بالنظام العام لشغله الرسمي ، وصحته الجسدية والنفسية.
- كون الموضوع شغل العمل غير الرسمي يبرز لنا أهمية ودور النظريات التفسيرية سواء النفسية أو الاجتماعية التي تحاول تفسير الفعل في حد ذاته بمعزل عن الجماعة بما يوحي لنا تفسير التغيرات العلمية التي تناولته وبالتالي يبرز لنا الزخم العلمي والنظري الذي يتناول موضوع الدراسة من جانب الإطار المفسر له ، وذلك بالرغم من كونه يبدو موضوعاً اقتصادياً من الوهلة الأولى إلا أن الغوص فيه يوحي لنا ارتباطه بعدة تفسيرات علمية اجتماعية اقتصادية وثقافية وكذلك سياسية.

خامساً - أهداف الدراسة :

- 1- تهدف هذه الدراسة لمعرفة والتحقق على وجود أو عدم وجود الرضا الوظيفي للعامل بعد شغله للعمل غير الرسمي.
- 2- التعرف عن قرب على الظروف المحيطة بالعامل والتي قد تكون سبباً في شغله للعمل غير الرسمي و الكشف عن تأثير العوامل التي قد تكون سبباً يؤدي به لشغل عمل غير الرسمي.
- 3- كما تهدف هذه الدراسة للربط بين ما هو نظري وما هو واقع في المجتمع وإعطاء تحليلاً سوسيولوجي للظاهرة محل الدراسة.

سادسا - تحديد المفاهيم

- المفاهيم الرئيسية :

1 - مفهوم الرضا الوظيفي :

تعددت واختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) ، وهذا راجع لتعدد واختلاف وجهات النظر ، فعلى العموم لا يوجد اتفاق محدد حول الرضا الوظيفي ، إلا انه هنالك اتفاق إشباع الحاجات والتوقعات الإنسانية ، كما أن السبب في عدم الاتفاق على مفهوم واحد يعود أيضا إلى تباين بين الأفراد حول حاجاتهم وتوقعاتهم وذلك يعود لتغير بيئة وظروف المحيطة بالعمل.

- " يعرفه هوبوك (Hoppock) : هو عبارة عن مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي به الفرد.

- يعرفه وليام (Williamj) وآخرون : الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد عن عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا " ¹.

- " يعرفه احمد صقر عاشور : الرضا الوظيفي هو سلوك الفرد المعبر عن مستوى الإشباع للعناصر والجوانب المختلفة للعمل " ².

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دار البازوري العلمية للنشر والنوزيع ، ب ذ ط ، 2010 ، ص : 85.

² - أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 1989 ، ص : 52.

- " يعرفه هانكين (Hankin) : الرضا أو عدم الرضا هو الحالة الذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء يواجه الموظف في عمله.
- يعرفه فروم (Vroom) : الرضا الوظيفي هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله ، فالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي ، بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي.
- يعرفه (Locke) : الرضا الوظيفي هو ردود الفعل العاطفية للفرد اتجاه وظيفة معينة ، أو هو حالة عاطفية ايجابية ناتجة عن إدراك الفرد بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي في نظره " ¹.

من خلال التعريفات التي تقدم ذكرها يظهر بوضوح اختلاف اتجاهات الرضا الوظيفي بين الاتجاه السيكولوجي الذي يهتم بالفرد وشخصيته ، والاتجاه السوسولوجي الذي يهتم بالعلاقات الاجتماعية والسلوكية بين الأفراد جماعة العمل ، والاتجاه الاقتصادي الذي ينظر للرضا الوظيفي بأنه الحصول على الفائدة المرجوة في رفع كفاءة أداء العامل.

¹ - سالم تيسير شرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات علمية ، دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، طبعة 1 ، 2006 ، ص : 62.

التعريف الإجرائي : هو التعبير على الارتياح الناتج عن إشباع الحاجات المادية واللامادية لعمال المديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية بالجلفة الذين يشغلون عملا غير رسمي إلى جانب عملهم الرسمي بها.

2 - مفهوم العمل : يعرفه كولسون عام 1924 م ، العمل (Job) هو الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية والخلقية لإنتاج الثروات والخدمات ، فهو ميز النشاط العملي بشكل أساسي من ناحية أهدافه والمنفعة والقيمة الإنتاجية التي يخلقها.

يعرفه هنري برغسون في كتابه التطور الخلاق " العمل هو خلق منفعة والتي يجب أن يحتفظ بها ضمن غائية العمل " ¹.

" العمل بصفة عامة هو الجهد الإرادي العضلي أو العقلي الذي يبذله الإنسان لقاء اجر أو راتب معين " ².

في حدود اطلاعي لا توجد تعريفات دقيقة وواضحة مصطلح عليها للعمل الرسمي وغير الرسمي أو ما يطلق عليه البعض العمل الثاني أو العمل الأسود أو العمل الإضافي أو العمل المزدوج.

التعريف الإجرائي : للعمل غير الرسمي (Job illigal) هو أي نشاط أو جهد عضلي أو عقلي لعمال المديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية دخلا إضافيا لا يخضع للضريبة ولا للرقابة ولا يحتسب في المحاسبة الوطنية وغير مصرح به لدى الجهات المختصة بالجلفة.

¹ - جورج فريدمان ، بيار نافيل ، رسالة في سوسولوجيا العمل ، ت تيولاند عمانوتيل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 1985 ، ص : 11.

² - إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الاقتصادي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، عمان ، ط 1 ، 2005 ، ص : 67.

سابعا - الدراسات السابقة

يلجأ الباحث في علم الاجتماع إلى الاطلاع على الدراسات السابقة لعدة أسباب التي من بينها محاولة تمييز موضوع بحثه عن باقي المواضيع الأخرى ، وذلك من خلال الاطلاع والتدقيق فيما قد سبقه إليه غيره من الباحثين بطرح لموضوع جديد ، أو بصياغة جديدة.

" فالباحث يستطيع من خلال الاطلاع على البحوث السابقة التأكد من عدم تناول مشكلة بحثه المختارة من قبل باحثين آخرين ، لأنه يفترض فيه أن يختار مشكلة بحث جديدة ، وان يكمل ما تم بحثه من مشاكل مشابهة ، ومقاربة حول الموضوع "

في إطار ما سبق نجد أن الباحث يساعده الاطلاع على الدراسات السابقة مما هو نظري مفاهيمي يحدد به جيدا وبدقة زاوية دراسته كما أن أهمية هذه الأخيرة ليس على هذا المستوى فقط (نظري) بل أيضا تساعده في الجانب الميداني حيث تمكنه من اختيار الأدوات والوسائل التي تتلاءم وطبيعة موضوعه.

" ... تزويد الباحث بالجديد من الأفكار والإجراءات التي يمكن أن يستفيد منها في بحثه ، فقد تساعده البحوث السابقة لاختيار أداة ، والوسيلة ، أو تصميم أداة مشابهة لأدوات أخرى ناجحة استخدمت لتلك البحوث " ¹.

ومما طرح نستنتج أن الاطلاع على الدراسات السابقة لها فائدة كبيرة على المستويين النظري والميداني معا.

¹ - سعيد سبعون ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، مرجع سبق ذكره ، ص : 36.

أ - عرض الدراسات السابقة :

الدراسات الأجنبية :

دراسة هالف وسميث (Hulin and Smith) 1964 :

"هدفت إلى معرفة تأثير نوع الجنس على مستوى الرضا الوظيفي ، وكانت عينة الدراسة مكونة من (295) رجلا و (163) امرأة وأشارت نتائج الدراسة إلى :
إن مستوى الرضا الوظيفي للذكور يفوق مستوى الرضا للإناث.
أن النساء كن أقل رضا من الرجال فيما يخص الترقية أكثر من عامل آخر.

دراسة سوسيرويورك (Souserdyoork) 1978 :

هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض المتغيرات التي تؤثر على مستوى الرضا ، وكانت الباحثان (154) موظف و (326) موظفة حكومية في ولاية جورجيا بالولايات المتحدة الأمريكية وافترض الباحث أن الفروق في مستوى الرضا لا ترجع إلى تأثير الجنس ذاته ، وإنما إلى بعض المتغيرات مثل : (العمر ، التعليم ، مدة الخدمة في المنظمة ، ومدة الخدمة في الوظيفة) ، وقد حلت البيانات المتعلقة بهذه الدراسة على مرحلتين ، اغفل في المرحلة الأولى تأثير المتغيرات السابقة ، وفي المرحلة الثانية تم ضبط هذه المتغيرات " ¹.

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 24.

"وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الجنس في مستوى الرضا الوظيفي في كلتا الحالتين :

ففي المرحلة الأولى كان الموظفون أكثر رضا من الموظفات في المرحلة الثانية أكثر من الموظفين عن متغير الأجر ، وخلصت الدراسة إلى أن (39 %) و (55 %) من التباين في درجة الرضا الوظيفي ترجع للجنس فقط وهذه النسبة ضئيلة وتؤكد أن الجنس لا يمكن أن يكون العامل الرئيسي في التنبؤ بالرضا الوظيفي " ¹.

دراسة لي و ويلبر (Lee and Wibbur) :

"هدفت إلى معرفة بعض المتغيرات الشخصية وأثرها على الرضا الوظيفي ، وكانت عينة البحث مكونة من (1707) من الموظفين الحكوميين في الولايات المتحدة الأمريكية وقد خلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يزداد بتقدم العمر ، أما العناصر الشخصية الأخرى مثل (مدة الخدمة ، والتعليم ، والراتب) فإنها لا تؤثر على هذه العلاقة.

دراسة موتاز (Mottoz) 1986 م :

"هدفت إلى معرفة العلاقة بين الجنس والرضا الوظيفي وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (528) موظفا و (273) موظفة في الولايات المتحدة الأمريكية موزعين على ست منظمات ، وتوصل الباحث إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين ، وان الموظفين والموظفات في المستويات الوظيفية العليا أكثر رضا من أقرانهم في المستويات الوظيفية الدنيا" ².

¹ - المرجع نفسه ، ص : 25.

² - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، ص : 127.

دراسة الشهري (2002) :

" بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض ، كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت (233) مفتشا جمرkia يمثلون جميع مفتشي الجمارك والعاملين في منطقة الرياض وأشارت النتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية ، وانه كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا ، كما أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا ، كما أن الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة ووفقا لقياس الرضا ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أن كلما تقدم العمر قل الرضا " ¹.

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، المرجع نفسه ، ص : 26.

ب - مناقشة الدراسات السابقة :

1 - أوجه الاتفاق :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة قد تبين لنا أن هنالك مجموعة من النقاط محل

اشترك فيما يخص موضوع الدراسة (الرضا الوظيفي بين العمل الرسمي والعمل غير الرسمي) وهي أن متغيرات البيانات الشخصية الموجودة في كل استمارة (السن ، والجنس والمستوى التعليمي والوظيفة) تعد جوانب مؤثر في الرضا الوظيفي وهذا ما ركزت عليه دراسة كل من (دراسة هالن وسميث 1964 م) (دراسة سوسيوپورك 1978 م) (دراسة لي و ويلبير) ، (دراسة موتاز 1986 م).

كما يعد متغير السن هاما في التحليل السوسولوجي وهنا يوافق دراستي هو أن الرضا يختلف باختلاف الزمن ومع مرور الوقت تظهر وتختفي أفكار حول العمل لهذا فهو نسبي لدرجة أن أحكامنا عليه تكون آنية ، ولا تستطيع إعطاء حكم نهائي كون الرضا الوظيفي متعلق بالإنسان وتقلباته النفسية تجاه العمل وظروفه (دراسة الشاهري 2002)

2 - أوجه الاختلاف :

نجد أن مجمل الدراسات السابقة سواء الأجنبية أو العربية ركزت على الرضا الوظيفي وحاولت قياسه بمختلف الطرق والمقاييس المخصصة لذلك ، إلا أنها تبحث في الأفعال والسلوكيات الظاهرة للعامل ، التي من خلالها نستدل على وجود الرضا الوظيفي فمحاولة فهم ما وراء السلوكيات الأفراد داخل المنظمة أو خارجها وإعطائها تحليلا سوسولوجي ، سيساعدنا هذا فعلا في معرفة حقيقة ما إذا كان العامل راض وظيفيا أم لا وأي الجوانب الأكثر تأثيرا فيه دون التركيز على متغير وترك آخر .

3 - جوانب الاستفادة :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وما توصلوا إليه حول موضوع الرضا الوظيفي ، زاد فهمي أكثر للموضوع ، من خلال المتغيرات الدالة على وجوده من عدمه لدى العامل كما انه توضح لي جيدا زاوية تناول موضوع الرضا الوظيفي من جوانب لم يتم التطرق له من قبل وربطه بالعمل غير الرسمي كسلوك ظاهري يقوم به العامل نستدل من خلال هذا الفعل على تحقيق الرضا الوظيفي لديه أم لا بالإضافة إلى أن الدراسات السابقة ستكون محطة مقارنة بينها وبين نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال الكشف نقاط توافق والاختلاف بينها والإضافات الجديدة التي تم لها من خلال هذه الدراسة.

تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تصف الرضا وتفسيره أي التعرف على أسبابه وكذلك التنبؤ وكيفية التحكم فيه ، وفيما يلي عرض لمختلف النظريات التي تفسر رضا العاملين عن أعمالهم ومنظماتهم.

1 - المداخل التي تفسر الرضا الوظيفي

تعتبر نظرية ماسلو (Maslow) ، نظرية ألدفر (Alderfer) ، ونظرية ماكيلاند (Mcelland) من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة ، حيث حاولت ربط العلاقة بين الحاجات الإنسانية وإشباعها بمستوى الرضا الوظيفي للعامل.

نظرية ذات العاملين لفريدريك هيرزبرج (Fredrick Herzberg) وتفسير الرضا الوظيفي.

حيث توصلت هذه النظرية إلى وجود عوامل دافعة وعوامل واقعية التي تؤثر في مشاعر الرضا أو الاستياء لدى العامل.

نظرية العدالة (Equity Theory) وتفسير الرضا الوظيفي.

ترى هذه النظرية بان الفرد يكون مدفوعا في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة وهذا الشعور يؤكد آدمز (Admis 1963 م) هو شعور وجداني عقلي ، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة العمليات العقلية والتمثيل المهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه ، من خلال افتراض معادلة تكون محل تعديل تكون من طرف العامل كلما شعر بعدم وجود عدالة التي تعبر عن رضاه من عدمه.

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 191.

نظرية التوقع (Expectancy Theory) وتفسير الرضا الوظيفي

حسب هذه النظرية الإنسان يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبلها يؤدي إلى سلوك محدد ، وان دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها ، ومن ثم يتوقف رضاه أو عدمه على مجموعة العوائد المتحصل عليها.

نظرية التكيف (theory of wor Adjustement) وتفسير الرضا الوظيفي

ترى النظرية بان الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق والتكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل ، فكلما كان هناك انسجام ما بين الشخصية العامل وبيئة العمل كلما أدى ذلك إلى الرضا الوظيفي له.

نظرية القيمة (Value theory) وتفسير الرضا الوظيفي

حسب إدوين لوك (Edwin Looke) 1976 م يتحقق الرضا حين يحدث توافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد وما يرغب فيه ، ويضيف أن درجة رضا المورد البشري عن احد عناصر الوظيفية (الأجر ، الترقية ، الإشراف ... الخ) تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي :

1 - مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

2 - مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.

3 - أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

إن اختلاف العناصر في أهميتها يعود للمورد البشري ، ومن ثم بمقدار تحقيق العناصر بمقدار ما يكون راض وظيفيا.

نظرية عملية المقاومة عند لاندي (Landy's Opponent theory) وتفسير الرضا الوظيفي

قدم لاندي (1978 م) طريقة لقياس الرضا الوظيفي تدعى بنظرية عملية المقاومة في حالته العاطفية باعتبار الرضا أو عدمه من الظاهر العاطفية ، فهذه العوامل هي التي تتحكم في الرضا الوظيفي.

2 - المدخل النظري المتبنى :

- الفعل الاجتماعي عند ماكس فيبر

سعى ماكس فيبر Max Weber كغيره من علماء الاجتماع إلى فهم الظاهرة الاجتماعية من خلال تركيزه للسلوك الاجتماعي ، باعتبار الفرد المكون الرئيسي ووحدة تحليل لمختلف الظواهر الاجتماعية ذلك عن طريق فهم وتفسير الأفعال والأسس التي قامت عليه تلك الأفعال.

يعرف فيبر علم الاجتماع في كتابه نظرية التنظيم الاجتماعي والاقتصادي " بأنه العلم الذي يفهم ويفسر السلوك الاجتماعي " ¹.

قبل التطرق إلى الفعل الإنساني وأصنافه لدى ماكس فيبر، واعتماده كمقاربة نظرية لا بد من معرفة ما المقصود بالسوسيولوجيا الفهمية كمفهوم أساسي في نظريته.

¹ - احسان محمد الحسن ، النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دار وائل للنشر ، عمان ، طبعة 1 ، 2005 ، ص : 273.

" ... بدأ فيبر مفاهيمه يتعرف المشهور للسوسيولوجيا بوصفها ذلك العلم الذي ينبغي

أن يفهم معنى الفعل الاجتماعي ، وبالتالي يفسر سببا حدوثه وبواعثه ومؤثراته وبهذا

المعنى فان السوسولوجيا عند فيبر هي : علم خاص بالفعل الإنساني الاجتماعي أي العلم الثقافي الذي لا يربط فقط أن يفهم قصد وبواعث الفعل من قيامه بفعله ، بل هو يريد كذلك أن يفسر بصورة سببية مترابطة الأسس تكمن خلف قيام الفاعل بفعله أو نشاطه".

إن هذا الفعل فيبري ينتمي للنزعة " المنهجية الفردية " والفردانية المنهجية لأنه يسعى لفهم المعنى المقصود ذاتيا من قبل الفاعل أثناء قيامه بفعله ، ومنه السوسولوجيا عنده هي ليست علم معياري يهتم بطرح قضية ما ينبغي أن يكون عليه الفعل الاجتماعي كما هو الحال في الفلسفة الاجتماعية بل هي للواقع يتخذ مكانه بين العلوم الإنسانية والاجتماعية

" ... لقد بنا فيبر مفاهيمه الاجتماعية الأساسية على خلفية نظرية للواقعية

الاجتماعية التي يرى أنها تحدث في إطار ثلاث مستويات هي :

المستوى الأول : هو مستوى الفعل الفردي

وهو نشاط أو الفعل الذي يقوم به فرد واحد ، وهنا يسعى فيبر إلى فهم المعنى المقصود الذي أراده الفاعل من هذا الفعل أو البواعث الكامنة خلف قيامه بهذا النشاط.

المستوى الثاني :

هو مستوى العلاقات الاجتماعية التي تجري بين فاعلين أو أكثر في إطار الحياة

الاجتماعية داخل مجتمع ما" ¹.

¹ - عبد الحكيم الشباط ، مقال ماكس فيبر والفعل الاجتماعي ، مقالات اجتماعية ، دار الناشري للنشر ، عدد 70 ، 2010 ، ص : 52.

" هو مستوى الترابط أو النظام الاجتماعي الذي ينبغي أن يعكسه الأبعاد المعقدة لمستويات الواقعة الاجتماعية داخل المجتمع " ¹.

وهذه المستويات الثلاث هي البناء المفهومي للنظرية الاجتماعية الفبرية. ونحن إذن بصدد دراسة المستوى الأول من هذا البناء وهو الفعل الفردي.

"... عرف فيبر الفعل Action بأنه سلوك إنساني ، ظاهرا أو مستتر ، يمنحه الفرد الفاعل مهني ذاتيا ، فالسلوك الذي يخلو من المعنى الذاتي لا ينتمي إلى الدراسة السوسولوجية الممتعة " ².

" ... والفعل الاجتماعي هو نوع من السلوك يتضمن معنى للفاعل نفسه ، ويشرح ماكس فيبر نظريته بأنه من الضروري أن يوضع الفعل في سياق الدوافع ، ثم تأتي محاولة فهم طبيعة هذا السياق ووضع الفعل داخله يعتبر بمثابة تفسير للمجرى أو الإطار الحقيقي للسلوك ، ولقد قام ماكس فيبر بتصنيف الفعل الاجتماعي بتقسيمه إلى :
الأفعال العقلية والأفعال اللاعقلية ، وفي إطار النوع الأول يستخدم الفاعل الوسائل الملائمة لتحقيق الأهداف العقلية المختارة ، أما الأفعال اللاعقلية فهي ذاتها نوعا من الأفعال ، أفعال تقليدية وأفعال عاطفية ووجدانية " ³.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 52.

² - نيولانديما شفيق ، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ، ت محمود عودة وآخرون ، دار المعارف ، القاهرة ، ط 8 ، 1983 ، ص : 262.

³ - علي الحوات ، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية ، منشورات ELGA ، مالطا ، ب ذ ط 1998 ، ص : 122.

"... حسب فيبر هنالك أربعة أنماط مثالية للفعل الاجتماعي هي :

الفعل الموجه بأهداف عقلية : وهو كل فعل اجتماعي يقوم به الفاعل بتحديد السبل والشروط الصحية التي تمكنه من بلوغ هدفه بصورة عقلانية ، فهو يدرك علاقة الترابط السبب والنتيجة وهذا النوع من الأفعال الاجتماعية اغلب ما تكون في المجال الاقتصادي.

الفعل الموجه بالقيم : وهو كل فعل ذا طابع اجتماعي يقوم به الفاعل على خلفية توجهه بقيمة أخلاقية أو بتعاليم دين أو مذهب ما وذلك بصورة عقلانية محسوبة.

الفعل الموجه بعاطفة : وهي الأفعال التي يكون الباعث الموجه لها نابع من عاطفة ايجابية أو سلبية.

الفعل الموجه بالتقاليد : الأفعال المنشورة في المجتمع على نطاق واسع ، فهو كل فعل اجتماعي تأتي به على خلفية التوجه بالتقاليد والعادات الخاصة بمجتمع ما " 1.

بالاعتماد على مفاهيم نظرية فيبير ذات المنهجية الفردانية ، فإننا نبحت في فهم وتفسير أفعال الأفراد والدلالات والمعاني التي يعطيها هؤلاء الأفراد لأفعالهم ، وذلك من خلال وصف وفهم السلوك الظاهري لهؤلاء العمال محل الدراسة والذي يتمثل في عملهم غير الرسمي ومحاولة تفسيره من خلال الدراسة الميدانية على أي أساس استندوا عليه لاتخاذ هذا السلوك حسب تصنيفات فيبير للفعل (فعل عقلي ، فعل عاطفي ، فعل قيمي ، فعل تقليدي) ، وأيضا محاولة فهم وتحقق منهم حول ما إذا تحقق لهم الرضا الوظيفي بعد قيامهم بهذا السلوك أم لا.

edition gualino lextensio , paris , **Management des organisation** ,¹ — André Gavagnol et Pascal Roulle
p 78. , 2009 ,

الجانب النظري

الفصل الثاني

الفصل الثاني : الإطار النظري للرضا الوظيفي

أولا - مراحل حدوث الرضا الوظيفي

ثانيا - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

ثالثا - طرق قياس الرضا الوظيفي

رابعا - أهمية الرضا الوظيفي

خامسا - نظريات الرضا الوظيفي

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ ثلاثينيات القرن الماضي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي والعلوم الأخرى ذات العلاقة ، ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه في عمله ، وذلك باعتباره أهم مورد تملكه المؤسسة والدور الهام الذي يلعبه في نجاحها واستمرارها ، ومن ثم وجب الاهتمام به من خلال الاطلاع على رغباته ومحاولة إشباعها لضمان بقائه في المؤسسة والمحافظة على مستوى أدائه.

في هذا الفصل سنسلط الضوء على الرضا الوظيفي من خلال :

- مفهوم و مراحل حدوث الرضا الوظيفي
- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- طرق قياس الرضا الوظيفي المباشرة وغير المباشرة
- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمورد البشري ، وبالنسبة للمؤسسة ، وكذا بالنسبة للمجتمع
- التطرق إلى أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي التي منها : نظريات الحاجات ، نظرية ذات العاملين ، نظرية العدالة ، نظرية التوقع ، نظرية التكيف ، نظرية القيمة ، نظرية عملية المقاومة.

" تشير الأبحاث العلمية إلى أن الدراسة التي قام بها إلتو مايو وزملاءه في مصنع ويسترن إلكتريك بين 1927م و 1932م كانت بداية الاهتمام بموضوع

الرضا الوظيفي ، حيث لفتت الأنظار إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية وكذا أهمية تلبية حاجاته النفسية والاجتماعية" ¹.

في هذا الفصل سنشير إلى مفهوم الرضا الوظيفي بصفة عامة ، وسيتم تسليط الضوء على مراحل حدوث الرضا الوظيفي ، والعوامل المؤثرة فيه ، وطرق قياسه وأهميته ، بالإضافة إلى النظريات المفسرة له.

أولاً : مراحل حدوث الرضا الوظيفي

" لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي (Jobsatis Faction) حظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين ، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له ، ويعود ذلك الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاوّر الاهتمام بين الباحثين ، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة " ².

" ويمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه حالة نفسية شعورية تحدث للمورد البشري تتساوى أو تفوق العوائد التي يتحصل عليها مع التضحيات التي يقدمها " ³.

¹ - علي بن يحيى الشهري ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض 2002 ، ص : 25.

² - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات علمية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 62.

³ - شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، رسالة ماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس 2010 ، ص : 4.

فيما يلي مراحل حدوث الرضا الوظيفي :

إن الرضا الوظيفي لدى العامل هو تعبير صادق عن نوع العلاقة السائدة في مكان عمله ، أي نوع المناخ التنظيمي السائد بها ، والمناخ التنظيمي الملائم هو " مجموع

العوامل والخصائص والقواعد والأساليب والسياسات التي توجه وتحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة وتميزه عن غيره من المنظمات " ¹.

" وبالتالي فمن الضروري تحديد طبيعة الرضا الوظيفي نتيجة لعدة مراحل تحدث بتسلسل منطقي ، وهي أننا لما ننظر لرضا العامل على أنه مشاعر ، أو اتجاهات نفسية ، فهو في كل الحالات يعتبر نتيجة تسبب في حدوثها عمليات أخرى ، وذلك وفق تسلسل خطي لهذه المفاهيم بداية بحاجات الفرد التي تولد لديه الدوافع للأداء ، والأداء يؤدي إلى إشباع وعند الإشباع يتحقق الرضا ، فهناك متداخلة ومتراصة بين هذه العمليات التي تنظم في نسق من التفاعلات تتم هذه التفاعلات على النحو التالي:

- 1 - **الحاجات** : لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها ، ويعد العمل أهم مصدر للإشباع.
- 2 - **الدافعية** : تعرف بأنها الحاجات والرغبات الداخلية لدى الفرد التي تحركه نحو المحدد سواء كان بوعي تام أو لاشعوريا ، ويعتقد الفرد أن هذا الهدف يحقق له إشباع تلك الحاجات بالحصول عليها.
- 3 - **الأداء** : وتتحول الدافعية إلى أداء نشاط للفرد بوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلته لإشباع تلك الحاجات.
- 4 - **الإشباع** : هو شعور الفرد بتحقيقي حاجاته التي يطمح لنيلها من خلال الأداء الفعال.

5 - **الرضا** : إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء عمله يجعله راضيا عن عمله باعتباره الوسيلة التي يتسنى له من خلالها إشباع حاجاته المختلفة².

¹ - عبد الوهاب سوسي ، تحليل مداخل قياس الفعالية التنظيمي ، مجلة علوم الاقتصادية والتسيير والتجارة ، جامعة الجزائر ، العدد 17 ، المجلد 2 ، 2008 ، ص : 65.

² - محمد الصيرفي ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، دار فنديل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ب ذ ط 2003 ، ص : 362.

مما سبق نستنتج أن الفرد حالة نفسية شعورية معقدة كونه يمر بعدة مراحل وكل مرحلة تؤثر وتتأثر بالتي تليها لهذا فان معرفة هذه المراحل تساعد على تشخيص وجود الرضا أو عدمه عند الفرد ومحاولة معرفة الأسباب المؤدية له.

ثانيا : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول والتفضيل لدى كل فرد ، إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا ، وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي .

" إن الاهتمام بالرضا الوظيفي لا يقتصر على دراسة ما يقدم مقابله من الحوافز والمكافآت القادرة على إثارة الرغبة الذاتية للفرد في مجال العمل ، بل امتدت هذه التطلعات لمعرفة كامن الرضا عن العمل وسبل تعزيز رغبة الفرد في تحقيق الأداء من خلال رضاه عن العمل وشعوره بجوانب تلك الرغبة فيه " ¹.

" بعد أن كان سائدا فيما مضى أن العوامل المادية وحدها كافية لتحقيق الرضا للعامل (حركة الإدارة العلمية) فإن تطور الدراسات والبحوث الميدانية في هذا المجال أثبتت العكس حيث تأكد أن العامل ليس بنية جسدية فقط ، بل هو بنية نفسية واجتماعية هذا ما أدى إلى إعطاء العوامل المعنوية حقهما في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل " ².

يمكن تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بتقسيم إحدى المسببات والعوامل خاصة بالتنظيم وأخرى مسببات شخصية خاصة بالفرد ذاته.

1 - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 98.

2 - شهر زاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة الخصوصية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم الاجتماع ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2001/2002 ، ص : 67.

أ - المسببات والعوامل التنظيمية :

إن المنظمة تمثل البيئة المحيطة بالفرد فإن كل العوامل والسلوكيات التنظيمية لها أثر في اتجاهات الفرد نحو عمله نذكر منها :

1-نظام العوائد :

" تعرف العوائد بأنها كل ما ينتظره الفرد من المنظمة مقابل ما يقدم به من مهام من أجل إشباع حاجاته المادية والمعنوية ، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب ، وتتمثل هذه العوائد في الأجر والحوافز والمكافآت والترقيات ويمكن شرحها بإيجاز فيما يلي:

الأجر: يلعب الأجر دورا كبيرا في تحقيق الرضا الوظيفي خصوصا إذا عرفنا أن التحاق الفرد بالمنظمة من اجل تحقيق حاجاته الأساسية (الفسولوجية) ، وهذا ما اعتمدت عليه النظرية التقليدية (الكلاسيكية) التي أرسى قواعدها فريديريك تايلور (1912) ، وتقوم هذه النظرية على أساس أن الدوافع الأساسية للفرد هي دوافع اقتصادية (مادية أو مالية) أساسا وبعد الأجر العائد الوحيد المسبب الأول للرضا الوظيفي " ¹.

فكلما زاد الأجر زادت الإنتاجية الفرد ، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة بزيادة رقم الأعمال ويحقق الفرد أهدافه بشعوره بالرضا والارتياح.

الحوافز : " يعرف التحفيز على أنه أسلوب معين يهدف إلى زيادة قدرات العاملين ، مما ينعكس ايجابيا على الكفاية الإنتاجية لهم كما ونوعا ، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها " ².

¹ - المرجع نفسه ، ص : 31.

² - محمد فالح صالح ، إدارة الموارد البشرية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ب ذ ط ، ب ذ س ص : 113

" هنالك عدة أنواع للحوافز نذكر منها :

الحوافز المادية : مثل الزيادات في الأجور والعلاوات ، توفر ظروف عمل مناسبة.
الحوافز المعنوية الايجابية : مثل تدريب وتطوير العاملين ، تقدير وشكر للعاملين ، منح المزيد من الحرية.

الحوافز المعنوية السلبية : تتمثل في معاقبة العامل المذنب أو المهمل ماديا أو معنويا ، إذ يختلف الأفراد في سلوكياتهم وتكوينهم النفسي والعقلي ، فهناك من يستجيب للحوافز السلبية كالخصم من الأجر ، أو تحويل مكان العمل " ¹.
يؤثر نظام الحوافز والمكافآت عل مستوى رضا الفرد فإن الأسلوب أو الطريقة التي تمنح بها هذه المكافآت تؤثر أيضا على رضا الفرد فإذا تقرر منح مكافئة لكل الأفراد على حد سواء فلن يشعر الأفراد بأنهم حققوا انجازا مميزا في عملهم ، أما إذا تم منح المكافئة بنسب متفاوتة وذلك حسب الانجاز فان لكل فرد يشعر بمقدار المكافئة الممنوحة له.

الترقيات :

" تقدم الترقية لكل من الفرد والمنظمة ، فالفرد يحقق رغبته في النمو والرقى وتحقق المنظمة رغبته في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة ، وتحصل على أداء ورضا العاملين فإن إدراك المنظمة لأهمية الترقية يسهل على الفرد سعيه للحصول عليها ويعزز وجود الرضا لديه ، فالترقية تمثل أهم عائد للفرد من خلال ما يبذله من جهد وتثير عدة دراسات (نظرية التوقع لفروم Vroom) إلى وجود علاقة إيجابية بين الترقية والرضا " ².

ومنه نستنتج أن الفرد حتما يسعى إلى تحقيق طموحه في الارتقاء من منصبه وسيشعر بالرضا الوظيفي عند ذلك ، فالترقية تعني تقدير الإدارة لمجهوده ومكافآته ماديا (زيادة الراتب) ومعنويا (زيادة الاحترام والتقدير)

¹ - المرجع نفسه ، ص : 113.

² - شاطر شفيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 9

2 - نمط الإشراف :

" إن إدراك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه يؤثر ذلك في درجة رضاه عن العمل ، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول المشرف (القيادة) واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمایته لهم " ¹.

ومنه فالإشراف يتضمن الأسلوب المتبع ، درجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس لمرؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل ، مدى تقدير الرئيس لمرؤوسيه ومدى اهتمامه بشكاويهم وأخذه بمقترحاتهم ، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومرؤوسيه.

3 - العلاقة مع الزملاء في العمل :

" إن الإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الآخرين والاتصال بهم " .

4 - سياسات المنظمة :

" إن المنظمة التي يعمل بها الفرد تعد من العوامل المهمة التي تتعلق بالرضا عن العمل أو عدمه ، فيتوقف هذا الرضا على فهم العلاقة الوطيدة بين العامل " ².

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 107.

² - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 98.

5 - تصميم العمل :

" تشير الدراسات إلى أن تصميم البيروقراطي للعمل يحقق أدنى درجة من الرضا والحوافز ذلك أن العلاقة بين الرضا والعمل وتصميمه ليست بالبساطة التي يعتقد بها البعض ، وإنما هي علاقة معقدة " ¹.

لذا أصبح تصميم العمل من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا الوظيفي ، إذ يعتبره هرزبرغ بمثابة المحدد الوحيد للرضا الوظيفي وهذا الأخير هو يعتبره عناصر للسعادة المهنية.

ويعتمد تصميم محتوى العمل على عدة متغيرات نذكر منها :

1 - درجة تنوع مهام العمل.

2 - درجة السيطرة الذاتية المتاحة.

3 - استخدام الفرد لقدراته.

6 - ظروف العمل :

تؤثر الظروف المحيطة بالعامل في المنظمة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ، حيث كان الاهتمام في البداية مركزا على اثر الضوضاء والحرارة والرطوبة والإضاءة على أداء الأفراد ولكن تغير الاهتمام وأصبح يركز على تأثير هذه الظروف على الرضا الوظيفي ، فالظروف المحيطة بالفرد أثناء أدائه للعمل تشكل قوة جذب أو طرد للعامل.

¹ - شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة الخصوصية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 78.

" ووفقا للفكر الإداري الحديث فإنه يمكن تقسيم ظروف العمل حسب طبيعتها إلى مادية ومعنوية هي :

* ظروف العمل المادية : مثل الضوضاء ، الحرارة ، التهوية ، الاهتزاز ، النظافة وغيرها.

* ظروف العمل المعنوية (الاجتماعية) : وتتمثل في جل الظروف النفسية والعلاقات الإنسانية التي تنشأ بين الفرد وزملائه في العمل ، حيث يسعى الفرد إلى إشباعها " وعليه نستخلص أن دوافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة ، حيث أثبتت العديد من الدراسات إلى وجود تأثير بين الجماعة وسلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة

* " ساعات العمل : يتمتع الفرد العامل بمقدار محدود من الطاقة الجسمية والعقلية حيث يكون متحمسا للعمل ولهذا يجب مراعاة هذا الجانب بإعطاء العامل وقت من الراحة يستعيد طاقته للبدء في العمل بنفس الحماس " ¹.

ب - المسببات والعوامل الشخصية :

1 - " احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتداد برأيه ، واحترام ذاته ، والعلو بقدره كلما كان اقرب إلى الرضا عن العمل ، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضيين عن العمل.

2 - الاستعداد : فكلما كان الاستعداد ايجابيا كلما زادت مهارات الفرد وبالتالي يتحسن أدائه الوظيفي ويرتفع معدا إنتاجيته نظرا لزيادة قدراته وهذا لا شك يزيد من رضا عن عمله ².

¹ - شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الصناعية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 32.

² - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 109.

3 - " المكانة الاجتماعية : كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة و الأقدمية

كلما زاد رضا الفرد عن عمله أما إذا قلت مكانه الفرد وظيفيا زاد استياء الفرد" ¹.

إذا مما سبق يتحقق رضا الفرد إذا اجتمعت المسببات التنظيمية والشخصية المتعلقة بالفرد إذا اجتمعت المسببات التنظيمية والشخصية المتعلقة بالفرد لان جميع الجوانب تؤثر في الفرد وغياب أو نقص في احدها يؤثر سلبا على رضا هذا الأخير لهذا على أي مؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل ، وتحتاط من أن نيل رضا الفرد عليها وبقائه فيها.

ثالثا : طرق قياس الرضا الوظيفي

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل احد الأهداف الأساسية التي تسعى برامج إدارة الموارد البشرية للوصول إليها فان قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف ، وتشير الأبحاث العلمية غالى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة

أ - الطرق المباشرة في قياس الرضا الوظيفي

" تقوم الطريقة المباشرة في تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجه للأفراد بالمؤسسة وهذا من اجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء هما:

¹ - المرجع نفسه ، ص : 32.

1- طريقة تقسيم الحاجات :

" وفق طريقة تقسيم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية وهي الحاجات الفسيولوجية ، حاجات الأمن ، الحاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير والاحترام حاجات تحقيق الذات" ¹.

2- طريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي :

" وفق طريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من اجر ، ترقية ، محتوى العمل ، الإشراف ، ظروف العمل المادية ويمكن قياس ما تحويه الطريقتين السابقتين : طريقة تقييم الحاجات وطريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي من خصائص وظيفية باستخدام عدة أساليب نذكر أهمها :

طريقة التدرج التجميعي لـ ليكارت * :

" يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارت من خلال طرح مجموعة من العبارات على الموارد البشرية ، بحيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة ، ويكون مطلوبا من الأفراد أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة مثال ذلك :

إنني استمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

1	2	3	4	5
لا أوافق أبدا	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة

وتعطى للإجابات التي يقدمها الأفراد درجات تتراوح بين 1 و 5 كما هو الحال هو موضح في المثال اعل وبتجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة الرضا الوظيفي " ².

¹ - شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة الخصوصية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 80.

² - احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص: 410.

* قدم هذه الطريقة الباحث الأمريكي Rensis Linker عام 1954.

طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة وزملائه * :

" يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل من الجوانب التي تحتويها الوظيفة ، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات ، ويطلب من الموارد البشرية قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره مثال ذلك :

مهمل								
	1	2	3	4	5	6	7	مثير

تجمع الدرجات التي أعطاها الفرد لكل مجموعة من المقاييس الجزئية ، يكون هذا المجموع ممثلا لدرجة رضاه الوظيفي العام أو جانب من جوانبه".

طريقة الوقائع الحرجة لـ هيرزبرج ** :

" تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤالين رئيسيين للموارد البشرية المراد قياس مستوى رضاهما الوظيفي وهما :

حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية (شهر سنة ، 3 سنوات ... الخ) ، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية ، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

* قدم هذه الطريقة Osgood- al عام 1957 ، وهم ذو جنسية أمريكية.

** قدم هذه الطريقة الباحث الأمريكي Hersberg عام 1959.

وتجدر الإشارة إلى أن العديد من البحوث الميدانية إن لم نقل أغلبها تستخدم طريقة التدرج التجميعي لـ ليكارت في قياس مستوى الرضا الوظيفي ، وهذا بسبب ما تتميز به هذه الطريقة من سهولة كبيرة في جمع الكثير من البيانات المتعلقة بمشاعر الموارد البشرية اتجاه وظائفها في وقت قصير ، وكذا إمكانية ترجمة هذه البيانات إلى أرقام يتم من خلالها تحديد مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

ب - الطرق غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي :

تعتمد الطريقة غير المباشرة في قياس لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر أهمها : معدل دوران العمل ، معدل التغيب عن العمل ، ومعدل الإنتاج المرفوض.

1 - معدل دوران العمل :

" يقدر معدل دوران العمل في المؤسسة ما يعد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما.

عدد ساعات التغيب عن العمل

_____ = معدل دوران العمل

عدد ساعات العمل الكلية

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها المؤسسة (كل شهر ، كل سنة... الخ) ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فانه في حالة التي يكون فيها معدلات التغيب (أكثر 5%) فان ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل " ¹.

¹ - شاطر شفيق ، اثر الضغوط على الرضا الوظيفي للمورد البشري بالمؤسسة الصناعية ، مرجع سبق ذكره ، ص :28.

2 - معدل التغيب عن العمل :

" يقدر معدل تغيب الموارد البشرية عن العمل في مؤسسة ما بالمعادلة التالية :

عدد ساعات التغيب عن العمل

$$\text{معدل التغيب عن العمل} = \frac{\text{عدد ساعات التغيب عن العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

عدد ساعات العمل الكلية

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها المؤسسة (لكل شهر ، كل سنة... الخ) ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فانه في حالة التي يكون فيها معدلات التغيب (أكثر 5 %) فان ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا ، والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل.

3 - معدل الإنتاج المرفوض :

يقدر معدل الإنتاج المرفوض في المؤسسة من خلال المعادلة التالية :

عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

عدد الوحدات المنتجة

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فانه في الحالة التي يكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض مرتفعة (أكثر 5 %) فان ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض ذلك المعدل " ¹.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 28.

من خلال ما ذكر سابقا نستنتج أن الطريقة المباشرة هي الطريقة الأكثر فعالية وموضوعية في قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية ، كونها تقيس الرضا مباشرة وذلك باستقصاء الأفراد عن مشاعرهم اتجاه الجوانب المختلفة للوظيفة ، ومدى تحقق الرغبات والإشباع لديها ، أما بالنسبة للطريقة غير المباشرة والتي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل ، فهي طريقة غير موضوعية لكونها لا تؤخذ بعين الاعتبار إمكانية تأثر هذه المعدلات بعوامل أخرى تخرج عن الرضا أو عدم الرضا الوظيفي : مثل مدى توفر بدائل العمل خارج المؤسسة بالنسبة لمعدل دوران العمل ، سوء تصميم السلعة ذاتها بالنسبة لمعدل الإنتاج الفروض ...الخ.

رابعا : أهمية الرضا الوظيفي :

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الفرد ، المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي :

أ - أهمية الرضا الوظيفي للفرد : " إن ارتفاع شعور الفرد بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل ، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها الفرد يعطيه إمكانية أكبر للتحكم في عمله وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار ، فعندما يشعر الفرد بأن جميع حاجاته المادية من أكل وشرب ومسكن ...الخ ، وغير المادية من تقدير واحترام ، أمان وظيفي ... الخ ، مشبعة بشكل كافي ، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- زيادة مستوى الطموح والتقدم ، فالفرد الذي يتمتع بالرضا الوظيفي يكون أكثر رغبة في تطوير مستقبله الوظيفي " ¹.

¹ - شنوفي نور الدين ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية ، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، غير منشورة ، تخصص علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2005 ، ص : 191.

- الرضا عن الحياة : " حيث إن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للفرد تساعده هذه الأخيرة تلبية متطلبات حياته.
- ب - أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة : ينعكس ارتفاع شعور الفرد بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :
 - ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية : فالرضا الوظيفي يجعل الفرد أكثر تركيزا على عملها.
 - ارتفاع في الإنتاجية : فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة لدى الفرد في انجاز وتحسين الأداء.
 - تخفيض تكاليف الإنتاج : فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى ... الخ.
 - ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة : فلما يشعر الفرد بان وظيفته قد أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمؤسسة.

ج - أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع :

- ينعكس ارتفاع شعور الفرد بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :
 - ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية .
 - ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع " 1.
- مما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي ، يعد من المفاهيم المعقدة نسبيا نظرا لارتباطه باتجاهات الانفراد وانطباعاتهم عن الوظائف ، والتي تختلف من فرد لآخر باختلاف شخصياتهم وحاجاتهم ومتطلباتهم ... الخ.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 192.

خامسا : نظريات الرضا الوظيفي

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم ، ففي البداية كان مفهوم الرجل

الاقتصادي الذي نادى به المدرسة الكلاسيكية بقيادة **فريدريك تايلور** Fréderic Taylor هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة ، حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي للعامل ، ثم تلي ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة **إلتون مايو** Elton Mayo والتي توصلت إلى عوامل أخرى محركة لدافعية الفرد ، وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية ، وبعدها جاءت نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا لدى الفرد في المؤسسة ، سنتعرض لأهمها في النقاط التالية :

1 - نظريات الحاجات (Needs Theory) وتفسير الرضا الوظيفي :

" تعتبر نظرية ماسلو Maslow ، نظرية ألدفر Alderfer ، ونظرية ماكيلاند Mclelland من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة.

أ - نظرية تدرج الحاجات لأبراهم ماسلو Abraham Maslow Progression
Needs Theory وتفسير الرضا الوظيفي " 1.

¹ - السالم سالم محمد ، الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، ب ذ ط ، 1997 ، ص : 28.

للرضا الوظيفي ، حيث قام عام 1954 بترتيب احتياجات الإنسان في شكل هرمي ، وهذا بعد إجراءه لعدة تجارب في عيادة نفسية توصل من خلالها إلى الحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل التالي " ¹ .

الشكل رقم (1) تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو



المصدر : صلاح عبد القادر النعيمي ، الإدارة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ب ذ ط ، 2008 ،

ص : 70.

- وفيما يلي شرح مختصر للحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل السابق :

1 - الحاجات الفسيولوجية :

" تعد الحاجات الفسيولوجية نقطة البداية في مدرج ماسلو ، وتتمثل في الحاجات ذات العلاقة بالتكوين البيولوجي للإنسان كالماء ، الأكل ، الهواء ... الخ ، وهي ضرورية ومهمة لحياة الإنسان " ² .

¹ - المرجع نفسه ، ص : 28.

² - محمد صالح الحسناوي ، محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، ب ذ ط ، 1997 ، ص : 214.

"وهي تحتل المرتبة الثانية في مدرج ماسلو ، فعندما يستطيع الكائن إنسان إشباع الحاجات الفسيولوجية ينتقل بعدها إلى إشباع حاجات الأمن ، والتي قد تأخذ صورة الاستقرار والثبات في العمل ، التامين ضد العجز والبطالة ... الخ.

3- الحاجات الاجتماعية :

وهي تحتل المرتبة الثالثة في مدرج ماسلو ، فعندما يتم إشباع الحاجات السابقة الذكر ينتقل الإنسان إلى إشباع حاجاته الاجتماعية ، والتي قد تؤخذ صورة حاجات الحب والانتماء حاجات تكوين العلاقات الاجتماعية داخل وخارج العمل ... الخ."

4 - حاجات التقدير والاحترام :

تحتل المرتبة الرابعة في مدرج ماسلو ، وهي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الإنسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر ، وتعني حاجات التقدير والاحترام رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى ينمو لديه الشعور بالأهمية والثقة.

5 - حاجات تحقيق الذات :

وهي الحاجة الأخيرة في مدرج ماسلو ، وهذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة للإنسان في أن يكون أكثر تميزا من غيره وان يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه" ¹.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 214 .

" قدم ألدرفر Alderfer عام 1972 نظريته المعروفة باسم E.R.G theory والتي تصنف الحاجات في ثلاث مجاميع هي :

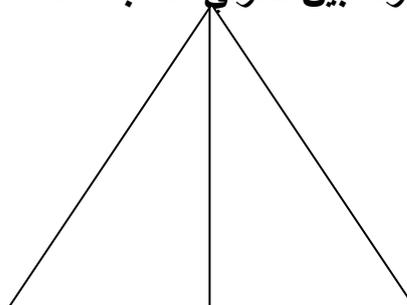
- الحاجة للوجود (Existence Need) : وهي الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان عند ماسلو.
- الحاجة للانتماء (Relatednees Need) : وهي تماثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.
- الحاجة للنمو (Growth Need) : وهي تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو " 1

¹ – Marie – Georges Filleau , Clotil de Marque – Ripool , Les théoris de L'organisation de L'entreprise , édition Markting , paris , 1999 , p : 87.

*ألدفر عالم نفساني أمريكي.

*تمثل E.R.G الحروف الثلاثة الأولى من الكلمات التالية : Existence , Rela Tendness , Growth

الشكل رقم (2) مقارنة بين نظرتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدرفر



نظرية ألدرفر

نظرية ماسلو

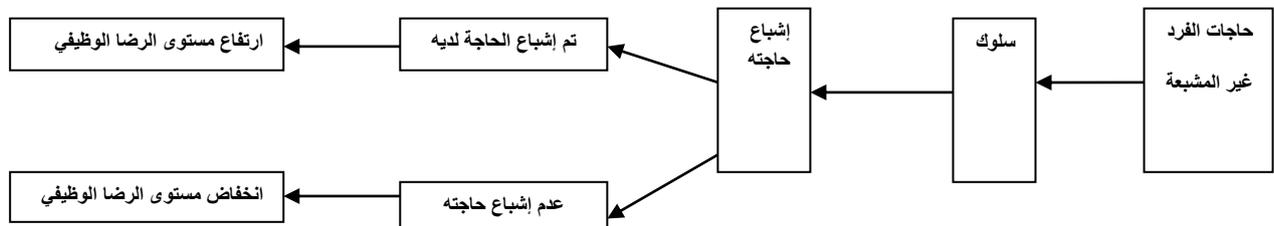
المصدر : جيرالدجنبرج ، روبرتبارون ، إدارة السلوك في المنظمات ، ت رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني ، دار المريخ ، الرياض ، ب ذ ط ، 2004 ، ص : 16.

"حسب ألدرفر الحاجات الإنسانية تصنف في ثلاث مجموعات وهي : حاجة الوجود ، حاجة الانتماء ، حاجة النمو ، وخلافا لماسلو فان ألدرفر لم يشترط التدرج في إشباع هذه الحاجات حيث أنه يمكن أن تنشط الحاجات الثلاثة في نفس الوقت ، كما ذكر ألدرفر بان أي فرد في المؤسسة لا يخرج في نشاطه الاشباعي عن هذه الحاجات الثلاثة " ¹.

, d'organisation , Edition , model et Stratégie : **La motivation au travail** , Leboger ,¹ – Cloode Lévy
41-42:paris pp

52

الشكل رقم (3) عملية تحقيق الرضا الوظيفي حسب نظرتي الحاجات لماسلو وألدرفر



تؤدي به إلى

يبحث بواسطة

المصدر : إعداد الطالبة

ج - نظرية الحاجات الثلاثة (حاجات للانجاز) لماكيلاند **Three Needs** (Thoery) وتفسير الرضا الوظيفي :

" قدم ماكيلاند McIlennad عام 1973 نظريته المعروفة باسم نظرية الحاجات الثلاث أو حاجات للانجاز ، حيث صنفها في ثلاث مجموعات موضحة كالتالي :

1 - الحاجة للانجاز (Needs For Achievement)

وهي تمثل الرغبة التي يبديها الفرد نحو تحقيق معدلات أداء عالية والوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعية بفعالية ، أي باختصار هي الرغبة في التميز .

2 - الحاجة للقوة (Needs For Power)

وهي تمثل رغبة الفرد في التحكم في سلوك الآخرين ، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة ، ويتميز ماكيلاند بين شكلين من أشكال الحاجة للقوة هي :

2 - 1) الحاجة للقوة الشخصية (Personnel Power)

وهي تمثل الجانب السلبي للحاجة للقوة ، حيث تعكس حب السيطرة الفردية على الآخرين من أجل تحقيق الأهداف الشخصية " ¹ .

¹ - طارق طه ، ادارة الأعمال (منهج حديث معاصر) ، دار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، ب ذ ط ، 2007 ، ص : 245 .

2 - 2) الحاجة للقوة الاجتماعية (Social Power)

" تمثل الجانب الايجابي للقوة ، حيث تعكس الرغبة التي يبديها الفرد في استخدام سلطته في إطار المسؤولية الاجتماعية من اجل تحقيق أهداف تنظيمية وليس شخصية " ¹.

3 - الحاجة للانتماء (Needs For Affiliation)

" وهي تمثل رغبة الفرد في تشكيل علاقات الصداقة ودعم الآخرين " ².

وعليه فانه حسب نظرية ماكيلاند ، فان الفرد الذي يتميز بأنه لديه دافع للانجاز ضعيف كذلك فان الفرد الذي يتميز بان لديه دافع قوي للانتماء سيكون أكثر رضا من الفرد الذي يتميز بأنه لديه دافع ضعيف للانتماء.

من خلال ما تقدم من طرح حول نظريات الحاجات وان اختلفت في تصنيفها للحاجات الإنسانية فهي تتفق في أن تحقيقها أساس لتحقيق الرضا الوظيفي للفرد.

2 - نظرية ذات العاملين (Two-Factor theory) في تفسير الرضا الوظيفي

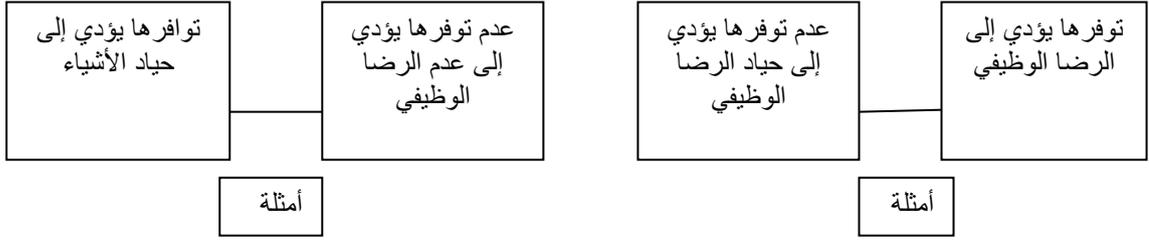
" استطاع فردريك هيرزبرج (Fredrick Herberg) من خلال أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية : الرضا والاستياء ، وان العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء ، والشكل التالي يلخص أفكار نظرية هيرزبرغ " ³ :

¹ - المرجع نفسه ، ص : 245.

² - صالح محمد محسن العامري ، طاهر محسن الغالي ، الإدارة والأعمال ، دار وائل للنشر ، الأردن ، ب ذ ط ، 2007 ، ص : 463.

³ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 90.

- ظروف العمل	- الانجاز
--------------	-----------



المصدر : احمد ماهر ، السلوك التنظيمي : مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية الإسكندرية ، ط 7 ، 2003 ،

ص : 225.

يبين الشكل السابق أن نظرية هيرزبرغ تحتوي على مجموعتين من العوامل :

أ - العوامل الدافعة (Motivation)

" هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك ، وهذه العوامل الوقائية (Hygiene Factors) وهذه الأخيرة هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا.

ب - العوامل الوقائية : وهي التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا ولكنها لا تؤدي غالبا خلق قوة دافع وحماس لدى الادعاء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالآتي¹ :

¹ - المرجع نفسه ، ص : 90.

- ظروف العمل المادية
- علاقة الرؤساء بالمرؤوسين وبعضهم البعض.

• الإشراف

• أداء عمل ذا أهمية وقيمة للمنظمة

بالرغم من تعرض نظرية هيرزبرج للعديد من الانتقادات إلا أن الواقع يشير إلى صمودها أمام تيار الانتقادات واثبات مفاهيمها جزئياً كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا الوظيفي والسلوك الدافعي لدى الفرد يزيد من قيمتها العلمية.

3- نظرية العدالة (Equity Theory) وتفسير الرضا الوظيفي

" ترى هذه النظرية أن الفرد يكون مدفوعاً في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة وهذا الشعور كما يؤكد ستاسي آدمز Stacy Adms* عام 1965 هو شعور وجداني عقلي ، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة العمليات العقلية والتمثيل المهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه ، وفيما يلي عرض للنقاط الأساسية لهذه النظرية :

- إن الفرد هو كائن مدفوع لأن يحدث لديه حالة من التوازن الداخلي بين ما يقدمه من مساهمات وما يحصل عليه من عوائد من المنظمة التي يعمل فيها.
- يتم وضع هذه المقارنة في نسبة ، بسطها العوائد التي يحصل عليها الفرد مثل : الأجر والترقية والمعاملة الحسنة والحوافز المادية والشكر والمدح والتقدير وغيرها. أما المقام فهو عبارة عن إسهامات الفرد التي تتكون من مجهود وأداة وخبرة وتعليم وكمية عمل وجودة.
- يتحدد شعور الفرد بالعدالة من عدمه من مقارنة النسبة السابقة التي تخصه بنسبة أخرى لأفراد داخل المنظمة يكونون صالحين للمقارنة " ¹.

¹ - المرجع نفسه ، ص 100 .

* عالم نفساني أمريكي.

وعلى هذا الأساس تكون معادلة العدالة كالتالي :

عوائد الآخرين

تتم مقارنتها بـ

عوائد الفرد

مساهمات الآخرين

مساهمات الفرد

- عندما يشعر الفرد بعدم العدالة (أو عدم اتزان وتوفر) فإنه هذا سيدفع الفرد لمحاولة تخفيض التوتر وإنهاء حالة عدم العدالة ، وهنا يكون الشعور بعدم العدالة هو المؤدي إلى القدرة الدافعة والى تحمس الفرد لسلوك معين ، وفي جانب آخر تؤدي العدالة إلى الشعور بالاتزان والاستقرار وبأن الأمور تسير في نصابها.
- ينبغي أن نسأل ماذا يحدث عندما يشعر الفرد بعد العدالة للإجابة على هذا السؤال حاولت البحوث أن تجيب على هذا السؤال وتوصلت إلى احتمالان :

جدول رقم (1) نظرية العدالة

أعلى	الفرد يشعر بان العوائد	أقل
يزيد من الجودة على حساب كمية الإنتاج	يزيد الفرد من كمية النتاج على حساب الجودة	الأجر بالقطعة
كل من الكمية أو الجودة (أو احدهما) ترتفع	كل من الكمية أو الجودة (أو احدهما) تقل	العدالة والمرتب الثابت

المصدر : عبد الرزاق هاشم ، المرجع نفسه ، ص : 102

الحالة الأولى : عندما يكون الأجر بالقطعة ويشعر الفرد هنا عوائده اقل ، وهنا يحاول الفرد أن يزيد من كمية النتاج حق لو كان ذلك على حساب الجودة ورغبة منه في تحسين عوائده **الحالة الثانية :** عندما يكون الأجر بالقطعة والفرد يشعر بان عوائده اقل ومحاولة الفرد التغلب على حالة عدم الاتزان هذه سيؤدي به إلى أن يزيد من الجودة حتى لو كان ذلك على حساب الكمية ، وهنا ستقل العوائد المادية للفرد في حين أن التقدير الذاتي للشخص بما يزيد قليلا ، وتكون النتيجة محاولة التوصل لحالة من العدالة.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 102 بتصرف.

الحالة الثالثة : " هناك مرتب ثابت والفرد يشعر بان عوائد اقل ، وهنا يحاول الفرد أن يؤثر على مقام المعادلة حيث انه لا يستطيع أن يؤثر في بسطها وبالتالي فإنه يحاول أن يقلل وسيؤدي الأمر إلى أن كلا من الكمية والجودة أو احدهما تقل.

الحالة الرابعة : هناك مرتب ثابت والفرد يشعر بان عوائد أعلى ، وهنا يحاول الفرد

عكس الحالة السابقة بان المقام سواء كان من ناحية الكمية أو الجودة " 1 .

ويمكن القول بان الفرد الذي يشعر بعدم العدالة سيلجأ إلى تغيير مكونات المعادلة الخاصة بالعدالة ، وان لم يستطع فانه قد يحاول أن يغير إدراكه وتصوره عن قيم المعادلة ، وقد يحاول أن يغير الفرد الآخر ، أو الآخرين الذين يقارن نفسه بهم ، وإن يئس من تحقيق العدالة داخل المنظمة التي يعمل بها ، فقد يضطر إلى تركيبها كليا.

4 - نظرية التوقع (Expectancy theory) وتفسير الرضا الوظيفي

" تقترض هذه النظرية أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبلها يؤدي الأمر إلى سلوك محدد ، وترى هذه النظرية التي وضع أساسها الدكتور فروم (Vector Vroom) عام 1964 أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها الفرد ، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد. ولأكثر توضيح لهذه النظرية نورد خصائصها التالية :

- يميل الفرد إلى اختيار بين بدائل عديدة للسلوك ، وان السلوك الذي يختاره الفرد هو الذي يعظم به عوائد ، فإن طلب المدير من احد المرؤوسين أن يستمر في العمل لوقت إضافي على سبيل المثال : فهل يكون سلوك المرؤوس بالموافقة أو الامتناع " 2 .

1 - المرجع نفسه ، ص : 102.

2 - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 98.

" إن إجابة المرؤوس على هذا السؤال سيحددها العائد الذي سيعود عليه من إجراء هذا السلوك.

- إن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر توقع Expectancy الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معينة. توقع الفرد بان هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

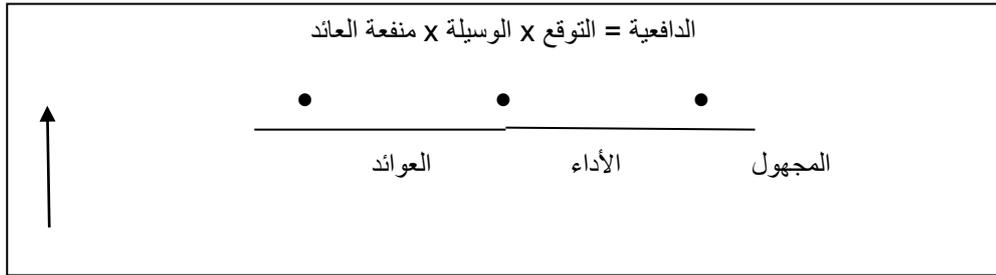
إن العناصر الثلاثة السابقة (التوقع والوسيلة والمنفعة) تمثل عملية تقدير شخصي للفرد وانه بالاختلاف الأفراد يختلف التقدير ، فما يشعر به فرد يختلف عما يشعر به فرد آخر " 1.

ومنه ترى النظرية أن الفرد لديه القدرة والوعي بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة ، وإعطائها تقديرات وقيم ، وعليه وجب الاهتمام بهذه العناصر الثلاثة بصورة أكثر إسهاباً.

وتشكل العناصر السابقة جوهر الدافعية الفرد ، بل انه يمكن استخدامها في تحديد الدافعية في شكل معادلة كالآتي :

الدافعية = التوقع X الوسيلة X منفعة العائد.

شكل رقم (5) يوضح المعادلة في شكل علاقة



المصدر : سالم تيسير الشرايدة الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، مرجع سبق ذكره ص : 99.

1 - المرجع نفسه ، ص : 99.

59

من خلال نظرية التوقع يمكن أن نقول بأن الرضا الوظيفي للفرد يتحقق كلما توافق توقعه مع العائد وعلى أساسه يتخذ سلوك معين ، أما إذا اختلفت ما كان يتوقعه مع العائد المحقق له ، فإنه يكون رضاه متدني ، ويتصرف على أساس نسبة المنفعة المحققة كلما تدنت نسبة منفعة العائد ينخفض معها الرضا الوظيفي للفرد والعكس صحيح.

5 - نظرية التكيف (Theory Of Work Ajustement) وتفسير الرضا

الوظيفي

" ثمة نظرية أخرى للرضا الوظيفي ، تم تطويرها باستخدام استفتاء منوستا للرضا الوظيفي (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) حيث قام كل من جرين داوس وويز Grean , Dawis and weiss عام 1968 م ، بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بان الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق والتكيف الفعال ما بين الحاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل ، كما شرح كل من ويز ، وداوس ، وإنجلاند ، ولوفكوش Weiss and Dawis , England and Lofquist موضحين بان هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل وبيئة العمل نفسه ، واعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل (كما يتضح ذلك من شعوره بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة) ، ويؤكدون ذلك بقولهم : إن القدرات والحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العمل ، أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التي تعزز هذا العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل ، ويعتقد هؤلاء بأنه يمكن الاستدلال على التأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة توافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل " ¹.

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، ص : 100.

من هذه النظرية نخلص إلى وجهة نظر جديدة ومغايرة بحيث ترى الرضا يمكن الاستدلال عليه من خلال التكيف الحاصل بين شخصية العامل اللازمة للعمل وبيئة العمل ويتحقق الرضا حسبها عندما يشعر الفرد بالاستقرار الوظيفي والقناعة وإذا لم يوجد هذان الأمران لا تتوقع وجود الرضا لدى العامل.

6- نظرية القيمة (Value Theory) وتفسير الرضا الوظيفي

" تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك *Edwine Loke عام 1976 م من أهم

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ، ووفقا لهذه النظرية فان الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد من عوائد وما يرغب فيه.

ويشير لوك في نظريته إلى ان درجة الرضا للفرد عن احد عناصر وظيفته (الأجر الترقية الإشراف ... الخ) تحددتها ثلاث أبعاد رئيسة هي :

أولا : مقدار ما يرغب فيه الفرد للحصول على العوائد من عنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

ثانيا : مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا الفصل.

ثالثا : أهمية هذا العنصر بالنسبة له " 1.

بالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للفرد ، فكلما كانت هناك فرق كبير سلبي بين مقدار ما يرغب فيه من عوائد وما يحصل عليه فعلا ، كلما كانت درجة عدم الرضا الوظيفي مرتفعة والعكس صحيح في حالة وجود فرق ايجابي بين العوائد المتوقعة والمحصلة فعلا ، وعليه فان قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة والأهمية العالية للفرد يعني وصوله إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي.

¹ - شاطر شفيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، المرجع نفسه ، ص : 34
* عالم أمريكي .

تجدر الإشارة هنا أن لوك في نظريته لم يحصر العناصر التي تجعل الفرد يشعر بالرضا الوظيفي ، وهذا خلافا لكل من ماسلو وهيرزبيرج اللذان حصروا العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور ، حيث يرى أن أي عنصر يكون ذو قيمة وأهمية عالية للفرد بغض النظر عن ماهيته ، فانه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

7- نظرية المقاومة عند لاندي Landy's Opponent theory وتفسير الرضا الوظيفي

" قدم لاندي عام 1978 م طريقة لقياس الرضا الوظيفي تدعى نظرية عملية

المقاومة والتي تعني أن رضا الفرد عن مكافأة محدد سوف يتغير بطريقة مع مرور الزمن إن هذه المكافأة نفسها تبقى ثابتة ، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الأسبوع الأول أكثر منها بعد ست سنوات من ممارسة هذه الوظيفة ذاتها، ويعتقد لاندني بان هناك بعض العوامل الآتية في تكوين الفرد تساعده على المحافظة على التوازن في حالته العاطفية ولو جزئيا على الأقل فان عوامل التوازن العاطفي هذه لا بد أن تلعب دورها في تحقيق الرضا الوظيفي " ¹.

وعليه ويرى لاندني كذلك بان هنالك عمليات مقاومة للعوامل العاطفية ، فعندما نكون سعداء جدا فهناك عامل ذاتي يحاول بتلقائية الحفاظ على تلك السعادة من أن تخرج عن الحد المعقول والعكس صحيح فعندما نكون غير سعداء ، فان هنالك عاملا ذاتيا يقوم تلك الحالة العاطفية ويحاول إبعادنا عن هذا الحزن ونقلنا إلى حالة حيادية بعض الشيء ، وقد لاحظ لاندني أن هذا العامل الذاتي يبدو من الأمور الروحانية الباطنية التي يدركها المرء بالعقل لا بالحواس ، ولكنه يؤكد أن هذا العامل هو في الواقع من الوظائف المركزية للجهاز العصبي.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 104(بتصرف).

تفترض نظرية لاندني هذه بان الحالات العاطفية المفرطة سواء كانت ايجابية أو سلبية تؤذي الفرد ولكن ذلك العامل ذاتي التوازن يحاول أن يحمي الفرد من تلك الحالات العاطفية المفرطة ، ويرى لاندني بان وظيفة الحماية Protection Fonction هذه هي المسئولة عن اختلاف الأفراد في مستويات الرضا الوظيفي ، وأوضح لاندني وترمبو Landy and Trombo عام 1980 م بان نظرية عملية المقاومة حديثة جدا ويصعب في الوقت الراهن الحكم عليها اذا كانت جيدة أو غير جيدة ، أكد أنهما تمثل طريقة جديدة يسعيان بها في تكوين فكرة أوضح عن الرضا الوظيفي.

هذه النظرية أعطت بعدا آخر في التحليل لموضوع الرضا فهو حالة شعورية غير مرئية وهذا ما اتفقت عليه جميع النظريات ، الجديد في هذه النظرية أن هناك عوامل داخلية تتعلق بوظائف الجهاز العصبي وظيفتها الأساسية هو حماية الفرد وتحاول دائما الحفاظ على التوازن لديه من خلال التحكم في مستويات الرضا الوظيفي لان بحسب نظرها الفرد يتعرض لعمليات المقاومة العاطفية تساعده وتحميه في نفس الوقت من الحالات العاطفية المفرطة سواء ما تعلق بالرضا الوظيفي أو عدمه.

من خلال ما تم عرضه عن مختلف النظريات المفسرة للرضا الوظيفي نستنتج منها انه يتحقق للفرد الرضا الوظيفي في عدة حالات هي كآآتي :

- الحالة التي تشبع فيها الوظيفة حاجات الفرد (نظريات الحاجات لماسلو ، ألدفر ، ماكيلاند).
- الحالة التي تتوافر فيها الوظيفة على العوامل الدافعة (نظرية ذات العاملين لهيزمبيرج).
- الحالة التي يشعر فيها الفرد بالعدالة في محيط عمله (نظرية العدالة لآدامز).

63

- الحالة التي تتوافق فيها توقعات الفرد مع العوائد المتحصل عليها من وظيفته (نظرية فروم).
- حالة التوافق والتكيف الفعال بين حاجات الفرد الدافعة ونظام العمل (نظرية التكيف لداوس و ويز).
- الحالة التي تحقق فيها الوظيفة قيمة كبيرة لدى الفرد (نظرية القيمة إدوين لوك).
- الحالة التي يتمتع فيها الفرد بالتوازن العاطفي من خلال مقاومته لعوامل الاستياء وشعور بحالة ارتياح (نظرية المقاومة للاندي).

خلاصة :

في هذا الفصل تطرقنا إلى الرضا الوظيفي وتوصلنا إلى انه مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الايجابي الذي يحمله الفرد لوظيفته وللعناصر المتعلقة بها ، كما أن الرضا الوظيفي للفرد يمر بمراحل مترابطة ، كل مرحلة متصلة بالتي قبلها بدءا بمرحلة الحاجات ثم الدافعية تليها مرحلة الأداء ومن ثم مرحلة الإشباع التي نتيجتها تحقق الرضا كما رأينا في هذا الفصل بأنه يتأثر بعدة عوامل التي تنقسم إلى صنفين : عوامل تنظيمية وعوامل ذاتية خاصة بالفرد نفسه.

كما تطرقنا في هذا الفصل إلى الطرق التي يمكن من خلال قياس الرضا الوظيفي حيث يمكن قياسه باستخدام طريقتين أساسيتين : الأولى هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء ، وهي الأكثر قبولا واستعمالا بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها والثانية هي الطريقة غير المباشرة والتي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل ، كما أوضحنا في هذا الفصل مدى أهمية الرضا الوظيفي لكل من الفرد والمؤسسة والمجتمع.

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبين انه لم يتفق المنظرين على تفسير محدد للرضا الوظيفي وهذا بسبب اختلاف الزوايا التي نظروا منها إليه.

الفصل الثالث

الفصل الثالث : العمل غير الرسمي لعمال المؤسسة

أولاً - شروط العمل

ثانياً - أشكال العمل وتقسيمات

ثالثاً - العوامل المؤثرة في القوى العاملة

رابعاً - العمل غير الرسمي وخصائصه

خامساً - العمل غير الرسمي في بعض دول العالم

تمهيد :

إن التجمعات البشرية باختلاف أجناسها ، يجمعهم قاسم مشترك وهو العمل ، فالعمل ليس ظاهرة إنسانية تستدعي الاهتمام والدراسة لأنه يرافق فطرة الإنسان منذ ولادته ، بل الجدير بالاهتمام تعدد الأعمال لشخص واحد وهو ما يطلق عليه بالعمل غير الرسمي ، وفي هذا الفصل سنتطرق للعمل كوسيلة للإشباع الحاجيات الإنسانية بنوعيه العمل الرسمي والعمل غير الرسمي من خلال تسليط الضوء على ما يلي :

- مفهوم العمل وشروطه
- أشكال العمل وتقسيماته
- العوامل المؤثرة في القوى العاملة
- العمل غير الرسمي وخصائصه
- العمل غير الرسمي في بعض دول العالم

أولاً - شروط العمل

" العمل هو الجهد الإرادي العضلي أو العقلي الذي يبذله الإنسان لقاء اجر أو راتب معين " علما أن الجهد المبذول في خلق سلعة معينة أو تقديم خدمة نافعة يطور الفرد والمجتمع ويحقق أهدافها القريبة والبعيدة.
هنالك شرطين أساسيين ينبغي توافرها في العمل :

الشرط الأول : " هو أن العمل ينبغي أن يكون إراديا ، أي ينبع من إرادة فاعلة تتأتى من اندفاع الإنسان ورغبته في أداء العمل دون شرط أو قيود مفروضة عليه من قوى خارجية ، وهنا يختلف عمل الإنسان عن عمل الحيوان ، فعمل الإنسان ينطلق من رغبة ذاتية وإرادة عقلانية تدفع صاحبها إلى بذل الجهود الخلاقة لخدمة المجتمع وتحقيق أهدافه ، بينما عمل الحيوان لا ينطلق من رغبة وإرادة عقلانية ولا يخدم المجتمع خدمة مباشرة ومقصودة.

الشرط الثاني : الذي يجب أن يتوفر في العمل أن يكون لقاء ثروة أو كمية من المال يحصل عليها الشخص الذي يقوم بالعمل طالما أن العمل منهك لقوى الإنسان العقلية والعضلية " ¹.

إن فالعمل هو خدمة معقدة تتجسد في الجهود البشرية المبدعة والخلاقة التي يبذلها الإنسان في خدمة المجتمع ، علما بان العمل قد يكون عضليا أو عقليا وان الإنسان هو المسئول عن أدائه لذا يختلف العمل عن بقية عناصر الإنتاج كالتبيعة ورأس المال ، لهذا لا يستطيع المنظر الاقتصادي التعامل مع عنصر العمل كما يشاء.

مما ذكر سابقا عمل الإنسان يختلف عن عمل باقي الكائنات الحية حتى وإن اشترك معها في بعض الخصائص إلا انه يتميز عنها بالإرادة والمال لهذا يسمى عملا إلا إذا توافر هذان الشرطان الأساسيين.

¹ - إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الاقتصادي ، المرجع سبق ذكره (بتصرف) ، ص : 83.

طالما انه متعلق بالإنسان باعتباره وسيلة العمل وغايته ، فالإنسان هو الذي يؤدي مهام العمل وان المردودات المادية والاجتماعية للعمل تعود للإنسان ذاته.

ثانيا : أشكال العمل وتقسيماته

أ - أشكال العمل : إن العمل يأخذ أشكال متعددة ومتنوعة تتمثل في :

- العمل الزراعي :

" يعتبر العمل الزراعي أول عمل إنتاجي عرفه الإنسان ، والذي يسعى من خلاله إلى إشباع حاجاته الأساسية ، وان أول شيء يتميز به هذا النشاط من حيث الهدف هو غياب كلي أو جزئي لفكرة الإنتاج من السوق ، بل الهدف الأساسي الذي كان يتميز به هو الاكتفاء الذاتي أو المقايضة من اجل تحقيق هذا الاكتفاء ، وبالتالي إن الأهداف الجزئية الأخرى التي أصبحت تميز النشاط الاقتصادي الحديث مثل : الرفع من كثافة العمل وعقلنه الإنتاج عن طريق الرفع من مردودية العمل كانت غائبة أو ليست من الخصائص الرئيسية لطبيعة هذا النشاط "

بحيث تنظيم العمل وان كان يتم جماعيا لم يكن هنالك تقسيم واضح له بين الأفراد هذه الجماعة أما التوزيع فكان لا يخرج عن أعضاء هذه المجموعة إذ أن كل فرد من أفرادها يعمل من اجل نفسه ، ومن اجل أفراد جماعته كشكل من أشكال التكافل الاجتماعي أكثر منه تبادل اقتصادي.

- العمل الحرفي :

أصبح العمل الحرفي في بداية العصر الوسيط بشكل النمط الإنتاجي المسيطر على الحياة الاجتماعية ومن خصائصه الأساسية لم يكن هنالك تقييم للعمل بحيث يعمل الفرد في نفس الوقت على القيام بمهام التحضير والتخطيط أو التصميم " 1.

1 - محمد المهدي بن عيسى ، علم الاجتماع التنظيم من سوسيولوجيا العمل إلى سوسيولوجيا المؤسسة ، مطبعة إمابلاست ، الجزائر ، ط 2010 ، ص : 138 (بتصرف).

" للمنتج والتزويد أو العمل على تحضير الموارد الأولية التي تدخل في منتجاته ، يعمل كذلك على إنتاج أدوات عمله لوحده ، ينظم طريقة العمل بمفرده دون تدخل أطراف أخرى في ذلك ، كما يقوم لوحده ببيع منتجاته أي ليس هناك وسيط تجاري بينه وبين المستهلك النهائي لمنتجاته " ¹ .

فالحرفي هو إذا المالك الحقيقي للمهنة أو الحرفة التي يحترفها وإذا احتاج لحرفي آخر من أجل صنع أدوات إنتاجية والتي تتطلب تدخل حرفيين أو أكثر يكون ذلك في صيغة تعاون وتكافل وليس صيغة شراء رب العمل لقوة عمل كما أن علاقة السلطة والتبعية في هذه الصيغة من التعاون تكون معدومة.

- العمل المانيفاكتوري :

" تعني كلمة المانيفاكتوري باللاتينية العمل باليد ، أما مضمونها العلمي لا يعني فقط العمل اليدوي بل يعبر عن شكل أو أسلوب أو نمط إنتاجي يختلف في محتواه عن شكل التنظيم الذي كان سائدا في العمل الحرفي ، فظهور هذا التنظيم كان مرتبطا أساسا بفصل مجال الإنتاج أو وظيفة الإنتاج عن وظيفة البيع وكان ذلك في القرن 16 ميلادي أين تطورت وسائل الاتصال والمواصلات وتم اكتشاف مناطق جديدة من العالم فظهرت الحاجة إلى تزويدها بالمنتجات والسلع المختلفة " ² .

وعليه الشيء الذي نستنتجه هو لا بد من رفع الإنتاج والإنتاجية لتغطية الطلبات المتزايدة في السوق فتجميع مجموعة من العمال اليدويين في مكان واحد بهدف إنتاج أكبر كمية ممكنة من المنتجات والسلع وكذا فصل وظيفة الإنتاج عن وظيفة البيع أعطت في النهاية صيغة جديدة ، والتي أطلق عليها فيما بعد بنمط الإنتاج المانيفاكتوري والذي يتميز بمجموعة.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 85.

² - إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الاقتصادي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 98(بتصرف).

بعد التطرق لهذا التقسيم نجد انه سيارا تطور الإنسان في العمل حيث انتقل من الفلاحي إلى الحرفي قديما إلى الميفاكتوري والذي عبر عن تنظيم العمل وخلق أسلوب جديد للإنتاج وهذا ما فتح المجال لدراسة العمل ومختلف الجوانب المتعلقة.

كحوصلة لما حصل من تقدم ناتج عن العمل المانيفاكتوري بدا الحرفي يفقد نوع من الحرية التي كان يتمتع بها في السابق إذ بدا التنظيم الداخلي يتشكل ويفرض نفسه على الجميع ، كما بدأت بتقييم العمل ، ثم الاهتمام بالكفاءة والاحترافية المهنية وظهرت علاقات التبعية جليا والتسلسل الهرمي ، ومن هذه المميزات أصبحنا أمام شكل جديد من تنظيم العمل يختلف عن السابق بشكل يتميز بنوع من الرشاد الاقتصادي والتنظيمي أكثر مما كان عليه السابق بحكم تغير عدة ظروف جعلت من العملية الإنتاجية أكثر اقتصادية وأكثر تابعة إلى السوق.

ب - تقسيمات العمل :

" يمكننا تقسيم العمل إلى قسمين أساسيين هما العمل الفني والعمل البسيط

العمل الفني : هو العمل الذي يحتاج إلى درجة من التعلم والثقافة والمعرفة والدراسة والتأهيل وغالبا ما يكون العمل الفني عملا عقليا ويتطلب قدرا كافيا من الخبرة والممارسة كعمل المدرس والطبيب والمهندس.

العمل البسيط : فهو العمل العضلي الذي لا يحتاج أدائه إلى ثقافة وتربية وتعليم عال وممارسة وخبرة طويلة كعمل الفلاحة والبناء والتنظيف.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 99.

" كما يمكن تقسيم الأعمال إلى أعمال إدارية واعمل تنفيذية

الأعمال الإدارية : هي الأعمال التي تتولى مهمة رسم المؤسسة واتخاذ القرارات الرامية إلى إدارتها وتمشية أعمالها و إزالة معوقاتها وتطوير مهامها.
الأعمال التنفيذية : وهي الأعمال التي تخصص في تنفيذ السياسة التي يقرها أرباب العمل واتخاذ ما يلزم بشأن استمرارية الإنتاج " ¹.

إن التقسيم السابق ذكره يفيدنا في معرفة وتفريق بين مختلف الأعمال ويمكن لنا تصنيفها حسب خصوصية كل عمل ، ومن ثم التعامل معه ودراسة وفقها.

ثالثا : العوامل المؤثرة في القوى العاملة

إن هناك علاقة مباشرة بين القوى العاملة وحجم السكان ، وذلك أن حجم القوى العاملة وكفاءتها النوعية تعتمد على حجم السكان ودرجة تعلمه وتدريبه وتخصصه في مجالات العلم والتكنولوجيا ، كما تعتمد القوى العاملة على المنطقة الجغرافية التي تتواجد فيها ، فهناك مناطق جغرافية تكثر فيها القوى العاملة وهناك مناطق أخرى تشح فيها القوى العاملة إضافة إلى اختلاف القوى العاملة في منطقة واحدة نظرا لوجود الفروق الطبيعية والمكتسبة بين الأفراد والجماعات لكن حجم القوى العاملة في المجتمع يعتمد على عدة متغيرات أهمها ما يلي :

1 - أعمار السكان : " تؤثر الأعمار في حجم القوى العاملة تأثيرا واضحا ، فكلما كانت أعمار السكان كبيرة ، أي يكون عمر السكان مسنا وهرما ، كلما كان حجم القوى العاملة صغيرا.

أما إذا كانت النسبة الكبيرة من السكان الفتية أي تتراوح أعمارهم بين 10 - 30 سنة فإن حجم القوى العاملة يكون كبيرا " ².

¹ - المرجع نفسه ، ص : 101.

² - محمد بن عيسى المهدي ، علم اجتماع التنظيم (من سوسولوجيا العمل الى سوسولوجيا المؤسسة) ، مرجع سبق ذكره ،

ص : 146.

إن القوى العاملة تبدأ من السن الذي يكون فيه الإنسان قدرا فكريا وعضليا على أدائه وبالتالي الأعمار التي تتراوح بين 10-30 لا تحسب إلى حد ما قوى النشطة اقتصاديا خاصة بين 10-18 لان غير قادرين على أداء العمل لهذا لا يدخلون ضمن القوى الناشطة.

2 - عمل المرأة في المجتمع :

" إذا كان المجتمع يسمح للمرأة بمزاولة العمل الاقتصادي خارج البيت نتيجة لظروف الاجتماعية والحضارية ومساواة المرأة مع الرجل ، فان حجم القوى العاملة يكون كبيرا ، أما إذا كان المجتمع من مزاولة العمل خارج البيت لقيمة وعاداته وتقاليده ، فان حجم القوى العاملة يكون صغيرا ومحدودا " .

إن عمل المرأة عامل مؤثر في حجم القوى العاملة ومع تحرر المرأة نلاحظ توسع زيادة كبيرة في حجم القوى العاملة خاصة في المجتمعات التي كانت تعارض عمل المرأة خارج البيت.

3 - هجرة القوى العاملة :

" إذا كان المجتمع يعاني من هجرة قواه العاملة لسبب أو لآخر فان حجم القوى العاملة فيه يكون صغيرا أما إذا كان المجتمع يشهد حالة هجرة العمالة الأجنبية إليه لسبب أو لآخر فان قواه العاملة لا بد أن يكون كبيرا "1.

حجم القوى العاملة يتأثر بالهجرة سواء الوافدة أو المهاجرة من عنده أو خارج منه وهذا ما يحدد حجم القوى العاملة بأي بلد سواء كانت الهجرة داخلية أو خارجية.

1 - احسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الاقتصادي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 105.

4 - عدد ساعات العمل المخصصة في اليوم :

" إذا كانت الساعات المخصصة للعمل اليومي طويلة ، فإن حجم القوى العاملة لابد أن يتجه نحو الزيادة أما إذا قلت ساعات العمل اليومي ، فإن هذا سيؤثر سلبا على حجم القوى العاملة في المجتمع.

5 - عدد أيام العطل السنوية :

كلما كانت أيام العطل السنوية كثيرة ، كلما تأثر حجم القوى العاملة تأثيرا سلبيا ، وكلما قلت أيام العطل السنوية كلما تأثر حجم القوى العاملة تنثرا ايجابيا " ¹.

لهذا يعتقد علماء الاجتماع بان زيادة الطاقة والكفاءة الإنتاجية للعامل يمكن تحقيقها عن طريق رعاية العمال والاهتمام بهم صحيا وثقافيا وترفيها واجتماعيا وتحسين أوضاعهم العامة والخاصة عن طريق الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية والاستخدام الكامل وتوفير السكن الملائم الذي يحتاجه العامل مع أسرته.

رابعا : العمل غير الرسمي وخصائصه

في حدود اطلاعي لا يوجد تعريف خاص ودقيق بالعمل غير الرسمي أو ما يطلق عليه البعض بالعمل الإضافي أو المزدوج أو العمل التناهي ، واختلاف المسميات راجع لعدم تحديد مفهوم واضح ومضبوط له إلا انه يمكن أن ندركه من خصائصه التي تميزه عن العمل في إطار رسمي.

فيما يلي خصائص العمل غير الرسمي :

1 - خاصية السرية : " بغض النظر مشروعية أو عدم مشروعية النشاط إنتاجي أو خدماتي يعود على صاحبه بالمال ، غير مصرح به للجهات الوصية في الدولة.

2 - خاصية اللانظامية : ونقصد بهذه الخاصية خروج هذا النوع من النشاط عن اللوائح والقوانين المعمول بها في القطر الاقتصادي التي تنشط به ، مما يجعل حقوق وواجبات العاملين بهذا القطاع غير محددة وغير واضحة وخالية من أي نوع من أنواع الحماية لممارسيها " ¹.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن العمل غير الرسمي هو مجموع الأنشطة الإنتاجية و الخدماتية والمالية التي تحقق دخلا لا يخضع للضريبة ولا للرقابة وغير بلغ به لدى الجهات الوصية.

خامسا : العمل غير الرسمي في بعض دول العالم (الولايات المتحدة الأمريكية ، يوغسلافيا بولونيا) :

" إن الحديث عن الحاجة التي تتداخل فيها مجموعة من المتغيرات النفسية والاجتماعية تختلف من بلد لآخر ، ففي المجتمعات الصناعية الواقعة تحت تأثير الإعلام أدى إلى الميول نحو الاستهلاك الذي يجب أولا دراسته قبل تسميته باسم الحاجات الأساسية وفي هذا المجال لا بد من التذكير بظاهرة الاستهلاك المظهري الذي وصفه تور ستين فيلب في الولايات المتحدة الأمريكية منذ بداية القرن العشرين والذي ما برح منذ ذلك التاريخ بتوسع مكتسبا القوة والعمق " ².

¹ - جيرمي ريفكن ، نهاية العمل (تضائل القوى العاملة ويزوغ فجر حقبة ما وراء السوق) ، ت خليل راشد الجيوشي ، دار الفارابي ، ط 1 ، 2009 ، ص : 349.

² - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسولوجيا العمل 1 ، مرجع ذكره ، ص : 24.

الجدير بالملاحظة هو أن النزعة نحو الاستهلاك تنمو بسرعة أكثر من نمو الوسائل الاقتصادية لكفايتها

" يمكن الإشارة لهذه الظاهرة من خلال القيام بالإحصاءات :
ففي يوغسلافيا مثلا : تنمية الحاجات التي تؤثر عليها الموديلات المستوردة
بواسطة الأفلام والسياح الأجانب أسرع من مضاعفة القوة الشرائية عند الشعب
وفي الاتحاد السوفياتي ، وبولونيار الفرنسيين ، والبريطانيين والألمان الذين هم أقل
اكتفاء من الناحية الرفاهية نلاحظ أوضاعا مشابهة للوضع في يوغسلافيا".

إن تخلف الوسائل الاقتصادية بالنسبة إلى تطور الحاجات ، له تأثير على نشاطات
العمل إذ يخلق حلقة مفرغة ، فتطور الحاجات بالنسبة للقوة الشرائية اثر على المجتمعات
الصناعية منذ بدء الثروات الصناعية ودوام أسبوع العمل في تناقص بسبب دخول المكنة
" فالوقت الحر " الذي يحصل عليه بفضل إدخال التكنولوجيا أصبح يخصه لأعمال
أخرى يكافأ عليها ، ولا يعود بالضرر إلى مهنته الأساسية.

فثمة ما يتعلق بالأعمال الليلية ، بالمحاسبة ، بالحراسة ، والخدمات المنزلية ... الخ
وتمثل الظاهرة حيث يزداد عدد العمال والموظفين ، الذين يمارسون " عملا مزدوجا "
بشكل ملحوظ منذ عام 1951 حيث يقدر بنصف موظفيها عملا آخر حيث نسمع منهم
إذا أردت أن يكون لك بيت وعائلة وأولاد وسيارة وجهاز تلفزيون يجب القيام بعمل آخر ،
وبما أن هذه الظاهرة في تزايد في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1957-1958 أثار
العمل المخالف للقانون اهتمام العديد من الجمعيات الحرفية ومنظري أوقات الفراغ الثقافية
إذ غالبا ما يقبل العمال المخالفون للقانون في البلدان المتقدمة أجورا منخفضة عن المعدل
الذي تحدده الاتفاقيات الجماعية"¹.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 25 . (بتصرف)

ترى البلدان المتطورة العمل غير الرسمي عمل خارج عن القانون ومما ذكر سالفا نستنتج أن ضغط الحاجات سواء كانت أساسية أو ثانوية ترفيهية باتت ضرورية وتشكل متطلبا أساسيا للفرد الذي عليه العمل لإشباع هذه الرغبة وهذا الاتساع في الاستهلاك راجع أساسا لتأثير الإعلام على أذواق الأفراد.

" أما في الاقتصاد التي مازالت قاحطة ، كما في يوغسلافيا ، وفي بولونيا وفي هنغاريا ... الخ ، فالعمال المخالفون للقانون أو بشكل آخر ذو العمل التثائي كثيرو الانتشار ، فأبي بنية المجتمع الذي ندرسه من ناحية الفعالية والمردود ، فالعمل التثائي يعني فيه عدم التوازن بين القوة الشرائية وضغط الحاجات المتقلب والذي يعود إلى صيغة المجتمع الاجتماعية والثقافية.

وفي نفس الصياغة قام فرنسوا سيليه عام 1959 م بدراسة حول حركة قياس ارتفاع المداخل الاسمية في جمهورية بولونيا الشعبية حيث وجه اهتمامه حول زياد الموارد من خلال تعددية وظائف العامل الواحد أي الوظائف التثائية والثلاثية غالبا ، والتي باتت تشكل ظاهرة بغض النظر أكانت شرعية أو غير شرعية والذي يطلق عليه أيضا اسم العمل الأسود"¹.

الذي يسعى من خلاله الإجراء أكانوا عمالا أو موظفين تخفيف الاختلال بين القوة الشرائية لديهم والحاجات المتنوعة ، ولابد من التذكير بان هذا التوسع في فكر الدخل الفعلي ، أصبح ضروريا من خلال بروز النزعة نحو تعددية الوظائف وسط القرن العشرين ، خاصة في المجتمعات الرأسمالية المتطورة (الولايات المتحدة الأمريكية ، أوروبا تشيكوسلوفاكيا ، يوغسلافيا) وفي البلدان النامية التي على طريق التصنيع (أمريكا اللاتينية آسيا).

¹ - المرجع نفسه ، ص : 106.(بتصرف)

مما سبق نشير إلى فكرة هامة مفادها أن اختلال في القوة الشرائية وفي المقابل تعدد الحاجات يتطلب عمل غير رسمي مضاف لعمل الفرد الرئيسي وبالتالي هذا دليل على وجود اختلال ، وعليه مهما كانت نظرة للعمل غير الرسمي فإن بات من الضروري توسيع الدخل الفعلي لتحقيق التوازن بين قوة الشرائية ومتطلبات الحياة.

" لقد ظهرت موجة الاستهلاك بقوة حيث شهدت في سنوات العقد الثاني من القرن العشرين أوروبا انتشار المعمم للإنتاج الموسع والذي قد انطلق في الولايات المتحدة ¹ منذ بداية القرن ، يرى أن الإنتاج الموسع كان لا يمكن القيام به ، دون إعطاء أجور عالية للذين لا بد أن يكونوا بالضرورة المستهلكين الأساسيين لكي يقف النظام على رجليه وتتضمن أخلاق الاستهلاك في آن معا ، رفض التقشف والتوفير المفرط ، وكذلك رفض التبذير بطريقة غير منتظمة ، ويؤدي الأعلام دورا مهما في إدخال عادات الاستهلاك والإنفاق إلى الجماهير بشكل منتظم وعقلاني في المجالات المتجددة خلال هذا التقلب الثابت في الأذهان ، يصبح العمل أكثر فأكثر بالنسبة لعدد متزايد من العمال والمستخدمين وسيلة الاستهلاك وتلبية الحاجات المتزايدة التي لا يتم إشباعها بالمهنة الأولى بل العمل على مهن ثانوية : الاستخدام الثاني وأحيانا ثالث ، أي قد يؤدي عامل واحد ثلاث مهن حيث يتم التفريط في وقت الفراغ من اجل زيادة القوة الشرائية له وتلبية حاجاته المتجددة " ².

كقراءة لهذه الفكرة نستنتج منها أن توسيع الإنتاج لا يمكن أن يحصل دون وجود مستهلكين ، والذي يتحقق بعدم وجود التقشف والادخار بدلا من أفكار الإنفاق والادخار عن طريق الإعلام الذي يؤثر في ذهن الفرد فيجد نفسه أمام رغبته لتلبية حاجة لديه وبين مزاوول عمل غير رسمي إضافي من اجل مال مقابل السلع المتحصل عليها وبالتالي نجد تبرير منطقي للعمل غير الرسمي لهؤلاء الأفراد.

¹ - جورج فريدمان ، بيار نافيل ، رسالة في سوسيولوجيا العمل ² ، ت حسين حيدر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 1985 ص : 481 .

² جورج فريدمان ، بيار نافيل ، رسالة في سوسيولوجيا العمل ¹ ، مرجع سبق ذكره ، ص : 483 .

1 - العمل غير الرسمي الموسمي :

كانت الأعمال الزراعية ، دائما مصدر عمل موسمي يعود إلى تعاقب الزرع والحصاد ، ثم إن الظروف المناخية الموسمية تؤثر أيضا بشكل عظيم في تربية الماشية وصيد السمك ، هكذا تتحدد في فرنسا جماعة متموجة من الأشخاص تتضمن مئات من الآلاف ، كما أن نمو الصناعات الغذائية ، وبسط التقلبات الموسمية على العديد من الأعمال ، ذاك وضع مصانع التعليب التي لا تشغل العمال بعد الحصاد أو بعد مواسم صيد السمك ، وأحيانا تجعل الظروف المناخية البحتة مثل تلك التي يغلب وجودها في الجبال بعض الأعمال الناضبة شتاء وممكنة من جديد في الربيع.

" ولدورات العمل الموسمية ، مفعول محلي وإنما بعيد المدى ، أن البعض يشكل مصدرا أساسيا للهجرات الداخلية وحتى الخارجية ، ثم إنها تتسم بإحياء عدة أعمال حرفية يمكن العودة إليها في فصل الشتاء ، هكذا فهي تصون نوعا من تعدد وتكافؤ الحرف فالعامل يجد نفسه يعمل عمليين عمل حرفي في الشتاء أو في المصنع وعمل زراعي في الربيع، في نفس الصياغة نجد العمل بدوام جزئي يشكل نوعا من العمل ضعيف المعدل ، وهو أكثر انتشارا ، حيث يصعب إدراكه بشكل إحصائي لأنه يعد ضمن العمل غير الرسمي أو " غير شرعي " أو " الأسود " وهذا النوع من العمل لا يسمح بكسب اجر كاف" ¹

لذلك نجده أكثر عند الأشخاص المسنين ، الذين يضيفونه إلى تقاعدهم الضئيل ، وعند النساء المتزوجات ، وعند الشبان الذين يريدون تمويل أسر فدخلهم من وظائفهم الأساسية لا تكفيهم.

¹ - جيرمي ريفكن ، نهاية العمل (تضالول القوى العاملة ويزوغ فجر حقبة ما وراء السوق) ، مرجع سبق ذكره ، ص: 400.

" قامت الإحصاءات البريطانية عام 1951 م بقيا إحصاء هذا النوع من العمل عن طريق جمع استجابات للناس ، حيث تم إحصاء 787224 ألف شخص يعملون بصورة منتظمة في المواسم عمل غير رسمي وقت فراغهم " ¹.

الجدول رقم (2) نسبة الأشخاص العاملين جزئيا بصورة تقريبية حسب أعمارهم

ما فوق الـ 75 سنة	74-70 سنة	69-65 سنة	64-60 سنة	
6.7	5.9	2.8	0.6	الرجال
6.1	12.2	17.0	16.4	النساء

المصدر : جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسولوجيا العمل 2 ، ت حسين حيدر ، ديوان

المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 1985 ، ص : 482.

إن العمل غير الرسمي يخص النساء المتزوجات أو كبار السن الذين يمارسونه كإضافة إلى دخلهم من معاشاتهم ولكن يجب الإشارة انه ليس بالضرورة فالأعمال الإدارية أصحابها قد نجد لهم عمل غير رسمي إضافي لكن موسمي نظرا لإلزامية حضورهم بالمؤسسة فطبيعة المهن إذن تلعب دورا هاما في تحديد ما إذا كان الفرد يعمل غير رسميا بصفة موسمية أو دائمة.

2 - العمل غير الرسمي الدائم :

" وهو العمل الذي يتخذ صورة منتظمة طول السنة يكون في وقت الفراغ ، حيث يشغل العامل أكثر من عمل ، وهو عكس النوع الذي تكلمنا عليه سابقا يظهر لفترة نظرا لظروف المناخية ويختفي لأخرى ، وأيضا حسب حاجة الأشخاص إليه" ¹.

¹ - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسولوجيا العمل 2 ، مرجع سبق ذكره ، ص : 482.(بتصرف)

- المفاضلة بين وقت الفراغ أو العمل :

" كل فرد يجد نفسه أمام التحكيم التالي :

ممتع أن يكون لدينا ترفيهها لكن وقت الفراغ لا يجلب لنا دخلا.

العمل ليس ممتعا لكنه يسمح لنا بالحصول على دخل حقيقي وبالتالي الحصول على سلع استهلاكية.

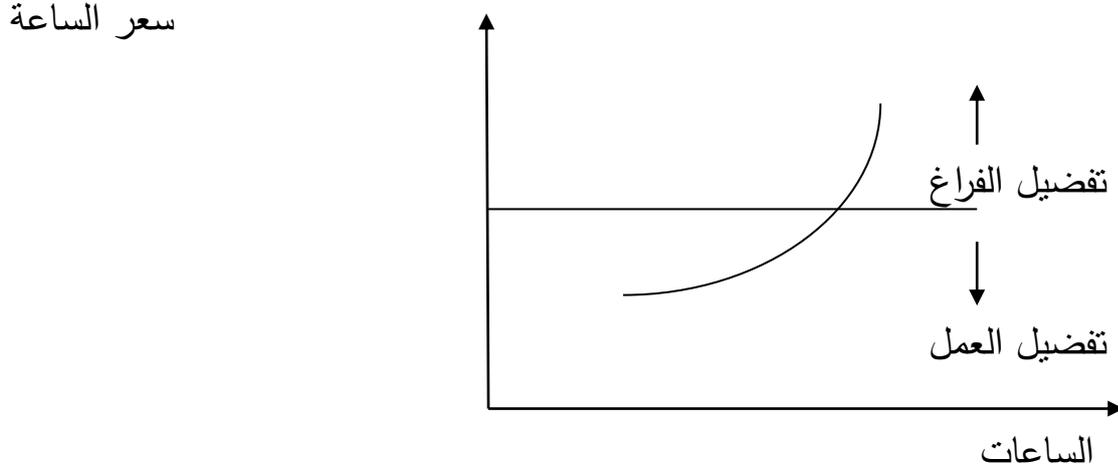
إن ارتفاعا في اجر شخص يمكن أن يحرضه على العمل أكثر لان ساعة من العمل ستجلب له أكثر (مفعول الاستبدال) لكن يمكن أيضا أن يحرضه على العمل اقل لان تكلفة فرصة ساعة من الفراغ تزداد (مفعول الدخل).

بما أن الفراغ هو سلعة كمالية بلا شك ، يمكننا أن نتوقع أن ترتفع الكمية المطلوبة من هذه السلعة بشكل أكثر من طردي في حالة ازدياد الدخل الحقيقي. إذا كانت المنفعة الحدية لساعة إضافية من الفراغ تتجاوز المنفعة الحدية للسلع الممولة من آخر ساعة من العمل فان الفرد سيقدر أن يقلص الوقت الذي يقضيه في العمل " 1.

إن أي فرد يقع في مفاضلة بين العمل مقابل مال وبين قضاء وقت فراغه في الراحة إن تفضيل احد الخيارين راجع إلى رغبة الفرد أولا وثانيا مدى قيمة المال والعمل لديه وهذا ما يختلف فيه الأفراد كما أن رغبته في إشباع الحاجات تعد محركا أساسيا للعمل وعدم العمل وفي هذه الدراسة سنحاول التفصيل في هذه المسألة من خلال المبررات التي نجدها في الواقع.

¹ - فردريك تلون ، مدخل إلى الاقتصاد الجزئي ، ت رويده راشد ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، ط 1 ، 2012 ، ص : 203 .

الشكل رقم (7) منحنى عرض العمل



المصدر : فردريك تلون ، مدخل إلى الاقتصاد الجزئي ، ت رودية راشد ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت ، ط 1 ، 2008 ، ص : 204.

" إن الشكل المنحني لعرض العمل فوق حد معين من الأجر يعكس اللامنفعية الحدية المتزايدة للعمل والمنفعة الحدية المتزايدة للدخل " ¹.

في الولايات المتحدة الأمريكية ، انتشرت الرغبة في تقصير أسبوع العمل من زعماء أحزاب العمل ومحلي السياسة إلى فئة كبيرة من العامة ، وإبرهاقهم بضغط أعمال الأسبوع الطويلة وأعباء الأسر ذات العائد الواحد ، إن عدد كبير من الأمريكيين يتاجرون ببعض المكاسب لزيادة الدخل في أوقات الفراغ من أجل تلبية المسؤوليات العائلية والاحتياجات الشخصية .

" ووفق المسح الذي أجراه معهد العمل عام 1993م ، ذكر الموظفون انهمكوا في العمل و أنهم غير راغبين كثيرا في التضحية بوقت فراغهم من أجل العمل ويريدون تخصيص المزيد من الوقت والطاقة لحياتهم الشخصية ، في المسح تم طرح مجموعة من الأسئلة والتي كانت من بينها أيا من الموظفين يؤثرون " ².

1 - فردريك تلون ، المرجع نفسه ، ص : 2014.

2 - جيرمي ريفكن ، نهاية العمل (تضائل القوى العاملة ويزوغ فجر حقبة ما وراء السوق) ، مرجع سبق ذكره ، ص : 354

" الأولى تمكّنك من تنظيم ساعات عملك الكاملة ، مع الاهتمام أكثر بعائلتك ، ولكن مع تطور بطيء في المستقبل.

وأخرى ساعات عمل أكثر مع اهتمام أقل بعائلتك ولكن تطور مستقبلك بسرعة.
جاءت النتائج بـ :

78 % من المجيبين يفضلون وقت الفراغ على التقدم في المستقبل."

22 % من المجيبين يفضلون العمل على وقت العمل على وقت الفراغ.

تجدر الإشارة هنا أن ضغط الحاجات العائلية والشخصية تدفع العامل بالتخلي عن وقت فراغه والعمل حتى وإن لم يكن لديه في ذلك الرغبة في ذلك ، بالنسبة للمسح الذي أجري كان مما يفضلون ولكن في حقيقة الأمر الضغط الذي تعرض له هؤلاء جعلهم يعملون في وقت فراغهم محاولين تلبية حاجاتهم الشخصية والأسرية وفي نفس الوقت يدركون أن وقت فراغهم هو من نصيبهم ونصيب عائلاتهم ، إلا أن الخلل بين المدخل والقوة الشرائية هو ما دفعهم للتخلي عنه (الفراغ).

" وفي دراسة أخرى أجرتها دائرة العمل بالولايات المتحدة الأمريكية حول المفاضلة بين الدخل والراحة ، كشفت أن متوسط العامل الأمريكي مستعد للتخلي على 4.7 % من دخله مقابل المزيد من وقت الفراغ.

إن الرغبة الجديدة في العمل وقت الفراغ تعكس القلق المتزايد للملايين الأمريكيين بشأن الالتزامات العائلية والاحتياجات الشخصية ، وأصبحت الموازنة بين العمل والفراغ مسألة هامة بالنسبة إلى أولياء الأمور " ¹.

¹ - مرجع نفسه ، ص : 355.

" حيث أصبحت معظم النساء الآن من ضمن القوى العاملة ، وأصبح الأطفال الآن دون رعاية كثيرة ، فما يزيد على 7 ملايين طفل يمكثون في المنزل وحدهم خلال أوقات من اليوم ، وتوصلت المسوح إلى أن ما يصل إلى ثلث أطفال البلاد يعتنون بأنفسهم. وفي دراسة أجريت عامي 1960 م - 1986 م توصلت إلى انه تناقص مقدار الوقت الذي كان الآباء يستطيعون قضاءه مع أطفالهم بمقدار 10 ساعات في الأسبوع للأسر البيضاء و 12 ساعة للأسر السوداء ، إن انخفاض متابعة الآباء وانشغالهم بالعمل خلق ظاهرة "الهجرة" ، فعلماء النفس والمتقنون وعدد كبير من الآباء قلقون بشأن الارتفاع الحاد لاكتئاب الأطفال ، جرائم العنف ، الانتحار المراهقين ، وجل هذه الظواهر تقع في غياب الآباء عن المنازل " ¹.

إن ما توصل هؤلاء البلدان من تطور ومن توسع في النتاج قابلة إغراء الناس بهذه المنتجات لاقتنائها وبفعل الإعلام أصبحت هذه السلع تمثل حاجة أساسية بالنسب لهم ، لكن الخطير في الأمر أن تحقيق رغبة ما تتعلق بالاستهلاك سواء تعني الشخص نفسه أو عائلته مع الإرهاق والتعب التي تسببه للفرد العامل كونه يبذل جهد مضاعف بشغله للعاملين في آن واحد ، فهو يمهل أشخاص القريبين منه وأيضا حياته الشخصية ، وخاصة إذا كان له أولاد يحتاجون للرعاية والاهتمام ، وهذا ما جعل أمرا جديرا بالدراسة من مختلف جوانبه.

¹ - المرجع نفسه ، ص : 335 .

في هذا الفصل اشرنا إلى مفهوم العمل وهو ذلك الجهد العضلي أو العقلي الذي يعود على صاحبه بثروة من المال.

كما فصلنا في شروط العمل والتي تمثلت في وجود الإرادة والرغبة وان يكون لقاء مبلغ من المال ، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى أشكال العمل المتعددة من العمل الزراعي إلى العمل الحرفي ثم العمل المانيفاكتوري ، وقد وضحنا أن العمل ينقسم إلى عمل فني وآخر بسيط وكذا عمل إداري وآخر تنفيذي.

وتطرقنا كذلك إلى القوى العاملة والتي تتأثر بمجموعة من المتغيرات والتي كانت من بينها أعمار السكان ، عمل المرأة في المجتمع ، هجرة القوى العاملة ، ساعات العمل ، وأيام العطل السنوية ، كل هذه العناصر لها وقع على زيادة ونقصان اليد العاملة ممن بلد لآخر.

وفي جانب آخر للعمل غير الرسمي قد وضحنا المقصود به من خلال التطرق إلى خاصيتين رئيسيتين وهما السرية و اللانظامية فيه ، وفي آخر الفصل تطرقنا للعمل غير الرسمي في بعض دول العالم من خلال إيضاح ضغط الحاجة والاستهلاك في اتجاه العامل نحو عمل غير رسمي ، وفي نفس السياق تطرقنا للعمل غير الرسمي بين الموسمي والدائم وكذا بعض الدراسات والمسوح التي اهتمت بالمفاضلة بين كل من العمل وزيادة الدخل أو وقت الفراغ والراحة.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

أولا - مجالات الدراسة

ثانيا - منهج الدراسة

ثالثا - أدوات جمع البيانات

رابعا - أساليب المعالجة الإحصائية

خامسا - صعوبات الدراسة

أولاً - مجالات الدراسة :

بعد أن تطرقنا إلى الإطار النظري في الفصلين السابقين لمتغيرات الدراسة ، نحاول في هذا الفصل إسقاط ما هو نظري موجود في الواقع من خلال إتباعنا لخطوات منهجية تمكنا من الوصول إلى نتائج مقنعة ، فلا قيمة لأي بحث علمي إذا لم معالجته من واقعه الميداني ، وعليه تمت دراسة هذا الموضوع بإحدى المؤسسات ذات الطابع صناعي تجاري وهي المديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية بالحلقة .

إن تحديد مجال الدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وذلك بتحديد كل من المجال المكاني والزمني والبشري الذي أجريت عليه الدراسة.

1 - المجال المكاني :

قمنا بهذه الدراسة بالمديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية التي إنشأها بموجب قرار رقم 216 بتاريخ 29 مارس 2011 المتضمن التنظيم الداخلي للديوان الوطني للأراضي الفلاحية المعدل والمتمم .

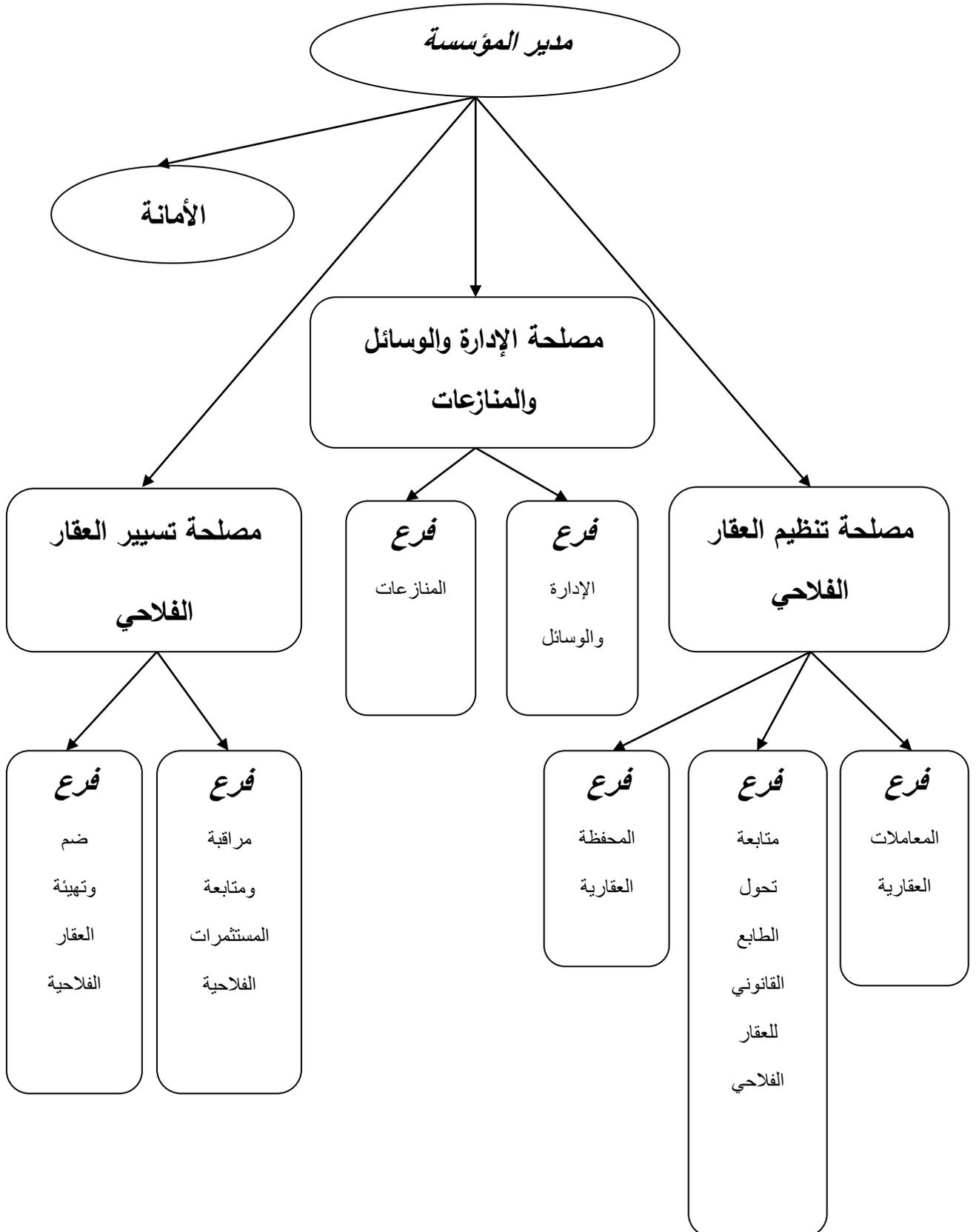
تحتوي مصالح المديرية الولائية للديوان على ثلاث مصالح هي :

- مصلحة الإدارة والوسائل والمنازعات.
- مصلحة تنظيم العقار الفلاحي.
- مصلحة تسيير العقار الفلاحي.

حيث تتركز مهام المديرية على :

- دراسة ملفات طلبات الامتياز الفلاحي على الأراضي الفلاحية التابعة للأمالك الخاصة للدولة ومتابعتها ومراقبتها.
- تنفيذ ومتابعة الإجراءات ذات الصلة بإخلاق أصحاب الامتياز لالتزاماتهم.
- متابعة شروط استغلال الأراضي التابعة للأمالك الخاصة بالدولة.
- تنفيذ العمليات المتعلقة بتسيير العقار الفلاحي ومدى قانونيتها.
- تنفيذ العمليات المتعلقة بمراقبة سوق العقار الفلاحي

الشكل (1) الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للأراضي الفلاحية



المصدر : مصلحة الإدارة والوسائل والمنازعات بالمديرية الولائية للديوان لوطني للأراضي الفلاحية بالجلفة 2016

2 - المجال الزمني : تمت هذه الدراسة على عدة مراحل :

2- 1 الدراسة الاستطلاعية : تم إجراؤها في شهر نوفمبر 2015 ، وكانت عبارة عن

محطة استكشافية لميدان الدراسة ومحاولة معرفة مدى تلاؤمه مع موضوع الدراسة.

وابتداء من شهر جانفي قمنا بدراسة استطلاعية ثانية مع العمال لمعرفة الذين يشغلون العمل غير الرسمي الإضافي خارج المؤسسة .

بناء على المعلومات التي تحصلنا عليها من المقابلات الاستكشافية التي أجريت أثبتت وجود عدد من العاملين ذوي العمل غير الرسمي .

2- 2 الدراسة التجريبية : تم تجريب الاستمارة في شهر فيفري وتوزيعها على جميع

العمال المديرية الولائية للديوان ، وذلك لمعرفة عدد العاملين بالقطاع غير الرسمي وكذلك مدى تجاوبهم مع أسئلة الاستمارة.

2- 3 الدراسة النهائية : تم توزيع للاستمارة النهائي بداية شهر مارس ، وتم

استرجاعها في نفس الشهر ، ليتم تفرغ وجدولة البيانات وتحليلها سوسيولوجيا في بداية شهر افريل.

3 - المجال البشري :

إن أي ظاهرة يأخذ الباحث بدراستها إلا ولها عالمها الذي يضم الأشخاص أو الأشياء الذين تمسهم الظاهرة محل الدراسة ، ومنه فمجتمع البحث يمكن تعريفه بأنه " يخص مجموعة من الأفراد ، أو الأشياء أي هو مجموعة من الوحدات الأساسية الذي يجري عليها التحليل " ¹.

¹ - سعيد سعدون ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، مرجع سبق ذكره ، ص : 133.

وفق دراستنا هذه فمجتمع البحث هو كل عمال الذين يشغلون عملا غير رسميا إلى جانب عملهم الرسمي ، ونظرا للإمكانيات والاعتبارات المنهجية التي تحتم علينا تطبيق هذه الدراسة وفق إمكانيات الباحث وفي حدود الوقت الممنوح لنا ، فإننا طبقنا هذه الدراسة بالمديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية بالجلفة ، والتي يصل عدد شاغلي العمل غير الرسمي وفق ما تم التعرف عليه من خلال المقابلة الاستكشافية بلغ عددهم 20 عامل من أصل المجموع الكلي للمؤسسة والمقدر عددهم بـ 37 عامل والعدد الباقي لا يشغلون عمل غير رسميا حسب ما تم معرفته من الدراسة الاستطلاعية ، وقد تم تصنيفهم وفق الجدول التالي :

جدول رقم (1) توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي خلال الفترة 2015 / 2016

النسبة المئوية	عدد العاملين خلال فترة 2016/2015	طبيعة المنصب
%60	12	منصب دائم
%40	8	منصب مؤقت
%100	20	المجموع

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات المتحصل عليها من المؤسسة.

أما عن طريقة اختيارهم فكانت بأسلوب الحصر الشامل.

" الذي يستهدف دراسة كل مفردات المجتمع دون استثناء ، وحيث يمتاز بأهمية علمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج وإيجاد الحلول والمقترحات وكلمة (شامل) في الدراسات الاجتماعية يقصد بها المجتمع المعني بالدراسة أو البحث وحجمه ولا يقصد به كل مجتمع الدولة ، بل مجتمع الدراسة والذي يختلف حجمه باختلاف قدرة وإمكانيات الباحث والفريق المساعد" ¹، وعليه فإن مجتمع البحث في هذه الدراسة قدرت بـ 20 مفردة الذين تتوفر فيهم خصائص الظاهرة محل الدراسة وهي شغلهم للعمل غير الرسمي إلى جانب عملهم بالمؤسسة وذلك من أصل المجموع الكلي للعمال بها وقدر بـ 37 وباقي العدد لا تشملهم هذه الدراسة لعدم توفر خصائص الظاهرة المدروسة.

¹ - عبد الغني عماد ، منهجية البحث في علم الاجتماع (الإشكاليات ، التقنيات ، المقاربات) ، دار الطليعة للطباعة والنشر ، بيروت ، ط 1 ، 2007 ، ص : 52.

على أي باحث في العلوم الاجتماعية وفي دراسته لأي ظاهرة اجتماعية عليه أن يتبع منهج لكي يصل إلى نتائج دقيقة ذات قيمة علمية وفي هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي.

" وهو أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات التربوية والنفسية بصفة خاصة ، والاجتماعية بصفة عامة ، ويركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة موضوع البحث.

ويعتبر المنهج الوصفي عن جمع البيانات بنوعها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل الدراسة من اجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها ، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين ظواهر أخرى والوصول إلى التعميمات " ¹.

¹ - محمد داودي ومحمد بوفاتح ، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية ، دار ومكتبة الأوراسية ، جامعة الأغواط ، ط 1 ، 2007 ، ص : 81.

لقد استعملنا في هذه الدراسة عدة أدوات لجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة ،
ليتم معالجتها إحصائياً ، وتحليل معطياتها سوسيوولوجياً .

ولهذا الغرض تم الاعتماد على الأدوات التالية : الملاحظة ، و المقابلة الاستكشافية
واستمارة ، و كذا السجلات والوثائق المتعلقة بالمؤسسة، وذلك لكي يتم الإلمام بجميع
جوانب موضوع الدراسة.

1 - الملاحظة :

قد يكون موضوع البحث مصدره استنباطاً من التراث النظري أو استقراءاً من الواقع
المعاش ، وهذا الأخير فيه من الظواهر الاجتماعية ما يستدعي البحث و الدراسة
وعليه فإن ملاحظة الباحث السوسيوولوجي ليست ملاحظة عشوائية ، برغم بساطتها إلا
أنها تمكنه من تكوين صورة عامة حول الظواهر الاجتماعية تتطلب منه الدراسة ، ومنه
من خلال ملاحظة الواقع ، قد أثار موضوع العمل غير الرسمي انتباهي لمعرفة الأسباب
الحقيقية التي أدت بهؤلاء لشغل العاملين ، وكذا فهم السياق سوسيوولوجي التي تدرج تحته
من وجود رضا الوظيفي بعد شغلهم.

2- المقابلة :

لجاناً إلى هذه الأداة كون موضوع الدراسة لا نستطيع الكشف عنه إلا من خلالها
لكي يتسنى لنا التعرف على مفردات البحث الذين تتوفر فيهم خصائص الظاهرة محل
الدراسة ، وهذا ما أدى بنا إلى اعتماد مقابلة استكشافية ، حيث تم إجراءها مع العاملين
بالمؤسسة لاكتشاف الذين يشغلون العمل غير الرسمي.

" وعليه فالمقابلة الاستكشافية ليس الهدف منها التحقق من الفرضيات واختبارها ، بل
تساعد الباحث على توجيه معلوماته التي جمعها من الأدبيات السابقة.

وحتى يتم استغلالها جيدا ينبغي على الباحث أن يحترم بعض الشروط التي تقدمها على شكل أجوبة عن الأسئلة التالية :

مع من يفيد إجراء المقابلة ؟

ما هي مقومات المقابلة وكيف تجريها ؟

كيف نستغلها حتى نتيح لنا وضع قطعا حقيقيا مع الأحكام والأفكار المسبقة ؟ " 1.

من خلال هذه الأسئلة قد تم توجيه المقابلة في هذا الإطار مع جميع العاملين بالمؤسسة دون استثناء وكانت مقابلة مفتوحة حيث تم طرح سؤال واحد على جميع العمال ، هل يشغلون عمل غير رسمي خارج المؤسسة ولماذا ؟ وكانت إجابات بعض العمال بنعم مبررين ذلك بعدة أجوبة مختلفة ساعدتني على تحديد موضوع البحث جيدا في إطار المعلومات النظرية.

3- الاستمارة :

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والتي تتعلق بالرضا الوظيفي بعد شغل العمل غير الرسمي ، واخذ بعين الاعتبار الوقت المسموح به لإجراء هذه الدراسة الميدانية والإمكانيات المادية المتاحة ، وكذا عدم توفر المعلومات الكافية حوله والصعوبة أيضا إجراء مقابلة مقننة التي تكلف الوقت والجهد ، تم اللجوء إلى هذه الأداة لجمع المعلومات حول الظاهرة محل الدراسة وهي الاستمارة.

¹ - سعيد سبعون ، الدليل في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، مرجع سبق ذكره ، ص : 78.

"هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميًا فيما بعد و نقارن بها مع ما تم اقتراح في الفرضيات" ¹ .

إذن هي عبارة عن تقنية لجمع المعطيات أو البيانات بغرض التحقق من فرضيات البحث تم تجريب الاستمارة عن طريق توزيعها على جميع عمال المديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية بالجلفة ، وتم استرجاعها وحصر العمال الذين يشغلون عمل غير رسمي إضافي حيث ، وعليه تم تعديلها بإضافة بعض الأسئلة لمحاور الدراسة وفق خصائص مجتمع وموضوع الدراسة حيث تحتوي على أربع محاور ، المحور الأول يخص البيانات الشخصية والمحور الثاني يتعلق بطبيعة المهنة التي يشغلها العامل والمحور الثالث يتضمن أسئلة حول الظروف المادية للعامل ، أما المحور الرابع والأخير يتعلق بالرضا الوظيفي للعامل بعد شغله للعمل غير الرسمي.

ثبات أداة الاستمارة (المقابلة)

" يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن إجابة المفردات ستكون واحدة تقريبا إذا تقرر تطبيقها على نفس الأفراد " ².

ومن اجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (استمارة المقابلة) ، تم حساب معامل ألفا كروباخ (Alpha Cronbach) بعد استرجاع الاستمارة التجريبية وتعديلها وذلك بعد مرور ثلاث أيام.

جدول رقم (2) يوضح ثبات أسئلة الاستمارة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Nofitems
799	23

مصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

¹ - المرجع نفسه ، ص : 158.

² - عبيدات آخرون ، البحث العلمي ، مفهومه وأدواته وأساليبه ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن ، 1998 ، ص : 180.

يوضح الجدول السابق أن ثبات العام لأسئلة الاستمارة عال ، حيث بلغ (0.79)

وهذا يدل على أن استمارة المقابلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

بعد التأكد من ثبات أسئلة الاستمارة ، تم توزيعها على جميع مفردات مجتمع ، وأمكن استرجاعها جميعها مكتملة البيانات.

حيث تناولت أسئلة استمارة المقابلة البيانات الشخصية للعامل والتي توضح لنا خصائص مجتمع البحث. و ثلاث محاور رئيسية ، محور يتضمن أسئلة حو الظروف المهنية التي ساعدت العمل لشغل عمل غير إضافي ، ومحور يتضمن أسئلة حول القيم المادية قبل شغله العامل للعمل غير الرسمي ، و أما بالنسبة للمحور الأخير يحتوي أسئلة بعد شغله للعمل غير الرسمي تبحث في تحقق الرضاء

الوظيفي له ، وعن طريقة طرح الأسئلة فنتوزع بين المغلقة والمفتوحة .

4 - السجلات والوثائق :

تم جمع المعلومات عن الجانب النظري للدراسة من خلال اللجوء إلى الكتب والمجلات أما في ما يخص الجانب الميداني تم جمع المعلومات حول المؤسسة وعملها عن طريق بعض السجلات والوثائق أهمها :

- بطاقة فنية حول المؤسسة
- طبيعة نشاط المؤسسة
- القانون الداخلي لمؤسسة
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعّة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Sosial Siences) ، والذي يرمز له اختصاراً بالرمز

(Spss) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل : التكرارات ، المترابطات ، الانحرافات المعيارية ... الخ. وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل : معاملات الارتباط ، التباين الاتحادي ... الخ. وقد تمت ترميز البيانات وتفرغها في جداول تكرارية بسيطة وأخرى مركبة لتوضيح نتائج الدراسة ، واعتمدنا في ذلك على التكرارات والنسب المئوية.

التكرار x 100

النسبة المئوية =

المجموع

خامساً : صعوبات الدراسة

إن ارتباط موضوع الدراسة بالرضا الوظيفي بين العمل الرسمي والعمل غير الرسمي بالعلوم النفسية والاجتماعية مما جعل دراسته معقدة وتحتاج لدراية كبيرة بهذه الدراسة. وعليه قد واجهتنا صعوبات أثناء انجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق منها بالجانب النظري أو الميداني التي يمكن حصرها في النقاط التالية :

100

ما تعلق بالجانب النظري :

- قلة الدراسات حسب حدود اطلاعنا خاصة لمتغير العمل غير الرسمي

- صعوبة تحديد المفاهيم نظرا لقلّة المراجع والتراث النظري الذي يتحدث عن العمل غير الرسمي
- نظرا لصعوبة الموضوع كانت هنالك عدة محاولات لتعديل تساؤلات وفرضيات الدراسة

ما تعلق بالجانب الميداني :

- كان من الصعب التعرف على المؤسسات التي يوفرها عمالها على الخصائص موضوع الدراسة خاصة العمل غير الرسمي الإضافي
- عدم اعتراف العاملين بالمؤسسة بطريقة سهلة عن شغلهم للعمل غير الرسمي
- صعوبة الاجتماع بجميع المبحوثين نظرا لخصوصية أعمال بعض منهم كعمال الحراسة الليلية مما استلزم علي اخذ موعد معهم لإجراء مقابلة استكشافية وكذا لملء استمارة بالمقابلة وهذا تطلب مني وقت وجهد.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة وتحليلها :

بعد جمع البيانات من مجتمع الدراسة وقد كلفنا ذلك الكثير الجهد والوقت ، تم ترميز هذه البيانات في برنامج SPSS ، وبعد معالجتها توصلنا إلى معلومات معالجة قابلة للتحليل والاستنتاج ، والتي يجب التعليق عليها من أجل إعطاءها القيمة الحقيقية للبحث ، ومن ثم التوصل إلى نتائج من شأنها أن تخدم موضوع دراستنا .

بعد تفرغ البيانات وجدولتها بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية تم تحليلها بدءاً بالبيانات العامة للمبحوثين التي من خلالها يتم التعرف على خصائص مجتمع الدراسة :

أولاً - عرض وتحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (3) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب الجنس

النسبة المئوية	تكرار	الجنس	
%75.0	15	ذكر	البدائل
%25.0	5	أنثى	
%100.0	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن غالبية مفردات مجتمع البحث هم ذكور بنسبة تقدر بـ 75 % من المجموع الكلي ، في حين تقابلها بنسبة قليلة نوعا ما نسبة الإناث التي تقدر بـ 25 %.

وعليه يوضح لنا الجدول السابق أن غالبية المبحوثين هم ذكور بنسبة 75 % هذا ما يعني أن مسؤولياتهم كبيرة خارج المؤسسة فمنهم من هم مسئولين عن إعالة أسرهم ، ومنهم من يطمح في معيشة أفضل ، مهما تعددت الأسباب فإننا نقف أمام حقيقة وهي أن للذكور القدرة والاستعداد الفسيولوجي لكي يشغلوا اكسر من عمل ، عل غرار الإناث التي قدرت نسبتهم 25 % فهنا اقل للتحمل عبء عمليين في آن واحد.

جدول رقم (4) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب طبيعة المنصب في المؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	طبيعة المنصب	
60.0%	6	منصب دائم	البدائل
40.0%	8	منصب مؤقت	
100.0%	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن غالبية العمال مناصبهم دائمة بالمؤسسة وذلك بنسبة تقدر بـ 60 % ، وبنسبة 40 % منهم عملهم بالمؤسسة مؤقت.

من الجدول يتبين لنا أن غالبية المبحوثين مناصبهم دائمة بالمؤسسة بنسبة تقدر بـ 60% حيث إنهم مثبتين فيها وعليه فإن عملهم بالمؤسسة يأخذ جميع وقتهم وهذا ما لاحظناه في ثقافة رؤساء المؤسسة ، وعليه فهم لا يملكون الوقت الكافي لشغل عمل غير رسمي إلى جانب عملهم غير الرسمي بصفة دائمة ومستمرة ، في حين نجد نسبة 40 % طبيعة مناصبهم مؤقتة بالمؤسسة ، ورؤسائهم في العمل يمنحونهم نوع من الحرية كونهم غير مثبتين ، وهذا ما فسره بأنه راجع لثقافة المؤسسة في تنظيم الدوام الأسبوعي لهؤلاء بالتناوب ، وعليه فهم أكثر حفا من غيرهم حيث يتميعون بوقت فراغ مكنهم من شغل عمل غير رسمي بصفة دائمة ومستمرة.

جدول رقم (5) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	تكرار	المؤهل العلمي	الخيارات
20.0%	4	متوسط	
% 25.0	5	ثانوي	
% 55.0	11	جامعي	
% 100.0	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن غالبية مجتمع البحث يملكون مستوى تعليمي عالي حيث أن معظمهم جامعيون بنسبة تقدر بـ 55 % ، ثم تليها نسبة الذين مستواهم ثانوي تقدر بـ 25 % وفي الأخير بنسبة 20 % مستواهم التعليمي متوسط.

إن المؤهل العلمي له اثر بالغ في اتجاه المبحوثين للعمل غير الرسمي ، وقد اثر على مستوى وعيهم فهم يدركون جيدا أن العمل الرسمي بالمؤسسة لا يغطي لهم جميع متطلباتهم سواء ما تعلق بحاضرهم أو المستقبل ، وهذا عند الفئتان اللذان مستواهم جامعي قدر بـ 55% والثانوي بنسبة قدرت بـ 25 % في حين أننا نجد الفئة التي مستواها يتوقف في المتوسط لجئوا للعمل غير الرسمي لسبب واحد وهو الحاجة نظرا لدخلهم الرسمي لا يغطي مصاريفهم المعيشية.

جدول رقم (6) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب السن

النسبة المئوية	تكرار	السن	الفئات
40.0%	8	اقل من 30 سنة	
% 45.0	9	من 30 الى 40 سنة	
% 15.0	3	من 41 إلى 50 سنة	
% 100.0	20	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية المبحوثين أعمارهم متقاربة خاصة فيما يخص الفئتين العمريتين من 30 إلى 40 سنة قدرت بـ 45 % ثم تليها الفئة التي أعمارهم أقل من 30 سنة قدرت بـ 40 % وفي الأخير نجد أن أقل نسب في مجتمع البحث عند الفئة العمرية الأكبر سنا والتي قدرت بـ 15%.

نستنتج من الجدول أن المؤسسة عملت على استقطاب الفئة النشطة اقتصاديا والتي أعمارهم تتراوح بين 30 و 40 سنة تقدر بـ 45 % وعند الفئة الأقل من 30 سنة والتي قدرت بـ 40 % ، حيث بإمكانهما أن تعطيا دفعا لها خاصة أنها حديثة النشأة ، كما نلاحظ أن عملهم غير الرسمي لم يؤثر على عملهم بالمؤسسة كونهم لهم القدرة الفسيولوجية والاستعداد النفسي لتحمل عبء العملين ، على عكس ما هو حاصل عند الفئة العمرية الأكبر سنا والتي قدرت بـ 15 %.

جدول رقم (7) يوضح توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة العمل غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	العمل الدائم أو الموسمي	
35.0 %	7	دائم	البدائل
65.0 %	13	موسمي	
100.0 %	20	المجموع	

من الجدول نلاحظ أن غالبية المبحوثين عملهم غير الرسمي موسمي وذلك بنسبة قدرت بـ 65 % ، ونجد النسبة الأقل قدرت بـ 35 % عملهم غير الرسمي دائم.

يتبين لنا من الجدول أن معظم المبحوثين عملهم غير الرسمي موسمي بنسبة قدرت بـ 65 % وهذا يبرر من خلال أن عملهم بالمؤسسة لم يترك لهم وقت فراغ كاف لشغله بصفة دائمة وان عملهم هذا غالبا ما يكون في العطل السنوية لهم.

هذا على عكس الذين يشغلون عمل غير رسمي دائم حيث أن عملهم بالمؤسسة في مناصب مؤقتة ساعدهم على ممارسته بصفة دائمة نظرا للحرية النسبية التي منحت لهؤلاء.

مما سبق نستنتج الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة وهي غالبية مفرداته ذكور حيث أنهم يعتبروا فئة نشطة اقتصاديا بالنسبة للذين سنهم اقل من 30 سنة ، وكذا الذين أعمارهم تتراوح بين 30 إلى 41 سنة لهم مستوى تعليمي يتوزع بين مستوى تعليمي ثانوي وجامعي يشغلون مناصب دائمة بالمؤسسة ، وعملهم غير الرسمي موسمي.

ثانيا - عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

ساهمت الظروف المهنية في اتجاه العامل نحو شغل عمل غير رسمي.

جدول رقم (8) يوضح إكمال ساعات العمل اليومية بالمؤسسة لعمالها

النسبة المئوية	تكرار	تكمّل ساعات عملك الرسمية خلال اليوم	
80.0 %	16	نعم	البدائل
20.0%	4	لا	
100.0%	20	المجموع	

من خلال الجدول التكراري البسيط أن نسبة 80 % من مجتمع البحث يكملون ساعات العمل اليومية وبنسبة ضئيلة التي تمثل بـ 20% من مجتمع لا يكملون ساعات عملهم الرسمية بالمؤسسة.

من خلال ما تبينه النسب نجد أن العمال يكملون ساعات الرسمية بالمؤسسة وهذا ما يبرر غالبية العمال نجد عملهم غير الرسمي موسمي ، هذا بالإضافة إلى أن طبيعة عملهم والمهام الموكلة إليهم تتطلب وقتا للإنجاز ، فليس لديهم وقت فراغ لشغل عمل غير رسمي دائم.

جدول رقم (9) جدول يوضح طبيعة العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	طبيعة عملك بالمؤسسة تتطلب وقتا طويلا للإنجاز	إستجابات
60.0 %	12	نعم	
40.0 %	8	لا	
100.0 %	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن ما يفوق نصف المبحوثين بما يقدر بـ 60% منهم عملهم بالمؤسسة يتطلب وقتا للإنجاز ، في المقابل نجد أن ما يقدر بـ: 40% من المجموع الكلي للمبحوثين عملهم بالمؤسسة لا يتطلب وقتا للإنجاز.

من خلال الجدول يتضح لنا أن غالبية المبحوثين عملهم بالمؤسسة يتطلب وقتا طويلا للإنجاز وذلك راجع لكونهم طبيعة عملهم تتحكم فيهم بحيث أن أعمالهم إدارية يعني حضورهم بالمؤسسة ضروري ومهم لضمان سير المؤسسة بالإضافة إلى أن هؤلاء مناصبهم حساسة بالمؤسسة كون طابع المؤسسة صناعي تجاري فان عامل الوقت ذو أهمية عالية ومرتبطة بجانب إنتاجي ، وأي تأخير أو تأجيل للعمل يؤثر على المؤسسة

إنتاجيا ومن ثم ربحيا ، و أيضا المؤسسة مسؤولة عن خدمة جميع دوائر وبلديات الولاية ومن ثم ضغط العمل كبير على هؤلاء العمال وعليه فان طبيعة عملهم تتطلب منهم وقتا طويلا للانجاز ،أما باقي المبحوثين الذين كانت إجاباتهم عن طبيعة عملهم أنها لا تتطلب وقتا طويلا لانجاز عملهم بالمؤسسة يتعلق بالحراسة الليلية والتي تكون بالتناوب ، وفي هذا الجانب تجدر الإشارة أن عملهم غير رسمي في هذه الحالة يكون دائم ، وأيضا نفس الرضع هو بالنسبة للمتعاقدين عقدهم هو عقد إدماج Daip فلا تسلم لهم الأعمال الحساسة في المؤسسة لأنها تتطلب الكفاءة والدقة وأيضا هم هؤلاء لا يعلمون كما يعامل المثبتون بالمؤسسة بالتناوب إن قارناه بما هو منصوص عليه قانونيا فلهم نفس الحقوق والواجبات مع العامل المثبت في الحضور وفي المسؤوليات لأن هذا داخل في ثقافة المؤسسة في التعامل مع مثل هذه الحالات.

جدول رقم (10) يوضح الظروف العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	يوفر عملك بالمؤسسة ظروف عمل مريحة	
45.0 %	9	نعم	البدائل
55.0 %	11	لا	
100.0 %	20	المجموع	

من خلال الجدول البسيط يوضح لنا لن نسبة 55 % من مفردات البحث يصرحون بعدم وجود ظروف مريحة في العمل وبنسبة 54 % ينظرون بعكسهم.

ثمنه نسبة اكبر من مجتمع البحث ترى عدم وجود ظروف مريحة للعمل مثل عدم توفر نقل فبالتالي تمثل عائق أمامهم في شغل غير رسمي دائم لان عليهم الالتزام بالحضور وعدم التأخر عنه إن توفرت ظروف عمل مريحة سيؤثر عليهم ايجابيا و عليه يصبحون يمارسون عملهم غير الرسمي خارج المؤسسة بصورة دائمة و أريحية تامة.

جدول رقم (11) يوضح علم بعمل مرؤوسيه للعمل غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	هل رئيسك على علم بعملك غير الرسمي	
35.0 %	7	نعم	البدائل
65.0 %	13	لا	
100.0 %	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن غالبية المبحوثين رؤسائهم ليس لهم علم بعملهم غير الرسمي وذلك بنسبة 65 % ، ونجد البقية بنسبة 35 % رؤسائهم على علم بعملهم غير الرسمي.

يدل الجدول أن غالبية المبحوثين غير معترفين بعملهم غير الرسمي وخاصة لرؤسائهم في العمل بالمؤسسة نظرا لوجود تخوف من قبلهم بمعاقتهم أو تخييرهم احد من العاملين لهذا لا يفضلون الإدلاء بعملهم غير الرسمي وبعض يخاف من الضبط القانوني ، كما أنهم على يقين بان رؤسائهم بالعمل سواء على علم أو عدم العلم بعملهم غير الرسمي لا

يتلقون المساعدة وتفهم من قبلهم ، أما باقي المبحوثين المدلين بأعمالهم غير الرسميين لأنهم يدركون أن عملهم غير الرسمي لا يؤثر على عملهم بالمؤسسة خاصة أن أعمالهم غير إدارية بالدرجة الأولى لان عملهم يكون غالبا في الحراسة سواء بالليل أو النهار بالإضافة إلى عقود الإدماج لكونهم لا توكل إليهم أعمال مهمة وتتعلق بمصير المؤسسة وتحقيق أهدافها.

جدول رقم (12) يوضح مساعدة الرئيس لمؤوسيه في العمل غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	هل رئيسك بالمؤسسة يساعدك في شغلك للعمل غير الرسمي	البدائل
% 95.0	19	لا	
% 5.0	1	نعم	
% 100.0	20	المجموع	

يوضح الجدول التكراري البسيط أن غالبية المبحوثين لا يتلقون المساعدة من قبل رؤسائهم في العمل لشغل عمل غير رسمي وذلك بنسبة 95 % وفي المقابل نجد نسبة 5 % يتلقى المساعدة من قبل رئيسه في العمل بالمؤسسة.

وهذا يبرهن ما سبق حيث أن العمال لا يلقون الدعم والمساعدة من قبل رؤسائهم في العمل غير رسمي وهذا أيضا يبرر لنا غالبية العمال عملهم غير رسمي موسمي نظرا لعدم توفر الظروف لشغل هذا العمل غير الرسمي الإضافي.

نتيجة الجزئية للفرضية الأولى :

مما خلال البيانات التي جمعت في الميدان حول المؤثرات المقاسة من الواقع ، أثبتت عدم مساهمة الظروف المهنية في اتجاه العامل نحو شغل عمل غير رسمي إضافي بل شكلت لعديد منهم عائق نظرا لانعدام وجود الدعم والتفهم من قبل رؤسائهم في العمل هذا من جهة ، ومن جهة أخرى هذا يبرر

65 % عملهم غير رسمي فقط والذي يرتبط بأيام عطلم السنوية حيث يتسنى لهؤلاء استغلالها في أعمالهم غير رسمية ، أما بالنسبة لـ 35 % فنجد أن هؤلاء المبحوثين من بينهم من يعلمون بالحراسة الليلية فهم يقومون بأعمال غير رسمية ولكن بصفة دائمة نظرا لوقت دوامهم في المؤسسة والذي ساعدهم على شغل هذا العمل وأيضا البعض منهم وخاصة المتعاقدون عند المؤسسة والذي يشتغلون في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني ، فعملهم بالمؤسسة يكون بالتناوب لأنهم غير مثبتون في مناصبهم فالرئيس يأخذ بهذا الجانب ولا يتعامل معهم كباقي العمال المثبتين ، وعليه من خلال هذه الدراسة الميدانية ، وحسب البيانات المتحصل عليها والتي برهنت أن طبيعة المهنة لم تساعدهم عمال على شغل عمل غير رسمي يمكن نفي الفرضية الأولى القائلة : ساهمت الظروف المهنية في اتجاه العامل نحو شغل عمل غير رسمي، وعليه يطرح لنا وجود عوامل أخرى مساعدة نحاول معرفتها.

ثالثا - عرض وتحليل النتائج للفرضية الجزئية الثانية :

ساهمت الظروف المادية في اتجاه العامل نحو شغل عمل غير رسمي

جدول رقم (13) يوضح رضا العامل عن الأجر الممنوح له من قبل المؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	تشغل عمل غير رسمي هل أنت راض عن الأجر الممنوح من قبل المؤسسة	
40.0 %	8	نعم	البدائل
60.0 %	12	لا	
100.0 %	20	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ أن بنسبة 60% من مجتمع البحث غير راضين عن الأجر الممنوح لهم من قبل المؤسسة ، في حين نجد بنسبة 40 % هم راضون عن الأجر الممنوح لهم من قبل المؤسسة.

يوضح لنا الجدول أن غالبية المبحوثين غير راضين عن أجورهم الممنوحة لهم من قبل المؤسسة وهذا راجع إلى انه الأجر الممنوح لهم لا يستطيعون من خلاله إشباع رغباتهم في ظل غلاء الأسعار ومتطلبات المعيشة ، فالعامل عندما يشعر بعدم الرضا فهذه الحالة النفسية غير المرئية عنده قد تكون السبب الرئيسي وراء بعض السلوكيات التي يتخذها هذا الفرد داخل أو خارج المؤسسة ، وعليه فان فيبر عندما عرف الفعل الإنساني بأنه تلك الدلالات والمعاني التي يعطيها الفاعل لفعله من خلال هذا التعريف نجد أن عدم الرضا هو عبارة عن دلالة ومعنى لفعل ما قام به هذا الفاعل ، فأبي فعل اجتماعي يحمل في مضمونه دلالة معينة و إذا أسقطناه في الاتجاه الايجابي يعني وجود رضا وعدمه يمثل الاتجاه السلبي، إذا فالبحث في المعاني والدلالات هو البحث في الأساس في الأفعال لنستطيع الاستدلال عليه فعدم رضا العامل عن الجانب المادي سيؤدي به في مرحلة من المراحل للبحث لإشباع رغباته من خلال فعل يحقق له الرغبة

المادية ليوازن به في الأخير بين رغباته وإشباعها وفي هذه الحالة أي فعل يقوم به هذا الفاعل مهما كانت بنيته أو شكله فهو فعل عقلاني بالنسبة لهذا الفرض لأنه من خلاله يحقق غاية معينة وعليه هذه النسبة 60 % تعبر عن الاتجاه المادي لهؤلاء المبحوثين ، " حيث تلعب الأجور بصفة عامة دورا أساسيا في اختيار الأفراد للأعمال والمهن التي يمارسونها ، حيث يميلون إلى الاشتغال في المهن التي تؤمن أجورا عالية إلا أن هناك استثناءات كثيرة لهذه القاعدة إذ يبني عدد لا بأس به من الأشخاص قراراتهم المهنية على أسس غير مادية ، بيئة العمل ومكان العمل والحظوة الاجتماعية كلها عوامل يمكن أن تأخذ بعين الاعتبار من طرف الأفراد أكثر من العوامل المادية " ¹ ، كما نجد عددا من المبحوثين والتي قدرت نسبتهم بـ 40% قد شغلوا العمل غير الرسمي في حين أنهم راضين عن الأجر الممنوح لهم من قبل المؤسسة ولفهم هذا الفعل " لا بد من معرفة الأسباب الدافعة لهذا السلوك وأنماطه الأساسية ، وقد يكون سببه العاطفة أو الانفعال أو العادات والتقاليد الاجتماعية " ² ، وحسب هؤلاء المبحوثين غايتهم من هذا العمل ممارسة هذه المهنة من باب الهواية وحبهم لها حيث تعتبر متنفس لهم فالفعل " العمل غير الرسمي " يمكن تصنيفه حسب فيبير بالفاعل لعاطفي " وهي الأفعال التي يكون الباعث الموجه لها نابع من عاطفة ايجابية أو سلبية " ³ ، وفي هذه الحالة يشير الرضا الفرد عن الأجر الممنوح له من قبل المؤسسة بالاتجاه الايجابي وهذا يعني انه الدخل عند هؤلاء ليس هو الهدف الرئيسي الذي أدى بهم لشغل عمل غير رسمي إلى جانب عملهم الرسمي بالمؤسسة.

¹ - حسن قرنفل ، الشغل بين النظرية الاقتصادية والحركة النقابية ، إفريقيا الشرق ، المغرب ، ط 2 ، 2000 ، ص : 148.

² - احسان محمد الحسن ، النظريات الاجتماعية المتقدمة ، مرجع سبق ذكره ، ص : 82.

³ - André Gavanol et Pascal Roulle ، **Management des organisation** ، Op . cit ، p 78.

جدول رقم (14) يوضح توافق احتياجات العامل مع دخله

النسبة المئوية	تكرار	توافقت احتياجاتك مع دخلك	استجابات
% 50.0	10	نعم	
% 50.0	10	لا	
% 100.0	20	المجموع	

نلاحظ من هذا الجدول أن النسب متكافئة بين نعم ولا ، فبنسبة 50 % لو توافقت احتياجاتهم مع دخلهم الشهري يلجئون للعمل غير الرسمي ، ونجد أيضا بنسبة 50 % لو توافقت احتياجاتهم مع دخلهم لا يلجئون للعمل غير الرسمي.

نسبة الجدول السابق جد مثيرة للانتباه ، حيث انه بنسبة 50 % حتى وان توافقت احتياجاتهم يلجئون للعمل غير الرسمي وهذا راجع لسببين :

السبب الأول : من بين الذين تشملهم هذه النسبة يلجئون للعمل غير الرسمي نظرا لحبهم لهذه المهنة ورغبتهم في شغلها وهذا الفعل كما يرى فيبر هو فعل عاطفي أي أن هؤلاء المبحوثين تشدهم عاطفة تجاه هذا العمل وليس له علاقة بما هو مادي بدليل حتى وان توافقت احتياجاتهم مع دخلهم الشهري يلجئون للعمل غير الرسمي.

السبب الثاني : في مجموع المبحوثين الذين يدخلون في هذه النسبة والذين حتى وان توافقت احتياجاتهم مع دخلهم يلجئون للعمل غير الرسمي ويفسر هذا أن هؤلاء متطلباتهم تزيد عن دخلهم ، حيث أصبح اليوم الأشخاص لا يكتفون بتلبية احتياجاتهم الأساسية بل

يتطلعون لتلبية الحاجات الكمالية والتي دخلهم الشهري لا يغطي هذه المصاريف أضف إلى ذلك أن هنالك حاجات غير ضرورية في محتواها لكن امتلاكها اليوم أصبح ضرورة وذلك بفعل تغير وعي الأفراد ، " ... فأصبح الإعلام يسوق مثل هذه السلع مما جعل امتلاكها واجب " ¹ ، فالمجتمع المحيط بهؤلاء المبحوثين اوجب عليهم التصنع بمثل هذه السلع لكي يكونوا مثلهم بالإضافة إلى انه بات اليوم تقليدا بالنسبة إلى هؤلاء ، ورغبتهم في امتلاك مكانة اجتماعية بينهم يضطرهم لتوسيع دخلهم الفعلي ، وهذا هو ما هو حاصل في البلدان المتطورة الرأسمالية أما بالنسبة لـ 50 %

من المبحوثين يرون انه لو توافقت احتياجاتهم مع دخلهم الشهري لا يلجئون للعمل غير الرسمي وهذا يفسره سببين رئيسيين :

الأول أن هؤلاء المبحوثين ذوي مسؤوليات عائلية حيث لهم أسر تحتاج منهم الاهتمام والرعاية فعملهم غير الرسمي هو من اجل الموازنة بين متطلباتهم المعيشية والقوة الشرائية فتوسيع دخلهم الفعلي (الحقيقي) والذي يقاس بمقدار السلع التي يستطيع فعلا الفرد اقتناءها به وعليه فإهمال الأسرة والأولاد ، فهذا المسعى المادي سبب لهم القلق والانزعاج فلو توافقت احتياجاتهم لا يلجئون أبدا للعمل غير الرسمي ، " ... ففي الولايات المتحدة الأمريكية تناقصت نسبة بقاء الآباء مع الأولاد بسبب العمل غير الرسمي 10 ساعات للأسر البيضاء ، و 12 ساعة بالنسبة للأسر السوداء وهذا الفراغ سبب مشاكل نفسية للآباء و الأبناء معا بحيث أصبح الأبناء يقضون غالب وقتهم في المنزل بمفردهم ويعتنون بأنفسهم وحدهم ومن جراء ذلك كثرت الجرائم من إدمان على المخدرات وحالات الانتحار الكثيرة عند المراهقين " ² هذا من جهة ، ومن جهة أخرى نجد أن السبب الثاني هو " ... أن الفرد العامل يجد نفسه دائما أمام مفاضلة بين قضاء وقت فراغه في الراحة أو العمل مقابل زيادة في الدخل " ³.

¹ - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسيوولوجيا العمل ط 1 ، مرجع سبق ذكره ، ص : 24.

² - جيرمي ريفكن ، نهاية العمل تضاعف القوى العاملة ويزوغ فجر حقبة ما وراء السوق ، مرجع سبق ذكره ، ص : 325.

³ - فريديريك تلون ، مدخل إلى الاقتصاد الجزئي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 203.

هذا ما حاول الاقتصاديون التعبير عنه بمعدلات رياضية أما الباحثين في علم الاجتماع ينظرون في حالة المفاضلة تخلق لدى الفرد خيارين وكل خيار يكون على حساب الآخر فعندما نجد أن الفرد يفضل قضاء وقت فراغه في الراحة بدلا من العمل وانه مضطر فقط لأنه لم تتوافق احتياجاته مع دخله الشهري ، وانه لو توافقت احتياجاته مع دخله لا يلجا للعمل غير الرسمي هنا ندرك أن هذا الخير سبب له الإرهاق والتعب وانه غير راغب في العمل غير الرسمي و " ... إن الدافع المادي وراء هذا الفعل فحسب فيبير أن هؤلاء الأفراد أفعالهم أداتية " ¹ و أن البراغماتية هي المحرك لسلوكياتهم في شكل أفراد والفعل المعني بالدراسة هو العمل غير الرسمي.

جدول رقم (15) يوضح توافق احتياجات العامل مع دخله المحقق بعد شغله

للعمل غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	احتياجاتك تتوافق مع دخلك	البدائل
% 25.0	5	نعم	
% 75.0	15	لا	
% 100.0	20	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 75 % من المبحوثين احتياجاتهم تفوق دخلهم

الشهري وان بنسبة ضعيفة احتياجاتهم تتوافق مع دخلهم الشهري والتي تقدر ب: 25%.

يفسر لنا الجدول أن الفرد عندما يتعرض لضغط الحاجة فإن ذلك يدفعه للعمل أكثر للحصول على المال وتلبيتها ففي المجتمع المدروس 75 % من هم دخلهم الشهري لا يحقق حاجاتهم وهذا يعني أنهم يعنون من ضغط الحاجات الذي يدفعهم للعمل الرسمي و آخر غير رسمي إضافي من اجل تلبية وتحقيق حاجاتهم و إذا ما قارناه مع الدول المتطورة الرأسمالية فنجد العمل غير الرسمي " في انتشار واسع منذ سنة 1951 في البلدان النامية" بدأت هذه الظاهرة في البروز أكثر في أواسط الجموع ذوي الدخل الضعيف ، حيث انه عمل واحد لا يكفيه و إذا أعطينا هذه الظاهرة بعدا سوسيوولوجيا نجد فيبر قد بين الفعل الأداتي هو فعل معياري فمن خلال هذه النسبة يمكن أن نعطي حكما على أن مجتمع البحث اتجاهاه نحو العمل غير الرسمي هو فعل أداتي حيث يمكن تفسير أن وراء هذا الفعل وهو العمل غير الرسمي غاية مادية وهي الحصول على المال ومن ثم في مرحلة متقدمة من هذه الدراسة نحاول فهم من هؤلاء المبحوثين تحقق الرضا الوظيفي عندهم أم لا وعليه " ... في الدول الرأسمالية وحسب العديد من السوسيوولوجيين المهتمين بهذه الظاهرة لا ينظرون للعمل غير الرسمي على شرعيته أو عدم شرعيته بقدر ما يسلطون الضوء على أن العمل غير الرسمي دليل على عدم وجود توازن بين القوة الشرائية والدخل " ¹ وهذا كنتيجة يمكن التوصل لها من خلال هذا الجدول ، فضغط الحاجات في الدول المتطورة يضطرهم للاستخدام الثاني والثالث في بعض الحالات لتغطية متطلباتهم وهذا ما نلاحظه اليوم من خلال النسبة العالية المتحصل عليها وفي المقابل نجد بنسبة ضئيلة إن منهم احتياجاتهم تتحقق لهم من دخلهم الشهري وفي الوقت نفسه يعملون عمل غير رسمي وهذا يبرر حبه للمهنة .

¹ - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسيوولوجيا العمل 2، مرجع سبق ذكره ، ص : 282.

النسبة المئوية	تكرار	تقوم بتوفير قسط من دخلك الشهري	البدائل
10.0 %	2	نعم	
90.0 %	18	لا	
100.0 %	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين لا يوفرون من دخلهم الشهري بنسبة 90 % وبنسبة 10 % يقومون بتوفير من دخلهم الشهري ، من المجموع الكلي للمبحوثين من خلال النسبة المتحصل عليها من الجدول والمقدرة بـ 90 % من المبحوثين لا يوفرون من دخلهم للأسباب التالية : راجع لنسبة استهلاكهم العالي التي لا تترك لهم فرصة التوفير والادخار والسبب الآخر عدم وجود هذه القيمة لدى المبحوثين ، وإذا ما أردنا إعطاء هذه النسبة تفسيراً سوسيوولوجياً نجد في كتاب **فيبر الروح الرأسمالية و الأخلاق البرستانتينية** " قد تكلم عن قيمة التوفير والادخار التي كانت موجودة في قيمهم الدينية ومتشبعين بها مما ساعدهم على تكوين رؤوس أموال ضخمة مكنتهم من الاستثمار فيما بعد أنتجت في الأخير ما يعرف بالرأسمالية " ¹ ، كما أن الدول الرأسمالية خاصة بعد الثورة الصناعية عملت على توسيع الإنتاج وذلك بعد إدخال المكنة التي سهلت عملية الإنتاج ولكن هذا الأخير كان عليها البحث عن المستهلكين لها فأصبح العالم أمام منتجات متنوعة ذات كمية وجودة عالية في أن واحد وبطريقة عرض مغرية بات من الضروري العمل من أجل اقتناءها فالعمل الواحد لا يغطي كامل الاحتياجات والرغبات.

¹ - محمد بن عيسى المهدي ، علم الاجتماع التنظيم (من سوسيوولوجيا العمل الى سوسيوولوجيا المؤسسة) ، مرجع سبق ذكره ، ص : 166 نقلاً عن :

1964 P 33., Ed Plan , Paris, Léthique Protstante et Lésprit Capitaliste ,Max Weber

" بالإضافة إلى ذلك عملت على غرس قيم استهلاكية جديدة وهي عدم النقشف والتوفير و الادخار وحل محلها الرفاهة والاقتناء و الإنفاق " ¹.

هذا بالضبط ما هو حاصل بالنسبة لهؤلاء المبحوثين فعملهم غير الرسمي ليس من اجل التوفير والادخار بل من اجل اقتناء اكبر قدر من السلع المنتجة.

وبنسبة ضئيلة جدا والتي قدرت ب 10 % مقارنة مع نسبة باقي المبحوثين منهم الذين لا يوفرون ، هؤلاء المبحوثين التي تشملهم نسبة التوفير من الدخل احتياجاتهم قد توافقت مع دخلهم و أيضا دخلهم من الوظيفة يغطي مصاريفهم حيث أن عملهم غير الرسمي ليس الهدف منه زيادة في الدخل من اجل الإنفاق أو لوجود خلل بين احتياجاتهم والقوة الشرائية بل هو حب للمهنة و الدخل الذي يتأتى منه هو عبارة عن دخل إضافي يوفر من اجل ربما الاستثمار به مستقبلا ، كما أن هذا العمل في جانب آخر يمثل متعة لهؤلاء على عكس الذين يشغلونه كونهم مضطرين لسبب أو لآخر وهو يسبب لهم الإرهاق والتعب وحالة نفسية مملوءة بالتوتر والقلق.

جدول رقم (17) يوضح نسبة استهلاك العمال مقابل دخله الشهري

النسبة المئوية	تكرار	نسبة استهلاك تفوق ذلك الشهري	البدائل
65.0 %	13	نعم	
35.0 %	7	لا	
100.0 %	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن نسبة المبحوثين الذين تفوق نسبة استهلاكهم دخلهم الشهري تقدر ب 65 % وبنسبة 35 % من مجموع المبحوثين نسبة استهلاكهم لا تفوق دخلهم الشهري.

¹ - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسيولوجيا العمل 2، مرجع سبق ذكره ، ص : 481 (بتصرف).

بالنظر إلى النسب المتحصل عليها من الجدول أن غالبية المبحوثين بنسبة تقدر ب 65 % تفوق نسبة استهلاكهم دخلهم الشهري و برؤية سوسيولوجية لهذه النسبة ومن

خلال ما سبقتنا الدول المتطورة الرأسمالية ، فان قبل التحدث عن الحاجة الأساسية يجب الإشارة إلى انه ليس أي استهلاك ناتج عن حاجة ضرورية ، بل هناك ما يسمى بالاستهلاك المظهري والذي يسوق عن طريق الإعلام لهذا تجد أن هؤلاء مهما حاولوا تلبية رغباتهم إلا أنها في تزايد مستمر أكثر من وسائل كفايتها لهذا هؤلاء المبحوثين لجئوا للعمل غير الرسمي كوسيلة لتلبية احتياجاتهم ، بالمقابل نجد بنسبة اقل التي قدرت بـ 35 % من المبحوثين استهلاكهم لا يفوق دخلهم الشهري ولكن هؤلاء الأشخاص يتحكمون بمتطلباتهم المعيشية ويتصرفون برشاده مع دخلهم الشهري هذا بالنظر إلى وضعيتهم الاجتماعية فهم غير مسئولون عن إعالة الأسر في حين أن احتياجاتهم يليها دخلهم الشهري لجئوا للعمل في القطاع غير الرسمي وهذا يبرر لعدة أسباب فمن بين المبحوثين من يقوم بالعمل غير الرسمي كهواية لهذا العمل وحسب فيبر هذا السلوك يصنف ضمن الفعل العاطفي كما أن عدم تفضيل الجلوس وقت الفراغ دون عمل أي شيء وهذا لوجود قيمة العمل عند هؤلاء عالية وعملهم غير الرسمي وهذا ما يعتبره فيبر فعل قيمي والذي يعرفه على أنه كل فعل يقوم به " الفاعل على خلفية توجه بقيمة أخلاقية أو تعاليم دين أم مذهب ما وذلك بصورة عقلانية محسوبة " ¹ ، هذا جانب والجانب الآخر من المبحوثين الراغبين في زيادة الدخل مع أن استهلاكهم لا يفوق دخلهم الشهري لوجود رغبة في تحقيق مشاريع مستقبلية لها وخلق مكانة اجتماعية وكذا نجد من المبحوثين الراغبين في الاستقرار يوفرون من الدخل غير الرسمي لامتلاك بيت أو سيارة أو تأسيس أسرة رغم أن دخلهم الشهري يكفيهم من جانب المعيشة ، لكن لا يساعدهم في تحقيق المشاريع المستقبلية.

فبعد الاطلاع على العمل غير الرسمي في " ... دول العالم حسب المسوحات التي أجرتها الجهات المختصة في هذا المجال والتصريحات التي أدلي بها من طرف الشغاليين للعمل غير الرسمي أو ما يسميه البعض بالعمل الأسود إن لامتلاك بيت وسيارة... الخ " ¹ عليك بالعمل غير الرسمي كعمل إضافي.

نتيجة الجزئية للفرضية الثانية :

من خلال البيانات التي جمعت من واقع الدراسة وحللت حسب المؤشرات المقاسة أثبتت أن القيم المادية للعامل ساهمت في اتجاهه لشغل عمل غير رسمي ، فهذه القيم أعطت دفعا وتحفيزا لاتجاهه لهذا الفعل الذي يسعى من وراءه لكسب المال ، وحسب فيبر " فإن أي فعل يحمل دلالة ومعاني تفسره لنتمكن في الأخير من فهمه " ² وعليه فإن قيم التوفير ، والاستثمار ، والاقتراض كلها قيم مادية بالإضافة إلى ضغط الحاجات ومتطلبات الحياة شكلت مجتمعة سببا أساسيا في اتجاه الفرد العامل لشغل العمل غير الرسمي ليحقق من وراءه مسعاه المادي واللامادي ، وفي هذا الإطار نجد العالم وبرزسومبارت 1863 / 1941 " ... استخدم القيم المادية أساسا في تفسير وتحليل العلاقة القائمة بين الرأسمالية ومالكي المشاريع الاقتصادية والصناعية ، فامتلاك المباني الشاهقة والسفن الضخمة ، والمصانع الكبيرة ، والعدد العالي من العازفين في جوق موسيقي يجلب انتباه الأفراد ليس هذا وحسب ، بل أنهم يمنح الأفراد الذين يملكون رأسمال كبير وثروة هائلة أهمية اجتماعية عالية ، هذه الخاصية الاجتماعية ذات القيمة المادية أصبحت مطلب جميع الأفراد ، وليس حكرا على الأغنياء " ³

¹ - جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسيولوجيا العمل 2، مرجع سبق ذكره ، ص : 105 (بتصرف).

² - علي حوت ، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 122.

³ - معن خليل العمر ، ثنائيات علم الاجتماع ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ط 1 ، 2001 ، ص : 60.

على حد تعبير ويرزسومبارت سببت هذه الحالة حالات اجتماعية مرضية داخل الشرائح الاجتماعية التي لا تملك المال والثروة ، والحل هو في نظر هؤلاء الوسيلة للحصول على المال هو العمل والمثابرة فأصبحوا يضحون بوقت فراغهم وصحتهم وراحتهم وبمسؤولياتهم الأسرية في سبيل عدم إضاعة فترة زمنية لا ينتفعون منها أو لا يريحون منها فأصبحوا عبيدا لطغيان العمل وفي نظر هؤلاء الذين يشغلون عدة أعمال في آن واحد قد أجهدوا عضليا وفكرا من اجل الحصول على المال الأمر الذي أدى بالعمل أن يسحقهم قيميا وإنسانيا وأبعدهم عن أبناءهم وزوجاتهم ، والأعظم من ذلك قد سبب لهم أمراض نفسية وعصبية نتيجة الضغط الذي يسببه لهم ، من خلال هذا التصور الحاصل في الدول الرأسمالية المتطورة فان اتجاه الفرد نحو شغل عمل غير رسمي إضافي منطلقا من فكر مادي سيؤثر عليه مستقبلا من جوانب متعددة قد أشار إليها ويرزسومبارت ولكن ما هو مثير ويتطلب تحليلا سوسولوجيا ذا رؤية مستقبلية عند قيام الفاعل بهذا الفعل " غير الرسمي إضافي " سيحقق حتما كل ما يطمح إليه من هذا العمل هذا ما نحاول فهمه من خلال الفرضية الثالثة.

رابعاً - عرض وتحليل النتائج الجزئية للفرضية الثالثة :

تشمل مؤشرات الرضا الوظيفي المحققة للعامل حين يشغل عملاً غير رسمياً لزيادة الدخل.

جدول (18) يوضح تحقق العامل دخله المتوقع من عمله غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	بعد شغلك للعمل غير الرسمي هل حقق لك الدخل المتوقع	البدائل
% 60.0	12	نعم	
% 40.0	8	لا	
% 100.0	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن نسبة المبحوثين الذين حققوا دخلاً متوقعاً بعد شغلهم للعمل غير الرسمي تقدر بـ 60% في حين باقي المبحوثين لم يحقق لهم العمل غير الرسمي الدخل المتوقع بنسبة 40% من مجتمع البحث.

إن أكثر من نصف المبحوثين قد تحقق لهم الدخل المتوقع من عملهم غير الرسمي بنسبة تقدر بـ 60% فأى فعل يقوم به الفرد يرسم له توقعات و " إذا توافقت هذه التوقعات مع ما هو محقق فعلاً هذا الأمر يجعله في حالة شعورية إيجابية تميل إلى مشاعر الرضا أكثر من مشاعر الاستياء " ، فمهما كان هدف الفاعل من وراء فعله " العمل غير الرسمي " سواء كان مادي أو غير مادي فبلوغه لهذا الهدف سيستشعر الفاعل بمشاعر الرضا الوظيفي ، فمن خلال هذه النسبة يمكن القول إن غالبية مفردات البحث قد حققوا هدفهم وهو دخلهم المتوقع من عملهم غير الرسمي الإضافي ، بالتالي هم يشعرون براحة نفسية ، ومن ثم يمكن الاستدلال على وجود رضا وظيفي لهم من وراء قيامهم بهذا الفعل.

بالمقابل نجد بنسبة 40 % من المبحوثين أن هدفهم من وراء هذا الفعل الظاهري وهو العمل غير الرسمي الإضافي لم يتحقق بفعل تعارض ما كانوا يتوقعونه ومع ما هو محقق فعلا من وراءه ، وهذا ما سبب لهم مشاعر الاستياء وعدم الرضا الوظيفي ، وهذا الاستدلال والبحث في المعنى لفهم وجود أو عدم وجود الرضا الوظيفي تتحكم فيه نسب الجدول أعلاه ، إذا يمكن أن نفهم إن الراضين وظيفيا هم من توافق لديهم ما هو متوقع مع ما هو محقق فعلا من وراء شغلهم للعمل غير الرسمي.

جدول رقم (19) يوضح تحقق الرضا الوظيفي للعامل بعد شغله للعمل غير الرسمي

النسبة المئوية	تكرار	هل تحقق لك الرضا الوظيفي بعد شغلك للعمل الغير رسمي	البدائل
70.0 %	14	نعم	
30.0 %	6	لا	
100.0 %	20	المجموع	

نلاحظ من الجدول أن معظم المبحوثين قد تحقق لهم الرضا الوظيفي بعد شغلهم للعمل غير الرسمي بنسبة تقدر بـ 70 % ، في حين نجد بنسبة اقل بكثير من مجتمع البحث لم يتحقق لهم الرضا الوظيفي والتي قدرت نسبتهم بـ 30 %.

من خلال الجدول يمكن أن نستدل على وجود الرضا عند غالبية المبحوثين بنسبة تقدر بـ 70 % وهذا راجع للعمل غير الرسمي الذي قد حقق إن لم نقل كل فبعض من توقعاتهم لهذا الفعل ، فالفاعل عندما تتوافق توقعاته مع ما هو محقق فستكون حالته النفسية مريحة وسيستشعر بالرضا وهذا بدليل ما صرح به من طرف المبحوثين على انه تحقق لهم الرضا بعد شغلهم للعمل غير الرسمي الإضافي هذه الحالة الشعورية غير المرئية بالنسبة لنا قد بحثنا عن وجودها أو عدمها من خلال سلوك هذا الفاعل وهو اتجاهه للعمل غير الرسمي الذي نستطيع ملاحظته وقياسه بمؤشرات من الواقع.

في حين نجد أن بنسبة 30 % يشعرون بعدم الرضا لان عملهم غير الرسمي قد سبب لهم الإرهاق والتعب كما أنهم يفضلون الراحة عن العمل ، ففي هذه الحالة اتجاههم للعمل غير الرسمي كان مكرها بفعل ضغط الحاجة " ... فعند قيام الفاعل كل مرة بهذا الفعل يفقد شيء فشيء رغبتة في العمل فيرى انه هذا الوقت الذي يمضيه في العمل هو في الحقيقة وقت يجب أن يقضيه في الراحة " ¹ ، وعليه فان هذا الإكراه نتيجة وجود عدم رضا وظيفي بالنسبة للأفراد الذين يمارسون عمل غير الرسمي في شغل عمل عضلي متعب كالبناء سبب لهم عدم الرضا الوظيفي رغم تحقيق الدخل المتوقع منه ، وتلبية متطلبات المعيشة.

جدول مركب رقم (20) يوضح العلاقة بين متغير السن و متغير الرضاء الوظيفي

المجموع	السن			تحقق لك الرضا الوظيفي بعد شغلك للعمل الغير رسمي * السن		
	من 41 إلى 50 سنة	من 30 إلى 40 سنة	اقل من 30 سنة	نعم	لا	البدائل
14	1	8	5	ك		البدائل
% 70.0	% 33.3	% 88.9	% 62.5	%		
6	2	1	3	ك	لا	البدائل
% 30.0	% 66.7	% 11.1	% 37.5	%		
20	3	9	8	ك		المجموع
% 100.0	% 100.0	% 100.0	% 100.0	%		

¹ - فريديريك تلون ، مدخل إلى الاقتصاد الجزئي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 203.

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين قد تحقق لهم الرضاء الوظيفي بعد شغلهم للعمل غير الرسمي بنسبة تقدر ب: 70% من مجتمع البحث ، ومن هذه النسبة نجد أعلى نسبة للرضاء الوظيفي في الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 30 الى 40 سنة والتي تقدر ب: 88.9% ثم تليها بنسبة اقل لدى الفئة العمرية التي تقل أعمارهم عن 30 سنة والتي قدرت ب : 62.5% وفي المرتبة الأخيرة وبنسبة أقل من سابقتها قدرت ب : 33.3% عند الفئة العمرية التي يتراوح أعمارهم ما بين 41 الى 50 سنة وهي أقل نسبة في مجموع المبحوثين الذين يشعرون بالرضاء الوظيفي بعد شغلهم للعمل غير الرسمي ، في حين نجد نسبة عدم الرضاء الوظيفي عند باقي المبحوثين تقدر ب : 30% من مجتمع البحث ، حيث نجد أعلى نسبة عدم الرضاء الوظيفي بعد شغلهم للعمل غير الرسمي لدى الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة ، ثم تليها الفئة العمرية التي تقل أعمارهم عن 30 سنة.

ثم تليها أقل نسبة عدم الرضاء لدى الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة والتي قدرت ب ك 11.1% من مجتمع البحث .

يتبين لنا من الجدول أن أعلى نسبة من الرضاء الوظيفي لدى الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 30 الى 40 سنة من النسبة العامة والتي قدرت ب : 70% إن الهدف من وراء هذا الجدول معرفة العلاقة بين السن كمتغير مستقل و الرضاء الوظيفي بعد شغل العمل غير الرسمي كمتغير تابع ، ومن خلال هذه النسبة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة نجد الرضاء شعور نسبي يتغير من حين لآخر فقد يظهر لفترة و يختفي لأخرى.

وقد نجد الفرد راض عن جانب في عمله وغير راضين جانب آخر إذن محاولة معرفة السن وتأثيره على الرضا الوظيفي ذلك من أجل المقارنة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة ومن خلال الجدول نجد الرضا يتأثر بالسن حيث أنه كلما زاد التقدم في السن قلت نسبة الرضا الوظيفي هذا يدل على أن أقل نسبة رضا الوظيفي عند الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 41 إلى 50 سنة وهي أكبر فئة عمرية في مجتمع الدراسة " وإذا ما قارناه بما توصلت إليه دراسة الشاهري عام 2002 م حيث أن الرضا يتناقص كلما تقدم الفرد في السن " ¹ و خاصة في هذه الحالة فالفرد يبذل جهد مضاعف نظرا لبنية الفرد الفسيولوجية تتأثر بتقدم العمر ، فالعمل غير الرسمي سبب له الإرهاق والتعب رغم تحقيقه لما يصبو إليه بواسطته لهذا مسألة الرضا الوظيفي تتأثر بحالته الفسيولوجية أولا و ثانيا بحالته النفسية فتقدم الفرد في السن يصعب تحقق الرضا الوظيفي لديه و ذلك بفعل الروتين و غياب التدرج للدافعية و الحماس له ، في حين نجد نسبة عدم الرضا الوظيفي تقدر ب: 30% حيث نجد أعلى نسبة منها عند الفئة العمرية الأكبر في السن لمجتمع البحث والتي تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة والتي قدرت ب: 66.7% وهذا يعني أن السن عامل مؤثر في الرضا الوظيفي خاصة مع تقدم في العمر وبذل جهد مضاعف في العملين مما سبب لهم التعب والقلق والتوتر النفسي فالدرجة عدم الرضا عند الفئات الأقل سنا منها بحيث إن توجههم للعمل غير الرسمي كان من أجل غاية معينة وعدم تحققها بالقدر المطلوب سبب لهم خيبة أمل كبيرة لهم .

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 24.

جدول مركب رقم (21) يوضح العلاقة بين متغير الجنس والرضا الوظيفي

المجموع	الجنس		هل تحقق لك الرضا الوظيفي بعد شغلك للعمل غير الرسمي		
	أنثى	ذكر	* الجنس		
14	3	11	ك	نعم	البدائل
% 70.0	% 60.0	% 73.3	%		
6	2	4	ك	لا	
% 30.0	% 40.0	% 26.7	%		
20	5	15	ك	المجموع	
% 100.0	% 100.0	% 100.0	%		

من خلال الجدول نلاحظ نسبة الرضا من الجنسين الذكور و الإناث تقدر بـ 70% ، ومن هذه النسبة نجد نسبة الرضا لدى الذكور تفوق نسبة الإناث حيث تقدر بـ 73.3% في حين أن نسبة الرضا عند الإناث تقدر بـ 60% بالمقابل تمثل نسبة عدم الرضا عند باقي المبحوثين بـ 30% التي تتوزع بين كلا الجنسين ومن هذه النسبة نجد نسبة الذكور غير الراضين تمثل 26.7% في حين تقابلها نسبة عدم الرضا عند الإناث تقدر بـ 40% في مفردات الدراسة ، يوضح لنا الجدول العلاقة بين الجنس كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع فنجد نسبة الرضا بشكل عام بعد شغل المبحوثين للعمل غير الرسمي تمثل بـ 70% ونسبة الرضا لدى الجنسين متقاربة.

لهذا يمكن القول أن الرضا الوظيفي في هذه الحالة لا يتأثر بمتغير الجنس بدليل إن نسبة الرضا عالية عند الجنسين ومتقاربة في آن واحد (73.3%) للذكور و(60%) عند الإناث، إما عن عدم وجود الرضا للجنسين يمثل بـ 30% ونجد نسبة عدم الرضا عند الإناث تقدر بـ 40% تفوق نسبة عدم الرضا عند الذكور التي تقدر بـ 26.7% ومنه يمكن استنتاج إن متغير الجنس لوحده ليس عامل رئيسي في عدم الرضا أو الرضا الوظيفي ، وهذا أيضا ما توصلت إليه الدراسات السابقة " ...كدراسة

سوسيرويوك (Sauser Yoek) عام 1978 م والتي خلصت بان الرضا الوظيفي لا يعزى لمتغير الجنس ومن خلال نسبة رضا الذكور المتحصل عليها والتي تقدر بـ 73.3% ، والتي تفوق نوعا ما نسبيا نسبة الإناث وهذا بعد شغلهم للعمل غير الرسمي كما نجد دراسة هالن وسميث (Helin and Smith) عام 1964 م قد توصلت إلى نفس النتيجة " ¹ ، حيث إن نسبة رضا الذكور أعلى نسبيا من نسبة الرضا عند الإناث وهذا راجع إلى إن العمل غير الرسمي كفعل يتطلب جهد ووقت فان بنية الفاعل الفسيولوجية والنفسية تتأثر لأنه يقوم بعملين في وقت واحد رغم وجود اختلاف في الأسباب التي أدت كلا الجنسين لشغله فان نوعية الاستجابة تختلف فالرضا أو عدم الرضا الوظيفي هو عبارة عن دلالة أو معنى لحالة نفسية يعيشها الفرد فباختلاف الجنس تختلف القدرات الفسيولوجية و الاستعدادات النفسية لذا من البديهي وجود فرق ولكن هذا الفرق لا يكون في الرضا بقدر ما يكون في عدم الرضا.

هذا ما تبرره نسبة عدم الرضا التي تقدر بـ 26.7% ونسبة أعلى عند الإناث التي تقدر بـ 40% لان ما هو متوقع ومحقق فعلا عند الجنسين يختلف وبالتالي يوجد هذا الاختلاف على مستوى الرضا الوظيفي لكليهما اخذين بالاعتبارات السابقة.

¹ - عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 26 (بتصرف).

نتيجة الفرضية للجزيئية الثالثة :

من خلال البيانات التي جمعت وتم تحليلها أثبتت وجود الرضا الوظيفي لدى المبحوثين وذلك بعد شغلهم للعمل غير الرسمي فأى فعل إنساني حسب فيبير يتضمن " ... معنى للفاعل نفسه" ¹ ، وعليه نستطيع القول أن الفرد بتوجهه للعمل غير الرسمي كسلوك ظاهري يتضمن دلالة و معنى خفي ، فمن خلاله يتضح لنا وجود الرضا الوظيفي الذي أمكننا الاستدلال على وجوده من خلال العمل غير الرسمي كفعل ظاهري وعليه فإن غالبية الأفراد المبحوثين قي تحقق لهم الرضا الوظيفي بعد شغلهم له ،

" فالعمال يقومون بتحديد مختلف الصيغ التي تربط بين الأجر ووقت الفراغ و يرتبونها حسب درجة الرضا satisfaction التي تحققها لهم ، فعلى سبيل المثال يحقق اجر مرتفع مع وقت فراغ ضعيف نفس درجة الرضا التي يحققها اجر منخفض مع وقت فراغ كبير ، ويفترض الكلاسيكيون الجدد أن الأشخاص العاملين لا مبالون باختلاف هذه الصيغ مادامت تحمل نفس درجة الرضا ، فالعامل الحاصل على اجر عال يرضى بمقابل المادي الذي يحصل عليه ويستعيز به عن وقت فراغ كاف ، والعكس صحيح أيضا بالنسبة لعامل يحصل على اجر ضعيف ووقت فراغ كبير ، وهكذا فان الصيغ الممكن تركيبها من خلال العلاقة الموجودة بين الشغل ووقت الفراغ تكاد تكون لانهائية "

.²

¹- علي حوت ، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 122.

² - حسن قرنفل ، الشغل بين النظرية الاقتصادية والحركة النقابية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 63

³- André Gavanol et Pascal Roulle , **Management des organisation** , cit . Op , p 78

وذلك يعود لان غالبية المبحوثين كان السبب الرئيسي وراء شغلهم للعمل غير الرسمي هو التوسيع لدخلهم الفعلي وهذا الفعل حسب فيبير هو فعل يقوم على أساس أداتي حيث أن الهدف منه هو مصلحة مادية حيث يعرف هذا الأخير الفعل الأداتي ... " كل فعل إنساني يقوم به الفاعل بتحديد السبل والشروط الصحيحة التي تمكنه من بلوغ هدفه بصورة عقلانية " ³ ، وعليه مهما كان فعل الفرد بغض النظر عن شرعيته أو عدمها خاصة أننا نتكلم عن العمل في إطار غير رسمي وغير مصرح به لدى الجهات المختصة سيظل في نظر فاعله هو فعل عقلاني وعليه يمكن إثبات الفرضية القائلة : تمثل مؤشرات الرضا الوظيفي للعامل حين يشغل عملا غير رسميا بزيادة الدخل.

النتائج العامة :

توصلنا من خلال هذه الدراسة أنه بمقدرتنا تفسير الفعل الإنساني للمبحوثين من خلال سلوك ظاهري للفاعل ، والذي تمثل في شغله للعمل غير الرسمي الإضافي ، وإعطائه تصورا فهميا حسب فيبير في إطار الدلالات و المعاني التي يعطيها الأفراد لأفعالهم ، فبعد تفسيرنا للأسباب التي دفعت بهم للعمل غير الرسمي إلى جانب عملهم بالمؤسسة و حسب تصنيفات الفعل الإنساني لفيبير وهو المستوى الأول في التحليل الذي يعني به هذا الأخير " كل نشاط أو فعل يقوم به فرد واحد فقد سعى فيبير إلى فهم المعنى المقصود الذي أراده الفاعل من هذا الفعل أو البواعث الكامنة خلف قيامه بهذا النشاط " ¹ ، وعليه وجدنا أن الفعل الأداتي هو المسيطر حيث أن المصلحة هي التي تطغى على فعل الفرد ، فهي المحرك الرئيسي لها فالزيادة في الدخل هي المسعى الوحيد له وراء شغله للعمل غير الرسمي ، ثم بدرجة أقل الفعل العاطفي كان دافعا لبعض الأفراد حيث اتضح لنا أن حب الفرد لمهنته جعله لا ينقطع عنها و بالتالي يشغلها وقت فراغه كعمل إضافي إلى جانب عمله بالمؤسسة ، وكلا الاتجاهين قد تحقق لهم الرضا الوظيفي بعد شغلهم للعمل غير الرسمي في حين غياب كلي للفعل التقليدي و القسيمي لمجتمع الدراسة ، وعلية يمكن حوصلة نتائج الدراسة في النقاط التالية :

- ركزت الدراسة على المستوى الأول من التحليل : وهو الفعل الفردي و معرفة الأسباب الكامنة وراء التوجه للعمل غير الرسمي ، وعليه فإن سلوكيات المبحوثين تتحكم فيهم الباعث المادي بالدرجة الأولى و العاطفي بالدرجة الثانية .
- أثبتت الدراسة أن الطبيعة المهنية للعامل لم تسهم في توجيهه للعمل غير الرسمي بل شكلت عائقا أمامه مما فسر أن غالبية المبحوثين عملهم غير الرسمي موسمي ، نظرا لعدم وجود وقت فراغ لممارسته بصورة دائمة ومستمرة .

¹ - عبد الحكيم الشباط ، مقال ماكس فيبير والواقع الاجتماعي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 50.

- وضحت الدراسة أن القيم المادية للعامل ساعدته في اتجاهه لشغل عمل غير رسمي إضافي .

- خلصت الدراسة إلى وجود الرضا الوظيفي عند المبحوثين كدلالة و معنى خفي للحالة الشعوري التي يعيشها الفرد بعد شغله للعمل غير الرسمي .
والجدول التالي يوضح ما سبق ذكره

جدول مركب رقم (22) يوضح العلاقة بين سبب شغل العامل للعمل غير الرسمي

ومتغير الرضا الوظيفي بعد شغله له

المجموع	هل عمالك غير الرسمي كان لأحد الأسباب التالية		تحقق لك الرضا الوظيفي بعد شغلك للعمل الغير رسمي		
	زيادة الدخل	حب للمهنة	ك	نعم	البدائل
14	7	7	ك		
% 70.0	% 58.3	% 87.5	%		
6	5	1	ك	لا	
% 30.0	% 41.7	% 12.5	%		
20	12	8	ك		المجموع
% 100.0	% 100.0	% 100.0	%		

التحليل الكيفي للمقابلة :

بغية التحقق من قابلية انجاز موضوع بحث والتحقق الميداني من انتشار ظاهرة العمل المزدوج أجرينا مقابلة مع بعض العاملين بالمؤسسة للمديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية بالجلفة ، حيث تم الكشف على أن بعضا منهم يشغلون عمل غير رسمي إلى جانب عملهم بالمؤسسة ، وذلك بناء على تصريحاتهم التي أدلوا بها في المقابلة من خلال إجابتهم على السؤال التالي :

هل تشغل عمل غير رسمي إضافي ؟

وبالنسبة لعملهم في إطار غير رسمي فمهمهم متباينة بين أعمال حرة متعبة والتي تأخذ منهم جهد ووقت كالبناء ، و سياقة المركبات وبين أعمال تتطلب المهارة خاصة مثل : ممارسة التجارة ، وفي جميع الأحوال تعددت أسباب شغلهم للعمل غير الرسمي بين من ينظر إليه بدافع الحاجة ، وبين من ينظر إليه من جانب عدم تفضيل وقت الفراغ دون فعل أي شيء ، وبين من يعتبره متنفسا له يجد راحته في ممارسته ... الخ.

* فمن بين الذين تم إجراء المقابلة معهم كان عمله غير الرسمي قبل أن يتوظف في

المؤسسة ، وبواسطة العلاقات الاجتماعية التي كونها في ظل ممارسة العمل غير الرسمي ساعده أن يتوظف في المؤسسة ومهنته في الإطار غير الرسمي هي الفلاحة ، وقد عمل بها لمدة 06 سنوات وذلك بعد حصوله على شهادة جامعية ، وفي هذه الفترة أجرى مسابقة مكنته من التوظيف في هذه المؤسسة والى حد الآن لا يزال يواصل عمله في الأرض ، وحسبه عمله بها ليس لغرض مادي فقط بل أيضا حبه لهذه المهنة جعله متمسكا بها.

مما سبق نخلص أن هناك من العاملين لهم عمل مزدوج ، وعليه فإننا قررنا إجراء الدراسة في هذه المؤسسة بناء على كشف عن وجود هذه الظاهرة أواسط العاملين بها ، وما شجعتني أيضا على ذلك هو أسلوب التعامل معي فقط قدموا لي جميع المعلومات التي أريدها ، والتي أفادتني في هذه الدراسة ، ومن خلال استعمالنا للاستمارة تم حصر عدد هؤلاء العاملين في إطار غير الرسمي إلى جانب عملهم الرسمي بالمؤسسة.

¹ - إجراء مقابلة مع السيد : مليك بلخير ، موظف في منصب دائم مسئول عن فرع المنازعات في المؤسسة ، يوم الثلاثاء 05 جانفي 2016 على الساعة : 9.30 صباحا.

خاتمة

خلاصة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على الأفراد الذين يشغلون عمليين في آن واحد ، عمل رسمي بالمؤسسة وآخر غير رسمي إضافي خارجها ، والأسباب التي أدت بهم لشغله ، فوجدنا أن العوامل المادية هي المحفز لهؤلاء لشغل عمل غير رسمي وذلك بهدف توسيع دخلهم الفعلي سواء لتغطية احتياجاتهم الرئيسية أو طموحا منهم لكسب مكانة اجتماعية والعيش برفاهة ، كما أن قولنا أن البعض منهم دخلهم من عملهم الأساسي بالمؤسسة لا يغطي لهم احتياجاتهم ، فاضطروا للعمل غير الرسمي لكي يكون بمثابة دخل مساعد لهم.

في حين وجدنا أن هناك عوامل لامادية كانت سببا للبعض لشغل عمل غير رسمي ، وهو حبهم لمهنتهم وممارستهم لهواياتهم وقت فراغهم ، وعليه مهما كانت العوامل والدوافع التي أدت للعمل غير الرسمي لهؤلاء الأفراد فهم بعد شغلهم له قد تحقق لهم الرضا الوظيفي ، ومن هذه الزاوية يمكن أن يكون هذا موضوع بحث دراسة في إطار سوسيولوجي للبحث المعمق ، كأن يكون البحث في الحالة النفسية أو الضغط النفسي للعمال ضمن هذا الإطار أي بين الرسمي وغير الرسمي إضافة إلى إمكانية البحث ضمن العلاقات الاجتماعية التي هي عبارة على رأسمال اجتماعي للعامل والتي من شأنها أن توسع مجال ودائرة عمله ، كما يمكن أن يكون لها دور في تسهيل فكرة العمل المزدوج خاصة ضمن المؤسسة التي يشتغل فيها ، كما أن العامل وشغله للعمليين يمكن أن يتسبب في وجود خلل علائقي اجتماعي أبوي في الأسرة بسبب عدم تواجده ، والغياب الدائم ، وما يخلفه من ضياع لمسؤولياته في التربية ومراقبة الأولاد ، وحصر مسؤولياته في الجانب المادي وكيفية تحقيقه فقط.

المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

- 1- احسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الاقتصادي ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط 1 ، 2005.
- 2- أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة ، بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 1989.
- 3- جورج فريدمان ، بيارنافيل ، رسالة في سوسولوجيا العمل ، ت تيولاند عمانوئيل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 1985.
- 4- _____ ، رسالة في سوسولوجيا العمل ، ت تيولاند عمانوئيل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 2.
- 5- السالم سالم محمد ، الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، ب ذ ط ، 1997.
- 6- صالح محمد محسن العامري ، طاهر محسن الغالي ، الإدارة والأعمال ، دار وائل للنشر الأردن ، ب ذ ط ، 2007.
- 7- طارق طه ، إدارة الأعمال (منهج حديث معاصر ، دار الجامعية الجديدة الاسكندرية ب ذ ط ، 2007.
- 8- عبد الرزاق هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دار الياروزي العلمية للنشر والتوزيع ب ذ ط ، 2010.
- 9- عبد الغني عماد ، منهجية البحث في علم الاجتماع (الاشكاليات ، التقنيات ، المقاربات) ، دار الطليعة للطباعة والنشر ، بيروت ، ط 1 ، 2007.
- 10- علي الحوات ، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية ، منشورات ELCO ، مالطا ب ذ ط ، 1998.

- 11- محمد الصيرفي ، إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية ، دار قنديل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ب ذ ط ، 2003.
- 12- محمد المهدي بن عيسى ، علم الاجتماع التنظيم (من سوسولوجيا العمل الى سوسولوجيا المؤسسة) ، مطبعة إمبلاست ، الجزائر ، ط 1 ، 2010.
- 13- محمد صالح الحسناوي ، محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعية ، الاسكندرية ، ب ذ ط ، 1997.
- 14- محمد فالح صالح ، إدارة الموارد البشرية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ب ذ ط ، ب ذ س.
- 15- معن خليل العمر ، ثنائيات علم الاجتماع ، دار الشروق ، عمان ، 2001 .
- 16- نيولانديما شفيق ، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ، ت محمود عودة وآخرون دار المعارف ، القاهرة ، ط 8 ، 1983.

المجلات :

- عبد الوهاب سويسي ، تحليل مداخل قياس الفعالية التنظيمي ، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والحياة ، جامعة الجزائر ، العدد 17 ، المجلد 2 ، 2008.

الرسائل :

- 1 - شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة الخصوصية رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم الاجتماع ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2001/2002.

2 - شنوفي نور الدين ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، غير منشورة ، تخصص علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005.

3 - علي بن يحيى الشهري ، الرضا الوظيفي بالإنتاجية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة في العلوم الإدارة ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض 2002.

4 - شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، رسالة ماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، 2010.

مقالات :

- مقال عبد الحكيم الشباط ، مقال ماكس فيبر والفعل الاجتماعي ، مقالات اجتماعية ، دار الناشري للنشر ، عدد 70 ، 2010.

الكتب بالفرنسية :

- 1 - Amdré GAVAGNOL et PASCL ROULLE , Management des Organisation , paris , Edition , Gvalino lesctense éditions , 2009.
- 2 - Marie – George Filleau , Clotil de Marque – Rippool , les théoris de l'organisation de l'entreprise , Edition Marting , paris , 1999.
- 3 - Clodelévy lebogier , La motivation au travail : mde et strategie , Edition d'organisation , paris , 2006.
- 4 – Max weber , léthique prentstante et léspirit capitaliste , paris , E d plan , 1964.

الملاحق

أولا : دليل المقابلة

عزيزي الموظف " السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته "

إن أي بحث في إطار علمي ، يستلزم إجراءه من واقعه الميداني ، ولإجراء هذا الأخير وقع اختيارنا على هذه المؤسسة وبصفتك احد العاملين بها يهمننا رأيك ، وعليه نود إجراء مقابلة معك في إطار موضوع البحث ، ونتمنى منك منحنا بعض الدقائق من وقتك للتحدث معك بخصوص هذا الموضوع ، كما أننا نعدك بان جل المعلومات التي صرحت بها ستستعمل لغرض علمي فقط ، وشكرا لك مسبقا لتعاونك معنا .

الأسئلة :

- هل تشغل عمل غير رسمي إلى جانب عملك بالمؤسسة ؟
- ما هي مهنتك في العمل غير الرسمي ؟
- ما رأيك في العمل غير الرسمي ، وكيف تنظر إليه ؟

جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

استمارة مقابلة

"السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته"

عزيزي الموظف

أضع بين يديك استمارة لموضوع دراسة علمية تتمحور حول الرضا الوظيفي
أمل منك منح بعض الدقائق من وقتك لملء هذه الاستمارة
وأتعهد إليك بسرية إجابتك والتي ستستعمل لغرض علمي فقط.
وشكرا مسبقا على تعاونك.

• البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى
- الوظيفة : موظف متعاقد عامل مهني
- المؤهل العلمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- السن : أقل من 30 من 30 إلى 40 مع 41 50 من 51 فما فوق
- ما هو عمالك غير الرسمي :
- دائم أو موسمي :

المحور الأول : الظروف المهنية التي ساهمت في اتجاه العامل لشغل رسمي

1- هل تكمل ساعات عملك الرسمية خلال اليوم ؟

لا

نعم

لماذا ؟

2- هل طبيعة عملك بالمؤسسة تتطلب وقتا طويلا للإنجاز؟

لا

نعم

3- هل أنت راض عن أسلوب تعامل رئيسك معك ؟

لا

نعم

في الحالتين لماذا ؟

4- هل يوفر عملك بالمؤسسة ظروف عمل مريحة ؟

لا

نعم

5- هل تتلقى المدح والشكر خلال عملك بالمؤسسة ؟

لا

نعم

6- هل رئيسك على علم بعملك غير الرسمي ؟

لا

نعم

7- هل رئيسك بالمؤسسة يساعدك في شغلك للعمل غير الرسمي ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك :

- السماح لك بالتغيب دون وجود مبرر
- التأخر عن وقت الدوام
- الإذن بالخروج دون انهاء الوقت الرسمي
- أخذ العمل معك للبيت
- مبررات أخرى

8- هل عمك غير الرسمي كان لأحد الأسباب التالية :

- حب للمهنة
- زيادة المدخول
- اقتراح من زميل
- عدم تفضيل وقت الفراغ
- أخرى

المحور الثاني : قيم العامل المادية التي ساهمت في اتجاه العامل لشغل عمل غير رسمي

9- قبل أن تشغل عمل غير رسمي هل أنت راض عن الأجر الممنوح من قبل المؤسسة ؟

لا نعم

10- لو توافقت احتياجاتك من دخلك تلجأ للعمل غير الرسمي ؟

لا نعم

11- هل احتياجاتك تتوافق مع دخلك الشهري ؟

لا نعم

12- هل تقوم بتوفير قسط من دخلك الشهري ؟

لا نعم

13- هل نسبة استهلاكك تفوق دخلك الشهري ؟

لا نعم

14- هل ذلك يساعد على تحقيق مشاريعك المستقبلية؟

لا نعم

15- هل نسبة دخلك تشكل عائق أمام متطلباتك المعيشية؟

لا نعم

16- هل يكفيك دخلك الشهري دون اللجوء للاقتراض؟

لا نعم

المحور الثالث: شغل العامل للعمل غير الرسمي حقق له الرضا الوظيفي

17- بعد شغلك للعمل غير الرسمي : هل حقق لك الدخل المتوقع؟

لا نعم

18- هل توافقت احتياجاتك مع الدخل المحقق؟

لا نعم

19- هل استطعت التوفير من دخلك؟

لا نعم

20- هل تستطيع التوفير الاستثمار في مشاريع أخرى من خلال الدخل غير الرسمي؟

لا نعم

21- هل لجأت للاقتراض؟

لا نعم

22- هل تحقق لك الرضا الوظيفي بعد شغلك للعمل غير الرسمي؟

لا نعم

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟

.....

وإذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

.....

الفهرس

الفهرس

الموضوع	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
ملخص الدراسة	
مقدمة :	(أ- ث)
الفصل الأول : التعريف بموضوع الدراسة.....	06
أولا - إشكالية الدراسة	07
ثانيا - فرضيات الدراسة	09
ثالثا - أسباب اختيار الموضوع	12
رابعا - أهمية الدراسة	13
خامسا - أهداف الدراسة	13
سادسا - تحديد المفاهيم	14
سابعا - الدراسات السابقة.....	17
أ - عرض الدراسات السابقة	18
ب - مناقشة الدراسات السابقة	21
ثامنا - المدخل النظري للدراسة.....	23
1 - المداخل التي تفسر الرضا الوظيفي.....	23
2 - المدخل النظري المتبنى.....	25

31.....	الفصل الثاني : الإطار النظري للرضا الوظيفي
32.....	تمهيد
33.....	أولا - مراحل حدوث الرضا الوظيفي
35.....	ثانيا - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
36.....	أ - المسببات والعوامل التنظيمية
40.....	ب - المسببات والعوامل الشخصية
41.....	ثالثا - طرق قياس الرضا الوظيفي
41.....	أ - الطرق المباشرة في قياس الرضا الوظيفي
44.....	ب - الطرق غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي
46.....	رابعا - أهمية الرضا الوظيفي
46.....	أ - أهمية الرضا الوظيفي للفرد
47.....	ب - أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة
47.....	ج - أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع
48.....	خامسا - نظريات الرضا الوظيفي
48.....	1 - نظرية الحاجات وتفسير الرضا الوظيفي
54.....	2 - نظرية ذات العاملين في تفسير الرضا الوظيفي
56.....	3 - نظرية العدالة وتفسير الرضا الوظيفي
58.....	4 - نظرية التوقع وتفسير الرضا الوظيفي
60.....	5 - نظرية التكيف وتفسير الرضا الوظيفي
61.....	6 - نظرية القيمة وتفسير الرضا الوظيفي
62.....	7 - نظرية المقاومة عند لاندي وتفسير الرضا الوظيفي
65.....	خلاصة

67.....	الفصل الثالث : العمل غير الرسمي لعمال المؤسسة.....
68.....	تمهيد.....
69.....	أولاً - شروط العمل.....
70.....	ثانياً - أشكال العمل وتقسيماته.....
70	أ - أشكال العمل.....
72.....	ب - تقسيمات العمل.....
73.....	ثالثاً - العوامل المؤثرة في القوى العاملة.....
75	رابعاً - العمل غير الرسمي وخصائصه.....
76.....	خامساً - العمل غير الرسمي في بعض دول العالم.....
86.....	خلاصة.....
89.....	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية.....
90.....	أولاً - مجالات الدراسة.....
90.....	1- المجال المكاني.....
93.....	2 - المجال الزمني.....
93.....	3 - المجال البشري.....
95.....	ثانياً - منهج الدراسة.....
96.....	ثالثاً - أدوات جمع البيانات.....
96.....	1 - الملاحظة.....
96.....	2 - المقابلة.....
97.....	3 - الاستمارة.....
99.....	4 - السجلات والوثائق.....

100.....	رابعاً - أساليب المعالجة الإحصائية
100.....	خامساً - صعوبات الدراسة
103.....	الفصل الخامس : عرض وتحليل نتائج الدراسة
103.....	أولاً - عرض وتحليل البيانات الشخصية
108.....	ثانياً - عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
113.....	ثالثاً - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
124.....	رابعاً - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
132.....	- النتائج العامة
134.....	- التحليل الكيفي للمقابلة
136	خاتمة
138.....	قائمة المراجع
142.....	الملاحق
148.....	الفهرس

أولا : قائمة الأشكال

الجانب النظري		
الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو	49
02	مقارنة بين نظرتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدفر	52
03	عملية تحقيق الرضا الوظيفي حسب نظرتي الحاجات لماسلو وألدفر	53
04	نظرية ذات العاملين لهيزرمربرج	55
05	يوضح المعادلة في شكل علاقة	59
06	منحنى عرض العمل	83
الجانب الميداني		
01	هيكل تنظيمي للمديرية الولائية للديوان الوطني للأراضي الفلاحية	92

ثانيا : قائمة الجداول

الجانب النظري		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	نظرية العدالة	57
02	نسبة الأشخاص العاملين جزئيا بصورة تقريبية حسب أعمارهم	81
الجانب الميداني		
01	توزيع العمال حسب طبيعة المنصب خلال الفترة 2016/2015	94
02	يوضح ثبات أسئلة الاستمارة	98
03	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس	103

104	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة المنصب في المؤسسة	04
105	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المؤهل العلمي	05
106	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن	06
107	يوضح توزيع مجتمع البحث حسب طبيعة العمل غير الرسمي	07
108	يوضح اكمال ساعات العمل اليومية بالمؤسسة لعمالها	08
109	يوضح طبيعة العمل بالمؤسسة	09
110	يوضح ظروف العمل بالمؤسسة	10
110	يوضح علم الرئيس بعمل المرؤوسين للعمل غير الرسمي	11
111	يوضح مساعدة الرئيس لمرؤوسيه في شغل العمل غير الرسمي	12
113	يوضح رضا العامل عن الأجر الممنوح له من قبل المؤسسة	13
115	يوضح توافق احتياجات العامل مع دخله	14
117	يوضح توافق احتياجات العامل مع دخله المحقق بعد شغله للعمل غير الرسمي	15
119	يوضح توفير العامل من دخله الشهري	16
120	يوضح نسبة استهلاك العامل مقابل دخله الشهري	17
124	يوضح تحقيق العامل لدخله المتوقع من عمله غير الرسمي	18
125	يوضح تحقيق الرضا الوظيفي للعامل بعد شغله للعمل غير الرسمي	19
127	يوضح العلاقة بين متغير السن والرضا الوظيفي	20
129	يوضح العلاقة بين متغير الجنس والرضا الوظيفي	21
133	يوضح العلاقة بين سبب شغل العامل للعمل غير الرسمي ومتغير الرضا الوظيفي بعد شغله له	22

11	مخطط رقم 01 يوضح مؤشرات الفرضيات
----	----------------------------------

ثالثا : قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
142	دليل المقابلة	01
143	استمارة المقابلة	02