



جامعة زيان عاشور بالجلفة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة

علاقة الرضا الوظيفي بالأداء في بيئة العمل

(نواصة ميدانية على مستوى المصالح الاقتصادية بمدى التوبة التبية الجلفة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

الدكتور عبد الرحمان شنيخر

حنان ضيف

لجنة المناقشة

رئيساً

الدكتور قحقوق عامر .

مشرفاً ومقرراً

الدكتور عبد الرحمان شنيخر

مناقشاً

الدكتور مني عبد الحفيظ.

السنة الجامعية 2024/2023

الله أكبر

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بعزته وجلاله تتم الصالحات

يارب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك

أحمد الله عز وجل على ما وفقني وهداني إليه لإتمام هذه المنكرة وأتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبد الرحمن شنيخ الذي كان لمتابعته واهتمامه وما أفادني به أكبر الأثر لإنهاء هذا العمل، دون أن أنسى أعضاء اللجنة الموقرة الذين تجشّموا عناء قراءته ومناقشته وتقويمه برحابة صدر وطيب خاطر، كما لا يفوتني أن أشكر كلّ من ساندني من قريب أو بعيد، فجزى الله الجميع خيرا ووفقهم وسدّد خطاهم.

إهداء

إلى الذي أقدّره بقدر هذا العالم وأكثر، إلى أغلامهم على قلبي وأقربهم إلي، إلى فخري واعتزازي وملاذي بعد الله حبيبي أبي.

إلى من أبصرت بها طريق حياتي واعتزازي بذاتي، إلى صاحبة القلب الرّؤوم ودعواتها دوما ترعاني حبيبي أمي.

إلى من آزرتني بلا حدود وأعطتني بلا مقابل، داعمتي الأولى وأمّي الثانية أختي سعيدة.

إلى من أرحن عني المتاعب ومهدن لي سبل النّجاح، وزرعن النّقة والإصرار بداخلي، سيرين، سلمى، أسيل، عائشة، دمتنّ لي سندا لا عمر له.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية بالجلفة، وذلك من خلال التعرف على العلاقة بين مختلف عوامل الرضا الوظيفي والتمثلة في: أولا طبيعة العمل، ثانيا ظروف العمل، ثالثا العلاقة بين الزملاء، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لمواكبة طبيعة الدراسة، والاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وبعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج على النحو الآتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a < 0,05$) بين مختلف عوامل الرضا الوظيفي المقترحة في الدراسة، والتمثلة في طبيعة العمل وظروف العمل والعلاقة بين الزملاء.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a < 0,05$) بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية بالجلفة.

كما أرى بأننا نستطيع تحقيق الرضا الوظيفي لدى المدراء ومنع انخفاض الأداء الوظيفي، وذلك من خلال توفير الإمكانيات والوسائل وظروف عمل مناسبة لأداء العمل، مما يسهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية بالجلفة.

Abstract:

This study aimed to reveal the relationship between job satisfaction and job performance among employees of economic interests in the Directorate of Education by recognising the relationship between the various factors of job satisfaction, which is represented in: First, the nature of work - second, working conditions - third, the relationship between colleagues.

The descriptive approach was relied on to keep pace with the nature of the study, and the questionnaire as a tool for collecting information and after statistical processing, the results came as follows: There is a statistically significant relationship at the level of significance (2005) between the various job satisfaction factors proposed in the study, which are represented in the nature of work, working conditions and the relationship between colleagues.

There is a statistically significant relationship at the level of connotation (0.05) between job satisfaction and job performance among the staff of economic interests in the Directorate of Education.

I also believe that we can achieve job satisfaction among managers and prevent the decline of job performance, by providing the possibilities, means, and suitable working conditions for the performance of work, which contributes to raising the level of job performance of workers in economic interests in the Directorate of Education in djelfa.

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
II-I	الشكر والإهداء.
IV	ملخص الدراسة باللغة العربية.
V	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.
V	فهرس المحتويات.
أ-ب	مقدمة.
الجانب المنهجي	
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
5	إشكالية الدراسة.
7	فرضيات الدراسة.
8	أهداف الدراسة.
9	أهمية الدراسة.
9	أسباب اختيار موضوع الدراسة.
10	المفاهيم الاجرائية للدراسة.
13	الدراسات السابقة.
13	الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي.
30	التعليق على الدراسات السابقة.
الجانب النظري	
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
34	تمهيد
35	مفهوم الرضا الوظيفي
36	أهمية الرضا الوظيفي
36	خصائص الرضا الوظيفي
38	أنواع الرضا الوظيفي
39	مظاهر الرضا وعدم الرضا

40	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
43	طرق قياس الرضا الوظيفي
46	نظريات الرضا الوظيفي
52	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الأداء الوظيفي	
54	تمهيد
55	مفهوم الاداء
56	أهمية الاداء
56	مفهوم الأداء الوظيفي
58	محددات الأداء الوظيفي
58	أنواع الأداء الوظيفي
59	عناصر الأداء الوظيفي
60	مفهوم تقييم الاداء
60	أهمية تقييم الأداء
61	طرق تقييم الاداء
63	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
66	تمهيد.
67	إجراءات الدراسة الاستطلاعية.
67	الدراسة الاستطلاعية.
68	تعريف الدراسة الاستطلاعية.
68	اهداف الدراسة الاستطلاعية.
68	نتائج الدراسة الاستطلاعية.
69	الدراسة الأساسية.
69	مجتمع وعينة الدراسة.

72	أداة الدراسة.
73	المنهج المتبع.
73	مجالات الدراسة.
74	خلاصة.
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
76	تمهيد
77	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى.
78	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية.
79	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة.
81	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة.
83	النتائج العامة للدراسة.
84	خلاصة.
85	خاتمة.
87	قائمة المصادر والمراجع.
91	فهرس الجداول.
93	ملاحق.

مقدمة

كان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من اهم الموضوعات أهمية بالنسبة للمنظمات حيث يعد العنصر البشري الدافع و المعزز للأداء وتحقيق الأهداف فهو الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها وهو المورد الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويمتلك طاقات كامنة لذا فإن المؤسسات تسعى إلى تسخير جل مجهوداتها ووسائلها لإستغلال هذه القوة والعمل على تطويرها لتحقيق أداء مرتفع ثم إن مساهمة المورد البشري في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا المورد فإذا كان الأفراد العاملين في المنظمة بمختلف الفئات والمستويات راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية و العكس صحيح.

ولهذا فإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عمل جيد هو درجة رضائهم عن العمل، أي أنه بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزايد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج لشعور بالسعادة والرضا عن العمل، كما أن الرضا الوظيفي يعزز من الممارسات الايجابية التي تقوم بها الموارد البشرية في المؤسسات و تنمي لديهم الولاء التنظيمي اتجاه المؤسسة، خاصة أن الشعور بالرضا من جانب الموظفين يكون اتجاه مجموعة مختلفة من العوامل البيئية والاجتماعية، الاقتصادية والادارية المتعلقة بوظيفته، الأمر الذي يمكن من زيادة روابط الثقة و الاستمرارية في الأداء و الرغبة في تحسين وتطوير الإنجاز البشري بدوافع ذاتية.

وجاء سؤال الإشكالية كالاتي: هل توجد علاقة ذات دلالة اخصائية بين الرضا الوظيفي والاداء في بيئة العمل ؟

وللاجابة على جميع هذا السؤال وللاقتراب من موضوع بحثنا و توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي بالاداء في بيئة العمل في مؤسسة الديوان الوطني للتسيير العقاري وحتى نصل الى هدفنا اعتمدنا في تقسيم دراستنا الى عدة جوانب

الجانب المنهجي : يشمل الإشكالية والفرضيات أهمية واهداف الدراسة و أهمية اختيار الموضوع ثم تحديد المفاهيم والمصطلحات وأخيرا الدراسات السابقة.

الجانب النظري: وتم تقسيمه إلى فصلين

الفصل الاول: تناولنا فيه مفهوم الرضا من خلال التفصيل في أبعاده فقد تطرقنا اولا الى مفهوم الرضا الوظيفي وخصائصه واهميته ثم انتقلنا الى انواع الرضا الوظيفي ومظاهر الرضا وعدم الرضا والعوامل المؤرك في الرضا الوظيفي من عوامل شخصية الى العوامل التنظيمية وفي الاخير تناولنا المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي واهم نظريات الرضا الوظيفي

الفصل الثاني: في هذا الفصل تم تعريف الأداء واهميته ثم عرفنا الأداء الوظيفي محدداته وانوعه وعناصره ومن ثم تطرقنا إلى عملية تقييم الأداء أهميتها وطرقها وبعدها تناولنا الجانب التطبيقي الجانب التطبيقي: تناولنا فيه الإطار التطبيقي للدراسة، والذي شمل ثلاثة فصول، وهي كالاتي:

الفصل الأول:الدراسة الاستطلاعية، ومنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة وأدوات الدراسة، وقد انتقلنا بعد ذلك إلى تحديد مجالات الدراسة، وعرض الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة .

الفصل الثاني: بعنوان "عرض وتحليل نتائج الدراسة"

الفصل الثالث: بعنوان "مناقشة وتفسير نتائج الدراسة"

ونختم دراستنا بتقديم نتائج الدراسة، وعرض التوصيات والاقتراحات التي نراها مناسبة لخدمة هذا الموضوع، بالإضافة إلى الخاتمة وأخيرا عرض المصادر والمراجع والملاح

الجانب

المنهجي

الفصل الأول

مدخل الدراسة

إشكالية الدراسة:

تعد بيئة العمل محل اهتمام المؤسسات في الوقت الراهن فأخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات التي تؤثر في المورد البشري واستقراره داخل المؤسسة، حيث بات من الضروري تحسين بيئة العمل في مجالاتها المتنوعة التنظيمية الاجتماعية والفيزيائية وتهيئة الظروف لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة، وذلك من خلال كسب ثقة المورد البشري، وما تقدمه البيئة التنظيمية من حوافز ومكافآت واللوائح والقوانين التي تضبط العمل وتسيره، كما تسعى البيئة الاجتماعية هي الأخرى لتوطيد العلاقات بين العمال والرؤساء وخلق جو من التفاعل والتعاون بين جماعات العمل، حيث نجد المؤسسات الناجحة تهتم بتوفير بيئة عمل مريحة ومناسبة تساعد العمال على بذل مجهود أكبر من خلال العمل على تهيئة الظروف الفيزيائية الملائمة كالإضاءة الجيدة وتهوية المكان، فبيئة العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل سيكون لها انعكاس إيجابي على العامل والمؤسسة (خنور، بولحية، 2021، ص6)

حيث يعتبر العامل رأس مال المؤسسة كونه يتوقف نجاحها عليه، لان الأفراد العاملون يمثلون عصب المؤسسة الذي بدونه لا يكون لها وجود. فهذه الموارد بفئاتها المختلفة والإدارية، الفنية المهنية، تعمل وفق أساليب وسياسات وخطط معينة للوصول إلى أهداف محددة، مما استوجب الاهتمام بدراسة العوامل المحيطة بها ليتفاعل معها بصفة عامة، فإنه عادة ما يستطيع أن يكيف أفعاله طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها، لأن المؤسسة كمنسق مفتوح تتفاعل مع القوى البشرية حيث تؤثر على العناصر الداخلية التي تنشأ بينهم تفاعلات بطريقة مباشرة وبذلك فالعامل يتأثر بما هو داخلي وخارجي. (السايس، 2018، ص3)

كما ان جراهام داولينج يؤكد ذلك المعنى بقوله: إن بيئة العمل هي بمثابة مرآة للشركة فكما أن اللسان يستدل به على معرفة ما يدور داخل النفس البشرية فبيئة العمل على نفس المنوال يستدل بها

على الشركة وطريقتها في التعامل مع الموظفين ... "، ولذلك فإن بيئة العمل المثالية والفعالة هي عامل أساسي لبناء خبرات فنية وإدارية، ومسيرة بناء بيئة العمل الداخلية الفعالة هي مسيرة لا بد أن يؤمن بها جميع العاملين في المؤسسات، مدراء وموظفين على حد، سواء، كما أنها لا تتوقف عند حد بل هي مسيرة متكاملة من التطوير المستمر (بن رحمون، 2014، ص3).

فالإدارة الناجحة في أي منظمة هي التي تستطيع توفير بيئة عمل مناسبة لطبيعة عملها لكي يتوفر للجميع المناخ الملائم للعمل وبالتالي تكون الإنتاجية من خلال ما يقدمه الفرد من عطاء داخل المنظمة. فالفرد في المنظمة يتعرض إلى بيئة عمل إما جاذبة أو بيئة عمل طاردة فالبيئة الجاذبة تنمي لدي الفرد الثقة بالنفس وتخلق جو من الحب والتفوق والرضا عن الآخرين والاحترام المتبادل، كما تسعى إلى رفع الروح المعنوية لدي العاملين بالمنظمة وتزيد من الولاء والانتماء إلى المنظمة وبالتالي يزيد من كفاءة أداء العاملين وإنتاجهم. مما ينعكس على المنظمة وأدائها داخل المجتمع، أما بيئة العمل الطاردة فهي التي تنفر العاملين من العمل داخل المنظمة وتسبب لديهم الإحباط وانعدام الطموح لديهم كما توقف نمو الفرد وتطويرة داخل المنظمة وتضعف درجة انتمائه للمنظمة، كما تكون السبب لسوء العلاقات مع الزملاء والرؤساء داخل المنظمة، مما يؤدي إلى وجود حاجز نفسي يؤثر على إقباله للعمل وقد يؤدي إلى تسرب العاملين إلى أعمال أخرى يري أنها تستطيع أن تشبع احتياجاته ويتوفر فيها بيئة العمل المناسبة له. (عبد العزيز، 2008، ص2).

ومما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي من أهم وأحد الوسائل التي تجعل العاملين يقدمون أفضل ما عندهم للارتقاء بمستوى الأداء العام للمنظمة فجودة أداء المؤسسة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول برضا زبائنها محكوم بالوصول إلى رضا هذا المورد البشري. لذلك يعتبر الرضا الوظيفي أحد ظواهر السلوك التنظيمي وأهم العناصر النفسية الكامنة داخل الفرد، والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية لمحيط بيئة العمل مثل الرضا عن العمل نفسه ساعات العمل، جماعة العمل المشرف الأجر ... وغيرها)، فعدم امتلاك الأفراد درجة عالية من الرضا عن العمل ينعكس سلبا على تحقيق الأهداف باعتبار العامل أحد أهم الركائز في نجاح المؤسسة لذا تحاول دائما السعي إلى كسب رضاه وتوفير المستلزمات الكفيلة بإعداده بشكل يعزز إسهاماته والفعالية

في تقديم الإنجازات، من خلال تعزيز حالة الرضا للرفع من مستوى دافعيته. (دلال، خيرة، 2018، ص5).

إلا أن الرضا الوظيفي يشتمل على عدة ابعاد ومكونات يمكن من خلالها التأثير على زيادة مستوياته لدى الموارد البشرية خاصة تلك التي تتعلق بالتحفيز المادي والمعنوي ، أو العوامل المرتبطة بمنح فرص تقدير الذات والتمكين فضلاً عن صقل مهارات الموارد البشرية ومنحهم فرص التدريب المناسب لتنمية المهارات والقدرات كما ان الرضا الوظيفي يتصل بمجموعة من الابعاد الأخرى التي تؤثر على مستويات الرضا لدى الموظفين خاصة تلك التي تسهم في تحسين ظروف العمل وبيئة العمل المادية والتنظيمية ، اضافة الى الراتب والامان الوظيفي ونظام الحوافز والعلاقات مع الرؤساء والزملاء وتتيح له ظروف نفسية واجتماعية في اطار العمل ، وهي أبعاد ومكونات تتصل بمستويات الرضا الوظيفي (الرخيص، 2017، ص98)، ومن هنا جاءت دراستنا لتطرح مجموعة من التساؤلات الآتية:

التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء في بيئة العمل؟.

وقصد التفصيل في هذا التساؤل الرئيسي قمنا باقتراح مجموعة من الأسئلة الفرعية كالاتي:

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة؟.
- هل توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة؟.
- هل توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة؟.

فرضيات الدراسة: للإجابة عن التساؤلات السابقة قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفرضيات التي

يمكن أن تجيب على تساؤلات الدراسة وهي كما يل

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.
- توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.
- توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

أهداف الدراسة:

- 1/.الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- 2/.التّعرف على واقع الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ومدى تأثيره على أدائهم.
- 3/.التّعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي.
- 4/.التوصل الى النتائج التي يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات التي تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على اهم مورد في أي مؤسسة وهو المورد البشري، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء داخل المؤسسة على، وإبراز أهمية تعزيز الرضا الوظيفي للموظف لأن ذلك على أدائه الوظيفي.

كما تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال التركيز على الرضا الوظيفي وكل ماله علاقة بتحسين ورفع مستويات أداء الموظفين، إذ ان الرضا الوظيفي يبين لنا الحالة الشعورية للموظف سواء كانت إيجابية أو سلبية والتي تدفعه لأداء عمله بكل جدية كما تساعدنا هذه الدراسة بفهم معمق لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من خلال جمع اهم ماكتب نظريا حول المتغيرين في مختلف المراجع، كذلك تتبع أهمية الدراسة في معرفة المستوى الحالي لأداء العمال وسبل الارتقاء بهم إلى مستوى أحسن وذلك من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة ورسم خطط تساعد في زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الأداء.

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

_ الفضول العلمي دفعني للبحث في موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء.

_ الرغبة الشخصية للكشف عن الأوضاع المهنية والاجتماعية التي يعيشها الموظفين في مؤسسة المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة، والتي تؤثر بشكل أو بآخر على آدائهم الوظيفي، وكذا التعرف على مسببات الرضا وعدم الرضا الوظيفي للموظفين.

_ الرغبة في التعرف عن قرب على مديرية التربية لولاية الجلفة ومصالحها الاقتصادية.

الأسباب الموضوعية:

_ توسع مجال إدارة الموارد البشرية الذي أصبح مؤخرًا يهتم بتحقيق الرضا الوظيفي أكثر من السابق.
 _ إمكانية البحث متوفرة، أي أنّ هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة نظرًا لإمكانية الوصول إلى نتائج في هذا الموضوع.

_ الاهتمام المتزايد الذي حظي به موضوع الرضا الوظيفي

_ تحسيس المؤسسات الجزائرية عامة وبخاصة المؤسسة محل الدراسة بأهمية الدور الذي يقدمه المورد البشري في تحقيق أهدافها.

المفاهيم الإجرائية للدراسة:

إنّ تحديد المفاهيم والمصطلحات للبحوث العلمية يعد امرًا ضروريًا لما له من أهمية في بناء البحث حيث يعتبر الأساس الذي يسير وفقه البحث ، فكلما كان التحديد مدقق كلما تمكن الباحث من اجراء بحثه على اساس سليم مما يسهل عليه ادراك المعاني والافكار التي يعبر عنها الباحث، و قد اعتمدنا في دراستنا على تحديد المفاهيم الرئيسية الواردة في عنوان البحث و المتمثلة في الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي وبيئة العمل.

الرضا الوظيفي:

- الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.
- والرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.
- أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة. (البارودي، 2015ص39).

التعريف الإجرائي:

يقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة مشاعر العامل تجاه عمله الذي يقوم به و التي تعبر عن ما مدى الاشباع الذي يمكن ان يحققه من خلال ادائه الوظيفي عن طريق توفير كل حاجاته المادية و المعنوية.

الأداء الوظيفي:

مفهوم الأداء: يشير المعنى اللغوي للفعل " أدى " إلى معنى مشى مشياً ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه مصطفى وآخرون، وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

أما المعنى الاصطلاحي للأداء، فتعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة، ومن أبرزها تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.

الأداء الوظيفي: لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء، لما له من أهمية بالنسبة للأفراد والمنظمات بشكل عام، ويقصد بأداء الفرد للعمل هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويحكم على هذا الأداء بوساطة معايير محددة تستخدم لقياس الأداء، وتكون نتيجة التقييم إيجابية إذا كانت نتائج العمل المؤدى متوافقة مع معايير الأداء المحددة، وتكون نتيجة التقييم سلبية إذا كانت مخرجات العمل المؤدى خارج حدود هذه المعايير، ومن المعايير التي يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها كما يذكر، كمية ونوعية الجهد المبذول، ونمط الأداء.(عبد الرحمان الفروخ،2010،ص42).

بيئة العمل:

تعرف بيئة العمل بأنها مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة وهي مرتبطة بعناصر في داخل حدود المنظمة ، وتعرف أيضا: العناصر من البيئة الخارجية المنظمة والمرتبطة أو المحتمل ارتباطها بوضع الأهداف والوصول إليها، وتشمل المنافسين والمستهلكين والموردين والعملاء والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والاتحادات المختلفة والحكومة، فمن خلال التعريفين الأخيرين نستنتج أن كل منظمة أو مؤسسة تختص بنشاط معين سواء خدمي أو إنتاجي صناعي أو زراعي أو تجاري وهي لا تعمل في فراغ بل تتشط بين مجموعة من العناصر والتي تكون وتشكل بيئة العمل، وهذه العناصر هي : المنافسون المستهلكون الموردون، سوق العمالة المادية والبشرية.(بن رحمون،2014ص3

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول وهو الرضا الوظيفي:

الدراسة 01:

عنوان الدراسة: دراسة طكوبا مختار وحساني حورية بعنوان الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين (2021_2022) دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

في العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: في هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية، وقد بلغ حجمها 82 موظف من مختلف المستويات.

أدوات جمع البيانات: تم اختيار أداة الاستبيان في هذه الدراسة.

أهم نتائج هذه الدراسة: من خلال ما سبق نستنتج أن أداء موظفي المصالح الإستعجالية ابن سينا 02 والتي سبق تحليلها أظهرت ما يلي:

_ رضا الموظف عن جانب من جوانب الوظيفة لا يعني رضاه عنها كلها، كما أن هذا الرضا قد يتضاءل أو ينعدم مع تغير الزمن، وتغير الظروف المعيشية وتطور حاجاته ورغباته.

_ أوضحت الدراسة أن جل الموظفين غير راضيين عن الأجور والحوافز التي يحصلون عليها نظرا لأنها لا تلبي احتياجاتهم المعيشية ولا تتوافق مع الجهود التي يبذلونها.

_ درجة الرضا عن العوامل المادية للعمل مثل الحوافز الأجور، ظروف العمل) منخفضة، لكن درجة الرضا عن العوامل النفسية (مثل التقبل النفسي للوظيفة العلاقة مع الزملاء والرؤساء الشعور بالاعتراف والتقدير والاحترام مرتفعة.

_ موظفي المصالح الإستعجالية ابن سينا راضيين على مستوى أدائهم.

الدراسة 02:

عنوان الدراسة: دراسة بن يوب دلال ولبيض خيرة بعنوان الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين (2018_2019) دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة في سبيل الوصول الى أهدافها على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: في هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية منتظمة حيث تم توزيع 80 استمارة أي ما يعادل 25% من مجتمع الدراسة وعاد منها 70 استمارة فقط.

أدوات جمع البيانات: تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام السجلات والكتب والملاحظة والاستمارة.

أهم نتائج هذه الدراسة:

_ معظم العمال أكدوا رضاهم عن العمل في مؤسسة عمر بن عمر وذلك لاقتناعهم بوظائفهم التي تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم.

_ مؤسسة عمر بن عمر توفر مناخ تنظيمي جيد يساعد العمال على تأدية وظائفهم بشكل أفضل وهذا ما أكدته دراسة ايهاب محمود عايش تحت عنوان اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي " التي خلصت أنه كلما توافرت العوامل والظروف المناسبة للعاملين كلما ارتفعت روحهم المعنوية وزاد رضاهم عن عملهم.

_ الترقية في مؤسسة عمر بن عمر تقوم على أسس موضوعية تتمثل في الاقدمية في العمل وايضا كفاءة الفرد وانجازاته التي حققها من خلال مساره الوظيفي، وبالتالي هي وسيلة تدفع العامل للتنمية الذاتية وتحمل المسؤولية.

_ يعمل مسؤول مؤسسة عمر بن عمر على وضع برامج تدريبية للعمال الزيادة انتمائهم مما ساعدهم هذا التدريب من تحسين ادائهم وهذا ما اكده فروم " أن عقد الدورات التدريبية والاشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات له أثر ملموس في تحسين الأداء، أي يعود بالنفع على الفرد والمؤسسة.

_ مؤسسة بن عمر توفر الاستقرار الوظيفي للعمال وهذا يدل على انه من الأمور الهامة التي تزيد في فعالية أداء العمال، وهذا يساهم في الاحتفاظ بالكفاءات المميزة ودفعهم الى الابداع في اعمالهم وبالتالي زيادة أرباح المنظمة

_ معظم العمال في المؤسسة أكدوا أن وسائل الإتصال تسهم الى حد كبير في تسهيل مهام العمال، من خلال تبادلهم المعلومات وإزالة أي سوء للفهم وإمكانية الاستفسار.

_ يشعر معظم عمال المؤسسة بعدالة ما يقدمونه من أعمال وما يحصلون عليه، وهذا ما أكدته نظرية "آدمز" التي خلصت أن الرضا الوظيفي يتمثل في مقدار ما يشعر به عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة المجهودات. وعلى العموم فان دراستنا تتفق بشكل واضح مع الدراسات السابقة والنظريات التي دعمنا بها موضوع بحثنا في العديد من النقاط، ولاسيما تأثير الرضا الوظيفي إيجابيا في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.

الدراسة 03:

عنوان الدراسة: دراسة رشا عبد المفتاح اتاسي بعنوان أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، دراسة حالة جمعية رعاية الطفل، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

عينة الدراسة: هم الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية (جمعية رعاية الطفل) والبالغ عددهم (200) موظف، وقم تم اختيار عينة عشوائية للموظفين عددها 76.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات.

أهم نتائج هذه الدراسة:

_ يؤثر الرضا الوظيفي بأبعاده محتوى العمل، نمط الإشراف في أداء الموظفين في مشروع الرعاية الاجتماعية في جمعية رعاية الطفل، حمص.

_ تبين من خلال متوسطات إجابات الموظفين حول كل من أبعاد الرضا الوظيفي (و(الصورة الذهنية) وجود رضا وظيفي جيد لأفراد العينة، بالإضافة لأداء وظيفي جيد، بالإضافة لرضا جيد لكل بعد على حده

_ كانت أعلى متوسطات حسابية بالنسبة لأبعاد الرضا الوظيفي لعبارات " أشعر بالفخر عند القيام بعملتي " و " أحب فعل الأشياء التي أقوم بها في العمل " مما يدل على الرضا المرتفع للموظفين عن محتوى العمل الموكل إليهم

_ فيما كانت المتوسطات الحسابية لعبارات " يلبي الأجر الذي أتقاضاه الحاجات الأساسية لي ولأسرتي " و" يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به " هي أقل متوسطات، مما يدل على انخفاض الرضا للموظفين عن قيمة رواتبهم المادية، مقارنة بالجهد المبذول، وبحاجات المعيشة الأساسية المطلوبة

_ أما بالنسبة لأداء الموظفين فقد احتلت عبارة " أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها " المرتبة الأولى بقيم المتوسطات، تليها عبارة " أنجز عملي وفق الأصول المهنية المتعارف عليها

_ إن الرضا الوظيفي عن محتوى العمل هو البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد الرضا الوظيفي في أداء الموظفين يليه الرضا عن نمط الإشراف، ومن ثم الرضا عن نظام الرواتب.

أما بالنسبة للنتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية

- 1- لا يختلف الرضا الوظيفي عن نظام الرواتب باختلاف النوع الاجتماعي. لا يختلف الرضا الوظيفي عن محتوى العمل باختلاف النوع الاجتماعي. يختلف الرضا الوظيفي عن نمط الإشراف باختلاف النوع الاجتماعي.
- 2- لا يختلف الرضا الوظيفي بأبعاده الرضا الوظيفي عن نظام الرواتب الرضا الوظيفي عن محتوى العمل الرضا الوظيفي عن نمط الإشراف باختلاف المؤهل العلمي. 78 / 78M -
- 3- لا يختلف الرضا الوظيفي بأبعاده الرضا عن نظام الرواتب الرضا عن محتوى العمل، والرضا عن نمط الإشراف باختلاف العمر.
- 4- لا يختلف أداء الموظفين باختلاف النوع الاجتماعي <>
- 5- لا يختلف أداء الموظفين باختلاف المؤهل العلمي.
- 6- لا يختلف أداء الموظفين باختلاف العمر.

الدراسة 04:

عنوان الدراسة: دراسة بن علية امين وصامت شامي أيوب بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي (2016/2017) شركة انابيب المغرب، مذكرة نيل شهادة ليسانس مهني فرع علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة.

عينة الدراسة: تم أخذ عينة عددها 40 موظف وعامل في شركة انابيب المغرب.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان والمقابلة.

أهمّ نتائج هذه الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية خلصنا إلى نتائج أهمها:

_ هناك شعور واضح لدى موظفين الشبكة بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما عندهم. _ هناك تبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين بحيث انه ظهر ذلك جليا في الرضا الذي أبداه الموظفون فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه للمؤسسة.

_ هناك شعور لدى الموظفين أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام الوظيفية بشكل عادل بينهم.

_ هناك سياسة واضحة للمؤسسة تقتضي بتوظيف أصحاب شهادات علمية في المكان المناسب للوظيفة.

_ هناك وعي في الشركة بان كل موظف لديه طموح وأهداف يسعى لتحقيقها على جميع المستويات.

_ هناك إدراك لدى الموظفين بان طبيعة الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة. _ أن لمكان العمل أهمية كبيرة بحيث أن له تأثير ايجابي أو سلبي على أداء الموظفين.

_ عدم وجود حوار أو أسلوب تواصل محدد وواضح بين الإدارة والموظفين يؤثر على الأداء الوظيفي.

_ للعامل النفسي دور كبير ومساعد في الأداء الوظيفي، حيث إننا قمنا ببحث مسألة الراحة النفسية للموظف مع زملائه في العمل، وتبين أن معظمهم له رأي واحد في ذلك

_ سياسة الرواتب والأجور المعتمدة للموظفين تعطيهم شعور بالرضا، أي انه يؤثر في الأداء الوظيفي بشكل واضح.

_ عندما يكون هناك سياسة للزيادة السنوية على الأجور والراتب للموظفين يكون هناك أثر ملحوظ على الأداء الوظيفي.

الدراسة 05:

عنوان الدراسة: دراسة حمزة حمية وعادل غربي وعبد الكريم حاج سعد بعنوان الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسة (2018_2019) دراسة حالة مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات بالمنطقة الصناعية كونين الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: قام الباحث بدراسة على جميع عمال المؤسسة محل الدراسة ، والذي بلغ عددهم 36 عامل.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

أهم نتائج هذه الدراسة:

_ تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

_ تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على "هناك رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة".

_ تم نفي صحة الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس العمر المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

عنوان الدراسة: دراسة بالخيري سهام وعشيط حنان بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية (2021_2022) دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال استراتيجية.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: في هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين بالجامعة 220 موظف

أدوات جمع البيانات: تم اختيار أداة الاستبيان في هذه الدراسة.

أهم نتائج هذه الدراسة:

_ يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي والمحرك للعناصر الإنتاجية أو الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة.

_ على الموظف دائماً أن يوازن بين البقاء في عمل لا يرضى عنه مهما اشتدت معاناته وبين الانضمام إلى معسكر البطالة وعليه أن يعلم أن تحمل المعاناة الناتجة عن عدم الرضا أخف من المشكلات التي سيترتب عليها ترك عمله والانضمام إلى معسكر البطالة وذلك لما يمارسه من آثار على توازنه البدني والنفسي واستقرار حياته الاجتماعية.

_ إنّ المحرك الأساسي لدافعية الموظف لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل محققاً لحصول الموظف على حوافز ذات قيمة بالنسبة له، أي عندما يكون الأداء هو المسار الذي يحقق له أهدافاً هامة ذات قيمة ومنفعة وتكون هذه الحالة عندما تعطى الحوافز والعوائد أجر، ومكافآت وخدمات، ومعاملة ... إلخ) بناء على ما يحققه الموظف من أدائه خاصة عند تحقيق أداء عال في ظل نظام حوافز مشروطة فتزداد إشباعاته ويزداد بالتبعية رضاه.

_ هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، لأن أثر فرص الرقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الموظف.

_ الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا وأن توفره لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الإستياء من أن تستحوذ على الموظف، وبالتالي توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل. والعكس بالعكس فالأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية.

عنوان الدراسة: دراسة مزوني محمد بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين (2021_2022) دراسة حالة في مؤسسة المجمع الصناعي للورق والسيليلوز بسعيدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: تم إجراء الدراسة في مؤسسة المجمع الصناعي للورق والسيليلوز بسعيدة لعينة بلغ عددها 70 موظف.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام أداة الاستبيان في هذه الدراسة.

أهم نتائج هذه الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة.

- إن رضا العاملين عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته.

- يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين باستخدام طريقتين هما: المقاييس الموضوعية التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل) حوادث العمل التغيب عن العمل، دوران العمل (...). والمقاييس الذاتية التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) وهذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين الموضوعيتها ودقة نتائجها. - هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، لأن أثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الموظف. - إن المحرك

الأساسي لدافعية الموظف لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل وحصوله على حوافز ذات قيمة بالنسبة له.

- بعد مفهوم أداء العاملين مفهوم هام وجوهري بالنسبة للمنظمة والفرد نظرا لتعدد أبعاده واشتماله على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل، فهو يمثل ذلك النشاط المستمر والشامل الذي يعكس نجاح المنظمة واستمرارها و نجاح الفرد.

- يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد.

- عملية تقييم الأداء تتم بصفة دورية اعتمادا على جملة من المعايير الموضوعية والمحددة مسبقا.

- توجد معايير عديدة التقييم أداء العاملين يقارن بها أدائهم الفعلي وهي نوعان، النوع الأول يتمثل في العناصر والتي تشمل الخصائص والسمات والإمكانيات والقدرات الخ والتي يجب أن يتحلى بها الموظف في عمله وسلوكه لأداء عمل ناجح، والنوع الثاني هو معدلات الأداء والتي يتم بواسطتها مقارنة العمل المنجز للعامل الموظف مع المعدل المحدد وتكون من خلال الكمية النوعية، الوقت التكلفة.

الدراسة 08:

عنوان الدراسة: دراسة جامع إيمان ومغلاوي نسرین بعنوان أثر الرضا الوظيفي في تحسين الأداء داخل المؤسسة (2019_2020) دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر ميلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: في هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية والتي بلغ حجمها 40 عاملا.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام أداة الاستبيان في هذه الدراسة.

أهم نتائج هذه الدراسة:

- ليس هناك اتفاق بين الباحثين والدارسين الموضوع الرضا الوظيفي على تعريف واحد موحد، ولا على الأبعاد المكونة لهذا المفهوم ناهيك عن نماذج تطبيقه داخل المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة

- هناك تداخل بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد التسويق الداخلي ولكن بكل عام يركز الرضا الوظيفي على الجانب النفسي والإنساني للعاملين ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم والعمل على إشباعها.

- الرضا الوظيفي يعتمد على منظور التسويق الداخلي) ظروف العمل التدريب والتمكين الأجر والتحفيز ... إلخ) من أجل خلق الرضا لدى العاملين والمساهمة في تحسين أدائهم، ومن ثم تقديم خدمات بجودة أفضل لكسب رضا العميل و تحقيق أهداف المؤسسة.

- رغم تعدد الدراسات التي تتحدث عن الرضا الوظيفي، إلا أنه هناك نقص كبير في النماذج النظرية التي توضح كيفية تطبيق أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة

- الأداء هو ما يصدر من العامل أثناء قيامه بعمله من أجل تحقيق متطلبات الوظيفة التي يشغلها مقابل ما يحصل عليه من عائد مادي ومعنوي وكلمة أداء تشمل كل من عنصري الفعالية والكفاءة، حيث عن طريقهما تصل المؤسسة إلى أهدافها

الدراسة 09:

عنوان الدراسة: دراسة لروى أمال بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين (2018_2019) دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية في هذه الدراسة والتي بلغ حجمها 95 عاملا.

أدوات جمع البيانات: تم اختيار الاستبيان في هذه الدراسة كوسيلة لجمع البيانات.

أهم نتائج هذه الدراسة:

- يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي والمحرك للعناصر الإنتاجية وأساس نجاح أو فشل نشاط المؤسسة.

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

- على الموظف أن يوازن بين البقاء في عمل هو غير راض عنه وبين شبح البطالة، وأن يعلم أن تحمل المعانات الناتجة عن عدم الرضا أخف من معانات البطالة وما سيترتب عنها من آثار نفسية واستقرار حياته الاجتماعية.

- الأجر لا يمثل مصدر اشباع إلا للحاجات الدنيا وأن توفره لا يسبب الرضا وإنما يمنع مشاعر الاستياء من أن يستحوذ على العامل، وبالتالي توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي والعكس، فالأجر وسيلة لاشباع الحاجات الاجتماعية.

- يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة.

- إن رضا العاملين عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته.

-يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين باستخدام طريقتين هما: المقاييس الموضوعية التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل) حوادث العمل التغيب عن العمل، دوران العمل (...). والمقاييس الذاتية التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) وهذه الأخيرة أكثر قبولاً واستخداماً بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها.

-هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، لأن أثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الموظف

-إن المحرك الأساسي لدافعية الموظف لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل وحصوله على حوافز ذات قيمة بالنسبة له. يعد مفهوم أداء العاملين مفهوم هام وجوهري بالنسبة للمنظمة والفرد نظراً لتعدد أبعاده واشتماله على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل، فهو يمثل ذلك النشاط المستمر و الشامل الذي يعكس نجاح المنظمة واستمرارها و نجاح الفرد. يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد عملية تقييم الأداء تتم بصفة دورية اعتماداً على جملة من المعايير الموضوعية والمحددة مسبقاً.

- توجد معايير عديدة لتقييم أداء العاملين يقارن بها أدائهم الفعلي وهي نوعان، النوع الأول يتمثل في العناصر والتي تشمل الخصائص والسمات والامكانيات والقدرات الخ والتي يجب أن يتحلى بها الموظف في عمله وسلوكه لأداء عمل ناجح، والنوع الثاني هو معدلات الأداء والتي يتم بواسطتها مقارنة العمل المنجز للعامل الموظف مع المعدل المحدد وتكون من خلال الكمية النوعية، الوقت التكلفة.

عنوان الدراسة: دراسة حساني مسعود بعنوان علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مدراء مؤسسات ومنشآت قطاع الشباب والرياضة (2019_2020) دراسة ميدانية على مستوى قطاع الشباب والرياضة لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية تخصص الإدارة والتسيير الإداري.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

عينة الدراسة: تم اختيار العينة بأسلوب الحصر الشامل وهو الحصول على البيانات المطلوبة من جميع أفراد المجتمع وتمثلت في 74 مدير.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

أهم نتائج هذه الدراسة:

- أكدت الدراسة أن محيط العمل في قطاع الشباب والرياضة مناسب لأداء العمل، كما تتيح الوظيفة فرصة للمدراء في اكتساب مهارات جديدة والإبداع في العمل مع تطبيق أفكارهم الشخصية.
- أكدت الدراسة أن المدراء يشكون من قلة توفر الوسائل والإمكانيات الخاصة بأداء العمل، وقلة اليد العاملة داخل بعض المؤسسات مما يستدعي بعض المدراء للقيام بمهام خارج مهامهم الرسمية.
- أكدت الدراسة عدم رضا المدراء عن الراتب الشهري، وهو لا يتناسب مع الاحتياجات الضرورية للحياة، مقارنة بالجهد المبذول في العمل أو بما يتقاضاه زملائهم خارج قطاع الشباب والرياضة.
- أكدت الدراسة عدم رضا المدراء عن الحوافز في قطاع الشباب والرياضة، وقلة حصولهم على مزايا مادية ومعنوية، مع عدم ضمان تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين في قطاع الشباب والرياضة.

-أكدت الدراسة رضا المدراء عن تفهم الإدارة لظروف واحتياجات العمال، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة أو المنشأة، وتقدير الإدارة الأعمال وإبداعات وجهود الموظفين في القطاع، حيث طريقة توجيه المدير الولائي أو المفتش مشجعة، ويتم تقبل النقد من طرف بقية الموظفين بكل روح رياضية.

الدراسة 11:

عنوان الدراسة: دراسة روييح مريم بعنوان الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستوى أداء العمال بالمؤسسة (2019_2020) دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب غرداية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من العمال بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية ل 60 عامل.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام المقابلة والملاحظة والاستمارة الالكترونية كأدوات لجمع البيانات.

أهم نتائج هذه الدراسة:

-إنّ الحصول على المكافآت والعلاوات حسنت من أداء الفاعلين، وان الحصول على رواتب اعلى تحسن من مستوى أدائهم كما ان وجود تأمين صحي في المؤسسة يحسن أيضا من مستواهم، لذا نرى ان التحفيزات المادية التي تقدمها المؤسسة لفاعليها تحسن من مستوى أدائهم وقد لاقت تقبل فاعليها.

-إنّ رضا الفاعلين على درجة الحرارة في مكان العمل قد حسنت من مستوى أدائهم، وان شدة الإضاءة في مكان العمل حسنت من مستوى أدائهم لذا نتوصل في الأخير أن رضا الفاعلين على الظروف البيئية من حرارة وإضاءة المعمول بها في المؤسسة تحسن من مستوى أداء الفاعلين.

ولهذا خلصنا في الأخير ان نتائج التحقيق الميداني للفرضية الرئيسية والمتمثلة في للرضا الوظيفي دور في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب " بحيث تبين أن كلا من الحوافز المادية والظروف البيئية علاقة بتحسين أداء العمال بالمؤسسة

التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي:

يستعين الباحث في دراسته على دراسات وبحوث سابقة مرتبطة أو مشابهة لدراسته، وهذا من أجل تناسق البحوث فيما بينها في معالجة موضوع ما، دون تكرار البحث وكذلك الانطلاق مما توصل إليه الباحثون السابقون في تعزيز الأفكار، والحصول على نتائج جديدة تحاكي الواقع والزمان والمكان والمتغيرات المختلفة للدراسة، ونجد أن موضوع الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من المواضيع الهامة التي تناولها عدد كبير من الباحثين، لكن اختلف نوع الميادين الخاصة بالدراسة وتتنوع المتغيرات المتعلقة بهما، ويعود ذلك الاختلاف إلى مجال التخصص، وحجم مجتمع البحث، وطبيعة العينة.

من حيث الأهداف: كان هناك تشابه الأهداف في الدراسات السابقة وأغلبها هدف إلى :

_ التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي.

_ التعرف على مستوى الرضا داخل المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة.

_ الخروج بتوصيات تساعد وتساهم في تعزيز ورفع مستوى الرضا.

من حيث حجم العينة: اختلف حجم العينة من دراسة إلى أخرى، حيث ان اغلب الدراسات اختارت عينة عشوائية وتمثلت تقريبا %25 من مجتمع العينة بإستثناء دراستين استعملوا أسلوب الحصر الشامل دراسة حساني مسعود (2019-2020) ودراسة حمزة حمية وعادل غربي وعبد الكريم حاج سعيد (2018-2019).

من حيث طبيعة العينة: كانت طبيعة العينة للدراسات السابقة اغلبها من الميدان التربوي والصناعي.

من حيث مكان التطبيق: أجريت اغلب الدراسات في الجزائر (9)دراسات ودراستين عربيتين واحدة من سوريا والأخرى من المغرب والتي نشرت في الفترة الممتدة من 2016 إلى 2023 وهذا يدل على تنوعها الزماني والمكاني.

من حيث أدوات جمع البيانات: لقد استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات بإستثناء دراسة أيوب بن دلالة ولبييض خيرة (2018-2019) ودراسة رويح مريم (-2020 2019) حيث استعملوا الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

من حيث النتائج: توصلت اغلب الدراسات إلى نفس النتائج والتي تمثلت في أن الرضا الوظيفي من اهم الوسائل لرفع مستوى الأداء كما ونوعا كما يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة، ويعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث يعتبر المتغير الأساسي والمحرك للعناصر الإنتاجية أو الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أي منظمة، وايضاً جاء في النتائج ان للعامل النفسي دور كبير ومساعد في الأداء والأجور الرواتب ونمط الاشراف الكافية تعطيهم شعور بالرضا.

الجانب

النظري

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد:

أصبح الرضا الوظيفي من اهم المساعي التي تسعى اليها المؤسسات الحديثة حيث يعتبر من أهم الآليات التي تحقق الاستقرار والانتماء داخل المؤسسة فهو شعور داخلي يظهر في سلوك العامل، حيث ان مساهمة المورد البشري في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها يختلف باختلاف الحالة التي

يكون عليها المورد ,فكلما توفر الاهتمام به وحقق له نوع من الرضا كلما زاد حماسه للعمل وزاد إقباله عليه وارتفعت معنوياته واتجاهاته لوظيفته ومنظّمته فيرتفع بذلك أدائه وانتاجيته والعكس صحيح.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى المداخل النظرية للرضا الوظيفي من خلال التفصيل فيه إلى مجموعة من العناصر، حيث تحدثنا في البداية عن مفهوم وأهمية وخصائص الرضا، ثم تناولنا أبعاد وأنواع الرضا والعوامل المؤثرة فيه، ثم ذكرنا أيضاً أهمية وأهداف وطرق قياس الرضا، وفي الأخير تكلمنا عن بعض النظريات التي تتحدث عنه.

1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث إن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل. وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال: إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته (عبد اللطيف عمر، 2015، ص10).

والرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة.

وأخيراً يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس مدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله (البارودي، 2015، ص40).

2/. أهمية الرضا الوظيفي:

تبرز أهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان العاملون راضين كلياً عن عملهم فإن ذلك سوف يؤدي إلى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الأجور أو الحوافز التي تقدمها المنظمة، وبالمقابل إذا كان العاملون غير راضين فإن ذلك يسهم في تغييبهم عن العمل وكثرة حوادث العمل والتأخير والانتقال إلى منظمات أخرى، لذا يمكن تحديد الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي بالآتي:

إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل،

إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في منظماتهم . هناك علاقة طردية وثيقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية.

كما أنّ زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء مرتفع لأن هناك علاقة طردية بين الرضا والأداء حيث كلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء (علي محمود، 2018، ص15).

3/ خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1- تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالباً ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم. (محمد، 2018، ص40).

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة الأخرى بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى كما أنه ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لإختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم" (محمد، 2018، ص41).

4/أنواع الرضا الوظيفي:

ينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين:

1- الرضا العام: ويعرف على إنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فهل هو راض أم غير راض هكذا على الإطلاق، والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، ومن بين البحوث الرائدة في هذا المجال ما توصلت إليه دراسات بورتر ولاولر.

ويمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي:

الرضا العام = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية. (عبد الحلیم، 2017، ص177)

2- الرضا النوعي: وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الأخرى، كأن يرضى بالعائد المادي في حين يكون غير راض عن نوعية الإشراف.

وعلى الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين إلا أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام و الرضا النوعي، بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى.

ويثبت فروم أن ارتباط درجات الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل ببعضها قد يرجع إلى أن العمل الذي يعطي ميزات معينة في جانب معين يعطي ميزات أخرى في جوانب أخرى، فالإشباع التي تتيحها الوظائف العليا من حيث الأجر الأعلى، ظروف العمل الأفضل، محتوى العمل الأكثر إثارة، تعتبر أكبر من تلك التي توفرها الوظائف الأدنى في المنظمة ومنه فدرجة رضا الأشخاص ممن يعملون في مستويات وظيفية مختلفة عن جانب معين من جوانب العمل تميل إلى التوافق مع درجة

رضاهم عن الجوانب الأخرى وقد أكد هذا الأمر تجريبيا دراسات بورتر ولولر.(عبد الحليم،2016،ص178).

5/ مظاهر الرضا وعدم الرضا:

أ/ مظاهر الرضا الوظيفي: تتمثل مظاهر الرضا الوظيفي في عدة جوانب يمكن ذكر أبرزها:

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل.
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية ايجابيا.
- الشعور بالانتماء الوظيفي وكذا الولاء لمجموعة العمل.
- ارتفاع الإنتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل.
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة.
- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير.
- الشعور بالواقعية والتفائل الدائم.
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.
- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة.
- تقليل ظاهرتي التغيب ودوران العمل.
- زيادة الاستقرار التنظيمي.
- زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب.(محمد،2018،ص72)

ب/ مظاهر عدم الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم

مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معا، وهناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها:

- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف.

- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية.
- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.
- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر.
- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب.
- كثرة الشكاوى والتمرد والمشغبة.
- سوء التكيف والإحباط.
- الضجر والملل والشعور بالروتين.
- العلاقة السيئة مع الإدارة والزملاء.
- عدم الشعور بالانتماء للمنظمة.
- تشويه صورة المنظمة في المجتمع. (محمد، 2018، ص173)

6/ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يأتي رضا الشخص عن عمله نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها من الصعب عزلها عن بعضها بدرجة تامة، كما أن أهمية هذه العوامل المختلفة تتغير من موقف لآخر، ولذلك سنعرض لأهم العوامل وأشهرها وأكثرها استعمالاً في البحوث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

1/ العوامل الشخصية: أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم هذه العوامل:

أ/ السن: أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العاملين حين توصل تيرنر Turner إلى كون مستوى الرضا يزداد ما بين سن 29 إلى 49 سنة ثم يبدأ في الانحدار، فكلما زاد عمر الشخص كلما قل معدل تركه لعمله وقل معدل غيابه، كلما زاد العمر زاد الرضا، ما لم يشعر الشخص بتقدم وتطور الأساليب الفنية والتكنولوجية للعمل في بعض الوظائف، مقارنة بمهاراته وغالبا ما ينحدر مستوى الرضا في الخمس سنوات قبل التقاعد نظرا لجمود فرص تحقيق الذات في هذه السن.

كما أثبتت دراسات أخرى أن نسب عدم الرضا تكون مرتفعة لدى فئة الشباب نظرا لارتفاع مستوى الطموح لديهم، بينما أعلى نسب الرضا الوظيفي تكون لدى فئة كبار السن نتيجة تكيفهم مع منصبهم وتعلقهم النفسي به.

ب/ الجنس: تشير معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا الوظيفي، ففي إحدى الدراسات الخاصة بالموظفين و الموظفين شملت 635 شخصا، وجد أن 55% من الرجال و 35% من النساء لا يرضون عن عملهم، وهذا الفرق يمكن إرجاعه إلى أن مطامح النساء وحاجاتهن المالية أقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت، تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير على رضاهم الوظيفي.

ج/المستوى التعليمي: يعتبر المستوى التعليمي كمؤشر جيد لتحقيق درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج مستقبلا وما يقابل ذلك من حوافز تمكن من تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي.(عبد الحليم،2016،ص181)

فقد بينت إحدى الدراسات التي أجريت على الموظفين أن الأشخاص الذين لم يكملوا مرحلة التعليم الثانوي كانوا أكثر رضا من الذين أتموا تعليمهم الجامعي وأرجعت ذلك إلى كون مستوى الطموح أعلى لدى فئة الجامعيين مقارنة بغير الجامعيين نتيجة التباين بين ما يطمحون إليه وبين ما يتحصلون عليه في أرض الواقع.

د/ الحالة العائلية: أثبتت الدراسات أن الشخص المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل ترك للخدمة بالمقارنة مع الشخص الأعزب، وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة للرجل عنها بالنسبة للمرأة، حيث أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل، وذلك للعناية بالأطفال أو مواجهة التزامات الأسرة والمنزل.(عبد الحليم،2016،ص182)

كما أنه كلما ازداد عدد الأفراد الذين يعيّلهم الموظف كان رضاؤه عن العمل أقل، وربما كان الضغط الذي يعانيه لأعبائه المالية الكثيرة السبب في عدم رضاه عن عمله.

هـ/الأقدمية في العمل: للأقدمية في العمل تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، ذلك إذا كانت تشير إلى زيادة خدمة ومعارف ومهارات الشخص بالشكل الذي يساعده على التكيف مع عمله والارتباط النفسي به فقد بينت كثير من البحوث أن الرضا الوظيفي يكون غالبا نسبيا في البداية ثم ينحط بالتدرج عند السنة الخامسة والثامنة ثم يبدأ في الارتفاع مرة أخرى كلما ازدادت المدة التي أمضاها الشخص في العمل وتكون الروح المعنوية عند ذروتها بعد عشرين سنة. (عبد الحليم، 2016، ص183)

2/ العوامل التنظيمية: وهي العوامل المتعلقة بعمل المنظمة وتشمل:

أ/ الحوافز: وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لتحقيق درجات الرضا والاشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الاعمال المكلفين بها وتشمل الاجر، المكافآت التشجيعية الترقية.

ب/ نمط الإشراف: معظم الدراسات التي اجريت في هذا المجال اكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الاشراف ورضا العاملين، وان معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم، حيث يرى (Fillippo) ان عدم وجود الاشراف الجيد يؤدي الى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

ج/ قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر العامل بانه يعمل من اجل اهداف ذات قيمة او نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك اثر لا يمكن انكاره على الرضا الوظيفي لانه يعمل من اجل شئ يستحق الجهد .

ظروف العمل المادية: اثبتت تجارب التون مايو وهاوثورن بان للمحيط المادي تأثير على سلوك العامل، وتتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل ..

د/ التدوير الوظيفي: يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمرار او بشكل منتظم من وظيفي لآخرى، ويستخدم لغرض التدريب في اكثر الاحيان، كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله، لانها تؤدي الى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم، مما يؤدي الى زيادة رضاهم الوظيفي. (علي محمود، 2018، ص16).

7/ طرق قياس الرضا الوظيفي:

المقاييس الموضوعية لقياس الرضا: وهي المقاييس التي تستخدم مؤشرا الغياب والعمل في التنبؤ بدرجة الرضا العاملين على أساس أن الغياب أو ترك العمل بصفة نهائية يجسد درجة نفور العامل وعدم رضاه عن عمله، وهناك دراسات تجريبية أثبتت وجود علاقة عكسية بين الرضا ومتغيرات الغياب وترك العمل، وبالتالي يكون كمقياسين موضوعيين لأن الباحث لا يتدخل في تصميمهما أو التحكم فيهما. (عبد الحليم، 2016، ص199).

الغياب: يعرف الغياب على أنه الحالة التي لا يتقدم فيها العامل لعمله بمبرر أو بدونه، ومعدل غياب العامل في المنظمة يعتبر مؤشر يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، وبالتالي فالعامل الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل وأكثر حرصا على الحضور عكس عامل آخر يشعر بالاستياء تجاه عمله وبالتالي فهو يلجأ للتغيب للتخلص من الضغوطات التي يجدها في عمله، إلا أن هناك حالات غياب لا يمكن تجنبها مثل حالات المرض أو التعرض لحوادث طارئة. مجموع أيام التغيب للأفراد هي مجموع تغيب كل الأفراد العاملين.

عدد أيام العمل: هي كل أيام العمل الخاصة بالمؤسسة باستثناء العطل الأسبوعية والرسمية.

متوسط عدد الأفراد هو متوسط عدد الأفراد في أول الفترة وفي آخرها، وتستطيع المؤسسات الحصول على البيانات المتعلقة بمعدلات الغياب في أوساط العمال بإجراء مقارنات بينها خلال فترات زمنية متباينة، وبناءا على نتائج هذه المقارنات يمكن التعرف على معدلات الغياب الأعلى وفي أي مواقع المؤسسة وبالتالي تحديد مواقع الرضا وعدم الرضا.

ب-ترك العمل: إن بقاء الفرد واستمراره في عمله بمنظمة معينة يعد مؤشرا لرضا هذا العامل عن عمله، وتعلقه بها عكس ما يشير إليه ترك العمل وتقديم الاستقالة وتعتبر البيانات المتعلقة بترك العمل ذات أهمية في تقييم فعالية مختلف برامج العمل من حيث تأثيرها على الرضا، ويقصد بترك العمل أو

دوران العمل كل حركة عمالية التحقت أو خرجت من المؤسسة خلال فترة زمنية معينة عادة ما تحدد بنسبة، وتحسب معدلات ترك العمل من خلال المعادلة التالية:

مما سبق يتبين لنا أن بقاء الفرد في مؤسسته دليل على ارتباطه القوي ورضاه عن وظيفته حيث يصبح أكثر انتظاماً في عمله، لكن قياس نسبة الغياب وترك العمل لا يمكن تعميمه على كل الحالات، ذلك أن معدلات الغياب وترك العمل تنبئ إلى وجود مشكلات وعوائق دون تحليل أسبابها وتقديم وسائل علاجها إضافة إلى تداخل العوامل المسببة للغياب وترك العمل. (عبد الحليم، 2016، ص201)

المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي :

1_ المقاييس الرتبية والاستبيانات ذات المقاييس المقننة: وهي أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء ومن أهم المقاييس المستعملة ما يلي:

***الاستبانة الوصفية للوظيفة (Job Descriptive Index):** صممه كل من لاروش و فياتور وتقيس معدلات الرضا لخمس جوانب مختلفة للوظيفة وهي الوظيفة نفسها، الأجر، فرص الترقية الإشراف الزملاء، وضمن كل بعد من هذه الأبعاد قائمة بكلمات أو جمل صغيرة على العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة تصف الوظيفة أم لا، باستخدام إجابات من نوع الإثبات أو النفي أو عدم المعرفة، ولكل جملة أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستويات الرضا الوظيفي عن كل بعد أو جانب.

***استبانة ميونيسا لقياس الرضا الوظيفي (Minnesota Satisfaction Questionnaire):**

وضع هذا الاستبيان أساتذة من جامعة مينوستا بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1962 ، وهي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إما راضيين أو غير راضيين عن جوانب مختلفة عن عملهم كالأجر، فرص الترقية.. وهاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة ومختلفة من الرضا عن العمل، وهناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدد من جوانب العمل مثل

قائمة استقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر العلاوات، زيادة الأجر، المزايا الإضافية، وإدارة نظام الأجور، ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمس مستويات موافق بشدة موافق غير متأكد معارض معارض بشدة.

ب - أسلوب الأحداث الحرجة: وهو أسلوب يعرف بطريقة القصة لهيرزبيرج يتم من خلال قياس وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدمه، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد المواقف في العمل تعرضوا فيها لمعاملة سيئة من المشرف، أو يمتدحون المسرف المعاملته الطيبة يظهر أن نمط الاشراف يلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

ت - المقابلات الشخصية: تكون المقابلة فردية أو جماعية، وذلك باستجواب الأفراد العاملين والتعرف على جوانب الرضا عن العمل أو عدمه، وقد تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية وهي أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية، ونقل فعاليتها في المنظمات الكبيرة، لأن الأفراد في الغالب يخشون الإفصاح على أمور قد تضر بمصالحهم، خاصة اذا تعارضت تلك الأمور مع توجهات ومصالح المنظمة. (لوري، 2019، ص40)

8/ نظريات الرضا الوظيفي: تعددت نظريات الرضا الوظيفي، وتدرجت من نظريات كانت تعتبر العامل اركية إلى نظريات بدأت تبحث عن حاجات العامل وتسعى إلى إشباعها، ومن أهم هذه النظريات:

1/ نظريتي (x)(y) لدوجلاس ماكريجور:

لقد وضع العالم الأمريكي دوجلاس ماكريجور " أنماط مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وان هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية والإنجاز لدى العاملين أطلق على أحدهما نظرية (x) والثانية نظرية (y).

أ: نظرية (x)(Theory): وهذه النظرية تقوم على مجموعة اقتراحات أهمها:

- 1- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل .
- 2- الإنسان خامل لا يريد تحمل مسؤولية في العمل .
- 3- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده ويوجهه ويشرح له ماذا يعمل .
- 4-العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- 5- لابد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل
- 6- الأجر والمزايا المادية الأخرى هي أهم حوافز العمل.

وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري وجعلت التهديد والإشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه السياسة وضعت لتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ونفت تلك الصفات التي تم إلصاقها بالبشرية وجاءت بأن هذه الصفات لم تكن من صفات البشر الموروثة ولا من طبائعه، بل أنها أهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري. ومن هنا فالعمالة المؤقتة كأفراد إذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى انتماءهم للعمل

بل وللمؤسسة التي يعملون بها ويصبحون أدوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يراد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل ويستفاد من طاقتهم وأفكارهم بما يعود بالنفع عليهم وعلى الأنساق الأخرى التي يتعاملون معها. (محمد رجب بهنسي، 2011، ص49).

ب: نظرية (y)theory: هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني وهذه الافتراضات.

1- أن الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شئ طبيعي كاللعب والراحة. 2- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي التزم بها.

3- أن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولها.

4- يعمل الإنسان أملاً في الحصول على المكافآت لا خوفاً من العقاب وإن كان أهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي، وإشباع حاجة تحقيق الذات.

وبالنظر إلى هذه النظرية (Y) والافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظرية السابقة (X) وذلك لأن نظرية (Y) ترى أن الأفراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها وأكثر انتماء للعمل وللمؤسسة وهذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل وعلى العمل وعلى المؤسسة بل وعلى المجتمع كله. (محمد رجب بهنسي، 2011، ص50).

2/ - النظرية التقليدية (نظرية الإدارة العلمية):

صاحب هذه النظرية هو فردريك تايلور الذي حاول في دراسته تحديد الأسس العلمية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج في وقت أقل وبجهد معقول، فقد كان من أوائل المهتمين بدراسة السلوك الإنساني في العمل (العديلي، ١٩٨٤م: ٣٠)، حيث تبني هو وإتباعه تقرير الأجور الأساسية والإضافية على نوع العمل المطلوب ومستويات أدائه، والزيادة التي يمكن أن يحققها العامل، فإذا زادت الإنتاجية أمكن لكل من الإدارة والعاملين أن يجنوا الفوائد فيحصل الطرف الأول على مزيد من الأرباح، ويحصل الطرف الآخر على مزيد من الأجور، ويرى الحيدر ان تايلور بني نظريته الدوافع مع الإدارة على أساس مادي بحت، وكان الافتراض الذي اعتمدت عليه هذه النظرية هو أن العاملين يقدرون الحوافز المادية أكثر من غيرها، وهم مستعدون للعمل بجد للحصول على المكافآت المالية إذ أنهم يعطون المال أهمية أكثر من المكافآت الأخرى، إذ ترى هذه النظرية انه كلما ازداد اجر العامل ازداد الرضا الوظيفي وتحسن الأداء.

3/ نظرية العلاقات الإنسانية:

وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري واعتبرته أهم العناصر، والإنسان كمدخل معقد له تأثيره على الأداء المنظمي وان دوافع العمل لا تنحصر حول الأجور والمكافآت المادية فحسب، لكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها احترام النفس، وتأكيد الذات واحترام الآخرين، وان الإنسان لا يمكن التعامل معه كالة بل انه يتأثر بالجماعات وسلوكياتهم التي يتفاعل معها وان الاتحاد الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تلبية حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير الانتاجية الليمون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذي يفضي إلي زيادة الإنتاجية. (سعد الرحيلي، 2016، ص651).

4/ نظرية (ما كلانيد) في الحاجات : هذه النظرية تتجه للأبحاث التطبيقية المتعددة التي أجراها ما كلانيد فقد توصل إلى أن هناك حالات ثلاث لها تأثيراً كبيراً في تحريك سلوك العاملين في المنظمات وهذه الحاجات هي:

- (أ) الحاجة إلى الإنجاز : وهي الحاجة إلى أن يبذل الإنسان جهداً وأن يحقق إنجازات معينة.
- (ب) الحاجة إلى القوة : وهي الحاجة إلى أن يكون للإنسان سلطة ويؤثر من خلالها في الآخرين.
- (ج) الحاجة إلى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور البهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون إليها.

وتتحدد ملامح هذه النظرية فيما يلي:

- (أ) أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بدرجات متفاوتة.
- (ب) استخدام الاختيارات الإسقاطية لمعرفة قوة هذه الحاجات بعيداً عن التأثيرات الخارجية.
- (ت) الحاجة يمكن أن تعلم إذا ما وضع المتعلم في ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة.

كان اهتمام " ماكيلاند " منصباً على إيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعي للأفراد وبين حالات المنظمة التي يعملون بها. (رجب بهنسي، 2011، ص51).

ومن هذه النظرية يمكن استنتاج أن إدراك الحاجات الثلاثة يعتبر عاملاً هاماً في مساعدة الأفراد نحو تحقيق الأهداف المطلوبة ولو استخدمت هذه النظرية مع العمالة المؤقتة وأدركوا هذه الحاجات قد يجعلهم أكثر قدرة على إنجاز المهام أو الأعمال المكلفون بها وأكثر قدرة على العطاء والانتماء وتكوين العلاقات الطيبة بما يعود على العمل والمؤسسة بالنفع سواء كانت هذه العلاقات رسمية أو غير رسمية طالما لم تؤثر بشكل سلبي على العمل بالمؤسسة.

5/ نظرية هيرزبرج: قدم هيرز برج نظريته في الدافعية والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين وتقوم النظرية على العاملين التاليين:

(أ) عوامل الرضا (العوامل الدافعية).

(ب) العوامل الوقائية.

واعتمد هذه النظرية على نظرية الحاجات الماسلو" كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا وتقوم فكرة النظرية وفقاً لما يلي:

(أ)العوامل الدافعية : (الإنجاز - المسؤولية - النمو - الترقى - العمل ذاته) وهي ضرورية لحدوث الرضا لكن ونقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا.

(ب) العوامل الوقائية: (الأجر، العلاقات الشخصية، السياسات الإدارية، ظروف العمل الحالة الاجتماعية، استقرار العمل عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد) توافرها لا يؤدي إلى الرضا ولكن نقصها يؤدي إلى حدوث عدم الرضا.

ووفقاً لهذه النظرية في مجال العمالة المؤقتة نجد أن العوامل الدافعية إن وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية ، وكذلك أوضحت أن المكافآت تدفع للعاملين من أجل زيادة دافعهم للعمل والإنجاز بالتالي سوف يكون عندهم رضا وظيفي إيجابي للعمل وللمكان الذي يعملون به وتزداد مستويات أدائهم وإنجازهم للمهام المطلوبة منهم.(رجب بهنسي،2011،ص52).

6/ نظرية التوقع: أن أكثر النماذج قبولاً وشيوعاً للدافعية هو نموذج أو نظرية التوقع ، والذي طوره فكتور فروم ، والذي وسع وصقل فيما بعد من قبل بورتير ولوير . وجوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة الدافع إي أن العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج، وبمعنى آخر يذهب فروم إلى أن الدافعية

هي نتائج لرغبة الإنسان شيء ما، وتقديره لاحتمال أن عملا ما (سلوكا ما) سيحقق له ما يريد، كما أن هذه النظرية تقوم على افتراض مفاده أن سلوك الفرد مبني على عملية التحليل والمفاضلة بين البدائل المتاحة للقيام بسلوك معين متوقع أن يحقق له أكثر الفوائد ويجنبه أكثر الصعوبات، وهنا يتأثر الفرد بالبيئة المرتبطة بالعمل والبيئة الخارجية، ويختار سلوكاً يتوافق مع درجة رضاه من عمله. وتتخلص هذه النظرية في أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بهذا السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة للسلوك ذات أهمية أو قيمة عالية بالنسبة للفرد. (سعد الرحيلي، 2016، ص655).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الرضا الوظيفي حيث تباينت التعاريف المقدمة له حسب وجهات نظر العلماء والباحثين، فبينت ان الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر وشعور الفرد بالسعادة والقبول اتجاه وظيفته ودرجة اشباعه لاحتياجاته الأساسية، ثم إن رضا العامل عامل مهم بنسبة للمؤسسة فرضاه هو نجاح لها كونه المورد الأول التي تهتم به والذي يحقق لها أهدافها المسطرة، وبالتالي ظهر لنا وجود علاقة قوية وطريفة بين كل من الرضا الوظيفي والإنتاج فكلما كان الرضا عالي كان الإنتاج عالي،بعدها ذكرنا مجموعة من خصائص للرضا التي يتميز بها كل فرد أو مؤسسة فيختلف الرضا من شخص لآخر ومن مؤسسة لأخرى ويختلف باختلاف طرق تحقيقه، وعرضنا أنواعه ومظاهر الرضا الوظيفي والتي تؤثر وتتعرض على الإنتاجية لدى العامل بطريقة إيجابية، إلا أن هناك مظاهر أخرى لعدم الرضا الوظيفي وهي بدورها تمثل أبعاد سلبية تؤثر على الإنتاجية، وفي الأخير تم التطرق إلى بعض النظريات التي قامت بتفسير الرضا الوظيفي حيث تساعد هذه النظريات في فهم وتحليل متغيرات موضوع الدراسة.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد:

تطورت فكرة الأداء وزاد اهتمام المؤسسات بها، حيث يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل في البحوث والدراسات الادارية بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص، فأصبح يعتبر الأداء الوظيفي المحور الرئيسي الذي تنصب فيه جهود المدراء كونه يشكل بامتياز جميع أهداف المنظمة.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى ماهية الأداء والأداء الوظيفي من خلال تعريفه وذكر أهميته ومعرفة أنواعه ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه، كما سنتطرق ايضاً إلى عملية تقييم اداء الافراد العاملين القائمين على هذه العملية وكذلك ابراز طرق تقييم الأداء.

1/ مفهوم الأداء:

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ، ولهذا سوف نحاول من خلال إعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية توضيح هذا المفهوم

أ/المعنى اللغوي: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله.

الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.

ب/المعنى الاصطلاحي:

تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها :

- الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.
- ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.
- الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية.
- الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.من هذا التعريف يمكننا أن نقول أن الأداء ما هو إلا نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي: القدرات وإدراك الدور، والقيام بالمهام. (بوعطيط،2009،ص72).

2/ أهمية الأداء:

يمكن القول إن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء، والنمو، والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحيانا إلى تصفية المنظمة.

وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية، فإنها تعطي اهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة للوصول من خلالها إلى المزايا الهامة المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعارهم بالعدالة، ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية كالتوظيف والتدريب والمتابعة.

وتتبلور أهمية الأداء فيما يلي:

- 1- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- 2- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 3- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم. (الفروخ، 2010، ص45)

3./ مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي مصطلح متعدد المكونات، وعلى مستوى الأساس يمكن تمييز الجانب العملياتي له على اعتبار انه مجموعة عمليات سلوكية وظيفية تؤدي إلى نتيجة متوقعة، ويشير السلوك هنا إلى التصرف الذي يظهره الفرد لإنجاز العمل.

كما يرى thomas Gilber بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز معا، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.

حدد Robbin وآخرون ثلاثة أنواع للسلوك التي تشكل الأداء الوظيفي: الأول هو أداء المهام والمقصود به أداء الواجبات والمسؤوليات التي تساهم في إنتاج سلعة أو خدمة أو مهام إدارية. النوع الثاني هو المواطنة ويعبر عنها بالإجراءات التي تساهم في بناء البيئة النفسية للمؤسسة، مثل مساعدة الآخرين عند الحاجة ودون أمر من المسؤولين، ودعم الأهداف التنظيمية، ومعاملة زملاء العمل باحترام. النوع الثالث هو السلوك السلبي على الذي يؤدي إلى إنتاجية معاكسة وهو عبارة عن الأفعال التي تضر بنشاط المؤسسة، وتشمل هذه الأفعال سرقة ممتلكات المؤسسة وإتلافها، والتصرف بخشونة تجاه العمال.

والأداء ليس مجرد ظاهرة فردية، كون الفرد لا يعمل بمعزل عن الجماعة أو عن المؤسسة كما تشير التعاريف السابقة الذكر، فهو أيضا له ارتباط بأداء المجموعة والمؤسسة ككل، و لكل منها مدخلاتها وعملياتها ونتائجها توازي تلك التي موجودة على المستوى الفردي والمتكونة من مايلي:

المدخلات: تشمل الموارد الملموسة وغير الملموسة، بما في ذلك المعارف، المهارات، الكفاءات ومواقف الأفراد.

العمليات: هي مجموع الأنشطة التي تحول المدخلات إلى نتائج، بما في ذلك على الأخص الجهد الذي يبذله الأفراد، والسلوك الوظيفي الآخر.

المخرجات: تمثل النتائج الصادرة عن العمليات، ومنها نتائج السلوك الوظيفي، أي انجازات الأفراد. (مانع و بوهراوة، 2021، ص397).

4/ محددات الأداء الوظيفي:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي:

- الجهد المبذول: هو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

- القدرات والخصائص الفردية: تمثل قدرات الفرد و خبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

- إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. (أبو شرح، 2010، ص19).

5/ أنواع الأداء الوظيفي:

من الأهمية بمكان أن ننظر إلى الأداء الوظيفي من عدة زوايا لا من زاوية واحدة وذلك حتى يمكن التعامل مع كل نوع من أنواع الأداء طبقاً لزاوية التناول بما يتناسب معها سواء من جهة تخطيط الأداء أو تحديد أدوات قياسه أو تقويمه، عليه فإنه يمكن أن ننظر إلى الأداء الوظيفي من الزوايا التالية:

من زاوية الشمولية: وبالتالي من الممكن تقسيم الأداء إلى:

الأداء الكلي: أي الأداء الذي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقه، ولا يمكن نسبة إنجازه إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ومن خلاله يمكن النظر إلى مدى تحقق الأهداف الكلية للمنظمة بقياس عناصر كالإرباح، والنمو.

الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف النظام الفرعي، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء مالي، أو تسويقي، أو بيعي وهكذا، وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.

من زاوية المدى الزمني:

ينقسم الأداء حسب هذه الزاوية إلى طويل، ومتوسط، وقصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف وإن كان صعب التطبيق لصعوبة الفصل بين المدى الزمني لكل عمل وتحديد مواعده مسبقاً إلا بصفة تقريبية في بعض الوظائف إلا أنه في وظائف أخرى يكون من الأهمية الاعتماد على المدى الزمني للعمل مثل وظائف المبيعات مثلاً.

زاوية طبيعة العمل:

ينقسم إلى : تحقيق غاية أو بذل عناية، وإن كانت كل الوظائف تقريباً تلتزم بالعنصرين إلا أنه في بعض الوظائف مثلاً لا يمكن إلزام شاغليها بتحقيق الغاية طالما قاموا ببذل العناية مثل وظائف المحاماة والطب. (الدمرداش، 2018، ص38)

6./ عناصر الأداء بالوظيفي:

- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 4- المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (أبو شرح، 2010، ص20).

7./ مفهوم تقييم الأداء :

تعددت المصطلحات التي استعملت للدلالة على هذه العملية، وذلك بكونها نظام تقييم الكفاءات أو نظام تقارير الكفاءات، أو نظام تقرير أداء الموظفين؛ وقد انعكس ذلك في تباين عدة مفاهيم لهذه العملية فهناك من يعدها عملية إدارة دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف معين خططته المنظمة سابقاً. ويصفها آخرون على أنها نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية، ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع.

كما وصفها آخرون بشيء من التفصيل على أنها محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك لتحقيق فعالية المنظمة.

والملاحظ أن كل تعريف يبرز نقاطاً من الأهداف التي ترمي إليها عملية التقييم. ويمكن أن نعرف العملية على أنها نظام يهدف من خلاله إلى تحديد مدى كفاءة أداء الموظفين لأعمالهم وذلك لغايات تتعلق بالمنظمة والفرد على حد سواء. (اللبدي، 2015، ص17).

8./ أهمية تقييم الأداء :

أهمية عملية تقييم الأداء بالنسبة للفئة المستهدفة:

تستهدف العملية ثلاث غايات وهي على مستوى كل من المنظمة، المدير والفرد الموظف التنفيذي.

أهميتها على مستوى المنظمة :

1- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي الموظفين اتجاه المنظمة.

2- رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

3- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستعمل كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.

4- مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

أهميتها على مستوى المديرين :

1- دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

2- دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

أهميتها على مستوى الموظفين :

1- تجعل الموظف أكثر شعوراً بالمسؤولية، وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

2- دفع الموظف للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً (اللبيدي، 2015، ص18).

9./ طرق تقييم الأداء :

طرق التقييم التقليدية (الوصفي):

وهي الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على أداء مرؤوسيهم وهي لا تعتمد على العوامل الموضوعية، وتختلف عن بعضها البعض في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها، وهذه الطرق هي:

1- طريقة الترتيب البسيط: تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ في الأحسن أداء إلى الأسوأ أداء إذ أن كل الأفراد العاملين في القسم يعرفوا بأن بعض الأفراد العاملين أفضل من البعض الآخر.

تتميز هذه الطريقة بالبساطة وسهولة الاستخدام، أما عيوبها فهو معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل من البعض الآخر وما هي درجة الأفضلية كما أن هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل، ويمكن معالجة هذا بالاعتماد على أكثر من مقيم لتقليل التحيز.

2- طريقة المقارنة المزدوجة (الثنائية): يقوم المقيم هنا بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين بحيث يتم تحديد مرتبة الفرد بين زملاءه، فمثلا كان هناك خمسة أفراد فإنه سيتم تقييم الفرد الأول مع الثاني والثالث وهكذا حتى يتم معرفة من هو الأفضل.

3- طريقة التدرج: حسب هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات كالاتي: الأداء المرضي، الأداء غير المرضي، والأداء المميز، حيث توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقاً، حيث يوضع كل فرد وفقاً لدرجة أداءه. لذلك كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يستلم درجة متميزة، أو مرضى، أو غير مرضي.

4- طريقة التدرج البياني: تعتمد هذه الطريقة على عدد من الصفات، أو الخصائص التي تتعلق بالعمل والأداء حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة مرقمة، أو مصنفة بشكل متسلسل مثل كمية الإنتاج، نوع الإنتاج، الإبداع، التعاون وغيرها، وبناء على ذلك يتم تقييم كل فرد وفقاً لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم الذي يضع علامة تناسب مستوى أداء الموظف. (أبو شرح، 2010، ص24)

خلاصة:

في هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة. مع التطرق إلى مختلف جوانبه محدداته وأنواعه من جهد الفرد ومتطلبات الوظيفة، وتكث أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه فإن كان أدائهم جيد وفعال فالأكيد أنه سيعطي للمنظمة ميزة تنافسية ويضمن لها التميز والاستمرارية في نشاطها ويعطي لها مكانة عالية ، كما القينا الضوء بشيء من التفصيل إلى عملية تقييم الأداء حيث ان عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولتك تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منه.

الجانب

التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد عرض الإطار النظري الذي تمحور حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء في بيئة العمل ننتقل إلى الجانب التطبيقي الذي يتوقف عليه مدى نجاح بحثنا، حيث يتم الربط بين الجانبين وبالتالي يصل الباحث إلى تحقيق فرضياته أو عدم تحقيقها، وبعدها يتم التوصل إلى الاستنتاجات العامة والنتائج. وبغية تحقيق هذا وجب علينا التعرف على بيئة موضوع الدراسة وذلك من خلال القيام بالدراسة الاستطلاعية بالإضافة إلى تحديد كل من المنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك عرض أدوات جمع البيانات.

1/ إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

1/1 الدراسة الاستطلاعية:

في هذا الجزء سنتطرق إلى الدراسات الاستطلاعية والتي هي عبارة عن الخطوة الأولى للإمام بكل جوانب الدراسة وجمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة ومعلومات عن العينة والتعرف على ميدان الدراسة عن قرب، وايضاً بناء أدوات الدراسة والمتمثلة في استبيان الرضا الوظيفي واستبيان الأداء الوظيفي لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية بالجلفة.

في هذه المرحلة قمت بزيارة مكتبة الجامعة ومكتبة الكلية، واطلعت على العديد من الكتب والمجلات العلمية المحكمة، وكذلك الرسائل والأطروحات التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، كما قمت بتصفح العديد من المواقع الإلكترونية قصد الاطلاع والبحث عن الدراسات السابقة، وتحميل الكثير من المقالات والكتب الإلكترونية والرسائل والأطروحات، وفي الأخير تمكنت من حصر عدد كبير من الكتب والمقالات والادبيات ذات صلة بالموضوع، كما التقيت ببعض العاملين في هذا القطاع ومعرفة وجهة نظرهم في هذا الموضوع بشكل عام. في هذه المرحلة قمت بزيارة مكتبة الجامعة ومكتبة الكلية، واطلعت على العديد من الكتب والمجلات العلمية المحكمة، وكذلك الرسائل والأطروحات التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، كما قمت بتصفح العديد من المواقع الإلكترونية قصد الاطلاع والبحث عن الدراسات السابقة، وتحميل الكثير من المقالات والكتب الإلكترونية والرسائل والأطروحات، وفي الأخير تمكنت من حصر عدد كبير من الكتب والمقالات والادبيات ذات صلة بالموضوع، كما التقيت ببعض العاملين في هذا القطاع ومعرفة وجهة نظرهم في هذا الموضوع بشكل عام.

تعريف الدراسة الاستطلاعية:

كل خطوة أولى في البحث العلمي تعد دراسة استطلاعية، أي هي استكشاف توجهات البحث و الظروف التي ستجري فيها منذ البداية حتى تكون صحيحة و ملائمة، أي هي تمهيد تخميني للبحث يلجأ إليها الباحث، عندما يكون مقدار ما يعرفه عن الموضوع قليلاً جداً لا يؤهله لتصميم دراسة وصفية أو تحليلية أو أنواع أخرى من الدراسات ولهذا فإن الدراسة الاستطلاعية تفيد الباحث في زيادة معرفته لموضوع بحثه أو معرفة الظاهرة التي يريد التقرب منها، وذلك حتى يتسنى له دراستها بشكل أعمق.

أما من منظور الدراسات الإمبريقية وخاصة في الدراسات الإعلامية الاتصالية فالدراسات الاستطلاعية تعني تلك الدراسات التي تستعين بتقنيات مختلفة المقاصد منها استطلاع الرأي أو رسم سلوك محدد أو تحديد مواقف معينة.... مباشرة من منبعها أي الفرد محل الاستجواب. (تمار، 2023، ص17)

2/1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي إذ تعتبر دراسة أولية له، حيث تهدف إلى التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي سيستخدمها الباحث في بحثه ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد ولهذا أجريت الدراسة الاستطلاعية من أجل تحقيق هذا الهدف:

1- النزول إلى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف المسبق للظروف المحيطة بعملية التطبيق وبالتالي تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء إجراء الدراسة الأساسية. (طبشي، 2007، ص58)

3/1 نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وما كتب من قبل حول هذا الموضوع، وبعد القيام بالدراسة الاستطلاعية والتعرف على مكان الدراسة حققت مجموعة من النتائج وهي:

- الاستبيان مناسب بشكل كبير ويخدم الموضوع.

- التعرف على بيئة العمل ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة.

4/1 الدراسة الأساسية:

أ/ مجتمع وعينة الدراسة:

إن أول خطوة في اختيار العينة هي تعريف المجتمع الذي يرغب الباحث في دراسته. بمعنى تحديد المجموعة الكبيرة التي يهتم الباحث بدراستها ومعرفة الأشخاص الذين يود الباحث أن يطبق نتائج دراسته عليهم. بعبارة أخرى فإن المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحث، والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة. (مراد وهادي، 2002، ص111)

وفي بحثنا هذا يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية بولاية الجلفة
عينة الدراسة:

يمكن تعريف العينة على أنها "المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها وهي تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي، إذن هذه العينة تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع" (سلاطنية والجيلاني، 2009، ص128)

وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث

خصائص العينة:

الجدول رقم (1) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس

الجنس.	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
ذكر	39	75,0	75,0	75,0
أنثى	13	25,0	25,0	100,0
المجموع	52	100,0	100,0	

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ ان اغلب فراد العينة هم ذكور بنسبة 75,0 والاناث بنسبة 25,0.

الجدول رقم (2) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

السن

السن.	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
من 20 إلى 30	32	44,2	44,2	44,2
من 30 إلى 40	19	36,5	36,5	36,5
من 40 إلى 50	7	7,6	7,6	7,6
أكبر 50	6	11,5	11,5	100,0
المجموع	52	100,0	100,0	

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ ان الكثير افراد العينة كانوا من فئة 20 الى 30 بنسبة 44,2 ثم تليه الفئة من 30 الى 40 بنسبة 36,5 ثم تأتي فئة الافراد التي تتراوح أعمارهم أكبر من 50 بنسبة 11,5 ثم أخيرا الفئة من 40 الى 50 بنسبة 7,6.

الجدول رقم (3) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
ثانوي	11	21,1	21,1	21,1
جامعي	35	67,3	67,3	67,3
دراسات عليا	6	11,5	11,5	100,0
المجموع	52	100,0	100,0	

من خلال الجدول رقم(3) ان اغلب افراد عينة الدراسة مستواهم جامعي بنسبة 67,3 ثم بعد ذلك يأتي مستوى الثانوي وجاء بنسبة 21,1 ثم في الخير فئة الدراسات العليا بنسبة 11,5.

الجدول رقم (4) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة.

الخبرة

الخبرة.	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
1,0	7	13,4	13,4	13,4
2,0	25	48,0	48,0	48,0
3,0	13	25,0	25,0	25,0
4,0	7	13,6	13,6	100,0
مجموع	52	100,0	100,0	

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ ان اغلب افراد العينة هم أصحاب الخبرم من 5 الى 10سنوات وذلك بنسبة 48,0 وبعدها يأتي أصحاب الخبرم من 10الى15 بنسبة 25,0 ثم بعد ذلك يأتي أصحاب الخبرم أكثر من 50 بنسبة 13,6 ثم في الأخير أصحاب الخبره أقل من 5سنوات وذلك بنسبة 13,4.

ب/ أداة الدراسة:

تم إعداد الاستبيان الإلكتروني كوسيلة لجمع المعلومات عن الموضوع، بإعتبارها أكثر صدقا وثبات. تعريف الاستبيان: تعرف الاستبانة على أنها الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة او العبارات المكتوبة المزودة بإجابتها أو الآراء المحتملة أو بفرغ للإجابة ويطلب من المجيب عليها الإشارة إلى مايراه مهماً أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة. (عساف، 2006، ص310)

وتكون الاستبيان من جزئين وهما:

الجزء الأول: يتكون من الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وهي:

- الجنس.
- السن.
- المؤهل العلمي.
- الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يتكوّن من محورين هما:

المحور الأول: الرضا الوظيفي.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي.

ج/ المنهج المتبع:

يعرف جمال زكي المنهج بأنه الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق من أي موقف من المواقف، ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها من مواقف أخرى، وتعميمها لنصل إلى ما نطلق عليه اصطلاح نظرية، وهي هدف كل بحث علمي. (سلاطنية والجيلاني، 2009، ص27).

تم اتباع المنهج الوصفي في إجراء هذه الدراسة لكونه اكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، وهذا المنهج ساعدنا في وصف الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء، ثم استخلاص النتائج وتقييمها واختبار الفرضيات ثم الخروج بمجموعة من التوصيات ويمكننا تعريف المنهج الوصفي كالتالي: يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وهناك من يعرفه بأنه محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها. (المحمودي، 2019، ص46).

د/ المجال المكاني والزمني:

المجال الزمني: قمنا بهذه الدراسة في السداسي الثاني (2024/2023).

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بالمصالح الاقتصادية بمديرية التربية ولاية الجلفة.

خلاصة:

في هذا الفصل تم إبراز أهم الإجراءات المنهجية المتبعة، بداية من الدراسات الاستطلاعية والتي من خلالها تم الحصول على المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ثم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، كما تطرقنا إلى التعريف بأدوات الدراسة وتحديد المنهج المتبع، وفي آخر الفصل تم توضيح مجالات الدراسة الزمانية والمكانية.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد التطرق إلى إلى الإجراءات المنهجية في الفصل السابق، نقوم في هذا الفصل بعرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة، على ضوء الأطر النظرية والفرضيات التي اعتمدنا عليها في دراستنا.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى للدراسة:

تتص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة علاقة طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (5) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين طبيعة العمل والأداء المهني

المتغير	قيمة بيرسون	مستوى الدلالة	الحكم
طبيعة العمل والأداء المهني	0.651	0.000	دالة

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.651 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ومنه نقبل الفرضية القائلة: توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة

وقد جاءت هذه النتائج لتثبت ان هناك علاقة قوية بين الرضا عن طبيعة العمل والأداء الوظيفي، حيث أن طبيعة العمل تؤثر بشكل كبير على الأداء كما نلاحظ ان مناخ العمل الجيد والمناسب يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا الموظف فبتالي يكون الأداء الجيد لما يحققه من إشباعات على المستوى المعنوي والمادي مما يعني استقرار الحالة النفسية.

حيث أن العلاقة بين طبيعة العمل والأداء الوظيفي مهمة جدا، فعندما تكون متطلبات العمل متناسبة مع قدرات ومهارات الموظف تكون لديه القدرة على تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية ، فإذا كانت الوظيفة

تتطلب استخدام مهارات معينة يمتلكها الموظف، فإنه من المرجح ان يكون أداءه افضل بكثير، وايضاً عندما تكون طبيعة العمل غير مناسبة للموظف، يمكن أن يكون لهذا تأثير سلبي على أدائه الوظيفي على سبيل المثال، إذا كانت الوظيفة تتطلب مهارات لا يمتلكها الموظف أو تتنافى مع قيمه واهتماماته، فقد يشعر بعدم الراحة والإحباط مما يؤثر على أدائه، بالإضافة إلى ذلك، إذا كانت الوظيفة تتضمن ضغوطات كبيرة، تعارض في التعليمات، أو بيئة عمل سلبية، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى تقليل مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي نقص في الأداء، لذا لابد لإدارة الموارد البشرية والإدارة ان تعمل على توفير طبيعة عمل مناسبة تتماشى مع مهارات وقدرات الموظف.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية للدراسة:

تنص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة علاقة ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (6) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين ظروف العمل والأداء المهني

الحكم	مستوى الدلالة	قيمة بيرسون	المتغير
دالة	0.000	0.612	ظروف العمل والأداء المهني

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.612 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

ومنه نقبل الفرضية القائلة: توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وترى الباحثة ان النتائج طبيعية لأن الظروف العملية تلعب دورا هاما في تحديد أداء الموظفين، فإذا كانت الظروف في مكان العمل إيجابية وداعمة، فمن المرجح أن يكون الأداء الوظيفي للموظفين أفضل، على سبيل المثال، إذا كان هناك بيئة عمل سلسة وتعاونية، فإن الموظفين يمكنهم التركيز بشكل أفضل على مهامهم وتحقيق الأهداف المحددة.

ومن الجدير بالذكر أن العوامل مثل الدعم الإداري والتواصل الفعال والتوجيه الواضح يمكن أن تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتحفيزية، على العكس إذا كانت الظروف في العمل سلبية، مثل نقص التواصل، أو عدم وجود دعم من الإدارة، فإن ذلك قد يؤثر سلبا على أداء الموظفين، حيث توافقت دراستنا مع دراسة (بورغدة محمد مسعود، 2008) والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا عن ظروف العمل والأداء.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة:

تنص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصّل عليها.

الجدول رقم (7) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني

المتغير	قيمة بيرسون	مستوى الدلالة	الحكم
العلاقة مع الزملاء والأداء المهني	0.804	0.000	دالة

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.804 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ومنه نقبل الفرضية القائلة: توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وترجع هذه النتائج في نظر الباحثة إلى أنّ هناك تفاعل إيجابي وتعاون بين زملاء العمل في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية ، فكلما كانت العلاقة بين الزملاء صحية وإيجابية ازداد مستوى الرضا الوظيفي والانخراط في العمل مما يؤدي في النهاية إلى أداء جيد، كما ان الدعم المتبادل والتفاعل الإيجابي والتعاون بين الزملاء يمكن ان يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومشجعة وخلق جو ممتع داخل العمل فعندما يشعر الموظف بالدعم والتقدير من قبل زملاءه في العمل فإنه يكون أكثر استعداداً للعمل بجهد وتفان واثقان في أداء مهامه، لذا فإن العلاقة بين زملاء العمل في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية. كانت إيجابية وانعكس ذلك إيجابياً .

وفي هذا الصدد فإن الباحثة في تفسيرها للنتائج الحالية من خلال تبنيها لنظرية العلاقات الإنسانية فيما توصل له "التون مايو" في دراسته بتأكيد أهمية العلاقات مع الزملاء وحل المشكلات في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، بحيث إذا تم إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراستنا الحالية في أن الرضا عن عامل زملاء العمل له علاقة طردية بزيادة مستوى أداء موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية، لذا من الضروري العمل على تعزيز وبناء العلاقات الإيجابية بين زملاء العمل في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لتعزيز الأداء الوظيفي.

وعلى ضوء كل ماسبق تتفق هذه الفرضية مع ماتوصل اليه (حساني مسعود 2020) حيث اكد ان هناك قوة قائمة بين الرضا عن بعد العلاقة بين زملاء العمل والأداء الوظيفي فكلما كانت العلاقة جيدة بين الزملاء كان الأداء جيدا.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة للدراسة:

تنص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية. والجدول التالي يوضح النتائج المتحصّل عليها.

الجدول رقم (8) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء المهني

المتغير	قيمة بيرسون	مستوى الدلالة	الحكم
الرضا الوظيفي والأداء المهني	0.799	0.000	دالة

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.799 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

ومنه نقبل الفرضية القائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وقد جاءت هذه النتائج لتثبت وجود علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، فعندما يكون الموظف راضياً عن بيئة عمله وظروفه، فإنه من المرجح أن يكون لديه أداء أفضل في العمل، يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي بشكل كبير على مدى انخراط الموظف في العمل وعلى استعداده لبذل جهد

إضافي لتحقيق الأهداف المنشودة، لأنه عندما يكون الموظف راضيًا، يكون أكثر انخراطًا في مهامه، ويبدى رغبة أكبر في تحقيق النجاح وتقديم أداء متميز، وبالتالي يكون لديه تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي بشكل عام.

لذلك من الضروري على مؤسسة المصالح الاقتصادية بمديرية التربية الاهتمام برفاهية موظفيها وضمان رضاه لخصت هذه الدراسة إلى نتائج مقبولة بالنسبة للطالبة وذلك بناء على ما نصت عليه الفرضيات ومن خلال ما تم تناوله في الجانبين النظري والميداني ، فقد تم في الجانب النظري للدراسة تناول بعض من الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع اذ عملت هذه الأخيرة على مساعدة الطالبة في جمع كم هائل من المعلومات من أجل إتمام موضوعها محل الدراسة، إضافة لذلك فقد تم اقتراح مفهوم مبتكر لمصطلحات (الرضا الوظيفي - بيئة العمل) اما في الجانب الميداني فقد تطرقنا إلى المنهج المتبع في هاته الدراسة مع مراعاة حدود الدراسة ويقصد بها المجال المكاني والزمني لإجراء البحث، دون نسيان إجراءات الدراسة الاستطلاعية من تعريف واهداف.

لقد أظهرت نتائج المقاييس المعدة من طرف الطالبة قدرتها على تمثيل الظاهرة محل الدراسة. ومن خلال التعرف على مختلف المتغيرات والمصطلحات الواردة في موضوع الدراسة فإنه يمكن القول بأن الطالبة قد توصلت الي النتائج التالية:

توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

الوظيفي من خلال خلق بيئة عمل إيجابية، وتقديم فرص للتطوير والتقدم المهني، وتعزيز التواصل الداخلي، لتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المنشودة فتعزيز الرضا الوظيفي بالمصالح الاقتصادية بمديرية التربية ضروري جداً ويمكن اتباع بعض الإجراءات الفعالة ومن بينها توفير فرص التطوير المهني ويجب تقديم برامج تدريبية وورش عمل تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم وزيادة خبراتهم، مما يعزز رضاهم ويحفزهم على تحقيق الأهداف ووجب كذلك خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والتواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وتعزز الشعور بالانتماء والتقدير.

النتائج العامة للدراسة:

يمكن استخلاص النتائج العامة للدراسة كما يلي :

- يؤثر الرضا الوظيفي بأبعاده (طبيعة العمل ظروف العمل والعلاقة مع الزملاء) في أداء موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية الجلفة - .أكدت الدراسة بان محيط العمل في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية مناسب لأداء العمل .

- اثبتت الدراسة ان الظروف العملية في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية مناسبة حيث ان هذه الظروف تلعب دورا هاما في تعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم مما ينعكس ايجابياً على أدائهم وإنتاجيتهم .

- أكدت الدراسة ان رضا الموظفين عن زملاء العمل في المصالح الاقتصادية بمديرية التربية ،حيث يمثل العمل جو الأسرة الواحدة لما يتوفر من روح التعاون بين الموظفين، وتبادل المعلومات بينهم، ويسود الاحترام المتبادل بينهم ، ومشاركة الموظفين بعضهم بعض في حل المشكلات العالقة في العمل في ظل سيادة لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل بين الزملاء -يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج وتم تحقيق الفرضيات الثلاثة الجزئية القائلة انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي (طبيعة العمل وظروف العمل والعلاقة من الزملاء والأداء الوظيفي بالمصالح الاقتصادية بمديرية التربية وبالتالي فإننا نستنتج تحقق الفرضية العامة إلقاءك انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

خاتمة:

لخصت هذه الدراسة إلى نتائج مقبولة بالنسبة للطالبة وذلك بناء على ما نصت عليه الفرضيات ومن خلال ما تم تناوله في الجانبين النظري والميداني ، فقد تم في الجانب النظري للدراسة تناول بعض من الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع اذ عملت هذه الأخيرة على مساعدة الطالبة في جمع كم هائل من المعلومات من أجل إتمام موضوعها محل الدراسة، إضافة لذلك فقد تم اقتراح مفهوم مبتكر لمصطلحات (الرضا الوظيفي - بيئة العمل) اما في الجانب الميداني فقد تطرقنا إلى المنهج المتبع في هاته الدراسة مع مراعاة حدود الدراسة ويقصد بها المجال المكاني والزمني لإجراء البحث، دون نسيان إجراءات الدراسة الاستطلاعية من تعريف واهداف.

لقد أظهرت نتائج المقاييس المعدة من طرف الطالبة قدرتها على تمثيل الظاهرة محل الدراسة. ومن خلال التعرف على مختلف المتغيرات والمصطلحات الواردة في موضوع الدراسة فإنه يمكن القول بأن الطالبة قد توصلت الي النتائج التالية:

توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى موظفي المصالح الاقتصادية بمديرية التربية لولاية الجلفة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1./الكتب:

1. أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018.
2. جلال عبد الحليم، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
3. سلاطنة بالقاسم وحسان الجيلالي، أسس البحث العلمي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009.
4. إسماعيل علي محمود، الرضا الوظيفي، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018.
5. صالح حمد عساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الطبعة الأولى، دار الزهراء للنشر، الرياض، 2006.
6. صلاح مراد وفوزية هادي، طرائق البحث العلمي تصميماتها إجراءاتها، ب ط، دار الكتاب الحديث للنشر، النصر، القاهرة، 2002.
7. عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، نيولينك للنشر والتوزيع، النصر، القاهرة، 2015.
8. فاييزة حمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منصور الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2010.
9. الفروخ فايز عبد الرحمان، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

10. منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015.

11. محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، صنعاء، اليمن، 2019.

12. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، الطبعة الأولى، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018.

13. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015.

2./المجلات:

14. الرخيص مها محمد، أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الأول، الكويت، مارس 2017.

15. عبد العزيز محمد فوزي، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي ومستوى الأداء لدى العاملين في المجال الرياضي لمحافظة المينا،

16. رينا سعد الرحيلي، الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية، مجلة بحوث كلية الآداب، العدد 104، المملكة العربية السعودية، جانفي 2016.

17. مانع فاطمة وبهراوة زورة، السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 02، شلف، الجزائر، فيفري 2021.

18. يوسف تمار، الأخطاء المنهجية في الدراسات الاستطلاعية، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، العدد 01، الجزائر، جويلية 2023.

3./الرسائل والأطروحات الجامعية:

19. بن رحمون سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع، جامعة الحاج لحضر، بسكرة، الجزائر، 2012-2013.
20. بن بوب دلال وليبض خيرة، أثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم الاجتماع، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2018-2019.
21. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.
22. نخور رتيبة وبولحية إيمان، علاقة بيئة العمل بالاستقرار الوظيفي للعمال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد صديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020-2021.
23. الساييس نجاح، دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016-2017.
24. لوري أمال، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2018-2019.
25. نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، جامعة الأزهر، مصر، 2009-2010.

فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.
77	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين طبيعة العمل والأداء المهني.
78	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين ظروف العمل والأداء المهني.
80	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين العلاقة مع الزملاء والأداء المهني.
81	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء المهني.

الملاحق

Corrélations

		الرضا	الأداء
الرضا	Corrélation de Pearson	1	.799,
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	52	52
الأداء	Corrélation de Pearson	.799,	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	52	52

CORRELATIONS

/VARIABLES=الأداء طبيعة

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		الأداء	طبيعة
الأداء	Corrélation de Pearson	1	.651,
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	52	52
طبيعة	Corrélation de Pearson	.651,	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	52	52

CORRELATIONS

/VARIABLES=الأداء ظروف

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		الأداء	ظروف
الأداء	Corrélation de Pearson	1	.612,
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	52	52
ظروف	Corrélation de Pearson	.612,	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	52	52

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=الأداء الزملاء

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations

	الأداء	الزملاء
الأداء	Corrélacion de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	52
الزملاء	Corrélacion de Pearson	,04,8
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	52

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).