

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة-



كلية: العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم: علم الاجتماع
رقم:

ميدان: العلوم الاجتماعية
فرع: علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
إعداد الطالبة: غرابي يمينة
تحت عنوان:

الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل
دراسة ميدانية بمؤسسة "كوك الحضنة" برهوم - المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	- المسيلة -	جامعة محمد بوضياف	بتقة ليلي	الأستاذة الدكتورة
مشرفا ومقررا	- المسيلة -	جامعة محمد بوضياف	بداوي محمد سفيان	الدكتور:
عضوا ممتحنا	- المسيلة -	جامعة محمد بوضياف	قندوز منير	الأستاذ الدكتور:

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال الله تعالى: «لئن شكرتم لأزيدنكم» سورة إبراهيم، الآية 07
فالله سبحانه وتعالى له الحمد والشكر كله على أن وفقنا لإنجاز هذا العمل
المتواضع.

إلى الأستاذ المشرف * بداوي محمد سفيان * جزيل الشكر وخالص العرفان
ووافر الاحترام والتقدير الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته في إتمام
هذا العمل العلمي.

كما نشكر جميع أساتذة قسم علم الاجتماع- تنظيم وعمل-
وعمال الإدارة عرفانا بجهودهم التي يبذلونها من أجل التحصيل العلمي
والمعرفي.

كما نتقدم بالشكر لإطارات وعمال مؤسسة "كوك الحضنة" برهوم على ما
قدموه لنا من تسهيلات أثناء الدراسة الميدانية.
إلى كل من ساهم في إتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد.
والله ولي التوفيق



إهداء

إلى روح أبي رحمة الله عليه
إلى التي علمتني معنى الكفاح وساعدتني لأذوق طعم النجاح
إلى يمامة الأمان ومخفقة الأحزان وهدية الرحمان
هي أجمل ما ينطق بها اللسان "أمي"
إلى الذي علمني معنى الكفاح ومنهج المسير رمز الإقدام والنضال
أحاطني بالعطف والحنان كافح لأجل أن يراني في هذا المقام
وارتسمت البسمة على شفاهه بنجاحي
توأم روعي زوجي "عبران زوبير"
إلى من تعجز الكلمات عن وصف ما أكن لهم من حب وحنان
أغلى ما أملك في هذا الوجود رياحين قلبي فلذة كبدي أبنائي
"إسراء- أيمن - أيوب - أسيل"
إلى كل قلب ينبع بالحنان، إلى كل بسمة تزيد الحياة رونقا وجمالا.



فهرس المحتويات



الصفحة	فهرس المحتويات
	إهداء
	تشكرات
	الفهرس
	فهرس الجداول والأشكال
أ، ب، ج	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: المقاربة المنهجية العامة	
03	1- الإشكالية
05	2- فرضيات الدراسة
06	3- أسباب اختيار الموضوع
08	4- أهمية وأهداف الدراسة
09	5- تحديد المفاهيم والمصطلحات
16	6- الدراسات السابقة
30	7- التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ماهية الاستقرار المهني	
34	تمهيد
35	1- مفهوم الاستقرار المهني
35	2- أهمية الاستقرار المهني
36	3- محددات الاستقرار المهني
39	4- الاستقرار المهني في المؤسسة
49	5- العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني
54	6- المقاربة النظرية للاستقرار المهني
56	خلاصة
الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي	
58	تمهيد
59	1- مفهوم الرضا الوظيفي
59	2- أهمية الرضا الوظيفي
61	3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
65	4- عناصر الرضا الوظيفي

68	5- أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي
70	6- نظريات الرضا الوظيفي
77	7- مؤشرات الرضا الوظيفي
80	8- طرق قياس الرضا الوظيفي
84	9- آليات تحقيق الرضا الوظيفي
91	خلاصة
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: مجالات ومنهجية البحث وأدوات الدراسة	
94	تمهيد
95	التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث
95	1- مجالات الدراسة
96	2- العينة وكيفية اختيارها
99	3- منهج الدراسة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة فرضيات البحث	
103	1- عرض وتحليل بيانات الدراسة
103	1-1: عرض البيانات السوسيو مهنية
109	2-1 : عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى
114	1- 3 : عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية
120	1- 4 : عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة
131	2. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج فرضيات الدراسة
132	3. مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج الدراسات السابقة
134	4. الاستنتاج العام
137	الخاتمة
139	ملخص الدراسة
144	قائمة المراجع
155	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال



فهرس الجداول

الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
103	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	01
104	جدول توزيع أفراد عينة حسب متغير السن.	02
105	جدول توزيع أفراد عينة حسب متغير الحالة العائلية.	03
106	جدول يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي حسب متغير الفئة السوسيو مهنية.	04
108	جدول توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.	05
109	جدول توزيع أفراد العينة حسب الاستقرار في العمل.	06
109	جدول توزيع أفراد العينة حسب الرضا عن الوظيفة في المنصب الحالي.	07
110	جدول توزيع المبحوثين بالإجابة بـ لا في الرضا عن الوظيفة في المنصب الحالي.	08
110	جدول توزيع المبحوثين حسب الشعور بالملل وعدم الرغبة في العمل.	09
111	جدول يمثل العلاقة بين الظروف الفيزيكية وعدم تقبل العامل لهذه الظروف.	10
112	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية.	11
113	جدول توزيع المبحوثين إذا كانت الظروف الفيزيكية والنفسية غير جيدة والتفكير في مغادرة المؤسسة أو تغيير مكان العمل.	12
113	موقف المبحوثين إذا الجواب بـ لا من الظروف الفيزيكية والنفسية بمغادرة المؤسسة أو تغيير مكان العمل.	13
114	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم بالشعور بالراحة النفسية في وظيفتهم الحالية.	14
115	جدول توزيع المبحوثين حسب نوع العلاقة مع زميله في العمل.	15
115	جدول توزيع أفراد العينة حسب علاقتهم بالمدير إذا كانت جيدة	16

116	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقة الحسنة مع الزملاء تشعرهم بالأمان والانتماء للجماعة في العمل.	17
116	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية في بيئة العمل تساعد على أن تكون أكثر إنتاجية.	18
117	جدول توزيع أفراد العينة إذا كان الجواب بنعم ووجوده ضمن جماعات العمل يحقق تحقيق الذات.	19
117	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية تحفز على التعاون وتلبي الحاجات المختلفة.	20
118	جدول توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية تحقق التواصل والتقارب بين العامل والمؤسسة.	21
119	جدول توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يريد إقامة علاقة أخوية مع زملائه في العمل.	22
119	جدول توزيع أفراد العينة حسب سبب أنه لا يريد إقامة علاقة أخوية مع زملائه في العمل.	23
120	جدول توزيع المبحوثين حسب استفادتهم من قبل على الترقية.	24
121	جدول توزيع أفراد العينة ونوع الترقية المستفاد منها من قبل.	25
121	جدول توزيع المبحوثين وعدد المرات التي استفاد منها العامل في عملية الترقية.	26
122	جدول توزيع المبحوثين وسبب حصولهم على الترقية	27
123	جدول توزيع أفراد العينة حسب الجواب مع، فالعامل الأقدم في المهنة أولى بالترقية من الكفاء قليل الخبرة.	28
124	جدول يوضح العلاقة بين الفئة السوسيو مهنية وتوقعهم من الترقية.	29
125	جدول توزيع أفراد العينة حسب الأجر الذي يتلقاه إذا كان يلبي حاجاته المختلفة.	30
125	جدول توزيع المبحوثين حسب الأجر الذي يتلقاه إذا كان لا يلبي حاجاته المختلفة كيف يتصرف.	31
126	جدول توزيع المبحوثين حسب زيادة راتبهم منذ التحاقهم بالمؤسسة.	32

127	جدول توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الترقية حافزا لبذل جهد أكثر في العمل	33
127	جدول يوضح إجابة المبحوثين بنعم وغياب الترقية هل يلغي الدافع على الأداء الحسن للعمل.	34
128	جدول توزيع المبحوثين حسب إذا كانت الزيادة في الأجور تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.	35
129	جدول توزيع المبحوثين حسب الزيادة في الأجر تلزمه بوظيفته	36
129	جدول توزيع المبحوثين حسب الأجر الذي يحصل عليه وتناسبه مع الجهد الذي يبذله.	37
130	جدول توزيع أفراد العينة حسب شعورهم بالأمان والاستقرار المهني داخل المؤسسة.	38
130	جدول يمثل توزيع المبحوثين حسب حقيقة أن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار العامل في المؤسسة.	39
131	موقف العامل من أن الترقية والرضا الوظيفي يزيدان من استقرار العامل في المؤسسة.	40

فهرس الأشكال

الصفحة	إسم الشكل	رقم الشكل
104	دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الجنس.	01
105	دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير السن.	02
106	دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.	03
107	دائرة نسبية لإحصائيات المستوى التعليمي والفئة السوسيو مهنية.	04
108	دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.	05

مقدمة



المؤسسة الاقتصادية هي الأداة التي يزاول فيها العنصر البشري الإنتاج والتبادل وتحديد التكاليف والإيرادات، وكذلك لتلبية الحاجات الإنسانية، وهي الإطار الذي ينظم علاقات الأفراد في المجتمع بتوجيه السلوك الإنساني نحو إشباع الحاجات، فطبيعة الاهتمام بالسلوك الإنساني هو الخطوة الأولى لتحسين الأداء.

إن التغيرات المهمة التي شهدتها الجزائر في السنوات الأخيرة على المستوى الاقتصادي أدى إلى الاهتمام بأمور الإدارة العامة وإدارة الأفراد بشكل خاص، أو ما يسمى إدارة الموارد البشرية، ولأنه لم يحظ باهتمام ورعاية المؤسسات الاقتصادية، فقد اقتضت وجهة نظرهم عليه على حقيقة أنه كان مجرد عمل روتيني اهتم بأمور قليلة الأهمية، ليس له تأثير على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها، أما عن النظرة الحديثة لإدارة المؤسسة بأكملها فقد أصبح الأفراد يعتبرون النشاط الإداري المتعلق بتحقيق احتياجات المؤسسة من القوى العاملة وتزويدهم بأرقام وكفاءات محددة، وتنسيق الاستفادة من هذه الثروة البشرية بأعلى كفاءة ممكنة، حيث يمكن التحكم في الآلات في غيرها من عناصر الإنتاج وفي درجة مساهمتها في الإنتاج ومراقبتها بدقة، لكن الوضع يختلف عندما يتعلق الأمر بالأفراد والطاقات البشرية الذين لهم رغبات وآمال تحكم من سلوكهم، وبالتالي تؤثر على مستوى أدائهم وتحدد مساهماتهم في إنتاجية المشروع.

فالعامل يعتبر من العناصر الأساسية للإنتاج، وأساس التقدم والرقي في أي مجتمع على اختلاف أنواعه، حيث يعد مصدرا للدخل والرزق سواء للفرد أو الأسرة أو المجتمع، وأصبح استقرار العامل في عمله أساسا إحساس الفرد بالسعادة والأمن النفسي والاجتماعي، لذلك كان له أثر كبير على سلوك الفرد وتصرفاته لا في العمل فحسب بل في جميع نواحي حياته، والإحساس بالاستقرار المهني لا يأتي بمحض الصدفة، بل ثمة عوامل تتحكم فيه وتحدد قوته، وذلك من خلال مؤشرات تترجم في سلوك العاملين معبرة عن استقراره، لذا وجب تسليط الضوء على أهمية الاستقرار المهني في الارتقاء بمستوى الأداء التنظيمي في الوحدات في المؤسسة الصناعية عن طريق الاهتمام بالرضا الوظيفي، فمن خلاله نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، فمشاكل العاملين وعدم شعورهم بالرضا يمكن أن يؤثر سلبا على أدائهم وتفاعلهم مع محيطهم الداخلي والخارجي، فقد أصبح الرضا الوظيفي ركيزة رئيسية لبقاء الفرد وولائه لمنظمة المؤسسات لزيادة فعالية وكفاءة أدائه.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف عن الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل، في إطار دراسة وصفية تحليلية ومحاولة تسليط الضوء على إحدى مؤسسات القطاع الخاص المتمثلة في "كوك الحضنة" للتسمين والتفقيس الصناعي برهوم". ومن خلال الاقتراب النظري والميداني تناولنا دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي شملت على خمسة فصول ومقدمة والاستنتاج العام وخاتمة.

فأما المقدمة فكانت عبارة عن تقديم مجمل للموضوع، وأما الفصل الأول فقد خصص لدراسة الإطار التصوري للدراسة، حيث تم من خلاله تحديد الإشكالية وعرض أسباب اختيار الموضوع والهدف من الدراسة، الفرضيات، تحديد المفاهيم والمصطلحات، وأخيرا الدراسات السابقة والتعليق عليها.

أما في الفصل الثاني تناولنا ما هي الاستقرار المهني من بعده النظري والذي يتضمن ما يلي: مفهومه، أهميته، محدداته، ثم عرض مظاهر الاستقرار المهني ومظاهر عدم الاستقرار، والعوامل المؤثرة في الاستقرار المهني، وأخيرا المقاربة النظرية للاستقرار المهني و خلاصة الفصل.

والفصل الثالث يضم: ما هي الرضا الوظيفي، مفهومه، أهميته، العوامل المؤثرة فيه، عناصر وأنواع ومظاهر الرضا الوظيفي، كما تطرقنا إلى أهم نظريات الرضا الوظيفي، ومؤشراته وطرق قياسه، وأخيرا آليات تحقيق الرضا الوظيفي والمتمثلة في البرنامج الداعمة، مسببات الرضا، نتائج الرضا الوظيفي و خلاصة الفصل.

لننتقل إلى الجانب الميداني في الفصل الرابع والخامس، ففي الفصل الرابع تطرقنا إلى مجالات الدراسة من حيث تحديد: المجال الزمني، المجال البشري، ثم المنهج المتبع وكيفية اختيار عينة البحث والأدوات المستخدمة في الدراسة.

أما الفصل الخامس والأخير خلاصا لتحليل وتفسير البيانات، ومناقشة الفرضيات على ضوء النتائج المتوصل إليها في دراستنا ثم مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة من خلال نقاط التشابه والاختلاف ثم الاستنتاج العام.

وأخيرا خلصنا إلى خاتمة طرحنا فيها رأينا في الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل وتنفيذ النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة، ثم ملخص الدراسة، ثم المراجع والملاحق.

الجانب النظري



الفصل الأول

المقاربة المنهجية للدراسة

- 1-الإشكالية
- 2-فرضيات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية وأهداف الموضوع
- 5- تحديد المفاهيم والمصطلحات
- 6-الدراسات السابقة
- 7-التعليق على الدراسات السابقة



1- الإشكالية:

حظيت الموارد البشرية مع مطلع القرن 20م بأكبر نصيب من الاهتمام والدراسة، داخل المؤسسات والإدارات من طرف الباحثين والمهتمين وأصحاب المؤسسات على السواء، وليس ذلك غريبا حين تعلم أن الإنسان سواء بجهده الفكري أم العضلي هو المحرك الحقيقي لأي مؤسسة، وكفاءته وقدراته تحدد سلفا نجاح أو فشل أي مشروع مهما كان توجهه، هذا ما يعبر عنه المختصون بقولهم إن الموارد البشرية هي أهم الموارد الإستراتيجية في المنظمة الاقتصادية، ولذلك صار من الضروري أن تهتم الإدارة بتهيئة المحيط المناسب للعمل، والاهتمام بالعامل وتوفير كل ما من شأنه أن يكون حافزا له على بذل قصارى جهده في دفع المؤسسة إلى الأمام، خاصة إذا كانت هذه السياسات والتقنيات التي تخدم في ظاهرها العامل كفرد من المؤسسة هي في الحقيقة تعود بالنفع على المؤسسة ككل.

ومن هذا المنطلق أصبح لزاما على الكثير من المنظمات اليوم مهما كان قطاع النشاط الذي تتبعه إلى خلق جناح خاص بالأفراد العاملين وهو ما يصطلح عليه اليوم " مصلحة الموارد البشرية" أو "مصلحة الشؤون العاملين" وفي بعض الأحيان "إدارة الأفراد" وإن اختلفت التسميات من مؤسسة إلى أخرى، فإن الغرض واحد فهي تعبر عن مصلحة خاصة بالعمال وكل و ما يحتاجونه، سواء بالاستفسار عن وظائفهم أو عن وضعياتهم المهنية أو توجيههم لأجل تنفيذ قوانين جديدة فيما يتعلق بظروف وطريقة سير العمل.

ومن هنا فإن الاستقرار المهني من المواضيع المهمة في العمل الإداري بمختلف جوانبه فهو يمثل أحد العوامل الأساسية والمهمة في توفير الخبرة العلمية، والمهارات والمختلفة المطلوبة للأفراد العاملين بمختلف جوانب العمل الإداري وبالأخص في الوحدات المالية التي يحتاج العمل فيها إلى استقرار للأفراد العاملين، من أجل الارتقاء بمستوى كفاءة هذه الوحدات، فالاستقرار المهني أحد أهم المرتكزات الأساسية التي يقوم عليها العمل، لأنه من العوامل المساعدة والمحفزة لأداء العمل بطريقه جيده، ولا بد لتوفير الاستقرار مشروط بتوفر مجموعه من العوامل المحققة له، فالأهمية التي يكتسبها الاستقرار المهني تكمن أساسا في الحفاظ على المورد البشري وعلى المنظمة، إذ أن الاستقرار وارتياح الفرد في عمله يعني تحقيق المنظمة لأهدافها ولذلك نجد بعض المنظمات في الدول المتقدمة تحرص على استقرار موظفيها في جميع النواحي من أجل تحقيق أهدافها ونجاحها هي الأخرى.

ويعد الرضا الوظيفي -حسب دراسات كثيرة- المفتاح الأساسي والمهم لتفحص مدى انسجام العمال في أي مؤسسه كيفما كان نشاطها وموقعها في الحياة الاقتصادية، فالعمال أصحاب الرضا المرتفع اتجاه مؤسستهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يبذلوا مزيدا من الجهد والتفاني في أعمالهم، ويسعوا بصوره دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لهذه المؤسسة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن موضوع الرضا الوظيفي موضوعا متشعبا ذو أهميه قصوى تتطلب الإحاطة به الكثير من الدراسات والبحوث من مختلف الجوانب.

ومتطلبات الرضا الوظيفي هي ترجمة للاحتياجات المختلفة التي يسعى كل عامل إلى تحقيقها داخل المؤسسة، حتى يتمكن من الأداء الجيد للعمل، وحقوقه تكون محمية تجاه صاحب العمل، وأبرز التصورات النظرية حول هذا الموضوع نجد نظريه "أبراهام ماسلو"، في هرميته المشهورة وقسم هذه الحاجات إلى حاجات أساسية تشمل (الحاجات الفيزيولوجية، الحاجة للأمان، الحاجة للانتماء) وحاجات أخرى ثانوية وهي الحاجة لـ (الاحترام ، تقدير الذات)، في حين اقتصر "الدرفر" في سلمه على ثلاثية شملت الحاجة لـ (الوجود، الارتباط، النمو)، أما "هارزبرغ" فأطلق عليه مسمى العوامل (الظروف) الوقائية والعوامل الدافعة للسلوك . والملاحظ أن الفكرة التي اجتمعت عليها النظريات الثلاث هي أولوية إشباع الحاجات الأساسية المتمثلة في (الأجور أو الرواتب، الأمان، الوظيفي، المركز الوظيفي، العلاقات مع المرؤوسين العلاقات مع الزملاء في العمل، أسلوب الإشراف، سياسة المنظمة، ظروف العمل... الخ). بالنسبة لأي فرد قبل أن تتدرج بقيه الحاجات بعد ذلك ، سيبدأ العامل بعد أن يشعر بالاستقرار في العمل والأمان على مستقبله الوظيفي بإرضاء أخرى تليها أهمية¹.

ولهذا فإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل أداء هو درجة رضاهم عن العمل، أي أنه بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل، وبالتالي الشعور بالسعادة والرضا عن العمل، وهذا ما نحاول في هذا البحث أن نلقي عليه الضوء ونستكشفه، أي أننا نريد أن نكشف عن الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل، من هنا يتبادر إلى أذهاننا التساؤل الرئيسي ألا وهو:

هل هناك علاقة بين الاستقرار المهني والرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية " كوك الحضنة"؟

ومنه تنبثق مجموعه من التساؤلات:

1- هل الظروف الفيزيائية والنفسية من بين الأسباب التي تحقق الرضا الوظيفي بالمؤسسة؟

2- هل هناك علاقة بين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة؟

3- هل الحوافز المادية والمعنوية تساهم في تحقيق الرضا عن العمل بالمؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

تعتبر الفروض إجابة أولية للتساؤلات التي تطرحها الإشكالية، وبهذا يمكن القول بأن الفرضيات إجابة احتمالية للسؤال المطروح، فالباحث العلمي مرتبط بالفروض وبدون الفروض لا يمكن التحدث عن شيء اسمه البحث، فبواسطة الفروض ترتقي الدراسة إلى مستوى البحث، فالفروض هي المحركة المبدئية في رحلة البحث والفروض التي يقوم

¹ عزوي حمزة: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل، دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ابن سينا، أدرار، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د.العقبي الأزهر، علم الاجتماع والعمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة،

الباحث بصيغتها يجب أن تكون موافقة لصلب الموضوع وموضوعية، بحيث تخضع للموضوع المراد دراسته، ولما للفروض من أهمية في دراسة أي ظاهرة اجتماعية فقد جاءت فرضيات البحث على النحو التالي:

الفرضية العامة:

يؤدي الاستقرار المهني إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل.
وبعد صياغة الفرضية العامة صغنا فرضياتنا كالتالي:

الفرضيات الجزئية:

- 1- للظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل.
- 2- للعلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل .
- 3- توجد علاقة بين الترقية والرضا عن الأجر لتحقيق الاستقرار المهني لدى العامل.

3- أسباب اختيار الموضوع:

لكل دراسة أو بحث أسباب تدفع الباحث لاختيار موضوع ما دون غيره، وقد وقع اختيارنا على هذا الموضوع نظرا لأهمية الموضوع بالنسبة للاقتصاد الوطني بصفة عامة، وعدم إعطاء أهمية للموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، فالاستقرار المهني يعد من أهم درجات الرضا التي يصل إليها أي موظف في مجال علمه أو نطاق العمل، من حيث العلاقة الجيدة مع رؤسائه مرؤوسيه، وتحفيز هذه الطاقة البشرية يجعلها تساهم بطريقه فعالة عن رغبة واقتناع في تحقيق أهداف المشروع ورفع الكفاءة الإنتاجية، لأن العنصر البشري هو مفتاح التنمية والتطور، والرضا الوظيفي لدى العامل مسألة حساسة تشغل بال الموظفين عامة، لأن آمالهم تنحصر في وظائفهم، وعليها يتوقف مستقبلهم.
ومن الأسباب المباشرة لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

• الأسباب الذاتية:

- 1- رغبة الباحثة في دراسة هذا الموضوع وتحليل مختلف جوانبه ومعرفة العلاقة بين الاستقرار المهني والرضا الوظيفي.
- 2- الحصول على شهادة ماستر أكاديمي .
- 3- الموضوع شيق وجدير بالبحث والدراسة.
- 4- اكتساب خبرات قصد توظيفها خلال الممارسة المهنية

• الأسباب الموضوعية:

- 1- كونه يندرج ضمن تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

- 2- نقص الدراسات الخاصة بالاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل.
- 3- تسليط الضوء على مختلف العوامل التي تسبب عدم تحقيق الرضا الوظيفي، أي مساعدة المؤسسة للوقوف على مختلف نقاط الضعف التي تعيق أداء العامل بهذه المؤسسة من جانب الحوافز وإيجاد الحلول.
- 4- الاهتمام الواسع الذي يحظى به اليوم موضوع الاستقرار المهني في الدراسات والبحوث الأكاديمية، وكذلك موضوع الرضا الوظيفي.
- 5- ملائمة إخضاع هذا البحث إلى التحقق الميداني والمتحصل على نتائج من الواقع المعاش.
- 6- الرغبة في التكوين والتحصيل العلمي في هذا المجال ورغبتنا في معرفه واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- 7- قلة الاهتمام بالموارد البشرية خاصة في بلادنا كأحد عناصر العملية الإنتاجية

4- أهمية وأهداف الدراسة:

- لا شك أن موضوع الاستقرار المهني من الموضوعات التي حظيت وما زالت تحظى باهتمام علماء السلوك الإنساني والسلوك الإداري معا، ولعل السبب في ذلك هو أن الاستقرار المهني من المتغيرات الهامة لتحقيق الرضا الوظيفي، وبالتالي زيادة الدافعية نحو تحقيق كفاءة إنتاجية وتحقيق أهداف العمل بدرجة كبيرة من الفعالية، ويمكن إبرار أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- 1- تقديم اتجاه عام حول توجه العمالة نحو الاستقرار، أو عدم استقرار العمال بالمؤسسة الميدانية للدراسة.
 - 2- محاولة التعرف على درجة اهتمام المؤسسة الجزائرية بمختلف أشكال الحوافز المحفزة على استقرار العمال ودرجة رضاهم عن العمل.
 - 3- يعتبر الحافز المادي من أهم الحوافز وأكثرها تأثيرا في رغبة العامل في عمله، وإخلاصه له، خاصة إذا كان الحافز المعنوي مناسباً له فإنه يؤدي إلى تحقيق رضاه الوظيفي، ومن ثمة إلى زيادة الإنتاج وهذا ما يؤدي إلى الاستقرار المهني.
 - 4- للحافز المعنوي الأثر على الروح المعنوية لدى الأفراد، فيزيد من شعور العامل بالرفقي في عمله وتحقيق التعاون بينه وبين زملائه، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي في العمل .
 - 5- الاستقرار المهني يمثل أهمية خاصة لأنه من المصطلحات القيمة التي تحمل خصوصية ترتبط بالمجتمع من ناحية وميدان الدراسة من جهة أخرى.
- ولكل بحث هدف يكون السبب الأساسي وراء رغبة الباحث في تناول الموضوع بالدراسة والاستمرار، والدراسة الحالية ترمي إلى تحقيق الأهداف التالية:
- 1- إثراء المكتبة السوسولوجية بمواضع توسع نطاق علم الاجتماع - تنظيم وعمل-.

- 2- محاولة معرفة مدى فاعليه الاستقرار المهني في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية "كوك الحضنة" - نموذجاً.
- 3- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الاستقرار المهني والرضا الوظيفي.
- 4- إبراز أهمية تحفيز العامل لرفع الكفاءة الإنتاجية وهذا ما يؤدي إلى الاستقرار المهني عن طريق دراسة سلوكهم ورغباتهم وحاجاتهم.
- 5- التعرف على الترقية باعتبارها حافز مادي وأثرها على الرضا الوظيفي.
- 6- إفادة المؤسسة محل الدراسة بنتائج وتوصيات تساعد على الاستفادة من طاقات عمالها لضمان أهدافها.
- 7- معرفة مدى أهمية الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري.

5- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

"إن تحديد المفاهيم والمصطلحات شرط أساسي من شروط البحث العلمي، فهما يسهلان معرفة المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها، فالمفاهيم هي بمثابة حلقة وصل بين النظرية والبحث، وهو أحد الطرق المنهجية العامة في تصميم البحث العلمي، والمفهوم عبارة عن صورة رمزية وتصور تجريدي، وللوصول إلى تجسيده على أرض الواقع وجب تفكيكه إلى أبعاده المختلفة، التي هي عبارة عن مكونات هذا المفهوم وتجزئة هذه الأبعاد إلى أبعاد فرعية ثم تليها مرحلة ترجمة إلى هذه الأبعاد إلى مؤشرات، التي تعطي المفهوم القابلية للقياس"¹. وينبغي على الباحث توضيح المفاهيم والمصطلحات التي يستعملها في بحثه توضيحاً دقيقاً منذ بداية البحث، ليسهل على من يتابع البحث إدراك ما يريده الباحث ومن بين المفاهيم ذات الصلة بالموضوع نوجزها فيما يلي:

1- مفهوم الاستقرار المهني:

الاستقرار:

لغة: "من القرار والثبوت"²، كما يعني أيضاً ثبات، راسخ، متانة"³.

اصطلاحاً: "ثبات على حالة معينة من دون تبدل"⁴.

ويعني أيضاً: هو وضعية للشخص الثابت والمحافظ على توازنه، والذي يحتفظ بنظام ديناميكي، ويخطط لهذا الاستقرار يبتعد فيه عن الإضراب، فهو حالة الذي يكون في وضعية ثابتة ولا يخاطر باستقراره اتجاه أي خطوة مشكوك فيه⁵.

¹ بقية ليلي: مقياس منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع للسداسي الأول، سنة ثانية علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2022، ص16.

² ابن منظور: لسان العرب، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2008، ص897.

³ محمد بدوي: قاموس أكسفورد المحيط إنكليزي عربي، الأكاديمية للنشر والطباعة، طبعة إنجليزية، بيروت، لبنان، دون سنة، ص1036.

⁴ أنطون نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، ط2، 2001، ص1514.

⁵ Le grand Larousse illustre.dictionnaire encyclopedique.france.villenevrosco.2005.p2358.

المهنة:

لغة: يشير معجم اللغة العربية في المعجم الوجيز إلى أن المهنة لغة من الفعل مَهَنَ ومصدره مَهْنًا، مهنتًا، ومعناه اتخذ صنعة، لأنها من العمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة وممارسة متقنة¹.

اصطلاحًا: هو نوع من العمل يقوم به الفرد بغض النظر عن الصناعة التي يتم فيها هذا العمل، وعن مركز وظيفة الفرد².

ويعرفها ريتشارد أنها: هي العنصر المحدد لمكانة الفرد في المجتمع³.

الاستقرار المهني:

يعرفه محمد علي محمد علي أن: "الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم نقله إلى أي تنظيم آخر، هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلًا مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة، وأخرى اجتماعية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار"⁴.

ويعرف أيضا: "استقرار الموظف في مهنته، ويتبين من معدلات البقاء في العمل، وتحسب المنظمات متوسط العمل الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار المهني وتعمل على تكريسه"⁵.

التعريف الإجرائي: هو بقاء العامل في خدمة مؤسسته لمدة طويلة دون تغيير مكان عمله، وذلك نتيجة شعوره بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل والحماية في العمل.

2- الرضا الوظيفي:

الرضا لغة: "رَضًا عن الشيء، اختاره وقنع به، الغرض هو السرور واللغة الناتجة عن إكمال كنا ننتظره ونرغب فيه، ورضي عنه وعليه، رضا ورضوانا أو مرضاة ضد سخط، وهناك من يكتب الكلمة بالشكل "رضى" لأنه من فعل رضى التي منها رضا"⁶.

اصطلاحًا: عرفه أوراود وشيث (HawardandSheth)، "بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود"⁷.

¹ المعجم العربي المصور، عربي-عربي، دار الرتب الجامعية، بيروت، دون سنة، ص34.

² بدوي أحمد زكي: معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، 1986، ص 292.

³ الزيان كمال عبد الحميد: العمل وعلم الاجتماع المهني الأسس النظرية والمنهجية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، 2014، ص143.

⁴ محمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 2004، ص 34.

⁵ حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي-إنجليزي، مكتبة لبنان، ط1، لبنان، دون سنة نشر، ص 69.

⁶ المنجد في اللغة والإعلام: بيروت دار المشرق، ط3، 1997، ص 265.

⁷ عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك، دار مكتبة عين شمس، القاهرة، ط2، 1998، ص 121.

الوظيفة:

لغة: "وظف الشيء على نفسه ووظيفة، توظيفها إلزاماً إياه، أي عمل خاص بالفرد يتسم بصفة الإلزام والإجبار"¹.

اصطلاحاً: تعرف على أنها "مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي يكلف بها شخص معين، يمنح له قدر من السلطات التي تمكنه من القيام بتلك الواجبات والمسؤوليات"².

الرضا الوظيفي: عرفه "فروم" vroom بأنه الاتجاهات المؤثرة للأفراد تجاه أدوارهم التي يؤديونها ويشغلونها حالياً"³.

ويعرفه محمد أحمد بيومي: "هو تعبير مطلق على مشاعر العاملين في اتجاه أعمالهم وتعتمد هذه المشاعر بالرضا عن المقارنة بين ما يعتقد الإنسان بما يحققه العمل له، وبين ما يتطلع إليه الإنسان بأن يحققه له وظيفته، وتطابق بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون"⁴.

التعريف الإجرائي: الرضا الوظيفي هو مجموعة من القيم والمعايير والأفكار التي يحددها الفرد حول عمله، ويحدد علاقاته مع زملائه ومرؤوسيه في بيئة العمل، ومن خلالها يحقق رغباته وطموحه، وتختلف هذه الحاجات في شخص إلى آخر، وتختلف في طبيعتها سواء كانت مادية أو اجتماعية، ترتبط بالمكانة والمركز والدور.

3- العامل:

لغة: "اسم فاعل من العمل، والعمل هو المهنة والفعل، أي أن العامل هو ذلك الفرد الذي يزاوّل عملاً أو نشاطاً باستمرار"⁵.

اصطلاحاً: "العامل في علم الاجتماع" هو كل من يباشر العملية الإنتاجية باختلاف مركزه السوسيولوجي والمهني، أي كل من يتواجد داخل الورشة"⁶.

التعريف الإجرائي: العامل هو ذلك الشخص الذي يبذل جهداً فكرياً وعقلياً مقابل أجر معين، تحت سلطة وإشراف رب العمل.

4- الحوافز:

لغة: "حفز، يحفز، حفزاً : على الأمر حثه عليه أغراه به ، تحفز، يتحفز، تحفزا : للأمر تهيأ للمضي فيه استعداد"⁷.

¹ ابن منظور، المرجع السابق، ص 4664.

² مصطفى محمد أبو بكر: الموارد البشرية، دار كنوز للنشر، الأردن، ط 1، 2007، ص 61.

³ عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984، ص 210.

⁴ محمد أحمد بيومي: القيم وموجهات السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006، ص 69.

⁵ ابن منظور، مرجع سابق، ص 475.

⁶ عبد المنعم عبد الحي، المرجع السابق، ص 12.

⁷ المنجد في اللغة والإعلام، المرجع السابق، ص 113.

اصطلاحاً: يرى زكي حنوش: " أن الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية القادرة على إثارة الفعلية الحركية المنتجة، والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من العمل والإنتاج"¹.

كما تعرف أيضا بأنها: "أسلوب معين يهدف إلى زيادة قدرات العاملين، مما ينعكس إيجاباً على الكفاية الإنتاجية لهم كما وكيفا، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنشأة وأهداف العاملين فيها"².

التعريف الإجرائي: الحوافز هي عبارة عن مؤثر خارجي، توفره المؤسسة للفرد العامل، فيؤثر في سلوكه وتصرفاته من الناحية الإيجابية، مما يدفع العامل إلى زيادة في قدرته، وبالتالي الرضا عن العمل، والزيادة في القدرة على الإنتاج.

5- المؤسسة:

لغة: "الأسس والأساس مبتدأ شيء، و الأسس والأساس أصل البناء، والأسس مقصور منه أصل كل شيء، وأسس الإنسان أصله وقيل: أصل كل شيء"³.

اصطلاحاً: "هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي، الناتج من ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج"⁴.

كما تعرف أيضا هي: " كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية، تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم نوع نشاطه"⁵.

التعريف الإجرائي: هي كل وحدة اقتصادية لممارسة النشاط الإنتاجي، أنشأتها الدولة وتخضع لرعايتها، وهي وسيلة لتنفيذ الإستراتيجية الاقتصادية والاجتماعية.

6- الترقية:

لغة: " تفيد معنى الصعود والارتقاء، فيقال رقى فلان الجبل رقياً، ويقال: هذا الجبل لا مرقى فيه ولا مرتقى، ويقال: ما يزال فلان يرتقي به الأمر حتى بلغ غايته"⁶.

¹ عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، إشراف محمد بوسنة، معهد علم النفس وعلوم التربية، الجزائر، 1997، ص 17.

² محمد فالصالح: إدارة الموارد البشرية عرض وتحليل، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2004، ص 113 .

³ ابن منظور، مرجع سابق، ص 73.

⁴ عمر صخري: اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، ط2، 1993، ص 24

⁵ ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2، دون سنة نشر، ص 10

⁶ المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق، ط20، 1969، ص 279.

اصطلاحاً: تعرف الترقية بأنها: "عملية إعادة تخصيص الفرد على وظيفته ذات مستوى أعلى، أو هي أن يشغل العامل درجة أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها قبل الترقية، ويترتب على الترقية زيادة المزايا المادية والمعنوية للعمال، وزيادة اختصاصاته الوظيفية"¹. كما يعرفها الأستاذ: "محمود أنس قاسم جعفر، أنها اختيار أكفأ العاملين وأصلحهم لتولي وظائف ذات مستوى أعلى من حيث المسؤولية والسلطة في التنظيم الإداري للوحدة، أي شاغر الوظيفة الجديدة يتحمل واجبات ومسؤوليات أكبر، على أن يقابل ذلك تمتعه بمزايا مادية أفضل مما كان يتمتع بها في وظيفته السابقة"².

التعريف الإجرائي: هي عملية انتقال العامل من درجة إلى درجة عليا، أو منصب إلى منصب أعلى، حيث يكون هذا الارتقاء مصحوباً بارتقاء في الأجر، إضافة إلى التطلع لسلطات ومسؤوليات أكبر في المؤسسة.

7- الأجر:

لغة: "الأجر، الجزاء في العمل، والجمع أجور، والإجارة: من أجر يأجر، وهو ما أعطيت من أجر في العمل، والأجر: الثواب، وقد أجره"³.

اصطلاحاً: يعرف الأجر على أنه: "ثمن جهد العامل، وهو يخضع للقاعدة الاقتصادية العامة المتبعة في تحديد الأثمان ومن قاعدة العرض والطلب"⁴.

والأجور كما اتفق عليه علماء الاقتصاد والاجتماع وفقهاء القانون هو: "العائد الذي يحصل عليه العامل مقابل مساهمته بعمله في العملية الإنتاجية"⁵.

التعريف الإجرائي: هو الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير المجهود العضلي والفكري في العمل.

6- الدراسات السابقة:

للاستقراء المهني والرضا الوظيفي. للدراسات السابقة أهمية كبيرة في البحث العلمي، ومن خلال هذه الدراسة سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات التي لها صلة بدراستنا، والتي ساهمت بإعطاء نظرة شاملة لموضوع الاستقرار المهني والرضا الوظيفي.

الدراسة 1: هي دراسة قام بها الباحث جبلي فاتح، وتحت إشراف الدكتور قيرة إسماعيل، من جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بعنوان الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، لرسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، سنة 2005-2006.

¹ محمد الطماوي: مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص 320.

² محمود أنس قاسم جعفر: نظم الترقية وأثرها في فاعلية الإدارة، دار النهضة العربية، القاهرة، دون سنة نشر، ص 24.

³ ابن منظور، المرجع السابق، ص 456.

⁴ عبد المنعم راضي: مبادئ الاقتصاد، المطبعة العربية الحديثة، دون سنة نشر، ص 317.

⁵ طلعت إبراهيم لطفى: علم الاجتماع التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، دون سنة نشر، ص 73.

إشكالية الدراسة:

طرح الباحث في هذه الدراسة تساؤل أساسي مؤداه، هل هناك علاقة بين التدرج المهني و الشعور بالرضا لدى الموظف؟

وقد صاغ التساؤلات التالية:

- 1- هل تساهما العلاوات والمكافآت التي تمنح للموظف المرقى في رفع روحه المعنوية ؟
- 2- هل هناك علاقة بين الزيادة في الأجر المصاحبة لعملية ترقية الموظف وبين زيادة شعوره بالولاء و الانتماء للمؤسسة؟
- 3- هل هناك علاقة بين زيادة المسؤوليات والالتزامات المهنية وبين الحضور الفعلي للعمال وعدم تغيبهم عن العمل؟

4- فرضية البحث:

الفرضية العامة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية و الاستقرار المهني.
الفرضية الفرعية:

- 1- يرتبط التدرج الوظيفي بشعور العامل بالرضا و الارتياح في عمله.
- 2- هناك علاقة ارتباطية بين الحوافز المادية و استقرار العامل في عمله

منهج الدراسة:

لقد اعتمد - الباحث كما ذكر- على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وهو أحد أساليب المنهج الوصفي، و-حسب رأي الباحث- يعتبر المنهج الوصفي الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف

أو أوضاع معينة، والذي يتناسب مع الدراسة الحالية ويتلاءم مع أهدافها.
كما اعتمد الباحث على مجموعة من أدوات البحث منها:

1- الملاحظة: اعتمد عليها من أجل التعرف أكثر على ميدان الدراسة، والتي ساعدته على تتبع سلوكيات الطبقات الأخرى.

2- المقابلة الحرة: واعتمدها من أجل المساعدة، غرضها توضيح موضوع البحث "الترقية الوظيفية والاستقرار المهني"، وشرحه لأفراد العينة حتى يحسوا بأهمية مشاركتهم، ويتمكنوا من الإجابة على كل أسئلة الاستمارة.

3- الاستمارة: قام الباحث ببلورة أسئلته انطلاقاً من محتوى المقابلات، إذ ضمت الاستمارة المحاور الثلاثة التالية:

- المحور الأول: البيانات الشخصية ويضم سبعة أسئلة (7).

- المحور الثاني: الترقية ويضم ثلاثون سؤالاً (30).

- المحور الثالث: الاستقرار المهني ويضم خمسة عشر سؤالاً (15).

عينة البحث:

عينة مكونة من 903 مبحوث، ومجتمع البحث يضم ثلاث فئات وهي:

● فئة الإطارات : 100 إطار

● فئة أعوان التحكم : 385 عاملاً

● فئة أعوان التنفيذ: 418 عاملا

المجال السكاني:

المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت، مركب الخروب، يقع في شرق مدينة قسنطينة على بعد 22 كم بالتحديد في المنطقة الصناعية التابعة لبلدية ابن باديس أو الهرية سابقا.

المجال الزمني: خلا الفترة 2006/2005.

نتائج الدراسة:

- 1- الترقية مطلب متطلب في كل بناء تنظيمي، تنتج عنه الزيادة في الأجر والمكافآت والعلوات وتحسين المركز المهني والاجتماعي، والزيادة في المسؤوليات والواجبات، فالترقية إذا حافظ مادي ومعنوي في نفس الوقت.
- 2- الترقية من بين الأسباب التي تؤدي إلى الاستقرار المهني، والعامل يحتاج إليها حتى يحقق الاستقرار المادي والمعنوي معا.
- 3- توصل الباحث إلى أن العلاقة الثلاثية بين الأجر ومستوى المعيشة وحجم الأسرة يعتبر المحدد الأساسي لحالة الرضا عن قيمة الأجر، وخاصة الزيادة المستمرة في الأسعار وغلاء المعيشة مع ثبات المرتبات، وبطئ الزيادة في الأجر، مما يولد علاقة عكسية بين الرضا عن العمل والأجر، وبين البقاء والمغادرة، والسبب الرئيسي في عدم مغادرة المؤسسة هو قلة فرص العمل.
- 4- ضعف السياسات التحفيزية المتبعة من طرف الإدارة، مما يخلق نوع من التذمر والشكاوي لدى العمال في المؤسسة.
- 5- للحوافز المادية والمعنوية دور في رفع الروح المعنوية للعمال، ودفعهم للعمل وتحسين الأداء مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، فالترقية متطلب وظيفي من أجل تحقيق الولاء والاستقرار في العمل والانتماء الفعلي للمؤسسة .

توظيف الدراسة:

- استفدنا من هذه الدراسة كونها أكثر اقترابا من موضوع بحثنا.
- الاستعانة بها في صياغة الفرضيات.
- الاطلاع على كيفية تحليل النتائج والبيانات.

الدراسة 2: دراسة قام بها الباحث شاطر شفيق، وتحت إشراف الدكتور مغاري عبد الرحمان من جامعة أحمد بوقرة بومرداس- الجزائر- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بعنوان: **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية**، لرسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال سنة 2010/2009.

إشكالية الدراسة:

التساؤل الذي طرحته هذه الدراسة هو: ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

كما طرح الباحث التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- 2- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- 3- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- 4- ما طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

فرضية البحث:

- 1- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- 2- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- 3- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- 4- هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

منهج الدراسة:

لقد اعتمد الباحث على المناهج التالية: المنهج الوصفي التحليلي، المنهج التاريخي، منهج دراسة الحالة، المنهج الإحصائي.

أدوات البحث:

اعتمد الباحث على مجموعة من الأدوات منها:

الكتب والمجلات والملتقيات العلمية، وشبكة الانترنت، هذا بالنسبة للجانب النظري، أما الجانب الميداني اعتمد على الوثائق والسجلات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى الاستبيان، كما استخدم الباحث البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة بيانات الاستبيان، وترجمتها إلى نسب وتكرارات ومتوسطات وانحرافات... الخ. والاستبيان يغطي ثلاث محاور رئيسية هي:

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة محل الدراسة، ويضم سبعة أسئلة(7).

- **المحور الثاني:** يتعلق بضغوط العمل (المتغير المستقل)، ويضم ثمانية وثلاثون سؤالاً (38).

- المحور الثالث: يتعلق بالرضا الوظيفي (المتغير التابع)، ويضم ستة وعشرون سؤالاً (26).

عينة البحث:

تمثلت العينة في 238 عاملاً، موزعين على ثلاث فئات هي:

- فئة الإطارات: 63 إطار
- فئة أعوان التنفيذ: 44 عاملاً
- فئة أعوان التحكم: 131 عاملاً

وحسب رأي الباحث كان العمل بالمناوبة في المؤسسة محل الدراسة، يعملون بالمناوبة الليلية (20:00 إلى 6:00 صباحاً)، يصعب الوصول إليهم، فتم حصر العينة في 65 فردة، وتم اختيارها عشوائياً من كل الأصناف الوظيفية، وهذا حسب رأيه كي تكون الدراسة أكثر موضوعية وأكثر تعبيراً عن مدى شعور الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

المجال الإسكاني: هي دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيجل.

المجال الزمني: أجريت الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 20210/2009.

نتائج الدراسة:

- 1- توصل الباحث إلى تبيان أن الموارد البشرية في هذه المؤسسة يعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لضغط العمل 3.69 من 5، وهو متوسط يعكس المستوى المرتفع لضغوط العمل في أداة الدراسة (الاستبيان).
- 2- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث تسببها في شعور الموارد البشرية بضغوط العمل المرتفعة، ثم تليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري، وأخيراً المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية.
- 3- كما توصل الباحث إلى أن الموارد البشرية في المؤسسة تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.24 من 5، وهو متوسط يعكس الخيار "غير راض" في أداة الاستبيان.
- 4- ضعف الترقية في المرتبة الأولى من حيث تسببه في شعور الموارد البشرية بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، ثم الأجر ثم الإشراف ثم ظروف العمل ثم محتوى العمل.
- 5- يرى الباحث أن العامل الوحيد الذي يحقق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي هو عامل جماعات العمل، حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.65 بالمائة.
- 6- هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

توظيف الدراسة:

- إن هذه الدراسة نموذج حي ومعين قوي لنا كونها أكثر اقتراباً من موضوع بحثنا.
- الاستعانة بها في صياغة بعض أسئلة الاستمارة.

- استفادت دراستنا من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري المتعلق بالرضا الوظيفي (المتغير التابع) الذي يتشابه مع موضوع الدراسة الحالية.
 - وضعت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسة السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها خصوصا دراسة أهمية العلاقات الإنسانية في التقليل من حدة شعور الموارد البشرية بضغوط العمل، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي(الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل).
- الدراسة 3:** دراسة الباحث عزاوي حمزة، وتحت إشراف الدكتور العقبى الأزهر من جامعة محمد خيضر

-بسكرة-الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بعنوان: **ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل**، لرسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، سنة 2018/2019.

إشكالية الدراسة:

التساؤل الذي طرحته هذه الدراسة هو:

كيف تؤثر ظروف العمل على استقرار الموظفين في المؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا بأدرار؟

فرضية البحث:

صاغ الباحث الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية:

- 1- الظروف الفيزيائية وخصوصيات مكان العمل تأثير كبير على مدى رغبة الموظفين في الاستمرار بالعمل بالمنظمة.
- 2- لظروف العمل المتغيرة علاقة مباشرة بمعدل التأخر والغياب عن العمل.
- 4- للظروف التنظيمية التي يشتغل في إطارها الموظفين علاقة بدرجة ارتباطهم وتوحدتهم بالمنظمة.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي - وحسب رأيه- هو الأنسب والأصلح للدراسة التي تهدف إلى وصف جوانب الظاهرة والتشخيص الدقيق لها، وذلك عن طريق جمع البيانات والحقائق وتفسيرها تفسيراً كافياً.

على مجموعة من الأدوات منها:

- 1- **المقابلة الحرة:** اعتمد عليها الباحث من أجل التعمق في معرفة آراء المبحوث حول الموضوع المراد دراسته، وتحديد نوع المعلومات التي يريدها، وكذلك فهم أفعال وردود المبحوثين في بعض المواقف، وفهم مواقفهم من الرؤساء والمرؤوسين في إطار علاقات العمل السائدة بالمؤسسة.

- 2- **الملاحظة:** قام الباحث ببلورة كما اعتمد الباحث أسئلته انطلاقاً من محتوى المقابلات، إذ ضمت الاستمارة المحاور الثلاثة التالية:
- **المحور الأول:** وشمل أسئلة خاصة بالبيانات العامة للمبحوثين.
 - **المحور الثاني:** وشمل أسئلة تتعلق بظروف العمل بالمؤسسة ميدان الدراسة.
 - **المحور الثالث:** وشمل أسئلة تتعلق بالاستقرار الوظيفي بالمؤسسة ميدان الدراسة.
- عينة البحث:**

عينة مكونة من 262 فرداً، موزعة على المجتمع الأصلي للدراسة كالتالي:

• عدد مفردات الأطباء العاملون 28 فرداً

• عدد مفردات الأطباء الأخصائيون 44 فرداً

• عدد مفردات شبه طبيين 190 فرداً

وحسب رأي الباحث- نظراً لصعوبات تتعلق بميدان الدراسة، وجود عدد معتبر من الاستمارات لم يتم استرداده، وعليه فإن الحجم الكلي النهائي للعينة أصبح 226 مفردة موزعة كالتالي:

• عدد مفردات الأطباء العاملون 28 فرداً

• عدد مفردات الأطباء العاملون 25 فرداً

• عدد مفردات شبه طبيين 173 فرداً

المجال السكاني: بالمؤسسة العمومية الاستشفائي ابن سينا، بأدرار

المجال الزمني: خلال الفترة 2018 / 2019.

نتائج الدراسة:

1- يرى الباحث من خلال الدراسة الميدانية التي توصل إليها أن الظروف الفيزيائية والمكانية في مواقع العمل غير ملائمة إلى حد بعيد وهناك حالات بعدم الرضا، وهذا يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي ومن أهم أسباب سوء الظروف الفيزيائية والمكانية نذكر: ظروف العمل في المواقع والمباني غير نظيفة وصحية، اكتظاظها بالمرضى والزوار، عدم توفر فضاءات وأماكن لراحة الموظفين وخصوصاً أثناء دوام الليل، عدم وجود التهوية والتكييف خصوصاً في فصل الصيف.

2- يرى الباحث أن لظروف العمل المتغيرة غير مشجعه على الاستقرار الوظيفي، كما أن لهذه الظروف علاقة معدلات التغيب والتأخر عن العمل، وأسباب التأخر عن العمل والتغيب تعود إلى العوامل الرئيسية: ظروف شخصية قاهرة كالمرض، تزامن توقيت العمل مع بعض الالتزامات الأسرية هذا بالنسبة لجنس الإناث.

3- لتدني الشعور بالأمان والاطمئنان في العمل علاقة بظروف العمل.

4- يرى الباحث أن للحوافز المادية دور في تحقيق الاستقرار المهني.

5- لظروف العمل التنظيمية علاقة واضحة بدرجة الارتباط والتوحد بالمنظمة.

6- لظروف العمل والتي تشمل الظروف الفيزيائية والمكانية والتنظيمية، فضلا عن المتغيرة للعمل علاقة باستقرار الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار.

توظيف الدراسة:

- استفدنا من هذه الدراسة كونها أكثر اقترابا من موضوع بحثنا.
- الاستعانة بها في صياغة بعض أسئلة الفرضيات.
- الاستعانة بها في صياغة بعض أسئلة الاستمارة

الدراسة 4: هي دراسة قام بها الباحث، بونوة علي وتحت إشراف الدكتور أوزاينية عمر، من جامعة محمد خيضر بسكرة- الجزائر- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بعنوان: العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي، لرسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية سنة 2016/2015.

إشكالية الدراسة:

طرح الباحث في هذه الدراسة التساؤل التالي:

ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الجلفة وكالة الجلفة؟

وقد صاغ التساؤلات التالية:

- 1- هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة؟.
- 2- هل للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة؟.
- 3- إلى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، بأمنهم الوظيفي؟.
- 4- هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، تأثير على رضاهم الوظيفي؟.
- 5- هل للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة؟.
- 6- هل للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، تأثير على الرضا الوظيفي؟.
- 7- إلى أي مدى تؤثر الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- 8- هل يؤثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجلفة؟.

فرضية البحث:

يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة.

1. للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة.

2. يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، بأمنهم الوظيفي، تأثيراً منخفضاً.

3. لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، تأثير على رضاهم الوظيفي.

4. للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة.

5. للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، تأثير على الرضا الوظيفي.

6. تؤثر الحوافز المعنوية التي تقدمها إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة للعاملين لديها، تأثيراً منخفضاً على رضا الوظيفي.

7. يؤثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجلفة.

منهج الدراسة:

لقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لدراسة الأوضاع الراهنة لظاهرة الرضا الوظيفي وتأثير العلاقات الإنسانية عليها، والاستعانة بدراسة الحالة كأسلوب من أساليب المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج دقيقة ومفصلة حول الظاهرة المدروسة - وهذا حسب رأي الباحث - كما اعتمد على منهج المسح الشامل الذي يعد الأكثر استخداماً في الدراسات الاجتماعية.

كما اعتمد الباحث على مجموعة من أدوات البحث منها:

- **المقابلة:** واعتمدها من أجل ضبط وتحديد أهم مؤشرات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الصندوق.

- **الاستبيان:** انطلاقاً من نتائج المقابلة تم بلورة أسئلته اعتماداً على محتوى المقابلات، إذ ضمت الاستمارة (الاستبيان) المحاور الثلاثة التالية:

• **المحور الأول:** وشمل المعلومات الأولية الخاصة بالبيانات العامة للمبحوثين.

• **المحور الثاني:** وشمل أسئلة تتعلق بمحور العلاقات الإنسانية.

• **المحور الثالث:** وشمل أسئلة تتعلق بمحور الرضا الوظيفي.

عينة البحث:

عينة مكونة من 373 عاملا، وشملت هذه الدراسة معظم موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمدينة الجلفة المتواجدين بكل المراكز على مستوى تراب الولاية. وحسب رأي الباحث- نظرا للصعوبات التي تتعلق بميدان الدراسة، تغيب بعضهم وتهرب البعض الآخر بعدم إرجاع الاستمارة، وعليه فإن الحجم الكلي النهائي أصبح 212 عاملا موزعة كالتالي:

- عدد العمال المرسمين: 208 عاملا

- عدد العمال المتربصين 04 عاملا

المجال السكاني: المجال المكاني: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي-وكالة الجلفة، بكل مراكزه على مستوى قطر الولاية، الثلاثة عشرة مركزا، حيث تقع الوكالة الرئيسية للضمان الاجتماعي بالجلفة بحي بن جرمة بجانب متحف المجاهد.

المجال الزمني: خلال الفصل الأول من السنة الجامعية ابتداء من نهاية 2013 إلى غاية بداية 2015.

نتائج البحث:

- 1- توصل الباحث إلى أهمية إدراك القادة في صندوق الضمان الاجتماعي لأهمية شعور الأفراد بالاحترام والتقدير، وهذا يعكس أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس ومرووسه.
- 2- العمل بفكرة روح الفريق قد يتأثر في أي لحظة لأن أسباب وجوده واستمراره غير قوية، فأراء العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي- الجلفة-الرضا في أدنى مستوياته ويرجع إلى محاولة الرؤساء لتنمية علاقاتهم وصلاتهم بالمرووسين بغرض خلق جو ودي، يؤدي بهم إلى التخوف من توطيد علاقاتهم إلى المدى الذي يؤلب عليهم المرووسين، فلا يستجيبوا لمطالب العمل، بالإضافة إلى شعورهم أنهم غير محبرين على تلك العلاقات الطيبة مادامت اللوائح والتنظيمات موجودة، والتي تلزم بالانضباط و إطاعة أوامر الرؤساء.
- 3- أكدت الدراسة أن علاقة الزملاء فيما بينهم تعارف تبادل للمشاعر الطيبة مما يدل على أهمية الاتصال المباشر وإحساس العاملين بحملهم الهم المشترك والانتماء للجماعة.
- 4- يرى الباحث أن اعتبار العمل مصدر للسعادة غياب الطموح العاملين في النمو والترقي التي من الواجب أن يوفرها العمل، وهذا راجع إلى الواقع الذي لا يرى أن العمال لديهم فرص النمو والترقي، ومن بين الأسباب: غياب المساواة والعدالة بين المرووسين، وجود بعض مشاكل الاتصال، مما يبين أن هناك خلافا فيما يخص الترقي والسياسات والإجراءات المطبقة في العمل.

- 5- أكدت الدراسة إلى أن الحوافز المادية والمعنوية تساهم في تطوير عملية الاتصال والوصول إلى مشكلات العمل المطروحة، مما يؤدي إلى الشعور بالانتماء وبأنهم جزء من التنظيم.
- 6- يرى الباحث أن تولي الإدارة دور التنسيق بين المهام المختلفة، يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج من خلال الوقت والكفاءة وتطوير أسلوب التفاعل بين أعضاء الفريق الواحد، كما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي بينهم.
- 7- كما يرى الباحث أن التعامل مع الزملاء خاصة ممن لديهم نفس الخلفية الاجتماعية، أو مع الزملاء الذين يلتقون خارج أوقات العمل تؤدي إلى تحسين العلاقات معهم، مما تزول معها الحواجز ويسهل انجاز المهمات وتعزيز الروابط. وتوثيقها بين الرؤساء والمرؤوسين والاستجابة الروتينية في تحديد المشكلات.

توظيف الدراسة:

- استفدنا من هذه الدراسة كونها أكثر اقترابا من موضوع بحثنا.
- اقتبسنا من خلالها فكرة أن العلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الرضا الوظيفي (الشعور بالأمان الوظيفي، والانتماء لجماعات العمل).
- الاستعانة بها في صياغة بعض الفرضيات.
- الاستعانة بها في صياغة بعض أسئلة الاستمارة.

7- التعليق على الدراسات السابقة:

مما لاشك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيثحاولت أن توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق المشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، والعلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف مع هذه الدراسة وذلك كما يلي:

أوجه الاتفاق:

- الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أن جميع الدراسات ركزت على أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق الاستقرار المهني، فمنها ما يهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والترقية، ضغوط وظروف العمل، العلاقات الإنسانية، وكل هذه العوامل تؤدي إلى الاستقرار المهني لدى العامل.
- تشابهت في تطبيق المنهج الوصفي التحليلي ما عدا الدراسة الأولى والثانية.
- كذلك تم استخدام أدوات جمع البيانات المتفق عليها في مثل هذه الدراسات كالملاحظة والمقابلة، الاستمارة (الاستبيان)، الكتب والمجلات، العينة العشوائية الطبقية، والملتقيات العلمية بالإضافة إلى الإحصائيات.
- جميع الدراسات كانت في بيئة عربية.
- الدراسات السابقة توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الاستقرار المهني وتحقيق الرضا الوظيفي، من خلال الأبعاد والمؤشرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف:

- عناوين الدراسات السابقة المذكورة اعتمدت دراسة الاستقرار المهني كمتغير تابع، مثلما هو الشأن بالنسبة للدراسة (الأولى، الثانية)، في حين دراستنا الحالية الاستقرار المهني متغير مستقل.
- ميدان الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة ركزوا على مؤسسات صناعية تهتم بالإنتاج، وأخرى خدماتية تقدم خدمات الاستشفاء، بينما دراستنا الحالية ركزت على مؤسسة إنتاجية استهلاكية.
- تخص دراستنا مؤسسة خاصة ملكيتها للسيد (رحماني كمال)، بينما الدراسات السابقة تخص مؤسسة عمومية تابعة للدولة الجزائرية.
- المتغير المستقل بالنسبة للدراسات السابقة أدرج في دراستنا فرضيات فرعية للدراسة.
- الدراسة الثانية والرابعة ركزت على الأثر والعلاقة الارتباطية بين متغيرين، بينما دراستنا الحالية ركزت على العلاقة بين متغيرين.
- معظم الدراسات السابقة تناولت الرضا الوظيفي كأحد العوامل الجزئية التي لها علاقة بالاستقرار المهني فقط، فلم نتصاف مباشرة بعنوان يربط الاستقرار المهني بالرضا الوظيفي.
- ومن خلال أوجه الاتفاق والاختلاف يتضح أن دراستنا الحالية عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع:
الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل بمختلف أبعاده ومؤشراته.

الفصل الثاني: ماهية الاستقرار المهني

تمهيد

- 1- مفهوم الاستقرار المهني
 - 2- أهمية الاستقرار المهني
 - 3- محددات الاستقرار المهني
 - 4- الاستقرار المهني في المؤسسة
 - 5- العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني
 - 6- المقاربة النظرية للاستقرار المهني
- خلاصة الفصل



تمهيد

يساهم كل من المواد والآلات والعاملين بنصيب معين في تكوين منتج ما، بحيث يمكن لإدارة المنظمة التحكم في الأساليب والطرق الفنية المستخدمة بالنسبة للمواد والآلات في عمليات الإنتاج بسهولة وإجراء التعبير المناسب، إذ يتوقف أولاً وأخيراً على استعداد العاملين وإقناعهم بضرورة بذل الجهد لتحقيق مستوى معين من الإنتاج، فالمورد البشري يعتبر القلب النابض للمؤسسة وعليه فإن الاستقرار المهني تشكل أحد ركائز الحياة الوظيفية المستقرة للعمال في المؤسسة أو المنظمة، ولتحقيق ذلك يتطلب توفير مناخ تنظيمي مدعم بآليات تحقيقه واستراتيجيات الحفاظ عليه، وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع بعد التأكد من المكانة الجوهرية التي يحتلها العنصر البشري في العملية الإنتاجية.

ولذلك ارتأينا خلال هذا الفصل التطرق إلى موضوع الاستقرار المهني والتعرف على أهميته وأهدافه ومحدداته، وذكر أهم العوامل المساعدة على تحقيقه، وتلك التي تلعب دوراً في دعم استقراره والعوامل المؤثرة في الاستقرار المهني على العامل وعلى المؤسسة ككل.

1- مفهوم الاستقرار المهني:

يعرف الاستقرار المهني "بأنه إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله وتحرره المعقول من الخوف... ويتبلور ذلك من خلال إشعار العامل بالأمان والراحة، وضمان استقراره عن طريق تحفيز وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته"¹.

واستقرار الموظف يعتبر أحد الأصول العامة للإدارة لدى "هنري فايول" ويقصد به: "بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله الآخر ينتج عنه تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل"².

ويعني أيضا: "هو ثبات العامل في المصنع الذي يعمل فيه حتى التقاعد، ويشير الاستقرار هنا إلى بقاء العامل في المؤسسة التي يعمل فيها حتى خروجهم منها عند التقاعد"³.

2- أهمية الاستقرار المهني:

إن للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات ايجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها، فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل، وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها، فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيطا للمعنويات.

وأما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي عن غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد، كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وترابط أعضائها، وتمتد أهمية الاستقرار من العامل إلى المنظمة فالاستقرار يحفظ للمنظمة استمرارها وتحقيق أهدافها، ويساعد على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن كفاءات بديلة.

إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل وهذا ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجمعها ثقافة تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة⁴.

¹ عزاوي حمزة، العقبى الأزهري: الاستقرار المهني، مجلة آفاق العلمية، مجلد 10، عدد 2018، ص 81.

² المرجع نفسه، ص 81.

³ عاشور لعور، معاقبة رقية، التمكين النفسي إستراتيجية لتحقيق الاستقرار المهني للعامل، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 1، 2019، ص 15.

⁴ بن منصور رقية: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. سليمان الكامل، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم وعمل، 2013/2014، ص 83، 84.

3-محددات الاستقرار المهني:

محددات الاستقرار المهني هي مجموعة العوامل التي تؤثر سلباً أو إيجاباً في استقرار العامل، وقد حددها "فروم" في النقاط الستة التالية: الإشراف، محتوى العمل، الأجر الذي يتقاضاه العامل، فرصة الترقية، ساعات العمل¹.

3-1:الإشراف:

إن الإشراف السليم والقيادة الفعالة يجنبان الفرد كثيراً من مواطن الخطأ والزلل، وتتجهان به إلى الأداء السليم المحقق لغايات الفرد ومطالب العمل في آن واحد، ويواكب الإشراف عملية الحفز والتشجيع، أي استخدام الحوافز بكافة أنواعها لتأكيد وتدعيم السلوك الإيجابي من جانب الفرد وتشجيعه على مواصلته والاستمرار فيه، أو لردعه عن السلوك السالب وإقناعه بالعدل عنه والتحول إلى ما يحقق مطالب العمل².

3-2:الترقية:

هي تغيير الفرد لوظيفته أو عمله الحالي ليؤدي وظيفة أو عملاً آخر ذات مسؤوليات واختصاصات وسلطات تختلف عما كان متوفراً في الوظيفة أو العمل الأصلي، ولتحقيق ذلك يجب أن تكون هناك وظائف أعلى شاغرة في التنظيم لحصول العامل على ترقية تساعد على تحقيق تطلعات ورغبات العاملين، والذين يتطلعون إلى تقلد مناصب أعلى أو أعمال أفضل خلال حياتهم الوظيفية وتحقق طموحات الفرد، وتشعره بالأمان في المستقبل عن طريق استمراره في التنظيم وتنمي مهارات وخبرات الأفراد وتساعدهم على الحصول على مركز أو وظيفة أعلى داخل التنظيم³.

3-3:الأجر:

هو مقابل قيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد، وهناك مفاهيم مرتبطة بالأجر مثل: (المرتب، إجمالي الأجر، صافي الأجر، الأجر النقدي، الأجر العيني)، في أجور ذات أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة، وتتمثل أهميته على مستوى الفرد في أنه الوسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد، سواء احتياجات أساسية لمعيشته وبقائه أو لشعوره بالأمان والاندماج في العلاقات الاجتماعية أو باعتبارها الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير من قبل المؤسسة التي يعمل بها، أو كوسيلة يقاس بها احترامه وتقديره لذاته، أما على مستوى المؤسسة فالأجر هو وسيلة المؤسسة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل، أو الإبقاء على أفضل الكفاءات العاملة حالياً بها، كما يعتبر المقابل للعمل وهو الوسيلة لإشاعة العدالة بين العاملين⁴.

¹الصمادي زياد محمد علي، الرواشدة فراس محمد: محددات الرضا الوظيفي والاستقرار المهني في مؤسسة الموانئ في

الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 5، عدد3، 2009، ص332.

² علي السلمي: إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص 218.

³ يزن تيم: إدارة الموارد البشرية (أساليب الإدارة الحديثة)، دون سنة نشر، ص180.

⁴ أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، تأنيس سابقاً، 2004، ص ص 186، 187.

3-4: جماعة العمل:

إن لقواعد الجماعة دوراً هاماً في تحديد إنتاجية الجماعة، فإذا شعرت الجماعة باهتمام الإدارة بها فإنها ستقابل ذلك بوضع قواعد تساعد في زيادة الإنتاج، فالعامل الذي تنتازه ضغوط جماعة العاملين من جهة والقواعد الرسمية المتبعة في المنظمة من جهة أخرى، فهذا الموظف لا يتردد في تطبيق عرف الجماعة، خاصة إذا كان يحقق منافع لجمهور المستفيدين من خدمات المنظمة، فالمديرين يجب أن لا يهملوا الدور المؤثر في جماعات العاملين وإمكانية الاستفادة منها في خدمة أغراض الإدارة¹.

3-5: محتوى الوظيفة:

إن أساس أي تنظيم هو تقسيم أو توزيع العمل، بصيغته التي تحقق فوائد التخصص وتحديد المسؤوليات، وتعتمد درجة رضا الموظف أو عدم رضاه على مدى التطابق بين ما يفضله وما يتوفر بالفعل في محتوى الوظيفة، وإذا كانت روتينية العمل هي السبب وراء شعور الموظف بالضجر وعدم الارتياح فإن العلاج المناسب الذي يصفه المختصون هو توسيع الوظيفة، أي إضافة وجبات جديدة على الواجبات الحالية لوظيفته وتصبح أكثر تنوعاً وأقل رتابة في توسيع الوظيفة يؤدي إلى تحسن في أداء العامل وجودة إنتاجه².

3-6: ساعات العمل:

إن موضوع تحديد ساعات العمل وتخفيضها من المطالب الأساسية التي نادي بها العمال في القرن 19م، حيث كان يمتد الدوام من شروق الشمس إلى غروبها، إلا أنه بدأ في التناقص تدريجياً إلى أن أصبح في الوقت الحالي ثمانية ساعات في اليوم وذلك لما لها من أثر كبير على أداء الفرد وإنتاجيته، وانعكاس ذلك على استقراره في العمل، فحسن استخدام الوقت وتوزيعه ما بين فترات للعمل وأخرى للراحة من العوامل الإيجابية المحققة الاستقرار وتقادي الإجهاد والتعب واتقاء الملل والسأم، وتجنب المزيد من حوادث العمل، فكل هذه المظاهر السلبية تؤدي إلى الإحساس بعدم الارتياح وعدم الرضا عن العمل، وبالتالي عدم الاستقرار فيه³.

4- الاستقرار المهني في المؤسسة:

❖ مظاهر الاستقرار المهني:

1- ارتفاع الروح المعنوية:

تعرف الروح المعنوية بأنها الرغبة عند الفرد في أن يكرس وقته وجهده من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

¹ حامد سوادى عطية: العملية الإدارية معارف نظرية ومهارات تطبيقية، دون سنة نشر، ص ص 201، 202.

² حامد سوادى عطية، مرجع سابق، ص ص 201، 202 .

³ مطلاوي بيع: عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، جامعة العربي التبسي، تبسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، دون سنة نشر، ص ص، 272، 273 .

وتعرف أيضا أنها: الاستعداد الوجداني الذي يساعد الفرد على زيادة الإنتاج وإجادته، دون أن يعترضه مزيد من الجهد والتعب، إنه ذلك الاستعداد الذي يهيئ للفرد الإقبال بحماس على التعاون¹.

فالروح المعنوية هي العمل داخل الجماعة بروح الفريق والولاء والانتماء لها، فالعامل الذي يتمتع بروح معنوية مرتفعة يكون أدائه في العمل أكفء وله دافعية للإنجاز، عكس العامل الذي يتمتع بروح معنوية منخفضة. وتتعدد المظاهر التي تدل على أن الفرد يتمتع بروح معنوية مرتفعة أو معنوية منخفضة وتتمثل في:

أ- مظاهر الروح المعنوية المرتفعة:

- الخلق والابتكار والإبداع، وظهور روح المبادرة.
- الالتزام والامتثال للأوامر والتعليمات والقواعد.
- قيام الفرد بربط أهدافه الشخصية بأهداف الجماعة.
- الولاء والانتماء للمؤسسة أو المنظمة.
- الشعور بالفخر والإقبال بصورة أكثر جدية وواقعية على العمل والإنتاج.

ب- مظاهر الروح المعنوية المنخفضة:

- قلة الإنتاج مما كان عليه من قبل، والتباطؤ في عملية الإنتاج.
- عدم الرضا والشيوع المشاعر السلبية بين العاملين.
- كثرة الحوادث وإصابات العمل.
- ارتفاع معدل غياب العمل والتأخير.
- التوقف عن العمل، وكثرة الشكوى وتقديم الشكاوي والمظالم².

2-التوافق المهني:

التوافق المهني هو "العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية- المادية والاجتماعية- والمحافظة على هذا التلاؤم"³.

● **العوامل المؤثرة في تحقيق التوافق المهني:** هناك عوامل كثيرة تؤثر في التوافق المهني والتي يمكن حصرها فيما يلي:

أ- **حضارية وتكنولوجية:** إن وتيرة التغير الحضاري المتسارع عامة وخاصة في مجال التكنولوجيا، تؤثر في الأمن النفسي للفرد، إذ تجعله يعاني من النكسات والمطبات الحياتية، ويكون في صراع معها من أجل تأكيد وإثبات ذاته.

¹ كمال بريبر: إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1997، ص 17.

² مصطفى كامل أبو العزم عطية: مقدمة في السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دون سنة نشر، ص ص 150، 151.

³ كمال محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1997، ص 165.

ب- عوامل شخصية: تتعدد وتتشابك العوامل الشخصية والذاتية للفرد التي تؤثر على أمنه واستقراره النفسي، كحالته الصحية (الجنس، السن)، حيث أن التركيب الجسم من تشوه أو إعاقة أو علة قد يولد لديه مشاعر متضاربة متصارعة¹.

ت- علاقة العامل بعمله: نجد ضرورة وضع العامل في العمل المناسب له من حيث قدراته وإمكانياته وميولاته، وتساعد على ذلك عملية الاختبار المهني، وعملية التوجيه المهني، وهذا يعود بالنفع على المؤسسة، إن هي أحسنت وضع العامل في المكان المناسب، حيث يزداد إنتاج العامل ويحسن توافقه مع العمل.

ث- علاقة العامل بنظام المؤسسة: إن العامل المتوافق توافقا حسنا مع عمله عادة يكون على علاقة حسنة مع النظام والهيئات الإدارية للمؤسسة، ومن المؤكد أن المشاجرات والمشاكل تصدر عن الفاشلين في أعمالهم، لذا ينبغي على المؤسسة معرفة الأسباب الحقيقية التي تؤدي بالعامل لأن تسوء علاقته بنظام المؤسسة وتحاول إزالتها.

ج- علاقة العامل بزملائه: فطبيعة العمل الصناعي تقتضي دائما تكوين علاقة نفسية بين كل عامل وزملائه وبين المشرف وزملائه، فالتفاعل النفسي يبني على علاقة ذات طرفين هما الأخذ والعطاء.

ح- علاقات العامل ببيئته خارج المؤسسة: فالعامل ليس عضوا في مؤسسة العمل فحسب بل عضو في جماعات كثيرة متعددة الأهداف ووجهات النظر، وعضو في أسرته الصغيرة (الزوجة، الأولاد)، وأسرته الكبيرة (الأم، الأب)... الخ، فهو محتاج في كل هذه الجماعات لدرجة كافيته من التوافق النفسي².

إن التوافق المهني يتحقق من خلال حصول الفرد على ما يناسب إمكانياته وقدراته وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي، الأمر الذي يجعله قادرا على الاستمرار في عمله وإتقانه له، وهذا يؤدي إلى الاستقرار المهني في المؤسسة.

3- التكيف المهني:

التكيف في اللغة "يعني التآلف والتقارب، وهو نقيض التحالف والتنافر أو التصادم".
والتكيف المهني: هو تكيف العامل مع جميع متغيرات العمل، بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته، مما ينعكس على إنتاجيته وعلاقته بزملائه ورؤسائه ومع بيئة العمل³.

¹الامية بوبيدي: علاقة جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، (الجزائر)، مجلة العلوم النفسية، 2019، ص 265.

² فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف للنشر، القاهرة، ط6، 1988، ص ص 56، 57.

³نادية بومجان: محاضرات مقياس التكيف المدرسي المهني، موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس إرشاد وتوجيه مدرسي ومهني، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020/2019، ص 43.

• طرق وأساليب تحسين التكيف المهني:

من بين أهم طرق وأساليب تحسين التكيف المهني ما يلي:

- 1- الاختبار والتوجيه وفق أسس علمية، وذلك بوضع العامل المناسب في المكان المناسب.
- 2- تقبل العامل لمهنته، وذلك وفق ميوله واستعداداته.
- 3- تقوية علاقة العامل بزملائه.
- 4- خلق المواءمة بين العامل والآلة.
- 5- ديناميات التكيف النفسي والمهني، وذلك بخلق انسجام بين العامل وعمله، وتقوية العلاقات بين الرئيس والمرؤوس¹.

4- الرضا عن العمل:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل².

• الرضا الوظيفي وعلاقته بالاستقرار المهني:

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤشرات المحددة الرضا العام عن الحياة، فهناك علاقة طردية بين المتغيرين، فالرضا من أهم مؤشرات الصحة والعافية فالعمل الذي لا يشعر بالرضا سيكون حظه قليل من النجاح، عكس العامل الذي يشعر بالرضا فالموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وإشباع حاجاته المختلفة، وتحقيق أهداف المنظمة ويكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل، وهذا يؤدي إلى زيادة الإنتاج وانخفاض نسبة الغياب، وارتفاع مستوى الطموح لدى الأفراد وبالتالي الاستمرار في العمل والاستقرار فيه³.

5- تطوير الأداء:

يعرف الأداء على أنه هو: "مدى قدرة تحقيق المؤسسة لأهدافها على المدى البعيد من خلال رشدها في استغلال وتوظيف مختلف مواردها، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها"⁴.

إن العلاقة بين إدارة الأداء وتقييم الأداء تتمثل في تقييم أداء الموظف في إطار النظام المتكامل للإدارة، والذي يحتم القيام بتقييم أداء الموظف في ظل النظرة الكلية لإدارة المنظمة، وهو ما يتطلب بالضرورة الربط بين أداء الموظف وتحقيقه لأهداف المنظمة.

¹ نادية بومجان، مرجع سابق، ص 50 .

² صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002 ، ص 211 .

³ عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، القاهرة، ط1 ، 2015 ، ص 14 .

⁴ مصطفى يوسف: إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ، 2018 ، ص 21 .

• معايير إدارة الأداء الفعالة:

تعتمد إدارة الأداء الفعال على مجموعة من المعايير تتمثل في المعايير الخمسة التالية:

1. **التوافق مع الإستراتيجية:** يهدف نظام إدارة الأداء إلى دعم سلوك الموظف والثقافة السائدة لديه، والتي تدعم بدورها إستراتيجية وأهداف المنظمة.
 2. **الصلاحية:** يجب أن تدل أداة القياس على ما يتم قياسه بالفعل، أي ما نهدف إلى قياسه.
 3. **المصادقية:** تصف المصادقية مدى توافق النتائج مع الأداء محل القياس بصورة مستمرة.
 4. **القبول:** يجب أن تكون أداة أو طريقة القياس مقبولة من طرف الموظفين محل القياس ولا يجب أن تستغرق مدة طويلة، وأن تكون عادية ومقبولة لدى الموظف.
 5. **تعطي تغذية مرتدة محددة:** ومعناه أن تعطي معلومات محددة عن أداء الموظف، وأن تشير إلى أي مدى قد قام الموظف بتحقيق ما يتوقع منه تحقيقه أم لا¹.
- ومن هنا يمكن القول أن تطوير الأداء لدى العاملين هي مظهر من مظاهر الرضا الوظيفي، وبالتالي تحقيق الاستقرار المهني بالمؤسسة الصناعية.

6- الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي من الموضوعات التي تحظى بالدراسة لآثاره في أداء وسلوك الأفراد، وكذلك في إنتاجية المؤسسات ورفع أدائها، فضعف الولاء يقود إلى العديد من السلبيات كالغياب، التسرب الوظيفي، وعدم الرضا، وعدم المحافظة على الممتلكات وتدني الأداء والعكس صحيح².

فالولاء التنظيمي: هو "الولاء للمنظمة والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ودعمها ومحاكاة سلوك الأعضاء الآخرين، وبأنه شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء هام في حياته"³.

وللولاء التنظيمي أهمية بالنسبة للمنظمة وللاستقرار العامل تتمثل في⁴:

1. سهولة استجابة المنظمة لتغيرات البيئة.
2. سلوك إيجابي تجاه المنظمة.
3. انخفاض نسب الغياب ودوران العمل.
4. زيادة الشعور بالاستقرار الوظيفي.

¹ عبد الكريم أبو الفتوح درويش: إدارة الأداء منظور التميز المؤسسي، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2009، ص 21، 32.

² براء رجب تركي: نظام الحوافز الادارية ودورها في تمكين وصل قدرات الأفراد، دار الياض للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 149.

³ محمود عطا محمد على مسيل وآخرون: التماثل التنظيمي للعاملين بإدارات المناطق التعليمية في الكويت (دراسة ميدانية)، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية بجامعة الزقازيق، الكويت، المجلد 5، العدد 20، 2021، ص 386.

⁴ جعفر خانو الزبياري: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2020، ص 95.

5. ارتفاع الروح المعنوية.
6. زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
7. الولاء عنصر أساسي في نجاح المنظمات.

❖ مظاهر عدم الاستقرار المهني:

1- ترك العمل:

إن ظاهرة ترك العمل في المنظمات والالتحاق بأخرى تعود لظروف وأسباب مختلفة تتفاوت من منظمة إلى أخرى، ومن مجتمع إلى آخر، ولعل أهمها حجم الحوافز ونوعها والمناخ التنظيمي، وهذا يقود إلى دوران العمل وزيادة ترك العاملين في المنظمة لأعمالهم والالتحاق بأخرى، مما يستدعي تعيين موظفين جدد ليحلوا محلهم.

وتصنف حالات دوران العمل في المنظمات بشكل عام إلى ما يلي:

- ترك العمل بسبب الفصل أو الطرد.
- ترك العمل بسبب التقاعد أو فترة الخدمة أو الوفاة.
- الترك الاختياري للعمل (الاستقالة)، أي أن يتقدم الموظف باستقالته وفق إرادته الحرة دون إكراه¹.

2- الضغوط المهنية:

اختلف الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل حيث تعرف بأنها: "عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص". وتعرف أيضا: "بأنها مجموعة المتغيرات الجسدية والنفسية، التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له"².

أ- أسباب ضغوط العمل: هناك العديد من المصادر التي تسبب ضغوط العمل ومنها:

- **غموض الدور:** ويقصد به نقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل انجاز عمله في المنظمة أو جهله للمهام التي يفترض القيام بها.
- **صراع الدور:** يعد من أهم مسببات ضغوط العمل، ويحدث عندما يكون هناك تعارض بين متطلبات الدور في آن واحد (كأن تتطلب وظيفته العمل لساعات طويلة، والسفر لمسافات بعيدة، وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره في حياته الاجتماعية كأب أو زوج أو غير ذلك).
- **اختلال أعباء العمل:** ويقصد به زيادة أو انخفاض أعباء العمل عن القدر المناسب³.

¹ علي محمد العضايلة، خالد يوسف الزعبي: الأسباب الدافعة للرغبة في ترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة بالأردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 2، 2004، ص 114

² محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون سنة نشر، ص 140.

³ عبد المجيد أونيس وآخرون: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دون سنة نشر، ص 48، 49.

ب- الآثار السلبية المترتبة عن ضغوط العمل:

- آثار نفسية واجتماعية: تشمل التدخين، الإدمان والانحراف السلوكي واضطرابات في النوم والقلق والاكتئاب، والتشاؤم... الخ.
 - آثار صحية: مثل الصراع المستمر، والذبحة الصدرية، أمراض الجهاز العصبي وارتفاع ضغط الدم... الخ.
 - الآثار التنظيمية للضغوط:
 - الآثار المباشرة: مثل الغياب عن العمل والتأخر عن الحضور إليه وكثرة الشكاوي، و زيادة معدل دوران العمل، وانخفاض جودة الإنتاج وكثرة الحوادث وتوقف الآلات.
 - الآثار غير المباشرة مثل: فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل، وعدم الرضا الوظيفي، وقلة عمليات الاتصال المباشر.
 - الاحتراق النفسي: يشير إلى التغيرات السلبية في علاقات الفرد واتجاهاته نحو الآخرين، بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة عن حد الاحتمال¹.
- إن ضغوط العمل تسبب أعراضاً وآثاراً قد تكون سلبية أو إيجابية على العامل أو المنظمة ككل، وينبغي إدارتها والتعامل معها للحفاظ على استمرار العامل وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل.

3- التغيب العمالي:

وهو عدم وصول أحد الأشخاص العاملين إلى مكان العمل في الوقت المتوقع لأي سبب من الأسباب، وبينما يرجع الموظف سبب غيابه عن العمل إلى المرض، فإنه من الممكن أن يكون هناك عدة دوافع أخرى وأسباب حقيقية التي يكون صاحب العمل في حاجة إلى معرفتها، وأسباب التغيب عن العمل كثيرة تتمثل في:

- ظروف العمل.
- علاقات العمل.
- أي استدعاء أو تدريب يتلقاه الموظف.
- أمور تتعلق بالصحة والأمان.
- مضمون الوظيفة.
- جودة مستوى الإدارة.
- المستويات التأديبية.
- ظروف منزليه أو إرهاب نفسي.
- التزام الأفراد وتحفيزهم².

¹ محمد فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص ص 91، 92.

² كاشواي باري: إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2006، ص 217.

4- دوران العمل:

يقصد بمعدل دوران العمل نسبة الأفراد الذين يتركون المنظمة لسبب أو لآخر، وبالتالي فإن ارتفاع و انخفاض هذا المعدل يعكس قوة أو ضعف النظم والسياسات وطبيعة المناخ الإنساني السائد، لذا على إدارة الأفراد تحليل الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع معدل دوران العمل، واتخاذ كافة القرارات الكفيلة في تطوير سياسات إدارة الأفراد حتى تتمكن من صيانة الموارد البشرية، وبالتالي على فعالية الأداء التنظيمي بشكل عام¹.

• دوران العمل وعلاقتها بالاستقرار المهني:

يستخدم معدل دوران العمل للتعقب بعدد العاملين الذين يتركون الخدمة خلال العام القادم، وبالتالي يمكن التعرف على احتياجات الإحلال (المعاش، الترقية، النقل، الفصل، الاستقالة، والأمراض المهنية، والحوادث الصناعية، الوفاة)، وكذلك التعرف على مدى انخفاض الرضا والروح المعنوية، ويعتبر ارتفاع ترك الخدمة لعدة أسباب أهمها (الاستقالة، النقل، الترقية، العجز، الفصل، الوفاة)، مؤشرا على انخفاض الرضا والروح المعنوية وهذا يؤدي إلى عدم الاستقرار المهني².

5-العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني:

لتحقيق الاستقرار سواء للمؤسسة أو العمال لابد أن تكون هناك مجموعة من المرتكزات التي يستند عليها وتظهر وجوده، ولذلك فإن العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني تتمثل في:

1.5- الحوافز:

الحوافز هي نظام مستحدث في الإدارة من شأنها دفع الأفراد إلى بذل المزيد من الجهد لتحسين ورفع الكفاءة الإنتاجية، وتعرف على أنها: عوامل خارجية تشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد جراء قيامه بأداء عمل معين، أي أنها العوائد التي من خلالها تتم استئثاره الدوافع وتحريكها³.

• أنواع الحوافز:

إن للحوافز دورا مهما في تحريك الدافعية للعمل، وكان لابد لرقى الأداء الوظيفي للعاملين في أي تنظيم أو مؤسسة وجود نظام حوافز ملائم وعادل يوجه العاملين للإنجاز بالعمل، ويزيد لديهم الشعور بالانتماء للمؤسسة، فالتحفيز هو: "توافر المنافع والحوافز الكافية لجذب الفرد، التي تدفعه لبذل الجهد للحصول على تلك المنافع"، فإذا أدرك الأفراد

¹ كمال برير، مرجع سابق، ص 76 .

² أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 130 .

³ رافده الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دون سنة، ص 86 .

في المؤسسة أن في بيئة العمل حولهم عوامل يستطيعون الحصول عليها لإشباع حاجاتهم ورغباتهم أدى إلى انتهاض قدرتهم وسلوكهم نحو هذه العوامل التي تعرف بالحوافز¹.

والشائع في تقسيم أنواع الحوافز هو: تقسيمها إلى حوافز مادية وأخرى معنوية.

أ- الحوافز المادية:

وهي تتمثل في العملية النقدية، وتتمثل بالجانب الملموس في الحوافز، و تأخذ صوراً مختلفة في طريقة الدفع للعاملين مثل: الزيادة في الأجر، الترقية أو النقل، تحسين في ظروف العمل المادية، أو تخصيص نسبة من الأرباح للعاملين أو أجور إضافية، أو على شكل مكافآت أو زيادات تختلف على أساس معيار فرق الجهد المبذول، ومن خلاله يشبع الفرد حاجاته المختلفة

ب- الحوافز المعنوية:

هي تلك الحوافز التي تساعد الفرد وتحقق له إشباع حاجاته الأخرى النفسية والاجتماعية، وتزيد من شعور الفرد بالرقى في عمله وولائه له، وتحقيق التعامل بين زملائه وتتمثل في: لوحات الشرف، حلقات الجدارة، المركز الاجتماعي، تسليم الأوسمة، الباب المفتوح... الخ².

وإن كلا النوعين من الحوافز (المادية والمعنوية) تهتم بتعزيز حالة الرضا الوظيفي لدى العامل، وهذا يساهم في زيادة دافعهم نحو العمل والانجاز الأفضل وبالتالي الاستقرار المهني في العمل.

2.5- الظروف الفيزيائية:

هي تلك العوامل التي تتعلق بظروف العمل المادية، أي التي تتصل ببيئة العمل داخل المؤسسة، ومن أهمها: الإضاءة، والتهوية، الحرارة وغيرها، وهي تؤثر على نشاط الفرد في العمل³.

• أهم الظروف الفيزيائية الخاصة ببيئة العمل:

أ- الإضاءة:

يجب تصميم نظام جيد للإضاءة، بحيث لا تكون هناك مساحات مظلمة وأخرى شديدة الإضاءة، لأن ذلك يتسبب في إجهاد النظر ومن الضروري الاستفادة من الضوء

¹مصطفى يوسف كافي: نظام الحوافز والمكافآت وأثره على تحسين الأداء الوظيفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2016، ص 78.

²معين أمين السيد: إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط2010، ص360.

³ كحلوش كهنة: أثر ظروف العمل الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية الأنسجة الصناعية والتقنية، ذراع بن خده تيزي وزو، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. جلفان رشيد، 2020/2019، ص 32.

الطبيعي، وذلك عن طريق النوافذ والفتوحات المعدة التهوية ودخول الشمس، لأنها من العوامل المساعدة على زيادة الإنتاج وتحقيق الرضا الوظيفي¹.

ب- الحرارة:

إن درجة الحرارة في مكان العمل في الصيف أو الشتاء عامل مؤثر على صحة العاملين، فارتفاعها يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية يجعله متوتراً، وتؤثر في جهازه التنفسي وقلبه مع مرور الزمن، وبرودة الجو يؤدي إلى أمراض روماتيزمية وإلى انتشار أنفلونزا والتهابات الرئة المزمنة².

ت- الضوضاء:

هي تداخل مجموعة أصوات عالية وحادة وغير مرغوبة، وتصبح هذه الضوضاء مادة للتلوث، ويطلق عليها التلوث الضوضائي عندما ترتفع شدة الضوضاء إلى درجة إزعاج الإنسان والتشويش على تفكيره، والتأثير على صحته سلباً فيصاب بالتوتر والأمراض النفسية والعضوية وغيرها³.

ث- التهوية:

للهوية أثر كبير في نشاط العامل وإنتاجه، وسوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والخمول والضيق، فإدخال تكييف الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم أدى إلى نقص الوقت الضائع وزيادة الإنتاجية.

ج- الرطوبة:

إن الرطوبة الزائدة تقلل البخر أو العرق، فلا يفقد الجسم الحرارة الزائدة عند ارتفاع درجة الحرارة والرطوبة، فجوته التهوية تساعد الفرد على الحيوية والنشاط ورفع الأداء⁴.

3.5- أنظمة الأمن والسلامة المهنية:

يشير هذا المفهوم إلى جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما بهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث، وفي مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري الذي تعمل إدارات المؤسسة على حمايته من إصابات العمل وأمراض المهنة⁵.

ولأنظمة الأمن والسلامة المهنية أهمية تتمثل في:

- ارتفاع الروح المعنوية للعاملين، من خلال الشعور بالأمان والطمأنينة، وبالتالي زيادة الرغبة في العمل.

¹ رافده الحريري، مرجع سابق، ص 208 .

² محمد هاني محمد: إدارة الموارد البشرية، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2014، ص 214.

³ إسعادي فارس: أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمة لخضر الوادي (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، 2015، ص 122.

⁴ كامل محمد محمد عويضة، مرجع سابق، ص 146 .

⁵ مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري- تنموي- تكنولوجي- عولمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط2014، 1، ص 258.

- إن الحفاظ على صحة وسلامة العاملين يعني الحفاظ على قدرتهم في العمل، وقدرة العامل على العمل تضعف إذا كان لا يتمتع بصحة جيدة.
- اندماج وانسجام الأفراد في العمل وحبهم له.
- انخفاض تكلفة العمل (انخفاض تعويضات حوادث العمل، انخفاض عدد ساعات توقف العمل نتيجة الإصابة).
- ارتفاع في إنتاجية الفرد وبالتالي في إنتاجية المنظمة ككل.
- انخفاض معدل دوران العمل¹.

4.5- العلاقات الإنسانية في بيئة العمل:

يمكن تعريف العلاقات الإنسانية في بيئة العمل بأنه: "تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل والإدارة من جهة، وبين العمال من جهة أخرى، وتهدف هذه العلاقات إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاج. فالإنسانية في المصنع يعني توافر بعض العوامل الإنتاجية التي تمثل دستور للعلاقات وتتمثل في: الشعور بالأمن والاستقرار في العمل، والشعور بالانتماء للمصنع، ووجود العلاقات الاجتماعية الطيبة مع الزملاء والرؤساء، والانتماء لجماعات العمل غير الرسمية ومشاركة العمال في اتخاذ القرارات، واهتمام الرؤساء المباشرين لحل المشاكل الشخصية للعمال أكثر من اهتمامهم بحل مشكلات العمل والإنتاج².

ومنه نستنتج أن العلاقات الإنسانية تحقق الرضا الوظيفي للعامل وبالتالي الاستقرار المهني في العمل وزيادة الإنتاج والإنتاجية.

6- المقاربة النظرية للاستقرار المهني:

أ- نظرية النسق التعاوني: لشيستر برنارد (Ch. Bernard)

ويقدم برنارد تحليلاته حول التنظيمات من خلال النسق التعاوني، باعتبار أن كل نسق يكون تابع للأنساق الكبرى من خلال التعاون بين الأفراد، واهتم برنارد بتفسير السلوك الإداري وتحليل تطور التنظيمات ومعرفة الميكانيزمات التي تؤثر على دافعية الأفراد، سواء ما تعلق بالبواعث أو الإسهامات وكيفية إشباعها والتي يتوقف عليها استمرار واستقرار الأفراد داخل المؤسسة.

كما اهتم بتحليل طبيعة الإدارة من زاوية اجتماعية، وأبرز أهمية التنظيم الذي يقوم على تعاون الأفراد وتفاعلهم اجتماعيا في تشكيل المنظمة، ويرى برنارد أن تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة والعاملين والجماعات غير الرسمية يساعد على نجاح المؤسسة ويؤدي إلى الانضباط والولاء وحب العمل والمواصلة، مما يؤثر على استقرار العامل داخل المؤسسة، فالفرد تنمو لديه دوافع ورغبات مثل الرغبة في التميز والترقية في العمل وعليه أن يطور مهاراته ويحسن أداءه، حتى يتمكن من تحقيق رغبة إضافية إلى الرغبة في الارتباط

¹ محمد هاني محمد، مرجع سابق، ص ص 208 ، 209 .

² طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص ص 176، 178.

والانتماء بالآخرين والمشاركة في اتخاذ القرار، كما ركز على ضرورة وجود شبكة وحيدة من أجل تماسك الجماعات واستقرار المؤسسة والعمال¹.

ب- النسق الاجتماعي: تالكوت بارسونز (T.parsons)

إن "بارسونز" طبق نظريته الشهيرة في النسق الاجتماعي على التنظيم، وانطلق من تصور التنظيم نسقا اجتماعيا، ويعالج "بارسونز" المؤسسة باعتبارها نسق اجتماعي يتألف من انساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات... الخ، وهذا التنظيم يعتبر نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع، وعرف التنظيم بأنه نسق اجتماعي منظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة.

واعتبر "بارسونز" أن هناك أربعة متطلبات وظيفية أساسية يتعين على كل نسق أن يواجهها إذا ما أراد البقاء وتمثل في:

- **المواءمة:** فالمواءمة في التنظيم تعبر عن مشكلة تدبير كل الموارد البشرية والمادية الضرورية لتحقيق أهداف التنظيم.
- **تحقيق الأهداف:** يتمثل في حشد الموارد التنظيمية من أجل تحقيق أهداف التنظيم، في المواءمة وتحقيق الأهداف ذو طابع آلي يتعلقان بعلاقة النسق ببيئته.
- **التكامل:** يشير إلى العلاقات بين الوحدات، وخاصة العلاقات التي تضمن تحقيق أعلى مستوى من التضامن والتماسك بين الإنفاق الفرعية.
- **الكمون:** يشير إلى مدى ملائمة الظروف السائدة في الأنساق الفرعية للظروف السائدة في النسق الأكبر.

فالتكامل والكمون يعبران عن الظروف الداخلية للنسق، وعلى التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا أن يواجه هذه المتطلبات ويضمن لها التحقيق إذا أراد أن يحقق وظائفه². ومن خلال هذه النظرية فالتنظيم يقوم على عدة متغيرات، منها تقسيم العمل والتخصص والأداء... الخ، ومدى الانسجام والتطابق بين الأدوار التي يؤديها الفرد في التنظيم، مما يؤدي إلى وجود دافعية لدى الفرد العامل ليستطيع أداء مهامه التنظيمية، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي في العمل وهذا ما يؤدي بدوره إلى الاستقرار المهني في العمل، وهذا ما عبر عنه "بارسونز" بالنسق الاجتماعي من خلال المظاهر التكاملية في التنظيم، والميكانيزمات التي يحقق من خلالها هذا التكامل.

¹ جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، شهادة الماجستير إشراف د. قيرة إسماعيل، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2006/2005، ص 85.

² رحالي حجيبة: نظريات التنظيم، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص ص 45 46.

خلاصة الفصل:

إن الاستقرار المهني يشعر الفرد العامل بالسعادة والأمن النفسي والاجتماعي ليس في العمل فحسب بل في جميع نواحي الحياة، ويمثل الاستقرار أهميه كبيره للعامل فالمؤسسة الناجحة حقا هي التي تسعى إلى تحفيز عمالها عن طريق إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية، وهذا لا يتم إلا بواسطة النظرة المتكاملة إلى الفرد، وتلبية الاحتياجات المادية والمعنوية، وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي للفرد مما يولد لديه الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي.

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
 - 2- أهمية الرضا الوظيفي
 - 3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
 - 4- عناصر الرضا الوظيفي
 - 5- أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي
 - 6- نظريات الرضا الوظيفي
 - 7- مؤشرات الرضا الوظيفي
 - 8- طرق قياس الرضا الوظيفي
 - 9- آليات تحقيق الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل



تمهيد:

إن الاعتقاد بأن رفع معدلات الإنتاجية البشرية يتم فقط من خلال المداخل الغنية مثل تطور الآلات، والأجهزة أو الأدوات أو تحسين طرق وإجراءات العمل، أو ترشيد معايير الأداء يعتبر خاطئ، حيث أثبتت الدراسات الحديثة أن الأمر يتطلب الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين والعاملات، وكما يتعلق بالروح المعنوية لديهم.

إن الاهتمام برفع روحهم المعنوية وتحقيق رضاهم عن العمل، والرضا الذي يقصد به حالة نفسية يشعر بها الفرد وفقا لدرجة إشباع حاجات، حيث كلما زادت هذه الدرجة زاد الرضا وزادت الإنتاجية، وعندما تنخفض درجة معنوية ورضا الفرد عن العمل يؤدي ذلك آثار سلبية عن الأداء وكذلك عن معدل دوران العمالة، وتنوع الآثار السلبية لتشمل الاستمرار في الخدمة دون أداء فاعل مثمر أو الاستمرار في العمل، لكن بسلوك سلبي أو معاكس يؤثر سلبا على فاعلية الأداء الفردي والجماعي أو ترك العمل مما يسهم في رفع معدل دوران العمالة.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة"¹.

كما يعرف على أنه: "الفرق بينما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلاً"². ويعرفه هوبوك هو: "عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد".

كما يعرفه سترونج بأنه: "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أي عضاضة"³.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يمثل جانبا هاما من جوانب التحفيز، وهو من أهم المقومات الإنتاجية في العمل لذلك تكمن أهميته فيما يلي:

1- ارتباطه بقضايا العمل بصفة عامة وقضايا تصميم الوظائف والأداء بصفه خاصة، وتصميم الوظيفة هو إيجاد فرص الفرد لتحقيق مستويات عالية من الأداء ومستويات عالية من الرضا الوظيفي.

2- فشل المنظمة في حالة غياب الرضا الوظيفي في تحقيق المعايير العالية لمكان العمل المعاصر⁴.

3- يعتبر الرضا الوظيفي من أهم عوامل نجاح العامل في العمل، فهو الدافع الأساسي وراء حب العمل والأداء الجيد ورغبة العامل في الابتكار والتطوير.

4- ارتباط الرضا الوظيفي بالأمراض النفسية وأمراض القلب التي يتعرض لها الموظف بسبب الضعف النفسي وعدم الارتياح في العمل، حيث أظهرت الدراسات أن هناك ارتباط بين الرضا الوظيفي وظاهرة الإنهاك الجسدي والعقلي في العمل، وهذا يؤكد على أهمية الناحية النفسية للفرد مهما كان عمله ومدى تأثيره عليه سلبا أو إيجابا⁵.

¹ أيوب أحمد الصوالحة وآخرون: السلوك البشري المعاصر في منظمات الأعمال المفاهيم والمحددات، دار الأمة للنشر، الجزائر، 2017، ص 235.

² الطاهر احمد محمد علي: الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية، دراسة ميدانية، مجلة العلوم والثقافة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 12، العدد 2، 2011، ص 81.

³ إعداد خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر الناشر: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، ط 1، 2014، ص 12.

⁴ مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، عمان، الأردن، ط 1، 2018، ص 63.

⁵ منال البارودي: الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط 1، 2015، ص 39.

وقد تطرقت "الحنيطي إيمان محمد علي" (2000م) إلى أن توضيح أهمية الرضا الوظيفي وهي على النحو التالي¹:

- 1- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- 2- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
- 3- الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه، وخاصة مع عائلته وأكثر رضا عن الحياة بصفه عامه.
- 4- العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- 5- أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كانت درجة الرضا عليه زادت الإنتاجية، وقد ذكر " ليكرت " أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا.

ومن هنا نستنتج أن الرضا الوظيفي يحتل مكانة ذات أهمية كبيرة في أي مؤسسة، وينبغي الاهتمام بجميع النواحي والاتجاهات التي تربطه بالعمل مثل: الصحة النفسية والعضوية، فيشعر العامل بالارتياح وتزداد ثقته بنفسه في جميع المجالات المختلفة للحياة، فالرضا الوظيفي يعتبر أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين.

3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

إن العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي متعددة بلا شك ولا يمكن حصرها جميعاً، بالإضافة إلى أنها قد تختلف من حيث التأثير من مجتمع إلى آخر ومن فترة إلى أخرى، وبالتالي سنورد أهم العوامل وهي:

أولاً: عوامل بيئة العمل الداخلية:

إن الرضا عن العمل يمثل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط بالعمل الذي يؤديه، وبالتالي فإن الكم والقدر الذي يقدمه العمل من إشباع لحاجات الفرد يرافقه زيادة رضا الفرد عن العمل والعوامل التي تؤثر في درجة رضا الفرد عن العمل هي²:

1- الأجر والرواتب:

يعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين، حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضاهم عن العمل والعكس صحيح، حيث اعتبر "هرزبرغ" في نظريته أن الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا للفرد التي لا تؤدي إلى الرضا

¹أيوب أحمد الصوالحة وآخرون، مرجع سابق، ص244.

² عبد العزيز عبد الرحمن حسن: إدارة الموارد البشرية، السعودية، 2021، ص ص 325،324.

وإنما تمنع عدم الرضا وان الأجور تعد إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية والحاجات للتميز والتفوق والنجاح.

2- محتوى العمل وتنوع المهام:

إن المقصود بمحتوى العمل ما يمثله العمل من صلاحية ومسؤولية ودرجة تنوع في المهام، ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة للعامل إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عال كلما شعر الفرد بأهميته، وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاه عنه.

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

كلما كان العمل وفقا لإمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل، وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل ايجابي، وتشير الدراسات إلى وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل وتحدد درجة الأداء بقدره الفرد وقابليته.

4- فرص التطور والترقي المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة الترقية وفقا لكفاءتها في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، فالأفراد الكفؤين لديهم تصورات وطموحات عن العمل والأداء لا بد أن تقابل من قبل المنظمة كسياسات للتطور والترقي تتوافق مع معدلات أداء الأفراد وطموحاتهم.

5- نمط الإشراف والقيادة:

توجد علاقة بين القيادة رضا العاملين عن أعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب في قيادة مرؤوسيه لا يكسب ولائهم ويؤدي إلى مشاعر الاستياء تجاهه عكس القائد الديمقراطي الذي يؤدي إلى تطوير علاقة الدعم والولاء بينهم للعمل، وهذا له تأثير ايجابي على رضاهم عن العمل¹.

6- العلاقة بين زملاء العمل:

توفر العلاقة الايجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل إشباعه لحاجاته الاجتماعية وتحقيق تبادل المنافع بينهما، ولذلك فإن المنظمة والعمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين فإن رضا الأفراد سيكون مرتفعا والعكس صحيح، وقوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله الانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه.

7- ظروف العمل المادية:

توفر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة رطوبة وحرارة وضوء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ورضاه عنها، وتوفر هذه الظروف على سلوك الأفراد العاملين معدلات دوران العمل والغياب ومعدلات الحوادث والأمراض، فكلما كانت ظروف العمل المادية جيدة كلما زاد رضا الأفراد العاملين عن العمل.

¹ عبد العزيز عبد الرحمان حسن، مرجع سابق، ص 325.

8- عدالة العائد:

تشير الدراسات بأن الفرد غالباً ما يقارن معدل العوائد المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه...)، مع معدل العوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، فإذا زاد معدل ما يستلمه سوف يشعر بالذنب وإذا نقص معدل ما يستلمه عن معدل ما يستلمه غيره يشعر بعدم العدالة مما ينتج عن كلا الحالتين عدم الرضا¹.

ثانياً: العوامل الشخصية:

هناك عدة عوامل محددة ترتبط بالأفراد أنفسهم ولها تأثير على درجة رضاهم عن العمل ومن هذه العوامل ما يلي²:

1- الجنس:

إن العلاقة بين جنس الفرد وبين رضاه عن العمل ليست علاقة وإنما تعتمد على التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل، ففي كثير من الأحيان يقارن أداء المرأة وخبراتها بالرجل وأدائه على أساس القيم الاجتماعية على أن الرجل أفضل من المرأة العاملة وليس على أساس الخبرة والأداء الفعلي، وهذه النتائج والظواهر السلبية تؤثر على رضا المرأة عن العمل إذ كلما زاد التمييز ردها كلما قل رضاهما عن العمل.

2- العمر:

توجد علاقة ايجابية بين العمر والرضا عن العمل، فالأفراد العاملين الأكبر سناً يكونوا أكثر رضا عن عملهم من الأفراد العاملين الأصغر سناً، وتفسير هذا أن الأكبر سناً أصبحوا أكثر تكيفاً لعملهم من الأفراد الأصغر سناً.

3- طول فترة الخدمة:

إن العلاقة بين طول سنوات الخبرة وبين الرضا عن العمل ترتبط بنفس الطريقة بين العمر والرضا عن العمل، فكلما زادت عدد السنوات التي يقضيها الفرد في العمل أصبحت لديه خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل مما يؤدي إلى زيادة رضاه عنه.

4- المستوى التعليمي:

فكلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد رضاهم في العمل والاستقرار فيه ومن ثم يزداد رضاهم عنه. وهناك بعض المسببات شخصية الأخرى والتي تتمثل في:

- احترام الذات.
- تحمل ضغوط العمل.
- المكان الاجتماعية.
- الرضا عن الحياة³.

¹ عبد العزيز عبد الرحمن حسن، مرجع سابق، ص 325.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2016، ص282.

³ المرجع نفسه، ص 283.

4- عناصر الرضا الوظيفي:

اختلف الباحثون في تحديد عناصر الرضا الوظيفي ومن بين الذين ساهموا في ضبط هذه العناصر نجد¹:

أحمد عباس مكي، ويحددها في العناصر التالية:

- الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة.
- الرضا عن مجموعة العمل.
- الرضا عن النواحي الاجتماعية.
- أما منتظر حمزة حكيم حددها كما يلي:
- التسهيلات بالنسبة للمنشآت والمعدات.
- الخدمات الوظيفية.
- سياسة التوظيف والترقية والمساعدات الأخرى.
- أما ناصر محمد العديلي، يقدم ترتيب المغايرة شكلا ومضمونا يتمثل في:
- الرضا عن محتوى الوظيفة وتشمل إنجاز العمل.
- الاعتراف والتقدير.
- العمل نفسه.
- مسؤوليات الوظيفة.
- الرضا عن بيئة العمل وتشمل أنظمة وإجراءات المنظمة.
- الإشراف
- ظروف العمل وبيئته المادية (الإضاءة).
- الراتب.
- الحالة الاجتماعية.
- ضمانات العمل وعلاقات العمل.

أما عمر تيسير عبد الرحمن البطاينة فيحدد عامل وعناصر الرضا الوظيفي في خمسة عناصر:

- العلاقة مع المسؤول المباشر في العمل.
- العلاقة مع الزملاء.
- ظروف العمل وطبيعته.
- الراتب والحوافز.
- المكانة الاجتماعية والأمن الوظيفي.

¹ بكاي سعد: الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة: لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. بن دقفل رشيد، جامعة محمد بوضياف المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، 2018/2017، ص22.

وسنتناول فيما يلي العناصر المتعلقة بالرضا وهي¹:

4-1: الرضا عن الأجر:

حيث أن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا، وأن وجوده لا يسبب الرضا والسعادة وإنما فقط مشاعر الاستياء، أي أن الأجر لا يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع تتوفر للعاملين فيه مستوى أجر يوفر لهم الحاجات الأساسية للعيش.

4-2: الرضا عن محتوى العمل:

المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضاه عن عمله، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل: المسؤولية، وطبيعة أنشطة العمل، وفرص الإنجاز التي يوفرها تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا.

4-3: الرضا عن الترقية:

كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا، كلما قل رضاه عن العمل والعكس، وأثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، في حصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر في حاله كون هذه الترقية متوقعة والعكس صحيح، في الترقية هدف مشروع للعامل يحسن من خلاله وضعه المادي والاجتماعي.

4-4: الرضا عن الإشراف²:

فكلما كان المشرفون قادرين على استيعاب مرؤوسيهم كان لديهم رضا كافيا عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجأة من مشرفيهم.

4-5: الرضا عن جماعات العمل:

إذ تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه سيرضى عن عمله ويصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

4-6: الرضا عن ساعات العمل:

كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله والعكس صحيح.

4-7: الرضا عن ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية مثل: (التهوية، ودرجة الحرارة، الرطوبة، الضوضاء والنظافة)، على درجة رضا الموظف على بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله³.

¹ فاروق عبده فليح، السيد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص ص 261، 262.

² بوبخولة باديس، قمو سهيلة: أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 2، 2016، ص 166.

³ بوبخولة باديس، مرجع سابق، ص 166.

5- أنواع ومظاهر رضا الوظيفي:

أولاً: أنواع الرضا الوظيفي:

باعتبار أن الرضا الوظيفي يمثل محصلة الشعور الذي يشعر به الموظف من خلال عمله بالمنظمة، والذي يتأثر بعوامل متعددة تؤدي لاختلاف درجة الرضا الوظيفي يمكننا أن نقسم أنواع الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع وفقاً لاعتبارات معينة كما يلي¹:

أ- الرضا الوظيفي باعتباره شموليته:

1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية (الداخلية) للموظف مثل:

الاعتراف والتقدير، القبول، والتمكن والانجاز، التعبير عن الذات، العلاقات مع الزملاء، الاتجاه نحو الوظيفة، الثقة، القبول.

2- الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط

العمل والمطلوب منه أن يتكيف معها مثل: المدير، زملاء العمل، مميزات العمل المالية (الرواتب، والحوافز، والترقيات)، ونمط العمل

3- الرضا الوظيفي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

ب- الرضا الوظيفي باعتباره زمنه:

1- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

2- الرضا الوظيفي الفعلي: ويشعر الموظف في هذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فعلياً.

ثانياً: مظاهر الرضا الوظيفي:

هناك العديد من مظاهر الرضا الوظيفي المتداخلة التي يمكن ملاحظتها على الفرد تجعله قادراً على الأداء، ومن بين هذه المظاهر ما يلي²:

1- زيادة معدل الأداء:

هناك اتجاهات متنوعة بعضها يرتبط بين حسن الأداء والرضا عن العمل، ويرى البعض الآخر أن الرضا عن العمل نتيجة الحصول على المكافآت المنصرفة أو المعاملة، يرى اتجاه آخر أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء.

¹ حنان بنت ناصر صالح الخليلي: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. عابد عبدالله النفيعي، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم علم النفس، 2013، ص 28.

² إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطالبية فيصل، ط 1، القاهرة، 2014، ص 54.

ومن هنا تم الربط بين الزيادة في معدل أداء العاملين وبين رضاهم عن العمل، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر بالإيجاب على معدل الأداء.

2- زيادة معدل الحضور:

توجد علاقة بين إنتاجية الفرد ورضاه عن العمل الذي يمتنعه، حيث أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى ارتفاع معدل الأداء، أي أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وبالتالي زيادة معدل الحضور، وكلما توافرت السلوكيات الإيجابية مثل حب العمل والرضا الوظيفي عنه كان ذلك مؤشرا لمظاهر الرضا الوظيفي.

3- الرضا العام عن الحياة:

يعد الرضا المهني أحد المؤشرات المحددة الرضا العام عن الحياة، أي أن هناك انعكاسات بين العمل والأدلة التجريبية تدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين وأن متغير الرضا عن العمل من بين أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

6- نظريات الرضا الوظيفي:

النظرية هي وسيلة لغوية لتفسير الظواهر والتنبؤ حولها والتحكم بها، بحيث يمكننا فهمها والتنبؤ عن سلوك فرد معين وحتى التحكم بهذا السلوك وتغييره، وهناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهره الرضا وعدم الرضا الوظيفي، والنظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز هي نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، حيث أشار "جيل جيرارد ونورمان ثيريان" (Gilles Giard & Normand Therrien)

إلى وجود ثلاث تناولت نظرية وهي¹:

التناول التنظيمي، التناول السوسولوجي، والتناول السيكولوجي.

وأشار كومو إلى أربع تناولت نظرية حول موضوع الرضا الوظيفي وهي:

- مدرسة الإدارة العلمية والتي تعرف (L'école physico économique) تايلور
- مدرسة العلاقات الإنسانية (L'école des relations humaines) بز عامة مايو
- النماذج النظرية السببية (Modèles de causalité)
- المدرسة النقدية (Modèles de causalité)

كما ظهر تصنيف للنظريات التي تناولت الرضا الوظيفي وهي:

- أولاً: **نظرية الحاجة للرضا الوظيفي**: وتتضمن نظرية العلاقات الإنسانية لالتونمايو، نظرية تدرج الحاجات لماسلو، نظرية ذات العاملين لهيرزبرج، ونظرية ألدرفر.
- ثانياً: **نظرية الانجاز**: وتتضمن نظرية الانجاز الثلاثية لماكيلاند، نظرية ماك جريجور.

¹ دريوش راضيه: الأنماط القيادية السائدة لدى مديري التعليم الثانوي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. صرداوي نزييم، قسم علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018/2017، ص ص 172، 173.

ثالثاً: نظرية الهدف: وتتضمن نظرية التوقع لفروم، نظرية العدالة لآدمز، نظرية القيمة للوك.

وفي بحثنا هذا سنتناول تصنيف نظريات الرضا الوظيفي وفقاً لظهورها وتسلسلها الكرونولوجي، وجاءت نظريات الرضا الوظيفي على الشكل الآتي:

6-1: نظرية الإدارة العلمية (الكلاسيكية): (Ferdrik Taylor)

يعد "فريدريك تايلور" من الأوائل الذين تحدثوا عن الحوافز، حيث أنه يمكن زيادة الحافز على الإنتاج والتحكم فيه من خلال نظام الأجور، أي أن الحوافز المادية هي أساس تحفيز الأفراد وهي ما يحقق رضا العاملين عن عملهم، وكل زيادة في الإنتاج يصاحبها أجر أعلى فهذه النظرية وضعت معايير الإنتاج ونادت بزيادة الأجر في كل وحدات الإنتاج إذا تم تجاوز المعايير المحددة، أما الأفراد الذين لم يتجاوز إنتاجهم المستوى الذي حددته المؤسسة فلا مجال لزيادة أجورهم أو الحصول على الحوافز ومتعمدة في ذلك دراسات خاصة بالوقت والحركة، ولقد وجهت عدة انتقادات لهذه النظرية حيث أن تايلور سوى بين الأفراد والآلات، واعتبر أن الأفراد لا يمكن تحفيزهم إلا بالمال.

6-2: نظرية العلاقات الإنسانية: (Elton Mayo)

جاءت نظرية العلاقات الإنسانية لـ "التون مايو" لنتنقد الإدارة العلمية تايلور، وتقوم هذه النظرية على أهمية الأفراد أيًا كان مستواهم، فركزت على جانب احترام العلاقات الإنسانية وتنادي ببيئة عادلة وإيجابية توفرها الإدارة والتي من شأنها أن تحرك سلوك الفرد للمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة¹.

حيث ركزت على أهمية العامل الإنساني في المؤسسة وأنماط العلاقات بين الأفراد ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وإعادة تصميم الوظائف وتحسين قنوات الاتصال بين المسؤول ومروؤسيه، والسعي إلى تحقيق أهداف الأفراد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية وتحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في زيادة الإنتاج، حيث يعتمد بشكل كبير على طبيعة العلاقات القائمة بين الأفراد والمؤسسة².

6-3: نظرية سلم الحاجات: Abraham.Maslow

وضعت هذه النظرية من قبل "ابراهيم ماسلو"، وهي من أكثر نظريات التحفيز شيوعاً وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في إشباعه لحاجاته وتقوم على أن الحاجات مرتبة حسب الأولوية لحاجات الفرد، وما يؤثر على سلوك الفرد بالشكل السلبي هي الحاجات غير المشبعة للحفز والعكس صحيح، ويمكن عرض هذه الحاجات وفقاً لتدرج أهميتها في خمس فئات:

- **الحاجات الجسمية (الفسولوجية):** وهي حاجات الفرد الأساسية وتكون في قاعدة الهرم، كالطعام، والماء، والملبس، الهواء، والمأوى... الخ، وهي تسيطر على جميع الحاجات اللازمة لبقائه على قيد الحياة.

¹ معين أمين السيد: إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط1، 2010، ص 351.

² معين أمين السيد: مرجع سابق، ص 353.

- الحالة الأمنية والسلامة: تتمثل في حماية الفرد من الأخطار الجسمية الصحية والبدنية والحماية من الأخطار الاقتصادية التي تتعلق باستقرار العمل، أي استمرار الدعم المادي الضروري للحفاظ على المستوى المعيشي وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.
- الحاجة إلى الانتماء والحب: تظهر هذه الحاجات بعد إشباع الحاجات السابقة كدافع رئيسي يوجه السلوك، وهي حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين، وبين الفرد مطلوب وأن الآخرين بحاجة إليه¹.
- الحاجة إلى التقدير واحترام الذات: وهي شعور الفرد بالأهمية والاحترام والمركز واعتراف الآخرين بقيمه الفرد، والتقدير هو حصول الفرد على المركز الاجتماعي الذي يعتقد أنه أهل له.
- الحاجة إلى تحقيق الذات: وهي إعطاء الفرد الفرصة للوصول إلى غاياته والتعبير عن قدراته العلمية، والتي بدورها توفر له الإشباع الكامل عن نفسه والآخرين، وهي أعلى الحاجات التي يمكن أن يتمناها الإنسان وتأتي في قمة الهرم².

4-6: نظرية ذات العاملين: (Frederik Herzberg)

- نسبة إلى فريدريك "هيرزبرج"، وسميت كذلك نظرية ذات العاملين بناء على الأبحاث التي قام بإجرائها فتوصل إلى نتيجتين محددتين تشرحها سامية فتحي عفيفي كالتالي:
- أن هناك مجموعة من الظروف الخارجية للوظيفة تنتج في حالة عدم وجودها إلى عدم الرضا لدى العاملين، ولا يعني وجودها بالضرورة وجود دافعية لدى العاملين وهذه الظروف هي عوامل عدم الرضا أو العوامل الصحية لأنها ضرورية لعدم حدوث حالة من عدم الرضا وتتمثل في: الأمان الوظيفي، الراتب، ظروف العمل، المركز، سياسات المنظمة، نمط الإشراف، العلاقات في محيط العمل، وهذه العوامل ترتبط ببيئة ومحيط الوظيفة.
 - عوامل الرضا أو العوامل الدافعة، ترتبط بالظروف الداخلية للوظيفة فإن لم تتوفر هذه الظروف فلن ينتج عن ذلك شعور بالرضا تتمثل في: الانجاز، التقدير، مهام العمل نفسه، المسؤولية، التقدم في الوظيفة، النمو والتطور الذاتي. وكما هو واضح فقد قام "هيرزبرج" بتقليص مستويات (ماسلو) الخمسة للحاجات إلى مستويين للتحليل، تقابل فيها العوامل الصحية حاجات المستويات الدنيا عن (ماسلو)، وهي عوامل وقائية تساعد في تخفيض حالة عدم الرضا، أما إذا كانت موجودة يكون مستوى عدم الرضا صفراً أو درجة الحياد، فالعوامل الصحية أو عوامل البيئة المحيطة بالوظيفة لا تدفع الأفراد إلى الأفضل في حد ذاتها³.

¹ طاهر محمود الكلاله، مرجع سابق، ص 109 .

² المرجع نفسه، ص 110 .

³ مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالحوافز أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 1 ، 2009 ، ص 126 .

5-6: نظرية ماك جريجور: (Mc Gregor)

نسبة إلى دوغلاس ماكجريجور من خلال نظرية (X) ونظرية (Y) ، حيث يعتبر أن وراء كل فعل أو قرار إداري توجد مجموعة من الافتراضات عن الطبيعة البشرية، حيث أن الإدارة تتعامل مع عاملها على أساس ما تعتقده موجودا فيهم من خصائص إنسانية، حيث ترى نظرية (x) أن المديرين أن الموظف والإنسان:

- مخلوق كسول غير طموح.
 - لا يتمتع بالذكاء.
 - العمل في نظره شيء غير مرغوب فيه ولا يريد أن يتحمل المسؤولية وإنما يجب أن ينفذ وينفذ فقط، ويقوم بأقل ما يمكن من مجهود.
 - أناني بالوراثة يهتم بنفسه فقط وليس لديه طموح.
 - لا يبالي بالجماعة، يريد إشباع الحاجات الجسمية والأمنية فقط، وهو يرغب على العمل والمراقبة. وهذه النظرية هي نظرية متشائمة تقليدية.
- وترى نظرية (y) أن المديرين ينظرون إلى أن:
- الإنسان نشيط وطموح وإيجابي يريد أن يعمل إذا توفرت الظروف الملائمة.
 - يتمتع بالقدرة على الإبداع وتحمل المسؤولية ومشاركة الجماعة في تحقيق أهدافها.
 - الإنسان ليس في حاجة لأن يرغب على العمل أو يراقب بأحكام لأنه يملك رقبته ذاته، يستعملها إذا أحسنت الإدارة معاملته، وهي نظرية حديثة ومتفائلة عكس النظرية الأولى.

ويؤكد ماك جريجور أن الإدارة يجب أن تفهم العاملين من الرؤية المتفائلة، وتحسن قيادتهم وتهتم ودوافعهم الاجتماعية والنفسية معا¹.

6-6: نظرية التوقع: (Victor Vroom):

فسر "فيكتور فروم" الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بينما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع، وتطابق مع المنفعة التي يريدها بالفعل وهي تضم جانبيين الجانب المادي والمعنوي معا.

وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بالعمل، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه مع عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه².

¹ رضا قجة: أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة باتنيت للمعلوماتية والخدمات المكتبية والنشر، ط1، 2003، ص 60.

² فوزيه بنت سعد الصباحي: مجلة الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، قسم علم النفس التربوي، كلية التربية، المدينة المنورة، مكة، دون سنة نشر، ص12.

6-7 نظرية الحاجات أو الإنجاز الثلاثي (David McClelland)

تسمى نظرية الحاجات أو الإنجاز الثلاثية "ديفيد ماكلياند"، حيث لاحظ "ماكلياند" أن من بين الحوافز التي تتحكم في سلوك الفرد وأدائه حافزا يجذب الانتباه أكثر من غيره، ويبين البحث الذي أجراه "ماكلياند" من جامعة "هارفرد" وجود ثلاث حاجات تؤثر في سلوك الفرد هي¹:

- الحاجة إلى الإنجاز والتفوق والتميز.
- الحاجة إلى السيطرة والقوة.
- الحاجة إلى الانتماء للآخرين.

إن الحافز الخاص بالإنجاز إذا كان قويا لدى الموظف رئيسا أو مرؤوسا فإنه سيدفعه إلى بذل أقصى طاقاته وجهوده، لتحقيق النجاح في عمله وتحقيق الأهداف المطلوبة منه، وتحقيق النجاح يمثل في حد ذاته انجازا يترتب عليه حصول هذا الموظف على التقرير في الصورة المادية والمعنوية.

6-8: نظرية النموذج النظري بورتولولر: (LYMAN.Willam Porter)

وهذه النظرية نسبة إلى "ليمان ويليام بورتولر" و "ادوارد لولر"، واهتم بورتولولر بالعلاقة السببية بين الإنتاجية والرضا بعد أن ساد الاعتقاد نتيجة تجارب هوثورن بأن رضا العاملين يؤثر على الإنتاجية، مما يجعل المديرين والباحثين يلجؤون إلى الدوافع الخارجية التي تؤدي إلى زيادة الرضا ومن ثم زيادة الأداء، واعتمد بورتولولر على نظرية فروم يتوقع حيث افترض بأن الأداء ينتج عنه عوائد ومكافآت داخلية وخارجية، وهذه العوائد تكون ناتجة عن شعور الفرد عندما يؤدي عمله بكفاءة، أما العوائد الخارجية فهي التي تمنحها المنظمة للفرد إشباع حاجاته الدنيا كالأجر، الأمان الوظيفي والحاجات الاجتماعية². والفرد يوازن بين ما يحصل عليه من المنظمة مقابل ما يبذله من جهد أي مدى اعتقاده بعدالة العوائد، وهذا العنصر يقوم على أساس نظرية الإنصاف أو المقاربة الاجتماعية.

6-9: نظريه الدرفر: (La théorie ERG* (ERD)*clayton d'Alderfer)

وهذه النظرية نسبة إلى "كلايتون بول الدرفر"، واختصر سلم الحاجات الخمسة في نظرية ماسلو إلى ثلاث مستويات رئيسية للحاجات التالية:
البقاء والانتماء والنمو وقد طرح الدرفر هذه النظرية البديلة والبسيطة استجابة للانتقادات التي وجهت لنظرية ماسلو، وتعرف أيضا بنظرية (GRE) باللغة الانجليزية ومعناها نظرية الحاجات، ولم تشترط نظرية الدرفر ضرورة التدرج في إشباع الحاجات كما في نظرية ماسلو فأى حاجة يمكن لها أن تنشط في أي وقت، وهي لا تختلف عن نظرية

¹ حنا نصر الله وآخرون: مبادئ العلوم الإدارية، دار زهران، عمان، 2000، ص 249.

² إعداد خيراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط1، 2014، ص 20.

ماسلو فحاجات الانتماء تقابل الحاجات الاجتماعية، وحاجات النمو تقابل حاجات تقدير الذات، وتحقيق الذات في نظرية ماسلو¹.

6-10: نظرية القيمة: (Edwin . Locke):

نسبة إلى "إدوين لوك"، وهي من أهم النظريات في الرضا عن العمل، ويرى لوك أن المسببات الرئيسية لرضاه هي قدرة العمل في توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد، وكلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عن العمل، فالفرد يقوم بتحديد الفرق بين ما يريده وما يتحصل عليه بالفعل ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها، وسلوك الفرد محكوم في غالب الأحيان بالأهداف التي يسعى إليها، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة ومقبولة لدى الأفراد كانت دافعيتهم للعمل اكبر

6-11: نظرية الجماعة المرجعية: (Charles hulin.Milton.Blood)

وهذه النظرية نسبة إلى الجماعة المرجعية "لشارلز هولين" و "ملتون بلود"، فهم يؤكدون أهمية الدور الذي تقوم به الجماعات المرجعية في توجيه اتجاهات العاملين ومواقفهم وبالتالي رضاهم عن العمل².

7- مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة: الإضراب، الشكاوي، التمارض، دوران العمل، والغياب. وهذه الظواهر تعتبر مشكلات كبيرة للمؤسسات تؤدي لانخفاض إنتاجها، وتراجع أدائها وإن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين³:

- ارتفاع التكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد المظاهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.
- ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة للتقليل من هذه السلوكات.

والتكاليف الناتجة عن الحالة عدم رضا الأفراد هي تكاليف خفية، تتحملها المؤسسة وتؤثر بشكل سلبي عليها، لذلك وجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد لتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد، للحد من تراكم التكاليف الخفية وتقادي المظاهر السلبية الناتجة عن حاله عدم الرضا والمتمثلة في:

- تظاهر الإنتاجية.
- التمارض لتسهيل عملية الغياب.
- الوصول المتأخر والمتكرر إلى مكان العمل.

¹ مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص 121 .

² أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2000، ص 243.

³ عزيزون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. بوخمخ عبد الفتاح، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، 2007، ص 111.

- اتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية من المؤسسة.
ولأهمية هذه المؤشرات سنحاول ذكر أهم المؤشرات الأساسية الدالة على حالة عدم الرضا الوظيفي للأفراد والمتمثلة في¹:

1- التمارض والإصابات:

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق فمن أجل التخلص من عمل غير راض عنه يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض والإصابة، وهذا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل العمل والملل من الظروف المحيطة به، والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبر عن عدم رضاه عن عمله وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل وإنجاز المهام المسندة إليه بكفاءة.

2- كثرة الشكاوي:

إن الاستياء من طرف المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستاءين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس مستوى الرضا، الأمر الذي يتوجب أخذه بعين الاعتبار وتحليله بدقة ومحاولة إيجاد الحلول الممكنة له.

3- الإضراب:

الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حده، فهو يعبر عن التذمر وحاله من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة ولا تتوافق مع متطلباتهم، فالعمال في مثل هذه الحالة تميزهم حالة عدم الرضا إما على الأجر أو سوء ظروف العمل... الخ، وهو يعبر عن حالة عدم الاستقرار مما ينتج عليه آثار سلبية على الفرد والمؤسسة معا.

4- اللامبالاة والتخريب:

إن الانسجام والتوافق بين الفرد العامل وأعضاء المؤسسة يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب والتي تعكس حالة عدم الرضا، إذ يلجأ الفرد إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا، أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج نفسه، وهذا سلوك غير مرغوب فيه يسلكه الفرد غير الراضي فيلجأ إلى السرقة، التزوير، عدم التعاون مع فريق العمل، التخريب وخيانة الأمانة، كونه لا يستطيع أو لا يرغب في ترك الخدمة بالمؤسسة، وهذا نوع من أنواع الانسحاب من العمل².

¹عزيون زهية، مرجع سابق، ص 111 .

²عزيون زهية ، مرجع سابق، ص112 .

وللرضا الوظيفي مؤشرات إيجابية ذات أهمية بالنسبة للمؤسسة، وأهمها يكمل في أثرها على الأداء والولاء التنظيمي¹:

أ- الأداء:

والأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله كما ونوعا، ولقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعا لكثير من الأعمال والبحوث والاتجاهات، وهذا ما أوضحته تجارب هاوثورن ودراسات كل من ليكرت، سيمون وغيرهم، وعليه فإن للأداء والرضا علاقة وطيدة فالرضا يؤدي إلى تحسين الأداء.

ب- الولاء التنظيمي:

يعكس الولاء طبيعة الشعور لدى الأفراد اتجاهه منظماتهم ومدى تعلقهم وتوحدتهم من أجل خدمتها، فالولاء يتأثر بدرجة الرضا وتأثرا واضحا، حيث أن الراضين عن عملهم يتصرفون بالتعاون وتقوية العلاقات الاجتماعية بينهم ولديهم رغبة في الحفاظ على موارد المؤسسة وتحمل المتاعب دون شكوى (حسب طبيعة الأشخاص) وهي كلها مميزات الولاء التنظيمي.

8- طرق قياس الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي مفهوم نفسي غير ملموس حيث لا يمكن رؤيته ويصعب وضع المقياس العلمي الموحد الذي يقيس الرضا الوظيفي بشكل علمي وثابت، ومنه ظهرت عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي تتمثل في السؤال عن شعور الموظفين ومن أهم هذه الطرق ما يلي²:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفي:

تعتبر من أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا، إذ تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه عمله ووظيفته ومن بينها: معدل دوران العمل والغياب والتمارض، حيث أظهرت تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين لديهم درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابه إلا نسبة ضئيلة، كما أن معدل انخفاض دوران العمل بينهم لا يجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي لتدفع بموظف ما للاستمرار في وظيفته أو تخليه عنها.

وايجابيات هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، وسلبياتها تكمن في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات وصعوبة تفسير بعض البيانات.

¹ أكساس نريمان: المناخ التنظيمي وتأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. قادري حسنة أمينه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الجزائر2، 2011/2012، ص 92.

² عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصحافي بمدينة الرياض بحث ميداني، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر الحيدر، عبد المحسن، الرياض، 2005، ص 45.

3- طريقة هيرزبرج (طريقه القصة):

تنسب إلى العالم الفرنسي ((Frederick Herzberg)) وآخرون، الذين أجروا قياس الرضا عن مجموعتين من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة الوسطى، وتعتمد هذه الطريقة على إجراء مقابلات شخصية لأفراد العينة، يطلب فيها منهم تذكر الأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالرضا، والأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالاستياء خلال فترة معينة، وتذكر الأسباب والظروف التي كانت تؤدي إلى رضاهم أو استيائهم وأثر ذلك إيجاباً أو سلباً في أداؤهم.

وايجابيات هذه الطريقة استنتاج أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بالرضا لا يؤدي غيابها إلى الاستياء أو عدم الرضا والعكس صحيح، والانتقادات التي وجهت إلى هذه الطريقة هي أن المعلومات المقدمة من طرف أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى الموضوعية لاعتمادها على النظرية التقليدية الشخصية لأفراد العينة¹.

4- طريقة الاستقصاءات:

تعتمد هذه الطريقة على استخدام نماذج استطلاع (استبيانات) تصمم عناصرها وصياغة فقراتها بالشكل الذي يخدم أهداف الباحثين، وتختلف هذه النماذج من حيث البساطة والتعقيد وذلك تبعاً للغرض منها، ومن النماذج المعروفة نموذج "فروم" أو نموذج "بورتر" الذي استهدف قياس رضا العامل عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الاحتياجات الإنسانية، وفي وقتنا الحالي تعددت الاستقصاءات مع تعدد الجوانب والأبعاد المكونة لهذا الرضا.

ومن إيجابيات هذه الطريقة: سهولة تصنيف البيانات كما، وإمكانية استخدامها في حالة العينة الكبيرة، وقلة التكاليف، وكثرة المعلومات. أما عيوبها: احتمال إغفال بعض الجوانب المهمة في الرضا الوظيفي، احتمال التحيز في الإجابات المقدمة من المستجوبين².

5- طريقة المقابلة الشخصية:

وتقوم هذه النظرية الطريقة على مقابلة العاملين شخصياً وتوجيه أسئلة مباشرة لهم لمعرفة درجة رضاهم عن العمل، وتكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية ومهيكلية أو غير مهيكلية، ومن مميزات هذه الطريقة المرونة في جمع البيانات أثناء المقابلات، أما سلبياتها فهي التكلفة العالية، واحتمال تحيز المقابل، واحتمال تحيز المستقضي وصعوبة ترجمة هذه المعلومات أحياناً³.

¹ عبد المحسن بن صالح الحيدر، مرجع سابق، ص 46 .

² عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، مرجع سابق، ص 46 .

³ إيهاب محسن حمود الحبشي: أثر الأداء الإداري على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة الجمهورية اليمنية، لنيل شهادة الماجستير، إشراف بن عكي محمد أكلي، جامعة الجزائر 3، معهد التربية البدنية والرياضية، سيدي عبد الله، تخصص إدارة وتسيير، 2014/2013، ص 94.

6- طريقة الملاحظة:

وتعتمد على ملاحظة سلوك العاملين أثناء العمل وتتصف هذه الطريقة بالمرونة في جمع المعلومات، وعيوبها ترجمة بعض السلوكيات إلى معلومات تعبر عن رضا أو عدم رضا العاملين، وتحيز الملاحظة.

7- طريقه المواقف الحرجة:

وهي التي يتم فيها وضع الفرد في المواقف الحرجة المرتبطة بالعمل في مجاله للتعرف على الحلول الممكنة لمواجهة هذه المواقف والتي تحقق درجة عالية لدى الفرد عن العمل، ولهذه الطريقة عيوب و مزايا، مما يتطلب من الباحث المفاضلة بين هذه الطرق في ضوء الاعتبارات التالية:

- مدى ملائمة الطريقة لمجتمع مفردات البحث.
 - درجة الدقة التي يسعى الباحث لتحقيقها في نتائج دراسته.
 - نقاط القوة والضعف التي تتطوي عليها كل طريقه.
 - التسهيلات والإمكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة¹.
- وكذلك تصنف طرق قياس الرضا الوظيفي إلى مقاييس موضوعية ومقاييس ذاتية.

● المقاييس الموضوعية:

تعتمد هذه المقاييس في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها: معدل التغيب عن العمل، معدل الإنتاج المرفوض، معدل دوران العمل، معدل الأمن والسلامة المهنية².

■ معدل التغيب:

يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا.

ويمكن حسابه بالصيغة التالية:

$$\text{معدل التغيب} = (\text{عدد ساعات أو أيام العمل} / \text{عدد الساعات أو الأيام الكلية}) \times 100$$

حيث الأيام الكلية لا تتضمن أيام العطلة المدفوعة الأجر وأيام الأعياد الرسمية. وبهذه الطريقة أيضا يحسب: معدل دوران العمل، ومعدل ترك الخدمة.

¹ إيهاب محسن حمود الحبشي، مرجع سابق، ص 94 .
² محمد مصطفى: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس في النشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018، ص 45،46.

● المقاييس الذاتية:

تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم واستبيانات على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من الوظيفة، أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى الموظفين بغية معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب.

وهناك طريقتين لجمع المعطيات وأجوبة المبحوثين، إما كتابيا عن طريق الاستبيان أو شفويا عن طريق المقابلة الشخصية¹.

9- آليات تحقيق الرضا الوظيفي:

9-1: البرامج الداعمة للرضا الوظيفي:

هي مجموعة من البرامج المصممة للحفاظ على الرضا الوظيفي والمستوى العالي من الطموح الذي يتطلبه الموظفون. ومن أهم هذه البرامج ما يلي:²

أ- برنامج صيانة القوى العاملة :

هي مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تنمية الإبداع والابتكار بين العاملين ، مثل تنمية المهارات الإبداعية ، وبرامج سياسة الأجور ، والحوافز والتدريب.

ت- برامج تحسين بيئة وظروف العمل:

وتشمل ما يلي:

- تجهيز مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والحرارة والرطوبة
- التعامل مع حالات الإجهاد والتعب ، من خلال مراجعة ساعات العمل وبناءً على مبدأ أن العمال بحاجة إلى الراحة واستئناف الأنشطة ، على سبيل المثال في المؤسسات ، قد يلجئون إلى استخدام ساعات العمل المرنة • .
- تقليل الضوضاء عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر أصوات مزعجة ووضع عازل على الجدران لعزل مصادر الضوضاء.

ث- برنامج التقليل من رتابة الأعمال:

تم تصميم هذه البرامج لتقليل حدوث الملل والروتين الناجم عن أداء المهام المتكررة من خلال:

- مخططات الإثراء الوظيفي: وهي إعادة تصميم الوظائف والمهام التي يؤديها العامل وهو يتغلب على روح الملل التي تصاحب المهام البسيطة والمتكررة.
- برنامج التطوير الوظيفي: مصمم لزيادة عدد المهام التي يمكن للفرد أن يؤديها بشكل جانبي على نفس مستوى السلطة والمسؤولية³.

¹محمد مصطفى ، مرجع سابق، ص ص 51،52.

² محمد الصيرفي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 274.

³ محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008، ص 64.

ج- برامج الأمن والسلامة المهنية:

إنه إجراء للمنظمات الصناعية التي تقوم بأعمال خطرة وعرضة للحوادث تم تصميم هذه البرامج بناءً على عدة اعتبارات:

- انهيار العمل.
- تحديد مصادر الخطر .
- تحديد أنواع المخاطر المهنية والحد من حدوثها.
- تدريب الموظفين.
- سجلات الحوادث المهنية والإصابات والأمراض.
- المتابعة والتفتيش.

ح - برامج الرفاهية الاجتماعية:

وهو زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي مثل الأسواق والنوادي ودور الحضانة، وكذلك بناء مساكن للعمال مما يؤدي إلى زيادة الأداء، ويجب أن تشمل هذه الحوافز عددا كبيرا من العمال وأن تكون مستمرة.

خ - برامج الرعاية الصحية :

يلاحظ في الكثير من الدول أن هناك تشريعات قانونية تفرض التزاما صحيا على المنظمة يتطلب من خلالها تقسيم المجموعات الطبية، بهدف الاهتمام بالجوانب النفسية والأخلاقية والعقلية للعامل المريض في المنظمات، التي تقدم الخدمات الطبية يتميز أفرادها باستقرار الوظيفة والإنتاجية الأفضل.

د- برامج فرق العمل المدارة ذاتيا:

وهي جماعات تتكون من العمال في قاعدة التسلسل الهرمي التنظيمي وهم مسئولون عن إنتاج السلع وتقديم الخدمات، تسعى هذه الجماعات إلى تحديد المشكلات التي تعاني منها العديد من المؤسسات وتضع الحلول المناسبة لها، يعتمد عملهم على الجوانب الفنية فقط وليس لها أي علاقة بالجوانب الإدارية¹.

هـ- برامج حلقات الجودة:

هي فرق عمل تشكلها طوعية على جميع المستويات التنظيمية داخل المنظمة، ويمكن لأي عضو في المنظمة الانضمام إليها بغض النظر عن وظيفته أو منصبه الإداري، تهدف ورش العمل إلى دراسة العمليات وتحسينها ودراسة بعض مشاكل العمل واقتراح الحلول.

و- برامج الجودة الشاملة:

هناك عدة معوقات تعيق سير العمل الإداري مثل: زيادة الاجتماعات غير المنتجة، وانعدام الثقة بالعاملين، وعدم الاستماع لأرائهم، وتسرب العمالة المؤهلة طوال الفترة الزمنية

¹محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 275 .

لتنفيذ العمليات، وكل هذه الظواهر تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية، مما ينعكس سلباً على الإنتاجية وهذا ما أدى إلى اللجوء إلى برامج الجودة الشامل، وهو ما يعني القيام بالعمل بشكل صحيح أول خطوة، مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء¹.

9-2: مسببات الرضا الوظيفي:

تنقسم مسببات الرضا الوظيفي إلى مجموعتين، الأولى مسببات تنظيمية مصدرها المنظمة والثانية شخصية خاصة بالفرد ذاته.

أ- المسببات التنظيمية :

هناك بعض العوامل يمكن أن تساهم في شعور العامل بالرضا الوظيفي وهي:

1- نظام العوائد:

تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية و المعنوية التي توفرها المؤسسة مثل: الأجر، الحوافز و المكافآت والترقية، ويشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقاً لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب و بالشكل العادل.

2- الإشراف:

يعد عائد يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر في سلوك العمال ، إذ أكدت معظم الدراسات وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا العاملين وأن معاملة المشرف اليومية لها تأثير كبير على رضاهم، وكذلك عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين و حمايته لهم.

3- سياسة المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل و لوائح و إجراءات و قواعد تنظيم العمل، فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، والتكامل والاستقرار و توافر المعلومات الكاملة، كلما كان هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي.

4- ظروف العمل:

تعد ظروف العمل من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، فكلما كانت ظروف العمل المادية مثل: الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، النظافة وغيرها مناسبة وجيدة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم.

وكذلك تؤثر الظروف الاجتماعية (جماعة العمل) على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء، العلاقات الشخصية والاتصالات والدافعية وهي كلها ذات علاقة بالرضا الوظيفي.

5- محتوى العمل:

ويقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة، فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة و الإداري مهمته الأعمال الإدارية و هكذا، و لا شك أن لهذا المضمون أثره النفسي على العامل².

¹ محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص 245.

² بوقرورة زوبينة: أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. حميطوش يوسف، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 55، 56.

6- ساعات العمل (برنامج العمل):

يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل، فمنهم من يفضل العمل نهاراً و منهم من يفضله ليلاً ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع، كما فيهم من يرتاح للنظام الذي يحتوي فترات راحة أكثر وهكذا، فالتفاصيل الساعية للعمل أثراً بالغ الأهمية على رضا العاملين¹.

ب- المسببات الشخصية:

أظهرت العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، حيث أن هناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء. ومن أهم هذه المسببات ما يلي²:

1- احترام الذات:

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي، و احترام الذات و العلو في قيمتها و قدرها، كلما كانوا أقرب للرضا الوظيفي، أما أولئك الذين يشعرون بنقص في قيمتهم و قدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

2- تحمل الضغوط:

كلما كان الفرد أكثر تحملاً للضغوط في العمل والتعامل و التكيف معها، كلما كان أكثر رضا أما الذين ينهارون بسرعة ويتقاعدون فور وجود عقبات فإنهم يكونوا مستاءين و غير راضين.

3-المكانة الاجتماعية:

فكلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية أو الأقدمية ، كلما زاد رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح.

4- الرضا العام على الحياة:

فالأفراد السعداء في حياتهم يميلون إلى أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم الزوجية والعائلية، فعادة ينقلون هذه التعاسة إلى أعمالهم³.

3-9: نتائج الرضا الوظيفي:

حدد الباحثون عدد من النتائج المختلفة للرضا الوظيفي نذكر منها⁴:

1-الرضا عن العمل ومعدل دورانه:

كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء فيه، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية فهناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل، أي أنه كلما ارتفعت درجة الرضا كلما قل معدل دوران العمل.

¹ المرجع نفسه، ص 57 .

² محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2003، ص 263.

³ المرجع نفسه، ص 264.

⁴ محمد هاني محمد، مرجع سابق، ص 262 .

2- الرضا عن العمل والغيابات:

يمكن الاعتماد على الرضا عن العمل للتنبؤ بحالات الغياب، فكلما كان الرضا الوظيفي مرتفعاً قلت معدلات الغياب.

3- الرضا عن العمل ومعدل الأداء:

فالرضا المرتفع ينتج عنه أداء مرتفع والعكس صحيح، فالموظف الراضي عن عمله تزداد درجه حماسه للعمل، وينعكس ذلك عن ارتفاع إنتاجيته وأدائه.

4- الرضا عن العمل والإصابات:

إن الحوادث و الإصابات تحدث بسبب انعدام الدوافع على أداء العمل بالكفاءة وعدم الرغبة فيه، فالعامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة ، يقول " فروم" إن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس.

خلاصة الفصل

إلى هنا نكون قد سقنا ما تم الاتفاق عليه مع الدارسين حول ما يتعلق بالرضا الوظيفي ونكون قد بسطنا للقارئ ما تم جمعه من دراسات سابقة حول أهمية الرضا الوظيفي للعمل والمؤسسة معا.

وإن كان دور الرضا في زيادة نشاط العامل وعطائه أمر لا يحتاج لتفسير، فالجانب المادي والمعنوي الذي يتعلق بالرضا والتقدير اللفظي والفعلي له يعطي ثماره مع أي إنسان عامل خاصة إذا توفرت فيه عنصر الطموح والسعي لتغيير الوضع نحو الأفضل، ولا شك أن فئة العمال من أكثر الفئات الطموحة في المؤسسة الصناعية.

ولا شك أن الرضا يمس واحدا من العمال هو بمثابة خطوة يخطوها إلى الأمام وذلك يعود على المؤسسة بالنعف، وعلى سير العمل بمزيد من التطور والنهوض.

إذا محور فصلنا هو الرضا الوظيفي، فتطرقنا إلى أبرز التعاريف بالنسبة للرضا، كما عرضنا أهمية الرضا وأهم العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى أنواع مظاهر ومؤشرات وطرق وآليات الرضا الوظيفي، وكما تطرقنا إلى عدد من النظريات البارزة في مجال الرضا على وجهات نظر مختلفة في هذا الموضوع، وفي الأخير تطرقنا إلى آليات تحقيق الرضا الوظيفي وخلصنا إلى نتيجة مؤداها أن للرضا الوظيفي أهمية تمس العامل وتمس أرباب العمال، وليس غريبا أن يكون له حيز محترم في جدول أعمال كل إدارة ناجحة.

الجانب الميداني



الفصل الرابع:

مجالات ومنهجية البحث وأدوات الدراسة

تمهيد

التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث

1/ مجالات الدراسة:

2/ نوع العينة

3/ العينة وكيفية اختيارها

المنهج و الأدوات المستخدمة في الدراسة:

- منهج الدراسة

- أدوات الدراسة



تمهيد:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية في أي دراسة علمية كانت خطوة أساسية ينبغي على الباحث القيام بها قبل إجرائه للدراسة النهائية، فعلى أساس الدراسة الاستطلاعية يستطيع الباحث أن يحدد الصيغة النهائية للعديد من متغيرات البحث قبل إجراء الدراسة النهائية، وسوف نتناول في هذه الدراسة الإطار الذي يساعدنا في هذه الدراسة الميدانية، وهذا بغيت توضيح الرؤية حتى نكون على علم بما سنقوم به في جانب العمل الميداني، وفيه سوف نتناول منهج الدراسة نظر للأهمية الأساسية التي يكتسبها في جميع البحوث، ثم أدوات الدراسة بالإضافة إلى مجالات الدراسة، في الجانب الميداني همزة وصل بين البناء المفهومي لمشكلة البحث وبين المعطى الواقعي للظاهرة المدروسة، وارتأينا إلى أن مؤسسة " كوك الحضنة" برهوم المسيلة تتناسب مع موضوع دراستنا الذي يهدف إلى معرفة مدى علاقة الاستقرار المهني في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل.

التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث:

1- مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، ولقد اتفق العديد من الباحثين والمختصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية¹:

- **المجال المكاني:** مؤسسة " كوك الحضنة" برهوم المسيلة.
- **المجال الزمني:** بحثاً عن الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي للعامل، فقد اشتمل الذهاب إلى ميدان الدراسة ابتداء من 2023/04/10 ، وأجريت الدراسة الميدانية على ثلاث مراحل.
- ✓ المرحلة الأولى: يوم 2023/04/10 كان في طور الدراسة الاستكشافية، بحيث تم تحديد واقع الدراسة، وتحديد الاهتمامات المختلفة للمؤسسة والمجتمع البحثي.
- ✓ المرحلة الثانية: 2023/04/16 زيارتنا الثانية إلى ميدان الدراسة ، حيث تم توزيع الاستبيانات على العمال.
- ✓ المرحلة الثالثة : 2023/05/02 تم استرجاع الاستمارات.

• **المجال البشري :** لمحة تاريخية عن المؤسسة.

كوك الحضنة "CoQHodna" للتسمين والتفقيس الصناعي وهي مؤسسة خاصة تعود ملكيتها للسيد رحمانى كمال، تم إنشاء المؤسسة سنة 2004 بداية بالشركة الأم ببلدية برهوم، ثم توسع نشاطها إلى بلديات الولاية منها: بلدية المطاردة، بلدية عين الخضراء، أولاد عدي لقبالة، الدهاهنة، مسيف.

وتتربع مؤسسة " كوك الحضنة" على مساحة إجمالية قدرها 7000 متر مربع، ونسبة الانجاز فيها 100%، وتكلفة المشروع قدرت بـ 236026000.00 ، وكانت الانطلاقة بداية من الشركة الأم برهوم، ثم توزعت بعد ذلك على مستوى بلديات ولاية المسيلة المذكورة سابقا.

وقد حققت الكوك قفزة نوعية على مستوى الولاية في التسيير والتفقيس الصناعي للدواجن تستقطب إليها مستثمرين من جميع الولايات، حيث قدرت تكلفة القدرة الإنتاجية بـ 1.5 مليون كتكوت في الشهر، أي 18 مليون في السنة.

تقع "مؤسسة الحضنة" في الجهة الجنوبية مدينة برهوم، ويعد موقعها استراتيجيا هاما نظرا لبعدها عن التجمعات السكانية وحركة الطرقات، يحدها من الشمال الطريق الإجتنابي مقرة عين الخضراء، ومن الجنوب منطقة سكنية تسمى غار الضبع، ومن الشرق بستان لأشجار الزيتون، ومن الغرب الطريق برهوم عين الخضراء (انظر الملحق رقم 2).

¹ محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2001 ، ص

ونظرا لكثرة فروع مؤسسة "كوك الحضنة"، فقد جرت دراستنا على فرع "الشركة الأم" ببلدية برهوم ويتكون هذا الفرع من:

أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	إطارات متوسطة	إطارات عليا	المجموع
25	118	60	22	225

2- العينة وكيفية اختيارها:

"يعتبر اختيار الباحث لعينة من الخطوات والمراحل الهامة للبحث، خاصة في البحوث التي لا يمكن فيها الحصول على المعلومات من كافة أفراد مجتمع الدراسة لكبر حجم المجتمع وتوزعه على مناطق مختلفة مما يجعل من مسح المجتمع ككل (الحصر الشامل)، أمر صعب¹" وإذا كان مجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي كما يراه موريس في كتابه منهجية البحث العلوم الإنسانية (ص 298) فإن العينة هي مجموعة فرعية من عناصر ذلك المجتمع.

ولصعوبة إجراء دراسة البحث على جميع المجتمع الأصلي في بحثنا هذا فإننا نأخذ جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي، ثم نقوم بعد ذلك بتعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله.

ونظرا لطبيعة الموضوع المدروس فقد استعملنا العينة الطبقية، ويرجع إلى هذه العينة عندما يكون مجتمع البحث الأصلي كبيرا جدا، " ففي هذا النوع يتم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات (من باب إحداث التجانس الذي تتميز به العينات العشوائية)، ونوع الطبقات يخضع لأهداف البحث، فقد يتم تقسيم مجتمع الدراسة وفقا لمعايير الجنس إلى طبقة الرجال والنساء، المستوى المهني... الخ، بحسب ما تتطلبه الدراسة²."

ويراعى في تحديد العينة نوعين من الاعتبارات الأولى فنية تتعلق بدرجة التجانس بين وحدات المجتمع الأصلي، والثانية مراعاة الوقت المحدد لجمع المعلومات، وكذلك نظرا لصعوبة الحصول على معلومات من أفراد العينة، وتماشيا مع الإمكانيات المادية والزمنية لهذه الدراسة حيث أخذنا نسبة 50% من المجتمع الكلي 250 عاملا، بالاستعانة بطريقة التوزيع المتساوي اختيار مفردات كل الطبقة، وبالتالي فإن عدد العمال بمؤسسة "كوك الحضنة" كمجتمع بحث يبلغ 225 عاملا، وهو الحجم الكلي لمجتمع البحث في دراستنا هذه، وقد انقسمت الفئات الإدارية كالتالي:

أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	إطارات متوسطة	إطارات عليا	المجموع
25	118	60	22	225

¹ ابتقة ليلي: مرجع سابق، ص 37 .

² المرجع نفسه، ص 42 .

وتم حساب العينة كما يلي:

3- حجم العينة:

تم اختيارنا لنسبة 50% من المجتمع الكلي، أي من 225 عاملا، حيث قدرت عينته 113 عاملا، وفق المعادلة التالية:

4- حجم العينة في كل طبقة:

$$\text{حجم العينة الإجمالي} = (\text{حجم العينة الإجمالي حجم الطبقة}) / \text{حجم مجتمع الدراسة}$$

$$225 \longleftarrow \%100$$

$$س \longleftarrow \% 50$$

$$\longleftarrow 113 = 112.5 = 100 / (50 \times 225)$$

• فئة الإطارات = $225 / (100 \times 82) = 41$ عاملا

• فئة أعوان التحكم = $225 / (113 \times 118) = 59$ عاملا

• فئة أعوان التنفيذ = $225 / (113 \times 25) = 13$ عاملا

ومنه نستنتج أننا نأخذ حجم العينة من فئة الإطارات 41 عاملا، ومن فئة أعوان التحكم 59 عاملا، ومن فئة عمال التنفيذ 13 عاملا.

❖ والعمل في مؤسسة "كوك الحضنة" كان بالمناوبة الليلية من:

(20:00 إلى 07:00 صباحا)، يصعب الوصول إليهم والبعض يتهرب من الإجابة، والبعض الآخر من الاستمارات لم يتم استرداده، فتم حصر العينة في 60 مفردة موزعة كالتالي:

- فئة الإطارات: 21 فردا

- فئة أعوان التحكم: 14 فردا

- فئة أعوان التنفيذ: 25 فردا

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

1-منهج الدراسة:

لابد أن تعتمد الدراسة على منهج معين حتى تصل إلى النتائج المرجوة، "وان اختيار منهج من مناهج البحوث العلمية ومنها البحوث الاجتماعية لا يتم إلا وفق طبيعة الموضوع المبحوث"¹، حيث يعتبر المنهج الأساسي للبحث العلمي، فالمنهج هو " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة، ولاكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"².

¹ صلاح مصطفى الفوال: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، القاهرة، دون سنة نش، ص 115 .

² محمد غريب عبد الكريم: البحث العلمي وتصميم المنهج والإجراءات، دار المكتب الجامعي، 1992، ص 92 .

ولأن موضوع دراستنا يدور حول الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل، فإن ذلك يتطلب استعمال المنهج الوصفي التحليلي،" الذي يعتبر بأنه شكل من أشكال الوصفي التحليلي والتفسير العلمي بغية وصف الظاهرة كما وكيفا بواسطة جمع المعلومات النظرية والميدانية وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة¹.

لذلك فهو المنهج المناسب للظاهرة التي نحن بصدد معالجتها، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق سابقة والكشف عن الجوانب التي تتصل بها.

ولقد كان استثمارنا لهذا المنهج من خلال جمع البيانات وتبويبها ووصف الظاهرة المدروسة من خلال التحليل الإحصائي، وهذا ما يتفق مع خصائص المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف الظاهرة كما هي بجمع البيانات وتصنيفها وتبويبها إلى تحليلها واستخراج الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة لإشكالية البحث.

2- أدوات الدراسة:

" إن لكل بحث ميداني مصادره الخاصة التي يمكن أن يستمد منها معطياته، في مصادر المعطيات هي كل الأشخاص أو الهيئات أو الوثائق، التي يمكن أن يحصل عليها الباحث من خلالها باستخدام وسائل جمع المعطيات على معلومات محددة تفيد في الكشف عن جانب من جوانب الموضوع محل البحث، ويمكن التمييز بين مصادر المعطيات عن غيرها حيث، يرتبط مفهوم المصادر بالجملة الاستفهامية من أين سنحصل على المعطيات التي تهتم بالبحث؟

حيث تم الاعتماد على جملة من المصادر مثل: المراجع المعتمدة والتخصصات كعلم الاجتماع وعلم الاقتصاد والعلوم التجارية وإدارة الأعمال، وبعض المذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية، ومواقع على الانترنت والوثائق(المجلات والكتب)². ومن أجل الإحاطة بالظاهرة ميدانا لا بد من جمع المادة العلمية الميدانية عن الظاهرة، فطبيعة المنهج المتبع وطبيعة الميدان هي التي تفرض علينا اختيار تقنية البحث لذلك اعتمدنا تقنية الاستثمار بالمقابلة، فالباحث هنا يقوم بمقابلة المبحوثين وملاً الاستثمار معهم، والاستمارة بالمقابلة هي: " وجيز أسئلة يطرحها المستجوب الذي يقوم (في نفس الوقت) بتسجيل الإجابات المقدمة من طرف المستجوب"³.

ولقد تم وضع 43 سؤالاً في الاستثمار مقسم إلى أربع (4) محاور هي:

• المحور الأول: ويضم البيانات العامة والشخصية، ويشتمل على ستة (6) أسئلة.

¹ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، ط3 2008، ص 176 .

² بوجلال مصطفى: محاضرات في مقياس منهجية و تقنيات البحث العلمي في علم الاجتماع التنظيم، السنة الثالثة، 2006 ، ص ص 11، 12 .

³ مورييس أنجريس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص 206 .

- **المحور الثاني:** كان حول الظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل ودورها في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية من خلال الأسئلة (7.8.9.10.11.12.13.14.15).
 - **المحور الثالث:** ضم البيانات الخاصة الفرضية الثانية المتعلقة بالعلاقات الإنسانية ودورها في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل من خلال الأسئلة: (17.18.19.20.21.22.23.24.25.26)
 - **المحور الرابع:** ويضم بيانات خاصة بالترقية والرضا عن الأجر وعلاقتها بتحقيق الاستقرار المهني من خلال الأسئلة: (27.28.29.30.31.32.33.34.35.36.37.38.39.40.41.42.43)
- وقد تم اللجوء أيضا إلى أداة الملاحظة من أجل تكوين فكرة حول الموضوع المدروس في الدراسات الاستطلاعية، الاستقرار المهني في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل والوقوف على واقع الظاهرة المدروسة، "فالملاحظة بمعناها العام تشمل جمع البيانات بغض النظر عن المادة المستخدمة في جمعها، إلا أن الملاحظة كأسلوب من أساليب جمع البيانات تختلف تماما عن المقابلة أو الاستبيان، فطريقة الملاحظة تعتمد على رؤية الباحث أو سماعه للأشياء وتسجيل ما يلاحظه، أي أن الباحث لا يحصل على الاستجابات من المستجيب (التقرير الذاتي)، ولكن يحصل عليها بنفسه عن طريق ملاحظة سلوك أفراد العينة في مواقف طبيعية"¹.

¹ رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، مصر، ط4، 2004، ص 389.

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة فرضيات البحث

1- عرض وتحليل بيانات الدراسة

1-1: عرض البيانات المتعلقة بخصائص العينة

2-1: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

3-1: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

4-1: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج فرضيات الدراسة

3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج الدراسات السابقة

4- الاستنتاج العام



1-تحليل وعرض البيانات:

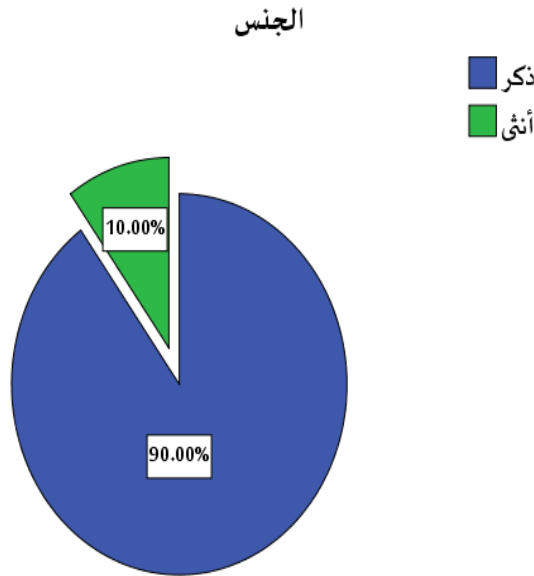
1-1: البيانات السوسيو مهنية:

الجدول رقم(01) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة%	التكرار	الفئات
90%	54	ذكر
10%	6	أنثى
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن نسبة الذكور بلغت 90% وهي نسبة كبيرة جداً مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت 10%، ويدل هذا على أن العنصر الذكري هو الغالب بشكل كبير. وهذا راجع إلى أن مؤسسة كوك الحضنة "CoQHodna" تعتمد بشكل كبير على الذكور في تسيير وأداء مهامها، وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة فمعظم الأعمال تحتاج إلى جهد أكبر، مما يشق ذلك على فئة الإناث كما أن العنصر النسوي يفضل العمل في الميدان الإداري أكثر من العمل الصناعي، بالإضافة إلى ما يتطلبه العمل من سفر إلى أماكن بعيدة قد تكون خارج الوطن وهذا أمر يصطدم بواقع الأسرة الجزائرية التي لا تزال تضع قيوداً لتحرك النساء.

الشكل رقم(01) : دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الجنس .

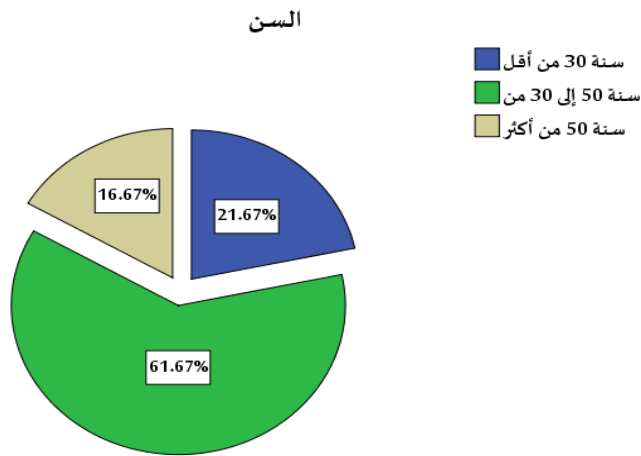


الجدول رقم(02):توزيع أفراد العينة حسب مستوى السن.

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
21.66%	13	أقل من 30 سنة
61.67%	37	من [30 - 50]
16.67%	10	أكثر من 50 سنة
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يبدو واضحا أن نسبة الأفراد التي أعمارهم أقل من 30 سنة بلغت 21.66%، وبلغت نسبة الأفراد التي تتراوح أعمارهم بين 30-50 سنة بلغت 61.67% وهي النسبة الأكبر، أما فئة 50 سنة فما فوق فبلغت حوالي 16.67% وهي نسبة قليلة جداً، متناقصة نظرا لوجود فئة الشباب وفئة الأربعينيات وتعتبر هذه الفئة هم أكثر العمال خبرة، قد يرجع إليهم في كثير من الأحيان لاستشارتهم في أمور مصيرية في المؤسسة ولم يحال بعد على التقاعد، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على الفئة من [30-50]، بدرجة كبيرة وهذا على أساس شهاداتهم الأكاديمية وكفاءتهم المهنية.

الشكل رقم (02): دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير السن.

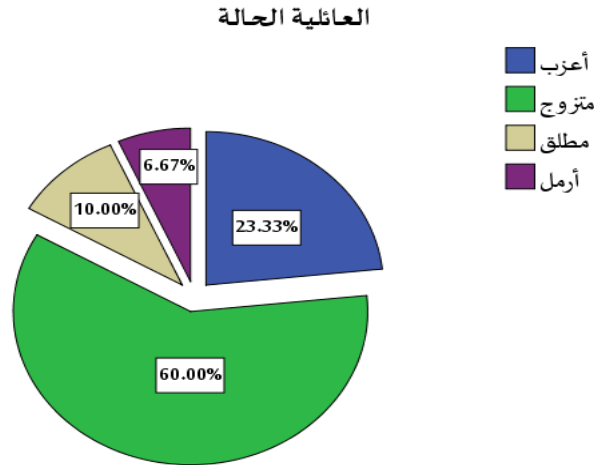


الجدول رقم(03):توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
23.33%	14	أعزب
60%	36	متزوج
10%	6	مطلق
6.67%	4	أرمل
100%	60	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الأفراد العزاب بلغت 23.33%، وبلغت نسبة الأفراد المتزوجين 60% وهي النسبة الأكبر، أما نسبة الأفراد المطلقون والأرامل فكانت على التوالي: 10.00%، 6.67% وهي نسب قليلة، مما يدل على أن نسبة العمال أغلبيتهم متزوجين وأرباب أسر ذوي مسؤوليات عالية، بالإضافة إلى وجود العزاب وهذا دليل على وجود فئة الشباب داخل المؤسسة لم يتأهل بعد لأنهم لا يزالون في مرحلة تكوين مستقبلهم.

الشكل رقم(03): دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



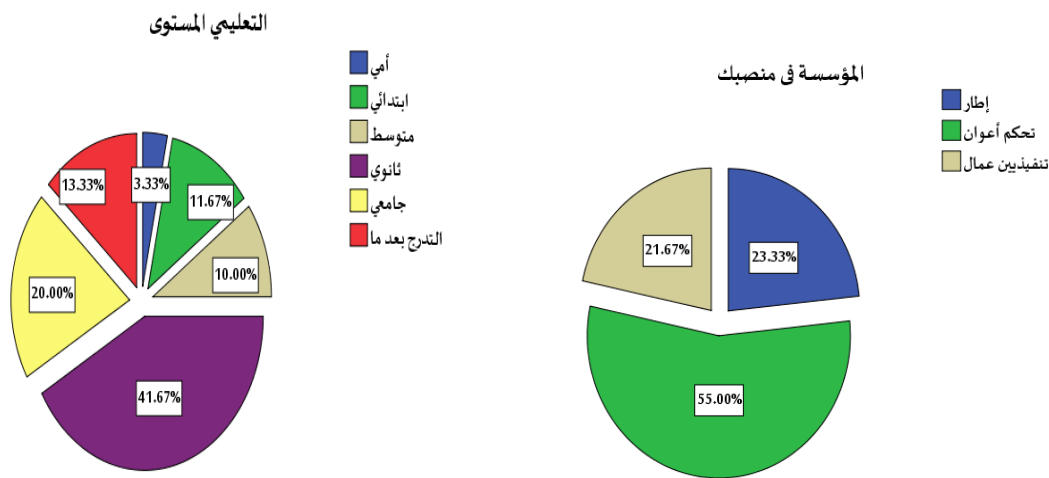
الجدول رقم(04): جدول يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي حسب متغير الفئة السوسيو مهنية.

المجموع	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		المهنة المستوى التعليمي
	ت	%	ت	%	ت	%	
	2	3.33%	2	3.33%	00	00%	أمي
	7	11.67%	5	8.33%	2	3.33%	ابتدائي
	6	10%	2	3.33%	4	6.66%	متوسط
	25	41.67%	3	5%	22	36.66%	ثانوي
	12	20%	1	1.66%	5	8.33%	جامعي
	8	13.33%	00	00%	00	00%	ما بعد التدرج
	60	100%	13	21.67%	33	55%	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن النسبة الغالبة 55% من المجموع الكلي تمثلها فئة المستوى الثانوي بنسبة 36.66% لصنف "أعوان التحكم"، أما صنف "الإطارات" فقد مثلته النسبة 23.33% من المجموع الكلي، أعلى نسبة نجدها عند فئة "ما بعد التدرج" 13.33%، والفئة الأخيرة نجدها لدى صنف "أعوان التنفيذ" بنسبة 21.65% من المجموع الكلي، أعلى نسبة نجدها عند فئة الابتدائي بنسبة 8.33%.

وعلى ضوء هذه النسب يمكن القول أن العلاقة بين المستوى التعليمي العامل والمنصب المهني الذي يشغله العامل علاقة طردية؛ إذ أنه كلما كان للعامل مستوى تعليمي متقدم كلما تقدم منصبه وزادت ترقيته، فالإطار صاحب المستوى الجامعي يتقدم بالتأكيد على عون التحكم وعون التنفيذ للمستوى الابتدائي والمتوسط، والثانوي والعكس صحيح، وهذا ما يدل على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على شهادة الدراسات جامعية في مناصب عليا مثل الإطارات، أما نسبة المتحصلين على الشهادة الثانوية فهو راجع لوجود عدد كبير من أعوان التحكم التنفيذيين.

الشكل رقم (4) : دائرة نسبية لإحصائيات متغير المستوى التعليمي و الفئة السوسيو مهنية

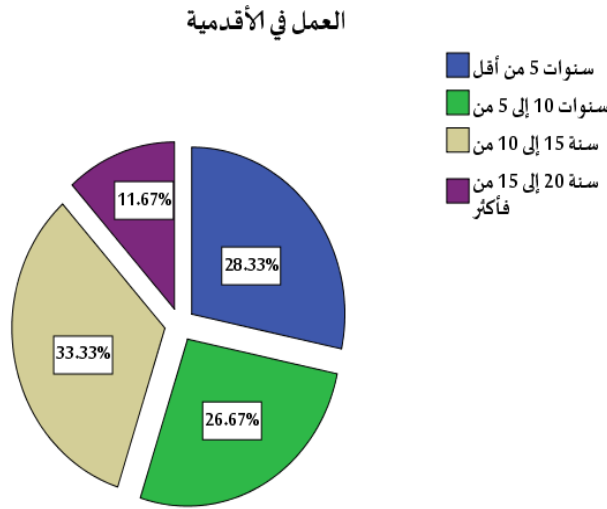


الجدول رقم (5) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

النسبة %	التكرار	الفئات
28.33%	17	أقل من 5 سنوات
26.67%	16	من 5- 10 سنوات
33.33%	20	من 10- 15 سنة
11.67%	7	من 15 - 20 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يبدو واضحاً أن النسب متقاربة لحد ما بين الأفراد الذين أقدميتهم ما بين ما بين 5 إلى 10 سنوات وبين الذين لديهم أقدمية في العمل أقل من 5 سنوات فكانت على التوالي 26.67% و 28.33% وهي نسب متقاربة جداً نظر لوجود عدد معتبر في فئة أعوان التحكم المتحصّلين على الثانوية أما فئة الأفراد الذين يثبتون أقدمية ما بين 10 سنوات إلى 15 سنة فكانت بنسبة 33.33% وأخيراً نسبة الأفراد الذين أقدمية عملهم في المؤسسة أكثر من 15 سنة فبلغت 11.67% وهي نسبة ضعيفة، وهذا راجع لنقص في فئة الكهول كبار السن البالغين أكثر من 50 سنة فما فوق.

الشكل رقم (5) : دائرة نسبية لإحصائيات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل



1-2: البيانات الخاصة بالظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل ودورها في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل.

الجدول رقم (6) : توزيع أفراد العينة حسب الاستقرار في العمل.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
96.67%	58	نعم
3.33%	2	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول كانت نسبة الأفراد الذين أجابوا بنعم على السؤال المتعلق باستقرارهم في منصب العمل 96.67% أي بعدد 58 فرد من العينة الإجمالية البالغة 60 فرد ، فيما كان فردين أجابوا سلباً بـ لا أي أنهم غير مستقرين في المنصب الذين يتواجدان فيه الآن بنسبة 3.33% ، مما يد هذا على أن أغلبية أفراد العينة راضون عن المنصب الذي يشغلونه في مؤسسة كوك الحضنة.

الجدول رقم(7) :توزيع أفراد العينة حسب الرضا عن الوظيفة في المنصب الحالي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	56	93.33%
لا	4	6.67%
المجموع	60	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الأفراد الذين أجابوا بنعم على السؤال المتعلق برضاهم عن المنصب وظيفتهم الحالية في مؤسسة كوك الحضنة حيث كانت إجابتهم نعم بنسبة 93.33% أي بعدد 56 فرد، أما الذين أجابوا بـ لا فكانت نسبتهم 6.67% أي أربعة أفراد فقط، وهذا يدل على صحة إجابتهم على السؤال الأول المتعلق باستقرارهم في منصب عملهم، ومن هنا أرى أن الاستقرار في منصب العمل ساهم في الرضا بشكل كبير في المنصب الوظيفي لدى أفراد العينة.

الجدول رقم (8) :توزيع المبحوثين في حالة الإجابة بـ لا، في عدم الرضا عن الوظيفة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	56	93.33%
الضغوط المهنية للعمل	2	3.3%
الروتين اليومي	1	1.7%
الوظيفة لا تناسب تخصصي	1	1.7%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول وكما قلنا سابقاً بأن عدد الغير راضين على في وظيفتهم كان عددهم 4 أفراد بالنسبة الإجمالية 6.7% حيث أن فردين من العينة الغير راضين على الوظيفة في منصبهم الحالي يرجعون سبب عدم رضاهم إلى الضغوط المهنية الممارسة عليهم في شركة "كوك الحضنة"، أما الفردين الآخرين فأحدهم يرجع سبب عدم رضاه إلى الروتين اليومي، والآخر إلى عدم تناسب الوظيفة التي يشغلها مع تخصصه المهني .

الجدول رقم(9):يوضح توزيع المبحوثين حسب الشعور بالملل وعدم الرغبة في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	21	35%
لا	39	65%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات الأفراد على سؤال المتعلق بمللهم والرغبة في عدم العمل كانت سلبية فعدد الأفراد الذين لا يرغبون في العمل ومللهم كان 21 فرد بنسبة 35.00% ، أما الذين لم يملوا ويغيبون في العمل فكان عددهم 39 فرد بنسبة 65.00%،

تعتبر نسبة الذين أجابوا بنعم نسبة معتبرة يجب على مؤسسة كوك الحضنة مراجعة ظروف العمل للعمال وتغيير الأجواء المهنية.

الجدول رقم(10):يوضح العلاقة بين الظروف الفيزيكية وعدم تقبل العامل لهذه الظروف.

النسبة %	التكرار	ظروف العمل المناسبة من حيث الظروف الفيزيكية	
90%	54	نعم	
5%	3	الإضاءة	أسباب عدم تقبل العامل للظروف الفيزيكية
00%	00	الضوضاء	
00%	00	التهوية	
5%	3	الحرارة	
100%	60	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة الذين يرون أن ظروف عملهم تتناسب من حيث الظروف الفيزيكية مرتفعة بنسبة 90% أي بعدد 54 فرد من العينة أجابوا بنعم، أما الذين لا تتناسب ظروف عملهم مع الظروف الفيزيكية فبلغ عددهم 6 بنسبة 10% أجابوا بـ لا، ومنه نستنتج ونؤكد ما سبق بأن أغلبية أفراد العينة راضون عن مناصبهم في شركة كوك الحضنة، فعدد الأفراد الذين يعتقدون بأن ظروف عملهم لا تتناسب مع ظروف الفيزيكية كان 6 أفراد حيث 3 منهم عللوا إجابتهم بأن الضوضاء هي سبب عدم تناسب ظروف عملهم مع ظروف الفيزيكية، أما 3 الآخرين أرجعوا سبب ذلك إلى الحرارة ، فيما تم استبعاد التهوية والإضاءة من ظروف المؤثرة على عم تناسب الظروف الفيزيكية مع ظروف العمال .

الجدول رقم(11):توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية.

المجموع	انعدام الأمان الاجتماعي		ضغوطات العمل المستمرة		سوء التواصل بين الموظفين الإدارة		الوضع المكاني للعمل		الظروف النفسية موقف العامل من الظروف النفسية ودورها في رفع الروح المعنوية	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
91.67	55	3.33	2	18.33	11	16.66	10	53.33	32	نعم
8.33	5	00	00	00	00	00	00	00	00	لا
100%	*55	3.33	2	18.33	11	16.66	10	53.33	32	المجموع

55*: عدد المبحوثين الذين أجابوا على السؤال للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية بـ "نعم"، أما الذين أجابوا "لا" هو 5 أفراد، مع العلم أن عدد أفراد العينة الكلي 60 عامل.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن إجابات الأفراد على السؤال المتعلق بأن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية، يرى 55 من الأفراد بنسبة 91.67% بموافقتهم بنعم، حيث صرح 32 منهم بنسبة 53.33% بأن الوضع المكاني بأن الوضع المكاني للعمل يؤثر على ظروفهم النفسية، أما 11 منهم بنسبة 18.33% يرجعون سبب تأثيرهم السلبي على ظروفهم النفسية إلى ضغوطات العمل المستمرة، فيما كان 10 منهم بنسبة 16.66% يرجعون سبب التأثير السلبي إلى سوء التواصل بين الموظفين والإدارة، أما الفردين الباقيين فأرجعوا سبب تأثر ظروفهم النفسية سلباً إلى انعدام الأمن الاجتماعي فكانت نسبتهم من النسبة الكلية حوالي 3.33% وهي النسبة الأضعف، أما الأفراد 5 الباقيين فأجابوا بـ لا بنسبة 8.33%، حيث نرى أن أفراد العينة يأخذون بعين الاعتبار الظروف النفسية في الرفع من المعنوية أثناء تأدية مهامهم داخل مؤسسة كوك الحضنة، وهذا يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي في العمل، وبالتالي تحقيق الاستقرار المهني في العمل.

جدول رقم(12): توزيع المبحوثين حول رأيهم إذا كانت الظروف الفيزيائية والنفسية غير جيدة، والتفكير في مغادرة المؤسسة أو تغيير مكان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	53	88.33%
لا	7	11.66%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول يتضح أن إجابات الأفراد حول سؤال الرغبة في مغادرة العمل في حالة كانت ظروف العمل الفيزيائية والنفسية غير جيدة، حيث أجاب 53 منهم بنعم أي بنسبة 88.33% أما 7 منهم فأجاب بـ لا بنسبة 11.66%، وهنا يمكننا القول بأن الظروف النفسية والفيزيائية تعد سببا رئيسيا للعمل في مؤسسة كوك الحضنة يجب على المؤسسة التركيز عليها والاهتمام بها من الأداء الجيد وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

13. إذا كان الجواب لا ، لماذا؟

كما قلنا سابقا من خلال الجدول رقم(13)، أن عدد الذين أجابوا بـ لا هو 7 أفراد فيما ويرجح هؤلاء الأفراد سبب ذلك إلى ما يلي :

انعدام البديل أي عدم وجود عمل آخر لديه. وجود عمل آخر يقتات منه (أعمال حرة)، الاستقرار العملي أفضل، الارتياح من حيث الوظيفة حالياً، لا يمكنه البحث عن عمل مناسب حسب الشهادة والكفاءة.

3-1: البيانات الخاصة بالعلاقات الإنسانية ودورها في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل.

الجدول رقم (14): توزيع المبحوثين حسب رأيهم بالشعور بالراحة النفسية في وظيفتهم الحالية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	53	88.33%
لا	7	11.67%
المجموع	60	100%

يتبين من خلال الجدول أن إجابات أفراد العينة على السؤال المتعلق حول وجود راحة نفسية في الوظيفة الحالية ، أجاب 53 من أفراد العينة بـ نعم أي بنسبة 88.33%، فيما 7 منهم أجابوا بـ لا بنسبة 11.67% أي أنهم لا يشعرون براحة نفسية وهذه النتائج تدل على ما تم تناوله سابقا في المحور الثاني: في السؤال رقم 13 والذي مفاده أن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية، حيث كانت النسب متقاربة، مما يدل على أن الذين أجابوا في السؤال رقم 13 من المحور الثاني بنعم أغلبيتهم مرتاحون نفسيين في وظيفتهم الحالية

الجدول رقم (15): يوضح توزيع المبحوثين حسب نوع العلاقة مع زميله في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
فقط عمل	19	31.67%
المنافسة	14	23.33%
المصالح	1	1.67%
التعاون	26	43.33%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات الأفراد حول نوع العلاقة مع الزملاء في العمل، حيث أجاب 19 منهم أي نسبة 31.67% بأنها علاقة عمل فقط، أما 14 منهم بنسبة 23.33% قالوا بأنها علاقة منافسة، فيما كانت النسبة الأكبر 43.33% أي 26 فرد الذين أفادوا بأنها علاقة تعاون، فيما أفاد فرد واحد منهم بأنها علاقة مصالح فقط بنسبة 1.67%، ومن هنا نستنتج بأن معظم الأفراد يرون بأن العلاقة المهنية هي علاقة وتعاون، رغم أن هناك فئة معتبرة تراها منافسة فيما بينهم.

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب علاقتهم بالمدير إذا كانت جيدة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	60	60%
لا	00	00%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات جميع الأفراد كانت موافقة بدرجة كبيرة حول هذا السؤال المتعلق بعلاقتهم مع مدير المؤسسة حيث أجاب جميع أفراد العينة بنعم أي بنسبة 100% وهذا يدل أنه لا يوجد مشاكل بين الموظفين محل الدراسة والمدير وأن العلاقة جيدة بينهما، وهذا راجع إلى القيادة الجيدة والاتصال الفعال بين الرئيس والمرؤوس.

الجدول رقم(17): يوضح توزيع المبحوثين حسب رأيهم أنالعلاقة الحسنة مع الزملاء تشعرهم بالأمان والانتماء لجماعات العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	58	96.67
لا	2	3.33
المجموع	60	100%

من خلال الجدول لاحظنا أن معظم أفراد العينة يرون أن العلاقة الحسنة مع الزملاء تجعلهم يشعرون بالأمان والانتماء لجماعات العمل وهو ما كان من 58 فرد أجابوا بـ بنعم أي بنسبة 96.67%، وكان لفردين منهما رأي آخر مخالف وهو ما تمثل بنسبة 3.33%، ومن جهة أخرى نرى أن هذه النسبة تدل على صحة الإجابات الموضحة في السؤال السابق رقم 18 بأن الأفراد الذين أجابوا بأن العلاقة التي تربطهم بالآخرين هي علاقة تعاون وعمل هم أنفسهم الذين أجابوا بنعم على هذا السؤال، وعندما يتحقق شرط الأمان والانتماء لجماعات العمل يزداد الرضا الوظيفي وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق الاستقرار المهني.

الجدول رقم(18): توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية في بيئة العمل تساعد على أن تكون أكثر إنتاجية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	60	60%
لا	00	00%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة كلها ايجابية بنسبة 100 أي أنهم يرون بأن العلاقات الإنسانية في مكان عملهم تكون أكثر إنتاجية، وذلك لما يجب أن تكون عليه من

أجل السير الحسن والمثالي لمهام المؤسسة ، فالعلاقات الإنسانية توطد المعاملة الحسنة والعلاقات الجيدة بين العمال أنفسهم وبين العمال والمسؤول وهذا يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤدي إلى الاستقرار المهني.

الجدول رقم(19): يوضح توزيع أفراد العينة إذا كان الجواب بـ نعم، ووجوده ضمن جماعات العمل يحقق تحقيق الذات.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	59	98.33%
لا	1	1.67%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه هنا أيضا كان إجابات الأفراد كلها ايجابية وذلك لتأييدهم وإجاباتهم بـ نعم بنسبة 98.33% حول أن وجودهم ضمن جماعات العمل يساهم في تحقيق الذات لديهم، حيث كان 59 منهم يوافقون على هذا القول، إلا فرد واحد بنسبة 1.67 % يرى غير ذلك ربما لأسباب مهنية أو شخصية .

الجدول رقم(20): توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية تحفز على التعاون وتلبي الحاجات الطبيعية والاجتماعية والنفسية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	60	60%
لا	00	00%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول يتبين أن إجابات أفراد العينة كانت كلها مجابة بنعم بنسبة 100% أي أن أفراد العينة يرون أن العلاقات الإنسانية تحفز على التعاون وتلبي الحاجات الطبيعية والاجتماعية والنفسية وهذا ما يؤكد أيضا صحة السؤالين السابقين 20 و 21 من المحور الثالث.

الجدول رقم(21): توزيع المبحوثين حسب رأيهم أن العلاقات الإنسانية تحقق التواصل والتقارب بين العامل والمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	59	98.33%
لا	1	1.67%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقات الإنسانية تحقق التواصل والتقارب بين العامل والمؤسسة حيث كانت إجابة 59 منهم بنعم بنسبة 98.33%، فيما كانت الإجابة بـ لا من طرف فرد واحد فقط بنسبة 1.67%، ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على وجود تواصل والتقارب بين مختلف أقسام المؤسسة عن طريق ما يسمى بالعلاقات الإنسانية والتي تساهم في خلق جو من الانسجام والتعاون والتكاتف وهذا يحقق الأداء الفعال في المؤسسة، وأنه لا يوجد صراع بين العمال والمسؤولين .

والإجابة على هذا السؤال ما هي إلا انعكاس ايجابي على الأسئلة السابقة رقم (20)، (21)، (23).

الجدول رقم(22): توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يريد إقامة علاقة أخوية مع زملائه في العمل.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
58.33%	35	نعم
41.67%	25	لا
100%	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول حسب إجابات أفراد العينة أن هناك تقارب نوعاً ما حيث يمكن القول بأن أفراد العينة محل الدراسة يرون بنسبة 41.67% أي ما يعادل 25 فرد منهم بعدم إقامة علاقة أخوية مع الزملاء في العمل وهو ما يؤكد حرصهم على إبقاء العلاقة بينهم علاقة عمل وتعاون فقط ، في حين 35 فرد بنسبة 58.33% يرغبون في تطوير العلاقة بين بعضهم البعض، وذلك ربما لعدة أسباب شخصية أو مهنية بحتة.

الجدول رقم(23): توزيع أفراد العينة بأنه لا يريد إقامة علاقة أخوية مع زملائه في العمل.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
58.33%	35	نعم
15%	9	طبيعة العمل تتطلب ذلك
25%	15	تجنب الوقوع في المشاكل
1.67%	1	علاقة مصلحة تنتهي بانتهاء العمل
100%	60	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول بأن أفراد العينة الذين أجابوا بـ لا على السؤال السابق المتعلق بإقامة علاقة أخوية مع زملائك في العمل بالإضافة إلى بعض الأفراد ممن يرغبون في إقامة علاقة أخوية كانت إجاباتهم تحليلهم من أجل إقامة علاقة كالتالي: 15 فرد بنسبة 25% يرون عدم وجوب إقامة علاقة أخوية بينهم من أجل تجنب الوقوع في مشاكل، فيما كان 9 أفراد منهم بنسبة 15% يبررون ذلك بتطلب طبيعة العمل، وفرد واحد بنسبة

1.67% جوابه علاقة مصلحة تنتهي بانتهاء العمل، فيما كان إجابة 35 فرد "بنعم"، وذلك لأنهم موافقون على إقامة علاقة أخوية مع زملائهم ولا يعارضون ذلك، وتفسير ذلك راجع إلى طبيعة الفرد في كونه فرد اجتماعي يبحث عن التكيف الاجتماعي مع محيطه ومع غيره.

1-4 البيانات الخاصة بالترقية والرضا عن الأجر وعلاقتها بتحقيق الاستقرار المهني للعامل.

الجدول رقم(24): يوضح توزيع المبحوثين حسب استفادتهم من قبل على ترقية.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
56.67%	34	نعم
43.33%	26	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول وحسب إجابات الأفراد نرى بأن حوالي 34 فرد من عينة الدراسة استفاد من الترقية في مؤسسة كوك الحضنة بنسبة 56.67% فيما كانت نسبة الذين لم يحصلوا على ترقية 26 فرد من عينة الدراسة بنسبة 43.33% ومنه نستنتج وجود ترقية في مؤسسة كوك الحضنة وهي نسبة لا بأس بها مقارنة بحجم العينة محل الدراسة، فالمبحوثين يطالبون بترقية عادلة خاضعة لقوانين واضحة من أجل رفع الروح المعنوية للعامل وبالتالي الزيادة في الإنتاجية والكفاءة من أجل الوصول إلى المناصب التي يصبوا إليها العامل كنتيجة لمجهوداته في العمل. .

الجدول رقم(25): يوضح توزيع أفراد العينة ونوع الترقية المستفاد منها من قبل.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
40%	24	ترقية في الأجر
10%	6	ترقية في المنصب
6.67%	4	معا
43.33%	26	لا
100%	60	المجموع

الجدول يوضح أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم والبالغ عددهم 34 فرد كان لهم تبرير حول إجاباتهم بنعم حيث أن 24 منهم بنسبة 40% برروا إجاباتهم بنعم من أجل الترقية في الأجر، أما 6 أفراد بنسبة 10% إجاباتهم بنعم من الترقية في المنصب ، فيما كان 4 أفراد تبريرهم بالترقية في الأجر والمنصب معاً بنسبة 6.67%، أما 26 شخص فهم الأفراد الذين لم يتم ترقيتهم في مؤسسة كوك الحضنة بنسبة 43.33%، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة في فتح عدد المناصب في الترقية والشروط التي يستطيع بها الفرد أن يرقى.

الجدول رقم (26): توزيع المبحوثين وعدد المرات التي استفاد منها العامل في عملية الترقية.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
43.33%	26	صفر مرة
25%	15	مرة
16.67%	10	مرتين
15%	9	ثلاث مرات فأكثر
100%	60	المجموع

الجدول يوضح بالنسب المئوية أن أفراد العينة الذين لم يتحصلوا على ترقية نهائياً بلغ عددهم 26 فرد بنسبة 43.33%، وهو ما يؤكد صحة السؤالين السابقين، فيما كانت نسبة الترقية لمرة واحدة فقط 25% أي 15 فرد، فيما كانت نسبة الترقية لمرتين في المؤسسة 16.67% أي 10 أفراد، أما نسبة الأفراد المرتقين 3 مرات فأكثر فكانوا حوالي 9 أفراد بنسبة 15%، والتفسير المنطقي لذلك أن سلم الترقية تصاعدياً يفرض أن تكون المناصب قليلة كلما صعدنا إلى الأعلى، وبالتالي ينقص عدد العمال الذين يستفيدون من ترقية.

الجدول رقم (27): توزيع المبحوثين وسبب حصولهم على الترقية.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
20%	12	الأقدمية
30%	18	التأهيل
16.67%	10	الشهادة
33.33%	20	الكفاءة
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن إجابات معظم الأفراد المتحصليين على الترقية يرجع 12 فرد منهم إلى سبب الأقدمية بنسبة 20% في العمل، فيما أرجع 18 منهم إلى سبب الكفاءة المهنية داخل المؤسسة بنسبة 30%، و20 فرداً الكفاءة على أساس الشهادة بنسبة 33.33%، أما الفئة الأخيرة 10 أفراد بنسبة 16.67%. وتفسير ذلك راجع إلى المعايير والأسس التي تضعها الإدارة للترقية.

الجدول رقم(28) : توزيع أفراد العينة حسب الجواب مع، فالعامل الأقدم في المهنة أولى بالترقية من الكفاء قليل الخبرة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مع	56	93.33%
ضد	4	6.67%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد العينة كان أغلبهم متفقون مع القول أن العامل الأقدم في المهنة أولى بالترقية من الكفاء قليل الخبرة بنسبة 93.33% أي ب 56 فرد فيما كان 4 أفراد بنسبة 6.67% ضد هذا القول، ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة يؤيدون الترقية على أساس الأقدمية، حيث أن الأقدمية تسمح للعامل باكتساب خبرات تجعله كفاً للترقية حيث أنه استفاد من سنوات عمله بالخبرة والكفاءة فمن غير المعقول أن يلتحق الشخص بوظيفة معينة ويظل بها إلى أن يحال على التقاعد ، عكس الكفاء قليل الخبرة الذي توظف مؤخرًا، يرى أن صاحب الأقدمية لا يستحق الترقية على سنين الخدمة لأن ذلك إجحاف في حق العمال، كما أن هذا المبدأ يجعل من الترقية آلية فمنهم من يملك شهادات وكفاءات إلا أنه ينتظر ترقيته بالمدة .

الجدول رقم(29) :يوضح العلاقة بين الفئة السوسيو مهنية وتوقعهم من الترقية.

المجموع	السلطة والمركز		الاستفادة من العلاوات والمكافآت		تحسين الوضع المهني		الزيادة في الأجر		الترقية المنصب
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
إطارات	23.32%	14	1.66%	1	00%	00	21.66%	13	
أعوان التحكم	54.99%	33	00%	00	11.66%	7	38.33%	23	
أعوان التنفيذ	21.67%	13	00%	00	00%	00	16.66%	10	
المجموع	100%	60	1.67%	1	11.67%	7	76.67%	46	

من خلال الجدول نلاحظ أن 46 من أفراد العينة يتوقعون ترقيتهم الزيادة في الأجر أي بنسبة 76.66% من المجموع الكلي، تمثلها أعلى نسبة 38.33% "أعوان التحكم" يتوقعون الزيادة في الأجر، و 7 من الأفراد بنسبة 11.67% من المجموع الكلي أعلى نسبة 11.66% "أعوان التحكم" و يتوقعون تحسين الوضع المهني، و 6 أفراد بنسبة 10.00% تمثلها أعلى نسبة 5% لكل من فئة "أعوان التحكم" و "أعوان التنفيذ" يتوقعون الاستفادة من العلاوات والمكافآت من خلال ترقيتهم ، وفرد واحد يطمح من ترقيته إلى السلطة والمركز، ومن هنا

يمكن القول بأن معظم الأفراد الذين تمت ترقيتهم والذين يطمحون إلى الترقية يضعون هدف الزيادة في الأجور بدرجة أولى ثم تحسين الوضع المهني والاستفادة من المكافآت والعلاوات بدرجة ثانية، وتفسير ذلك أن الأجر يحسن الوضع الاجتماعي ويلبي مختلف المتطلبات الضرورية للحياة، فالحوافز المادية والمعنوية تحقق الرضا الوظيفي وهذا بدوره يؤدي إلى الاستقرار المهني وزيادة الرضا عن الحياة.

الجدول رقم(30): توزيع أفراد العينة حسب الأجر الذي يتلقاه إذا كان يلبي حاجاته المختلفة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	25	41.67%
لا	35	58.33%
المجموع	60	100%

يتبين لنا من خلال أنه يمكن القول بأن الأجر الذي يتقاضاه 35 من الأفراد العاملين بمؤسسة كوك الحضنة وبنسبة 58.33% من عينة الدراسة لا يلبي احتياجاتهم المختلفة، ويرى 25 منهم أي نسبة 41.67% عكس ذلك بأنه يلبي احتياجاتهم المختلفة، ومن خلال دراستي للموضوع أرى أن الفئة التي ترى أن الأجر يلبي احتياجاتها المختلفة هي الفئات المستفيدة من الترقية والتي لديها مناصب عليا، عكس الفئة التي ترى بأن الأجر لا يلبي احتياجاتها المختلفة هي التي لم تتحصل على الترقية والتي تعمل في المناصب البسيطة بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الوضع المعيشي حالياً.

الجدول رقم(31): توزيع المبحوثين حسب إذا كان الأجر الذي يتلقاه لا يلبي حاجاته المختلفة كيف يتصرف.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
تلجأ للعمل الإضافي	32	53.33%
التفكير في تغيير الوظائف	16	26.67%
الامتناع عن الإجابة	12	20%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه ، ومن خلال السؤال السابق الذي كان مفاده الأجر الذي تتلقاه يلبي احتياجاتك المختلفة نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين لا يلبي الأجر احتياجاتهم المختلفة والبالغ عددهم 25 فرد، بالإضافة إلى أفراد راضون عن الأجر من خلال تلبية احتياجاتهم المختلفة يرون أن عليهم اللجوء ل عمل إضافي بنسبة 53.33% أي بعدد 32 فرد، وذلك لتلبية مختلف احتياجات الأسرة فلأجر أصبح في الوقت الحالي لا يكفل الحياة الكريمة للعامل ، وهذا ما يدفعه للبحث عن عمل آخر ، أما 16 من الأفراد بنسبة 26.67% يرغبون بتغيير

الوظيفة، كما امتنع 12 فرد عن الإجابة وذلك لأنهم من الفئة التي أجبت بنعم على السؤال السابق رقم 33 .

الجدول رقم(32):يوضح توزيع المبحوثين حسب زيادة راتبهم منذ الالتحاق بالمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	32	53.33%
لا	28	46.67%
المجموع	60	100%

يتضح من خلال إجابات الأفراد يتضح أن نسبة الأفراد الذين زادت رواتبهم منذ التحاقهم بالوظيفة 53.33% والذي كان عددهم 32، أما الذين لم يزد راتبهم الشهري فكان عددهم 28 بنسبة 46.67%، وهنا يمكن القول بأن هذا التباين راجع إلى عدة عوامل منها الأقدمية والترقية، منصب العمل، عدد ساعات العمل ، المستوى التعليمي الشهادات الجامعية...الخ.

الجدول رقم(33):توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الترقية حافزا لبذل جهد أكثر في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	59	98.33%
لا	1	1.67%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه يرى أفراد العينة أن الترقية حافزا لبذل جهد أكثر من العمل حيث كان الموافقون على ذلك 59 بنسبة 98.33%، وفرد واحد فقط كان قد أجاب ب لا، ومنه نستنتج بأن الترقية حسب أغلبية أفراد العينة محل الدراسة تساهم في بذل جهد اكبر وذلك لما توفره من زيادة في الأجر والمكافآت والعلوات وترقية في مناصب العمل، فالترقية حافز يدفع العاملين إلى زيادة إنتاجهم ورفع الروح المعنوية، ويتفانون في بذل جهود أكثر إذا علموا أن ذلك سيؤدي إلي ترقيةهم، ، أما الفرد الذي يرى عكس ذلك فالترقية ليس لها أثر كبير على الأداء ، ويبرر هذا بأن العامل وبحكم ضميره المهني يقوم بعمله وكأن لم يكن هناك حافز يرغمه على أن يقوم بالعمل على العمل في أكمل وجه كان فردا واحدا بنسبة 1.67%.

الجدول رقم(34):يوضح إجابة المبحوثين بـ نعم ، وغياب الترقية هل يلغي الدافع على الأداء الحسن للعمل.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
71.67%	43	كثيرا
11.67%	7	قليلًا
16.66	10	نوعا ما
100%	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة الذين أجابوا بنعم على السؤال السابق رقم 36 بأن غياب الترقية يلغي الدافع على الأداء الحسن للعمل كثيرا حيث كان عدد الذين اختاروا هذه الإجابة 43 فرد بنسبة 71.67% ، وكان 10 أفراد بنسبة 16.67% قد اختاروا الإجابة نوعاً ما ، أما الأفراد 7 المتبقين فقد كانت إجابتهم قليلاً بنسبة 11.67% ، وهذا راجع إلى طبيعة الفرد ونظرته للترقية وأهميتها بالنسبة للفرد.

الجدول رقم(35):توزيع المبحوثين حسب إذا كانت الزيادة في الأجور تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
100%	60	نعم
00%	00	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول ومن خلال إجابات الأفراد أيضا نلاحظ أن جميع أفراد العينة موافقون على أن الزيادة في الأجور ترفع فمن مستوى الرضا الوظيفي لديهم بنسبة 100%، وذلك لما له أثر على معنوياتهم وتلبية احتياجاتهم المادية مما يساعدهم على زيادة ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم وهذا ينعكس إيجابا على أداء مؤسسة كوك الحضة ككل وعلى الفرد خاصة في تلبية مختلف حاجاته، وهذا بدوره يؤدي إلى الاستقرار المهني، فالترقية والأجر متلازمان فيما بينهما كل منهما يؤدي إلى تحقيق الآخر.

الجدول رقم(36): يمثل توزيع المبحوثين حسب الزيادة في الأجر تلزمه بوظيفته.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
95%	57	نعم
5%	3	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يمكننا القول من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول والنسب الواضحة في الشكل بأن أفراد العينة وبأغليبيتهم يؤيدون الإجابة بنعم على أن الأجر يزيد من التزاماتهم

اتجاه وظائفهم، حيث أن 57 من الأفراد يرون ذلك أي بنسبة 95%، فيما كان عدد الراضين لهذا القول 3 أفراد فقط أي بنسبة 5%، ومنه نستنتج أن الزيادة في الأجر يؤدي إلى الالتزام والحرص على أداء وظائفهم وتنفيذ مهامهم بشكل أفضل وهذا ما أجاب عليه المبحوثين أغلبيتهم بنعم.

الجدول رقم(37): يمثل توزيع المبحوثين حسب الأجر الذي يحصل عليه وتناسبه مع الجهد الذي يبذله.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
45%	27	نعم
55%	33	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن 33 من أفراد العينة بنسبة 55% أن الأجر الذين يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه، في حين 27 منهم أي بنسبة 45% يرون أنه يتناسب مع الجهد الذين يبذلونه، ومن هنا أرى أن الأفراد يريدون المطالبة بالزيادة في الأجر من أجل تلبية احتياجاتهم المختلفة وتحقيق الذات وهذا ما تطرقنا له سابقاً، في حين أن الفئة التي ترى أن الأجر يتناسب مع الجهد التي يقومون به هم أصحاب المناصب العليا والذين تحصلوا على الترقية لعدة مرات في مؤسسة كوك الحضانة حيث يكون أجرهم مرتفعاً يلبي مختلف احتياجاتهم..

الجدول رقم(38): توزيع أفراد العينة حسب شعورهم بالأمان والاستقرار المهني داخل المؤسسة.

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
96.67%	58	نعم
3.33%	2	لا
100%	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن إجابات أفراد العينة حول هذا السؤال كانت ايجابية لما توفره المؤسسة من استقرار وأمان داخل المؤسسة وهو ما تجسد إجابا على إجابات أفراد العينة بنسبة 96.7% وهو ما يعادل 58 فرد من عينة الدراسة، في حين أجاب الاثنان المتبقيان بـ لا حيث كانت نسبتهما متمثلة في 3.33%، فمؤسسة كوك الحضانة تحقق الاستقرار والأمان لموظفيها، وهذا يضمن لهم الشعور بالرضا عن العمل وبدوره يؤدي إلى الاستقرار المهني، وبالتالي زيادة الإنتاجية.

الجدول رقم(39) :يمثل توزيع المبحوثين حسب حقيقة أن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار العامل في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
100%	60	نعم
00%	00	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بـ نعم على السؤال المتعلق حقيقة رؤية الموظفين بأن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار العامل في المؤسسة حيث كانت النسبة 100% وهي نسبة مطلقة، مما يدل على أن العمال الذين كانوا محل دراستنا يرون أن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار العامل داخل المؤسسة.

40. في كلتا الحالتين لماذا؟

من خلال الجدول رقم (39) ومن خلال إجابات المفتوحة لأفراد العينة على هذا السؤال:

اعتمادا لما تم استخلاصه من نتائج الجدول السابق حيث لم تسجل ولا إجابة بـ لا: يمكن القول بأن حقيقة رؤية الأفراد أن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار العامل في المؤسسة كان ايجابياً وذلك لعدة أسباب منها :

الزيادة في الأجور ، الترقية لمناصب عليا ، تحسن الوضع الاجتماعي ، زيادة الرضا الوظيفي، تحسن أداء المؤسسة ككل، توفير الجو المناسب للعمل ، عدم البحث عن عمل إضافي، التحفيز على بذل مجهود أكبر والتركيز على العمل .

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج فرضيات الدراسة:

مما سبق و بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي (spss)، من خلال تحليل محاور الاستبيان وإجابات أفراد العينة والنتائج المحصلة منه وبالأدوات الإحصائية المستعملة نستخلص النتائج التالية:

- من اختبارنا للفرضية العامة والتي مفادها يؤدي الاستقرار المهني إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل نلاحظ أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية إلى تحقق الرضا الوظيفي لدى العامل وتحقيق الاستقرار المهني ،حيث توصلنا إلى صحة هذه الفرضية نظرا لوجود دلائل ايجابية على تحقق الرضا الوظيفي لدى العامل، وهذا راجع إلى الاستقرار المهني داخل مؤسسة كوك الحضنة.

- من اختبارنا للفرضية الأولى والتي مفادها: للظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل. نلاحظ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بأن ظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل لها دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل حيث توصلنا إلى صحة هذه الفرضية فمن خلال إجابات أفراد العينة تبين وجود دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل. عن طريق توفير ظروف الفيزيائية والنفسية الجيدة والملائمة .
- من اختبارنا للفرضية الثانية والتي مفادها: للعلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل. حيث وجدنا بأن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل و الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل، حيث توصلت إلى صحة هذه الفرضية نظرا لوجود علاقة مترابطة بينهما، وهو ما دل على أن للعلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل.
- من اختبارنا للفرضية الثالثة والتي مفادها: توجد علاقة بين الترقية والرضا عن الأجر لتحقيق الاستقرار المهني لدى العامل ، حيث وجدنا بأن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الترقية والرضا عن الأجر لتحقيق الاستقرار المهني لدى العامل. حيث توصلت إلى صحة هذه الفرضية نظرا لوجود علاقة بينهما وهو ما دل على تواجد علاقة بين الترقية والرضا عن الأجر لتحقيق الاستقرار المهني لدى العامل.

3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء نتائج الدراسات السابقة:

حاولنا من خلال بحثنا بناء العلاقة بين الاستقرار المهني والرضا الوظيفي، وإعطاء هذا المنظور المعادلة العلمية، وتتكون نظرية الدراسة من ثلاث فرضيات فرعية مبنية على هذه الافتراضات، وبعد القيام بالدراسة الميدانية " كوك الحضنة برهوم"، ومن خلال المعالجة النظرية والأمبريقية لموضوع دراستنا اتجهت إلى الكشف عن حقيقة هذين المتغيرين، بناء على تحليل الفرضيات وجدنا أن الفرضيات الثلاث قد تم التحقق من صدقها بنسبة كبيرة.

بدءاً بالفرضية الأولى: الظروف الفيزيائية والنفسية لها دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية، وهذا ما تحدث عنه كل من الباحث: شاطر شفيق بدراسته (أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية)، والباحث: عزاوي حمزة (ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار المهني للعامل)، فتوفير الظروف الفيزيائية والنفسية أمر حتمي لاستمرارية المؤسسة كالضوضاء، الحرارة، التهوية، الإضاءة، التواصل بين الموظفين والإدارة، الأمان الاجتماعي... الخ، فهذا له علاقة بالاستقرار المهني للعامل في المؤسسة.

أما الفرضية الثانية: وهي العلاقات الإنسانية لها دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل، والتي لها علاقة بدراسة الباحث: بونوة علي (العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي)، والتي استنتج بأنه عندما تكون هناك علاقة للعمال فيما بينهم وتبادل للمشاعر الطيبة، وإحساس العاملين بحملهم للهم المشترك، فهذا بدوره يحقق الشعور بالأمان والانتماء للجماعة، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار المهني.

أما الفرضية الثالثة: الترقية والرضا عن الأجر وعلاقتهما بتحقيق الاستقرار المهني، والتي لها علاقة وطيدة بالدراسة الأولى للباحث: جبلي فاتح (الترقية الوظيفية والاستقرار المهني)، والذي استنتج أن الترقية مطلب متطلب في كل بناء تنظيمي تنتج عنه الزيادة في الأجر، وأن هناك علاقة بين الحواجز المادية والمعنوية واستقرار العامل في عمله. وهذا ما يتفق إلى حد بعيد مع دراستنا الحالية، حيث وجدنا علاقة بين أبعاد الدراسة والمتمثلة في: (الظروف الفيزيائية والنفسية، العلاقات الإنسانية والشعور بالأمان والانتماء لجماعات العمل، والترقية والأجر)، أن لها علاقة بتحقيق الاستقرار المهني للعامل في المؤسسة. وفي الأخير نستنتج أن فرضيات البحث تحققت على ضوء نتائج الدراسة الميدانية في إطارها الزماني والمكاني والعينة المبحوثة.

4- الاستنتاج العام:

إن أهم ما يهدف إليه الباحث هو الإجابة عن الأسئلة التي طرحت منذ بداية هذا البحث، أو التأكد من صحة الفرضيات التي اقترحت لموضوعه، لذا تكون النتائج المحصل عليها هي لب البحث وهدفه.

لذا كانت انطلاقة بحثنا هي دراسة الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل، واتضح أنه من خلال ميدان البحث وهو - مؤسسة كوك الحضنة برهوم- كمؤسسة خاصة تعطي الأولوية الكبيرة للاستقرار المهني والرضا الوظيفي، والذي توصلنا إليه من خلال نتائج عامة وهي:

- توفر الظروف الفيزيائية والنفسية للعمل، وهذا ما لمسناه خلال أسئلة الاستبيان السؤال رقم (11) حيث كان موقف العامل من الظروف الفيزيائية بنسبة 90% أي 54 فردا يرى أن الظروف الفيزيائية ملائمة في العمل، فيما يرى ستة أفراد بنسبة 10% أن الإضاءة والحرارة غير ملائمين، أما الظروف النفسية فيرى 55 فردا بنسبة 91.67% بأن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية.

ومنه نستنتج أن العمال في مؤسسة " كوك الحضنة" يرون أن للظروف الفيزيائية والنفسية دور في رفع الروح المعنوية، وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع في مستوى أداء العامل وبالتالي ارتفاع مستوى الكفاءة الإنتاجية.

- العلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل، وهذا ما لمسناه من خلال إجابة أفراد العينة " بنعم" بنسبة 96.67% أي 58 فردا أجابوا بنعم، وعندما تتحقق شروط السلامة والانتماء لجماعات العمل يزداد الرضا الوظيفي، وهذا بدوره يؤدي إلى الاستقرار المهني.

- الترقية في الأجر تحفز أكثر على العمل وتدفع العاملين إلى زيادة إنتاجهم ورفع الروح المعنوية، و يتقانون في بث جهود أكثر إذا علموا أن ذلك سيؤدي إلى ترقية لهم، وهذا ما وجدناه في السؤال رقم (28)، يرى 24 فردا بنسبة 40% أن الترقية تكون في الأجر.

- اعتماد الأقدمية كأساس لتقييم الكفاءة من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة خطأ يجب تداركه، إذ ينبغي الاعتماد على الأقدمية بشكل نسبي مع مراعاة جوانب أخرى أكثر فعالية ونجاعة

في تقييم المسار المهني، فالإدارة تعتمد في ترقيتها على التأهيل، الكفاءة، الشهادة... الخ بالإضافة إلى الأقدمية، وهذا راجع إلى المعايير التي تعتمد عليها كل إدارة في عملية الترقية.

- للحوافز المادية والمعنوية دور في رفع أداء العامل وبالتالي زيادة الإنتاجية، وتحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار المهني في العمل.

وبهذا نجد أن الفرضيات الرئيسية قد تم التحقق من صدقها بنسبة كبيرة، فالاستقرار المهني والرضا الوظيفي شيئان متلازمان تحقيق أحدهما يؤدي إلى الآخر، ومنه يمكن القول أن علاقة الاستقرار المهني بالرضا الوظيفي هي علاقة طردية موجبة كل منهما يحقق الآخر.

الخاتمة



الخاتمة:

ترتبط أنشطة الإنتاج ومستوياتها إلى حد كبير بالموارد، وفي طليعتها الموارد البشرية، لأن هذه الأخيرة هي العامل الأول للإنتاج، و الركيزة الأساسية للثروة المؤسسية والتي بدونها تصبح الموارد غير مجدية، وعلى الرغم من أهمية هذا العنصر إلا أنه يعتبر أكثر تعقيدا بسبب صعوبة التنبؤ بالعديد من سلوكياته، ومن ثم فإن فهم السلوك البشري يزيد الإنتاجية ويحسن الأداء، وتحقيق ذلك من خلال تحقيق أساليب عملية التحفيز من أجل خلق بيئة عمل مادية ومعنوية، يسعى فيها الأفراد إلى الولاء والشعور بالمسؤولية.

وفي ضوء ما سبق من دراسة وبحث حول الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي في مؤسسة "كوك الحضنة"، ظهر لنا جليا أن لتحفيز العامل لابد من فهم دوافعهم ورغباتهم الأساسية، ومن ثم تحديد الحافز المناسب لذلك ثم توفير الحافز لإشباع هذه الرغبات من زيادة في الأجور، والعلاوات والمكافآت، الحصول على الاحترام والتقدير، الترقية والعلاقات الإنسانية في بيئة العمل، وتوفير الظروف الفيزيائية والنفسية لرفع الروح المعنوية وبالتالي تحقيق الكفاءة الإنتاجية، كل هذه العوامل تعتبر وسيلة وحافز للعمل على إتقان العمل والتفوق، بغية الوصول إلى أعلى المراتب والوظائف.

فالمؤسسة الناجحة حقا هي التي تسعى إلى تحفيز عمالها عن طريق إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، لأن استقرار العامل في عمله مرتبط بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا لا يتحقق إلا عن طريق تحقيق الرضا الوظيفي للعامل لتوفير الحوافز المادية والمعنوية، وخلق جو تسوده العلاقات الإنسانية في بيئة العمل، وتحسين هذه الأخيرة من حيث الظروف الفيزيائية والنفسية، وهذه العوامل بدورها تؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي لدى العاملين، والتي تنعكس بأثر إيجابي على الاستقرار المهني لديهم، وهذا يؤدي إلى الرضا الوظيفي في العمل. وبعد هذه النتائج التي توصلنا إليها لا يجدر بنا القول بأننا تطرقنا للموضوع من كافة جوانبه، وبالتالي يتبادر إلى أذهاننا تساؤلات مؤداها:

✓ ترى كيف سيكون مستقبل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية في ظل الظروف السوسيو اقتصادية المعاصرة؟.

✓ هل ستقوى فعالية ومعايير الرضا الوظيفي في تحقيق الاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية؟

✓ إلى أي مدى ستبقى مسببات الرضا الوظيفي مؤثرة على الاستقرار المهني للعامل في المؤسسة الصناعية؟

ومن هذا المنطلق نفتح المجال للقيام بدراسة ميدانية أخرى.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية " كوك الحضنة"، وذلك من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة وهي:

التساؤل الرئيسي: هل هناك علاقة بين الاستقرار المهني والرضا الوظيفي لدى العامل في المؤسسة الصناعية "كوك الحضنة"؟.

التساؤلات الفرعية:

1- هل الظروف الفيزيائية والنفسية من بين الأسباب التي تحقق الرضا الوظيفي بالمؤسسة؟.

2- هل هناك علاقة بين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة؟.

3- هل الحوافز المادية والمعنوية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة؟. ولتحقيق هذا المسعى تم وضع إطار نظري وإطار ميداني، تم من خلاله استخدام استمارة استبيان وتوزيعها على أفراد عينة البحث في المؤسسة الصناعية " كوك الحضنة" برهوم للتفقيس والتسمين الصناعي، والبالغ عددهم 60 فرداً، وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية (spss) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذا البحث، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام أدوات جمع البيانات لإثراء الجانب النظري كالكتب والمجلات ورسائل الدكتوراه والماجستير والمحاضرات وشبكة الإنترنت. وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- للظروف الفيزيائية والنفسية أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية لدى العامل.
 - للعلاقات الإنسانية في بيئة العمل دور في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل.
 - توجد علاقة بين الترقية و الرضا عن الأجر لتحقيق الاستقرار المهني لدى العامل. ومن خلال هذه الدراسة نستنتج أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل وتحقيق الاستقرار المهني، وهذا راجع إلى الاستقرار المهني داخل المؤسسة " كوك الحضنة"، وأن هناك علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي واستقرار العامل في عمله، فهما شيئان متلازمان تحقيق أحدهما يؤدي إلى تحقيق الآخر.
- الكلمات المفتاحية:** الاستقرار المهني، الرضا الوظيفي، العامل، المؤسسة.

Study summary:

This study aimed to identify occupational stability and its relationship to achieving job satisfaction in the industrial enterprise "Cook Nursery", by answering the study's questions, namely:

The main question: Is there a relationship between occupational stability and job satisfaction of the worker in the industrial enterprise "Kok Al-Hana"?

Sub-questions:

- 1- Are the physical and psychological conditions among the reasons that achieve job satisfaction in the institution?
- 2- Is there a relationship between human relations in the work environment and achieving job satisfaction in the institution?
- 3- Do material and moral incentives contribute to achieving job satisfaction in the institution?

In order to achieve this endeavor, a theoretical framework and a field framework were developed, through which a questionnaire form was used and distributed to the 60 individuals of the research sample in the industrial **enterprise "Cook Al-Huda" Barhoum** for hatching and artificial fattening, and the statistical package (spss) was relied upon to carry out the statistical analysis of this The research, the analytical descriptive approach was used, in addition to the use of data collection tools to enrich the theoretical side, such as books, magazines, doctoral and master's theses, lectures, and the Internet.

The study showed the following results:

The physical and psychological conditions during work have a role in raising the morale and increasing the productivity of the worker.

Human relations in the work environment have a role in achieving a sense of job security and belonging to work groups.

- There is a relationship between promotion and satisfaction with wages to achieve occupational stability for the worker.

Through this study, we conclude that there is a statistically significant positive effect on the achievement of job satisfaction among the worker and the achievement of occupational stability, and this is due to the occupational stability within the institution, "cook the brood", and that there is a correlation

between job satisfaction and the stability of the worker in his work, as they are two things that are inseparable from achieving One leads to the fulfillment of the other.

Keywords: occupational stability, job satisfaction, worker, institution.

قائمة المراجع



أولاً: قائمة المناجد والمعاجم والقواميس:

1. ابن منظور: لسان العرب، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2008.
2. محمد بدوي: قاموس أكسفورد المحيط إنكليزي عربي، الأكاديمية للنشر والطباعة، طبعة إنجليزية، بيروت، لبنان، دون سنة نشر.
3. أنطون نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، ط2، 2001.
4. المعجم العربي المصور، عربي-عربي، دار الرتب الجامعية، بيروت، دون سنة نشر.
5. بدوي أحمد زكي: معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، 1986.
6. المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق، بيروت، ط3، 1997.
7. المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق، ط20، 1969.

ثانياً: الكتب والمراجع العربية

1. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، تانيس سابقاً، 2004.
2. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2000.
3. إعداد خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر الناشر: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، ط1، 2014.
4. إعداد خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط1، 2014.
5. إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطالبة فيصل، ط1، القاهرة، 2014.
6. أيوب أحمد الصوالحة وآخرون: السلوك البشري المعاصر في منظمات الأعمال المفاهيم والمحددات، دار الأمة للنشر، الجزائر، 2017.
7. براء رجب تركي: نظام الحوافز الإدارية ودورها في تمكين وصقل قدرات الأفراد، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
8. جعفر خانو الزبياري: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2020.
9. حامد سوادي عطية: العملية الإدارية معارف نظرية ومهارات تطبيقية، دون سنة نشر.
10. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي-إنجليزي، مكتبة لبنان، ط1، دون سنة نشر.
11. حنا نصر الله وآخرون: مبادئ العلوم الإدارية، دار زهران، عمان، 2000.
12. د أحمد بيومي: القيم وموجهات السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، دون سنة نشر.

13. رافده الحريري: اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دون سنة نشر.
14. رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات ، مصر، ط4 ، 2004 .
15. رحالي حجيلا: نظريات التنظيم، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017 .
16. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، ط3 ، 2008.
17. رضا قجة: أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة باتنيت للمعلوماتية والخدمات المكتبية والنشر، ط2003، 1 .
18. الزيان كمال عبد الحميد: العمل وعلم الاجتماع المهني الأسس النظرية والمنهجية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، 2014.
19. صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002 .
20. صلاح مصطفى الفوال: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، القاهرة، دون سنة نشر.
21. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، دون سنة نشر.
22. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
23. عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك، دار مكتبة عين شمس، القاهرة، ط2، 1998.
24. عبد العزيز عبد الرحمن حسن: إدارة الموارد البشرية، السعودية، 2021.
25. عبد المجيد أونيس وآخرون: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دون سنة نشر.
26. عبد المنعم راضي: مبادئ الاقتصاد، المطبعة العربية الحديثة، دون سنة نشر.
27. عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984،
28. عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، القاهرة، ط1 ، 2015
29. علي السلمي : إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1997 .
30. عمر صخري: اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، ط2، 1993.
31. عين أمين السيد: إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط1 ، 2010 .

32. فاروق عبده فليه، السيد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005.
33. فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف للنشر، القاهرة، ط6، 1988.
34. كاشواي باري: إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2006.
35. كمال برير: إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1997.
36. كمال محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1997.
37. محمد محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية عرض وتحليل، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2004.
38. محمد الصيرفي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
39. محمد الطماوي: مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.
40. محمد الفاتح محمود بشير المغرب: السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2016.
41. محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2003.
42. محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون سنة نشر.
43. محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.
44. محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2001.
45. محمد غريب عبد الكريم: البحث العلمي وتصميم المنهج والإجراءات، دار المكتب الجامعي، 1992.
46. محمد فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999.
47. محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008.
48. محمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 2004.
49. محمد مصطفى: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس في النشر والتوزيع، عمان، ط1، 2018.

50. محمد هاني محمد: إدارة الموارد البشرية، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2014.
51. محمود أنس قاسم جعفر: نظم الترقية وأثرها في فاعلية الإدارة، دار النهضة العربية، القاهرة، دون سنة نشر.
52. مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالحوافز أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، 2009.
53. مصطفى كامل أبو العزم عطية: مقدمة في السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دون سنة.
54. مصطفى محمد أبو بكر: الموارد البشرية، دار كنوز للنشر، الأردن، ط1، 2007.
55. مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، عمان، الأردن، ط1، 2018.
56. مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري- تنموي- تكنولوجي-عولمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
57. مصطفى يوسف كافي: نظام الحوافز والمكافآت وأثره على تحسين الأداء الوظيفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2016.
58. مصطفى يوسف: إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2018. عبد الكريم أبو الفتوح درويش: إدارة الأداء منظور التميز المؤسسي، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2009.
59. معين أمين السيد: إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط1، 2010.
60. منال البارودي: الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط1، 2015.
61. موريس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004.
62. ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2، دون سنة.
63. يزن تيم: إدارة الموارد البشرية (أساليب الإدارة الحديثة)، دون سنة نشر.
- ثالثاً: قائمة الرسائل والمجلات**
1. جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، شهادة الماجستير إشراف د. قيرة إسماعيل، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2006/2005.
2. إسعادي فارس: أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمة لخضر الوادي (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، 2015.
3. أكساس نريمان: المناخ التنظيمي تأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. قادري حسنة أمينه، كلية العلوم

- الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الجزائر2،
2012/2011
4. إيهاب محسن حمود الحبشي: أثر الأداء الإداري على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة الجمهورية اليمنية، لنيل شهادة الماجستير، إشراف بن عكي محمد أكلي، جامعة الجزائر 3، معهد التربية البدنية والرياضية، سيدي عبد الله، تخصص إدارة وتسيير، 2014/2013 .
5. بكاي سعد: الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة: لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. بن دقفل رشيد، جامعة محمد بوضياف المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، 2018/2017.
6. بن منصور رقية: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. سليمان الكاملة، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع تنظيم وعمل، 2014/2013 .
7. بوخلوة باديس، قمو سهيلة: أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 2، 2016 .
8. بوقرورة زوينة: أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. حميطوش يوسف، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2013.
9. حنان بنت ناصر صالح الخلفي: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. عابد عبدالله النفعي، جامعة أم القرى، كلية التربية قسم علم النفس، 2013.
10. دريوش راضية: الأنماط القيادية السائدة لدى مديري التعليم الثانوي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. سرداوي نزي، قسم علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018/2017
11. الصمادي زياد محمد علي، الرواشدة فراس محمد: محددات الرضا الوظيفي والاستقرار المهني في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 5، عدد3، 2009.
12. الطاهر احمد محمد علي: الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية، دراسة ميدانية، مجلة العلوم والثقافة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد12، العدد2، 2011.
13. عاشور لعور، معافية رقية، التمكين النفسي إستراتيجية لتحقيق الاستقرار المهني للعامل، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد1، 2019.

14. عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصحيفي مدينة الرياض بحث ميداني، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر الحيدر، عبد المحسن، الرياض، 2005.
15. عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، إشراف محمد بوسنة، معهد علم النفس وعلوم التربية، الجزائر، 1997.
16. عزوي حمزة: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. العقبي الأزهر، علم الاجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018 .
17. عزوي حمزة ، العقبي الأزهر: الاستقرار المهني، مجلة آفاق العلمية، مجلد 10، عدد 2، 2018.
18. عزويون زهية: التحيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، لنيل شهادة الماجستير، إشراف د. بوخمخ عبد الفتاح، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، 2007.
19. علي محمد العضايلة، خالد يوسف الزعبي: الأسباب الدافعة للرغبة في ترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة بالأردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 2، 2004 .
20. فوزيه بنت سعد الصبحي: مجلة الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، قسم علم النفس التربوي، كلية التربية، المدينة المنورة، دون سنة.
21. كحلوش كهنة: أثر ظروف العمل الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية الأنسجة الصناعية والتقنية، ذراع بن خده تيزي وزو، لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف د. جلفان رشيد، 2020/2019 .
22. لامية بوبيدي: علاقة جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، (الجزائر)، مجلة العلوم النفسية، 2019.
23. محمود عطا محمد على مسيل وآخرون: التمائل التنظيمي للعاملين بإدارات المناطق التعليمية في الكويت (دراسة ميدانية)، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية بجامعة الزقازيق، الكويت، المجلد 5، العدد 20، 2021.

24.مطلاوي ربيع: عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، جامعة العربي التبسي، تبسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد13، دون سنة.

قائمة المحاضرات:

1. بتقة ليلي: مقياس منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع للسداسي الأول، سنة ثانية علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2022.
2. بوجلال مصطفى: محاضرات في مقياس منهجية و تقنيات البحث العلمي في علم الاجتماع التنظيم، السنة الثالثة، 2006 .
3. نادية بومجان: محاضرات مقياس التكيف المدرسي المهني، موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس إرشاد وتوجيه مدرسي ومهني، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020/2019.

قائمة المراجع بالفرنسية:

1. Le grand
larousseilluste.dictionnaireencyclopedique.france.villeneverdosco
.2005.p2358.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية: العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم : علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

استمارة استبيان

الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل

دراسة ميدانية بمؤسسة " كوك الحضنة "

برهوم -المسيلة-

دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتور: بداوي محمد سفيان

إعداد الطالبة: غرابي يمينة

ملاحظة: نحن بصدد إنجاز منكرة شهادة ماستر في الموضوع المشار إليه في الأعلى، لذا نرجو من سيادتكم أن تجيبوا على الأسئلة وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة، وهذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا جزيلا

السنة الجامعية: 2022 / 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: - أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة
- 3- الحالة العائلية:
أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي:
أمي ابتدائي متوسط ثانوي
جامعي ما بعد التدرج
- 5- منصبك في المؤسسة:
إطار أعوان تحكم عمال تنفيذيين
- 6- الأقدمية في العمل:
أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10
من 10 إلى 15 من 15 إلى 20 فأكثر

المحور الثاني: الظروف الفيزيائية والنفسية ودورها في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية.

- 7- هل أنت مستقر في عملك؟
نعم لا
- 8- هل أنت راض عن وظيفتك في منصبك الحالي؟
نعم لا
- 9- في حالة الإجابة لا ، لماذا
الضغوط المهنية للعمل الروتين اليومي الوظيفة لا تناسب تخصصي
- 10- هل تشعر بالملل ولا تريد العمل؟
نعم لا
- 11- هل تعتقد أن ظروف عملك مناسبة من حيث الظروف الفيزيائية؟
نعم لا

12- إذا كانت الإجابة لا ، من حيث ماذا؟

- الإضاءة
- الضوضاء
- التهوية
- الحرارة

13- هل تعتقد أن للظروف النفسية دور في رفع الروح المعنوية؟

- نعم
- لا

14- إذا كان الجواب نعم ، فيما تتمثل؟

- الوضع المكاني للعمل
- سوء التواصل بين الموظفين والإدارة
- ضغوطات العمل المستمرة
- انعدام الأمان الاجتماعي

15- في حالة إذا كانت ظروف العمل الفيزيائية والنفسية غير جيدة، هل تفكر في مغادرة المؤسسة أو

- تغيير مكان العمل؟
- نعم
- لا

16- إذا كان الجواب لا ، لماذا؟

.....

المحور الثالث: العلاقات الإنسانية ودورها في تحقيق الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء لجماعات العمل.

17- هل تشعر بالراحة النفسية في وظيفتك الحالية؟

- نعم
- لا

18- ماهو نوع العلاقة مع زملائك في العمل؟

- فقط العمل
- المنافسة
- المصالح
- التعاون

19- هل علاقتك بالمدير في المؤسسة جيدة؟

- نعم
- لا

20- برأيك هل العلاقة الحسنة مع الزملاء تجعلك تشعر بالأمان والانتماء لجماعات العمل؟

- نعم
- لا

21- هل تساعدك العلاقات الإنسانية في بيئة العمل على أن تكون أكثر إنتاجية؟

- نعم
- لا

22- إذا كان الجواب نعم ، هل وجودك ضمن جماعات العمل يحقق تحقيق الذات؟

نعم لا

23- هل العلاقات الإنسانية تحفز على التعاون وتلبي الحاجات الطبيعية والاجتماعية والنفسية؟

نعم لا

24- هل العلاقات الإنسانية تحقق التواصل والتقارب بين العامل والمؤسسة؟

نعم لا

25- هل تريد إقامة علاقة أخوية مع زملائك في العمل؟

نعم لا

26- إذا كان الجواب لا ، لماذا؟

- طبيعة العمل تتطلب ذلك

- تجنب الوقوع في المشاكل

- علاقة مصلحة تنتهي بانتهاء العمل

- تفادي التعليقات السلبية للمدير

المحور الرابع: الترقية والرضا عن الأجر وعلاقتها بتحقيق الاستقرار المهني

27- هل سبق وأن استفدت من الترقية في مؤسستك؟

نعم لا

28- في حالة الإجابة بنعم ، ما نوعها؟

ترقية في الأجر ترقية في المنصب معا

29- كم مرة تم ترقيتك؟

صفر مرة مرة مرتين ثلاث مرات فأكثر

30- ما سبب حصولك على الترقية؟

الأقدمية التأهيل الشهادات الكفاءة

أخرى حدد

31- إذا كان الجواب الأقدمية ، فهل أنت مع القول أن العامل الأقدم في المهنة أولى بالترقية من

الكفاء قليل الخبرة؟

مع ضد

32- ماذا تتوقع من ترقيةك؟

- تحسين الوضع المهني
 الحصول على الاحترام والتقدير
 السلطة والمركز
 الزيادة في الأجور
 الاستفادة من العلاوات والمكافآت
 إشباع الرغبات و الحاجات

33- هل الأجر الذي تتلقاه يلبي احتياجاتك المختلفة؟

- نعم
 لا

34- إذا كان الجواب لا ، فكيف تتصرف؟

- تلجأ للعمل الإضافي
 التفكير في تغيير الوظائف

أخرى حدد

35- هل زاد راتبك منذ التحاقك بالمؤسسة؟

- نعم
 لا

36- هل ترى أن الترقية حافزا لبذل جهد أكثر من العمل؟

- نعم
 لا

37- في حالة الإجابة بنعم ، فهل غياب الترقية يلغي الدافع على الأداء الحسن للعمل؟

- كثيرا
 قليلا
 نوعا ما

38- هل تساهم زيادة الأجور في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديك؟

- نعم
 لا

39- هل الزيادة في الأجر تزيد من التزامك بوظيفتك؟

- نعم
 لا

لماذا

40- هل ماتحصل عليه من أجر يتناسب مع الجهد الذي تبذله؟

- نعم
 لا

41- هل تشعر بالأمان والاستقرار المهني داخل المؤسسة؟

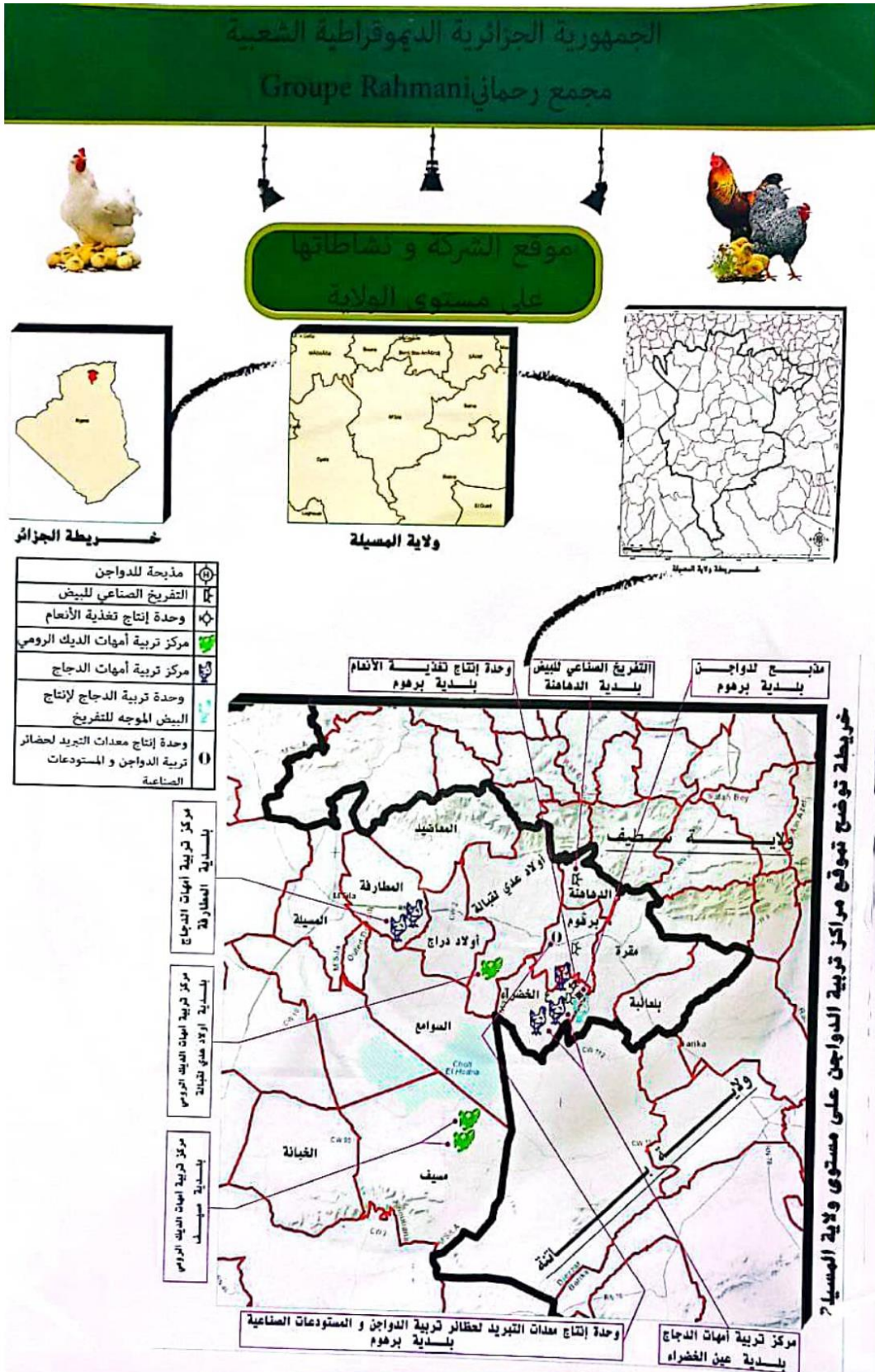
- نعم
 لا

42- من خلال تجربتك في المؤسسة ، هل ترى حقيقة أن الترقية والرضا عن الأجر يزيدان من استقرار

العامل في المؤسسة؟

- نعم
 لا

43- في كلتا الحالتين لماذا؟





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مؤسسة كوك حضنة COQ HODNA






نطاقات نشاط

الشركة الأم

تسمية الشركة : مؤسسة كوك حضنة للتسمين و التفقيس الصناعي
 المسير : السيد رحماني كمال
 تاريخ انطلاق الشركة : 2004
 عدد العمال : 225 عامل قابل للزيادة بعد توسعت الشركة

أهم نشاطات الشركة



فروع الشركة



صور عن الشركة و
فروعها على مستوى الولاية






مجموعة راحمان
Groupe Rahmani



طائفة



المشروع وحدة تفريخ البيض بالمكان المسمى المنايفة ببلدية الدهاهنة ولاية المسيلة

محتويات الشركة



تسمية الشركة: مؤسسة كوك حضنة للتسمين و التفقيس الصناعي

المساحة الكلية للمشروع: 7 000 m²

نسبة الانجاز: 100 %

تكلفة المشروع: 236 026 000,00

القدرة الإنتاجية: 1.5 مليون كتكوت في الشهر 18 مليون كتكوت في السنة

عدد مناصب الشغل : 43 عامل قابلة للزيادة حسب توسعة الوحدة

بداية نشاط الوحدة : تحت قرار رقم 952 المؤرخ في 09 سبتمبر 2022
(رخصة استثنائية من طرف السيد الوالي)

صور عن الشركة و فروعها على مستوى الولاية













Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Sociology

المسيلة في: 2023/ 02 /14

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



الرقم: 2023 /09

تسهيل مهمة لإجراء الدراسة الذاتية

إلى السيد: مدير شركة كوك الحضنة
ببرهوم ولاية المسيلة

تحية عطرة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل.م.د LMD بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، يشرفنا أن نلتزم من سيادتكم تقديم يد المساعدة في حدود أغراض البحث العلمي للطالب(ة) المذكور(ة) أسمه (ها) أدناه. وذلك لتمكينه (ها) من جمع المعطيات والمعلومات على مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي تخدم موضوع البحث.

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الازدياد	التخصص
01	غرابي يمينة	1984 /05/14 ب: برهوم - المسيلة	السنة الثانية ماستر علم الاجتماع

عنوان البحث: الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل.
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بالمسيلة.
الأستاذ المشرف: د / بداوي محمد سفيان.
وفي انتظار ردكم بالقبول ، تقبلوا منا ، سيدي ، فائق الاحترام والتقدير.

الهيئة المستقبلية:

رئيس القسم



أ. د. ابن حنبل



University Mohame Boudiaf of M'sila
humaine and Socials Sciences Faculty
B.P : 166 Echbilia M'sila 28003 Fax 213.35.54.96.30

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ص ب 166 أشبيليا المسيلة 28003 - الجزائر. فاكس:

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الاستقرار المهني وعلاقته بتدقيق الرضا الوظيفي لدى العامل
دراسة ميدانية مؤسسية كوك الحضنة - برهوم

إعداد الطلبة:

1- غراب يمينية رقم التسجيل: 20034085269

2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبية: علم الاجتماع التخصص: تنظيم وعمل
إشراف: الدكتور بباوي محمد سعيدان الرتبة: ماستر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طويلة الموسم الجامعي: 2022-2023 وأسمح
بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

أ. ب. ب. محمد سعيدان
Barnave

رئيس القسم



أ. د. بن حمال

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): غرابي يمينا

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 208664833

الصادرة بتاريخ: 2022.12.29 عن دائرة: مقرة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 20034085269

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه)

عنوانها: الاستقرار المهني وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل

دراسة ميدانية مؤسسية كوك الحفنة - بهوم -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023.05.06



امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ