

أثر الرضا الوظيفي في تنمية الأداء لدى
الموظف الجزائري
دراسة ميدانية في بلدية البرواقية
بولاية المدية

The effect of job satisfaction on the performance
development of the Algerian employee
A field study in the municipality of El
Berrouaghia, the state of Medea

أسامة باحمد

جامعة لونيبي علي البلدية 02

bahmedoussama79@gmail.com

تاريخ القبول: 2023/04/30

تاريخ الاستلام: 2023/04/04

ملخص:

من المتعارف عليه أن نجاح المنظمة يرتبط بوجود استراتيجيات متنوعة القائمة على أساس أهداف واضحة ومحددة، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء في بلدية البرواقية، انطلاقاً من فكرة أن هناك مجموعة من العوامل مثل التحفيز تشجع وتحمس الموظفين لتحقيق هذه الغايات والأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، باعتبار أن عوامل الرضا الوظيفي هي المدخل الجوهري لخلق الدافعية عند العمال، وتكون هذه العوامل الرضا متنوعة بأدوات ووسائل يجذبها الموظفين ويسعون إلى الحصول عليها، لذلك فالسلطة التنظيمية للبلدية تسعى دائماً إلى خلق قواعد جديدة من أجل خدمة النسق العام للمؤسسة وتحسين أداء الموظفين والعمل على جعل الخصائص البنائية التنظيمية التي تعمل بطريقة ديناميكية وتفاعلية كفيلة بتحقيق أهداف المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الحوافز، أداء العاملين، العلاقات التنظيمية، البلدية .

Abstract :

the main key words of the article It is well known that the success of the organization is linked to the presence of various strategies based on clear and specific goals, and this study aims to highlight the relationship between job satisfaction and its relationship to performance in the municipality of Berrawaghia, based on the idea that there is a group of factors such as motivation that encourages and encourages employees to achieve these goals and objectives. On the part of the institution, considering that job satisfaction factors are the essential entry point for creating motivation among workers, and these satisfaction factors are varied with tools and means that employees prefer and seek to obtain, so the municipality's regulatory

authority always seeks to create new rules in order to serve the general system of the institution and improve employee performance And work to make the organizational structural characteristics that work in a dynamic and interactive way to achieve the objectives of the institution.

Keywords: job satisfaction, incentives, employee performance, organizational relations, municipality.

مقدمة :

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة عند الباحثين و المختصين في الإدارة و السلوك التنظيمي وعلم الاجتماع وعلم النفس، وتكمن هذه الأهمية أن هذا الموضوع يتناول مشاعر الإنسان العامل مهما كان نوع منصبه الذي يعمل فيه إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم بها في البيئة المادية التي تحيط به، ورغم تعدد العوامل المؤثر على سير العمل والتي لها علاقة بالمؤسسة وبمشاعر وأحاسيس العامل التي قد تشكل له ضغوطا نفسية، و يمكن أن تترتب عليه وعلى المؤسسة آثار، وفي بعض الأحيان يعتبر عونا لإشباع العامل لحاجاته ورغباته وبالتالي رفع إنتاجية المؤسسة سواء كانت صناعية أو تجارية أو خدماتية، فعلى هذا الأخير معرفة الحوافز التي تحفز العمال قبل أن تحدد الأهداف الموكلة للموظفين تحقيقها من قبل المؤسسة، مع مراعاة الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة المردودية في عمله ومراعاة العلاقات التنظيمية للعامل وارتباطها بأهداف المؤسسة.

وقد حظي الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال باهتمام كبير من قبل الباحثين منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وحتى إلى يومنا هذا، وذلك بعد أن نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الحالة النفسية و المعنوية للأفراد مع ضرورة تحسين ظروف العاملين داخل المنظمات بغية زيادة الإنتاج، والعاملون تتزايد طموحاتهم وحاجاتهم وربما تتمكن المنظمات من الإشباع بعض الرغبات والحاجات في بعض الأحيان، لكنها لا تستطيع تحقيق الإشباع في جميع الأحيان مما ينتج عنه الإحباط وعدم رضا العاملين وكسب ولائم وانتمائهم من أجل تحسين أدائهم في المؤسسة، فعلى الرغم من التقدم التقني الذي شهده العالم في مختلف المجالات وما تمخض عن ذلك تحسين الأداء في تقديم الخدمات وسرعة في الإنجاز، إلا أن المورد البشري مؤهل ومدرب، وهو العصب الأساسي لأي مؤسسة الذي بدونها لن يكون محل وجود لأنها تعتمد على الموارد البشرية في رسم مستقبلها وتحديد الوسائل والأدوات المناسبة لبلوغ أهداف، لذلك مهما استخدمت المؤسسات من التقنيات الحديثة فإن ذلك لن يكون له أثرا إذا كان المورد البشري غير راضي ولا يؤدي الدور المتوقع منه بكفاءة وفعالية، وهنا يعد الدور الذي يقوم به الموظفون بالأدوار المهمة، لأنها تصل حقا إلى المساهمة في

الإستثمار البشري، ويكون مرهون بأمور عديدة منها رضا العمل عن الوظيفة التي يشغلها في بلدية البرواقية، ومن هذا المنطلق تأتي الدراسة الراهنة لتسلط الضوء على مدى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالبلدية، وذلك من أجل زيادة و تحسين أدائهم وتحقيق رضاهم عن محتوى العمل والمستقبل الوظيفي .

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1 أهداف الدراسة:

- معرفة علاقة الرضا الوظيفي على أداء العاملين .
- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على هدف رئيسي وهو أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين ببلدية البرواقية لولاية المدية.
- اكتشاف العلاقات التنظيمية ومحاولة التعرف على طبيعة الرضا الوظيفي داخل البلدية
- الحصول على معلومات شاملة حول موضوع دراسة

2 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على موضوع له أهمية كبيرة ،وعلى افتراض أن بلدية البرواقية تسود فيها سلوكات متنوعة ومختلفة مثل: الاستياء، عدم وجود رضا عن العمل وتم تطبيق هذه الدراسة في المؤسسة المذكورة، وذلك نتيجة ما يتعرض له الموظف من ضغوطات النفسية والاجتماعية الواقعة على عاتقه، بالإضافة إلى ما يتعرض من مواقف متعددة في منصب عمله التي قد تؤثر عليه وعلى أدائه بالمؤسسة، فهذا الأخير له أثر كبير على أدائه في العمل، وما يسعنا القول بأن هذه الدراسة تشكل خطوة كبيرة في إثراء الممارسة العملية.

3 الإشكالية:

من الموضوعات التي ينبغي أن تضل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند الرؤساء ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير المؤسسات هو الرضا الوظيفي، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد يكون غير مرضياً في المستقبل، ولا شك أن هذه الدراسة هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل، فالرضا الوظيفي له بالغ الأهمية داخل البلدية لكونه الأداة التي تخلق التفاعل وتحسن نوعية العمل لخدمة الأفراد المنطقة، ونظراً لأهمية ودور الكبير الذي يحتله هذا الموضوع ، لأنه يساهم في تحديد نجاح وفشل استراتيجية البلدية، وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها وتكتشف لها الإيجابيات والسلبيات التي يمكن في ضوءها أن يتم رسم السياسات المستقبلية لإدارة، ففي بلدية البرواقية قد واجه الموظفون أثناء عملهم مشاكل متكررة ونذكر منها ضغوطات العمل، ومشاكل متعلقة بالرضا الوظيفي، وعدم الاهتمام

بظروف الاجتماعية والنفسية للعمال بصفة عامة، ومن هذا المنطلق فإنه يتوجب علينا أن نقوم بالبحث عن العوامل التي تشكل الرضا الوظيفي للموظفين بهذه البلدية ، والبحث عن الأسباب الرئيسية التي تدفعهم إلى تحسين أدائهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بصفة عامة وأهدافهم بصفة خاصة، وعلى ضوء هذا يمكن طرح سؤال الإشكالية بالصيغة التالية:

ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الموظفين ببلدية البرواقية ؟

ويندرج عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

-هل النظام الحوافز المتبع في البلدية له أثر على الأداء الموظفين؟

-هل تشكل العلاقات التنظيمية بين رؤساء المصالح و الموظفين التابعين لهم أثرا على الأداء؟

4 تحديد المفاهيم:

1.4 الرضا الوظيفي:

-التعريف اللغوي: نعني به القبول والقناعة.¹

-التعريف السوسيولوجي للرضا الوظيفي:

يعرف لوك الرضا الوظيفي أنه هو حالة انفعالية ايجابية ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو الوظيفة ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة وتتمثل فيما يلي: الراتب²، ساعات العمل، وفرص الترقية، والعلاقة مع الزملاء، والرؤساء وغير ذلك

-التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: يعبر عنه في دراستنا بارتباطه بالتحفيز والعلاقات التنظيمية للعامل.

2.4 التحفيز

التعريف اللغوي: نعني به التهيئ لأمر ما أو تشجيع له .³

العريف السوسيولوجي:يعبر التحفيز عن الرغبات أو الحاجات أو تمنيات غير المحققة والذي يحاول الفرد إشباعها، وهذا التحفيز يبدأ من شعور بالحاجة إلى شيء معين⁴.

التعريف الإجرائي : هو تنمية الرغبة في بذل مستوى أعلى من الجهد نحو التحقيق أهداف المؤسسة على أن تؤدي هذه الجهود إلى إشباع بعض احتياجات الأفراد.

3.4 أداء العاملين:

التعريف اللغوي للأداء: "معناه إيصال الشيء وإتمامه وقضائه " ⁵

التعريف السوسيولوجي: هو ما يمكن الفرد من تحقيقه آلياً من سلوك محدد وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الوضوح والدقة⁶.

التعريف الإجرائي: نقصد به قياس الأداء من حيث المردودية التي ترتبط بالعمال إضافة إلى ارتباط بتحقيق أهداف المؤسسة.

ويعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع المهمة التي تشكل التراث الفكري لعلم الإدارة والسلوك التنظيمي لأهميته في العمليات الإدارية للمنظمة، ولهذا نجد العديد من الباحثين الذين يقدمون تعاريف لهذا المفهوم، منها من يرى فيه بأنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة⁷

4.4 تعريف البلدية:

هي جماعة إقليمية محلية وهي نموذج مصغر للولاية بحيث اسند لها قانون البلدية صلاحيات واسعة في ميادين شتى تتمكن من أداء مهامها على أحسن وجه، وتنقسم بلدية البرواقية الى ملحقتين هما:

-ملحق البلدي في حي أول نوفمبر.

-ملحق البلدي في حي حنطابلي.

ويبعد مقر بلدية البرواقية عن مقر الولاية بمسافة 25 كلم وتعتبر عاصمة دائرة البرواقية.

5.4 تعريف العلاقات التنظيمية:

العلاقات التنظيمية:

تعريف سوسيولوجي:

يغطي هذا المفهوم علاقة الموظفين بالمؤسسة التي يعمل فيها وتتضمن علاقات العمالية وجماعة العمل والتنظيمات العمال والمدراء والشركات والتنظيمات الموظفين.⁸

التعريف الإجرائي:

هي العلاقات التي تجري بين عامل وآخر داخل المنظمة وتنشأ بينهما علاقات تفاعل واستجابة وهي الأساس الأول لجميع العمليات التنظيمية والاجتماعية داخل المنظمة.

5 العينة:

تتطلب دراسة ظاهرة ما أو مشكلة ما توفر البيانات والمعلومات الضرورية عن هذي الظاهرة أو المشكلة لتساعد البحث في اتخاذ القرار أو حكم مناسب حيالها، وكما تتطلب من الباحث ضرورة وضع تعريف محدد وواضح لمجتمع الدراسة، لأن ذلك يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع، خاصة وأن بعض المشكلات المدروسة أحيانا تغطي مجتمعات كبيرة يصعب دراسة كل عنصر أو حالة فيها وكذلك قد يترتب على دراسة كل

عنصر تكاليف باهظة يتعذر بسببها تنفيذ الدراسة⁹، وإن العينة وحدة إحصائية ممثلة للمجتمع الأصلي أو الكلي وتجمع الأفراد الذين يتشابهون في الخصائص والظروف ويتم الحصول عليها بطرق مختلفة تبعا لطبيعة الدراسة وعليه فإن موضوع دراستنا يتوافق مع طريقة التي تستهدف دراسة كل مفردات مجتمع الدراسة دون استثناء وتسمى طريقة المسح الشامل، والتي تمتاز بأهميتها العلمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج وإيجاد الحلول المقترحة .

6 منهج الدراسة:

تحتاج أي دراسة إلى المنهج الذي يستعين به الباحث لتحديد خطوات عمله وقد استخدمنا في بحثنا هذا المنهج الوصفي التحليلي، والذي لا يقتصر استخدامه في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة فحسب بل يتطلب الأمر جمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة، وتحليل هذه البيانات، وبالتالي التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين، و المنهج يعتبر طريقة منظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بالظاهرة أو مواقف أو أفراد أو أوضاع أو أحداث معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة، فأول ما يقوم به الباحث هو الوقوف على طبيعة مجتمع الأصل الذي يؤخذ منه المعلومات، وهي عبارة عن البيانات وصفية تجمع بطرق مختلفة كما أنها من الممكن التعبير عنها في أشكال مختلفة، فالشكل الوصفي عكس الشكل الكمي الذي يكون فيه الرموز رياضية¹⁰.

أما تقنية الدراسة بصفتنا باحثين فقد ركزنا على تقنيات أساسية ومن بينها الاستمارة، لأنها تساعدنا على استنطاق المبحوثين والحصول على إجابات .

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

جدول (1)

يبين العلاقة بين المستوى التعليمي وتناسب المكافآت والتحفيز مع الأداء.

المكافآت والتحفيز تتناسب مع الأداء		تناسب		لا تتناسب		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
جامعي	21	70	4	13.33	25	100	%
غير جامعي	3	10	2	6.66	5	100	%
المجموع	24	80	6	19.99	30	100	%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 80% من المبحوثين الذين يرون أن التحفيز والمكافآت تتناسب مع أدائهم في العمل، وتمثل هذه النسبة الاتجاه العام، وتدعم هذا الاتجاه نسبة 70% من المبحوثين جامعيين، ونسبة 10% من المبحوثين غير جامعيين، وبالمقابل نجد أن نسبة

19.99% من المبحوثين يرون أن التحفيز والمكافآت لا تتناسب مع أدائهم وتتدعم هذه الإجابة بنسبة 13.33% من المبحوثين جامعيين ، ونسبة 6.66% من المبحوثين غير جامعيين.

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يرون أن التحفيز والمكافآت تتناسب مع أدائهم في العمل، باعتبار هذه المؤسسة ذات طابع خدماتي اجتماعي، فإنها تعطي أهمية كبيرة لهذا الجانب من أجل خلق رضا عن العمل، وهو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء الموظف جادا ومثابرا في عمله، وتعتبر الطريقة الوحيدة للمؤسسة من أجل تحقيق خدمات أفضل واكتساب رضى أفراد المنطقة على المدى الطويل، وهذا ما أكده الباحثون في دراسات أخرى باستعراض وتقييم نتائج الدراسات الأداء والرضا التي وصلت إلى الإستنتاج أن الحوافز المادية والمعنوية تحقق إشباعات العمال وتدفعهم إلى زيادة الأداء، لذلك فبلدية البرواقية مهما كان نوع طاقم الإداري فإنه يسعى للوصول إلى الأداء المتميز الذي يضمن لها البقاء والاستمرارية ولا يتحقق ذلك إلا بالاهتمام بالأبعاد التالية: الكفاءة، الفعالية، المردودية، إلا أن تحقيق مستوى أداء متميز وحده لا يكفي وحده، بل عليه أن يتعداه إلى الأداء التنظيمي والاجتماعي الذي من شأنهما أن يساهما في بلوغ مستوى أداء خدماتي معتبر وناجح، وباعتبار أن البلدية لها طاقم من الموظفين يمارسون نشاطات مختلفة والهادفة إلى تجسيد الهدف الذي أنشئت من أجله هذه المؤسسة لذلك يتوجب عليها تجسيد الطرق الناجعة لتقييم أدائهم، ومن خلال معايير موضوعية قمنا بمحاولة استخراج المشاكل والصعوبات التي تواجهها المؤسسة، سواء من داخلها أو خارجها، أو عن طريق القيام بالإجراءات الصحيحة للحصول على المعلومات، لذا يجب على إدارة الموارد البشرية أن تختار الطريقة المناسبة للوقوف في وجه هذه الصعوبات والمشاكل التي قد تتحول إلى سبب انخفاض الأداء .

جدول (2)

يبين العلاقة المكافآت المادية بالوظيفة الممتعة.

المجموع		غير ممتعة		ممتعة		الوظيفة ممتعة ولا تسب مع المشاكل.
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	26	33.33	10	53.33	16	المكافآت المادية تشجع على بذل الجهد
100%	4	6.66	2	6.66	2	تشجع
100%	30	39.99	12	59.99	18	لا تشجع
100%						المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 59.99% من المبحوثين الذين يرون بأن وظيفتهم ممتعة ولا تسبب لهم المشاكل، وتمثل هذه النسبة إيجاب عام، ويتدعم هذا الإيجاب بنسبة 53.33% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذل المزيد من الجهد، ونسبة 6.66% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية لا تشجعهم على ببذل المزيد من الجهد، بالمقابل نجد نسبة 39.99% من المبحوثين الذين يرون أن وظيفتهم غير ممتعة وتتسبب لهم المشاكل، وتتدعم هذه النسبة 33.33% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذلك المزيد من الجهد والمثابرة. ونسبة 6.66% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذل المزيد من الجهد والمثابرة.

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يرون أنه كلما كانت المكافآت المادية تشجع على بذل المزيد من الجهد والمثابرة تجعل وظيفتهم ممتعة ولا تسبب لهم أية مشاكل، وكلما كانت المكافآت المادية لا تشجع على بذل المزيد من الجهد فإنها تجعل وظيفتهم في العمل غير ممتعة وتسبب لهم المشاكل.

وعليه يمكن القول أن الفرد عندما يكون ضمن جماعة عمل مشجعة ومحفزة فإنه يكون ضمن تأثير متبادل في إطار التفاعل الوظيفي داخل المؤسسة، وهذا الأخير يعتبر أحد أهم الأبعاد السوسيولوجية المؤثرة في الرضا المهني، فمهما اختلف نوع المؤسسة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية تعمل على تجسيد هذا التفاعل، فالعلاقة مثلا بين الرئيس و المرؤوس تكون نتيجة ملموسة في النهاية من هذه العلاقة عن طريق زيادة كمية ونوعية الإنتاج، وبالتالي الحصول على المكافآت المادية أو المعنوية وما شابه ذلك.

وقد تكون مثل هذه العلاقات سببا في نقص الإنتاج وتدهور الأوضاع بين الإدارة و الموظفين أو حتى بين العمال فيما بينهم وذلك إما بالإيجاب أو بالسلب.

جدول (3)

يبين العلاقة بين طريقة معاملة رئيس البلدية والأهداف الخاصة للموظفين.

المجموع		لا		نعم		الأهداف الخاصة تتعارض مع أهداف المؤسسة
%	ك	%	ك	%	ك	معاملة رئيس البلدية بعدالة وشفافية تجاه الموظفين
100%	7	3.33	1	20	6	نعم
100%	23	00	0	76.66	23	لا
100%	30	3.33	1	96.66	29	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 96.66% من المبحوثين يرون أن أهدافهم الخاصة تتعارض مع أهداف المؤسسة وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 76.66% من المبحوثين الذين يرون أن رئيس البلدية لا يعاملهم بعدالة وشفافية، ونسبة 20% من المبحوثين الذين يرون أن رئيس البلدية يعاملهم بعدالة وشفافية، بالمقابل نجد نسبة 3.33% من المبحوثين الذين يرون أن أهدافهم الخاصة لا تتعارض مع أهداف البلدية أو مع أهداف رئيس البلدية، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 3.33% من المبحوثين الذين يرون أن رئيس البلدية يعاملهم بعدالة وشفافية، ونسبة 0% من المبحوثين الذين يرون أن رئيس البلدية لا يعاملهم بعدالة وشفافية.

ونستنتج من خلال الجدول أن اغلبية المبحوثين يرون أن رئيس البلدية لا يتعامل بعدالة وشفافية وهذا يؤدي إلى تعارض الأهداف الخاصة للموظفين مع أهداف المؤسسة، وعندما يشعر الفرد بالعدالة فهذا يؤثر على شخصيته وعلى مدى شعوره بالرضا الوظيفي .

جدول (4)

يبين العلاقة بين الأقدمية والثقة بالوعد التي تقدم من طرف إدارة البلدية.

المجموع		لا		نعم		الثقة بالوعد التي تقدم من طرف الإدارة.
%	ك	%	ك	%	ك	الأقدمية.
100%	10	6.66	2	13.33	4	[1-10]
100%	14	26.66	8	33.33	10	[11-20]
100%	6	3.33	1	16.66	5	[21-30]
100%	30	23.32	11	63.32	19	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 63.32% من المبحوثين الذين يرون أن لديهم الثقة بالوعد التي تقدم من طرف الإدارة وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 33.33% من المبحوثين لديهم اقدمية من [11-20] ، ونسبة 16.66% من المبحوثين عمال الإدارة الذين لديهم الأقدمية تتراوح ما بين [30-21]، ونسبة 13.33% من المبحوثين لديهم الأقدمية تتراوح ما بين [1-10] ، وبالمقابل نجد نسبة 23.32% من المبحوثين يرون أنه ليست لديهم الثقة بالوعد التي تقدمها لهم الإدارة وتتدعم هذه النسبة بنسبة 6.66% من المبحوثين الذين لديهم الأقدمية تتراوح ما بين [1-10] ونسبة 26.66% من المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم ما بين [11-20] ونسبة 3.33% من المبحوثين الذين تتراوح اقدميتهم ما بين [21-30].

ومن خلال قراءتنا للجدول يتبين لنا أن أغلبية العمال في الإدارة لديهم الثقة بالوعد التي تقدم من طرف الإدارة، وهذه الثقة يكتسبها العمال من خلال الأقدمية في العمل، حيث يتبين لنا أنه كلما زادت الأقدمية في العمل زادت الثقة لدى الموظفين في الإدارة وذلك من خلال الترقيات والتحفيزات المادية والمعنوية والمكافآت التي يحصلون عليها من خلال مساهمهم العملي، وفي الاخير يمكن القول أن توفر الثقة بين الموظفين والإدارة يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ويخلق نوعا من الرضا الوظيفي لديهم.

جدول (5)

يبين إذا كانت الوظيفية ممتعة ولا تسبب أي مشاكل.

وظيفة ممتعة ولا تسبب لك أي مشاكل	التكرار	النسبة %
نعم	18	60%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 60% من المبحوثين الذكور الذين يرون أن وظيفتهم ممتعة ولا تسبب لهم أي مشاكل وتمثل إتجاه عام، وبالمقابل نجد أن نسبة 40% من المبحوثين الذين يرون أن وظيفتهم غير ممتعة وتسبب لهم المشاكل.

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين وظيفتهم ممتعة ولا تسبب لهم أي مشاكل وذلك راجع إلى عدة أسباب وعوامل نذكر منها:

أن أغلبية الافراد الذين يعملون في المؤسسة ليسوا بعيدين عن مكان إقامتهم وأغلبيتهم قاطنون ببلديات مجاورة للمصنع وهذا عامل يخلق لهم نوعا من الرضا عكس العمال في الوحدات الأخرى، وكذلك فإن المؤسسة تقع بجوار المدينة أو التجمعات السكانية، نعني أن العمال عندما

ينتهون من وقت عملهم يتجهون مباشرة إلى المدينة لقضاء مختلف الحاجات واللوازم عند نهاية العمل في الفترة المسائية، ومن جهة أخرى فإن للمؤسسة لها طابع عمومي وتعتبر من إحدى مؤسسات الدولة الجزائرية، فهذا يبعث لدى العاملين نوعا من الطمأنينة والراحة النفسية في عملهم عكس العمال المنتسبون إلى المؤسسات الخاصة، ويشعرون أنهم غير مهددين بالطرد، أو التوقيف عن العمل إلا وفق إجراءات قانونية، لذلك يمكن القول أن مهما تعددت وتنوعت عوامل المشكلة للرضا الوظيفي فإنه يعتبر من المسائل الهامة التي تستوجب من المؤسسات الإهتمام بها في جميع مجالات العمل، لكونه مرتبط بنجاح وتحقيق أهداف المؤسسة، ونظرا لما يسببه من آثار سلبية أو إيجابية على سلوك العامل، وحتى على الظواهر الأخرى الموجودة في مجال العمل.

اذن الرضا عن العمل هو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء العامل جادا ومثابرا في عمله ومن هنا فإن أهميته وتأثيره يظهران في جوانب عديدة لدى الأفراد العاملين ويمكن أن نذكر بعضها مثل: الصحة العضوية و النفسية للفرد، التي لها علاقة بدرجة رضا الفرد أو عدمه من العمل، لأن هناك علاقة قوية بين عدم الرضا عن العمل و صحته النفسية، فوجود العامل في محيط عمل جيد يخلق في داخله أعلى درجة من الارتياح النفسي، وتكون بذلك حالته النفسية جيدة تمكنه من صد ومقاومة مختلف المشاكل والاضطرابات الموجودة داخل بيئة العمل.

و من بين الملاحظات التي سجلناها داخل بيئة العمل أن هناك مجموعة من الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي هي كالتالي:

- أن إرتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض نسبة غياب الموظفين في المؤسسات المختلفة.
 - أن إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى إرتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
 - أن الأفراد ذوي درجات الرضا المرتفع يكونون أكثر انتاجا وأحسن أداء في عملهم، وهذا يبين لنا أن هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج .
 - أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- وعموما يعتبر الرضا الوظيفي الموظفين من أهم المؤشرات الجيدة للمنظمة ومدى فاعليتها على إفتراض أن المنظمة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليلا في

النجاح مقارنة بالتّي يشعر بها الموظّفين بالرضا، مع أنّ الموظّف الرّاضي عن عمله هو أكثر إستعدادا للإستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنّه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل وأهم ما يميز الرضا الوظيفي هو أنّه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به.¹¹

2 أهم النتائج:

من خلال الجداول الإحصائية توصلنا إلى نتائج المتمثلة فيما يلي:

- أن أغلب المبحوثين يرون أنّ المسؤولية في العمل محدودة وهذا يدل على وجود تنوع في العمل والتخصص الوظيفي، وهذا ما يبين لنا على المهام التي يكلف بها العمال تكون واضحة ومحدودة وحسب نوع الوظائف والأعمال الموجهة إلى العمال.
- أن أغلب المبحوثين في المؤسسة يرون أنّ العلاقات المهنية تقوم على مبدأ العمل التشاركي من خلال تفويض السلطة للعاملين، بدوره يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وهذا راجع إلى نمط سير العلاقات التنظيمية وأثرها على تحقيق أهداف المؤسسة.
- وكذلك فإن أغلب المبحوثين يرون أنّ طريقة معاملة رئيس البلدية للموظّفين لا تكون بعدالة وشفافية وهذا يؤدي إلى تعارض الأهداف الخاصة مع أهداف البلدية وخاصة بين الذكور والإناث الذين توجد لديهم الأقدمية في العمل.
- أن أغلب الموظّفين لديهم ثقة بالوعود التي تقدمها الإدارة وهذه الثقة يكتسبها من خلال الأقدمية، حيث أنّه كلما زادت لدى الموظّف زادت ثقته بالإدارة وكذلك من خلال التحفيزات والترقيات المادية والمعنوية التي يتحصل عليها من خلال مساره العملي، وأيضا يجدر بنا الإشارة في هذه النقطة إلى أنّ أغلبية المبحوثين يرون أنّ هناك تفاوتاً في تأدية المهام والأعمال بين الموظّفين في الإدارة وخاصة بين الجنسين، لذلك يرون أنّ الاختلاف الحوافز يجب أن يراعي احتياجات العمال في المؤسسة.
- ومن خلال النتائج التي تم الوصول إليها أنّ أغلبية المبحوثين يرون أنّ الحوافز المادية تشجع على بذل المزيد من الجهد وزيادة في قدرة عملهم وأنهم يطالبون بهذه الحوافز سواء مادية أو معنوية من المؤسسة إذا لم توفرها لهم، فالتحفيز يعتبر العنصر الأساسي

لا بد أن يتوفر في المؤسسة لتحقيق افضل أداء سواء عند جنس الذكور و الإناث، أما الأجر الأساسي مناسب للعمل والمهام ويشجع الآخرين عليه، وأنهم إذا كانوا راضين عنه فهم حتما راضون عن العمل ويحفزون الآخرين للعمل في هذه البلدية.

- أن اغلبية المبحوثين يرون ان الترقية لها اثر على النشاط الوظيفي ولها علاقة بسن العمال، باعتبار أن المكافآت المعنوية تعمل على رفع المعنويات للموظفين في العمل، والوصول الى أعلى درجة معنية من التقدير والثناء من طرف الرؤساء، وهذا الأخير يؤكد لنا عن دور الترقية وعلاقتها بزيادة الدافعية والرغبة في العمل لدى الأفراد الموظفين مما ينعكس إيجابا على أدائهم.

خاتمة:

باعتبار أن موضوع الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة ويتأثر بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، لذلك تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة عليه وذلك من قبل الباحثين، وفي هذا السياق يمكن لنا القول بأن الأجر أو الحافز وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وهذا ما أكدته الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح، وأما وجدناه في ميدان الدراسة يتطابق إلى حد معين من التوافق رغم أن البلدية تتميز بالطابع الخدماتي الاجتماعي، وعليه يمكن القول أن بإمكان الحوافز المادية توقظ الحماسة والدافعية والرغبة في العمل لدى الأفراد العاملين مما ينعكس إيجابا على الأداء العام وعلى زيادة الأداء وتحسين نوعية الخدمات، و تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما يملكون من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة، وعدم توفرها ينعكس سلبا على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وهذا بدوره قد يفقد للموظف الحماس و الإحساس بأهمية العمل.

أما بالنسبة لظروف العمل فقد تتسبب في تخفيف أعباء العمل إلى حد ما، وذلك عن طريق تحسينه بالإضافة إلى الحفاظ صحته النفسية، وبالتالي تحقيق الكفاءة بقدر أكبر، وقد تغيرت هذه النظرة عبر الزمن من توجهات وأراء عديدة فقد اثبت بأن العاملين لا يكرهون العمل

بل العكس في حالة توفر الظروف الملائمة، وأن تحسين بيئة العمل تتضمن مجالا أوسع مما كان يتصوره مثل الرفاهية المادية وغيرها .

تدل نتائج البحوث فالدراسة التي أجريت إلى أن المشرف (رئيس البلدية) يجعل موظفيه محورا لإهتمامه وذلك بتنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، واهتمامه الشخصي بهم وتقهمهم وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، ويكسب الولاء مروؤوسيه، ويزيد من درجة الرضا عن العمل لديهم، أما المشرف (رئيس البلدية) الذي يقتصر إهتمامه على التسيير فقط وأهدافه فقط، يعتبر موظفيه مجرد أدوات للوصول إلى أهدافه، فلا يكسب ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، ويمكن القول إن للإشراف الناجح دور كبير في الرفع من مستوى العمل.

قائمة المراجع:

- 1 - مسعود جبران، 2005، **المعجم الألباني في اللغة والكلام**، دار النشر دار العلم للملايين، لبنان، ص 440.
- 2 - ماجدة حمد أبوبكر حسن أيوب، 2020، **الظغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس**، بجامعة بنغازي، مجلة الابراهيمي للعلوم الاجتماعية والانسانية، برج بوعريريج الجزائر، العدد 07، ص 50
- 3 - مسعود جبران، المرجع السابق، ص 299.
- 4 - فيروز بوزورين، 2019، **المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية**، الجزائر، المجلد 05، عدد 14، ص 31
- 5 - مسعود جبران، المرجع السابق، ص 45.
- 6 - محمود سمايعي، 2019، **الأساليب الحديثة في تقييم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنظيم في الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات**، جامعة محمد بوصوف ميلة الجزائر، المجلد 5، العدد 02، ص 109
- 7 - المرجع نفسه، ص 113
- 8 - محمد عاطف غيث ، **قاموس علم الاجتماع**، 2006، ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط1، ص 266.
- 9 - ريعي مصطفى عليان، 2008، **أساليب البحث العلمي**، ط1، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص 125
- 10 - حسن شحاته، 2008، **المرجع في مناهج البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية**، ط1، القاهرة مصر، مكتبة الدار العربية للكتاب، ص 187 188
- 11 - الحنيطي، إيمان محمد علي، 2000، **دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، ص 18.