

أثر الرضا عن العمل على أداء العاملين: دراسة ميدانية في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية

أ. عمر سرار

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة المدية.

Abstract:

The concept of job satisfaction took an important aspect of thinking and management practices, where numerous intellectual and theoretical trends reflect the relationship between job satisfaction and employee performance. There are numerous factors influence each other; and with its complex which are: working conditions and relations and circumstances, produce a certain level of satisfaction.

This study seeks to determine the impact of job satisfaction on the performance of the employee in the unit of valves and pumps in berrouaghia, wilaya of Medea. its results has been analyzed through three main themes which are: the impressions of prevailing on the conditions of working, the labor relations, and the working conditions. The study shows that there is a reserve of energy and the underlying skills that may not be used by an individual working at all; remain repressed unless the creation the suitable conditions and relationships and circumstances..

ملخص:

شغل مفهوم الرضا عن العمل جانباً مهماً في التفكير والممارسات الإدارية، وقد تعددت الاتجاهات الفكرية والنظرية التي تُعبر عن العلاقة بين الرضا عن العمل وأداء العاملين ليتأكد أن الاحتياطي من الطاقات والمهارات الكامنة والتي قد لا يستخدمها الفرد العامل تظل مكبوتة ما لم توجه بعوامل الرضا ممثلة في شروط وعلاقات وطرف العمل وهي جملة العوامل ذات التأثيرات المتبادلة القادرة على إنتاج مستوى معين من الرضا يولد أداء راقياً. تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى معرفة أثر الرضا عن العمل على أداء العامل في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية، وقد تم تحليل نتائجها من خلال ثلاثة محاور رئيسية: أولها الانطباعات السائدة عن شروط ، وثانيها عن علاقات العمل، وثالثها عن ظروف العمل.

مقدمة:

إن نجاح مؤسسة ما مقارنةً بأخرى يُقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الأفراد مجسداً في مستويات راقية من إمكانية العطاء، على العكس من ذلك إذا ما عُطِلَت هذه الطاقة أو أُعِيقَت فإن الأداء المتدني هو المحصلة لهذه الإعاقة.

إن معرفة المُحدِّدات الفاعلة لأداء العاملين هي التي تعطينا الإجابة عن تفسير هذه المواقف المرتبطة أساساً بالتوجُّه أكثر نحو الميولات والدوافع التي ترتبط بمواقف أكثر رضا؛ وبالتالي أرقى أداء، وهو المبتغى التي تصبو إليه كل مؤسسة.

وباعتبار المؤسسة نطاقاً اقتصادياً واجتماعياً؛ فمفهوم الرضا عن العمل يشمل أبعاداً وعوامل مختلفة تأثيرها يتجلى في تجسيد هذا الأداء عند العاملين؛ كونهم العامل الرئيسي الفاعل المكتسب للميزة التنافسية والمنفرد بها عن سواه من عوامل الإنتاج الأخرى، هذه الكتلة من الرغبات والعواطف والقيم المجسدة في ذلك الإنسان ذي التصرف والمواقف والتي تمثل مصدر الحركة وكذا الدفع، وهي تصرفات لا تُنتج من فراغ ولا تتم فيه.

مشكلة الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
ما مدى تأثير عوامل الرضا عن العمل على أداء العاملين في وحدة الصمامات والمضخات بالبر واقية في ولاية المدية ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية قسّمناها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى تأثير شروط العمل على أداء العاملين ؟
- 2- ما مدى تأثير علاقات العمل على أداء العاملين ؟
- 3- ما مدى تأثير ظروف العمل على أداء العاملين في المؤسسة ؟

فرضيات البحث:

إجابةً لما طرح من تساؤلاتٍ في الإشكالية يستند البحث إلى الفرضيات التالية:

- 1- إن ضيق نطاق المعطيات المادية والاجتماعية المطبقة تجعل الفرد خارج نطاق الاندماج في محيط عمله.
- 2- الإنسان الاجتماعي المنشغل بشكلٍ أساسي بعمله لا يستطيع التعبير عن نفسه ولا يمكن النمو إلا ضمن المجموعة التي يمارس نشاطه فيها.
- 3- إن العمل على التقليل من مظهر التذمُّر والاستياء الناتجين عن ظروف العمل غير الملائمة هو مطلبٌ أساسي للارتقاء بالأداء.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بلوغ الهدفين الرئيسيين التاليين:

- 1- محاولة تتبُّع مراحل تطوُّر الفكر الإداري لمفهوم الرضا عن العمل.
- 2- محاولة التعرف على العوامل المحددة للرضا في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية، وتحديد أثر كل من شروط العمل وعلاقاته وظروفه على أداء العامل.

أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية البحث في الجوانب التالية:

- 1- اهتمَّ كثيرٌ من العلماء والباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بدراسة وتحليل الرضا عن العمل؛ لما له من أثر فعال على إنتاجية العمل وأداء العامل.
- 2- يُعتبر العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في المؤسسات؛ لذا تسعى الإدارة المتميزة لأن يكون الفرد راضياً عن عمله، لا سيّما أنه يقضي أكثر من نصف عمره في العمل.
- 3- الرضا عن العمل مسألة مهمة بالنسبة للفرد والمجتمع؛ لأنه يُعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي.

الدراسات السابقة:

حظيت دراسة الرضا عن العمل باهتمامٍ خاص من جانب الباحثين لفتراتٍ طويلة، وسنكتفي باستعراض بعض الدراسات العربية من حيث ارتباطها بموضوع البحث:

- **دراسة (العتيبي 1991)⁽¹⁾:** استهدفت التعرف على مستوى الرضا الوظيفي بين موظفي القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ومحاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والرضا عن العمل، وكذلك التعرف على أهم العناصر التي تحقّق الرضا عن العمل.
- **دراسة (آل ناجي، 1993)⁽²⁾:** استهدفت التأكد من صحة نظرية العاملين لـ **هيرزبرج** عملياً، والكشف عن أثر تفاعل متغيرات النوع، والجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والتخصص العلمي، والعمر، في متغيرات الرضا عن العمل لدى عينةٍ من المعلمين والمعلمات بالمملكة العربية السعودية.
- **دراسة (العمرى، 1995)⁽³⁾:** استهدفت التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعة الأردنية نحو عملهم، وذلك من خلال تطبيق وتحليل مقياس الرضا الوظيفي فيما يتعلّق بالعلاقة بين الرؤساء والمرؤسين والأمان في العمل، والراتب، وتوفير الظروف الملائمة للعمل والترقية. كما استهدفت بيان أثر الجنس ومكان العمل على مجالات الرضا الوظيفي الخمسة.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

تمَّ استخدام المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي الذي هو دراسة ميدانية لعينةٍ من العمال في وحدة الصمامات والمضخات بالبروقية بولاية المدية. وقد تمَّ استخدام الاستبيان، وتمَّ عرض نتائجه في جداول إحصائية. ولتحليل البيانات الخاصة بعناصر الرضا عن العمل المرتبطة بشروط العمل وعلاقاته وظروفه تمَّ استخدام مفهوم المنوال (التكرار الشائع أو القيمة الأكثر تكراراً) كمقياسٍ للنزعة المركزية للبيانات الإحصائية، وتم ترتيب كل من شروط العمل وعلاقاته وظروفه حسب الأهمية (الوزن النسبي لها).

خطة الدراسة:

يتناول الجزء الأول من هذه الدراسة الإطار النظري لمفهوم الرضا عن العمل، ويستعرض هذا الجزء تطوّر الفكر الإداري لمفهوم الرضا عن العمل. أما الجزء الثاني فهو دراسة ميدانية تتناول بالتحليل أثر الرضا عن العمل على أداء العامل في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية.

أولاً: مراحل تطوّر الفكر الإداري لمفهوم الرضا عن العمل:

تعدّدت النظريات العلمية التي تُعبّر عن العلاقة بين الرضا عن العمل وأداء العاملين، يمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات هي: النظريات المُحرّكة للدافعية، والنظريات المعرفية في الدافعية والرضا، والنظريات العملية للدوافع.

1- النظريات المُحرّكة للدافعية:

تتضمّن النظريات المُحرّكة للدافعية مدخلين هما: مدخل الرضا عن العمل كمحركٍ للدافعية، ومدخل الخبرات السابقة للثواب والعقاب الخارجيين.

أ- مدخل الرضا عن العمل كمحركٍ للدافعية:

والذي يمكن تقسيمه إلى جزأين هما: الإدارة العلمية لـ *فريدريك تايلور*، والعلاقات الإنسانية لـ *إلتون مايو*.

■ الإدارة العلمية:

إن معظم الكتابات التي تعرّضت لحركة الإدارة العلمية، اقتصرّت على الجانب المادي والنواحي الإجرائية؛ حيث أنّهم مؤسّس هذه الحركة بالتقليل من شأن العنصر الإنساني؛ واعتبر أن تكلفته أهم شأنٍ من إنسانيته⁽⁴⁾.

■ مدرسة العلاقات الإنسانية:

إن أداء العمل هو انعكاسٌ لرضا العامل عن عمله، وهو المدخل المُحرّك للدافعية عنده. إنه الافتراض الذي تقوم عليه أفكار هذه المدرسة التي تُقرّ بأن العامل السعيد هو أكثر أداءً من غيره، وأن السعادة عنده تتحقّق بالنظر إليه بغير النظرة إلى الآلة، حيث المعاملة والرفع من الروح المعنوية، وغيرها من العوامل غير المادية؛ فبقدر زيادة العوائد والمنافع، يزداد حماس هؤلاء الأفراد في العمل، وهو المؤشّر الرئيسي على دافعيته للأداء⁽⁵⁾.

ب- مدخل الخبرات السابقة للثواب والعقاب الخارجيين:

إن قيام الأفراد بأنشطةٍ معينة يتوقّف على النتائج التي حصلوا عليها في مواقف متشابهة مع نفس الموقف الحالي؛ وبالتالي دافعية الفرد لأداء العمل تتوقّف على خبرات الثواب والعقاب التي حصل عليها من البيئة الخارجية، وهو الافتراض الذي بُني عليه هذا المدخل.

2- النظريات المعرفية في الدافعية والرضا:

يقوم هذا المدخل على اعتبار أن رضا الفرد ودافعيته للقيام بسلوكٍ معين لا يمكن إعطاء تفسيرٍ متكاملٍ له، من خلال المُدعّمات الخارجية، ولكن من خلال دراسة أفكار الفرد وتوقّعاته وحاجاته وطموحاته ورغباته.

أ- نظرية أبراهام ماسلو للحاجات:

وهو يُعتبر من الأوائل الذين اهتموا بتحديد عناصر متكاملة للدافعية، وقد استندت نظريته إلى التجارب التي عاصرها في عيادته النفسية؛ حيث قام بترتيب الحاجات عند الإنسان وصاغها في شكل هرم، قاعدته الحاجات الأساسية (الفيزيولوجية)، وذكر أنه بمجرد أن يتمّ إشباع مستوى معين من الحاجات، فإنها تفقد قيمتها كدافعٍ للفرد، على اعتبار أنه يُفكّر فيما هو أعلى من الحاجات والتي لا بد من تنشيطها لحبّ الفرد ودفعه للعمل⁽⁶⁾.

والشكل التالي يوضّح الحاجات عند الإنسان حسب ماسلو:

شكل رقم (1): الحاجات عند الإنسان حسب ماسلو



المصدر: نظمي شحادة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص 35.

ب- نظرية العاملين لـ هرزبرج (1959):

إن إنجاز العمل والاعتراف بقيمته، وكذا التقدير من الزملاء والرؤساء، إلى جانب الترقّي الوظيفي، هي مبعثٌ لمشاعر السعادة والرضا عن العمل. تلك هي النتائج التي خلّص إليها عالم النفس هرزبرج في دراسته لدوافع العاملين ورضاهم، ومراجعة اتجاهاتهم في الولايات المتحدة الأمريكية. مفادها أن للإنسان مجموعتين من الحاجات أُطلق على الأولى منها اسم العوامل الصحية الوقائية، وهي تتشابه مع حاجات المستويات السفلى لهرمية ماسلو، أما المجموعة الثانية، فأطلق عليها اسم العوامل الدافعة. وتتشابه هذه العوامل مع حاجات المستويات العليا في هرمية ماسلو⁽⁷⁾.

جدول رقم (1)

العوامل الصحية والعوامل الدافعة حسب هرزبيرج

العوامل الدافعة	العوامل الصحية
- الاعتراف والتقدير من الزملاء. - الإنجاز. - التوق إلى الترقّي. - المسؤولية. - العمل نفسه (أهميته).	- أنظمة إجراءات التنظيم. - الإشراف وطرقه. - العلاقة مع الزملاء والرؤساء. - ظروف العمل الملائمة. - الضمانات في العمل.
- عدم توفّرها يُؤدّي إلى حياد الرضا. - توفّرها يُؤدّي إلى الرضا.	- توفّرها يُؤدّي إلى حياد الاستياء. - عدم توفّرها يُؤدّي إلى عدم الرضا (الاستياء).

المصدر: أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 225.

2- النظريات العملية للدوافع:

تتضمّن النظريات العملية للدوافع ست نظريات: نظرية التوقّع، ونظرية العدالة في الدافعية لـ/د/مز، ونظرية إشباع القيمة، ونظرية بورتر ولولير في الدافعية، ونظرية الإدراك، ونظرية الجماعة المرجعية.

أ- نظرية التوقّع:

« ترى هذه النظرية التي وضع أسسها **فكتور فروم (Vecteur Vroom)** أن دافعية الفرد لأداء عملٍ معين هي محصلة للعوائد التي يحصل عليها الفرد، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد. وتقترض هذه النظرية أن الإنسان يُجري مجموعةً من العمليات العقلية والتفكير قبل قيامه بسلوكٍ محدّد »⁽⁸⁾.

ب- نظرية العدالة في الدافعية لـ/د/مز:

« ما يُلاحظ في هذه النظرية أن الفرد يُحاول الحصول على أكبر قدرٍ من العوائد في عمله دونما قيدٍ أو شرط، وإنما تتركّز محاولته في العوائد العادلة؛ وبالتالي فمدى الفارق بين العائد العادل في تصوّر الفرد والعائد الفعلي يرتبط عكسياً مع درجة الرضا عن العمل »⁽⁹⁾.

ج- نظرية إشباع القيمة لـ/أودين لوك:

طبقاً لهذه النظرية فإن الرضا عن العمل، وهو الحالة العاطفية السارة الناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يُتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية الهامة، بشرط أن تكون هذه القيم متفقّةً مع حاجات الفرد. إن الرضا ليس مجرد حاصل جمع لحالات رضا الفرد عن العناصر الفردية التي يتكوّن منها عمله، وإنما يُؤخذ في الاعتبار الأهمية النسبية لكل عنصرٍ من العناصر.

د- نظرية بورتر ولولير في الدافعية:

طبقاً لهذه النظرية فإن الرضا لا يُعتبر محدداً مباشراً للأداء، أو حتى للجهد المبذول في العمل؛ وإنما تأثيره طبقاً لهذا النموذج، يقتصر على قيمة ومنفعة العوائد المتوقعة؛ وبالتالي فالإشباع الذي تُحقِّقه عوائد معينة والرضا الذي يتحقق منها من واقع خبرات الفرد السابقة، يُؤثِّر على تقييم الفرد لقيمة العوائد، بناءً على خبراته السابقة⁽¹⁰⁾.

هـ- نظرية الإدراك:

« إن الافتراض الذي قامت عليه هذه النظرية هو أن الرضا يجب أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يُؤدِّيه. ويعتقد أيضاً هذا الاتجاه بأن سلوك الفرد ودافعيته للأداء تتوقف على درجة إدراك الفرد لطبيعة الموقف الذي يتعرَّض له، وليس للموقف نفسه كما هو واقع »⁽¹¹⁾. وهذا يعني أن إدراك الفرد للموقف يتوقف على الخصائص الشخصية التي يتمتع بها الأفراد، واتجاهاتهم، وسلوكهم، وقيمهم، وتجاربهم الخاصة بهم، وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل.

و- نظرية الجماعة المرجعية:

ترى هذه النظرية أن اتجاه الفرد ورضاه وعدم رضاه سوف يتأثر برأي الجماعة المرجعية واتجاهها ومعتقداتها وأهدافها وتوقعاتها؛ حيث أن الفرد الذي يتفق مع هذه الجماعة يميل إلى استخدام نفس المعايير الخاصة في تقييم من حوله⁽¹²⁾.

ثانياً: الدراسة الميدانية:

في هذا الجزء سيتم تحليل الحقائق الميدانية التي أمكن استخلاصها من إجابات فئات العينة للكشف عن مرئياتها، وذلك بالتركيز على الجوانب التالية:

- أثر شروط العمل على أداء العاملين.

- أثر علاقات العمل على أداء العاملين.

- أثر ظروف العمل على أداء العاملين.

1- التعريف بوحدة الصمامات والمضخات:

يعود تاريخ إنشاء مركب الصناعات الميكانيكية بالبرواقية إلى سنة 1969 بقرار حكومي ضمن البرامج الخاصة التي كانت ضمن استراتيجيات الدولة والأهمية البالغة التي أولتها للقطاع الفلاحي باعتباره المورد الذي لا ينضب وسيد البدائل كلها. وقد استفادت ولاية المدية من هذا المشروع الضخم الذي تمَّ إنجازه في ظرف 6 سنوات، فكانت الانطلاقة الفعلية بذلك سنة 1975، نحت التسمية " الشركة الوطنية لعتاد الري والآلات الميكانيكية" هذه الأخيرة التي أعيد هيكلتها سنة 1984 تحت اسم جديد "مؤسسة إنتاج عتاد الري (PMH) والتي حلت بدورها في 11 أوت 1987 لتستبدل بمؤسسة ذات أسهم "وحدة الصمامات والمضخات" وهي محل دراستنا.

تقع هذه الوحدة ببلدية البرواقية، ولاية المدية في المنطقة الصناعية حيث تتربع على 12 هكتار، وهي من ضمن 7 وحدات، واحدة منها مقرها بالعاصمة (وحدة المقر) وتبلغ المساحة الإجمالية لهذه الوحدات 47 هكتار.

إن العملية الإنتاجية في الوحدة تبدأ بقسم الشحذ، أين يتم تصفيح الهياكل وشحذها شحذاً دقيقاً؛ لتسهيل عملية الالتحام للأجزاء المراد تركيبها، ليستقبلها قسم آخر تقتصر مهمته في إحداث الثقوب على حافة الهياكل الدائرية، بالإضافة إلى إنتاج البراغي وعلى المقاسات المحددة. هذا الهيكل المٌجوّف الذي يستخدمه القسم الموالي كمادة أولية؛ حيث يتم تركيب أسطح العزل طبقاً لمجال درجة حرارة الاستعمال، وهي إما من النحاس الأصفر (سبيكة من النحاس والزنك)، أو من البرونز، يُنتج في آخر العملية صماماتٍ بأشكال متنوعة منها، وبكل الأحجام: صمامات بوابة بحجم مُفلّطح، وصمامات بوابة بجسم بيضاوي، وصمامات بوابة بجسم دائري. هذا المُنْتَج الذي يذهب مباشرةً إلى قسم التجربة التي تخضع لها هذه المُنْتَجَات المستخدمة للمياه والبخار والموائع الأخرى التي تتناسب والمعدن والنوع في التصميم مع هذه الموائع، وحين تحدد مجالات الاستعمال، وذلك بدراسة العلاقة بين الضغط ودرجة الحرارة، تكون حينئذٍ جاهزةً إلى المرحلة الأخيرة قبل تخزينها أو بيعها، وهي عملية الطلاء، حيث يُستعمل طلاءً خاص مقاومٌ لكل الظروف، خاصةً منها الطبيعية، على أساس أن هذا المُنْتَج موجهٌ بالدرجة الأولى للفلاحة، حيث تُزرع بها الحقول. إن برنامج الإنتاج الخاص لهذه الوحدة يُلبّي جميع الاحتياجات الخاصة بالري، والمحطات الحرارية، والصناعات الكيماوية، والصناعات التكريرية، وغيرها من فروع الصناعة، إلى المحابيس، والصمامات، وأجهزة المياه.

2- مجتمع الدراسة وعينتها:

نظراً لأن الدراسة تتناول أثر الرضا عن العمل على أداء العاملين في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية بولاية المدية، فقد اعتمدت الدراسة على مجتمع العاملين بالوحدة، وقد تمّ اختيار 80 عاملاً بطريقة عشوائية.

3- البيانات العامة الخاصة بأفراد العينة:

يُبيّن الجدول التالي توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديمغرافية:

جدول رقم (2)

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديمغرافية

النسبة %	العدد	البيان
		طبيعة الوظيفة:
60	48	تنفيذي.
25	20	مختص.
15	12	تقني.

الجنس (النوع):		
- ذكر.	80	100
- أنثى.	0	0
الحالة العائلية		
- أعزب.	8	10
- متزوج.	60	75
- مطلق.	6	7
- أرمل.	6	7
العمر:		
- من 20 إلى 25 سنة.	7	8,75
- من 26 إلى 35 سنة.	24	30
- من 36 إلى 45 سنة.	32	40
- أكثر من 45.	17	21,25
المستوى التعليمي:		
- مستوى ابتدائي.	18	22,5
- مستوى متوسط.	32	40
- مستوى ثانوي.	22	27,5
- مستوى جامعي.	8	10
الخبرة:		
- أقل من 6 سنوات.	8	10
- من 6 إلى 10 سنوات.	16	20
- من 11 إلى 15 سنة.	21	26
- من 16 سنة إلى 20 سنة.	22	27
- أكثر من 20 سنة	13	16

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من واقع البيانات التي حصل عليها من وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية.

4- أثر شروط العمل على أداء العاملين:

يُوضَّح الجدول التالي وجهات نظر العمال في شروط العمل التي بتوافرها يمكن تحسين أدائهم في

العمل:

جدول رقم (3): الانطباعات السائدة لدى العمال عن شروط العمل

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	الانطباعات السائدة عن شروط العمل	شروط العمل
1	44.1	45	1- فرص الترقية متاحة للجميع	الترقية
2	29.4	30	1- عدم مغادرة المنصب الحالي إذا عُرض على العامل أجرٌ عالٍ في مؤسسة أخرى.	الأجر
	11.8	12	2- يعكس الجهد المبذول في العمل الأجر الذي يتقاضاه العامل.	
3	14.7	15	1- توزيع العلاوات يتم وفق طرقٍ عادلة.	العلاوات
-	100	102	الإجمالي	

يبرز الجدول رقم (3) عدداً من النتائج الهامة في هذا المجال، هي:

أ- الترقية:

الانطباع الرئيسي لدى العمال عن شروط العمل هو أن فرص الترقية متاحة للجميع؛ حيث أنها بنسبة 44.1%.

ب- الأجر:

يحتلُّ الأجر الأهمية الثانية لدى العمال ضمن شروط العمل بنسبة (42.8%)، وهو يضمُّ الانطباعات التالية:

- عدم مغادرة المنصب الحالي إذا عُرض على العامل أجرٌ عالٍ في مؤسسة أخرى (29.4%).
- يعكس الجهد المبذول في العمل الأجر الذي يتقاضاه العامل (11.8%).

ج- العلاوات:

يوافق العمال على أن للعلاوات تأثيراً على أدائهم؛ غير أن أهميتها لا تتجاوز نسبة (14.7%).

5- أثر علاقات العمل على أداء العاملين:

أما عن وجهة نظر العمال عن علاقات العمل فيجيبون عن ذلك كما يُبين الجدول رقم (4) بأنها تعني بالدرجة الأولى علاقة العمال بالإدارة.

جدول رقم (4)

الانطباعات السائدة لدى العمال عن علاقات العمل

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	الانطباعات السائدة عن علاقات العمل	علاقات العمل
1	17.1	53	1- يتم التعامل الإدارة مع العمال بعيداً عن المحاسبة والمحسوبية.	الإدارة
	8	25	2- ليس لعمال القرابة والصداقة دور في التعامل الإدارة.	
	4.5	14	3- إشراك العمال في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل والإنتاج.	
	4.2	13	4- عامل التقارب متوقّف بين الإدارة والعمال.	
	4.2	13	5- التطلّعات المقدمة من طرف العمال هي من اهتمامات الإدارة.	
	3.9	12	6- عملية الاتصال متوفرة بين الإدارة والعمال.	
2	17.7	55	1- الرقابة المُطبّقة من طرف الرئيس عادية.	المشرف المباشر
	11	34	2- الرضا عن تقييم الرئيس للعمال.	
	6.8	21	3- أخذ الرئيس برأي العامل في نظام العمل.	
3	22.6	70	1- الزملاء في العمل هم مبعث للرضا.	جماعة العمل
-	100	310	الإجمالي	

نستخلص من الجدول رقم (4) الحقائق التالية:

أ- علاقة العمال بالإدارة:

- يوافق العمال على أن أكثر علاقات العمل التي تُؤثّر على أدائهم هي علاقتهم بالإدارة بنسبة (41.9%)، ويدخل في وجهات نظرهم عدة انطباعات منها:
- يتمّ التعامل الإدارة مع العمال بعيداً عن المحاسبة والمحسوبية (17.1%).
 - ليس لعمال القرابة والصداقة دور في التعامل الإدارة (4.5%).

- إشراك العمال في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل والإنتاج (4.5%).

- عامل التقارب متوقّر بين الإدارة والعمال (4.2%).

- المنظّمات المقدّمة من طرف العمال هي من اهتمامات الإدارة (4.2%).

- عملية الاتصال متوقّرة بين الإدارة والعمال (3.9%).

ب- العلاقة بين العمال والمشرف المباشر:

تحتلّ العلاقة بين العمال والمشرف المباشر المرتبة الثانية لدى العمال بنسبة (35.5%)، وهي تضمّ الانطباعات التالية:

- الرقابة المطبّقة من طرف الرئيس عادية (17.7%).

- الرضا عن تقييم الرئيس للعامل (11%).

- الرئيس يأخذ برأي العامل في نظام العمل (6.8%).

ج- العلاقة بين العمال (جماعة العمل):

تحتلّ العلاقة بين العمال (جماعة العمل) المرتبة الثالثة لدى العمال بنسبة (22.6%)، وهي تمثّل الانطباع السائد عن علاقات العمل في أن الزملاء في العمل هم مبعث للرضا.

6- أثر ظروف العمل على أداء العاملين: يوضّح الجدول رقم (5) عدداً من الحقائق عن وجهة نظر العمال في ظروف العمل:

جدول رقم (5): الانطباعات السائدة لدى العمال عن ظروف العمل

ظروف العمل	الانطباع السائد عن ظروف العمل	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
الخدمات الاجتماعية	1- الرضا عن خدمة النقل.	80	63.5	1
	2- الرضا عن خدمات الإطعام.	8	6.35	
	3- الرضا عن الخدمات الصحية.	6	4.8	
	4- الرضا عن الخدمات الترفيهية.	0	0	
ساعات العمل وأوقات الراحة	1- توافر القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة النشاط.	12	9.5	2
	2- توافر ساعات العمل المطبقة مع طبيعة العمل	8	6.35	
الظروف الفيزيائية	1- الرضا عن الظروف الفيزيائية أثناء تأدية المهام.	12	9.5	3
-	الإجمالي	126	100	-

من هذا الجدول يمكن استخلاص الحقائق التالية:

أ- الخدمات الاجتماعية:

يوافق العمال على أن أكثر ظروف العمل تأثيراً على الأداء هي الخدمات الاجتماعية وذلك بنسبة (74.65%)، وهي تضم:

- الرضا عن خدمات النقل (63.5%).

- الرضا عن خدمات الإطعام (6.35%).

- الرضا عن الخدمات الصحية (4.8%).

- الرضا عن خدمات الترفيه (0%).

ب- ساعات العمل وأوقات الراحة:

تحتل ساعات العمل وأوقات الراحة الأهمية الثانية لدى العمال ضمن ظروف العمل بنسبة (15.85%) كما يلي:

- توافر القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة النشاط (9.5%).

- توافر ساعات العمل المطبقة مع طبيعة العمل (6.35%).

ج- الظروف الفيزيائية:

أما عن وجهة نظر العمال في الظروف الفيزيائية، فقد عبّروا عن رضاهم عن هذه الظروف بنسبة (9.5%).

نتائج الدراسة الميدانية:

- عبّر أغلبية العمال عن عدم التناسب بين الأجر المدفوع لقاء العمل المُنجَز، وهذا ما يجعل الفرد العامل غير راضٍ، مفقود التوازن والمتأثر أداؤه بشكلٍ ملفتٍ للنظر؛ ليبقى التصحيح من طرف الإدارة أمراً حتمياً لإعادة هذا التوازن، وضمان أداءٍ يكفل لها الابتعاد عن خسارةٍ محتملة.

- إن الغموض الذي يُصاحب توزيع العلاوات نتيجة جهل العمال للقواعد التي تُبنى عليها، جلب حالةً من التذمّر لدى أغلبية العمال جراء هذه المناورات التي تحرمهم من استحقاقٍ هم أجدرُّ به من غيرهم.

- عدم الرضا العام لدى العمال عن العلاقة التي تربط الإدارة بالعمال؛ ومردُّ ذلك يرجع حسب رأي العمال دائماً إلى عدم الاهتمام بربط العامل بالأهداف التنظيمية العامة للمؤسسة.

- إن عدم التوازن كان سبباً في فشل الإدارة في تكوين وإقامة علاقاتٍ حسنة مع العمال لعددٍ من الأسباب، منها عدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل والإنتاج، وعدم التوافق بين الإدارة والعمال، وتغيُّب المحسوبية والمحابة. إن عدم التوازن هذا يؤدي لا محالة إلى تدني الأداء الذي لا يرفعه إلا الاعتماد على أسلوبٍ أكثر مرونة يتقرَّب به العمال من الإدارة. إنه التوازن الذي يُزيل كل التوترات.

- إن الرضا التام من طرف العمال عن المشرف المباشر هو انعكاسٌ مباشر لما يتركه هذا الأخير من تأثيرٍ بالغ الأهمية في نفوس من هم تحت إمرته؛ وبالتالي التأثير على أدائهم الذي يكون إيجابياً طبعاً.
- سُجِّل بشأن خدمات النقل رضا واضحاً عند العمال، ومردُّ ذلك إلى الانتعاش الاقتصادي الذي شهده قطاع النقل بهذه المنطقة.
- إن الرضا عن خدمات الإطعام هو جانبٌ ذو حساسية مُفرطة في تأثيره المباشر على كفاءة وأداء العامل؛ فالطاقة القصوى التي يبذلها العامل، لابد من تعويضها، عن طريق تغذيةٍ كاملة، وهو ما يُفقد وبصفةٍ شبه كلية، في الوجبات المُقدَّمة إلى العمال، وانعكاس ذلك على أدائهم الذي لا تضمنه إلا تغذيةٌ سليمة ومتوازنة.
- إن فعالية الأداء مرتبطةٌ بالدور الذي تلعبه الخدمة الصحية في حياة العمل المهنية؛ لذلك فإن العمل على توفير هذه الخدمة من شأنه أن يخلق تآلفاً مع الإدارة بشعورهم أنهم جزءٌ من اهتماماتها.
- تمثِّل خدمات الترفيه الخدمة التي لا يُوجد لها أثرٌ في قاموس الخدمات الاجتماعية، وهي تُعدُّ شكلاً من أشكال التعويض عن الروتين الذي يُلازم العامل طيلة ساعات عمله اليومي، والتي تُبرز جانباً من جوانب التوازن المفقود.
- إن عدم الرضا عن ظروف العمل سببه شروط العمل السلبية؛ الأمر الذي يتطلب النظر إلى هذه النقاط لمعالجتها وبجدية.

خاتمة:

انطلاقاً من الفكرة الشاملة للبنية السيكولوجية والاجتماعية للمؤسسة كنظام متكامل من الوظائف، ومن الفكرة التقليدية كون المؤسسة نطاقاً اجتماعياً مفهوم الرضا فيه يشمل أبعاداً وعوامل مختلفة تأثيرها يكون واضحاً في تجسيد الأداء عند العاملين، وهو الاستنتاج الذي خلصت إليه الدراسة المبينة كذلك للمتغيرات العديدة والمرتبطة بهذه العلاقة وتوضيح طبيعتها مع مختلف عوامل الرضا، هذه العوامل والتي كان تأكيدها ملحاً بشأنها لأهميتها، وهو ما ركزت عليه الدراسة النظرية.

إن محاولة تحقيق أكبر قدر من الإنتاج والعمل على جعل التكاليف في أضيق النطاق، وهي الاهتمامات المتزايدة عند الإدارة المسيّرة للمؤسسة، دونما إعطاء العناية للطريقة التي تتحقق بها هذه الرشادة. فاهتمامها بموضوع الرضا لا يتم إلا في تحقيق هذه المعادلة، وإن المستويات المرتفعة من الإنتاج لا تعكس رغبة الفرد ورضاه عن عمله، بقدر ما هو ناتجٌ عن ضغوطات تمارسها الإدارة.

فكيف يمكن أن نتوقع الأمر؟ وهو السؤال الذي يمكن أن يُطرح لو أن شروط العمل وظروفه وعلاقاته أصابها الكثير من التحسن، خاصة إذا ما تأكدت بأن دافعية الفرد نحو العمل تتوقف بدرجة كبيرة على فلسفة الحاجات التي يرغب في تلبيتها، وللمؤسسة مسؤولية كبيرة في ذلك، وأن أهميتها تكمن

في قيمة منتج هذا العامل، وهي النتيجة الحتمية للتقدير الموضوعي لقيمته، والشروط التي يمارس فيها نشاطه.

إن تقييم الوزن للقيمة الاجتماعية للعامل لمساهمته الفعلية والأكيدة في بلوغ مستويات راقية من الأداء، يصبح أمراً أكثر ضرورة لمفهوم الإنسان العامل، رغم اعتقادنا الراسخ بوجود درجات معينة من التقدير الإجمالي القابل للإدراك والتحقيق، وهذا حينما يتمكننا اليقين الذي لا تشوبه شائبة بأن العمل حتماً إنتاج، يخلق قيمة اجتماعية، والعامل هو صاحب اللمسة الأخيرة في هذا الإنتاج، والبحث عن هذه الشروط يصبح ضرورة حتمية. إن رفض العامل في أن يعامل على أنه عنصر جامد، لا يتعلق إلا بنظام خاضع للقياس الكمي، ويصبح بذلك أقل رغبة في الرفع من مستويات أدائه نتيجة للنظرة الضيقة التي ينظر بها إليه. إن الأسلوب التنظيمي اليوم في نظر الكثير من العمال المنفذين، وتحت طائلة الظروف المطبقة يؤدي إلى الاستسلام، يجعل من العمال قليلي الاستعداد للصراع والقبول بسياسة التغريب المفروض.

الهوامش:

- (1) آدم غازي العتيبي، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، العدد 69، 1991.
- (2) محمد عبد الله آل ناجي، تطبيق نظرية هيرزبرج لقياس الرضا عن العمل، مجلة الإدارة العامة، العدد 80، 1993.
- (3) بسام العمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات (العلوم الإنسانية)، المجلد 22 (أ)، العدد 5، 1995.
- (4) لتفاصيل أكثر، انظر:
- مصطفى نجيب شاويش، الإدارة الحديثة: مفاهيم وظائف وتطبيقات، دار الفرقان، إربد، الأردن، ط1، 1993، ص ص 75-80.
- مصطفى مصطفى كامل، « دراسة تحليلية للرضا الوظيفي »، مجلة كلية البحوث العلمية، المجلد 27، 1992، ص ص 16-17.
- (5) انظر في هذا الصدد: مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص ص 110-112.
- (6) انظر في هذا الصدد:
Peter J. Dowing and Rawdall S. Schuler , Human resource management, Wad (2) Sworth inc, 1994, P 102.
- عبد المجيد نشوان، علم النفس التربوي، دار الفرقان، عمان، الأردن، 1987، ص 112.
- محمد سعيد حمزاوي، الرضا عن العمل وأثره على كفاءة أداء العاملين، القاهرة، 1996، ص ص 71-72.
- عبد الفتاح جلال، أثر مفهوم إثراء محتوى الوظيفة كمنهج دافعي على درجة رضا العاملين، جامعة القاهرة، القاهرة، 1998، ص ص 100-102.
- (7) جمال عبد الحميد علي، أثر الدافعية على درجة رضا العاملين، كلية التجارة، القاهرة، 1995، ص ص 86-87.
- (8) انظر في هذا الصدد:
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل لبناء المهارات، كلية التجارية، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2003، ص 230.
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الأفراد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة حلب، 1982، ص 299.
- (9) Cary Johns, Organization behavior, understanding life at work (Hinois, Scot, Foresman and company, Glenview, 1980, P 132.

(10) أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1971، ص 98.
(11) مصطفى مصطفى كامل، « دراسة تحليلية للرضا الوظيفي »، مجلة كلية البحوث العلمية، المجلد 27، 1992، ص 15.

(12) المرجع نفسه، ص 15.

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

أ- الكتب:

- 1- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1971.
- 2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل لبناء المهارات، كلية التجارية، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2003.
- 3- جمال عبد الحميد علي، أثر الدافعية على درجة رضا العاملين، كلية التجارة، القاهرة، 1995.
- 4- عبد الفتاح جلال، أثر مفهوم إثراء محتوى الوظيفة كمنهج دافعي على درجة رضا العاملين، جامعة القاهرة، القاهرة، 1998.
- 5- عبد المجيد نشوان، علم النفس التربوي، دار الفرقان، عمان، الأردن، 1987.
- 6- عمر وصفي عقيلي، إدارة الأفراد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة حلب، 1982.
- 7- محمد سعيد حمزاوي، الرضا عن العمل وأثره على كفاءة أداء العاملين القاهرة، 1996.
- 8- مصطفى نجيب شاويش، الإدارة الحديثة: مفاهيم وظائف وتطبيقات، دار الفرقان، إربد، الأردن، ط1، 1993.
- 9- نظمي شحادة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2000.

ب- المجلات:

- 1- آدم غازي العتيبي، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، العدد 69، 1991.
- 2- بسام العمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات (العلوم الإنسانية)، المجلد 22 (أ)، العدد 5، 1995.
- 3- محمد عبد الله آل ناجي، تطبيق نظرية هيرزبرج لقياس الرضا عن العمل، مجلة الإدارة العامة، العدد 80، 1993.
- 4- مصطفى مصطفى كامل، « دراسة تحليلية للرضا الوظيفي »، مجلة كلية البحوث العلمية، المجلد 27، 1992.

ثانياً- المراجع الإنجليزية:

Peter J. Dowing and Rawdall S. Schuler , Human resource management, Wad (2) Sworth - inc, 1994.

ملحق: الاستبيان

جامعة الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استقصاء: الرضا عن العمل وأثره على أداء العاملين في المؤسسة

دراسة حالة وحدة الصمامات والمضخات (بوفال) بالبرواقية بمدينة المدية

العامل(ة) الفاضل(ة):

نضع أمامكم استبياناً لمعرفة تأثير الرضا عن العمل على أداء العاملين في وحدة بوفال بالمدينة، ونظراً لأهمية الموضوع نرجو منكم ملء الاستبانة مساهمةً منكم في تشجيع البحث العلمي، ونطمئنكم بأنه لن يتم أي استخدام لهذا الاستبيان لغير الأغراض العلمية، ونشكركم على وقتكم وتعاونكم.

الباحث: عمر سرار.

أولاً- البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة × في المكان المناسب:

1- طبيعة الوظيفة: () تنفيذي () مختص () تقني

2- الجنس: () ذكر () أنثى

3- الحالة العائلية: () أعزب () متزوج () مطلق () أرمل

4- العمر: () 20 - 25 سنة () 26 - 35 سنة

() 36 - 45 سنة () 46 سنة فأكثر

5- المستوى التعليمي: () مستوى ابتدائي () مستوى متوسط

() مستوى ثانوي () مستوى جامعي

6- الخبرة: () من 1 إلى 5 سنوات () من 6 إلى 10 سنوات

() من 11 إلى 15 سنة () من 16 إلى 20 سنة () 21 سنة فأكثر

ثانياً- البيانات المتعلقة برأي العمال في شروط العمل:

يرجى وضع علامة × في المكان المناسب:

1- هل الجهد المبذول في العمل يعكس الأجر الذي يتقاضاه العامل؟ () نعم () لا

2- إذا عرض عليك أجر عالٍ في مؤسسة أخرى هل تُغادر منصبك الحالي؟ () نعم () لا

3- هل فرص الترقية متاحة للجميع؟ () نعم () لا

4- هل توزيع العلاوات يتم وفق طرقٍ عادلة في رأيك ؟ () نعم () لا

ثالثاً- البيانات المتعلقة برأي العمال في علاقات العمل:

يرجى وضع علامة × في المكان المناسب:

1- عند اتخاذ القرارات الخاصة بالعملية الإنتاجية هل تُتاح لك المشاركة في اتخاذ القرارات ؟ () نعم () لا

2- هل عملية الاتصال متوفرة بين الإدارة والعمال ؟ () نعم () لا

3- هل تعامل الإدارة مع العمال يتم بعيداً عن المحاباة والمحسوبية ؟ () نعم () لا

4- هل عامل التقارب متوفّر بين الإدارة والعمال ؟ () نعم () لا

5- هل التطلّعات المقدّمة من طرف العمال هي من اهتمامات الإدارة ؟ () نعم () لا

6- هل لعامل القرابة والصدّاقة دورٌ في تعامل الإدارة ؟ () نعم () لا

7- هل أنت راضٍ عن تقييم رئيسك لك ؟ () نعم () لا

8- هل الرقابة المطبّقة من طرف رئيسك صارمة ؟ () نعم () لا

9- هل رئيسك يأخذ برأيك في نظام العمل ؟ () نعم () لا

10- هل زملاؤك في العمل هم مبعثٌ للرضا ؟ () نعم () لا

رابعاً- البيانات المتعلقة برأي العمال في ظروف العمل:

يرجى وضع علامة × في المكان المناسب:

1- هل ساعات العمل المطبقة تتواءم وطبيعة العمل الذي تقوم به ؟ () نعم () لا

2- هل يتوافر لك القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة نشاطك ؟ () نعم () لا

3- هل أنت راضٍ عن الظروف الفيزيائية أثناء تأدية مهامك ؟ () نعم () لا

4- هل أنت راضٍ عن خدمات الإطعام ؟ () نعم () لا

5- هل أنت راضٍ عن الخدمات الصحية المقدّمة ؟ () نعم () لا

6- هل أنت راضٍ عن خدمة العمل ؟ () نعم () لا

7- هل أنت راضٍ عن الخدمات الترفيهية المقدّمة من طرف الإدارة ؟ () نعم () لا