

غموض الحياة الوظيفية وأثرها على أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العمال

مؤسسة بوفال بولاية المدية.

Job ambiguity and its impact on employee performance: a field study of a sample of workers at the Bauval Corporation in Medea.

أ. أسامة باحمد

جامعة البليدة 02

bahmedoussama79@gmail.com

تاريخ الإستلام: 2020-07-12 تاريخ القبول: 2020-08-21

الملخص: اتخذ موضوع الرضا الوظيفي 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 والبيئة المادية التي تحيط به، ولقد تعددت العوامل التي لها أثر على الرضا الوظيفي عن العمل والتي لها علاقة بالمؤسسة وبمشاعر وأحاسيس العامل التي قد تشكل له ضغوطا نفسية التي يمكن أن تترتب عليه وعلى المؤسسة آثار، وفي بعض الأحيان ينتج عنه آثار إيجابية، مثل إشباع العامل لحاجاته ورغباته، وبالتالي رفع إنتاجية المؤسسة، فعلى هذا الأخير معرفة الحوافز التي تحفز العمال قبل أن تحدد الأهداف الموكلة للعمال تحقيقها من قبل المؤسسة، مع مراعاة الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة الأداء في عمله، وكذلك مراعاة العلاقات التنظيمية للعامل وإرتباطها بأهداف المؤسسة.

. الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء

Summary: The topic of job satisfaction has taken on great importance for researchers and specialists in management, organizational behavior, sociology and psychology, and this importance lies in the fact that this topic deals with the feelings of the working person, regardless of the type of position in which he works in relation to the influences of the work he performs and the physical environment that surrounds him. Factors that have an impact on job satisfaction with work and that have to do with the organization and the feelings and feelings of the worker that may pose psychological pressures that may have effects on him and the organization, and sometimes results in positive effects, such as

satisfying the worker with his needs and desires, and thus raising the productivity of the enterprise, The latter must know the incentives that motivate the workers before setting the goals assigned to the workers to be achieved by the institution, taking into account the reasons that may lead to an increase in performance in his work, as well as taking into account the organizational relationships of the worker and their relevancetotheobjectivesoftheinstitution.

Key words: job satisfaction, performance

. مقدمة:

خلق الله تعالى الإنسان وكرمه بتوفير سبل الحياة الكريمة، واستخلفه في الأرض لعمارتها ومنحه الطاقات العقلية والجسمية التي تعينه على التفكير المبدع والعمل المثمر، لذلك العمل يمثل قيمة الإنتاجية للمجتمع ويحقق للأمة التطور والتقدم، ومن غير ممكن تحقيق تلك الأمور إذ لم يحظى العامل بالإهتمام وكسب رضاه، لان الرضا الوظيفي يعد من العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي لدى العامل، لذلك فقد حظي هذا الموضوع بالاهتمام في أديبات السلوك التنظيمي، فالمنظمات تهدف إلى التفوق والزيادة الإنتاجية، والإهتمام بالعامل لأن العاملون 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 الرضا العاملين وكسب ولائهم وإنتمائهم من اجل تحسين أدائهم في المؤسسة الصناعية، فعلى الرغم من التقدم التقني الذي شهده العالم في مختلف المجالات وما تمخض عن ذلك تحسين الأداء في تقديم الخدمات وسرعة في الإنجاز، إلا ان المورد البشري مؤهل ومدرب وهو العصب الأساسي لأي مؤسسة الذي بدونه لن يكون محل وجود، لأنها تعتمد على الموارد البشرية في رسم مستقبلها وتحديد الوسائل والأدوات المناسبة لبلوغ أهداف، لذلك مهما إستخدمت المنظمات من التقنيات الحديثة، فان ذلك لن يكون له أثرا إذا كان المورد البشري غير راضي ولا يؤدي الدور المتوقع منه بكفاءة وفعالية،وهنا يعد الدور الذي يقوم به

العاملون الأدوار المهمة، لان دوره يصل حتى إلى المساهمة في الإستثمار البشري ويكون مرهون بأمور عديدة منها رضا العمل عن الوظيفة التي يشغلها في المؤسسة الصناعية، ومن هذا المنطلق تأتي الدراسة الراهنة لتسلط الضوء على مدى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الصناعية، وذلك من أجل تحسين أدائهم وتحقيق رضاهم عن محتوى العمل والمستقبل الوظيفي والصناعي وكذلك الرضا عن الأجر والمزايا الوظيفية الأخرى .

1- الإشكالية:

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تفضل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرقي الإدارات والمهتمين بالتطوير المؤسسات الصناعية، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد يكون غير مرضياً في المستقبل، ولا شك أن الدراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقوم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها، وتكتشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم رسم السياسات المستقبلية لإدارة، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفيزيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة العمل بزملائه في العمل ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول أنا راضي عن عملي، ففي المؤسسة الصناعية قد واجه العمال المؤسسة الصناعية "بوفال" الواقعة بمدينة البرواقة بولاية المدية أثناء عملهم مشاكل متكررة ونذكر منها ضغوطات العمل، ومشاكل متعلقة بالرضا الوظيفي وأثرها على الأداء العاملين، نقص الحوافز، العلاقات الرؤساء بالمرؤوسين، وعدم الإهتمام بظروف الإجتماعية للعمال، وبعد مكان العمل عن مقر العمل ومن هذا المنطلق فإنه يتوجب علينا أن نقوم بالبحث عن العوامل التي تشكل الرضا الوظيفي للعاملين بهذه المؤسسة وأثرها على الأداء والبحث عن الأسباب الرئيسية التي تدفع العاملين إلى تحسين أدائهم، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بصفة عامة وأهداف العمال بصفة خاصة وعلى ضوء هذا يمكن طرح الإشكالية بالصيغ التالية:

– ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء العاملين بالمؤسسة الصناعية؟

الأسئلة الفرعية:

- 1- هل النظام الحوافز المتبع في المؤسسة الصناعية أثر على الأداء العاملين؟
- 2- هل تشكل العلاقات الرؤساء بالمرؤوسين أثرا على الأداء؟
- 3- هل الرضا الوظيفي يساهم في بقاء وإستمراري المؤسسة الصناعية ونموها؟
- 4- ما هو أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على الأداء العاملين؟

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

"يرتبط الأداء عند العامل بمدى وجود الرضا الوظيفي لديه داخل المؤسسة"

الفرضية الأولى:

يؤدي تحفيز العامل داخل المؤسسة إلى زيادة في مردودية عمله

الفرضية الثانية:

طبيعة العلاقات التنظيمية للعامل تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة

3- تحديد المفاهيم:

1/ - الرضا الوظيفي

1- التعريف اللغوي للرضا: نعني به القبول والقناعة.

(مسعود جبران، 2005، ص 440)

ب- التعريف السوسولوجي للرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي يعبر عن الشعور

الداخلي الذي يشعر به الفرد نحو عمله، بالإضافة إلى تمثيله عن الحالة النفسية التي

تعبر عن درجة إحساس الفرد بالسعادة والقناعة والإرتياح مع بيئة العمل وكذلك

المؤثرات الأخرى. (محمد سعيد سلطان، 1947، ص 195)

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

2/- التحفيز

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

(مسعود جبران، 2005، ص299)

ب . التعريف السوسولوجي: هو مجموعة المؤشرات التي تستخدم في إثارة الدوافع الفرد، وبتالي في تحديد مستوى وشكل سلوكه، وذلك بإتاحة الفرصة أمامه لإشباع الحاجات التي تحرك دوافعه.

ج . التعريف الإجرائي : هو تنمية الرغبة في بذل مستوى أعلى من الجهد، نحو التحقيق أهداف المؤسسة على أن تؤدي هذه الجهود إلى إشباع بعض إحتياجات الأفراد. (أحمد صقر عاشور، 1985، ص63)

2/- أداء العاملين:

أ. التعريف اللغوي للأداء: " معناه إيصال الشيء وإتمامه وقضائه".

(مسعود جبران، 2005، ص45)

ب . التعريف السوسولوجي: هو عملية بموجبها يتم تقدير العاملين بشكل منصف وعادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، بالإستناد على العناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم لتحديد مستوى كفاءتهم.

(كمال مغربي، 1995، ص03)

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

3. العلاقات التنظيمية:

أ . تعريف سوسولوجي: يغطي هذا المفهوم علاقة الموظفين بالمؤسسة التي يعمل فيها والتضمن علاقات العمالية وجماعة العمل والتنظيمات العمال والمدراء والشركات والتنظيمات الموظفية. (محمد عاطف غيث، 2006، ص266)

ب . التعريف الإجرائي: هي العلاقات التي تجري بين عامل وآخر داخل المنظمة وتنشأ بينهما علاقات تفاعل وإستجابة وهي الأساس الأول لجميع العمليات التنظيمية والإجتماعية داخل المنظمة.

4- أهداف الدراسة:

. معرفة الفروق الرضا الوظيفي وأداء العاملين وذلك باختلاف الأقدمية و الجنس .
 . تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على هدف رئيسي وهو أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية.
 . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية.

5- أهمية الدراسة:

تمثل أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على موضوع له أهمية كبيرة هو الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية، وعلى إفتراض أن المؤسسة الصناعية تسود فيها سلوكيات العاملين المتنوعة والمختلفة مثل: الإستياء، وعدم الرضا عن العمل وتم تطبيق هذا البحث في المؤسسة الصناعية "بوفال" الواقعة بمدينة البر واقية بولاية المدية، وذلك نتيجة ما يتعرض له العامل من الأعباء النفسية والاجتماعية التي تقع على عاتقه، بالإضافة إلى ما يتعرض إلى المواقف متعددة في منصب عمله الذي قد يؤثر على الرضا الوظيفي، وكذلك على أدائه بالمؤسسة الصناعية، فهذا الأخير له أثر كبير على الإنتاجية في العمل وتشكل هذه الدراسة خطوة كبيرة في إثراء الممارسة العملية في المؤسسة.

6- منهج الدراسة:

تحتاج أي دراسة إلى المنهج الذي يستعين به الباحث لتحديد خطوات عمله، وقد إستخدمنا في بحثنا هذا المنهج الوصفي التحليلي، والذي لا يقتصر إستخدامه في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة فحسب بل يتطلب الأمر جمع البيانات عنها، ووصف الظروف والممارسات المختلفة، وتحليل هذه البيانات وإستنتاج ومقارنة

المعطيات، وبالتالي التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين، ويعتبر طريقة منظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بالظاهرة أو مواقف أو أفراد أو أوضاع أو أحداث معينة بهدف إكتشاف حقائق جديدة، أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها.

(إحسان محمد إحسان، 1982، ص 167)

7- العينة (المعينة): تتم الدراسة على مستوى أفراد معينين ممثلين لمجتمع البحث (العمال) وهذا ما يطلق عليه اسم عينة البحث، وتعتبر العينة مجموعة الأشخاص الذين ينتمون إلى مجتمع البحث ويجب أن تكون العينة ممثلة لمجتمع في مزايا مختلفة. ومجتمع دراستنا يتمحور حول مؤسسة بوفال، وهي مؤسسة عمومية إقتصادية وشركة ذات أسهم، يتمثل نشاطها في الإنتاج (التصنيع)، للمنتجات التي تستعمل في قطاع الري، المحروقات، وتعتبر من المؤسسات العمومية التي مرت بمراحل التسيير الإشتراكي للمؤسسات كما أنها تأثرت بالإصلاحات الإقتصادية التي قامت بها الدولة الجزائرية في تنمية إقتصادها. ولقد كان إختيارنا تطبيقا لدراستنا لموضوع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية لعدة أسباب، مثل أثر الرضا الوظيفي على العمال بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة، وكذلك المشاكل والضغوطات العملية التي يتعرض لها العمال، وضعف الأداء وإنعدام وجود الرضا الوظيفي.

أما تقنية الدراسة بصفتنا باحثين فقد ركزنا على تقنيات لجمع المعلومات على تقنية الإستبيان "الإستمارة"، لأن الإستمارة تساعدنا على إستنطاق المبحوثين للحصول على إجاباتهم عن الموضوع والتي يتوقع الباحث أنها مفيدة وتساعد على اختبار الفرضيات .

8/- تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول (البيانات الشخصية):

الجدول رقم(01): يبين لنا توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية:

النسبة %	التكرار	الحالة المدنية
32.35 %	11	أعزب
64.70 %	22	متزوج
0 %	0	أرمل
2.94 %	1	مطلق
100 %	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 64.70 % من المبحوثين هم متزوجون وهذه النسبة تمثل الإتجاه العام، وبالمقابل نجد 32.35 % من المبحوثين عزاب وتليها نسبة 2.94 % من المبحوثين مطلقين.

الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

النسبة %	التكرار	الأقدمية في العمل
35.29 %	12	[1-10]
47.05 %	16	[11-20]
17.64 %	6	[21-30]
100 %	34	المجموع

نلاحظ من الجدول نسبة 47.05 % من المبحوثين لديهم الأقدمية في العمل من [11-21] ، وتليها نسبة 32.35 % من المبحوثين لديهم الأقدمية في العمل [1-10] ، وأخيرا نسبة 17.64 % من المبحوثين الذين لديهم الأقدمية في العمل من [22-33].

الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
73.52 %	25	جامعي
26.47 %	09	غير جامعي
100 %	34	المجموع

نلاحظ من الجدول نسبة 73.52% من الباحثين هم جامعيون وهذا يعود إلى طبيعة المؤهلات التي تتطلبها الوظيفة، بالمقابل نجد نسبة 26.47% من الباحثين هم غير جامعيين، وهم يمثلون أغلب العمال الذين تم توظيفهم قبل الإعتماد على الشهادات في منح مناصب العمل.

الجدول رقم (04): يوضح العلاقة بين الجنس والمستوى التعليمي:

الجنس		جامعي		غير جامعي		المجموع
		ك	%	ك	%	
ذكر	20	80%	2	22%	22	100%
أنثى	5	20%	7	77.77%	12	100%
المجموع	25	73.52%	9	26.47%	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 73.52 من الباحثين هم جامعيون وهم الاغلبية وتدعمها نسبة 80% من الباحثين الذكور الجامعيين ونسبة 20% من الباحثين إناث بالمقابل نجد نسبة 26.47% من الباحثين غير جامعيين وتدعم هذه الإجابة نسبة 77.77% من الباحثين الإناث ونسبة 22.22% ذكور غير جامعيين.

ومن خلال قراءتنا لهذا الجدول نستنتج أن اغلبية الباحثين في المؤسسة جامعيون، وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي يتطلب مستوى تعليمي عالي، كما نجد أن فئة الذكور أكبر من فئة الإناث وهذا راجع إلى انه هناك ظروف تحد من خروج المرأة للعمل كطبيعة المنطقة المحافظة، وكذلك لا ننسى العشرية السوداء التي عانت فيها الجزائر، وخاصة المناطق الداخلية من الإرهاب وكذلك نجد فئة من الباحثين مستواهم غير جامعي ويمثلون أغلب العمال الذين توظيفهم قبل الإعتماد على الشهادات في منح مناصب الشغل.

الجدول رقم (05): يبين العلاقة بين الجنس وكثرة الأعباء الموجودة في العمل وأثرها على علاقة العمال برؤسائهم.

الجنس	الاعباء الموجودة		لا		نعم	
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	20	83.33%	2	20%	22	100%
أنثى	4	16.66%	8	80%	12	100%
المجموع	25	70.58%	10	29.41%	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 70.58% من الباحثين يرون أن كثرة الأعباء في العمل تؤثر على علاقتهم بزملائهم في العمل، وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام. وتدعم هذه النسبة بـ 83.33% من الباحثين الذكور، ونسبة 16.66% من الباحثين إناث وبالمقابل نجد نسبة 29.41% من الباحثين الذين يرون أن كثرة الأعباء الموجودة في العمل لا تؤثر على علاقتهم بزملائهم في العمل، وتدعم هذه الإجابة بنسبة 80% من الباحثين إناث و20% من الباحثين ذكور.

ومن خلال قراءتنا لهذا الجدول يتبين لنا أن معظم العمال يتفقون على أن كثرة الأعباء الموجودة في العمل تؤثر على علاقتهم بزملائهم في العمل وهذا يخلق عدم الرضا مما ينتج عصبية وقلقا سائدا بين العمال مما يجعل العلاقة فيما بين العمال علاقة متوترة، ونلاحظ أن جنس الذكور هم الفئة الأكبر التي تعاني من كثرة الأعباء الموجودة، باعتبار أن المؤسسة تتميز بطبيعة عمل تتضمن جهدا عضليا بنسبة أكبر، الذي يؤدي إلى إرهاق بدني، الذي يؤثر على نفسية العمال مما يجعل العلاقة متوترة بينهم.

الجدول رقم (06): يبين توزيع الباحثين حسب السن.

السن	التكرار	النسبة %
[16-30]	13	38.23%
[31-45]	16	47.05%
[45-60]	05	14.70%
المجموع	34	100%

نلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة يتراوح سنهم من [45-31] وتقدر بـ: 47.05%، وتليها نسبة 38.23% المتمثلة في فئة ما بين [30-16]، كما تليها نسبة 14.70% المتمثلة في فئة [45-60] وهي الفئة الأقل نسبة.

الجدول رقم(07): يبين توزيع المحوئين حسب فئات الجنس.

النسبة%	التكرار	الجنس
64.70%	22	ذكر
35.30%	12	أنثى
100%	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المبحوئين من الذكور تمثل 64.70% بالمقابل نجد أن نسبة الغنات 35.30%.

ومن خلال النتائج في الجدول نستخلص تديني نسبة الإناث قد تعود إلى الخصوصية الإجتماعية للمنطقة، والتي تعتبر محافظة.

9/- تحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى:

"يؤدي تحفيز العامل داخل المؤسسة الى زيادة في مردودية عمله".

الجدول رقم (08): يبين العلاقة بين المستوى التعليمي وتناسب المكافآت والتحفيزات مع الأداء.

المجموع		لا تناسب		تناسب		المكافآت والتحفيزات تناسب مع الاداء
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	25	66.66	4	75	21	المستوى التعليمي
100%	9	33.33	2	25	7	جامعي
100%	34	17.46	6	82.35	28	غير جامعي
100%						المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 82.35% من المبحوئين الذين يرون أن التحفيزات والمكافآت تناسب مع أدائهم في العمل، وتمثل هذه النسبة الاتجاه العام، وتدعم هذا الاتجاه نسبة 75% من المبحوئين جامعيين، ونسبة 25% من

المبحوثين غير جامعيين، وبالمقابل نجد أن نسبة 17.46% من المبحوثين يرون أن التحفيزات والمكافآت لا تتناسب مع أدائهم وتدعم هذه الإجابة بنسبة 66.66% من المبحوثين جامعيين ، ونسبة 33.33% من المبحوثين غير جامعيين.

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يرون أن التحفيزات والمكافآت تتناسب مع أدائهم في العمل، بإعتبار هذه المؤسسة ذات طابع صناعي إقتصادي إجتماعي، فإنها تعطي أهمية كبيرة لهذا الجانب من أجل خلق الرضا عن العمل، وهو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء العامل جادا ومثابرا في عمله وتعتبر الطريقة الوحيدة للمؤسسة من أجل تحقيق الإنتاجية والريح وإكتساب الشهرة على المدى الطويل، وهذا ما يدل أن الحوافز المادية والمعنوية تحقق إشباعات العمال وتدفعهم إلى زيادة الأداء.

الجدول رقم (09): يبين العلاقة بين الجنس والمكافآت والتحفيزات

المجموع		لا تشجع		تشجع		المكافآت والتحفيزات تشجع على المزيد من الجهد
%	ك	%	ك	%	ك	
						الجنس
100%	22	75	3	63.33	19	ذكور
100%	12	25	11	36.66	11	إناث
100%	34	11.76	4	88.23	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 88.33% من المبحوثين يرون أن المكافآت المادية تشجع على بذلك المزيد من الجهد والمثابرة في العمل، وتمثل هذه النسبة الإتجاه العام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 63.33% من المبحوثين ذكور، ونسبة 36.66% من المبحوثين إناث، وبالمقابل نجد نسبة 11.76% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية لا تشجع العمال على بذل المزيد من الجهد، وتدعم هذه النسبة 75% من المبحوثين الذكور، ونسبة 25% من المبحوثين الإناث.

ويتبين من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين في المؤسسة يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذل المزيد من الجهد في العمل، وذلك أن الأفراد في المؤسسة لهم حاجات يسعون إلى إشباعها حيث لكل فرد حاجات يريد إشباعها ويعد العمل من أكثر المصادر للإشباع إتاحة وهذا الأخير يخلق الرضا لدى العامل بحيث أن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل بإعتباره الوسيلة التي تشبع حاجاته، وكذلك أن المكافآت المادية هي من أهم العوامل التي تتحكم أو التي تعد من معايير الرضى المهني وهذا ما تطرقنا إليه في الإطار النظري، وهي متنوعة مثل: الاجور، المرتبات، المكافآت، والحوافز.

الجدول رقم(10): يبين العلاقة بين الجنس والأجر الأساسي المتقاضى.

الاجر الاساسي ومناسبته لحجم المهام		لا		نعم		الجنس
ك	%	ك	%	ك	%	
6	42.82	16	80	22	100%	ذكر
8	57.14	4	20	12	100%	انثى
14	41.17	20	58.82	34	100%	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 58.82 من الباحثين الذين يرون أن الأجر الأساسي الحالي الذي يتقاضونه لا يتناسب مع حجم المهام، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، وتدعم هذه النسبة 80% من الباحثين الذكور، ونسبة 20% من الباحثين الإناث وبالمقابل نجد نسبة 41.17% من الباحثين الذين يرون أن الأجر الاساسي الذي يتقاضونه مناسب لحجم المهام، وتدعم هذا الإتجاه بنسبة 57.14% من الباحثين الإناث ونسبة 42.82 من الباحثين الذكور.

ويتبين لنا من خلال الجدول إن أغلبية الباحثين يرون أن الاجر الاساسي الذي يتقاضونه لا يتناسب مع حجم المهام ونجدها نسبة كبيرة عند الذكور، وذلك راجع الى أن أغلبية العمال المتواجدين في المؤسسة هم ذكور وكذلك أن معظم المهام الموجهة إليهم تتطلب جهدا عضليا، بدون إختلاف في المنصب ، وأن أغلبية الذكور يتركزون في المناصب الحساسة للمؤسسة التي من خلالها يتحدد مصير المؤسسة أما

مقارنة بالإناث فأغلبيتهن راضيات عن الأجر الذي يتقاضونه، وذلك نتيجة المهام المكلفات بها، ويعد الأجر مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية مقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل ورضا عن العمل .
جدول رقم(11): يوضح العلاقة بين السن والترقية ، وأثرها على النشاط الوظيفي.

الترقية وأثرها على النشاط الوظيفي		لا تؤثر		تؤثر		السن
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	13	80	4	31.03	9	[16-30]
100%	16	20	1	51.72	15	[31-45]
100%	05	0%	00	17.24	5	[46-60]
100%	34	14.70	05	85.29	29	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 85.29% من المبحوثين الذين يرون أن الترقية لها أثر على نشاطهم الوظيفي وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 51.72% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من [31-45] ، ونسبة 31.03% من المبحوثين الذين يتراوح عمرهم من [16-30] ، ونسبة 17.24% من المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم بين [46-60] ، بالمقابل نجد نسبة 14.70% من المبحوثين الذين يرون أن الترقية لا تؤثر في نشاطهم الوظيفي، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 80% من المبحوثين الذين يتراوح عمرهم من [16-30] ونسبة 20% من المبحوثين الذين يتراوح عمرهم من [31-45].

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يرون أن الترقية لها أثر على العمال في العمل والوصول به إلى أعلى درجة معينة من التقدير والإهتمام، وكذلك أن العمال مهما كان عمرهم يحتاجون إلى التقدير والثناء من طرف رؤسائهم، وذلك يعتبر تشجيعاً وتحفيزاً للعامل، لأن الترقية تعتبر من الحوافز التي توظف الحماسة والدافعية والرغبة في العمل لدى الأفراد العاملين، وتنعكس إيجاباً على الأداء العام والزيادة الإنتاجية، وتساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة، وتدفعهم إلى العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

جدول رقم (12): بين إذا كانوا العمال يتساوون في المكافآت والحوافز.

النسبة %	التكرار	تساوي العمال في المكافآت والحوافز.
44.11%	15	نعم
55.88%	19	لا
100%	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55.88% من المبحوثين الذين يرون عدم وجود مساواة في المكافآت والحوافز بالمقابل نجد أن نسبة 44.11% من المبحوثين الذين يرون أن العمال يتساوون في المكافآت والحوافز. ويتبين لنا من خلال الجدول أن اغلبية العمال لا يتساوون في المكافآت والحوافز، وذلك راجع إلى الاقدمية في العمل وكذلك إلى الاختلاف في المناصب التي يشغلونها والاختلاف في المهام والأعمال المكلفين به

جدول رقم (13): بين العلاقة المكافآت المادية بالوظيفة الممتعة.

المجموع		غير ممتعة		ممتعة		الوظيفة ممتعة ولا تسب مع المشاكل. المكافآت المادية تشجع على بذل الجهد
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	30	87.5	14	88.88	16	تشجع
100%	4	12.5	2	11.11	2	لا تشجع
100%	34	47.05	16	25.94	18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 52.94% من المبحوثين الذين يرون بأن وظيفتهم ممتعة ولا تسبب لهم المشاكل، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 88.88% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذل المزيد من الجهد، ونسبة 11.11% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية لا تشجعهم على ببذل المزيد من الجهد، بالمقابل نجد نسبة 47.05% من المبحوثين الذين يرون أن وظيفتهم غير ممتعة وتتسبب لهم المشاكل، وتتدعم هذه النسبة 87.5% من المبحوثين الذين يرون أن المكافآت المادية تشجعهم على بذلك

المزيد من الجهد والمثابرة. ونسبة 12.5% 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.

نتائج الفرضية الاولى:

- من خلال عملية تفرغ الإستمارة قمنا بتحويل هذه البيانات إلى جداول إحصائية لكي نستطيع تحليلها والوصول إلى نتائج من شأنها أن تؤكد الفرضية أو تنفيها، ومن خلال النتائج قمنا بتحليلها على أساس ما قدمه المبحوثون من إجابات داخل الاستمارة، وأن الاغلبية يرون أن التحفيزات والمكافآت تتناسب مع أدائهم في العمل، وباعتبار هذه المؤسسة ذات طابع صناعي وغقتصادي وإجتماعي فإنها تعطي أهمية كبيرة لهذا الجانب من أجل خلق الرضى عن العمل.
- ومن خلال النتائج التي تم الوصول إليها أن أغلبية المبحوثين يرون أن 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.
- وكما يرى أغلبية المبحوثين أنه كلما كان الأجر الأساسي مناسب للعمل والمهام يشجع الآخرين على العمل، وأن العمال إذا كانوا راضين عن الاجر فهم حتما راضون عن العمل ويشجعون الآخرين على العمل في هذه المؤسسة.
- أن اغلبية المبحوثين يرون ان الترقية لها اثر على النشاط الوظيفي، ولها علاقة بسن العمال وكما أن أغلبية المبحوثين أن المكافآت المعنوية تعمل على رفع المعنويات للعمال في العمل، والوصول الى أعلى درجة معنية من التقدير والثناء من طرف

الرؤساء، وهذا الأخير يؤكد لنا أن الترقية تعتبر من الحوافز التي توظف الحماسة والدافعية والرغبة في العمل لدى الأفراد العاملين مما ينعكس إيجاباً على أدائهم.

- أن أغلبية الباحثين يرون أنهم لا يتساوون في المكافآت والحوافز، وذلك راجع إلى الأقدمية في العمل هذا من جهة، ومن جهة أخرى إلى الاختلاف في المناصب التي يشغلونها والاختلاف في المهام والأعمال المكلفين بها.
- ومن خلال النتائج التي تم الوصول إليها من تحليل البيانات الموجودة في الجداول يمكن القول أن التحفيز للعامل داخل المؤسسة يؤدي إلى زيادة مردودية عمله وهذه الفرضية مؤكدة ومحقة.

11/- تحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

"طبيعة العلاقات التنظيمية للعامل تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة".

الجدول رقم(14): يبين إذا كانت المسؤولية في العمل محدودة.

النسبة %	التكرار	المسؤولية في العمل محدودة
67.64%	23	نعم
32.35%	11	لا
100%	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 67.64% من الباحثين يرون أن مسؤوليتهم في العمل محدودة، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، وبالمقابل نجد أن نسبة 32.35% من الباحثين يرون أن مسؤوليتهم ليست محدودة في العمل .

ومن خلال قراءتنا لهذا الجدول يتبين لنا أن أغلب العمال مسؤوليتهم في العمل محدودة وهذا يدل على وجود تقسيم العمل الذي يخلق لديهم نوعاً من الرضا، كما تشجعهم على بذل المزيد من الجهد لأداء عملهم، لأن المهام التي يكلف بها العمال تكون واضحة ومحدودة، وهذا يقلل من التداخل الوظيفي في وظائف العمال.

جدول رقم (15): يبين العلاقة بين تفويض السلطة وتحقيق أهداف المؤسسة.

الجموع		لا		نعم		السعي لتحقيق أهداف المؤسسة تفويض السلطة للعاملين.
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	30	50	1	90.62	29	نعم
%100	4	50	1	9.37	3	لا
%100	34	5.88	2	94.11	32	الجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 94.11% من المبحوثين يرون أنهم يسعون لتحقيق أهداف المؤسسة، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 90.62% من المبحوثين الذين يقوم رؤسائهم بتفويض السلطة، ونسبة 9.37% من المبحوثين الذين لا تفوض السلطة من قبل رؤسائهم، بالمقابل نجد نسبة 5.88% من المبحوثين الذين يرون أنهم لا يسعون لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال عملهم، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 50% من المبحوثين الذين تفوض لهم السلطة من قبل رؤسائهم، ونسبة 50% من المبحوثين الذين لا تفوض لهم السلطة من قبل رؤسائهم..

ويتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين في المؤسسة يرون أن تفويض السلطة للعمال يساعد العمال على تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا راجع إلى العلاقات التنظيمية بين العمال والإدارة، وهذا يؤدي إلى زيادة الجهد والمثابرة للأداء بين العمال، وهذا يولد لديهم شعورا بالرضا عن العمل في العملية التنظيمية، كما نجد أن هناك من المبحوثين من يرون أن تفويض السلطة للعاملين لا يستطيع جعل العمل أن يحقق أهداف المؤسسة وترجع لأسباب منها ضعف العلاقات التنظيمية بين العمال في الإدارة واللامبالاة من طرفها وفي الأخير يتبين لنا وجود علاقة بين تفويض السلطة للعاملين من طرف رؤسائهم والسعي لتحقيق الأهداف بالمؤسسة.

جدول رقم (16): يبين العلاقة بين طريقة معاملة المدير والأهداف الخاصة للعمال.

الاهداف الخاصة للعمال		نعم		لا		المجموع	
معاملة المدير بعدالة وشفافية		ك	%	ك	%	ك	%
نعم		6	18.18	1	100	7	100%
لا		27	81.81	0	00	27	100%
المجموع		33	97.05	1	2.94	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 97.05% من المبحوثين يرون أن أهدافهم الخاصة تتعارض مع أهداف المؤسسة، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 81.81% من المبحوثين الذين يرون أن المدير لا يعاملهم بعدالة وشفافية، ونسبة 18.18% من المبحوثين الذين يرون أن المدير يعاملهم بعدالة وشفافية، بالمقابل نجد نسبة 2.94% من المبحوثين الذين يرون أن اهدافهم الخاصة لا تتعارض مع أهداف المؤسسة ، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة 100% من المبحوثين الذين يرون أن المدير يعاملهم بعدالة وشفافية.

ونستنتج من خلال الجدول أن اغلبية المبحوثين يرون أن المدير لا يتعامل بعدالة وشفافية وهذا يؤدي إلى تعارض الأهداف الخاصة للعمال مع أهداف المؤسسة، وعندما يشعر الفرد بالعدالة فهذا يؤثر على شخصيته وعلى مدى شعوره بالرضى الوظيفي وهذا ماتطرقنا إليه في الإطار النظري .

جدول رقم (17): يبين العلاقة بين الجنس وطريقة معاملة المدير للعمال.

معاملة المدير بعدالة وشفافية		نعم		لا		المجموع	
الجنس		ك	%	ك	%	ك	%
الذكور		4	28.57	18	90	22	100%
الإناث		10	7.42	2	10	12	100%
المجموع		14	41.17	20	58.82	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 58.82% من المبحوثين يرون المدير لا يتعامل معهم بعدالة وشفافية، وتمثل هذه النسبة إتجاه عام، ويتدعم هذا الإتجاه بنسبة

90% من المبحوثين الذكور، ونسبة 10% من المبحوثين الإناث، بالمقابل نجد نسبة 41.17% من المبحوثين يرون أن المدير يتعامل معهم بعدالة وشفافية، وتدعم هذه الإجابة بنسبة 71.42% من المبحوثين الإناث، ونسبة 28.57% من المبحوثين الذكور.

ومن خلال قراءتنا للجدول يتبين لنا أن أغلبية العمال لا يتعامل المدير معهم بعدالة وشفافية وخاصة عند جنس الذكور، وذلك راجع إلى أن المدراء والإطارات في هذه المؤسسة كلهم رجال "ذكور"، فأنتهم ينحازون إلى جنس الإناث أكثر وفترة قليلة من الذكور التي تربط بينهم العلاقات الشخصية والاجتماعية... الخ، أو ما يسمى عند المبحوثين من خلال إجاباتهم بالعلاقات غير الرسمية التي تشهدها المؤسسة، والتي يكون مصدرها دوافع وحاجات ورغبات يطمح العمال إلى تحقيقها، وبالتالي فإن عدم تعامل المدير بعدالة وشفافية مع جميع العمال يشكل عائقا لتحقيق الرضا بالنسبة للعمال والأهداف بالنسبة للمؤسسة، والعكس إذا كان المدير يتعامل بعدالة وشفافية فإنه يخلق نوعا من الرضا الوظيفي لدى العمال وبالتالي تزيد قدراتهم على أداء عملهم.

نتائج الفرضية الثانية:

من خلال عملية تفريغ الإستمارة قمنا بتحويل هذه البيانات إلى جداول احصائية لكي نستطيع تحليلها والوصول إلى نتائج من شأنها أن تؤكد الفرضية أو تنفيها، حيث تنص الفرضية الثانية على أن "طبيعة العلاقات التنظيمية للعمال تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة"، ومن خلال النتائج التي تم الحصول عليها قمنا بتحليلها على أساس ما قدمه المبحوثون من إجابات داخل الإستمارة والمتمثلة فيما يلي:

- أن أغلب المبحوثين يرون أن المسؤولية في العمل محدودة وهذا يدل على وجود تنوع العمل والتخصص الوظيفي، وهذا يؤدي إلى أن المهام التي يكلف بها العمال تكون واضحة ومحدودة وهذا يبين الوظائف والأعمال الموجهة إلى العمال.

- أن اغلب الباحثين في المؤسسة يرون أن تفويض السلطة للعاملين يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وهذا راجع إلى ضعف العلاقات التنظيمية وأثرها على تحقيق أهداف المؤسسة.
- وكذلك فإن أغلب الباحثين يرون أن طريقة معاملة المدير للعمال لا تكون بعدالة وشفافية، وهذا يؤدي إلى تعارض الأهداف الخاصة مع أهداف المؤسسة، وخاصة بين العمال الذين توجد لديهم الأقدمية في العمل والعمال الجدد.
- أن أغلبية الباحثين لا يعانون من نقص المعلومات لأداء عملهم، وذلك حسب التخصص وأغلبهم هم الذين لهم مستوى غير جامعي (تقني، تقني سامي، ... إلخ)، وذلك راجع إلى نوعية التكوين والتدريب الذي تلقاه العمال.
- ومن خلال النتائج يتبين لنا أيضا أن أغلبية الباحثين يرون أن هناك تفاوتاً في تأدية المهام والأعمال بين العمال في الإدارة وخاصة بين الجنسين (الذكور والإناث)، حيث أن أغلبية العمال الذين يعانون من كثرة الأعمال والمهام هم من فئة الذكور، لأن المؤسسة تمتاز بطابع ذكوري، إضافة إلى الحساسية الموجودة بين الذكور والإناث، وهذه العلاقات التنظيمية الموجودة في هذه المؤسسة تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة.
- ومن هنا ومن خلال النتائج التي تم الوصول إليها من تحليل البيانات الموجودة في الجداول يمكن القول أن طبيعة العلاقات التنظيمية تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة وهذه الفرضية مؤكدة ومحقة.

الإستنتاج العام:

لقد جاءت هذه الدراسة في جوهرها للكشف عن المدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء العاملين بالمؤسسة الصناعية، وذلك من خلال المرور بمراحل البحث التي إتبعناها وتوصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

إن أغلبية الباحثين يرون أن الحوافز المادية والمعنوية تشجع على بذل المزيد من الجهد وزيادة في القدرة عملهم، وأن أغلبية الباحثين يرون أن الأجر الأساسي إذا

كان مناسب يشجعهم على العمل، فإذا كانوا راضون عن الأجر فيكونون راضون عن العمل مما يؤدي إلى تحسن أدائهم، وأن أغلبية الباحثين يرون أن الترقية تؤثر على نشاطهم الوظيفي وذلك من خلال علاقتها بالسن وهذا يؤكد لنا الدور المكافآت المعنوية التي تعمل على رفع المعنويات العمال ولوصول إلى درجة معينة من التقدير والثناء، وكذلك يرون أن تفويض السلطة يساعدهم على تحقيق أهداف المؤسسة وهذا يكون راجع إلى العلاقات التنظيمية بين العمال والإدارة، أما فيما يخص معاملة المدير لهم بطريقة عادلة تحفزهم على تحسين أدائهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، ومن خلال هذه النتائج المتوصل إليها تؤكد لنا أن العوامل الرضا الوظيفي متعددة ومتنوعة من مؤسسة إلى أخرى، وكلها لها أثر على الأداء العاملين سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

. خاتمة:

لقد تجلّى هدفنا من هذه الدراسة بالكشف عن الأثر بين الرضا الوظيفي و أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية، وبما أن الرضا الوظيفي يعتبر من إحدى المواضيع التي تلعب دورا كبير في تحسين أداء العاملين، وذلك عن الطريق تحسين العوامل التي تخلق الرضا عند العامل، وتكون بواسطة التحفيزات سواء كانت مادية أو معنوية، بالإضافة إلى طبيعة العلاقات التنظيمية بين العمال والإدارة وبيئة العمل، ومن خلال ما تطرقنا إليه في الإطار الميداني ومن خلال النتائج المتحصلة عليها، نستنتج أن التحفيزات المادية والمعنوية لها تأثير إيجابي على الأداء العاملين، فهي تركز على المؤهلات العلمية والكفاءة والخبرة، وهذا ما يحفز العامل على زيادة الانتاجية، فنجد مؤسسة بوفال تسعى جاهدة لتحفيز العمال وتشجيعهم وغرس الروح المسؤولية في أداء مهامهم، ودفعهم للإبداع والإبتكار في مجال عملهم، ولكي تضمن المؤسسة نجاحها لابد من الأخذ بعين الاعتبار العنصر البشري ألا وهو العامل، عن طريق توفير جو ملائم للعمل وخلق رضا المهني الذي يحتاجه جميع العمال، وفي الأخير يمكن القول أننا حاولنا جاهدين في هذه الدراسة أن نجد الإجابة عن التساؤلات التي طرحناها في

بدايتها، والتي كشفت عن الأثر بين الرضا الوظيفي والأداء في المؤسسة وكما رأينا في النتائج المتحصل عليها، وعلى هذا فإن البحث قد يكون وفي نسبيا بما وعد من إثارة علمية، وفتح نافذة بحث تستحق الوقوف أمامها مطولا لأنه يهتم بالعلاقات الإنسانية والإجتماعية للعمال، إلا أنه تبقى عدة أسئلة مطروحة وهي كالاتي: هل الرضا الوظيفي يتحقق إلا من خلال التحفيزات المادية والمعنوية فقط أو هناك متغيرات أخرى تمكننا من تحقيقه؟

قائمة المراجع:

- 1/- مسعود جبران، المعجم الألباني في اللغة والكلام، دار النشر دار العلم للملايين، لبنان 2005.
- 2/- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان الأردن، 1947.
- 3/- أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1985.
- 4/- كمال مغربي، أساسيات الإدارة، دار الفكر للطباعة والتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1995.
- 5/- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط2006.
- 6/- إحسان محمد إحسان، الأسس العلمية ومناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982.