



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد محمد لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل
بغنوان:

دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين

دراسة ميدانية في مؤسسة سوف للدقيق بالوادي

إشراف الدكتور:
خالد غربي

إعداد الطلبة:
- عبد العالي نصرات
- يحي غومة

تمت مناقشة المذكرة يوم: 2024/06/08

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ
مشرفا	أستاذ محاضر أ	د. غربي خالد
رئيسا	أستاذ مساعد ب	د. بوتوي شهرزاد
مناقشا وممتحنا	أستاذ مساعد ب	د. هيبية بوعروج

السنة الجامعية: 2023-2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد محمد لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل
بغنوان:

دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين

دراسة ميدانية في مؤسسة سوف للدقيق بالوادي

إشراف الدكتور:
خالد غربي

إعداد الطلبة:
- عبد العالي نصرات
- يحي غومة

تمت مناقشة المذكرة يوم: 2024/06/08

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ
مشرفا	أستاذ محاضر أ	د. غربي خالد
رئيسا	أستاذ مساعد ب	د. بوتوي شهرزاد
مناقشا وممتحنا	أستاذ مساعد ب	د. هيبية بوعروج

السنة الجامعية: 2023-2024

إهداء

نهدي هذا الإنجاز العلمي الموسوم إلى كافة العائلات الكريمة كبيرهم
وصغيرهم وإلى الوالدين خصوصا على دعمهم وتشجيعهم لاستكمال
الدراسة من أجل هذه الدرجة العلمية المشرفة
وإلى زملاء الدفعة وكل الأساتذة الأفاضل والأسرة العلمية في الكلية
الذين رافقونا طيلة مشوارنا التكويني هذا

الباحثان:

محمد العالي نترات

يحيى عومة

شكر وعرفان

نتقدم بالشكر أولاً للدكتور المشرف على هذه المذكرة

{خالد عربي}

على حسن إشرافه وتوجيهه طيلة فترة البحث

وإلى طاقم إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على خدماتهم

المقدمة للطلبة

وكما نتقدم بالشكر لمؤسسة سوفد للدراسات عن حفاوة استقبالها لنا

وتعاونها معنا من أجل إنجاز هذا البحث العلمي الموسوم

الباحثان:

محمد العالي نورات

يحيى غومة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام الحوافز الذي تطبقه إدارة مؤسسة سوف للدقيق على أداء العاملين لديها في وحدات الإنتاج، يعبر عنها في الإشكالية التالية: هل لنظام الحوافز المعتمد في المؤسسة دور في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق بالوادي؟

اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي وتمثلت العينة المستهدفة في هذه الدراسة العاملين في وحدة الإنتاج بالمؤسسة والمقدر عددهم بـ 35 عامل، قمنا بمسح شامل للعينة، تم توزيع 35 استمارة، استرجعت منها 31 استمارة كما تم تفرغ البيانات وتحليلها عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحصلنا على النتائج التالية:

- نظام الحوافز الذي تطبقه إدارة المؤسسة يؤثر في مستوى أداء العاملين يعزى للمتغيرات (السن والمستوى التعليمي وسنوات العمل والحالة الاجتماعية).

- تحتم المؤسسة بتحفيز العاملين ماديا ذلك بتقديم أجور تشجيعية لرفع معنوياتهم وتحسين أداءهم.

- تولي المؤسسة اهتماما بالجوانب المعنوية للعاملين وذلك بتوطيد العلاقات الإنسانية ما بين العاملين، وما بين العاملين والإدارة وجملة من الخدمات الاجتماعية الموجهة للعامل.

- تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل تساعد العاملين على أداء أعمالهم بصورة طبيعية ترفع إنتاجية المؤسسة، وبالتالي تحقق أهدافها الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: نظام الحوافز - الأداء - الفاعلية - الإنتاجية.

Abstract:

This study aimed to identify the role of the incentive system applied by the management of Souf Flour Company on the performance of its employees in the production units. This is expressed in the following problem: Does the incentive system adopted in the institution play a role in raising the performance of employees at that Establishment in El-Oued?

The researchers relied on the descriptive approach and the target sample in this study was the 35 workers in the production unit of the establishment. A comprehensive survey of the sample was conducted. 35 questionnaires were distributed, 31 of which were retrieved. The data was then entered and analysed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program, relying on arithmetic averages and standard deviations. The following results were obtained:

- The incentive system applied by the management of the establishment affects the level of performance of the employees. This is attributed to the variables (age, educational level, years of service, and social status).
- The establishment is interested in materially motivating employees by providing incentive wages to raise their morale and improve their performance.
- The establishment pays attention to the moral aspects of the workers by strengthening human relations between the workers, and between the workers and the management, and a set of social services directed at the worker.
- The establishment is keen to provide a work environment that helps workers perform their tasks naturally, which raises its productivity and thus achieves its economic goals.

Keywords: incentive system – performance – effectiveness – productivity.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	إهداء.....
IV	شكر وعرفان.....
VVI	الملخص
IX-VIII	فهرس المحتويات.....
X	قائمة الجداول.....
XI	قائمة الملاحق.....
أ-و	مقدمة.....
الفصل الأول: الإطار النظري	
8	المبحث الأول: الإطار النظري لنظام الحوافز والأداء.....
9	تمهيد.....
9	المطلب الأول: مفهوم الحوافز.....
9	1-تعريف الحوافز.....
9	2-تعريف أبعاد متغير الحوافز.....
10	3-أهمية الحوافز.....
10	المطلب الثاني: مفهوم الأداء.....
11	1-تعريف الأداء.....
11	2-عناصر الأداء.....
11	3-معايير الأداء.....
12	المطلب الثالث: النظريات المفسرة لمتغيرات الدراسة.....
13	1: نظرية الإدارة العلمية.....
14	2: مدخل العلاقات الإنسانية.....
15	3: مدخل الدوافع والحاجات.....
15	4: مدخل العاملين.....
16	المطلب الرابع: العلاقة بين نظام الحوافز والأداء.....
17	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....

20 خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
22 تمهيد
22 المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
23 المطلب الأول: طريقة الدراسة
23 أولاً: منهج الدراسة
23 ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
23 ثالثاً: متغيرات الدراسة
24 المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
24 أولاً: أدوات جمع البيانات
24 ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
26 ثالثاً: دراسة صدق وثبات أداة الدراسة
26 المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
28 المطلب الأول: عرض النتائج
28 أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
29 ثانياً: عرض نتائج فرضيات الدراسة
32 المطلب الثاني: مناقشة النتائج والاستنتاجات العامة
32 أولاً: مناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة
37 ثانياً: الاستنتاجات العامة للدراسة
39 خاتمة
40 التوصيات المقترحة
41 قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1	مقارنة بين الدراسات السابقة	19
الجدول 2	حالة الاستثمارات الموزعة	23
الجدول 3	درجات سلم ليكارت الثلاثي	26
الجدول 4	طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي	26
الجدول 5	معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستثمار	27
الجدول 6	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	28
الجدول 7	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	28
الجدول 8	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	29
الجدول 9	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل	29
الجدول 10	بيانات المحور الثاني على ضوء الفرضية الأولى	29
الجدول 11	بيانات المحور الثالث على ضوء الفرضية الثانية	30
الجدول 12	بيانات المحور الرابع على ضوء الفرضية الثالثة	31
الجدول 13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور الحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق	32
الجدول 14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور الحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق	33
الجدول 15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور بيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق	34
الجدول 16	يوضح علاقة السن بنظام الحوافز في رفع أداء العاملين	35
الجدول 17	يوضح علاقة المستوى التعليمي بنظام الحوافز في رفع أداء العاملين	35
الجدول 18	يوضح علاقة الحالة الاجتماعية بنظام الحوافز في رفع أداء العاملين	35
الجدول 19	يوضح علاقة سنوات العمل بنظام الحوافز في رفع أداء العاملين	36

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
44	نموذج استمارة الدراسة النهائي
47	قائمة الأساتذة المحكمون للاستمارة
48	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوف للدقيق
50	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS

مقدمة

منذ ظهور ميدان علم اجتماع المؤسسات أو علم اجتماع المنظمات، لم يخرج منهجه عن إطاره التنظيمي في الدراسات البحثية العلمية والأكاديمية، آخذاً من مدارس ومناهج علم الاجتماع الكبرى مرجعاً له، فجلل التغيرات والمشكلات التي تطرأ على البناء المؤسساتي وما يحتويه، هي نتيجة لتغيرات ومشكلات تطرأ على البناء الاجتماعي الخارجي ككل، بما أن المحور المشترك بينها هو "العامل" وهو فرد من المجتمع أو وحدة اجتماعية، يتفاعل في محيط المؤسسة مع جملة من المتغيرات والمعطيات المتاحة داخل المؤسسة منها الآلات والوسائل والتي تسيروها وتنظمها القوانين والقواعد التنظيمية، هاته الأخيرة تفرز ردود أفعال وسلوكيات متوقعة وأخرى غير متوقعة، قد تأخذ طابعاً إيجابياً فعالاً لأداء العامل ورفع فعالية المؤسسة أو قد يحدث العكس من ذلك .

وعلى هذا الأساس اهتم الباحثون في سوسيولوجيا المنظمات وركزوا على دراسة الفرد داخل المنظمة من جميع النواحي الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية لفهم وتفسير الظواهر والمشكلات التنظيمية التي تحصل داخلها، ومن بين هذه المواضيع هو موضوعنا هذا قيد الدراسة والذي يعنى بنظام الحوافز ومدى تأثيرها على أداء العامل والتي يمكن أن يحققها لكل عامل حسب نوع العمل الموكل له، ولا شك أن كثيراً من المداخل النظرية السوسيو تنظيمية تكلمت في هذا الموضوع، فنجد نظرية الإدارة العلمية من النظريات الأولى التي اهتمت دراساتها بعامل التحفيز، حيث يرجع استخدام الحوافز إلى عصر حركة الإدارة العلمية، التي دافع عنها فريدريك تايلور في القرن العشرين، ومنذ ذلك الحين يمتلك القطاع العام والخاص توظيف استخدام الحوافز كوسيلة لرفع إنتاجية العاملين، المقصود من تلك الميزة هو دفع العامل إلى بذل جهد إضافي لتحقيق نتيجة أفضل، إنها أداة يمكن إشراكها من قبل أي مؤسسة، سواء كانت المؤسسة تتبع القطاع العام أو الخاص وبغض النظر عن نوع المهنة، لذا تمارس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أعمالها بواسطة موردها البشري وذلك لتنفيذ أهدافها، ولكي تصل هذه المؤسسات إلى الهدف المراد الوصول إليه كان لا بد من إيجاد المورد الوظيفي القادر على إيصال المؤسسة إلى ذلك الهدف، لدى وجود الحوافز الإدارية في العمل لها مكانة متميزة في دفع الفرد للعمل بكفاءة وفاعلية عالية لهذا نجد أن الدراسات الحديثة زادت اهتماماتها بعملية تحفيز الموظفين وخلق الرغبة لديهم في العمل التعاوني لخلق الدافع للفرد في ذاته الداخلية ومن ثمة توجيه تصرفاته وسلوكه نحو الهدف المقرر من قبل المؤسسة .

وفي نفس المجال جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو والتجارب الميدانية التي أجراها على مجموعة مصانع هاوثورن، حيث أكد على أن الفرد هو أهم عناصر العملية الإنتاجية وهو الذي يجب أن يقدم له الاهتمام الأول وأن التحفيز المعنوي له تأثير كبير في دافعية الفرد لإنجاز العمل الموكل له بكفاءة وفاعلية فحاجات الإنسان ليست جميعها مادية بل إن جزءاً كبيراً منها معنوي لا تشبعه الحوافز المادية، لذلك لا بد من توفير كلا النوعين من الحوافز المادية والمعنوية لإحداث إشباع متكامل للحاجات الإنسانية، فزيادة وتحسين الأداء لدى العاملين لا يكون ولا يقف فقط على الحافز المادي .

كل هذه المعطيات تصبو نحو هدف واحد وهو تحقيق أداء فعال وانسجام وتوافق بين العامل وبيئة العمل ومنه تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة، وهذا ما جاء في نظرية كريس أرجريس الذي يرى أن الفرد يسعى إلى تحقيق أهدافه الذاتية وبنفس الوقت أهداف المنظمة التي يعمل فيها، فإن لم تتحقق هذه المعادلة يعني أن هناك خلل في التنظيم يجب معرفته ومعالجته بالسبل الأنجع للمنظمة.

ويتجسد معنى الأداء المهني الفعال في مستويات استغلال الموارد المتاحة داخل المنظمة (مواد أولية-آلات-يد عاملة) فتأخذ هذه العملية الإنتاجية منحى تصاعديا للحصول على مخرجات تلي احتياجات السوق (سلع - خدمات) من ناحية، وتحقق أرباحا للمنظمة ومن ثم ترفع من قيمة العامل وكفاءته (زيادة في الأجر- ترقية... من ناحية أخرى، هذه الأخيرة ترتبط بظروف وعوامل تحفيز مختلفة تنتهجها إدارة المنظمة بطرق مدروسة ومقننة.

فإذا كان هذا الأداء مميزا في ظل بيئة عمل يسودها العدل والمساواة في توزيع الحوافز، فإنه من المنطقي أن يأخذ هذا الأداء صاحبه إلى مستوى أعلى من الفاعلية في المنظمة التي يعمل فيها، وفي ظل عالم يسوده التغيير المتسارع والمنافسة الشديدة، ولن تستطيع المنظمة الدخول للمنافسة إلا إذا كان الأداء العالي أحد أهم خصائصها، وهذا الأداء ينبع من حصيلة النظام القائم الذي تتبناه المنظمة ومدى تقبل العاملين له ومدى تفاعلهم معه. كذلك تعتبر البيئة التنظيمية السائدة في المنظمة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشتمل على مناخ العمل، الإشراف، أسلوب القيادة، نظام الحوافز وغيرها، وهي عوامل مهمة لتحفيز العامل وتحسين أدائه.

كما يتأثر أداء الفرد بالبيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به من خلال التحديات الاقتصادية التي تلعب دورا في التأثير على الأداء ففائض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من منظمة إلى أخرى تؤثر بطريقة سلبية على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابيا في حال ارتفاعها. حيث تتأثر كل من متطلبات العمل والكفاءات والمهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا وهو ما ينعكس على أداء العاملين. وفي ذات السياق لا تختلف المنظمات والمؤسسات في العصر الحالي من حيث الأهداف التنظيمية، عن تلك المنظمات التي سبقتها، فنرى أن غالب المؤسسات الاقتصادية خاصة تتسابق مع نظيراتها في تحسين جودة الأداء وزيادة الإنتاجية، بغية تحقيق أرباح تبقىها بين كبار المنافسين محليا أو دوليا.

وعلى الصعيد الميداني نجد أن مؤسسة سوف للدقيق التي جرى فيها بحثنا الميداني والواقعة في ولاية الوادي تتسم بالنشاط الاقتصادي البحت والمتمثل في إنتاج مادة الدقيق، وهي مؤسسة قائمة تستوفي كل الشروط القانونية والتنظيمية للعملية الإنتاجية لا تختلف عن باقي المؤسسات الصناعية، فنظام الحوافز والأداء يعتبر موضوع مهم بالنسبة لإدارة المؤسسة، وهي تعمل بالأساليب التي تتلاءم وطبيعة النشاط الإنتاجي وطبيعة العامل المحلي والبيئة التي تعمل فيها، فمن خلال الجولة الاستطلاعية التي قادتنا إلى المؤسسة لاحظنا نسبة اهتمامها بتحسين كل متطلبات وشروط العملية الإنتاجية، من البيئة الداخلية والخارجية ومراعاة حالة العاملين لديها، وتحفيزهم ماديا ومعنويا حتى يتم إنجاز الأعمال اليومية المبرمجة بفاعلية لتحقيق الأهداف المشتركة التي رسمت من قبل .

ومن خلال ما تقدم في الإشكالية نطرح سؤال البحث الرئيس:

هل لنظام الحوافز المعتمد دور في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق؟

وتفرعت من هذا السؤال أسئلة فرعية كالتالي:

- 1- هل للحوافز المادية دور في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق؟
- 2- هل للحوافز المعنوية دور في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق؟
- 3- هل لبيئة العمل دور في تحقيق فاعلية في أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a < 0.05$ حول دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين يعزى إلى المتغيرات (السن-المستوى التعليمي-الحالة الاجتماعية-عدد سنوات العمل)؟

الفرضية العامة:

لنظام الحوافز المعتمد دور في تحقيق فاعلية في أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق.

الفرضيات الفرعية:

- 1- للحوافز المادية دور في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق.
- 2- للحوافز المعنوية دور في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق.
- 3- لبيئة العمل دور في تحقيق فاعلية في أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a < 0.05$ حول دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين يعزى إلى المتغيرات (السن-المستوى التعليمي-الحالة الاجتماعية-عدد سنوات العمل).

مبررات اختيار الموضوع

- إمكانية دراسة الموضوع ميدانياً، وتوافر المعلومات النظرية والدراسات السابقة الداعمة لدراستنا.
- الموضوع من المواضيع المهمة التي يهتم بها ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل، واعتبار مؤسسة الدراسة مؤسسة اقتصادية ينبغي أن توظف نظام الحوافز في نظامها الداخلي.
- اعتبار موضوع نظام الحوافز والأداء موضوع تركز عليه أغلب المؤسسات الاقتصادية وهذا ما ينطبق ما يدرسه ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل.

أهداف الدراسة

- معرفة تمثلات نظام الحوافز في مؤسسة سوف للدقيق ومدى تأثيره على الأداء المهني للعاملين فيها.
- الدراسة العلمية لموضوع البحث وتفسير نتائجها من منظور سوسيولوجي تخصصي.
- إثراء المعرفة العلمية الشخصية من خلال دراسة الموضوع نظرياً وميدانياً.

أهمية الدراسة

موضوع البحث ذو أهمية في ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل أو علم اجتماع المنظمات كونه يدرس ظاهرة تنظيمية موجودة في كل منظمة رسمية أو غير رسمية، لكن لا يمكن ملاحظتها إلا من خلال الدراسة والبحث

الميداني للتعرف على تمثيلاتها في الواقع وليس نظريا فقط، فالواقع يختلف كثيرا عما كتب في التراث النظري السوسولوجي، سواء في إحدائيات الزمان والمكان أو في طبيعة الفرد العامل والأصل الاجتماعي والثقافي.

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة النظرية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الوادي خلال الموسم الجامعي 2023-2024، أما الدراسة الميدانية فقد جرت في الفترة الممتدة بين 12 و 20 مارس 2024.

الحدود البشرية: تمثل مجتمع الدراسة في العمال المهنيين العاملين في ورشات الإنتاج التابعة للمؤسسة.

الحدود الجغرافية: أنجزت الدراسة الميدانية في مؤسسة سوف للدقيق الكائن مقرها في حي 8 ماي 1945 في بلدية الوادي، ولاية الوادي.

تعريف المؤسسة : هي شركة ذات أسهم تابعة للخواص جاءت تسميتها نسبة لتسمية المنطقة التي تقع فيها، وقد تم - تأسيسها في 21-12-1999- بمساهمة ثلاثة شركاء، وتقع الشركة في الناحية الغربية من وادي سوف حيث يحدها من الشرق مؤسسة صناعة الشكولاتة سابقا وتحدها غربا حظائر ومباني للخواص أما شمالا فيحدها الطريق الرابط بين الطريق الوطني رقم 03 والطريق الوطني رقم 16 ويحدها جنوبا مباني سكنية، تقدر مساحتها ب 9000 م مقسمة منها 600 م لممارسة العملية الإنتاجية و 480 م مخصصة لمخازن المواد منها 20 م للإدارة، تتكون المؤسسة من 35 عامل منهم 25 مؤمنين و 10 مؤقتين.

ويتمثل نشاط المؤسسة في عملي الإنتاج والبيع لكل من الفرينة والسميد والنخالة والمسلات حيث تشتري المؤسسة احتياجاتها من المواد الأولية والمتمثلة في القمح بنوعية اللين والصلب من تعاونية الحبوب والخضر الجافة بأوماش بيسكرة حيث تستخدم من القمح الصلب 68% في إنتاج السميد، و 10% في إنتاج المسلات، و 18% في إنتاج النخالة الصفراء، و 04% فضلات.

أما المبيعات فهي تباع كل منتج في مواصفات وأوزان مختلفة، فالسميد يتفرع عن سميد ممتاز وآخر عادي وثالث رطب حيث تتم تعبئة هذه المنتجات في أكياس مختلفة الأوزان وذلك تبعا لطبيعة الطلب، في حين تقوم المؤسسة بتوزيع منتجاتها عبر قنوات توزيع مختلفة.

*مؤسسة سرولكس لإنتاج العجائن.

*مؤسسة كيبا لإنتاج العجائن.

*تجدر الإشارة أن في إطار توسيع نشاط المؤسسة أنه يتم إنجاز ورشة لصناعة العجائن والكسكس قيد الإنجاز.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة: تتشكل هيكل المؤسسة كالتالي:

2. المدير: وهو صاحب المؤسسة والمشرف عليها.

1. المحاسب: ويهتم بالأمر المالية كسعر المبيعات والأرباح وغيرها.

3. رئيس مصلحة البيع: تنحصر مهمته في التعامل مع الزبائن.

4. رئيس الورشة: تنحصر عمله على تنظيم الإنتاج داخل الورشة.

5. **العمال**: يقومون بعملية الإنتاج داخل المؤسسة وينقسمون إلى فوجين الأول يعمل في ورشة إنتاج السميد والثاني في ورشة إنتاج العلاف.

هياكل وتركيبات الشركة: تحتوي المؤسسة على عدة تركيبات وهياكل والتي تم إنجازها من طرف مؤسسات أجنبية فالتركيب الخاص لإنتاج السميد أنجز من طرف المؤسسة الإيطالية (Iporchpo) أما التركيب الخاص بإنتاج الفرينة فلقد أنجز من طرف مؤسسة تركية (irmak) وللمؤسسة هياكل وتركيبات عديدة منها:

1. مطحنة لطحن القمح الصلب ب 600 قنطار.
2. مطحنة لطحن القمح اللين ب 1200 قنطار.
3. مطحنة لطحن كل من القمح الصلب واللين بسعة 500 قنطار.
4. خزان رئيسي 10000 قنطار ويضم أربعة أجزاء.
5. خزان للقمح الصلب ذو سعة 5000 قنطار.
6. خزان للقمح اللين ذو سعة 5000 قنطار.
7. مخزن (مستودع) ذو سعة ألف قنطار من المنتجين.
8. ورشتان لإنتاج السميد والفرينة و أخرى لإنتاج العجائن قيد التركيب.
9. مبنى إداري.
10. خزان للماء.
11. الجسر الوزن.
12. شاشة مراقبة¹.

ملاحظة: مخطط الهيكل التنظيمي للمؤسسة مدرج مع الملاحق

صعوبات الدراسة

- خصوصية المؤسسة كونها تنشط في القطاع الاقتصادي الخاص.
- عدم إعطائنا حرية الملاحظة داخل المؤسسة في مهمة الدراسة الاستطلاعية.
- تم توزيع الاستمارة على عينة الدراسة بالنيابة عنا مسؤول من إدارة المؤسسة، مبررين ذلك بخطورة التواجد داخل وحدة الإنتاج حفاظا على سلامتنا.

هيكل الدراسة

- صمم هذا البحث وفق المنهجية المعتمدة من طرف إدارة قسم العلوم الاجتماعية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الوادي وقسم إلى ما يلي:
- المقدمة**: احتوت على إشكالية البحث وتساؤلاته وفرضياته وأهميته وأهداف البحث وحدوده الزمنية والمكانية، وصعوبات البحث وأخيرا هيكل البحث.

¹ من وثائق المؤسسة سوف للدقيق

الفصل الأول: الدراسة النظرية لمتغيرات البحث وجاء فيه:

المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى مفهوم نظام الحوافز ومفهوم التوافق المهني نظريا ثم التعريف الإجرائي لكلا المتغيرين. أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات البحث والعلاقة بينهما. والمبحث الثالث جاء فيه عرض للدراسات السابقة وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وقسم إلى مبحثين:

-المبحث الأول تضمن إجراءات وأدوات جمع البيانات والتي هي الاستمارة، ومجتمع وعينة البحث والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المتمثلة في الحزمة الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية spss.

-أما المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض النتائج المحصل عليها ومناقشتها على ضوء الفرضيات وأهداف البحث والدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها وتفسيرها وفق النظريات التي تبينها في البحث ثم عرض الاستنتاجات وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد

المبحث الأول: الإطار النظري لنظام الحوافز وأداء العاملين

المطلب الأول: مفهوم نظام الحوافز

المطلب الثاني: مفهوم الأداء

المطلب الثالث: المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة

المطلب الرابع: العلاقة بين نظام الحوافز والأداء

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

من المؤلف والمعروف أن أي دراسة نظرية لموضوع ما من الناحية المنهجية أن يأخذ صبغته العلمية والإطار التخصصي الذي تولد منه، فموضوع الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين ومفاهيمها النظرية في الخيال السوسولوجي ليس بالضرورة مجسدة في واقع التنظيمات، فالمنظمات مختلفة أشكالها وأنشطتها وأهدافها كما تختلف أهداف العاملين في ذات المنظمة أو المؤسسة، قد يكون ذلك بأثر بيئة العمل الداخلية أو الخارجية أو باهتمام الإدارة أو عدمه لموضوع الحوافز، وهنا سنحاول في هذا الفصل التعرّيج على بعض المفاهيم والتفسيرات النظرية من ما صاغ علماء الاجتماع وخاصة المهتمين بميدان علم اجتماع التنظيم والعمل، ونبرز ذات المفاهيم من الناحية الإجرائية لمعرفة صورتها الواقعية في مؤسسة الدراسة، كما لا يغيب عنا دور الدراسات السابقة في إثراء موضوع الدراسة نظرياً وتطبيقياً، من خلال عرض نقاط الاتفاق والاختلاف بينها وبين موضوعنا الحالي .

المبحث الأول: الإطار النظري لنظام الحوافز وأداء العاملين

المطلب الأول: مفهوم نظام الحوافز

إن سلوك الإنسان بطبعه التغير، وهذه السمة قد تأخذ منحى ايجابي كما قد تحمل منحى سلبي، يرجع ذلك للتغيرات التي تحدث للإنسان من الناحية النفسية والجسدية والموقف الذي يكون فيه وفي البيئة التي يعيش فيها بشكل عام، أما إذا أردنا التحكم في نوع سلوكه ومستوى فاعليته على وجه الخصوص في بيئة العمل وتوجيهه على النحو الذي تهدف إليه المنظمة فما عليها إلا تحفيزه بمثيرات ومغريات تستجيب لمتطلباته الشخصية ومتطلبات المنظمة سواء لتحقيق الأهداف المرجوة.

1- تعريف نظام الحوافز:

1-1- التحفيز لغة: من حفز، يحفز أي يحث على فعل الشيء، أي يسوقه إليه، والحافز هو الباعث والدافع الذي يحث ويدفع الإنسان على القيام بعمل ما.¹

1-2- التحفيز اصطلاحاً: هو المجهود الذي تبذله الإدارة لحث العاملين على زيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية، وخلق حاجات جديدة لديهم، والسعي نحو إشباع تلك الحاجات، شريطة أن يتميز بالاستمرارية والتجديد.²

أما من الجانب السلوكي فيعرف بأنه دفع الفرد لاتخاذ سلوك معين أو إيقافه، أو تغيير مساره، فهو شعور داخلي لدى الفرد يولد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين للوصول إلى تحقيق أهداف معينة.³

1-3- التعريف الإجرائي للحوافز:

يمكننا تعريف نظام الحوافز من المنظور السوسولوجي ومن خلال استطلاعنا على ميدان الدراسة هو تلك الجهود التنظيمية والإجراءات القانونية التي تقوم بها إدارة مؤسسة سوف للدقيق والتي من شأنها أن تثير وتدفع بالعامل لديها لبذل مجهود أكبر يعود بالفائدة والربح المادي على العامل والمؤسسة معاً. ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن هناك أنواع للحوافز وهي حوافز مادية وأخرى معنوية والتي تعتبر أبعاد لها مؤشرات، ونعرفها كالتالي:

أ/- الحوافز المادية: وهي مبالغ التي تدفع للموظفين إما على شكل دفعة واحدة أو دفعات شهرية، وتشمل أيضاً للفرد من دخل إضافي، ومن أمثلتها:

- المكافآت عن العمل الإضافي أو الأعمال المميزة المشاركة في الأرباح، كإعطاء نسبة منها للعاملون أو أسهم تمنح كحافز لهم.

- الزيادات الدورية والاستثنائية في الأجور.

¹ من معجم المعاني الجامع، copyrights 2010-2023 Almaany.com، 22/11/2023. All rights reserved.

² موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 151.

³ سليمان الفارس، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 27، ص 73.

- التأمين الصحي للعاملين أو أسرهم مما يخفف العبء المالي.
- الخدمات المختلفة (سفر، سكن، مواصلات) .
- الترقية والتقدم في العمل، ويعد هذا النوع من الحوافز الأكثر استخداما كما أنه الأكثر تأثير من غيره من الحوافز لأنه يشبع عادة حاجات العاملين.
- ب/- الحوافز المعنوية: هي الحوافز التي تساعد الإنسان وتحقق له إشباع حاجاته الأخرى النفسية والاجتماعية فتزيد من شعور العامل بالرقى في عمله وولائه في تحقيق التعاون بين زملائه.
- ولا تقل الحوافز المعنوية أهمية عن الحوافز المادية، بل هناك ترابط وتكامل فيما بينها، وتختلف أهمية الحوافز المعنوية وفق لظروف العامل والمنظمة من الحوافز ما يناسب ظروفها، وتشمل الترقية وتقدير جهود العاملين، وإشراك العاملين في الإدارة، ضمان واستقرار العمل وتفويض الصلاحيات ... إلخ¹
- ج/- بيئة العمل: هي كل ما يحيط بالمنظمة بشكل عام ويؤثر في حركة وعمل وأداء المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر، فالبيئة تحدد اتجاهات عمل المنظمة وأطرها كونها المصدر للعديد من الأشياء التي تحتاجها.²

2- أهمية نظام الحوافز

وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- المساهمة في تحقيق أي أعمال أو أنشطة تسعى المنظمة إلى إنجازها.
- المساهمة في إشباع رغبات العاملين ورفع روحهم المعنوية .
- المساهمة في التحكم في سلوك العاملين بما يضمن تحريك هذا السلوك وتعزيزه وتوجيهه وتعديله حسب المصلحة المشتركة بين المنظمة والعاملين.
- تنمية عادات وقيم السلوكية جديدة تسعى المنظمة إلى وجودها بين العاملين.
- تحسين الوضع المادي والمعنوي والنفسي والاجتماعي للفرد.
- تساهم نظم الحوافز في خلق رضا العاملين مما يساعد على حل المشكلات التي تعاني الإدارات منها مثل قدرات الإنتاج وارتفاع معدلات الكلف والغياب.
- المساهمة في إعادة تنظيم منظومة احتياجات العاملين وتنسيق أولوياتها.
- المساهمة في تعزيز العاملين لأهداف المنظمة أو سياساتها وتعزيز قدراتهم وميولهم.³

¹ أبو شرح، نادر حامد عبد الرزاق، ، تقييم أثر الحوافز على الأداء الوظيفي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة 2010 ، ص 11 .

² عمر عقيلي، قيس المومني، نظرية المنظمة "المنظمة ونظرية التنظيم" دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009، ص 138 .

³ بن ماضل الجريد، عارف، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 10، 11 .

المطلب الثاني: مفهوم الأداء

إن موضوع الأداء موضوع قديم في مجال تسيير المنظمة، فأداء المنظمة سواء من الجانب النظري أو الجانب التطبيقي استقطب العديد من الدراسات والأبحاث، وهذا قصد تحديد مفهوم له، إلا أنه ليس مفهوم محدد ومتفق عليه، سنحاول في هذا الإطار عرض مجموعة من المفاهيم النظرية التي تعرف الأداء في المنظمة بصفة عامة.

1- تعريف الأداء

أ/- لغة: يعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل، كما يعرف أنه تأدية أي أوصله وقضاه، وهو أدى للأمانة من غيره، وتأدية له من حقة: أي قضيته. ¹

ب/- وفي علم الإدارة الأداء: هو صورة حية تعكس نتيجة ومستوى المنظمة، على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية عن طريق أنشطتها المختلفة على وفق المعايير التي تلاءم المنظمة وطبيعة عملها. ²

ج/- والأداء: هو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا السلوك والأداء ونتائجها، وخلال فترات زمنية محددة.

والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة. ³

د/- التعريف الإجرائي للأداء: هو حاصل تحصيل لمستويات استغلال إدارة مؤسسة سوف للدقيق لما تتوفر بها من موارد مادية وبشرية لديها، والأداء هو الذي يحدد مقياس فاعلية البرامج والقواعد التنظيمية التي سطرها إدارة المؤسسة خلال فترة زمنية معينة.

2- عناصر أداء العاملين

يتكون أداء العاملين من عنصرين أساسيين هما:

- الكفاءة: وهي الحصول على ما هو مقابل بأقل جهد ووقت ممكن بمعنى أن التكلفة تكون في أدنى حد لها والأرباح في حدها الأقصى، ويقتصر هذا المفهوم على استعمال الموارد الإنتاجية المتاحة للمنظمة، أي أنها مرتبطة بالتكلفة والعلاقة الموجودة بين المدخلات والمخرجات بالدرجة الأولى.

- الفعالية: تعبر عن الفرق بين ما هو متوقع وما هو محقق من النتائج، وهي مرتبطة في نفس الوقت بتحقيق أهداف المنظمة، ويمكن القول إنه كلما اقتربت النتائج المحققة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء المنظمة ككل. ⁴

¹ قيس العبيدي، التنظيم "المفهوم والنظريات والمبادئ"، مطابع رويال، الاسكندرية 1997، ص 174.

² سليمان حنفي محمود، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، القاهرة، ص 14.

³ ميلاد محمد على الكوكاك، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير بقسم الإدارة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، اندونيسيا، 2016، ص 83.

⁴ حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة "دراسة ميدانية" جامعة الحاج لخضر، باتنة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 12، العدد 01، 2022، ص 408.

3- معايير أداء العاملين

تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

- **الجودة:** تستخدم الجودة كمؤشر خاص في الحكم على جودة الأداء المرتبط بدرجة الإتقان في المنتج وجودته، لذلك يجب أن يكون مستوى الجودة متناسب مع الإمكانيات المتاحة، مما يتطلب أن يكون لدى الرؤساء والمرؤوسين معيار للاحتكام إليه إذا تطلب الأمر، إضافة إلى الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة لأداء العمل وفق تصميمات الإنتاج الموضوعة سابقا وحسب ما تم تسطيره من أهداف والتوقعات الممكنة.

- **الكمية:** هي ما يمكن إنجازه من عمل كحجم وهذا حسب ما يتمتع به الفرد من قدرات وإمكانيات دون أن يتعبها، وألا يكون أقل منها في نفس الوقت حتى لا ينتج عن ذلك انخفاض في الأداء، الأمر الذي يسبب التراخي واللامبالاة لدى العاملين، لذلك يستحسن الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز بهدف الوصول إلى معدل مقبول من النمو في الأداء حسب مكتسبات الفرد من خبرات وتسهيلات وتدريب.

- **الوقت:** يعد الوقت رأس مال وليس دخل ومن هنا يستمد آليته كونه موردا غير قابل للتجديد والتعويض، مما يستدعي آلية استغلاله بطريقة مثلى في كل لحظة، بسبب تضائله على الدوام ومضيه دون رجعة، لذلك يجب الاتفاق على الوقت اللازم لإنجاز العمل كمية العمل المطلوب وعدد العمال الضروريين لذلك.

- **الإجراءات:** هي الخطوات التطبيقية العملية والمرتبطة للمهارات من أجل تنفيذها، لهذا وجب الاتفاق على ما هو مسموح ومصرح به من طرق وأساليب لاستخدامها في تحقيق الأهداف، وحتى إذا كانت هذه الخطوات مدونة في مستندات المنظمة وفق التعليمات والنظم والقوانين، إلا أنه يفضل الاتفاق عليها بين الرؤساء والمرؤوسين فيما يخص إنجاز أو تسلم المعاملات لتتضح الصورة لجميع الأطراف.¹

المطلب الثالث: المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة

اهتمت أغلب النظريات الكلاسيكية والحديثة في علم اجتماع المنظمات بدراسة موضوعي الحوافز والأداء، كبقية موضوعات التنظيم والعمل من حيث الدراسة النظرية والميدانية من أجل فهمها وتفسيرها وابتكار أسس وطرق جديدة لتحسينها وزيادة فعاليتها، وتعظيم الفائدة على العامل والمنظمة على حد سواء، وفي هذا العنصر سنحاول عرض أبرز النظريات التي درست موضوع الأداء والتحفيز وكيف فسرتة بداية بالنظريات الكلاسيكية إلى النظريات الحديثة.

1- نظرية الإدارة العلمية:

اقتترنت هذه النظرة بالأمريكي فريدريك تايلور الذي كان مهندسا ميكانيكيا في شركة الفولاذ والفحم بولاية بنسلفانيا الأمريكية. وكنتيجة لملاحظاته المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت أصبحت لديه قناعة بأن الإنتاجية الفعلية للعامل متدنية بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه فباشري في تطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل، وكانت لديه رغبة جامحة في إيجاد الطريقة المثلى لأداء العمل فقام بدراسات عديدة حول طرق أداء الأعمال،

¹ حدة متلف، مرجع سابق، ص 409 .

وحركات العامل ودراسة الوقت اللازم للإنتاج. وتوصل في النهاية إلى أربعة مبادئ سماها بالمبادئ العلمية للعمل وهي :

أ -إحلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية والعشوائية أو القواعد التقديرية في تقويم العمل (أداء العمل)
ب -تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط والإشراف ويتولى العمال مسؤولية التنفيذ.

ج -اختيار العمال وتدريبهم على أساس الطرق العلمية.

د-التعاون بين العمال والإدارة على أساس الطرق العلمية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية¹.

إذا من خلال هذه المبادئ يلاحظ أن تايلور ركز على لإتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعمالين وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أمور التخطيط والإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعمالين وذلك لضمان الوصول إلى الطريقة المثلى لأداء العمل.

2- مدخل العلاقات الإنسانية:

تعددت المداخل النظرية التي تفسر موضوع الحوافز أو جانب منها، كون هذا الأخير جزء من العملية الإدارية في كل منظمة أو مؤسسة، كأسلوب دفع وإثارة لمكونات الفاعل من خبرات ومهارات عملية، والتي من شأنها تحريك فاعلية العاملين والمؤسسة وزيادة الإنتاج والربح لصالحها. ومن بين هذه المداخل نجد نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايون ومجموعة من الباحثين معه في الميدان، هذه الأخيرة التي تبينناها في بحثنا هذا كون النظريات الأخرى تأخذ من علم النفس وعلوم الإدارة منطلقاً لها، جاءت نظرية العلاقات الإنسانية بمثابة الواقع الأول لظهورها وتطورها في دراسة التنظيمات الصناعية والإنتاجية، منذ العقود الأولى للقرن العشرين، فقد ظهرت هذه النظرية كغيرها من النظريات المفسرة لطبيعة تأثير الصناعة أو غيرها من الظواهر والمشكلات على نوعية البناء والنظم والأنساق الاجتماعية، كما جاءت لتعكس لنا مدى حرص العلماء و المتخصصين في العلوم الاجتماعية ولاسيما علماء علم الاجتماع الصناعي، التي تنسب اهتماماتهم وانتماءاتهم إلى مؤسسات أكاديمية وعلمية مثل الجامعات ومراكز البحث العلمي المختلفة، هذا ما عزز أهمية نظرية العلاقات الإنسانية واعتبارها من أهم النظريات التي يهتم بدراستها وتحليلها كثير من المتخصصين في فروع علم الاجتماع كافة، مثل علم اجتماع التنظيمات وعلم الاجتماع الصناعي.²

فكانت النظرية كرد فعل لأفكار النظريات الكلاسيكية (التايلورية والبيروقراطية) وترى هذه النظرية بأن العنصر البشري في التنظيم هو أهم عنصر وله حاجاته ودوافعه وعلاقاته مع رؤسائه ومع جماعات العمل، وتركز هذه النظرية التي أسسها إلتون مايون على الاتجاه الذي يرى بضرورة تفهم الإدارة للعاملين وتحتوي العلاقات الإنسانية في العمل على عدة جوانب أهمها الجانب الاجتماعي والأخلاقي والسلوكي والنفسي.

¹ موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، ط3، بيروت 2005، ص 27 .

² عبد الله محمد عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار وائل للنشر ص ص 105 - 106 .

لقد توصل إلتون مايون من خلال تجاربه إلى أن عدم كفاية ظروف العمل سواء المادية منها كنقص الإضاءة والتهوية أو العوامل الفسيولوجية كالإرهاق أو الملل كل هذه الظروف المادية تبين أنه ليس لها أهمية إلى جانب النواحي المعنوية والاجتماعية وإن نقص الروح المعنوية تؤدي إلى نقص حجم الإنتاج، فالدراسة أكدت على أهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية في التنظيم الإداري، وخرج إلتون مايون بأن الاهتمام بشخصية العامل يعتبر أمر ضروري لصالح الإنتاج ويقدر الاهتمام بمشكلات العمال وتوفير جو من العلاقات الإنسانية تزيد الإنتاج وفي الحقيقة تعتبر هي المحطة التي فتحت آفاق المفكرين نحو أهمية دراسة العنصر البشري في كفاءة العملية الإنتاجية.¹

3- مدخل الدوافع والحاجات لإبراهام ماسلو:

ركز " ماسلو " اهتمامه على تحليل الحاجات عند الإنسان بغرض التوصل إلى فهم ما الذي يبحث عنه الفرد أو الإنسان من وراء عمله أو نشاطه المهني .ولأجل التحقيق قام بصياغة فكرته الموجهة، التي تقول بأن السلوك الإنساني في العمل يكون أكثر تعاوناً وأكثر إنتاجاً إذا ما وجد داخل التنظيم الفرصة لإنجاز الذات، وتحقيق التفتح الشخصي .لذلك ابتكر " ماسلو " مفهومه حول هرم الحاجات الصاعد من الحاجات الأولية أو الفيزيولوجية إلى الحاجات الأكثر تعقيداً أو تحقيق الذات. ولكي يشرح " ماسلو "هرم الحاجات ميز بين خمس فئات من الحاجات الهرمية تتمثل في:

- **الحاجات العضوية أو الفيزيولوجية:** وهي الحاجات الأدنى في ترتيب هرم الحاجات الصاعد من قاعدة الهرم إلى القمة وتشتمل على الأكل، الشرب، الجنس، والحاجات الجسدية الأخرى.

- **حاجات الأمن:** وتمثل هذه الحاجات مستوى أعلى من الحاجات الفيزيولوجية .أو هي الحاجات الثانية في سلم الحاجات عند " ماسلو ". كالحاجة إلى حماية الذات من المخاطر.... إلخ.

- **حاجات الانتماء والعاطفة أو الحاجة إلى المحبة:** ويقصد بها أن يشعر الإنسان بأنه مقبولاً من الجماعة، وأنه يصغي إليه من قبل الآخرين.... إلخ .وتعد هذه الحاجات في غاية الأهمية بالنسبة للفرد لأنها تدفعه في حالة إشباعها إلى تبني سلوكيات إيجابية.

- **حاجات التقدير والاعتراف:** يرى " ماسلو " بأن الإنسان متى أشبع الحاجات الثلاثة السابقة سيلتفت إلى هذه الحاجات التي تحظى هي الأخرى بأهمية بالغة بما أنها تتضمن عملية تقدير داخلية كاحترام الذات، الاستقلالية، والتحصيل، ثم عملية تقدير خارجية كأن يكون للإنسان مكانته داخل الجماعة، وأن يحظى باعترافه، ويلاحظ " ماسلو " أنه كلما تقدمنا في هرم الحاجات تصبح هذه الأخيرة أكثر تجرداً وأبعد في الإشباع.²

- **حاجات تحقيق الذات والاكتمال:** ومنها مثلاً استهدام وتطوير القدرات الذاتية والتفتح الذهني في العمل، وتعتبر هذه الحادات أعلى الحاجات جميعاً في هرم الحاجات عند " ماسلو " في هذا المستوى يصبح الفرد ذاتي

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 106 .

² هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 183 ، 184

الضبط والتوجيه .بمعنى أن سلوكياته وتصرفاته تصبح ذاتية المنشأ، أو تنطلق من داخل نفسه مثلما هي الحال بالنسبة لقناعاته وتوجهاته ومعتقداته التي تشكل جزءا من بناء الشخصية.

4- مدخل العاملين ل فر يدريك هارزبورغ:

تدور الفكرة الأساسية ل " ف. هارزبورغ " حول أن الظروف التي تؤدي إلى تحقيق الإشباع والدافعية في العمل ليست هي نفس الظروف التي تؤدي إلى الإشباع وعدم الرضا، وهو المنطلق الذي قام على أساسه بوضع نظرية العاملين أين انطلق من الملاحظة التي تقول بأن اختلاف إجابات الأفراد يعود إلى ارتباطها بأسئلتنا لهم حول ما يحفز دافعيتهم للعمل من جهة، ثم ما يولد عدم رضاهم في العمل من جهة أخرى.

وكان "هاربورغ" قد لجأ بقصد وضع نظريته هذه، إلى إجراء مقابلات مع حوالي 200 شخص من العاملين (محاسبين ومهندسين) في عدد من الشركات العاملة في " بنسلفانيا " ب و. م. أ حيث طلب منهم الحديث عن الأحداث التي وقعت لهم في الماضي والتي شعروا أثناءها أنهم كانوا ا راضون، أو غير راضين في العمل وقد لاحظ من تحليل الإجابات التي قدمها أولئك العاملون أن العوامل التي أحدثت لديهم الذكريات السعيدة ليست نفسها العوامل التي أحدثت الذكريات غير السعيدة، ومنه وشيئا فشيئا استطاع التمييز بين فئتين كبيرتين من العوامل وكانت كالتالي:

1-4 - عوامل الإشباع أو الرضا في العمل: وهي العوامل المسؤولة حقيقة عن خلق الدافعية عند الإنسان في

العمل، وتمثل حسب " هارزبورغ" في:

-تحقيق الذات والاعتراف.

-الأهمية التي تمنح للعمل ومحتواه.

-المسؤوليات.

-إمكانيات الترقية والتقدم في العمل.¹

2-4 - عوامل الإشباع في العمل أو عوامل الصيانة والوقاية:

وهي العوامل التي تؤدي إلى الشعور بعدم الرضا أو عدم الإشباع في العمل، أي أن عدم توفرها أو وجودها في مكان العمل يؤدي إلى حالة من الاستياء وسط العاملين، ولكن توفرها أيضا لا يؤدي إلى تولد الدافعية لديهم وتمثل هذه العوامل في:

-السياسة المعتمدة تجاه المستخدمين.

-سياسة المؤسسة ونظام التسيير.

-سياسة الإشراف.

-نوعية العلاقات السائدة بين الأفراد العاملين.

-ظروف العمل والأجر.

¹ علي محمد منصور: مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط2 ، 2004، ص 207 .

وحسب نظرية العاملين لـ "هارزبورغ" فإن الشعورين: أي الإشباع أو الرضا، والإشباع أو عدم الرضا لدى العاملين في أماكن العمل ليسا بشعورين متعارضين، مما يعني بأن الدافعية لا تأتي من القضاء على عوامل اللامبالاة أو عدم الرضا، وبالتالي فإن غياب عوامل الإشباع في العمل، لا يعني بالضرورة أن الأجراء سوف يعبرون عن عدم الرضا أو اللامبالاة، لكنه وبذات الوقت لا يعني ذلك أن الدافعية نحو العمل ستتولد لديهم.

لقد قسم "هارزبورغ" العوامل المختلفة للوظيفة ضمن فئتين هما:

تلك التي تخدم الحاجات الاقتصادية أو الحاجات الحيوية: مثل حاجات الأمن والصحة .

ثم تلك الحاجات التي تخدم الدوافع الأكثر عمقا، وهي المتعلقة بعوامل الدافعية في العمل ليخلص من ذلك إلى أن على إدارة المؤسسات العمل وبشكل متفرد على تكبير أو إغناء وإثراء محتوى عمل كل فرد من المستخدمين. وفق وجهة نظر "هارزبورغ" فإن لكل إنسان مستوى أدنى ومستوى أعلى من ترتيب الحاجات وعليه فإن أنسب طريقة لتحفيز أي شخص هي أن نقدم لهم ما يشبع حاجات المستوى الأعلى بما أن حاجات المستوى الأدنى يتشبع بشكل سريع. ولذلك فإن محتوى الوظيفة أو العمل أو عوامل الإشباع يمكنها حفز العاملين للإنجاز والتقدير الذاتي، فهي الحاجات التي لا تشبع تماما، ولأجلها يشعر الناس بحاجة شديدة أو لا حدود لها.¹

المطلب الرابع: العلاقة بين نظام الحوافز والأداء

بعد عرض جملة من المفاهيم النظرية والإجرائية لمتغيري الحوافز والأداء، نحاول استخلاص العلاقة بينهما على الصعيد النظري، بينما يتم التحقق من صحتها بالدراسة الميدانية. نذكرها في النقاط التالية:

- الحوافز عبارة عن نظام تنتهجه إدارة المؤسسة لإثارة دافعية العاملين لتقديم أداء أفضل وفعال.
- تعتبر الحوافز جزء من القوانين التنظيمية في كل مؤسسة لا يمكن الاستغناء عنها.
- تعمل الحوافز على زيادة فاعلية العاملين وبالتالي زيادة فاعلية المؤسسة مما يعظم الربح المالي لكليهما.
- تزيد الحوافز المادية والمعنوية من درجة ولاء العاملين لمؤسستهم العاملين بها.
- إذا كان نظام الحوافز لا يستجيب لاحتياجات العاملين، يمكنه أن يعطي نتيجة سلبية.
- يرتبط مستوى أداء العاملين بمستوى جودة وتطور نظام الحوافز لدى المؤسسة.
- يجب أن يكون نظام الحوافز مدروس بطرق علمية وفق مستجدات البيئة التنظيمية الداخلية والخارجية للمؤسسة حتى يقدم نتائج إيجابية منها تحسين أداء العاملين وغيرها.
- من الجانب الرياضي الإحصائي توجد علاقة طردية بين الحوافز والأداء، فكلما ارتفع مستوى التحفيز ارتفع معه مستوى الأداء، وكلما انخفض مستوى التحفيز انخفض مستوى الأداء.

¹ علي محمد منصور: مرجع سابق، ص 208 .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الدراسات السابقة المتمثلة في إثراء الإطار النظري بالمعلومات، وربطه مع الجانب الميداني والإفادة منها في المنهجية وفي تطوير وصياغة أداة الدراسة الحالية، فقد تم تقديم الدراسات السابقة وفقا للتسلسل التاريخي لها من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي:

الدراسة الأولى: للباحث غازي حسن عودة الحلايية بعنوان **أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن 2013.

هدفت الدراسة إلى تفصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، وإلى التعرف على مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، كما هدفت إلى تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى.

فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد تم اختيار عينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية تكونت من 150 موظف من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين في أمانة عمان الكبرى، بنسبة 33% من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 449 موظفاً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، باستخدام الأساليب الإحصائية في الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وخلصت النتائج كالتالي:

- حيازة كل من الحوافز المادية والمعنوية على المستوى المنخفض.
- حيازة الحوافز الاجتماعية والأداء على المستوى المتوسط.
- وجود علاقة خطية وترابطية قوية بين استخدام أبعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي الأمانة..
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس لصالح الذكور، وإلى المسمى الوظيفي لصالح رئيس القسم، وإلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القليلة، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي.

الدراسة الثانية: للباحثة مهدية بن طيبة بعنوان: **أثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من - المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -** نشر على مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد 2 والصفحة 129-147، بتاريخ 26-12-2022 جامعة البليدة 2 لونيسسي على العفرون الجزائر 2022.

إشكالية البحث:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟

والأسئلة الفرعية:

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية على الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة؟
 - هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية على الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة؟
 - ما هي طبيعة العلاقة بين نظام الحوافز والرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات الشخصية؟
- أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على نوعية الحوافز المقدمة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.
- التعرف عن مدى رضا الموظفين عن نظام الحوافز المتبع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .
- التعرف على العلاقة بين نظام الحوافز والرضا الوظيفي.

المنهج المستخدم في الدراسة: المنهج الوصفي

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة البليدة.

عينة الدراسة: تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة قدرها 104 عامل من أصل 822 عامل وهو مجموع عدد العمال محل الدراسة.

أدوات الدراسة: تم الاعتماد على أداة الإستبانة كما تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) ، وقياس معامل ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ.

حيث تم توزيع 104 إستبانة على العاملين بالمؤسسات المذكورة سابقا، وتم استرجاع 91 استبيان أي ما يعادل 87.50%، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب 14 إستبانة أي بنسبة 13.46% أما فيما يخص الاستبيانات غير الصالحة لتحليل فكانت أربع استبيانات أي ما يعادل 3.84%.

نتائج الدراسة:

- أثبتت أن الحوافز المادية تؤثر بشكل ضئيل عكسي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

- أثبتت أن الحوافز المعنوية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي بالنسبة إلى موظفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- أثبتت الدراسة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تعزى السن والمستوى التعليمي والخبرة.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة وهي دراسات مشابهة نذكر أهم النقاط المشتركة مع موضوع بحثنا في الجدول التالي:

الجدول رقم (1) مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	المنهج والأداة المستخدمة	الحدود المكانية والزمنية	الدراسة السابقة
المجال الزمني والمكاني في الدراسة، ونوع العينة المستهدفة	موضوع الدراسة المنهج والأداة و الأساليب الإحصائية	المنهج الوصفي أداة الاستمارة	أمانة عمان الكبرى، 2013	دراسة غازي حسن عودة الحلايبية بعنوان أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن
المجال الزمني والمكاني في الدراسة	موضوع الدراسة المنهج والأداة و الأساليب الإحصائية	المنهج الوصفي أداة الاستمارة	عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 2022	مهديّة بن طيبة بعنوان: أثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعطيات السابقة

خلاصة الفصل:

وخلاصة البحث النظري لموضوعنا " دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق " أننا حاولنا التعرض للمفاهيم النظرية لمتغيرات البحث المتداولة في التراث السوسيوتنظيمي، كما قمنا باستخلاص التعريفات الإجرائية، وعرض أهم المداخل النظرية التي تفسر كلا المتغيرين هذا للوقوف على واقع التحليل النظري مع معطيات الدراسة الميدانية، مما يساعدنا على استيضاح بعض الجوانب والثغرات التي لا تتوافق والتفسير النظري الذي طرحه العلماء والباحثين سلفاً، هذا بالاعتماد على الدراسات السابقة ونتائجها التي وظفت في البحث، لمقارنتها مع نتائج بحثنا بعد الدراسة الميدانية، ثم تأكيد أو نفي صحة الفرضيات التي بني عليها البحث .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: طريقة الدراسة

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة المعطيات

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج والاستنتاجات

تمهيد

في السياق العام لمنهجية البحث العلمي أن الدراسة الميدانية أو التحقيق الميداني، هو خطوة أساسية تتبع الاستكشاف النظري لموضوع البحث تعتمد عليه جميع تخصصات العلوم الاجتماعية، ففيه يحاول الباحث التحقق ميدانيا من الفرضيات التي وضعها في بحثه، متبعا جملة من الأدوات والخطوات التي يقررها المنهج الذي اختاره، وعليه سنحاول في هذا الفصل الميداني عرض جميع الخطوات والعمليات التي اعتمدنا عليها في هذا البحث الميداني ومناقشة النتائج المتوصل إليها وجملة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها في دراسات أخرى مشابهة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

قبل للتطرق لمعطيات الدراسة الميدانية لأثر نظام الحوافز على أداء العاملين، سنتناول في هذا المبحث أهم الطرق والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهو المنهج الأكثر شيوعاً في البحوث الاجتماعية، هذا المنهج يعتمد على توصيف البيانات والمعلومات عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة كيفياً وكمياً، لتحديد مواطن الارتباط من عدمه بين متغيرات البحث وأبعادها، ليفسر لنا الظاهرة بمقاييس علمية مضبوطة، بعيدة عن كل المتغيرات الدخيلة التي يمكن أن تؤثر في مجريات البحث الميداني.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: يعتبر مجتمع الدراسة وتحديد عملية أساسية في إجراء البحوث خاصة منها الميدانية التي تعالج الموضوع معالجة رقمية إحصائية، وقد حدد مجتمع الدراسة في العمال المهنيين لمؤسسة سوف للدقيق والذي يبلغ عددهم الإجمالي 35 عامل في وحدة الإنتاج فقط.

2- عينة الدراسة: إن تحديد العينة خطوة ذات أهمية ترتبط بنتائج البحث والدراسة، والعينة باعتبارها جزء لا يتجزأ من مجتمع البحث يعبر عنه ويحمل نفس خصائصه لها علاقة أساسية بالمجتمع الكلي، ولما كانت هناك معوقات إدارية حالت دون الوصول لمجتمع البحث والتعرف على الفرص المتاحة لاختيار نوع العينة، وقد قمنا بمسح شامل للعينة المستهدفة. حيث قمنا بتوزيع 35 نسخة من الاستمارة، وكان عدد الاستمارات المسترجعة 31 استمارة، والاستمارات غير المسترجعة 04، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2) يوضح حالة الاستمارات الموزعة

البيانات	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات غير صالحة للتحليل	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل
العدد	35	31	04	00	31
النسبة %	100	88.57	11.43	00.00	88.57

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات السابقة.

ثالثا: متغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل هو: نظام الحوافز.

2- المتغير التابع هو: الأداء.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: أدوات جمع البيانات

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداتي الملاحظة والاستمارة معا، حيث نعرفهما كالتالي:

1- **الملاحظة:** هي مهارة أساسية من مهارات الخدمة الاجتماعية وأسلوب لا غنى عنه في كافة خطوات العمل الاجتماعي، وهي تضم أساليب متعددة يتم استخدامها كل حسب تخصصه العلمي والأهداف المرجوة من الملاحظة كوسيلة للحصول على المعلومات المتعلقة بالمشكلة، فهي إحدى أدوات المنهج العلمي في البحوث الاجتماعية.¹

ب- **التعريف الإجرائي للملاحظة:** هي أداة من الأدوات التي يستخدمها الباحث في العلوم الاجتماعية، لدراسة سلوك الفرد وملاحظة تفاصيله واتجاهاته الفعلية، وتلجأ إلى تدوين مؤشرات السلوك مع مراعاة تامة للدقة الموضوعية في تسجيل الظواهر والمشاهدات، وكثيرا ما تستخدم عند الدراسة الاستطلاعية.

ج- نتائج الملاحظة الميدانية التي جرت في مؤسسة سوف للدقيق

- بداية العمل مع 8:00 إلى غاية 12:00 صباحا، ومن 13:00 ظهرا إلى غاية 16:00 عصرًا وتتخللها ساعة راحة "وجبة الغداء" طيلة أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة يوم راحة.

- يلتزم العمال باللباس الخاص بالعمل الذي توفره المؤسسة.

- تتوفر أدوات الحماية والوقاية في وحدة الإنتاج من لباس العمل والقفازات والكمامات وأحذية.

- جودة الآلات التي تستخدم للعملية الإنتاجية جيدة ولم نلاحظ أي أعطال.

- يتوفر بالورش خراطيم المطافئ وقارورات إطفاء مع المراقبة الدورية لسلامتهما.

- يتراوح معدل العمر عند عمال وحدة الإنتاج 35 سنة، ومستواهم التعليمي بين أمني ومتعلم.

- يختلف توزيع العمل لكل عامل داخل وحدة الإنتاج حسب خبرة وأقدمية العامل.

- علاقة العمال مع الإدارة والإدارة مع العمال والعمال فيما بينهم جيدة ويسودها التعاون، وذلك راجع للحوافز المعنوية التي يتلقاها العمال من إدارة المؤسسة.

¹ محمد البدوي الصافي خليفة، المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، 2011، الإسكندرية، ص 167

- حالة الغياب للعمال ضئيلة وذلك راجع لعامل التحفيز المادي الذي تعرضه المؤسسة على العمال في حال إذا غلبت عدد أيام الحضور على عدد أيام الغياب توجد زيادة في الراتب الشهري للعمال وبذلك ينتج عنه الانضباط وقلة الغياب لدى العمال (تتراوح الزيادة المالية من 3000 إلى 4000 دج)
- وفي حال الغياب المبرر أو مرض تمنح له الإدارة ترخيص بغياب مع خصم من الراتب الشهري.
- لا تخلو كل مؤسسة من حوادث العمل، فعند حدوث أي حادث عمل داخل المؤسسة يتم التصريح به لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي لحماية حقوق العامل.
- يتلقى العمال هبة من منتجات المؤسسة وقت الحاجة أو المناسبة.
- توجد إقامة تتوفر على تجهيزات من مصلى ومراحيض للعمال من خارج الولاية.
- توجد حافلة خاصة لنقل العمال إلى منازلهم بعد انتهاء الدوام.

2-الاستمارة:

أ- **تعريفها:** هي أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.¹

- ونعرفها إجرائيا كما يلي:

ب- **التعريف الإجرائي:** هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبطة بموضوع البحث بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث في ضوء المشكلة التي يثيرها ببحثه، وتكون الأسئلة عادة مكتوبة وواضحة المعاني، وتوزع إلكترونيا أو ورقيا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على المبحوثين.

ج- خطوات تصميم الاستمارة:

- تم تصميم الاستمارة من خلال تفكيك متغيرات البحث (المتغير المستقل: الحوافز) إلى أبعاد ومؤشرات وبالاستعانة بالدراسات السابقة، تمكنا من بناء استمارة أولية، وقد قام بتحكيما مجموعة من أساتذة علم الاجتماع المدرسون بالكلية، أسماؤهم مدرجة في قائمة الملاحق.

حيث تحصلنا على استمارة نهائية اعتمدنا عليها في دراستنا هذه وتضمنت ثلاث محاور نذكرها كالتالي:

- **المحور الأول:** جاء فيه البيانات الشخصية لعينة الدراسة وضمنه أربعة بنود.
 - **المحور الثاني:** جاء فيه دور الحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق وضمنه عشرة بنود.
 - **المحور الثالث:** جاء فيه دور الحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق وضمنه عشرة بنود.
 - **المحور الرابع:** جاء فيه دور بيئة العمل في رفع أداء العاملين في مؤسسة سوف للدقيق وضمنه عشرة بنود.
- ملاحظة: نموذج الاستمارة النهائية مدرجة مع الملاحق.

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي "النظرية والتطبيق" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص83.

- تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكارت الثلاثي" والذي يتحمل خمس إجابات الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 03، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يوضح درجات سلم ليكارت الثلاثي

لا أوافق	محايد	موافق
01	02	03

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي الدنيا والعليا كما يلي:

- حساب المدى: $2=1-3$

- طول الخلية $0.66 = 2/3$

- الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس.

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4) يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى	المتوسط الحسابي
لا أوافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.66 إلى 2.33
موافق	من 2.33 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات السابقة.

ثانيا: دراسة صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة في هذا المجال من جامعة الشهيد محمد لخضر بالوادي، بالإضافة إلى الأستاذ المشرف، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة من مختلف الجوانب.

وبناء على ملاحظات وتوصيات الأساتذة المحكمين تمت صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

ثالثا: قياس ثبات الاستمارة: للوصول إلى مدى ثبات الاستمارة للتحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستمارة فوجدنا:

الجدول رقم (5) يوضح معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستمارة

معامل ألفا كرونباخ	عدد أسئلة الاستمارة	محاور الاستمارة
0.494	10	المحور الثاني
0.548	10	المحور الثالث
0.597	10	المحور الرابع
0.807	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

من خلال الجدول يتضح لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.807% وهي قيمة مرتفعة جدا مما يدل على ثبات أداة الدراسة وقابليتها للتحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة المعطيات

- تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وهو أحد التطبيقات الإحصائية التي تعمل تحت مظلة ويندوز، وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها إدخال البيانات التي يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات، ومن ثم القيام بتحليلها (التحليل الإحصائي)، ويعتمد النظام الإحصائي SPSS على المعلومات الرقمية، ويتميز البرنامج بقدرته الكبيرة على معالجة البيانات التي يتم مدؤها، ويمكن استخدامه في جميع مناهج البحث العلمي¹.

¹ <https://www.mobt3ath.com/dets.php?page=150&title=%D9%85%D1> نشر بتاريخ 2020-01-30. سا 5:00.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد إدخال بيانات الاستمارات لبرنامج الـ SPSS ومعالجتها تم الحصول على المخرجات التالية موضحة في جداول مع التعليق والشرح.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (6) يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	الفئات العمرية
45.20	14	أقل من 30 سنة
54.80	17	أكثر من 30 سنة
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة العمرية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي الفئة الأكثر من 30 سنة بنسبة 54.80%، بينما الفئة الأقل من 30 سنة أخذت نسبة 45.20% وهما نسبتان متقاربتان، ما يؤول إلى أن العاملين في وحدة الإنتاج بمؤسسة سوف للدقيق تستقطب فئة الشباب نظراً لطبيعة العمل الذي يقومون به يتطلب بنية جسمية قوية تتحمل مشقة العمل وظروفه.

جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
19.40	6	ابتدائي
38.70	12	متوسط
41.90	13	ثانوي
00.00	0	جامعي
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة الغالبة من بين مستويات التعليم الذين لديهم مستوى تعليم ثانوي بنسبة 41.90%، تليها من لديهم مستوى تعليم متوسط بنسبة 38.70%، ثم من لديهم مستوى تعليم ابتدائي بنسبة 19.40%، وأخيراً لا يوجد من بينهم من لديه مستوى جامعي 00.00%.

جدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
أعزب	12	38.70
متزوج	17	54.40
مطلق	2	6.50
أرمل	0	0.00
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

من خلال الجدول يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة هم متزوجون بنسبة 54.40%، تليها فئة العزاب بنسبة 38.70%، وأخيراً فئة المطلوق بنسبة ضئيلة جداً 6.50%، وهذا ما يدل على أن العاملين بوحدة الإنتاج هم أرباب بيوت ولديهم مسؤوليات لتلبية احتياجات ومتطلبات الحياة بغض النظر عن طبيعة العمل وظروفه المحيطة به.

جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	19	61.30
أكثر من سنة	12	38.70
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن من لديهم أقل من سنة عمل في المؤسسة نسبتهم 61.30%، بينما العاملين في المؤسسة منذ أكثر من سنة نسبتهم 38.70%، هذا يدل على نسبة دوران العمل داخل وحدة الإنتاج كبيرة، قد تعود لعدة أسباب تنظيمية أو أسباب خاصة بالعامل تجبره على ترك العمل، مما يجعل المؤسسة دائماً في عملية البحث عن عاملين يتقبلون طبيعة العمل والشروط التنظيمية داخلها.

ثانياً: عرض نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستمارة

1- عرض بيانات المحور الثاني المتعلق بالفرضية الأولى: للحوافز المادية دور في رفع أداء العاملين

بمؤسسة سوف للدقيق (الجدول رقم 10)

رقم السؤال	موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %			
5	18	58.10	10	32.30	3	9.70	2.258	0.930	موافق
6	13	41.90	18	58.10	0	0.00	1.839	1.003	غير موافق
7	18	58.10	13	41.90	0	0.00	2.161	1.003	موافق
8	15	48.40	13	41.90	3	9.70	2.065	0.964	موافق
9	26	83.90	5	16.10	0	0.00	2.678	0.745	موافق
10	21	67.70	8	25.80	2	6.50	2.419	0.886	موافق

موافق	0.803	2.613	0.00	0	19.40	6	80.60	25	11
غير موافق	0.938	1.710	6.50	2	61.30	19	32.30	10	12
غير موافق	0.848	1.581	12.90	4	64.50	20	22.60	7	13
موافق	0.146	2.355	6.50	2	29.0	9	64.50	20	14
موافق	0.385	2.168							مجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ نسبة 2.168 وانحرافا معياريا قدره 0.385 نحو الاتجاه (موافق)، ما يعني ذلك وجود تجانس بين إجابات أفراد العينة وأسئلة المحور، حيث بلغت العبارة رقم 9 أعلى نسبة متوسط حسابي قدره 2.678، بينما بلغت العبارة رقم 11 متوسط حسابي قدره 2.613، تليها العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي بلغ 2.419، والعبارة رقم 14 بمتوسط حسابي قدر بـ 2.355 تتبعها العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 2.161، والعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 2.065، وحسب النتائج المتحصل عليها فإنها تشير إلى وجود دور للحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق .

2- عرض بيانات المحور الثالث المتعلق بالفرضية الثانية: للحوافز المعنوية دور في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق (الجدول رقم 11)

رقم السؤال	موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري	الاتجاه
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %		
15	18	58.10	11	35.50	0	0.00	0.956	موافق
16	17	54.80	14	45.20	0	0.00	1.012	موافق
17	20	64.50	11	35.50	0	0.00	0.973	موافق
18	13	41.90	16	51.60	2	6.50	0.978	غير موافق
19	11	35.50	16	51.60	4	12.90	0.934	غير موافق
20	19	61.30	12	38.70	0	0.00	0.990	موافق
21	27	87.10	3	9.70	1	3.20	0.617	موافق
22	11	35.50	19	61.30	1	3.20	0.965	غير موافق
23	10	32.30	18	58.10	3	9.70	0.930	غير موافق
24	23	74.20	7	22.60	1	3.20	0.851	موافق
المجموع							0.824	2.197

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ نسبة 2.197، وانحرافا معياريا قدره 0.824 نحو الاتجاه (موافق)، ما يعني ذلك وجود تجانس بين إجابات أفراد العينة وأسئلة المحور. حيث نرى أن العبارة رقم 21 تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.774، بينما تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 24 بمتوسط حسابي بلغ 2.516، وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم 17 بمتوسط حسابي 2.290، ثم تليها العبارتان رقم 15 ورقم 20 بنفس المتوسط الحسابي بنسبة 2.226، وأخيرا العبارة رقم 16 جاءت بمتوسط

حسابي قدر بـ 2.097، وحسب هذه النتائج فإنها تشير إلى وجود دور للحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق.

3- عرض بيانات المحور الرابع المتعلق بالفرضية الثالثة: لبيئة العمل دور في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق (الجدول رقم 12)

رقم السؤال	موافق		غير موافق		محايد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %			
25	18	58.10	9	29.00	4	12.90	2.290	0.902	موافق
26	26	83.90	3	9.70	2	6.50	2.742	0.631	موافق
27	27	87.10	2	6.50	2	6.50	2.807	0.631	موافق
28	22	71.00	7	22.60	2	6.50	2.484	0.851	موافق
29	20	64.50	8	25.80	3	9.70	2.387	0.882	موافق
30	16	51.60	9	29.00	6	19.40	2.225	0.884	موافق
31	15	48.40	14	45.20	2	6.50	2.023	0.982	موافق
32	20	64.50	10	32.30	1	3.20	2.322	0.945	موافق
33	28	90.30	2	6.50	1	3.20	2.839	0.523	موافق
34	23	74.20	7	22.60	1	3.20	2.516	0.523	موافق
المجموع							2.409	0.370	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور ككل يقدر بـ 2.409، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.370، نحو اتجاه (موافق)، ما يعني ذلك وجود تجانس بين إجابات أفراد العينة وأسئلة المحور. أما عن ترتيب العبارات من حيث المتوسطات الحسابية فنلاحظ أن العبارة رقم 33 تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.839، وتليها العبارة رقم 27 بمتوسط حسابي نسبته 2.807، ثم تتبعها العبارة رقم 26 بمتوسط حسابي قدره 2.742، بينما تأخذ العبارة رقم 34 بمتوسط حسابي نسبته 2.516، و تأتي العبارة رقم 28 بمتوسطها الحسابي الذي بلغ 2.484، والعبارة رقم 29 بمتوسط حسابي قدره 2.387، ثم العبارة رقم 32 بمتوسط حسابي بلغ 2.322، فتليها العبارة رقم 25 حيث يقدر المتوسط الحسابي 2.290، والعبارة رقم 30 بمتوسط حسابي نسبته 2.225، وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 31 بمتوسط حسابي قدره 2.023.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج والاستنتاجات

أولاً: مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج الميدانية

1- مناقشة الفرضية الأولى التي تشير إلى وجود دور للحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور الحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
دور الحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق	2.168	0.385	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان

بالعودة إلى النتائج الإحصائية المعروضة سابقاً فإن محور الفرضية تحصل على متوسط حسابي نسبته 2.168 وانحرافاً معيارياً 0.385 نحو الاتجاه (موافق)، ما يعني وجود دور للحوافز المادية التي تطبقها إدارة المؤسسة في رفع أداء العاملين لديها، عكس ما توصلت إليه الدراسة السابقة (مهدي، 2022) التي أثبتت أن الحوافز المادية تؤثر بشكل ضئيل عكسي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة. بينما توافقت دراسة (غازي، 2013) بوجود علاقة طردية عكسية لأثر الحوافز المادية على تحسين الأداء لدى العاملين.

- في المقابل يؤكد فريدريك تايلور في نظريته الإدارة العلمية على أهمية التحفيز المادي للعاملين من أجل رفع مستويات الإنتاج، مدعماً ذلك بتجاربه الميدانية التي أجراها في العديد من المصانع، "الإدارة الرشيدة هي التي تركز على الإنتاج فتحاول تعظيمه، وبالتالي تعظيم الفائض، ويكون ذلك من خلال زيادة إنتاجية الفرد وتخفيض تكلفة العمل، ولزيادة إنتاجية الفرد يتطلب الأمر تحفيزه بواسطة الأجور التشجيعية وتوفير مناخ مادي مناسب يساعده على الأداء والإنتاج الجيد".¹

- وعلى الصعيد الميداني فإن طبيعة المؤسسة تصنف ضمن المؤسسات الاقتصادية البحتة تختص في إنتاج مادة "الدقيق" وهي تعتبر مادة غذائية أساسية، يتطلب توفيرها في السوق بشكل كبير لا يقبل الانقطاع أو تذبذب في الإنتاج. لذا يتعين على المؤسسة العمل بوتيرة عالية وثابتة من أجل تلبية احتياجات السوق، وأما عن عينة الدراسة تتمثل في عمال وحدة الإنتاج، فذلك يعني أن للتحفيز المادي للعاملين يعد من أولويات الإدارة من أجل رفع مستوى أداءهم وتحقيق فائض في الإنتاج، وبالتالي تحقيق الربح المالي واكتساح السوق، وهذه النقطة تؤكدتها من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها والمعلومات التي تحصلنا عليها أن: "في حال إذا غلبت عدد أيام الحضور على عدد أيام الغياب توجد زيادة في الراتب الشهري للعامل (تتراوح الزيادة المالية من 3000 إلى 4000 دينار جزائري)".

¹ عمر عقيلي، قيس المومني، نظرية المنظمة "المنظمة ونظرية التنظيم" دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009، ص 203.

- وعليه نقول إن الفرضية الأولى القائلة: " للحوافز المادية دور في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق " فرضية محققة.

2- مناقشة الفرضية الثانية التي تشير إلى وجود دور للحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق:

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور الحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
موافق	0.824	2.197	دور الحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

المصدر: من إعداد الطالبان

من نتائج محور الفرضية لدينا المتوسط الحسابي والذي قيمته 2.197، وانحرافا معياريا قدره 0.824، يأخذ المحور اتجاه (موافق)، مثلما توصلت إليه دراسة (مهدي، 2022) حيث أثبتت أن الحوافز المعنوية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي بالنسبة إلى موظفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. بينما أن دراسة (غازي، 2013) توصلت إلى وجود علاقة ضئيلة بين الحوافز المعنوية ومستوى أداء العاملين.

- في ذات السياق جاءت نظرية العلاقات الإنسانية لتبرهن أهمية الحوافز المعنوية داخل المنظمة بغية رفع أداء العاملين نحو المستوى المطلوب، "مؤكدة أن الحفز المعنوي له تأثير كبير في دافعية الفرد، فحاجات الإنسان ليست جميعها مادية، بل جزءا كبيرا منها معنوي لا تشبعه الحوافز المادية، لذلك لا بد من توفير كلا النوعين من الحوافز المادية والمعنوية لإحداث إشباع متكامل للحاجات الإنسانية." ¹

- يساندها في الطرح ذاته فكرة "ماسلو" التي تقول بأن السلوك الإنساني في العمل يكون أكثر تعاونا وأكثر إنتاجا إذا ما وجد داخل التنظيم الفرصة لإنجاز الذات، وتحقيق التفتح الشخصي." ²

- كذلك ومن خلال جولتنا الاستطلاعية التي قمنا بها داخل المؤسسة لاحظنا أن علاقة العمال مع الإدارة والإدارة مع العمال، والعمال فيما بينهم جيدة ويسودها التعاون، والاحترام المتبادل بين العمال ومن الحوافز المعنوية التي تقدمها إدارة المؤسسة لعمالها تمثلت في عديد من الإجراءات والامتيازات، منها منح رخصة العطل المرضية مساندة لحالة المريض واهتمامها بصحته، وأيضا إعطاء هبات من المنتجات التي تنتجها المؤسسة لعمالها في بعض المناسبات الخاصة، وكذلك خدمات الضمان الاجتماعي كل هذه المحفزات تصب في هدف واحد وهو أن يكون العامل في رضا عن مؤسسته، وتوطيد العلاقات الإنسانية بغية تحقيق مستوى عال من الإنتاجية، مما يعود بالربح المادي على العامل والمؤسسة على حد سواء .

¹ عمر عقيلي، قيس المومني، مرجع سابق، ص 223 .

² هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 183 .

-ومن خلال هذا التحليل يمكننا القول أن: " الفرضية الثانية التي تشير إلى وجود دور للحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق"، فرضية محققة.

3- مناقشة الفرضية الثالثة التي تشير إلى وجود دور لبيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق:

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول دور بيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
دور بيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق	2.409	0.370	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان

من خلال النتائج المدونة في الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور ككل يقدر بـ 2.409، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.370، نحو اتجاه (موافق)، ما يؤول إلى وجود دور لبيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق، وهذا ما أشار إليه ابراهيم ماسلو في نظريته إلى أهمية تحقيق الحاجات الفسيولوجية والعضوية في بيئة العمل منها توفير الغذاء والتهوية والإضاءة الجيدة، وكل متطلبات الأمن والسلامة من أجل قيام العامل بأعماله بأريحية تامة وتقديم مستوى جيد من فاعلية الأداء، وأغلب الاتجاهات النظرية الكلاسيكية وحتى الحديثة تؤكد على أهمية هذا الأمر واعتبرتها قاعدة أساسية في كل منظمة بغض النظر على نوع نشاطها وأهدافها التي تسعى لتحقيقها .

-وعن مؤسسة سوف للدقيق فقد لاحظنا في جولتنا الاستطلاعية ما يثمن هذه النقطة ويدعمها، فهي توفر لعمالها وسيلة للنقل ومركز إقامة مجهز تمنحه للعمال القادمين من مناطق بعيدة عن مقر المؤسسة، وكذلك توفر لهم جميع المستلزمات الخاصة بأداء العمل من اللباس القفازات والقفعات والكمادات، ومعدات الحماية والأمن من حوادث العمل كقارورات الإطفاء للوقاية من الحرائق، وتحرص على أن تكون ورشة الإنتاج ذات إضاءة وتهوية جيدة، وأن عن جودة الآلات التي تستخدم للعملية الإنتاجية فهي جيدة ولم نلاحظ أي أعطال، كل هذه المؤشرات تدل على أن إدارة المؤسسة حريصة على خلق بيئة عمل مناسبة لأداء العمال أعمالهم بشكل جيد، وتجنب المشكلات والمخاطر التي قد تعيق من أداءهم، وبالتالي قد يخفض من مستوى الإنتاجية وتعيد عن تحقيق الهدف الذي تسعى إليه المؤسسة.

- ومنه يمكننا القول إن الفرضية الثالثة التي تشير إلى وجود دور لبيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق، فرضية محققة.

4- أما بالنسبة الفرضية الرابعة والتي تقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a < 0.05$ لدور نظام الحوافر في رفع أداء العاملين يعزى إلى المتغيرات الديمغرافية فيمكننا تفسيرها على النحو التالي:

1- متغير السن:

جدول (16) يوضح علاقة السن بنظام الحوافر في رفع أداء العاملين

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	35.530	1	35.530	.383	.541
Within Groups	2689.244	29	92.733		
Total	2724.774	30			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.v22

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين للمتغيرين والسن بناء على قيمة SIG1 وهي 0.541 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دور نظام الحوافر في رفع أداء العاملين وبين متغير السن

2- متغير المستوى التعليمي:

جدول (17) يوضح علاقة المستوى التعليمي بنظام الحوافر في رفع أداء العاملين

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	186.832	2	93.416	1.031	.370
Within Groups	2537.942	28	90.641		
Total	2724.774	30			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.v22

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين للمتغيرين والمستوى التعليمي بناء على قيمة SIG1 وهي 0.370 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دور نظام الحوافر في رفع أداء العاملين وبين متغير المستوى التعليمي

3- متغير الحالة الاجتماعية:

جدول (18) يوضح علاقة مستوى الحالة الاجتماعية بنظام الحوافر في رفع أداء العاملين

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	465.049	2	232.524	2.881	.073
Within Groups	2259.725	28	80.704		
Total	2724.774	30			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.v22

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين للمتغيرين والحالة الاجتماعية بناء على قيمة SIG1 وهي 0.73 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين دور نظام الحوافز في رفع اداء العاملين وبين متغير الحالة الاجتماعية

4-متغير سنوات العمل:

جدول (19) يوضح علاقة سنوات العمل بنظام الحوافز في رفع أداء العاملين

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.950	1	13.950	.149	.702
Within Groups	2710.825	29	93.477		
Total	2724.774	30			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.v22

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين للمتغيرين وسنوات العمل بناء على قيمة SIG1 وهي 0.702 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين دور نظام الحوافز في رفع اداء العاملين وبين متغير سنوات العمل.

خلاصة الفصل

في خلاصة هذا الفصل تم التحقق من فرضيات الدراسة ميدانيا، وعرض وتحليل النتائج المتوصل إليها سوسيولوجيا وفق المقاربات النظرية التي تفسر موضوع البحث، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، واستخلاص النتائج النهائية للدراسة. واقتراح جملة من التوصيات.

خاتمة

كان هدفنا في هذه الدراسة معرفة دور نظام الحوافز الذي تعتمد عليه إدارة مؤسسة سوف للدقيق في رفع أداء العاملين لديها، وعليه تبين لنا من خلال البحث النظري في حيثيات الموضوع والتحقق منه في الدراسة الميدانية والنتائج المتحصل عليها أن حقيقة هناك أثر واضح للمتغير الأول على المتغير الثاني، وبالتالي فنظام الحوافز لم يكن حبيس بعض الاتجاهات والنظريات فقط مثلما درسناه في الجاني النظري، فهو أسلوب يمكن تطبيقه على أرض الميدان ويمكن أن يحقق نتائج جيدة ومرضية، كما تقول نتائج فرضيات الدراسة، والتي تبين أن أغلب العاملين من المبحوثين راضين عن هذه البرامج التحفيزية والتي شملت جميع الجوانب المادية المتمثلة في الأجور والزيادات التشجيعية والمعنوية والاجتماعية كالعلاقات الإنسانية وروح التعاون والتضامن ما بين العاملين، وكذلك خلق بيئة عمل مناسبة خالية المشكلات والنقائص التي قد تعيق من أداءهم، فوفرت لهم المؤسسة جل متطلبات ومعدات العمل والسلامة المهنية، كل هذا من أجل تحقيق مستوى عال من الأداء يعود بالفائدة الاقتصادية على العاملين وعلى المؤسسة على حد سواء .

وبعد عملية البحث والدراسة الميدانية لموضوعنا نظام الحوافز ودوره في رفع الأداء وبعد قيامنا بتحليل النتائج الإحصائية واختبار الفرضيات توصلنا إلى الاستنتاجات التالية:

- نظام الحوافز الذي تطبقه إدارة المؤسسة يؤثر في مستوى أداء العاملين يعزى للمتغيرات (السن والمستوى التعليمي وسنوات العمل والحالة الاجتماعية).
- تهتم المؤسسة بتحفيز العاملين ماديا ذلك بتقديم أجور تشجيعية لرفع معنوياتهم وتحسين أداءهم.
- تولي المؤسسة اهتماما بالجوانب المعنوية للعاملين وذلك بتوطيد العلاقات الإنسانية ما بين العاملين، وما بين العاملين والإدارة وجملة من الخدمات الاجتماعية الموجهة للعامل.
- تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل تساعد العاملين على أداء أعمالهم بصورة طبيعية ترفع إنتاجية المؤسسة، وبالتالي تحقق أهدافها الاقتصادية.

التوصيات المقترحة

- بعد حصولنا على هذه النتائج الايجابية لموضوع نظام الحوافز ودوره في رفع الأداء لدى العاملين بمؤسسة سوف للدقيق، يمكننا أن نقترح على المؤسسات التي تنشط في المجال الاقتصادي خاصة:
- الاعتماد على هذه القواعد والعمل بما للحصول على مستوى أداء عال وتحقيق الأهداف الاقتصادية، فدراستنا هذه أسفرت عن أن هذه القواعد تجريبية واقعية وليست قواعد نظرية فقط، ما يعني إمكانية نجاحها في مؤسسات أخرى بنسبة كبيرة.
- الاهتمام أكثر بالجوانب المعنوية والاجتماعية للعاملين، فهي تعتبر عامل مهم يطالب به العاملين من أجل القيام بأداء جيد وتحقيق الاستقرار المهني والوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

1-الكتب:

- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- عمر عقيلي، قيس المومني، نظرية المنظمة "المنظمة ونظرية التنظيم" دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009.
- قيس العبيدي، التنظيم "المفهوم والنظريات والمبادئ، مطابع روايال، الاسكندرية مصر 1997.
- سليمان حنفي محمود، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، القاهرة، د س ن.
- موسى خليل، الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط3 ، بيروت 2005.
- عبد الله محمد عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار وائل للنشر، الأردن. د س ن.
- هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- علي محمد منصور: مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر ط2 ، 2004.
- محمد البدوي الصافي خليفة، المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2000.
- رنجي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي "النظرية والتطبيق" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- بدران العمر، تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004.

2-المذكرات والرسائل الجامعية:

- سليمان الفارس، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 27.
 - أبو شرح، نادر حامد عبد الرازق، تقييم أثر الحوافز على الأداء الوظيفي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة. 2010
 - بن ماطل الجريد عارف، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
 - ميلاد محمد على الكوكك، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير بقسم الادارة الاسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك ابراهيم الإسلامية الحكومية، اندونيسيا، 2016.
 - حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة " دراسة ميدانية "جامعة الحاج لخضر، باتنة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 12، العدد 01، 2022.
 - 3-المواقع الالكترونية:
 - من معجم المعاني الجامع، Almaany.com 2010-2023 copyrights، All rights reserved .22/11/2023
 - <https://www.mobt3ath.com/dets.php?page=150&title=%D9%85%D> نشر بتاريخ 30-01-2020.
- .5:00

الملاحق

جامعة الشهيد محمد لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل
استمارة بحث ميداني تحت عنوان:

دور نظام الحوافز في رفع أداء العاملين
دراسة ميدانية في مؤسسة سوف للدقيق بالوادي

إشراف الدكتور:
خالد غربي

للطالبان :
- عبد العالي نصرات
- يحي غومة

ملاحظة:

نحيط علما لكل عامل ضمن عينة الدراسة أن المعلومات التي يصرح بها في هذا الاستبيان ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط، ونتعهد بالسرية التامة والالتزام بأخلاقيات البحث العلمي المعمول بها في الجامعة التابعين لها. ونشكركم على تعاونكم معنا.

محاور الاستمارة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- السن

2- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

3- الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب مطلق أرمل أكثر من سنة أقل من سنة

المحور الثاني: دور الحوافز المادية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

الرقم	البند	أوافق	لا أوافق	محايد
5	يغطي راتي احتياجاتي الحياتية			
6	أتلقي مكافآت إذا أتقنت عملي			
7	يراعي سلم الرواتب في المؤسسة الأقدمية في العمل			
8	أتلقي تعويضا عن ساعات العمل الإضافية			
9	أتلقي التأمين الصحي من قبل المؤسسة			
10	توفر لي المؤسسة النقل من وإلى مكان العمل			
11	توفر لي المؤسسة الإطعام خلال أوقات العمل			
12	تقدم لي المؤسسة تسهيلات للاستفادة من القروض			
13	توزع المؤسسة نسبة من الأرباح على العاملين			
14	أشعر بالأمان بوجود نظام تقاعد نهاية الخدمة بالمؤسسة			

المحور الثالث: دور الحوافز المعنوية في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

الرقم	البند	أوافق	لا أوافق	محايد
15	يقدر مسؤولي المباشر مجهودي أثناء قيامي بعمل مميز			
16	أتلقي التكريم والثناء على المثابرة في العمل			

			يحقق لي عملي الحالي مكانة اجتماعية مميزة	17
			يوفر لي عملي فرص استثمار قدراتي	18
			تمنح لي المؤسسة فرص المشاركة في اتخاذ القرار	19
			تتناسب الترقية مع الجهد الذي أقدمه	20
			يوجد احترام لي من قبل زملائي في العمل	21
			تشعر أن المؤسسة تهتم بالاقتراحات والمبادرات التي تقدمها	22
			تقدم المؤسسة برامج تدريب للعاملين	23
			يسود بين زملائي في العمل التعاون وروح الفريق الواحد	24

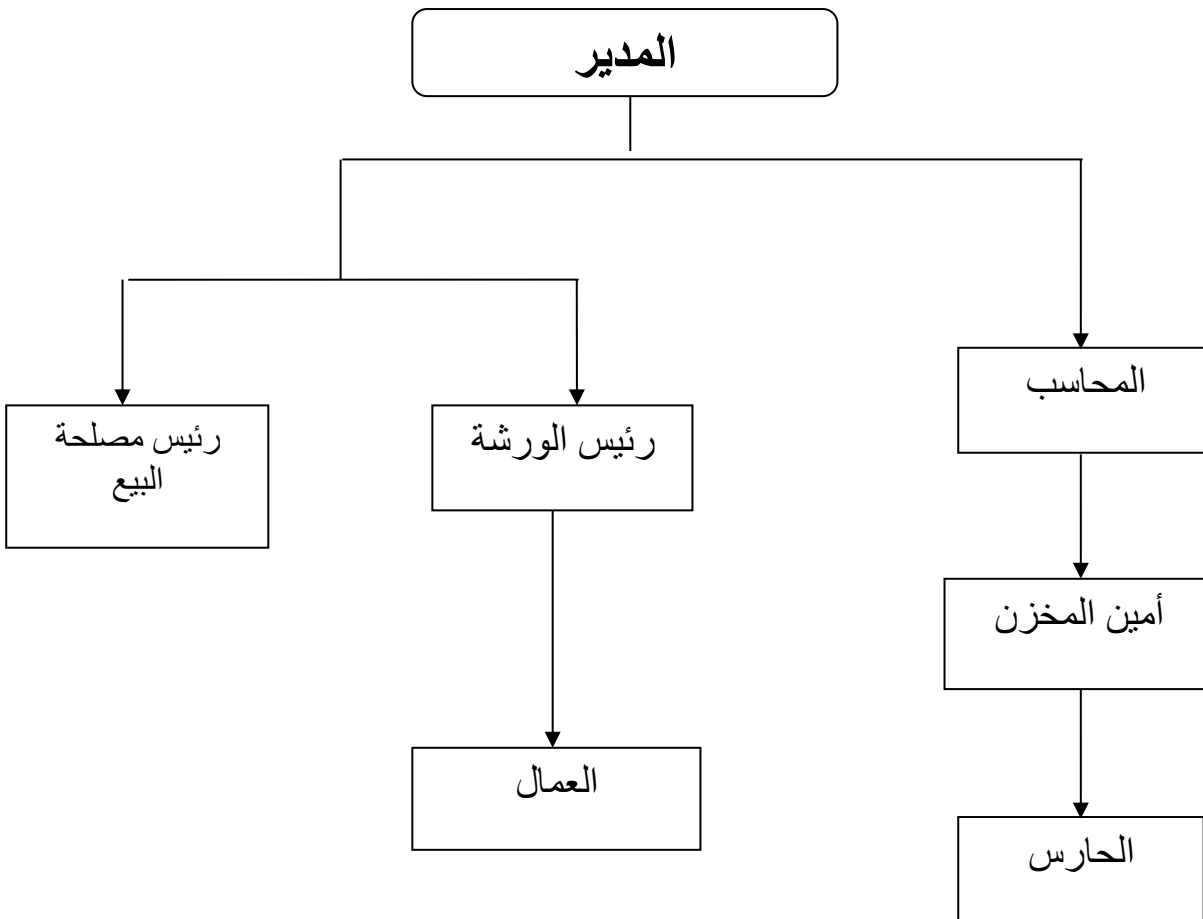
المحور الرابع: دور بيئة العمل في رفع أداء العاملين بمؤسسة سوف للدقيق

الرقم	البند	أوافق	لا أوافق	محايد
25	يناسب هيكل البناء طبيعة العمل داخل الورشة			
26	توفر المؤسسة جميع المعدات اللازمة للعمل			
27	توفر المؤسسة لباس خاص بالعمل			
28	تقوم المؤسسة بمراقبة وصيانة دورية لآلات ومعدات العمل			
29	توجد إضاءة جيدة داخل ورشة العمل			
30	توجد تهوية جيدة داخل ورشة العمل			
31	تتوفر داخل المؤسسة أجهزة إطفاء			
32	كثرة الضجيج داخل الورشة تعيق العمل			
33	تحرص المؤسسة على إدخال معدات حديثة في الورشة			
34	تشعر بالراحة أثناء أداء العمل داخل الورشة			

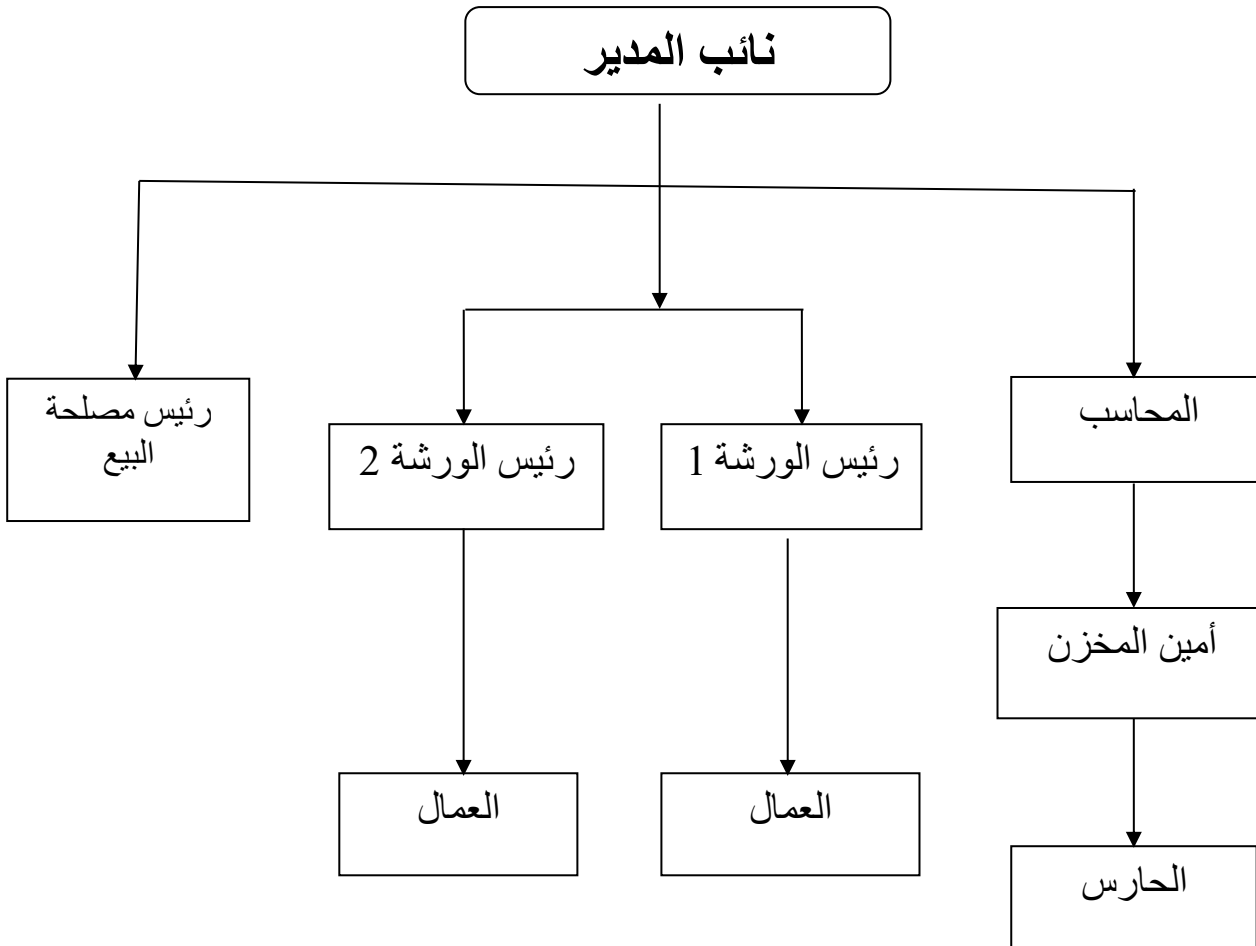
قائمة الأساتذة المحكمون للاستمارة

الملاحظات	الرتبة العلمية	الأستاذ
تغيير عبارات مقياس ليكارت من (نعم-لا- أحيانا) إلى عبارات (موافق-غير موافق-محايد) مع تعديل بعض العبارات	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د. غربي خالد
أسئلة الاستمارة تقيس الموضوع ومقبولة مع إضافة محور لدور بيئة العمل	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د. بوراس فيصل
أسئلة الاستمارة تقيس الموضوع ومقبولة مع تعديل بعض العبارات	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د. بن عيسى رابح
أسئلة الاستمارة تقيس الموضوع ومقبولة	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د. غربي عبد اللطيف

مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الهيكـل التنظيمي للفرع



مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS

Frequencies

Statistics

		العمر	المستوى التعليمي	الحالة الاجتماعية	عدد سنوات العمل
N	Valid	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0
Sum		48.00	100.00	47.00	43.00

Frequency Table

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 أقل من	14	45.2	45.2	45.2
	سنة 30 أكبر من	17	54.8	54.8	100.0
Total		31	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	6	19.4	19.4	19.4
	متوسط	12	38.7	38.7	58.1
	ثانوي	13	41.9	41.9	100.0
Total		31	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متزوج	17	54.8	54.8	54.8
	أعزب	12	38.7	38.7	93.5
	مطلق	2	6.5	6.5	100.0
Total		31	100.0	100.0	

الملاحق

عدد سنوات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من سنة	19	61.3	61.3	61.3
أكثر من سنة	12	38.7	38.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\star computer\Desktop\spss مذكرة\عام 2024\مذكرات
نصرات\Untitled2.sav'
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=ش5 ش6 ش7 ش8 ش9 ش10 ش11 ش12 ش13 ش14 الثاني
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

	يغطي راتبى احتياجات الحياتية	أتلقى مكافآت إذا أتقنت عملي	يراعى سلم الرواتب في المؤسسة الأقدمية في العمل	أتلقى تعويضا عن ساعات العمل الإضافية	أتلقى التأمين الصحي من قبل المؤسسة	مكانالع
N Valid	31	31	31	31	31	
Missing	0	0	0	0	0	
Mean	2.2581	1.8387	2.1613	2.0645	2.6774	
Std. Deviation	.92979	1.00322	1.00322	.96386	.74776	

Frequency Table

يغطي راتبى احتياجاتى الحياتية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	10	32.3	32.3	32.3
محايد	3	9.7	9.7	41.9
أوافق	18	58.1	58.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

أتلقى مكافآت إذا أتقنت عمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	18	58.1	58.1	58.1
أوافق	13	41.9	41.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

يراعي سلم الرواتب في المؤسسة الأقدمية في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	13	41.9	41.9	41.9
أوافق	18	58.1	58.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

أنتلقى تعويضاً عن ساعات العمل الإضافية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	13	41.9	41.9	41.9
محايد	3	9.7	9.7	51.6
أوافق	15	48.4	48.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

أنتلقى التأمين الصحي من قبل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	5	16.1	16.1	16.1
أوافق	26	83.9	83.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

توفر لي المؤسسة النقل من وإلى مكان العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	8	25.8	25.8	25.8
محايد	2	6.5	6.5	32.3
أوافق	21	67.7	67.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

توفر لي المؤسسة الإطعام خلال أوقات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لاوافق	6	19.4	19.4	19.4
أوافق	25	80.6	80.6	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الملاحق

تقدم لي المؤسسة تسهيلات للاستفادة من القروض

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	19	61.3	61.3	61.3
محاييد	2	6.5	6.5	67.7
أوافق	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

توزع المؤسسة نسبة من الأرباح على العاملين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	20	64.5	64.5	64.5
محاييد	4	12.9	12.9	77.4
أوافق	7	22.6	22.6	100.0
Total	31	100.0	100.0	

أشعر بالأمان بوجود نظام تقاعد نهاية الخدمة بالمؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	9	29.0	29.0	29.0
محاييد	2	6.5	6.5	35.5
أوافق	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=ش15 ش16 ش17 ش18 ش19 ش20 ش21 ش22 ش23 ش24
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

	يقدر مسؤولي المباشر مجهودي أثناء قيامي بعمل مميز	أتلقى التكريم والثناء على المثابرة في العمل	بحقق لي عملي الحالي مكانة اجتماعية مميزة	يوفر لي عملي فرص استثمار قدراتي	تمنح لي المؤسسة فرص المشاركة في اتخاذ القرار	تناسب الترقية مع الجهد الذي أقدمه	تشعر أن المؤسسة تهتم بالاقتراعات والمبادرات التي	مؤسسة غير امجندريبللعا ملين
N Valid	31	31	31	31	31		31	
Missing	0	0	0	0	0		0	
Mean	2.2258	2.0968	2.2903	1.9032	1.8387		2.2258	
Std. Deviation	.95602	1.01176	.97275	.97826	.93441		.99028	

Frequency Table

يقدر مسؤولي المباشر مجهودي أثناء قيامي بعمل مميز

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لاوافق	11	35.5	35.5	35.5
	محايد	2	6.5	6.5	41.9
	أوافق	18	58.1	58.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

أتلقي التكريم والثناء على المشاركة في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لاوافق	14	45.2	45.2	45.2
	أوافق	17	54.8	54.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يحقق لي عملي الحالي مكانة اجتماعية مميزة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لاوافق	11	35.5	35.5	35.5
	أوافق	20	64.5	64.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يوفر لي عملي فرص استثمار قدراتي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لاوافق	16	51.6	51.6	51.6
	محايد	2	6.5	6.5	58.1
	أوافق	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تمنح لي المؤسسة فرص المشاركة في اتخاذ القرار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لاوافق	16	51.6	51.6	51.6
	محايد	4	12.9	12.9	64.5
	أوافق	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

الملاحق

تتناسب الترقية مع الجهد الذي أقدمه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	12	38.7	38.7	38.7
أوافق	19	61.3	61.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

يوجد احترام لي من قبل زملائي في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	3	9.7	9.7	9.7
محايد	1	3.2	3.2	12.9
أوافق	27	87.1	87.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تشعر أن المؤسسة تهتم بالاقترحات والمبادرات التي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	19	61.3	61.3	61.3
محايد	1	3.2	3.2	64.5
أوافق	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تقدم المؤسسة برامج تدريب للعاملين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	18	58.1	58.1	58.1
محايد	3	9.7	9.7	67.7
أوافق	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

يسود بين زملائي في العمل التعاون وروح الفريق الواحد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	7	22.6	22.6	22.6
محايد	1	3.2	3.2	25.8
أوافق	23	74.2	74.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Statistics

	يناسب هيكل البناء طبيعة العمل داخل الورشة	توفر المؤسسة جميع المعدات اللازمة للعمل	توفر المؤسسة لباس خاص بالعمل	تقوم المؤسسة بمراقبة وصيانة دورية لآلات ومعدات العمل	توجد إضاءة جيدة داخل ورشة العمل	توجد تهوية جيدة داخل ورشة العمل
N Valid	31	31	31	31	31	31
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2.2903	2.7419	2.8065	2.4839	2.3871	2.2258
Std. Deviation	.90161	.63075	.54279	.85131	.88232	.88354

الرابع ش33 ش32 ش31 ش30 ش29 ش28 ش27 ش26 ش25
 FREQUENCIES VARIABLES=ش25 ش26 ش27 ش28 ش29 ش30 ش31 ش32 ش33
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS

Frequency Table

يناسب هيكل البناء طبيعة العمل داخل الورشة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	9	29.0	29.0	29.0
	محايد	4	12.9	12.9	41.9
	أوافق	18	58.1	58.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

توفر المؤسسة جميع المعدات اللازمة للعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	3	9.7	9.7	9.7
	محايد	2	6.5	6.5	16.1
	أوافق	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

توفر المؤسسة لباس خاص بالعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا اوافق	2	6.5	6.5	6.5
	محايد	2	6.5	6.5	12.9
	أوافق	27	87.1	87.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة بمراقبة وصيانة دورية لآلات ومعدات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	7	22.6	22.6	22.6
محايد	2	6.5	6.5	29.0
أوافق	22	71.0	71.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

توجد إضاءة جيدة داخل ورشة العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	8	25.8	25.8	25.8
محايد	3	9.7	9.7	35.5
أوافق	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

توجد تهوية جيدة داخل ورشة العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	9	29.0	29.0	29.0
محايد	6	19.4	19.4	48.4
أوافق	16	51.6	51.6	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تتوفر داخل المؤسسة أجهزة إطفاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	14	45.2	45.2	45.2
محايد	2	6.5	6.5	51.6
أوافق	15	48.4	48.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الملاحق

كثرة الضجيج داخل الورشة تعيق العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	10	32.3	32.3	32.3
محاييد	1	3.2	3.2	35.5
أوافق	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تحرص المؤسسة على إدخال معدات حديثة في الورشة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0 لا اوافق	2	6.5	6.5	6.5
محاييد	1	3.2	3.2	9.7
أوافق	28	90.3	90.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تشعر بالراحة أثناء أداء العمل داخل الورشة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اوافق	7	22.6	22.6	22.6
محاييد	1	3.2	3.2	25.8
أوافق	23	74.2	74.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

ثبات المحور الأول:

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	31	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.494	10

ثبات المحور الثاني:

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.548	10

ثبات المحور الثالث:

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.597	10

Reliability

الثبات الكلي:

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	33

العمر

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum
					Lower Bound	Upper Bound	
سنة 30 أقل من	14	68.8571	10.17431	2.71920	62.9827	74.7316	53.0
سنة 30 أكبر من	17	66.7059	9.16355	2.22249	61.9944	71.4173	46.0
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.0

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	35.530	1	35.530	.383	.541
Within Groups	2689.244	29	92.733		
Total	2724.774	30			

الملاحق

المستوى التعليمي

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ابتدائي	6	62.6667	13.41144	5.47520	48.5922	76.7411	46.00	
متوسط	12	68.9167	6.66686	1.92456	64.6807	73.1526	58.00	
ثانوي	13	68.8462	9.78814	2.71474	62.9312	74.7611	55.00	
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	186.832	2	93.416	1.031	.370
Within Groups	2537.942	28	90.641		
Total	2724.774	30			

ONEWAY الاجتماعية BY الكلي
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

الحالة الاجتماعية

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
متزوج	17	64.2353	8.70007	2.11008	59.7621	68.7085	46.00	
أعزب	12	72.3333	9.14860	2.64097	66.5206	78.1461	58.00	
مطلق	2	69.0000	11.31371	8.00000	-32.6496	170.6496	61.00	
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	465.049	2	232.524	2.881	.073
Within Groups	2259.725	28	80.704		
Total	2724.774	30			

العمل BY الكلي ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

عدد سنوات العمل

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum
					Lower Bound	Upper Bound	
أقل من سنة	19	68.2105	10.28256	2.35898	63.2545	73.1666	46.00
أكثر من سنة	12	66.8333	8.56879	2.47360	61.3890	72.2777	55.00
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.950	1	13.950	.149	.702
Within Groups	2710.825	29	93.477		
Total	2724.774	30			

الملحق رقم (04)

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					سنة 30 من أقل	14		
سنة 30 من أكبر	17	66.7059	9.16355	2.22249	61.9944	71.4173	46.00	80.00
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	86.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	35.530	1	35.530	.383	.541
Within Groups	2689.244	29	92.733		
Total	2724.774	30			

المستوى التعليمي

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ابتدائي	6	62.6667	13.41144	5.47520	48.5922	76.7411	46.00	80.00
متوسط	12	68.9167	6.66686	1.92456	64.6807	73.1526	58.00	77.00
ثانوي	13	68.8462	9.78814	2.71474	62.9312	74.7611	55.00	86.00
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	86.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	186.832	2	93.416	1.031	.370
Within Groups	2537.942	28	90.641		
Total	2724.774	30			

ONEWAY الكلي BY الاجتماعية
/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

الحالة الاجتماعية

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
متزوج	17	64.2353	8.70007	2.11008	59.7621	68.7085	46.00	76.00
أعزب	12	72.3333	9.14860	2.64097	66.5206	78.1461	58.00	86.00
مطلق	2	69.0000	11.31371	8.00000	-32.6496-	170.6496	61.00	77.00
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	86.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	465.049	2	232.524	2.881	.073
Within Groups	2259.725	28	80.704		
Total	2724.774	30			

الملاحق

العمل BY الكلي ONEWAY
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

عدد سنوات العمل

Oneway

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنة من أقل	19	68.2105	10.28256	2.35898	63.2545	73.1666	46.00	86.00
سنة من أكثر	12	66.8333	8.56879	2.47360	61.3890	72.2777	55.00	84.00
Total	31	67.6774	9.53026	1.71168	64.1817	71.1731	46.00	86.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.950	1	13.950	.149	.702
Within Groups	2710.825	29	93.477		
Total	2724.774	30			

تَعْمِدُ بِحَمْدِ اللَّهِ