



جامعة حمه لخصر - الوادي -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: إدارة الأعمال



الموضوع:

واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية
دراسة ميدانية بكلية الاداب و اللغات جامعة - الوادي -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

الأستاذ المشرف:

مسعودي زكرياء

إعداد الطلبة:

- حمايتي عربية
- حم عيد غزلان
- بني فاطمة

السنة الجامعية: 2022-2023



إهداء

والصلاة على الحبيب المصطفى

الحمد لله وكفى

وأهله ومن وفى أما بعد :

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من بسمتها غايقي وما تحت أقدامها جنّتي أُمي الغالية ،

إلى سندي وقوّتي إلى

الذي كان سبب وصولي لهذه الدرجة العلمية أبي العزيز أدامه الله تاجاً فوق رأسي

إلى من تشدّ بهم أضلعي أخوتي الأعزاء ،

إلى سبب قوتي لحظة ضعفي الى رمز الاخوة والصداقة

إلى كل من يحبهم قلبنا ونسبهم قلمنا .





شُكْرٌ وَعُرْفَانٌ

الحمد لله الذي أبدع كل شيء خلقه

والسلام على سيدنا محمد ﷺ الذي أرسله الله تعالى هاديا ومبشرا لجميع الأمم

إنه لمن دواعي سرورنا بعد أن منّ الله علينا بإنجاز هذا العمل المتواضع أن نتجه بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى

أستاذتنا الفاضل "مسعودي زكرياء" الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل ، حيث قدم لنا كل النصيح والإرشاد طيلة فترة الإعداد ، فله منا كل الشكر والتقدير.

وختاماً ندعو الله العليّ القدير أن يجعل هذه الدراسة بداية موفقة ، فلا ندّعي أننا بلغنا الغاية ، وحسبنا أننا قد حاولنا فالكمال لله وحده سبحانه ، ولنا الهداية والتوفيق .



الفهارس

الفهارس

1. فهرس المحتويات	
1	لا هداء خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
1	الشكر وعرفان خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
III	الفهارس
1	1. فهرس المحتويات
2	2. فهرس الاشكال
3	3. فهرس الجداول
4	4. فهرس الملاحق
III	المقدمة
أ-د	المقدمة:
الفصل الأول: الإطار النظري	
6	المبحث الأول: مفهوم واهمية الرضا الوظيفي ونظرياته
6	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
7	المطلب الثاني: اهمية الرضا الوظيفي
8	المطلب الثالث: نظريات الرضا الوظيفي
13	المبحث الثاني: عناصر و مؤشرات الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الوظيفية
13	المطلب الأول: عناصر الرضا الوظيفي
17	المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي
19	المطلب الثالث: علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الوظيفية الأخرى

الفهارس

22.....	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: الاطار التطبيقي للدراسة	
24.....	المبحث الأول: تعريف عام بميدان الدراسة (كلية الآداب واللغات)
24.....	المطلب الأول: التعريف كلية الآداب واللغات بجامعة الوادي تاريخ ونشأتها
24.....	المطلب الثاني: هيكلية ومهام كلية الآداب واللغات
26.....	المطلب الثالث: الإمكانيات البشرية لكلية الآداب واللغات
27.....	المبحث الثاني: تصميم ومناقشة نتائج الدراسة
27.....	المطلب الأول: منهج الدراسة
27.....	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
28.....	المطلب الثالث: أدوات وطريقة جمع البيانات والمعلومات
30.....	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
30.....	المطلب الاول: تحليل نتائج الداسة
المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة	
..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
44.....	خلاصة الفصل:
46.....	الخاتمة:
48.....	قائمة المراجع
52.....	الملاحق

الفهارس

2. فهرس الاشكال
الشكل رقم (01): هرم ماسلو لتدرج الحاجات 9
الشكل رقم (02): رسم يوضح هيكل كلية الآداب واللغات 25
شكل رقم (03): رسم توضيحي يمثل مجتمع الدراسة. 28
الشكل رقم (04) : توزيع العينة حسب الاستبيانات الموزعة 31
الشكل رقم(05) : توزيع العينة حسب متغير الجنس 32
الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب متغير العمر. 34
الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي. 35
الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية 36
الشكل رقم(10) :توزيع العينة حسب الخبرة المهنية 38

3. فهرس الجداول
الجدول رقم (01): جدول يمثل مقارنة بين أهم نظريات الرضا الوظيفي 12
الجدول رقم(02): النتائج الإحصائية للاستمارات الاستبيان الموزعة. 31
الجدول رقم (03): توزيع العينة حسب متغير الجنس. 32
الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب متغير العمر. 33
الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي. 34
الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية 36
الجدول رقم (07): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية 37
جدول رقم 08 : يمثل المخرجات الإحصائية للاستبيان خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

الفهارس

4. فهرس الملاحق
ملحق رقم 01: استبيان حول الرضا الوظيفي 53
ملحق رقم 02: جدول مخرجات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: 56
ملحق رقم 03: معيار الصدق الثبات لدى أفراد العينة 56
<u>ملحق رقم 04: جدول لمخرجات اختبار t لتوفر الرضا الوظيفي 57</u>
ملحق رقم 05: جدول مخرجات اختبار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرضا الوظيفي 57

المقدمة

المقدمة:

يعد الرضا الوظيفي حسب دراسات كثيرة من ابرز المواضيع المهمة لتفحص مدى انسجام العمال في الحياة الاقتصادية، كما انه من أهم المشكلات العلمية و العملية ولا غرابه في ذلك لان المورد البشري يمضي اغلب وقته في العمل ولعل من أسباب كثرة البحوث والدراسات في موضوع الرضا الوظيفي هو الاعتقاد السائد انه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي فان ذلك يؤثر إيجابا على فعالية الفرد كما ونوعا، ولذلك فان الاهتمام بالرضا الوظيفي يعتبر أمرا محوريا إذا ما أردنا النهوض بمستوى العمل من حيث الكفاءة والفعالية ومن هنا نستطيع القول أن المحرك الأساسي للدافعية الأفراد لأداء عملهم هو درجة رضاهم عن العمل ومنه نطرح الأشكال التالي :

ما هو واقع الرضا الوظيفي لدى الموظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي؟

التساؤلات الفرعية

- 1- هل يوجد رضا عن ترقية لدى الموظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي؟
- 2- هل يوجد رضا عن محتوى العمل لدى موظفين بكلية الآداب ولغات بجامعة الوادي؟
- 3- هل يوجد رضا عن الإشراف لدى الموظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي؟

فرضيات الدراسة

و كإجابة أوليه على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

- 1- يوجد رضا عن ترقية لدى الموظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي

المقدمة

2- يوجد رضا عن محتوى العمل لدى موظفين بكلية الآداب ولغات بجامعة الوادي

3- يوجد رضا عن الإشراف لدى الموظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي

• أسباب اختيار الموضوع

1- ارتباط موضوع الدراسة يتخصص إدارة الأعمال

2- الميول الشخصي نحو كل ما يتعلق بموضوع الرضا الوظيفي

3- استيعاب مدى أهمية موضوع دراسة بمختلف متغيراته خاصة في واقعنا الحالي

• أهداف الدراسة

1. التحقق من صحة الفرضيات المصاغة من اجل الخروج بنتائج

2- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الوظيفية الأخرى

3- محاولة معرفه نقاط الخلل وتشخيصها

✚ أهمية الدراسة

1- تقديم إطار نظري يشرح ماهية الرضا الوظيفي

2- تقديم إطار عملي يوضح مدى صحة نظريات الرضا الوظيفي

3- يشكل موضوع الرضا الوظيفي واحد من أهم المواضيع التي يستدعي البحث فيها في أي

مؤسسه

4- الوقوف على العوامل والظروف التي تساعد على تحسين حالة الرضا الوظيفي

الدراسات السابقة:

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية نذكر من بينها:

علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي من إعداد: عدودة زين الدين ، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة ،

تم طرح الإشكالية التالية: ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة ،

تم التوصل إلى النتائج التالية: هناك تقييم عام متوسط لمستوى الرضا الوظيفي وكان متوسط بعد نمط

الأشراف مرتفع تليه جماعات العمل بعد ذلك محتوى العمل ثم الساعات العمل وفرص الترقية بعدها

ظروف العمل المادية والأجور التي كلها لها تقييم متوسط .

الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين ، من إعداد طكوبا مختار، حساني حورية ، دراسة حالة

المؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار ، تم طرح الإشكالية التالية :

إلى مدى ينعكس الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا على أدائهم الوظيفي ، تواصلوا

إلى النتائج التالية: أن الموارد البشرية هو العامل الحاسم في نجاح المنظمة أو فشلها لذلك فان تحقيق رضاه

ضرورة حتمية يجب تحقيقها لضمان المحافظة عليه وضمان تأديته لوظائفه بأحسن وجه.

اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، من إعداد الطالب شاطر

شفيق، مؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- جيجل ، تم طرح الإشكالية التالية: ما طبيعة تأثير ضغوط

العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية تم التواصل إلى النتائج التالية : رضا

الموارد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا

المقدمة

الرضا مستقبلا كما انه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى وذلك نتيجة لتعداد حاجاته ورغباته .

يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع مستوى الأداء كما ونوعا كما انه يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة.

الرضا الوظيفي والإبداع في العمل من أعداد: بومعزة مسعودة ، بولطيف هدى، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بالطاهير – جيجل- تم طرح الإشكالية التالية: ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والإبداع في العمل ، تم التوصل إلى النتائج التالية: يعد الرضا الوظيفي المحرك الأساسي لعملية الإبداع والعمل داخل المؤسسة وهذا ما توصلنا إليه في هذه الدراسة.

📌 هيكل الدراسة

بغية معالجة الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي:

الفصل النظري: وفيه سيتم التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي وذلك من خلال تعريفه ، وأهميته ، والنظريات الداعية للاهتمام به، ليتم التطرق أيضا إلى مؤشرات بالإضافة إلى علاقته بالمتغيرات الوظيفية الأخرى.

الفصل التطبيقي: عبارة عن دراسة ميدانية تضمنت في البداية عرضا عاما حول كلية الآداب واللغات بجامعة الوادي، حيث سيتم التطرق إلى تحليل و تفسير الاستبيان الخاص بالدراسة ، ليتم في اخر الدراسة عرض مجمل النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول : الإطار النظري

المبحث الأول: مفهوم واهمية الرضا الوظيفي ونظرياته

المبحث الثاني: عناصر و مؤشرات الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الوظيفية

خلاصة الفصل الأول:

المبحث الأول: مفهوم وعناصر الرضا الوظيفي ومؤثراته

يحتل موضوع الرضا الوظيفي باهتمام كبير من الباحثين وقد تم استخدامه من طرف علماء النفس، وبالرغم من ذلك لا يزال هناك اختلاف بين المفكرين والباحثين في إيجاد تعريف موحد للرضا الوظيفي وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الرضا الوظيفي، عناصره، ومؤثراته.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

عرف مفهوم الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة جعلت الاتفاق على مفهوم واحد أمراً صعباً نظراً لاختلاف النظرة لرضا الوظيفي عن العمل والتي تعود في غالب الأحيان إلى الظروف البيئية وقيم و المعتقدات... الخ.

ولذلك يرى بعض الباحثين أن مفهوم الرضا الوظيفي هو: "شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجته وتحقيق أهدافه"¹

وعرفه هوبك (HOP PACK-1993): بأنه عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق <<إنني راض عن وظيفتي>>²

ويعرف أيضا بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل في المنظمة، ألامان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير"³

¹ مريم دحدوح، دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية، دراسة حالة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بجامعة الغربي بن مهدي أم البواقي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي، 2016/2015، ص43.

² صهيبي براج، أثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الصمامات والمضخات المائية بالبروقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020، ص3.

³ مصطفى مجد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس للنشر، عمان، الأردن، 2017، ص12.

كما يعرف بأنه "الإشاعات التي يحصل عليها الفرد من مصادر مختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها.¹

يتبين من خلال التعاريف السابقة اختلاف الباحثين على تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ويمكن تلخيص هذا المفهوم في "انه عبارة عن مجموعة من الخصائص والسمات أن توفر بالشكل الصحيح والوقت الملائم فإنها حتما ستؤدي الشعور بالاستقرار والانتماء في الوظيفة المشغولة .

المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية بلغة لدى كل من الموظف أو من جهة المؤسسة والمجتمع من جهة أخرى وذلك على النحو التالي:²

(1) أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف :³

- ✓ القدرة على التكيف مع بيئة العمل
- ✓ الرغبة في الإبداع والابتكار
- ✓ زيادة مستوى الطموح والتقدم
- ✓ تقليل ظاهرة التغيب وتحقيق معدل دوران العمل في المنظمة
- ✓ أدراك الفرد عدالة توزيع عوائد و مكفاءات العمل

(2) أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة :

- ✓ ارتفاع مستوى الفعالية والفاعلية
- ✓ ارتفاع مستوى الإنتاجية
- ✓ ارتفاع مستوى الولاء

¹ محمد بن معيض جو يعيد الوديني، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي المشرفين التربويين ،مذكرة ماجستير كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة السعودية العربية، 2017/2018، ص43.

² حمادي وليد ،إدارة التغيير وأثرها على الرضا الوظيفي ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة ، 2017/2018 ص 56.

✓ تخفيض تكاليف الإنتاج

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي

قبل أن نبدأ بعرض نظريات الرضا الوظيفي يجب أن نفرق بين مفهوم الرضا الوظيفي وبين دافعية العمل، لنفرق بين المفهومين يقع في علاقة كل منهما بالسلوك، فالدافع هو السبب المباشر للسلوك، أما الرضا ليس له سبب، وفيما يلي عدد من النظريات التي تحاول تفسير أو شرح الرضا الوظيفي وهي:

أولا - نظرية الإدارة العلمية (Scientific management theory)

قد كان فريدريك تايلور "F. Taylor" من أوائل المهتمين بدراسة السلوك الإنساني في العمل، إذ قام منذ مطلع هذا القرن بوضع نظريته الإدارة العلمية، التي كان الهدف منها تحقيق الكفاءة و الفعالية في إدارة أنشطة العمل، وبنى تايلور نظريته الدوافع مع الإدارة على أساس مادي بحت، إذ ترى هذه النظرية أنه كلما ازداد اجر العامل ازداد الرضا وتحسن الأداء.

ثانيا - نظرية العلاقة الإنسانية (Human relationship theory) وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري و اعتبرته أهم العناصر، و الإنسان كمدخل معقد له تأثيره على أداء المنظمة، وان دافع العمل لا ينحصر حول الأجور والمكافآت المادية وحسب، لكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها احترام النفس، وتأكيد الذات واحترام الآخرين، وان الإنسان لا يمكن التعامل معه كآلة، مما يجعله يشعر بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذي يفضي إلى زيادة الإنتاجية.¹

ثالثا - نظرية سلم الاحتياجات لماسلو: (Maslow's ladder of needs theory)

تعد نظرية ماسلو من أكثر النظريات شيوعا، وتقوم على افتراضات أن السلوك الإنساني يتأثر عندما يحاول الأفراد إشباع احتياجاتهم غير المشبعة وتقوم النظرية على مبدئين أساسيين: يؤكد المبدأ الأول على

¹ عبد الغني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعية، العدد 12 (2) جوان 2017، ص 395.

احتياجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحيث أولوياتها للفرد، حيث أنه كلما تم إشباع احتياج من هذه الاحتياجات انتقل الفرد إلى الاحتياج غير المشبع في التنظيم الهرمي لماسلو كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: هرم ماسلو لتدرج الحاجات



المصدر: عبد اللطيف محمد خلفه، الدافعة للإنجاز، دار غزب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2000 ص 8.

بينما أقر المبدأ الثاني بأن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد، وقد صنف ماسلو في هذا الشأن الحاجات الإنسانية إلى خمس فئات حسب أولوياتها كما يلي:

1- حاجات فيزيولوجية (Physiological need): هي عبارة عن حاجات الأولية أو الأساسية للأفراد مثل الحاجة إلى الطعام، المأوى، الشراب.

2- حاجات الاستقرار والأمن (The need for stability): تتمثل في توفير البيئة الآمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه كالأمن، الحماية من الخوف، تأمين على البطالة.

3- الحاجات الاجتماعية (Social need): أطلق عليها العديد حاجات الحب والصدقة، وتأتي هذه الحاجات بعد إشباع الحاجات السابقة، وتتمثل في الحاجة إلى الحب والتعاطف مع الآخرين والانتماء وربط العلاقة مع الغير.

4- حاجات التقدير والاحترام (The need for appreciation respect) : وتعني

الحاجات الذاتية المتمثلة في الحاجة إلى الاحترام النفس، الحاجة إلى الشعور بالمكانة والثقة بالنفس خصوصا عن النجاح في الأداء العمل وتلقي تقدير الآخرين إزائه.

5- الحاجة إلى الذات (The need for self): تحتل أعلى مستوى في ترتيب الحاجات ،

وتعني رغبة الفرد في تحقيق ما يتوافق مع قدراته.

رابعا - نظرية العاملين لهيرزويغ (Heisenberg's two-factor theory) :

تعد هذه النظرية من أشهر النظريات التي درست الدوافع، فقد أسهمت بشكل كبير و فعال في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية وهي تعتمد على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى:

- القوى الداخلية الكامنة (عوامل دافعية) في الفرد نفسه.

- القوى الخارجية المكتسبة (عوامل وقائية) من علاقة الفرد بالبيئة التي يعيش فيها.

وتؤكد هذه النظرية على أن الرضا والاستيلاء لا يوجدان على بساط واحد يمتد من الرضا غير المحايد إلى الاستيلاء، فالرضا الوظيفي مصطلحان غير متقابلين، بل هما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، وحيث أن مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فان عدم الرضا عن العمل ينتج من البيئة التي يحدث فيها العمل.¹

خامسا - نظرية ماكلياند في الحاجات: (David McClelland theory)

وضعها ديفيد ماكلياند عام 1967 ويعود ارتكازها على علم النفس السريري والى نظرية الشخصية ، وقد جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية، ولقد أجرى ديفيد مجموعة من الدراسات على عدة ثقافات من بينهم الولايات المتحدة الأمريكية ، ايطاليا ، بولندا والهند. حيث اعتمد ماكلياند على أسلوب التنبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحاجات الثلاث:

¹ برنية طوم علي ، الرضا الوظيفي، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع6 يونيو، 2014، ص75 ص76.

الانجاز و القوة والانتماء.¹

1- الحاجة للانجاز (The need for achievement): حيث يعتبر أن الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للانجاز يكونون ميالون للطموح والتطلع للتفوق وتحقيق النجاح دون اعتبار كبير للمردود المالي، إن مثل هؤلاء الأفراد يملكون رغبة في تحمل المسؤولية ويميلون إلى تأدية المهام التي تشعرهم بان فيها تحديا لقدراتهم ومهارتهم.²

2- الحاجة إلى القوة أو السلطة (The need for force): تعتبر القوة والسيطرة والسلطة على الآخرين من الحاجات الاجتماعية التي تجعل الفرد يكسب القدرة على التأثير في سلوك الآخرين، حيث يرى أصحاب هذه الحاجة (الحاجة للقوة) إن المنظمة فرصة للوصول إلى امتلاك السلطة وممارسة الرقابة ويرى ديفيد بان للقوة أربعة مصادر وهي:³

1-2- القوة القسرية (Coercive force): وهي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو فشل في انجاز ما هو مطلوب منهم

2-2- القوة الشرعية (Legitimate force): وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب إتباعه من قبل الآخرين

2-3- قوة الإعجاب (Admiration force): وهذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة

2-4- قوة الخبرة الفنية (Technical expertise strength): وهذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين

¹ عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، ط1. معهد الإدارة العامة لنشر، رياض، السعودية، ص3.

² بن زوة أحلام، ممارسة مديري المدارس الابتدائية لأساليب إدارة التغيير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من جهة نظرهم، دراسة ميدانية ببعض ابتدائيا تام البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أم البواقي 2017/2018 ص415.

³ إيناس فؤاد نواوي غلبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم، بمدينة مكة المكرمة، جامعة أم القرى 2021 ص51.

3- الحاجة للانتماء (The need to belong) : ¹

أشارة العديد من النظريات إلى الحاجة للانتماء حيث تم تعريفها على أنها الرغبة في إقامة علاقات ودية مع الآخرين ، وللحفاظ على هذه العلاقة يتطلب الحرص على تجنب الصراع والمخالفات بل الحرص على بناء علاقات مثمرة من خلال التعاون في أماكن العمل، وأنهم مبالون إلى الامتثال لرغبات وقيم رفاق العمل وتقدير مشاعرهم ، لذلك فهم يندفعون وراء المهامات التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل ويؤدي أصحاب هذه الحاجة العليا أداء أفضل ضمن فريقهم

وبصورة شاملة فإن الجدول الموالي يبسط لنا خصائص أهم نظريات الرضا الوظيفي:

الجدول رقم (01): جدول يمثل مقارنة بين أهم نظريات الرضا الوظيفي

نظرية ماكلياند	نظرية لهرزويبرغ	نظرية ماسلو
• الحاجة للانجاز • الحاجة إلى القوة • الحاجة إلى الانتماء	العوامل الدافعية : الشعور بالانجاز الاعتراف بنتيجة الانجازات في العمل التطور والنمو الشخصي فرص التقدم والنمو في العمل العوامل الوقائية : سياسة وإدارة المنظمة الأشراف الفني -الأجر -الأمن الوظيفي -ظروف العمل	• حاجات تحقيق الذات • حاجات التقدير • حاجات اجتماعية • الحاجة للامان • الحاجات الفيزيولوجية

المصدر: من إعداد الطلبة

بالرغم من تباين الآراء إلا أن جميع النظريات السابقة اتفقت أن إشباع الحاجات يبدأ من الحاجات الفيزيولوجية وصولاً إلى الذات حيث ركز ماسلو على تأثير السلوك الإنساني بإشباع الحاجات بمختلف أنواعها، كما وقد أشار لهرزويبرغ إلى ذلك أيضا .

¹ مهدي صالح السمائي، نظريات الغرائز والدوافع والخواف والحاجات الإنسانية ، دار اليازوري لنشر، 2021 ص 211.

المبحث الثاني: عناصر و مؤشرات الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الوظيفية

اختلف الباحثين حول تحديد العناصر التي يشملها الرضا الوظيفي فمنهم من يرى أنها محصلة الرضا على : الأجر ، محتوى العمل ، فرص الترقية ، نمط الإشراف ، جماعة العمل ، ظروف العمل المادية وأخرى حددتها في عوامل قدرات ومؤهلات ومهارات العاملين ، وعوامل تنظيمية و أخرى بيئية كما تتجسد مظاهر الرضا أو عدم الرضا لدى العامل في التغيب والتمارض .. الخ .

و مثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة للمؤسسة، وفي هذا المبحث سنحاول التطرق إلى عناصر و مؤشرات الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الوظيفية.

المطلب الأول: عناصر الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي على أنه يوجد مستوى عام ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن عناصر المختلفة للعمل ، ويمكن تحديد هذه العناصر فيما يلي:¹

أولاً: الأجر (pay)

يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد لبشري مقابل الجهد البدني أو الفكري يبذله لإنتاج السلع و الخدمات ، وتكتسي الأجور أهمية بالغة سواء للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجور بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن الخ. أما بالنسبة إلى المؤسسة فإن الأجور تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها و المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.

ثانياً: محتوى العمل (Work Content)

¹ محمد الأمين براج، يحيا مساوي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مغنية، مذكرة تخرج شهادة ماجستير علوم اقتصادية ، جامعة تلمسان، 2016/2015، ص14.

يعتبر محتوى العمل تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين هذه المتغيرات نجد:

✓ السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.

✓ طبيعة نشاط العمل.

✓ فرص الانجاز التي يوفرها العمل.

✓ فرص النمو التي يوفرها العمل.

ثالثا: نمط الإشراف (Supervision Style)

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف بأنه "علاقة عمل رسمية بين شخص موجه (المشرف) وعدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات، وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة"

هذا ويتميز الباحثون بين ثلاثة أنماط رئيسية من الإشراف هي الإشراف الفوضوي الأوتوقراطي والإشراف الديمقراطي. والتي نوضحها فيما يلي:

1. الإشراف الفوضوي (التساهلي) (chaotic supervision)

يقصد بالإشراف الفوضوي قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجز عن أحكام السيطرة على المشرف عليهم الذين كانوا في فوضى.

2. الإشراف الأوتوقراطي (الاستبدادي) (authoritarian supervision)

يقصد بالإشراف الأوتوقراطي قيام المشرف بإصدار الأوامر التي يجب أن تطاع دون نقاش، وهو يهتم باحتكار الصلاحيات في يده ولا يتيح فرصة المشاركة للمرؤوسين في صنع القرارات.

3. الإشراف الديمقراطي (Democratic supervision)

هذا النمط من المشرف يعبر عن استعداد الذي يديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرصة الكافية والمناسبة للقيام بدور فعال في صنع القرارات، وهذا يعني إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل وتحليلها واختيار البدائل وتقديم الاقتراحات والأفكار لاتخاذ القرارات.

رابعا: فرص الترقية (Promotion Opportunités)

يقصد بالترقية نقل الموارد البشرية إلى مركز أو وظيفة أعلى ، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام ولكل برنامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبني على المعايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية و تتقبلها، تنحصر هذه المعايير أو الأسس في:

1-الاقدمية (Seniority) : حيث يتم ترقية الموارد البشرية على أساس مدة الخدمة في المؤسسة (الخبرة).

2-الكفاءة (Efficiency) : حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك القدرات العالية على انجاز العمل مقارنة مع غيره.

خامسا: جماعة العمل (Work Content)

الفرد بطبعه كائن اجتماعي يحاول دائما تكوين تجمعات داخل المنظمات فهم يسعون دائما إلى تكوين جامعات عمل.

ويعرف التوسي جماعة العمل " بأنها تجمع لعدد صغير نسبيا من الأفراد بشكل يمكنهم من التفاعل الدائم خلال اللقاء والمواجهة المباشرة وجها لوجه ويشعرون فيما بينهم بالتجارب النفسية من خلال أحاسيسهم بالانتماء لعضوية جماعة واحدة"، ومن اجل تكوين جماعة عمل لابد أن تتوفر فيهم مجموعة من الخصائص نوردها منه يلي:

✓ محدودية الحجم لتمامسك وسهولة التفاعل.

✓ وجود هدف مشترك متفق عليه .

✓ تربطهم عوامل مشتركة (تخصص واهتمامات).

✓ كيان مستقل .

✓ التفاعل وجه لوجه.

✓ اعتراف متبادل بأهمية الدور .

✓ القيادة وبروز شخصية معينة.

✓ إطار معين من السلوك يفرض من قبل الجماعة.

ونلاحظ هنا انه كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضاه عن عمله.

سادسا: ساعات العمل (Work Hours)

تعتبر ساعات العمل من العوامل المؤثرة على الرضا العامل ويرجع ذلك إلى إن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، وقد أثبتت الدراسات انه من الخطاء القول أن زيادة ساعات العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج بل أن الإنتاج قد يحتفظ بمستواه أو يزيد أن نقصت ساعات العمل أي وبعبارة أخرى لا يتوقف حجم الإنتاج على طول ساعات العمل بل هو مرهون بكثافة العمل أي بمقدار ما يبذله العامل من جهد خلال وحدة معينة من الزمن وعلى قدر ما يشعر به من الراحة والرضي عن عمله.

سابعا: ظروف العمل المادية (Physicl Working Conditions)

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ورضاه عنها كما تؤثر هذه الظروف على بعض الظواهر السلوكية للأفراد العاملين كمعدلات دوران العمل و الغيابات ومعدلات الحوادث والأمراض فكلما كانت الظروف المادية جيدة كلما زاد رضا الأفراد على العمل.¹

¹عدودة زين الدين . علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014/2015، ص11، 10.

المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي

أن للرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه، والتي من خلالها يمكن التعرف عليه حيث انه كلما انخفضت هذه المؤشرات كلما كان هذا دليلا على ارتفاع الرضا، وكلما ارتفعت كلما كان هذا دليلا على انخفاض الرضا والتي نوردتها فيما يلي: ¹

أولاً- التمارض (Possum) : يقصد بالتمارض ادعاء العامل، ظاهرة تعبر عن عدم رضا الفرد يلجئ إليها للهروب من مكان العمل والابتعاد عن الضغوطات النفسية التي يواجهها داخل المنظمة أو خارجها.

فحالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق ومن اجل التخلص من عمل غير راضي عنه ، لجئ الفرد إلى التمارض وذلك بافتعال مبررات كالشهادة المرضية ، كتعبير منه عن المشاكل أو ملل في العمل.

ثانياً- الشكاوي (Complaints) : أظهرت دراسات أقامها الباحثين سنة 1962 أن ارتفاع الشكاوي يظهر كثير في المنظمات يغلب عليها عدم الرضا عن نمط الإشراف ، وهذا كحل حتى يلفت نظر المشرفين لعدم رضاه.

فالاستياء من الظروف المحيطة بالعمل تضطر الأفراد لرفع الشكاوي سواء كانت الكتابية أو الشفوية لرؤسائهم، وعلى المنظمة أن تأخذ هذه الشكاوي بعين الاعتبار قبل تفاقم الأوضاع.

¹ مديحة خشة ، نادية رويح، اثر الرضا الوظيفي في إبداع العاملين ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية دجوب السعيد، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل ، 2013/2014، ص 26,27.

ثالثاً- الإضراب (Strike) : يعتبر الإضراب قانونياً للإفراد بمقتضى المادة 36 من قانون 90-02 المؤرخ 1990 ، فالإضراب يعكس تواجد اختلال في العلاقات التنظيمية لذلك يعد من أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بصراحة .

رابعاً- التغيب (Absenteeism) : فالتغيب حسب أصحاب هذه النظرية، وبعض علماء النفس الإكلينيكي أنما عن كراهية للمكونة البشرية والمادية التي يعمل فيها أو معها، وعدم استطاعته تحمل الضغط المستمر عليه من خلال الظروف التي يعمل فيها المادية والإنسانية ، وبمعنى آخر صعوبة توافق الفرد نفسياً واجتماعياً مع مكونات المحيط ، ويقصد بالتغيب هنا انقطاع عن العمل لمدة ما، سواء كان هذا لانقطاع بعذر قانوني أو بدون عذر.

خامساً- دوران العمل (Work expertise) :

ويقصد بدوران العمل تلك التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل المؤسسة الإنتاجية لأسباب تنظيمية، كما يقصد به عدم الاستقرار في العمل ، أما ترك العامل لمنصب عمله بمحض إرادته أو تغييره الوظيفة.

سادساً- لامبالاة والتخريب (Indifference and Vandalism) :

يشاهد تخريب أجهزة وهياكل المؤسسات، أو الشريكات في المنظمات التي يشعر عمالها بعدم الرضا، ذلك أن العامل المنسجم مع أهداف المنظمة يسعى دائماً للحفاظ على تجهيزات ووسائل العمل، الذي هو بالنسبة له مصدر الإحساس بالسعادة في حياته المهنية.

سابعاً- العلاقة بين العمال (Relationship Between Work) :

تمكننا طبيعة العلاقات بين العمال على معرفة الرضا الوظيفي من عدمه ، فكلما كانت هذه العلاقات حسنة ويسودها روح التعاون والمستندة فإنها تعبر عن مستوى الرضا لدى العامل، أما إذا كانت هذه العلاقات يسودها التوتر، و النزاعات الدائمة والصراعات بين أفراد المنظمة ، فإنها تعبر عن

غياب الرضا الوظيفي ، ذلك أن الرضا الوظيفي يؤدي بالفرد إلى الاستقرار، والاتجاه الايجابي نحو عمله وزملائه، أما في حالة عدم الرضا فان الفرد يكون مستعدا لان يتنازل عن كل ما يربطه بالوظيفة.¹

وكما اشرنا في البداية أن هذه المؤشرات تعود أساسا إلى مؤشرات عدم الرضا، فان توجهت بالشكل الصحيح فأنها حتما ستحقق اكبر إشباع للاحتياجات العامل وسعادته في عمله، وبالتالي أكثر رضا لوظيفته.

المطلب الثالث: علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الوظيفية الأخرى

لكون الرضا الوظيفي مؤشر هام في مجال العمل والتنظيم فانه يربط لا محالة بمتغيرات أخرى مهمة هي مثل الأداء والكفاءة.....الخ.

أولا- علاقة الرضا و الأداء الوظيفي

يمكن تعريف الأداء على انه "هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات ، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي"²

ويتفق الباحثون على أن الأداء هو ناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

- إدراك الدور أو المهام .
- قدرات المورد البشري.
- الجهد المبذول في العمل.

أما ادراك متطلبات الدور أو المهمة إلى ذلك الاتجاه الذي يوجه المورد البشري جهوده في العمل من خلاله، أما القدرات فهي عبارة عن تلك الخصائص الشخصية للموارد البشرية و التي يقدمها المورد البشري في العمل.

¹ نبيلة بووذن، محددات الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليانند للدافعية، دراسة حالة ميدانية بمؤسسة سونا ريك، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2006/2007، ص37،38.

² محمود صديق عبد الوهاب ،الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، ط1، دار العلم والإيمان لنشر، دسوق، مصر، 2015، ص63.

ثانيا- علاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عند العمل:

يتفق كثير من الباحثين على تعريف التغيب عن العمل بأنه "عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من إشكال ردود الفعل مثل الإضراب حيث انه رد فعل مباشر يعبر به المورد البشري عن رفضه للعمل وظروفه.

ونشير هنا إلى أن التغيب عن العمل يختلف عن الغياب عن العمل، فالتغيب هو فعل إرادي ومقصود من المورد البشري، في حين أن الغياب هو رد فعل غير إرادي يصدر عن المورد البشري اثر تعرضه لمواقف طارئة تخرج عن سيطرته مثل المرض حادث سير....الخ.

وفي هذا الإطار يشير الكثير من الباحثين إلى أن شعور الموارد البشري بعدم الرضا الوظيفي يعد احد الأسباب المهمة لانتشار ظاهرة التغيب عن العمل وعليه فأهم يرون بان الرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي هو السبيل الفعال لتخفيض معدلات التغيب عم العمل ويبررون ذلك بفرضيتهم التي تقول "أن المورد البشري الذي يحصل على درجة رضا أثناء وجوده في العمل أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذ تغيب عن العمل ، سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح"

ومنه يتضح لنا دور الكبير الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تخفيض تكاليف المؤسسة الناتجة عن التغيب عن العمل، حيث أن زيادة مستوى الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يجعلها أكثر تعلقا بعملها ومؤسستها، وهو ما يعني انخفاض في معدلات تغيبها.

ثالثا- العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل :

قبل التطرق إلى علاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدوران العمل ينبغي أولا الإشارة إلى تعريف دوران العمل "هو التغير الحاصل في عدد الموارد البشرية العاملة في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة"

ويرى الباحثون أن ارتفاع معدلات دوران اعمل يرجع إلى أسباب كثيرة نذكر منها:

- قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الاستغناء المؤقت.
- الاستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة أو إيجاد فرصة عمل أحسن خارج المؤسسة

- الإحالة إلى التقاعد عند البلوغ السن القانونية
- التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبتها الموارد البشري اثر سلبي على المؤسسة.

بحيث إشارة أغلبية الدراسات إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، أي انه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض، وتفسير ذلك أن الموارد البشرية التي تتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يزيد لديها الدافع للبقاء في العمل ويقل احتمال تركها له بطريقة اختيارية.

رابعا- العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل:

حوادث العمل تعبر عن « ذلك الحدث المفاجئ الذي يقع أثناء العمل أو بسببه، وقد تشمل إضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا".

أما لإصابة العمل " مجموع الأضرار البدنية والنفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء حادث العمل".

وهناك أسباب متعددة لحوادث العمل في المؤسسة نذكر منها:

- ✓ حالة البيئة المادية للعمل
- ✓ أسباب آلية
- ✓ أسباب مرتبطة بالموارد البشري نفسه

برغم من وجود اختلاف بين الباحثون في تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع بين الطرفين إلا أنهم التقوا في نقطة وهي وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل ، أي انه كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل حوادث العمل إلى الارتفاع وتفسير ذلك أن المورد البشري الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا الوظيفي تجده اقل تركيز وانتباها في العمل مما يسبب حوادث العمل.¹

¹ عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة 2014/2015، ص58.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال مجمل ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكننا القول بأن الرضا الوظيفي يعد الجوهرية الأساسية التي يجب مراعاتها لدى صناع القرار في جميع المؤسسات سواء العامة أو الخاصة بغض النظر عن حجمها أو نشاطها ، حيث أن بلورة الظروف النفسية الفيزيولوجية الخاصة بالموظف تتيح الأريحية والسعادة أثناء العمل والإحساس بالانتماء ، بالإضافة إلى محاولة إحداث التوازن بين الجهد المبذول والأجر المتحصل عليه.

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي للدراسة

❖ المبحث الأول: تعريف عام بميدان الدراسة (جامعة الوادي).

❖ المبحث الثاني: تصميم الدراسة وخطواتها

❖ المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: تعريف عام بميدان الدراسة (كلية الآداب واللغات)

في هذا المبحث سنحاول قدر الإمكان التعرف على كلية الآداب واللغات بجامعة الوادي ، وذلك بالتطرق إلى :

المطلب الأول: التعريف كلية الآداب واللغات بجامعة الوادي تاريخ ونشأتها

الكلية هي وحدة تعليم وبحت في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة ، وتكون الكلية متعددة التخصصات ويمكن عند الاقتضاء إنشاؤها على أساس تخصص غالب.¹

مرت كلية الآداب واللغات الشهيد حمه لخضر بالوادي بمرحلتين بداية من سنة 1999 إلى غاية 2012.

✓ المرحلة الأولى: من سنة 1999 إلى غاية 2001

كانت بدايتها كقسم ملحق بقسم اللغة العربية وآدابها بجامعة بسكرة بحوالي 40 طالب (2000 سنة) ليصل العدد في 2001 إلى 100 طالب

✓ المرحلة الثانية : من سنة 2001 إلى غاية 2012

شهد هذا العام انتقال المركز الجامعي إلى جامعة،² حيث تم إنشاء جامعة الوادي بشكل رسمي وأصبح معهد الآداب واللغات كلية (2012 سنة) بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-243³

المطلب الثاني: هيكلية ومهام كلية الآداب واللغات

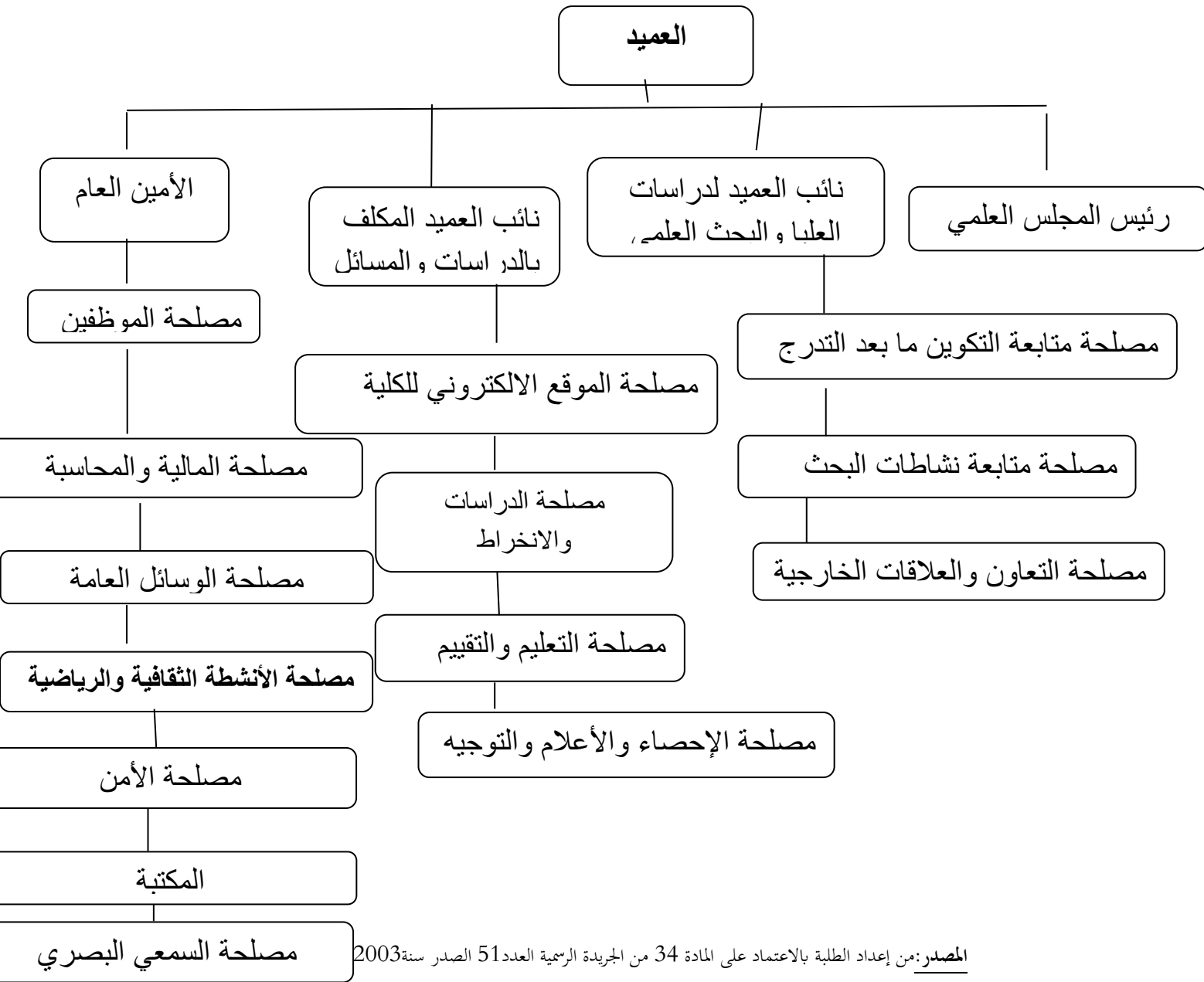
يهتم هذا المطلب بدراسة هيكل الكلية قصد التعرف على المصالح المتوفرة بالكلية وكذا مهامها.

¹ المادة 32 و 33 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية \ العدد 51
² لمرسوم التنفيذي رقم 15-161 المؤرخ في 5 رمضان عام 1436 الموافق ل 22 يونيو 2015
³ الجريدة الرسمية الجزائرية ، مرجع سابق مادة

أولاً: هيكل لكلية الآداب واللغات

حسب المادة 37 من الجريدة الرسمية يتشكل هيكل كلية الآداب واللغات من عميد ورئيس مجلس علمي و رؤساء الأقسام ومكتبة بالإضافة إلى وجود نواب العميد والأمين العام وغيرهم من ممثلي الطلبة وممثلين المستخدمين¹، وللفهم الجيد للهيكل نقترح الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: رسم يوضح هيكل كلية الآداب واللغات



¹ الجريدة الرسمية الجزائرية، المادة 35 و36 و37 مرجع سبق ذكره ص 9، 10.

ثانيا: مهام كلية الآداب واللغات

بمقتضى مرسوم التنفيذي رقم 03 - 279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 أغسطس، 2003 الذي يحدد المهام والقواعد الخاصة لتنظيم وسير عمل الجامعة تنبثق عدة مهام نوردتها فيما يلي:¹

- التعليم العالي في التدرج وما بعد التدرج
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها
- المشاركة في تكوين المتواصل
- كما تملك الجامعة مهام أساسية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:
- المساهمة في الجهود الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
- تعزيز ونشر الثقافة الوطنية
- المشاركة في تعزيز الإمكانيات العلمية الوطنية
- استغلال نتائج البحوث ونشر المعلومات

المطلب الثالث: الإمكانيات البشرية لكلية الآداب واللغات

تملك كلية الآداب واللغات حوالي 3729 طالبا موزعين على الأقسام: الآداب والفرنسية قسم الآداب واللغة الانجليزية بالإضافة الى المسجلين بقسم الدكتوراه (42 طالب) كما شهدت الكلية تأهيل 7 أساتذة برتبة أستاذ محاضرة هذا من الجانب البيداغوجي أما الإداري فلقد تمكنت من ضم حوالي 18 موظف من بينهم 9 رؤساء مصالح

¹الجريدة الرسمية الجزائرية المادة 4 و 5 العدد 51 ص 5 .

المبحث الثاني: تصميم ومناقشة نتائج الدراسة

سنركز في هذا المبحث على أهم خطوة وهي تصميم الدراسة و التي تعتبر كتوضيح لخطوات أو مسار الذي اتبعه الباحث أثناء تصميمه لدراسة وينتق من هذا المبحث

المطلب الأول: منهج الدراسة

أن كل دراسة علمية ترتبط بالزمن والمكان لذلك يتطلب على كل باحث تنوع أساليب تحليله لذفر بالأهداف ولعل المنهج الوصفي التحليلي الأكثر ملائمة لمعالجة مشكلة موضوعنا بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي تقدم تفسيرات وتحليلات جوهرية للبيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وصول إلى مناقشة النتائج .

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

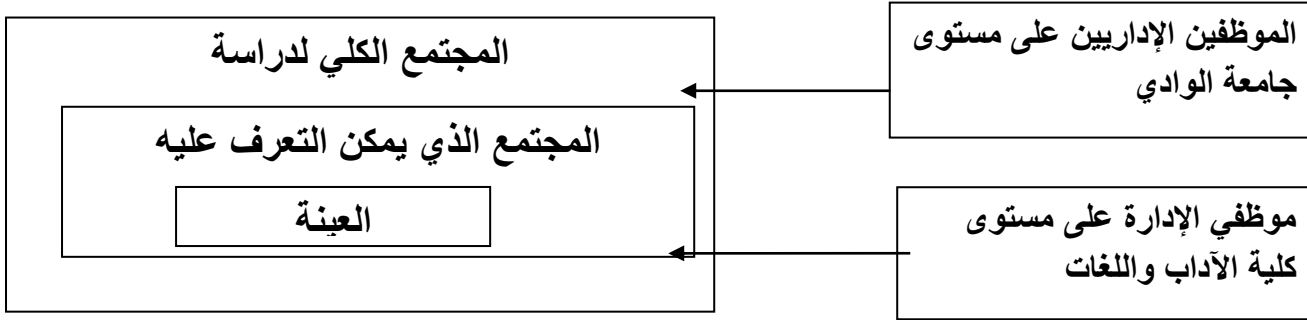
سنركز من هذا المطلب على تحديد مجتمع الدراسة وكيفية اختياره

أولاً: مجتمع الدراسة

لقد فرق علماء المنهجية بين مصطلحي المجتمع الكلي لدراسة و المجتمع الذي يمكن التعرف عليه، فالمجتمع الكلي هو كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج الدراسة، بينما المجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو القائمة التي يمكن لمباحث أن يتعرف عليه.

ومنه المجتمع الكلي لدراستنا يتمثل في الموظفين على مستوى جميع مؤسسات العمومية عبر الوطن والمجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو جميع الموظفين الإداريين على مستوى كلية الآداب واللغات جامعة الوادي.

شكل رقم (03): رسم توضيحي يمثل مجتمع الدراسة.



المصدر: صالح بن حمد العساف: المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، مكتبة العبيكان، الرياض ،

الطبعة الأولى، ،1995 ص 93 (بتصرف).

ثانيا: عينة الدراسة وكيفية اختيارها

من المعروف أن البحوث العلمية يتم إجراؤها على جميع أفراد عينة الدراسة لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة نسبيا، ولكن من الصعب على الباحث الوصول إلى تلك الفئة نظرا لعدة أسباب مادية منها وبشرية كضيق الوقت الغياب الخ

ولذلك تم اختيار عينة من أفراد المجتمع التي يمكن التعرف عليها وهي كلية الآداب واللغات حيث يبلغ إجمالي أفراد المجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو 30

موظفا إداري موزعين 9 رؤساء مصالح و 21 موظف إداري حيث اعتمدنا على طريقة غير احتمالية باستعمال أسلوب الاختيار بالمصادفة في تحديد عينة الدراسة .

المطلب الثالث: أدوات وطريقة جمع البيانات والمعلومات

وفي هذا المبحث بحول الله سنحاول التطرق إلى مجمل الأدوات التي تم اعتمادها في جمع البيانات ، بالإضافة إلى معرفة طريقة جمع البيانات التي تم سلكها .

أولاً: أدوات جمع البيانات

أن الأدوات المنهجية الأكثر استخداماً في البحوث العلمية نظراً لفعاليتها وتمكينها الباحث من جمع المعلومات الكافية دون عوائق والوصول إلى أهداف الدراسة الموجودة والإجابة على تساؤلات الدراسة

وفي دراستنا المتواضعة الهادفة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي كلية الآداب واللغات تم الاعتماد على الأدوات التالية:

(1) **الملاحظة:** من خلال الزيارات الميدانية لمكان التبرص تمكنا ملاحظة السلوكيات التفاعلية للعمال وعلاقاتهم فيما بينهم بالإضافة إلى ظروف المادية السائدة ، كما لحضنا أيضاً جل الوسائل التكنولوجية المستخدمة ولقد تمكنا من التقرب من الموظفين والاطلاع مشاكلهم العملية التي يتعرضون لها.

(2) **الاستبيان:** ولعل الجميع على دراية بأن الاستبيان هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وذلك عن طريق تعبئة المباشرة للاستمارة الباحث ويستخدم هذا الأخير (الاستبيان) للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات وكذا الحقائق التي هم على علم بها و الممارسات الحالية ومعرفة ميول الموظفين.

وبما أن الموظفين هم محور الدراسة فلقد تمكنا من خلال الاستبيان التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ، وذلك عن طريق مجموعة من التساؤلات تحتوي على 16 سؤال مباشر

- جزء الأول يحتوي على البيانات الشخصية للباحثين

- جزء الثاني يحتوي على بيانات صاحب الاستمارة (الموظف)

- جزء الثالث يحتوي على الأسئلة

(3) **الوثائق والسجلات:** بشكل متواضع وسلس تمكنا من الحصول على بعض الوثائق والسجلات الخاصة بالدراسة، فالبيانات المتحصل عليها من سجلات الكلية مكنت

من كسب الوقت وتقليل عناء الباحثين ، كما ساهمت في دعم الدراسة و تثبيتها على الأهداف

4) أدوات الإحصائية المستخدمة : حرصا منا على الحصول على نتائج مضبوطة استعنا

برنامج **spss** الذي وفر لنا مجموعة من الأدوات الإحصائية التي قمنا باستخدامها:

- التكرارات

- دائرة النسبة

- حساب المتوسط

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

سنعمل في هذا الجزء التعرف على مدى تحقق الرضا الوظيفي بكلية الآداب

واللغات عن طريق تحليل ومناقشة نتائج اجابات أفراد عينة الدراسة .

المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذه

الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية وكانت النتائج كما يلي:

1. توزيع أفراد العينة حسب الاستثمارات الموزعة:

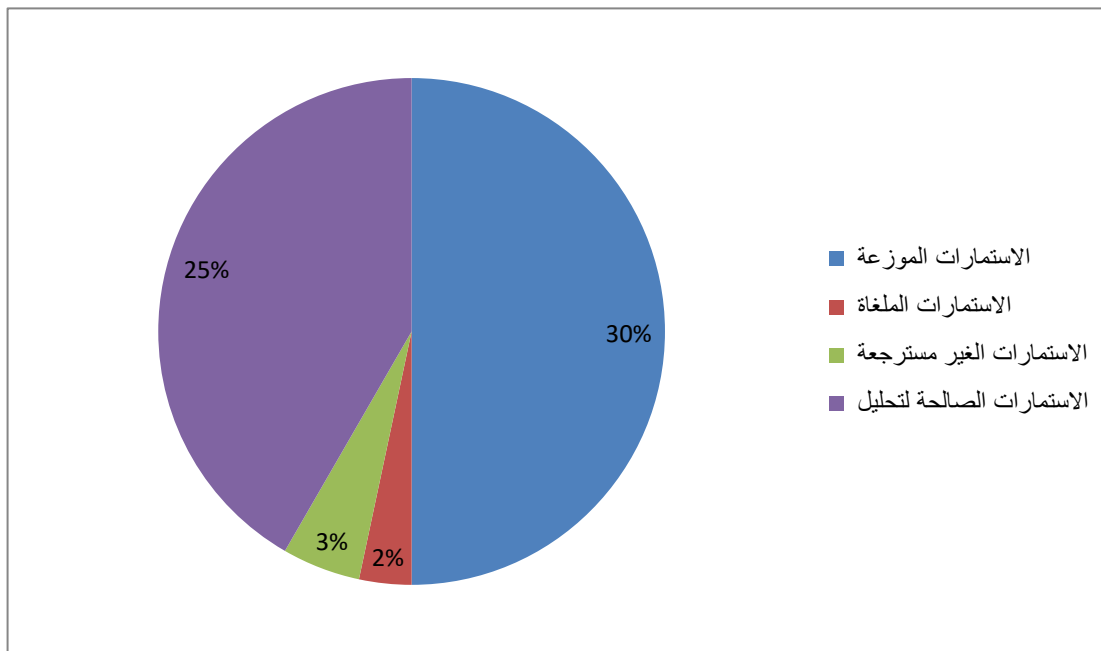
الجدول رقم (2): النتائج الإحصائية للاستثمارات الاستبيان الموزعة.

النسبة المئوية	التكرارات	البيان
%100	30	الاستثمارات الموزعة
%02	2	الاستثمارات الملغاة
%03	3	الاستثمارات غير مسترجعة
%100	25	الاستثمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من أعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (04) : توزيع المعينة حسب الاستبيانات الموزعة



نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ عددها 30 استثمارة منها 25 استثمارة اعتبرت صالحة للتحليل أي ما يعادل نسبة 100%.

أما الاستثمارات الباقية عددها 05 استثمارة ألغيت منها 02 استثمارات بمعدل 02%، ولم تسترجع 03 استثمارة أي ما يعادل نسبة 03%،

2. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

ولقد كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما يلي:

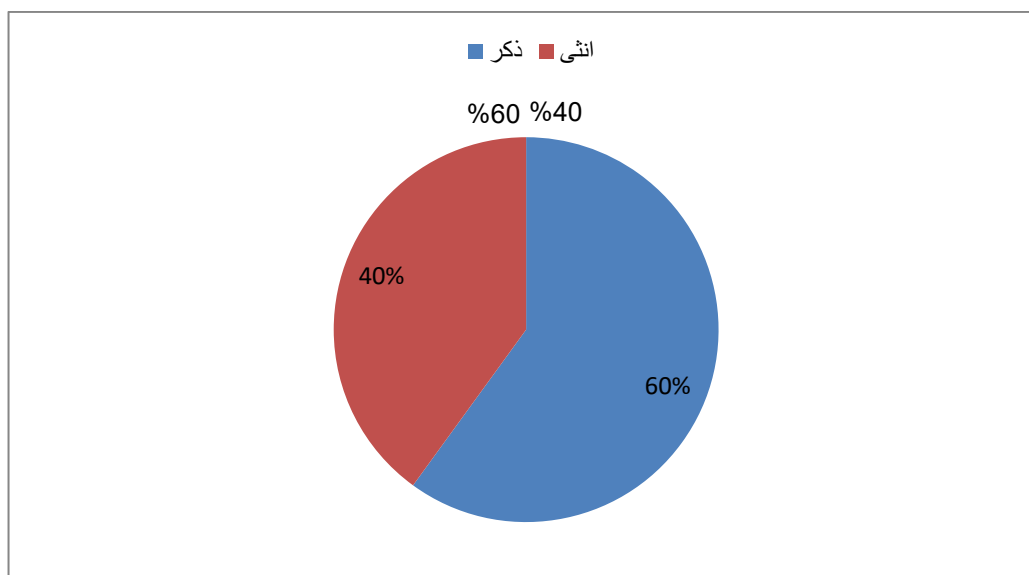
الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
%60	15	ذكر
%40	10	أنثى
%100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (05) : توزيع العينة حسب متغير الجنس



من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 60% وهو ما يعكس واقع المؤسسات قيد الدراسة وإن معظم نشاطها يسيطر عليه الذكور. و نلاحظ نسبة إناث بلغت 40% وهو ما يعكس واقع المؤسسة قيد الدراسة حيث أكدت أن بالنسبة للإناث متواضعة مقارنة بالذكور

3. توزيع أفراد العينة حسب العمر:

قمنا بتقسيم أفراد العينة حسب متغير العمر إلى أربعة فئات عمرية، وكان توزيع أفراد العينة كما يلي:

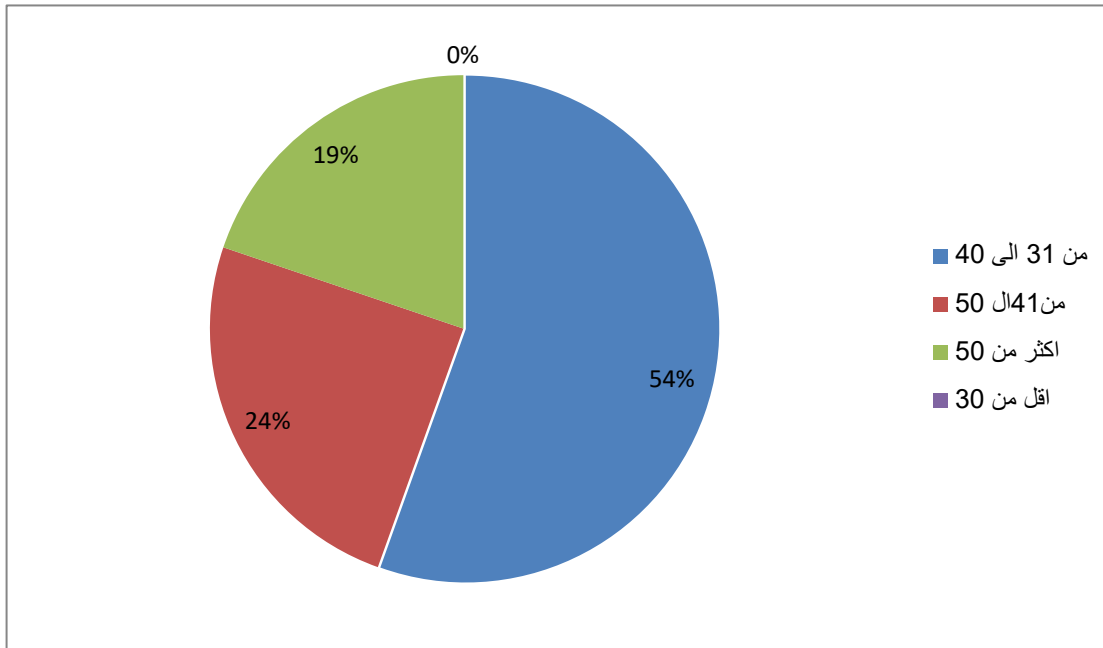
الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
30 سنة أقل	0	0%
من 31 إلى 40 سنة	14	53.87%
من 41 إلى 50 سنة	6	24%
لأكثر من 50 سنة	5	19.23%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة من الفئة العمرية الثانية تمثل ما نسبته 53 بالمئة وتتكون من 14 فرداً، تليها كل من الفئة الثالثة بنسبة 24 بالمئة مكون من 6 أفراد والفئة الثالثة بنسبة 19 بالمئة، وبالتالي ما نسبته 46% من أفراد العينة عمرهم أكبر من 40 سنة، حيث نلاحظ من هذه البيانات أن أغلب الفئة السائدة شبابية في حين أنه لا يوجد أي عامل تحت 30 سنة

4. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى 4 فئات تمثل المستوى التعليمي وتم تقسيم أفراد العينة وفق ما يتلاءم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

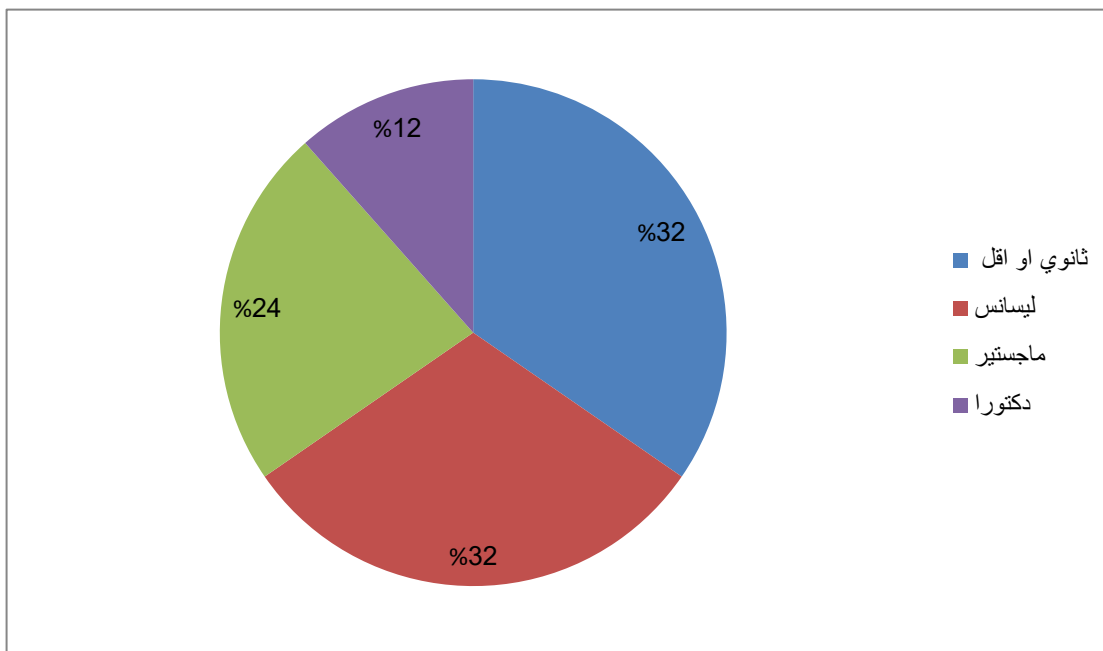
الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	8	32%
ليسانس	8	32%
ماجستير	6	24%
دكتورا	3	12%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، جاءت أكثر من أغلب العينة في الفئة الأولى والثانية بنسبة 32%، تليها الفئة الثالثة الخاصة بمستوى ماجستير وبما نسبته 24 بالمئة، أما بالنسبة للفئة الرابعة الخاصة بالدكتوراه

ب 12 بالمئة .وهذا ما يدل على أن ما يفوق نصف أفراد العينة هم ثانوي أو اقل و فئة ليسانس وهذا راجع لعدة اعتبارات ، أهمها شرط التوظيف سوء العامة أو المختلطة

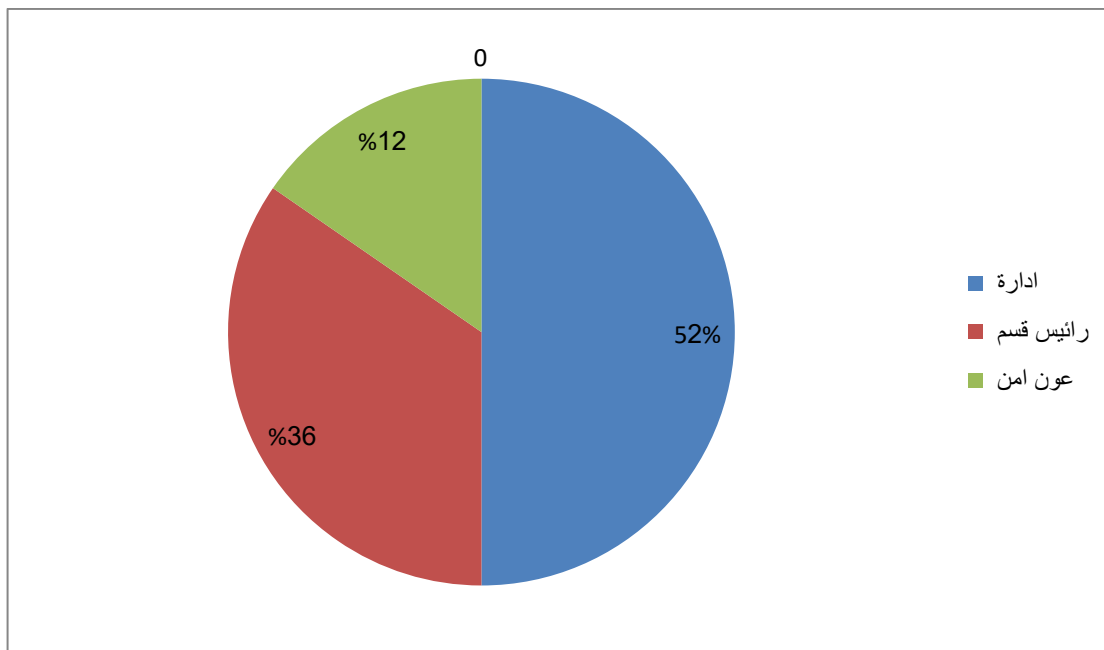
الجدول رقم (6): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية .

الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية
إداري	13	%52
عون أمن	3	%12
رئيس قسم	9	%36
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21)

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

ومن خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن أكثر نسبة 52 بالمئة و تعود للإداريين ،ومن ثم رؤساء الأقسام بالنسبة 36 بالمئة وبنسبة متواضعة بلغ أعوان الأمن ال 12 بالمئة ونلاحظ أن نصف الوظائف تعود للإداريين ،ويفسر ذلك إلى تعدد المصالح وبالتالي تعدد المهام و الوظائف الإدارية

5. توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية

تم تقسيم أفراد العينة إلى ست فئات تمثل الخبرة المهنية لإطارات وعمال المؤسسة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية وفق ما هو موضح في الجدول والشكل التاليين كما يلي:

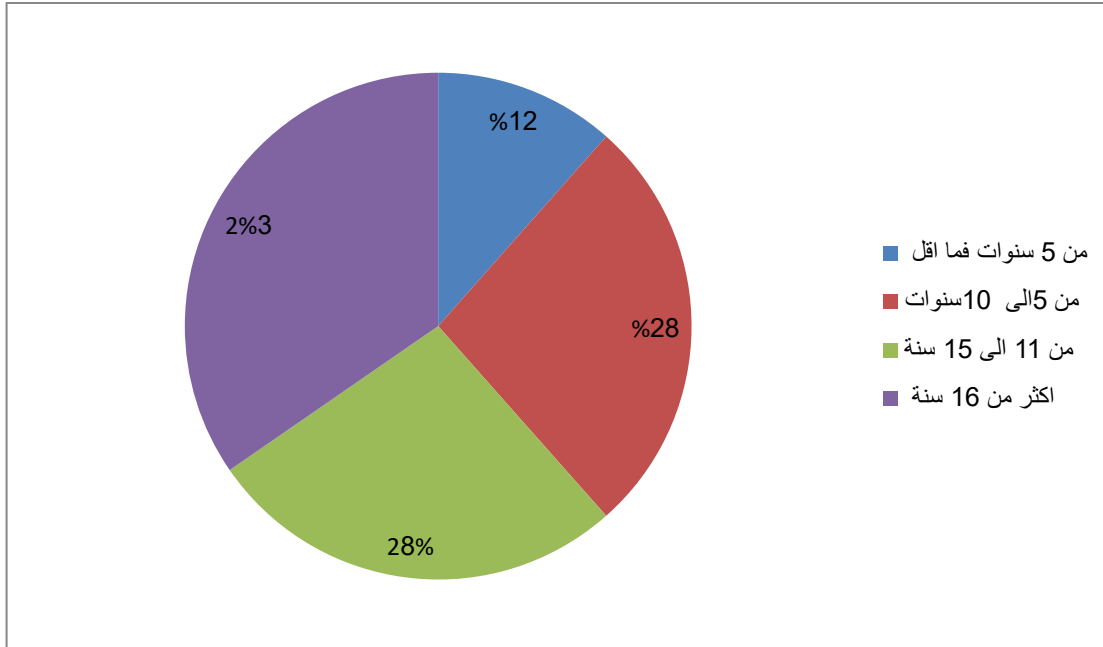
الجدول رقم (7): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية .

الاقدامية	التكرارات	النسب المئوية
5 سنوات فا أقل	03	12%
من 5 إلى 10 سنة	07	28%
من 11 إلى 15 سنة	07	28%
أكثر من 16 سنة	08	32%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

و يمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (10) توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن أكثر من 32% لديهم خبرة أكثر من 16 سنة وبدرجة متساوية بلغت 28% أي 14 فردا لديهم خبرة من 5 إلى 15 سنة ، ومنه نستنتج أن الخبرة المهنية تتراوح بين 5 إلى 15 سنة وبالتالي يمكننا القول أن أفراد العينة لديهم خبرة مقبولة.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

تحقيقا لاهداف الدراسة سنقوم من خلال هذا المطلب بعرض مجمل النتائج المتوصل اليها من خلال الاستبيانات الموزعة ، اذ تتكون هذا الاخير من 16 عبارة يندرج تحتها اسئلة تحاول الذفر بمستوى رضا موظفي الكلية الاداب واللغات ، حيث كانت نتائج الاستبيان كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 08 : يمثل المخرجات الإحصائية للاستبيان

الرقم	العبرة	استجابة أفراد العينة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		غير موافق	محايد	موافق			
01	الراتب الذي ألتقاه يتوافق مع الجهد الذي ابذله ويغطي كل متطلباتي واحتياجاتي	%56	%16	%28	2.16	.898	متوسطة
02	رتبتي الحالية تتوافق مع المؤهل العلمي الذي أحوزه حالياً	%32	%4	%64	1.80	.957	متوسطة
03	حظوظي في الترقية متوفرة	%52	%16	%32	2.28	.891	متوسطة
04	يقوم المسؤولون مشاركتنا في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي	%32	%8	%60	1.72	.936	منخفضة
05	قنوات الاتصال المستعملة من طرف المسؤولين جيدة	%12	%28	%60	1.44	.651	منخفضة
06	ألتقى إعانة ومساندة دائمة من المسؤولين فيما يخص أدائي لمهامي	%20	%32	%48	1.72	.737	متوسطة
07	مهامي متنوعة وثرية بالشكل الذي ينمي مهاراتي	%24	%28	%48	1.72	.792	متوسطة
08	أتصرف بحرية في طريقة أدائي لمهامي	%8	%32	%64	1.36	.569	منخفضة
09	العلاقات الاجتماعية مع زملائي جيدة	%4	%8	%88	1.12	.440	منخفضة
10	أساعد زملائي في العمل وانسق معهم	0	%12	%68	1.08	.277	منخفضة
11	ألتقى تقدير من المسؤولين للجهود التي ابذلها في عملي	%12	20%	44%	1.36	.638	منخفضة
12	مكان عملي جيد من حيث التهوية والإضاءة مما يسمح لي بأداء مهامي بشكل جيد	%36	%20	%32	1.88	.881	متوسطة
13	مدة ساعات العمل لا تسبب الإجهاد والتعب	48%	%20	%72	2.24	.879	متوسطة
14	أخذ قسط من الراحة أمر ممكن في محيط عملي	%12	%16	%88	1.44	.712	منخفضة
15	غياباتي عن العمل سببها مبررات مقنعة	%4	8%	%88	1.12	.440	منخفضة
16	لا أفكر في تحويلي من مكان عملي	%32	%12	56%	1.80	.913	متوسطة
	الرضا الوظيفي				1,72	0458.	متوسطة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss الإحصائي (v21).

يوضح الجدول اعلاه اجابات أفراد العينة والتي نلاحظ من خلالها أن اغلب اجابات الأفراد كانوا غير موافقين أو محايدين على أسئلة الاستبيان بمعنى أن العينة مشتتة وغير متجانسة في معظم المؤشرات الرضا الوظيفي .

كما نلاحظ أيضا أن اجابات أفراد العينة كان متوسط حسابها محصور بين (1.24 و 2.28) ومنه يمكن استخلاص ما يلي:

- متوسط الحسابي للعبارة رقم 1 يساوي 2,20 و مستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة محايدين ما جاء في فقرة هذه العبارة و يدل ذلك على قدرة الأجر توفير تامين متوسط للحياة العاملين.
- متوسط الحسابي للعبارة 2 يساوي 1,76 بمستوى أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين محايدين على ما جاء في فقرة هذه العبارة ، حيث أن رتبتهم متكافئة نسبيا معا المؤهل العلمي.
- متوسط الحسابي للعبارة 3 يساوي 2,28 بمستوى أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين موافقين على الترقية ، بينما بلغت نسبة المجيبين بالموافقة نسبة 32% في حين التزم 16% الحياد .
- متوسط الحسابي للعبارة 4 يساوي 1,80 أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين غير موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ويعني ذلك أن هناك تواضع كبير في نسبة أشراك المسؤولين المرؤوسين مهامهم ، في حين بلغت الموافقين على مضمون المؤشر نسبة 60%.
- مستوى الحسابي للعبارة 5 يساوي 1,60 أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين غير موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة ويعود ذلك لما شاهدناه في سلاسة التواصل بين المسؤولين والموظفين وهذا ما يخلق جو يسوده التحفيز داخل الكلية ، في حين يرى 12% عكس ذلك ولأسباب خاصة حياد 28% ذلك.

- متوسط الحسابي للعبارة 6 يساوي 1,84 أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة ، ويدل ذلك على حرص المسؤولين الدائم على مساندة الموظفين و ذلك لضفر بولائهم ، بينما بلغت نسبة غير الموافقين 20% ، في حين التزم 32% الحياد .
- متوسط الحسابي للعبارة 7 يساوي 1,84 أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن معظم العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، لان المسؤولين في كلية الآداب واللغات يسعون دائما لإثراء الوظيفي للمرؤوسين بغيت تحقيق أعلى مستويات المهارة لديهم ، في حين يرى ما نسبته 24% عكس ذلك وبنسبة قدرة ب 28% عبر الموظفين عن حيادهم اتجاه هذا المؤشر .
- متوسط الحسابي للعبارة 8 يساوي 1,52 أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن معظم العاملين غير موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، والسبب في ذلك أن ما نسبته 64% يصرحون بعدم حريتهم في أداء مهامهم حيث تلتزمون بقيام التعليمات الموجهة إليهم من قبل المسؤولين، في حين بلغت نسبة المحايدين ال 32%
- متوسط الحسابي للعبارة 9 يساوي 1,24 بمستوى أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ويرجح ذلك إلى متانة العلاقة بين الموظفين مما يخلق جو محفز على العمل ، في حين بلغت نسبة الغير الموافقين ال 4% و لجئ 8% إلى الحياد .
- متوسط الحسابي للعبارة 10 يساوي 1,24 بمستوى أهمية منخفضة ،ويدل ذلك على أن اغلب العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ويعود السبب في ذلك إلى متانة العلاقة الاجتماعية التي تربط الموظفين ويقابل هذا وجود نسبة 12% محايدة
- متوسط الحسابي للعبارة 11 يساوي 1,44 بمستوى أهمية منخفضة ،ويدل ذلك على أن اغلب العاملين محايدون على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ويعود ذلك في الأصل إلى تواضع

قنوات الاتصال المستخدمة في الكلية ، في حين يرى 12% من الموظفين عكس ذلك و يحايد العبارة حوالي 20%.

- متوسط الحسابي للعبارة 12 يساوي 2,00 بمستوى أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين محايدون على ما جاء في فقرة هذه العبارة، وهذا ما شاهدناه ووقفنا عليه من ظروف لضمان سلامة الموظف وراحته أثناء العمل و ولقد بلغت نسبة المعرضين ال 36% وتعتبر هذه النسبة متقاربة لنسبة الموافقين التي بلغت 44% في حين حايد 20% المؤشر.

- متوسط الحسابي للعبارة 13 يساوي 2,29 بمستوى أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين غير موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ويشير ذلك إلى عدم مراجعة المدة القانونية للعمل في المؤسسات والإدارات العمومية حيث بلغت نسبة الرافضين للعبارة 48% في حين وافق 32% وحيادهم 20% من الموظفين .

- متوسط الحسابي للعبارة 14 يساوي 1,48 بمستوى أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين غير موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، يفسر ذلك بعدم وجود توافق بين ساعات العمل والجهد المبذول حيث لم يوافق ما نسبته 48% على المؤشر بينما حايد 20% من الموظفين العبارة .

- متوسط الحسابي للعبارة 15 يساوي 1,24 بمستوى أهمية منخفضة، ويدل ذلك على أن معظم العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، ونلاحظ انه من الطبيعي إن يبرر كل موظف غيابه للحصول على الموافقة من طرف السلطة المعنية وعلى عكس ذلك يرى ما نسبته 12% أن غيابهم غير مبرر في حين بلغت نسبة المحايدين 16%.

- متوسط الحسابي للعبارة 16 يساوي 1,84 بمستوى أهمية متوسطة، ويدل ذلك على أن اغلب العاملين موافقين على ما جاء في فقرة هذه العبارة، وبلغت نسبتهم 72% وهذا الأمر الذي يعكس مدى الولاء الوظيفي في كلية الآداب واللغات ، في حين عارض 12% الفكرة و حايد هم 16% من الموظفين .

الجدول رقم: (09) نتائج اختبار T لتوفر الرضا الوظيفي

المتغير	قيمة T	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	-2.99	0.997

المصدر: من اعداد الطالبات حسب مخرجات برنامج Minitab 17.

يتضح من الجدول رقم (09) الذي يبين نتائج اختبار T للعينة الواحدة أن قيمة T المحسوبة للرضا الوظيفي تساوي (-2.99) بمستوى دلالة (0.997) أي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذه النتيجة تنفي الفرضية الرئيسية أي أنه لا يتوفر الرضا الوظيفي لدى الموظفين بكلية الاداب واللغات بجامعة الوادي عند مستوى معنوية 5%.

اما في ما يخص الفرضيات الفرعية تم صياغة أربعة (03) فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات كالتالي:

الفرضية الأولى: يوجد رضا منخفض ذو دلالة إحصائية عن الترقية لدى موظفين بكلية الاداب واللغات بجامعة الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الثانية: يوجد رضا عالي ذو دلالة إحصائية عن محنوى العمل لدى موظفين بكلية الاداب واللغات بالوادي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الثالثة: يوجد رضا عالي ذو دلالة إحصائية عن الاشراف لدى موظفين بكلية الاداب واللغات بالوادي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

خلاصة الفصل:

من خلال أجرائنا هذه الدراسة الميدانية تمكنا من الخروج بجملة من الاستنتاجات أساسها معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفين الإدارة بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي.

حيث توصلنا من خلال تحليل ومناقشة مخرجات هذه الدراسة الميدانية إلى تقارب ردود الأفعال بين الايجابي والمحايد فيما يخص العلاقات الاجتماعية وقنوات الاتصال والمساندة من طرف المرؤوسين في حين كانت الردود عكس ذلك في ما يخص الأجر ومدة العمل ومن هنا يتضح لنا أن مرؤوسين كلية الآداب واللغات ركزوا على الترقية و العلاقات الاجتماعية وأهملوا بعض المؤشرات الأخرى لكسب الرضا وتحقيق الولاء كالحرية والراحة في العمل.

الخاتمة

الخاتمة

الخلاصة:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي كانت ولا زالت محط اهتمام الباحثين والمفكرين وأيضاً مديري المؤسسات لتحقيق رضا موظفيهم ، فالمورد البشري لديه إمكانية كبيرة على البذل والعطاء والتي تستغلها المؤسسة لتحقيق أهدافها وتحسين خدماتها، وللإجابة على الإشكالية المطروحة " ما هو واقع الرضا الوظيفي لدى موظفين بكلية الآداب واللغات بجامعة الوادي؟" قمنا بدراسة نظرية والتي تم من خلالها استنتاج أن المورد البشري هو العامل الحاسم في نجاح المنظمة أو فشلها لذلك فإن تحقيق رضاه ضرورة حتمية يجب تحقيقها لضمان المحافظة عليه وضمان تأديته لوظائفه بأحسن وجه مما يمكنها (المنظمة) من تحسين أدائهم وتقسيم خدمات جيدة وأداء فعال، وأخرى تطبيقية استنتاجنا من خلالها ان الرضا الوظيفي هو المحرك الأساسي لعملية الإبداع والعمل داخل المؤسسة ، اذ لايتحكم برضاه عوامل مادية فقط وانما تطغو عليه عوامل نفسية بشكل كبير ، وتأكيدا للفرضيات المطروحة نستنتج التالي :

- يوجد رضا مقبول عن الترقية لدى الموظفين بكلية الآداب اللغات بجامعة الوادي .
- يوجد رضا مقبول عن الإشراف لدى الموظفين بكلية الآداب اللغات بجامعة الوادي.
- يوجد رضا مقبول عن محتوى العمل لدى الموظفين بكلية الآداب اللغات بجامعة الوادي.

✓ التوصيات:

- إعادة بناء منظومة الأجور والخوافز وضمان توزيعها بعدالة و فشعور الموظفين بالعدالة هي من أهم العوامل التي تدفعهم للأداء الجيد.
- إعادة النظر ف بالحجم الساعي واخذ انشغالات العمال بخصوص أوقات الراحة .
- إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للمؤسسة و إشعارهم بالانتماء .

الخاتمة

- تعزيز العلاقات الاجتماعية لأنها جوهر التحفيز .
- تمكين العامل من الإضاءة و التهوية

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- مصطفى مُجَد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس للنشر، عمان، الأردن، 2017 .
- عبد اللطيف مُجَد خلفه، الدافعة للإنجاز، دار غرب للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2000.
- مهدي صالح السماثري، نظريات الغرائز والدوافع والخوافز والحاجات الإنسانية ، دار اليازوري لنشر، 2021.
- محمود صديق عبد الوهاب ،الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، ط1، دار العلم والإيمان لنشر، دسوق، مصر، 2015.

مذكرات:

- مريم دحدوح، دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية، دراسة حالة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بجامعة الغربي بن مهدي أم البواقي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة أم البواقي ، 2016/2015.
- صهيب براج، اثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الصمامات والمضخات المائية بالبرواقية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020.
- مُجَد بن معيض جو يعيد الوديني، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي المشرفين التربويين ،مذكرة ماجستير كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة السعودية العربية، 2018/2017.
- حمادي وليد ،إدارة التغيير وأثرها على الرضا الوظيفي ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة ، 2018/2017.

قائمة المراجع

- محمد الأمين برايح، يحيا مساوي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مغنية، مذكرة تخرج شهادة ماجستير علوم اقتصادية ، جامعة تلمسان، 2016/2015.
- عدودة زين الدين . علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015/2014.
- عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، ط1. معهد الإدارة العامة لنشر، الرياض، السعودية.
- بن زوة أحلام ، ممارسة مديري المدارس الابتدائية لأساليب إدارة التغيير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من جهة نظرهم ، دراسة ميدانية ببعض ابتدائيا تام البواقي ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة أم البواقي 2018/2017.
- إناس فؤاد نواوي غلبان ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم ، بمدينة مكة المكرمة، جامعة أم القرى 2021.
- مديحة خشة ، نادية رويح، اثر الرضا الوظيفي في إبداع العاملين ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ذجوب السعيد، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل ، 2014/2013.
- نبيلة بووذن، محددات الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائري في لطار نظرية دافيد ماكليلاندا للدافعية، دراسة حالة ميدانية بمؤسسة سونا ريك، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2007/2006.
- عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة 2015/2014.

قائمة المراجع

المجلات:

- عبد الغني تغلابت، عمار زيتوني، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعية، العدد 12 (2) جوان 2017.
- برنية طروم علي، الرضا الوظيفي، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع6 يونيو، 2014.

النصوص القانونية

- المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23-08-2003 المحدد لمهام الجامعة وقواعد الخاصة بتضمينها وسيرها المادة 02 الجريدة الرسمية العدد 51، الصادرة بتاريخ 23-08-2003.

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم 01 :استبيان حول الرضا الوظيفي



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر

كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان

السيدات والسادة موظفي كلية الآداب واللغات جامعة الشهيد حمه
لخضر الوادي

تحية طيبة وبعد:

نتقدم نحن طلبة إدارة الأعمال أن نضع بيد أيديكم هذا الاستبيان للتقرير
المعنون بـ :

"واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية"

دراسة حالة جامعة الوادي كلية الآداب و اللغات

وذلك قصد التعرف بشكل عام على مدى رضاكم الوظيفي ، وكذا
تشخيص الصعوبات التي تعترض أداء مهامكم وتعرف على مختلف
انشغالاتكم ، لذا نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية على هذا
الاستبيان مع العلم بان كل إجاباتكم ستستخدم في إطار البحث العلمي
فقط

الملاحظة:

- الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تعكس إجابتك المناسبة.

الملاحق

• البيانات الشخصية

	أنثى		ذكر	الجنس:
	من 30 إلى 40		اقل من 30 سنة	السن:
	فأكثر من 51		من 40 إلى 50	
	ليسانس		ثانوي أو اقل	المستوى التعليمي:
	دكتوراه		ماستر	
	من 5 إلى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية:
	من 16 فأكثر		من 11 إلى 15 سنة	

الملاحق

الرقم	العبارة	درجة الموافقة		
		موافق	محايد	غير موافق
01	الراتب الذي أتلّقه يتوافق مع الجهد الذي ابذله ويغطي كل متطلباتي و احتياجاتي			
02	رتبتي الحالية تتوافق مع المؤهل العلمي الذي أحوزه حالياً			
03	حظوظي في الترقية متوفرة			
04	يقوم المسؤولون مشاركتنا في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي			
05	قنوات الاتصال المستعملة من طرف المسؤولين جيدة			
06	أتلّقى إعانة و مساندة دائمة من المسؤولين فيما يخص أدائي لمهامي			
07	مهامي متنوعة وثرية بالشكل الذي ينمي مهاراتي			
08	أتصرف بحرية في طريقة أدائي لمهامي			
09	العلاقات الاجتماعية مع زملائي جيدة			
10	أساعد زملائي في العمل و انسق معهم			
11	أتلّقى تقدير من المسؤولين للجهود التي ابذلها في عملي			
12	مكان عملي جيد من حيث التهوية والإضاءة مما يسمح لي بأداء مهامي بشكل جيد			
13	مدة ساعات العمل لا تسبب الإجهاد والتعب			
14	أخذ قسط من الراحة أمر ممكن في محيط عملي			
15	غياباتي عن العمل سببها مبررات مقنعة			
16	لا أفكر في تحويلي من مكان عملي			

الملاحق

الملحق رقم 02: جدول مخرجات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

	Statistics		متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	Valid	Missing		
الذي الجهد معا يتوافق اتلقاه الذي الراتب واحتياجاتي متطلباتي كل ويغطي ابذله	25	2	2.20	.913
العلمي المؤهل معا تتوافق الحالية رتبتي احوزه الذي	25	2	1.76	.970
متوفرة الترقية في حظوظي	25	2	2.28	.891
اتخاذ في مشاركتنا المسؤولون يقوم بمهامي المرتبطة القرارات	25	2	1.80	.957
طرف من المستعملة الاتصال قنوات جيدة المسؤولون	25	2	1.60	.764
المسؤولين من دائمة ومساندة اعانة اتلقى لمهامي ادائي يخص ما في	25	2	1.84	.800
ينمي الذي بالشكل وثرية متنوعة مهامي مهاراتي	25	2	1.84	.850
لمهامي ادائي طريقة في بحرية اتصرف	25	2	1.52	.714
جيدة زملائي مع الاجتماعية العلاقات	25	2	1.24	.597
معهم وانسق العمل في زملائي اساعد	25	2	1.24	.597
التي للجهود المسؤولين من تقدير اتلقى عملي في ابذلها	25	2	1.44	.712
التهوية حيث من جيد عملي مكان يشكل مهامي باداء يسمح مما والاضاءة جيد	25	2	2.00	.913
الاجهاد تسبب لا العمل ساعات مدة والتعب	24	3	2.29	.859
محيط في ممكن امر الراحة من قسط اخذ عملي	25	2	1.48	.770
مقنعة مبررات سببها العمل عن غياباتي	25	2	1.24	.597
عملي مكان من تحويلي في افكر لا	25	2	1.84	.943

الملحق 03: اختبار معيار الصدق الثبات لدى أفراد العينة

الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	16

الملحق 04: اختبار t لتوفر الرضا الوظيفي

المتغير	قيمة T	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	-2.99	0.997

الملحق رقم 05: اختبار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرضا الوظيفي

Descriptive Statistics

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
satisfaction	25	1.7240	.45811
Valid N (listwise)	25		