الرضا الوظيفي وعلاقة بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية – دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة –

Job Satisfaction and a Relationship to the Job Performance of Workers in Economic Institutions - A Field Study for the Workers of Lindgaz Ouargla Company -

إسماعيل محدادي[1,*]، تقي الدين قادري[2]، ميلود معزوزي[3]

[1] مخبر جودة البرامج للتربية الخاصة والتعليم المكيف، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر) (mahdadi.ismail.14@gmail.com)

[2] جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر) (takiedz@yahoo.fr)

[3] جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر) (maazouzimiloud@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2023/03/15؛ **تاريخ القبول**: 2023/05/16؛ **تاريخ النشر**: 2023/06/10

ملخص : هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسات الصناعية وعلاقته بالأداء الوظيفي، وقد استخدمنا المنهج الوصفي لتحقيق فرضيتي البحث المتمثلة في الأولى " يوجد انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الأداء الوظيفي،لدى العمال"، والفرضية الثانية " توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال." وتمثلت عينة البحث في 100 عامل، واعتمدنا على المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية والانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، كما اعتمدنا على معامل الارتباط "بيرسون" لمعرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، واستنتجنا أن الأداء الوظيفي يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي وأن غياب هذا الأخير يؤثر في الأداء الوظيفي لدى العمال، وذلك ما يؤثر على المنتوجية بصفة عامة. مما يتعين على مسؤولي المؤسسات الاقتصادية ضرورة التركيز على الرضا الوظيفي للعمال وتوفير كل المتطلبات اللازمة لتحقيقه، باعتباره مؤثرا فعالا على أدائهم الوظيفي.

الكلمات المفتاح: رضا وظيفي، أداء وظيفي، عمال المؤسسات الاقتصادية.

تصنيف JEL : J28

Abstract: The study aimed to identify the job satisfaction of workers in industrial enterprises and its relationship to job performance, and we used the descriptive approach to achieve the two research hypotheses represented in the first, "There is a decrease in the level of job satisfaction and the level of job performance among workers", and the second hypothesis, "There is a direct relationship with statistical significance between job satisfaction and job performance among workers. The research sample consisted of 100 workers, where we relied on the arithmetic mean to see how high or low the study sample's responses were to each of the basic study variables and the standard deviation to find out the extent of the study sample's responses, and we also relied on the "Pearson" correlation coefficient to know the nature of the relationship between job satisfaction and job performance, and we concluded that job performance is related to the level of job satisfaction and that the absence of the latter affects the job performance of workers, and that affects productivity in general. Officials must focus on workers' job satisfaction and provide all necessary requirements to achieve it, as it effectively affects their job performance.

Keywords: Job Satisfaction, Job Performance, Workers Of Economic Institutions.

JEL classification codes: J28.

* المؤلف المرسل

I- تمهيد :

أكدت العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي يعتبر من العوامل الهامة للمحافظة على مستوى عال من الأداء الوظيفي، وأشار بعض الباحثين التربويين إلى أن المستويات المنخفضة من الرضا الوظيفي قد تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية،ويرتبط باللامبالاة وفقدان الاهتمام.

فالرضا الوظيفي له أثر واضح على مستوى الأداء الوظيفي للعمال إذ كلما كان مستوى الرضا عاليا كلما كان الأداء الوظيفي مرتفعا، وبالتالي نجد نوعا من مدى الانسجام القائمبين العمال ومؤسساتهم، فالعامل ذو الرضا المرتفع تجاه مؤسسته هو الذي لديه الاستعدادات الكافية لأن يكرس مزيدا من الجهد والتفاني فيعمله ويسعى بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطه وانتمائه لمؤسسته. وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف المؤسسة التي يعمل بها.

1- الإشكالية: وانطلاقا مما سبق فإننا نحاول في هاته الدراسة الإجابة على التساؤلين التاليين:

ما مستوى كل من الرضا الوظيفي، والأداء لدى العمال؟

ما العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي للعمال وأدائهم؟

2- الفرضيات:

- يوجد انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الأداء الوظيفي، لدى العمال.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال.

3- أهداف الدراسة: نهدف من خلال قيامنا بهذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العمال.
- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال.
- الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العمال.

4- أهمية الدراسة: ترجع أهمية هذه الدراسة إلى أنها تتطرق لموضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ويعتبر الرضا الوظيفي للعمال من أهم العوامل التي تؤثر على عطاءهم في جميع جوانب حياتهم المهنية، وقد يستفيد من هذه الدراسة المختصون والقائمون على شؤون العامل في المؤسسات الاقتصادية، للوقوف على درجة الرضا الوظيفي لديهم والعلاقة التي تربطها بأدائهم الوظيفي.

5- الدراسات السابقة: لقد تم رصد عدد من البحوث و الدراسات النظرية والميدانية التي تناولت هذا الموضوع من زوايا مختلفة،وفيما يلي عرض لدراسة فريدة بوطاجين:

➢ **دراسة فريدة بوطاجين (1998)** قامت بدراسة اعتمدت فيها على استبيان لقياس الرضا الوظيفي ينقسم إلى خمسة محاور وهي كالتالي:

- رضا العمال عن الإدارة.
- الرضا عن الأجر.
- الرضا عن الإشراف.
- الرضا عن الترقية.
- الرضا عن جماعة العمل.

توصلت الباحثة التي استعملت في دراستها المنهج الوصفي إلى أن العمال في المؤسسة الوطنية لصناعة الجلود (جيجل) والشركة الوطنية للعربات الصناعية (رويبة) غير راضين وتساءلت كيف يمكن للعامل أن ينتج في غياب أبسط الشروط.

استخلصت الباحثة أن العامل الجزائري لم يصل إلى تحقيق الحاجات الأولية حسب هرم "ماسلو" 1954 كالأمن الاستقرار والعمل والأجر والحصول على السكن والمواصلات، وتساءلت كيف يمكنه التفكير في الحاجات العليا؟

الباحثة من خلال هذه الدراسة انطلقت من فكرة أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الأداء والإنتاجية، واستنتجت أن عدم رضا عمال وحدتي جيجل ورويبة يعني عدم تحقيق إنتاجية وأداء عالي. (بوطاجين، 1998)

6- تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة: إن أهم المصطلحات المعتمدة في البحث تتمثل في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

6-1 الرضا الوظيفي: يؤكد وجهة النظر الخاصة بتباين وتعدد التعريفات المقدمة للرضا الوظيفي "صلاح عبد الحميد مصطفى" إذ يقول أنه لا يوجد هنالك اتفاق محدد حول معنى الرضا الوظيفي إلا أن هناك اتفاقا حول إشباع الحاجات والتوقعات الإنسانية،كما أن السبب في عدم الاتفاق على مفهوم واحد يعود للتباين بين الأفراد في حاجاتهم وتوقعاتهم وأن تلك الحاجات والتوقعات تختلف من فرد لآخر ومن وقت لآخر وذلك يعود لتغير البيئة والظروف المحيطة بالعامل. (الشرايدة، 2008، صفحة 62)

إن مفهوم الرضا الوظيفي مفهوم قديم وبخاصة في تراثنا الإسلامي حيث أشير له في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات علماء المسلمين.

ولقد ورد في تفسير "الصابوني"أن الله سبحانه وتعالى في الدار الآخرة يعطي سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم حتى يرضيه في أمته وفيما أعده له من الكرامة والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم.(الصابوني، المجلد 3، صفحة 40)

والرضا في اللغة من رضي، ضد سخط، فهو راض. (الشرايدة، 2008، صفحة 63)

أما الرضا الوظيفي حسب "منصور فهمي" مسألة فردية متعلقة بالمشاعر لأنه "مزيج أو محصلة مجموعة من المشاعر تتعلق بساعات العمل التي يؤديها العامل والأجر الذي يحصل عليه والإشراف الذي يخضع له وسياسات الإدارة المتبعة وظروف العمل الأخرى". (الشرايدة، 2008، صفحة 63)

في نفس الاتجاه يذهب ميشال دوكوستر "*Michel de coster*" وفرانسوا بيشو "*pichqultFrançois*"معتبرين الرضا الوظيفي الطريقة المثلى لمعرفة مدى تشبع الحاجات أولا، لأن وجود حاجة غير مشبعة عند العامل يعني وجود الدافعية بالضرورة ومن ثم الرضا الوظيفي. (Michel de coster, 1998, p. 406)

كما يرى بعض الباحثين أن الرضا الوظيفي ما هو إلا تعبيرا عن موقف العامل من عمله تعكس نظرته وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في عناصر العمل، لذلك يعتبره بولوك "*bullock*" محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل.(سلامة، 1980، صفحة 77)

أما "سوبر" فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذا مناسبا لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه،كما يتوقف أيضا على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه و خبراته.(سلامة، 1980، صفحة 77)

من خلال ما سبق يتبين أنه من الصعب الوصول إلى الرضا الوظيفي للعامل من كل الجوانب، فقد يرضى العامل عن أجره ولا يرضى عن مشرفه، وهذا الترابط أدى بإيفان "*evan,1970*" إلى تصنيف الرضا الوظيفي إلى كلي وجزئي، فالكلي مرتبط بالمحيط بصفة عامة، أما الجزئي فيتعلق بالمظاهر المختلفة لموقف العامل كمستوى الرضا عن الأجر والعلاقات مع الزملاء. كما يعتبر الرضا الوظيفي نسبي وغير دائم لأنه مرتبط بالانفعالات وظروف الحياة المختلفة التي تتميز بالتحول والتغيير الدائمين.(خياطي عبد القادر، 1998، صفحة 633)

وعليه، يمكننا تعريف الرضا الوظيفي بأنه شعور شخصي يعبر من خلاله العامل عن موقفه من عمله أو جانب من جوانب عمله إما بتقبله أو رفضه.

2-6الأداء الوظيفي: تعددت تعريفات الباحثين للأداء الوظيفي، ومن بين هذه التعريفات نذكر ما يلي:

الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج". (حسين، 2003، صفحة 209)

كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية". (مزهود، 2001، صفحة 86)

من هذه التعريفات يمكننا أن نقول أن الأداء هو نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي: القدرات إدراك الدور، والقيام بالمهام.

3-6 عمال المؤسسات الاقتصادية: هو أي شخص يقوم ببذل جهد ويربطه عقد عمل بشركة ليندغاز بمدينة ورقلة. ويتقاضى عليه أجرا.

7- أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

1-7 نظرية سلم (تدرج) الحاجات لـــ "ماسلو": ركز "ماسلو" في نظريته على أن الإنسان له حاجات متعددة، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع للفرد، وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان، وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد لإلى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات، وقد صنف "ماسلو" هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها النسبية، وهي:(صالح مهدي محسن العامري، 2011، صفحة 63)

أ- الحاجات الفيسيولوجية: تعد الحاجات الفسيولوجية بداية القاعدة في السلم الهرمي، وتشتمل على الحاجات البيولوجية للبقاء والاستمرار، مثل المأكل والمشرب والنوم والراحة، ..إلخ.

ب- حاجات الأمان: وتشمل الحاجة للامان والحياة والاستقرار في خضم وقع الحياة اليومي ومن أمثلتها: الأمن الشخصي والحماية من الأخطار والأمراض والبطالة وغيرها.

ج- الحاجات الاجتماعية: وتتعلق هذه الحاجات الخاصة بالانتماء بالطبيعة الاجتماعية للأفراد، كالحاجة للحب والحنان والتأثير والانتماء.....

د- الحاجة للتقدير: بعد إشباع الفرد للحاجات الثلاث السابقة يبدأ بالسعي لإشباع حاجته من الاحترام التي تتضمن احترام الذات من قبل الآخرين والاعتراف بالجهود والشعور بالثقة والكفاءة والتميز.

ه- الحاجة إلى تحقيق الذات: وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم "ماسلو" الهرمي للحاجات،وفي هذا المستوى يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه، أي أن سلوكاته وتصرفاته تنطلق من داخل نفسه،وعن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه و المتعلقة بمواهبه و قدراته و كفاءته. إن تحقيق الحاجة الخاصة بتحقيق الذات لا يتأتى إلا بعد إشباع الحاجات الأخرى التي تقع قبلها على الهرم.

2-7 نظرية الحاجات لـــ "ألدرفر": إن تأكيد "ماسلو" على أن تنشيط دوافع المستوى الأعلى في تنظيمه للحاجات لا تتم إلا بعد إشباع حاجات المستويات الأدنى، وفي ضوء عدم توفر الدعم الميداني الكافي لوجهة نظر "ماسلو" في تنظيم الحاجات اقترح "ألدرفر" استبدال مستوى الحاجات لدى "ماسلو" من خمسة مستويات إلى ثلاثة وهي على النحو التالي:(الشرايدة، 2008، الصفحات 63-64)

أ- حاجات البقاء: ويقصد بها الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة، مثل الطعام والماء والأجر،و التي أطلق عليها "ماسلو" الحاجات البيولوجية، والحاجة إلى الأمن.

ب- الحاجة إلى الانتماء: وهي المتعلقة بحاجة الفرد لعلاقات ترابطية مع غيره من الناس كالمشرفين عليه وزملائه، ومرؤوسيه وعائلته، وأصدقائه، وهذه العلاقة مرتبطة بالمكانة والبعد الاجتماعي، وتتطلب اتصالا وتفاعلا مع الآخرين إذا ما أريد تحقيقها، وهذه تتفق مع ما اعتبره "ماسلو" الحاجات الاجتماعية والتقدير.

ج- حاجات النمو: وهي الحاجات التي يشعر فيها الفرد بضرورتها له كأن يصبح شخصا مبدعا ومنتجا، وهي رغبة جوهرية مرتبطة بالتطور الذاتي وهي ما أسماه "ماسلو" بحاجة تحقيق الذات.

ومن وجهة نظر "ألدرفر" أن الحاجات الثلاثة الأساسية يمكن تعريفها بعبارات الهدف التي توجه نحوه المجهودات التي من خلالها يمكن الحصول على رضا.

3-7 نظرية الحاجات المكتسبة لـــ "ماكليلاند": إقترح "ماكليلاند" سنة 1967 نظريته التي شملت ثلاثة حاجات أساسية للفرد هي: (طارق، 2002، صفحة 645)

أ- الحاجة إلى القوة: إن الأفراد الذين تكون لديهم الحاجة إلى القوة يعني ذلك حاجتهم إلى السيطرة والتحكم في سلوك الآخرين، وفي ذلك نجد اندفاعهم نحو المهام التي توفر لهم فرص كسب القوة.

ب- الحاجة إلى الإنجاز: إن الحاجة للإنجاز تجعل الأفراد يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق، فحسب رأي "مكليلاند" أن الأفراد الذين لديهم حاجة الإنجاز يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع الأهداف.

ج- الحاجة إلى الانتماء: الحاجة إلى الانتماء تدفع بالأفراد إلى البحث عن فرص لتكوين علاقات صداقة جديدة مع الآخرين بمحيط العمل فيشعرون بالارتياح ومن ثم يتحقق رضاهم الوظيفي هذا من جهة أخرى نجدهم يختارون من زملاء العمل أصدقائهم بالدرجة الأولى.

ومن بين الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية التركيز على دافع الانجاز، مستبعدة في ذلك باقي الحاجات الإنسانية التي من الممكن أن تكون سببا في إحداث الرضا الوظيفي للفرد.

4-7 نظرية ذات العَامِلَيْن لـــ"هرزبرغ": يوجد لدى الأفراد نوعان أساسيان من الحاجات وهما الحاجة إلى تجنب الألم، والحاجة إلى النماء النفسي، وتتصل الحاجات الأولى بالسلامة والصحة الفيزيقية المادية، بينما تتبنى حاجات النماء النفسي تحقيق الذات، وتعتبر جوانب العمل التي تشبع حاجات النماء النفسي للعاملين وتسبب في حالة توافرها وملائمتها شعورا وعوامل دافعة.

ولذا فإن التكوين الرئيسي لهذه النظرية يقوم على مجموعتين من العوامل: عوامل صحية، وعوامل دافعة:(هاني عبد الرحمن، 2001، صفحة 189)

أ- عوامل الصحة (الوقائية): وهي العوامل التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتحييد مشاعر الاستياء ويتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء وتتمثل في بيئة العمل مثل:ظروف العمل المادية، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع المرؤوسين، الإشراف، قيمة أداء العمل وأهميته في المؤسسة.

ب- عوامل الدافعية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حالة وجودها تشبع حاجات العاملين للتطور النفسي، ويؤدي توافرها في موقف العمل بشكل ملائم إلى الشعور بالرضا لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملائمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بعدم

الرضا، ويمكن حصر عوامل الدافعية هذه في ستة هي:الانجاز،التقدير، العمل نفسه، المسؤولية، الترقي، احتمالية النماء. فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا عن العمل.(هاني عبد الرحمن، 2001، صفحة 190)

لقد بين "هرزبيرغ" أن العوامل الدافعة هي التي إن وجدت تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا ايجابيا لدى الأفراد وتنظم فرصا للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية. (ماهر، 2002، صفحة 240)

7-5 نظرية العدالة: تشير هذه النظرية إلى الرضا من جانب مهم وهو التنظيم هي المؤسسة التي تناولت في الرضا عن الإشراف وزملاء العمل، وكذلك عن الترقية فهي تبين أن الرضا عن العمل متوقف على مدى الجهد المبذول من طرف العامل ومعاملة المؤسسة له ضمن الإطار الإداري (زملاء العمل)، حيث أن العامل يقارن بين المعاملة التي يتلقاها هو والمعاملة التي يتلقاها زملائه في العمل الذين لهم نفس المؤهلات والكفاءات الوظيفية وعلى أساسها حددت درجة رضا العامل عن عمله.

وترتكز هذه النظرية على تأثير الجماعة على الفرد وتنصح المشرفين بالاهتمام بالعمليات الاجتماعية في المؤسسة وإتباع أساليب حسنة في التعامل مع العمال والتي تتميز بالإنصاف والعدالة خاصة الإنصاف المادي مقارنة بالإنصاف في واجبات العمل وفرص الترقية والتقدير المعنوي. (عيسوي، 1996، صفحة 148)

7-6 نظرية التعارض لـــ "لولير": قدم لولر "Lawler 1973" نموذجه المستقل الذي يرتكز على فكرة وجود تعارض بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يحصل عليه فعلا، فدرجة الرضا الوظيفي حسبه تحدد بالفارق بين ما يحصل عليه الفرد ومستوى محدد يتخذ كمعيار لما يجب أن يحصل عليه. (عسكر، صفحة 45)

فإذا كان توقع العامل يتعارض مع أجره فلا يكون راضيا، وفي حالة التساوي يكون راضيا، في حين عندما يكون الأجر يفوق إدراك عدالة المكافأة فالنتيجة تكون الشعور بالذنب أو التوتر أو عدم الارتياح. (العديلي، 1993، صفحة 48)

والفكرة الأساسية لنظرية "لولير" هي ترقب نتيجة الجهد الذي يقوم به العامل. (b.menir, 2002, p. 193)

7-7 نظرية القيمة لـــ "لوك": يرى صاحب النظرية "إدوين لوك" أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة لأي فرد عامل بالمؤسسة،(سلطان، 2003، صفحة 201) من هذا المنطلق يرى أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض أو كل الجوانب المتعلقة بالوظيفة تعكس لنا أمرين:

- أهمية العوائد التي يحصل ليها الفرد من وظيفته.
- التعرض بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه فعلا.

ويؤكد لوك على أن أهمية مظهر معين من مظاهر الرضا الوظيفي تختلف من فرد إلى آخر ويؤثر ذلك على مدى الاستجابة العاطفية التي قد يحدثها ذلك العامل(المظهر).

بعبارة أخرى إذا لم يكن عنصر معين مهما بالنسبة لفرد ما، سوف لن يكون راضيا عنه جدا ولا غير راض عنه جدا،إذ يكون شعوره حيادي بغض النظر عن مقدار الاستفادة من ذلك العنصر ومن ناحية أخرى إذا كانت إحدى عوامل الرضا ذات أهمية بالغة للفرد، فإن أي تغيير يطرأ عليه بسيطا كان أو معقدا سيحدث اختلافات كبيرة في مستوى الرضا الوظيفي.

II - الطريقة والأدوات :

1- منهج البحث: يختلف منهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة، ويعتبر المنهج الوصفي مناسبا لدراستنا، فهو حسب محمد زيان "عبارة عن مسح شامل للظواهر الموجودة في جماعة معينة، وفي مكان معين ووقت محدد بحيث يحاول الباحث كشف ووصف الأوضاع القائمة والاستعانة بما يصل إليه في التخطيط للمستقبل، (عمر، 1997، صفحة 18)

2- الصدق:يعتبر الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها في بناء الاختبارات. فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لأجلها.

وقد قمنا بقياس صدق المحتوى للاستبيان الموضوع للدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) بطريقة التجزئة النصفية والتي أعطتنا قيمة 0,01 عند مستوى الدلالة 0,05 وهذا يعني أن الاختبار صادق وأنه يقيس ما وضع لقياسه.

3- مجتمع وعينة الدراسة:نعني بمجتمع الدراسة جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها. والذي قدر عددهم بـــ 39عامل حسب إحصائيات تحصلنا عليها من إدارة المؤسسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة عمال شركة لينذ غاز الجزائر "وحدة ورقلة" الواقعة بوسط المدينة، حيث تم إجراء الدراسة على مجموعة من عمال الشركة، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع39 استبيان على عمال الشركة، وقد تم استرجاع كافة الاستمارات الموزعة.

4- أدوات الدراسة:بناءاعلىطبيعةالدراسة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي "الاستبيان"، ويغطيالاستبيان ثلاث محاور رئيسية هي:

- محور الخصائص الشخصية. - محور الأداء الوظيفي: يتكون من 14 فقرة.
- محور الرضا الوظيفي: يتكون من 20 فقرة.

وقد تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الشكل المغلق، وذلك من خلال طرح عبارات لها إجابات محددة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، موزعة كما يلي:

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1

5- حدود الدراسة:

أ- من حيث المكان: تقتصر هذه الدراسة على بعض عمال المؤسسات الصناعية.

ب- من حيث الزمان: تم إجراء الدراسة من منتصف شهر نوفمبر 2022 إلى غاية منتصف شهر فيفري 2023.

6- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وفيمايلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

- **المدى:** بعد إدخال البيانات إلى برنامج ال SPSS، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة هذا ونبه هنا إلى أن درجات الموافقة وغير الموافقة بالنسبة للمحاور السابقة تمثل المستويات التالية:

- الخيار(غير موافق تماما) يمثل المستوى موجود بدرجة ضعيفة جدا (منخفضة جدا) بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
-الخيار (غير موافق)يمثل المستوى موجود بدرجة ضعيفة (منخفضة) بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
-الخيار (محايد) يمثل المستوى موجود بدرجة متوسطة بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
-الخيار (موافق) يمثل المستوى موجود بدرجة عالية(مرتفعة) بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
-الخيار (موافق تماما) يمثل المستوى موجود بدرجة عالية جدا(مرتفعة جدا) بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

- **التكرارت والنسب المئوية:**تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي المرجح:**تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية (الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي)، وهو ما يساعدنا على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي.
- **الانحراف المعياري المرجح:** استخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات مغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي.
- **معامل الارتباط بيرسون "*r*"**: استخدم هذا المعامل لمعرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- **معامل الثبات *Alpha Cronbach***: يستخدم للتحقق من ثبات الإستبانة بحساب معامل الثبات، إن هذا المعامل يقيس معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة على الثبات الكلي لجميع الفقرات في الاستبانة. والجدول التالي يوضح معاملات ثبات المحاور الرئيسية للدراسة:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة.

محاور الإستبيان	عدد العبارات	ثبات المحور
محور الرضا الوظيفي	20	0,990
محور الأداء الوظيفي	14	0,985
معدل الثبات العام	34	0,988

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للإستبيان عال، حيث بلغ (0,988)، وهو مايدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

من خلال نتائج الجدول يتبين أن معاملات الثبات هذه تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات جيد وهو ما يدل على إمكانية تحقيق أهداف الدراسة.

حيث يتضح من الجدول أن أعلى معامل ثبات (0,990) المرتبطة بالفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي، أما معامل ثبات فقرات محور الأداء الوظيفي كانت (0,985).

وبشكل عام تبين أن معاملات الثبات تشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن يسفر عنها الاستبيان نتيجة تطبيقه.

III- النتائج ومناقشتها :

لتحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي للعمال ومستوى أداءهم الوظيفي قمنا باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

أبعاد الرضا الوظيفي	الأداء الوظيفي
ظروف العمل وطبيعته	0,932
الأجر (الراتب)	0,829
العلاقة مع الزملاء	0,888
الحوافز	0,887
العلاقة مع الرؤساء	0,916

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) عن وجود علاقة طردية موجبة وقوية جدا 0,932 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 بين **ظروف العمل وطبيعته** ومستوى الأداء الوظيفي، فكلما زاد الرضا عن ظروف العمل وطبيعته زاد مستوى الأداء الوظيفي. كما نلاحظ وجود علاقة طردية موجبة وقوية 0,829 ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 بين **الأجر** ومستوى الأداء الوظيفي، فكلما زاد الأجر يزيد الالتزام التنظيمي، كما تقر النتائج بوجود علاقة طردية موجبة وقوية جدا 0,888 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 بين **العلاقة مع الزملاء** ومستوى الأداء الوظيفي، كما نلاحظ وجود علاقة طردية موجبة وقوية 0,887 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 بين **الحوافز** ومستوى الأداء الوظيفي، ونفس الاستنتاج بالنسبة للعلاقة مع الرؤساء أي علاقة طردية موجبة وقوية 0,916 ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 بين العلاقة مع الرؤساء ومستوى الأداء الوظيفي.

أما عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والأداء الوظيفي الكلي فيوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

المتغيرات	الأداء الوظيفي
الرضا الوظيفي	0,936

يتضح من الجدول رقم (3) أن الارتباط بصورة عامة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي دال عند مستوى الدلالة 0,01 كما يتضح أيضا أن هناك ارتباطا طرديا قويا بين الرضا الوظيفي بجميع أبعاده والأداء الوظيفي.

وترجع هذه العلاقة الطردية القوية لكون الأداء يتأثر برضا العمال عن عملهم. لهذا يمكن التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي عن طريق أداء العمال.

- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- يوجد انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي والأداء لدى العمال.
- العمال غير راضين عن ظروف العمل وطبيعته.
- العمال غير راضين عن الأجر.
- العمال راضين عن العلاقة مع الزملاء.
- العمال غير راضين عن الحوافز.
- العمال غير راضين عن العلاقة مع الرؤساء.

من خلال هذه النتائج نلاحظ أن العمال غير راضين عن جميع أبعاد الرضا الوظيفي باستثناء محور العلاقة مع الزملاء، وعليه يتبين أن العمال غير راضين وظيفيا، وبالتالي فالفرضية الجزئية الأولى محققة.

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسات الاقتصادية.

من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ أنه توجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وأداء العمال، وترجع هذه العلاقة الطردية القوية لكون الأداء يتأثر برضا العمال عن عملهم. لهذا يمكن التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي عن طريق أداء العمال. أي كلما زاد الرضا عن العمل زاد الأداء الوظيفي وبالتالي فالفرضية الثانية محققة

خلاصة: من خلال نتائج الدراسة نوصي كباحثين بما يلي:

- ضرورة توفير قواعد الأمن والسلامةللعمال والرفع من معنوياتهمومواداتهم.
- عقد دورات تكوينية لتحسين قدرات ومهارات العمال وتحسين العلاقات بين العمال ومرؤوسيهم.
- وضع برامج وجلسات استشارية للعمال لطرح انشغالاتهم وتقييم مدى رضاهم عن عملهم، والعمل على تحسينه.
- تخصيص مكافآت للعمال المبدعين والمثالين وذلك لتشجيعهم على الارتقاء بالاداء والانتاج.
- النظر في رواتب واجور العمال وتحسين الخدمات بالمؤسسة.

المراجع:

1. b.menir, J. (2002). Organizational behavior foundation theories and analyses. oxford university press, 193.
2. J, W. (1985). la gestion des ressources humaines. MC Graw Hill: Québec.
3. Michel de coster, F. (1998). traité de sociologie du travail. Bruxelles: boeck université.
4. الشرايدة, س. ت. (2008). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية.عمان: دار الصفاء.
5. الصابوني, م. ع). المجلد 3). مختصر تفسير ابن كثير.بيروت: دار القران الكريم.
6. العديلي, ن. م. (1993). الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة.48 ,
7. بن صديق عيسى خياطي عبد القادر. (1998). مستوى رضا الأستاذ الجامعي وأثره على مردوديته بالمؤسسة الجامعية. منشورات جامعة الجزائر، 633.
8. بوطاجين, ف. (1998). الرضا عن العمل وأثره على الإنتاجية في المؤسسات الصناعية.الجزائر :معهد العلوم السياسية والعلاقات الدولية.
9. حسين, ر. (2003). ادارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية. الدار الجامعية.209 ,
10. سلطان, م. س. (2003). السلوك التنظيمي.الاسكندرية :دار الجامعة الجديدة.
11. سليمان الحضري الشيخ ومحمد احمد سلامة. (1980). الرضا الوظيفي لدى المعلمين في قطر. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 77.
12. صالح مهدي محسن العامري, ط. (2011). الادارة والاعمال.عمان: دار وائل للنشر.
13. طارق, ط. (2002). الادارة.الاسكندرية :منشأة المعارف للنشر والتوزيع.
14. عسكر, ع. (s.d.). الدافعية في مجال العمل.الكويت :منشورات ذات السلاسل.
15. عمر, م. ز. (1997). البحث العلمي ومناهجه وتقنياته.الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية.
16. عيسوي, ع. ا. (1996). الكفاءة الادارية.لبنان :دار الفكر العربي.
17. ماهر, ا. (2002). السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات.الاسكندرية :الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
18. مزهود, ع. ا. (2001). الاداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الانسانية.86 ,
19. هاني عبد الرحمن, ا. (2001). الادارة والسلوك المنظمي.عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

إسماعيل محدادي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي (2023)، الرضا الوظيفي وعلاقة بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 09 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص: 163-170

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـــ **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي** (CC BY-NC 4.0).

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي**(CC BY-NC 4.0).

The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons AttributionLicense**.
Journal Of Quantitative Economics Stadies**is licensed under a** Creative Commons Attribution-Non Commercial license **(CC BY-NC 4.0).**