

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tibirett -
Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أوحاج
- البويرة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: تنظيم وعمل

سياسة الأجور وأثرها على الرضا الوظيفي في مؤسسة الطاسيلي Bista

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في علم النفس العمل والتنظيم

إعداد الطالبان:

العمرى فريال <

شونفي فارس <

السنة الجامعية: 2019/2018

كلمة شكر:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم:

الشكر لله على فضله وإحسانه الذي أنعم علينا بنعمة العلم والإيمان وحثنا على مثابرة
الجهد في الحصول عليها.

ولا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في المسار الجامعي من وقفة تذكارية، نعود بها
إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام، اللذين قدموا لنا الكثير باذلين
بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد، بحيث نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من درسنا
طوال السنوات الجامعية من أساتذة، وخصوصا أساتذة علم النفس تنظيم وعمل الذين
أفادونا بتوجيهاتهم لإعداد هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذ "سعدوني توفيق" لأرائه
السديدة وتوجيهاته المفيدة ونصائحه القيمة في إثراء هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والامتنان لمؤسسة الطاسيلي Bista على قبولهم تطبيق هذه
الدراسة على عمالهم راجين لهم مزيدا من التفوق والنجاح.

كما لا ننسى أن نشكر كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد لإعداد هذه
المذكرة.

الإهداء:

قال الله تعالى ﴿وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا﴾
أهدي هذا العمل إلى أمي الغالية مصدر الأمان والحنان والتي ألهمت عزمي ولقنتني
دروس التفائل والأمل فأشرقت أيامي بهما.
أبي الغالي، أساتذتي ومرشدي الذي علمني معاني الحياة مثلي الأعلى في الأصالة
والثبات وأحسن من برهن أن الحياة تبني بالخصال الطيبات.
إلى أخوتي الأعمام الذين دعموني كل الدعم إلى خالتي وبناتها "سندس، ريمة" التي
لم تبخل عليا بالدعاء.
إلى كل أساتذتي بكلية العلوم الاجتماعية.
إلى من كانت الجامعة محطة لقائنا ومسرح لذكرياتنا إلى كل الأصدقاء الذين عرفتهم
في مسيرتي الدراسية.
إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع.
إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

فريال

إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما
إلى كل إخوتي وكل العائلة وجميع الأحباب وكل من يحمل لقبني
إلى جميع أساتذة وزملاء كلية العلوم الاجتماعية خاصة أساتذة تنظيم وعمل
إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائية إلى الجامعة
إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة.

فارس

ملخص الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي من الدعائم الرئيسية للرفع من مستوى جودة الأداء الوظيفي والتنظيمي لذلك ينبغي على المؤسسات الاهتمام بمختلف الظروف والعوامل التي تحيط بالعاملين وتؤثر بمستوى شعورهم بالرضا الوظيفي ومن أهم العوامل التي لها تأثير على الرضا الوظيفي نجد الأجر حيث نجد أن عمال المصانع يعانون من نقص في الأجر على الرغم من التطورات والتحولات السريعة التي يشهدها الواقع الاقتصادي للبلد. ولمعرفة طبيعة تأثير الأجر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة الطاسيلي Bista 50 استبيان على عينة عشوائية من كافة الأصناف الوظيفية في المؤسسة وقد بلغ عدد الاستبيانات المستلمة والصحيحة 50 استبيان خضعت للمعالجة الإحصائية.

فلاحظنا أن أغلبية العمال لا يشعرون بالرضا الوظيفي ومنه نستنتج أن للأجر تأثير كبير على رضا العاملين، فكلما كان الأجر عالي كلما كان الرضا عالي أيضا والعكس صحيح وعليه فإن المؤسسات يجب أن تحفز عمالها وتحسن من أجورهم للوصول إلى درجة الرضا الوظيفي وبالتالي تحسن مستوى الإنتاج فنجاح أي منظمة مرهون على رضا عمالها وفعاليتهم.

كلمة شكر

إهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

ملخص الدراسة

أ.....	مقدمة
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2.....	الإشكالية
3.....	الفرضيات
3.....	أهمية البحث
4.....	أهداف البحث
4.....	أسباب اختيار البحث
5.....	حدود البحث
5.....	تحديد المفاهيم
6.....	الدراسات السابقة
8.....	الفصل الثاني: الأجور
9.....	تمهيد
9.....	1- تطور الأجور عبر الأزمنة
10.....	2- مفهوم الأجور
11.....	3- أهمية الأجور
12.....	4- أهداف الأجور
12.....	5- أنواع الأجور

13.....	6- النظريات المفسرة للأجور.....
16.....	خلاصة الفصل الثاني.....
17.....	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.....
18.....	تمهيد.....
19.....	1- مفهوم الرضا الوظيفي.....
20.....	2- خصائص الرضا الوظيفي.....
20.....	3- أهمية الرضا الوظيفي.....
21.....	4- مؤشرات الرضا الوظيفي.....
22.....	5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.....
22.....	6- نظريات الرضا الوظيفي.....
25.....	خلاصة الفصل.....
26.....	الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة.....
27.....	تمهيد.....
28.....	1- المنهج المتبع.....
28.....	2- الدراسة الاستطلاعية.....
29.....	3- مكان إجراء البحث.....
29.....	4- عينة البحث.....
30.....	5- أدوات جمع البيانات.....
31.....	6- الأدوات الإحصائية.....
33.....	7- تحليل ومناقشة النتائج.....

فهرس عام

39.....	خلاصة الفصل
40.....	الاستنتاج العام
41.....	خاتمة عامة
44.....	قائمة المراجع

ملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
33	تقسيم العينة حسب فئة العمر	01
33	تقسيم العينة حسب خبرة العمال.	02
34	تقسيم العينة حسب الأجر القاعدي.	03
34	تقسيم العينة حسب المنصب	04
35	تأثير الأجر التحفيزي على الرضا بالمنصب الذي يعمل فيه	05
36	تأثير الأجر القاعدي على الرضا في السياسة التحفيزية للعمال	06
37	تأثير الأداء الوظيفي على الرضا الوظيفي للعامل وتأثير المنصب على الأداء والرضى	07

مقدمة:

تتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات في أنه أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تنفيذ أنظمة المنظمة وتحقيق أهدافها وتعتبر أهم مدخلات المؤسسة وأهم ظاهرة تشغل المسؤولين، وبالتالي فإن أغلب هذه المنظمات تحاول أن تسخر جل مجهوداتها ومختلف وسائلها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم وإكسابهم المهارات المختلفة حيث أن نجاح أي منظمة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة عند اليد العاملة، تجسيد ذلك في مستويات واقية من إمكانية العطاء للوصول إلى درجة رضاهم عن العمل.

وكذلك فإن محاولة دراسة كيفية إدارة العنصر البشري بكفاءة أصبح ضروري لذا يعتبر موضوع الأجور التي يتم دفعها للعاملين في المؤسسات من أهم المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل العاملين، فالأجر له أثر مباشر على المستوى المعني للعاملين باعتباره مصدر رزقهم الأساسي من جهة وعلى الدولة وأصحاب الأعمال من جهة لأنه يمثل نسبة لا بأس بها من تكلفة العمل في معظم المؤسسات تعتبر الأجور من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طبيعية بين العمال والإدارة.

وتتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن دور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به، فلا شك أن درجة رضا الفرد عن عمله، تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه ماديا ومعنويا ولذلك فالعناية بتحديد الأجر العامل والاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها يعتبر من عوامل نجاح برامج إدارة الأفراد في المؤسسات، فبفقد ماتزيد الأجور والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد حماسه لبذل جهد مكثف في أداء العمل فالشعور بالسعادة والرضا عن العمل هو نتيجة الأجر الجيد وبالتالي تعتبر الأجور من بين العوامل المؤثرة بشكل مباشر على رضا العاملين الوظيفي للعاملين لهذا يجب على المنظمات وضع أجور تحقق رغبات وطموحات الفرد وإشباع حاجاتهم الضرورية لاستمرارية المنظمة ونجاحها وتحقيق أهدافها وتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لدى الأفراد.

وكذا نجد أن عامل التحفيز المعنوي يؤدي إلى الرضا بالأداء وهذا الأخير يمكن له أن يؤدي إلى الرضا الكاملة داخل المؤسسة ولهذا قسمنا بحثنا إلى:

الفصل الأول: يركز على الإشكالية صياغة الفرضيات، أهمية البحث، أهداف البحث، وحدود البحث وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: خصصناه للأجور.

الفصل الثالث: خصصناه للرضا الوظيفي.

أما الجانب الأخير (الجانب التطبيقي) والذي يحتوي على المنهج والدراسة الاستطلاعية ومكان إجراء البحث وعينة البحث وأدوات جمع البيانات والأدوات الإحصائية وتحليل ومناقشة النتائج وخاتمة تلخص دراستنا.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- (1) الإشكالية
- (2) الفرضيات
- (3) أهمية البحث
- (4) الهدف من البحث
- (5) أسباب اختيار البحث
- (6) حدود البحث
- (7) تحديد المفاهيم
- (8) الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

يعتبر العامل البشري هو أساس القوة والثروة فلا قوة ولا ثروة بدون مورد بشري والاستغلال هذا المورد واستثماره لصالح المؤسسات حاولت هذه الأخيرة أن تضع النظم المختلفة التي من شأنها أن تدفع العمال للعمل وتحقق رضاهم الوظيفي وتزيد من كمية الإنتاج وتحسين نوعيته ومن بين الأنظمة التي اعتمدها أغلب المؤسسات هو نظام الأجور، إذ تعتبر الأجور من أهم العمليات المستندة داخل المؤسسة لما له أهمية كبرى تعكس على العمال باعتبار نظام الأجور من مميزات المؤسسة الناجحة التي تهدف باستمرار إلى تشجيع المنافسة بين العاملين وتميز الأفراد ذوي الأداء المتميز وتحفيز ذوي الأداء المتوسط للتقدم.

إن الأهمية التي يتميز بها هذا النظام جعل عدة دراسات وتخصصات تتناوله فلقد ركزت مبادئ الإدارة العلمية التي نادى بها "فورد هنري" على أهمية الأجور في زيادة الإنتاج لما له من تأثير كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإشباع حاجاتهم الضرورية وزيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية وتعزيز أهداف المنظمة بما يضمن نجاحها وازدهارها وإطالة بقائها وكذلك علم أنها كافية لتحقيق الرضا الوظيفي للعمال وقيامهم بعملهم على أكمل وجه، وصولاً إلى دراسات على الاجتماع حيث شكلت الأجور منعرجاً حاسماً في دراساتهم إذ أكدوا أن للأجور دور فعال في تحقيق رضا العامل عن عمله وأنه كلما زادت الأجور أدى ذلك إلى زيادة جهود العمال وكذا إنتاجيتهم في العمل المطلوب منهم.

إن المؤسسات الجزائرية الناجحة هي التي تعرف كيف تستغل وتحافظ على فعالية وكفاءة عمالها وهذا من خلال اختبارها للعناصر الفعالة، وتحقيق أهدافها وأهداف عمالها، وذلك من خلال تطبيق نظام الأجور الذي يمنح للعامل حتى بقوة من إنتاجه وبيدلاً أقصى طاقاته في سبيل تحسب مردوده لأنه نظام الأجور يلعب دوراً هاماً في إحداث ما يعرف بالرضا الوظيفي إذ يعتبر الرضا الوظيفي من أهم النتائج التي تسعى المؤسسة لتحقيقها لعمالها إذ أن نجاحها وضمناً بقاءها واستمرارية إنتاجها مرتبط ارتباطاً وثيقاً برضا عمالها كون أن الرضا الوظيفي يعتبر أحد الركائز الأساسية لتوفير الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل لتساعده على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فعالية ممكنة فالرضا له أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات للحصول على مساهمة وتعاون الجميع في المؤسسة لتحقيق الأهداف والنتائج فرضاً العامل هو ذلك الحماس الذي يصدر عنه نحو عمله وكذا نحو علاقته بإدارته وزملائه إذ يمكننا القول بأن الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة من الوصول إلى الانتعاش المادي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

وهذا ما جعلنا من خلال دراستنا نحاول البحث في إشكالية تأثير الأجر على الرضا الوظيفي ومحاولة فهم مدى قدرة استخدام عامل واحد ألا وهو الأجر لتحقيق مجموعة من الأهداف وبتغيير آخر فإن الدراسة تتساءل إذ ما كانت الأجر تحقق الرضا عن العمل وإذ ما كانت المستويات العالية للأجر تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل وعليه يمكن تلخيص مشكلة السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير التحضيرات المادية (نظام الأجر) في تحقيق الرضا الوظيفي؟

وللإجابة عن الإشكالية فإنه من الضروري الإجابة على التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة لنظام الأجر بالرضا الوظيفي؟

كيف يؤثر نظام الأجر على الأداء الوظيفي والذي بدوره يؤثر على الرضا الوظيفي؟

2- فرضيات البحث:

فرضية 01: كلما كان الأجر تحفيزي تكون نسبة الرضا الوظيفي للعامل عالية.

فرضية 02: كلما كان الأجر الذي يتقاضاه العامل تحفيزي يكون الأداء الوظيفي للعامل أكثر إنتاجاً ما ينتج عن ذلك رضا وظيفي عالي.

3- أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من حيث أنه يدرس مدى تأثير الأجر على الرضا الوظيفي والذي يعتبر من أهم المواضيع التي لاقت ومازالت تلاقى اهتمام الكثير من الباحثين في مجالات عديدة حيث يلعب نظام الأجر دوراً بارزاً في حياة الأفراد والمؤسسات حيث يساهم في تحسين أداء الأفراد ورفع إنتاجهم واحدى الوسائل التي تستطيع المؤسسات من خلالها تحفيز العمال.

يعتبر موضوع الأجر ذو أهمية كبيرة بالغة بالنسبة للعاملين والمؤسسات فالأجر بالنسبة للمؤسسة عبارة عن استثمار يجب الاستفادة منه قدر الإمكان فهو يساهم في رقي المؤسسة وفعالية عمالها وبقائها.

من الضروري على المؤسسة تقديم أجر جيدة لتحقيق الرضا الدائم للمؤسسة والعاملين بها، فلأجر مكانة هامة في أرقاء الموقف.

من خلال سياسة الأجر يمكن للمؤسسة تعزيز مكانتها التنافسية في السوق فهي تتمكن من استقطاب الكفاءات الخارجية والاحتفاظ بالكفاءات الداخلية لأن هذه الدراسة في مجال تخصصي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تكمن أهمية هذا الموضوع في كون الأجر أداة فعالة ومؤثرة على أداء الأفراد وسلوكياتهم فهي مؤثرة على القدرة الشرائية التي يستطيع الفرد انفاقها والتي تتكيف حسب كمية الأجر النقدي الذي يتقاضاه. يحتل موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في ميدان علم النفس وعلم الاجتماع حيث أن الرضا مرتبط بالحاجات ومستوى إشباعها ومستوى طموح الأفراد ودافعيتهم نحو العمل. فمن خلال هذه الدراسة نحاول معرفة مدى تأثير الأجر على رضا العاملين ومعرفة وضعية العمال وحالاتهم النفسية وهم يمارسون وظائفهم وقياس درجة الرضا الوظيفي عندهم.

4- أهداف البحث:

نحاول من خلال دراستنا الحالية الوقوف على مجموعة من الأهداف التي يمكن إيجازها في ما يلي:

- التعرف على مدى تأثير الأجر على الرضا الوظيفي.
- إبراز أهمية الأجر ومدى مساهمته في التحسين والرفع من أداء العاملين في المؤسسة وإيصالهم إلى أعلى درجة من الرضا.
- كيفية تحديد أجر يرضى عليه كل من العامل وصاحب العمل.
- محاولة معرفة مدى تحسين الرضا الوظيفي للعمال من خلال زيادة أجورهم.
- معرفة مدى استخدام المؤسسات للأجور الجيدة من أجل الوصول إلى تحقيق درجات الرضا لدى العاملين.
- تحديد العلاقة بين نظام الأجر والرضا الوظيفي.
- محاولة الإحاطة العلمية والعملية لموضوع الأجر وكيفية الوصول إلى درجة الرضا الوظيفي.
- تحديد ومعرفة التطابق بين الجانب النظري للأجر وما هو مطبق فعلا في الواقع.

5- أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي ما يلي:

- علاقة الموضوع بالتخصص
- الرغبة الذاتية والميل إلى الدراسة كونها تمس الواقع المهني.
- الشعور بأهمية هذا الموضوع وقيمه الحقيقية.
- الاضطرابات التي تشهدها معظم القطاعات التي سببها عدم رضا العمال عن الأجر التي تدفع لهم خصوصا بعد الزيادة الهائلة في مستويات الأسعار.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إفادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية من أجل التغيير والتحسين.
- توسع مجال إدارة الموارد البشرية الذي أصبح مؤخرًا يهم أكثر من السابق تحقيق الرضا الوظيفي.
- ولهذه الأسباب وغيرها اخترنا موضوع دراستنا هذا للمساهمة في التحقق من حدة هذه المشكلة والتوصل إلى عدالة الأجور.

6- حدود البحث:

الحدود المكانية: لقد تم القيام بهذه الدراسة على عينة من موظفي (عمال) مؤسسة البسكويت الطاسيلي Bista ولاية البويرة طريق عين الترك.

الحدود الزمانية: لقد تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2018-2019 أي من شهر فيفري إلى شهر ماي.

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

7-1- الأجر:

لغة: جمع أجور، الثواب والمكافأة وهو عرض العمل.

اصطلاحا: هو ما يتقاضاه الفرد من المنظمة مقابل الجهد والمساهمة التي يعطيها لها وتعتبر الأجور بمثابة الوسيلة التي تمكن الفرد من الحصول على دخل ما في الوقت الذي تمثل فيه عنصرا من عناصر التكلفة للمنظمة.

التعريف الإجرائي: هو الوسيلة المادية التي تمكنهم من إشباع حاجاتهم والتي تجعلهم إما يعملون بجد أو يتهاون، فالأجر العالي يحفز العامل على القيام بأحسن عمل.

7-2- الرضا الوظيفي:

لغة: هو ضد السخط وارتضاء، رآه له أهلا ورضي عنه أحبه وأقبل عليه.

اصطلاحا: هو الحالة الشخصية للفرد التي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.

التعريف الإجرائي: هو مدى شعور العاملين داخل المؤسسات بالافتتاح بظروف عملهم المختلفة، كإقناعهم بالأجر، والظروف الفيزيائية وعلاقتهم مع الرؤساء... الخ

الدراسات السابقة:

8- الدراسات السابقة

8-1- دراسة (حورية جاودي 2006/2007):

عنوان الدراسة: تسيير الأجور في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه OWID بالجزائر العاصمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير.

وما تهدف إليه هذه الدراسة:

هو ما مدى مساهمة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ومن نتائج هذه الدراسة أن الأجر هو الذي يضمن معيشة العمال ونظام الأجر في المؤسسة وتحدده الاتفاقية الجماعية المبرمة بين المؤسسة والنقابة بالتدخل من الدولة ويجب اختيار مسؤولين مؤهلين لهم القدرة على تسيير الأجور.

8-2- دراسة (كوكاتي ياقوتة 2012/2013):

عنوان الدراسة: نظام الأجور وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الليسانس.

وما تهدف إليه هذه الدراسة:

معرفة نظام الأجور بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، ودرجة رضا العاملين عنه، حيث تعد الدراسة في منطلقها دراسة وضعية للنظام وذلك بالتعرف على أهم أبعاده ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوجد رضا عام عن نظام الأجور لدى عينة الدراسة وهذه نتيجة الفرضية العامة. أما بالنسبة للفرضيات الجزئية فقد تم إثبات الفرضيتين المتعلقتين بعاملَي المستوى الوظيفي والخبرة المهنية، في حين أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعاملَي الجنس والمستوى الوظيفي وهذا ما نفي الفرضيتين الأولى والثانية.

8-3- دراسة (سراج وهيبة 2007/2008):

عنوان الدراسة: مدى عدالة الأجور في الجزائر، دراسة حالة في مؤسستي الأسمنت وسونلغاز بالشلف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير.

وما تهدف إليه الدراسة هو:

أن نظام الأجور في الجزائر يعاني من اختلالات مذهلة تجعله أساسا للتخايل والتهاون بدلا من أن يكون حافزا للإنتاج والابتكار ومن نتائج هذه الدراسة أن علاقة الأجور بالدخل الوطني أوضحت لنا بأن الأجر يشكل نسبة ضئيلة جدا من الدخل الوطني بنسبة 24% إن العمالة أوفر حضا من التعليم أكثر إنتاجية ونحصل

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

على معدلات أعلى للأجور إن الحد الأدنى للأجور غير كاف لتحقيق مستوى معيشي لائق، وجود فوارق جد معتبرة بين الأجور التي يتقاضاها عمال مؤسسة الأسمنت وعمال سونلغاز.

8-4- دراسة (هارفة ملاح 2007/2008):

عنوان الدراسة: دراسة تحليلية لنظام الأجور في المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري حالة قطاع البريد بقسنطينة، مذكرة لنيل شهادات الدراسات العليا.

تهدف هذه الدراسة إلى: مدى إمكانية تحقيق أكبر قدر ممكن من العمل بأقل جهد وأقل تلفة وبعائد أكبر دون تقييم للوظائف ووضع نظام دفع الأجور عادل ومن نتائج الدراسة أنه يولي العمال أهمية كبيرة للأجور ويعتبرونها المحفز المادي والأساسي الأول وإن الفرد يسعى دوماً من خلال تنمية ذاته إلى الحصول على وظائف أفضل ومسؤوليات أكبر تفتح له الطريق نحو التقدم وظيفياً ويجب اختيار مسؤولين مؤهلين لهم القدرة على تسيير الأجور.

الفصل الثاني: الأجر

تمهيد

- 1- تطور الأجر عبر الأزمنة
- 2- مفهوم الأجر
- 3- أهمية الأجر
- 4- أهداف الأجر
- 5- أنواع الأجر
- 6- النظريات المفسرة للأجر

تمهيد:

تلعب الأجور دورا بارزا في حياة الأفراد والمنظمات ومن أهم العوامل التي تساعد المنظمة على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين وبين الإدارة، لهذا يعتبر من المواضيع الهامة التي لا تزال تلاقي اهتمام الكثير من الباحثين والكتاب حيث تلعب الأجور مصدرا هاما في معيشة الأفراد وأيضا تساعدهم على الاستقرار في عملهم، أما عند المنظمات فهي من أهم الأنظمة التي تحتاجها والتي تؤثر على باقي القضايا التي لها صلة بعمل هذه المنظمات ولهذا تعتبر سياسة الأجور من أعقد المشاكل التي تواجه إدارة الأفراد لذلك فإن الاهتمام والعناية بوضع خطة أجرة عادلة وسليمة في غاية الأهمية وحتى نستطيع تسليط الضوء أكثر على بعض الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الأجور قمنا بما يلي:

1- تطوير الأجور عبر الأزمنة:

لقد تطور مفهوم الأجر عبر القرون حتى وصل إلما هو عليه الآن حيث كان الأجر يمثل الثمن المدفوع لقاء الاندثارات الحاصلة في رأس المال البشري فكان يدفع فقد لإدامة حياة العبد بهدف استمراره في الإنتاج لخلق الفرائص الاقتصادية لاستخدامها في تعزيز وتقوية نظام العبودية.

وفي النظام الإقطاعي يفي نظام الأجور يعبر أيضا عن المحتوى الطبقي للنظام ولم يختلف عن نظام العبودية من حيث كونه إقصاء يتسم بالندرة لاختلال جاذبي الحاجات والإنتاج أي العرض والطلب، مما دفع الكنيسة والطوائف للتدخل في تحديد الأجر لكن دون الخروج به عن درجة الاستقلال الكبيرة التي كان يتحملها للتشغيل ومع إطالة القرن السادس عشر وبداية الرأسمالي وتفكك المجتمع الإقطاعي وظهور علم الاقتصاد كعلم مستقل وبدأت الرأسمالية الصناعية الليبرالية انتقل الأجر من المرحلة العينية إلى أجرة نقدية أو كلة كما أصبحت للعمال إمكانية أكبر في تغيير العمل والأجر يحصلون في نهاية كل شهر، ترتبط الأجور في الفكر الاشتراكي بالمحتوى الطبقي للفلسفة الاشتراكية التي تعتبر العامل هو مادة بناء الاشتراكية وهدفها فتعبر الأجور تعبيرا نقديا عن جزء المنتج المدفوع للعامل وفقا لكمية ونوعية العمل الذي يبذله فإن زيادة كمية العمل سوف تحقق الزيادة في أجرة العامل الذي يستلمه وكذلك الحال بالنسبة لتحسين نوعية العمل الذي يقدمه العامل وتتكون أجور العمل في الاشتراكية من قسمين هما الأجور الأساسية والأجور الإضافية.

إن أوسع أشكال الأجور انتشارا هو شكل الأجرة حسب القطعة وفقا لكميتها ونوعها وتختلف عما هي عليه في النظام الرأسمالي حيث تعتبر الأجرة حسب القطعة وسيلة لاستغلال العاملين بينما حالة توثيقية بين المصلحة

الفصل الثاني: الأجور

الاجتماعية والمصلحة الضرورية من حيث زيادة إنتاجية العمل الاجتماعي وزيادة الأجرة الفردية حيث أن زيادة الإنتاج يرافقها أيضا زيادة في الأجور (عقيل جاسم عبد الله، 1999، ص127)

2- مفهوم الأجور:

تشير الأجور إلى جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل واستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة وبشكل عام يمكن القول أن مرجع دفع الأجور يكون على أساس وحدة الزمن أو على أساس كمية (وحدة) الإنتاج.

تلعب الأجور دورا أساسيا وهاما في حياة الأفراد والمنظمات وكذلك دورا هاما في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين حيث تعد الرواتب الوسيلة الأساسية لإشباع رغبات الموظفين المتعددة، ومن شروط تحسين الأداء هو عدالة الأجور والتي تتمثل في أن يحصل الموظفين على رواتب تتناسب مع ما يقدمونه للمنظمة من إمكانيات وقدرات ومهارات ومن خلال ما تقدم تبرز أهمية وضع أجور عادلة لموظفين (فيصل حسون، ص107)

يعرف أحمد ماهر الأجور بأنها "مقابل قيمة وظيفية التي يشغلها الفرد" (أحمد ماهر، 2005، ص182)

الأجر هو ما يتقاضاه العامل أو يحصل عليه لقاء خدمة ما وقد تأخذ هذه الخدمة أو العمل شكل جهد ذهني أو عضلي كما يتخذ الأجر شكل الأجر النقدي (صلاح الدين عبد الباطي، 2002، ص286)

وعرفه طارق الحاج بأنه المقابل الذي يحصل عليه العامل مقابل الجهود والأتعاب التي يبذلها في القيام بالعملية الإنتاجية أي مقابل العمل الذي يؤديه العامل عند ممارسته لنشاطه الإنتاجي (طارق الحاج وآخرون، 2009، ص205)

وعرفه المشرع الجزائري حسب المادة 80 من قانون العمل أنه "حق العامل الذي يتقاضاه مقابل عمل مؤدى على أن يتناسب هذا الأجر مع نتائج العمل وعليه فإن الأجر هو مقابل مالي للعامل" (المادة 80 من قانون علاقات العمل، 1990، ص569)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن اقتراح التعريف التالي للأجر "الأجر هو ثمن العمل الذي يدفعه صاحب العمل إلى العامل نظير الخدمات التي يؤديها، وهي بالنسبة للعامل تمثل المقابل الذي يحصل عليه من جراء ما يبذله مقابل من مجهود في فترة زمنية معينة لحساب صاحب العمل (ضياء مجيد الموسوي، 1989، ص331)

3- أهمية الأجور:

للأجور أهمية بالغة وتظهر في أكثر من جانب فهو مهم بالنسبة للفرد والمجتمع وكذلك بالنسبة للمؤسسة وسنتطرق لهذه الجوانب فيما يلي:

1.3. أهمية الأجر بالنسبة للفرد:

يعتبر الأجر محددًا رئيسيًا لمستوى معيشة الفرد ومركزه الاجتماعي فهو على المستوى الصحي والمعيشي والراحة النفسية التي يحققها الفرد لنفسه ولأسرته وشعوره بأمن اقتصادي (عادل صحن، 1983، ص284) كما تتمثل أهمية الأجر على مستوى الفرد في أنها وسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد سواء كانت احتياجات أساسية لمعيشته وبقائه أو لشعوره بالأمان (أحمد ماهر، ص182) من خلال الأجر يقوم الفرد بمقارنة مداخيله (أجر الذي حصل عليه) مع مخرجاته (الجهد الذي يبذله) لهذا من الضروري أن يكون تقارب بينهم حتى لا يشعر العامل بعدم الارتياح خاصة إذا وجد أن هناك من يبذل جهد أقل ويحصل على أجر أكبر من أجره (حماده محمد النشاط، 1980، ص42) إشباع الحاجات المادية وتحقيق رضا العامل بالتالي الاستقرار والولاء في العمل حيث يعتمد العامل على الأجر كمعيار

للحكم على عدالة المؤسسة في التعامل مع عمالها ومقارنتها مع المؤسسات الأخرى (نادر أحمد أبو شيخة، 2010، ص172)

2.3. أهمية الأجور بالنسبة للمجتمع:

تمثل الأجور المصدر الجوهرى للقوة الشرائية المحركة للاقتصاد وكلما تحسنت الأجور يميل السوق إلى الانتعاش لكل القطاعات الاقتصادية بالمجتمع، مع ملاحظة أن ارتفاع الأجور يرتبط بالإنتاجية مما يسهم في تحقيق النمو الاقتصادي للدولة، وإلا فإذا زادت الأجور وتسببت في ارتفاع الأسعار فيحدث التضخم أو الركود أو ينخفض الطلب على بعض المنتجات التي ينتجها العاملون مما قد يسبب انخفاضا في عدد الوظائف المطلوبة لإنتاج هذه المنتجات وبالتالي التخفيض في تكلفة فرص العمل وهو ما يضي زيادة البطالة كما أن الأجر بالنسبة للمجتمع يمثل واجهة المنظمة وسمعتها وهو وسيلة استقطاب للكفاءات البشرية النادرة والحرص على الاحتفاظ بها في المنظمة (محمد ربابي، 2003، ص71)

3.3. أهمية الأجور بالنسبة للمؤسسة:

تشكل الأجور نسبة معتبرة من مجموع التكاليف التي تتحملها المؤسسة قد نصل أحيانا إلى 50% من التكلفة الكلية لهذا فإن المؤسسة تسعى لمراقبة مستويات الأجور ومقارنتها مع ما يدفع في المؤسسة تقوم بمقارنة مخرجاتها مع مدخلاته الفردية فإذا شعرت بأنها تدفع أجرا يفوق الجهد المبذول من طرف الفرد فلن تكون مستعدة للاستمرار بالدفع له وبالتالي تصبح طريقة تحديد الأجور والرقابة عليها من طرف الموضوعات الأساسية التي تهتم بالإدارة للرفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية وتخفيض النفقات (صالح الشنواني، 1999، ص367)

4- أهداف الأجور:

تتمثل أهداف الأجور فيما يلي:

- جلب عمال ذوي كفاءات عالية وتحفيزهم بالعمل في المؤسسة
- إبقاء العمال الموجودين في المؤسسة من خلال وضع وتحديد المسؤوليات المناسبة للدفع لما هو متوفر في المؤسسات المماثلة
- توفير العدالة في الدفع حيث أن إدارة الأفراد في المؤسسات تسعى إلى دراسة الأعمال الموجودة فيها وتقسيمها لتحديد قيمة كل عمل ولحل ما يستحق من أجر وفقا لهذه القيمة
- رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للمشروع وتحقيق أقصى إنتاجية ممكنة
- الشعور بالضمان إي حماية العامل أو الموظف من المخاطر الحياتية الطارئة.
- الأجور أداة للتحفيز ورفع الروح المعنوية (سهيلة محمد عباس وآخرون، 2000، ص286-287)

5- أنواع الأجور:

توجد تقسيمات وأنواع مختلفة للأجور والأنواع الأكثر شيوعا هي:

1.5. الأجور من الناحية الاقتصادية:

الأجر الاسمي النقدي: هو عبارة عن مقدار من المال يتحصل عليه العامل نتيجة تأديته لعمل ما في فترة زمنية معينة وهو لا يعبر عن القوة الشرائية ولا يعكس مستوى إنتاجية الفرد.

الأجر الحقيقي: هو عكس الأجر الاسمي، فهو يعبر عن كمية السلع والخدمات التي يرغب العامل في الحصول عليها مقابل أجره النقدي فهو يعكس القدرة الشرائية (المستوى المعيشي).

الأجر الجاري والطبيعي: يتحدد في الأجل القصير من خلال التوازن في سوق العمل بين العرض والطلب بينما الطبيعي في الأجل الطويلة وهو الذي يسمح للعامل بالبقاء على قيد الحياة.

الفصل الثاني: الأجور

الأجر التآشيرى: يتم من خلال ربط مستوى الأجر بالمستوى العام للإطار من أجل تبيان الآثار السلبية لتضخم على الأجور وذلك للحفاظ على القدرة الشرائية.

2.5. الأجور من الناحية الإدارية:

الأجر حسب المؤهلات المهنية: ويكون داخل المؤسسة، إذ يتم وصف وتحليل منصب العمل مع الأخذ بعين الاعتبار نوعية وصعوبة المهام حيث أن التحليل يكون بغية وضع فئات مهنية ذات خصائص جسمانية ويدوية. الأجر حسب الوقت: وهو يتغير حسب عدد الساعات والأيام والشهور التي اشتغل بها العامل وهذا الأجر ليس له علاقة بالكمية المنتجة ولكن لديه بعض المقاييس في الإنتاج والنوعية والكمية وهذه الطريقة تستعمل من طرف المؤسسة عندما يكون العامل صعب التعريف والقياس.

الأجر حسب المردودية: تطور هذا النوع من الأجر حيث كانت ظروف مراقبة العمل المنجز صعبة القيام، وهو يتعلق مباشرة بالإنتاجية وهو بثلاث أشكال:

الأجر بالقطعة: استعملت قديما، حيث أن العامل يتقاضى أجره حسب عدد القطع المنتجة.

الأجر بالمنحة: يتمثل في زيادة منحة مالية للعامل في أجره القاعدي وهي تتعلق ببعض الخصائص كالاختصار... الخ

الأجر بالاقتطاع: يتحدد هذا الأجر عند العامل من خلال نسبة معينة لرقم الأعمال المحقق (حورية جاوي، 2007، ص138-139)

6- النظريات المفسرة للأجور:

هناك العديد من النظريات التي تناولت موضوع الأجور نذكر منها:

1.6. نظرية حد الكفاف:

ترجع هذه النظرية إلى المدرسة الكلاسيكية وقد أطلق عليها الاقتصادي الألماني "راسال" القانون الحدي للأجور، تقول هذه النظرية أن الأجر يتحدد عند المستوى الذي يكفي العامل فقط وإبقائه على قيد الحياة، أي أن أجر العامل يجب أن يتساوى مع ما يلزمه وعائلته من السلع الضرورية التي لا يستطيع أن يعيش بدونها (مأكل، مشرب، ملابس،...) ولكن ماذا يحصل لو زاد أجر العامل عند حد الكفاف هذا أو أقل؟

أ. إن الزيادة في الأجر عند حد الكفاف (المستوى الأدنى للمعيشة) تؤدي إلى الزيادة في عدد المواليد والانخفاض في الوفيات مما يؤدي إلى الزيادة في عدد العمال وبالتالي ارتفاع عرض الأيدي العاملة مما يدفع الأجر نحو الانخفاض حتى يصل إلى حد الكفاف.

الفصل الثاني: الأجور

ب. انخفاض الأجر عند حد الكفاف يؤدي إلى انخفاض في عدد المواليد وارتفاع عدد الوفيات بسبب سوء التغذية وسوء الظروف المعيشية بشكل عام مما يؤدي إلى النقصان في عدد العمال وبالتالي يقل عرض الأيدي العاملة.

2.6. نظرية رصيد الأجور:

تنص هذه النظرية على أن الأجور تتحدد في فترة زمنية معينة بناء على القوة النسبية لكل من قوة العمل (عرض العمل) ورأس المال المتاح (طلب المنتجين على العمال) كما تفترض هذه النظرية أن الرصيد المخصص للأجور ثابت وأن أي محاولة من العمال لزيادة الأجور لم تنجح لأنه ثابت خلال فترة زمنية معينة وعليه فلا يمكن لأي فئة من العمال أن تحصل على زيادة في الأجر على حساب فئة أخرى ويمكن الاستنتاج أيضا أن الزيادة في الأجور تتم من خلال:

أ. زيادة في رصيد الأجور، ولكن حسب هذه النظرية فإن رصيد الأجور لا يتغير.

ب. التقليل من عدد العمال.

ونلاحظ أن هذه النظرية لم تفسر اختلاف مستوى الأجور في مختلف الصناعات.

3.6. نظرية البقية الباقية:

صاحب هذه النظرية هو الاقتصادي الأمريكي "ولكر" فهو يرى أن الأجور عبارة عما يقبض بعد دفع عوائد عوامل الإنتاج الأخرى (الربح والفائدة).

وذلك عن اعتبار أن عوائد عوامل الإنتاج من ربح الأرض وفائدة رأس المال وريح للتنظيم إنما تحكم بقوانين ثابتة أم الأجور فلا قوانين ثابتة تحكمها وعليه فإن الأجر هو البقية الباقية بعد تخفيض عوائد عناصر الإنتاج الأخرى وهذه النظرية تمنح بالربط بين الناتج والإنتاجية فإذا ما ارتفع الناتج وزادت الإنتاجية فإن الأجور بالضرورة لابد من أن تزداد والعكس صحيح.

4.6. نظرية الإنتاجية الحديدية:

تقوم هذه النظرية على فكرة الإنتاجية الحديدية، والفكرة المبدئية في النظرية تقول بأن المنتج يقوم باستخدام عنصر الإنتاج المتغير (العمل مثلا) إلى الحد الذي تتعادل به الإنتاجية الحديدية للعامل وبالتالي فإن الأجر الذي يحصل عليه العامل في ظل المنافسة التامة يساوي إنتاجية الحديدية والإنتاجية الحديدية هي الزيادة الصافية

الفصل الثاني: الأجر

للإنتاج الكلي الناجمة عن إضافة وحدة واحدة من العنصر الإنتاجي فإن كان العنصر الإنتاجي هو العمل فإن الإنتاجية هي ما يصنفه العامل الأخير إلى الإنتاج الكلي.

5.6. نظرية الطلب والعرض:

ملخص هذه النظرية أن الأجر يتحدد نتيجة تفاعل قوة العرض والطلب في سوق العمل، وقد تكون هذه النظرية الأكثر شمولية لموضوع الأجر، فكما في السوق السلعة أيضا في سوق العمل ثمة جانبان يلعبان دورا أساسيا في تحديد الثمن أو الأجر هما جانب الطلب وجانب العرض، عندما تتعادل الكمية المطلوبة من العمل مع الكمية المعروضة منه يتحدد الأجر السائد (خدة ياسر، تومي نور الدين، 2018، ص11-12-13)

الفصل الثاني: الأجور

خلاصة الفصل:

لقد عرفت الأجور عدة تطورات عبر الأزمنة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي فرغم ما بذله المفكرون الاقتصاديون من عناء في المحاولة إبداء وجهات نظرهم حول قضية الأجور لم يتمكنوا من الارتقاء إلى ما جاءت به ديانتنا الكريمة وأحاديث نبوية شريفة حول موضوع الأجور، وهذا التحديد أجر عادل بعمل على إرضاء كل من العامل وصاحب العمل حاثا العامل على إتقان العمل وصاحب العمل على صيانة حقوق العامل.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1) مفهوم الرضا الوظيفي
 - 2) خصائص الرضا الوظيفي
 - 3) أهمية الرضا الوظيفي
 - 4) مؤشرات الرضا الوظيفي
 - 5) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
 - 6) نظريات الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد:

تؤثر الأجور على العديد من الظواهر الإنسانية في المؤسسة إذ أن اهتمام المؤسسة بتنمية الحوافز المادية يؤدي إلى بروز بعض الظواهر السلبية لدى العاملين لعل من أهم هذه الظواهر التي تتأثر بالأجور هي ظاهرة الرضا الوظيفي، فعلى الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت اهتمام كثير من الباحثين والعلماء السلوكيون، فتم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الرضا الوظيفي.

1- مفهوم الرضا الوظيفي

يشار إلى الرضا الوظيفي في اللغة بأنه ضد السخط وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التفويض أو التحسين أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة وفي قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضا بأنه عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه.

كما ينظر إلى الرضا الوظيفي في علم النفس بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد (فايزة محمد رجب بهنسي، 2011، ص39)

المفهوم الاصطلاحي:

يقترب مفهوم الرضا الوظيفي من مفاهيم عدة تشترك معه في الكثير من الخصائص ومن هذه المصطلحات الروح المعنوية السعادة في العمل، ويعد هذا الاقتراب أحد الأسباب التي تجعل من حصر أمر الرضا الوظيفي أمرا بالغ الصعوبة فهو مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بالكثير من المتغيرات منها ما يتعلق بالعمل في حد ذاته، ومنها ما يتعلق بفريق العمل والبيئة المحيطة به (H.C.Ganguili, 1994, P15)

من بين الباحثين الذين تناولوا مفهوم الرضا الوظيفي هم:

ستون: هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسان تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (محمد سعيد سلطان، 2004، ص196)

لؤلر: حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل (أحمد صقر عاشور، 1983، ص53)

هربرت: مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل في وجهة نظرهم (صلاح الدين محمد الباقي، 2002، ص211-212)

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

لاندي وترامبو: إن اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل وانطباعات الفرد بشكل عام عن الحياة (محمد الصريفي، 2008، ص131-132)

2- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن تحديد جملة من الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي من بينها:

بعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل في مثل هذه الحالة نقول أن الرضا الوظيفي صريح وبالمقابل قد نجده ضمناً يكون داخل الفرد العامل.

يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل. إن مسألة الرضا الوظيفي نسبية إلى حد كبير ويرجع السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي يتأثر فيها درجة طموح الفرد.

إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يحصل عليه من عمله اليومي قد لا يرضى به مستقبلاً إذ نستطيع القول بأن الرضا الوظيفي وظيفة ديناميكية.

موضوع الرضا على درجة كبيرة من التعقيد يصعب التحكم فيه بشكل تام نظراً لتشعب الجوانب المتعلقة به. (محمد الحسن التجابي يوسف، ص61).

3- أهمية الرضا الوظيفي:

1.3. أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

القدرة على التكيف مع بيئة العمل.

الرغبة في الإبداع والابتكار.

زيادة مستوى الطموح والتقدم.

الرضا عن الحياة.

2.3. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ارتفاع في مستوى الفاعلية والفاعلية فالرضا يجعل الموظف أكثر تركيزاً.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

ارتفاع في الإنتاجية.

تخفيض تكاليف الإنتاج فالرضا يساهم بشكر كبير في تخفيض معدل التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوي... الخ

ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة فلما يشعر الموظفون بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.

3.3. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.
- شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع.

(شنوفي نور الدين، 2005، ص191-192)

4- مؤشرات الرضا الوظيفي:

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى الفرد العامل بالمؤسسة في مظاهر عدة منها:

التمارض: يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض ويظهر الفرد نفسه في حالة مرض للتخلص من مشكل العمل ونتيجة للملل من الظروف المحيطة به.

كثرة الشكاوي: إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستائين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفها لرؤسائهم.

الإضراب: حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية لذا يعد الإضراب أهم المؤشرات الدالة على عدم وجود مشاعر الرضا.

اللامبالاة والتخريب: عند الشعور بعدم الرضا تظهر سلوكيات غير مرغوبة فيلجأ إلى السرقة، التزوير، عدم التعاون مع فريق العمل، التخريب وخيانة الأمانة.

الرضا عن العامل والإصابات: تعد الحوادث التي يتعرض لها العامل تعبر منه عن عدم رضاه عن عمله وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في أداء المهام الموجهة إليه. (مروان طاهر الزغي،

2002، ص34)

5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

الرضا عن الأجر: الأجر يتيح للفرد الكثير من الحاجات وهو وسيلة لإشباع الحالات الفيزيولوجية ويعطي للفرد الشعور بالامن فالأجر له أهمية كبرى لدى الفرد وعدالة الأجر المدفوع للفرد الذي يقدر به جهوده وعمله في المنظمة يكون العامل هام من عوامل الرضا التي يشغلها في المنظمة.

الرضا عن محتوى العمل: يعتبر محتوى العامل كحافز للفرد أما أن طبيعة العمل ومحتواه لها تأثير قوي على العاملين وتحفيزهم على العمل.

الرضا عن فرص الترقى: هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقى والرضا عن العمل فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس صحيح.

الرضا عن الإشراف: كلما كانت العلاقة بين الرئيس ومرؤوسه ودية وكان الرئيس مهتما بالمال وحريص كل الحرص على إعطائهم حقوقهم الكاملة يكسب المشرف ولاء مرؤوسه ويحقق رضا عال عن العمل بين المرؤوسين.

الرضا عن ساعات وظروف العمل: كلما أتاحت ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة كلما زاد رضا الفرد عن العمل ولكما كانت الظروف في العمل ملائمة (الحرارة، تهوية، إضاءة) كلما كان العامل راض عن عمله وكلما زاد إنتاجه (عبد الحميد عبد الفتاح، 2007، ص45)

6- نظريات الرضا الوظيفي:

1.6. نظرية الحاجات لماسلو:

هذه النظرية أن للعامل حاجات متعددة فإذا أُرِضى حاجة واحدة حتى طلب غيرها ولهذا الحاجات درجات تشكل هرمًا قاعدته حاجات أساسية تبدأ بالحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية والانتماء، حاجات التقدير وأخيرا حاجات تحقيق الذات، فحسب ماسلو الأفراد كائنات محتاجة قد تؤثر احتياجاتها على سلوكها والحاجات غير المشبهة هي التي تؤثر في السلوك وهي تترتب حسب أهميتها تبدأ بالأساسية إلى المركبة، إذا ما تم إرضاء الحاجات الدنيا (الأساسية) بصورة كلية انتقل في السلم الهرمي إلى أن يصل إلى الحاجات العليا (حاجات تحقيق الذات) وإذا لم يرضى الحاجة الأولى فلن يستطيع الانتقال إلى الحاجة التالية فمثلا الحاجات الاجتماعية والانتماء لن تنتج الرضا إلا إذا أشبعت الحاجات الفيزيولوجية وحاجات الأمان ونفس المقال عن الحاجة لتحقيق الذات لن تنتج الرضا إذا تم إشباع الحاجات الأربعة السابقة الذكر.

2.6. نظرية العاملين لهيرزبرغ:

صاغ هيرزبرغ نظرية انطلاقاً من نتائج بحوث قام بها حول العوامل المؤثرة على الأفراد واستطاع أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من المشاعر الرضا والاستياء والعوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماماً عن العوامل المؤدية للاستياء تم إجراء البحث الأصلي الذي استخدمه في تطوير نظريته باختيار مائتي محاسب ومهندس واعتمد على طريقة الأحداث الجوهرية (الوقائع الحرجة) في جمع البيانات وقد استخدم "هيرزبرغ" إجابات المقابلات لسؤالين هما:

- هل يمكنك أن تصف بالتفصيل (حالك) عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك؟

- هل يمكنك أن تصف بالتفصيل شعورك بعدم الرضا بوظيفتك؟

وتوصل إلى مجموعتين من العوامل التي تسبب الرضا وعدم الرضا كما سبق الذكر فالمجموعة الأولى تمثل العوامل الخارجية للوظيفة التي تنتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي (تمثل عوامل عدم الرضا أو العوامل القائمة) وتشمل الأمن الوظيفي، الأجر، ظروف العمل، سياسة وإدارة المنظمة، الإشراف، العلاقات المتبادلة) أما الثانية فتشمل هذه العوامل الداخلية للوظيفة ويطلق عليها عوامل الرضا وتتعلق هذه العوامل بمحتوى الوظيفة وتشمل الأيجار، التقدير، الأداء، المسؤولية، التقدم في الوظيفة.

3.6. نظرية العدالة والإنصاف لأدمس:

تتسبب نظرية المساواة للكاتب أدمس ADAMS وتنص بأن درجة الجهد الذي يبذله الفرد فقي عمل تتوقف على إحساسه الشخصي بمعاملة المؤسسة له على أساس المساواة والعدالة ضمن الإطار الاجتماعي الذي يتواجد فيه، أي زملاء العمل حيث تزداد حساسية الفرد اتجاه المعاملة التي يتلقاها عند مقارنة نفسه مع الآخرين الذين هم بنفس المؤهلات والكفاءة الوظيفية وفي ضوء المقارنة تتحدد درجة الرضا الوظيفي لهذا تسمى كذلك بنظرية المقارنة الاجتماعية حسب ADAMS تحدث المساواة عندما يحس الفرد أن نسبة العائد من وظيفته إلى مدخلات الوظيفة لا يتعادلان مقارنة مع نتائج مدخلات تخص مرجعي وينقسم الإطار المرجعي إلى ثلاث مجموعات:

- مجموعة الأخر أو الغير Les autres.

- مجموعة النظام Le Système.

- مجموعة الذات Le Soi.

4.6. نظرية إشباع الحاجات:

مفاد هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحدد بالمدى أو القدر الذي يتحقق به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه وهي تشمل أعمال كل من "شفيير 1953، كوهلان 1963، لوك 1967".

درس لوك 1967 Eduin LOCKE الميكانيزمات النفسية التي تخلف الرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي وتؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يتحصل عليه فعلا ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها.

5.6. نظرية خصائص المهنة "لهوعمان وأولدهام":

تركز هذه النظرية على دور بعض جوانب الوظيفة أو المهنة في التأثير في الرضا الوظيفي كالحاجات، الباحث، القيمة ووصف المهنة ونذكر هذه النظرية أنه حتى يتسنى للعامل الشعور بأن لعمله مضى فلا بد من معرفة نتائج ما يبذله من مجهود وتنجم هذه المشاعر عن 5 خصائص أساسية للوظيفة وهي تنوع المهارات، الهوية (تكامل)، الواجب، أهمية الواجب، الاستقلالية والتغذية الرجعية (طويل كريمة، 2008، ص114-115 ص117-118 ص ص120 124)

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل:

لقد تبين مما سبق أن موضوع الرضا الوظيفي موضوع شائك وواسع ومهم جدا في علم المنظمات ودليل ذلك تعدد النظريات التي تطرقت إليه كما قدمت في هذا الفصل نظرة للرضا الوظيفي التي تباينت التعاريف المقدمة له بحسب وجهات نظر العلماء فلقد تبين أن الرضا الوظيفي العام للموظف يتحقق بتحقق الرضا الوظيفي له عن مختلف العوامل المؤثرة فيه، باعتبار الرضا الوظيفي أحد المتغيرات ذات الصلة الوثيقة بالموظف ونجده ذو خصائص متباينة في دراسة حاجات الأفراد والبحث عن الوسيلة الكفيلة بتلبيتها لضمان تحقق الرضا الوظيفي وكذلك أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف والمؤسسة والمجتمع.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

- 1- المنهج المتبع
 - 2- الدراسة الاستطلاعية
 - 3- مكان إجراء البحث
 - 4- عينة البحث
 - 5- أدوات جمع البيانات
 - 6- الأدوات الإحصائية
 - 7- تحليل ومناقشة النتائج
- الاستنتاج العام.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنحاول أن نعرض المنهجية المتبعة في هذه الدراسة وذلك بالتطرق إلى منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية ومكان إجراء البحث وعينة البحث وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة في تفرغ وتحليل بيانات الاستبيان الموجه على أفراد العينة.

1- المنهج المتبع:

لإجراء أي دراسة علمية والوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليها يجب علينا إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة محل الدراسة وتشخيصها وهذا من خلال تتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق حول المشكلة موضوع الدراسة ولاختيار منهج صحيح لكل مشكلة يعتمد أولاً وأخيراً على طبيعة المشكلة واستجابة لموضوع الدراسة اخترنا المنهج الوصفي.

ولقد وقع اختيارنا عليه لأن الموضوع المتناول في هذه الدراسة يحتاج أكثر للوصف والتحليل والكشف في العلاقات للوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره فيما يخص الجانب النظري.

تعريف المنهج الوصفي: هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد النتائج. (محمد شفيق، 2001، ص84)

2- الدراسة الاستطلاعية:

الدراسات الاستطلاعية هي مجموعة من الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الأولى من أي بحث علمي يقوم به الباحث وتعد الدراسات الاستطلاعية بمثابة اللبنة الأولى التي تركز عليها الدراسات الميدانية وتمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي، كما أنها تعرف بالظروف التي ستجري فيها البحث العلمي فهي تعمل على حل مشكلة غير محددة المعالم وهذا ما يميزها عن الدراسات الوصفية التي تعمل على جمع بيانات عن ظاهرة تغلب عليها سمة التحديد في حال تمت مقارنتها مع الدراسات الاستطلاعية. (محمد السعيد فهمي، 2000، ص107)

ولقد دامت الدراسة الاستطلاعية التي قمت بها مدة 3 أشهر فقمنا من خلالها بتحديد موضوع الدراسة بدقة وتحديد طبيعة الموضوع من خلال التعرف على عينة الدراسة وذلك بعد نزولنا لأرض الميدان والتوجه لمؤسسة الطاسيلي Bista وإجراء مقابلة مع العاملين بها، وتوزيع بعض الاستمارة على العاملين هناك حيث تم تعديل نموذج الاستمارة التمهيدية وإضافة بعض الأسئلة وحذف بعضها التي لا تخدم الموضوع ولا فرضيات الدراسة.

2-1 أهداف الدراسات الاستطلاعية:

- إحصاء المشكلات التي قد ينظر إليها المشغلون بالدراسات الاستطلاعية في الميادين الاجتماعية على أنها مشكلات تحتاج إلى بحث فوري.

تحديد الأولويات من الموضوعات التي تحتاج إلى بحوث مستقبلية تهدف إلى جمع المعلومات التي تتعلق بالإمكانات الفعلية اللازمة لإجراء البحوث على المواقف التي يعيشها الإنسان في الحياة الواقعية.

3- مكان إجراء البحث:

مجتمع الدراسة هو المكان الذي يختاره الباحث من أجل تطبيق الدراسة ولقد قمنا بدورنا في تطبيق دراستنا الميدانية في مؤسسة البسكويت الطاسيلي Bsita.

3-1- لمحة عن تاريخ المؤسسة:

تعود فكرة إنشاء مؤسسة إلى عام 1997م والمساهمون في هذه المؤسسة هم خمسة شركاء من نفس العائلة هم الأخوة عماري من ولاية البويرة حيث قررو دخول السوق بأموالهم الخاصة لإنتاج نوع من البسكويت المطلوب لفظور الصباح لدى العائلات الجزائرية بتاريخ 1999/07/09 تحصلت المؤسسة كشخص معنوي على الموافقة النهائية وبدأت في عملية الإنتاج ابتداء من جانفي 2000م وأصبحت ذات طابع خاص وذات مسؤولية محدودة.

3-2- التعريف بالمؤسسة:

تعتبر مؤسسة Biscuiterie tassili مؤسسة تجارية من الحجم المتوسط حسب التقسيم الجزائري للمؤسسات وهي أيضا مؤسسة محدودة وفقا لما هو منصوص في العقد التأسيسي للشركة وهذا المصطلح هو شرح مفصل Sarl باللغة الفرنسية وكما سبقت الإشارة إليه فإن المؤسسة تقوم بإنتاج البسكويت بمختلف الأذواق والنكهات وعلى عدة أشكال والتي تقع جغرافيا على مستوى طريق عين الترك البويرة.

4- عينة البحث:

عينة البحث هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع لهذا فإن عينة البحث يجب أن تحتفظ بجميع خصائص المجتمع الأصلي حيث تكون ممثلة لذلك المجتمع وتقسّم العينات إلى عينات عشوائية

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

وعينات بسيطة وعينة الدراسة الحالية تتكون من 50 شخص المتمثلين في عمال مؤسسة الطاسيلي Bista من مجموع 100 عامل.

5- أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات التي تأتي بعد تحديد التساؤلات والفروض، وكذا اختيار عينة البحث من أهم مراحل البحث العلمي إذ يتوقف نجاح البحث بنسبة كبيرة على هذه الأدوات حيث أن الفروض والتساؤلات العلمية التي تحدد وتحكم انتقاء هذه الأدوات إذ كلما كانت أدوات البحث المستخدمة ملائمة ودقيقة كانت النتائج جيدة وصحيحة والعكس صحيح. (فاطمة عوض صابر، 2000، ص115)

ويتم اختيار الأدوات لجمع البيانات وفقا لمشكلة البحث والمنهج المتبع في الدراسة التي تستوجب الأدوات التالية:

الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أهم أدوات جمع البيانات باعتبار أن هذه الأداة تسمح للمبحوثين الإجابة بتلقائية عن الأسئلة ويعتبر الاستبيان مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة توزع على الأشخاص للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. (عمار بوحوش، 2007، ص67)

الملاحظة: هي من أقدم طرق جمع البيانات وهي الخطوة الأولى في البحث العلمي وأهم خطواته هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر أو المشكلات ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف يقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته. (رجاء وحيد دويدري، 2000، ص317)

مقياس الرضا الوظيفي: هو مقياس مصمم من طرف المصمم "كارل هيلتون وسميث Kurtell hulto et Smith" بالولايات المتحدة الأمريكية وتمت ترجمته إلى العربية لتكيفه مع المجتمع الجزائري من طرف الأستاذ محي الدين علم النفس بجامعة الجزائر 2 سنة 1985 وهو مقياس يتكون من 74 سؤال تتكون جمل موجبة وأخرى سلبية تتوزع حسب ما يلي:

- 18 سؤال عن الرضا عن العمل.

- 09 أسئلة عن الرضا عن الأجر.

- 17 سؤال عن الرضا عن فرص الترقية.

- 19 سؤال عن الرضا عن الزملاء.

- 11 سؤال عن الرضا عن المشرفين.

ويرتكز المقياس على المؤشرات الخمس للرضا الوظيفي وهي: الأجر، العمل، الزملاء، الترقية، القيادة (بوعنجانف كمال، 2005، ص).

6- الأدوات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Stotiscal package for social siences" والذي يرمز إليه اختصارا بالرمز "Spss" وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل "التكرارات، المتوسطات، والانحرافات المعيارية... الخ" وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

6-1- المدى

بعد إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبيان ثم حساب أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الحلبة الصحيحة أي (5\4=0.8) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة من المقياس (1+) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (1.8=1+0.8).

6-2- التكرارات والنسب المئوية:

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

6-3- المتوسط الحسابي:

تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة وهو يساعد كذلك على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي ويعطى بالصيغة التالية:

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

حيث أن n عدد أفراد عينة الدراسة الذين اختاروا الخيار X_i و i وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5 و N مجموع أفراد العينة وفي دراستنا يقدر بـ 50 فرد.

7- تحليل ومناقشة النتائج:

المحور الأول: المعلومات الشخصية للعينة

الجدول الأول: تقسيم العينة حسب فئة العمر.

النسبة %	التكرار	فئة العمر
40%	20	20 - 30
24%	12	31 - 40
20%	10	41 - 50
16%	08	50 فما فوق
100%	50	المجموع

المصدر: بحث ميداني في مؤسسة الطاسيلي Bista.

التعليق على الجدول:

كما نلاحظ في الجدول رقم 01 أن نسبة العمال التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 هي النسبة الأعلى 40% وذلك لما من سياسة توظيفية للشباب على العمل داخل المصنع و (كملبيها).

الجدول الثاني: تقسيم العينة حسب خبرة العمال.

النسبة %	التكرار	خبرة العمال
18%	09	1-3 سنوات
30%	15	4-7 سنوات
24%	12	8-11 سنوات
18%	09	11-15 سنة
10%	05	15 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

المصدر: مؤسسة الطاسيلي Bista.

التعليق على الجدول:

نلاحظ أن العمال في المؤسسة يحاولون الاندماج ولذلك نوى نسبة 4-7 سنوات هي الأعلى.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول الثالث: تقسيم العينة حسب الأجر القاعدي.

النسبة %	التكرار	الأجر القاعدي
30%	15	[24000-18000]
16%	08	[30000-24000]
42%	21	[36000-30000]
12%	06	[36000 فما فوق]
100%	50	المجموع

المصدر: بحث ميداني في مؤسسة الطاسيلي Bista.

التعليق على الجدول:

المحور الثاني: الأجر القاعدي والتحفيز لدى العمال.

للتحقق من الفرضية الأولى التي تقول

الجدول الرابع: تقسيم العينة حسب المنصب.

النسبة %	التكرار	منصب الشغل
04%	02	إطار سامي
02%	01	مهندس
06%	03	تقني
18%	09	عامل نظافة
10%	05	عامل سيانة
60%	30	عامل تنفيذي
100%	50	المجموع

المصدر: بحث ميداني في مؤسسة الطاسيلي Bista.

التعليق على الجدول رقم 04:

نلاحظ أن نسبة 60% من العينة عامل تنفيذي غير راضين بمناصبهم وذلك لأن الأجرة لا تحفزهم وعدم وجود

ترقية في هذا المنصب أما بالنسبة 04% من الإطاريين السامين راضين عن مناصبهم وأجورهم.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

الفرضية الثانية: تأثير الأجر التحفيزي على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي

الجدول الخامس: تأثير الأجر التحفيزي على الرضا بالمنصب الذي يعمل فيه.

المجموع		لا		نعم		الرضا على المنصب الأجر التحفيزي
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%100	15	%80	12	%20	03	24000-18000
%100	08	%25	02	%75	06	30000-24000
%100	21	%33.34	07	%66.66	14	36000-30000
%100	06	%33.34	02	%66.66	04	36000 فما فوق
%100	50	%46	23	%54	27	المجموع

المصدر: مؤسسة الطاسيلي Bista

التعليق على الجدول:

حسب معطيات الجدول الخامس نلاحظ أن 80% من العينة التي تتقاض بين 18000-24000 غير راضيين بأدائهم في المنصب وذلك لأن الأجرة لا تحفزهم وعدم وجود ترقية في المنصب وعدد الساعات العمل والضغط لا تسانداهم للرضا في أدائهم، نجد أيضا الكثير من العوامل التي تحط بأداء العمال مثلا:

عامل الضغط المهني:

عامل الشروط التقنية للعامل: الصوت المرتفع، الغبار، وسائل الوقاية والتي لا تدرج نسبة كبيرة في بطاقة الأجرة وهذا لا يحفزهم في أداء مهمتهم.

أما نسبة 66.66% من اللذين يشعرون بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة واللذين يمثلون 06 من أفراد العينة، هذا يمكن لنا تفسيره يعملهم الذي يعتبر عملا روتيني من التقنيين والمهندسين وكذا الإطارات السامية اللذين يتقاضون أجر أكثر من 36000 دج ويتمثل عمله في الإدارة بعيدا عن مسببات القلق والإزعاج.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول السادس: تأثير الأجر القاعدي على الرضا في السياسة التحفيزية للعمال.

المجموع		لا		نعم		الرضا عن السياسة التحفيزية الأجر القاعدي
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%100	15	%60	09	%40	06	24000-18000
%100	08	%50	04	%50	04	30000-24000
%100	21	%23.81	05	%76.19	16	36000-30000
%100	06	%16.67	01	%83.33	05	36000 فما فوق
%100	50	%28	19	%62	31	المجموع

المصدر: مؤسسة الطاسيلي Bista

التعليق على الجدول:

حسب معطيات الجدول رقم 06 نجد أن نسبة 83.33% سجلت لدى العينة التي تتقاضى أكثر من 36000 دج والذين يرضون رضى تام على السياسة التحفيزية التي تطبقها المؤسسة على عمالها ونسبة 76.19% يدعمون فكرة الرضى على السياسة من فئة العمال اللذين يتقاضون بين [36000-30000] دج وذلك يرجح أن الأجرة والتحفيزات هي عامل من العوامل النفسية المؤثرة على الرضى أو الشعور بالرضى داخل المؤسسة. وحسب المعلومات المتحصلة عليها من العينة نجد أن 60% من العمال اللذين يتقاضون الأجرة من [24000-18000] لا يرضون رضى تام عن السياسة الممارسة من طرف المؤسسة. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والتي تدعم الفكرة أن التحفيزات والأجرة عامل نفسي للرضا الوظيفي داخل المؤسسة وهذا ما تطرأ إليها العالم النفسي "عالم نفسي هنري فورد في سياسة 5 دولار لليوم يوجد طريقة وحيدة للصواب "One best way"

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

الجدول السابع: تأثير الأداء الوظيفي على الرضا الوظيفي للعامل وتأثير المنصب على الأداء والرضى.

المجموع		لا		نعم		الأداء والرضا المنصب المشتغل
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%100	02	%00	00	%100	02	إطار سامي
%100	01	%00	00	%100	01	مهندس دولة
%100	03	%33.34	01	%66.66	02	تقنيين
%100	30	%56.34	17	%43.33	13	عامل تنفيذي
%100	09	%77.78	07	%22.22	02	عامل نظافة
%100	05	%60	03	%40	02	عامل صيانة
%100	50	%56	28	%44	22	المجموع

المصدر: مؤسسة الطاسيلي Bista

التعليق على الجدول:

حسب ما تبين في بحث الميداني وحسب المعطيات الجدول نجد أن نسبة العمال اللذين يرون أنهم راضون على أدائهم يمثلون عينة الإطارات السامين ومهندسي الدولة بنسبة 100% وهذا ما يمكننا تفسيره بالمؤشرات التالية:

- العامل المادي المحفز أكثر من 36000 دج جزائري.
- العامل المتمثل بشروط الحياة المهنية داخل المؤسسة.
- عامل الترقيات في المناصب والذي يسند للإطارات.
- عامل الخدمات الاجتماعية للعمال الذي يحفزهم أكثر.

نجد أيضا التقنيين اللذين يمثلون 03 من مجموع العينة ونسبة 66.66% محفزون من حيث الأجر مما يساعدهم على أداء مهامهم بطريقة مثلى ويكون بذلك رضى نفسي ومهني.

ونجد نسبة 77.78% من عمال النظافة غير راضين بوظيفتهم ولا بحافزهم المالي وهذا ما يؤدي إلى عدم التفاني في العمل ويوجد أيضا أدياب أخرى منها طول ساعات العمل، الأجر القاعدي "18000 دج"

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي للدراسة

وعمال الصيانة غير راضين بنسبة 60% وهذا ما يؤدي إلى هدم أدائهم ورضاهم عن منصبهم ويعتبر عمال الصيانة في المؤسسة كعمال عامين يراقبون وهذا مادي بهم إلى عدك الرضا ومطالبتهم بالتحفيزات المالية مقابل العمل المنجز وهذا يعتبر كتهديد لاستقرار المؤسسة وهذا ما لمحناه في أبحاث بيار بورديو *Cercle vicieux*. بحسب هذا الجدول نجد أن الفرضية الثانية قد ثبتت وذلك بحسب المعطيات المتحصل عليها والتي تقول أن الأجر المحفزة والمنصب المستقر يساعد على الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة (مصنع بسطا) وكذلك عدم ملائمة الشروط المهنية في المنصب يؤدي إلى عدم الرضا وهذا ما صرح به في الجدول نسبة 56%.

خلاصة الفصل:

بعد تفرغ وتحليل بيانات المحورين للاستبيان التي وزعت على عينة العاملين في مؤسسة الطاسيلي Bista تم استرجاع 50 استمارة صحيحة كاملة البيانات والتحليل باستخدام برنامج إحصائي للمعلومات الاجتماعي Spss، تبين لنا أن العاملين بهذه المؤسسة يعانون من عدم الرضا عن سياسة الأجر المطبقة على المؤسسة. أما تبين لنا بعد تفرغ وتحليل بيانات الاستبيان أن العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي.

كل هذه النتائج أدت في الأخير إلى تشكيل علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي.

الاستنتاج العام:

في حوصلة لما سبق عرض لنتائج الدراسة نستخلص أن الفرضية مفادها أن كلما كان الأجر تحفيزي تكون نسبة الرضا الوظيفي للعامل عالية، فالأجر عندما يكون تحفيزي يكون العامل راضي عن عمله وبالتالي بالفرضية الأولى تحققت إذ نستنتج أن الأجر يؤثر على الرضا الوظيفي. إن الأجر في مؤسسة بسيطاً أمر صعب جداً لأن هناك عوامل تتدخل في السوق، إضافة إلى أن معطيات اللازمة لمثل هذه البحوث في غاية السرية بالنسبة للمؤسسة. ولما لمسناه من خلال بحثنا هو ذلك التفوق من أن تكون الاحتياجات عبارة عن فخ من طرف الإدارة للتعرف على الناقص والمتسلم وهو أمر تنقص من مصداقية الأجوبة لهذا يجب على المؤسسة تقديم تحفيزات لزيادة من نسبة الأجر وبالتالي الزيادة في الإنتاج.

خاتمة عامة:

هدفنا من هذه المذكرة دراسة نظام الأجر وأثره على الرضا الوظيفي وقد اخترنا لدراسة ذلك مؤسسة إنتاجية وهي مؤسسة البسكويت الطاسيلي Bista ولتحقيق هذا الهدف تم عرض الإطار النظري والمفاهيمي للموضوع، قصد الوقوف على خلفياته النظرية وتمحيص النظريات السابقة بشأنه الاستفادة منها في تحديد المتغيرات المثرة في إشكالية الدراسة ثم صياغتها في سؤال جوهري.

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: كلما كان الأجر تحفيزي تكون نسبة الرضا الوظيفي عالية.

ولقد توصلنا لتأكيد الفرضية على مستوى مؤسسة الطاسيلي "بيسطا" حيث انصح من ذلك عدم رضا العاملين عن الأجر الذي يتحصلون عليه باعتبار أنه غير تحفيزي ولا يحفزهم على العمل وبالتالي يخلق عندهم عدم الرضا عن الوظيفة.

الفرضية الثانية: كلما كان الأجر الذي يتقاضاه العامل تحفيزي يكون الأداء الوظيفي للعامل أكثر إنتاجا ما ينتج عن ذلك رضا وظيفي عالي.

لقد توصلنا إلى تأكيد هذه الفرضية على مستوى المؤسسة حيث اتضح من ذلك أن الأجر الذي يتقاضاه العامل تحفيزي فلقد لاحظنا أن العمال الذين يتحصلون على أجور عالية (إطارات سامية ومهندسين) أدائهم عالي وجيد مقارنة مع عمال الصيانة والنظافة الذين أجورهم ضعيفة حيث لاحظنا أن أدائهم أيضا ضعيف إذن فالفرضية الثانية تحققت وكلما كان الأجر تحفيزي كلما زاد الأداء وكلما زاد الرضا عن الوظيفة.

1- النتائج العامة للبحث:

يمكن تقسيم النتائج التي تم التوصل إليها في دراستنا إلى مجموعتين الأولى الخاصة بالجانب النظري والثانية خاصة بالجانب التطبيقي وذلك كما يلي:

1-1- النتائج النظرية:

- أن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحالات الدنيا وأن توفره لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء وبالتالي توجد علاقة طردية بين نظام الأجر والرضا الوظيفي فكلما زاد الأجر كلما ارتفع الرضا الوظيفي والعكس بالعكس فالأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية.

- رضا العاملين عن نظام الأجر في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا.

خاتمة عامة

- يعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من المسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا.

1-2- النتائج التطبيقية:

- العوامل المالية المتعلقة بالأجور لم تصل بعد إلى الحد الذي يعطي العامل في قطاعات الإنتاج.
- تؤثر المجهودات المبذولة في المؤسسات الإنتاجية على عدم الرضا لأن العامل يعمل ضعف ما يتقاضاه.

1-3- الاقتراحات الموجهة للمعنيين بقطاع الإنتاج:

- دراسة لرفع الأجور بما يتناسب وظروف متطلبات المعيشة بما يكفل حياة كريمة.
- مراعاة جانب الجهد المبذول.

1-4- آفاق الدراسة:

أثار انتباهنا ونحن نختتم هذه الدراسة عدة مواضيع أخرى للبحث في هذا المجال وتحيز لو يعالجها باحثون آخرون في المستقبل وتتمثل في بعض الإشكاليات المفتوحة.

دراسة حول المعايير التي ساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

دراسة مقارنة لنظام الأجور وأثره على الرضا الوظيفي بين قطاع العام والخاص.

وفي الأخير يعتبر موضوع نظام الأجور وأثره على الرضا الوظيفي موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أ يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها على سبيل إثراء البحث في مجال المعرفة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية

- 1- أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 2- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية للنشر والتوزيع، ط5، مصر، 2005.
- 3- أم سهيلة عباس، وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، لبنان، 2000.
- 4- حمادة محمد الشاطا، النظرية العامة للأجور والمركبات، ديوان الموسوعات الجامعية، الجزائر، 1980.
- 5- رحي مصطفى العليان عثمان محمد عقيل، مناهج وأساليب البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
- 6- رجاء وحيد دودري، البحث العلمي، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2000.
- 7- صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
- 8- صلاح الدين محمد الباقي، سلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2002.
- 9- صلاح الشتواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة الثبات الجامعي، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 10- ضياء مجيد الموسوي، النظرية الاقتصادية للتحليل الاقتصادي الجزئي، ديوان الموضوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
- 11- طارق الحاج وآخرون، الاقتصاد الإداري، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 12- عادل صبحت، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، 1985.
- 13- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الوارد البشرية، المكتبة العصرية، ط1، مصر، 2007.
- 14- عقيل جاسم عبد الله، التخطيط الاقتصادي، دار المجدلاوي، ط1، الأردن، 1992.
- 15- علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية تخطيط نظم المعلومات الإدارية، دار النشر للصفاء والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، ب.س.
- 16- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2007.

قائمة المراجع

- 17- فاطمة عوض صابر ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية الإسكندرية، 2002.
- 18- فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2011.
- 19- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ب.س.
- 20- محمد السعيد فهمي، مناهج في التربية وعلم النفس، دار النشر والتوزيع، عمان، ط2، 2002.
- 21- محمد العريفي، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008.
- 22- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 23- محمد شفيق، البحث العملي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية والاجتماعية، المكتبة الجامعية الإسكندرية، 2003.
- 24- مروان طاهر الزغبى، الرضا الوظيفي، مفهومه وطرق قياسه، تفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل، دار النشر للطباعة والتوزيع، الأردن، 2002.
- 25- نادر أحمد أبو شحة، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- المذكرات باللغة العربية:**
- 26- بوعنجاق كمال، مهنية التربية البدنية بين دوافع اختيارها ودرجة الرضا عنها، دراسة لنيل شهادة الماجستير بالمركز الجامعي خميس مليانة، السنة الجامعية 2003.
- 27- حورية جاوي، تسيير الأجور في الجزائر، دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ONID، دراسة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، السنة الجامعية 2006/2007.
- 28- خدة ياسر، تومي نور الدين، محاسبة الأجور في الإدارة العمومية، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري بمدينة عين الدفلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص محاسبة وتدقيق، السنة الجامعية 2017/2018.
- 29- شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005.

قائمة المراجع

30- طویل کریمہ، الدافعیة والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية برويبة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، السنة الجامعية 2008/2007.

31- محمد الحسن التجاني يوسف، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بمكة المكرمة، أطروحة ماجستير تخصص إدارة الأعمال الجامعية الافتراضية الدولية (الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي)، د.س.

المراجع باللغة الفرنسية:

32- H.C.ganguili « job satisfaction scoles effective management » manuel for effective management new delhi, consept publishing company, 1994.

ملاحق

ملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان الموجه للموظفين

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم

سيدي... سيديتي

أحيط بسيادتكم بأن هذا الاستبيان هو جزء من دراسة علمية لإعداد تقرير التريص لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل وتنظيم تحت عنوان "سياسة الأجور وأثرها بالرضا الوظيفي".

ونظرا لخبرتك في المجال العلمي يكون لنا الشرف الكبير أن تكون ممن يساعد على تحقيق أهداف هذه الدراسة عندما تجيب عن أسئلة الاستبيان بكل دقة وموضوعية.

طلبي ورجائي منك أن تعطيني بعض الدقائق من وقتك للإجابة على هذا الاستبيان علما أن إجابتك سوف تحاط بالسرية التامة.

شاكرين تعاونكم وثقتكم... وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

المحور الأول: المعلومات الشخصية والمهنية

1- الجنس: أنثى ذكر

2- فئة العمر:

[30-20] [40-31] [50-41] [50 فما فوق]

3- الخبرة:

[3-1 سنوات] [4-7 سنوات] [8-11 سنة] [11-15 سنة] 15 سنة فما فوق

4- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5- الأجر القاعدي:

[24000-18000] [30000-24000] [36000-30000] 36000 فما فوق

6- ما هو منصب الشغل:

تقني مهندس إطار سامي عامل تنفيذي عامل نظافة

ملاحق

المحور الثاني: الأجر القاعدي للعامل

- 1- هل الأجر الذي يتقاضاه يقضي الحاجات الضرورية اليومية؟
نعم لا
- 2- هل أنت راضي عن السياسة التحفيزية للمؤسسة؟
نعم لا
- 3- هل للمؤسسة إجراءات تحفيزية؟
نعم لا
- 4- هل الأجر الذي تتقاضاه علاقة ببقائك في المؤسسة؟
نعم لا
- 5- هل ترى أن السياسة الممارسة المطبقة تحفزك على الذهاب للعمل كل يوم؟ نعم لا

المحور الثالث: الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي

- 1- هل أنت راضي بالمنصب الذي تعمل فيه؟
نعم لا
- 2- هل هذا المنصب ترقيت إليه؟
نعم لا
- 3- هل تشغل نفس الوظيفة منذ دخولك للمؤسسة؟
نعم لا
- 4- هل المنصب الذي تشغله لديه إمكانيات تساعدك على الأداء؟ نعم لا
- 5- هل تتوي أن تغادر المؤسسة؟
نعم لا
- 6- هل هذا المنصب يساعدك على الأداء المتميز؟
نعم لا