

## علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية بمؤسسة فيروفيال - عنابة -"

Relationship of motivation to job satisfaction  
"A field study at the ferroviaral Foundation - Annaba"د. عقبة سعيدة<sup>1</sup>جامعة باجي مختار عنابة - الجزائر - [sousokba@yahoo.fr](mailto:sousokba@yahoo.fr)

تاريخ القبول: 2019/12/31

تاريخ المراجعة: 2019/11/25

تاريخ الاستلام: 2019/11/10

## ملخص:

ان المورد البشري محرك اساسي لرفع الانتاج في المؤسسة الاقتصادية، لذلك يجب التركيز على اوضاع العمل، وتوفير الظروف المهنية لراحته وبالتالي تحسين اداءه، والولوج به الى الرضا الوظيفي. ومن بين العوامل المساهمة في ذلك الحوافز، التي تنشط سلوك الفرد وتوجهه نحو الافضل. ولأهمية العلاقة حاولنا دراسة الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: الى اي مدى تساهم الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي؟

كلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، التحفيز

تصنيف JEL: M12, M31

## abstract:

the human resource is a basic engine for raising production in the economic institution. therefore, it is necessary to focus on working conditions, provide professional conditions for his comfort and thus improve his performance and access to job satisfaction. among the factors that contribute to the incentives, which activate the individual's behavior and direction for the better. we tried to study the subject by asking the following main question: to what extent do incentives contribute to job satisfaction

keywords: motivation . job satisfaction

Jel Classification Codes: M12, M31

**1-المقدمة:**

بلغ التطور التكنولوجي ذروته، في عصرنا الحديث، في جميع الميادين، خاصة في المجال الاقتصادي، الذي هو المؤشر الحقيقي لتقدم أو تأخر الدول.

فأصبح استخدام هذه التكنولوجيا أكثر من ضرورة للمؤسسة الاقتصادية، لمواكبة العصر، إلا أن المورد البشري بقي العنصر المسير والمتحكم فيها، لذلك فتوفير الظروف المهنية والاجتماعية الملائمة له، هو أساس تحسين الانتاج، وبالتالي الحفاظ على نشاط المؤسسة الاقتصادية.

**1-1 مشكلة الدراسة:**

تمارس المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة أعمالها معتمدة أساسا على المورد البشري، وذلك لتنفيذ أهدافها على المدى القريب أو البعيد، ولكي تصل هذه المؤسسات إلى هدفها، لابد لها من إيجاد المورد الأقرب لذلك، لهذا وجب عليها الاهتمام أكثر بالنسبة لاقتصاديات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء. وباعتبار المورد البشري من أهم الموارد الإستراتيجية داخل المؤسسة. فهو دعامة ومحور أساسي لها. فالمؤسسة الاقتصادية هي الأداة التي يزاوّل فيها المورد البشري الإنتاج في إطار علاقات عمل محددة بينه وبين مرؤوسه. فأهمية العنصر البشري تكمن في أنه عنصر ديناميكي يؤدي إلى التغيير نحو الأفضل، إذا ثم الاهتمام به. فهو محرك أساسي وجوهري لتحسين الأداء. لهذا توجب التركيز على أوضاع العمل، وتوفير الظروف المهنية الملائمة لراحة العامل وبالتالي تحسين أداءه، الذي يقوده إلى رضاه الوظيفي، ومن بين العوامل المحركة لدافعية الأفراد لأداء العمل الحوافز، التي تنشط سلوك الفرد وتوجهه نحو أهداف وغايات مسطرة ولأهمية موضوع الحوافز وعلاقته بالعامل، ارتأينا التطرق إلى الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي؟

والذي اندرجت منه الاسئلة الفرعية الآتية:

هل توجد علاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي؟

كيف تؤثر الحوافز على العمال؟

هل يمكن اعتبار الحوافز وحدها فقط وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي؟

**2-أهمية الموضوع:**

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته فموضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي شغلت دوما الباحثين فدراسة ظروف العمل وتأثيرها على الأفراد له قيمة بالغة وربطه بالتحفيز زاده أهمية، فالحوافز لها دور كبير في توجيه سلوك العمال. ورضاهم مهنيا، وبالتالي النهوض باقتصاد المؤسسة، وجودة منتوجها.

**2-المفاهيم الأساسية للدراسة:****1-2-التحفيز:****-التحفيز لغة:**

- اشتق من الفعل حفز، حفزًا، أي دفعه من خلفه. يقال حفزه عن كذا أي أعجله إليه وشجع على الأمر. (أحمد

زكي، 1986 )

- والحوافز اشتقت من الفعل حفز، حفزًا، دفعه من خلفه، على الأمر، حتى عليه عن الأمر، أبعد

وثناه. (قاموس، 2001)

-إصطلاحا:

- « التحفيز هو المحرك الاساسي الذي يدفع الافراد لتحقيق وارضاء رغباتهم والاجابة على كل ما يطلب منهم »  
(A.Meignaut,2000 )

- « هو تلك الجهود التي تبذلها الادارة لحث العاملين على زيادة انتاجيتهم وذلك من خلال اشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو اشباع تلك الحاجات شريطة ان يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد  
«(الصيرفي، 2003)

-اجرائيا:

- كل ما تقدمه المؤسسة الاقتصادية من وسائل مادية أو معنوية والتي تؤدي إلى تحسين أداء العامل، وإشباع حاجاته ورغباته وبالتالي رضاه الوظيفي.

2-2-الرضا الوظيفي:

-لغة:

- اشتقت من الفعل رضي ورضا ورضواناً ومرضي عنه وعليه أي قبله ورضده وسخط. (بن هادية، 1987)

-إصطلاحاً:

- يعرفه هيربرت: « مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم».(الباقي، 2002، )

- وهوبك يرى: « الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راضي في وظيفة».

- « الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين».(أبو سلطان، 2004)

-إجرائياً:

- إحساس داخلي من طرف العامل بالراحة والسعادة نتيجة اتباع رغباته وحاجاته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها.

3-الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-3مجالات الدراسة:

-المجال المكاني:

مؤسسة فيروفيال هي مؤسسة عمومية اقتصادية معدات السكة الحديدية وبتجهيزاتها، نشأت هذه الشركة 1936 وكانت عبارة عن مصنع صغير حديث النشأة تحت اسم " شركة شمال إفريقياSNAM" تقوم بصناعة العربات والسلع وقطع الغيار والصيانة.

بعد استرجاع السيادة الوطنية وصدور قرار تأميم المؤسسات التي كانت ملك للمعمرين أصبحت تابعة لشركة "SN.METAL" تحت اسم وحدة العلاليق "Unité ALLELIK" وذلك بالمساعدة السوفياتية وتخصصت المؤسسة في صناعة بعض أنواع العربات وتجديد عدد كبير من الآلات الموجودة بالمصنع بالاستعانة بالآلات حديثة.

أخذت اسمها الحقيقي فيروفيال "Ferrovia" في سنة 1983 فتوسعت المؤسسة وأصبحت تحتوي على عدد كبير من الورشات في إطار استقلالية وأصبحت مقسمة على ثلاث وحدات.

وبموجب قرار وزاري سنة 2012، أصبحت تعرف باسم "سيتال عنابة" ثم إنشاء شركة ذات أسهم برأس مال قدره 2.1 مليار دج على مساحة 5.2 هكتار وهي شركة مختلطة جزائرية بين الشركة الأصلية الجزائرية فيروفيال ومؤسسة ميترو الجزائر والشركة الفرنسية للنقل (ألستوم) مهمتها صناعة وتركيب عربات الميترو والترامواي وتطوير صناعة عربات القطارات التقليدية وقطارات النقل بالطاقة الكهربائية، وبلغ عدد الموظفين بالمصنع ( سنة 2015) 400 شخص بين إطارات وعمال.

### 2-3 العينة:

اعتبارًا من أن العينة هي جزء من الكل، وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد طبيعة العينة المختارة، ونظرًا لكون مجتمع البحث واسع، فإنه تحتم علينا اعتماد الطريقة العشوائية في اختيار عينتنا، حيث أخذنا نسبة 25%، فكان حجم العينة مساويًا لـ 100 عامل.

### 3-3 منهج البحث:

إن عملية تحديد المنهج الذي اعتمده الباحث لإنجاز بحثه من المراحل والخطوات الأساسية التي يتعين عليه القيام بها.

وباعتبار المنهج يمثل « الطريقة المتبعة من طرف الباحث في دراسته للمشكلة الحقيقية أو اكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث». (شفيق، 1985) ولما كانت دراستنا متمحورة حول علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي فقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة.

والمنهج الوصفي يعد من أكثر المناهج انتشارًا، مثلما يقول هويتني: « إنه يقوم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث والأوضاع». (شفيق، 1985) ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل البحث عن العلاقة بين المحفزات والعمال.

### 4-3 أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على:

#### -الاستمارة:

تعرف الاستمارة على أنها تقنية مباشرة تستخدم لطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من الأفراد بهدف إيجاد وتفسير علاقات تترجم رياضيا وتقارن بالأرقام . ( غرايبي وآخرون، 2002)

وقم تم الاعتماد على هذه الأداة في بحثنا كأداة أساسية لأنها مكنتنا من الحصول على المعلومات المنتظرة من البحث.

واحتوت الاستمارة على 31 سؤالاً. تنوعت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وقسمت إلى أربع محاور:

1- المحور الأول: شملت بيانات شخصية لعينة الدراسة: السن، الجنس، الحالة المدنية، الأقدمية، المستوى

التعليمي.

2- المحور الثاني: : حول الرضا الوظيفي .

3- المحور الثالث: حول الحوافز .

4- المحور الرابع: حول علاقة الحوافز بالرضى الوظيفي .

## 4-المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

## المحور الاول: بيانات شخصية

جدول رقم (01): السن.

النسبة %	التكرار	السن
23	23	أقل من 30 سنة
65	65	من 30 إلى 45 سنة
12	12	أكثر من 45
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (01) أن أغلبية أفراد العينة أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 45 سنة، إذ قدرت نسبتهم بـ 65%، وهي نسبة معتبرة وتشكل الأغلبية، في حين أن نسبة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة تقدر بـ 23%، أما الفئة الأكثر من 45 سنة فنسبتهم 12%.

جدول رقم (02): الجنس .

النسبة %	التكرار	الجنس
55	55	ذكر
45	45	أنثى
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (02) أن نسبة الإناث وقدرت بـ 45% متقاربة مع نسبة الذكور الذين قدرت نسبتهم بـ 55% وهذا راجع لطبيعة المهام التي تقدم بها كل فئة

جدول رقم (03): الحالة المدنية.

النسبة %	التكرار	الحالة المدنية
45	45	أعزب
45	45	متزوج
10	10	مطلق
00	00	أرمل
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية المجتمع المبحوث أعزب أو متزوج وهذا حسب ماتوضحه النسبة أي

45% .

جدول رقم (04): المستوى التعليمي .

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
02	02	متوسط
37	37	ثانوي
61	61	جامعي
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي وذلك بنسبة 61% ونسبة 37% ذوي

المستوى الثانوي.

جدول رقم (05): الأقدمية.

النسبة %	التكرار	الأقدمية
16	16	أقل من 5 سنوات
43	43	من 5 إلى 10 سنوات
23	23	من 10 إلى 20 سنة
18	18	أكثر من 20
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة بحثنا لديهم خبرة من خمس إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 43%، أما

الذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة فتقدر نسبتهم بـ 22%، والذين لهم خبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 18% وأخيراً نسبة

16% بالنسبة للذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

جدول رقم (06): نوع العلاقة مع الزملاء.

النسبة %	التكرار	وجود تنسيق
100	100	نعم
00	00	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

حسب بيانات الجدول رقم (06) يتضح أن علاقة العمل بين الأفراد المبحوثين فيها تنسيق وبالتالي تفاهم بين العمال.

جدول رقم (07): وجود علاقة حسنة مع المسؤول.

النسبة %	التكرار	نوع العلاقة
77	77	نعم
23	23	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (07) نوع العلاقة بين العامل والمسؤول، حيث صرح الأغلبية وبنسبة 77% بوجود علاقة حسنة في

حين 23% الباقية صرحت بالعكس

جدول رقم (08): موافقة البقاء في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	الموافقة
38	38	الموافقة
62	62	عدم الموافقة
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (08) الموافقة على البقاء في المؤسسة أم تغييرها، حيث صرح أغلبية مجتمع البحث والذين قدرت

نسبتهم 62% بعدم الموافقة على البقاء في المؤسسة في حين 38% رفضوا تغيير المؤسسة.

جدول رقم (09): التعليل حول الموافقة وعدم البقاء في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	التعليل
07	07	جو ملائم للعمال
10	10	الوظيفة تناسب مستواك التعليمي
45	45	الأجر الذي تتقاضاه
100	62	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (09) والذي تناول التعليل حول عدم الموافقة البقاء في المؤسسة، حيث صرح وبنسبة 45%

من عينة مبحوثينا الراضين للبقاء في المؤسسة بسبب الأجر، في حين 10% منهم بسبب عدم تناسب وظائفهم مع مستواهم

التعليمي، و7% بسبب جو العمل داخل المؤسسة.

## المحور الثالث : الحوافز

جدول رقم (10): دور الحوافز في المساهمة في مردود المؤسسة وتشجيع العمال.

النسبة %	التكرار	الفئات
73	73	نعم
27	27	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (10) والمتعلق بمدى مساهمة الحوافز في تشجيع العمال ، حيث وجدنا نسبة 73% من أفراد عينة بحثنا يرون أن الحوافز تشجع العمال في حين 27% ترى عكس ذلك.

جدول رقم (11): وجود حوافز بالمؤسسة .

النسبة %	التكرار	وجود حوافز
32	32	نعم
68	68	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتضح من خلال الجدول رقم (11) والمتعلق بوجود حوافز بالمؤسسة، بأن أغلبية أفراد العينة وبنسبة 68% يصرحون بعدم وجود حوافز، في حين 32% منهم يرون العكس.

جدول رقم (12): أنواع الحوافز داخل المؤسسة .

النسبة %	التكرار	انواع الحوافز
24	24	مادية
08	08	معنوية
100	32	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (12) والمتعلق بأنواع الحوافز بأن 24% من مجموع أفراد عينة بحثنا الذين صرحوا سابقاً بوجود حوافز بأن الحوافز مادية في حين 8% منهم يرونها معنوية.

جدول رقم (13): وجود نظام حوافز بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	وجود حوافز
10	10	نعم
90	90	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (13) والمتعلق بوجود نظام حوافز بالمؤسسة، بأن 90% من المبحوثين يصرحون بعدم وجود أي نظام للحوافز.

جدول رقم (14): معنى الحوافز حسب عينة البحث.

النسبة %	التكرار	معنى الحوافز
95	95	تقدير مالي
05	05	تقدير معنوي
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال بيانات الجدول رقم (14) يتضح أن معظم أفراد العينة إن لم نقل كلها تعتبر الحوافز عبارة عن تقدير مالي وذلك بنسبة 95% في حين نسبة ضئيلة جدا ترى أن الحوافز هي تقدير معنوي وذلك بنسبة 5%.

#### المحور الرابع : علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي

جدول رقم (15): الحوافز عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي.

النسبة %	التكرار	الحوافز والرضى الوظيفي
73	73	نعم
27	27	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (15) يتبين أن 73% من أفراد المجتمع المبحوث ترى أن الحوافز عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي في حين نسبة قليلة مقارنة بسابقتها ترى العكس وذلك بنسبة 27%

جدول رقم (16): علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي.

النسبة %	التكرار	علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي
23	23	التشجيع
16	16	تقديم مردود عن العمل
61	61	الرضى عن أداء واجبك
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (16) والمتعلق بالحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي، صرح أغلبية المبحوثين وبنسبة 61% أن الحوافز تجعلهم راضون عن أداء واجبهم، و23% منهم يرون أن الحوافز تشجعهم في عملهم، وأخيرا وبنسبة 16% يرون أن الحوافز تدفعهم إلى تقديم مردود عن عملهم .

#### 5-الخاتمة:

- من خلال الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:
- عدم رضا العمال عن عملهم داخل المؤسسة.
  - انعدام نظام حوافز بالمؤسسة رغم اهميته الكبيرة.
  - الاجر الذي يتقاضاه العام اهم معيار وحافز للعامل ، فكلما زاد الاجر زاد رضاه الوظيفي .
  - الحوافز داخل اي مؤسسة مهمة الى حد كبير في تشجيع العمال وتحقيق المردود.
  - ان الحوافز بالنسبة للعامل هي عبارة عن تقدير مالي.
  - الحوافز عامل اساسي في تحقيق الرضا الوظيفي،

#### 6-المراجع:

- \_بدوي أحمد زكي(1986). معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، (د.ط، مكتبة رياض الصلح، بيروت) ص300
- \_قاموس مجاني للطلاب،(2001). (ط5، دار المجاني) ص217.
- \_غرايبيّة فوزى، واخرون(2002). اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، (ط1، دار وائل للنشر، الاردن)، ص 71.
- \_الصيرفي، محمد، (2003). إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، دارقنديل ، (ط1، عمان، الاردن)، ص297.
- \_بن هادية، علي (1987). القاموس الجديد للطلاب، (ط7، المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب، الجزائر)، ص300.
- \_الباقي، صلاح الدين محمد (2002). السلوك الفعال في المنظمات، (الدار الجامعية الجديدة، مصر)، ص 211-212.
- \_أبو سلطان، محمد سعيد (2004). السلوك الإنساني في المنظمات، (دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر)، ص195.
- \_شفيق، محمد (1985). البحث العلمي الخطوات المنهجية الاعداد البحوث الاجتماعية، (ط1، المكتب الجامعي الحديث)، ص 72.