

## الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل

-دراسة ميدانية بولاية قسنطينة-

## Job satisfaction among employees through the National Employment Agency

-A field study in Constantine state-

محمد الصالح شايب \*

مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي، جامعة باتنة -1 - ms.chaieb@univ-batna.dz

حدة يوسفى

مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، جامعة باتنة -1- Hadda.yousfi@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2021/05/29

تاريخ الإرسال: 2020/10/17

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، كما هدفت كذلك لمعرفة هل تؤثر طريقة التوظيف التي تتبعها الوكالة على الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريقها، وهل يؤثر كل من الأجر، فرص الترقية ودرجة الأمن الوظيفي في الرضا الوظيفي لديهم. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وطبقت على عينة من 240 مفردة تم اختيارهم بطريقة قصدية غير احتمالية، ومن أجل جمع البيانات أستعمل مقياس بيتر وور وزملائه الذي يتكون من 15 بنداً. وقد أشارت النتائج إلى أنّ مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموظفين عن طريق الوكالة كان دون المتوسط حيث بلغ متوسط الاستجابات العام 2,27 من أصل 5، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (1) الموظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل غير راضين عن أعمالهم. (2) يؤثر كل من: الأجر الذي يتقاضاه الموظفون، عدم إمكانية الترقية وطبيعة عقد العمل المؤقتة في الرضا الوظيفي للموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ الوكالة الوطنية للتشغيل؛ ANEM.

**Abstract:**

This study aimed to investigate the job satisfaction degree among employees through the National Employment Agency, the study aimed as well to find out whether the method of employment pursued by the agency affects the job satisfaction of the employees through it, and do (the wage, the promotion opportunities in job and the degree of job security) affects job satisfaction of those employees. The study has adopted the descriptive method, with a purposive sample that consisted of 240 employees, and for data collection the questionnaire of "Peter Warr and al" was used which consists of 15 clauses. The results indicated that the level of overall job satisfaction of employees through the agency was below average, with the overall average of responses being 2,27 out of 5; findings of this study are the following: 1) employees through the National Employment Agency are dissatisfied with their jobs. 2)

\* المؤلف المرسل

Each of: Wage of employees, promotion opportunities and the degree of job security affect job satisfaction of employees through the National Employment Agency.

**Keywords:** job satisfaction; the National Employment Agency; ANEM.

### مقدمة:

إن معيار التفرقة بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة يكمن في مدى تحكمها وتأييرها الصحيح لأهم مورد تمتلكه وهو العنصر البشري. الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوى طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة إستغلالها الإستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل منظمة. وهذا ما يفسر توجه الدول المتطورة إلى التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية؛ وحتى الذهاب إلى تطوير هذه الموارد. وهو نابع من كون العنصر البشري أحد أهم العوامل المسؤولة عن التطور الإقتصادي، الإجتماعي، السياسي وإلى غير ذلك لأي دولة في العالم.

فإذا كان العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية، فإن الإدارة المتميزة يجب أن تسعى إلى أن يكون الفرد راضياً عن عمله، لاسيما و أنه يقضي أكثر من نصف عمره في العمل. فرضاً الفرد عن عمله يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والإجتماعي، ذلك أن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده كما أن رضا الفرد عن عمله يؤثر على مدى كفاءته في العمل وحرصه عليه، ويزداد جهد الفرد في عمله بزيادة ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه وإستغلاله لقدراته؛ فإن الفرد الراضي عن عمله يقبل على أدائه بحماس، كما تتسم معاملاته للمحيطين به بهذا الرضا، بل ينعكس رضا الفرد عن عمله على رضاه عن الحياة بوجه عام.

ومن هذا المنطلق إنصبت دراستنا حول موضوع الرضا عن العمل ومحاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، إنطلاقاً من أنّ العوامل الثلاثة: الأجر الذي يتقاضاه الموظفين عن طريق الوكالة، وعدم إمكانية الترقية بالإضافة إلى طبيعة عقد العمل المؤقتة؛ تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة.

### 1) مشكلة الدراسة:

تغير مفهوم الدولة تغيراً كبيراً عبر العصور ونتيجة لهذا التغير لم يعد يقتصر دور الدولة على حماية حدودها والمحافظة على بقائها، بل أصبح عليها لزاماً وضع سياسات تنموية تشمل جميع جوانب الحياة. ونظراً لتعاظم الدور الذي تلعبه الدولة في العصر الحديث، وتعدد الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المواطنين المختلفة؛ فقد عهد كلّ هذا إلى الدولة بمسؤوليات جديدة وكبيرة. ويساهم العنصر البشري بصفة مباشرة في تطوّر وتطوير الدولة؛ ولذلك تولى أي دولة الأهمية البالغة لهذا العنصر الحساس خلال بنائها لسياساتها الإقتصادية، الإجتماعية، الأمنية وإلى غير ذلك.

تعتبر إدارة وتنظيم سوق العمل في جميع دول العالم من إختصاص الدولة، وذلك بواسطة أجهزة خاصة وخدمات عمومية معينة. وقد ظهرت الخدمة العمومية للتوظيف في البلدان الصناعية أواخر القرن 19 بسبب مخاوف حول الأثر الإقتصادي والإجتماعي للبطالة(الوكالة الوطنية للتشغيل). وبذلك أصبحت البطالة من مسؤوليات الدولة؛ وتحاول جُلّ الدول التقليل من نسبها أو القضاء عليها نهائياً وهذا ليس بالأمر السهل في عصرنا الحالي نظراً لتحسن ظروف العيش ممّا زاد من الكثافة السكانية لدول العالم بنسب كبيرة جداً.

وعلى غرار باقي الدول تبنت الجزائر سياسات تنموية مختلفة منذ الإستقلال وإلى يومنا هذا، ومن بين هذه السياسات نجد سياسة تنمية العمالة، وكأخر تعديل لهذه السياسة ظهرت إلى الوجود هيئة خدمتية عمومية تسمى: "الوكالة الوطنية للتشغيل" (A.N.E.M) كاختصار لها. ويرتكز نشاط الوكالة الوطنية للتشغيل على التحكم في التوظيف والسيطرة على العمالة كجزء من سياسة الدولة الجزائرية لتنمية العمالة، مكافحة البطالة والموازنة الإقليمية لمناصب الشغل. وقد سمح نشاط الوكالة بإصلاح عميق للخدمة العمومية للتوظيف، كما سمح للدولة بالتكيف مع تغير وتطور عالم الشغل واحتياجات الباحثين عن العمل. وعلى كل مواطن يبحث عن عمل التسجيل في هذه الوكالة ولا يمكنه العمل في مناصب عمومية إلا عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، وقد طال هذا الأمر حتى الخواص، فالمؤسسات الخاصة ملزمة باللجوء إلى الوكالة من أجل توظيف ما تحتاجه من عمال. وهذا المنصب الذي توفره الوكالة الوطنية للتشغيل ليس منصباً دائماً؛ فهو عبارة عن عقد عمل بمدة محددة لا تتجاوز 3 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة فقط. وبأجر مدعوم من الوكالة بنسبة 80%، وهو لا يتعدى الأجر الوطني الأدنى المضمون.

وتتوقع الدولة عن طريق الدور الذي تلعبه الوكالة الوطنية للتشغيل تراجعاً في نسب البطالة من جهة، ودفعاً لعجلة التنمية الاقتصادية من جهة أخرى. إذ يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لسياسات الدولة التنموية والتطويرية؛ وتحاول الدولة جاهدة للرفع من مستوى الإنتاج والأداء البشري. ومن بين الأشياء التي لها تأثير مباشر على الأداء البشري نجد الرضا الوظيفي، إذ أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين يعود بالنفع المادي الكبير على المؤسسات وذلك من خلال انخفاض معدلات غياب الموظفين والعمال وتحسن مستوى جودة المنتجات ورفع الأداء البشري ككل. ويعتبر الرضا الوظيفي موقف ومشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجةً لشيئين: أولاً ما يوفّره العمل للعاملين في الواقع؛ وثانياً ما ينبغي أن يوفّره العمل من وجهة نظر العاملين – أو بمعنى آخر توقعاتهم- وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون؛ أثر ذلك سلّبا على الرضا الوظيفي.

يعدّ الأجر الجيد، العمل الثابت أو الدائم (الأمن الوظيفي) من بين أهم الأشياء التي ترفع من نسبة الرضا الوظيفي – لدى المواطن الجزائري خاصة – إضافة إلى إمكانية الترقية من منصب عمل إلى آخر. وبالنظر إلى الطريقة التي تعتمد عليها الوكالة الوطنية للتشغيل في توفير مناصب العمل وكذلك بالنظر إلى الواقع، وما مدى تطبيق المؤسسات – سواء العمومية أو الخاصة – لشروط الوكالة فيما يخص الأجر أو عقد العمل؛ كل هذا يقودنا إلى القول بأن هناك تباين بين ما يتوقعه الموظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل و بين ما توفره الوكالة والمؤسسات التي يعملون بها في الواقع. وبناءً على ما سبق ذكره يمكننا تجسيد إشكالية هذا البحث في التساؤل الآتي:

❖ هل تؤثر طريقة التوظيف التي تعتمد عليها الوكالة الوطنية للتشغيل في الرضا الوظيفي لدى

الموظفين عن طريقها ؟

- وإنطلاقاً من هذه الإشكالية تم طرح وصياغة أسئلة فرعية للإمام أكثر بجوانب الموضوع وهي:
- هل يؤثر الأجر الذي يتقاضاه الموظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل في رضاهم الوظيفي ؟
  - هل تؤثر عدم إمكانية الترقية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ؟
  - هل تؤثر طبيعة عقد العمل المؤقتة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ؟

(2) الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة السابقة يتم الاعتماد على الفرضيات التالية:

- ❖ الموظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل غير راضين عن أعمالهم.
- ❖ يؤثر كل من: الأجر الذي يتقاضاه الموظفين، عدم إمكانية الترقية وطبيعة عقد العمل المؤقتة في الرضا الوظيفي للموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.

### (3) أهداف الدراسة:

- من خلال هذه الدراسة يسعى الباحث لتحقيق الأهداف التالية:
- تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM، وإفادة المسؤولين من نتائجها.
- كما تهدف أيضاً إلى محاولة معرفة ما مدى تأثير كل من: الأجر الذي تمنحه الوكالة، عدم إمكانية الترقية، وطبيعة عقد العمل المؤقتة؛ تأثير هذه العوامل الثلاث في درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.
- التعرف على أهم العوامل المؤثر في رضا الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.
- المساهمة في زيادة بساطة في مجال البحث العلمي، ومحاولة تقديم مرجع للطلبة في السنوات القادمة، وكذلك المساهمة في خدمة دراسات أخرى.
- وضع بعض التوصيات والمقترحات لتحسين الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.

### (4) أهمية الدراسة:

- يمكن إيجاز أهمية دراسة هذا الموضوع في النقاط التالية:
- أهمية موضوع الرضا الوظيفي إذ يعتبر من أهم العوامل التي تؤثر في أداء الموارد البشرية.
- تعتبر أول دراسة للرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM.
- تنبع أهمية الدراسة من أنها ستحدد درجة الرضا الوظيفي لدى فئة مهمة من اليد العاملة في الجزائر، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا هؤلاء العاملين؛ بما يترتب عليه تحسين مستوى أدائهم.

### (5) تحديد مفاهيم الدراسة:

**الرضا الوظيفي:** يرى " هربرت وآخرون Herbert et al " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم؛ ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين: الأولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، والثانية هي ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلباً. (الزعيبي، 2011، ص 17)

ونقصد به في هذه الدراسة رضا الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM عن الوظائف التي يشغلونها والتي وفرتها لهم الوكالة.

**الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM:** هي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. تلعب الوكالة دور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تساعد على تنظيم معرفة وضع سوق العمل الوطني وتطوره، و هي تعتبر الأداة الفعلية للدولة في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل. (الوكالة الوطنية للتشغيل)

**الموظفون عن طريق الوكالة ANEM:** هم الموظفون المسجلون رسمياً في وكالة التشغيل والذين استفادوا عن طريق الوكالة من مناصب العمل التي يشغلونها في الفترة التي أجريت فيها هذه الدراسة.

#### (6) الدراسات السابقة:

رغم تناول موضوع الرضا الوظيفي بكثرة من طرف الباحثين والدارسين إلا أنه لا توجد دراسة تناولت هذا الموضوع لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل على حد علم الباحث، فأغلبية الدراسات تناولت هذه الفئة من الموظفين ضمناً -العقود محددة المدة- و كانت تربطه بمتغير آخر؛ وبذلك تكون هذه أول دراسة أجريت حول الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة من الأفراد الخاصة. وسوف نتطرق فيما يلي إلى ذكر بعض الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى فئات مختلفة من الموظفين والعمال نظراً لعدم توفر دراسات مماثلة لدراستنا.

**الدراسة الأولى:** دراسة عبد الحميد مساعدة 1999 بجامعة اليرموك -الأردن- بعنوان (الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك). هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري. وقد اشتملت عينة الدراسة على ما نسبته 31% من المجتمع الأصلي الذي تكون من 1484 موظفاً وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها ما يلي:

- أن هنالك انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من المجالات التالية: الراتب الشهري، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والترقيات، ظروف العمل.
  - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) لكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة. على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
  - في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة على كل من متغيري الجنس ومكان العمل.
- الدراسة الثانية:** دراسة نوال هويدي وآخرون 2007 بوزارة التنمية الإجتماعية -الأردن- بعنوان (الرضا الوظيفي). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في الوزارة من خلال تحليل الأبعاد الرئيسة والمهمة في تكوين الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التنمية الإجتماعية، وإقتراح بعض الحلول والتوصيات التي تساعد في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين وتقوية الولاء التنظيمي والشعور بالاستقرار والأمن الوظيفي وتحسين الأداء، كروافد إيجابية في إنتاجية العاملين. بحيث إتبع الباحثين منهج المسح الإجتماعي بإستخدام العينة العشوائية البسيطة من مختلف المؤسسات والمديريات والمراكز التابعة للوزارة البالغ عددها 709 بإستمارة تقيس مستوى الرضا الوظيفي. وقد تم إستخدام أسلوب التحليل الإحصائي من خلال برنامج الحزمة الإحصائية spss لإستخراج النسب والتكرارات بالإضافة إلى مربع كاي و f-test لبيان مدى الفروق بين المتوسطات؛ وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- كانت أكبر درجة رضا لدى أفراد العينة في مجال تكافؤ الفرص لإكمال الدراسة وتطوير الذات وبوسط حسابي قدره 2,81.
- إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي في مجال العلاقات والترقية والترفيه والإعتراف والتقدير والقيم الإجتماعية السائدة.
- أما أقل درجات الرضا فكانت في بُعد قبول الرئيس المباشر للأفكار الإبداعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1,56.

- كما وأظهرت نتائج تحليل مربع كاي وجود علاقة فقط بين متغير الجنس ودرجة الرضا الوظيفي عند مستوى 95% فقد بلغت قيمة مربع كاي 110617 بمستوى دلالة إحصائية 0.009 وبدرجة حرية 3، بينما متغير مكان الإقامة والحالة الاجتماعية تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينها وبين درجة الرضا الوظيفي.

**الدراسة الثالثة:** دراسة جواد محمد الشيخ خليل و عزيزة عبد الله شرير 2007 بجامعة عزرة -فلسطين- بعنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين). هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين (الجنس ، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من 360 معلماً ومعلمة، تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من 18 مدرسة (بنون وبنات). وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لكل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

**الدراسة الرابعة:** دراسة عمر شابونية 2013 بجامعة 8 ماي 1945 -قائمة- بعنوان (الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب جامعة قلمة بالجزائر). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب جامعة قلمة - الجزائر- في ضوء المتغيرات التالية: العوامل الوظيفية (الأجر، الترقيّة، الحوافز) والعوامل التنظيمية ( القيادة، الإتصال، زملاء العمل) وإجراءات وطبيعة العمل. كما هدفت الدراسة أيضا إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة في الوظيفة، التدريب والراتب الشهري). وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في مكاتب جامعة قلمة والبالغ عددهم 60 موظفا وموظفة، حيث استخدم الباحث مقياس JSS لقياس الرضا الوظيفي من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات وحزمة SPSS لتحليل البيانات.

توصلت هذه الدراسة إلى أنّ العوامل التنظيمية والوظيفية تؤثران على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكاتب جامعة قلمة، وأنه لا توجد فروقات في مستويات الرضا لديهم تبعا للخصائص الشخصية والديمغرافية.

## 7) الإجراءات الميدانية:

### أ) منهج الدراسة:

يمثل المنهج العلمي الوسيلة الأمثل لتحديد دقيق لمشكلة الدراسة، والإجابة عن مختلف الأسئلة التي تثيرها، بحسب الأهداف المراد تحقيقها. وتماشياً مع أهداف دراستنا التي تسعى للتعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، فقد رأى الباحث أن يعتمد في دراسته هذه على **المنهج الوصفي**، المناسب لوصف وتحليل الظواهر الإنسانية والاجتماعية، وكذا تحليل العوامل المختلفة بغية الكشف والتفسير واستخلاص الملاحظات والنتائج نظراً لما يوفره من أدوات وطرائق تستجيب لمتطلبات عناصر البحث من ملاحظة، مقابلة وإستبيان.

### ب) حدود الدراسة:

لكلّ بحث ودراسة مجالات وحدود، يحاول الباحث دائماً التقيد بها. تمثلت حدود الدراسة الحالية فيما يلي:

• **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من 03 أبريل 2016 إلى 28 ماي 2016.

• **الحدود المكانية (الجغرافية):** تمت الدراسة على مستوى بلديات ولاية قسنطينة، وقد اختار الباحث بلديتين من كل دائرة من دوائر قسنطينة.

• **الحدود البشرية:** إقتصرت الحدود البشرية لهذه الدراسة على الأفراد الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية قسنطينة؛ في الفترة التي أجريت فيها الدراسة – شهري أبريل وماي 2016-.

### ج) مجتمع الدراسة:

تكوّن المجتمع الأصلي للدراسة من الأفراد الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM لولاية قسنطينة والمسجلين رسمياً في السداسي الثاني من السنة الجارية 2016.

### د) عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة الوصول إلى قوائم الموظفين الذين يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة؛ والتنتقل إلى جميع فروع الوكالة الوطنية للتشغيل الموجودة في الولاية، ونظراً لأنّ مجتمع الدراسة يتّسم بالتجانس - إذ أنّ الشرط الوحيد الواجب توفره في أفراد المجتمع الأصلي هو التوظيف عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، وهذا شرط محقق- ، فكانت بذلك عينة الدراسة عينة قصدية غير احتمالية، حيث عمد الباحث إلى اختيار عدد من الأفراد الذين استطاع العثور عليهم، الذين يشغلون مناصب عمل وتم توظيفهم عن طريق الوكالة ANEM. وقد تمّ توزيع 300 إستمارة إستبيان أسترجم منها 240 أي بنسبة 80%.

### ه) أداة الدراسة:

من خلال إستعراض الباحث للإطار النظري وكذا للدراسات السابقة والأبحاث العلمية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، والأدوات القياسية المستخدمة في هذه الدراسات، تم تحديد المقياس المناسب لهذه الدراسة؛ وقد اختار الباحث مقياس " بيتر وور وزملائه للرضا الوظيفي " في صيغته المعرّبة؛ وهذا لإمتيازه بسهولة التطبيق ولا يأخذ وقتاً كبيراً للإجابة على عباراته 15.

### ه) 1. صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة مدى قدرتها على تحقيق الهدف الذي وضعت لأجله، وهناك عدّة طرق لإختبار صدق الأداة أشهرها الصدق الظاهري. وبما أن الباحث إعتد على مقياس معدّ ومهيأ مسبقاً، فلم يتم بحساب صدق الأداة وأكتفى بصدق المقياس الذي ذكره صاحب الدراسة المقننة للمقياس، وقد قام الزعبي في دراسته عام 2010 ( تطوير الصورة العربية لمقياس بيتر وور وزملائه للرضا الوظيفي) بفحص صدق المقياس من خلال ثلاثة أساليب هي: صدق المحتوى، صدق البناء وإرتباط كلّ فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، حيث أشارت النتائج أن جميع الإرتباطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha=0.05$  وجميعها لديها معامل إرتباط –بيرسون- يزيد عن 0,40. (أنظر: الزعبي، 2011، ص 33)

## هـ) 2. ثبات الأداة:

يقصد بثبات الإستبيان مدى دقته وإتساق نتائجه، بمعنى الحصول على نفس النتائج أو نتائج مقاربة إذا أعيد تطبيق الإستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة من الأفراد تحت ظروف مماثلة وفي أوقات مختلفة. وللتحقق من ثبات الأداة (الإستبيان) إستخدم الباحث طريقة الإتساق الداخلي من خلال معادلة ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach)، حيث وصل معامل الثبات إلى 0,809؛ وهي نسبة جيّدة، ويمكن القول أن الإستبيان يتمتع بثبات عالٍ.

## هـ) 3. أداة الدراسة :

مقياس " بيتر وور وزملائه Peter warr et al " هو مقياس للرضا الوظيفي أصدرته " جامعة شيفيلد University of Sheffield " ببريطانيا عام 1999، ونظرًا للإستخدام الواسع والإنتشار الكبير لهذا المقياس فقد أصدرت الجامعة الطبعة الثانية منه عام 2007 مزودة بدليل إستخدام وبيانات إحصائية، تحتوي هذه البيانات على معدّلات للرضا الوظيفي لوظائف مختلفة؛ ومؤشرات ونسب وصفية (Benchmarks) يمكن للمنظمات الرجوع إليها من أجل مقارنتها مع النتائج التي تتحصل عليها بعد تطبيق المقياس لتعرف ما إذا كان لدى عمالها رضا وظيفي إتجاه أعمالهم.

لقد مرّ تطوير مقياس "بيتر وور" بصورته الإنجليزية بالعديد من الخطوات، فجدور هذا المقياس تعود إلى عام 1979 حينما قام بيتر وور، جون كوك و توبي وول من جامعة شيفيلد بمحاولة تطوير مقياس قصير وسهل التطبيق، ويمكن أن يطبق على مختلف الوظائف بغض النظر عن المستوى التعليمي أو التنظيمي للمستجيب. وقد تم تطوير هذا المقياس عن طريق دراستين: الأولى كانت دراسة نوعية (Qualitative Study) والثانية كانت دراسة كمية (Quantitative study)، أجريت في الدراسة الأولى -النوعية- مقابلات مطولة مع عمال وموظفي مصانع؛ تم من خلالها تحديد قائمة من العوامل التي تتصل بالرضا الوظيفي. وبعد أن توصل الباحثون إلى مجموعة من الفقرات التي يبدو أنها مناسبة، قاموا بإجراء الدراسة الثانية -الكمية- على 590 عامل مصنع وموظف، هدفت إلى تحديد الفقرات الأكثر تميّزًا، بالإضافة إلى إستخراج الخصائص السيكومترية للمقياس من صدق وثبات. (الزعيبي، 2011، ص ص 27-28)

### • تقنين المقياس إلى اللغة العربية:

قام "الزعيبي" في دراسة أجراها عام 2010 بتقنين مقياس "بيتر وور" إلى اللغة العربية (الزعيبي، 2011، ص 29)؛ حيث أعدت الصورة العربية من المقياس بعد أن ترجمت فقراته إلى العربية، ومن ثم أجريت الترجمة العكسية للمقياس من قبل مختص في اللغة الإنجليزية. كما تم التأكد من صدق المحتوى للمقياس بعرض القائمة على مختصين في القياس النفسي، مدراء إداريين وأخصائيين في الموارد البشرية، أجريت التعديلات على الفقرات وفقًا لملاحظاتهم وتم الخروج بصورة هنائية للمقياس (أنظر: الزعيبي، 2011، ص 104).

### • فقرات المقياس النهائي:

يتشكل المقياس من 15 فقرة قصيرة وسهلة الإجابة، كل فقرة من الفقرات تقيس بعدًا من أبعاد الرضا الوظيفي، والمقياس مبنيّ على سلم سباعي على طريقة " ليكرت "؛ كما أنّ جميع الفقرات إيجابية الصياغة. ينقسم المقياس إلى فرعين هما: مقياس الرضا الوظيفي الماديّ أو الخارجي (Extrinsic Satisfaction) مكوّن من 8 فقرات؛ ويقيس مقدار الرضا الوظيفي حول مجموعة من العوامل التي ليس لها علاقة بمهمات العمل؟ مثل: (الأجر، الفرص للترقية، الطريقة التي تدار بها المنظمة...). ومقياس



الرضا الوظيفي المعنوي أو الداخلي (Intrinsic Satisfaction) مكوّن من 7 فقرات؛ يقيس الرضا الوظيفي حول أمور تتعلق بالوظيفة في حدّ ذاتها؟ مثل: (التنوع في المهام، الإستقلالية في طريقة العمل، حجم المسؤولية المعطاة...).

إحتوى المقياس في صيغته الأصلية على المتغيرات الديموغرافية لكن تم حذفها من قبل الباحث لأنّها لا تخدم موضوع البحث في هذه الدراسة. وقد قام الباحث بتعديل طفيف في بعض عبارات الإستبيان من أجل أن تتلاءم مع طبيعة المجتمع الجزائري؛ فنجد مثلاً العبارة رقم (01) تم تغيير جملة " ظروف العمل الفيزيائية " إلى " ظروف العمل الفيزيقية " مع إضافة بعض من هذه الظروف إلى الشرح ما بين القوسين للتوضيح أكثر. أيضاً وبما أنّ الأمن الوظيفي يحتوي على شقين فقد أضاف الباحث إلى الشرح ما بين القوسين للعبارة رقم (15) جملة " الثبات في العمل " حتى يبيّن أكثر المقصود بالأمن الوظيفي في هذه الدراسة.

يشتمل الإستبيان على محورين هما:

○ **المحور الأول** يتكون من 8 عبارات وهي (01-03-05-07-09-11-13-15)، تقيس هذه العبارات الرضا الخارجي (المادي).

○ **المحور الثاني** يتكون من 7 عبارة وهي (02-04-06-08-10-12-14)، تقيس هذه العبارات الرضا الداخلي (المعنوي).

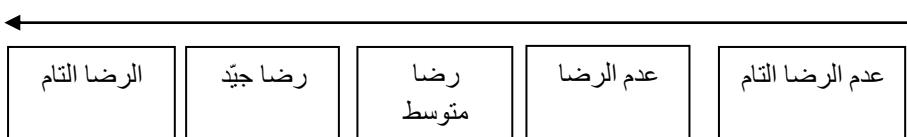
**هـ) 3.1. طريقة التصحيح:**

إعتمد الباحث في تصحيح الإستبيان على " طريقة ليكرت لحساب نتائج الإستبيان الخماسي " عوض الطريقة التي إتبعها صاحب المقياس (أنظر: الزعبي، 2011، ص 32)، وذلك بعد أن تم التخلي عن درجتين في الإستجابة من أصل 7 درجات والإكتفاء بـ 5 فقط، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستعمل تم تحديد درجة الإستجابة بحيث تعطى الدرجة (5) للإستجابة "أنا راضٍ تماماً" وبالتدرّج حتى الدرجة (1) للإستجابة "أنا غير راضٍ تماماً"، بحيث كانت كل العبارات موجبة ولا يحتوي الإستبيان على عبارات سلبية. وعلى ذلك سيتم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الإستجابة:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1.0) إلى (1.80) تكون درجة الإستجابة (أنا غير راضٍ تماماً).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1.81) إلى (2.60) تكون درجة الإستجابة (أنا غير راضٍ).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (2.61) إلى (3.40) تكون درجة الإستجابة (أنا غير متأكد).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (3.41) إلى (4.20) تكون درجة الإستجابة (أنا راضٍ).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (4.21) إلى (5.0) تكون درجة الإستجابة (أنا راضٍ تماماً).

أما بالنسبة لحساب درجة الرضا العام للمقياس ككل فالجدول الآتي سوف يشرح طريقة حسابها.  
جدول رقم (01): طريقة حساب درجة الرضا الوظيفي العام.

العبارة	أنا غير راضٍ تماماً	أنا غير راضٍ	أنا غير متأكد	أنا راضٍ	أنا راضٍ تماماً
العبارة رقم 01	1	2	3	4	5
العبارة رقم 02	1	2	3	4	5
العبارة رقم 03	1	2	3	4	5
العبارة رقم 04	1	2	3	4	5
العبارة رقم 05	1	2	3	4	5
العبارة رقم 06	1	2	3	4	5
العبارة رقم 07	1	2	3	4	5
العبارة رقم 08	1	2	3	4	5
العبارة رقم 09	1	2	3	4	5
العبارة رقم 10	1	2	3	4	5
العبارة رقم 11	1	2	3	4	5
العبارة رقم 12	1	2	3	4	5
العبارة رقم 13	1	2	3	4	5
العبارة رقم 14	1	2	3	4	5
العبارة رقم 15	1	2	3	4	5
المجموع / درجة الرضا	15	30	45	60	75



من الجدول السابق نلاحظ أنه كلما كانت درجة الرضا الوظيفي العام ما بين 15 و 29 كان عدم الرضا التام، وإذا كانت درجة المتحصل عليها بين 30 و 44 كان هناك عدم رضا. أما إذا كانت درجة الرضا ما بين 45 و 59 كان الرضا جيداً، وإذا كانت الدرجة بين 60 و 75 فهناك رضا وظيفي تام.

#### 8) المعالجات الإحصائية:

يعتبر الإحصاء وسيلة ضرورية في أيّ بحثٍ علمي، إذ يساعد الباحث على تحليل و وصف البيانات بمزيد من الدقة؛ فطبيعة الفرضية تتحكم في إختيار الأدوات والأساليب الإحصائية التي يستعملها الباحث للتحقق من فرضيات دراسته. ومن أجل عرض معطيات الدراسة ومعالجتها، وتحليل البيانات استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية **IBM SPSS Statistics version 22**، وقد تمّ استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية وذلك بعرض البيانات على شكل جداول إحصائية.
- المتوسط الحسابي، الوسيط والمنوال؛ وذلك للوقوف على توزع الظاهرة. بالإضافة إلى الانحراف المعياري وهذا من أجل أخذ فكرة عن مدى تجانس وتشتت القيم المتحصل عليها.
- معامل الارتباط البسيط "بيرسون" ومعامل الارتباط "سبيرمان" للرتب.
- معامل الثبات " ألفا كرونباخ " لحساب ثبات الاستبيان.

#### 9) نتائج الدراسة:

**أولاً: عرض النتائج.**

يتضمن هذا الجزء عرضاً للنتائج التي تم الحصول عليها، وذلك بعد أن تمت معالجتها إحصائياً من خلال البرنامج SPSS، وتم تلخيصها وعرضها كما يلي :

(أ) نتائج المحور الأول: الرضا الوظيفي الخارجي.

جدول رقم(02): نتائج المحور الأول المتعلق بمحور الرضا الخارجي (المادي).

ع	العبارات	أنا غير راضٍ تماماً	أنا غير راضٍ	أنا غير متأكد	أنا راضٍ	أنا راضٍ تماماً	الوسيط	المنوال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	ظروف العمل الفيزيائية (مكان العمل، الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، أدوات العمل... إلخ).	ك	114	79	3	28	2,00	1	1,97	1,249
		%	47,5	32,9	1,3	11,7	6,7			
03	زملأوك في العمل.	ك	18	19	33	83	4,00	5	3,84	1,214
		%	7,5	7,9	13,8	34,6	36,3			
05	رئيسك المباشر في العمل.	ك	79	51	25	46	2,00	1	2,65	1,502
		%	32,9	21,3	10,4	19,2	16,3			
07	الأجر أو الراتب الذي تتقاضاه.	ك	194	23	6	16	1,00	1	1,36	0,857
		%	80,8	9,6	2,5	6,7	0,4			
09	العلاقات المهنية بين الإدارة والموظفين في مكان عملك.	ك	112	54	25	25	2,00	1	2,15	1,369
		%	46,7	22,5	10,4	10,4	10,0			
11	الطريقة التي تدار بها المؤسسة.	ك	104	62	54	15	2,00	1	1,98	1,049
		%	43,3	25,8	22,5	6,3	2,1			
13	ساعات العمل.	ك	106	23	8	60	2,00	1	2,63	1,644
		%	44,2	9,6	3,3	25,0	17,9			
15	درجة الأمن الوظيفي (ضمان الثبات والاستمرارية في العمل).	ك	167	25	30	12	1,00	1	1,60	1,046
		%	69,6	10,4	12,5	5,0	2,5			

يوضح الجدول رقم (02) النتائج التالية:

- العبارة رقم (01) التي كانت حول ظروف العمل الفيزيائية، تشير نتائجها إلى أنّ أكبر تكرار 114 بنسبة 47,5 % كان للاستجابة أنا غير راضٍ تمامًا، أما المتوسط الحسابي فقد بلغ 1,97 وبتأخراف معياري قدره 1,249.
- ويتضح من خلال الجدول ونتائج العبارة رقم (03) أنّ أفراد العينة راضين عن زملائهم في العمل بين 36,3 % راضين تمامًا و 34,6 % راضين، في حين نجد 7,5 % فقط كانوا غير راضين تمامًا.
- توضح نتائج العبارة رقم(05) حول الرئيس المباشر في العمل أنّ قيمة المتوسط بلغت 2,65، حيث كانت الإستجابة الأكثر تكرارًا 79 الإستجابة "أنا غير راضٍ تمامًا" بنسبة 32,9 %، وقد إنحرفت القيم عن متوسطها بقيمة: 1,502.
- فيما يخص العبارة رقم (07) عن الأجر فقد كانت أكبر نسبة إستجابة 80,8 % للذين أجابوا بأننا غير راضٍ تمامًا بتكرار بلغ 1,94، مقابل شخص واحد فقط كان راضيًا تمامًا، المتوسط الحسابي كان 1,36 والانحراف قدر ب: 0,875 .
- أمّا نتائج العبارة رقم (09) فتشير إلى أنّ 10 % فقط كانوا راضين تمامًا و 10,4 % كانوا راضين، في حين 22,5 % كانت إجاباتهم بأننا غير راضٍ و 46,7 % أجابوا بأننا غير راضٍ تمامًا، وهذا فيما يخص العلاقات المهنية بين الإدارة والموظفين.
- و نلاحظ من خلال الجدول أيضًا أنّ 43,3 % كانوا غير راضين تمامًا عن الطريقة التي تدار بها المؤسسة - محتوى العبارة رقم(11)-، و 25,8 % كانوا غير راضين، كما نلاحظ أيضًا أنّ 22,5 % كانوا غير متأكدين.
- وتشير نتائج العبارة رقم (13) بخصوص ساعات العمل، أنّ 44,2 % كانوا غير راضٍ تمامًا، ونجد في المقابل 17,9 % كانوا راضين تمامًا و 25 % كانوا راضين.
- في الأخير تشير نتائج العبارة رقم(15) حول درجة الأمن الوظيفي، إلى أنّ الأغلبية وبنسبة 69,6 % كانت إجاباتهم بأننا غير راضٍ تمامًا، وقد بلغ متوسط الإستجابات 1,60 بتأخراف معياري بلغ 1,046.

جدول رقم(03):متوسط إجابات المحور الأول المتعلق بالرضا الخارجي (المادي).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متوسط إجابات المحور الأول
0,635	2,27	

يوضح لنا الجدول رقم (03) في الأعلى أنّ متوسط الإجابات على المحور الأول كان 2,27 وبتأخراف معياري قدره 0,635، ونلاحظ أنّ قيمة المتوسط جاءت أقل من المتوسط الإفتراضي ( والذي قيمته 3 من 5)، وبالرجوع إلى السلم الذي وضعناه من قبل فهي تقع في درجة " أنا غير راضٍ"، وتُعبّر قيمة الانحراف المعياري الصغيرة على أنّ النتائج متمحورة حول متوسطها الحسابي، وهذا يعني أنّ توزيع النتائج يتميّز بالتجانس وأنها ليست مشتتة.

(ب) نتائج المحور الثاني: الرضا الوظيفي الداخلي.

جدول رقم(04): نتائج المحور الثاني المتعلق بمحور الرضا الداخلي (المعنوي).

ع	العبارات	أنا غير راضٍ تمامًا	أنا غير راضٍ	أنا غير متأكد	أنا راضٍ	أنا راضٍ تمامًا	الوسيط	النموال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
02	الحرية في اختيار طريقتك في إنجاز العمل.	ك	73	62	31	53	2,00	1	2,53	1,353
		%	30,4	25,8	12,9	22,1	8,8			
04	التقدير الذي تحصل عليه بعد إنجاز عملك بشكل جيد.	ك	84	54	39	44	2,00	1	2,42	1,339
		%	35,0	22,5	16,3	18,3	7,9			
06	حجم المسؤولية المعطاة لك.	ك	62	47	61	38	3,00	1	2,71	1,359
		%	25,8	19,6	25,4	15,8	13,3			
08	الفرصة لاستخدام قدراتك في العمل.	ك	92	79	35	21	2,00	1	2,10	1,167
		%	38,3	32,9	14,6	8,8	5,4			
10	فرصتك للترقية في الوظيفة.	ك	157	22	55	4	1,00	1	1,63	0,946
		%	65,4	9,2	22,9	1,7	0,8			
12	إهتمام المؤسسة باقتراحاتك التي تعطيها.	ك	97	67	49	24	2,00	1	2,04	1,060
		%	40,4	27,9	20,4	10,0	1,3			
14	درجة التنوع في المهام التي تقوم بها.	ك	83	55	38	49	2,00	1	2,41	1,313
		%	34,6	22,9	15,8	20,4	6,3			

- يبين لنا الجدول رقم (04) في الأعلى أن نتائج العبارة رقم (02) حول الحرية في اختيار طريقة إنجاز العمل كانت كالتالي: 30,4 % أنا غير راضٍ تمامًا و 25,8 % غير راضٍ، و 22,1 % أنا راضٍ و 8,8 % براضٍ تمامًا.
- حول التقدير الذي يحصل عليه الموظف بعد إنجاز عمله بشكل جيد، كما جاء في العبارة رقم (04)، تظهر النتائج أن أكثر من نصف العينة بنسبة 57,5 % كانوا غير راضين مقابل 26,2 % فقط كانوا راضين، أما باقي النسبة 16,3 % فكانوا غير متأكدين.
- ويتضح من خلال الجدول – نتائج العبارة رقم (06)- أن النسب حول حجم المسؤولية المعطاة كانت متفاوتة بين عدم الرضا التام إلى الرضا التام، حيث بلغ متوسط الإجابات 2,71 والانحراف المعياري 1,359.

- نتائج العبارة رقم (08) فيما يتعلق بالفرصة لإستخدام القدرات في العمل، يتبين من النتائج أن ما نسبته 38,3 % غير راضين تماماً و 32,9 % غير راضين، وكان المتوسط الحسابي للعبارة 2,1.
- أما بالنسبة لإستجابة أفراد العينة لما جاء في العبارة رقم (10) حول الفرصة في الترقية، فقد كان أكبر تكرار 157 بنسبة 65,4 % للإستجابة أنا غير راضٍ تماماً، أما المتوسط الحسابي فقد بلغ 1,63 وبتأخراف معياري قدره 0,946.
- وتشير نتائج العبارة رقم (12) فيما يخص إهتمام المؤسسة بإقتراحاتهم فإنهم غير راضين، إذ نجد 40,4 % كانت إجابتهم بعد الرضا التام، و 27,9 % مع 20,4 % غير متأكدين، في حين 3,11 % فقط كانوا راضين.
- في الأخير تشير نتائج العبارة رقم (14) إلى أنّ أغلبية المستجوبين يميلون لعدم الرضا عن درجة التنوع في المهّمات التي يقومون بها، حيث نجد أنهم أجابوا بعد الرضا التام بنسبة 34,6 % و 22,9 % أجابوا بعدم الرضا، وبلغ المتوسط 2,41.

جدول رقم(05): متوسط إجابات المحور الثاني المتعلق بالرضا الداخلي (المعنوي).

المتوسط الحسابي	التأخراف المعياري
2,26	0,823
متوسط إجابات المحور الثاني	

يوضح لنا الجدول في الأعلى أن متوسط الإجابات على المحور الثاني كان 2,26 وبتأخراف معياري قدره 0,823، ونلاحظ أنّ قيمة المتوسط أصغر من المتوسط الإفتراضي (3)، وهي تقع في درجة " أنا غير راضٍ "، ونلاحظ كذلك أنّ قيمة الإلتأخراف المعياري صغيرة وهذا يعني أنّ النتائج تتميز بالتجانس وأنها متمحورة حول متوسطها الحسابي.

### ج) نتائج المقياس العام للرضا الوظيفي:

جدول رقم (06): نتائج مقياس الرضا الوظيفي العام.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	التأخراف المعياري	درجة الرضا
01	1,97	2,00	1	1,249	2
02	2,53	2,00	1	1,353	2
03	3,84	4,00	5	1,214	4
04	2,42	2,00	1	1,339	2
05	2,65	2,00	1	1,502	3
06	2,71	3,00	1	1,359	3
07	1,36	1,00	1	0,857	1
08	2,10	2,00	1	1,167	2
09	2,15	2,00	1	1,369	2
10	1,63	1,00	1	0,946	1
11	1,98	2,00	1	1,049	2
12	2,04	2,00	1	1,060	2
13	2,63	2,00	1	1,644	3
14	2,41	2,00	1	1,313	2
15	1,60	1,00	1	1,046	1
					32
				درجة الرضا العام للموظفين	

من خلال الجدول السابق يمكن تلخيص النتائج فيما يلي:

نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي والوسيط جاءت متقاربة في جميع العبارات على عكس قيم المنوال التي كانت متباعدة عنهما في أغلب الحالات، وهذا ما تعكسه قيم الانحرافات المعيارية عن متوسطات الإجابات، ويمكننا أن نلاحظ أن القيمة المنوالية الأكثر تكراراً هي 1 (أنا غير راضٍ تماماً) ما عدا العبارة رقم 03 التي نتحدث عن زملاء العمل، وكذلك يمكننا أن نلاحظ قيم الانحراف المعياري التي كانت كبيرة نسبياً إلا قيم العبارات الثلاث: 07، 10، و 15. ومن جهة أخرى بلغت درجة الرضا العام للمقياس 32 من أصل 75 وبالتالي فهي تقع في منطقة: "عدم الرضا" (أنظر الجدول رقم 01)، ونشير هنا أن درجة 45 هي متوسط الدرجات في هذا المقياس.

جدول رقم(07): متوسط نتائج مقياس الرضا الوظيفي العام.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط العام للمقياس
0,651	2,27	

يوضح لنا الجدول في الأعلى أن المتوسط العام للمقياس قد بلغت قيمته 2,27 وبانحراف معياري قدره 0,651، ونلاحظ أن المتوسط العام أصغر من المتوسط الافتراضي 3، وهو بذلك يقع في درجة "أنا غير راضٍ"، وتعتبر قيمة الانحراف المعياري الصغيرة على أن النتائج متمحورة حول متوسطها الحسابي وتتميز بالتجانس وأنها ليست مشتتة.

(د) معامل الارتباط بين عبارات الأجر، الترقية ودرجة الأمن الوظيفي:

جدول رقم(08): معامل ارتباط الرتب سبيرمان بين العبارات 07، 10 و 15.

العبارة رقم 15	العبارة رقم 10	العبارة رقم 07	Spearman's rho	
			درجة الارتباط	العبارة رقم 07
0,263**	0,316**	1	الدلالة الإحصائية	
0,00	0,00	.	N	
240	240	240		
			درجة الارتباط	العبارة رقم 10
0,517**	1		الدلالة الإحصائية	
0,00	.		N	
240	240			
			درجة الارتباط	العبارة رقم 15
1			الدلالة الإحصائية	
.			N	
240				

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند المستوى  $\alpha=0.01$

- نلاحظ من الجدول رقم(08) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارة رقم(07) والعبارة رقم(10) بلغ 0,316 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha=0.01$ ، وبلغ 0,263 بين العبارة رقم(07) والعبارة رقم(15) وأيضاً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.01$ ؛ أما معامل الارتباط بين العبارة رقم(10) والعبارة رقم(15) فقد كان 0,517 وهذه القيمة دالة إحصائياً عند المستوى  $\alpha=0.01$

- تبين لنا قيم معامل الارتباط بين هذه العبارات الثلاثة أنّ هناك علاقة طردية بين عامل الأجر، الترقية ودرجة الأمن الوظيفي.

ه) معامل الارتباط بين المتوسط العام للمقياس وعبارات الأجر، الترقية ودرجة الأمن الوظيفي:  
جدول رقم(09): معامل ارتباط الرتب سبيرمان بين المتوسط العام والعبارات 07، 10 و 15.

العبارة رقم 15	العبارة رقم 10	العبارة رقم 07	Spearman's rho	
0,445**	0,440**	0,201**	درجة الارتباط	المتوسط العام للمقياس
0,000	0,000	0,002	الدلالة الإحصائية	
240	240	240	N	

\*\*الارتباط دال إحصائيًا عند المستوى  $\alpha=0.01$

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم(09) أنّ قيمة معامل ارتباط الرتب "سبيرمان" قد بلغت 0,201 بين المتوسط العام للإجابات والعبارة رقم (07) و 0,440 بين المتوسط العام والعبارة رقم (10)، وأخيرًا 0,445 بين المتوسط العام والعبارة رقم (15)؛ وهي جميعًا دالة إحصائيًا عند مستوى  $\alpha=0.01$

ثانيًا: تحليل النتائج على ضوء الفرضيات.

أ) تحليل النتائج على ضوء الفرضية الأولى: الموظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل غير راضين عن أعمالهم.

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها بعد المعالجة الإحصائية، يتضح لنا من خلال التكرارات في الجداول رقم (02، 04) أنّ أغلبية إستجابات أفراد العينة وفي جميع العبارات كانت بعدم الرضا، حيث تدرجت بين غير راضٍ تمامًا إلى غير راضٍ، وأحيانًا آخرًا كانت الإستجابة بغير متأكد، إلا في العبارة رقم (03) حول ما إذا كانوا راضين عن زملائهم في العمل؛ فقد كانت أكبر نسبة إستجابة بـ: 36,3 % لراضٍ تمامًا وتليها "أنا راضٍ" بنسبة 34,6 %، وهذا يعود إلى كون زملاء العمل هم في غالب الأحيان من نفس الفئة، أي موظفون عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، مما خلق نوعًا من الإحساس بالانتماء إلى فئة واحدة، نظرًا لتشاركهم نفس ظروف التشغيل.

ومن خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أيضًا أنّ متوسطات الإجابات كانت دون المتوسط الافتراضي 3، وهذا على جميع العبارات إلا العبارة رقم (03) التي تقيس الرضا عن زملاء العمل، والتي بلغ المتوسط الحسابي لها بـ: 3,84. كما نجد في المقابل أنّ متوسط الإجابات للعبارات (07، 10، 15) والتي على التوالي تقيس الرضا الوظيفي عن: الأجر، فرص الترقية ودرجة الأمن الوظيفي، كانت: 1,36، 1,63، 1,60؛ على التوالي، وهي قيم صغيرة تدل على عدم الرضا إتجاه هذه العوامل الثلاث.

وتشير النتائج كذلك في الجدول رقم (03) أنّ متوسط إجابات أفراد العينة للمحور الأول حول الرضا الخارجي قد بلغت قيمته 2,27 وأنّ الانحراف المعياري قد بلغت قيمته 0,635. ونلاحظ أنّه أقل من المتوسط الافتراضي 3، وتشير النتائج في الجدول رقم (05) أنّ المتوسط الحسابي للمحور الثاني حول الرضا الوظيفي الداخلي قد بلغ 2,26 بانحراف معياري 0,823، وهو أيضًا دون المتوسط الافتراضي. أمّا فيما يتعلق بالمتوسط العام للمقياس فمن خلال الجدول رقم (07) نجد أنّه قد بلغ 27,2 وبلغ الانحراف المعياري 0,651 وهو كذلك أصغر من المتوسط الافتراضي التي قيمته 3، ونلاحظ أيضًا أنّ القيم كانت متركزة حول متوسطها لأنّ قيمة الانحراف المعياري صغيرة وهذا يدلّ على أنّ القيم متجانسة.



ومن خلال حساب درجة الرضا العام لأفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (06) والتي كانت 32 (من أصل 75) وهي بذلك درجة ضعيفة حيث وبالنظر إلى الجدول رقم (01) نجد أنّها تقابل درجة "عدم الرضا"، وبالتالي يتبين لنا أنّ الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل غير راضين عن أعمالهم.

ومما سبق فالفرضية الأولى للدراسة محققة.

**(ب) تحليل النتائج على ضوء الفرضية الثانية:** يؤثر كل من: الأجر الذي يتقاضاه الموظفون، عدم إمكانية الترقية وطبيعة عقد العمل المؤقتة في الرضا الوظيفي للموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل.

من أجل التحقق من الفرضية الثانية قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين المتوسط العام للمقياس وبين العبارات ( 07: الأجر، 10: فرص الترقية، 15: درجة الأمن الوظيفي)، ويتضح من خلال الجدول رقم (09) أنّ قيم الارتباط دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha=0.01$ ، حيث نجد أنّ معامل الارتباط بين المتوسط العام وعبارة الأجر قد بلغت قيمته 0,201، و كان 0,440 بين المتوسط وعبارة فرص الترقية، وبلغت قيمته 0,445 بين المتوسط العام وعبارة "درجة الأمن الوظيفي". ويتبين لنا من قيم معامل الارتباط أنّ العوامل الثلاث تؤثر طردياً في الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل، حيث نجد أنّ الأجر يؤثر بشكل ضعيف بينما فرص الترقية ودرجة الأمن الوظيفي يؤثران بشكل متوسط في الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين.

إذن؛ ممّا سبق ذكره فإنّ الفرضية الأولى لهذه الدراسة محققة.

ومن خلال كلّ هذه النتائج ومن خلال تحقق فرضيات الدراسة، يمكن أن نستنتج أنّ الطريقة التي تتبعها الوكالة الوطنية للتشغيل تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة.

#### خاتمة:

توصلنا من خلال دراستنا لموضوع الرضا الوظيفي إلى أنه موضوع هام وحساس جداً كونه يتعلق بمشاعر وأحاسيس الفرد إتجاه العمل الذي يمارسه والعلاقة القائمة بين هذه الأحاسيس المؤثرة سلباً أو إيجابياً على مستوى الرضا لديه. وتتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات وتؤدي إلى إنخفاض إنتاجها وتدهور أداءها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية للمؤسسة في شكل مباشر أو غير مباشر.

وقد سلم الباحثون في مجال العلوم الإنسانية بصعوبة وضع تعريف شامل لهذا المفهوم خاصة وأن الروح المعنوية، والاتجاه النفسي، والرضا الوظيفي مصطلحات كثر إستخدامها للتعبير عن المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً. ويرجع الاختلاف في تحديد مفهوم شامل وموحد للرضا الوظيفي إلى إختلاف العوامل المؤثرة عليه، فهو يعتبر ظاهرة سلوكية، نفسية وفكرية، ولذلك فقد وجدت العديد من القياسات له ومن بينها المقياس الذي تم الإعتماد عليه في دراستنا هذه ألا وهو مقياس بيتر وور وزملائه.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى أنّ الطريقة التي توظف بها الوكالة الوطنية للتشغيل تؤثر في رضا الموظفين عن طريقها، حيث وجدنا أن الأجر وإنعدام فرص الترقية إضافة إلى عقد العمل المحدد، كل هذه العوامل تؤثر في الرضا الوظيفي، وتبقى باقي العوامل ذات تأثير أيضاً لكن بما أنّ عينة دراستنا لم تكن في مؤسسة واحدة، فإنّ كل مؤسسة لها خصائصها ولا يمكن الإعتماد على نتائج العوامل الأخرى

كالطريقة التي تدار بها المؤسسة، العلاقة بين الإدارة والموظفين، ظروف العمل الفيزيائية أو رؤساء العمل.

### توصيات ومقترحات:

يقترح الباحث بعض الاقتراحات من أجل الإلمام أكثر بهذا الموضوع ومواصلة البحث في نفس السياق الذي جاءت به هذه الدراسة:

- إعادة إجراء نفس الدراسة – نفس عنوان هذه الدراسة – على عينات كبيرة تشمل كل ولايات الوطن؛ وحبذا لو تكون دراسة مسحية.
- إجراء دراسات وبحوث مسحية حول موضوع الرضا الوظيفي في الجزائر لمختلف الوظائف الموجودة؛ ووضع مؤشرات مرجعية Benchmarks يمكن الرجوع إليها في المستقبل من أجل مقارنة نتائج الدراسات والبحوث بهذه المؤشرات للحكم بطريقة سهلة وذات دلالة على نتائج هذه الدراسات.
- الإهتمام أكثر بموضوع الرضا الوظيفي في الجزائر من قبل الدولة – القطاع العمومي – ومن قبل أصحاب المؤسسات الخاصة، لما له من أهمية وتأثير على الأداء البشري.

### المراجع:

#### المراجع باللغة العربية:

- أبو شيخة نادر أحمد. (1998). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. الرياض، السعودية: أكاديمية نايف العربية.
- أدريوش دحماني محمد. (2013). إشكالية التشغيل في الجزائر محاولة التحليل. تلمسان: جامعة تلمسان.
- أحمية، س. (2009). السياسة العامة في مجال التشغيل ومكافحة البطالة في الجزائر. السياسات العامة ودورها في بناء الدولة وتنمية المجتمع. سعيدة: جامعة الطاهر مولاي.
- الزعيبي مروان طاهر. (2011). الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الطجم عبد الله، و السواط طلق. (2003). السلوك التنظيمي: المفاهيم والنظريات والتطبيقات (ط4). جدة: دار حافظ للنشر والتوزيع.
- العديلي ناصر محمد. (1993). السلوك الإنساني و التنظيم. السعودية: معهد الإدارة العامة.
- الشيخ خليل جواد، و عبد الله شرير عزيزة. (1 جانفي، 2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 16(1)، الصفحات 683-711.
- بوظريفة حمو، دوقة أحمد، و لورسي عبد القادر. (2007). عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية (الإصدار ط1). الجزائر: دار طب الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام.
- لوكيا الهاشمي. (2006). السلوك التنظيمي. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- سعيد سلطان محمد. (2004). السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- صقر عاشور أحمد. (1971). إدارة القوى العاملة. لبنان: دار النهضة العربية.

المرسوم التنفيذى رقم 90- 259 المؤرخ 18 صفر عام 1411هـ الموافق لـ: 8 سبتمبر 1990، المتضمن تنظيم المكتب الوطنى لليد العاملة وتغيير تسميته.  
المرسوم التنفيذى رقم 06- 77 المؤرخ فى 17 محرم 1427 الموافق لـ: 18 فبراير 2006، يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل وتنظيمها وسيرها.  
الوكالة الوطنية للتشغيل. (بلا تاريخ). نبذة تاريخية: نبذة تاريخية عن المرافق العمومية للتشغيل.  
تاريخ الإسترداد 5 أفريل، 2016، من [www.anem.dz](http://www.anem.dz):  
<http://www.anem.dz/ar/pages/historique-ar.html>

#### المراجع باللغات الأجنبية:

- Guyot, J. (1979). le recrutement Méthodique du personnel. Paris: Entreprise moderne.
- Pierre, j. (1972). la gestion prévisionnelle. Paris: PUF.