



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية و التجارية

المرجع : / 2015

ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق

مذكرة بعنوان:

أخلاقيات العمل الإسلامية ودورها في الرضا الوظيفي

دراسة حالة بمديرية البيئة لولاية - ميله -

مذكرة مكمله لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية (ل.م.د)

تخصص: " تسويق "

إشراف الأستاذ (ة):

-

إعداد الطلبة:

- خديجة بوقجاني

- منية بوحناش

- نزيهة حمزوي

السنة الجامعية: 2014 / 2015



دعاء

اللهم باسمك نبتدي وبهديك نهتدي ، وبك يا مُعين
نسترشد ونستعين ، نسألك أن تكحل بنور الحق بصائرنا

اللهم بارك لنا في أعمارنا وأموالنا

اللهم إني أسألك الهدى، والثقة، والعفاف، والغنى

اللهم اجعل في قلوبنا نوراً

يا رب لا تصبنا بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا فشلنا
وذكرنا بأن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح

اللهم إذا أعطيتنا نجاحاً فلا تأخذ كرامتنا تواضعنا وإذا
أعطيتنا تواضعاً فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا

اللهم أحرصنا بعينك التي لا تنام

اللهم يا رب العالمين أختم أعمالنا ووقفنا لما تحبه
وترضاه يا رب العالمين وسلاماً على سيدنا محمد صلى
الله عليه وسلم

شكر وعرفان

الشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخر، الذي روقنا العقل
ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "بلحاج
طارق" على كل ما قدم لنا من نصائح وإرشادات طيلة مدة
إنتاج هذا العمل المتواضع

كما نشكر كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير على ما قدموه لنا طيلة مشوارنا الدراسي
وأخيراً نتوجه بخالص شكرنا لكل الزملاء، والأصدقاء الذين
أعانونا ولم يبخلوا علينا بأرائهم ومساعدتهم سواء من
قريب أو من بعيد

خديجة، منية، نزيهة

إهداء

أهدي هذا العمل لمنواضع...

إلى الذين قال فيهما الله تعالى: ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾

إلى أعظم وأرقى شخصية في الوجود إلى من كانت طاعتها طاعة الله إلى الذي كان

سبب وجودي، بسمتي، ونجاحي "بريزة، السبتي"

إلى من تحلو بالإيحاء، وتميزوا بالوفاء والعطاء

إلى من سرت معهم في دروب الحياة وابتوا معي على طريق النجاح إخوتي: "زكي،

بلال [رندة]، حسين"

وأخواتي: جهاد، نجلاء

إلى برعم حياتي "عبد الله"

إلى أبي الثاني وأمي الثانية "علي، زوييدة"

إلى أولادهم "سهام، عادل، وفاء، خالد [زهرة]، عيسى، أمال، نجاة، سهيلة،

حورية، ريان"

وإلى البراعم "أدم، محمد، ميساء، ديمة، إياد، أيمن، مؤيد"

إلى زملائي في العمل "محسن، بسمة"

إلى أخواتي ورفيقاتي في الدرب: شافية، منية، خديجة، ريمة، مسعودة، ريمة، رفيقة،

أمال، طياء، نجاة، نزيهة، سعديّة"

والحمد لله رب العالمين

خديجة

إهداء

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي...

إلى أغلى شيء في الوجود

"أمي الحبيبة"

إلى من كلله الله بالهبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار

"والدي الغالي"

إلى من قاسموني حب الوالدين وكانوا سندا لي إلى إخوتي وأخواتي:

"مولود، عبد الفناخ، يونس، آية، أنس"

إلى كل الأهل والأحباب والأقارب

إلى رفيقات الدرب وزميلاتي اللواتي أحببتهن وعشت معهن أجمل اللحظات:

خديجة، شافية، نزيهة، ريمة، مسعودة، خديجة، بسمة، أسماء، ريمة، رقيقة، نجاة،
طياء، أمال...

إلى كل أساتذتي الذين رافقوني في مشواري التعليمي من الابتدائي إلى الجامعي

وعملوا على تنمية معارفي.

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد

منية

الفهرس النظرى

الفهرس النظري

- 1- المقدمة..... 2
- إشكالية الدراسة: 2
- الفرضيات: 3
- أهداف الدراسة:..... 3
- صعوبات الدراسة: 3
- الدراسات السابقة:..... 3
- 2- الإطار النظري: 7
- 2-1- ماهية أخلاقيات العمل الإسلامية: 7
- 2-1-1- مفاهيم عامة..... 7
- 2-1-2: تعريف الأخلاق. 7
- 2-1-3- تعريف القيم: 8
- 2-1-4 تعريف العمل: 8
- 2-2 المبادئ الأساسية للعمل في الإسلام..... 9
- 2-2-1 أخلاقيات العمل من منظور الفكر الإسلامي: 9
- 2-2-2 العوامل التي تؤثر في أخلاقيات العمل: 10
- 2-2-3 الإشكاليات الأخلاقية في مكان العمل: 11
- 2-3- الرضا الوظيفي: 12
- 2-3-1 ماهية الرضا الوظيفي:..... 12
- 2-3-2 لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي: 12
- 2-3-3 مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته..... 13

- 15 4-3-2: خصائص الرضا الوظيفي: 15
- 15 5-3-2- النتائج المترتبة عن عدم الرضا الوظيفي. 15
- 16 4-2- تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي. 16
- 16 1-4-2- نظريات وعناصر الرضا الوظيفي. 16
- 22 2-4-2- نموذج الرضا الوظيفي: 22
- 23 3-4-2- قياس الرضا الوظيفي: 23
- 27 3- المنهجية: 27
- 27 1-3- المنهج المستخدم: 27
- 27 2-3- عينة الدراسة: 27
- 27 3-3- أداة الدراسة: 27
- 29 4- الدراسة الميدانية: 29
- 29 1-4- تعريف مديرية البيئة لولاية ميله: 29
- 29 2-4- الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية -ميلة- 29
- 31 3-4- مصالح مديرية البيئة لولاية ميله: 31
- 31 4-4- مهام وأهداف مديرية البيئة لولاية ميله. 31
- 34 5. عرض وتحليل نتائج الاستبيان: 34
- 34 1-5- تحليل البيانات الأولية: 34
- 38 2-5- النسب المئوية لفقرات الجزء الأول: 38
- 51 3-5- النسب المئوية لفقرات الجزء الثاني: 51
- 66 4-5- تحليل اتجاه العمال نحو أخلاقيات العمل الإسلامية: 66
- 68 5-5- تحليل اتجاه العمال نحو الرضا الوظيفي: 68

72-6 النتائج والتوصيات:


72-1-6 النتائج:

72-2-6 التوصيات:

74 قائمة المراجع:


الملاحق

الملخص



قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
8	نموذج الأخلاقيات	01
17	تدرج الحاجات الفردية.	02
22	عناصر الرضا الوظيفي.	03
23	يمثل نموذج الرضا الوظيفي.	04
30	الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية ميلة.	05



قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
34	جدول رقم(01): توزيع عينة الدراسة تبعا للجنس	01
35	جدول رقم(02): توزيع عينة الدراسة تبعا للسن	02
36	جدول رقم(03): توزيع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي	03
37	جدول رقم(04): توزيع عينة الدراسة تبعا لنوع المهنة	04
38	جدول رقم(05): تأدية العمل في الوقت المحدد	05
39	جدول رقم(06): إتقان العمل	06
40	جدول رقم(07): إطاعة الأوامر المتعلقة بالعمل	07
41	جدول رقم(08): احترام الزملاء في العمل	08
42	جدول رقم(09): الالتزام بالقوانين المتعلقة بالعمل	09
43	جدول رقم(10): الصدق في تأدية العمل	10
44	جدول رقم(11): الشعور بالاعتزاز	11
45	جدول رقم(12): مدى وجود علاقة تعاون وتكافل بين العمال	12
46	جدول رقم(13): تقديم المصلحة العامة على الخاصة	13
47	جدول رقم(14): بذل الجهد عند القيام بالعمل	14
48	جدول رقم(15): تأدية العمل بأمانة	15
49	جدول رقم(16): تطبيق المبدأ القائل بأن العمل عبادة	16
50	جدول رقم(17): تطبيق المبدأ القائل بأن العمل عبادة	17
51	جدول رقم(18): الرضا على الأداء الوظيفي	18

52	جدول رقم(19): تناسب المؤهل العلمي والخبرة العلمية في مكان العمل.	19
53	جدول رقم(20): تحقيق الطموح الوظيفي في العمل	20
54	جدول رقم(21): الرضا على الأجر	21
55	جدول رقم(22): الرضا على الصورة الاجتماعية	22
56	جدول رقم(23): الرضا على طريقة التعامل بين الإدارة والعاملين	23
57	جدول رقم(24): الشعور بالراحة لأداء المهام	24
58	جدول رقم(25): أداء العمل بكفاءة وفعالية.	25
59	جدول رقم(26): مناسبة ساعات العمل	26
60	جدول رقم(27): فرص الترقية	27
61	جدول رقم(28): العدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين	28
62	جدول رقم(29): التقدير والاعتراف بالمجهود من طرف الإدارة.	29
63	جدول رقم(30): الأمن والاستقرار في الوظيفة.	30
64	جدول رقم(31): الرغبة بالاستمرار في العمل.	31
65	جدول رقم(32): تشجيع العمال على الاستمرار في العمل.	32
66	جدول رقم(33): تقديم النصح بالعمل في المؤسسة.	33
67	جدول رقم(34): المتوسطات الحسابية لفقرات الجزء الأول مرتبة تنازليا حسب قيمة المتوسطات الحسابية المرجحة.	34
68	الجدول رقم (35): المتوسطات الحسابية لفقرات الجزء الثاني مرتبة تنازليا حسب قيمة المتوسطات الحسابية المرجحة.	35
70	الجدول رقم (36): تحليل نتائج الارتباط لاختيار العلاقة ما بين أخلاقيات العمل الاسلامية والرضا الوظيفي.	36

المقدمة

1- المقدمة

لقد رفع الإسلام شأن العمل على اختلاف صورته وأشكاله، وجعل لصاحبه مكانة مرموقة عند الله تعالى، لذلك قرن الله تعالى بين العمل والإيمان وجعله دليلاً على الإيمان الفاعل المؤثر.

ويقوم المنهج الإسلامي العظيم على تقويم السلوك البشري وتهذيبه وتوجيهه بما يحقق المصلحة الفردية والجماعية وذلك لأن الإنسان بطبعه خلق هلوعاً، وقد كان النبي صلى الله عليه وسلم أعظم الناس خلقاً وأحسنهم سلوكاً، وإذا كان هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الآخرين فإن الإلتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون واجباً وأهم، ذلك لأن المهنة هي محور العلاقة المباشرة بين الفرد ومن حوله ممن يتعاملون معه من الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والمستفيدين من عمله.

وتؤدي القيم الفاضلة التي يعتنقها الفرد المسلم المستمدة من عقيدة التوحيد ومبادئ الشريعة دوراً أساسياً في التأثير في سلوكه ونشاطاته بل وممارساته اليومية، ومن هذا المنطلق فإن قيمنا هي أهم ما يميز شخصياتنا.

إن أهم عوامل نجاح العامل في عمله هو الرضا الوظيفي عن المهنة حيث يمثل هذا الأخير مجموع المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يبديها الموظفون نحو العمل بمؤسساتهم وفي هذا الصدد نشير إلى أن العاملين في أي مؤسسة يكونون أكثر ارتباطية وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة.

ومن ثم فقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال الإقتصادي لماله من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للموظفين وارتفاع مستوى إنتاجهم.

• إشكالية الدراسة:

انطلاقاً مما ذكرناه سابقاً يمكننا عرض إشكالية بحثنا والتي صيغت في السؤال التالي:

- ما هو دور أخلاقيات العمل الإسلامية في الرضا الوظيفي؟

وتقودنا هذه الإشكالية إلى طرح أسئلة فرعية حيث تمت صياغتها كما يلي:

✓ ما مدى تحلي عمال مديرية البيئة -بولاية ميله- بأخلاقيات العمل الإسلامية؟

✓ ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية البيئة لميله؟

✓ ما هي علاقة أخلاقيات العمل الإسلامية بالرضا الوظيفي؟

• الفرضيات:

- للإجابة عن تساؤلات الدراسة، فقد تم صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:
- ✓ يتحلى عمال مديرية البيئة -بولاية ميله- بأخلاقيات العمل الإسلامية بدرجة عالية.
 - ✓ موظفو مديرية البيئة بميله يتمتعون بمستوى عالي من الرضا الوظيفي.
 - ✓ كلما زادت أخلاقيات العمل الإسلامية كلما زاد الرضا الوظيفي للعمال والعكس صحيح.

• أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية في مديرية البيئة -بميلة-.
- دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مديرية البيئة -بميلة-.

• صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا لهذا البحث تلقينا بعض الصعوبات، من بينها نقص الدراسات المتعلقة بموضوعنا، نقص الكتب في المكتبة. بالإضافة إلى العراقيل التي واجهتنا عند إجرائنا للدراسة التطبيقية.

• الدراسات السابقة:

▪ دراسة سلطان بن علي محمد شاهين:

والتي كانت بعنوان: "أخلاقيات وآداب العمل في الإسلام". ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالأخلاق والآداب والتعرف على مفهوم العمل في الإسلام والأسس والسنن الثابتة للعمل في الإسلام، بالإضافة إلى توضيح حكم العمل وطلب الرزق الحلال، وتبيين فضل العمل ومكانته، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

➤ الخلق منه ما هو محمود، ومنه ما هو مذموم، والإسلام يدعو إلى محمود الأخلاق وينهى عن مذمومها.

➤ من أهم أخلاق وآداب العمل في الإسلام الإخلاص لله تعالى بأن ينوي المسلم بعمله وطلبه للرزق إعالة نفسه وأهله، وطلب الحلال من الرزق.

➤ رفع الإسلام شأن العمل على اختلاف صورته وأشكاله وجعل لصاحبه مكانة مرموقة عند الله تعالى.

➤ من آداب وأخلاق العمل التخلق بأخلاق الإسلام في المهنة كالصدق، والأمانة، وعدم الغش، فلا حسد، ولا خصام، ولا حقد ولا بغضاء ولا كذب، حيث يراعي النظام الإقتصادي

في الإسلام معاني الأخلاق الفاضلة، فلا يجوز للإنسان أن يهدر هذه المعاني أو يتخطى حدودها في أي جانب من جوانب نشاطه الإقتصادي، لأن المجتمع الإسلامي يقوم على معاني الأخلاق الفاضلة.

■ دراسة ابراهيم فهد الغفيلي (2001):

والتي كانت بعنوان: "العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والإسلامي". ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة من منظور الفكر المعاصر، والتعرف على أخلاقيات المهنة من منظور الفكر الإسلامي، وكذلك التعرف على مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالمهنة أيًا كان نوعها أو درجتها أو شاغلها. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- أن أداء الفرد يكون منسجما ومتسقا مع قيمه.
- أن قيم المجتمع لها تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة.
- تظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة، أو عندما يستغل وظيفته لتحقيق مصالحه الشخصية.
- حرص الإسلام على تحصين العمل من الفساد مثل : الرياء والنفاق وغيره بأن جعل أساس الأعمال النية، وأن تكون مخصصة لله تعالى كما ورد في الحديث: ﴿إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى﴾.

■ دراسة المدلج (2004):

والتي كانت بعنوان "قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة"

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي، وبيئة العمل والعملية الإدارية، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- هناك عدم رضا بين أفراد العينة المدروسة نحو نظام الأجور.
- تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة، وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي، وفرص حضور المؤتمرات والندوات وفرص الترقية.

- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالترتيب: ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة، إتاحة الوقت الكافي لإتمام العمل بكفاءة، كفاية الراتب الذي تتقاضاه، برنامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به، فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

■ **دراسة نور الدين عسلي (2009):**

حيث كانت بعنوان "إدارة الصراع وأثرها الوظيفي للعاملين" دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة -ولاية المسيلة- هذه الدراسة عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير بجامعة الجزائر سنة 2009.

ركزت الدراسة على معرفة مدى وجود الصراع في المنظمة، وكيف تؤثر إدارة الصراع في الرضا الوظيفي ومعرفة مدى تطابق الأسس النظرية مع الواقع من خلال دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها نذكر:

- وجود صراع بين عمال المؤسسة لمختلف انتماءاتهم والمتمثلة في صراع العمال التقنيين مع عمال الإدارة.

- أن إدارة الصراع تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، عن طريق ما يحدث من علاقات اجتماعية بين الأفراد والجماعات في المنظمة.

■ **دراسة عبد العزيز محمد الحميضي (2007):**

عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مجلس الشورى السعودي، بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية لسنة 2007.

ركزت الدراسة على معرفة درجة اللامركزية والمركزية في عملية صنع القرارات بمجلس الشورى من وجهة نظر موظفي المجلس وكذلك معرفة طبيعة العلاقة بين عملية صنع القرارات بمجلس الشورى ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

- أن عملية صنع القرارات بمجلس الشورى تتم باللامركزية في بعض جوانبها بينما تزيد درجة المركزية في جوانب أخرى منها.

- أن هناك علاقة طردية بين عملية صنع القرارات بمجلس الشورى ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

الإطار النظري

2- الإطار النظري:

يتضمن الإطار النظري أربع أجزاء، الجزء الأول يتضمن ماهية أخلاقيات العمل الإسلامية والتي تطرقنا فيها إلى تعريف الأخلاق والقيم والعمل، أما الجزء الثاني فيتعلق بالمبادئ الأساسية للعمل في الإسلام، في حين الجزء الثالث خصصناه للرضا الوظيفي ومفهومه و أهميته وخصائصه ...، أما الجزء الرابع والأخير خصصناه للحديث عن ظاهرة الرضا الوظيفي وتفسيرها والذي تطرقنا فيه إلى عدة نقاط وهي نظريات وعناصر الرضا الوظيفي، وكذلك نموذج الرضا الوظيفي بالإضافة إلى قياس الرضا الوظيفي.

2-1- ماهية أخلاقيات العمل الإسلامية:

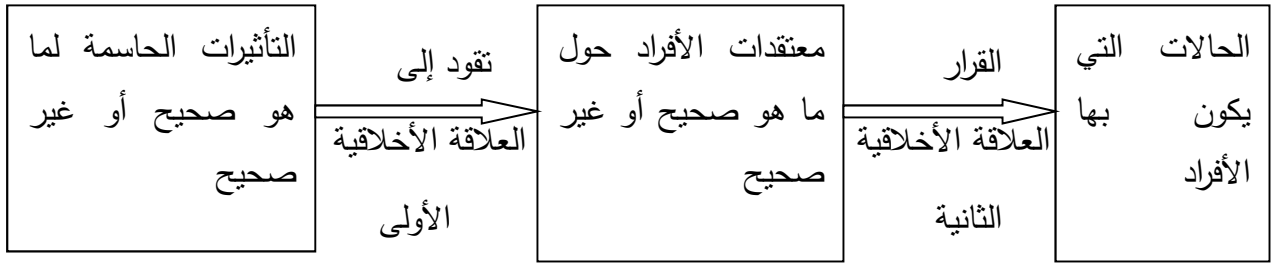
الحديث عن الأخلاقيات بصورة عامة يعني البحث عن السلوك والتصرف المتحقق للأفراد في تفاعلاتهم المختلفة مع المجتمع فالأخلاقيات تهتم بشكل أساسي بالإجابة على ما هو صحيح وما هو خطأ ولمساعدة الأفراد في تفسير الكثير من المتغيرات القيمة التي تحيط بهم وفي حياتهم اليومية. حتى أصبح الفرد ملزماً في تطوير معايير الأخلاقية والمعبر عنها بالسلوك الإنساني وما يتفق مع التطور القيمي الحاصل في المجتمع فعلاً وما يفترض أن يكون.

2-1-1- مفاهيم عامة.

2-1-2: تعريف الأخلاق.

- عرفت على أنها "المعايير أو المبادئ في السلوك الإنساني والتي تستخدم للحكم أو السيطرة على سلوك الأفراد أو المجتمع البشري"
- كما عرفت بذات الإتجاه على أنها: "المفاهيم الخلقية التي تحدد السلوك وفي ما إذا كان صحيحاً أو غير صحيح".
- وعرفت أيضاً بأنها: "التصرف وبشكل منضبط مع ما هو جيد وما هو سيء أو ما هو غير صحيح وعلى وفق الإلتزامات والواجبات المحددة مسبقاً".

الشيء الذي يلاحظ من مجمل هذه التعاريف هو أنها تركز على السلوك الصحيح أو غير الصحيح والشكل رقم (1) يوضح مضمون ذلك من خلال العلاقة ما بين طرفين سواء كان ذلك أفراداً أو منظمات وكلما كانت هذه العلاقة قوية بين الطرفين كان يعني هذا تحقيقاً لمفهوم الأخلاقيات (البكري، 2006، ص: 242)



الشكل رقم (1): نموذج الأخلاقيات

المصدر: البكري، 2006، ص 243.

2-1-3- تعريف القيم:

- **القيمة لغة:** القيمة -بالكسر- واحدة القيم، وفي مفردات الراغب: تقويم السلعة ببيان قيمتها.

وقد جاء في المعجم الوسيط: قِيم الشيء تقييماً: قدر قيمته.

- **القيم اصطلاحاً:**

يحسن هنا أن أنقل ما قاله الغامدي والدهيش في بحثهما عن المعنى الإصطلاحي للقيمة حيث يتميز بالشمول و الوضوح، و قد جاء فيه " أما المعنى الإصطلاحي للقيمة فقد تعددت بتعدد مجالات استخدامها في النشاطات الإنسانية، وإن كل معنى من هذه المعاني يتخذ خاصية المعيار للمجال الذي استخدم فيه وهكذا ظهرت نظرية القيم أو علم القيم (Axiology).

ويعزى ظهور هذا المفهوم إلى الفيلسوف الألماني "نيتشة" وتتحصر مهمة هذه النظرية في القيام بتحليل طبيعة القيم وأنواعها ومعاييرها وتعتبر وثيقة الصلة بكثير من العلوم ومنها الأخلاق (السكرانة، 2010، ص: 454).

2-1-4 تعريف العمل:

- نعني بالعمل كل جهد بدني أو ذهني مقصود ومنظم يبذله الإنسان لإيجاد زيادة مادية أو منفعة (إرشيد، 2008، ص: 97).

- كما يعرف بأنه <>المجهود الإنساني الذي يبذله الإنسان سواء كان فكرياً أو جسدياً ويؤدي إلى خلق منفعة أو زيادتها لإشباع حاجاته المختلفة>> (الوادي وزملاؤه، 2007، ص: 41)

- نستنتج من التعاريف السابقة أن العمل هو كل مجهود منظم يبذله الإنسان بدنياً أو عقلياً لإستغلال الموارد وتحقيق المنافع سواء عمل العامل لنفسه أو لغيره في أي مجال من مجالات

العمل، فهو السبيل الفعال في كل طرق الكسب التي أباحها الله تعالى وعلى قدر عمل الفرد المسلم واتساع نشاطه وإنتاجه يكون نفعه وجزاؤه (إرشيد، 2008، ص: 97)

2-2 المبادئ الأساسية للعمل في الإسلام.

2-2-1- أخلاقيات العمل من منظور الفكر الإسلامي:

توج الإسلام العلاقة الإنسانية بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد المسلم والجماعة المسلمة والقيادة المسلمة، والمجتمع المسلم كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرية التعاونية والشمولية فتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل والتكافل وذلك بخلاف ما يحدث في المجتمعات الغربية من تصارع وتنافر بين الفرد والمنظمة والمجتمع والحاكم والمحكوم والعمال والإدارة ونقابات العمال...

ولقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والأمانة، حيث ورد في القرآن الكريم ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرَْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ﴾ (القصص 26) فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة العامة والأمانة والخوف من الله، وأداء الشعائر التعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف العام لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها.

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة حيث يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة، أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية، ذلك لأن ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة، ويقصد بأخلاقيات العمل الأحكام القيمية التي تتعلق بالأفعال الإنسانية من ناحية أنها خير أو شر، والسلوك الأخلاقي هو السلوك الذي عمل به المجتمع وأقره ويتكون هذا السلوك من مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك العرف السائد في مجتمعهم.

والعمل كعمل يتطلب من العاملين فيه سلوكا لا بد أن يكون موافقا للقواعد الأخلاقية المتفق عليها والتي تحددتها غالبا اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة العمل، وتكون مستمدة من الأخلاق والمبادئ الإسلامية الفاضلة التي أرسى قواعدها الإسلام في القرآن الكريم والسنة المطهرة، وفي أقوال الحكماء من علماء المسلمين وفقهائهم (السكرانة، 2010، ص: 426، 427).

2-2-2- العوامل التي تؤثر في أخلاقيات العمل:

ونتناول فيما يلي أهم هذه العوامل:

أولاً: الإيمان والتوحيد:

لا شك أن المحرك الأول للأخلاق الحسنة هو الإيمان والتوحيد، لأنه يربط الإنسان بخالقه عز وجل، فيورثه خلق التواضع عندما يتذكر عظمة الله تعالى، ولذا قيل من عرف نفسه فقد عرف ربه، ويورثه خلق الرحمة لأنها صفة الله تعالى ويجب أن يتخلق بها ليرحمه الله فإن الله يرحم من عباده الرحماء، ويورثه خلق العدل لأن الله تعالى عادل لا يحب الظالمين، ويورثه خلق التجرد فلا يعمل العمل الصالح رجاء السمعة والمصلحة بل يبتغي بذلك رضا مولاه سبحانه، ويورثه خلق الإحسان إلى الآخرين ليجد جزاء ذلك يوم القيامة ويمنعه من الأخلاق السيئة لأنه يخشى من عقوبتها، والإيمان بالملائكة يشعره بالرقابة الدائمة عليه فيضبط سلوكه.

وبما أن الإيمان يزيد وينقص لدى الإنسان بين فترة وأخرى، كما قال سبحانه >> هو الذي أنزل السكينة في قلوب المؤمنين إيماناً مع إيمانهم << (الفتح: 4) فإن هذه الأخلاق تزيد عند زيادة الإيمان وتنقص عند نقصانه.

ثانياً: العبادات:

للعبادات تأثير إيجابي على السلوك يظهر لكل من داوم على أداء العبادات بصورتها الشرعية الصحيحة، فالصلاة تحكم التصرفات وتهدئ الأعصاب وتزيد الرقابة الذاتية كما قال سبحانه >> إن الصلاة تنهى عن الفحشاء والمنكر << (العنكبوت: 45)، والصلاة الخاشعة ترقق القلب وتزيد الإيمان وتورث الإخلاص، والزكاة تنمي خلق الرحمة والإحسان والتواضع وتزيد الروابط الاجتماعية وتربط بالآخرة مما له أثر في ضبط سلوك الإنسان ونظرتة للآخرين، والصيام يضبط الأعصاب والسلوك ويزيد الرقابة ويشعر بالفقراء والمحتاجين الذين لا يجدون ما يأكلون، والحج يربي على الصبر والتجرد والتواضع، ويشعر بالمساواة بين المسلمين.

ثالثاً: الصحبة والصدقة والمخالطة:

لعل من نافلة القول أن الإنسان يتأثر بمن يخالطه، فإن هذا المفهوم مستقر في العقول والأذهان على مر العصور، واكتساب السلوكيات من الأقران والأصحاب أمر فطري.

ولم يغفل الإسلام عن ذلك فأوصى بمجالسة الصالحين وترك مجالسة الطالحين، قال سبحانه ﴿فلا تقعد بعد الذكرى مع القوم الظالمين﴾ (الأنعام: 68)، فالمسلم الحق يبحث عن ينصح له، وكان عمر رضي الله عنه يقول: رحم الله امرأً أهدى إلي عيوبي. فانظر كيف جعل عمر النصيحة هدية

يهدئها له أخوه! والخالصة أن للصدافة أثر إجابي أو سلبي على الإنسان، ولها تأثير على السلوك خيرا أو شرا فهنيئنا لمن وفقه الله للصبحة الصالحة.

رابعاً: التربية:

تأتي التربية لتوجه النشئ التوجيه الصالح فتؤثر في أخلاقه تأثيراً بالغا، والتربية لها وسائل منها: الترغيب والترهيب، النصيحة والتوجيه، القدوة.

ولأجل أهمية التربية شدد الإسلام على اختيار الزوجة الصالحة التي تقوم برعاية الأطفال وتربيتهم التربية الإسلامية، فلا بد أن تكون التربية متنوعة لصيقة بالطفل حتى تحميه من المؤثرات المعرقة لبناءه السوي، ولا بد أن تكون التربية الصالحة خياراً أولياً للأبوين، لأنه واجب شرعي، قال سبحانه: ﴿يا أيها الذين آمنوا قوا أنفسكم وأهليكم نارا وقودها الناس والحجارة عليها ملائكة غلاظ شداد لا يعصون الله ما أمرهم ويفعلون ما يؤمرون﴾ (التحريم: 6)

وقال صلى الله عليه وسلم "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، فالرجل راع في أهل بيته ومسؤول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسؤولة عن رعيته." (السكرانة، 2010، ص، ص: 456، 462).

2-2-3- الإشكاليات الأخلاقية في مكان العمل:

تمثل الإشكاليات الأخلاقية مواقف يصعب فيها التمييز بوضوح بين ما هو صحيح وما هو خطأ. ومن الصعب أن يكون هناك إجماع على هذه المواقف بسبب عدم وضوح الخصائص المميزة لكل موقف وكذلك مدى تأثير الموظف أو العامل بفلسفة معينة لتفسير الأخلاق والسلوك الأخلاقي ويمكن أن نحدد المشاكل الأخلاقية الرئيسية التي يمكن مواجهتها كالتالي:

- تضارب المصالح (Conflict of interest):

تحصل هذه المواقف عندما تتعارض وتختلف مصلحة الفرد في موقف معين عن مصلحة المنظمة، مثال ذلك قبول هدايا أو رشاي مقابل اتخاذ قرارات لصالح من دفع هذه الهدايا أو الرشاي، كذلك الأمر عندما يكون هناك عمل خاص يملكه أو يديره أحد الموظفين وهو مشابه لعمل المنظمة حيث أن تشجيع الزبائن على التعامل مع العمل الخاص لتحقيق المصلحة الشخصية على حساب مصلحة المنظمة.

- ثقة الزبون (Customer confidence):

وأوضح مثال لذلك تسريب معلومات ذات علاقة بالزبائن ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى، كتسريب بعض العاملين في المصارف معلومات عن الزبائن إلى شركات وجهات أخرى.

- التمييز (Discrimination):

ويحدث هذا الأمر عندما تحجب الترقية أو التعيين في وظيفة معينة عن مرشح لها بسبب عرقه أو جنسه أو دينه أو أي خصائص أخرى ليس لها علاقة بالكفاءة.

- التجاوز أو التحرش الجنسي (Sexual Marassment):

هي مجمل التصرفات التي تسبب عدم الشعور بالراحة في مكان العمل المتعلقة بالتجاوز بألفاظ مخجلة أو تعبيرات شفوية أو تصرفات تخدش الحياء ذات طابع جنسي وخصوصا على المرأة العاملة.

- موارد المنظمة (Organizational Resources):

هي إساءة استخدام الموارد المادية والمالية وتسخيرها لأغراض شخصية مثل إساءة استغلال الأنترنت والهواتف والتجهيزات الأخرى.

- الإتصالات (Coommunication):

وهذه تمثل حالة نقل المعلومات بين مختلف الأطراف بطريقة تؤدي إلى إلحاق الضرر بالمنظمة، ويعد الكذب والمبالغة وبت الإشاعات من أكبر المشاكل في مجال الإتصالات. (العامري والغالبى، 2006، ص: 86).

2-3- الرضا الوظيفي:

2-3-1- ماهية الرضا الوظيفي:

يحتاج الموظف إلى اهتمام كبير وعناية فائقة في المؤسسة التي يعمل بها فالبيئة المناسبة و المعاملة الملائمة من الزملاء والرئيس وغيرها تؤثر على الرضا الوظيفي من المفاهيم المعقدة نظرا لاختلاف محدداته من موظف إلى آخر، كما يختلف قياسه من مؤسسة إلى أخرى.

2-3-2 لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي:

تعود بداية الإهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أول المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية (Scientific Management Theory)، إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عمليا في تفسير سلوك العامل

في المنظمة وفي كيفية حفزه، ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الإجتماعية وزيادة راتبه، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل.

وقد قام فريدريك تايلور (1856-1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين على افتراض أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت والحوافز المادية. ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال بسبب إهمالها للجوانب الإنسانية في حياتهم. مع لفت الإنتباه لأهمية العنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتحفيزهم على تقديم المزيد والجد في العمل.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلا في المجال الصناعي غير أنه اكتسب أهميته في مجال تقديم الخدمات باعتبار أن العنصر البشري من أهم مدخلاته وكذلك من أهم مخرجاته.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني، ومن وراء هذه الحركة "التون مايو" وزملائه وقد تضمنت هذه الحركة أفكارا أهمها:

أن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الإجتماعية.

وفي عام 1935 قام هوبوك بإجراء دراسة حول الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة، حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل، الإشراف والإنجاز مستخدما في ذلك أسلوب الإستقصاء وقد ذكر "كشرود" أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الإنطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي (فلمبان، 2008، ص 40).

2-3-3- مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته.

أولا: مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم الرضا الوظيفي بتعدد المهتمين بهذا الموضوع ويرجع هذا التعدد إلى اعتبار مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي منها:

- عرّف الرضا الوظيفي في المعجم الإقتصادي على أنه "ارتياح النفس وانبساطها على عمل ترغب فيه" (عبد الناصر، 2006، ص: 196).

- ويتم تعريف الرضا الوظيفي من قبل زياد عبد الله الدريس على أنه >> الإتياء نحو العمل، ومن مكونات الإتياء، الإحساس الإيجابي نحو العمل، أو التصور الإيجابي للعمل، وخلق محيط العمل من التوتر والقلق << (الدريس، 2012، ص: 184).
- ويرى فروم Vroom بأن الرضا الوظيفي هو: >> إتياء إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه << (نقلا عن سلطان، 2003، ص: 195).
- ويعرفان Schrieshrim و Behling على أنه: >> عبارة عن مشاعر ناتجة مباشرة عن عمل الفرد أو المكافآت التنظيمية التي يتم فيها إنجاز العمل << (نقلا عن كشرود، 1995، ص: 440).

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة للموظف والمؤسسة والمجتمع على حد سواء:

1/ أهمية الرضا الوظيفي للموظفين: ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها الموظفون تعطىها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به؛
- الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما يشعر الموظفون بأن جميع حاجاتهم المادية من أكل وشرب، سكن... الخ وغير المادية من تقدير و احترام، أمان وظيفي... الخ مشبعة بشكل كافى تزيد لديهم الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة؛
- زيادة مستوى الطموح والتقدم: فالموظفون الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي يكونون أكثر رغبة في تطوير مستقبلهم الوظيفي؛
- الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعدهم على مقابلة متطلبات الحياة.

2/ أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم؛
- الإرتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء؛

- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والشكاوي... الخ.

3/ أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية؛
- ارتفاع معدلات النمو والتطور (شفيق، 2010، 2009، ص، ص: 6، 7).

2-3-4: خصائص الرضا الوظيفي:

يتم تحديد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- تعدد المفاهيم وطرق القياس؛
- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فما يمكن أن يكون الرضا الوظيفي لشخص قد يكون عدم الرضا لشخص آخر؛
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني؛
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول؛
- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي؛
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى (شوقي، 1993، ص: 223-225).

2-3-5- النتائج المترتبة عن عدم الرضا الوظيفي

يمكن تحديد بعض النتائج المتعلقة بعدم الرضا الوظيفي فيما يلي:

أ- ترك العمل:

- عندما يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل، فإنه دائماً يبحث عن وسيلة تبعده عنه، وهذا ما يسمى بالإنسحاب أو ترك العمل، وهناك شكلين رئيسيين من أشكال ترك العمل وهما:
- الغياب.
- ترك العمل الاختياري.

ب- الشكاوي والتظلمات:

الشكوى والتظلم هما ردًا فعل في أغلب الحالات عن عدم رضا العامل خاصة عن المحيط الذي يعمل فيه، حيث نجد أن العامل يستعمل وسيلة التظلم والشكوى كآخر إجراء للتعبير عن تدمره في حالة عدم الرضا عن عمله بهدف جلب اهتمام المشرفين والإداريين لدراسة حالته.

ج- الإضراب:

يعد الإضراب عن العمل أسلوب تعبيرى للعمال عند حالة عدم الرضا التي يقومون بها. وهو بذلك يعتبر مؤشرا عن حالة الغضب وعدم الرضا نتيجة تراكم مشاكل مهنية داخل المؤسسة (حسن، 1998، ص: 44).

2-4- تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي.

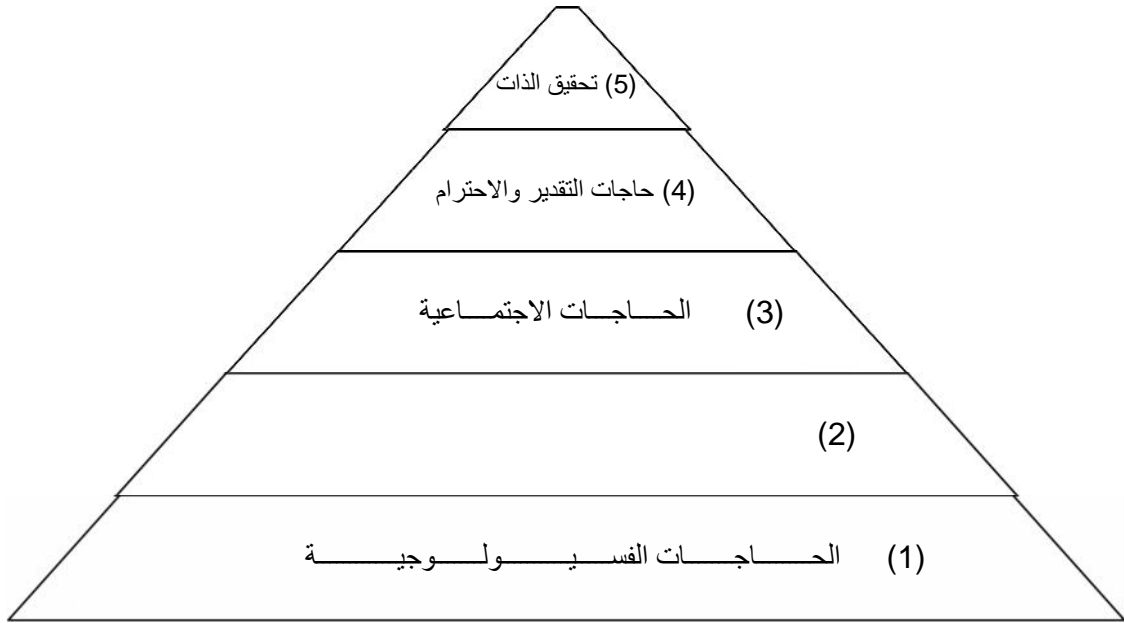
2-4-1- نظريات وعناصر الرضا الوظيفي.

أولاً: نظريات الرضا الوظيفي:

إن نظريات الرضا الوظيفي تقدم تفسيرات لمسببات رضا الموظفين عن عملهم واستيائهم منه، وتساعد على التنبؤ بالرضا ومحاولة التحكم والسيطرة عليه، وأهم هذه النظريات هي:

1- نظرية سلم الحاجات: تعتبر نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو من أشهر النظريات التي ناقشت موضوع الدوافع، وبناء على هذه النظرية، تعمل على توجيه سلوكه، هذه الحاجات تأخذ شكلا هرميا تمثل قاعدته الحاجات الفردية الأكثر إلحاحا وإن كانت في أدنى السلم الهرمي من ناحية الأهمية، والحاجة التي تليها في السلم الهرمي لا يمكن استخدامها لدفع الموظفين وتوجيه سلوكهم مالم تسد هذه الحاجات بدرجة معقولة، في هذه الحالة لا بد من أخذ الاختلافات الفردية لدى الموظفين في الحسبان، بمعنى أن مستوى الكفاية من حاجة ما قد يختلف من شخص لآخر وقد يكون من وقت لآخر أيضا لدى نفس الشخص إذا ما برزت حاجات أخرى أو حدثت متغيرات جديدة، والشكل التالي يبين تدرج الحاجات الفردية.

شكل رقم (2) تدرج الحاجات الفردية.



المصدر: الطجم، 2003، ص:115.

حيث أن :

- **الإحتياجات الفسيولوجية:** تتمثل في الحاجات اللازمة لبقاء العنصر البشري والتي تساعد الأعضاء على القيام بمهامها كالحاجة إلى الغذاء، شراب، نوم... الخ؛
- الحاجة إلى الأمن وهي الحاجة إلى الأشياء التي تضمن حماية الفرد ضد الأخطار، سواء الأخطار التي تهدد حياة الفرد أو الجانب النفسي لديه؛
- الحاجة إلى الإجتمع: الإنسان اجتماعي بطبعه، ولدى كل فرد حاجة إلى التفاعل الإجتماعي مع الغير من بني جنسه إلى الحب، القبول من الغير والعضوية في جماعات مختلفة؛
- الحاجة إلى الإعتراف: حاجة الفرد للشعور بأهميته لدى الغير وبمكانته مقارنة بأقرانه، بالإضافة إلى استقلاليته عن من سواه؛
- الحاجة إلى تحقيق الذات: حاجة الفرد إلى تحقيق أعلى وأعلى أهدافه في هذه الحياة (الطجم، 2003، ص: 114-116).

2- نظرية $y.x$ لدوجلاس مكريجور: سمي مكريجور النظرية التقليدية ب x لكونها تقترض أن الإنسان العادي يكره العمل بطبيعته وحين يجبرون على العمل لابد من إخضاعهم للرقابة وتهديدهم بالعقاب وإن جل ما يطمح له هو الأمان، وهذا ما تؤمن به المنظمات التقليدية وتطبقه

في أعرفها، والبديل الذي يطرحه هو نظرية Y المعاصرة التي تفترض أن للإنسان قدرة ورغبة في العمل، وأنه يمكن أن يبحث عنه كمصدر لإشباع طموحاته وتحقيق رضاه ولذلك فإنه لا يحتاج إلى رقيب طالما أن عمله سيحقق له أهدافه ويشعره بأهميته، ويرى مكريجور أن الصفات الثلاثة السلبية التي تفترضها نظرية X هي ليست خصائص الإنسان بل هي اتجاهات قد يكتسبها بعضهم من تجاربهم وخبراتهم وليست فطرة موروثة فيهم. (الكبيسي، 2004، ص: 113).

3- نظرية المساواة (التساوي): قدمت هذه النظرية من قبل آدمز وتذهب إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل، أي بمعنى آخر إيجاد التوازن بين المدخلات والعوائد، فإذا تحقق هذا التوازن، فإنه يؤدي إلى حالة من الشعور بالرضا لدى الموظفين، أما إذا رأى الموظفون عدم وجود توازن بين الجهد المبذول والعائد منه، فإن ذلك يخلق حالة الشعور بعدم الرضا (المشعان، 1994، ص: 230).

4- نظرية فروم (نظرية التوقعات): ترى نظرية التوقعات أو التوقع أن الإنسان يعمل ليزيد من سعادته ويقلل من آلامه، فالفرد لكي يصل إلى هدفه يضع مجموعة احتمالات أساسها التوقع للعلاقات المدركة بين المجهود والأداء والحافز المسلم مقابل الأداء وتقوم هذه النظرية على تقدير الآتي:

- النتائج: النتيجة النهائية للسلوك؛
- التوقع: قدرة الشخص على أداء السلوك المطلوب؛
- الارتباط: مدى ارتباط مستويات الأداء بحوافز الأداء؛
- قوة جذب الفعل: القيمة التي يضعها الموظف لحوافز معينة؛
- القوة الدافعية للأداء: ما يستطيع الإنسان عمله وليس ما ينوي أو يرغب في عمله؛
- الدافعية: حجم المكافآت المرغوبة، التوقع، المنفعة، المقدرة (أبو النصر، 2012، ص: 138).

5- نظرية العاملين: يرى فردريك هيرزبرج أن هناك نوعين من العوامل التي تؤثر على دافعية الموظف:

- المجموعة الأولى: العوامل الوقائية وهي التي تخلق إحساسا لدى الموظفين بعد الشكوى أو التذمر، فهي عوامل لا تدفع إلى العمل وإنما تعمل على تخليص الموظف من شعور عدم الرضا، ويمكن القول أن هذه العوامل هي قريبة من الحاجات الأساسية لسلم ماسلو حاجات الأمان والحاجات الإجتماعية.

إن هذه العوامل إن لم تتوفر فهي ستؤدي إلى ظهور الشكوى والإعتراضات والتظلمات والتذمر، بينما يعتبر وجود هذه العوامل بشكل جيد لا يدفع إلى العمل والإبداع إنما يمنع التذمر والشكوى.

- المجموعة الثانية: العوامل الدافعية وهي التي تؤدي إلى مستوى عالي من الرضا ينعكس على أداء متميز وإنجاز مستوى متقدم ومبدع، ويبدو بأن هذه العوامل الدافعية ضرورية لحدوث الرضا لكن نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا (الصائع، 2011، ص: 209).

6- نظرية درفير: وفق هذه النظرية تنتج حاجات الموظفين في شكل هرمي في ثلاث مستويات فقط تتحدد في حاجات البقاء، وهي الحاجات الفسيولوجية، حاجات الإنتماء وهي التي تشبع بالحاجات الإجتماعية والتفاعلات بين الموظفين، وحاجات النمو وهي الحاجات التي يشبعها الموظف بمساهمته ومشاركته المنتجة ويتضح أن هناك علاقة بين نظرية ماسلو ونظرية درفير فنجد أن حاجات البقاء عند هذا الأخير يقابلها حاجات فسيولوجية عند ماسلو وحاجات الإنتماء يقابلها الحاجات الإجتماعية والحاجة إلى الإعتراف عند ماسلو وحاجات النمو عند درفير يقابلها الحاجة إلى تحقيق الذات عن ماسلو (بهنسي، 2011، ص: 54).

7- نظرية ماكلياند: تم تطوير طريقة بديلة لتصنيف الإحتياجات من ماكلياند معتمد بشكل خاص على دراسة مديرين، وحدد ثلاثة إحتياجات أهمها:

- الحاجة إلى الإنجاز: عرفها كضرورة للنجاح التنافسي يقيس المعيار الشخصي للتمييز؛
- الحاجة إلى الإنتماء: الذي يعرف بأنه الحاجة إلى الدفاء والودية والعلاقات الودية مع الآخرين؛
- الحاجة إلى السلطة: الذي يعرف بأنه الحاجة إلى السيطرة والتأثير على الآخرين.

مختلف الموظفين لديهم مستويات مختلفة من الإحتياجات، البعض بحاجة أكبر إلى الإنجاز، والبعض الآخر بحاجة أكبر إلى الإنتماء، والبعض الآخر بحاجة أكبر إلى السلطة، بينما قد تكون حاجة واحدة من هذه الإحتياجات الثلاث مهيمنة ولكن هذا لا يعني أن الحاجات الأخرى غير موجودة. (armstrong, 2009, p : 325).

ثانيا: عناصر الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي يتكون من عدد كبير من الميولات المفضلة لدى كل فرد، إلا أن هناك نوعا من الإتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وتقسم هذه المجالات إلى مجموعة من العناصر والتي نذكرها كما يلي:

1- الأجر:

يعرف الأجر بأنه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل واعترافا لما قدمه ومكافأته عليه، وتكتسي الأجر أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة.

وتوجد هناك طرق عديدة لدفع الأجر في المؤسسات، أكثرها شيوعا طريقة الأجر الزمني والأجر بالقطعة.

ويقصد بالأجر الزمني ذلك الأجر الذي يحسب بالساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة، وفيه يتم دفع الأجر للمورد البشري بناء على الوقت الذي يقضيه في العمل، بغض النظر عن الكمية أو النوعية المنتجة، ويتمثل العيب الأساسي لهذه الطريقة في كبح المبادرة والأداء المتميز، فهي لا تأخذ بعين الإعتبار مبدأ الكفاءة.

أما المقصود بالأجر بالقطعة ذلك الأجر الذي يكون تابعا لكمية الإنتاج، فكلما زادت الكمية المنتجة زاد معها الأجر والعكس صحيح. ولهذه الطريقة عيب يتمثل في إمكانية تغليب الجانب الكمي على الجانب النوعي للإنتاج (خرخاش، 2003، ص:35).

2- محتوى العمل:

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تشكل المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل؛
- طبيعة أنشطة العمل؛
- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل؛
- فرص النمو التي يوفرها العمل (عاشور، 2005، ص: 144).

3- نمط الإشراف:

يعرف أغلبية الباحثين الإشراف على أنه: "علاقة عمل رسمية بين شخص موجه وعدد من الأشخاص يعملون مع جماعات وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

وبميز الباحثون بين ثلاث أنماط رئيسية من الإشراف والتي يمكن توضيحها كما يلي:

- **الإشراف الفوضوي:** ويقصد به قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجزا عن إحكام السيطرة على المشرف عليهم الذين يكونون في فوضى.

- **الإشراف الإستبدادي:** يقصد بالإشراف الإستبدادي قيام المشرف بإصدار الأوامر التي يجب أن تطاع دون نقاش، وهو يتهم باحتكار الصلاحيات في يده ولا يتيح فرصة المشاركة للمرؤوسين في صنع القرارات.

- **الإشراف الديمقراطي:** هذا النمط من الإشراف يعبر عن الإستعداد الذي يبديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرص المناسبة والكافية للقيام بدور فعال في صنع القرارات. وهذا يعني بإمكان المشرف أن يفتح المجال أمام المشرف عليهم للبحث عن مشاكل العمل وتحليلها واختيار البدائل وتقديم الإقتراحات والأفكار القرارات (شفيق، 2010، ص:8).

4- الترقية: يقصد بها نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام.

إن حصول العامل على ترقية هو بمثابة اعتراف من الإدارة على التزام العامل وتمكنه في عمله، كما أن فرص الترقية لا بد أن تستند إلى معايير موضوعية قدر الإمكان لأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد يتوقف على مدى توقعه لها. وتتمثل هذه المعايير في:

- **الأقدمية:** حيث يتم ترقية العامل على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة).

- **الكفاءة:** حيث يتم ترقية العامل الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره (حنفي، 1997، ص:398).

5- جماعات العمل: يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها: "وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به" (شفيق، مرجع سابق ذكره، ص:10).

من خلال التعاريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أدائه في العمل ومن ثم على أداء المؤسسة.

وحتى تكون جماعات العمل مصدرا لرضا الأفراد يجب أن تقوم على:

- إتاحة الفرص للفرد لتحقيق ذاته داخل الجماعة.
- تبني وتشجيع الجهود الجماعية وروح العمل والتعاون.
- الشعور بالفخر للانتماء إلى جماعة ما (عاشور، مرجع سبق ذكره، ص: 152).

6- ظروف العمل المادية: وتتمثل في مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية

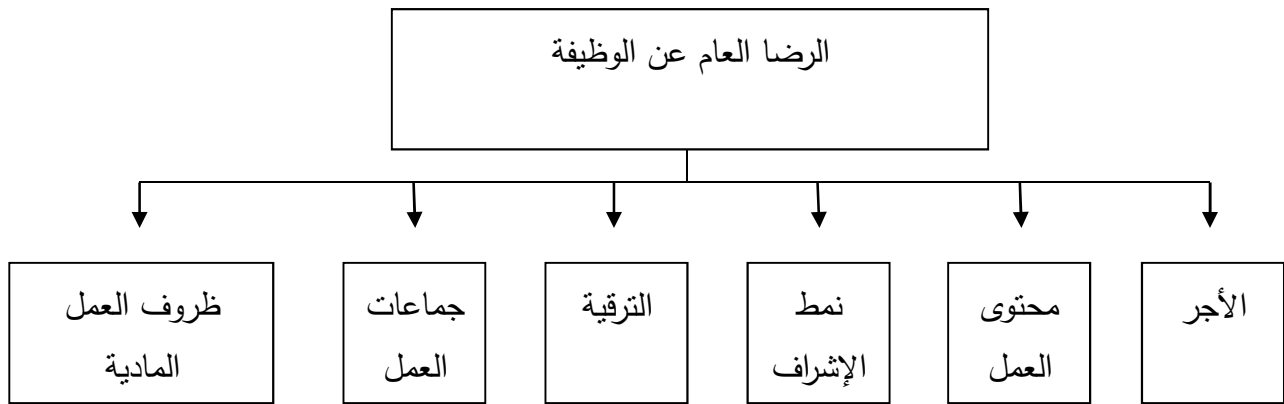
للمؤسسة مثل: الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، ... الخ. وكلما كانت الظروف مساعدة للعامل كلما

أدى ذلك إلى زيادة مستوى أدائه (عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 42).

مما سبق ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل لهذه العناصر المكونة للوظيفة.

ويمكن تلخيص العناصر السالفة الذكر في الشكل التالي:

الشكل رقم (3): عناصر الرضا الوظيفي.



المصدر: عاشور، 2005، ص:140.

2-4-2- نموذج الرضا الوظيفي:

ما الذي يجعل أو يحدد إذا كان العمال يشعرون بصفة عامة بالرضا أو الإستياء نحو وظائفهم؟

ثم كيف يجمع الرضا عن كل العوامل المختلفة كالأجر والترقية وغيرها ليعطي لنا اتجاهها كليا يشير إلى

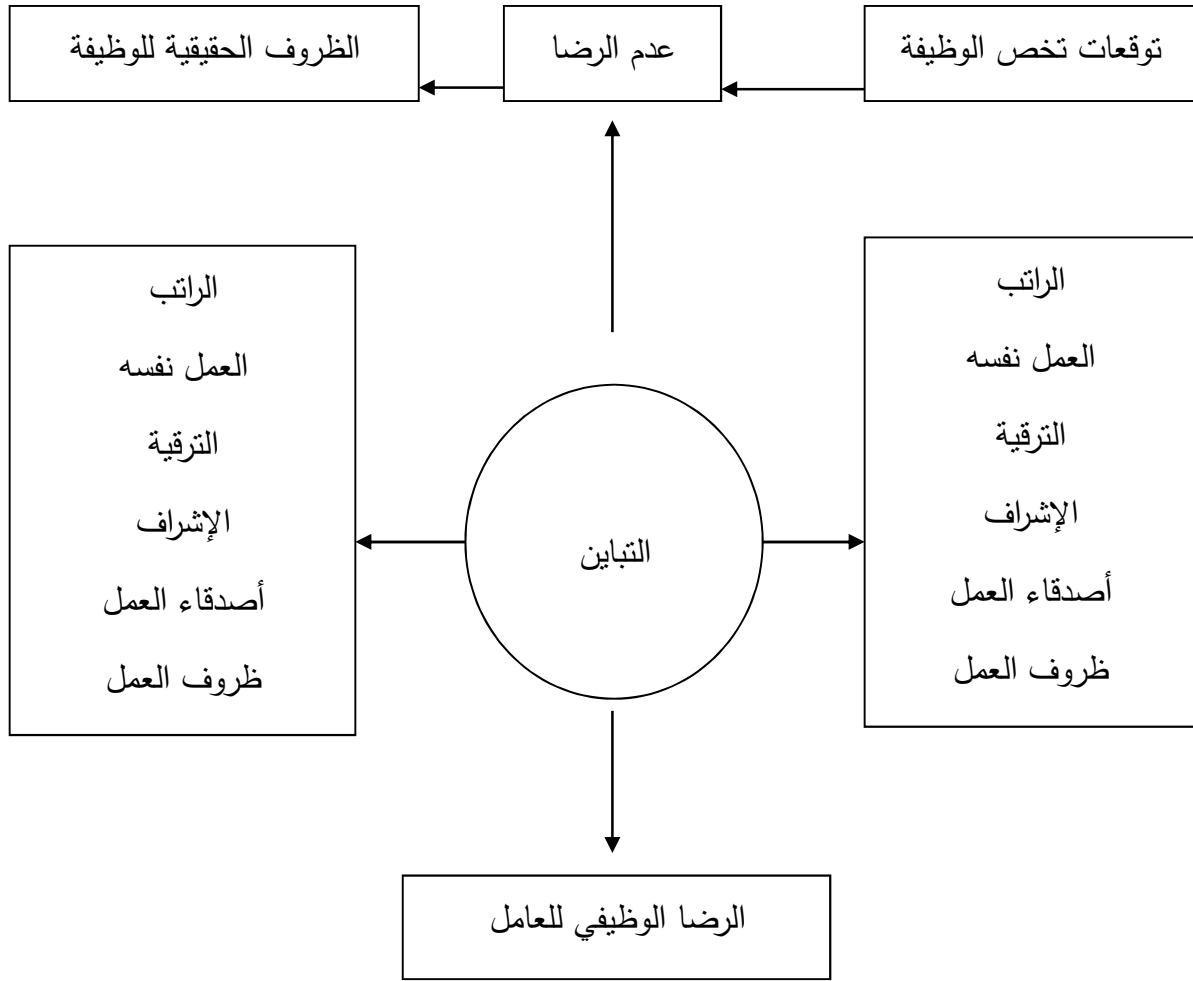
حب أو كره العامل لوظيفته.

قد قام كل من آرنولد وفيلدمان Arnold et Feldman بوضع نموذج للرضا الوظيفي، تعرضا

من خلاله إلى العوامل التي تتحكم في رضا الأفراد وذلك بالمقارنة بين ماكان موقعا وبين ما هو واقع فعلا

(بووذن نبيلة، 2007، ص:30).

شكل رقم (4): يمثل نموذج الرضا الوظيفي.



المصدر: بوونز نبيلة، 2007، 2006، ص:30.

2-4-3- قياس الرضا الوظيفي:

يمكن حصر الأساليب المستخدمة في نوعين من المقاييس:

- **النوع الأول:** هي المقاييس الموضوعية حيث يمكن قياس اتجاهات الموظفين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة، مثل معدل الغياب، معدل ترك الخدمة ومعدل الحوادث في العمل.
- **النوع الثاني:** هي المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الإستقصاء التي تشتمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع الموظفين في المؤسسة.

ومن أهم الأساليب التي تمكننا من قياس الرضا الوظيفي ما يلي:

أ- **معدل دوران العمالة:** ويقدر معدل دوران العمالة في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموظفين في تلك المنظمة خلال فترة ما ويقدر متوسط عدد الموظفين في تلك المنظمة على النحو التالي:

$$\text{معدل الموظفين في أول المدة} + \text{عدد الموظفين في آخر المدة} / 2$$

ب- **معدل الغياب:** ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية:

$$\text{معدل الغياب} = \text{عدد ساعات الغياب} / \text{عدد ساعات العمل الكلية}$$

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباعدة تحدها إدارة المؤسسة كل عام أو كل ستة أشهر، وتفسير معدل الغياب يحتاج إلى معرفة شخصية بالموظف فقد تكون راجعة إلى أسباب شخصية بالموظف نفسه وعدم الرغبة في العمل أو الملل بسبب عدم الرضا.

ج- **معدل حوادث العمل:** إن الذكور أكثر ميلا للوقوع في الحوادث من الإناث والمحتمل أن يكون ذلك راجعا إلى أن الذكور قد يوضعون في أعمال أكثر خطورة، ويقاس معدل حوادث العمل على النحو التالي:

$$\text{معدل حوادث العمل} = \text{عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث} / \text{إجمالي ساعات العمل}$$

ويمكن تحويل هذا المعدل بصورة ثابتة وقوية للمنظمة عن طريق ضرب هذا المعدل في 1000 لكي نحصل على معدل الحوادث لكل 1000 ساعة عمل فعلي، كما أن عدم الرضا قد يجعل الموظف غير منتبه وقليل التركيز أثناء العمل مما يفسر سبب وقوع الحوادث، كما أن هناك أسباب أخرى قد تؤدي إلى المزيد من الحوادث كعدم التدريب الكافي.

د- **معدل تعطل الماكينات:** يقاس على النحو التالي:

$$\text{معدل تعطل الماكينات} = \text{عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة تعطل الماكينات} / \text{إجمالي عدد ساعات العمل}$$

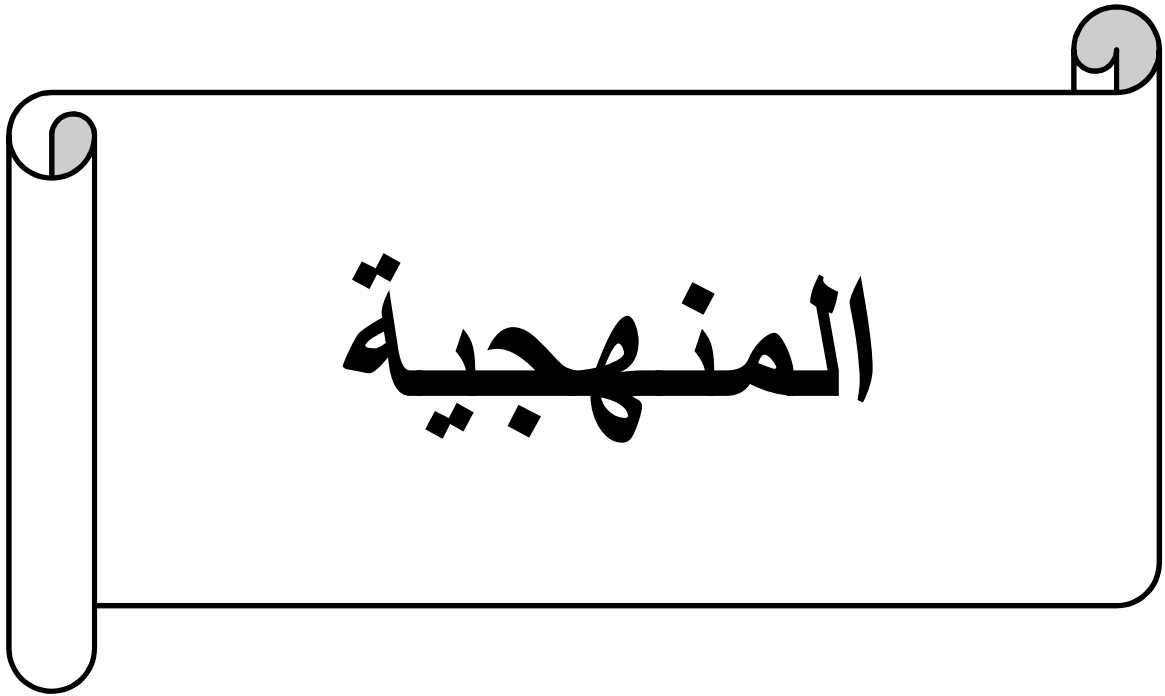
ويمكن ضرب هذه المعادلة في 1000 لنحصل على معدل تعطل الماكينات لكل ألف ساعة عمل، وتتعدد الأساليب التي في ضوءها نفس ارتفاع معدل تعطل الماكينات نذكر منها: عدم الرضا عن أعمالهم، سوء صيانة الماكينات والمعدات.

هـ- **معدل الإنتاج المرفوض:** ويقاس بالمعادلة التالية:

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \text{عدد الوحدات المرفوضة لسوء الجودة الإجمالي} / \text{عدد الوحدات المنتجة}$$

ولا نستطيع تفسير هذا المعدل في ضوء مستوى رضا الموظفين فقط بل هناك أسباب عديدة نذكر منها: عدم رضا الموظفين عن أعمالهم.

وفي الأخير يمكننا القول أن لهذه المعدلات أسباب عديدة لارتفاعها إلا أن عدم الرضا سيظل وحده المسيطر المحتمل من بين هذه الأسباب (بشرى قرمات، 2012-2013، ص:35).



المنهجية

3- المنهجية:

3-1- المنهج المستخدم:

إن الخطوة الأولى نحو تمكن الباحث من إنجاز بحثه، ونحو تمكنه من الخروج بنتائج علمية دقيقة وموثوقة منه هي اختياره للمنهج المناسب لدراسة إشكالية بحثه واختبار صحة فروضه، والمقصود بمنهج البحث "هو مجموعة المراحل المرشدة التي توجه التحقيق والفحص العلمي" كما يقصد به "نوع التصميم الذي يختاره الباحث لدراسة مشكلة بحثه".

وفي هذا الصدد قمنا باختيار منهج وصفي تحليلي كأسلوب لدراسة مشكلة البحث واختبار صحة فروضه باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لطبيعة البحث.

3-2- عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية البيئة لولاية ميله. بحيث تم سحب عينة عشوائية عددها 50 موظفاً.

3-3- أداة الدراسة:

تم الاعتماد بشكل أساسي على استبيان أعد لجمع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة، ولقد اشتمل الاستبيان على قسمين:

*القسم الأول: يحتوي على المعلومات التكميلية والمتمثلة في: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المهنة.

*القسم الثاني: حيث اشتمل على جزئين:

- الجزء الأول: تمثل في اتجاهات الموظفين نحو أخلاقيات العمل الإسلامية، ولقد احتوى هذا الجزء على 13 سؤالاً، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للموافقة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة).
- الجزء الثاني: تمثل في اتجاهات الموظفين نحو الرضا الوظيفي، وقد اشتمل على 16 سؤالاً، وتم أيضاً استخدام مقياس ليكرت الخماسي للموافقة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة).

الدراسة الميدانية

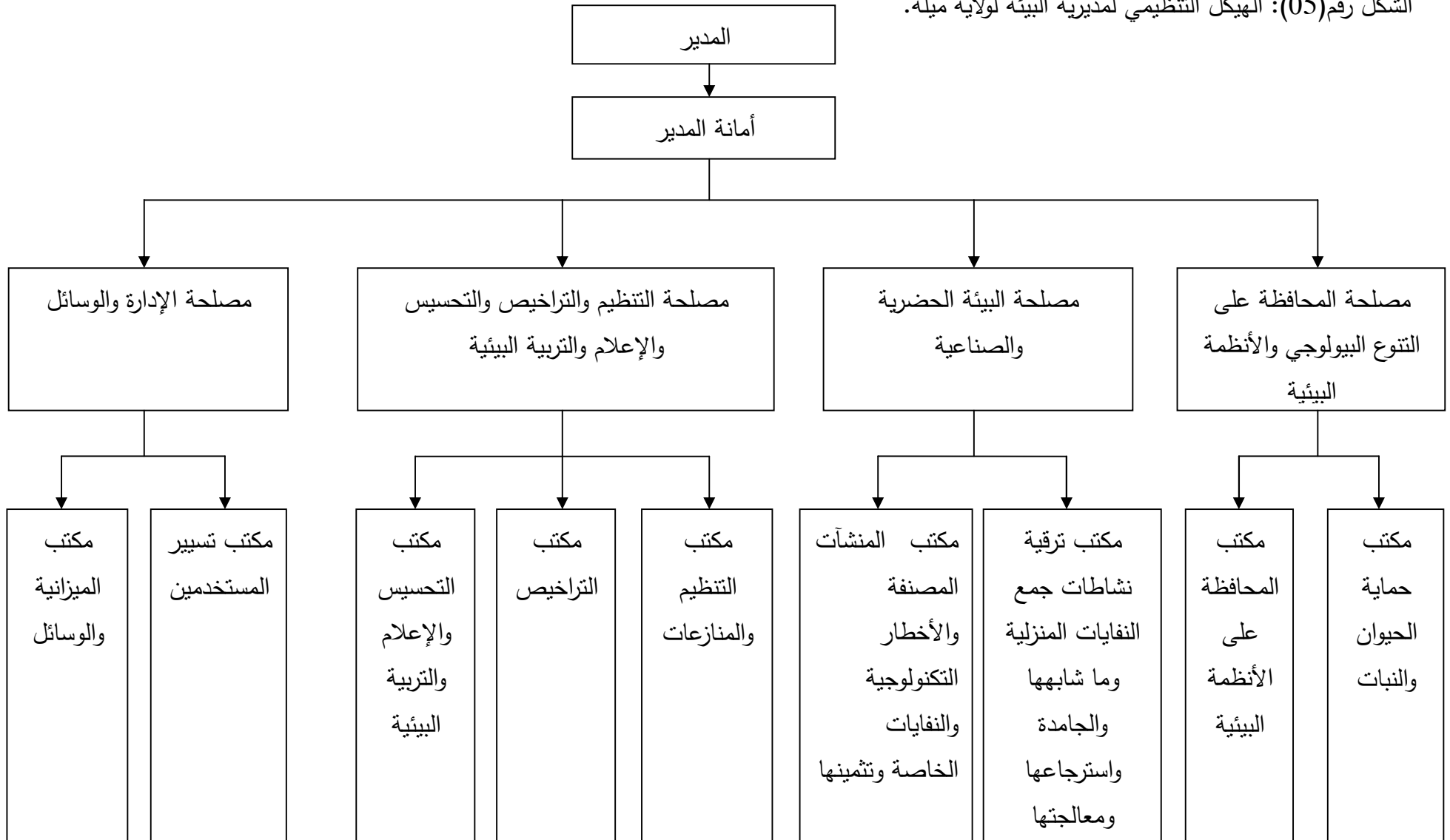
4- الدراسة الميدانية:

4-1- تعريف مديرية البيئة لولاية ميله:

هي هيئة إدارية هدفها تقديم خدمة عمومية، وهي عضو من أعضاء المجلس التنفيذي، تقوم على أساس تحسين الخدمة العمومية المقدمة والمتمثلة في التراخيص، والنشاطات المصنفة ضمن قطاع البيئة من أجل ضمان إعطائها الصفة القانونية، وتحقيق أفضل النتائج مع المحافظة على صحة وسلامة المواطنين من جميع الأخطار البيئية.

4-2- الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية -ميله-

الشكل رقم(05): الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية ميلة.



4-3- مصالـح مديرية البيئة لولاية ميـلة:

1- مصـلـحة المحافظـة على التنوع البيولوجي والأنظمة البيئية.

وتتضمن مكاتب:

- مكتب حماية الحيوان والنبات.
- مكتب المحافظة على الأنظمة البيئية.

2- مصـلـحة البيئـة الحضريـة والصناعية.

وتتضمن مكاتب:

- مكتب ترقية نشاطات جمع النفايات المنزلية وما شابهها والجامعة واسترجاعها ومعالجتها.
- مكتب المنشآت المصنفة والأخطار التكنولوجية والنفايات الخاصة وتثمينها.

3- مصـلـحة التنظيم والتراخيص والتحسيس والإعلام والتربية البيئية.

تتضمن ثلاثة مكاتب:

- مكتب التنظيم والمنازعات.
- مكتب التراخيص.
- مكتب التحسيس والإعلام والتربية البيئية.

4- مصـلـحة الإدارة والوسائل.

تتكون من مكاتب:

- مكتب تسيير المستخدمين.
- مكتب الميزانية والوسائل.

4-4- مهام وأهداف مديرية البيئة لولاية ميـلة.

أولاً: المهام:

- 1- العمل من أجل الصالح العام.
- 2- منح تراخيص المنشآت المصنفة والأنشطة التي تدخل في اختصاص القطاع.
- 3- العمل كهيئة رقابية لجميع التصرفات التي يراها المواطن مضرّة للبيئة.
- 4- تحسيس الجانب البيئي عن طريق: النوادي الخضراء في المدارس لتوسيع الثقافة البيئية.
- 5- تنظيم دورات تحسيسية على مستوى مراكز التكوين المهني.
- 6- تنظيم ملتقيات وندوات متعلقة بالأخطار البيئية.

ثانياً: الأهداف:

- 1- الحفاظ على صحة المواطن.
- 2- الوصول إلى ثقافة بيئية متفتحة.
- 3- النظافة وجمالية المحيط.
- 4- محاولة تقليل الأخطار البيئية عن طريق تحسيس المواطن.



**عرض وتحليل نتائج
الاستبيان**

3. عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

5-1- تحليل البيانات الأولية:

لقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف إجابات العينة حيث تم تلخيص النتائج في الجداول التالية:

1. الجنس:

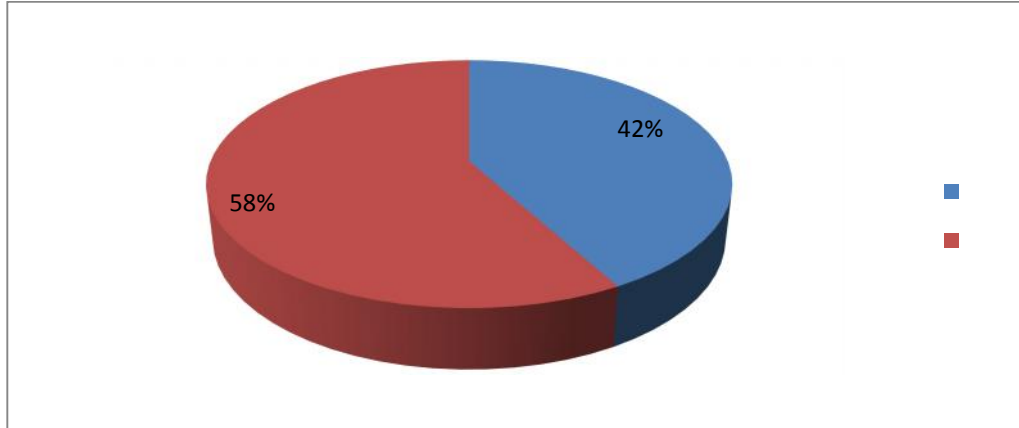
جدول رقم(01): توزيع عينة الدراسة تبعا للجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
42%	21	ذكر
58%	29	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ أن 42% من أفراد العينة من الذكور، و58% من الإناث.

توزيع عينة الدراسة تبعا للجنس



2. السن:

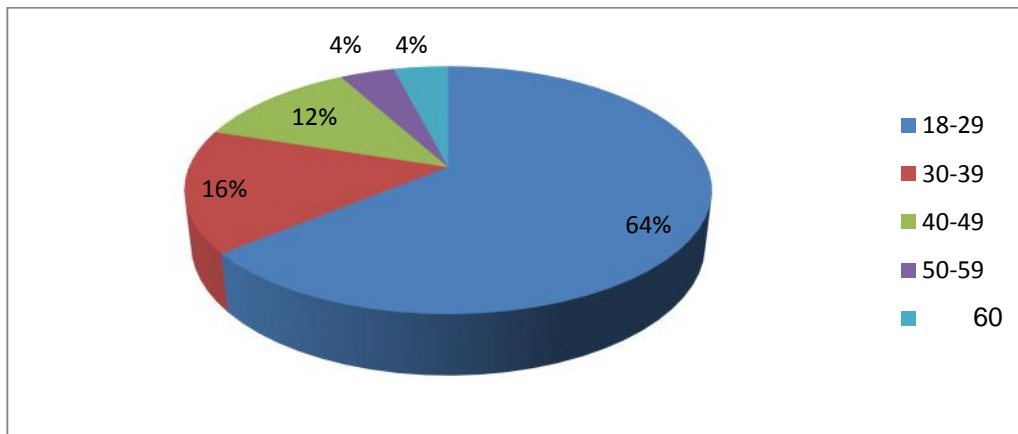
جدول رقم(02): توزيع عينة الدراسة تبعا للسن

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
64%	32	29-18
16%	08	39-30
12%	06	49-40
04%	02	59-50
04%	02	من 60 فأكثر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أن 64% من أفراد العينة أعمارهم بين (18-29 سنة)، و16% منها تتراوح أعمارهم بين (30-39 سنة)، و12% منها تتراوح أعمارهم بين (40-49 سنة)، و4% منها تتراوح أعمارهم بين (50-59 سنة)، و4% من العينة تزيد أعمارهم عن 60 سنة.

توزيع عينة الدراسة تبعا للسن



3. المؤهل العلمي:

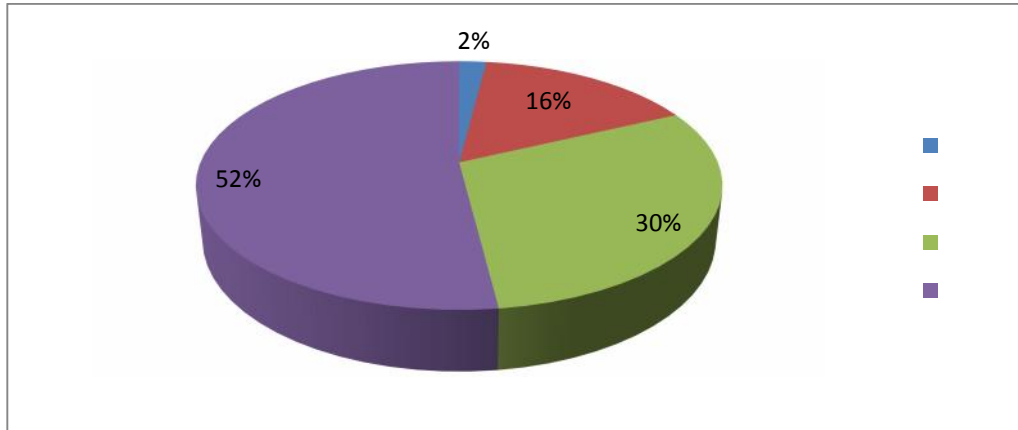
جدول رقم(03): توزيع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
2%	01	ابتدائي
16%	08	متوسط
30%	15	ثانوي
52%	26	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة والبالغة 52% من درجة المستوى التعليمي الجامعي يليهم 30% من العينة هم من المستوى التعليمي الثانوي، يليهم 16% من العينة من المستوى المتوسط، يليهم 2% من العينة من المستوى الابتدائي.

توزيع عينة الدراسة تبعا للمؤهل العلمي



4. المهنة:

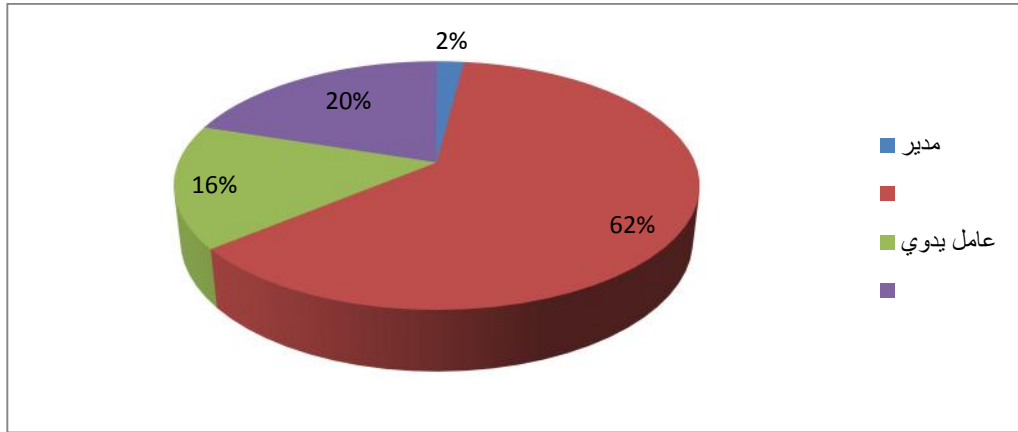
جدول رقم(04): توزيع عينة الدراسة تبعا لنوع المهنة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
2%	01	مدير
62%	31	عامل إداري
16%	08	عامل يدوي
20%	10	عامل تقني
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول إلى أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم عمال إداريون حيث بلغت 62% من العينة، ثم تليها نسبة 20% والتي تمثل العمال التقنيين، في حين بلغت نسبة العمال اليدويين 16%، أما النسبة الأخيرة والمقدرة بـ 2% فهي تمثل المدير.

توزيع عينة الدراسة تبعا لنوع المهنة



5-2- النسب المئوية لفقرات الجزء الأول:

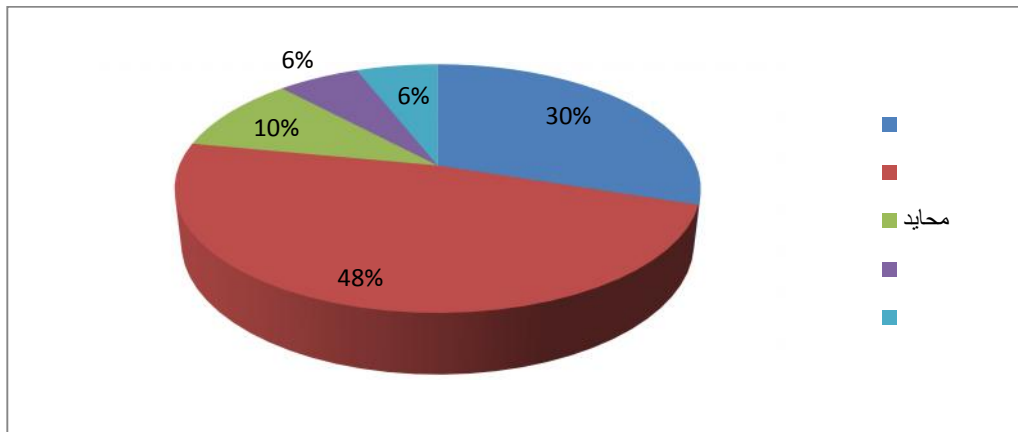
جدول رقم(05): تأدية العمل في الوقت المحدد

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
30%	15	أوافق بشدة	01
48%	24	أوافق	
10%	05	محايد	
6%	03	أرفض	
6%	03	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة من الإجابات تشير إلى موافق بنسبة 48%، ثم تليها الإجابات بالموافقة بشدة بنسبة 30% مما يدل على أن أغلبية العمال يأدون عملهم في الوقت المحدد، وكانت نسبة الإجابة بالرفض والرفض الشديد بشدة 6% و6% على التوالي، أما البعض من العمال فكان محايدا حيث تمثلت نسبتهم في 10%.

نتائج الجدول رقم 05 ممثلة في دائرة نسبية



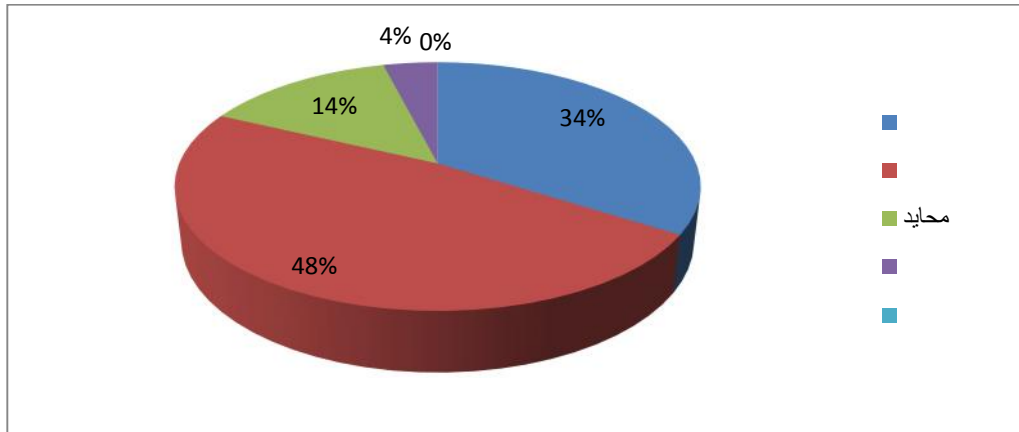
جدول رقم(06): إتقان العمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
34%	17	أوافق بشدة	02
48%	24	أوافق	
14%	07	محايد	
04%	02	أرفض	
00%	00	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 أن أعلى نسبة من الإجابات تشير إلى الموافقة بنسبة 48%، ثم تليها الإجابات بالموافقة بشدة بنسبة 34% مما يدل على أن أغلبية العمال يقومون بتأدية عملهم بإتقان، في حين اتجهت بعض الإجابات إلى الحياد وذلك بنسبة 14%، أما الإجابات التي كانت بالرفض والرفض الشديد فقدرت نسبتها بـ: 2% و 00% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 06 ممثلة في دائرة نسبية



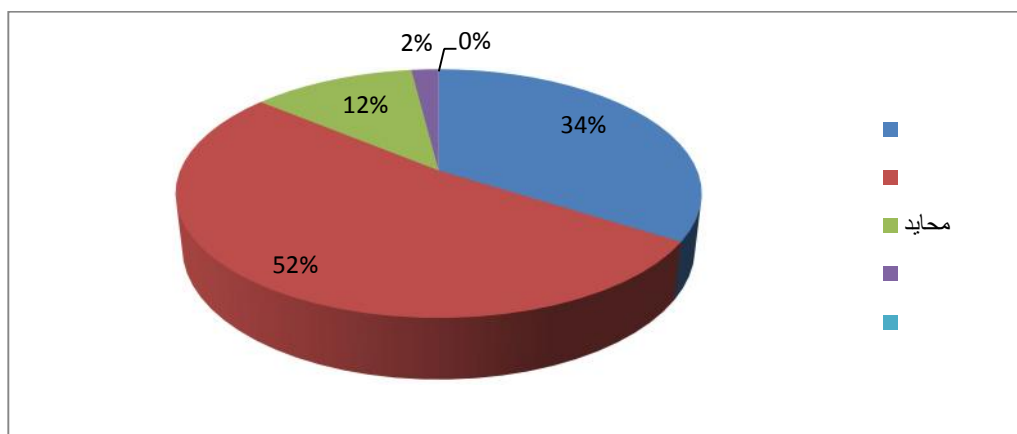
جدول رقم (07): إطاعة الأوامر المتعلقة بالعمل

رقم العبارة	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
03	أوافق بشدة	17	34%
	أوافق	26	52%
	محايد	06	12%
	أرفض	01	2%
	أرفض بشدة	00	0%
المجموع		50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 أن أعلى نسبة من الإجابات تشير إلى الموافقة حيث قدرت بـ 52%، ثم تليها الإجابات بالموافقة بشدة بنسبة 34% بمعنى أن أغلبية الموظفين يطيعون أوامر المدير المتعلقة بعملهم، وقد قدرت الإجابات التي تميل إلى الحياد بـ: 06%، في حين قدرت نسبة الرفض والرفض بشدة بـ: 1% و 00% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 07 ممثلة في دائرة نسبية



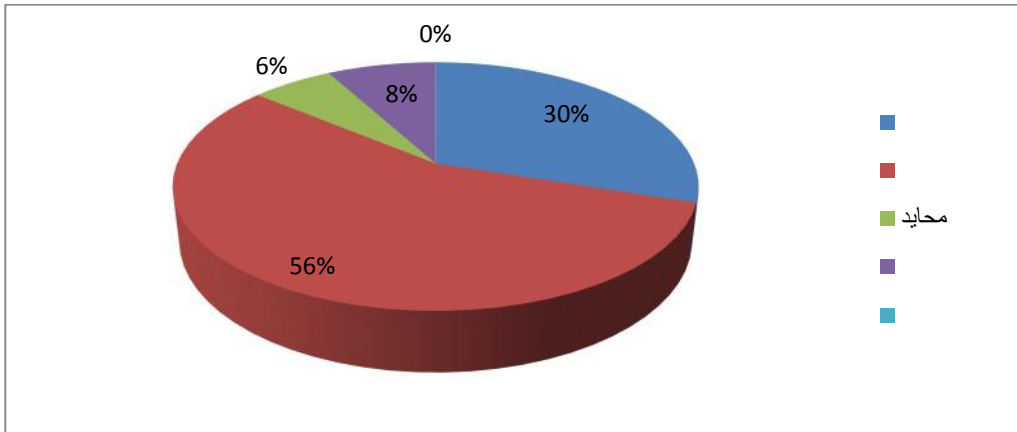
جدول رقم (08): احترام الزملاء في العمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
30%	15	أوافق بشدة	04
56%	28	أوافق	
6%	03	محايد	
8%	04	أرفض	
0%	00	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 أن أعلى نسبة من الإجابات تميل إلى الموافقة حيث قدرت بـ 56%، ثم تليها الإجابات بالموافقة بشدة و قدرت بنسبة 30% مما يدل على وجود الاحترام بين مختلف الموظفين، وأما الإجابات المتجهة نحو الرفض ف قدرت بنسبة 8%، في حين كانت الإجابات المتبقية متجهة نحو الحياد وقد قدرت بنسبة 6%.

نتائج الجدول رقم 08 ممثلة في دائرة نسبية



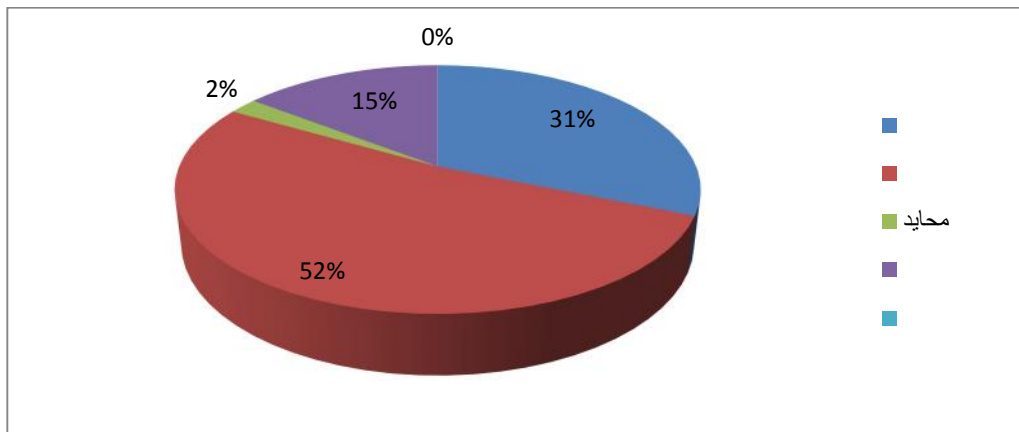
جدول رقم (09): الالتزام بالقوانين المتعلقة بالعمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
30%	15	أوافق بشدة	05
50%	25	أوافق	
02%	01	محايد	
14%	07	أرفض	
04%	02	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 9 أن أعلى نسبة من الإجابات تشير إلى الموافقة حيث قدرت بـ 50%، ثم تليها الموافقة بشدة بنسبة 30%، أي أن الموظفين يلتزمون بالقوانين المتعلقة بالعمل الذي يقومون به، ويلبها الرفض والرفض بشدة بنسبة 14% و 4% على التوالي، في حين مثلت الإجابات المتجهة نحو الحياد 2%.

نتائج الجدول رقم 09 ممثلة في دائرة نسبية



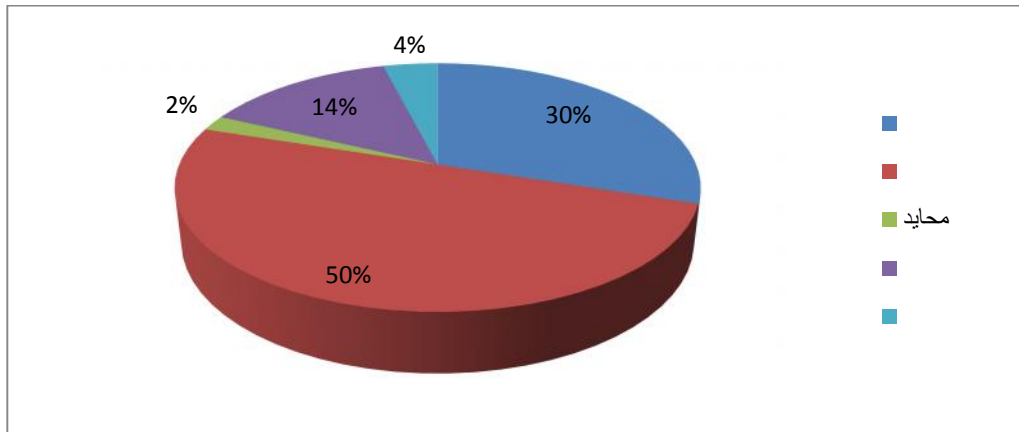
جدول رقم(10): الصدق في تأدية العمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
30%	15	أوافق بشدة	06
50%	25	أوافق	
2%	01	محايد	
14%	07	أرفض	
4%	02	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن أغلبية الإجابات تشير إلى الموافقة والموفقة حيث قدرت بـ 50% و 30% على التوالي، ثم تليها النسبة 14% و 4% والمتجهة نحو الرفض والرفض بشدة على التوالي أيضا، في حين قدرت الإجابات التي تميل إلى الحياد بـ 2%.

نتائج الجدول رقم 10 ممثلة في دائرة نسبية



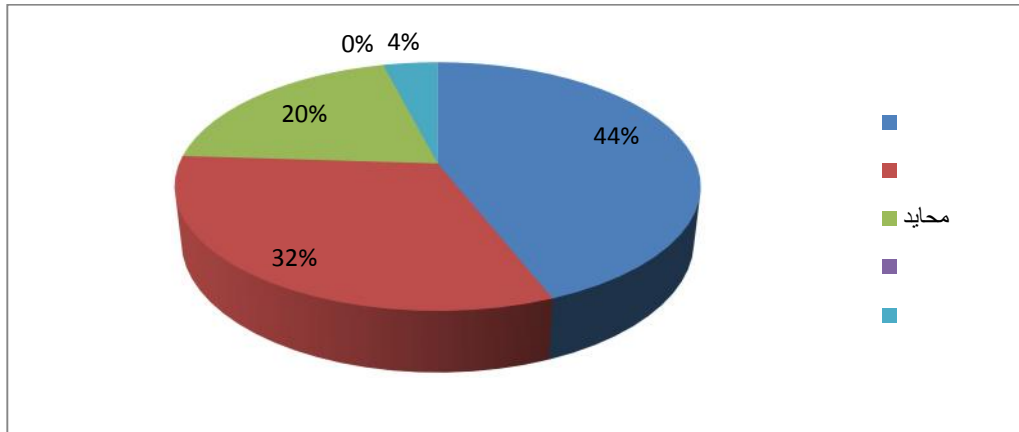
جدول رقم(11): الشعور بالاعتزاز

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
44%	22	أوافق بشدة	07
32%	16	أوافق	
20%	10	محايد	
00%	00	أرفض	
04%	02	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول رقم 11 أغلبية الموظفين يشعرون بالاعتزاز عند القيام بعملهم حيث قدرت نسبة الموافقة بشدة والموافقة بـ 44% و 32% على التوالي في حين اتجهت بعض الإجابات إلى الحياد من طرف الموظفين وقد قدرت هذه النسبة بـ 20%، أما نسبة الرفض بشدة فكانت 4%، والنسبة المتبقية هي 0% والتي اتجهت نحو الرفض.

نتائج الجدول رقم 11 ممثلة في دائرة نسبية



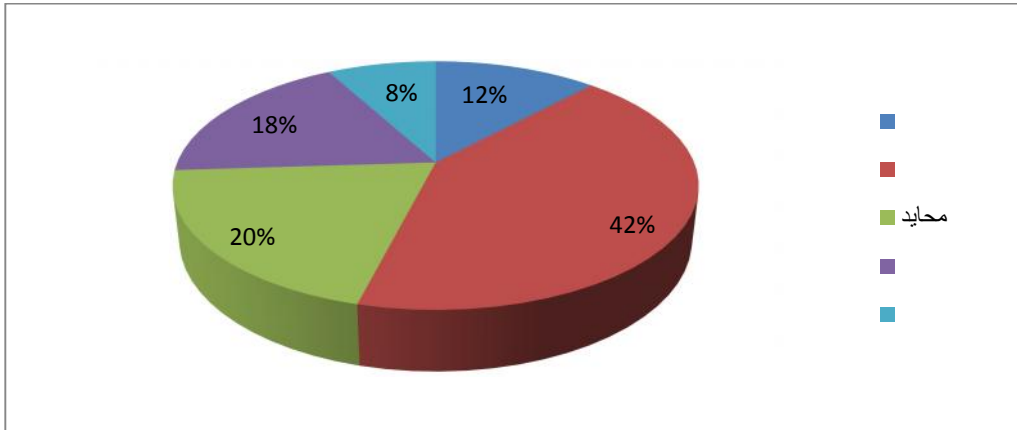
جدول رقم(12): مدى وجود علاقة تعاون وتكافل بين العمال

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
12%	06	أوافق بشدة	08
42%	21	أوافق	
20%	10	محايد	
18%	09	أرفض	
8%	04	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتبين من خلال الجدول رقم 12 أن أعلى نسبة كانت متجهة نحو الموافقة وقد قدرت بـ 42%، ثم تليها الإجابات المحايدة بنسبة 20%، ثم تليها الإجابات المحايدة بنسبة 20%، ثم يليها الرفض بنسبة 18%، في حين كانت نسبة الموافقة بشدة مقدرة بـ 12% أما نسبة الرفض بشدة فقد قدرت بـ 8%.

نتائج الجدول رقم 12 ممثلة في دائرة نسبية



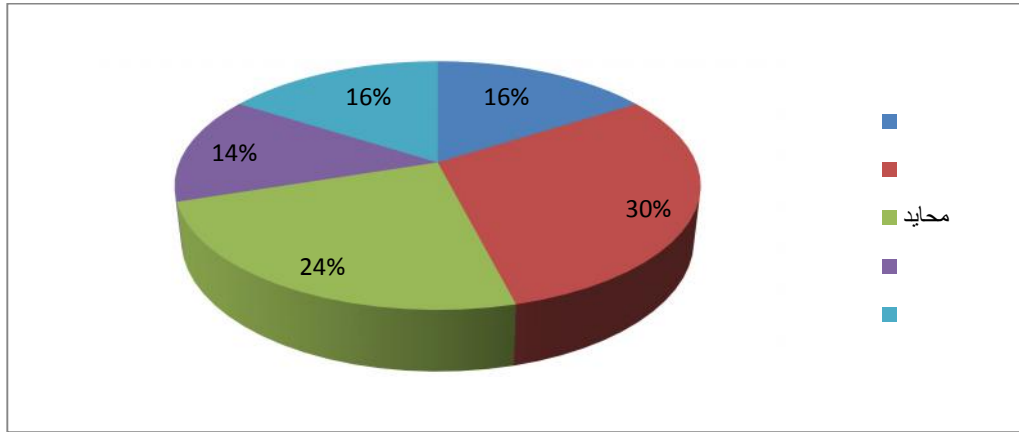
جدول رقم(13): تقديم المصلحة العامة على الخاصة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
16%	08	أوافق بشدة	09
30%	15	أوافق	
24%	12	محايد	
14%	07	أرفض	
16%	08	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 13 إلى أن النسبة الأكبر من العينة تميل إلى القبول حيث قدرت بـ 30% ثم تليها نسبة الإجابات التي تميل إلى الحياد و قدرت بـ 24% أما نسبة الموافقة بشدة والرفض بشدة فكانت 16% و 16% على التوالي، و قدرت نسبة الرفض بـ 14%.

نتائج الجدول رقم 13 ممثلة في دائرة نسبية



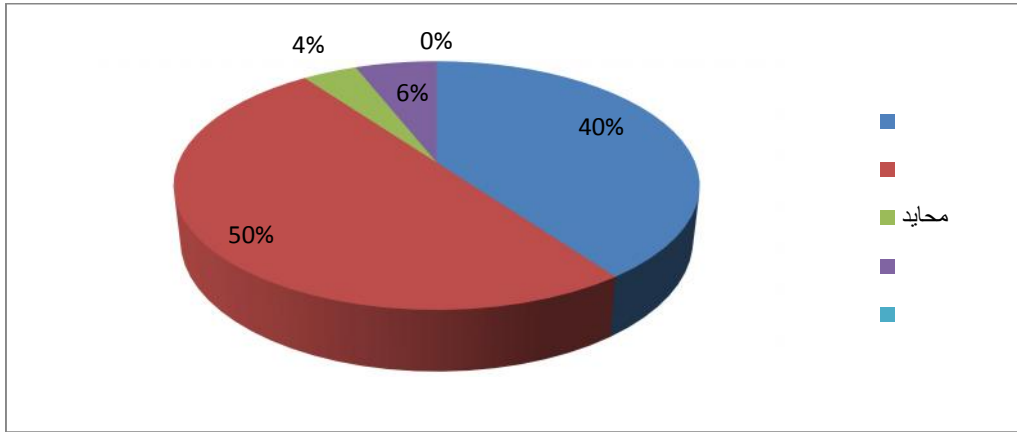
جدول رقم(14): بذل الجهد عند القيام بالعمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
%40	20	أوافق بشدة	10
%50	25	أوافق	
%04	02	محايد	
%06	03	أرفض	
%00	00	أرفض بشدة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن الموافقة والموافقة بشدة حازتا أكبر نسبة حيث قدرت بـ 50% و 40% على التوالي، ثم تليها النسبة 4% التي مالت إلى الحياد، أما نسبة الرفض بشدة فكانت 0%، وهذا ما يدل على أن أغلبية الموظفين يبذلون كل جهودهم عند القيام بعملهم.

نتائج الجدول رقم 14 ممثلة في دائرة نسبية



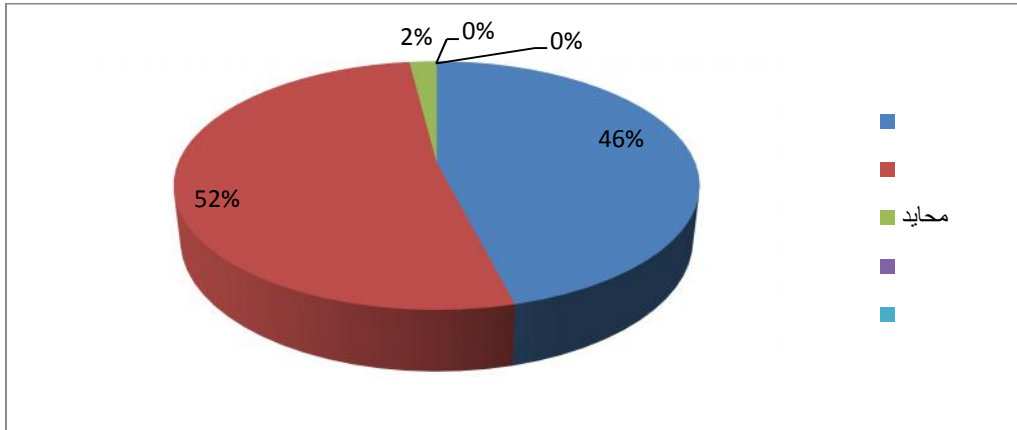
جدول رقم(15): تأدية العمل بأمانة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
46%	23	أوافق بشدة	11
52%	26	أوافق	
02%	01	محايد	
00%	00	أرفض	
00%	00	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يبين لنا الجدول رقم 15 أن أعلى نسبة من الإجابات كانت تميل نحو الموافقة والموافقة بشدة حيث قدرت بـ: 52% و 46% على التوالي، في حين مثلت نسبة 2% الفئة المعارضة، وكانت نسبة الرفض والرفض بشدة 0% لكليهما، أي أن أغلبية الموظفين يقومون بتأدية عملهم بكل أمانة.

نتائج الجدول رقم 15 ممثلة في دائرة نسبية



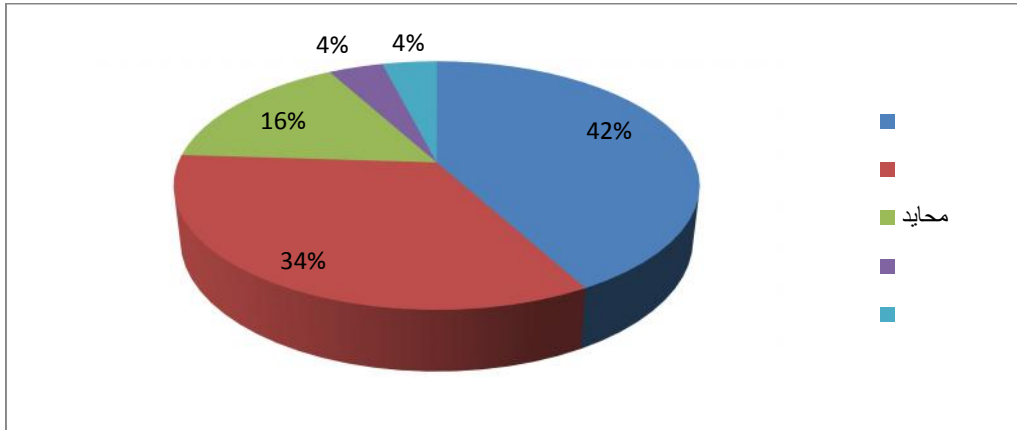
جدول رقم(16): تطبيق المبدأ القائل بأن العمل عبادة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
%42	21	أوافق بشدة	12
%34	17	أوافق	
%16	08	محايد	
%04	02	أرفض	
%04	02	أرفض بشدة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير لنا الجدول رقم 16 إلى أن النسبة الأكبر من الإجابات موجهة إلى الموافقة بشدة والموافقة حيث قدرت بـ %42 و %34 على التوالي، في حين مالت بعض الإجابات إلى الحياد وقدرت نسبتها بـ %16، أما نسبة الرفض والرفض بشدة فكانت %4 لكليهما.

نتائج الجدول رقم 16 ممثلة في دائرة نسبية



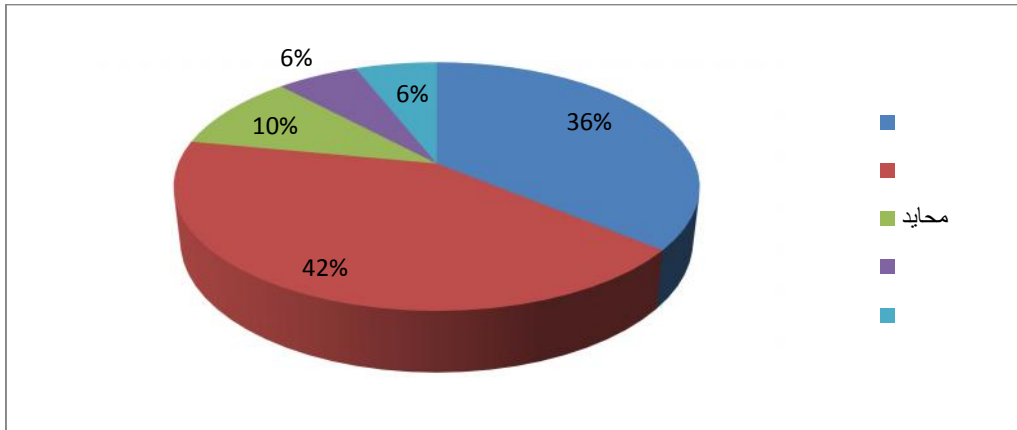
جدول رقم (17): تطبيق المبدأ القائل بأن العمل عبادة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
36%	18	أوافق بشدة	13
42%	21	أوافق	
10%	05	محايد	
06%	03	أرفض	
06%	03	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج الاستبيان

يتبين من خلال الجدول رقم 17 أن أعلى نسبة للإجابات كانت بالموافقة والموافقة بشدة حيث قدرت بـ: 42% و 36% على التوالي، ثم تليها النسبة 10% التي تمثل الإجابات التي تميل إلى الحياد، في حين قدرت نسبة الرفض والرفض بشدة بـ 6% لكليهما، الأمر الذي يدل على أن الموظفين يشعرون بالرقابة الذاتية في تأدية عملهم.

نتائج الجدول رقم 17 ممثلة في دائرة نسبية



5-3- النسب المئوية لفقرات الجزء الثاني:

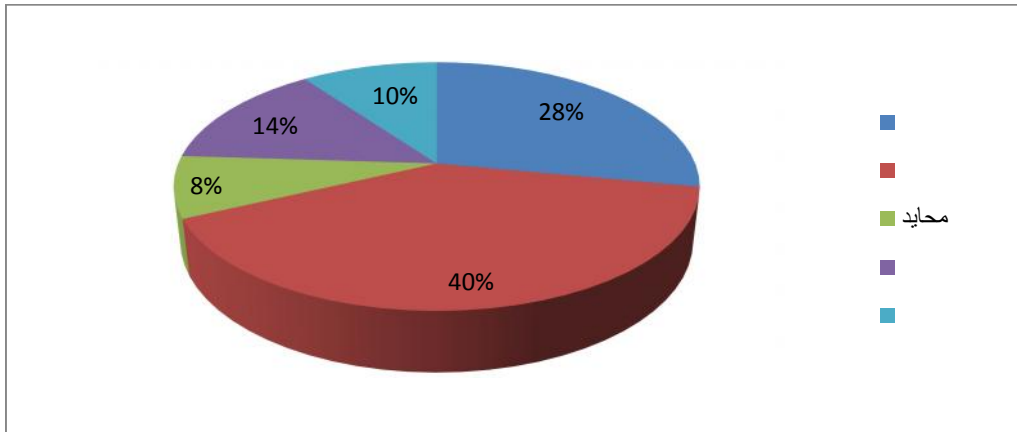
جدول رقم(18): الرضا على الأداء الوظيفي

رقم العبارة	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
01	أوافق بشدة	14	28%
	أوافق	20	40%
	محايد	04	08%
	أرفض	07	14%
	أرفض بشدة	05	10%
المجموع		50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول رقم 18 أن أعلى نسبة للإجابات متجهة نحو الموافقة والموافقة بشدة وذلك بـ 40% و 28% على التوالي، في حين كانت نسبة الرفض 14% وذلك بـ 40% و 28% على التوالي، في حين كانت نسبة الرفض 14%، ثم تليها النسبة 10% والتي تميل إلى الرفض بشدة، أما الإجابات التي تميل إلى الحياد فقدت بنسبة 8%.

نتائج الجدول رقم 18 ممثلة في دائرة نسبية



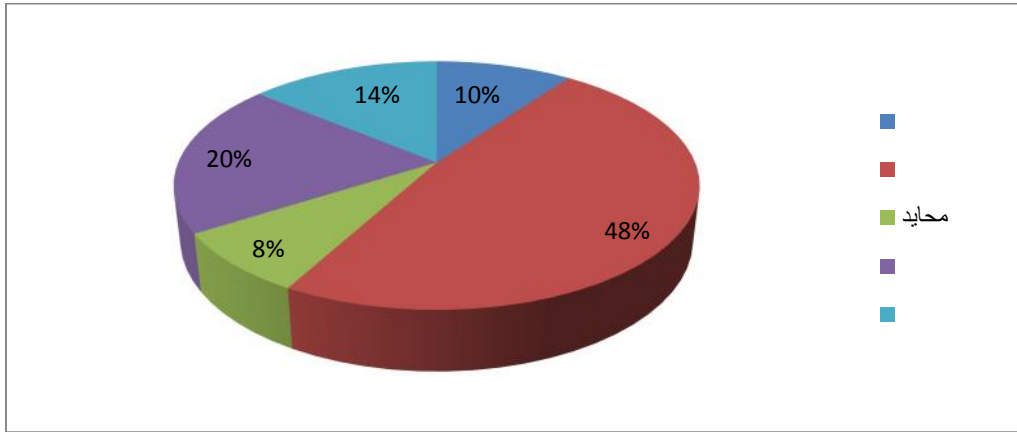
جدول رقم(19): تتاسب المؤهل العلمي والخبرة العلمية في مكان العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
10%	05	أوافق بشدة	02
48%	24	أوافق	
8%	04	محايد	
20%	10	أرفض	
14%	07	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم 19 أن أعلى نسبة للإجابات كانت بالموافقة وقدرت ب: 48%، ثم تليها النسبة 20% والتي تميل إلى الرفض، أما نسبة الموافقة بشدة مقدرة ب 10% أما الاجابات التي تميل إلى الحياد فكانت مقدرة بنسبة 8%.

نتائج الجدول رقم 19 ممثلة في دائرة نسبية



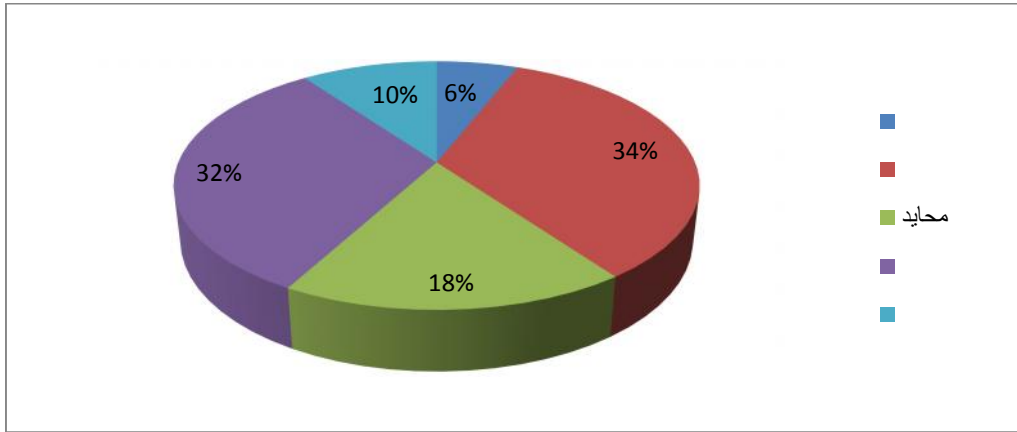
جدول رقم(20): تحقيق الطموح الوظيفي في العمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
6%	03	أوافق بشدة	02
34%	17	أوافق	
18%	09	محايد	
32%	16	أرفض	
10%	05	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 20 إلى أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة تميل إجاباتهم إلى الموافقة حيث قدرت بـ 34%، ثم تليها النسبة 32% التي تميل إلى الرفض، وقدرت نسبة الإجابات التي تميل إلى الحياد بـ 18%، في حين كانت نسبة الرفض بشدة والموافقة بشدة بـ 10% و 6% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 20 ممثلة في دائرة نسبية



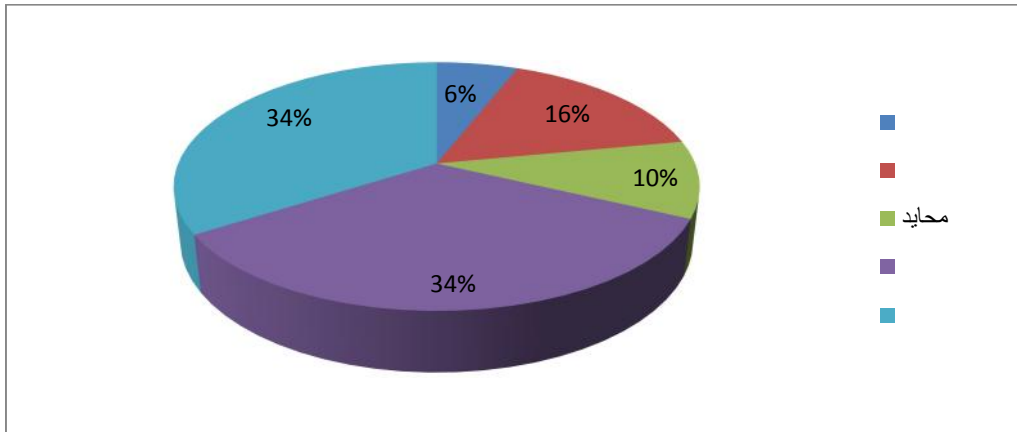
جدول رقم(21): الرضا على الأجر

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
6%	03	أوافق بشدة	02
16%	08	أوافق	
10%	05	محايد	
34%	17	أرفض	
34%	17	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 21 أن أكبر نسبة للإجابات كانت مقدرة بـ 34% وهي موجهة للرفض والرفض بشدة مما يدل على أن أغلبية الموظفين غير راضين عن الأجر الذي يتحصلون عليه، وقدرت نسبة الموافقة بـ 16%، في حين كانت نسبة الإجابات المحايدة 10%، أما نسبة الموافقة بشدة فقدرت بـ 6%.

نتائج الجدول رقم 21 ممثلة في دائرة نسبية



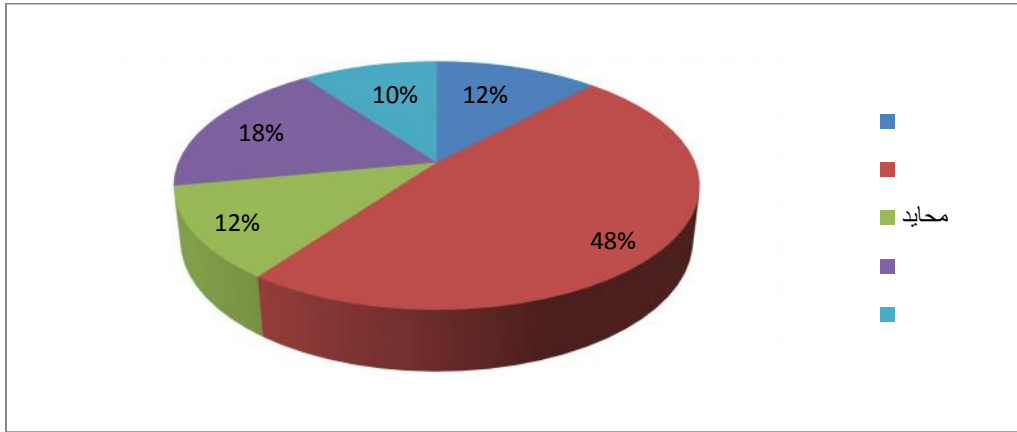
جدول رقم(22): الرضا على الصورة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
12%	06	أوافق بشدة	02
48%	24	أوافق	
12%	06	محايد	
18%	09	أرفض	
10%	05	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم 22 نلاحظ أن نسبة الموافقة هي أكبر نسبة وقدرت ب: 48%، ثم تليها نسبة الرفض والمقدرة ب 18%، أما نسبة الموافقة بشدة فقدرت ب: 12%، ونسبة الإجابات المتجهة نحو الحياد كانت مقدرة أيضا ب: 12%، في حين قدرت نسبة الرفض بشدة ب 10%.

نتائج الجدول رقم 22 ممثلة في دائرة نسبية



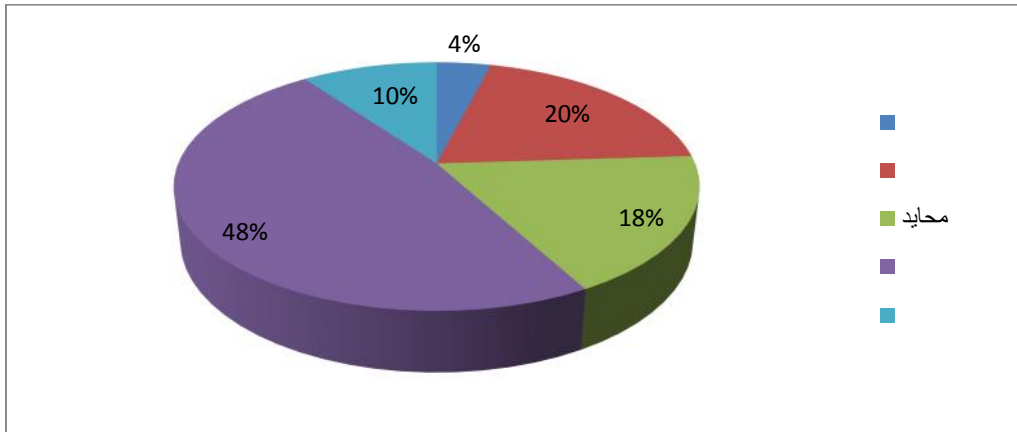
جدول رقم(23): الرضا على طريقة التعامل بين الإدارة والعاملين

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
4%	02	أوافق بشدة	02
20%	10	أوافق	
18%	09	محايد	
48%	24	أرفض	
10%	05	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم 23 نلاحظ أن أكبر نسبة للإجابات كانت موجهة نحو الرفض وقد قدرت بـ 48% مما يدل على أن أغلبية العمال غير راضين عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين، ثم تليها نسبة 20% التي تميل إلى الموافقة، في حين بلغت نسبة الإجابات المحايدة 18% ثم تليها نسبة الإجابات التي تميل إلى الرفض بشدة و قدرت بـ 10% أما نسبة الموافقة بشدة فقد قدرت بـ 4%.

نتائج الجدول رقم 23 ممثلة في دائرة نسبية



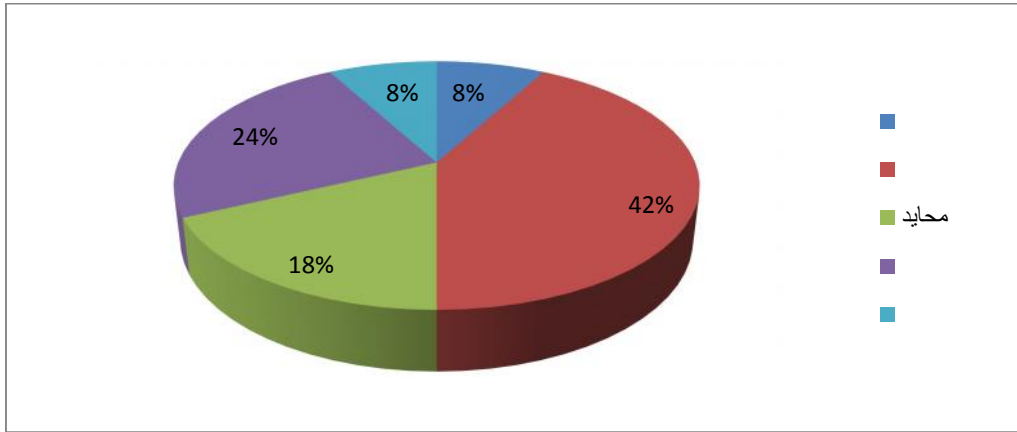
جدول رقم(24): الشعور بالراحة لأداء المهام

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
%08	04	أوافق بشدة	07
%42	21	أوافق	
%18	09	محايد	
%24	12	أرفض	
%08	04	أرفض بشدة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 24 إلى أن أعلى نسبة للإجابات موجبة نحو الموافقة وقدرت هذه النسبة بـ: %42، ثم تليها نسبة %24 والتي تميل إلى الرفض في حين كانت نسبة الإجابات المحايدة مقدرة بـ: %18، أما نسبة الموافقة بشدة والرفض بشدة فقدرت بـ %08 لكليهما.

نتائج الجدول رقم 24 ممثلة في دائرة نسبية



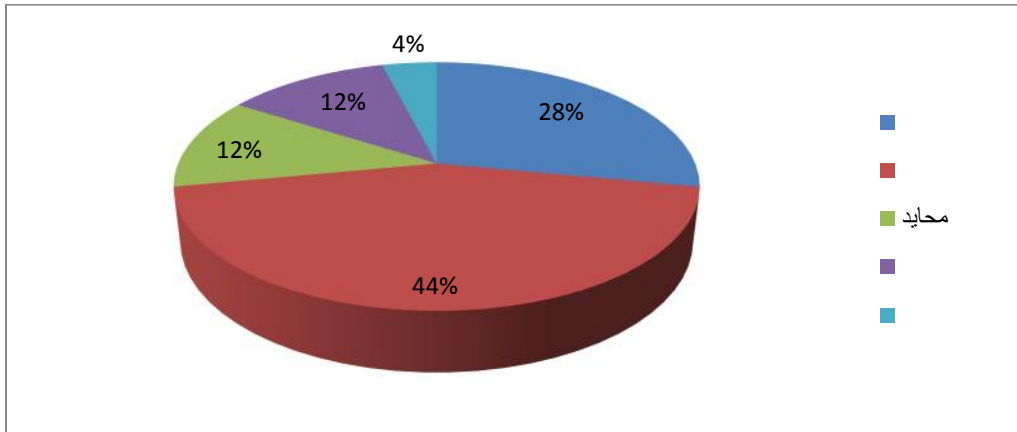
جدول رقم(25): أداء العمل بكفاءة وفعالية.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
%28	14	أوافق بشدة	08
%44	22	أوافق	
%12	06	محايد	
%12	06	أرفض	
%04	02	أرفض بشدة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول رقم 25 أن أعلى نسبة للإجابات موجهة نحو الموافقة والموافقة بشدة حيث قدرت بـ 44% و 28% على التوالي مما يدل على أن أغلبية العمال يقومون بتأدية عملهم بكفاءة وفعالية، في حين كانت نسبة الإجابات المتجهة نحو الرفض والحيد 12% لكليهما، أما نسبة الرفض بشدة فقدرت بـ 4%.

نتائج الجدول رقم 25 ممثلة في دائرة نسبية



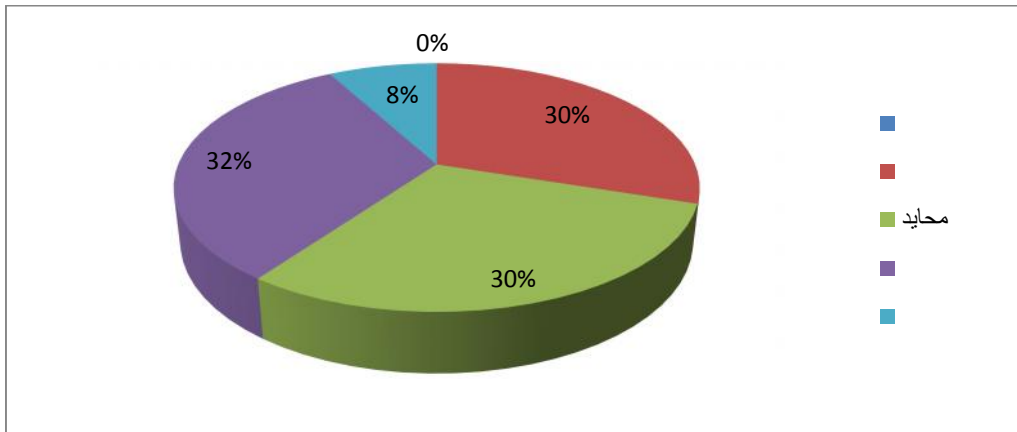
جدول رقم(26): مناسبة ساعات العمل

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
00%	00	أوافق بشدة	09
30%	15	أوافق	
30%	15	محايد	
32%	16	أرفض	
08%	04	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 26 إلى أن أعلى نسبة للإجابات كانت موجهة نحو الرفض حيث قدرت بـ: 32%، ثم تليها النسبة 30% والتي تميل إلى الموافقة، كما قدرت نسبة الإجابات المحايدة 30% أيضا، ونسبة الرفض بشدة كانت مقدرة بـ 08%، أما الموافقة بشدة فكانت معدومة.

نتائج الجدول رقم 26 ممثلة في دائرة نسبية



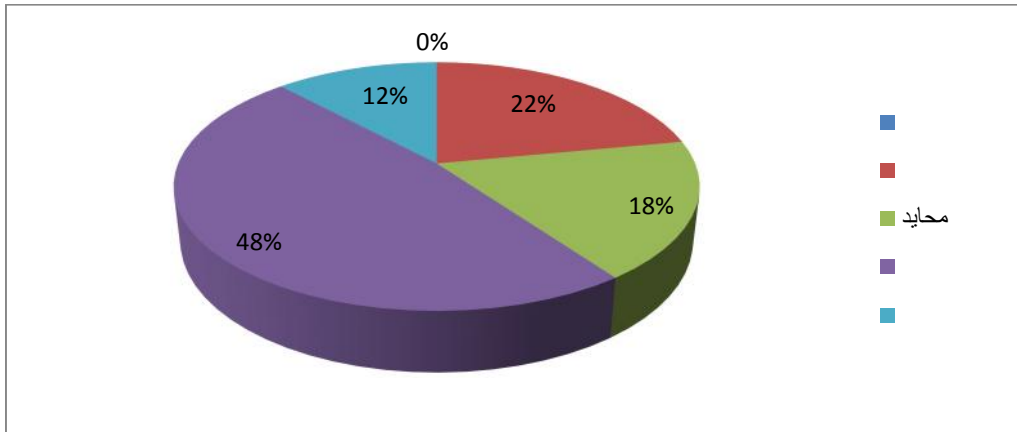
جدول رقم(27): فرص الترقية

رقم العبارة	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
10	أوافق بشدة	00	%00
	أوافق	11	%22
	محايد	09	%18
	أرفض	24	%48
	أرفض بشدة	06	%12
المجموع		50	%100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يبين الجدول رقم 27 أن أعلى نسبة إجابات كانت بالرفض وقدرت بـ %48 مما يدل على أن فرص الترقية غير متاحة بشكل عادي من طرف الإدارة، ثم تليها نسبة الموافقة وهي %22، في حين كانت نسبة الإجابة التي تميل إلى الحياد %18، أما نسبة الرفض بشدة والموافقة بشدة فكانت %12 و%00 على التوالي.

نتائج الجدول رقم 27 ممثلة في دائرة نسبية



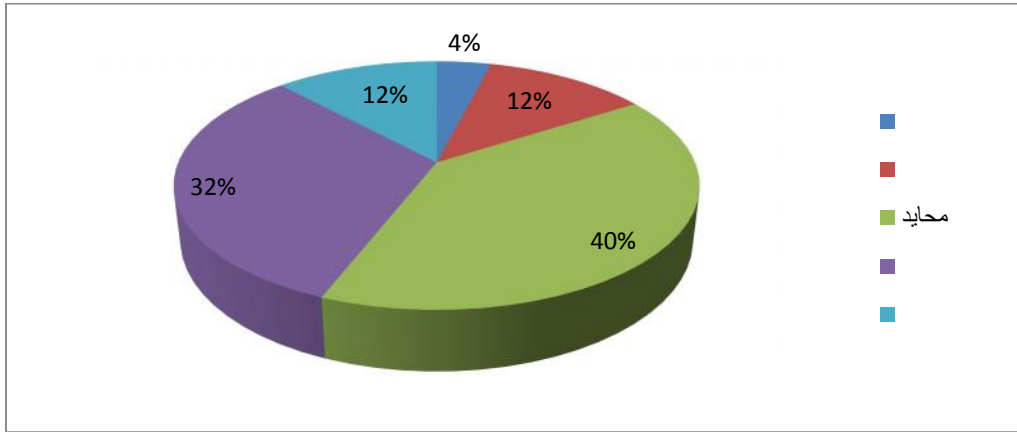
جدول رقم(28): العدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
%04	02	أوافق بشدة	11
%12	06	أوافق	
%40	20	محايد	
%32	16	أرفض	
%12	06	أرفض بشدة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 28 إلى أن أعلى نسبة للإجابات متجهة نحو الحياد حيث كانت %40، ثم تليها نسبة الرفض والمقدرة بـ %32، أي أنه لا توجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين، وكانت نسبة الموافقة والرفض بشدة %12 لكليهما، في حين نسبة الموافقة بشدة قدرت بـ %04.

نتائج الجدول رقم 28 ممثلة في دائرة نسبية



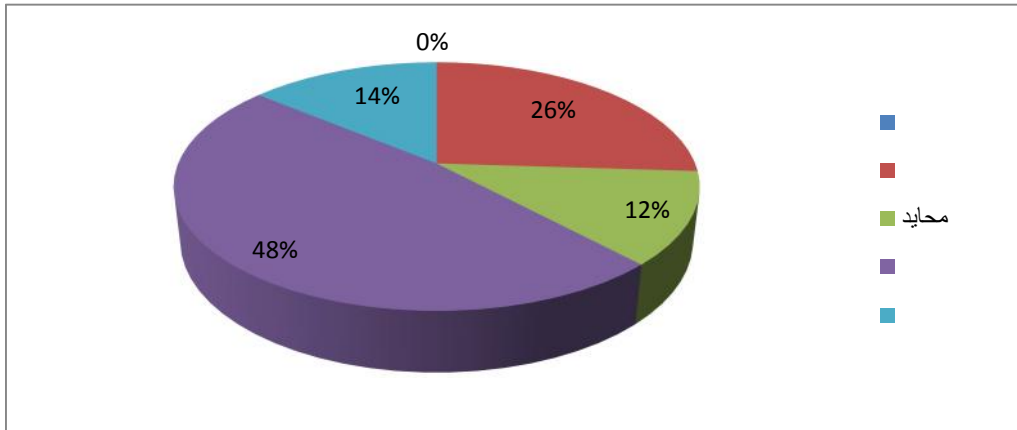
جدول رقم(29): التقدير والاعتراف بالمجهود من طرف الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
00%	00	أوافق بشدة	12
26%	13	أوافق	
12%	06	محايد	
48%	24	أرفض	
14%	07	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم 29 نلاحظ أن أغلبية الإجابات متجهة نحو الرفض وذلك بنسبة 48%، ثم تليها نسبة الموافقة والمقدرة بـ 26% أما نسبة الرفض بشدة فكانت مقدرة بـ 14%، والإجابات التي تميل إلى الحياد كانت نسبتها 12% ويمكننا القول من خلال هذه الإجابات أن الإدارة لا تعترف بالمجهودات المبذولة من طرف الموظفين.

نتائج الجدول رقم 29 ممثلة في دائرة نسبية



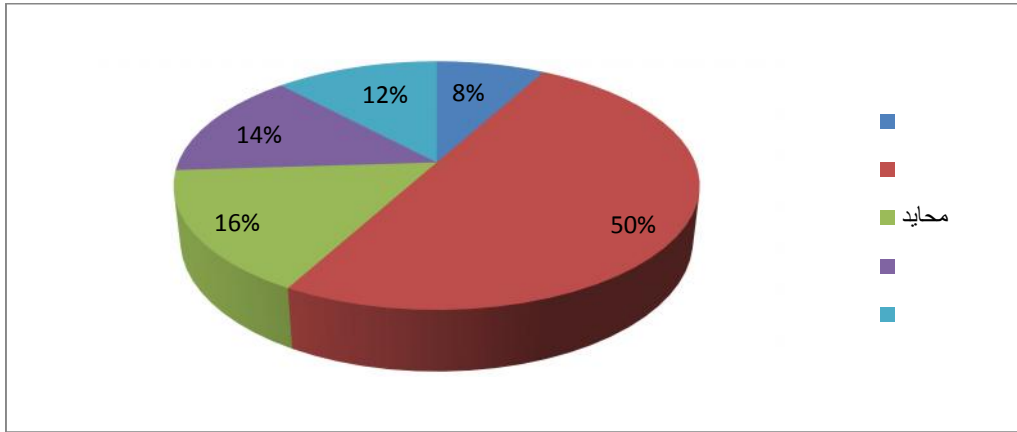
جدول رقم(30): الأمن والاستقرار في الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
8%	04	أوافق بشدة	13
50%	25	أوافق	
16%	08	محايد	
14%	07	أرفض	
12%	06	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يشير الجدول رقم 30 إلى أن أعلى نسبة للإجابات كانت متجهة نحو الموافقة وقدرت بـ 50% في حين كانت الإجابات التي تميل إلى الحياد مقدرة بنسبة 16% ثم تليها نسبة الرفض وهي 14%، أما نسبة الرفض بشدة والموافقة بشدة فهي 12% و 8% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 30 ممثلة في دائرة نسبية



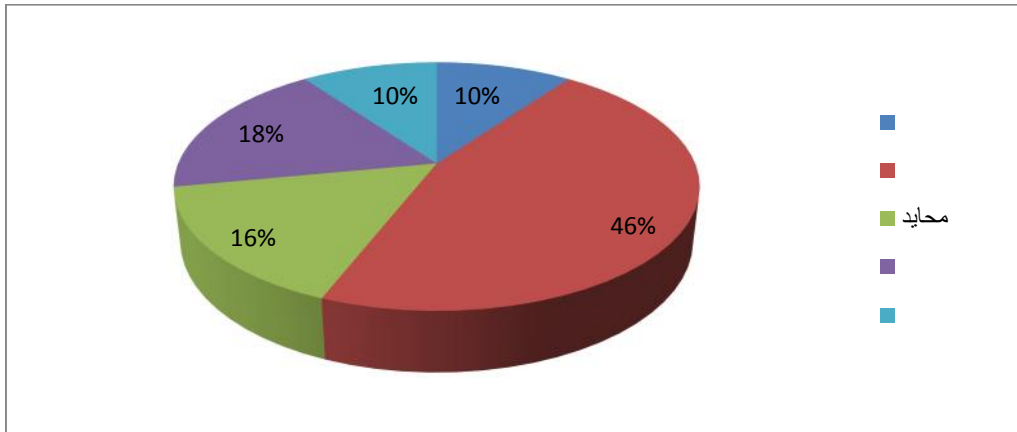
جدول رقم(31): الرغبة بالاستمرار في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
10%	05	أوافق بشدة	14
46%	23	أوافق	
16%	08	محايد	
18%	09	أرفض	
10%	05	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يبين لنا الجدول رقم 31 أن أعلى نسبة للإجابات هي 34% وقد كانت موجهة للموافقة، في حين كانت نسبة 30% من الإجابات تميل إلى الحياد، أما نسبة الرفض فقدت بـ 20% ثم تلتها نسبة الموافقة بشدة والرفض بشدة وهي 10% و 06% على التوالي، في حين كانت نسبة الموافقة بشدة والرفض بشدة 10%.

نتائج الجدول رقم نتائج الجدول رقم 31 ممثلة في دائرة نسبية ممثلة في دائرة نسبية



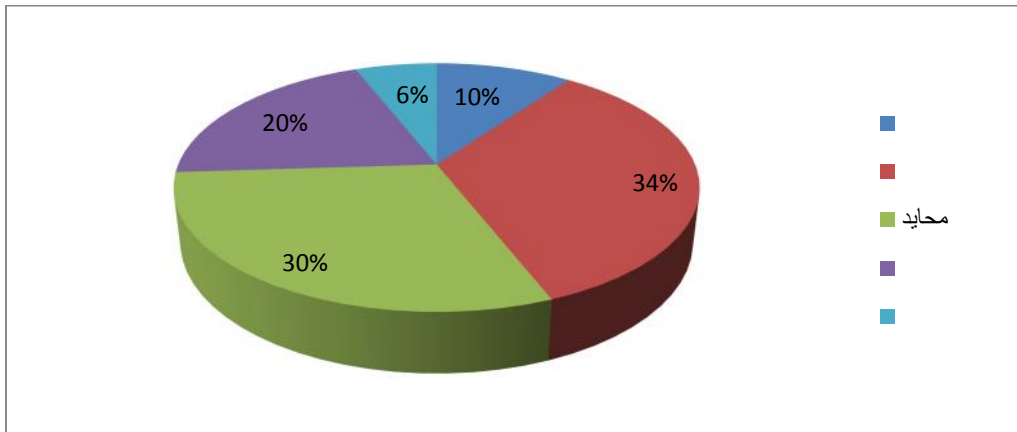
جدول رقم(32): تشجيع العمال على الاستمرار في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
10%	05	أوافق بشدة	15
34%	17	أوافق	
30%	15	محايد	
20%	10	أرفض	
06%	03	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 32 أن أعلى نسبة للإجابات هي بـ 34% وقد كانت موجهة للموافقة، في حين كانت نسبة 30% من الإجابات تميل إلى الحياد، أما نسبة الرفض فقدت بـ 20%، ثم تليها نسبة الموافقة بشدة والرفض بشدة وهي 10% و 06% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 32 ممثلة في دائرة نسبية



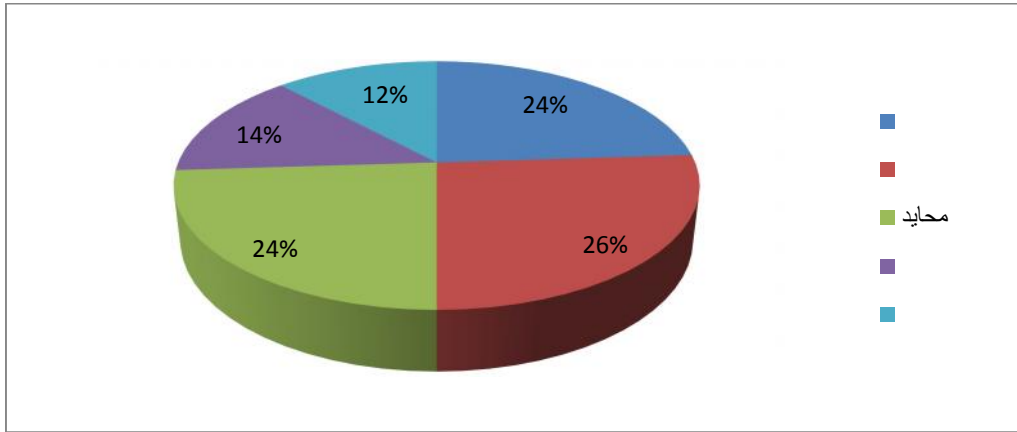
جدول رقم(33): تقديم النصح بالعمل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي	رقم العبارة
24%	12	أوافق بشدة	16
26%	13	أوافق	
24%	12	محايد	
14%	07	أرفض	
12%	06	أرفض بشدة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 33 أن نسبة الموافقة قدرت بـ 26% وهي أعلى نسبة، ثم تليها نسبة الإجابات التي تميل إلى الموافقة بشدة والإجابات المحايدة وهي 24% لكل منهما ذ، أما نسبة الرفض والرفض بشدة فهي 14% و 12% على التوالي.

نتائج الجدول رقم 33 ممثلة في دائرة نسبية



5-4- تحليل اتجاه العمال نحو أخلاقيات العمل الإسلامية:

الجدول رقم (34): المتوسطات الحسابية لفقرات الجزء الأول مرتبة تنازليا حسب قيمة المتوسطات الحسابية المرجحة.

المرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح
1	9	أقوم بتقديم المصلحة العامة على مصلحتي الخاصة	2.84
2	8	توجد علاقة تعاون وتكافل بين العمال في تأدية عملهم	2.68
3	5	أنا أتزم بالقوانين المتعلقة بالعمل الذي أقوم به	2.12
4	6	أقوم بتأدية عملي بكل صدق	2.12
5	1	أقوم بتأدية عملي في الوقت المحدد	2.1
6	13	أشعر بالرقابة الذاتية في تأدية العمل	2.04
7	12	أطبق المبدأ القائل بأن العمل عبادة	1.94
8	4	أنا أحترم زملائي في العمل	1.92
9	2	أنا أؤدي عملي بإتقان	1.88
10	7	أشعر بالاعتزاز عند قيامي بعملتي	1.88
11	3	أطيع أوامر مديري المتعلقة بعملتي	1.82
12	10	أبدل كل جهدي عند القيام بعملتي	1.76
13	11	أنا أقوم بتأدية عملي بكل أمانة	2.05

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة (9) التي تتحدث عن تقديم المصلحة العامة عن الخاصة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (2.84) والذي يدل على اتجاه الإجابات نحو الموافقة، ثم تليها العبارة 8 التي تبين مدى وجود علاقة تكافل وتعاون بين العمال بمتوسط حسابي مرجح (2.068) والذي يدل على اتجاه الإجابات نحو الموافقة أيضا، ثم تليهما العبارة (5) و(6) بمتوسط حسابي مرجح (2.12) لكليهما، بينما العبارتين (1) و(13) فقدت المتوسط الحسابي المرجح لهما بـ (2.1) و(2.04)

على التوالي مما يدل على ميل الإجابات نحو الموافقة أيضا، لتأتي العبارة (12) التي تبين تطبيق المبدأ القائل بأن العمل عبادة بمتوسط حسابي مرجح (1.94) مما يدل على الموافقة بشدة، أما العبارات (4)، (2)، (7) والتي تنص على احترام الزملاء في العمل، وإتقان العمل، والشعور بالإعتزاز على التوالي بمتوسطات حسابية مرجحة (1.92)، (1.88)، (1.88) على التوالي أي ميول الإجابات إلى الموافقة بشدة أيضا، ونفس الملاحظة بالنسبة للعبارات (3)، (10)، (11) بمتوسطات حسابية مرجحة (1.82)، (1.76) وهذا يشير إلى أن أفراد العينة يتحلون بأخلاقيات العمل الإسلامية مما يثبت صحة الفرضية الأولى.

5-5- تحليل اتجاه العمال نحو الرضا الوظيفي:

الجدول رقم (35): المتوسطات الحسابية لفقرات الجزء الثاني مرتبة تنازليا حسب قيمة المتوسطات الحسابية المرجحة.

المتوسط الحسابي المرجح	الفقرات	رقم الفقرات	الرتبة
3.74	أنا راض عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال	4	1
3.62	تقدر الإدارة وتعترف بمجهودات الموظف	12	2
3.40	أشعر برضا تام عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين	6	3
3.38	فرص الترقية متاحة بشكل عادل من طرف الإدارة	10	4
3.36	توجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين	11	5
3.18	عدد ساعات العمل داخل المؤسسة مناسب	9	6
3.06	أشعر أنني حققت طموحي الوظيفي في هذا العمل	3	7
2.82	أشعر أن مكان العمل وفر لي الراحة التامة لأداء مهامي	7	8
2.80	أشعر بأنني في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلي العلمي وخبرتي العلمية	2	9
2.78	أشجع بقية العمال على الاستمرار في العمل بالمؤسسة	15	10
2.72	أشعر بالأمن والاستقرار في الوظيفة	13	11

2.68	أرغب بالاستمرار في الوظيفة	14	12
2.66	أنا راض عن الصورة الاجتماعية التي يحققها لي تواجدي في هذا المنصب	5	13
2.64	في حالة إذا استشار في أحدهم عن العمل في المؤسسة فإنني أنصحه بذلك	16	14
2.38	أنا راض عن أدائي الوظيفي	1	15
2.20	رضائي في العمل يجعلني أرغب في أداء مهامي الوظيفية بكفاءة وفعالية.	8	16
2.96	المتوسط الحسابي الكلي		

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

مما نلاحظه على عبارات الراض الوظيفي أن معظم العمال يميلون نحو الحياد في إجاباتهم على الأسئلة كما في العبارة (4) التي تتضمن الرضا عن الأجر وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.74)، والعبارة (12) والتي تنص على التقدير والاعتراف بالمجهود من طرف الإدارة بمتوسط حسابي مرجح (3.4)، ثم تليها العبارة (10) والتي تضمنت فرص الترقية بمتوسط حسابي مرجح (3.38)، أما العبارات (11)، (9)، (3) والتي تنص على العدالة في توزيع واجبات العمل ومدى مناسبة ساعات العمل ومدى تحقيق الطموح الوظيفي في العمل على التوالي فقدرت بمتوسطات حسابية مرجحة (3.36)، (3.18)، (3.06) على التوالي الأمر الذي يدل على الحياد نحو الإجابات أيضا.

بينما أجابوا بالموافقة على العبارات (7)، (2)، (15) والتي تضمن محتواها الشعور لأداء المهام ومدى تناسب المؤهل العلمي والخبرة العلمية في مكان العمل وتشجيع العمال على الاستمرار في العمل والرضا عن الصورة الاجتماعية بمتوسطات حسابية (2.72)، (2.68)، (2.66).

ونفس الملاحظة بالنسبة لباقي العبارات (16)، (01)، (08).

من خلال المتوسط الحسابي الكلي يمكننا القول أغلبية الموظفين لديهم مستوى عالي من الرضا الوظيفي مما يثبت الفرضية الثانية.

الجدول رقم (36): تحليل نتائج الارتباط لاختيار العلاقة ما بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي.

اسم المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
أخلاقيات العمل الإسلامية	0.89	0.00

المصدر: من اعداد الطلبة.

لأجل اختيار الفرضية الثالثة تم استخدام معامل الارتباط لمعرفة قوة العلاقة بين المتغيرين وقد بينت النتائج من خلال الجدول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.89$ قوي نسبياً مما يعني أنه توجد علاقة قوية نسبياً بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي.

ومن خلال النتائج السابقة توصلنا إلى أن هناك دوراً لأخلاقيات العمل الإسلامية في الرضا الوظيفي والتي تؤكد صحة الفرضية الرئيسية.



النتائج والتوصيات

6- النتائج والتوصيات:

1-6- النتائج:


من خلال دراستنا التي قمنا بها والتي كان مضمونها أخلاقيات العمل الإسلامية ودورها في الرضا الوظيفي استطعنا أن نتوصل إلى مجموعة من النتائج التي يمكن القول عنها أنها مهمة بالنسبة للمؤسسة وهي:

- 1- أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لموظفي مديرية البيئة لولاية -ميلة-.
- 2- يتحلى موظفو مديرية البيئة لولاية -ميلة- بأخلاقيات العمل الإسلامية بدرجة مالية.
- 3- توجد علاقة ارتباط قوية بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي.
- 4- من آداب وأخلاق العمل التخلق بأخلاق الإسلام في المهنة كالصدق والامانة وإتقان العمل.
- 5- توجد علاقة تعاون وتكافل بين العمال في تأدية مهامهم.

2-6- التوصيات:

كان الهدف من الأساسي للدراسة معرفة مدة علاقة أخلاقيات العمل الإسلامية بالرضا الوظيفي ونظرا لأهمية هذا الموضوع وحسب النتائج المتوصل إليها، حاولنا أن نضع مجموعة من الاقتراحات تمثلت في:

- 1- إعطاء الأهمية لموضوع الرضا الوظيفي وتوجيه مختلف البحوث على هذا المجال، وذلك لما يكتسب هذا الموضوع من أهمية في رفع الإنتاج وتحسين الأداء وتحقيق الصحة النفسية.
- 2- أن لا تبقى البحوث التي أجريت فيما يخص الرضا الوظيفي مجرد نتائج غير معمول بها أو مجرد دراسة من أجل البحث فقط دون الأخذ بعين الاعتبار النتائج التي توصل إليها كل بحث حول الرضا الوظيفي إلى أرض الواقع.
- 3- على المؤسسة أن تراعي في الأجر الذي يتقاضاه الموظف كافة تكاليف الحياة، وغلاء المعيشة لأن الموظف لو شعر برضا عن الأجر لابد وسيقوم بأداء عمله بشكل جيد فيزيد الإنتاجية.
- 4- أخذ علاقة الزمالة بعين الاعتبار لأن هذا يؤدي إلى الرضا عن الوظيفة وبالتالي زيادة الأداء، مما يخلف حبواً من التفاهم والتعاون وتبادل العلاقات.
- 5- إعطاء أهمية لموضوع أخلاقيات العمل الإسلامية لما له من دور في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة.
- 6- ضرورة التحلي بأخلاقيات العمل الإسلامية لما لها من أثر إيجابي على الرضا الوظيفي.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

أولاً: القرآن الكريم.

ثانياً: الكتب:

1. تامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
2. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، "الإدارة والأعمال"، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
3. محمود عبد الكريم أرشيد، النشاط الإقتصادي الإسلامي وأثر القيم والأخلاق فيه، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2008.
4. جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2006.
5. زيان عبد الله الدريس، مكانة السلطات الأبوية في عصر العولمة، دار مدارك للنشر، الطبعة الثالثة، بيروت، 2012.
6. فرش طريق شوقي، السلوك القيادي وفعاليتيه الإدارية، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 1993.
7. الدكتور محمود الوادي، الدكتور ابراهيم فريس، الدكتور نضال الحواري، الدكتور العيني، الأساس في علم الاقتصاد، بدون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
8. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003.
9. عادل حسن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، عمان، مؤسسة شباب الجامعة، 1998.
10. عبد الله بن الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار الحافظ، الطبعة الرابعة، المملكة العربية السعودية، 2003.
11. عمار الكبيسي، الفكر التنظيمي، دار رضا للنشر، دمشق، سوريا، 2004.
12. الدكتور بلال خلف السكارنة، الفساد الإداري، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.

13. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، دار الفلاح، الكويت، 1994.
14. مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2012.
15. فائزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2011.
16. نبيل ذنون الصائغ، الإدارة مبادئ وأساسيات، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن، 2011.
17. أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005.
18. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1997.
19. عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي (مفاهيم، نماذج، ونظريات)، ليبيا، بنغازي، 1995.

ثانيا: رسائل الماجستير:

1. سامية خرخاش، "أثر الحوافز على رفع مستوى كفاءة الإنتاجية"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2003.
2. إيناس فؤاد توافي فلميان، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بدار التربية والتعليم بمدينة مكة"، رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 2008.
3. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقارة، بومرداس، الجزائر، 2009.

ثالثا: المذكرات:

1. بوودن نبيلة، "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2006-2007.
2. بشرى قرمات، "تقييم الأداء وأثره على الرضا الوظيفي للموظفين"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية وبنوك، المركز الجامعي لميلة، 2013-2014.

رابعا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Michal armstrong, armstrong's hand book oh human ressorces management practice, kogan, page, 11th edition, London, united kingdom, 2009.



الملاحق



المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
استبيان بحث

سيدتي، سيدي المحترم...

في إطار إنجاز مذكرة ليسانس تحت عنوان "أخلاقيات العمل الإسلامية ودورها في الرضا الوظيفي، دراسة حالة مديرية البيئة بولاية ميلة"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، راجين منكم التفضل بالإجابة على جميع فقراته بدقة وموضوعية، علما أن معلوماتكم تستخدم لأغراض علمية بحثية محاطة بالسرية التامة.

يرجى التكرم بوضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة:

شاكرين مقدما تعاونكم معنا مع فائق التقدير والاحترام...

القسم الأول: المعلومات التكميلية

1. الجنس: - ذكر - أنثى

2. السن:

18 - 29 - 30 - 39 - 40 - 49

50 - 59 - 60 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

- ابتدائي - متوسط - ثانوي - جامعي

4. المهنة:

- مدير - عامل إداري - عامل يدوي - عامل تقني

القسم الثاني: أخلاقيات العمل الإسلامية ودورها في الرضا الوظيفي.

الجزء الأول: اتجاهات الموظفين نحو أخلاقيات العمل الإسلامية.

التقييم					الرقم	العبارات
أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض بشدة	أرفض بشدة		
					1	أنا أقوم بتأدية عملي في الوقت المحدد
					2	أنا أؤدي عملي بإتقان
					3	أطيع أوامر مديري المتعلقة بعملتي
					4	أنا أحترم زملائي في العمل
					5	أنا ألتزم بالقوانين المتعلقة بالعمل الذي أقوم به
					6	أقوم بتأدية عملي بكل صدق
					7	أشعر بالاعتزاز عند القيام بعملتي
					8	توجد علاقة تعاون وتكافل بين العمال في تأدية عملهم
					9	أقوم بتقديم المصلحة العامة على مصلحتي الخاصة

					أبذل كل جهدي عند القيام بعملتي	10
					أقوم بتأدية عملي بكل أمانة	11
					أطبق المبدأ القائل بأن العمل عبادة	12
					أشعر بالرقابة الذاتية في تأدية العمل	13

الجزء الثاني: اتجاهات الموظفين نحو الرضا الوظيفي.

الرقم	العبارات	التقييم				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض بشدة	أرفض بشدة
1	أنا راض عن أدائي الوظيفي					
2	أشعر بأنني في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلي العلمي وخبرتي العلمية					
3	أشعر أنني حققت طموحي الوظيفي في هذا العمل					
4	أنا راض عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال					
5	أنا راض عن الصورة الاجتماعية التي يحققها لي تواجدي في هذا المنصب					
6	أشعر برضا تام عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين					
7	أشعر أن مكان العمل وفر لي الراحة التامة لأداء مهامتي					

					رضاي في العمل يجعلني أرغب في أداء مهامى الوظيفية بكفاءة وفعالية	8
					عدد ساعات العمل داخل المؤسسة مناسب	9
					فرص الترقية متاحة بشكل عادل من طرف الإدارة	10
					توجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين	11
					تقدر الإدارة وتعترف بمجهودات الموظف	12
					أشعر بالأمن والاستقرار في الوظيفة	13
					أرغب بالاستمرار في العمل بالمؤسسة	14
					أشجع بقية العمال على الاستمرار في العمل بالمؤسسة	15
					في حالة ما إذا استشارني أحدهم عن العمل في المؤسسة فإنني أنصحه بذلك	16

ملخص:

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أخلاقيات العمل الإسلامية وتأثيرها على الرضا الوظيفي، ومعرفة مدى تطبيقها من طرف الموظفين داخل المؤسسة والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

ومن أجل بلوغ هذا الهدف قمنا باتباع منهج وصفي تحليلي وقمنا بإعداد استبيان ثم توزيعه على 50 عينة والتي تمثلت في موظفي مديرية البيئة لولاية -ميلة-. حيث تم معالجة البيانات المحصلة واختبار الفرضيات الموضوعية باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة "وقد توصلت الدراسة الحالية إلى نتائج بحثية متعددة منها:

- وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لموظفي مديرية البيئة لولاية -ميلة-، توجد علاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا الوظيفي، من آداب وأخلاق العمل التخلق بأخلاق الإسلام في المهنة، كالصدق والأمانة وإتقان العمل.