

الموضوع :

تماثلات الموظف نحو الأجر وأثره على جودة العمل
دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تحت إشراف الدكتور :

الدكتور: إلياس شرفة

من إعداد الطالبة :

بوحجرة رمزي

ملوكي رضوان

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	الأستاذ
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف	رئيساً	محاضر أ	سيرطعي مراد
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف	مشرف ومقرراً	أستاذ	شرقة إلياس
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف	عضو مناقش	محاضر أ	لونيس خال

السنة الجامعية: 2021م/2022م

الصفحة	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	شكر وعرفان
	الملخص
	عربية
	انجليزية
01	المقدمة
17-03	الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة
04	تمهيد
04	المفاهيم
05	أولا : طرح الاشكالية
07	ثانيا : نظريات الدراسة
11	ثالثا : مفاهيم الدراسة
12	رابعا : الطرح النظري والمتبنى في الدراسة
13	خامسا : الدراسات السابقة
17	سادسا : خلاصة الفصل
25-18	الفصل الثاني : منهجية الدراسة
19	تمهيد
19	أولا : المنهج المعتمد في الدراسة
20	ثانيا : أدوات جمع البيانات
22	ثالثا : عينة الدراسة
22	رابعا : مجال الدراسة
25	خلاصة الفصل
43-26	الفصل الثالث : راقع الأجور في المؤسسة الجزائرية
27	تمهيد
27	أولا : تطور ومفهوم الأجور وأهميتها
27	1- تطور الأجور
28	2- تعريف الأجور
32	3- أهمية الأجور
33	ثانيا : أنواع الأجور ومكوناتها
33	1- أنواع الأجور
34	2- مكونات الأجور
39	ثالثا : العوامل المؤثرة على الأجور
41	رابعا : مراحل تطور نظام الأجور في الجزائر
43	خلاصة الفصل
58-44	الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية
45	تمهيد
45	أولا : أساسيات حول الجودة
48	ثانيا : مراحل تطور الجودة
50	ثالثا : أهمية وأهداف الجودة
57	رابعا : العلاقة بين الأجور والجودة

58	خلاصة الفصل
79-59	الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات
75	أولا : معالجة وقراءة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الأول
77	ثانيا : معالجة وقراءة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الثاني
77	ثالثا : معالجة وقراءة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الثالث
79	رابعا : نتائج الدراسة
80	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع
87	الملاحق

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-	تأثير الجودة على التكلفة والحصة السوقية	52
2-	أهداف الجودة	53
3-	جوانب الجودة	55

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول المقارنة والتعليق على الدراسات السابقة	16
02	جدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس	24
03	جدول الفرق بين الأجر والراتب	31
04	جدول الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	37
05	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	60
06	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	60
07	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	61
08	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	61
09	جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	62
10	جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة	62
11	جدول يوضح منح المديرية أجور كافية	63
12	جدول يوضح توافق الأجر الذي تمنحه المديرية مع المهام الموكلة للموظفين	63
13	جدول يوضح تأثير الأجر الممنوح للموظفين على نشاطاتهم داخل المديرية	64
14	جدول يوضح الزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودته	64
15	جدول يوضح المنح الممنوحة من طرف المديرية تعكس جهد الموظفين المبذول	64
16	جدول يوضح المنح تزيد في تقديم الأحسن من مردودكم المهني	65
17	جدول يوضح مردودكم المهني الجيد من جودة الخدمات التي تقدمها المديرية	65
18	جدول يوضح مراجعة الأجور في الوقت الحالي ساهمت في الرفع من معنوياتك	66
19	جدول يوضح يمنح لكم الأجر في تاريخ محدد شهريا	66
20	جدول يوضح الأجر الذي تتقاضاه بجعلك جاهزا ومستعدا وراغبا في العمل حتى خارج أوقات العمل إن اقتضى الأمر	67
21	جدول يوضح لديك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية على الأعمال المنجزة من طرفكم	67
22	جدول لديك الحافز لتطوير أدائك بشكل مستمر	68
23	جدول تسعى إلى مشاركة ومساعدة زملائك في العمل	68
24	جدول تقوم بتأدية مهامك الوظيفية بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب	69

25	جدول تحرص على مراقبة أعمالك المنجزة لتفادي الأخطاء المتكررة	69
26	جدول تسعى على تأدية مهامك وفقا لمعايير الجودة المطلوبة في كافة المستويات الإدارية	70
27	جدول رضا الموظفين بالعمل في المديرية	70
28	جدول مناقشة المسؤول في النقاط المسطرة في العمل	71
29	جدول الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك	71
30	جدول تسعى من خلال الحوافز التي تقدمها المديرية للحفاظ على سمعتها المهنية	72
31	جدولتشجيع بترك العمل في حال وجود وظيفة أحسن أجر في مديرية أخرى	72
32	جدول تسعى جاهدا للمحافظة على ممتلكات المديرية	73
33	جدول تسعى إلى خلق أفكار بناءة أثناء المشاركة في عملية اتخاذ القرارات إن طلب منك ذلك	73
34	جدول تحاول جاهدا على احترام وقت العمل	74
35	جدول تكون ممتنا إذا واصلت العمل حتى التقاعد في المديرية	74

شكرو عرفان

عملا بقوله " صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

نجد نفسنا ملزمين بأنتقدّم بجزيل الشكر
وفائق التقدير لأستاذنا المشرف الدكتور: **شرفة الياس** ،
الذي تكرم بالإشراف على هذا البحث
والشكر الخاص لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على
عناء القراءة وجهد الإثراء والتصويب.
كما نشكر كل من مدّ لنا يد العون في سبيل إنجاز هذا البحث

ولو بالكلمة الطيبة
لكل هؤلاء نقول شكرا

"بارك الله فيكم"



ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على : تمثلات الموظف نحو الأجر و أثره على جودة العمل بمديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف .

حيث يمثل الأجر وسيلة لرضا الموظف وتحسين أدائه للوصول الى الجودة في العمل وبما أن مصدر كل إبداع او ابتكار هو الفرد فلا بد أن يكون محور الارتكاز في جودة العمل المقدم فلا يمكن للفرد ان يقدم جل طاقته للمؤسسة الا إذا شعر بالانتماء لها وأمان بأفكارها ولا يكون ذلك الا من خلال ما تقدمه وتوفره المؤسسة للموظف من حوافز مادية كانت أو معنوية .

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أستخدم المنهج الوصفي و عينة الحصر الشامل كما اعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد قمنا بوضع أسئلة الاستمارة بناء على السؤال المركزي التالي :

ماهي تمثلات الموظف الجزائري نحو أجره وهل له تأثير على جودة العمل داخل المؤسسة ؟

و بالاعتماد على الأسئلة الفرعية التالية :

1-هل يساهم أجر الموظف في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة الجزائرية؟

2-هل نظام الأجور المتبع داخل المؤسسة الجزائرية يرفع من مستوى الأداء لدى الموظف؟

3- هل هناك رضا من الموظف الجزائري نحو الأجر الذي يتقاضاه داخل المؤسسة؟ وفي ضوء هذه الدراسة وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية :

أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف داخل المديرية له أثر على جودة العمل داخل المؤسسة وهو يساهم بشكل مباشر في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة إلا أن الأجر المقدم من طرف مديرية الشباب والرياضة لا يلبي طموح وتطلعات موظفيها وبالتالي مستوى أداء الموظفين يبقى رهين هذا الأجر الذي يعتبر غير كاف لتحقيق متطلباته، وهذا ما يجعل أغلب الموظفين غير راضيين عن الأجر الذي يتقاضونه داخل المؤسسة.

وعليه يمكن القول أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف داخل مديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف يعتبر عاملاً سلبياً ويؤثر على أداء الموظف وجودة العمل داخل المؤسسة خاصة من ناحية القدرة الشرائية والمكانة الاجتماعية التي لا تؤثر أي تأثير على الجانب المهني بانعكاساته السلبية.

ABSTRACT

This study aimed to identify: employee representations towards wages and its impact on the quality of work in the Directorate of Youth and Sports of El Tarf State.

Where the wage represents a means for employee satisfaction and improving his performance to reach quality at work, and since the source of all creativity or innovation is the individual, the focus must be on the quality of the work provided. Through the financial or moral incentives provided by the institution to the employee.

To achieve the objectives of this study, the descriptive approach and the comprehensive inventory sample were used. We also relied on the questionnaire form as a tool for data collection. We developed the questionnaire's questions based on the following central question:

What are the representations of the Algerian employee towards his wages and does it have an impact on the quality of work within the institution?

Based on the following sub-questions:

- 1- Does the employee's wages contribute to increasing the effectiveness of work within the Algerian institution?
- 2- Does the wage system followed within the Algerian institution raise the level of performance of the employee?
- 3- Is there satisfaction from the Algerian employee about the wages he receives within the institution? In the light of this study and after data collection and analysis, we reached the following results:

The wage that the employee receives within the directorate has an impact on the quality of work within the organization, and it directly contributes to increasing the effectiveness of work within the organization. However, the wage provided by the Directorate of Youth and Sports does not meet the ambition and aspirations of its employees, and therefore the performance level of employees remains subject to this wage, which is considered insufficient. To achieve its requirements, and this is what makes most employees are not satisfied with the wages they receive within the institution.

Accordingly, it can be said that the wage received by the employee within the Directorate of Youth and Sports of El Tarf State is considered a negative factor and affects the employee's performance and the quality of work within the institution, especially in terms of purchasing power and social status, which does not affect any impact on the professional side with its negative repercussions.

المقدمة

تعتبر مسألة تطوير قدرات الموظفين وكفاءتهم المهنية والبحث عن عوامل تحفيزهم وتشجيعهم بهدف تحقيق الاستغلال الأمثل لتلك الكفاءات الشغل الشاغل اليوم لدى الكثير من الباحثين في مجال الدراسات الإنسانية والاجتماعية، حيث يعتبر الموظف مهما اختلف موقعه ووظيفته داخل المؤسسة أداة فعالة ومحرك رئيسي لسيرورة وتطور وتنمية المؤسسة.

وإن هذا التحول النوعي في النظرة للفرد دفع بالكثير من الباحثين والمختصين في هذا المجال الى دراسة الفرد ومحيطه والاهتمام به والاستثمار في إمكانياته وقدراته، وإن كانت فعالية المؤسسة مرتبطة أساسا بفعالية موظفيها فهي ملزمة الى رفع وتحسين فعالية الموظفين حيث تستعين الإدارة بأدوات وتقنيات تمكنها من تحقيق الهدف , ولعل أهم هذه الأدوات على الإطلاق الأجور خاصة لما لها من علاقة ترابط مع الموظف داخل المؤسسة من خلال الرضا الوظيفي وجودة العمل وخارجيا لما لها من انعكاسات على حياة الفرد داخل المجتمع ونمط عيشه وتلبية احتياجاته . وبما أننا أجر يتغير من موظف إلى آخر إذن فهو أحد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على ولاء الموظف وانتمائه للمؤسسة يسعى لتقديم الأفضل وهذا ينعكس بدوره على أهداف المؤسسة.

فنجاح أي مؤسسة يتوقف إلى حد كبير على مدى جودة العمل داخلها والتي بدورها لها ارتباط وثيق بالأجر و بمدى رضا الموظف عن الأجر المقدم له . من خلال الأجر يقوم الفرد بمقارنة مدخلاته "الجهد الذي يبذله مع المخرجات "الأجر الذي يتحصل عليه " . فالموظف يشعر بعدم الارتياح خاصة إذا وجد أن هناك من يبذل جهد أقل ويحصل على أجر أكبر من أجره فتكون مساهمته في نشاط المؤسسة شكلية فقط فلا يهتم نموها واستمرارها ولا جودة العمل الذي يقدمه

وعليه فإن دراستنا تعتمد على : تمثلات الموظف نحو الأجر الذي يتقاضاه وأثره على جودة العمل داخل المؤسسة الجزائية.

الفصل الأول

الإطار النظري
و المفاهيمي للدراسة

تمهيد :

إن أي بحث لا يمكنه أن ينطلق دون تحديد إشكالية بحثه وكذلك تحديد واختيار المنهج المناسب و المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة ،لذلك سنقوم في هذا الفصل بتحديد إشكالية البحث باستعمال الدراسة، كما نقوم فيه بتحديد المنهج الملائم لموضوع البحث والسؤال المركزي والاسئلة الفرعية وأهم مفاهيم الدراسة المكانية والزمانية واختيار العينة المناسبة والأدوات المناسبة من خلال مجالات الدراسة.

تسعى المؤسسات خاصة الحديثة منها في وقتنا الراهن نتيجة التنافس إلى تحقيق قدر كبير من الكفاءة والفعالية والتميز في مخرجاتها، فنجدها تسعى جاهدة إلى كسب قدر كبير من ولاء موظفيها باعتبار أن الموظف هو المحرك الأساسي للعملية المؤسسية سواء كانت خدماتية أو إنتاجية، في هذا الإطار نجد يسعى جاهدا إلى بذل جهده ليحقق نجاح المؤسسة التي يعمل بها وكذا يلبي بدوره احتياجاته الخاصة من خلال ما يتقاضاه من أجر.

هذا الأخير يعتبر الوسيلة الأولى لإشباع حاجات الفرد العامل لعيشه وبقائه في أمان من جهة، ومن جهة أخرى يعبر عن مدى تقدير المؤسسة لجهده وولائه والذي في إطاره تحقق المؤسسة مجموعة من أهدافها الإستراتيجية المسطرة في العملية التنظيمية، كالوصول إلى أداء جيد من قبل العامل أو الموظف بأقل تكلفة وبكفاءة وفعالية عالية، والتزامه بتأدية مهامه وكذا تحقيق جودة منتجاتها سواء كانت مادية، خدماتية أو من خلال نشر سمعة جيدة في محيطها الخارجي.

فجودة العمل هنا تعتبر رهان تصبوا إليه كل المؤسسات لتحقيقه باعتباره توفير العوامل البيئية المرضية والأمانة في مكان العمل بما يدعم رضا العاملين او الموظفين وكذا توفير نظام عادل من المكافآت والحوافز , وهي مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تؤكد عليها جل المؤسسات والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية , والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة و العاملين فيها والمتعاملين معها والتي بدورها كذلك تؤدي إلى تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة , توفير قوة عمل أكثر مرونة بالإضافة إلى ولاء ودافعية في ظل توفير ظروف عمل حسنة .

هذا ما تسعى إليه معظم المؤسسات خاصة الجزائرية بعد تخليها عن النظام القديم نتيجة التغيير في الآليات وميكانيزمات عملها لتحقيق أكبر قدر من المردودية والنوعية من خلال تدريب وتكوين العاملين على كيفية القيام بواجباتهم بدرجة عالية من الجودة وذلك باعتماد برامج للأداء ترفع من كفاءة العاملين أو الموظفين وتقلل من الإسراف وحوادث العمل، وتزيد من مستوى الرقابة الآلية لكل موظف على أدائه نتيجة إتقانهم للعمل المنوط إليهم، لكن حقيقة ما يغلب على المؤسسات الجزائرية هي وضع الرجل الغير مناسب في المكان المناسب. شغله الشاغل هو كسب أجر عال دون تقديم جهد وأداء جيد في غياب إتقان العمل على غرار المؤسسات الخاصة التي تحاول جاهدة إلى تقديم عملها على أكمل وجه بأقل تكلفة وبأقل أجر للعاملين لأن هدفها الأسمى هو الربح لصاحب المؤسسة.

لكن هذا كذلك لا يتحقق في ظل التغييرات الراهنة في بيئة العمل ووعي موظف اليوم حول ما يدور في بيئة الاعمال والمكتسبات التي تحققها المؤسسات فهو نجده يسعى جاهدا للعمل من أجل تحقيق هدفه الخاص المتمثل

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

في اكتساب الأجر المرتفع الذي يوفر حاجياته الأسرية في إطار تحقيق المؤسسة لهدفها العامة المتمثل في الوصول الى جودة مهنية تؤهلها للبقاء والصمود والتنافس في البيئة الخارجية المحيطة بها.

هذا يسوقونا الى طرح التساؤل الرئيسي للدراسة والمتمثل في:

ماهي تمثلات الموظف الجزائري نحوه أجره وهل له أثر على جودة العمل داخل المؤسسة؟
وتحتة تدرج التساؤلات الفرعية التالية؟

- 1- هل يساهم أجر الموظف في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة الجزائرية؟
- 2- هل نظام الأجور المتبع داخل المؤسسة الجزائرية يرفع من مستوى الأداء لدى الموظف؟
- 3- هل هناك رضا من الموظف الجزائري نحو الأجر الذي يتقاضاه داخل المؤسسة؟

ثانيا: نظريات الدراسة

من أهم نظريات الأجور ما يلي: ⁽¹⁾

■ **نظرية صندوق الأجور:** تم تطوير هذه النظرية بواسطة آدم سميث (1723-1790) استندت نظريته على الافتراض الأساسي بأن العمال يحصلون على أجور مدفوعة من صندوق الثروة المحدد مسبقا. دعا هذا الصندوق، صندوق الأجور التي تم إنشاؤها نتيجة للوقورات، وفقا لآدم سميث، يعتمد الطلب على العمالة ومعدل الأجور على حجم صندوق الأجور وبالتالي، إذا كان صندوق الأجور كبيرا فإن الأجور ستكون عالية والعكس صحيح.

■ **نظرية الكفاف :** تم تقديم هذه النظرية بواسطة ديفيد ريكاردو (1772-1823) ووفقا لهذه النظرية " يتقاضى العمال أجرا لتمكينهم من العيش وإدامة السباق دون زيادة أو نقصان " يسمى هذا المبلغ أيضا باسم " أجور الكفاف "، الافتراض الأساسي لهذه النظرية هو أنه إذا كان العمال يحصلون على أجور أعلى من مستوى الكفاف، فإن عدد العمال سيزداد، ونتيجة لذلك ستخفض الأجور إلى مستوى الكفاف، وعلى العكس، إذا كان أجر العمال أقل من أجور الإعاشة فإن عدد العمال سينخفض نتيجة موتت الجوع، سوء التغذية والمرض وما إلى ذلك، والكثير منهم لن يتزوجوا، ثم ترتفع معدلات الأجور مرة أخرى إلى مستوى الكفاف، وبما أن معدل الأجور يميل إلى أن يكون عند مستوى الكفاف في جميع الحالات، فإن هذا هو السبب في أن هذه النظرية تعرف أيضا باسم " قانون الأجور الحديدي " تشير أجور الكفاف إلى الحد الأدنى للأجور.

■ **نظرية قيمة الفائض في الأجور:** هذه النظرية تم تطويرها من قبل كارل ماركس (1849-1883) تستند هذه النظرية إلى الافتراض الأساسي القائل بأن العمل شأنه شأن المادة الأخرى، هو أيضا مادة يمكن شراؤها

¹-موقع إلكتروني <https://triangleinnovationhl.com> أطلع عليه بتاريخ (2022/03/11) على الساعة (19:27).

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

عند دفع سعرها أي الأجور، هذا المبلغ وفقا لكارل ماركس هو على مستوى الكفاف الذي هو أقل من نسبة إلى الوقت الذي تستغرقه العمالة لإنتاج المواد، الفائض، وفقا له يذهب إلى المالك، وكارل ماركس معروف جيدا بتوجيهه لصالح العمل.

■ **نظرية المطالب المتبقية:** تدين هذه النظرية بتطورها على فرانسيس إيه ووكر (1840-1897) وفقا لما ذكره ووكر، هناك أربعة عوامل للإنتاج أو النشاط التجاري أي الأرض والعمالة، ورأس المال وريادة الأعمال، وهو يرى أنه بمجرد مكافأة جميع العوامل الثلاثة الأخرى، يتم دفع ما تبقى من العمل كأجور للعمال وبالتالي ووفقا لهذه النظرية فإن العامل هو المطالب المتبقي.

■ **نظرية الإنتاجية الهامشية:** تم تقديم هذه النظرية من قبل فيليبس هنري ديك ستيد (إنجلترا) وجون بيتس كلارك من الو.م.أوفقا لهذه النظرية يتم تحديد الأجور على أساس الإنتاج الذي ساهم به العامل الأخير، أي عامل هامشي يسمى إنتاجه " الإنتاج الهامشي ".

■ **نظرية المساومة للأجور:** جون ديفيد سون كان داعية هذه النظرية، ووفقا لهذه النظرية، يعتمد تثبيت الأجور على القوة التفاوضية للعمال/النقابات العمالية وأرباب العمل، إذا كان العمال أقوى في عملية المساومة، فإن الأجور تميل إلى الارتفاع في الحالة، يلعب صاحب العمل دورا أقوى، ثم الأجور تميل إلى أن تكون منخفضة.

■ **النظرية السلوكية للأجور:** واستنادا إلى الدراسات البحثية وبرامج العمل التي أجريت طور بعض علماء السلوك أيضا نظريات الأجور، وتستند نظرياتهم إلى عناصر مثل قبول الموظف إلى مستوى الأجور، أو هيكل الأجور الداخلي السائد أو نظر الموظف في المال أو " الأجور والرواتب " كمحفزات.

■ **النظريات الكلاسيكية:** تعتبر النظريات الكلاسيكية من أهم النظريات التي ساهمت بشكل كبير في تطور الفكر التنظيمي وتعتبر من الدراسات الكلاسيكية في ميدان العمل، فهي الركيزة الأساسية لأيدراة حديثة، إذ ينبغي على أي دراسة الرجوع إلىالأصل فقد عملت على تقنين المهام والأدوار من خلال انتهاجها للأسلوب العلمي الذي يقوم على القوانين،وتتشارك في مجموعة من المبادئ منها: التسلسل الهرمي للسلطة تقسيم العمل...الخ، سنحاول استعراض بعض هذه النظريات كما يلي :

■ **أ-نظرية الإدارة العلمية:** من أهم مؤسسي النظرية فريدريك تايلور سنة 1911 أطلق عليها مصطلح الإدارة العلمية قام من خلالها بدراسة وتصميم طرق العمل بصورة تزيد من كفاءة العامل وتزيد من إنتاجيتهوتقوم هذه النظرية على الافتراضات التالية :

يجب ربط أداء الموظفين مباشرة بنظام الأجور أو بحافز فوري أو نظام الأجر بالقطعة أيأن تايلور أعتقد أن كفاءة الموظفين سترتفع إذاما تم تحفيزهم عن طريق الأجر بالقطعة وتصميم العمل بصورة تتيح الاستفادة من

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

الطريقة الوحيدة المثل² كما تفترض النظرية أن الفرد بطبيعته لا يحب العمل إلا إذا رأى فيه وسيلة لتحقيق مزايا مادية،

كما أن الفرد ينقصه الذكاء ومن ثم فإنه لا يحب تحمل المسؤولية ويفضل أن يتبع التعليمات الواضحة، ولذلك لا ترى النظرية تناقضا بين أهداف ومصالح الأفراد الشخصية وأهداف ومصالح المؤسسة د، بل يرى أن مصالحهما مشتركة وذلك بإعطاء أجور عالية للعمال والتي تمكن من تحقيق أرباح مرتفعة لأصحاب رأسمال، وينتمي تايلور إلى علماء الإدارة الأوائل الذين يعتبرون أن الإداري تتحدى قوة اندفاعه بمبلغ من المال .

■ الإنسان هو كائن اقتصادي فهو يعمل بسبب حاجة ودافع واحد هو الحصول على دخل يستخدم لإشباع حاجاته المختلفة، فالإنسان قد يملك حاجات متعددة إلا أنه يعمل فقط من أجل المال وطريقة استخدامه للمال هي ليست من شؤون الإدارة³

الإنسان هو كائن عقلائي أي أنه يسعى لتنظيم مداخلاتهم خلال الحصول على أعلى دخل ممكن كما يبذل الجهد المناسب مع الدخل الذي يحصل عليه.

■ يكون الإنسان راضيا عن عمله إذا حقق دخلا عاليا⁴ وعليه فإن قوة الاندفاع للعمل ترتبط بمبلغ أيا الحافز الذي يعطى للفرد وكلما عرضنا على فرد ما مبلغ أكبر كلما كان اندفاعه للعمل أكبر فهذه النظرية تجعل مهمة الإدارة في تحفيز العاملين هي مجرد تحديد السلوك والعمل الذي تريده ثم تحديد مبلغ الحافز المادي لأداء هذا العمل . ولكن بالرغم من قدمته هذه النظرية إلا أنها لم تسلم من النقد حيث وجهت لها عدة انتقادات : لم تهتم النظرية الكلاسيكية بالمتغيرات النفسية الاجتماعية وتأثيرها على سلوك العمال ومعاملتهم كالآلات بحيث على الفرد تنفيذ وتمثيل ما يطلب منه من عمل مهما كان غير عادل أو كانت شروطه غير مناسبة . تجاهل تايلور وجود الحوافز المعنوية وأثرها على زيادة جهد العاملين وبالتالي الارتفاع بمعدلات الأداء وتحقيق رضاهم عن العمل واعتبر أن الحافز الوحيد هو الأجر مادام العامل مخلوق اقتصادي تنحصر حاجاته في الأشياء المادية كما اتخذ قادة الإدارة العلمية متجها نحو زيادة الإنتاج مما أوجد مشاكل سيكولوجية فتحت المجال للدراسات أخرى⁵.

■ النظرية النيوكلاسيكية:

أ- مدرسة العلاقات الإنسانية: تعتبر هذه المدرسة تحديا للمدرسة الإدارية ورد فعل للإدارة العلمية حيث ترى هذه المدرسة أن الفرد كائن اجتماعي يتفاعل مع البيئة الاجتماعية، و يتأثر بأفكاره وسلوكه وان شعور الفرد

² صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، 1994، ص 304.

³ عادنات فالبرنوطي، أساسيات إدارة الأعمال، فصل الدوافع التحفيز، جامعة كاليفورنيا، لوس أنجلوس، ص 465.

⁴ المر جعفر نفسه، ص 466.

⁵ ديبنورة، التحفيز بوحدة نو ميديا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قسنطينة، 1998، 1999، ص 15، ص 16.

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

وإحساسه بالانتماء لهذه المجموعة هو الأساس الذي يدفعه ويحفزه للعمل والعطاء حيث ركزت على سلوك الإنسان وحاجاته النفسية والاجتماعية، واهتمت بالعلاقات الإنسانية داخل التنظيم⁶ ويعتبر إلتون مايو ممن تنسب لهم حركة العلاقات الإنسانية ومن الذين أعطوا دفعة علمية لهذه الحركة فقد أكد أن حل المشاكل الإنسانية في العمل تحتاج إلى دراسة السلوك الإنساني ومعرفته ويمكن إرجاع ظهور حركة العلاقات الإنسانية إلى عدة عوامل أهمها :

- تزايد قوة اتحادات العمال وقد فسر بعض رجال الصناعة هذه الظاهرة بأنها دلالة على فشلهم في تطوير العلاقات الإنسانية في مصانعهم
- تحسين أوضاع العامل المادية والثقافية والاجتماعية وضرورة اهتمام الإدارة بمشاكل المجتمع بما في ذلك الوظيفة.
- ظهور الاعتقاد بمسؤولية صاحب العمل الاجتماعية وضرورة اهتمام الإدارة بمشاكل المجتمع بما في ذلك الوظيفة⁷

فجاءت هذه النظرية لتحسين الأوضاع داخل العمل وتغيير ظروف العمل المادية وذلك لزيادة الكفاية الإنتاجية، حيث قام إلتون مايو بعدة تجارب، تجربة الإضاءة، تجارب هوثورن، وتجربة الأجور حيث فترضت هذه النظرية أن العامل مخلوق اقتصادي، وأن الحافز الوحيد الذي يحفزه هو حافز الأجر كما افترضت أن الجهد المبذول يتناسب طردياً مع الأجر .

وقد أجريت تجارب متعددة أدخلت على نظام الأجور تعديلاً، وبقيت أحوال العمل الأخرى على حالها، ثم أعيد نظام الأجور إلى وضعها الأصلي ورصدت التغيرات في معدل الإنتاج، فثبت أن أثر حافز الأجر على الكفاية الإنتاجية⁸ يكون واضحاً ومستمر، حيث افترضت الزيادة في الأجر بتحسين في معنوية العاملين وإلا أصبح اجر العامل ضعيفاً ومستنفداً مفعول بسرعة، فالأجر يعمل على رفع الروح المعنوية للعامل ومنه تزيد إنتاجيته⁹

■ النظريات الحديثة

أ-نظرية العاملين: لقد تشكلت هذه النظرية من خلال بحث ميداني أجراه فريدريك هرزبرغ لمعرفة الدوافع وإشباع الحاجات لدى مائتي مهندس ومحاسب وثم وضعه في كتاب نشره سنة 1959، وتوصل من خلال ذلك

⁶ عيم إبراهيم الظاهر، الإدارة الحديثة، نظريات ومفاهيم، عالمنا لكتب الحديث، الأردن، 2011، ص79

⁷ مهدي حسن زويلف، علي محمد عمر العضائيلة إدارة المنظمة، نظريات وسلوك، دار مجدلاوي، عمان، الأردن 1996، ص49، 50

⁸ صلاح بيومي، حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص49

⁹ مرجع نفسه، ص50

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

إلحقيقة مفادها أنعدم رضا العامل في اغلب الأحيان، إنماهو ناتج عن عدم توفربيئة العمل المناسبة، كما أنشعور الفرد بالرضا عن عمله، إنمايعود أساسا على العمل في حد ذاته.¹⁰

وقد صنف العوامل التي سببت مشاعر الرضا والاستياء إلىمجموعتين هما:

●عواملالصيانة (الوقاية)

●عوامل دافعية(الرضا)

ب-عوامل الصيانة (العوامل الوقائية): وهي عوامل خارجية لا ترتبط بالعمل تمنع شعور الفرد بعدم الرضا والنقص في الحماس للعمل،إنغياب هذه العوامل يؤدي إلىعدم الرضا والشكوى أماتوفرها فلا يؤدي إلىالرضا العالي ولا إلىالدافعيةللأداءالعالي فمثلا إذاكانت الظروف المادية ممتازة كان تكون الرواتب جيدة والمباني مؤثثة فهذا بحد ذاته لا يولد رضا عالي بل يتم تقبلها كحالة طبيعية كما أنها لا تولد لدى الأفرادالدافعية العالية لأداء مهامهم بل قد تدفعهم الاسترخاء والتكاسل وتشمل العوامل الوقائية ما يلي:

●ظروف العمل المادية كالضوضاء والتكييف.

●العلاقة بين الفرد والرؤساء في العمل.

●العلاقة بين الفرد وزملائه في العمل.

●سياسة وأساليب الإدارة من حيث الوضوح والتحفيز وغيرها.

●نمط القيادة والإشرافي المنظمة.

ثالثا: مفاهيم أساسية:

1- مفهوم الأجر:

يختلف مفهوم الراتب والأجر في مضمونه ودلالاته وفقا لما يلي:

- التعويض لكافة أنواع الأجور والعوائد التي يحصل عليها الموظف نظير اشتغاله بوظيفة معينة وهذه التعويضات تتضمن عنصرين أساسيين هما:

الدفعات المباشرة والتي قد تأخذ شكل الأجور والمركبات والحوافز والعمولات والأرباح، والدفعات المالية غير المباشرة والتي تأخذ شكل المزايا المالية مثل التأمينات والإجازات المدفوعة الأجر.⁽¹¹⁾

التعويض على ما يدفع لشاغل الوظيفة من عوائد مالية أو الخدمات غير حالية يحصل عليها الموظف.

العوائد الكلية تتكون من كل أشكال المدفوعات المالية وغير المالية التي يحصل عليها الموظف من المنظمة.

¹⁰ منير بن احمد دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص74
¹¹ - إدارة الرواتب والأجور، محمد بن علي ظافر الشهري، الرياض، مكتب الملك، 2016، ص21.

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

الراتب والأجر هو المقابل النقدي الذي يناله الموظف أو العامل لقاء العمل الذي يقوم به، وزفي مفهومه الشامل يتضمن كل الدفعات المباشرة وغير المباشرة التي يتقاضاها الموظف بمقابل أداء واجبات ومسؤوليات وظيفته، تشمل الراتب أو الأجر المباشر والفوائد الحادية والعينية الأخرى، والعلاوات والبدلات والمكافآت والسكن والعلاج المجاني بالإضافة إلى الحوافز التشجيعية وغيرها.

وعلاقة أجور أصبحت مصطلحًا عامًا في ذهن الممارسين والعامّة ويشمل على مصطلحات التي أشرنا إليها مصطلح أجور أصبح يشمل التالي الرواتب والمستحقات، التعويضات والحوافز والمكافآت، العلاوات، الحوافز المعنوية وخدمات العاملين.

مما سبق وغيره:

يتضح تباين المصطلحات المستخدمة للتعبير عما يحصل عليه الموظف مقابل قيامه بالعمل لمنصب ما، وعلى ذلك يمكن التمييز بين نوعين عوائد مالية مباشرة مثل الرواتب، وعوائد مالية غير مباشرة مثل التأمين الطبي. مصطلح الأجور بمعناه الضيق يشير فقط إلى العوائد المالية التي يحصل عليها الموظف مثل الرواتب والمكافآت أما في منظوره الشامل فيطلق على كل ما يتحصل عليه الموظف من عوائد مالية وغير مالية.

2- مفهوم الجودة

"الجودة تضمن القيام بالأمر الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود".⁽¹²⁾ الجودة هي المطابقة للمواصفات ومعايير مخططات تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية.

الجودة تعنى إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة يكون قادرًا من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنهم، بالشكل الذي يتفق على توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم خدمة وإيجاد صفة التمييز فيها.⁽¹³⁾

تعني الجودة تلك المواصفات التي يجب توفرها في المنتج أثناء عملية الإنتاج.⁽¹⁴⁾

3- التعريف الإجرائي للجودة:

أنها القيام بإشباع حاجة المستهلك أو طالب الخدمة بشكل فائق لتوقع طالب الخدمة.

¹² - رفيق حروش، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم الثانوي باستخدام التحليل النظامي دار العتاب الحديث، القاهرة، مصر ط1، 2016.

¹³ - عمر وصفي المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2001، ص17.

¹⁴ - محمود سلامة عبد القادر، الضبط المتكامل لجودة الإنتاج، وكالة المطبوعات، الكويت، 1976، ص19.

4-التعريف الإجرائي للأجر:

هو ما يستحقه الموظف لدى المستخدم فيما مقابل تنفيذ ما يكلف به في إطار التشريع المعمول به.

رابعاً: الطرح النظري التبنى في الدراسة:

من خلال دراستنا لمختلف نظريات الدراسة المتعلقة بالأجور الكلاسيكية منها والنيوكلاسيكية والحديثة استنتجنا أن الطرح النظري الأقرب إلى دراستنا هو " نظرية الإدارة العلمية " ومن أبرز رודהا فريدريك تايلور حيث تبنت هذه النظرية الطرح التالي :

أن الفرد بطبيعته لا يحب العمل الا إذا رأى فيه وسيلة لتحقيق مزايا مادية ومن أهمها الأجر والذي يعد أهم حافز لزيادة الإنتاجية وكذا الخدمة المقدمة .

ومن هنا نستنتج أن من أهم العناصر الأساسية لجودة العمل هو الدافع المادي المتمثل في الأجر أساساً.

خامساً: الدراسات السابقة:

بعد اطلاعنا على مجموعة من المصادر والمراجع حول موضوع الدراسة، قمنا بتحليل هذه الدراسات على النحو

التالي:

1. الدراسة الأولى: "دراسة اقتصادية قياسية على مدى عدالة الأجور في الجزائر" سراج وهبة

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو القيام بدراسة قياسية لمستويات الأجور بين القطاعات الاقتصادية في الجزائر، ومحاولة معرفة مدى عدالة توزيعها، وقد تطلب الموضوع الاستعانة بالمنهج الاستنباطي في الدراسة النظرية، أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد اعتمد المنهج الاستقرائي، وذلك من أجل بناء نموذج قياسي يحدد مدى عدالة توزيع الأجور في الجزائر، وقد خلصت الدراسة إلى النقاط التالية :

لا وجود لعدالة في الأجور التي يتقاضاها العمال الجزائريون خلال أربعة أوجه وهي :

• الأجر الحقيقي غير كاف لمتطلبات المعيشة.

• حصة الأرباح من الدخل الكلي للأستاذة على حصة الأجور.

• لا توجد عدالة أفقية في توزيع الأجور بين المؤسسات الجزائرية.

• زيادة الإنتاجية لا تترجم إلى زيادة كلية في الأجور.

2. الدراسة الثانية : "إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي" بلعيد عبد الله⁽¹⁵⁾

¹⁵ - بلعيد عبد الله : "إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي" مذكرة ماجستير قانون علم : فرع قانون المؤسسات-2018/2019، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق.

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على العلاقة التي تربط بين الأجر، ومدى تأثيره بنظام الأجور، وما يترتب عنه من أثر على الموظف، ومعيار فصل الأجر عن كمية العمل، ومدى تطبيقه في الواقع، والصراع الناجم عن هذه الإشكالية. أما بالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة فقد تنوع بينا لمنهج التاريخي الذي تم اعتماده في تقصي تطور الأجر في الجزائر ومراحلها، ومنهج وصفي حتمته طبيعة الظاهرة المدروسة وذلك لنقل النظرة الجديدة للمشروع الجزائري فيما يخص القوانين الأساسية العامة الخاصة بالعامل والوظيفة العمومية، إضافة إلى منهج تحليلي لدراسة المفهوم الجديد للأجر، وتحليل أساليب تحديده.

ومن بين النتائج المتوصل إليها من خلال هذا البحث هو أن:

- الوظيفة العمومية ليست فقط منظومة قانونية مجردة بل واقع سوسيولوجي يفرض التعامل مع الخصوصيات التي تميز المجتمعات عن بعضها البعض، فنجاعة وفاعلية نظام الوظيفة العمومية تقاس بمدى قدرتها على التكيف مع معطيات المجتمع الذي ينشط ضمنه.

3. الدراسة الثالثة : "دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ONID" حورية جاودي⁽¹⁶⁾

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على كيفية تحديد أجر يرضي كل من العامل وصاحب العمل.
- معرفة مدى التطابق بين الجانب النظري للأجور، وما هو مطبق فعلا في الواقع.
- الاطلاع على كل الوثائق الخاصة بمصحة الرواتب والأجور.

بالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة فقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لتوضيح المفاهيم والتعريفات المتعلقة بالأجر والكتلة الأجرية، إضافة إلى المنهج التاريخي، فيما يخص التطورات التغيرات التي خضت الأجور عبر المراحل المختلفة.

ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة ما يلي:

- يعتبر الأجر رابطة قوية بين المؤسسة والعامل في التأثير على سلوك كل منهما.
- للأجر دور كبير في دفع العمال إلى تحقيق أهداف المؤسسة.
- الأجر هو الذي الفرد يقوم بالعمل.
- يجب تحديد الأجر الذي يضمن حد أدنى لمعيشة العمال للمحافظة على الاستقرار داخل المؤسسة.

¹⁶ - حورية جاودي : "دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ONID"-شهادة ماجستير-فرع التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير-2006/2007.

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

4. الدراسة الرابعة : "سياسة الأجور في الجزائر - واقع وآفاق-(1990-2008)" أكر محمد⁽¹⁷⁾

إن الهدف الأساس من هذه الدراسة يكمن في التعرف على واقع سياسة الأجور في الجزائر ودورها، ومدى تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية للعمال والموظفين، وفيما يخص المنهج فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال التطرق لأهم المفاهيم النظرية والعلمية لسياسة الأجور بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة إضافة إلى المنهج التاريخي وذلك من خلال التركيز على دراسة الأجور في الفترة الممتدة ما بين 2008/1990، إضافة إلى منهج تحليلي لتحليل مختلف المعطيات والمؤشرات للوصول إلى تفسير مختلف الظواهر.

- أما فيما يخص مخرجات هذه الدراسة فقد تنوعت ولا يسعنا المجال لذكرها، لذا سنذكر ما نراه أهم النتائج وهي:
- ضرورة دراسة العوامل المختلفة أي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية بأشكالها المتنوعة عموماً ذات الصلة بالجزائر لرسم سياسة الأجور، ليتحقق فيها مبادئ العدالة والكفاية والمساواة.
- الإصلاح الذي جاء في ظل قانون الوظيفة العمومية 03-06 كان الهدف منه سد ثغرات واستجابة للمطالب الاجتماعية والمهنية ولم يأت بمستوى تطلعات الفئات العاملة سوى أنه حاول إدراج مبدأ الشهادة والكفاءة كمعيار للتقييم.

5. الدراسة الخامسة : "أثر معلومات المورد البشري على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي" رجم خالد⁽¹⁸⁾

يتمحور هدف هذه الدراسة حول مخرجات محطة تقييم العمال واستعمالاتها في تجسيد القرارات المتخذة على مستوى المورد البشري فيما يخص الترقّيات والتدريبات، إضافة إلى إبراز علاقة نظام معلومات المورد البشري بعمالية تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحسين أداء هذا الأخير، وتهدف أيضاً إلى محاولة كشف واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ومدى تأثير على أداء العمال.

أما فيما يخص المنهج فقد استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك لوصف الظاهرة المراد دراستها، أما الجانب التطبيقي، فقد اعتمد فيه منهج دراسة حالة تم التركيز فيه على استخدام المقابلة وجمع المعلومات والاستبيان.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- مفهوم الأداء وأداء الموارد البشرية، أبعاده والعوامل المؤثرة فيه.
- نظام معلومات الموارد البشرية وأثره على أداء العاملين.

¹⁷ - أكر محمد : "سياسة الأجور في الجزائر-الواقع والآفاق-(1990-2008)"، شهادة ماجستير، جامعة الجزائر-يوسف بن خدة- كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية-2007-2008.

¹⁸ - رجم خالد : "أثر نظام معلومات المورد البشري على أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف"، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2010-2011.

الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

❖ نقد الدراسات السابقة:

ما يلاحظ على هذه الدراسات السابقة غياب عنصر الجودة بالرغم من وضع معايير وأسس لتحديد الأجر وتحفيز الموظف، إلا أن الجودة كمفهوم ومعيّار تقييمي نجده غائبا في هذه الدراسات وهو المبدأ الذي انطلقت منه دراستنا للوصول إلى أهداف نرنو إلى تحقيقها من خلال الإجابة على إشكالات البحث المطروحة سلفا.

❖ الجدول رقم (01) المقارنة والتعليق :

الدراسات السابقة	العنوان	الإشكال	المنهج	العينة
01	دراسة سراج وهبة (2008-2007)	"دراسة اقتصادية قياسية على مدى عدالة الأجور في الجزائر"	دور سوق العمل في تحديد مستوى الأجور ومفهوم عدالة توزيعها	منهج استنباطي منهج استقرائي منهج دراسة حالة
02	بلعيد عبد الله	إشكالية تحديد الأجر لما يناسب العمل المبذول والنتائج المتحصل عليها من جراء أداء الخدمة	إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي	منهج استنباطي منهج استقرائي منهج دراسة حالة
03	حورية جاودي	دراسة حالة الديوان الوطني للسقي و صرف المياه ONID	كيفية الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التسيير الفعال للأجور	الديوان الوطني للسقي و صرف المياه ONID
04	ألكر محمد	"سياسة الأجور في الجزائر-واقع وآفاق- (2008-1990)"	ما هي المعايير والأسس التي يتم الاستناد إليها في رسم وتحديد سياسة الأجور بالجزائر؟	القانون الأساسي للوظيفة العمومية في الفترة الممتدة ما بين 2008-1990
05	رجم خالد	أثر نظام معلومات المورد البشري على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي	معرفة تاريخ ظهور نظام معلومات الموارد البشرية وأثره على أداء العاملين	مؤسسة شيعليبيستيف فترة 2011

❖ التعليق "نقاط التشابه والاختلاف":

- أولا: "دراسة اقتصادية قياسية على مدى عدالة الأجور في الجزائر"

لقد كانت هذه الدراسة عبارة عن دراسة مقارنة بين الأجور في مؤسستين مختلفتين تنتميان إلى القطاع الإنتاجي (الاقتصادي)، فيما تتمحور دراستنا حول مؤسسة تنتمي لقطاع الوظيفة العمومية (مديرية الشباب والرياضة)، لذا ستكون دراستنا معمقة أكثر في الجانب التفاعلي بين الجانب الاقتصادي والاجتماعي ومدى تمثل الجانب المادي في المعنوي، المجسد في الموظف، وأثر ذلك على جودة العمل، فيما تلقت هذه الدراسة مع دراستنا في موضوع الأجر وماهية هذا المصطلح داخل المؤسسة الجزائرية.

- ثانيا: "نظام الأجور في الوظيف العمومي"

يعتبر موضوع الدراسة وهدف هذا العمل الذي ربط بين فاعلية نظام الوظيفة العمومية وقدرتها على التكيف مع متطلبات المجتمع الذي تنشط فيه ذا صلة مباشرة بمقتضيات بحثنا الساعية للوقوف على مدى تمثل الموظف في الأجر أو العكس منه، ومدى انعكاسه على مجتمع العمل (المؤسسة) والعيش على حد سواء.

- ثالثا: "دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ONID"

إن هذه الدراسة تتلاءم مع دراسة سراج وهبة المذكورة آنفا من حيث تركيزها على الفروقات الموجودة في مستوى الأجور، وتحديد المعايير والأسس في منح الحوافز والعلاوات، وكذا تحديد الأجور وتوزيعها داخل المؤسسة، وهو ما يسير في فلك مساعي وحيثيات بحثنا في جزئياته المتعلقة بالأجر، ونظام الحوافز والمنح.

- رابعا: "سياسة الأجور في الجزائر" واقع وآفاق " (1990-2008)"

إن موضوع الأجور المتعلق بإدارة الموارد البشرية يحيلنا مباشرة على مفهوم الجودة الذي تنبني تحته عدة محاور متعلقة بالموظف، العمل، والأجر، وهو ما نسعى للبحث فيه ضمن متطلبات هذه الدراسة، وعلى الرغم من أن موضوع المذكرة هو مدى تأثر الحياة الاقتصادية والاجتماعية بالعمال والموظفين بالأجور، إلا أن البحث لم يتطرق لموضوع الرضى الوظيفي، وعلاقته بالأجور، وهو ما نراه ذا صلة مباشرة بالموضوع، وقد تم إغفاله وهو ما نراه مدخلا نستطيع ولوجه.

- خامسا: "أثر نظام معلومات المورد البشري على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي"

أبرزت هذه الدراسة دور نظام معلومات الموارد البشرية في التسيير الفعال للمورد البشري في المؤسسة حيث يساهم بشكل فعال في تحسين ورفع أداء العاملين من خلال التسيير الجيد للموارد البشرية، وهنا نجد هذه الدراسة تشابه دراستنا من حيث موضوع رفع الأداء المتمثل عندنا في مفهوم الجودة وكذا التسيير الفعال للمورد البشري

وهو ما يحيلنا على ماهية الموظف في الأجر وأثره على الجودة في العمل، إلا أن هذه الدراسة تختلف عن دراستنا من حيث المؤسسة قيد الدراسة.

خلاصة

نظرا لما تطرقنا إليه في هد الفصل من طرح إلى الإشكالية التي توضح لنا الخطوط العريضة لموضوع الدراسة إضافة إلى تحديد المفاهيم التي تعرف بموضوع الدراسة وتوضحه , إجرائيا وكذلك الاطلاع على الدراسات السابقة التي تعتبر بمثابة الممهّد للدراسة حيث تساعد في أخذ نظرة قبلية عن الموضوع والجوانب التي لم تتناول بعد إضافة المقاربات النظرية المفسرة للموضوع.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

تمهيد

تعتبر أهمية الجانب التطبيقي في هذه الدراسة بمثابة تدعيم للخلفية النظرية، والدراسة الميدانية تستوجب إتباع جملة من الخطوات المنهجية التي تجعل البحث في مسار علمي، لذلك سنتطرق إلى هذه الخطوات وفق تسلسلها المنطقي العلمي، حيث سنتعرف أولاً على مديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف محل الدراسة الميدانية. ثم نتعرف على المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات، وبعد ذلك نتعرف على عينة الدراسة وكيفية اختيارها، إضافة إلى أساليب المعالجة الإحصائية التي سيتم الاستعانة بها.

أولاً: المنهج المعتمد في للدراسة

إن اختيار المنهج الملائم للدراسة الاجتماعية يتوقف على طبيعة وخصائص الموضوع المراد دراسته، والمنهج هو " عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه "(19). وأيضاً هو " مجموعة من القواعد التي يتم وصفها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، أو في التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي تجهلها "(20).

ولابد للباحث عند اختياره للمنهج العلمي أن يأخذ بعين الاعتبار الموضوعية والدقة، ولابد أن يتوافق مع طبيعة الدراسة، وألا يكون الاختيار تلقائياً أو اعتباطياً، بل يجب أن يبنى على أسس علمية، فالباحث مسؤول عن اختياره لمنهج بحثه بناءً على معطياته الدراسية من صياغة الموضوع، وتحديد الإشكالية إلى بناء التساؤلات ... فطبيعة البحث هي التي تفرض استخدام منهج دون آخر ليتمكن من دراسة موضوعية علمية سوسيولوجية. فتحديد المنهج المتبع من الخطوات الضرورية لتوضيح الطريقة المتبعة في هذه الدراسة للوصول إلى إجابات عن الأسئلة المطروحة.

ونحن في هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأقرب والأصلح لها، وباعتباره الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها، والعلاقة التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها. ولا يقتصر المنهج الوصفي على وصف الظاهرة وجمع البيانات والمعطيات عنها، بل إلى تصنيف هذه المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كيفاً وكمّاً، بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع

¹⁹- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية - أسس علمية وتدريبية -، دار الكتاب الحديث، دط، الجزائر، 2004، ص 104.

²⁰- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عنابة، الجزائر، 2003، ص 28.

الفصل الثاني : منهجية الدراسة

غيرها من الظواهر الأخرى⁽²¹⁾، ومن ثم فإن المنهج الوصفي هو المنهج الوصفي هو المنهج الأكثر ملائمة لدراستنا.

يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة ويقوم بوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات معمقة عن المشكلة تصنيفها وتحليلها⁽²²⁾. ويعد بأنه " يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الظاهرة المترتبة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو عدد من الظروف أو فصيلة من الأحداث أو نظام فكري."⁽²³⁾.

وقد يتم تطبيق المنهج الوصفي وفقاً للخطوات التالية: ⁽²⁴⁾

1- المرحلة الاستكشافية: وتمثل الخطوة الأولى للبحث وتشمل:

- جمع المعلومات النظرية التي لها علاقة بموضوع البحث، وهي ذات أهمية بالغة، بحيث تثريه من حيث المصادر والمراجع.

- مناقشة ذوي الاختصاص والخبرة واستشارتهم حول المعلومات الأكثر تلاءماً مع موضوع الدراسة.

2- مرحلة الوصف المعمق: وقد شملت هي الأخرى على:

- تحديد وصياغة تساؤلات البحث.

- ضبط وتحديد مجتمع البحث وتحديد خصائصه.

- اختيار الأداة المنهجية المناسبة لمشكلة البحث.

- التركيز على مؤشرات محددة ترتبط بموضوع البحث ومحاولة تحليلها وتفسيرها.

- تحليل البيانات وتفسيرها والخروج باستنتاجات.

ومن خلال هذا المنهج سنحاول وصف وتحليل الموضوع.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

يستخدم العلماء والباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الدوافع والوقائع والنتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية وقد يتطلب آخر المقابلة أو الاستمارة، وقد يتطلبهما معاً، وبالنسبة لبحثنا ولجمع البيانات اللازمة للدراسة فإننا لجأنا إلى الاعتماد على الأدوات التالية:

²¹ - هاني بن محمد الحفظي، المنهج الوصفي التحليلي، المملكة العربية السعودية،

²² - حسان هشام، منهجية البحث العلمي، مطبعة الفنون البيانية، ط1، الجزائر، 2007، ص 72-73.

²³ - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، دط، عمان، الأردن، ص 125.

²⁴ - دلال القاضي ومحمود البياني، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 60.

1. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات وذلك لأنها تساعد الباحث في التعرف على نقاط كثيرة، كون هذه الأداة تعتمد بشكل كبير على حواسه والتي يقوم الباحث من خلالها بتحويل تلك الملاحظات إلى أرقام وبيانات يمكن تحليلها وكذلك الوصول إلى نتائج تفيد البحث، وتعني الملاحظة " توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عنها، وإبراز خصائصها بهدف الوصول على كسب معارف جديدة عن تلك الظاهرة "(25). كما تعرف على أنها " من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وتعتمد على حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما لاحظته وتلمسه إلى عبارات ذات معاني ودلالات، تنبثق منها وضع فرضيات مبدئية، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب "(26)

ومن خلال دراستنا قمنا بالملاحظة البسيطة والتي هي نوع من الملاحظة غير العلمية ويقوم الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث عن طريق الصدفة بدون إعداد وتخطيط مسبقين وبدون استخدام وسائل وأدوات مقننة، وهذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية وفي الدراسات الأولية للمشكلة التي يريد الباحث أن يبحثها ويجمع المعلومات عنها.(27)

وهناك أيضا الملاحظة بالمشاركة وتعتمد أن يقوم الباحث " بمشاركة أفراد الدراسة في سلوكياتهم وممارستهم المراد دراستها ".(28)

2. الاستمارة :

تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية، وتقدم الاستمارة بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من قبل أفراد العينة المختارة، فهي " وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها "(29)

كما تعرف على أنها " نموذج يقيم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع

²⁵ - طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص ص 85 - 86.

²⁶ - فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية " سلسلة العلوم الاجتماعية "، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار الثعالب، الجزائر، 1999، ص 189.

²⁷ - عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مطبعة الإشعاع الفنية، ط1، 1996، ص 18.

²⁸ - حسان هشام، منهجية البحث العلمي، مرجع سابق، ص 137.

²⁹ - مورسي أنحرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات علمية - ترجمو بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.

الفصل الثاني : منهجية الدراسة

أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة، إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد⁽³⁰⁾ وبناءً على هذا تم إعداد استمارة بحث وجهت إلى عينة أفراد الدراسة

تحديد أفراد العينة

البيانات الشخصية

المحور الأول: المتمثل في الأجر وعلاقته بجودة العمل

المحور الثاني: المتمثل في الأجر وعلاقته بمستوى الأداء لدى الموظف

المحور الثالث: المتمثل في الأجر وعلاقته برضا الوظيفي عند الموظف

ثالثاً: عينة الدراسة

إن من أهم القضايا التي تفرضها منهجية البحث العلمي، أن سيقراً الباحث خطة بحثه في كل خطوات الممارسة البحثية، واختيار العينة خطوة من خطوات البحث سيتوجب ربطها بالهدف الرئيسي للبحث ذاته.

غالبا ما يجد الباحث نفسه قادرا على دراسة جميع مفردات البحث علاوة على أن دراسة المجتمع ككل قد تكون مضيعة للوقت و إهدارا للجهد والمال بدون مبرر ما دامت طريقة العينة تغني عن البحث الشامل.

ويمكن تعريف العينة على أنها " مجموعة من المفردات تؤخذ من مجتمع البحث والذي يقوم باختبارها بطرق علمية بهدف جمع البيانات وتوفير الجهد والوقت "⁽³¹⁾ وهي كذلك مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي "⁽³²⁾

وبالرجوع إلى الدراسة المقدمة قمنا بإجراء المسح الشامل والذي يعرف بأنه " أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء وبهدف الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخص أو أسرة أو مؤسسة أو وحدة أخرى، ويمتاز بقلة التكلفة المادية والدقة العالية، وهذه الطريقة تجنب الباحث الوقوع عفي أخطاء التعميم "⁽³³⁾

رابعاً: مجال الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي، وهذا لما تكسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يجمع جل الباحثين في مناهج البحث الاجتماعي أنه لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية وتتمثل في :

³⁰ - رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية " أسس علمية وتدريبية "، مرجع سابق، ص 182.

³¹ - دلال القاضي ومحمود البياني، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، مرجع سابق، ص 60.

³² - خالد حامد، منهج البحث العلمي، دار الريحانة للنشر والتوزيع، 2003، ص 123.

³³ - إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمجتمع البحث، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2، 1986، ص 185.

1- المجال المكاني:

ويقصد به المجتمع الأصلي للبحث، حيث أجريت هذه الدراسة بمديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف. بمديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف

- نشأتها : بموجب التقسيم الإداري الجديد مع نشأة ولاية الطارف سنة 1984
- موقعها (الحدود) : يحدها شمالا ملعب الصادق عبيدات وشرقا معهد علم الاجتماع وجنوبا طريق وطني وغربا حي سكني .
- أهم نشاطاتها :
- متابعة نشاطات المؤسسات تحت الوصاية على مختلف أرجاء الولاية
- دراسة المشاريع الكبرى للمنشآت القاعدية للولاية
- تنفيذ ساسية وترقية وتطوير النشاطات في مجال الرياضة والشباب
- دراسة نشاطات تكوين القطاع في الولاية
- تعزيز التنشيط الجوّاري من خلال إشراك الجمعيات الشبابية لإحياء وتنفيذ مخططات تنويع أنشطة التفاعلي والترفيه
- أهدافها ووظائفها :
- تنفيذ الاستراتيجية و السياسة الوطنية للشباب
- اعداد برامج تهدف الى ترقية المواطنة الصالحة والمواطنة المستدامة لدى الشباب
- تصور الاستراتيجية المحلية المتعلقة بالشباب والرياضة
- تحديد سياسة تطوير وتأهيل المنشآت القاعدية في إطار مخطط شامل للولاية
- اعداد برامج وتحديد أليات ترقية النشاطات الاجتماعية التربوية والثقافية و الأنشطة الأخرى لفائدة الشباب وضمان تنفيذها

2- المجال البشري:

يمثل المجال البشري المجتمع الأصلي الذي تجرى على أفراد الدراسة باستخدام أدوات جمع البيانات المتاحة والمناسبة لذلك، والمراد أن تكون هذه الدراسة مبنية على أسس علمية كان لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة بشكل دقيق.

من خلال الإحصائيات المتوفرة والمقدمة من طرف قسم الموارد البشرية، فعدد الموظفين بلغ العدد الإجمالي 41 موظف موزعين كما يلي:

الفصل الثاني : منهجية الدراسة

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	22	53.65 %
أنثى	19	46.34 %
المجموع	41	≈ 100 %

3- المجال الزمني:

ويقصد به المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقها العمل الميداني لدراستنا بـ: مديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف.

حيث أن دراستنا مرت بمراحل:

○ المرحلة الأولى: من شهر نوفمبر إلى 28 فيفري 2022

حيث تم قبول الموضوع من طرف الإدارة، حيث تم فيها ضبط الإشكالية، وتساؤلات الدراسة وأهداف وأهمية وأسباب الدراسة، بالإضافة إلى جمع المادة العلمية المتعلقة بالمفاهيم والدراسات السابقة، كما تم أيضا بناء الفصول النظرية.

○ المرحلة الثانية: من 21 مارس إلى 20 مارس 2022

تم في هذه الفترة المصادقة على الترخيص الذي منح لنا من قبل رئيس قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - وحصولنا على تصريح الدخول للمؤسسة. حيث توجهنا إلى مديرية الشباب والرياضة وتم استقبالنا من طرف المدير، دار الحديث حول موضوع الدراسة وذلك بإعطاء فكرة مختصرة حوله والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من إجراء الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى الحديث عن المدة الزمنية اللازمة لإجراء الدراسة، وكذلك التقنيات التي سنستعملها في الدراسة، وبعدها كانت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية.

○ المرحلة الثالثة: من 21 مارس إلى 21 افريل 2022

خصصت هذه الفترة لإجراء الدراسة الاستطلاعية وجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات الخاصة بالمديرية، كما تم أيضا اطلعنا على العدد الإجمالي لموظفي المديرية وكذلك توزيعهم حسب متطلبات الوظيفة. كما تم أيضا في هذه المرحلة إنجاز الاستمارة، وتم فيها الحرص على مراعاة توجيهات الأستاذ المشرف، وتعديل ما يلزم تعديله فيها، ثم وضعها في صيغتها النهائية.

○ المرحلة الرابعة: من 22 افريل الى 25 ماي 2022

خصصت في توزيع الاستمارة على موظفي المديرية، ومنحهم فرصة للإجابة على الأسئلة، بعدها تم استرجاعها وجمعها، بالإضافة إلى تفريغ الاستثمارات وتحليلها واستخلاص النتائج منها.

○ المرحلة الأخيرة : 26 ماي الى 02 جوان 2022

تتمثل هذه المرحلة في الإخراج والطباعة، حيث قمنا بجمع جميع الفصول المتعلقة بالدراسة وترتيبها ومراجعتها لتفادي الأخطاء الإملائية والتكرارات، والتدقيق في السلامة اللغوية للجمل إلى حد طباعتها.

4- أساليب المعالجة البيانية

بعد عملية جمع البيانات بالوسائل والبيانات المذكورة سالفًا، فإن المعلومات المتوفرة تبقى مهمة إذا لم يتم تحويلها إلى قضايا لها دلالات معرفية وعلمية وسوسيولوجية في آن واحد، وقد اعتمدنا في تحليلنا للبيانات على ما يلي:

○ استعمال التكرارات التي تطلق على عدد الحالات من مجموع أو فئة معينة باعتبارها تكرارات بظهور الحالات أو القيم أو الأفراد داخل العينة.

○ استعمال النسب المئوية ويرمز لها بالرمز (%) وتحسب بالعلاقة التالية (تكرارات الاحتمالات $\times 100$) / مجموع التكرارات.

○ استخدام النسب المئوية للكشف عن متغيرات الدراسة، وذلك عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوث. (الأسلوب الكمي)

الاعتماد على الجانب النظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتفسيرها (الأسلوب الكيفي).

الفصل الثالث

واقع الأجور في
المؤسسة الجزائرية

تمهيد

يعتبر موضوع الأجور التي يتقاضاها الأفراد من المواضيع الهامة التي لاقت وما تزال تلاقى اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة وخاصة إدارة الأفراد حيث إن الأجور تلعب دور كبير وبارز في حياة الأفراد والمنظمات وكذلك تساهم في تحسين أداء الأفراد ورفع إنتاجيتهم ' وهي تعتبر من إحدى الوسائل التي تستطيع المنظمة من خلالها تحفيز الأفراد لاسيما أنها الوسيلة الأساسية لإشباع رغباتهم المتعددة وخاصة المادية منها. مما يتطلب وجود نظام سليم للأجور في القطاع العام ويكون مبني على أسس عملية مدروسة انطلاقا من دراسة علمية لتقييم الوظائف العامة , بحيث يساعد هذا النظام على تحقيق أهداف كل من شركات ومؤسسات القطاع العام, والإفراد معا, وبشكل يساعد على النهوض بهذا القطاع وتطويره وتحديثه بما يتماشى مع التطورات الحالية. وبعد الأجور من أهم المسائل التي تدور حولها النقاشات بين العمال وصاحب العمل, وأن اغلب النزاعات الحاصلة في الطبقة العاملة سببها السعي إلى رفع الأجر, وباعتبار الأجر مصدر رزق العامل وتكلفة على صاحب العمل فان تحديد سياسة الأجور يجب أن يكون بطريقة رشيدة وعادلة, لذا سوف نقدم في هذا الفصل واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية .

أولا :تطور ومفهوم الأجور وأهميتها.

1. تطور الأجور: لم تكن فكرة الأجرة بمعناها المتعارف عليه الآن كمبلغ من النقود, بل اختلفت باختلاف تطور الإنسان وبيئته الاجتماعية ونظام معيشته, فلقد مر الأجر بعدة تحولات عبر الأزمنة حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم, وسنوجز هذا التطور فيما يلي

1 - نظام العبودية: في هذا النظام كان العبد باعتباره شيء من الناحية القانونية مملوك لسيده ملكية الأشياء, وقته ولده في خدمة سيده مقابل الالتزام الإداري أو الإنساني بالتكفل بغذاء العبد وإيوائه, ويرفع هذا المقابل من جانب السيد بقدر ما يكون ذلك مفيدا لتنمية ثروته, فإذا كان عرض العبيد كبيرا وهو ما يحدث أيام الغزوات, فقد كان ينخفض هذا الالتزام إلى أدناه ما دام ثمن العبد زهيدا, والعكس إذا قل العرض ارتفع هذا المقابل .

1 - نظام رقيق الأرض: كان نظام رقيق الأرض هو الامتداد الطبيعي لنظام العبودية, إلا أن الرقيق تتمتع فيه بحق تكوين أسرة وملكية جزء من وقته يعمل فيه لحسابه, فلم يعد الرقيق مملوكا لسيده ولكنه مرتبط بإقطاعيته, يعمل فيها الوقت الذي يحدده العرف في مقابل أن يمنحه قطعة أرض يفلحها لحسابه وتزيد مساحة هذه الأرض

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

الممنوحة للرقيق وتنقص بحسب الجودة، وهنا نجد أن الأجر تمثل في قطعة الأرض هذه فتغيرت العلاقة بعض الشيء، حيث ³⁴استمتع الرقيق ببعض المزايا فلم يعد مملوكا كالعبيد، وفي المقابل تكفل بإعاشة نفسه وأسرته .

1-3 النظام الحرفي : أتاح هذا النظام إجراء قدر أكبر من الحرية فالحرفي إن شارك رقيق الأرض في منحة الحرمان من حرية الانتقال نظرا للقيود الإقطاعية السائدة و الصعوبات التي تفرضها الطوائف المماثلة في كل مدينة إقطاعية، إلا أنه كان يملك أدوات إنتاجية وورشته ويقوم بتسويق منتجاته، وفي الغالب كان يحصل على الخامات ويردها مصنعة مقابل نسبة معلومة، ولقد كان دخله يتكون من الفارق بين ثمن الخامات والإنتاج الكامل الصنع.

1-4 النظام الأجرى الحديث: بظهور الرأسمالية أصبح المنظم يملك الآلات فقط وليس له على عماله حقوق قانونية تخول له حق امتلاك أشخاصهم، وما دام لم يستطع الحصول على العمل الإجمالي سواء بموجب حق تقليدي أو بالشراء، فإن عليه أن يستأجر حق التصرف في وقت أحد العمال مدة يوم أو أسبوع و أن يدفع الأجرة المتفق عليها حسب سعر السوق، ويحصل على ربحه من الفارق بين الأجر عليه أدائه وبين الثمن الذي يتقاضاه على المنتج التام الصنع الذي يبيعه

تمتع العامل في هذه المرحلة بحقوق قانونية جعلته يقف على قدم المساواة مع رب العمل، كما أصبح العامل من ³⁵الناحية القانونية حرا في أن يعمل لدى صاحب العمل وبالقدر الذي يتفق مع التعاقد وقبول الأجر المعروض . من خلال هذه المراحل و الأشكال التي اتخذها الأجور نتوصل إلى أن الأجر كان في مراحله الأولى على شكل عيني ومع مرور الزمن تحول الأجر جزء منه عيني وآخر نقدي ليصبح ما هو عليه اليوم 28.

ثانيا : تعريف الأجر

يتخذ الأجر عدة مفاهيم وفقا من أي زاوية ننظر إليه، بحيث نجد له مفهوم لغوي، اقتصادي، قانوني، اجتماعي.

1- المفهوم اللغوي :

إن كلمة الأجر وجمعها أجور تعد دخيلة على اللغة العربية وتعود على الأرجح إلى أصل أكدي، دخلت العربية عن طريق الأكديّة منذ العصر الجاهلي، وخضعت لأحكام اللغة العربية في الاشتقاق والتصريف، يتبع سردها في أكثر من موضع ⁽³⁶⁾ في SALARY في اللغة الإنجليزية و ⁽³⁷⁾ SALAIRE في اللغة الفرنسية، يقابل الأجر في اللغة العربية SAL، من أصل كلمة SALARIUM اللغة الإنجليزية، فهي مستمدة من الكلمة اللاتينية أي

³⁴ -حمند محمد شطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات- دراسة مقارنة بين النظامين الرأسمالي والاشتراكي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 07

³⁵ -حمند محمد شطا، مرجع سابق، ص

³⁶ - موقع الانترنت طانيوس حبيب، www.mawsoah.net، الأجر، الموسوعة العربية العالمية، 10 جانفي 2010.

³⁷ - أحمد زكي بدوي، مرجع سابق، ص 352.

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

الملح، وهو تعبير من أن التعويض يكون مقابل التبادل بالملح⁽³⁸⁾ ومن هنا جاء تعبير " Salaire "⁽³⁹⁾ الذي يقدم للجنود من أجل شراء الملح، ولهذا أطلق على الأجر (SOLD).

2- المفهوم الديني :

فتعني الثواب والمكافأة عن العمل المؤدي دون النظر إلى قيمته أو طبيعته، بحيث جاء القرآن الكريم في سورة الأعراف الآية 170 ﴿ إن الله لا يضيع أجر المصلحين ﴾ ليدل على ثواب العمل الصالح، ثم يعطيه معنى المقابل في سورة الطلاق الآية 06 في قوله تعالى ﴿ فإن أرضعن لكم فأتوهن أجورهن ﴾ واتخذت السنة نفس المفهوم بقوله ﷺ ﴿ أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه ﴾ وهو صريح العبارة، لما للعمل من أهمية يرقى إلى درجة العبادة المثلى، فيتحصل صاحبه على أجرين، الأول هو المقابل الدنيوي أما الثاني فهو يبقى محفوظا ليوم البعث.

3- المفهوم الاجتماعي:

الأجر بالمفهوم الاجتماعي هو الدخل الذي يتحصل عليه الموظف للتكفل باحتياجاته الاجتماعية والمعيشية، جراء قيامه بعمل، فهو حاجة ضرورية لضمان معيشة العامل فيشمل كل ما يقدم له⁽⁴⁰⁾، فأصحاب هذا المفهوم يرون أنه يجب ألا يعامل كأنه سلعة أخرى لكون العمل الإنساني من العوامل الرئيسية للإنتاج لذا لا ينبغي تركه تحت رحمة قانون السوق، وإنما يستوجب تدخل الدولة في تحديد على الأقل الحد الأدنى وإضافته الحماية القانونية اللازمة.

يسمح هذا الاتجاه إلى إرساء قواعد النظام الاشتراكي التي نادى بها كارل ماركس، بإعطاء مفهوم جديد ألا وهو حصة العامل في الإنتاج المعبر عنها نقدا، حيث يقيم مقدار أو نوعية العمل المقدم من طرف كل عامل وبصفة عامة هو كل ما يتقاضاه مقابل عمله نقدا أو عينا بأي صورة كانت وتشمل العلاوات، المكافآت ... إلخ،⁽⁴¹⁾ وهذا ما يعطيه مفهوم أوسع يشمل كل ما يأمل العامل الحصول عليه.

4- المفهوم الاقتصادي:

الأجر بالمفهوم الاقتصادي هو المبلغ الذي يدفع للموظف مقابل قيامه بعمل ما لحساب الغير " شخص طبيعي أو معنوي "، وهذا المفهوم يتمسك به بصفة خاصة أصحاب النظرية الليبرالية التي تجعل من العمل كأية سلعة تباع وتشترى وفقا لقانون العرض والطلب، فتجرده من الطابع الإنساني.

ينطلق هذا المفهوم من اعتبار العمل، ذلك النشاط الإنساني المبذول للحصول على منفعة بتحويل المواد إلى سلعة تشبع حاجة الإنسان، والعمل بهذا المعنى نافع ومؤلم في آن واحد، فهو يتضمن عنصر الألم، أي الجهد الذي يكون الموظف ملزما ببذله، وعنصر المردود أو المنفعة، وهو ما يحصل عليه الموظف سواء عمل لنفسه وحصل على النتيجة مباشرة أو عمل لحساب غيره وحصل مقابل ذلك على أجر، فتؤكد نظرية الأجر الكفاء

³⁸ - موقع الانترنت، <http://fr.wikipedia.org/salaire>، 2010/04/09.

³⁹ - حماد محمد شطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات، دار النشر، مصر، 1982، ص 14.

⁴⁰ - تومي صالح، مبادئ التحليل الاقتصادي الكلي، دراسة أسامة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 396.

⁴¹ - حماد محمد شطا، مرجع سابق، ص 18.

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

على أن الأجر يشكل سببا لتحفيز العمل فيكون الجهد المبذول مرتبطا بمدى أهمية أجر الوظيفة، بالمقارنة مع الوظائف البديلة⁽⁴²⁾ فمعناه يختلف من منظور المستخدم الذي يعتبره تكلفة تدخل في حساب الربح الذي يتحصل عليه وسند للحصول على خصم في الضرائب، أما بالنسبة للموظف الأجير فهو وسيلة لكسب قوت عيشه مقابل للجهد المبذول، فعرف تطورا ملحوظا في ظل ضغوطات الطبقة الشغيلة التي تجمعت في شكل تنظيمات نقابية تسعى إلى جانب تحسين ظروف العمل، المطالبة بزيادة في الأجور وبالتالي رفع مستوى معيشتها.

5- المفهوم القانوني :

تجمع معظم التشريعات في تعريفها للأجر بأنه يقصد به أساسا كل ما يعطى للموظف مقابل العمل الذي يؤديه تنفيذًا لعقد العمل، بجعله عنصرا أساسيا في عقد أو علاقة العمل، ومساويا أو متناسبا مع الالتزام بالعمل المنجز، إلا أن المشرع قد تجاوز في الوقت المعاصر هذا المدلول القانوني الضيق ليضيف على الأجر الحماية اللازمة، وإبراز الطابع الحيوي الذي يتميز به بحيث أصبح الأجر يشمل مداخل تستجيب أكثر لوضعية الموظف وظروف العمل كالتجربة والخبرة والإجازة السنوية، والعيابات المدفوعة الأجر.

● لذا ينص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في 1948 الذي أصدرته هيئة الأمم المتحدة في المادة 23 " لكل فرد يقوم بعمل الحق في أجر عادل يكفل له ولأسرته عيشة لائقة بكرامة وعند اللزوم تضاف وسائل أخرى للحماية الاجتماعية."

● تنص المادة الأولى من الاتفاقية رقم 100 الخاصة بالأجر المتكافئ للعمال والموظفين لقاء العمل المماثل بتاريخ 06 جوان 1951 على أنه في " تطبيق هذه الاتفاقية يقصد بعبارة أجر أو الراتب العادي، الأساسي أو الأدنى وكل المزايا الإضافية الأخرى التي يقدمها صاحب العمل للموظف لقاء استخدامه، عينا أو نقدا بصورة مباشرة أو غير مباشرة."

● وهذا ما أكدته المادة الأولى من الاتفاقية العربية للعمل رقم 15 لسنة 1982 بشأن تحديد وحماية الأجور : " يقصد بالأجر كل ما يتقاضاه الموظف مقابل عمله، كما يشمل العلاوات والمكافآت وغير ذلك من متمات الأجر، أي كل ما يصرف للموظف مقابل العمل الذي يؤديه."⁽⁴³⁾

● قد أخذ التشريع الجزائري بنفس التعريف من خلال نص المادة 81 من قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل بأنه : " يفهم من عبارة الأجر حسب هذا القانون ما يلي :

- الأجر الأساسي الناجم عن التصنيف المهني في الهيئة المستخدمة.
- التعويضات المدفوعة بحكم أقدمية العامل أو مقابل الساعات الإضافية وفقا لظروف عمل خاصة، لاسيما العمل التناوبي والعمل المضمر والإلزامي بما فيه العمل الليلي، وعلاوة المنطقة.

⁴² - سليمان أحيمه، التنظيم القانوني للعلاقات العامة في التشريع الجزائري، علاقة العمل الفردية، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص

26.

⁴³ - أحمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1985، ص 182.

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

- العلاوات المرتبطة بإنتاجية العمل ونتائجه، ولم يخالف القانون الأساسي العام للوظائف العمومي هذا التعريف في مادته 119.

6- مفهوم الأجر حسب قانون العمل :

يقصد بالأجر أساسا كل ما يدخل ذمة العامل مقابل العمل الذي يؤديه تنفيذ عقد العمل أو بموجب علاقة العمل وذلك أيا كان الاسم الذي يطلق عليه وأيا كانت الطريقة التي يحسب بمقتضاها وأيا كانت الصور والأشكال التي يتخذها.

ذلك يعني أن بين العمل والأجر ارتباطا وثيقا حيث أن سبب التزام صاحب العمل بدفع الأجر هو التزام العامل بأداء العمل، لهذا نصت المادة (134) من القانون الأساسي للعامل بأن " تطبيقا لمبدأ لكل حسب عمله لا يمكن أن يتقاضى العامل أجرا من المؤسسة إلا إذا كان معينا في منصب عمل لديها ويقوم بالأعمال المرتبطة بذلك المنصب "، وتنص المادة 20 من القانون الأساسي للعامل على أنه يستحق العامل أجرا مقابل العمل الذي يؤديه ويتقاضى عنه مرتبا أو دخلا يتناسب ونتائج العمل في الحالات الاستثنائية⁽⁴⁴⁾.

7- الأجر والراتب

انطلاقا من المفاهيم السابقة يمكن استخلاص الفرق بين الأجر والراتب.

- **تعريف الأجر:** الأجر هو عبارة عن مبلغ مالي يدفع كل يوم أو أسبوع أو أسبوعين.
 - **تعريف الراتب:** الراتب هو عبارة عن مبلغ مالي يدفع عادة شهريا إلى الموظفين.
- الفرق بين الأجر والراتب: يمكن إبراز أهم الفروق فيما يلي :

الجدول رقم 03 : الفرق بين الأجر والراتب

الأجر	الراتب
- يدفع كل أسبوع أو أسبوعين من حيث آجال الدفع	- الراتب يدفع شهريا
- الأجر غير ثابت	- الراتب يعد أجرا ثابتا
- الأجر يقدم لباقي عمال المؤسسة	- الراتب يتقاضاه شريحة معينة من العمال وهم الموظفون

3- أهمية الأجور:

⁴⁴ - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/hr135519.html>، موقع في الانترنت.

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

إن للأجور أهمية بالغة، وتظهر في أكثر من جانب، فهو مهم بالنسبة للعاملين والمنظمة وكذلك بالنسبة للمجتمع، وسنتطرق في هذه الجوانب فيما يلي:

1-3 أهمية الأجور بالنسبة للعاملين: يهتم العاملون بالأجور والرواتب لعدة أسباب مختلفة أو لكل شيء أن الأجور تمثل مصدرا هاما لمعيشة الفرد، رفايته، خدماته، والاحتياجات المالية التي يستطيع أن يوفرها لنفسه، ولأفراد أسرته. كما أن الأجور التي يحصل عليها الفرد قد تؤثر أيضا على وضعه في مجتمعه، وذلك قياسيا بمركزه أو مكانته في عمله، والتي قد تكون معروفة فقط بالنسبة لمروسيه المباشرين، وفي داخل المنظمة التي يعمل فيها الشخص، فالأجر الذي يحصل عليه بالمقارنة بأجور الآخرين قد يخدم في قياسه قيمته النسبية بالنسبة لآخرين في المنظمة، علاوة على ذلك فإن إمكانية الحصول على أجور عالية قد تشجع العامل على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهلاته⁴⁵ الشخصية، ومساهمته في العمل للاستفادة من هذه الإمكانيات المتاحة في زيادة الأجور .

2-3 أهمية الأجور بالنسبة للمؤسسة: تمثل الأجور أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة، وذلك لأن الأجور تمثل جزءا هاما من تكلفة الإنتاج، ألا أن نسبة تكلفة العمل تختلف من منظمة لأخرى، حسب طبيعة نشاطها ومدى الاعتماد على العنصر البشري في عملية التشغيل. إن الزيادة في معدلات الأجور قد تنعكس في النهاية على المستهلك النهائي في صورة ارتفاع الأسعار والتي قد ينتج عنها انخفاض في حجم المبيعات، أما إذا لم تنتقل الزيادة في الأجور للمستهلك، فإن التكلفة في هذه الحالة يجب أن تعوض إما عن طريق كفاءة إنتاجية عالية، أو عن طريق تخفيض نسبة هامش الربح. إن تلك الأجور المرتفعة والتي تعكس على تخفيض نسبة هامش الربح يمكن أيضا أن تعرض سيولة المنظمة لموقف خطير، فإذا أصبحت ظروف صعبة بدرجة كبيرة، فإن المنظمة قد تضطر في هذه الحالة إلى تصفية أصولها، وأيضا بعض أرصدا المختلفة التي وفرا المنظمة في وقت لاحق، ولذلك فإن مصلحة كل منظمة أن تحاول الحفاظ على برنامج الأجور الذي يساعد على مضاعفة الكفاءة والمبيعات حتى تتمكن من دفع عائد مناسب للمساهمين على استثماراتهم، وأيضا توفر للعاملين عدالة دائمة ودفع أجور مناسبة لهم⁴⁶.

3-4 أهمية الأجور بالنسبة للمجتمع : إن للأجور تأثير هام على الجماعات والمنظمات المختلفة داخل المجتمع، فمن ناحية نجد أن الأجور المرتفعة تزيد من القدرة الشرائية للعاملين، والتي تزيد من الرخاء الاقتصادي للمجتمع المتضمنة توسيع الخدمات الحكومية، نتيجة الزيادة في التدعيم المالي للوحدات الحكومية. ومن ناحية أخرى نجد زيادة الأجور قد تتسبب في ارتفاع الأسعار الأمر الذي قد يترتب عليه تخفيض الطلب على بعض المنتجات، أو الخدمات التي ينتجها العاملون، وأن هذا قد يسبب انخفاضا في

⁴⁵ محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، سنة 2009، ص 512
⁴⁶ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر، الطباعة الثانية، مصر، سنة 2000، ص 148 ص 32

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

عدد الوظائف المطلوبة لإنتاج هذه المنتجات، وبالتالي تخفيض في تكلفة العمل. وإذا ما أمكن تعويض الأجور المرتفعة عن طريق الإنتاجية العالية، لا عن طريق ارتفاع الأسعار، فإن الأجور المرتفعة بشيء من التحديد تساهم في النمو الاقتصادي للدولة⁴⁷.

ثانيا: أنواع الأجور ومكوناتها.

1- أنواع الاجور:

اختلفت وجهات النظر في هذا المجال و خاصة من حيث تعدد أنواع الأجور نظرا لأهميتها البالغة، فنجد أن لكل نوع دور يلعبه في تحديد طبيعة و نوعية الأجور التي يتحصل عليها العامل و الذي يساعده في قضاء حاجياته و متطلبات الحياة الضرورية، وتتمثل هذه الأنواع أساسا في الاتي :

✓ **الأجر النقدي:** طلق عليها أحيانا بأجر الاسمي و الذي هو عبارة عن مقدار ما يحصل عليه العامل من مبالغ نقدية والتي تشمل العلاوات والبدلات التي تحدد لهم مقابل ما يقومون به من بذل مجهود معين في أعمالهم التي يمارسونها في الوظيفة المخصصة لهم في المنشأة، ويتكون الأجر النقدي من جزئين جزء ثابت يدفع بشكل دوري و جزء متحرك يدفع وفق ظروف العمل والجهد المبذول من طرف العامل :

• **الأجر الثابت:** يحصل عليه العامل وفق نظام متبع في المؤسسة وذلك حسب الزمن (الساعة، اليوم، السنة) وحسب طبيعة العمل الذي يقوم به العامل.

• **الأجر (المتغير) المتحرك:** تقوم المؤسسة بدفع أجور ثابتة بإضافة إلى مبالغ غير ثابتة تدفع للعامل نتيجة تحقيقه لنتائج إيجابية بالنسبة للمؤسسة

✓ **الأجر الحقيقي:** هو عبارة عن قوة شرائية للأجر النقدي والذي يستطيع الفرد من خلاله أن يحصل على مقدار السلع والخدمات التي يمكن شراءها بأجر نقدي يشبع حاجياتهم.

✓ **الأجر العيني:** يتمثل الأجر العيني في المقابل غير النقدي الذي يظهر في شكل خدمات تقدمها المنظمة للعامل، و من أمثلتها : المواصلات، السكن، و الملابس، ووجبات الطعام أثناء العمل، الرعاية الصحية، العلاج..... الخ

✓ **الأجر الإضافي:** هو ما يتقاضاه العامل مقابل قيامه بوظيفة إضافية بعد انتهاء وقته الفعلي المحدد

و غالبا ما يتم تحديد سعر متدن لساعات العمل العادية و سعر اعلي لساعات العمل الإضافية.

⁴⁷ مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية كمدخل للميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، سنة 2008، ص 504

ثالثا:العناصر المكونة للأجور⁴⁸

:

يحتوي الأجر على عدة عناصر ثابتة ومتغيرة يختلف تركيبها من نظام لأخر ومن بلد لأخر وسوف نركز هنا على مكونات الأجر وفقا للتنظيم القانوني الجزائري الحالي و الذي من خلاله يمكن تصنيف مكونات الأجر إلى عنصرين أساسيين هما الأجر الثابت و الأجر المتغير، و هما كالاتي :

❖ الأجر الثابت:

يدفع الأجر الثابت عن الوقت الذي يستغرقه العامل في عمله حسب نظام دفع الأجور في المنظمة و حسب طبيعة العمل الذي يؤديه، ويتشكل هذا الجزء من الأجور من ثلاثة عناصر أساسية هي:

• الأجر الأدنى المضمون :

هو الحد الأدنى المطبق على كافة العمال و كافة القطاعات و النشاطات دون استثناء حيث يتم تحديده من قبل

السلطة العامة بمقتضى نصوص تنظيمية بالنظر إلى عدة اعتبارات مالية، اقتصادية، واجتماعية، وهذا بعد استشارة نقابات العمال و المستخدمين و يمنع صاحب العمل أن يمنح أجر أدنى منه ولو كان ذلك برضا العامل

• الأجر الأساسي:⁴⁹

إن تحديد وتصنيف منصب العمل له علاقة مباشرة بتحديد الأجر المقابل لذلك المنصب، إذ يعني هذا التصنيف

ترتيب هذا المنصب ضمن جدول خاص بالأجور، ويعتبر هذا الجدول جدول مناصب العمل، حيث يعطي لكل منصب عمل مجموعة من النقاط الاستدلالية التي تحددها عناصر وعوامل المنصب، والتي تختلف من منصب إلى آخر ويمكن أن تتلخص في درجة التأهيل والمسؤولية والجهد المطلوب في ذلك المنصب، إلى جانب ظروف العمل ومختلف الضغوط والمتطلبات المتعلقة بكل منصب عمل والقطاع المتواجد فيه. حسب المادة 148 من القانون الأساسي العام للعامل، فإن الأجر الأساس ي لأي عامل يستجيب لمعايير العمل، وينشأ مبلغه مباشرة من الرقم الاستدلالي لمنصب العمل الذي يشغله العامل، وقد نظم المشرع الجزائري أجرة العامل على أساسين، هما : الحد الأدنى لمنصب العمل والحد الأعلى لمنصب العمل، وهذا يكون على أساس مبدئين هما :

✓ لكل حسب عمله.

⁴⁸دوش محمد تسيير الأجور في المؤسسة الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد بوضياف-بورقلة" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير لتسيير الهياكل الاستشفائية جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير-مستغانم2017-2018ص41-42
⁴⁹خدة ياسر تومي نور الدين محاسبة الأجور في المؤسسة العمومية دراسة حالة مؤسسة التقل الحضري و الشبه الحضري لمدينة عين الدفلى مذكرة تليل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص محاسبة و تدقيق جامعة الجليلي بونهامة-خميس مليانة سنة2017-2018ص13-19

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

✓التساوي في العمل يستلزم التساوي في الأجر.

ولا يمكن أن يكون الأجر الأساس ي أقل من الأجر الوطني المضمون، كما يحدد لكل نقطة استدلالية قيمة مالية

معينة، تمثل ثمن أو سعر أو مقابل النقطة، وبالتالي فإن الأجر الأساس ي هو حاصل ضرب الرقم الاستدلالي للمنصب في القيمة النقدية أو المالية للنقطة الاستدلالية. أي :

الأجر الأساسي = الرقم	الاستدلالي	للمنصب ×	القيمة	المالية	لنقطة	الاستدلالية
-----------------------	------------	----------	--------	---------	-------	-------------

•التعويضات الثابتة الملحقة أو المرتبطة بمنصب العمل: الأجر الثابت لا يقتصر على عنصر الأجر الأساس ي فقط حيث أنه غالبا ما تلحق مجموعة من العناصر الأخرى، لاسيما بعض التعويضات المرتبطة بمنصب العمل أو التي تفرضها طبيعة العمل أو الظروف المحيطة به.

فقد نصت المادة 81 من قانون علاقات العمل في فقرتها الثانية حول التعويضات والملحقات بأنها: "التعويضات المدفوعة بحكم أقدميه العمل أو مقابل الساعات الإضافية بحكم ظروف عمل خاصة لاسيما العمل التناوبي والعمل المضّر والالتزامي، بما فيه العمل الليلي و علاوة المنطقة. وانطلاقا من محتوى هذه المادة، يمكن تحديد هذه التعويضات على النحو التالي :

■الساعات الإضافية: حيث يجوز للمستخدم أن يطلب من أي عامل أداء ساعات إضافية زيادة على المدة القانونية للعمل دون أن تتعدى 90% من المدة القانونية و مع مراعاة أن لا تتعدى مدة العمل اثني عشر ساعة في اليوم، بالمقابل فانه يخول أداء ساعات إضافية الحق في زيادة لا تقل بأي حال من الأحوال عن 50% من الأجر العادي للساعة بحيث تقيم الأربع ساعات الأولى المؤداة في الأوقات غير العادية بزيادة 50% وتقيم ساعات الأخرى ما بعد الأربع ساعات المؤداة في الأوقات العادية بزيادة 75% بينما تقيم الساعات الإضافية لمؤداة ليلا ما بين التاسعة ليلا والخامسة صباحا بزيادة 100% عن التسعيرة العادية ويمنع القانون تجاوز 16 ساعة إضافية في الأسبوع.

■تعويض الخبرة المهنية: يهدف هذا التعويض إلى مكافآت الأقدمية في العمل المولد للخبرة المهنية ويكون مبلغه مرتبطا بطبيعة منصب العمل، تعويض الأقدمية أو الخبرة من الناحية المبدئية عن طريق الترقية المهنية في السلم المهني، حيث يتكون هذا السلم مندرجات تبدأ من درجة التمرين إلى الدرجة النهائية، التي يختم بها العامل حياته المهنية أو الوظيفية، وتكون مدة الترقية بين الدرجة والأخرى محددة بفترة معينة، وهي في الغالب بين السنتين والثلاث سنوات ونصف، حسب كل قطاع وحسب المادة الأولى من المرسوم 85/58 المؤرخ في 23 مارس 1985، فإن العامل الذي لم تتغير رتبته قبل ثلاث سنوات يتقاضى تعويض عن خبرته المهنية وفقا للمادة 161 و 162 من القانون الأساس ي العام للعامل، وتتحدد قيمة التعويض حسب طبيعة المنصب الذي يشغله العامل، وهو محدد بقيمة 25% من الأجر الأساس ي في

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

القطاعات الاقتصادية و50% من الأجر الأساس ي في قطاع الإدارة العمومية، أي أن :

تعويض الخبرة المهنية = النسبة المئوية × الأجر الأساسي

«تعويض الضرر والمخاطر: إن تصنيف العمل يعتمد على الأخذ بعين الاعتبار مجمل العناصر والعوامل والخصائص التي يمتاز بها منصب العمل، لاسيما فيما يتعلق بالجهد المطلوب للقيام بذلك العمل، أو الضغوط المادية والنفسية التي يفرضها هذا المنصب. وقد كانت الأجهزة المكلفة بدراسة وتصنيف مناصب العمل في الكثير من الأحيان عاجزة عن الإحاطة بكافة العوامل والعناصر المادية والنفسية والمهنية، وبالتالي يأتي التصنيف ناقصا، إذ يتبين عند التطبيق في الميدان وجود بعض مناصب العمل تظهر فيها بعض المشقة أو الأضرار أو المخاطر، مما يحتم بالضرورة التكفل بحماية العامل من هذه الظروف والمخاطر، إما بتحسين ظروف العمل أو التعويض عن الأضرار الناتجة عنها. انطلاقا من هذه القاعدة، تضمنت مختلف القوانين العمالية مبدأ التعويض على الأضرار والمخاطر غير مأخوذة بعين الاعتبار عند تصنيف المناصب، وهذا ما أكدته المادتين 152-162 من القانون العام للعامل المؤرخ في 02/11/1988، حيث جاء فيها : "يقدم تعويض الأضرار للعامل الذي يشغل منصب عمل تنطوي مهامه أو عمله فيه على جهود شاقة أو عناصر صحية أو عناصر خطيرة بما لم يجري حسابه في تحديد أو تصنيف منصب العمل". و لقد ترك المشرع تحديد مبلغ هذا التعويض إلى الاتفاقيات الجماعية حيث أجاز رفع أو خفض مدة العمل القانون يوفق الظروف حيث تخفض مدة العمل الأسبوعية للأشخاص الذين يقومون بأعمال شاقة وخطيرة التي يمكن أن يترتب عليها متاعب بدنية أو عصبية كما أنها ترفع لبعض مناصب العمل المتضمنة فترات توقف عن النشاط وتحدد الاتفاقية الجماعية قائمة المناصب المعنية وتوضح لكل منصب مقدار تخفيض مدة العمل أو رفعها ، و تحد النسب الإجمالية او الجزئية لكل ضرر في حدود 20% من الأجر الأساس ي على أن يتم تحديد هذه القائمة وهذه المناصب بمشاركة لجان خاصة للوقاية و الصحة و الأمن على مستوى المؤسسة المستخدمة إن هذا لتعويض لا يعفي المؤسسة بالضرورة من مسؤولية العمل على تحسين ظروف العمل والقضاء على أسباب الضرر أو الخطر المرتب للحق في التعويض، هذا العمل منشأته تخفيض أو إلغاء هذا التعويض، إذا لم يعد هناك ما يستدعي للإبقاء عليه.

«علاوة المردودية الفردية:

وتحدد على أساس درجة الإنتاجية التي يحققها كل عامل خلال الشهر مقارنة مع البرنامج المسبق المحدد للإنتاج المطلوب تغطيته ويجب ألا تتعدى 10% من الأجر الأساس ي، ويحددها عادة رئيس الورشة.

«تعويض المنطقة الجغرافية : هو تعويض يمنح للعامل عندما يكون منصب عمله يقع في منطقة جغرافية نائية أو صعبة أو بعيدة عن مقر مسكنه، كما حددت القوانين المعمول بها والنصوص المنظمة لكيفية تحديد ومنح هذا التعويض .

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

•تعويض السلة :كما جاء في نص المادة71من قانون الضرائب ان كل وجبة غذاء تقدر ب50دج لليوم الواحد وأن عدد الأيام القابلة للتعويض22 يوم كحد أقصى و إذا تغيب العامل عن العمل يفقد حق التعويض

•المنحة العائلية :وهي منحة وتعويض أقرته مختلف التشريعات العمالية الحديثة، حيث تتمثل هذه المنح في تقديم مبالغ مالية محددة للعمال الذى يقل أو يساوي دخلهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي عن15000دج،على أساس عدداالأبناء الذين هم في كفالتة إلى سن الرشد أي طوال المرحلة الدراسية وذلك في إطار تدعيم القدرة الشرائية للشرائح الاجتماعية ذات الدخل الضعيف،وقدر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المنحة العائلية كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

عدد الأطفال	مبلغ المنح العائلية
من01الى05	600 دج للطفل الواحد
أكثر من05	300 دج للطفل الواحد

المصدر:موقع الكتروني تاريخ الاطلاع2020/06/04

❖الأجر المتغير:

ويتكون من مجموعة من العناصر المتغيرة من حيث القيمة المالية أو من حيث عنصر الديمومة و الاستقرار، إذ انهاغير دائمة و منتظمة باعتبارها تخضع لعدة عوامل و معطيات و أسباب قد لا تتحقق بصفة دائمة أما بسبب قدرة العامل ومهاراته أو بسبب تنظيم العمل. ويتكون الأجر المتغير بدوره من عنصرين اساسيين هما:

- الحوافز المكافآت:تختلف عن التعويضات السابقة في كونها ليست مرتبطة بصفة مباشرة بشروط أو ظروف العمل و هي مبالغ مالية فيشكل نقدي أو عيني تمنح للعامل كتعبير من صاحب العمل عن الاعتراف بالخبرة و المهارة و تحفيزه على بذل جهد في سبيل تحقيق نتائج أفضل، وتشمل على:
- مكافآت المردود الجماعي :هيجزاء عن عمل قامت به جماعة من العمال وهي تقاس بإنتاجية العمل أي جماعة من العمال يؤدون مهام تكامل هو يساهمون بجهدهم المشترك في انجاز الأهداف ضمن برنامج الإنتاج الدوري بحيثى مكن تحديد كميتها و ليعتدى30% من الأجر الأساس ي الشهري لكل عامل.
- مكافآت المردود الفردي :

إن المردود الفردي يعتبر مقياس الكمية العمل الفردي وجودته حسب القواعد و البرامج المحددة مسبقا لهذا تمنح المؤسسة علاوة على هذا المردود منح خاصة ببعض المناسبات هي مبالغ نقدية أو عينية يمنحها

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

صاحب العمل إكراما منه لبعض العمال أو لكل العمال لاسيما في المناسبات والأعياد الدينية أو بمناسبة الدخول المدرسي...الخ

• المكافآت العينية : هي عبارة عن بعض النفقات التي يتحملها صاحب العمل لحساب العامل حيث يمكنه واسطتها الاستفادة من المزايا المادية العينية كتقديم سكن للعاملالخ

• الاقتطاعات:

بعد تحديد العناصر المكونة للأجر تقوم المؤسسة باقتطاعات من الأجرة فمنها المفروضة قانونا حيث يقتطع جزء من دخل العامل و يوجه لمصالح التأمينات و الضمان الاجتماعي أو كضريبة على الدخل، وجزء أخربسبب

العيابات(يقصد بالغياب عدم تواجد العامل أثناء ومكان العمل عندما يكون مقيدا بجدول العمل، كما يمكن تعريفه على أنه غياب العامل عن عمله لمدة يوم أو أكثر سواء بإذن أو بدونه)و التأخرات.

ومن أهم الاقتطاعات نجد الآتي :

• اقتطاع الضريبة على الدخل الإجمالي للأجور :

هي مبالغ تقتطعها المؤسسة من أجور العمال حسب سلم الضريبي المطبق على الدخل الإجمالي للعمال الأجراء و يقتطع مقدار الضريبة كما جاء في نص المادة104من قانون الضرائب المباشرة على شكل الجدول محدد من طرف الدولة حيث يتضمن النسب الخاصة بكل شريحة دخل .

• اقتطاع الضمان الاجتماعي:

يتمثل في اشتراك الضمان الاجتماعي، حيث يخص هذا الاقتطاع كل عامل مرتبط بعقد عمل سواء في القطاع العام أو الخاص إذ يكون مجبرا على أن يصرح به للضمان الاجتماعي و ذلك بواسطة وثائق تطلبها المصالح المعنية وتحدد هذه المبالغ المصرح بها بنسبة حددها القانون ب09% من اجر المنصب للعامل و26%تدفعها المؤسسة.

• الاقتطاعات الاختيارية:

هي اقتطاعات تؤخذ من المنبع و تتمثل في العناصر التالية:

✓التسبيقات على الأجور الممنوحة للعامل.

✓التعاضدية : هو اشتراك اختباري يهدف لترقية العامل حيث يسددون اشتراكات شهرية أو دورية مقابل مساعدات تقدم لهم اثر حدوث كوارثمختلفة.

✓الاستفادة من قرض منح لعامل من طرف المؤسسة

ثالثا:العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الأجور⁵⁰

هناك بعض العوامل التي تؤثر في مستوى الأجور والرواتب والتي يجب أن يراعيها النظام الجيد وفيما يلي العوامل الرئيسية المؤثرة على تحديد الأجور للفرد العامل مقابل الأداء الفعلي الذي يقوم به :

❖ القوانين والتشريعات السائدة في المجتمع:

تكاد لا توجد اليوم فيالعالم دولة ليس لها قوانين تنظم الأجور، هذه القوانين ملزمة لكافة المنظمات الخاضعة لقوانينالعمل، هذه القوانين غالبا ما تحدد الحدود الدنيا للأجر وللضمانات والتعويضات المستحقة، ساعات العمل والعطلات، الخيجب أن يراعي نظام الأجور الحد الأدنى للأجر الذي تنص عليه هذه التشريعات، علما بأن بإمكانالمنظمة أن توفر شروطا وامتيازات تزيد عن الحد الأدنى، ولكنها لا تستطيع أن تضع شروطا أقل.

❖الوضع الاقتصادي:

يمثل الوضع الاقتصادي عاملا مهما ومؤثرا في تحديد مستواالأجور ومبلغها لأنه يؤثر فيمستوى الأجور التي تدفعهاالمنظمات المناظرة والمنافسة . ففي فترة الكساد تسترد العامل الذي يشعر بعد الرضا عن الترك خوفا من عدم إيجادفرصة عمل أخرى، يجعل مستوى الأجور وطئ بدون مخاطر كثيرة . أما في فترات الانتعاش الاقتصادي، فالطلب على العاملين المؤهلين يتزايد، مما يشجع على التركويجعلعمليةالاحتفاظ بالعناصر الجيدة أكثر صعوبة، مما يستدعي الأمر رفع مستوى الأجور والرواتب.

❖العوامل الإدارية وتكاليف المعيشة:

تتمثل العوامل الإدارية بحجم المنظمة وقدراتها المالية ومستوى الإنتاجية وأهمية وقيمة الوظيفة بالنسبة للمستخدم

ضمن هذه المنظمة أما التكاليف المعيشية فالمطلوب أن يتسم تحديد مستوى الأجور، خاصة لفئات الأجر الدنيا والوسطى ، بكونه يوفر دخلا كافيا لتغطية متطلبات المعيشة .وبعكسه قد يحجب الأفراد عن العمل لدى المنظمة أو قد يجمعون بين وظيفتينلتوفير الدخل الكافي لتلبية احتياجاتهم لذلك تساعد المعلومات عن تكاليف المعيشة في تحديد مستواالأجور والحدود الدنيا لها.

❖جماعات الضغط والمساومة الجماعية:

تستخدم المساومة الجماعية في كثير من الدول خاصة الدول الرأسمالية على نطاق واسع ومقبول كأساس

⁵⁰دوش محمد تسيير الأجور في المؤسسة الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد بوضياف-بورقلة" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير لتسيير الهياكل الاستشفائية جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير-مستغانم2018-2017ص52-49

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

تعتمد عليه المنظمات في تحديد معدلات الأجور والمزايا المادية الإضافية الأخرى. إن هيكل الأجور الذي يوضع نتيجة للمساومة الجماعية عن طريق بعض المنظمات التي تأخذ دور القيادة داخلاً للصناعة أو في المنطقة الجغرافية، قد يشكل النموذج الذي تتبعه الشركات الأخرى في نفس الصناعة أو المنطقة الجغرافية. كما أن الزيادات المستمرة في مستويات الأجور والمدفوعة للعاملين والتوسع في برنامج الخدمات الإضافية قد يكون أيضاً نتيجة لضغوط مساومات النقابات والاتحادات العمالية أكثر من أي مجهود فردي آخر. إن جهود النقابات، وأيضاً تهديدات الجهود المنظمة لجماعات الضغط قد ساعدت على إيجاد معدلات أجور متناسقة وموحدة داخل القطاعات المتشابهة ، وأيضاً بين المناطق الجغرافية المتشابهة في الدولة، بالإضافة إلى ذلك فإن نقابات

العمال تبدل مجهودات كبيرة تساعد على إصدار تشريعات تتناول الأجور وساعات العمل والمزايا الإضافية

❖ الوسائل التكنولوجية واستخدامها:

اناستخدام الوسائل التكنولوجية في المنظمة سوف يؤثر على وضع الأجور والرواتب حيث أن استخدامها سوف يؤدي إلى تخفيض الجهد البدني والفكري للفرد العامل الذي يبذله حيال إنجاز العمل المطلوب منه.

❖ قدرة المنظمة على دفع الأجور:

إن هذا العامل يعكس الوضع المالي للمنظمة ومشاكلها فقد تعاني المنظمة من مشاكل مالية تجعلها غير قادرة على دفع الأجور بالمستوى السائد في السوق لذلك تحتاج أن تمارس تحيز في تحديد الأجور. إضافة للعوامل السابقة هناك عوامل أخرى تتمثل في :

• مستويات الأجور السائدة في سوق العمل

إن معرفة مستويات الأجور السائدة في السوق مهمة جداً للمنظمة من عدة جوانب و خاصة في عملية استقطاب

الكفاءات و المحافظة عليها داخل المنظمة لذا لابد من التعرف على مستويات الأجور السائدة في السوق قبل تحديد مستوى الأجور لديها.

• الإنتاجية

هناك علاقة مستمرة بين إنتاجية العامل والأجر الذي يحصل عليه، وتقاس الإنتاجية عادة بكمية الإنتاج لساعات

العمل. وتحبذ الإدارة عادة ربط الأجر بالإنتاج، ولا شك أن المجتمعات المتقدمة استطاعت التقدم بفعل الزيادة

الكبيرة التي صاحبت إنتاجية العاملين فيه

○ رابعا: مراحل تطور نظام الأجور في الجزائر :

مر نظام الأجور بالجزائر منذ الاستقلال إلى غاية صدور الإصلاحات السياسية والاقتصادية المتعلقة باستقلالية المؤسسات سنة 1988 من طرف المنظومة التشريعية العالمية يمكن التميز عبر مسار التطور مرحلتين أساسيتين:

1- وضعية الأجور قبل ظهور قانون العمل لسنة 1978:

كان يحكم نظام الأجور قواعد قانون فيفري 1950 والأجر الأدنى المضمون للقطاعات المعينة هذا القانون الذي يخص القطاع الفلاحي والتي حددها قرار سنة 1964 بتعديل أجور القطاع الفلاحي والقضاء على التباين والاختلاف المحسوس في قواعد توزيع الأجور والمكافآت، إلا أنه بصفة عامة ومنذ الاستقلال إلى صدور قانون 1978 فإن الأجور خلال هاته الفترة مرت بوضعية مزرية حيث شهدت تفاوتات وفروقات , أي عدم تنسيق بين الأجور على مستويات عديدة حيث القطاعات كانت تمنح أجور مرتفعة بالنسبة للقطاع العام أما في القطاع الخاص فهناك تفاوتات في فروع صناعية مختلفة .

كذلك تفاوتات وفروقات بين الجنسين حيث أن المرأة كانت لها أجور أقل من الأجور التي تدفع للرجل وتفاوتات و الفروقات في المناطق الجغرافية , لكن هذه الفروقات والتفاوتات في الأجور سمحت بإعادة النظر في قانون جديد يمكن من التنسيق بين الأجور ورفع المستوى المعيشي والحفاظ على القدرة الشرائية للعامل وبالفعل تم الوصول إلى ذلك بحيث خصص المجلس الوطني في أحد دوراته لدراسة الأجور والأسعار في سنة 1970 وكلفت الحكومة بمسؤولية دراسة المشاكل الأجور وتزويد الأجر الأدنى المضمون ما بين المهني والزراعي إلى اجر وطني ادني مضمون .

وفي سنة 1978 ظهر القانون 78/12 المسمى القانون العام للعمال الجزائريين والمطبق سنة 1985.

2- وضعية الأجور بعد صدور القانون الجديد :

يهدف هذا القانون إلى وضع قواعد عامة لتنظيم عالم الشغل وتوحيد النظام القانوني الذي يحكم العمال في مختلف القطاعات العامة منها والخاصة اقتصادية كانت أو إدارية , هذه القواعد التي جاءت بحلول لمشاكل الأجور المطروحة والقضاء على الفوارق لنفس الكفاءة والمسؤولية تحت شعار لكل حسب عمله واخذ بمبدأ التساوي في العمل يستلزم التساوي في الأجور وذلك عن طريق اعتماد طريقة وطنية للترتيب من حيث العمل والتي تتكفل بمنصب العمل وما يتعلق به من تأهيل وزن المسؤولية وظروف العمل ويتم الترتيب ضمن قوائم منصب العمل ملحقة بسلم أو دليل الأجور على المستوى الوطني ومنها نستطيع استخلاص قوائم قطاعية تسمح لكل مؤسسة بإعداد سلمها التطبيقي .

إن هذا القانون الجديد أي قانون العمل جاء لتنظيم الأجور وفق ما يمليه قانون العمل بحيث يعتبر عاملا كل

الفصل الثالث : واقع الأجور في المؤسسات الجزائرية

شخص يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري ولا يستخدم لمصلحته الخاصة غيره من العمال أثناء ممارسة النشاط المهني.

○ من بين أهداف القانون:

- التأكيد على العمل كشرط أساسي في التنمية الاقتصادية الاجتماعية .
- إظهار ما للعامل من حقوق وما عليه من واجبات داخل العمل .
- القضاء على الفوارق في الأجور حسب تشريع عمل واحد .
- ويمكن رد الحقوق التي يتمتع بها العامل بالمؤسسة العمومية والاقتصادية إلى مايلي :
- الحق في المرتب .
- الحق في الراحة .
- الضمان الاجتماعي والتقاعد .
- الحق في الاطلاع على نشاط المؤسسة .
- ممارسة الحق النقابي.

○ أما عن التزامات العامل داخل العمل وخارجه فتتمثل في :

-التزامات العامل بالحفاظ على أحوال المؤسسة وممتلكاتها وعدم استعمالها لإغراضه الشخصية حسب ما ورد في المادة 327.

الالتزام ببعض الواجبات خارج وقت العمل كالحفاظ على سمعة المؤسسة وسر المهنة. وفيما يخص حماية الأجر فان المادة 192 تنص " يحدد الأجر الأدنى المضمون المطبق وقطاعات النشاط بموجب المرسوم تبعا للاحتياجات العملية للعامل والإمكانيات الاقتصادية للبلد " كما يشير القانون العام إلى أهمية دفع الأجور من خلال المادة 142 وتنص على :

"انه تدفع الأجور وتسبقاتها بالأفضلية على جميع الديون بما فيها ديون الخزينة والضمان الاجتماعي مهما كانت طبيعة العمل ومدتها وشكلها .

خاتمة الفصل:

توضح لنا في هذا الفصل من خلال دراستنا للأجور ومحاسبتها إلى أن الأجر هو المقابل المالي الذي يدفعه صاحب العمل إلى العامل نظير الخدمات التي يؤديها، كما تبين لنا أهمية الأجر لدى العامل من خلال تحديد مركزه الاجتماعي المعاشي والصحي، و كذلك بالنسبة للمؤسسة من أجل رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية و تخفيض النفقات انعكاسها الايجابي على المجتمع و الدخل بصفة عامة.و حسب درجة أهمية الأجر بالنسبة لكل شرائح المجتمع فهو يحضب الحماية القانونية وذلك بخضوعه لقانون العمل و التشريع الجنائي و الضمان الاجتماعي.لذلك نعتبر الأجر هو أساس في خلق التوازن و بعث التنمية و الاستقرار في المجتمع للأهمية التي حظيها و دوره الفعال.وإلى جانب الأهمية رأينا أنواعه وان هناك العديد من أنظمة الأجور كنظام الأجر الزمني والذي يتم فيه دفعا لأجر على أساس الزمن، و نظام الأجر الإنتاجي كما تطرقنا إلى مكوناته إذ تتكون الأجور من: الأجر الثابت الذي يتضمنكلا من الأجر الوطني الأدنى المضمون، الأجر الأساسي، التعويضات،

و الأجر المتغير الذي يتضمن كلا من المكافآت والاقتطاعات ووجدنا أن محاسبة الأجور نخضع لنظام محاسبي يتوفر على حسابات مستمدة من النظام المحاسبي الماليا لذي دوره ينظم إلى جانب محاسبة الأجور مختلف المحاسب أتقصد التوضيح والاكتمال الجوانب المتعلقة بحسابات المؤسسة وعملياتها.

الفصل الرابع

معايير الجودة في العمل
داخل المؤسسة
الجزائرية

تمهيد :

تلعب جودة الخدمة دورًا مهمًا بتصميم الخدمة وتسويقها حيث أنها ذات أهمية لكل مقدمي الخدمات والمستهلكين وقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية للأهمية دور تطبيق مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة لتحقيق الميزات التنافسية كما أصبح المستفيدون من الخدمات أيضًا أكثر إدراكًا واهتمامًا بجودة الخدمات كذلك أصبح لزامًا على القرارات التسويقية أن تركز أكثر على جودة الخدمة كونها تؤثر مباشرة على طلب الخدمة، باعتبارها أيضًا وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمؤسسة الخدمية، مقارنة مع المؤسسات المنافسة لها في الجودة وتعد توقعات وحاجات المستهلكين عوامل مهمة بتقديم جودة الخدمة، إلا أن تقييمهما يعتبر أمرًا صعبًا بالنسبة إلى المؤسسات الخدمية، لذا سنحاول في هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الجودة.

أولاً : أساسيات حول الجودة

منذ بداية القرن العشرين وانطلاق الثورة العلمية والتكنولوجية أجد تشكيل مفهوم الجودة بأبعاد جديدة حيث ارتبطت ارتباطًا وثيقًا بالإدارة كوظيفة أساسية، وقد اتفق معظم الباحثين على المراحل التاريخية التالية لتطور مفهوم الجودة وهي متداخلة التأثير.

1- نظريات جودة العمل :

إن نظريات جودة العمل تعكس صورة الفرد لذاته من خلال خلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته في تحقيق الرفاهية والسيطرة على الحواجز والمعوقات الناتجة عن ضغوط العمل، والتأكد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبنّيها مع الآخرين باعتبارها السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات والتأثيرات الجاهلة لتحقيق جودة عالية في تكافؤ الجهود بين الأفراد.

○ **نظرية التحليل النفسي :** صاحب مدرسة التحليل النفسي هو الطبيب النمساوي " سيغموند فرويد " 1886-1939. يرى فرويد أن جودة العمل في الشعور بالسرور والسعادة وتخفيف الآلام هو هدف أساسي لسلوك البشر لبيئة العمل، وتغنيًا شبا عا لغيره، إذ المبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاتهم يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة.⁽⁵¹⁾

○ **المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات) :** صاحب هذه النظرية هو " ابراهيم ماسلو " 1908-1970. يعد ماسلو زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيسي فيها، إذ تركز هذه الاتجاهات الجديدة في علم النفس، وأطلق عليها " ماسلو " القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي و يؤكد على القيمة الذاتية لميها العامل للوظيفية⁽⁵²⁾ . ويرى أن جودة العمل تنبثق من مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد لتحقيق الأمن والثقة بالذات تقدير ذلك بالشعور بالسعادة الوظيفية الع

⁵¹ - صفوات فرج، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1، 1989، ص 25.

⁵² - سعد جلال، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1985، ص 115.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

ميقة وسمو في العقول إثراء حياة الفرد الداخلية. وهذا ما أكدته " فروم " حيث أكد أن الجانب الاجتماعي أساس جودة العمل وسعادتها، إذير بأنغالبية مشكلات الإنسان ناتجة عن انفصاله وتفرده في مجتمعه، وال شخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر ا لمتعة النفسية.⁽⁵³⁾

2- عوائق تطبيق جودة العمل

من أبرز هذه العوائق ما يلي :⁽⁵⁴⁾

- **موقف الإدارة :** يتطلب برنامج جودة العمل جو من الديمقراطية في مكان العمل، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع رؤوسهم، ومنحهم فرصة إبداء عن آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع الشغلة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق، لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذه البرامج.
- **موقف الاتحادات والنقابات العمالية :** قد يتولد عن النقابات العمالية والاتحادات شعور بأن برامج جودة العمل تسعى على التسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية وإزالة هذه المخاوف يجب على الإدارة ترويج برامج جودة العمل لتفسير أهدافها، والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.
- **التكلفة المالية :** ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة العمل ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو من سماع القرار التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، وتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج المرجوة.

3- أساليب قياس جودة العمل

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة العمل، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الأعمال.⁽⁵⁵⁾ حيث اعتبرت إحدى الدراسات أنه يمكن قياس جودة العمل في المنظمة من خلال عوامل هيرزيرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية :

⁵³ - يحي محمود سلطان السوداني، قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة بغداد، العراق، 1990، ص 85.

⁵⁴ - ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2016، ص ص 113-114.

⁵⁵ - حرمة الضاوية ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2021/2020، ص ص 9-10.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

+ معدلات الأداء الوظيفي.

+ درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

+ سياسة الأجور.

+ سياسة الشركة.

+ مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة أخرى أنه يمكن قياس جودة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت المقاييس على النحو التالي :

+ معدل دورات العمل.

+ معدل الغياب الطويل.

+ إنتاجية العاملين.

+ درجة الرضا الوظيفي.

بينما هناك من توصل إلى وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف تقلل من المعايير غير مرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة العمل على ما يلي :

+ معدلات الغياب والتغيب.

+ معدلات الشكاوي.

+ معدلات الإضراب وامتناع عن العمل.

+ معدلات حوادث العمل.

+ معدلات الجزاءات.

+ معدلات دورات العمل.

+ معدلات النمو الاقتصادي والمالي.

وعليه فإن معايير قياس جودة العمل تختلف من باحث إلى آخر طبقا للهدف الذي تسعى كل دراسة للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها، ولطبيعة عمل كل منظمة تجرى بها الدراسة.

4- فترة التسليم :

تعتبر فترة التسليم عن البعد الزمني المتعلق بمدى الوفاء، والالتزام بتسليم المنتج في الوقت المحدد والكمية والنوعية المطلوبة من قبل العميل الذي أصبحت له الإمكانية في الاختيار، ليس فقط فيما يتعلق بالأداء والتكلفة وإنما بأخذ بعين الاعتبار الوفرة، فبالنسبة للأداءات المتماثلة (منتجات لها نفس الخصائص التقنية) العمل اليوم له القدرة على اتخاذ القرار المتعلق بشراء منتج متوفر في الوقت الذي هو في حاجة إليه ولا يفضل الانتظار.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

يعتبر كل من الأداء والتكلفة وفكرة التسليم بمثابة متطلبات قاعدية بالنسبة للجودة وتكمن الصعوبة في تحديد هذه المتطلبات الثلاثة كونها مترابطة مع بعضها البعض وغير مستقلة. فالأداء مرتضع عادة ما يكون مكلفا، كذلك هو الحال بالنسبة لفترات التسليم بحسب مصاريف التخزين أو تجميد الأموال المنقولة.

5-الخدمات والأمن :

أصبح توفير الأمن عند استخدام السلعة مطلوبا من قبل العملاء اليوم، حيث يعتبر معيارا بحد ذاته فلا يمكن أن يكون نظام جودة عالية، إلا إذا كان قادرا على ضمان عدم حدوث أخطار أو حوادث تؤدي إلى الموت أو تسبب أضرارا أو خسائر في البضائع.

في الواقع تحقيق الأمن المطلق يعتبر أمرا مستعجل الوصول إليه، لذلك يجب توفر أدنى مستوى متعلق باحتمال وقوع حوادث ناتجة عن عمليات الإنتاج أو المتوج بالنسبة للعميل. يعتبر الأمن مطلبًا ضمنيًا، لا يرتبط فقط بالمنتجات، وإنما يرتبط أيضًا بضرورة احترام البيئة أو المحيط الذي يعيش فيه لذلك فأغلب الدراسات تسعى للحصول على أحسن التجهيزات والموارد، لتمكينها من إنتاج منتجات لا تخلف آثارًا سلبية على البيئة التي يتواجد فيها جميع الأطراف التي يتعامل معها.

أما الخدمات تم إضافة الخدمات كمطلب أساسي يساهم في تنمية وتطوير مفهوم الجودة وخاصة الخدمات التكميلية أو ما يعرف بخدمات ما بعد البيع وتثير هذه الخدمات إلى قوى الجودة والشركة في التعامل مع شكاوي العملاء بعد الحصول على السلعة والخدمة أو أصبحت الخدمات التكميلية اليوم تشكل المعيار الأكثر أهمية في التأثير على جودة المنتجات، فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل 80% من تكاليف المنتج فإن الخدمات التكميلية تمثل 80% من التأثير على العميل.

ثانيا:مراحل تطور الجودة :

مرت الجودة في نشأتها وتطورها على المراحل التالية⁽⁵⁶⁾

1-المرحلة الأولى : مرحلة مسؤولية العامل (الحرفي) عن الجودة قبل عام 1900.

الملامح الأساسية لهذه المرحلة أن التحكم في الجودة كان يتم برقابة العامل على عمله اعتمادًا على مهارته ودقة أدائه، حيث كان الإنتاج يعتمد على اليدوية كما أن بمعدلات قليلة يسهل السيطرة عليها وتحديد نطاق المسؤولية فيها.

2- المرحلة الثانية : مرحلة مسؤولية الملاحظ (رئيس العمال) عن الجودة (1900 إلى 1920).

مع بداية القرن العشرين ظهر مفهوم التصنيع الحديث وزادت معدلات الإنتاج وظهرت الحاجة إلى تنميط بعض الأعمال والمنتجات المستخدمة كقطع الغيار لبعض المعدات، ومن هنا أصبح أداء العمالة بنشابه في نوعية

⁵⁶ - قاسم نايف علوان المجاوى : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1 ص24-25.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

العمل، واعتمد أسلوب العمل في هذه المرحلة على تقسيم العمالة إلى مجموعته مسؤولة من أحد الأشخاص كملاحظ لها، وبتحديد عمله الأساسي في مراجعته الأعمال والتأكد من جودة الإنتاج وبذلك نجد تطوراً في أسلوب الرقابة من حيث التنظيم (مجموعة العمل) والمسؤوليات (عامل / ملاحظ).

3- المرحلة الثالثة : مرحلة الرقابة المفتش (1920 إلى 1940)

خلال هذه الفترة زادت معدلات الإنتاج التطور في التفتيش ووجود تداخل في نظرات الإنتاج المعتمدة وزيادة حجم العمالة التي تخضع لرئيس مع تنوع الأعمال التي يقوم بها نفس العامل مما أدى إلى الحاجة إلى التخصص عمالة وتدريبها على أعمال التفتيش وبذلك ظهرت وظيفة المفتش الذي يقوم بعمل الرقابة والإصلاحات المطلوبة طبقاً الخطوات التصنيع وبذلك نجد تطوراً ملحوظاً في التنظيم بظهور وظيفة المفتش المستقل عن العمال العامل والملاحظ وتحديد نقاط محددة أثناء الإنتاج تخضع للتفتيش وبذلك نقل تكاليف الإصلاح في التفتيش النهائي.

4- المرحلة الرابعة : مرحلة الرقابة الإحصائية (1940-1960)

خلال الحرب العالمية الثانية والمرحلة التالية لها أخذ الإنتاج إلى النمطية والإنتاج الكمي، مما يعزز معه إمكانية التفتيش على الإنتاج كله بنسبة 100% لتحقيق من خلو المنتجات من العيوب وظهرت الحاجة إلى لمحة إلى تدخل العلم فتم استخدام الطرق الإحصائية مثل الفحص بالعينات واستخدام خرائط الضبط الإحصائية، وخرائط الفحص والتحليل والاختبارات العملية، وبذلك يتولى الإشراف وإصدار التعليمات لعاملين بالجودة ومراجعة الخرائط الإحصائية وتعديلها طبقاً للنتائج المسجلة في كل فترة زمنية أو عميته إنتاج محددة.

5- المرحلة الخامسة : توكيد أو ضمان جودة الإنتاج (1960-1980)

نظام يهدف إلى ضمان جودة الإنتاج في جميع مراحل التنفيذ وهو نظام متكامل وفصال يهدف إلى اكتشاف الفوري للعيوب ودعم التوافق الذي يؤثر على جودة المنتج أو الخدمة ووضع الإجراءات التصحيحية لها والضوابط اللازمة لمنع حدوثها مستقبلاً، ونظام توكيد (ضمان) الجودة التصميم الذي يعطي احتياجات الزبون وتوقعاته إلى تتبع المنتج بعد خروجه وخدمته والتغذية العكسية للانعكاسات المستهلك بعد الاستخدام.

وقد ظهرت الحاجة إلى وجود بنود أساسية وفعالة لتطبيق توكيد الجودة حيث أصدرت المنظمة العالمية للموصفات العالمية القياسية (150) سلسلة المواصفات iso9000 التي تشتمل على إرشادات للمؤسسات لبناء نظام توكيد الجودة والأسس الفنية والتنظيمية التي تؤدي تطبيقها إلى منتج جديد في جميع مراحل مع تحديد المهام الوظيفية التي تؤدي إلى إرضاء الزبون وإتباع حاجاته.

6- المرحلة السادسة : إدارة الجودة الشاملة Tom (1980- حتى الآن)

شهدت هذه الفترة صراعاً تنافسياً، تبين فيه أن تدخل ضمان الجودة لم يعد قادراً على حد ذاته على تحقيق التميز الواضح في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة بيهما يضمن الجودة المتميزة للمنتجات والخدمات المؤداة.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

كما زاد اهتمام برغبات العملاء بمفهومها الواسع داخل المؤسسة ولسعى لتحقيقها، فبات من الضروري البحث عن سبل بتخطيط استراتيجي يضمن تضافر كافة الجهود.

لتحقيق مهام محددة وأهداف واضحة في ضوء رغبات وتوقعات العملاء وأصبح أيضا من الضروري البحث عن سبل لتخطيط استراتيجي يضمن تضافر كافة الجهود.

لتحقيق مهام محددة وأهداف واضحة في ضوء رغبات وتوقعات العملاء وأصبح أيضا من الضروري البحث عن فلسفته تنظيمية تحكم العمل بالمؤسسة تحسين أوضاعها وفق ما أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث أدى إلى التغيير الجذري في مفاهيم الجودة وقد تميزت هذه المرحلة بما يلي :⁽⁵⁷⁾

- إعطاء الجودة الشاملة اهتماما خاصا من قبل الإدارة العليا.
- إيجاد الرابط بين الجودة الشاملة وزيادة تحقيق الأرباح.
- إدراج الجودة الشاملة ضمن التخطيط الاستراتيجي للؤته.
- إعطاء الجودة الشاملة تعريف خاصا من وجهة نظر الزبائن.
- استخدام الجودة الشاملة كميزة تنافسية

ثالثا أهمية وأهداف الجودة :

3-1- أهمية الجودة :

تبدأ الجودة أهمية استراتيجية سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى المجتمع وتتمثل هذه الأهمية في ما يلي⁽⁵⁸⁾

3-1-1- تحقيق الشهرة للمؤسسة

تستمد المؤسسة شهرة من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها، فهذا يضيف عليها السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويترتب على فشل المؤسسة في إعطاء الاهتمام الكافي لجودة إلى الإساءة إلى سمعة المؤسسة وفقدانها لعدد من المستهلكين لمنتجاتها.

3-1-2- تحقيق المسؤولية القانونية على المنتج

إن المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات معينة وإنتاجها، تكون مسؤولة قانوناً عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام هذا المنتج، وعليه لا بد من أن تنتج منتجات خالية من العيوب والأخطاء قدر الإمكان لتجنب المساءلة القانونية.

⁵⁷ - مأمون الدرادكة : الجودة في المنظمات الحديثة-دار صفاء النشر والتوزيع، عمان ط1-ص33.

⁵⁸ - يوسف حجيم الطائي وآخرون : نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية دار اليازوري، الأردن، 2009 ص74، 73.

3-1-3- خفض التكاليف وزيادة الحصة السوقية

حيث أن تحقيق الجودة والتحسين المستمر لها يؤدي إلى جنب أكبر عدد من المستهلكين، ومن ثم زيادة الحصة السوقية، كما يؤدي ذلك إلى تخفيض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية المؤسسة. بالإضافة إلى النقاط السابقة، يمكن ذكر :

تحسين الإنتاجية وتقليل الهدر في الموارد كمزايا هامة للمؤسسة حال اهتمامها بالجودة وتطبيقاتها من خلال :⁽⁵⁹⁾

3-1-4- المنافسة العالمية

إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر بكيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة بسوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذا تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في المنتجات المؤقتة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

4-1-4- حماية المستهلك

تطبق الجودة في أنشطة المؤقتة ووضع مواصفات قياسية محددة، تساهم في حمايته المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة.

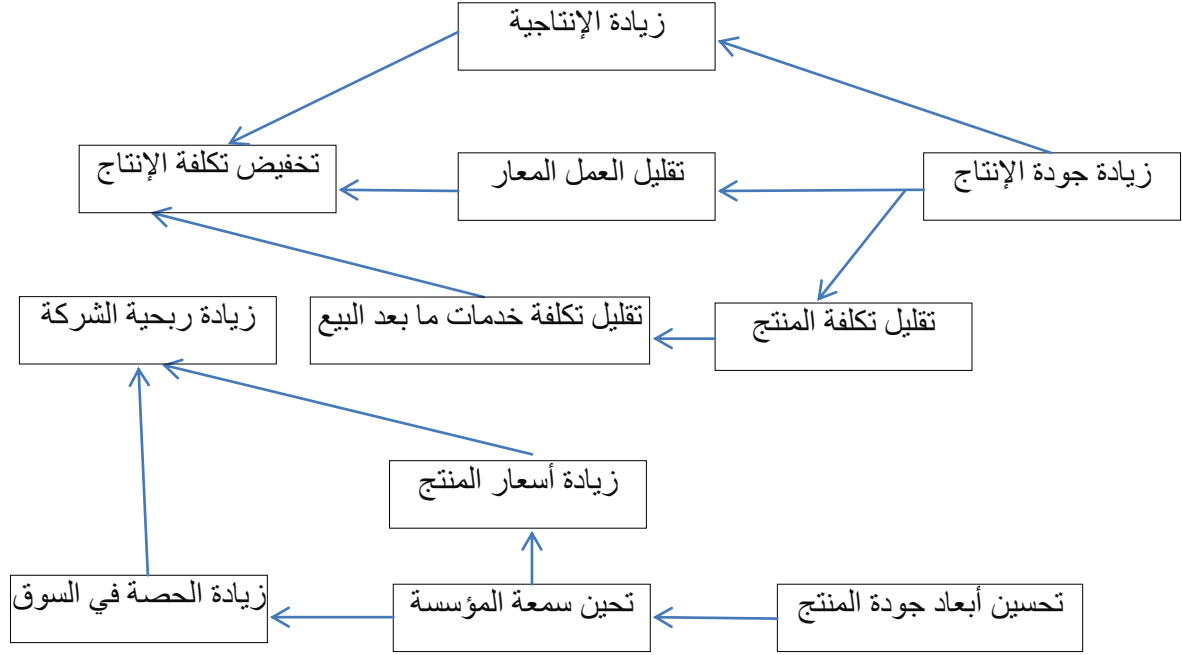
عندما يكون مستوى الجودة منخفضاً يؤدي إلى أحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه.

وفي أغلب الأحيان بترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضياع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه بالخسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها المستهلك ثمناً باهظاً وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعة ظهرت جماعات حماية المستهلك، لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات والأكثر جودةً وأماناً.

⁵⁹ - عواطف إبراهيم الحدادة : إدارة الجودة الشاملة، دار النشر، الأردن، 2009 ص22.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

تأثير الجودة على التكلفة والحصة السوقية⁽⁶⁰⁾



شكل رقم 01 : يمثل تأثير الجودة على التكلفة والحصة السوقية

2-3- أهداف الجودة :

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما :⁽⁶¹⁾

1-2-3 أهداف تخدم ضبط الجودة:

وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها، حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء ... إلخ

2-2-3 أهداف تحسين الجودة :

هي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمسة فئات هي :

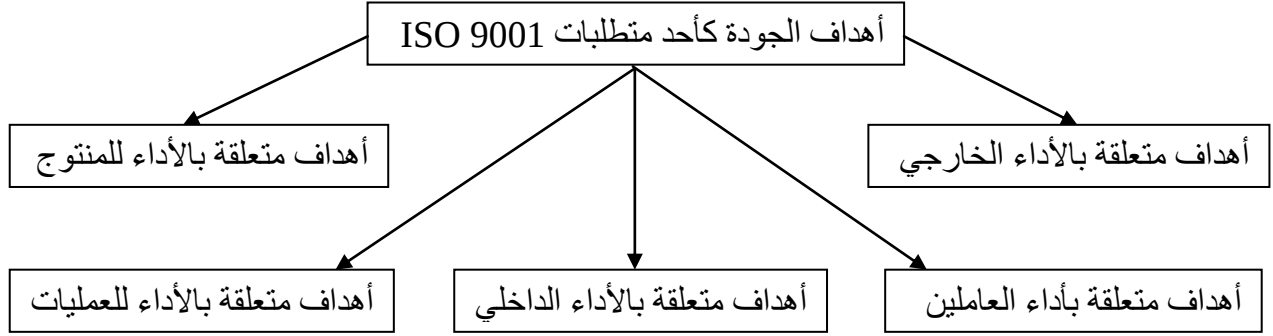
- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة يتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة وتناول حاجات العملاء والمنافسة.
- أهداف العمليات وتناول مقدرة (المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل) العمليات وفعاليتها للضبط.

⁶⁰ - قاسم نايف المحياري : إدارة الجودة الشاملة ومتطلباته الأيزو 9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ط1-ص33.

⁶¹ - مأمون السلطي سهيل إلياس، دليل عمل لتطبيق أنظمة إدارة الجودة، الإيزو، دار الفكر المعاصر، ط1، دمشق، ص 103.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.
 - أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- شكل يوضح أهداف الجودة :



شكل رقم 02 يمثل أهداف الجودة

المصدر : محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003، ص 207.

4- أبعاد الجودة :

توجد أبعاد ومفردات لقياس الجودة ويمكن تحديد الأبعاد الشائعة منها على النحو الآتي: (62)

- 1- الأداء **Performance** : يشير هذا البعد على الخصائص الأساسية في المنتج.
- 2- الهيئة **Features** : هي الخصائص المكمل للخصائص الرئيسية والتي تضيف قسمة لجودة المنتج مثل توفير السيطرة **control** للتحكم عن بعد في جهاز التلفزيون، وكذلك قيام شركة Toyota بإدارة أماكن مفاتيح السيارة والتشغيل عام 1984 لكي يتم وصول المستخدم إليها بسهولة.
- 3- الموثوقية **Reliability** : وتشير إلى الاتساق والثبات في الأداء يجب أن تكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج وعدم تكرار الأعطال وأن يكون جاهزا وقت الطلب.
- 4- المطابقة **Conformancen** : تمثل درجة تطابق المنتج مع مواصفات التصميم.
- 5- المتانة **Durability** : تشير إلى معدل العمر الاقتصادي للمنتج قبل الاستهلاك والاستبدال.
- 6- الجمالية **Aesthetics** : تشير إلى الهيئة الخارجية للمنتج والشعور الذي تنثيره لدى المستهلك.
- 7- التقمص العاطفي **Empathy** : تعبر عن درجة تمكن المجهز من فهم الحاجات البشرية للزبون وتحديد احتياجاتها وتلبية تلك الحاجات في المنتج.

⁶² - محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في تنظيم الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط 2009، ص 77-78.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

8- الاحترافية **Professionalism** : يقصد بها احتراف المهنة وقدرة المجهزة على تقديم منتج خال من العيوب ودعم الزبون (خدمات بعد البيع).

9- السلامة **Safety** : تعني طالة مقدار الضرر الذي يمكن أن يسببه المنتج في أثناء الاستخدام.

10- إمكانية تقديم الخدمة **Serviceability** : تعني سهولة التصليح وسرعته وحسن تصرف القائم بجملة التصليح وكفاءته.

11- الإدراك **Percetion** : تعني قدرة الزبون على إدراك ما يراه في المنتج اعتمادا على خبرته السابقة وسمعة الشركة.

12- الكمال **Perfection** : تعني درجة خلو المنتج من العيوب.

3 جوانب الجودة :

إن تعاريف الجودة المشار إليها سابقا ركزت كل منها على جانب الجودة، فهناك تعاريف ركزت على جودة المطابقة، وهي المنطلق الذي ينطلق منه القائم بعملية الصنع، بينما يركز تعريف آخر على جودة الأداء، وهو المنطلق منه القائم بالتسويق الذي يهتم بوجهة نظر المستهلك، ويركز من يعمل في الهندسة على جودة التصميم وما يرتبط بها من مواصفات والاتجاه الحديث هو المفهوم التكاملي للجودة الذي يجمع بين الجوانب الثلاثة وتتمثل جوانب الجودة في ما يلي: (63)

1- جودة التصميم :

تشير جودة التصميم إلى الخصائص المحددة للمنتج لكلفة معينة لقطاع سوقي معين وهي مقياس لمدى حسن ملائمة التصميم للمتطلبات أو الخصائص المتفق عليها، وأهم جانب في التصميم الذي يؤثر في مستوى جودة المواصفات وهي نوعان :

○ مواصفات وظيفية : وتتعلق بالكيفية التي يعمل بها المنتج ويؤدي الوظيفة التي يطلب لأجلها.

○ مواصفات المنتج : وتتعلق بكيفية صنع المنتج.

وتساهم كل من إدارة التسويق والإنتاج والعمليات والهندسة والمالية ... إلخ في تحديد خصائص المنتج، وتذهب الاتجاهات الحديثة إلى إشراك الموردين في هذه العملية، أما اليوم فإن التصميم في المؤسسات الناجحة ينطلق من استطلاع رغبات وتوقعات المستهلكين.

إن جودة التصميم يجب أن يحقق على الأقل الحد الأدنى من حاجات ورغبات المستهلك وبأقل تكلفة ممكنة.

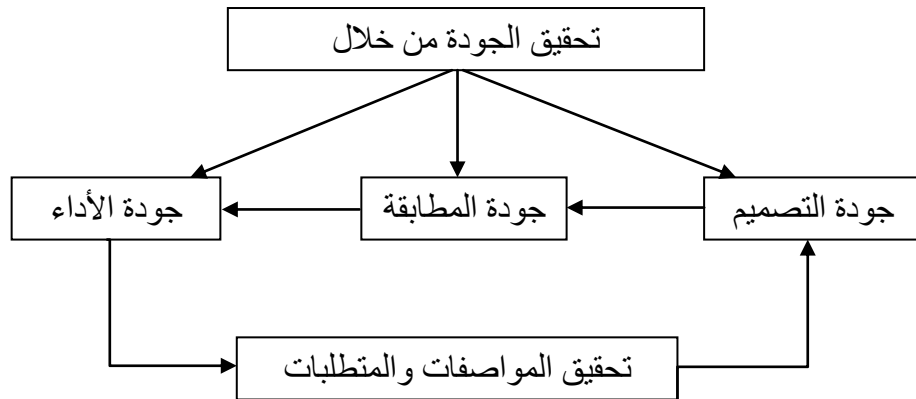
⁶³ - رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار البازودي، الأردن، 2008، ص 39.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

2- تشير جودة المطابقة إلى إمكانية تحقيق ما يرغب به المستهلك وتنفيذه، وهي تمثل تحدياً لأنه يتطلب الاستخدام الصحيح والمتطور لتكنولوجيا الإنتاج، أي أنما تشير إلى مدى مطابقة المنتج الفعلي لمتطلبات وخصائص التصميم، فهي تعبير عن مدى تحقيق مستوى جودة التصميم في المنتج الفعلي، وتعتمد المؤسسات العديد من الأساليب المسيطرة على جودة المطابقة تتمثل في منع الأخطاء، وإيجادها وكشفها ثم إصلاحها وتحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات السريعة حيث تسعى المؤسسات لتحقيق جودة المطابقة للتصميم دون الزيادة في الكلفة المحددة للمنتج بموجب التصميم.

3- جودة الأداء :

وتعني قدرة المنتج على تحقيق الغرض الذي صنع من أجله في ظل ظروف عمل معينة من خلال مدة زمنية محددة وتوجيه المستهلك إلى كيفية استخدامه بالشكل المناسب، وهي تعبير عن درجة رضا المستهلك عند استعماله بعد شراؤه، وتعتبر جودة الأداء دالة لكل من جودة التصميم وجودة المطابقة، ومن هنا فإن توفير التغذية العكسية بين جوانب الجودة الثلاثة أمراً ضرورياً، فقد ينتج عن جودة الأداء المدركة لدى المستهلكين بدون الحاجة إلى التعديل والتطوير في التصميم وجودة المطابقة أو كلاهما. كما لا بد من الإشارة إلى أن هذه الجوانب تكون مترابطة ومتكاملة لتعطي المفهوم الشامل للجودة.



شكل رقم 03 : يمثل جوانب الجودة

المصدر : رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجوانب الشاملة، دار البازودي، الأردن، 2008، ص 39.

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن التصميم الجيد يتطلب استطلاعات ورغبات واحتياجات المستهلكين التي تحدد وفقها المتطلبات والمواصفات التي لا تكون مطابقة لما يتوقعه المستهلك إلا بالأداء الجيد من قبل الجهات المعنية والمسؤولة في المؤسسة.

5- تكلفة الجودة :

عندما تود مؤسسة ما التعامل مع مسألة الجودة وتحسينها، عليها أن تأخذ في الحسبان التكلفة المصاحبة لهذه المسألة ويمكن تقسيم تكلفة الجودة إلى :

1- **تكلفة الإخفاق :** وتشمل تكاليف وأخطاء الإنتاج الموجودة سواء في أجزاء المنتج كله بعد الانتهاء من تصنيعه أو الأخطاء الموجودة في تقديم الخدمة)

فاستبعاد أجزاء من المنتج التي يوجد بها عيوب، أو إعادة تصنيع السلعة من جديد من أجل تحسين الجودة له، تكلفة تتمثل في خسارة الوقت، والموارد الأولية، واستهلاك الآلات والتجهيزات والجهد البشري... إلخ

2- **تكاليف القياس:** تتمثل في تكاليف التفتيش والفحص والاختيار ونفقات أخرى تنفق في سبيل وصول السلعة أو الخدمة إلى العميل بدون عيوب مثل : الأجور، الوقت، آلات الفحص ... إلخ

3- **تكاليف الوقاية:** تشمل التكاليف التي تنفق في سبيل كشف الأخطاء قبل حدوثها مثل نفقات أنظمة التخطيط، الرقابة، التدريب ومراجعة تصميم السلعة بشكل مستمر للقضاء على احتمالية حدوث الأخطاء.

إن تكلفة الجودة تعتبر استثمار له عادة يتمثل في الحصول على رضا العميل وكسب ولائه، جذب الزبون وزبائن جدد وحصة أكبر في السوق، وبوجه عام يمكن القول أن تكلفة الجودة قليلة مقارنة بالتكلفة التي تنشأ في حالة وصول السلعة أو الخدمة إلى العميل وفيها أخطاء حيث ستؤدي إلى تكاليف باهظة تتمثل في ما يلي :⁽⁶⁴⁾

○ عدم رضا العميل.

○ خسارة العملاء.

○ نشر معلومات سلبية عن المؤسسة.

○ فقدان جزء من حصة السوق.

○ أرباح أقل.

6- متطلبات الجودة :

إن جودة المنتج أو خدمته تتوقف على احتواءهما على جملة من الخصائص يتم التعبير عنها في شكل مواصفات، إذ تم احترامها يتحقق التطابق مع متطلبات العميل المعلنة والضمنية، تكمن هذه المواصفات في خمس متطلبات أساسية للجودة تتمثل في ما يلي :

أ- احترام معايير الأداء:

ويعبر الأداء من الجوانب التقنية للمنتوج والتي تظهر من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة فيه، ويتحقق الأداء في المنتوج من خلال توفره على العديد من الصفات العامة أو الرئيسية مثل السرعة، القوة، الصلابة ... إلخ

⁶⁴ - عمر وصف عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار النشر، وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2001، ص 29-30.

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

وعموما فإن العميل ينتظر الحصول على منتج يتوافق مع الخصائص التقنية المعلن عنها، إضافة إلى الحصول على الثقة في قدرة المؤسسة على تقديم الأداء المطلوب من منتج والحفاظ على هذا الأداء واستمراره لمدة طويلة من الزمن، وبالتالي تتحقق ما تعرف بالاعتمادية المعبر عنها بالفترة الزمنية التي يمكن أن يستمر فيها المنتج دون الحاجة إلى أي إصلاح أو تحمل تكاليف إضافية تؤثر على جودته.

ب- التكلفة:

تشير التكلفة إلى الجوانب الاقتصادية للمنتج والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات الاقتصادية التالية :

سعر التكلفة، تكلفة الإنتاج.

وقد أخذ بعين الاعتبار التكاليف كمطلب أساسي لتحقيق الجودة عند الانتقال من اقتصاد السوق، ومن ثم لم يعد العميل يهتم فقط بتوفير المنتج في الآجال المحددة، وإنما يهتم بالتكاليف أيضا، فعندما يقوم بالشراء فإنه يقوم بالمفاضلة بين مختلف العروض المقدمة له معتمدا في ذلك على معيارا وهو السعر.

هذا الأخير الذي تطور ليعبر عن التكاليف الكلية، فعند تحديد هذه التكاليف، فالعميل يأخذ بعين الاعتبار كلا من تكاليف الحصول على المنتج، تكاليف الصيانة، تكاليف التوقف عن الشغل، الإصلاح، إضافة إلى تكاليف محتملة لتوقف المنتج عن الخدمة.⁽⁶⁵⁾

رابعاً: علاقة الجودة بالأجر

مفهوم الجودة في العمل : إحدى القضايا الرئيسية التي تعمل المؤسسات على تطويرها هي رفع جودة العمل 'لتحسين الإنتاجية او الخدمة ومفهوم الجودة في العمل هو مستوى الذي يلبي توقعات العميل او المؤسسة من ناحية الإتقان⁶⁶. يعد تحقيق مفهوم الجودة في العمل مسؤولية أرباب العمل والموظفين والعملاء جميعا , وتكمن أهميته في الوصول إلى السمعة الطيبة التي تحقق الربح والتسويق المستمر للعمل وتحسين الخدمة ما يؤدي الى توسيع نطاق العمل وارتفاع الإنتاجية .وتجنب هدر الموارد والاهم من ذلك ضمان استمرار العمل وتحسين الخدمة وزيادة الربح.يتميز العمل الذي يتمتع بالجودة باستخدام المهارات اللازمة لإكمال الواجبات المطلوبة , ومن أهم ما يأتي⁶⁷:

- سلامة العمل المنجز من الخطأ
- تحقيق الانجاز بأعلى مستوى
- تحقيق الانجاز بالموعد المطلوب
- تقديم معلومات ونتائج دقيقة عن العمل المنجز

⁶⁵ - Jacques Clavier : qualité et qualitive, technique de l'ingénieur, traité l'entreprise industrielle, A8750, Paris, PP 5-6.

⁶⁶ اب ماهي جودة العمل انديد كاري, 2021/09/27 اطلع عليها بتاريخ 2022/01/30 بتصرف

⁶⁷ اب ت ث جودة الحياة في العمل مناقشة اقتصادية اطلع عليها بتاريخ 2022/01/30 بتصرف ,

الفصل الرابع : معايير الجودة في العمل داخل المؤسسة الجزائرية

- يستخدم افضل الوسائل المتاحة
- متوافق مع اهداف المؤسسة او الشركة ورسالتها
- متوافق مع طلبات العميل لأقصى حد.

2- جودة العمل وجودة بيئة العمل :

تربط جودة العمل في إي مؤسسة بجودة الحياة في بيئة العمل ,ونقصد بها هنا الدرجة التي يستطيع أعضاء مؤسسة ما تلبية احتياجاتهم الشخصية , وينصب التركيز في هذه القضية على كيفية خلق بيئة عمل يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني ,تشاركي ويساهمون في دفع أهداف المؤسسة كي تتحقق .

ينبغي على المؤسسات أن تراعي مشاعر الأفراد العاملين فيها حول كل بعد من إبعاد العمل وظروفه , والاهتمام بالدرجة الأولى بخلق التوازن بين حياة الموظف في العمل , وحياته خارج حياة العمل .

ولاختبار أهم المؤشرات على جودة الحياة في العمل , ينبغي ملاحظة ثلاثة أمور هي :

- درجة المشاركة الوظيفية
- درجة الرضا الوظيفي
- درجة الإنتاجية

3- متطلبات رفع جودة العمل:

- يوجد مجموعة من المتطلبات الضرورية لرفع جودة العمل لاختلاف طبيعته وفيما يأتي ذكرها:
- تقديم اجور وتعويضات تتناسب مع الجهد الذي يبذله الموظف , تراعي المهارات والخبرات التي يتمتع بها
 - وجود الحوافز والمكافآت على المهامات التي تتطلب قدر من المخاطرة والتحدي .
 - وجود فرص لترقية الموظف , وتوجهه نحو مهمات وظيفية اعلي في المستقبل
 - أسلوب القيادة التشاركية
 - وضع الرجل المناسب في المكان المناسب
 - الاحترام المتبادل

الفصل الخامس

المعالجة الإحصائية
للبيانات

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

1- عرض وتحليل البيانات الميدانية ونتائج الدراسة

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. ومن خلال هذا الفصل الذي يهدف إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة للإجابة على تساؤلات الدراسة وعرض مؤشرات كل محور ومدى تأثيره متغيرات الدراسة، معتمدين في ذلك على التحليل التالية :

❖ عرض وتحليل بيانات المحور الاول : الأجر وعلاقته بجودة العمل

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	22	53.65 %
أنثى	19	46.34 %
المجموع	41	100 %

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالجنس أن حجم الذكور أكبر من حجم الإناث وذلك بنسبة بلغت 53.65 %، ثم تليها نسبة الإناث التي قدرت بـ 46.34 %، وهذا يدل على أن طبيعة الوظائف المطلوب القيام بها في مديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف هي وظائف ذكورية لأنها تتطلب أعباء وتنقلات.

الجدول (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
21 - 30 سنة	03	7.31 %
31 - 40 سنة	17	41.46 %
41-50 سنة	14	34.14 %
51 - 60 سنة	07	17.07 %
المجموع	41	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 17 فرد من حجم العينة يمثلون الأفراد الذين بلغت أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة بنسبة بلغت 41.46 %، مقابل نسبة 34.14 % عند الفئة 41 إلى 50 سنة وتليها نسبة 17.07 % عند الفئة

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

من 51 إلى 60 سنة ثم فئة من 21 إلى 30 سنة بنسبة بلغت 7.31 %، وهذا ما يدل على أن المديرية مكان الدراسة الميدانية تسعى إلى توظيف الفئة الشابة التي لها القدرة على أداء العمل بحيوية ولديهم استيعاب كبير لمواكبة التغيرات الاجتماعية لتحقيق الاستقرار داخل المديرية وخارجها.

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة %
أعزب	06	14.63 %
متزوج	34	82.92 %
أرمل	01	2.43 %
مطلق	00	00 %
المجموع	41	≈ 100 %

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة هم فئة المتزوجين وهذا بنسبة بلغت 82.92 % من عينة الدراسة وتليها فئة العزاب بنسبة 14.63 %، ثم تليها نسبة 2.43 % عند فئة الأرامل. وهذا راجع إلى أن المتزوجين لديهم ارتباطات عائلية تفرض عليهم العمل لتحقيق الاستقرار المادي والنفسي والذي يحقق بدوره الاستقرار الأسري للأفراد وعائلاتهم وهذا ما يفرض عليهم العمل والالتزام به والاجتهاد فيه لتحقيق جودة في العمل.

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
شهادة تعليم متوسط	03	7.31 %
شهادة بكالوريا	19	46.34 %
ليسانس	12	29.26 %
ماستر	05	12.19 %
دكتوراه	00	00 %
دبلوم	02	4.87 %
المجموع	41	≈ 100 %

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

من خلال النسب الموجودة في الجدول المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي نلاحظ أن أعلى نسبة لمستوى البكالوريا قدرت بـ 46.34 % وتليها نسبة الليسانس بـ 29.26 % ثم تليها نسبة الماستر بـ 12.19 %، وبعدها نسبة 7.31 % بالنسبة لشهادة التعليم المتوسط ونسبة 4.87 % بالنسبة للدبلوم وانعدمت النسبة بالنسبة لمستوى الدكتوراه، ما يعني أن معظم أفراد مجتمع الدراسة ذوي مستويات من متوسطة إلى عالية بحكم طبيعة عمل هذه المؤسسة وحساسية نشاطها، مما يتطلب توفر عمال يمتلكون مستوى علمي يؤهلهم للعمل في مثل هذه المديرية

جدول رقم (09) : يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة %
01 - 10 سنوات	19	46.34 %
10 - 20 سنة	11	26.82 %
20 - 30 سنة	04	9.75 %
أكثر من 30 سنة	07	17.07 %
المجموع	41	≈ 100 %

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن أكبر نسبة عند ذوي الأقدمية في العمل من 01 إلى 10 سنوات بنسبة بلغت 46.34 %، ثم يأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي الأقدمية من 01 إلى 20 سنة بنسبة بلغت 26.82 %، تليها فئة أكثر من 30 سنة بنسبة قدرت بـ 17.07 %، ثم الفئة التي تحوز على أقدمية في العمل من 20 سنة إلى 30 سنة بنسبة بلغت 9.75 %، ما يوضح أن المديرية ميدان الدراسة تعتمد على مبدأ الأقدمية في العمل من أجل تحقيق أهدافها وتأييده وظائفها بفعالية وكفاءة وجودة، بالإضافة إلى أن المديرية تستثمر أكثر في الشباب لأنهم هم الذين يمثلون مستقبل المؤسسة لاحق.

جدول رقم (10) : توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة %
إداريين	39	95.12 %
تقنيين	02	4.87 %
المجموع	41	≈ 100 %

من خلال جدول توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع الوظيفة نلاحظ أن وظيفة الإداريين بلغت 95.12 % وهي أكبر من وظيفة التقنيين التي بلغت 4.87 %، وهذا ناتج عن نشاط المديرية الذي يتطلب الوظائف

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

الإدارية من أعوان إدارة، وكتاب إداريين، وعمال مهنيين وأعوان حفظ البيانات ومتصرفين وملاحقين إداريين أكثر من الوظائف التقنية من مهندسين وتقنيين سامين في تخصصات الإعلام والهندسة.

❖ عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: المتمثل في الأجر وعلاقته بمستوى الأداء لدى الموظف

جدول رقم (11) : يوضح منح المديرية أجور كافية

النسبة %	التكرار	
% 21.95	09	نعم
% 78.04	32	لا
%100 ≈	41	المجموع

أجابت نسبة 78.04% من العينة المبحوثة بأي المديرية لا تمنح لهم أجور كافية في حين أجابت نسبة 21.95% من أفراد العينة بأن أجورهم كافية، وهذا راجع إلى أن شبكة الأجور المطابقة في قطاع الوظيف العمومي بصفة عامة غير كافية لتلبية أبرز احتياجات الموظفين خاصة في ظل ارتفاع القدرة الشرائية والتوزيع غير العادل في الثروة الوطنية وبما يتماشى والواقع الذي نعيشه.

جدول رقم (12) : يوضح توافق الأجر الذي تمنحه المديرية مع المهام الموكلة للموظفين

النسبة %	التكرار	
% 24.39	10	نعم
% 75.60	31	لا
%100 ≈	41	المجموع

أجابت نسبة 75.60% من العينة المبحوثة أن الأجر الذي تمنحه المديرية لا يتوافق مع المهام الموكلة لهم، وأجابت نسبة 24.39% من أفراد العينة عكس ذلك أي أن الأجر الذي يتقاضوه يتوافق مع المهام الموكلة لهم. وهذا راجع إلى أن المديرية لا تمنح أجور كافية للموظفين فالإطارات مثلا لا يتوافق الأجر الذي يتقاضوه مع حجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم، وبالنسبة للأعوان كذلك فلا يتوافق الأجر مع حجم العمل المنجز يوميا، خاصة في ظل غلاء المعيشة والالتزامات العائلية لأغلبية الموظفين.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (13) : يوضح تأثير الأجر الممنوح للموظفين على نشاطاتهم داخل المديرية

النسبة %	التكرار	
80.48 %	33	نعم
19.51 %	08	لا
≈ 100 %	41	المجموع

أجابت 80.48% من العينة المبحوثة أن الأجر الممنوح لهم يؤثر على نشاطهم داخل المديرية، في حين أجابت نسبة 19.51% عكس ذلك وهذا راجع إلى أن الأجر الممنوح للموظف لا يعكس جهده المبذول مما يؤثر بصورة مباشرة على نشاطه وكذلك على سلوكه داخل المؤسسة بحيث يتحول المورد البشري في هذه الحالة من عنصر فعال ومنتج داخل المؤسسة إلى عنصر غير مؤثر، وهو ما يؤثر بشكل عام على سيرورة العمل داخلها.

جدول رقم (14) : يوضح الزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودته

النسبة %	التكرار	
95.12 %	39	نعم
4.87 %	02	لا
≈ 100 %	41	المجموع

أجابت 95.12% من أفراد العينة المبحوثة أن الزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودته، في حين أجابت نسبة ضعيفة قدرت بـ 4.87% بأن الزيادة في الأجر لا تزيد من جدية العمل وجودته، وهذا يعود إلى أن جودة العمل تتماشى مع الأجر الجيد، بحيث كل ما يكون زيادة في الأجر يؤدي إلى التحسين في العمل وأدائه بشكل جيد وفعال وهذا من شأنه أن يجعل الموظفين راضيين عن عملهم ويشعرون بالانتماء والولاء للمؤسسة ويسعون إلى الرفع من جودة مخرجاتها.

جدول رقم (15) : يوضح المنح الممنوحة من طرف المديرية تعكس جهد الموظفين المبذول

النسبة %	التكرار	
24.39 %	10	نعم
75.60 %	31	لا
≈ 100 %	41	المجموع

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

أجابت نسبة 75.60% من أفراد العينة المبحوثة بأن المنح الممنوحة من طرف المديرية لا تعكس جهد الموظفين المبذول في حين أجابت نسبة 24.39% على العكس من ذلك أي أن هذه المنح تعكس جهدهم المبذول. في حين أجابت نسبة 24.39% على العكس من ذلك أي أن هذه المنح تعكس جهدهم المبذول، وهذا راجع إلى عدم وجود منح ممنوحة للموظفين داخل المديرية إلا منحة المردودية التي تمنح لهم بالتساوي كل ثلاثة أشهر، وهو ما يعكس جهد الموظفين المبذول، ما يوضح أن المديرية لا تحفز موظفيها لأكثر إنتاجية.

جدول رقم (16) : يوضح المنح تزيد في تقديم الأحسن من مردودكم المهني

التكرار	النسبة %	
21	51.21 %	نعم
20	48.78 %	لا
41	≈ 100 %	المجموع

أجابت نسبة 51.21 % من أفراد العينة المبحوثة بأن المنح الممنوحة من طرف المديرية تزيد في تقديم مردود مهني أحسن للموظفين، وأجابت نسبة 48.78% بلا تزيد هذه المنح في تقديم مردود أحسن. وهذا راجع إلى أن مجمل المنح الممنوحة للموظفين تزيد من مردودهم المهني لأنه من شأنها أن تزيد من الروح المعنوية لهم مما يؤثر على سلوكهم وجديتهم في العمل، لكن وفي المقابل وحسب الإجابات السابقة التي أكدت على عدم رضاية أغلبية الموظفين على الأجر حتى وأن منحة المردودية لا تزيد من مردودهم المهني لأنه حسب الجدول رقم 03 المتعلق بالحالة المدنية لاحظنا أن أغلب الفئة المبحوثة متزوجين أي أن لهم ارتباطات عائلية ما يعني أنهم بحاجة إلى راتب ومنح أكثر لتلبية متطلبات عائلاتهم.

جدول رقم (17) : يوضح مردودكم المهني الجيد من جودة الخدمات التي تقدمها المديرية

التكرار	النسبة %	
18	43.90 %	نعم
23	56.09 %	لا
41	≈ 100 %	المجموع

أجابت نسبة 56.09% من أفراد العينة المبحوثة أن المردود المهني الجيد لا يعكس جودة الخدمات التي تقدمها المديرية، في حين أجابت نسبة 43.90 % عكس ذلك.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

وهذا يعود إلى أن المردود الجيد والجودة في العمل يتماشيان مع الخدمات المقدمة من طرف المديرية، وباعتبار أن مديرية الشباب والرياضة مؤسسة عمومية فلها سلبيات وكما سبق في الأسئلة السابقة فهي لا توفر أجر جيد للموظفين أي أنها لا تتطلع لطموحات العمال المهنيين وهذا حتما سيؤثر سلبا على مردود الموظفين ويؤدي إلى غياب عامل الجودة في العمل.

جدول رقم (18) : يوضح مراجعة الأجور في الوقت الحالي ساهمت في الرفع من معنوياتك

التكرار	النسبة %	
12	29.26 %	نعم
29	70.73 %	لا
41	100 %	المجموع

أجابت بنسبة 70.73 % من العينة المبحوثة أن مراجعة الأجور في الوقت الحالي لم يساهم في رفع معنويات الموظفين، في حين أجابت نسبة 29.26 % من أفراد العينة المبحوثة أن هذه المراجعة ساهمت في رفع معنوياتهم وهذا راجع إلى ارتفاع القدرة الشرائية والزيادة الضئيلة التي لا تزيد عن 3000 دج، حيث نجد أن ارتفاع الأسعار في السنوات الأخيرة بلغ نسبة 50 % في بعض المنتجات.

جدول رقم (19) : يوضح يمنح لكم الأجر في تاريخ محدد شهريا

التكرار	النسبة %	
26	63.41 %	نعم
15	36.58 %	لا
41	100 %	المجموع

أجابت 63.41 % من أفراد العينة المبحوثة بأن الأجر يمنح للموظفين في تاريخ محدد شهريا، في حين أجابت نسبة 36.58 % من العينة المبحوثة عكس ذلك. وهذا يعود إلى أن الأجر في قطاع الوظيفي العمومي محدد بتاريخ معين إلا أنه هناك حالات يتأخر فيها منح الأجور نظرا لتأخر بعض الإجراءات الإدارية، حيث أن تحديد يوم محدد لسحب الأجور يكون دافع معنوي للموظف للتحمس للعمل بما له من التزامات عائلية خاصة في ظل غلاء المعيشة.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

❖ عرض وتحليل المحور الثالث المتمثل في الأجر وعلاقته برضا الوظيفي عند الموظف

جدول رقم (20) : يوضح الأجر الذي تتقاضاه بجعلك جاهزا ومستعدا وراغبا في العمل حتى خارج أوقات

العمل إن اقتضى الأمر

النسبة %	التكرار	
17.07 %	07	نعم
82.92 %	34	لا
100 %	41	المجموع

أجابت أغلبية أفراد العينة المبحوثة بأن الأجر الذي يتقاضوه لا يجعلهم جاهزين ومستعدين وراغبين في العمل حتى خارج أوقات العمل إن اقتضى الأمر وذلك بنسبة 82.92 %، في حين أجابت نسبة 17.07 % عكس ذلك. ويمكن إرجاع هذا إلى القوانين المنظمة للأجور وشبكة الأجور في الجزائر بصفة عامة، مما يجعل الموظف يشعر أن الأجر المقدم له مقابل الجهد الذي يقوم به غير كاف، وبالتالي حتما سيكون رفض للعمل خارج أوقاته الرسمية وغير مستعد للعمل خارج تلك الأوقات، إلا أن النسبة التي أجابت بنعم يرجع السبب في ذلك إلى حبهم للعمل وشعورهم بالانتماء للمؤسسة لأنها مصدر رزقهم الوحيد خاصة في السنوات الأخيرة في ظل تجميد عقود التشغيل فنجد أن الموظفين خاصة أرباب العائلات يغلب عليهم الطابع الإيجابي في انجاز مهامهم.

الجدول رقم (21) : يوضح لديك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية على الأعمال المنجزة من طرفكم

النسبة %	التكرار	
85.36 %	35	نعم
14.63 %	06	لا
100 %	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات نسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن 35 فردا لديهم الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية على الأعمال المنجزة من طرفهم وذلك بنسبة قدرت بـ 85.36 %، في حين أجابت نسبة 14.63 % عكس ذلك.

وهذا يدخل في خانة قانون العمل بحيث على الموظف انجاز المهام الممنوعة به وأي خلل سوف يعرضه لعقوبات مهنية، وبالتالي عليه تحمل المسؤولية، هذه الأخيرة التي ترجع إلى عدة أسباب منها تطبيق القوانين على

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

المخالفين، كذلك الرقابة المستمرة وطبيعة الإشراف وغيرها وأسباب متعلقة بالضمير المهني للموظف نفسه كحبه للوظيفة وخوفه من التعرض لعقوبات مهنية من شأنها أن تجعله في مكانه طول حياته أو تقلل من مستواه على خلاق ترقيته، ما يثبت أن تحمل المسؤولية في الأعمال المنجزة لا بد منه.

جدول رقم (22) : لديك الحافز لتطوير أدائك بشكل مستمر

النسبة %	التكرار	
% 78.04	32	نعم
% 21.95	09	لا
%100 ≈	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلب مجتمع الدراسة ونسبة بلغت % 78.04 لديهم الحافز لتطوير أدائهم بشكل مستمر، في حين % 21.95 من مفردات العينة أجابت على العكس من ذلك.

ويعود ذلك إلى أن تحسين الأداء وتطويره بشكل مستمر أمر مطلوب لتسهيل أداء الأعمال بسرعة ودقة من ناحية والحصول على ترقيات من ناحية أخرى، إلا أن تطوير الأداء مرتبط ارتباطا وثيقا بالأجر الممنوح يعني كلما كان الموظف راض عن أجره كلما قدم أفكار إبداعية من شأنها أن تحسن في الأداء العام للمؤسسة.

جدول رقم (23) : تسعى إلى مشاركة ومساعدة زملائك في العمل

النسبة %	التكرار	
% 92.68	38	نعم
% 7.31	03	لا
%100 ≈	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات وسعي مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلبية مفردات العينة ونسبة بلغت % 92.68 يسعون إلى مشاركة ومساعدة زملائهم في العمل، في حين أجابت سنة %7.31 من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك أي أنهم لا يسعون إلى مشاركة زملائهم في العمل.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

وهذا راجع إلى طبيعة العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المديرية فشبكة العلاقات جيدة بين الموظفين من ناحية، ومن ناحية أخرى يتساعد الموظفون فيما بينهم لتبادل الخبرات والأفكار وتكوين استقرار شامل حول جميع الوظائف الإدارية.

جدول رقم (24) : تقوم بتأدية مهامك الوظيفية بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب

النسبة %	التكرار	
90.24 %	37	نعم
9.75 %	04	لا
100% ≈	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلب مجتمع الدراسة وبنسبة بلغت 90.24 % يقومون بأداء مهامهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب، في حين أجابت نسبة 9.75% من أفراد العينة أنهم يقومون بأداء وظائفهم بكفاءة وفاعلية.

ما يمكن إرجاعه إلى أن الضمير المهني الذي يحمله الموظفون يتماشى مع يفرضه القانون بالمديرية، وهذا ما يدفع بالموظفين إلى إتقان عملهم والتفاني في تقديم خدمات ذات جودة عالية وبكفاءة وفاعلية، كذلك نتيجة للخبرات المكتسبة في الوظيفة والتكوين المستمر للموظف والمساعد على الفاعلية وتحسين الأداء.

جدول رقم (25) : تحرص على مراقبة أعمالك المنجزة لتفادي الأخطاء المتكررة

النسبة %	التكرار	
92.68 %	38	نعم
7.31 %	03	لا
100% ≈	41	المجموع

أجابت غالبية مجتمع الدراسة وبنسبة بلغت 92.68% بأنهم يحرصون على مراقبة أعمالهم المنجزة لتفادي الأخطاء المتكررة، في حين أجابت نسبة ضعيفة من العينة المبحوثة قدرت 7.31 % عكس ذلك.

وهذا راجع إلى أن نمط التسيير بالمديرية صارم في تطبيق القانون بخصوص أي مخالفة أو خطأ إداري قد يؤدي إلى عقوبات خصم من الأجر أو حتى التسريح من العمل، ومن هنا نجد أن الموظف يراجع المهام الموكلة له لتفادي الأخطاء وعدم التعرض لأي عقوبة كانت لضمان الاستمرار في المؤسسة.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (26) : تسعى على تأدية مهامك وفقا لمعايير الجودة المطلوبة في كافة المستويات الإدارية

النسبة %	التكرار	
87.80 %	36	نعم
12.19 %	05	لا
100 % ≈	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلب مجتمع الدراسة أجابوا بنعم بنسبة 87.80 % على أنهم يسعون إلى تأدية مهامهم وفقا لمعايير الجودة المطلوبة في كافة المستويات الإدارية، في حين أجابت نسبة ضعيفة بلا وقدرت إجاباتهم بنسبة 12.19 % وهذا يعود إلى أن أداء المهام وفقا لمعايير الجودة يتطلب وسائل وبرامج متطورة وتكوين وتدريب مستمر للموظفين خاصة على برمجيات الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة، لأن الموظف دائما ما يسعى إلى تحقيق الجودة بما هو متوفر ويطمح إلى تكوين نفسه وتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة على حد سواء.

عرض وتحليل بيانات المحور الثالث : الأجر وعلاقته بالرضا الوظيفي عند الموظف

جدول رقم (27) : رضا الموظفين بالعمل في المديرية

النسبة %	التكرار	
73.17 %	30	نعم
26.82 %	11	لا
100 % ≈	41	المجموع

أجابت نسبة 73.17 % من العينة المبحوثة بأنهم راضين عن عملهم بمديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف، في حين أجابت نسبة 26.82 % بأنهم غير راضين عن ذلك. وهذا يعود إلى الحاجة للوظيفة خاصة بسبب الجحود في سوق الشغل في الجزائر في المدة الأخيرة، حيث العرض فاق الطلب، وأي فرد أو موظف لا يرفض أي عمل أو وظيفة وإن كان الأجر قليل إلا أن يجد البديل إن توفر، بالإضافة إلى أن رضاهم يمكن إرجاعه إلى المناخ التنظيمي السائد بالمؤسسة ونذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر العمل الجماعي داخل المصالح، والعملية الاتصالية المفتوحة والسرعة في وصول المعلومة وطريقة نشرها والمناقشة المفتوحة من طرف رؤساء المصالح ورؤساء المكاتب.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (28) : مناقشة المسؤول في النقاط المسطرة في العمل

النسبة %	التكرار	
87.80 %	36	نعم
12.19 %	05	لا
100% ≈	41	المجموع

من خلال ملاحظة الجدول وبالنظر إلى تكرارات ونسب مفردات العينة تبين أن نسبة 87.80 % يمكنهم مناقشة مسؤولهم في النقاط المسطرة في العمل، في حين أجابت نسبة 12.19 % بأنه لا يمكنهم ذلك وهذا يعود إلى أن العلاقة بين المدير والأتباع علاقة جيدة قائمة على التشاركية والحوار وذلك لسيادة ثقافة تنظيمية إيجابية وعدم الانفراد واحتكار القرارات من أجل السير الحسن للمؤسسة لتسهيل المهام وفتح المجال للموظفين لإبداء رأيهم حول الموضوعات محل النقاش للخروج بفكرة متفق عليها من طرف الأغلبية.

جدول رقم (29) : الأجر الذي يتقاضاه يلبي احتياجاتك

النسبة %	التكرار	
12.19 %	05	نعم
87.80 %	36	لا
100% ≈	41	المجموع

من خلال ملاحظة الجدول وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة، نلاحظ أن أغلبية مفردات العينة أجابوا بأن الأجر الذي يتقاضوه لا يلبي احتياجاتهم وذلك بنسبة بلغت 87.80 % في حين أجابت فئة قليلة قدرت بـ 12.19 % بعكس ذلك.

وهذا ما أكدته الإجابة على السؤال رقم (07) و (08) من المحور الثاني، حيث أن الأجر الذي يتقاضاه الموظفون لا يلبي احتياجاتهم نتيجة عدم قدرته على تغطية مجمل نفقات ومصاريف الحياة اليومية للموظفين وعائلاتهم خاصة في ظل الارتفاع في الأسعار.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (30) : تسعى من خلال الحوافز التي تقدمها المديرية للحفاظ على سمعتها المهنية

التكرار	النسبة %	
34	82.92 %	نعم
07	17.07 %	لا
41	≈ 100 %	المجموع

أجابت نسبة 82.92 % من العينة المبحوثة بأنهم يسعون من خلال الحوافز لي تقدمها المديرية للحفاظ على سمعتها المهنية، في حين أجابت نسبة 17.07 % من مفردات العينة المبحوثة عكس ذلك. وهذا ما يمكن إرجاعه إلى الضمير المهني للموظفين خاصة كما سبق في الأسئلة السابقة وأن المديرية لا تقدم حوافز مادية للموظفين، لكن هناك بعض الحوافز المعنوية المتمثلة كما أشرنا سابقا في المناخ التنظيمي، التشاركية في اتخاذ القرارات ... ما يؤدي بالعمال بالمحافظة على خطة العمل وتشجيع العمال للمضي قدما لتحقيق أهداف المؤسسة وسمعتها المهنية وكسب الرأي العام.

جدول رقم (31) : تشجيع بترك العمل في حال وجود وظيفة أحسن أجر في مديرية أخرى

التكرار	النسبة %	
33	80.48 %	نعم
08	19.51 %	لا
41	≈ 100 %	المجموع

أجابت نسبة 80.48 % من مفردات العينة المبحوثة بأنهم يشجعون بترك العمل في حال وجدوا وظيفة أحسن أجر في مديرية أخرى، وعلى العكس من ذلك أجابت نسبة 19.51 % بأنهم لا يشجعون على ترك العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية الطارف. وهذا راجع إلى أن الأجر بالنسبة للموظفين غير كاف خاصة في ظل ارتفاع الأسعار ما يجعله مستعد للترك في حال وجد البديل، وهذا ما يدخل في خانة الحراك المهني حيث الموظف يسعى لإثبات ذاته وتحقيق رغباته ومتطلباته المادية والمهنية لتحقيق الأفضل.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (32) : تسعى جاهدا للمحافظة على ممتلكات المديرية

النسبة %	التكرار	
92.68 %	38	نعم
7.31 %	03	لا
100% ≈	41	المجموع

من خلال ملاحظة تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن أغلبية مفردات العينة المبحوثة أجابت بنعم يسعون جاهدين للمحافظة على ممتلكات المديرية وذلك بنسبة قدرت بـ 92.68 %، في حين أجابت نسبة ضعيفة قدرت بـ 7.31 % عكس ذلك.

وهذا يعود إلى أخلاقيات المهنة وتحمل المسؤولية والحفاظ على الممتلكات العامة لأن إتلاف التجهيزات يعرقل أداء المهام لهذا لا بد من السعي للمحافظة على الممتلكات لأن هذا راجع إلى ثقافة الموظفين ووعيهم، خاصة وأن نجاح المؤسسة بنجاح الموظف.

جدول رقم (33) : تسعى إلى خلق أفكار بناءة أثناء المشاركة في عملية اتخاذ القرارات إن طلب منك ذلك

النسبة %	التكرار	
90.24 %	37	نعم
9.75 %	04	لا
100% ≈	41	المجموع

أجابت نسبة 90.24 % من العينة المبحوثة بأنهم يسعون إلى خلق أفكار بناءة أثناء المشاركة في عملية اتخاذ القرارات إن طلب منهم ذلك، في حين أجابت نسبة ضعيفة عكس ذلك. وهذا ما يدل على أن مدير مديرية الشباب والرياضة يستعين بموظفيه في اتخاذ القرارات، ما يفسر ارتفاع كفاءة الأتباع وكسبهم لثقتهم بالإضافة إلى مستوى خبرتهم العالية في خلق أفكار إبداعية لتقديم الخدمات المطلوبة على أحسن وجه وبهذا تبرز احترافية الموظفين ومثالياتهم المهنية.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

جدول رقم (34) : تحاول جاهدا على احترام وقت العمل

النسبة %	التكرار	
95.12 %	39	نعم
4.87 %	02	لا
≈ 100 %	41	المجموع

نلاحظ أن أغلبية مفردات العينة المبحوثة أجابوا بنعم يحاولون جاهدين احترام وقت عملهم وذلك بنسبة 95.12 % في حين أجابت نسبة 4.87 % عكس ذلك.

ويمكن إرجاع ذلك إلى إجراءات الإمضاء عند الدخول والخروج والتي من شأنها أن تعرض الموظف للعقوبة في حال عدم الامتثال لها، كالخصم من الأجر والتنبيهات الشفوية أو الكتابية وكذا منحة الأداء " المردودية " مما يجبر الموظف على احترام وقت العمل.

جدول رقم (35) : تكون ممتنا إذا واصلت العمل حتى التقاعد في المديرية

النسبة %	التكرار	
75.60 %	31	نعم
24.39 %	10	لا
≈ 100 %	41	المجموع

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات ونسب مجتمع الدراسة نلاحظ أن نسبة 75.60 % من مفردات العينة المبحوثة أجابوا بأنهم سيكونون ممتنين إذا واصلوا العمل حتى التقاعد في المديرية، في حين أجابت نسبة 24.39 % من العينة المبحوثة عكس ذلك.

وهذا يعود إلى الاستقرار الوظيفي والخبرة المكتسبة في مجال العمل والتحفيز المعنوي الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي في مكان العمل، مما يجعل الموظف يسعى لإنهاء مسيرته المهنية وقد أدى ما عليه من واجبات وفخور بما قدمه من جهد وعمل للمؤسسة متمنيا إنهاء مسيرته المهنية بأقل الأضرار الصحية والمعنوية.

النتائج

النتائج الجزئية :

البيانات الشخصية للعينة :

- أثبتت نتائج الدراسة أن الجنس الغالب على عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة 53.65% لأن طبيعة العمل في مديرية الشباب والرياضة يتطلب مرونة ومتابعة ميدانية.
- نستنتج أن أكبر نسبة لأعمار الموظفين بمديرية الشباب والرياضة تتراوح ما بين 31 إلى 40 سنة بنسبة بلغت 41.46% لأن هذه الفئة شابة لها القدرة على أداء العمل بحيوية ونشاط ولديهم رغبة في مواكبة كل ما هو جديد وتنفيذها بسرعة.
- نستنتج أن فئة المتزوجين هم الأكثر نسبة بلغت 82.92% وذلك لأن لديهم ارتباطات عائلية تفرض عليهم العمل لتحقيق الاستقرار المادي والنفسي الذي يحقق بدوره الاستقرار الأسري للأفراد وعائلاتهم مما يفرض عليهم الالتزام والتمسك بالعمل والاجتهاد فيه لتحقيق جودة الخدمة المقدمة.
- نستنتج أن أعلى نسبة كانت لفئة الذين يمتلكون شهادة البكالوريا بنسبة بلغت 46.34% لأن مديرية الشباب والرياضة تحتاج إلى هذا المستوى بنسبة كبيرة للاستشارة والإشراف داخل وخارج المديرية ولا تتطلب إلى ذوي كفاءات عالية لأنها لا تعتمد على التكنولوجيا المتطورة.
- نستنتج أن أعلى نسبة لها خبرة في الميدان هي فئة من 1 إلى 10 سنوات بنسبة 46.34% وهذا لأن العمل في المديرية يحتاج إلى شباب وله خبرة يكونوا قادرين على الإشراف داخل وخارج المديرية.
- نستنتج أن أعلى نسبة داخل المديرية من الإداريين بنسبة بلغت 95.12% وهي أغلبية لأن عمل المديرية هو التسيير الداخلي والخارجي لتسيير مهامها لأن المديرية لها عدة تفرعات خارج المديرية من دور شباب وملاحق أخرى مما يتطلب وجود إداريين لتسيير مهام المديرية على أكمل وجه.

أولاً: نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الأول :

والمتمثل في : هل يساهم أجر الموظف في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة)؟

- أثبتت نتائج الدراسة أن نسبة 78.04% من الموظفين لا يتقاضون أجر كافي من المديرية وذلك لانتماء المديرية للقطاع العمومي وكذلك لعدم تلبية أجور العمال لمتطلباتهم والتزاماتهم العائلية في ظل ارتفاع القدرة الشرائية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الأجر الذي تمنحه المديرية للموظفين لا يتوافق مع المهام الموكلة لهم وذلك بنسبة بلغت 75.60% فالإطار مثلاً يرى أن الأجر الذي يتقاضاه غير كاف ولا يتناسب مع المهام الموكلة له

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

- والمسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقه وكذلك الأعوان المهام الموكلة لهم الأجر الذي يتقاضوه لا يتوافق مع مهامهم في ظل المتطلبات الكثيرة للفرد والأسرة الجزائرية، وقد طالب أغلب العمال بالزيادة في الأجر.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الأجر الممنوح للموظفين يؤثر على نشاطهم داخل المديرية بنسبة 80.48% حيث يتحول الموظف من عنصر فعال ومنتج داخل المديرية إلى عامل غير مؤثر ويفقد الرغبة في العمل وهذا ما يؤثر على سيرورة العمل داخل المؤسسة.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن الزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودته بنسبة بلغت 95.12% وذلك لأن الزيادة في الأجر تعتبر حافز مادي مهم وفعال ومؤثر على نفسية الموظفين ورضاهم وشعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة والسعي إلى بذل جهد أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة وجودة العمل.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن المنح الممنوحة من طرف المديرية لا تعكس جهدهم المبذول وذلك بنسبة بلغت 75.60% وذلك لعدم وجود منح داخل المديرية تمنح للموظفين إلا منحة المردودية تمنح بالتساوي لكل الموظفين كل ثلاثة أشهر وهذا ما يراه الموظفون عدم تثمين لمجهوداتهم وأن المديرية لا تحفز موظفيها وهو ما ينعكس سلبا على أداء الموظف.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن هذه المنحة تزيد في تقديم الأحسن مردود الموظف المهني بنسبة 51.21% وذلك رغم المنحة الوحيدة المقدمة من طرف المديرية وهي منحة المردودية إلا أنها تعتبر حافزا ولو بنسبة متقاربة مع عدم الرضا بنسبة 48.78% ويمكن أن نستنتج أنه لو قدمت المديرية منح وعلاوات أخرى لكان المردود أكبر.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن المردود المهني الجيد للموظف ليس من جودة الخدمات التي تقدمها المديرية بنسبة 56.09% وذلك باعتبار أن المديرية مؤسسة عمومية لها نقائص وسلبيات وأن الجودة في العمل تتماشى مع الخدمات المقدمة وتوفير الوسائل والبرامج المتطورة من أجل تحقيق مردود جيد من طرف الموظف.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن مراجعة الأجور في الوقت العالي لم تساهم في الرفع من معنويات الموظف بنسبة بلغت 70.73% وذلك بسبب الزيادة الضئيلة التي لم تتعدى 3000 دج وهي زيادة لا تلبي طموح واحتياجات الموظف في ظل ارتفاع القدرة الشرائية.
 - أثبتت نتائج الدراسة أن الأجر المقدم يكون في تاريخ محدد وشهريا بنسبة بلغت 63.41% وذلك لأن الأجر في الوظيف العمومي أغلبه محدد بيوم معلوم وهو ما يزيد في حماس الموظف لعمله لأن الموظف له التزامات مالية يدفعها بتواريخ محددة وأي تأخير في الدفع سيؤثر سلبا على حياة الموظف الاجتماعية ويسبب له اضطرابات ومشاكل بدورها سوف تحد من حماسه لعمله.

ثانيا :نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني

والمتمثل في : هل نظام الأجور المتبع داخل المؤسسة يرفع من مستوى الأداء لدى الموظف داخل مديرية الشباب والرياضة؟

- أثبتت نتائج الدراسة أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف يجعله غير جاهز وغير مستعد ولا راغبا في العمل خارج أوقات العمل إن اقتضى الأمر وذلك بنسبة بلغت 82.92% وذلك لعدم كفاية الأجر الذي يتقاضاه داخل المديرية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف لديه الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية على الأعمال المنجزة من طرفه وذلك بنسبة بلغت 85.36% وهذا بسبب قانون العمل والقانون الداخلي للمؤسسة الذي يجبر الموظف على انجاز مهامه والإخلال بذلك يعرضه للعقوبة.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف لديه الحافز لتطوير أدائه بشكل مستمر وذلك بنسبة بلغت 78.04% وذلك إذا كان يتقاضى أجر يتمشى وطموحه مما يجعله يحب عمله وإتمام واجبه المهني على أكمل وجه ويكون حافزا لتطوير أدائه.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى إلى مشاركة ومساعدة زملائه في العمل بنسبة بلغت 92.68% وذلك بسبب شبكة العلاقات الجيدة بين الموظفين وكذلك لتبادل الخبرات والأفكار.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يقوم بتأدية مهامه الوظيفية بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب بنسبة بلغت 90.24% وذلك ما يطمح له كل موظف وكذلك الضمير المهني وكذلك ما يفرضه القانون بالمديرية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يحرص على مراقبة أعماله المنجزة لتفادي الأخطاء المتكررة بنسبة بلغت 92.68% وذلك بسبب انجاز المهام الموكلة له بشكل صحيح وكذلك تفاديا للعقوبات ومن أجل السير الحسن لأعمال المديرية المترابطة.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى إلى تأدية مهامه وفقا لمعايير الجودة المطلوبة في كافة المستويات الإدارية وذلك بنسبة بلغت 87.80% وذلك بما توفره المديرية من وسائل وبرامج تتوافق مع معايير الجودة وذلك من أجل الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها المديرية.

ثالثا :نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث

والمتمثل في : هل هناك رضا من الموظف نحو الأجر الذي يتقاضاه داخل المؤسسة؟

- أثبتت نتائج الدراسة أن أغلب الموظفين راضين بالعمل في المديرية وذلك بنسبة بلغت 73.17% وذلك لحاجة الموظف أو الفرد للعمل وانكماش سوق الشغل وكذلك إلى المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة.

الفصل الخامس : المعالجة الإحصائية للبيانات

- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يمكنه مناقشة مسؤوله في النقاط المسطرة للعمل وذلك بنسبة بلغت 87.80% وذلك لطبيعة العمل التشاركي والثقافة التنظيمية السائدة داخل المديرية التي تتسم بالطابع الايجابي.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف لا يلبي احتياجاته وذلك بنسبة 87.80% وذلك لعدم تلبية الأجر لطموحاته ومتطلباته اليومية، حيث الأجر الذي يتقاضاه لا يغطي نفقات ومصاريف الحياة اليومية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى من خلال الحوافز التي تقدمها المديرية للحفاظ على سمعتها المهنية بنسبة بلغت 82.92% وذلك رغم وجود حافز واحد وهي منحة المردودية إلا أن الحوافز المعنوية كالمناخ التنظيمي الجيد والعمل التشاركي في اتخاذ القرارات عوامل ساعدت على الاستقرار والحفاظ على سمعة المديرية المهنية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف له الشجاعة الكافية بترك العمل في حال وجود وظيفة أحسن أجرا في مديرية أخرى وذلك بنسبة 80.48% وذلك لعدم كفاية الأجر ما يجعله البحث عن عمل بديل بأجر أكبر في ظل تدني القدرة الشرائية ومن أجل تغطية كل نفقاته ومتطلباته المادية لتحقيق الأفضل.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى جاهدا للمحافظة على ممتلكات المديرية وذلك بنسبة 92.68% وهذا راجع إلى أخلاقيات المهنة والمحافظة على الممتلكات العامة ومن تعاليم ديننا الحنيف وكذلك يرجع لثقافة الموظف وأن نجاح المؤسسة بنجاح الموظف.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى إلى خلق أفكار بناءة أثناء المشاركة في عملية اتخاذ القرارات إن طلب منه ذلك وذلك بنسبة بلغت 90.24% وذلك راجع إلى استعداد الموظف إلى تحمل مسؤولية العمل ودون الانتماء للمؤسسة ومساهمته الايجابية في وضع خبرته المهنية تحت تصرف المديرية للنهوض بها والتقدم إلى الأحسن.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى جاهداً إلى احترام وقت العمل وذلك بنسبة بلغت 95.12 % وذلك لاحترام إجراءات الإمضاء عند الدخول والخروج والتي من شأنها أن تعرض الموظف للعقوبة.
- أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يكون ممتنا إذا واصل العمل حتى التقاعد في المديرية وذلك بنسبة بلغت 75.60% وذلك يعود إلى الاستقرار النفسي للموظف والخبرة المهنية المكتسبة ما يجعله ممتن لمديريته على إنهاء مساره المهني بها وقد أدى ما عليه من واجبات وفخور بما قدمه.

النتيجة العامة

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن مديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف تسعى إلى تعزيز المناخ التنظيمي من خلال التزام الموظفين بالعمل داخل المديرية وشعورهم بالانتماء والولاء لها والرفع من مستويات الخدمة والجودة بها لتحقيق أهدافها.

كما نستنتج أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف داخل المديرية له أثر على جودة العمل داخل المؤسسة وهو يساهم بشكل مباشر في زيادة فاعلية العمل داخل المؤسسة إلا أن الأجر المقدم من طرف مديرية الشباب والرياضة لا يلبي طموح وتطلعات موظفيها وبالتالي مستوى أداء الموظفين يبقى رهين هذا الأجر الذي يعتبر غير كاف لتحقيق متطلباته، وهذا ما يجعل أغلب الموظفين غير راضيين عن الأجر الذي يتقاضونه داخل المؤسسة. وعليه يمكن القول أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف داخل مديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف يعتبر عاملاً سلبياً ويؤثر على أداء الموظف وجودة العمل داخل المؤسسة خاصة من ناحية القدرة الشرائية والمكانة الاجتماعية التي لا تؤثر أي تأثير على الجانب المهني بانعكاساته السلبية.

الخاتمة

الخاتمة

أظهرت النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة تمثلات الموظف نحو الأجر وأثره على جودة العمل في مديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف مقابل ما يقدمه من خدمة له تأثير فعال على رفع مستوى الأداء فالزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودته كما أثبتت نتائج الدراسة أن أغلب الموظفين راضين بالعمل في المديرية وذلك لحاجة الموظف أو الفرد للعمل وانكماش سوق الشغل وكذلك إلى المناخ التنظيمي الجيد السائد داخل المؤسسة ومن خلال نتائج دراستنا توصلنا إلى أن فاعلية الموظف داخل المديرية يمكن أن يتحسن بشكل أفضل إذا تحصل الموظف على أجر أعلى مما يتقاضاه في الوقت الحالي .

وبهذا حققت دراستنا المتواضعة الى حد كبير أهم الأهداف التي سعت إليها من خلال إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي , وكذا الغرض من ذلك الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية بطريقة تجعلنا نتعرف على تمثلات الموظف نحو الأجر وأثره على جودة العمل والذي يتحقق أساسا من خلال كفاية الأجر الذي يتقاضاه الموظف والذي بدوره يؤثر على جودة العمل ولتحقيق المؤسسة أهدافها.

قائمة المراجع

أ-الكتب

- 1- يوسف حليم الطائي وآخرون : نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية دار اليازوري، الأردن، 2009.
- 2- هاني بن محمد الحفظي، المنهج الوصفي التحليلي، المملكة العربية السعودية، أطلع عليه بتاريخ (2022/04/08) على الساعة (11:04).
- 3- مورسي أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية – تدريبات علمية – ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، ط2، الجزائر، 2006،
- 4- مود أبو بكر، الموارد البشرية كمدخل للميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، سنة 2008 ،
- 5- مهدي حسن زويلف، علي محمد عمر العضائيلة إدارة المنظمة، نظريات وسلوك، دار مجد لاوي، عمان، الأردن 1996،
- 6- مهدي حسن زويلف، علي محمد عمر العضائيلة إدارة المنظمة، نظريات وسلوك، دار مجد لاوي، عمان، الأردن 1996،
- 7- منير بن احمد دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013
- 8- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، دط، عمان، الأردن،
- 9- محمود سلامة عبد القادر، الضبط المتكامل لجودة الإنتاج، وكالة المطبوعات، الكويت، 1976،
- 10- محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، سنة 2009،
- 11- محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في تنظيم الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط 2009.
- 12- ماهي جودة العمل انديد كاري، 2021/09/27 اطلع عليها بتاريخ 2022/01/30 بتصرف
- 13- مأمون السلطى سهيل إلياس، دليل عمل لتطبيق أنظمة إدارة الجودة، الإيزو، دار الفكر المعاصر، ط1، دمشق، .
- 14- كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر، الطباعة الثانية، مصر، سنة 2000.
- 15 - عيم إبراهيم الظاهر، الإدارة الحديثة، نظريات ومفاهيم، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011،
- 16- عاد نائف البرنوطي، أساسيات إدارة الأعمال، فصل الدوافع والتحفيز، جامعة كاليفورنيا، لوس أنجلس
- 17- صلاح بيومي ،خوافز الإنتاج في الصناعة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 1982،
- 18- صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، 1994.
- ديب نورة، التحفيز بوحدة نوميديا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قسنطينة، 1998،
- 1999،
- 19- رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازودي، الأردن، 2008.
- 20- حمناذ محمد شطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات- دراسة مقارنة بين النظامين الرأسمالي والاشتراكي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982
- 21 - مأمون الدرادكة : الجودة في المنظمات الحديثة-دار صفاء النشر والتوزيع، عمان ط1-

قائمة المراجع

- 22- قاسم نايف علوان المجاوى : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1.
- 23- قاسم نايف المحيارى : إدارة الجودة الشاملة ومتطلباته الأيزو 9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ط1-ص33.
- 24- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية " سلسلة العلوم الاجتماعية "، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار الثعالب، الجزائر، 1999،
- 25- عواطف ابراهيم الحدادة : إدارة الجودة الشاملة، دار النشر، الأردن، 2009
- 26- عمر وصفى المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2001،
- 27- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مطبعة الإشعاع الفنية، ط1، 1998.
- 28- طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1995،
- 29- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عنابة، الجزائر، 2003 .
- 30- صفوات فرج، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1، 1989،
- 31- سليمان أحيمه، التنظيم القانوني للعلاقات العامة في التشريع الجزائري، علاقة العمل الفردية، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002،
- 32- سعد جلال، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1985،
- 33- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية – أسس علمية وتدريبية -، دار الكتاب الحديث، دط، الجزائر، 2004،
- 34- دلال القاضي ومحمود البياني، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد، ط1، عمان، الأردن، 2008،
- 35- خالد حامد، منهج البحث العلمي، دار الريحانة للنشر والتوزيع، 2003،
- 36- حماد محمد شطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات، دار النشر، مصر، 1982،
- 37- حسان هشام، منهجية البحث العلمي، مطبعة الفنون البيانية، ط1، الجزائر، 2007،
- 38- تومي صالح، مبادئ التحليل الاقتصادي الكلي، دراسة أسامة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004 .
- 39- أحمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1985،
- 40- إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمجتمع البحث، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط2، 1986،

- 41- محمد بن علي ظافر الشهري، إدارة الرواتب والأجور الرياض، مكتب الملك، 2016،
22- عمر وصف عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار النشر، وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2001،

ب - المذكرات

- 1- أكر محمد : "سياسة الأجور في الجزائر-الواقع والآفاق-(1990-2008)"، شهادة ماجستير، جامعة الجزائر- يوسف بن خدة- كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية-2007-2008.
2- بلعيد عبد الله : "إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي" مذكرة ماجستير قانون علم : فرع قانون المؤسسات-2018/2019، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق.
3- حرمة الضاوية ومنال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2020/2021،
4- حورية جاودي : "دراسة حالة الديوان الوطني للسقي وصرف المياه ONID"-شهادة ماجستير-فرع التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير-2006/2007.
5- رجم خالد : "أثر نظام معلومات المورد البشري على أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف"، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2010-2011.
6- رفيقة حروش، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم الثانوي باستخدام التحليل النظامي دار العتاب الحديث، القاهرة، مصر ط1، 2016
7- ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، 2016،
8- سعد جلال، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1985،
9- يحيي محمود سلطان السوداني، قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة بغداد، العراق، 1990،
10- ديب نورة، التحفيز بوحدة نوميديا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قسنطينة، 1999
11- ¹خدة ياسر تومي نورالدين محاسبة الأجور في المؤسسة العمومية دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري و الشبه الحضري لمدينة عين الدفلى مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص محاسبة و تدقيق جامعة الجيلالي بونهامة-خميس مليانة سنة 2018-2017
12- ¹دوش محمد تسيير الأجور في المؤسسة الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد بوضياف-بورقلة" مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير لتسيير الهياكل الاستشفائية جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير-مستغانم 2018-2017

قائمة المراجع

13-مصطفى مح¹دوش محمد تسيير الأجور في المؤسسة الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية "محمد بوضياف-بورقلة"مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير لتسيير الهياكل الاستشفائية جامعة عبد الحميد بن باديس كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير-مستغانم2017-2018

ج - المواقع الإلكترونية

¹-موقع إلكتروني <https://triangleinnovationhl.com> أطلع عليه بتاريخ (2022/03/11) على الساعة 19:27)

¹- المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/hr135519.html>، موقع في الانترنت.

¹- موقع الانترنت طانيوس حبيب، www.mawsoah.net، الأجر، الموسوعة العربية العالمية، 10 جانفي 2010.

¹- موقع الانترنت، <http://fr.wikipedia.org/salaire>، 2010/04/09.

2- المراجع باللغة الأجنبية :

¹- Jacques Clavier : qualité et qualitive, technique de l'ingénieur, traité l'entreprise industrielle, A8750, Paris,

الملاحق

الملاحق

المحاسب المفوض بالتوقيع
السيد أمين خزينة الولاية

الحساب الجاري البريدي 3000.90

ولاية الطارف
مديرية الشباب والرياضة
ديوان مؤسسات الشباب

80
كشف أجور العمال المرسمين
جوان 2021

الإسم واللقب	الاسم واللقب
الصفة	الصفة
الدرجة	الدرجة
الرقم الإستهلاكي	الرقم الإستهلاكي
رقم الحساب الجاري	رقم الحساب الجاري
001 00489 0200 001075/66	ب.و.ج الطارف

مكونات الأجر	
20 385,00	الأجر القاعدي
-	منحة الخبرة المهنية
-	منحة لفرق
-	منحة زائد درجتان
-	منحة الخدمات الإدارية المشتركة
5 096,25	منحة الخدمات التقنية المشتركة
-	منحة الضرر
-	منحة التأهيل البيداغوجيين
-	منحة التأهيل النفسانيين
-	تعويض المتابعة و الدعم النفسيين
-	تعويض الخبرة البيداغوجية
3 100,00	المنحة الجزافية التعويضية
-	علاوة المنصب العالي
-	منحة مسؤولية الصندوق
-	منحة التوثيق التربوي بيداغوجيين
-	منحة التوثيق التربوي نفسانيين
-	المنح العائلية
-	منحة الأجر الوحيد
2 038,50	منحة تعويض نشاطات الإدارة 3/51
-	منحة تعويض نشاطات الإدارة 3/52
-	تعويض الدعم البيداغوجي و التسيير
-	تعويض الخدمة الإلزامية النوعية
30 619,75	المبلغ الإجمالي

الإقتطاعات	
2 755,77	الضمان الإجتماعي 9%
-	الضريبة على الدخل الإجمالي
-	إقتطاع الخدمات الإجتماعية
-	إقتطاع المحاسب
306,19	التعاضدية
3 061,96	مجموع الإقتطاعات
27 557,79	الصافي للدفع

الملاحق


ODEJ 36
 ديوان مؤسسات الشباب
 لولاية الطارف

ولاية الطارف
 مديرية الشباب والرياضة
 ديوان مؤسسات الشباب

المحاسب المفوض بالتوقيع
 السيد أمين خزينة الولاية
 الحساب الجاري البريدي 3000.90

45
 أجور العمال المتعاقدين لعقد غير محدد المدة لشهر
 ماي 2022

المستفيد	
الإسم واللقب	1
الصفة	14,35
الدرجة (1,40 %)	250
الرقم الاستدلالي	ق.ش.ج الطارف
رقم الحساب الجاري	

مكونات الأجر	
الأجر القاعدي	11250,00
منحة الخبرة المهنية (1,40 %)	1614,38
المنحة الجزافية التعويضية	7700,00
منحة الضرر	3216,09
التعويض الجزافي عن الخدمة	0,00
منحة الفرق	0,00
منحة تثمين الخبرة	0,00
المنح العائلية	0,00
منحة الأجر الوحيد	0,00
منحة تعويض نشاطات الإدارة	1286,44
المبلغ الإجمالي	25 066,91

الإقتطاعات	
الضمان الإجتماعي 9%	2 256,02
الضريبة على الدخل الإجمالي	0,00
إقتطاع التعاضدية	0,00
خ. إجتماعية	3 000,00
إقتطاع المحاسب	0,00
مجموع الإقتطاعات	5 256,02
الصافي للدفع	19 810,89



République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشاذلي بن جديد - El Tarf
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
Faculté des sciences sociales et humaines
قسم علم الاجتماع
Département de Sociologie



الطارف في:

المرجع رقم: 118

السيد/ مدير المؤسسة

الموضوع: طلب إذن بدخول النموذجية لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتزم منكم التفضل بالسماح للطلبة الآتية
أسمائهم:

بوجمعة رمزي - حلوكي رضوان

بدخول مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والقانونية قصد إجراء
بحث ميداني لمذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع



- لسان علم الاجتماع L.M.D

تحت عنوان: ... نماذج الموظفين نحو الأجر وأثره على جودته العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة: ... مديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف

وذلك لفترة من ... مارس 2024 إلى ... جوان 2024 على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلة
أي تبعات مالية

و أخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

توقيع الطلبة

بوجمعة رمزي 2024

حلوكي رضوان

ع/ رئيس قسم

الدكتورة

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلة

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج

عن الوزير وباتفاقية
المكلف بتسيير شؤون مديرية
الشباب والرياضة لولاية الطارف
حداد هرحات

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم الاجتماع استمارة بحث بعنوان	
 جامعة الشاذلي بن جديد UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI	 جامعة الشاذلي بن جديد UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI
تمثلات الموظف نحو الأجر وأثره على جودة العمل داخل المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة - ولاية الطارف	
تحت إشراف الأستاذ الدكتور : شرفه الياس	من إعداد:
<u>ملاحظة :</u> في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم و عمل، يرجى من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستمارة بكل موضوعية، علما أن الإجابة على هذه الأسئلة ستكون سرية و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وشكرا على حسن تعاونكم	
السنة الجامعية: 2021/ 2022	
1	

البيانات الشخصية للعينة

1-الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن :

☐ 20 - 30 سنة

☐ 31 - 41 سنة

☐ 41 - 51 سنة

☐ 51 - 60 سنة

3-الحالة المدنية :

☐ أعزب

☐ متزوج

☐ مطلق

☐ أرمل

4-المؤهل العلمي :

☐ شهادة التعليم المتوسط

☐ شهادة بكالوريا

☐ ليسانس

☐ ماستر

☐ دكتوراه

أخرى تذكر:

5-الأقدمية في العمل:

☐ 1-10 سنوات

☐ 10-20 سنة

☐ 20-30 سنة

☐ أكثر من 30 سنة

6-نوع الوظيفة:

المحور الأول : الأجر و علاقته بجودة العمل

7 - تمنح لكم المديرية أجورا كافية ؟

نعم ☐ لا ☐

8 - يتوافق الأجر الذي تمنحه لكم المديرية مع المهام الوكلة لكم ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ لا : ماهو الأجر المناسب حسب رأيك ؟ولماذا ؟

9 - هل الأجر الممنوح لكم يؤثر على نشاطكم داخل المديرية ؟

نعم ☐ لا ☐

10 - هل الزيادة في الأجر تزيد من جدية العمل وجودنه ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم تكون عن طريق

إتقان العمل ☐

إنهاء المهام بسرعة ☐

أخرى تذكر

11 - هل المنح الممنوحة من طرف المديرية تعكس جهدكم المبذول ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ : نعم فيما تتمثل هذه المنح ؟

12 - هل هذه المنح تزيد في تقديم الأحسن من وردوكم المهني ؟

نعم ☐ لا ☐

13 - هل ردودكم المهني الجيد من جودة الخدمات التي تقدمها المديرية ؟

☐ نعم ☐ لا

14 - هل مراجعة الأجور في الوقت الحالي ساهمت في رفع من معنوياتك ؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة ب نعم : فهل يزيد من :

☐ احترام الوقت

☐ احترام القوانين

☐ التفاني في العمل

15- هل يمنح لكم الأجر في تاريخ محدد شهريا؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بـ: نعم: فهل هذا يزيد من حماسكم لعمل؟

أخرى تذكر:

المحور الثاني: الأجر وعلاقته بمستوى الأداء لدى الموظف

16- هل الأجر الذي تتقاضاه يجعلك جاهزا ومستعدا وراغبا في العمل حتى خارج أوقات العمل إن

اقتضى الأمر ؟

☐ نعم ☐ لا

17- لديك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية على الأعمال المنجزة من طرفكم ؟

☐ نعم ☐ لا

18- لديك الحافز لتطوير أدائك بشكل مستمر ؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بـ: نعم: فهذا يدل على؟

☐ حبك للعمل

☐ واجبك المهني

أخرى تذكر:

19- تسعى الى مشاركة ومساعدة زملائك في العمل؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بـ: نعم: فهل هذا راجع الى:

☐ خبرتك المهنية

☐ كفاءتك المهنية

☐ تحبذ العمل الجماعي

20- تقوم بتأدية مهامك الوظيفية بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب ؟

☐ نعم ☐ لا

21- تحرص على مراقبة أعمالك المنجزة لتفادي الأخطاء المتكررة؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بـ: نعم: فهذا من أجل:

☐ تحسين الخبرة المهنية

☐ تحسين الأداء

☐ خوفا من العقاب

☐ الضمير المهني

22- تسعى على تأدية مهامك وفقا لمعايير الجودة المطلوبة في كافة المستويات الادارية ؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الاجابة ب : نعم فهذا من اجل الرفع من مستوى الخدمات التي توفرها المديرية ؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث : الأجر وعلاقته برضا الوظيفي عند الموظف

23 - هل أنت راض بالعمل في المديرية ؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بنعم : فهذا راجع الى :

☐ سلاسة العمل الذي تؤديه

☐ العلاقة الجيدة مع زملائك

☐ العلاقة الجيدة مع مسؤولك المباشر

☐ الاجر الجيد الذي تتقاضاه

أخرى تذكر

.....
.....

24- هل يمكنك مناقشة مسؤولك في النقاط المسطرة للعمل ؟

☐ نعم ☐ لا

25- هل الأجر الذي تتقاضاه يلبي احتياجاتك ؟

☐ نعم ☐ لا

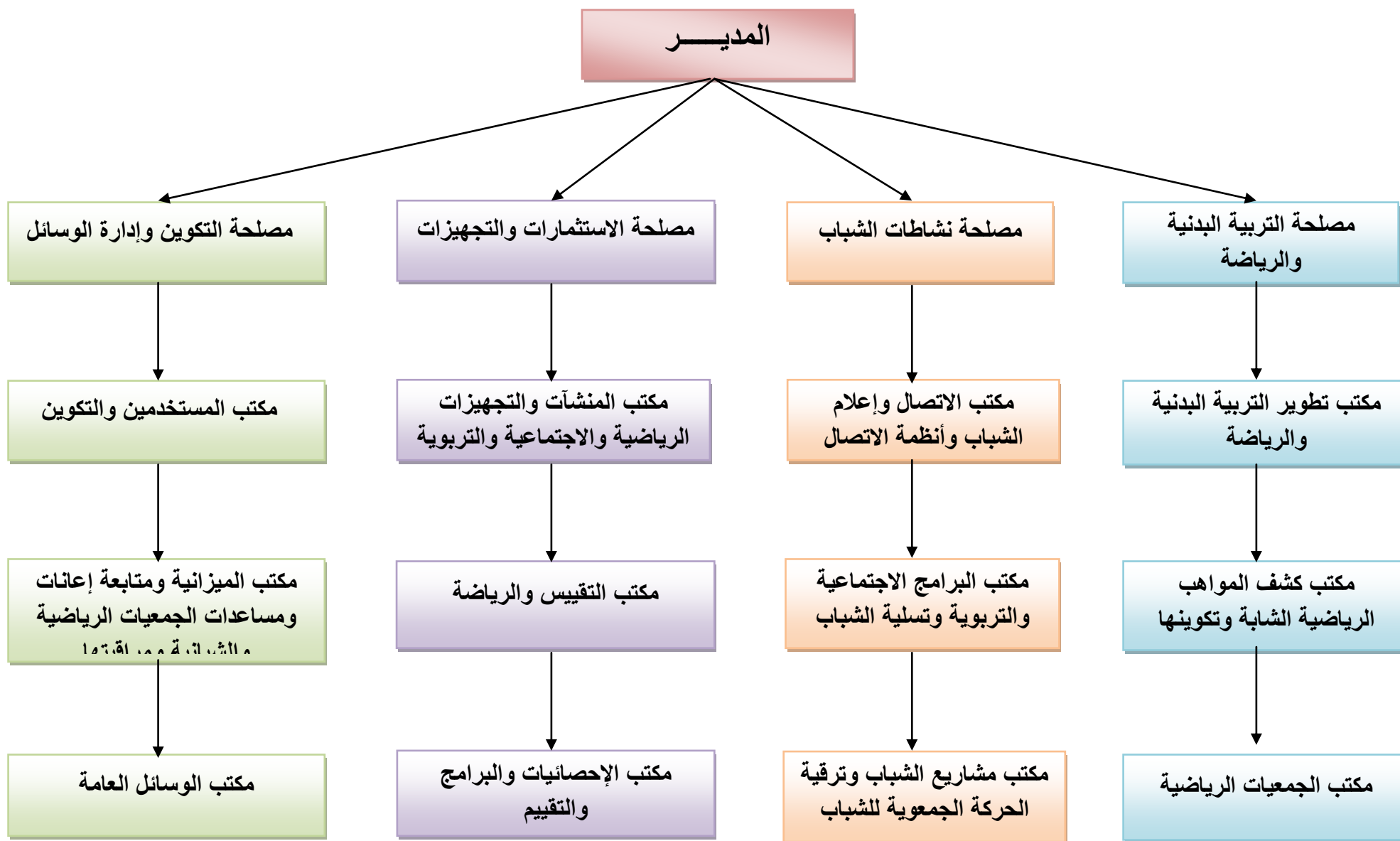
في حالة الإجابة بنعم : فهل الأجر يعتبر حافزا بالنسبة لك لكي تكون فردا فعالا في المديرية ؟

☐ نعم ☐ لا

26 - هل تسعى من خلال الحوافز التي تقدمها المديرية للحفاظ على سمعتها المهنية ؟

☐ نعم ☐ لا

27- هل تشجع بترك العمل في حال وجود وظيفة أحسن أجر في مديرية أخرى ؟



- الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة لولاية الطارف -