

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

قسم علم الاجتماع

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....



جامعة الشاذلي بن جديد  
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل

الراحة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة الديوان الوطني للتطهير - الطارف-

تحت إشراف الأستاذة:

زويطي سارة

إعداد الطالبان:

مرداسي وجدان

صواب أية

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	جامعة الإنتساب	الرتبة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	نذير بوحنكة
مشرفا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	سارة زويطي
عضوا مناقشا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	مريم عثمان

السنة الجامعية: 2021\2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

قسم علم الاجتماع

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....



جامعة الشاذلي بن جديد  
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل

الراحة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة الديوان الوطني للتطهير - الطارف-

تحت إشراف الأستاذة:

زويطي سارة

إعداد الطالبان:

مرداسي وجدان

صواب أية

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	جامعة الإنتساب	الرتبة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	نذير بوحنكة
مشرفا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	سارة زويطي
عضوا مناقشا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر أ	مريم عثمان

السنة الجامعية: 2021\2022





"ربنا تقبل منا إنك أنت

السميع العليم"

{البقرة 127}

"ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو

أخطأنا"

{البقرة 286}

## ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الراحة المهنية و الأداء الوظيفي لدى موظفين مؤسسة الديوان الوطني للتطهير -الطارف- حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و بالإعتماد على الأسلوب التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة و تفسيرها و قد تم إستخدام الإستبانة لإختيار عينة الدراسة حيث تم توزيعها على عينة عشوائية قدرها 60 مفردة من الموظفين الديوان الوطني للتطهير بالطارف و لقد إعتمدنا على إستخدام الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإجتماعية النسخة (22) التالية :

- النسب المئوية :لعرض خصائص أفراد العينة
- المتوسط الحسابي:من أجل عرض محاور و أبعاد الدراسة
- الإنحراف المعياري:

من خلال ما تم عرضه من بيانات و نتائج جزئية حول موضوع الراحة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفين مؤسسة الديوان الوطني للتطهير بالطارف فإننا تمكنا من حصر مجموعة من النتائج المتمثلة في :

- إن مؤسسة الديوان الوطني للتطهير تفتقر للراحة المهنية
- هناك علاقة إرتباطية بين الراحة المهنية و الأداء الوظيفي
- إن أبعاد الراحة المهنية (الراحة النفسية و الجسدية) تؤدي إلى ضمان السير الحسن للعمل

## Résumé

Cette étude visait à identifier la nature de la relation entre le confort au travail et la performance au travail chez les employés de l'Office National de Désinfection - Al-Tarf. L'étude, qui a été distribuée à un échantillon aléatoire de 60 employés de l'Office National de Désinfection à El-Tarf, et nous nous sommes appuyés sur l'utilisation des méthodes statistiques fournies par le programme d'analyse statistique pour les sciences sociales, version (22), comme suit:

- Pourcentages : pour afficher les caractéristiques des membres de l'échantillon
- Moyenne arithmétique : afin d'afficher les axes et dimensions de l'étude
- La déviation standard

A travers ce qui a été présenté des données et des résultats partiels au sujet du confort au travail et de sa relation avec la performance au travail parmi les employés de l'Office National de Désinfection de Tarf, nous avons pu affiner un ensemble de résultats représentés dans:

- La Fondation du Bureau national de désinfection manque de confort professionnel
- Il existe une corrélation entre le confort au travail et la performance au travail
- Les dimensions du confort au travail (confort psychologique et physique) conduisent à assurer le bon déroulement du travail

شكرو

تقدير

أتقدم قبل كل شيء بالشكر لله سبحانه و تعالى الذي أمانني على انجاز هذا العمل المتواضع و إنهاؤه بفضل و منته و توفيقه فالحمد و الشكر لله رب العالمين.

ثم بعد ذلك يقول عليه أزكى الصلاة و أفضل تسليم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله.

و عليه أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذة زويتى سارة التي تفضلت بقبول الإشراف على بحثي هذا و أولته كل الاهتمام و الرعاية رغم كل ارتباطاتها و انشغالاتها و لم تبخل علي بتوجيهاتها العلمية التي زادت المذكرة قيمة.

كما لا يفوتني أن أتقدم باسمي عبارات الشكر و التقدير و الامتنان لكل أساتذتي الكرام الذين رافقونا طيلة مشوار الدراسة، والى كل من علمني حرفا من أساتذة أو زملاء من قريب أو بعيد.

إلى

جميع

الأهـ شكرو

الإهداء

## أهدي ثمرة جهدي

إلى روح أبي الطاهرة "نور الدين"، إلى من تحت قدمها تكمن الجنة أهدى

الحنون "الزهرة" إلى من رسمت معهم تقاسيم الحياة و حبهم يجري في

عروقي و لا أستطيع الاستغناء عنهم إخوتي: حنان، يوسف، أنيسة، ندى .

كما أهدى هذا العمل إلى كل زملائي طلبة

جامعة الاجتهاد في

جامعة الشاذلي بن جديد -

الطرابلس -

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد شكر خير منقطع وثناء خير ممتنع.

لكم مني أسامي عبارات التقدير و الاحترام

وجدان مرداسي

## الاهداء

### اهدي ثمرة جهدي

الى من قال فيهما الرحمان وبوالدين احسانا الى من  
افنيت عمري لاجلها فلن اوفيهما حقهما ابدا و الى من لا  
يبخل علي بشيء من اجل دفعي الى طريق النجاح .الى من  
علمي ان ارتقي الى سلم الحياة بصبر و ارادة والديا  
العزيزين

الى من تقاسمت معهم الحياة و لا استطيع الاستغناء عنهم  
اخوتي

الى فروع عائلتي الكريمة جدي و عمي رحمهم الله و جعلهم  
من اهل الجنة و الى جدي اخوالي و خالتي و العمامي و  
عماتي

كما اهدي هذا العمل الى كل زملائي و اصدقائي و احبتي  
في الله

لكم مني اسمى عبارات التقدير و الاحترام

صوابه اية

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	ملخص
	Résumé
	شكر وعرافان
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-د	المقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي</b>
6	1. إشكالية الدراسة
7	2. فرضيات الدراسة
7	3. أهمية الدراسة
8	4. اهداف الدراسة
8	5. تحديد المصطلحات
9	6. الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني : الراحة المهنية</b>
13	<b>تمهيد</b>
14	1. مفهوم الراحة المهنية
16	2. أهمية الراحة في مكان العمل
18	3. بعض مظاهر الراحة و عدم الراحة المهنية
21	4. علاقة الراحة المهنية بالمفاهيم الأخرى
26	5. نماذج دراسة الراحة في مكان العمل
31	6. أبعاد الراحة في مكان العمل
34	<b>خلاصة</b>
	<b>الفصل الثالث : الأداء الوظيفي</b>
36	<b>تمهيد</b>

37	1. مفهوم الأداء الوظيفي
38	2. أهمية الأداء الوظيفي
38	3. مكونات الأداء الوظيفي
39	4. محددات الأداء الوظيفي
42	5. العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي
43	6. أبعاد الأداء
45	7. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي ومؤشرات قياسه
46	خلاصة
	<b>الفصل الرابع : الإطار المنهجي</b>
48	تمهيد
49	1. الدراسة الإستطلاعية
49	2. التعريف بمؤسسة الدراسة
52	3. الدراسة النهائية
56	4. أدوات جمع البيانات
58	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة
59	خلاصة
	<b>الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشة الفرضيات</b>
61	1. تقرير البيانات و تفسيرها و تحليلها
70	2. مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج
71	3. نتائج الدراسة
71	4. إقتراحات الدراسة
72	الخاتمة
74	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
54	يوضح توزيع أفراد العينة الخبرة المهنية	03
55	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
57	محاوور وأبعاد الاستمارة	05
58	يوضح طريقة التنقيط	06
61	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية	07
65	يبين استجابات الطلبة حول محور الراحة النفسية و أداء الموظفين	08
68	يبين استجابات الراحة الجسدية وأداء الموظفين	09

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
18	أهمية الراحة المهنية	01
26	علاقة الراحة المهنية بمفاهيم أخرى	02
27	نموذج قياس الراحة المهنية بالنسبة ل Warr	03
29	أبعاد الراحة	04
40	محددات الأداء الوظيفي	05
43	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء	06
50	التقسيم التقني لوحدة الطارف	07
51	التقسيم الإداري لوحدة الطارف	08
53	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	09
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	10
55	يوضح توزيع أفراد العينة الخبرة المهنية	11
56	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	12

مقدمة

## مقدمة

تركز المؤسسات الحديثة على اختلاف حجمها و طبيعة نشاطها و جهودها للإرتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغير السريع الذي عرفته هذه الأخيرة عبر مختلف المراحل التي مرت بها منذ ظهور الثورة الصناعية نهاية القرن الثامن عشر و حتى يومنا هذا حيث لم تعد البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسات المستقرة و ذات ثبات بل أصبحت الحركية و الدينامكية من سماتها الواضحة الأمر الذي نتج عنه إنخفاض واضح في الإستقرار و الأمن الوظيفي و زادت حدة اللاتأكد و ساهمت في إنخفاض أخلاقيات العمل و إرتفاع القلق و ظهور حالات الإجهاد و الإرهاق الوظيفي في المؤسسات المعاصرة.

إن الحال في المؤسسات اليوم لفي أمس الحاجة إلى تطوير نماذج أعمال جديدة يصل من خلالها العاملون في ادائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة و لتحقيق هذا الهدف تتجه هذه المؤسسات نحو الإهتمام بالمتغيرات الخاصة بالراحة و الذي لا ينبغي أن يقتصر على إدخال الأدوات و التقنيات المتطورة بل لا بد أن يشمل إحداث تغييرات فعلية في توجهات و سلوكيات و فلسفة و سياسات المؤسسة من خلال توفير العمالة الجيدة و المؤهلة للقيام بأعمالها بفعالية و كفاءة عالية و في هذا السياق فإن العديد من الباحثين و المختصين في علم السلوك التنظيمي على وجه الخصوص و قد أسفرت تلك الدراسات عن إستظهار المتغيرات الحاكمة لسلوك الموظفين و منها ما يعرف بالراحة المهنية و الذي يعد من المفاهيم و التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية و التي تضمن للمؤسسات ولاء و إلتزام قواها البشرية و تعزز استقرارهم داخل التنظيم و تجنب قرار تسريحهم من العمل بعد سنوات مكلفة من التأطير و التكوين، ولقد كان من الطبيعي و المنطقي على ما تقدم أن تتجه المؤسسات اليوم إلى الإهتمام و الأخذ بمفهوم الراحة المهنية في سبيل رفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين إلى تقوية و تدعيم و رغبة الموظفين للوصول إلى مستوى جيد من الأداء فلا يمكن حدوث كفاءة و أداء جيد بوجود مقدرة فقط دون الرغبة و العكس صحيح فلا يمكن تحقيق ذلك بوجود الرغبة دون وجود المقدرة و الوصول إلى مستوى جيد من الأداء و تحصل المؤسسات على رغبة الموظفين من خلال تحقيق جو كبير من الراحة النفسية و إبعاد تاثير التوتر و الضغوطات عنهم بإبدال السجن التقليدي لمكان العمل المليء بالأوامر و الروتين الممل بمنزل ثاني يؤمن لهم راحة البال و يبعد أي ضغوطات عن فكرهم و يستبدلها بطاقة إنتاجية تخدم مصلحة المؤسسة

تعد الشركات المتواجدة في الولايات المتحدة الأمريكية مثل شركة (جوجل-Google) و شركة فايسبوك و غيرها من الشركات أبرز من ركز على راحة و رضاء الموظفين لديها ففتحت الأبواب الواسعة لدراسة هذا المجال و تطبيقه فبدأت من تأسيس مركز العمل ليشابه البيت بكل أركانه فالإنسان له حاجة

إلى بناء علاقات إجتماعية و تغيير جوالعمل من وقت إلى اخر و توفير عدة مساحات حول المبنى أين يستطيع الموظفون الجلوس للعمل أو الإستراحة إضافة إلى توفير المساحات الخضراء التي تبعث شعورا بالهدوء و الإنتعاش و يمنح الموظفون فرصة التحرر من قيود مكاتبهم من وقت إلى اخر حيث يقول أحد مديري شركة جوجل :إن الأفكار دائما لا تأتي على المكاتب أي هذه البيئة المحرصة و المنتجة للإبداع و التي تستحق وصف البيئة النفسية المثالية و هذا المنطلق و نظرا للأهمية التي يمثلها موضوع الراحة المهنية في الوقت الحاضر و لندرة البحوث و الدراسات السابقة التي تناولت الراحة المهنية و علاقتها بالاداء الوظيفي لدى المؤسسات الجزائرية حيث سنتناول في هذه الدراسة على (الراحة النفسية و الجسدية و الوظيفية و كذلك الظروف الفيزيائية و الإجتماعية ) و علاقتها بالاداء الوظيفي لدى الموظفون في مؤسسة الديوان الوطني للتطهير لولاية الطارف|الجزائر و الوقوف على مدى توفير مؤسسة الديوان الوطني للتطهير لأبعاد الراحة المهنية و التعرف على النواحي الإيجابية و السلبية حتى يمكن تحديد السبل التي تساعد على تطوير النواحي الإيجابية و معالجة النواحي السلبية في هذا الجانب الأمر الذي سينعكس على تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة و غاياتها بالشكل المطلوب في هذا الإطار تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانبين:

**1-الجانب النظري:** تناولنا في هذا الجانب ثلاثة فصول مرتبطين بمتغيرات المتعلقة بالموضوع مراعين فيها

الدقة و الوضوح و الإعتماد على ما تيسر لنا من مراجع متنوعة حيث تطرقنا إلى :

- **الفصل الأول :** المسمى بالإطار المفاهيمي للدراسة و تم التطرق فيه إلى تحديد الإشكالية و تساؤلاتها ثم الفرضيات و أهمية الدراسة و أهدافها و ثم حددنا مفاهيم الدراسة و أنهينا الفصل بالدراسات السابقة و التعقيب عليها
- **الفصل الثاني :** و الذي جاء بعنوان الراحة المهنية تناولنا فيه على مفهوم الراحة المهنية و أهميتها كما تطرقنا إلى ذكر بعض من مظاهر الراحة المهنية و غير الراحة في مكان العمل و كذلك علاقة الراحة بالمفاهيم الأخرى و أهم النماذج المفسرة للراحة المهنية و أبعادها و أنهينا الفصل بخلاصة.
- **الفصل الثالث:** كما جاء بعنوان الأداء الوظيفي تناولنا فيه مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته و كذلك قمنا بالتطرق عناصره و محدداته و العوامل البيئية المؤثرة عليه بالإضافة إلى ابعاد الأداء الوظيفي و النظريات المفسرة له و كل فصل كان يبدأ بتمهيد و ينتهي بخلاصة تتضمن أهم النقاط و الملاحظات.

**2-الجانب التطبيقي:** يتكون الفصل الميداني من فصلين هما :

## مقدمة

---

- **الفصل الرابع:** حاولنا من خلاله التطرق إلى الخطوات المنهجية بدءا بالدراسة الإستطلاعية ثم التعريف بمؤسسة الدراسة ثم الدراسة النهائية حيث تناولنا المنهج المستخدم و المجتمع الدراسي وعينة الدراسة و أدوات جمع البيانات و أخيرا تحديد الطرق و الاساليب الإحصائية
- **الفصل الخامس:** خصص هذا الفصل لعرض و مناقشة المعطيات الميدانية و تحليلها على ضوء الفرضيات و إستخلاص النتائج العامة المتوصل إليها مدعمة بإقتراحات بناءا على طبيعة النتائج.

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) فرضيات الدراسة
- 3) أهمية الدراسة
- 4) أهداف الدراسة
- 5) تحديد المصطلحات
- 6) الدراسات السابقة

### 1. إشكالية الدراسة

من بين أهم القضايا الجوهرية التي تثير الجدل في أقالم الباحثين و العلماء في أدبيات السلوك التنظيمي هي السؤال عن أسباب ظهور ظاهرة ما في بيئة العمل التنظيمي و يرتقي هذا الجدل في مضمونه المنهجي و إثرائه النظري كلما زادت المخرجات الإيجابية أو العواقب السلبية التي قد تولدها هذه الظاهرة سواء كان ذلك على مستوى الفرد و المؤسسة

إذا وضعنا الراحة في مكان العمل كظاهرة مرغوبة في المؤسسات المعاصرة تحت منطوق الكلام التي سبق فإنه سيوجد دون تردد لدافعية الظاهرة الحالية لإثبات هذه الظاهرة و لا سيما إذ عرفنا أن الراحة المهنية لها أهمية كبيرة في تعزيز مخرجات العمل إذ أضحي مفهوم الراحة في مكان العمل مسار إهتمام الدراسات الإدارية و لا سيما دراسات السلوك التنظيمي حيث تتدرج الراحة المهنية أبعاد منها الراحة النفسية و الجسدية و الوظيفية و الإجتماعية حيث تبين لنا الحاجيات و الجوانب البشرية التي تلعب دور كبير في الوصول إلى إستقرار مهني حيث هذا الجانب يثير دافعا بحثيا مهما في الدراسة الحالية من جانب آخر و على من هذا السؤال قد نال حظا وافرا لدى الباحثين عبر بحث أسباب الإهتمام بالراحة في مكان العمل فإن هنالك محاور جوهرية في هذا السؤال تحتاج إلى دراسة الأداء الوظيفي الذي يعتبر المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بمستوى المنظمة و يتعدى إلى إنجاح خطط التنمية الإقتصادية و الإجتماعية للدولة و الأداء يتكون من مجموع عناصر مرتبطة بنوعية العمل و كميته و الوثوق و المثابرة و الوقت المستغرق و التكلفة لتحسين الأداء و تحسين الأداء ليكون ذو جودة فلا بد من توفر الراحة المهنية للعاملين داخل المؤسسة .

و من خلال ما سبق ينبثق السؤال المركزي : ماهي طبيعة علاقة الراحة المهنية و الأداء

**الوظيفي؟**

**أسئلة فرعية**

تتفرع من الإشكالية الرئيسية عدة أسئلة فرعية منها:

- هل هناك علاقة بين الراحة النفسية و زيادة أداء الموظفين في مؤسسة الموارد المائية و ديوان التطهير -  
الطارف؟

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

- هل هناك علاقة بين الراحة الجسدية و زيادة أداء الموظفين في مؤسسة الموارد المائية و ديوان التطهير - الطارف؟

- هل هناك علاقة بين الراحة الوظيفية و زيادة أداء الموظفين في مؤسسة الموارد المائية و ديوان التطهير - الطارف؟

### 2. فرضيات الدراسة

بهدف الإجابة على التساؤلات الفرعية السابقة والإشكالية الرئيسية نضع الفرضيات التالية:

#### - الفرضية العامة

توجد علاقة بين الراحة المهنية و الاداء الوظيفي

و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية

- توجد علاقة بين الراحة النفسية و زيادة أداء الموظفين بمؤسسة ديوان التطهير-الطارف
- لا توجد علاقة بين الراحة الجسدية و زيادة أداء الموظفين بمؤسسة ديوان التطهير-الطارف
- توجد علاقة بين الراحة الوظيفية و زيادة أداء الموظفين

### 3. أهمية الدراسة

لدراسة الحالية اهمية علمية و تطبيقية تكمن فيما يلي:

#### • من الناحية العلمية

يعتبر موضوع الراحة المهنية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري و السلوكي الحديث و الذي يساعد مؤسسات الأعمال على تحقيق أهدافها بأقل وقت و جهد و تكلفة. تستمد هذه الدراسة أهميتها بصفة عامة من النتائج المتوقعة منها و التي يمكن ان تساهم في تقديم دليل علمي عن العلاقة بين الراحة المهنية و مستوى الاداء الوظيفي في مكان العمل لدى العاملين

#### • من الناحية التطبيقية

تقدم الدراسة تحليلا علميا لواقع الراحة المهنية و الاداء الوظيفي في المؤسسة مما يساعد على معرفة الجوانب القوية لدعمها و تعزيزها و التعرف على الجوانب الضعيفة لمعالجتها.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

تقديم المساعدة الادارة المؤسسة في تهيئة الجو المهني المناسب الذي يسمح بتوفير الراحة في مكان العمل للعاملين لديها.

### 4. اهداف الدراسة

نطمح من خلال الدراسة إلى تحقيق و الوصول الى مجموعة من الأهداف نذكر منها

- ابراز طبيعة علاقة الراحة المهنية بأداء الموظف داخل المؤسسة
- معرفة مستوى الراحة المهنية وأبعادها
- التعريف بمفهوم الراحة المهنية كأحد المفاهيم الحديثة التي نالت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة
- تحديد مدى أهمية الراحة المهنية وتطبيقه في سياقات العمل و انعكاس نتائجه الايجابية على مستوى الفرد و المؤسسة .
- جذب إنتباه الباحثين حول موضوع الراحة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
- إثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع

### 5. تحديد المصطلحات

**الأداء:** هو مدى تحقيق العاملين أفراد أو جماعات في المؤسسة أهدافا مرجوة بشكل فعال كما هو مرغوب.<sup>1</sup>  
**الراحة:** هو فلسفة و أسلوب حياة المستوى الشخصي فعاليا ما يرتبط بالتواصل مع العائلة و الأصدقاء و الشعور بالطمأنينة عند التواجد برفقتهم.<sup>2</sup>

**المؤسسة:** هي تكتل إقتصادي و تقني و إجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها و تشغيل إدارة الإنتاج و تقديم الخدمات في مجالات النقل و التجارة.<sup>3</sup>

**الرفاهية المهنية :** هي تمثيل الذي يعبر عن حالة تعزيز الصحة النفسية و الجسدية نتيجة لحكم عام إيجابي لما يتعلق بجميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يؤدي فيها العمل و هذا المفهوم يشير إلى حالة

<sup>1</sup> قويسم سارة، (2020-2021)، الراحة لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علم النفس العمل، كلية علم النفس و علم التربية ، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة ص 46

<sup>2</sup> فرحي إبتسام، (2016-2017)، التمكين الاداري وتأثيره على الاداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية علوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي - ام بواقي ، ص 20

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق

الفرد في عمله المتميزة بشعور إيجابي متعلق بالتنمية و الراحة و الرضا و لتحقيق يجب توفر الشروط اللازمة للقيام بالمهام و النشاطات.<sup>1</sup>

### 6. الدراسات السابقة

#### \* دراسة قويسم سارة (2021/2020)

بعنوان الراحة في العمل لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية و علاقتها بالمتغيرات الشخصية و التنظيمية -ولاية سكيكدة - و قد هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الراحة في مكان العمل كأحد المفاهيم الحديثة و كذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات التنظيمية بمستوى الراحة في مكان العمل لدى العاملين اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي كما اعتمدت في جمع البيانات على مجموعة من الأدوات و هي الملاحظة الاستمارة و التي تضمنت (52)سؤال بحيث توصلت الدراسة إلى جمل من النتائج:

- أن مستوى الراحة مرتفعا في المؤسسة المينائية كذلك على مستوى الراحة الجسدية و بالنسبة للراحة الجسدية و النفسية جاء متوسط
- توجد علاقة إرتباط موجبة بين المتغيرات التنظيمية و الشخصية و بين مستوى الراحة في مكان العمل
- إن غالبية أفراد العينة ذوي الخبرات العالية التي لا تقل عن 5سنوات و هذا عامل مهم يساعد المؤسسة المينائية على ضمان إستمرارية الخدمات بجودة عالية .

#### \*دراسة سارة زوييتي(2021/2020)

بعنوان دور الراحة في مكان العمل في تعزيز الارتباط الوظيفي دراسة حالة مركب تصنيع الغاز الطبيعي بولاية سكيكدة و قد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الراحة في مكان العمل في تعزيز الارتباط الوظيفي للعاملين و معرفة الفروق في وجهات نظر العاملين وفقا للمتغيرات الديمغرافية و لقد اعتمدت على المنهج الاستطلاعي لجمع البيانات و المعلومات و لقد اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة المتمثلة في مجتمع العاملين الذي بلغ عددهم (776) و لقد توصلت إلى النتائج الآتية :

<sup>1</sup> حسين بوتلجة (2020)، اثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية بالمؤسسات الإستشفائية، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد 08، العدد 01 بمعسكر ص ص 75-76.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

- أن هناك علاقة ارتباط إيجابية و قوية ذات دلالة إحصائية بين الراحة في مكان العمل و أبعاده ( الجسدية الوظيفية النفسية)

- أن بناء و تعزيز الارتباط الوظيفي هو نتاج لبيئة عملية صحية

- العمل على رفع مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة بين العاملين في المركب محل الدراسة

### \* دراسة بلايلية ربيع (2017)

بعنوان تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل تجربة المؤسسة الوطنية للذهن أهراسوق وحدة ENAP .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المتغيرات التنظيمية التي تتحكم في تحديد طبيعة بيئة العمل و كذلك إلى معرفة واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الوطنية للذهن للحكم على نجاعة أو فشل سياسة البشرية المتبعة في مجال توفير الأمن الصناعي و تهيئة بيئة العمل المناسبة للإبداع الفردي و الجماعي لقد إعتد الباحثة على المنهج الوصفي لمعالجة المعطيات المجمعمة و تحليلها كما إعتد على الإستبانة كأداة جمع البيانات و المعلومات و لقد توصل إلى النتائج التالية أهمها :

- ضرورة تهيئة الفضاءات الجذابة للموظفين و تصميم مناطق للإسترخاء أثناء الراحة لما لها من تاثير معنوي على تحفيزهم و التركيز أيضا على أدوات العمل الأمانة

- وصول المؤسسة الوطنية للذهن لمستوى عالي من الجودة المطلوبة مقابل إنتاجية عمل متوسطة لا تعكس الطاقة البشرية الحقيقية لها مما يستدعي بإعادة النظر للعمال من خلال تحسين أوضاعهم الاجتماعية

-الحرص على عناية أكبر للمال المؤسسة الوطنية للذهن لإحتواء معانئهم من بعض الضغوطات النفسية جراء غياب فضاءات الراحة اللازمة.

### \* دراسة إبتسام بوالعيش (2014/2013)

بعنوان التغيير التنظيمي و أثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية -جيجل- و قد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كانت هناك علاقة بين التغيير التنظيمي و الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية و كذلك العمل على معرفة ما حققه التغيير التنظيمي من ناحية تسيير المؤسسة.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كما إعتمدت في جمع البيانات على الإستبانة وزعت على 38 موظف و توصلت إلى نتائج أهمها :

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغيير التنظيمي على الأداء الوظيفي في مصلحة المراقبة المالية

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول درجات تأثير التغيير التنظيمي على الأداء الوظيفي.

### ✚ التعقيب على الدراسات

لقد ركزت هذه الدراسات السابقة أغلبها على تبيان واقع الراحة في مكان العمل و الأداء الوظيفي داخل المؤسسة إذ تتفق هذه الدراسات السابقة مع دراستنا في المتغير المستقل و تختلف في المتغير التابع فدراستنا تضمنت متغير الأداء الوظيفي مع مصطلح الراحة المهنية و كما تبين هناك اختلاف في المنهج فهناك من إتبع المنهج التجريبي و هناك من إتفق مع بحثنا في اعتماده المنهج الوصفي كما أن هناك اختلاف في مجتمع الدراسة أغلبها كانت في المؤسسات المينائية.

### ✚ الاستفادة من الدراسات المشابهة

استفدنا من الدراسات السابقة في :

- تجنب دراسة قضايا و أبحاث سبقوا دراستها
- الإطلاع على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات و الانتقاء منها ما يتناسب مع موضوع بحثنا
- ساعدت هذه الدراسات في صياغتنا لأهداف الدراسة و بناء إشكالية و تساؤلات الدراسة و كذلك بلورة أهمية هذا النوع من الدراسات
- الاستفادة من النتائج في تقديم التوصيات و الاقتراحات

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### تمهيد

- (1) مفهوم الراحة المهنية
- (2) أهمية الراحة في مكان العمل
- (3) بعض مظاهر الراحة و عدم الراحة المهنية
- (4) علاقة الراحة المهنية بالمفاهيم الأخرى
- (5) نماذج دراسة الراحة في مكان العمل
- (6) أبعاد الراحة في مكان العمل

### خلاصة

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### تمهيد

إذا كان للراحة في مكان العمل أهمية في الدراسات الإدارية الحديثة و لا فقد ازدادت تلك الأهمية في ضوء الظروف البيئية المحيطة و التي تتسم بالتعقيد الشديد و التغير المستمر ، و التطور السريع في بيئة الأعمال ، ما استوجب على المؤسسات ، المعاصرة تطوير فكرها و أساليبها المعتمدة بالشكل الذي يساير هذا التغير البيئي إذ أن شعور العاملين بالراحة في مكان العمل ، لا يحتاج إلى بيئة آمنة و صحية ، بل يحتاج إلى بيئة المؤسسة ، تدعم الأنشطة التي يتعين عليهم القيام بها ، لتعزيز مخرجات العمل على مستوى الفرد و من خلال مفهوم الراحة في مكان العمل . من هذا المنطلق خصص هذا الفصل لتوضيح الإطار النظري لمتغير الراحة المهنية في مكان من حيث مفهومها و أهميتها و علاقتها مع المفاهيم الأخرى ؛ إضافة إلى نماذج دراسة ، الراحة و أبعادها ( الوظيفية .الجسدية الاجتماعية والنفسية).

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### 1. مفهوم الراحة المهنية

الراحة في مكان العمل من المفاهيم التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخره ، و نالت اهتمام الباحثين و الممارسين على حد سواء ، و يدور محور الارتكاز في هذا المفهوم على العامل الذي يعد من أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق ؛ لأن العنصر البشري يمثل ركيزة أساسية من ركائز التطور و التقدم في أي مجتمع ، فكما هو معروف أن أغلب البلدان المتطورة وصلت إلى ما هي عليه من ازدهار و تطور في مختلف المجالات بسبب الاهتمام الذي سلطته على مواردها البشرية.

يمكن تعريف الراحة في مكان العمل من وجهين أساسين هما:

#### من الناحية اللغوية<sup>1</sup>:

الراحة في اللغة كما جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة ، لفظه مشتقة من الفعل راح لا يراح، رح ، رواحا وراحة ، فهو رائح ، و المفعول مروح له.

جاء في المعجم الوسيط لفظه الراحة بمعنى: الكف. و الجمع : راح. يقال: تركته على أنقى من الراحة معدما. و الراحة الارتياح.

كما جاءت لفظه الراحة في معجم الرائد مشتقة من مصدر راح يراح. و الراحة سكونية و هدوء. وهي إرتياح بمعنى : راحة البال.

أما في اللغة الأجنبية ؛ فقد اشتق مصطلح الراحة من الكلمة الفرنسية (Confort) ، و من الكلمة الإنجليزية (Comfort) ، و حسب قاموس (Trésor de la Langue Française) فإن كلمة الراحة مفهوم معقد ومتعدد الأوجه.

بناء على ما سبق ؛ يتبين أن مفهوم الراحة يعبر عن النفس المطمئنة المتكاملة بسلوكها الفطري ، و يتضمن رفاهية العقل و سلامته ، فالراحة هي السعادة و الرفاهية و الطمأنينة.

#### من الناحية الإصطلاحية

يشير اوكسفورد (2017) إلى « أن الراحة هي السبيل إلى السعادة ؛ و ينظر إليها كطريقة لتحقيق الفرح في الحياة من خلال أمور بسيطة جدا تشعر الفرد بالأمان و البهجة » وفي نفس السياق ؛ يعتقد Vischer أن « مفهوم الراحة في مكان العمل لا يقتصر على حالة نفسية عامة ، أو شئ من الرضى النفسي ، بل يشير إلى موقف ملموس حيث يحكم العاملون على جودة بيئة العمل بناء على خبرتهم و تقييمهم إلى أي مدى تدعم العناصر المكونة لمكان العمل المهام التي يتكون منها العمل ».

النمر سعود واخرون،(2006)، الادارة العامة – الاسس والوظائف، ط 06 ، دار الفرزدق للنشر والتوزيع ، الرياض – السعودية ص 65

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

ويضيف (Vischer) ؛ « أن مفهوم الراحة في مكان العمل مصطلح يساعد في فهم أفضل ليس فقط لسلوك العمال في بيئتهم المادية ؛ و لكن أيضا تأثير السياق الاجتماعي و التنظيمي و التفاعلات لديهم» .

. تعرف الراحة في مكان العمل بأنها : « جميع الوسائل و المعدات و المباني التي من المحتمل أن توفر بيئة مريحة أفضل في مكان العمل وفقا لمعايير الوقت الحاضر بما يضمن رفاهية العقل و سلامته » .

كما تعرف الراحة في مكان العمل من الجانب النفسي بأنها : « حب الفرد للحياة التي يعيشها ، و استمتاعه بها، وتقديره الذاتي لها بصورة كلية ، و بجوانبها المعرفية والوجدانية و الاجتماعية » .

بعد استعراض التعاريف السابقة يظهر أن مفهوم الراحة في مكان العمل يشمل أوجه متعددة تغطي الجوانب المكانية و الزمانية و الجسدية و النفسية في العمل. و ترى الباحثة أن توفير بيئة صحية و آمنة لوحدها لن يكون كافية لشعور العاملين بالراحة ، بل يجب توفير الحد الأدنى من

متطلبات الراحة من خلال خلق بيئة تدعمهم في الأنشطة التي يتعين عليهم القيام بها.

فالعاملون اليوم ؛ و في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة و التغيرات المتسارعة على جميع الأصعدة و خصوصا في مجال بيئة العمل ، أصبحت توقعاتهم فيما يجب أن يحصلوا عليه في بيئة العمل الحديثة أكثر بكثير مما كانت عليه سابقا ، ما يتطلب أن يكرس قادة المؤسسات جزء يسيرة من وقتهم لإسعاد العاملين لديهم و تزويدهم بأسباب التناغم و الترابط الوظيفي و متابعة مستويات السعادة و الراحة لديهم باستمرار ، حيث أن تمتع العاملين بمستوى عالي من الراحة في مكان العمل سيؤدي - دون أدنى شك - إلى تحقيق نتائج مبهرة للمؤسسات ، تتمثل في تحسين الحالة الصحية للعاملين ، و زيادة الإنتاجية ، و تحسين الأداء ، و حماس العاملين و تغلبهم على الصعوبات ... الخ.<sup>2</sup>

من خلال ما سبق ؛ يلاحظ أن مفهوم الراحة في مكان العمل يشتمل على خصائص هي:

- الراحة في مكان العمل إحساس بالسعادة أو الرفاهية في مكان العمل ينعكس على إرضاء أو اشباع الحاجات الفردية ، ولا سيما حاجات الانتماء أو حاجات الإنجاز ، و التي تنعكس بدورها على ارتباط الفرد العامل بالمؤسسة أو زيادة مستوى أدائها؛

- الراحة في مكان العمل مفهوم متولد من الجوانب الداخلية للفرد ؛ أي أنها شعور ذاتي يأتي من خلال حكم العاملين على مدى دعم بيئة مكان عملهم لأداء المهام المنوطة بهم؛

<sup>2</sup> ابو بكر مصطفى، (2005)، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية - الاسكندرية، ص 34

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

- الراحة في مكان العمل شعور يتم توصيله و تعزيزه عبر قادة المؤسسة أو ثقافتها التنظيمية أو السياسات أو صميم العمل؛

- الراحة في مكان العمل عملية إدراكية تعكس المشاعر الداخلية للعاملين التي تعطي لبيئة و مكان العمل معنى ، و تتعكس على ارتباطهم نفسيا و سلوكية بالمؤسسة؛| بناء على ما سبق ؛ تعرف الباحثة الراحة في مكان العمل بأنها : « مستوى الرفاهية أو السعادة التي يدركها العاملون بالمؤسسة و التي تعمل على توفيرها لهم من خلال خلق بيئة عمل مرضية لهم تدعمهم للقيام بالمهام المنوطة بهم ».

### 2. أهمية الراحة في مكان العمل

إن الغاية الحقيقية لمؤسسات اليوم هي السعي إلى تحقيق التميز في الأداء ، من خلال العنصر البشري ، حيث يعتبر ميزة تنافسية من الصعب جدا إيجاد بديل له أو تقليده ، فهو المحرك الأساسي الذي يقود المؤسسة و يأخذ بها للتقدم و التفوق ، إلا أن المتغيرات التي استجرت في بيئة العمل الحديثة ، خلال السنوات الأخيرة أثرت بطريقة تفكير إدارة المؤسسات ، حيث عمت مجالات العمل ظواهر عديدة مثل: الإرهاق و الإجهاد النفسي ، و الضغوط ، و حالات القلق و الاكتئاب و الانهيار العصبي و غيرها. إن ما يعاني منه العاملون اليوم هو بيئة العمل التي تؤدي إلى الإحساس بعدم جدواهم ، و من دون أدنى شك فإن العاملين الذين يجابهون بشكل مستمر حالة الخوف من خسران مواقعهم الوظيفية أو معاناتهم من حالة الإجهاد ؛ فإنهم على الأغلب سيبحثون عن البيئة المريحة التي تؤمن لهم أو تمنحهم القيمة و المغزى الواضح للعمل.

في هذا السياق ؛ العديد من الباحثين (Kolcaba; Vischer; Rioux) وجدوا من مفهوم الراحة في مكان العمل الخيار المناسب و الذي يعزز رغبة العاملين في العمل. حيث اقترحت البحوث و الدراسات ذات الصلة بمجال الراحة في مكان العمل بأن تعمل المؤسسات المعاصرة على توفير مناخ وظيفي مريح ، و مكان عمل ملائم لاحتياجات العامل ، بحيث يكون المكان مثيرة للبهجة و الارتياح و مشجعة للإبداع و الإنتاجية. إذ يكمن نجاح أية مؤسسة في تحقيق البيئة المناسبة و الجاذبة للكفاءات ، والبيئة القادرة على الاحتفاظ بالمواهب الموجودة لديها.<sup>3</sup>

إن الراحة في مكان العمل يمكن كذلك أن تساعد العاملين على توسيع حدود وعيهم أو شعورهم، و تعزز النمو العقلي و الذهني لهم ، و الذي يولد السعادة و الشعور بالرضا ، إضافة لذلك ؛ فإن الراحة تساهم في

<sup>3</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص 51

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

تعزيز قابليتهم على حل المشكلات و مواجهة التحديات ما يساعدهم على تقديم الأفكار المبدعة و الحلول المستمرة ، و التي تعزز الأداء التنظيمي للمؤسسة.

مما سبق ؛ يتضح أن المؤسسات اليوم بحاجة لمفهوم الراحة في مكان العمل أين يستفيد الجميع فعندما يقدم العامل عملا متميزة في مؤسسة متميزة ، و يقوم بتنفيذ عمله بشغف و اهتمام، و المتعاملون يستمتعون بالخدمة رفيعة المستوى ، و المديرون يرون عقلا متحمسين و محفزين و مبدعين ، و حاملو الأسهم يحققون الأرباح من الإنتاجية المرتفعة للمؤسسة. إن البيئة الإيجابية و المريحة تؤثر على العاملين وتساعد على نجاح المؤسسة في آن واحد..

كما ترى (Rioux) أن الراحة في مكان العمل يمكن أن تساهم في :

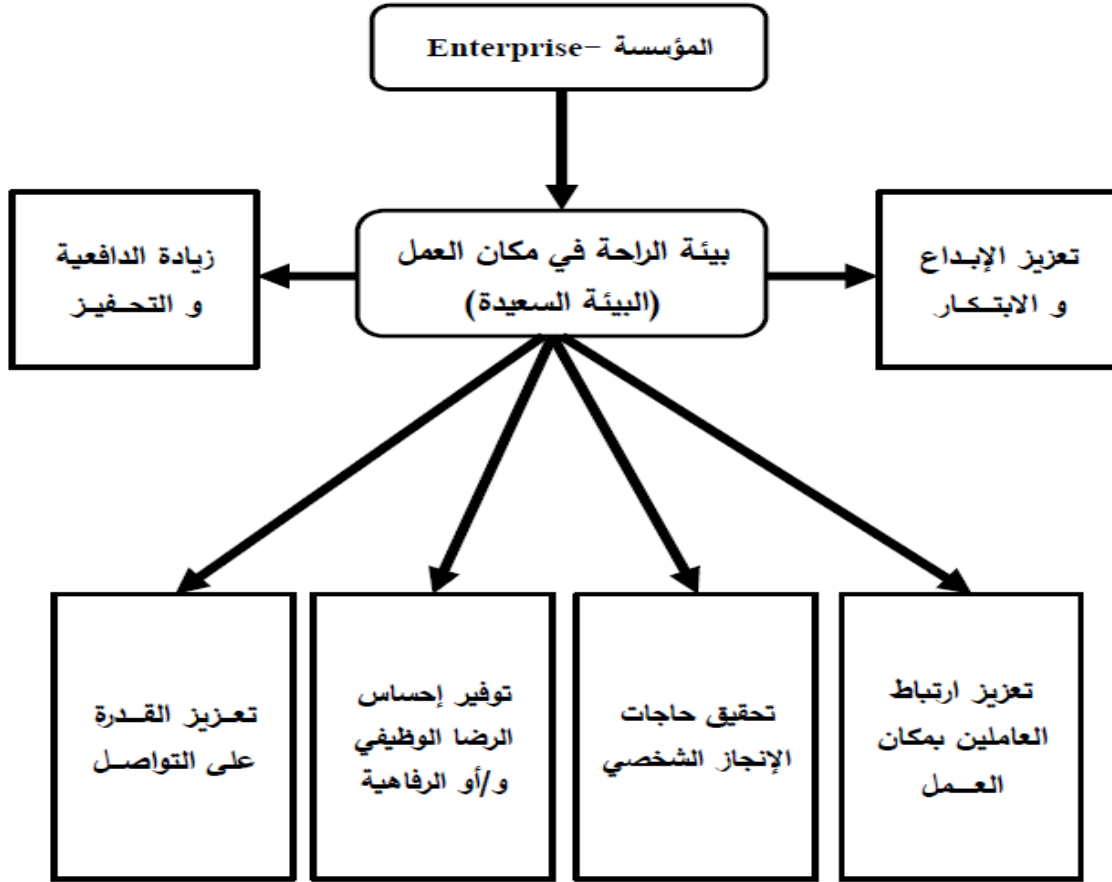
- توفير إحساس الرضا الوظيفي و/أو الرفاهية مما يزيد في الإنتاجية؛
- تعزيز ارتباط العاملين بمكان العمل ، و بالتالي زيادة الولاء التنظيمي؛
- تمكين العاملين من الانسحاب جسديا أو نفسيا من أجل تخفيف الضغوط المرتبطة بالضغط النفسي و التنظيمي.

أما (Bhardwaj) فقد أشار إلى أن الراحة في مكان العمل من خلال بيئة العمل الإيجابية و المريحة تساهم في تحقيق الآتي :

- إخراج أفضل مهارات العاملين و مواهبهم؛
  - خلق نوع من المودة بين العاملين و العمل ، و الشعور بالملكية مما يقود للإبداع؛
  - تعزيز قدرة الأفراد العاملين على التواصل فيما بينهم لتحقيق المصلحة المشتركة للمؤسسة و منظومة العمل ككل؛
  - زيادة رضا الفرد العامل ، و الذي ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيته؛
  - التأثير على جنب الموارد البشرية كجذب أصحاب المواهب نحو التطلع للعمل في هذه الأماكن .<sup>4</sup>
- و الشكل أدناه يوضح أهمية الراحة في مكان العمل.

<sup>4</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص 52

شكل رقم 01 : أهمية الراحة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مذكرة قويسم سارة

### 3. بعض مظاهر الراحة و عدم الراحة المهنية

تشمل بيئة العمل مجموعة من العوامل و التي ينعكس توفرها من عدمه على نفسية العامل ، فنتمظهر في شكل سلوكيات إيجابية و سلبية تمثل مظاهر الراحة وعدم الراحة في مكان العمل.

#### 1.3- مظاهر الراحة المهنية

##### - الرضا الوظيفي :<sup>5</sup>

يشير مفهوم الرضا إلى : "تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله". في هذا السياق يشير عليه و عبد المجيد إلى أنه كلما كان تصور الفرد أن عمله حقق له إشباعا كبيرا لحاجاته ، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية ، أي كان راضية عن عمله، و

<sup>5</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص 54

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

كلما كان تصوره لعمله أنه لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته ، أو أنه حرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية ؛ أي كان غير راض عن عمله. و يعد ارتفاع درجة الرضا عن العمل بجميع مؤثراته في المؤسسات من المؤشرات الإيجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.

### - الارتباط بالمؤسسة :

يشير مفهوم الارتباط إلى : "رغبة الفرد في الارتباط بالمؤسسة و البقاء بها كذلك ، و يراه آخرون بأنه انجذاب الفرد الأهداف المؤسسة و تعلقه بها و المشاركة بحماس في تحقيق أهدافها ، و ذلك بغض النظر عما تقدمه له المؤسسة من قيم مادية". إن شعور الفرد العامل بالانتماء إلى المؤسسة التي ينتمي إليها ، و أنه جزء لا تجزأ منها ، و أن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهدافها ، هو ما يولد لدى الفرد العامل رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمؤسسة التي ينتمي إليها. و يعد ارتفاع درجة الارتباط بالمؤسسة من المؤشرات الإيجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.<sup>6</sup>

### معدل الغياب و التأخير :

يشير مفهوم الغياب إلى : "تغيب العامل عن عمله لمدة يوم أو أكثر سواء بإذن أو بدونه". أما مفهوم التأخير فيقصد به : تغيب الفرد عن عمله لجزء من اليوم ، و في العادة يعتبر التأخير الأقل من نصف يوم تأخيرا". و يعد عامل الانضباط بالوقت و عدم التأخر أو التغيب عن العمل ظاهرة تعيق إنجاز المهام و تحقيق الأهداف المنشودة بالنسبة للمؤسسات المعاصرة ، و في نفس الوقت هو بمثابة سلوك اجتماعي له مبرراته داخل أي تنظيم. و في هذا السياق يشير (حسن، 1985) إلى أنه في إطار العلاقات الرسمية داخل التنظيم قد يأخذ سلوك التغيب بعدة آخر كسلوك للتعبير عن وضعية معينة تعيشها الجماعة ، و ارتقوا في التغيب أو التأخر الوسيلة الأبلغ لإيصال مطالبهم ؛ فيأخذ الغياب أو التأخير شكلا تعبيرية صامتة من جانبهم ، للتعبير عن عدم راحتهم في وظائفهم أو عدم رضاهم عن الأعمال التي يزاولونها. و يعد انخفاض معدل الغياب و التأخير من المؤشرات الإيجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.<sup>7</sup>

### - معدل دوران العمل :

يشير مفهوم دوران العمل إلى : " ظاهرة التغير في عدد العاملين في المؤسسة أو حركة القوى العاملة دخولا إلى المؤسسة و خروجه منها ، حيث يدل حجم هذه الظاهرة أو معدل الحركة على مدى استقرار قوة

<sup>6</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص 54

<sup>7</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص 55

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

العمل فيها". وفي هذا السياق يشير الخالدي، إلى أن الحركة الزائدة أو معدلها الكبير تعتبر غير مرغوب فيها بطبيعة الحال ، و هي مكلفة في الوقت ذاته. أي أنها تمثل مؤشرا لضعف الفاعلية التنظيمية ، ما يجعل العامل يسعى للخروج مما يراه بيئة عمل طاردة و غير جاذبة. و يعد انخفاض معدل دوران العمل من المؤشرات الإيجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.

### الروح المعنوية :

يشير مفهوم الروح المعنوية حسب (Warren) إلى اتجاه قوامه الثقة و المثابرة في العمل و التمسك بمثل الجماعة. أي أن الروح المعنوية تشير إلى العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة ، و علاقة العامل بالقيادة و إلى إحساس العامل بالرضا عن نفسه و عن عمله. و من البديهي أن يشعر العامل بالسعادة في عمله إذا توفر له الأجر المناسب و ساعات العمل المناسبة ، و كذلك المركز الاجتماع للعامل و العلاقة بينه و بين الرؤساء و الزملاء ، و ظروف العمل و طبيعته ، و فرص الترقى و التحرر من الإشراف المباشر، و إعطائه قدرة من المسؤولية. و يعد ارتفاع مستوى الروح المعنوية في العمل من المؤشرات الإيجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.

### 2.3- مظاهر عدم الراحة المهنية<sup>8</sup>

#### - الاغتراب الوظيفي :

يشير الاغتراب الوظيفي إلى : "حالة الرفض و الشعور بعدم الرضا التي قد يعيشها العامل في المؤسسة التي يعمل فيها". و بالرغم من تعدد أسباب الاغتراب الوظيفي في العمل فإن نتائجها تكون متشابهة ، حيث يندم شعور الفرد بأن يكون مؤثرة في المواقف التي يواجهها في عمله ، و يعجز عن الوصول إلى القرار الذي ينبغي أن يفعله ، و بالتالي يفقد الفرد تمسكه بالمعايير و الضوابط في محيط عمله، و قد ينعزل و يشعر بالوحدة و يحاول الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية ، و يصاب بالتالي بمشاعر غربة الذات. و يعد الاغتراب الوظيفي أو المؤسسي من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفر الراحة في مكان العمل.

#### - القلق و الخوف الوظيفي :

يشير القلق إلى : " شعور العامل بأن وضعه في العمل غير مستقر ، و هذا إما لأسباب ذاتية خاصة بالعامل نفسه أو لأسباب خارجية ". أما الخوف الوظيفي فيشير إلى : " شعور طبيعي ملازم للفرد داخل

<sup>8</sup> قويسم سارة، نفس المرجع السابق، ص ص 54-55

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

أي مؤسسة إدارية مهما كانت الظروف الاجتماعية فيها ، بسبب الإقالة أو النقل أو المساءلة". و للقلق و الخوف الوظيفي صور كثيرة يظهر فيها ليعمل كعائق يمنع الفرد من التقدم و تحقيق أهدافه ما يؤدي إلى الحد من الإبداع و الابتكار ، و تردي الإنجاز و عدم القدرة على المنافسة. و يعد القلق والخوف الوظيفي من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفر الراحة في مكان العمل.

### - كثرة الشكوى :

تعد كثرة الشكاوى الصادرة عن العاملين بسبب أوضاع عامة في المؤسسة يريدون لها إصلاحاً ، أو بسبب مطالب خاصة بهم ، دليل واضح على أن إدارة المؤسسة لا تعبر بالامشاكل العاملين و إيجاد حلول لها. من الطبيعي أن يصل العامل في بيئة العمل إلى مرحلة السأم و الملل و الشعور أن عمله ممل ، لذلك فإن البعض لا يحسن التعامل مع هذا الشعور السلبي ، و يبدأ بتشكيل تفكير نحو عمله ، فيكثر الانتقاد و الشكوى وإظهار سلبيات العمل و المدير و الزملاء. و تعد كثرة شكوى العمال من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفر الراحة في مكان العمل.

### - إضراب العمال :

تعتبر المطالبة بالزيادة في الأجر رفع و تحسين الحالة الاجتماعية للعاملين أحد الأسباب الهامة التي تجعل العمال يلجئون للإضراب ؛ ما يعكس عدم رضا الأفراد العاملين عن الأجور التي يتقاضونها ، إضافة إلى عدم رضاهم عن مجمل ظروف العمل. و يعد إضراب العمال من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفر الراحة في مكان العمل.

## 4. علاقة الراحة المهنية بالمفاهيم الأخرى

يتربط و يتداخل مفهوم الراحة في مكان العمل مع عدة مفاهيم ، و أحيانا يتم الخلط بينه و بين مفاهيم أخرى. إذ قد يتصور القارئ غير المتخصص أنها مفاهيم متشابهة ، و يمكن التعبير عن أي منها بالأخرى ، لكن الباحثين المتخصصين درسوا هذه المفاهيم و تعمقوا في فهمها حتى تبيّن أن لكل منها حدود خاصة بها تفصلها و تميزها عن المفاهيم الأخرى. و في السطور القادمة شرح موجز من العلاقات المفاهيمية تربط بين مفهوم الراحة في مكان العمل و مفاهيم أخرى مثل : الرفاهية في العمل ، السعادة التنظيمية ، جودة حياة العمل.

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### 1.4. الرفاهية في العمل :<sup>9</sup>

يعد مفهوم الرفاهية (Well-being) من المفاهيم الحديثة نسبية ، و هو يمثل محور اهتمام علم النفس الإيجابي خلال العقود الماضية ، و يشير معنى الرفاهية إلى التحديات الوجودية التي تواجه الفرد في حياته ، و كيفية ، و مدى تغلبه عليها ، فالمعنى الحقيقي للرفاهية أن يكون التطوير الكامل للإمكانات الفرد.

وقد أدى الاهتمام بمفهوم الرفاهية إلى تطوير نماذج عديدة لتحديد الملامح الأساسية للرفاهية و مؤشراتها ، تختلف و تتباين في تفسيرها و رؤيتها لهذا المفهوم ، و يمكن التمييز بين مدخلين متميزين للرفاهية هما :

- المدخل الذاتي (Hedonic) : يركز هذا المدخل على السعادة و السرور ، و يعرف الرفاهية من ناحية السرور و تجنب الألم ، و يعكس معنى الرفاهية الذاتية (Subjective Well-being).

و يقوم هذا المدخل على فكرة أن السعادة ، و السرور يشكلان الهدف الأساسي للحياة البشرية ، و وفقا لهذا المنظور فإن يتم تحقيق الرفاهية من خلال زيادة الشعور بالسعادة عن طريق السعي إلى اللحظات السارة ، و الأهداف المجزية تماشيا مع القيم الفردية ، وبلوغ المحفزات التي تزيد الوجدان .

و على هذا تشير الرفاهية الذاتية على ضوء هذا المدخل إلى : "تقييمات الأفراد المعرفية ، و الوجدانية الحياتهم" ، و تشمل مكونات معرفية ، و وجدانية ، إذ يشير المكون المعرفي إلى رضا الأفراد عن حياتهم عموما ، أما المكون الوجداني فيشير إلى تكرار الخبرات الانفعالات الإيجابية ، و السلبية لدى الأفراد.

### 2.4- المدخل النفسي أو تعبئة الطاقات (Eudaimonic) :

يركز هذا المدخل على تحقيق الإمكانيات البشرية ، و يعرف الرفاهية بأنها : "توظيف إمكانيات الفرد من خلال عملية تحقيق الذات" ، و يعكس معنى الرفاهية النفسية (Psychological Well-being).

و يشير هذا المدخل إلى أن الرفاهية متميزة عن السرور ، و السعادة بحد ذاتها، فالأهداف البشرية، و القيم التي تزيد من الوجدان الإيجابي لا يتم النظر لها على أنها مفيدة بالضرورة لنمو الأفراد و تطورهم، و بدلا من تعريف الرفاهية على أنها الحصول على السعادة في المقام الأول ، فإن هذا المدخل يهتم بأنشطة الأفراد و تحدياتهم المنخرطة في تطوير ، و تحقيق الإمكانيات الفردية التي تماشي القيم الهامة ، و الارتباط المتجذر في الذات.

<sup>9</sup>البرنوطي سعاد نايف(2007)، إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ص67

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

و على هذا ترتبط الرفاهية في ضوء هذا المدخل مع تطور، و إدراك ذات الفرد ، و تشير إلى ازدهار الفرد وتحقيقه لإمكاناته و استغلال قدراته إلى أقصى حد ممكن.

عند التطرق لمفهوم الرفاهية في مكان العمل ، نجد أن فرضية العامل المنتج السعيد تشير إلى أن الأفراد و الجماعات الذين يتمتعون برفاهية عالية يؤدون وظائفهم بشكل أفضل من أولئك الذين يتمتعون برفاهية أقل.

و تعرف الرفاهية في العمل بأنها: " أن يهتم العامل بمؤسسته و أن تهتم هي به" . و يعكس هذا التعريف رفاهية العامل ، و تضيف (Cook,) أنه يمكن للمديرين تقديم أدوات تحفيز قصيرة المدى مثل الحوافز و المكافآت و التقدير، إلا أنه على المدى الطويل يجب أن يجد العاملون بأنفسهم دافعا ليكونوا أكثر إنتاجية. كما تعرف بأنها : " حالة نفسية صحية تتضمن القدرة على إجراء تكيفات نفسية مرنة مع البيئة الخارجية ، و القدرة على التصرف ببعض الاستقلالية و التوجيه الذاتي في الحياة و فرصة التعبير عن المواهب".

هذا التعريف ، يوضح أن الرفاهية في العمل تستلزم أن يكون الفرد قادرا على تحقيق أو العمل بنشاط نحو الأداء الأمثل في واحد أو أكثر من الجوانب البيئية و الجسدية و النفسية و الاجتماعية ، أو المجالات الروحية للحياة وفقا لقيمه الراسخة. و عليه فإن مكان العمل يجب أن يدعم رفاهية العاملين ليكونوا قادرين على الوصول إلى أقصى إمكاناتهم.<sup>10</sup>

### 3.4. السعادة التنظيمية :

بحثت العديد من الدراسات في موضوع السعادة و مصادرها كأحد الموضوعات الرئيسية التي تتدرج في إطار علم النفس الإيجابي ، و قد أظهرت هذه الدراسات أن المشاعر الإيجابية و المشاعر السلبية مستقلة عن بعضها البعض و موروثه بدرجة كبيرة. و يشير مفهوم السعادة إلى :

" انعكاس لدرجة الرضا عن الحياة، أو بوصفه انعكاس لمعدلات تكرار حدوث الانفعالات السارة ، و شدة هذه الانفعالات ". كما تعرف السعادة في إطار نمط التفكير بأنها : " حالة من الرفاهية الذاتية لا تتضمن فقط طريقة إيجابية في التفكير و التصرف ، لكن في جوهرها كتلة من الإحساس بالسرور و المتعة .."

أما حالة يمر بها الإنسان حين يمتلئ عقله ، و قلبه ، و وجدانه بمزيج متوازن من المشاعر الإيجابية و المتعة الذهنية المعززة بالمقاصد و المعاني المثالية و الأخلاقية. أي أن السعادة مساوية في المعنى لحسن المزاج و ايجابية المشاعر.

<sup>10</sup>البرنوطي سعاد نايف، مرجع سبق ذكره ص ص 67-68

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

هذه التعريفات تعكس مدى تعقد و تشابك مفهوم السعادة ، إذ أنه مفهوم مركب من العديد من الانفعالات الوجدانية الإيجابية ، و التي تتمثل في إحساس الفرد بالطمأنينة و السكينة و الانشراح و الرضا، كما أنه سمة مستقرة تبعا لتحقيق الأهداف التي تمثل لنا قيمة و مصدره روحية للرضا ". من جانب آخر؛ تعرف السعادة في الإطار الوظيفي بأنها : " الشعور بالرضا و البهجة و طمأنينة النفس و تحقيق الذات ، و الشعور بالضبط الداخلي أو الاعتقاد بأن الإنسان يمكنه أن يتحكم في كل ما يحدث له ". و تعرف بأنها : " الشعور النفسي بالرضا ، و الذي ينبعث من داخل الإنسان ولا يأتي من الخارج ".

كما تعرف بأنها : " قرار شخصي يتخذه الموظف ، حيث يشعر برابطة عاطفية قوية تجاه المؤسسة التي يعمل فيها ، و حالة من الاندماج العاطفي و الفكري ، و يعتبر نفسه مسؤولا و ملتزمة بإنجاحها". و يتخذ الموظف هذا القرار في ضوء سياسات المؤسسة و ممارساتها و نظرتها تجاه الموظفين. و في السياق نفسه يحدد المعاينة ، الحموري، ثلاثة أنماط للسعادة المؤسسية ، و هي :

\* السرور: الذي يأتي و يذهب سريعا.

\* الشغف : الذي يجعل المرء شديد الارتباط (التناغم) بمكان عمله ، بحيث تنقضي ساعات عمله من دون أن يحس بها.

\* الهدف أو القيمة لدى الموظف أو المؤسسة : هذا الهدف أو هذه القيمة هي التي ستضمن استمرارية السعادة.

جدير بالذكر أن السعادة تعد أحد العوامل الأساسية المؤثرة في جوانب الحياة ، إذ تؤثر السعادة على جميع خبرات الفرد ، و على نظرتة للحياة من حيث الأمان ، كما أنها تعد من الأسباب التي تؤدي إلى سهولة اتخاذ الفرد لقراراته ، و الاستمتاع بحياة صحية ، كما تعد السعادة أحد معايير جودة الحياة.<sup>11</sup>

### 4.4- جودة حياة العمل

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة، خاصة في إدارة الموارد البشرية ، حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على تحقيق أهداف العاملين و مصالحهم ، و ذلك بتوفير بيئة عمل صحية ، و متكاملة من حيث الأمان و الاستقرار الوظيفي ، و التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين ، و التي تنعكس على تحقيق أهداف المؤسسة و قدرتها على اتخاذ القرارات الفعالة. تعرف جودة الحياة في العمل بأنها : " درجة من التميز في العمل و شروطه المادية و المعنوية، و التي تحدد العلاقة بين الموظف و

<sup>11</sup>البرنوطي سعاد نايف، مرجع سبق ذكره ص ص 68-69

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

بيئته التي يعمل بها ، من خلال تهيئته بعد إنساني تعمل في مجملها من خلال المساهمة بتحقيق الرضا العام وتحقيق التوازن في أداء هذا العمل على مستوى الأفراد بشكل خاص والمؤسسات بشكل عام ."

تعرف (Shani) المشار إليها في الشنطي جودة حياة العمل بأنها : " درجة التميز و شروط العمل التي تحدد العلاقة بين العامل و بيئته ، مضاف إليها البعد الإنساني و التي سهم بمجملها في الرضا الوظيفي و تحسين القدرات الأداء العمل الفردي و أداء المنظمة الكلي ."

. و تعرف بأنها : " بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة".

هذه التعريفات توضح مضمون واحد لمفهوم جودة الحياة في العمل و هو رفاهية العاملين ، و العلاقة بين العاملين ، و بيئة العمل ، و التوازن بين متطلبات العمل و الاستقلالية في اتخاذ القرارات. وقد حددت أبعاد جودة حياة العمل في العوامل التالية:

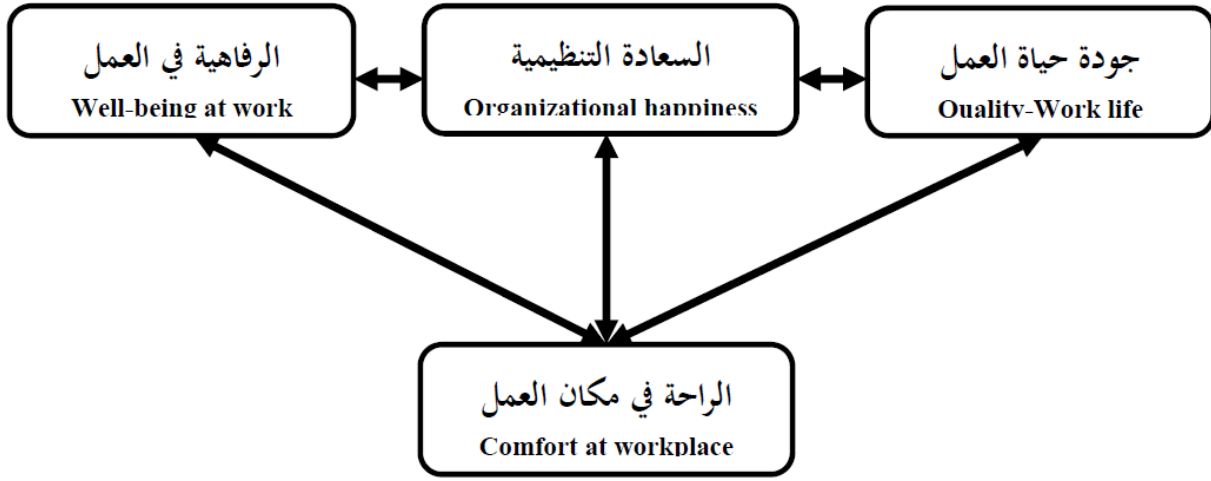
خصائص العمل المعنوية ، و خصائص الوظيفة ، و عدالة نظم الأجور و المكافآت ، و جماعة العمل ، و القيادة الإدارية و الإشراف الفعال ، و المشاركة في اتخاذ القرارات. إن جودة الحياة في العمل تمثل عملية استجابة المنظمة لحاجات العاملين، عن طريق إيجاد و تطوير آليات تسمح لهم بالمشاركة كلية في اتخاذ القرارات و صيانة حياتهم في العمل ، و في نفس السياق يرى (ديوب) أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف و البيئة المناسبة للعمل التي تدعم و تزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ، و نظم ملائمة للمكافآت و فرص متاحة للتطوير الوظيفي و النمو.

مما تقدم عرضه ؛ يتضح أن هناك علاقة متشابكة و مترابطة بين الراحة في مكان العمل من جهة و بين كل من : الرفاهية في العمل ، السعادة التنظيمية ، جودة حياة العمل. و من خلال تسليط الضوء على هذه العلاقة تبرز نقطة مشتركة و هي بيئة العمل السعيدة ، فالمكان الرائع للعمل هو المكان الذي يشعر فيه الموظفون بالرفاهية و السعادة و جودة حياة العمل. و الشكل أدناه يوضح علاقة الراحة في مكان العمل بمفاهيم الرفاهية في العمل، السعادة التنظيمية، جودة حياة العمل.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> البرنوطي سعاد نايف، مرجع سبق ذكره ص ص 68-69

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

شكل رقم 02: علاقة الراحة المهنية بمفاهيم اخرى



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على المعلومات السابقة

### 5. نماذج دراسة الراحة في مكان العمل

وفرت العديد من الدراسات التي حاولت البحث في ظاهرة الراحة في مكان العمل سواء ما تعلق منها بالأسباب أو النتائج ، عدة نماذج نظرية ذات صيغة تجريبية لمفهوم الراحة في مكان العمل ، فمن خلال المراجعة الشاملة التي أجرتها الباحثة للدراسات السابقة ذات الصلة في قواعد البيانات العالمية بغرض الاطلاع على نماذج دراسة مفهوم الراحة في مكان العمل و التي شملت :

( Springer; Sag Group; Sciencedirect; Emerald; Jastor ) تم تحديد ثلاث نماذج ؛فيما يأتي

استعراض لتلك النماذج النظرية ، و على النحو التالي :

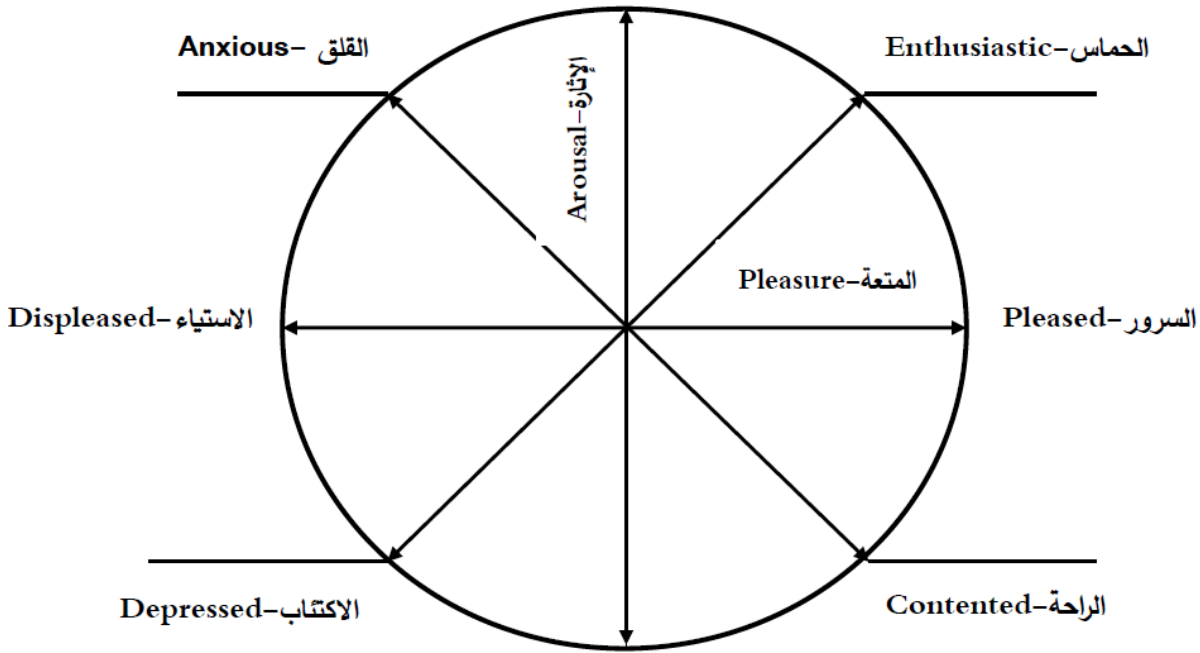
#### 1.5- نموذج الرفاهية العاطفية أو النفسية ل (Warr, 1990)<sup>13</sup>

من الصعب مناقشة الراحة في مكان العمل دون التطرق إلى مساهمة الباحث (Warr) في موضوع الرفاهية العاطفية أو النفسية. فمن خلال مراجعة المقالات العلمية التي تتناول موضوع الرفاهية، و دراسات أكثر من (1500) من أصحاب العمل في مختلف القطاعات المهنية في المملكة المتحدة ، قدم (Warr) نموذجا يعتمد على بعدين مستقلين أطلق عليهما مصطلح "المتعة" و "الإثارة". حيث قام بتحديد ثلاثة عوامل ثنائية القطب لقياس الرفاه العاطفي للفرد. تشكل هذه العوامل مجموعات من التأثيرات التي يمكن أن توجد داخل فضاء ثنائي الأبعاد ، و يضع (Warr) نموذجه عن الراحة في مكان العمل في الشكل التالي:

<sup>13</sup> المرسي واخرون،(2001)، السلوك التنظيمي – نظريات ونماذج إدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية الإسكندرية ص 74

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

شكل رقم 03: نموذج قياس الراحة المهنية بالنسبة ل Warr



Source: Warr, P. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. Work and Stress, 8(2), p.195

فيما بعد ؛ تم تطوير هذا النموذج من قبل (Daniels) ، و الذي اقترح بنية مؤلفة من خمسة عوامل للتأثيرات ثنائية القطب ، حيث أن الراحة تشكل في كلا النموذجين ثنائية قطبية مع القلق. هذه العوامل هي (Rioux) :

- الغضب؛

- الهدوء ؛

- القلق ؛

- الراحة ؛

- الاكتئاب؛

- المتعة ؛

- الحماس؛

- الملل ؛

- النشاط ؛

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

- التعب (الإرهاق).

بينما يتوافق القلق مع مستوى منخفض من المتعة المرتبط بمستوى عالي جدا من الإثارة ، تشير الراحة إلى مستوى عالي من المتعة دون إثارة ذهنية. في السياق نفسه ؛ يرى (Warr) أنه و في بيئة تنظيمية يمكن أن تشير حالة الاستثارة المنخفضة هذه المرتبطة بدرجة من المتعة في العمل إلى حالة من الرضا الوظيفي المستقل" ، حيث لا يشتكي الموظف من عمله ، و لكنه يظهر اللامبالاة النسبية أو عدم الاهتمام. وفي دراسة حديثة مع عينة كبيرة قوامها (14127) موظف في (1177) مكان عمل مختلف ، وجد (Wood) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثنائية القلق و الراحة و أبعاد الأداء التنظيمي (الأداء المالي، الإنتاجية ، جودة العمل و التغيب) ، في حين أن هذه الأخيرة - أبعاد الأداء التنظيمي - كلها مرتبطة بشكل كبير بالرضا الوظيفي. هذه النتائج يمكن أن تشير إلى أن الأداء يتأثر بالمتعة التي يتم اختبارها في العمل أكثر من تأثره بمستوى تنشيط نموذج الرفاهية العاطفية .

### 2.5. نموذج الراحة البيئية ل (Vischer,2006)<sup>14</sup>

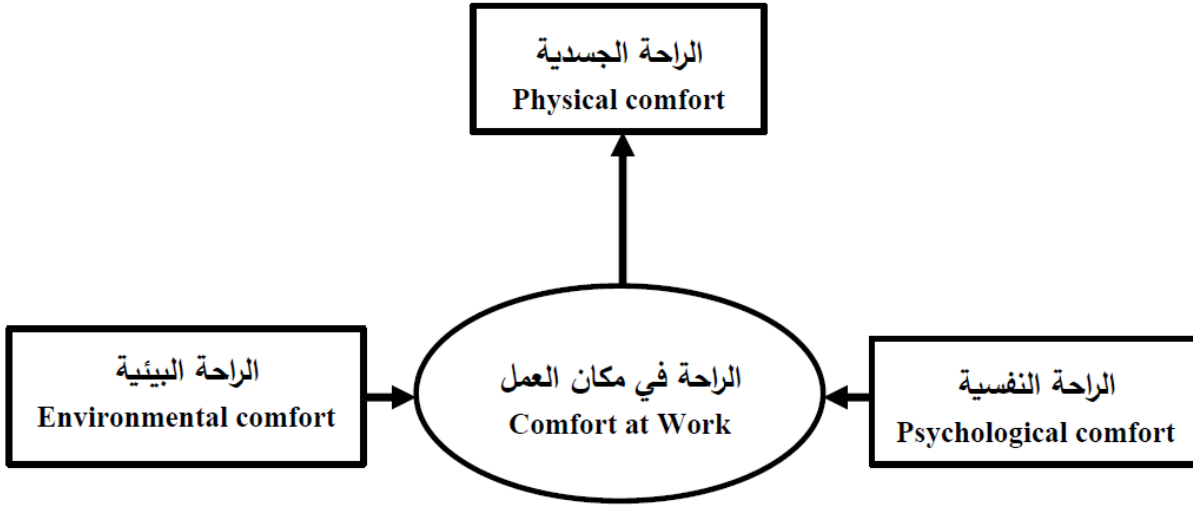
تتدرج الدراسات المتعلقة بالراحة في مكان العمل التي أجراها الباحث (Vischer) بالتعاون مع مجموعة بحثية في دراسات بيئة العمل (Work Environments Research Group) في إطار علم النفس التنظيمي البيئي ، أين يفترض الباحثون أن مساحة العمل يمكن أن تعزز أو تعيق راحة العمال ، و يمكن أن تكون سلسلة متصلة من الإجهاد إلى الراحة ، بغض النظر عن خصائص المبنى ، و تخطيطه الداخلي أو المهام التي يتم تنفيذها فيه. من خلال هذا المنظور يرى (Vischer) أن الراحة في مكان العمل تحدد بشكل مستقل عن بعد الإثارة ، و تتناقض مع القلق. (Rioux).

يفترض نموذج (Vischer,) ثلاثة مستويات من الراحة تشكل نموذجا للراحة في مكان العمل بهيكل هرمي ، و هي : الراحة الجسدية ، الراحة الوظيفية و الراحة النفسية. كما يوضحها الشكل التالي:

<sup>14</sup> المرسي واخرون، مرجع سبق ذكره ص 75

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

شكل رقم 04: أبعاد الراحة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مذكرة قويسم سارة

من جانب آخر ؛ يفترض (Vischer) أنه لاختبار درجة الراحة في مكان العمل ، يجب ألا يعمل الموظفون في بيئة آمنة و صحية فحسب ، بل يجب أيضا أن تدعمهم بيئة العمل داخل المؤسسة في الأنشطة التي يتعين عليهم القيام بها.

هذه الراحة حسب (Vischer) هي ما يسمى الراحة الوظيفية ، بمعنى أن بيئة العمل ليست فقط بيئة عمل تضمن الصحة الجسدية للعمال ، ولكنها بيئة تخلق "قابلية التشغيل". و لهذا ؛ يجب أن ينظر إلى مكان العمل على أنه مكان يتمتع بصفات حسية ؛ مرئية كالإضاءة ، و سمعية كالضوضاء ،... و غيرها ، و صفات مكانية بتصميم يوفر سهولة الوصول و الاستخدام الأدوات العمل بناء على مدى تكييف المؤسسات لمكان العمل مع النشاط المهني الأشخاص العاملين فيها ، و سلوكياتهم ، و بالتالي تفضيلاتهم من حيث الصفات الحسية للمبنى و تخطيط مكان العمل. و يأخذ نموذج (Vischer) في الاعتبار السمات المحددة للمبنى و توقعات و تطلعات العاملين حسب كل مؤسسة ، أي أنه يجب تكييفها حسب نوع و حجم كل مؤسسة.

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### 3.5. نموذج (Rioux,2012)<sup>15</sup>

يعتمد نموذج (Rioux) على نموذج (Warr) و نموذج (Vischer) ؛ و يفترض هذا النموذج تقسيم الراحة في مكان العمل إلى ثلاثة أبعاد ؛

- البعد الأول :

و يمثل الراحة الجسدية ؛ يتم تقييمه بالقياسات المادية لمساحة العمل ، مثلا يمكن قياس الضوء باستخدام مقياس الضوء أو مقياس الإنارة ، و درجة الحرارة ، و قياس الرطوبة باستخدام مقياس درجة الحرارة .

- البعد الثاني :

و يمثل الراحة البيئية ؛ يتم قياسه من خلال تقييم الرضا البيئي في العمل الرضا العام و الأماكن المختلفة داخل المؤسسة). حيث يرى (Bonaiuto)

أنه يمكن اعتبار الرضا البيئي كتقييم للبيئة استنادا إلى الشعور بالمتعة الذي يشعر به الفرد عند حصوله على مكان ما في العمل. بمعنى آخر ؛ فإن الرضا البيئي يصف مجموعة العمليات التي من خلالها يختبر العاملون بيئتهم المادية و يحكمون عليها.

- البعد الثالث :

و يمثل الراحة النفسية ؛ و يشير على سبيل المثال إلى الارتباط بمكان العمل ، و الذي يعرف بأنه "علاقة عالمية لهوية الناس و التقييمات العاطفية مع بيئتهم ". يتم قياسه من خلال تقييم درجة الارتباط بالعمل.

تم اختبار نموذج الراحة في العمل الذي اقترحه (Rioux) في دراسة (Scrima) على عينة مكونة من (127) موظفا يشتغلون بمكاتب الحكومة الفرنسية ، و أكدت النتائج أن المتغيرات التي حددها (Rioux) هي مؤشرات جيدة على مستويات الراحة الثلاثة ، علاوة على ذلك ، كان الارتباط قوي بين هذه المستويات الثلاثة للراحة ما يدعم وجود عامل "الراحة العام. (Rioux).

بعد هذا الاستعراض لنماذج دراسة الراحة في العمل من خلال المساهمات البحثية السابقة ترى الباحثة اختيار النموذج الثاني ل (Vischer) للإستفادة منه و تطبيقه في المؤسسة المينائية عينة الدراسة و للأسباب الآتية :

- هذا النموذج استخدمه العديد من الباحثين (Wood et al., 2012; Rioux,).

<sup>15</sup> المرسي واخرون، مرجع سبق ذكره ص 76

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

- هذا النموذج في اعتقاد الباحثة يعتمد على أبعاد شاملة لمفهوم الراحة في مكان العمل؛ يمكن تنظيم جمع البيانات حول أبعاد هذا النموذج بأقل وقت ممكن بأسلوب مركز؛
- أبعاد هذا النموذج تبدو أكثر ملاءمة لعمل المؤسسة عينة الدراسة مقارنة بأبعاد النماذج الأخرى؛
- أبعاد هذا النموذج تعكس ثلاثة مستويات مختلفة ، و هذا بالتأكيد سيعطي شمولية أكبر، و يعطي جوانب متعددة داخل المؤسسة.

### 6. أبعاد الراحة في مكان العمل<sup>16</sup>

سعت الدراسات التي تناولت مفهوم الراحة في مكان العمل إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها على مستوى الراحة و تحديد طبيعة تأثيرها في عدة متغيرات تنظيمية و سلوكية ، و يعتبر (Vischer) من الرواد في هذا المجال من خلال إسهامه في تحديد ثلاثة أبعاد ، هي : البعد الجسدي ، البعد الوظيفي و البعد النفسي و الاجتماعي ، و التي سيتم اعتمادها في الدراسة الحالية.

و عليه ؛ أبعاد الراحة في مكان العمل تتمثل في :

#### 1.6. البعد الوظيفي (Functional Dimension) :

يمثل هذا البعد الراحة الوظيفية ؛ و تشير إلى الوظيفة المتصورة (المدركة) للبيئة لدعم مهام الموظف ، و تشمل تقييم البيئة من قبل الموظفين ، و بشكل أكثر تحديدا وفقا للمتطلبات اللازمة للمهمة التي يتعين عليهم إنجازها ؛ يتجاوز هذا المستوى الاستنتاجات العامة حول ما يحبه الموظفون و ما يكرهونه ، بل يركز بدلا عن ذلك على التقييم البنائي للأداء ، و الذي يمكن تعريفه على أنه : " كمية الطاقة المستهلكة أو المقدرة أثناء الاستخدام العادي للبيئة و لا يمكن تحسينها دون مراعاة سلوك الموظفين". (2003 ، Weiss & Moser).

وتعد الراحة الوظيفية المستوى الثاني من الأداء في مكان العمل ، إذ تتضمن مدى فعالية مكان العمل في مساعدة الأفراد في تأدية مهامهم ، في هذا السياق يشير (Vischer, 2006, p.11) إلى أن هناك حاجة للاستثمار في التصميم الجيد لمكان العمل و إدارته من أجل إضافة قيمة إلى العمل الذي يتم تنفيذه. وقد أظهرت الدراسات أن الإضاءة و التهوية و مستويات الضوضاء غير المناسبة تشكل ضغوطا بيئية لها آثار سلبية على معنويات العمال و إنتاجيتهم ، فضلا عن الصحة النفسية و الجسدية لهم ، إذ يؤثر اعتلال الصحة على الإنتاجية من خلال تغيب الموظف ، و التأخير ، و زيادة أقساط التأمين الصحي ، و

<sup>16</sup> زويتي سارة ، مرجع سبق ذكره ص ص 6-8

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

زيادة معدل دوران الموظفين من خلال الإجهاد ، و بالتالي التأثير على الراحة الوظيفية. (1982) Evans).

إن توفر البعد الوظيفي للراحة في كل بيئة عمل يعد مؤشرا صالحا و موثوقا لصانعي القرار حول تقييم الموظفين المكان العمل، و ما إذا كان يلزم إجراء تحسينات لمساعدتهم على أداء مهامهم بشكل أفضل أم لا، و بالتالي في أداء العمل الكلي. و عليه ؛ فإن جوهر البعد الوظيفي للراحة في مكان العمل يتمثل في إدراك الموظفين و تقييمهم للبيئة التي يعملون فيها.

### 2.6. البعد الجسدي (Physical Dimension) :

يمثل هذا البعد الراحة الجسدية ؛ و التي تعد أحد المواضيع التي جلبت اهتمام الباحثين و الممارسين على حد سواء في السنين الماضية ؛ و تعرف الراحة الجسدية بأنها : الشعور بالرفاهية الناجم عن الظروف الداخلية و البيئية التي يتم اختبارها على أنها مقبولة و مرتبطة بالرضا و الارتياح. و يشير هذا البعد إلى الاحتياجات البشرية الأساسية مثل : السلامة و النظافة ؛ و الذي تؤكد أنه يجب ضمان هذا المستوى - بشكل عام- من خلال تطبيق القوانين و معايير العمل المعمول بها حتى يجد الموظفون بيئتهم صالحة للعمل. و في السياق نفسه يري (Vischer) أنه لضمان التأثيرات الإيجابية على الأداء الفردي و الجماعي ، يجب ضمان الراحة الجسدية للموظفين ، و يجب أن تكون الآثار السلبية على سبيل المثال لا الحصر تتمثل في الظروف غير الآمنة التي تهدد الصحة. (Vischer).

يمكن أن يكون التخطيط بيئة العمل داخل المؤسسة تأثير واضح على الراحة الجسدية و كذا الرضا و الإنتاجية ، كما هو موضح في دراسة (Bodin-Danielsson,2013) المشار إليها في دراسة (2017) Rioux، التي أوصت بإعطاء الأولوية للمكاتب الفردية و منح الموظفين القدرة على تخصيص مكانهم الخاص في المؤسسة التي ينتمون لها.

في دراسة أجراها (Vischer, 1996) بين أن مكان العمل الذي يحصل على درجات منخفضة من الراحة في العمل هو مكان غير مريح جسديا ، كما لا يمكن تعويضه من خلال أبعاد الراحة الأخرى ، و في حالة وجود مشكلة في الراحة الجسدية ، فإن ذلك سينعكس سلبا على التقييم العام للبيئة العمل. و عليه ؛ فإن جوهر البعد الجسدي للراحة في مكان العمل يتمثل في كل الاحتياجات البشرية الأساسية للسلامة و النظافة داخل المؤسسة.

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### 3.6. البعد النفسي و الاجتماعي (Psycho-Social Dimension):

يمثل هذا البعد الراحة النفسية ؛ و يتركز على الجوانب النفسية و الاجتماعية التي تربط العامل ببيئة عمله أي بمكان عمله ، و تتعلق الجوانب النفسية و الاجتماعية لهذا البعد على سبيل المثال بالشعور بالانتماء ، و الشعور بالسيطرة على مساحة العمل ، و عمليات الإقليمية أو الارتباط بالعمل (Vischerl). و قد ناقش علماء النفس البيئي و الاجتماعي و لمدة زمنية طويلة مفهوم التعلق بمكان العمل أو ما يسمى الارتباط بالعمل ، و أشاروا إلى الارتباط بالعمل كعنصر من عناصر الراحة النفسية. و يعرف الارتباط بمكان العمل بأنه : " علاقة إيجابية في اتجاهين بين الموظف ومؤسسته ، حيث يدرك كلا الطرفين احتياجاتهما الخاصة و الطريقة التي يدعم بها كل منهما الآخر من أجل الوفاء بتلك الاحتياجات ، و بتعاون الموظف و مؤسسته يتم ضمان الفائدة المتبادلة الناتجة عن الاستثمار في تلك العلاقة".

تشير العديد من الدراسات إلى أن توفر الراحة في بعدها النفسي و الاجتماعي متعلقة بالمكان نفسه ، فأقل حق للفرد العامل أن يوفر له مساحة و مكانة مريحة للعمل من ناحية الاتساع و درجة الحرارة و التهوية الجيدة و تخصيص المكان المناسب و المهيأ للعمل ، و بشكل مشابه لاحظ (Inalhan) في مقال يركز بشكل أكثر تحديدا على البعد الاجتماعي للارتباط بمكان العمل ، و استنادا إلى مقابلات شبه منظمة أن الموظفين العاملين في مكاتب مخصصة لم يشعروا بالانزعاج الشديد من بيئتهم المادية الجديدة ، و لكنهم ذكروا التغييرات التي طرأت في حياتهم الاجتماعية (Rioux). و عليه ؛ فإن جوهر البعد النفسي و الاجتماعي للراحة في مكان العمل يتمثل في كل ما يربط الفرد ببيئة عمله داخل المؤسسة ، و التي تعتبر عاملا مهما في تحقيق طموحاته و أهدافه و أهداف مؤسسته.

## الفصل الثاني : الراحة المهنية

### خلاصة

إن انتقال العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، جعل الموارد البشرية من أهم الأصول التنظيمية ، فالأفراد هم العنصر التنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد في استغلال الفرص ، و مواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية الجديدة. هذا ما أدى بمؤسسات اليوم إلى الاهتمام بالراحة المهنية لجذب الموظفين المهرة و الموهوبين و الاحتفاظ بهم حيث تعتبر مفهوما متعدد الأبعاد يشتمل ، مجموعة من الأنظمة و البرامج المرتبطة بتحسين و تطوير مختلف الجوانب الخاصة ببيئة العمل ، و جودة نظام الأجور و المكافآت ، السعيدة و المريحة و التي تتمثل في التصميم الجيد للوظائف و السماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات فضلا عن توفير الصحة و السلامة المهنية ، و العلاقات الجيدة السائدة لدى جماعات العمل ، و توفر هذه الأبعاد في بيئة العمل يؤدي إلى ، مجموعة من النتائج الإيجابية أهمها : زيادة الإنتاجية ، زيادة الأداء الوظيفي ، زيادة الرضا الوظيفي الاستغراق الوظيفي، زيادة الالتزام نحو المؤسسة ، تحقيق مستويات عالية من الولاء. في الأخير ؛ يمكن القول أن الراحة في مكان العمل من الأمور المهمة التي تناولتها الأبحاث و الدراسات الحديثة نظرا لأهميتها في زيادة الكفاءة و الفاعلية و بالتالي على إنتاجية المؤسسات. إذ أصبحت تحرص كل مؤسسة للحفاظ على المستوى المتميز في درجاتها وانعكاساتها من خلال تقديم الدعم للأفراد العاملين بها و زيادة ثقتهم و بالتالي زيادة دافعيتهم لإنجاز المهام الموكلة لهم يضمن الإستمرارية و الفعالية التنظيمية.

## الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

### تمهيد

- (1) مفهوم الأداء الوظيفي
- (2) أهمية الأداء الوظيفي
- (3) مكونات الأداء الوظيفي
- (4) محددات الأداء الوظيفي
- (5) العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي
- (6) أبعاد الأداء
- (7) النظريات المفسرة لأداء الوظيفي ومؤشرات قياسه

### خلاصة

### تمهيد

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين حيث أجمعوا على أن الاهتمام بالأداء الوظيفي في المنظمة يوصلها إلى أسمى أهدافها مما أدى إلى إدراك المنظمات بأن المورد البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع أنشطتها وأعمالها، فالمورد البشري هو الذي يخطط، ينظم، يتخذ القرارات، ينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها من خلال نشاطها، وبالتالي أداء هذا العامل هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات .

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي لبحثنا هذا سنتطرق إلى عموميات حول الأداء الوظيفي مفهومه، محدداته، عناصره، والعوامل البيئية المؤثرة عليه

### 1. مفهوم الأداء الوظيفي

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص بما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية وعلى ذلك تعددت تعريفات الأداء الوظيفي وفيما يلي بعضها<sup>1</sup>:

#### -المفهوم اللغوي للأداء :

"يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، ويقال أدى فلان الدين، بمعنى قضاؤه، وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه، وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به."

#### -المفهوم الاصطلاحي للأداء :

"الأداء هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم، فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم ويرى لنقدون " Langdon ويعني اصطلاح الأداء "تقديم نموذج محكم" بمعنى انجاز العمل وفقا لأسس وقواعد ومعايير محددة.

كما عرف الأداء الوظيفي بأنه: "كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات و مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء ."

-كما يعرف بأنه: "درجة تحقيق و تمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو غالبا يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها العامل متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد" ، كما يعرف باختصار أنه: "إنجاز هدف أو أهداف المنظمة."

<sup>1</sup> أسامة محمد جرادات - عقلة محمد المبيضين،(2001)، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر ص

ويعرف أيضا بأنه: "الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل"  
مما سبق نستخلص التعريف التالي أن: الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه.

### 2. أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة >، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء الموظفين أداء متميزا، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام الموظفين >. وعلى ذلك فيمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا.

ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حيازا في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.<sup>1</sup>

### 3. مكونات الأداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود لأداء أفعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسات، ولقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين، ويمكن حصر تلك العناصر كالآتي:

<sup>1</sup> ابتهام بوالعيش، (2014/2013)، التغيير التنظيمي واثره على الاداء الوظيفي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل ص 36

- **الموظف وكفاءته:** وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التقاني والجدي في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه، وفي حقيقة الأمر إن البنية المعرفية للموظف في حالة تغير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة.

- **العمل ومتطلباته:** وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال او وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من المتطلبات وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل مميز فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه، وتشمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة و التمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة إنجاز والتحرر من الأخطار.

- **البيئة التنظيمية ومركباتها:** وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال، مثل تنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بنية التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال: العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، التكنولوجية، حضارية، قانونية.<sup>1</sup>

### 4. محددات الأداء الوظيفي

إن الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتطويرها، وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل والأفضل للمستخدمين، فهناك من يرى الأداء الوظيفي هو الأمر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام. فالأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:

**الجهد:** وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبدل جهدا محددًا، فالدافعية هي القوة التي تحرك وتشير المستخدم كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرتة واستمراره في الأداء.

**القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وصقلها، وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها، وتكون عن طريق التعلم والتدريب،

<sup>1</sup> أسيا بن عبد الكريم؛ أمانة بن علي، (2018/2019)، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي "جامعة أدرار نموذجًا"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، ص 37-38.

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

أما القدرات الفطرية هي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد وقدرات عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة البدنية والقدرات الحركية ووحدة البصر والسمع.

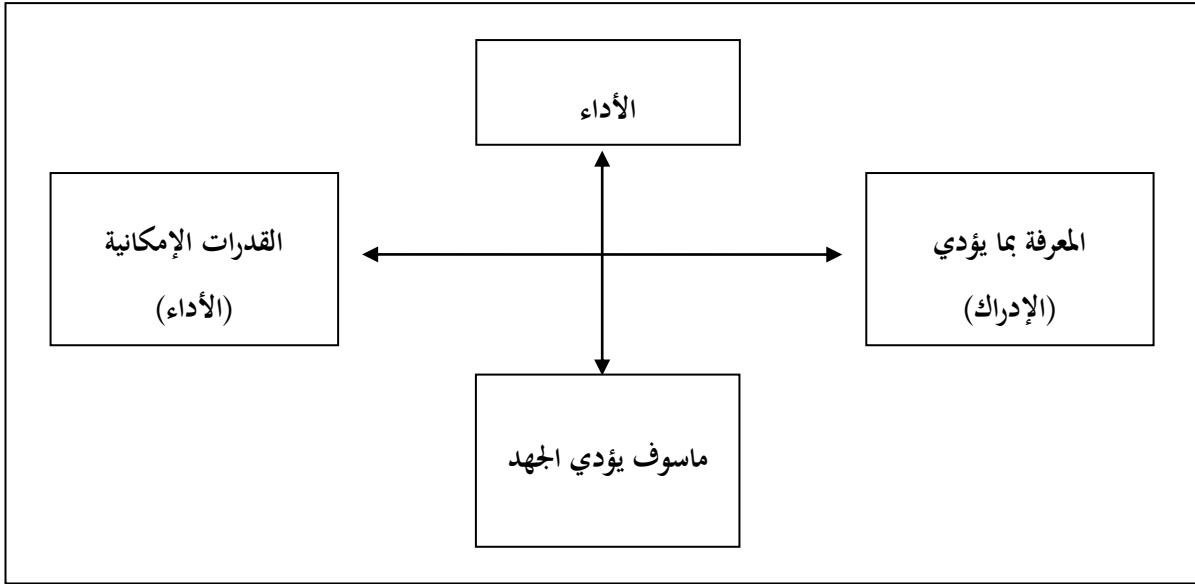
**الإدراك:** وهو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم، وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات، التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير.

**الوظيفة:** كل ما يتعلق من واجبات ومسؤوليات التي تحتويها الوظيفة، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدرات وإمكانيه العلمية والجسمية، بالإضافة إلى ما تتوفر الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق وأساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية.<sup>1</sup>

**البيئة التنظيمية:** وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمات من آلات وطرق والتنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا نظم الاتصال الداخلي.

**المحيط الخارجي:** المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى، وأيضا مكانة المؤسسة، سمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات. كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

### الشكل رقم (05): محددات الأداء الوظيفي



**المصدر:** مالك فطيمة، (2014-2015) تأثير وأهمية المعلومات والإتصال على رفع أداء العاملين، دراسة حالة لمديرية التجارة لولاية البلدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر. ص 46.

<sup>1</sup> - مالك فطيمة، (2014-2015) تأثير وأهمية المعلومات والإتصال على رفع أداء العاملين، دراسة حالة لمديرية التجارة لولاية البلدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر. ص 46.

ويقول سليمان أن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات بل نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي: الدافعية الفردية، مناخ العمل، والقدرة على العمل.

### أ. الدافعية على العمل:

وتعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال درجة باله على العمل، كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسة لأداء العمل، كما يختلف من فرد لأخر. هذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد منهم، ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود كفاءات في درجة الاهتمام والحماس والرغبة في العمل، فمقدار ما يكثف الفرد جهوده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل والدافعية التي تمثل قوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل وتعتبر مشكلة تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء العمل قديمة.

ب. مناخ العمل: ويعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو الإحساس بالرضا عن العمل بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع حاجاته.

ج. القدرة على العمل: وتعني القدرة على أداء العمل سواء كان حركيا أو عقليا، والتي يستطيع الفرد تحصيلها بالتدريب والتعليم واكتساب المهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل، إضافة إلى أنها تشمل أيضا على الدقة والسرعة في أداء العمل.<sup>1</sup>

رغم اختلاف الباحثين في محددات الدافعية للأداء الوظيفي، وذلك نظرا لارتباطه بالسلوك الإنساني المعقد، إلا أنها تشترك في النقاط الثلاثة التالية:

- **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة، مهارة، قيم، دوافع خاصة.
- **الوظيفة:** وما تتصف به من بيئة تنظيمية، التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة موارد الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. إن التباين في الأداء ناتج في الأصل عن متغيرات منها الفيزيولوجية، المادية، التنظيمية، الاجتماعية، البيئة والتقنية، وهو تفاعل السلوك للموظف، وإن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته، ويعتمد أغلب المديرين إلى التأثير على السلوك والأداء من خلال التوجيه والإرشاد و ثم مجموعة أخرى من المتحركات تتبع إتمام العمل ولها الأثر الرجعي على الجهود والسلوك والأداء اللاحق. ففي ظروف مماثلة نرى أن جهاد الفرد وسلوكه وأدائه يحدث

<sup>1</sup> - بن عبد العزيز سفيان، (2016)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة)، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 1، ص 15.

استجابة لمؤثرات بيئة وجوانب شخصية ودوافع وقدرات وإدراك وتعليم لازمة جميعا لحدوث الفعل،  
وإنها عوامل تربط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا وتؤثر على السلوك والأداء.<sup>1</sup>

### 5. العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة العامل والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلى أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل. و من أكثر عوائق الأداء شيوعا هي تصارع المتطلبات على وقت العامل، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون مع الآخرين، ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء . ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة والإتجاه كما في الشكل فعلى سبيل المثال أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل. أيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود بنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في إستغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الأفراد، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:

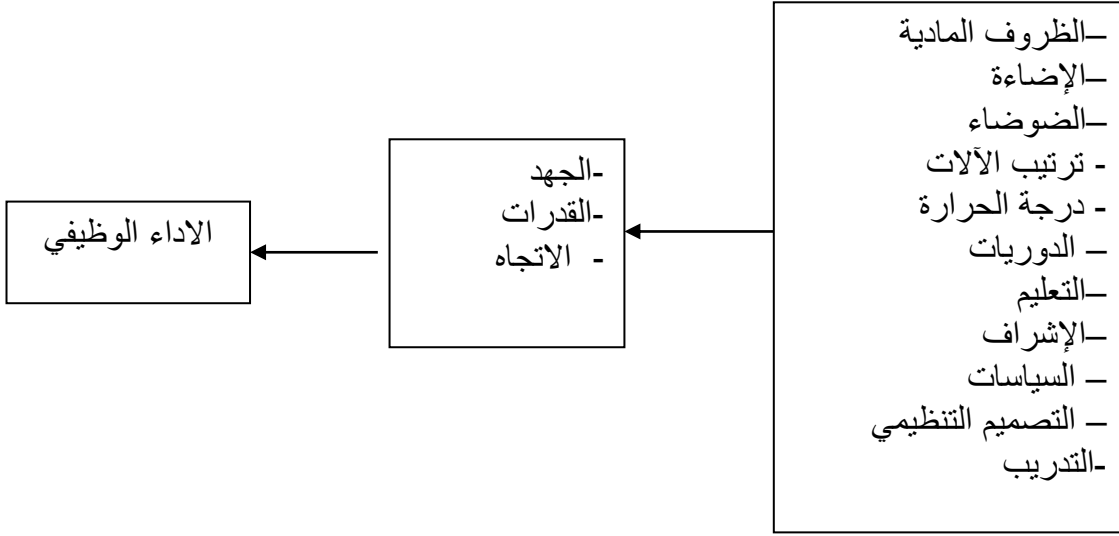
-توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين .

-توفير بيئة مدعمة، يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - جهرة حمزة، (2018/2019)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 45.

<sup>2</sup> أيمن سليمان ابو سريح - يوسف عبد البحر، (2010)، اثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الاداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية ، العدد 02 ص 1159

الشكل رقم 06: العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء.



المصدر: من إعداد الطلبة

## 6. أبعاد الأداء

هناك بعدين للأداء بعد داخلي وبعد خارجي وهي<sup>1</sup>:

### 1.6- البعد الداخلي للأداء

يمكننا توضيح البعد الداخلي للأداء من خلال العناصر المكونة له كما يأتي:

- **النوعية**: إنّ النوعية اليوم هي عامل أساسي للأداء الداخلي، حيث يمكن أن نعرفها بأنها مجموع الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة أو المنتج التي تكون قادرة على إرضاء حاجات الزبائن فالنوعية إذن هي التكيف الكامل مع توقعات السوق حسب الاختيارات الاستراتيجية للمنظمة من وجهة نظر الاستراتيجية، أمّا من وجهة نظر الأداء المرتبط برضا الزبون فهي تصور ملائمة وموافقة المنتجات أو الخدمات مع توقعات وتطلعات الزبائن.

- **التكلفة**: هي "مجموع الأعباء المتعلقة بمرحلة معينة أو بمنتج مادي معين، أو مجموعة منتجات أو خدمة أو مجموعة خدمات، مقدمة في مرحلة معينة قبل المرحلة النهائية أي قبل وصولها إلى البيع"، إنّ التكلفة تمثل البعد المالي للأداء الداخلي، إذ أن كل مؤسسة تحلل في الداخل العلاقة بين الوظيفة والتكلفة

<sup>1</sup> ناصر دادي عدون، المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، الجزء 1، 1999، ص ص 14-40.

كما يحلل الزبون العلاقة بين النوعية والتمن حيث تعتبر كل نشاط يخلق قيمة بتكلفة كلية أقل من تلك التي لدى المنافسين هو نشاط ذو تكلفة إيجابية و لهذا "فالأداء بالنسبة لهذا المفهوم قد تطور من حيث قياسه وتحول إلى تدنيه التكاليف".

إنّ التمكن من التّحكم في التكاليف هو أولاً قضية الفهم الصحيح لهذه الأخيرة والمنافع المستوحاة من الوسائل المستعملة للحصول على النتائج، وبذلك فإنّ التكاليف الزائدة هي دائماً تكاليف غير نافعة للنتائج المتوقعة وللقيمة الفعلية وللتوقعات الخارجية وعليه يمكن ربط كل التكاليف الداخلية بالرضا الخارجي.

- **الآجال:** بصفة عامة، يمثل الأجل بالنسبة للمنتجات الموجودة، "مجال الوقت بين استقبال الطلبية وتسليم المنتج"، أما بالنسبة للمنتجات الجديدة فهو يمثل الفترة الضرورية للعرض في السوق منتج معروف ومحدد، لأن الأداء هو الاحتياط واحترام المسؤوليات المحددة، داخليا وخارجيا، وهو كذلك معرفة كيفية عزل المراحل الوسطية التي لا تخدم الزبون ولا توقعاته، وبذلك فالأجل هو ضلع مختلط للأداء، داخلي بالنسبة للجزء الأكبر، وخارجي بالنسبة للجزء الظاهر للزبون في الداخل، والمؤشرات المرتبطة بالآجال تفسر سرعة المؤسسة في التفاعل مع المؤثرات الخارجية (عدم استقرار البيئة، طلبات الزبائن، المنافسة... الخ)، وأصبح معياراً مهماً للحصول على حصص من السوق، فبعدما كان أداء المؤسسة يتحقق عن طريق تقليص الآجال، تقليص التكاليف وتحسين النوعية، أصبح الآن يتحقق عن طريق التبادل والعلاقة بين تقليص الآجال والإيرادات وبين تقليص التكاليف وتحسين النوعية.

### 2.6- البعد الخارجي للأداء

في ظلّ البيئة المتقلبة، أداء المؤسسة الخارجي يجب أن يقيم بالنسبة للرضا، لأن نجاح هذه الأخيرة متعلق برضا الزبون، فإذا تلقى هذا الأخير منتج أو خدمة ذو نوعية ترضي توقعاته سيشعر بقيمة بين الثمن والنوعية، وإذا نفس الزبون تلقى منتج يرضي توقعاته بسرعة كبيرة سوف يكون لديه شعور الاستفادة من الخدمة الجيدة، وعليه فالأداء الخارجي ذو علاقة وطيدة مع الأداء الداخلي، فالأداء الداخلي الجيد هو ضروري للأداء الخارجي، لأنّه يمثل إسقاط له.

ويعرّف الأداء الخارجي بأنّه : "القدرة على تحسين العلاقة بين القيمة المعروفة من الزبون / تكلفة الوسائل الضرورية لخلق هذه القيمة"، فرضا الزبون هو الوحيد الذي يضمن القابلية لتنافسية المؤسسة عن طريق القيمة التي يتلقاها، وبذلك فأداء المؤسسة الخارجي يتعلق بهذه القيمة، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تؤكد أن معالم أو مكونات الأداء الخارجي نجدها ضمن عوامل النجاح الأساسية للمؤسسة، هذه الأخيرة يمكن تعريفها بأنها : "العوامل التي لها تأثير حاسم على الموقع التنافسي في قطاع معين".

إنّ مصطلح الأداء معقّد فبجانب القياس التقليدي للإنتاجية، ظهرت أشكال أخرى للأداء بالتدرج مصحوبة بالتنافسية، ليس فقط مرتكزة على التكلفة، لكن أيضاً على النوعية وخاصة على الأجل، في هذا السياق، ضبط الأداء لم يعد يقتصر على تخفيض التكاليف ورفع حجم الإنتاج، وإنما يستلزم تحسين مستمر، شامل، داخلياً، وخارجياً، والذي يترجم عبر بسطه على جميع المستويات.

### 7. النظريات المفسرة لأداء الوظيفي ومؤشرات قياسه:

إدراكاً لأهمية الأداء الوظيفي وتحليل مكوناته أسست عدة نظريات لتفسير العالقة بين الأداء، الأفراد والتنظيم نطرحها بشكل موجز على النحو التالي:<sup>1</sup>

- نظرية الإدارة العلمية: Taylor تبنت هذه النظرية المبدأ العلمي في اختيار العاملين مع التركيز على تدريبهم أداء العمل دراسة الوقت والحركة؛
- نظرية التقسيم الإداري Fayol: تسلط هذه النظرية الضوء على الهيكل التنظيمي الرسمي والتخصص في العمل كأساس لزيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف؛
- النظرية البيروقراطية Weber Max: تمحورت نتائج النموذج البيروقراطي في تحليل النواحي الشكلية التي تحكم عالقات الأفراد مع إهمال الشق السلوكي والإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء؛
- نظرية العالقات الإنسانية : Mayo – Elton على خالف النظرية السابقة اهتمت هذه النظرية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للفرد داخل المؤسسة، ومن أهم ما توصل إليه Lewin Kurt لفعالية القيادة الديمقراطية، ودور المشاركة الإدارية في تحفيز المرؤوسين على الأداء الجيد؛
- نظرية العدالة Adams: تقوم هذه النظرية على افتراض حاجة العاملين للتوزيع العادل للحوافز المتعلقة بجهودهم المبذولة والتي تترجم إلى مكافآت مادية ومعنوية وفقاً للجدارة ودرجة الاستحقاق.

<sup>1</sup> بلايلية ربيعة مرجع سبق ذكره ص 261

### خلاصة

يعتبر الأداء الوظيفي محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه، ويمكن النظر إلى الأداء على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، برز الأداء الوظيفي كل ما يدركه الفرد عن القدرات، إدراك الدور والمعارف العامة والمهارات الفنية، كما أن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات في كمية العمل المنجز أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازها في الظروف العادية للعمل، إضافة إلى المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة فمن هنا، نستطيع القول بأن الأداء الوظيفي يلعب دور كبير في المؤسسة

## الفصل الرابع : الإطار المنهجي

### تمهيد

(1) الدراسة الإستطلاعية

(2) التعريف بمؤسسة الدراسة

(3) الدراسة النهائية

(4) أدوات جمع البيانات

(5) الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

### تمهيد

تعتمد كل دراسة علمية على منهجية علمية دقيقة ، وفق خطوات متتالية ومتكاملة ، يستعين فيها الباحث بأدوات علمية لجمع البيانات من عينة الدراسة ، ويقوم بتحليل النتائج المتحصل عليها اعتمادا على أساليب إحصائية تتماشى مع طبيعة الموضوع ونوع الدراسة ، وكذا الفرضيات التي يسعى للتأكيد منها . وفي هذا الفصل ستحاول عرض ما قمنا به في الدراسة الاستطلاعية وما توصلنا إليه ، ثم نقدم مختلف الأساليب العلمية المتبعة في الدراسة النهائية بمؤسسة الدراسة .

## 1. الدراسة الإستطلاعية

بعد أن تمكنا من جمع كم هائل من التراث النظري والمراجع المتعلقة بمتغيرات دراستنا وضبطنا لمجموعة من الدراسات السابقة التي ساعدتنا على الضبط الدقيق لفرضيات الدراسة والمتغيرات التي تؤثر عليها وانطلاقا منها حاولنا تصميم أداة لجمع البيانات ، وهذا ما دفعنا للقيام بدراستنا الاستطلاعية كخطوة أولى في الميدان ، فهي تساعد الباحث على جمع المعطيات الأولية ومجتمع الدراسة وكذا التعرف على كيفية وأسلوب انتقاء عينة البحث وفق موضوع الدراسة وتسمح أيضا بالتأكد من صلاحية أدوات جمع البيانات والأساليب المختلفة لاختيار وفروض البحث والتعرف عن قرب بمجتمع الدراسة ، وقد تم جمع المعطيات الأولية وكذا التعرف عن قرب بمجتمع الدراسة ، وقد تم جمع المعطيات الأولية وكذا التعرف على كيفية اختيار عينة مناسبة وممثلة للمجتمع ، وللتأكد من الشروط السيكمترية لأدوات الدراسة .

ويمكن تحديد حدود الدراسة كالتالي :

- الحدود الزمانية: من 2022/05/01 الى 2022/05/30
- الحدود المكانية: تم هذه الدراسة الإستطلاعية بمؤسسة الموارد المائية للديوان والتطهير بولاية الطارف
- الحدود البشرية: تم إختيار 60 فرد من إجمالي 300 فرد العاملين بالمؤسسة.

## 2. التعريف بمؤسسة الدراسة

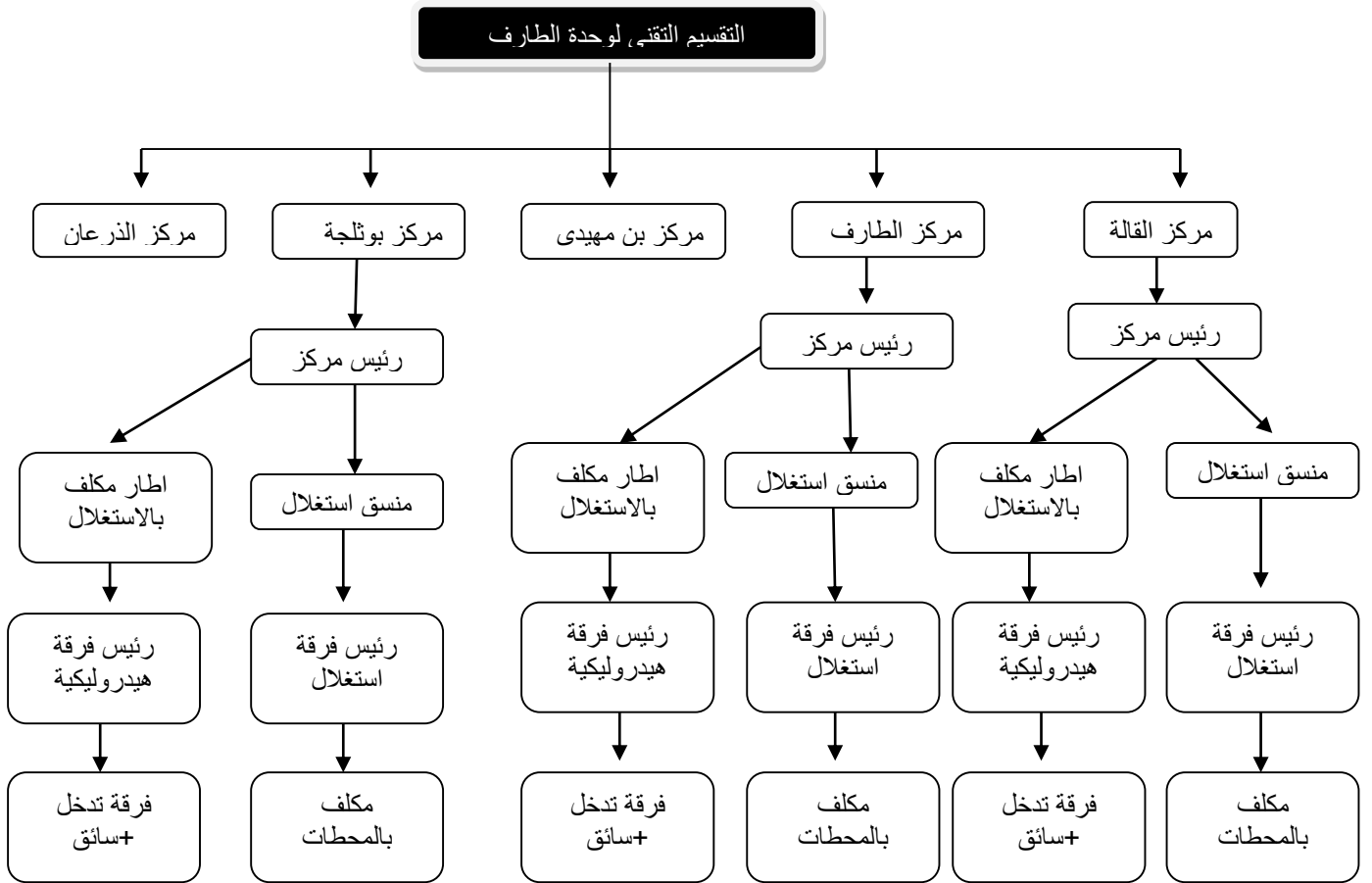
تأسست مديرية وحدة الطارف سنة 2006 ويتمثل إختصاصها في تطهير مختلف شبكات الصرف الصحي على مستوى كل دوائر الولاية وتقع بجي سيدي بلقاسم - الطارف بلقاسم - والمتمثلة بخمس مراكز مقسمة عبر كل دوائر الولاية كالتالي :

- مركز القالة: يتسع إقليم إختصاصه إلى بلدية القالة، العيون، السوارخ، رمل السوق وواد الحوت.
- مركز الطارف: يضم عين العسل، بوقوس، بوحجار، واد الزيتون، عين الكرمة والزيتونة.
- مركز بوتلجة: يضم بلدية بوتلجة ، بريحان، بحيرة الطيور والشافية

## الفصل الرابع: الإطار المنهجي

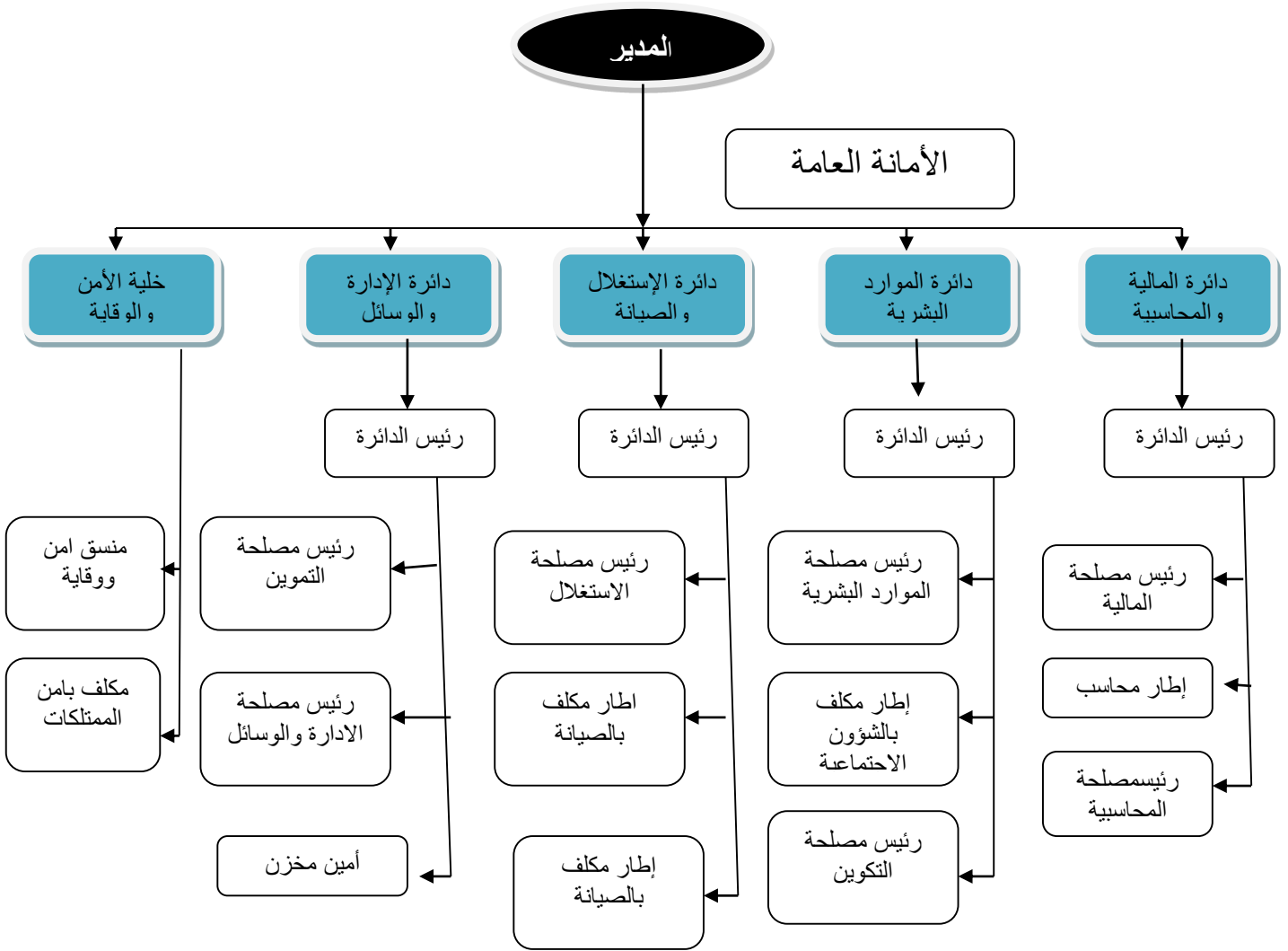
- مركز بن مهدي: يضم بلدية بن مهدي، الشط، العصفور و زريزر
  - مركز الذرعان: يضم بلدية الذرعان، شيحاني، البساس وشبيطة مختار
- يبلغ عدد العمال 303 سنة 2022 مقسمة عبر مقر المديرية والمراكز.

شكل رقم 07 : التقسيم التقني لوحدة الطارف



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على وثائق المؤسسة

شكل رقم 08: التقسيم الإداري لوحدة الطارف



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على وثائق المؤسسة

### 3. الدراسة النهائية

#### 1.3- منهج الدراسة

نعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لموضوع دراستنا ويعرف على أنه " يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة التفسير هذه الحقائق تفسيراً كاملاً<sup>1</sup>". في هذه الدراسة سوف نستعين الذي يصف ظاهرة الراحة المهنية في المؤسسة الجزائرية وبالتحديد مؤسسة الموارد المائية وكذلك الكشف ووصف علاقة الراحة المهنية بالاداء الوظيفي، كذلك فان المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً.

#### 2.3- مجتمع الدراسة

تتوفر مؤسسة الموارد المائية الطارف على طاقات بشرية تقدر ب 303 فرداً حسب وثائق قسم الموارد البشرية.

#### 3.3- عينة الدراسة

يمكن تعريف العينة في البحث العلمي بانها نموذج يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات مجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات مجتمع الأصل خاصة في حالة صعوبة أو إستحالة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث. وقد تم اخيار 60 مفردة من المجتمع الاصلي وذلك عن طريق العينة العشوائية، وقد قدرت نسبتها ب **19.80%**

$$\frac{100 \times 60}{303} = 19.80\%$$

#### 4.3- خصائص العينة

#### 1.4.3- توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
61,66	37	ذكر
38.33	23	أنثى
% 100	60	المجموع

<sup>1</sup> محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، ط 01 2018 ص 175

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الذكور لأفراد العينة قدرت بـ 61.66% بينما نسبة الإناث قدرت بـ 38.33% وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستقطب الرجال أكثر من النساء ناهيك عن وجود وظائف تلاؤم النساء والرجال معا.

الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على نتائج الإستمارة

#### 4.3-2 توزيع افراد العينة حسب السن

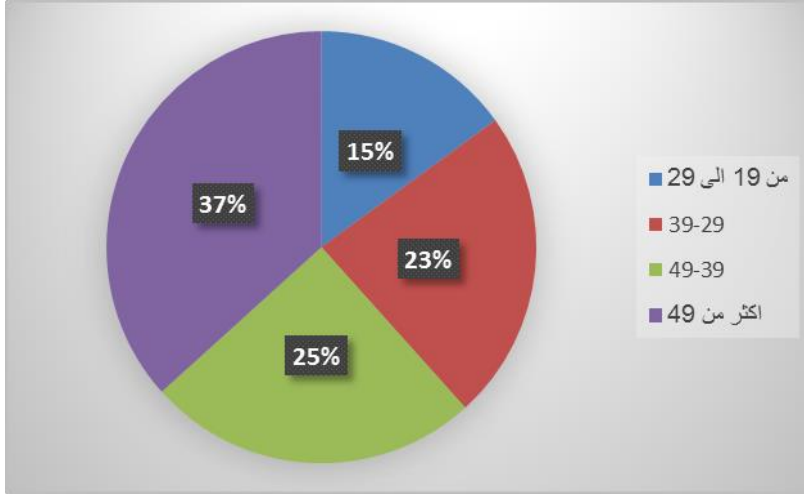
الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة %	العدد	السن
15	9	19 إلى 29
23.33	14	29 إلى 39
25	15	39 الى 49
36.66	22	اكثر من 49
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على نتائج الإستمارة

من خلال نتائج الجدول نجد أن الفئة العمرية أكثر 49 سنة قدرت نسبتها 36.66% تليها الفئة العمرية من 39 الى 49 سنة بنسبة 25% ثم نسبة 23.33% للفئة العمرية 29 إلى 39 سنة بنسبة 23.33% وأخيرا الفئة من 19 الى 29 سنة بنسبة 15%، وتدل هذه النتائج على أن المؤسسة تستقطب ذوي الخبرة نظرا لطبيعة الوظائف الحساسة وتعلقها بالمنفعة العامة ناهيك عن إعتمادها على القدرات الشبانية كونها تمثل المستقبل.

الشكل رقم 10 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على نتائج الإستمارة

### 3.4.3- توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

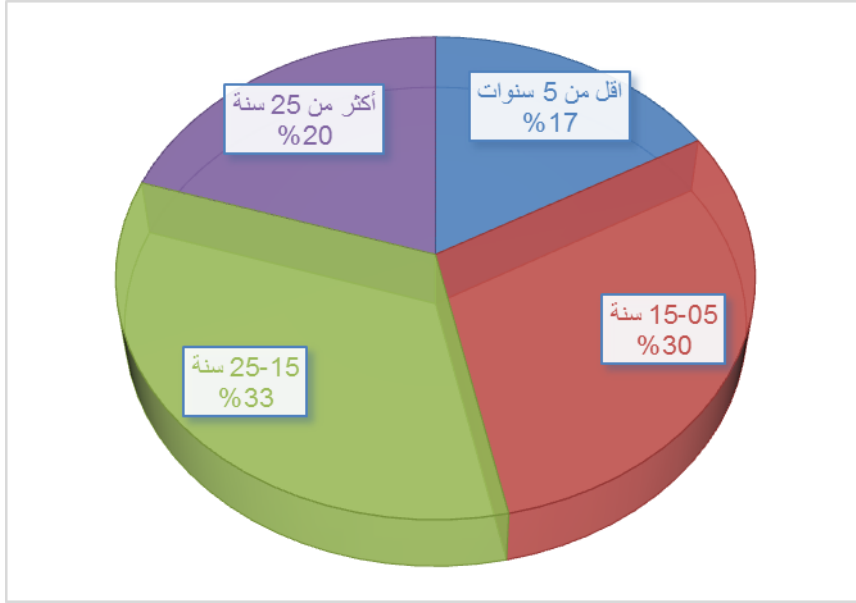
الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة الخبرة المهنية:

النسبة %	العدد	الخبرة
16.66	10	اقل من 5 سنوات
30	18	05 إلى 15
33.33	20	15 الى 25
20	12	اكثر من 25
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح أن الموظفين ذوي الخبرة التي تتراوح من 15 الى 25 حصلت على أعلى نسبة قدرت ب 33.33% ثم تليها الفئة التي تملك خبرة من 05 الى 15 سنة بنسبة 30% ثم الفئة الأكثر خبرة أي بخبرة أكثر من 25 سنة بنسبة 20% واخيرا الأفراد ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 16.66% وهذا ما يدل على أعتقاد المؤسسة تعتمد على الخبرات في تسيير وظائفها لضمان الإستمرارية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

الشكل رقم 11: يوضح توزيع أفراد العينة الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على نتائج الإستمارة

#### 4.4.3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	العدد	المستوى التعليمي
21.66	13	متوسط
28.33	17	ثانوي
50	30	جامعي
% 100	58	المجموع

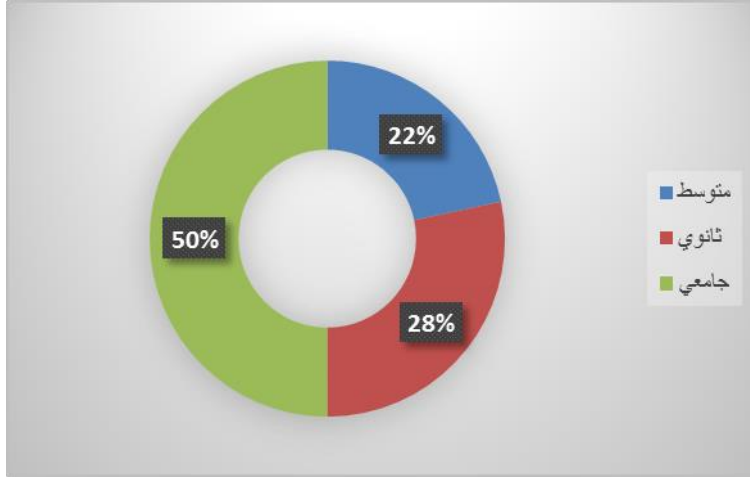
المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على نتائج الإستمارة

من خلال الجدول يتضح أن الجامعيين يمثلون أعلى نسبة ب 50% وتليهم نسبة الثانويين بنسبة

28.33% و أخيرا المستوى المتوسط بنسبة 21.66% وهذا ما يؤكد إعتقاد المؤسسة على المؤهلات العلمية

بشكل أكبر .

الشكل رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطلبة إعتمادا على نتائج الإستمارة

#### 4. أدوات جمع البيانات

لكل باحث منهج علمي يعتمد عليه في دراسته، ومن خلال هذا المنهج يستعين الباحث بأدوات علمية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراسته، انطلاقا من طبيعة الظاهرة المدروسة، وأهمية و أهداف الدراسة و تماثيا مع خصوصيات مجتمع الدراسة و العينة المختارة. و في دراستنا هذه و المتعلقة بالراحة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، تم اللجوء إلى الاستعانة بمجموعة من الأدوات العلمية التي تمت الحاجة إليها في هذه الدراسة .

##### 1-4 الملاحظة

تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما أو موضوع ما (فرد، جماعة...)، مع الإستعانة بأساليب ووسائل البحث التي تتلائم مع طبيعة هذه الظاهرة، وهي كذلك مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية، الهدف منها الحصول على البيانات و المعلومات عن قرب باستعمال الحواس.

و قد استخدمنا الملاحظة المباشرة في مختلف مراحل الدراسة الميدانية، انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية، حيث تم تحديد من خلالها مدى ملائمة المؤسسة لدراستنا، و توفرها على الشروط التي تعالجها الدراسة، و أخذنا فكرة أولية عن طبيعة الظروف السائدة أثناء تأدية العمل، و لاحظنا بأن هناك بيئة العمل لا يساعد الموظفين على تأدية مهامهم بصورة جيدة. وقد كانت كأداة ثانوية بالبحث تم استغلالها في مراحل الدراسة الاستطلاعية

4-2 الاستمارة (الأداة الأساسية)

اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة وعرفها مجدي عزيز إبراهيم في كتابه مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية بأنها: «عبارة عن مجموعة من الأسئلة لتحقيق هدف معين في مواجهة أو مقابلة بين الباحث و المبحوث». وعرفها أيضا صلاح الدين شروخ في كتابه منهجية البحث العلمي بأنها «إحدى الأدوات المساعدة في الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة أو موقف او مشكلة معينة، و ذلك عن طريق وضع مجموعة من الأسئلة تطرح على المبحوث و الاستمارة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة هي الاتصال المباشر بالمبحوث أي العمال في المؤسسة و ذلك لكي تستقصي منهم ما لم نستطع معرفته من قبل و علاقته ببعض الأمور الخفية الأخرى.

حيث قمنا باستخدام استمارة تتكون من 30سؤال، توزعت على أربعة محاور من أجل تغطية المتغيرات الموجودة في فرضيات الدراسة و هذه المحاور ممثلة في الجدول التالي :

الجدول رقم 05: محاور وأبعاد الاستمارة

المحاور	الأبعاد	البنود
البيانات الأولية	الجنس، السن، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية .	من 1 الى 4
المحور الثاني	الراحة المهنية والهيكلي المؤسساتي	من 1 الى 14
المحور الثالث	الراحة النفسية واداء الموظفين	من 15 الى 24
المحور الرابع	الراحة الجسدية والاداء	من 25 الى 46

وبغرض صدق أداة البحث ( الاستمارة) في صورتها الأولية يتم عرضها على بعض المحكمين من ذو الخبرة في مجال البحث العلمي و ذلك من اجل لإبداءتصحيات حول وضوح عبارات الأداة وملائمتها مع قياس ما وضعت من اجله، و قد عرضت الاستمارة على الأستاذ ساسي سفيان ،الأستاذ خطابي سعد، وكذا الأستاذ عبد الكريم بليل،حيث وجهوا لي مجموعة من التعديلات على الأسئلة، وبموافقة المشرفة بأشرنا بتوزيع الاستمارة.

## 5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

بصدد دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات، هنا وجب علينا الاعتماد على أساليب الدراسات الارتباطية، وهذا من أجل تحديد نوعية العلاقة بين المتغير المستقل والتابع، ومعرفة دلالاتها الإحصائية، وكذا مناقشة مختلف فرضيات الدراسة.

وفي هذه الدراسة قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة (22) التالية:

- النسب المئوية: لعرض خصائص أفراد العينة ونسب الاستجابات على مختلف البنود.
  - المتوسط الحسابي: من أجل عرض محاور وأبعاد الدراسة والتمييز بين مستوى كل محور من المحاور.
  - الانحراف المعياري.
  - الجداول البسيطة.
  - الدوائر النسبية.
- عملية التنقيط والتصحيح:

باعتبارنا نتعامل مع استمارة ذات خمسة بدائل (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) فإننا نتبع طريقة التنقيط التالية:

جدول رقم (06): يوضح طريقة التنقيط

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

### خلاصة الفصل

ما تم تناوله في هذا الفصل يعتبر خطوة أولى ممهدة للمعالجة الإحصائية للفرضيات وكذا عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها حتى نعطي دلائل أكثر على قبول أو رفض فرضيات الدراسة وتقربنا أكثر من تحقيق أهدافنا المرجوة منها، وهذا بالضبط ما سنتطرق له في الفصل الخامس.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

1 - تفريغ البيانات و تفسيرها و تحليلها

1-1 المحور الأول : العبارات الخاصة بالراحة المهنية في الهيكل المؤسسي

جدول رقم 07: يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تؤدي الراحة في الوظائف و الأفراد إلى تهيئة الجو المهني بمؤسستك	5	21	7	23	4	3,00	1.16	متوسطة
		(%8.6)	(%36.2)	(%12.1)	(%39.7)	(%6.9)			
2	تسعى مؤسستك إلى إدخال تحسينات و خدمات جديدة لتوفير جو ملائم لعمالها و زبائننا	4	26	4	21	5	2.95	1.18	متوسطة
		(%6.9)	(%44.8)	(%6.9)	(%36.2)	(%8.6)			
3	تخصص إدارة المؤسسة مستلزمات لتوفير الراحة للموظفين	9	28	2	16	5	2.66	1,240	متوسطة
		(%15.5)	(%48.3)	%3,33	(%27.6)	(%8.6)			
4	التغيير و تطوير الأنظمة بمؤسستك يعمل على زيادة مستوى الرفاهية للموظف	9	16	5	26	4	3	1.26	متوسطة
		(%15.5)	(%27.6)	(%8.6)	(%44.8)	(%6.9)			
5	التغيير في القوانين و الإجراءات يؤدي إلى تحسن	15	30	5	6	4	2.23	1.14	منخفض

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

			(%6.9)	(%10.3)	(%8.6)	(%51.7)	(%25.9)	في الظروف الفيزيائية		
متوسطة	1.23	3,10	4	28	6	14	8	تسعى مؤسستك إلى تشجيع العاملين لتكيفهم مع بيئة العمل لتفادي الضغوطات	6	
			(%6.9)	(%48.3)	(%10.3)	(%24.1)	(%13.8)			
منخفض	1.09	2,45	1	14	8	26	11	نظام الحوافز و المكافأة في مؤسستك يؤدي إلى تحسين نفسية الموظفين وجومستقر	7	
			(%1.7)	(%24.1)	(%13.8)	(%44.8)	(%19.0)			
مرتفع	1.04	3.71	12	31	7	8	2	هناك رفض للتغييرات التي تحدثها المؤسسة	8	
			(%20.7)	(%53.4)	(%12.1)	(%13.8)	3.33			
متوسطة	1.29	2.88	6	18	9	17	10	الراحة المهنية ذات تأثير كبير على الصحة البدنية و النفسية للموظف و أدائه الوظيفي	9	
			(%10.3)	(%31.0)	(%15.5)	(%29.3)	(%17.2)			
متوسطة	1.13	3.21	5	25	14	10	6	يسعى القائد إلى توفير بيئة مهنية مناسبة للموظف داخل المؤسسة	10	
			(%8.6)	(%43.1)	(%24.1)	(%17.2)	(%10.3)			
متوسطة	1.31	3.1	9	19	9	15	8	تتواصل إدارة المؤسسة مع الموظفين لمعرفة نواقصهم لخلق جو مهني مناسب في المؤسسة	11	
			(%15.5)	(%32.8)	(%15.5)	(%25.9)	(13.8%)			
متوسطة	1.19	2.94	القيمة الكلية							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

## الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- درجة موافقة أفراد العينة حول أن الراحة في الوظائف و الأفراد تؤدي إلى تهيئة الجو المهني بمؤسستك متوسطة بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري 1.16 مما يدل على أن الجو المهني المهيأ ينبع من الراحة في الوظائف والأفراد.
- تسعى مؤسستك إلى إدخال تحسينات و خدمات جديدة لتوفير جو ملائم لعمالها و زبائننا، هذه العبارة نالت درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد العينة بمتوسط حسابي قدر ب 2.95 وانحراف معياري 1.18 مما يدل على التحسينات والخدمات الجديدة تساهم في توفير جو ملائم للعمال والزبائن.
- كان رأي أفراد العينة على العبارة التي مفادها أن إدارة المؤسسة تخصص مستلزمات لتوفير الراحة للموظفين موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 2.66 وانحراف معياري قدر ب 1.24 مما يدل على تشتت أفراد العين حول أن تخصيص المستلزمات من طرف المؤسسة تؤدي إلى توفير الراحة للموظفين.
- التغيير و تطوير الأنظمة بمؤسستك يعمل على زيادة مستوى الرفاهية للموظف، نالت هذه العبارة موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.26 مما يدل على أن التغيير المستمر في الأنظمة يساهم في زيادة مستوى الرفاهية للموظفين.
- التغيير في القوانين و الإجراءات يؤدي إلى تحسن في الظروف الفيزيائية، تحصلت هذه العبارة على درجة موافقة منخفضة بمتوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري 1.14 مما يدل على أن التغيير في القوانين لا يساهم ولا يؤدي الى تحسين الظروف الفيزيائية.
- أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة حول العبارة التي مفادها أن مؤسستك إلى تشجيع العاملين لتكيفهم مع بيئة العمل لتفادي الضغوطات بمتوسط حسابي 3.10 وانحراف معياري 1.23 مما يدل على تشجيع العاملين يؤدي إلى تكيفهم مع بيئة العمل وتفادي ضغوطها.
- العبارة التي مفادها أن نظام الحوافز و المكافأة في مؤسستك يؤدي إلى تحسين نفسية الموظفين وجو مستقر، نالت موافقة أفراد العينة بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي 2.45 وانحراف معياري 1.09 مما يؤكد أن نظام الحوافز والمكافأة لا يؤدي إلى تحسين نفسية الموظفين وخلق جو مستقر.
- هناك رفض للتغييرات التي تحدثها المؤسسة، نالت هذه العبارة بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 1.04 وبدرجة موافقة مرتفعة مما يدل على أنه يوجد رفض للتغييرات التي تقوم بها المؤسسة.
- أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة حول أن الراحة المهنية ذات تأثير كبير على الصحة البدنية و النفسية للموظف و أدائه الوظيفي حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.88 وانحراف معياري 1.29 مما يدل على أنه يوجد تشتت نوعا ما في أن الراحة المهنية تؤثر على الصحة البدنية والنفسية

## الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

للموظف وأداؤه الوظيفي.

• يسعى القائد إلى توفير بيئة مهنية مناسبة للموظف داخل المؤسسة، نالت هذه العبارة موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.21 وانحراف معياري قدر ب1.13 مما يدل على أن القائد يسعى إلى توفير بيئة مهنية مناسبة للموظف.

• تتواصل إدارة المؤسسة مع الموظفين لمعرفة نواقصهم لخلق جو مهني مناسب في المؤسسة، تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي 3.1 وانحراف معياري قدر ب 1.31 بدرجة موافقة متوسطة مما يدل على أن التواصل بين إدارة المؤسسة والموظفين يؤدي إلى معرفة النواقص مما يساهم في خلق جو مهني ملائم في المؤسسة.

وكحوصلة عامة حول العبارات الخاصة بالراحة المهنية في الهيكل المؤسسي نجد أن المتوسط الحسابي بلغ 2.94 وبانحراف معياري 1.19 مما يدل على موافقة أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالراحة المهنية في الهيكل المؤسسي.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

1-2- المحور الثاني: العبارات الخاصة: الراحة النفسية و أداء الموظفين

جدول رقم 08: يبين استجابات الطلبة حول محور الراحة النفسية و أداء الموظفين

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التكرارات و النسب المئوية									
										9	26	11	9	5					
1	تتوفر في المؤسسة أمان و استقرار وظيفي في عملك	5	9	11	26	9	3.41	1.16	مرتفعة	5	9	11	26	9	(%8.6)	(%15.5)	(%19.0)	(%44.8)	(%15.5)
2	يتميز مكان عملك بالهدوء	10	20	10	15	5	2.75	1.24	متوسطة	10	20	10	15	5	(%17.2)	(%34.5)	(%17.2)	(%25.9)	(%8.6)
3	تعمل في بيئة عمل توفر الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل	6	20	12	16	6	2.93	1.19	متوسطة	6	20	12	16	6	(%10.3)	(%34.5)	(%20.7)	(%27.6)	(%10.3)
4	تستمتع بالقيام بمهام جديدة و متنوعة في عملك	4	17	8	23	8	3.23	1.19	متوسطة	4	17	8	23	8	(%6.9)	(%29.3)	(%13.8)	(%39.7)	(%13.8)
5	سعيد بالأجر المتحصل عليه في عملك	5	16	17	16	6	3.03	1.13	متوسطة	5	16	17	16	6	(%8.6)	(%27.6)	(%29.3)	(27.6)	(%10.3)

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

متوسطة	1.61	2.66	3	13	13	23	8	راضي بالإنتاج الذي حققته في عملك	6
			(%5.2)	(%22.4)	(%22.4)	(%39.7)	(%13.8)		
مرتفعة	0,92	3.61	7	34	8	11	0	تشعر براحة نفسية و جسدية في مؤسستك	7
			(%12.1)	(%58.6)	(%13.8)	(%19.0)	0		
متوسطة	1.17	3.33	8	25	11	11	5	تهتم بإحترام الآخرين في مكان عملك	8
			(%13.8)	(%43.1)	(%19.0)	(%19.0)	(%8.6)		
متوسطة	1.31	3.1	9	19	9	15	8	تستمتع بالتعاون مع زملاء عملك	9
			(%15.5)	(%32.8)	(%15.5)	(%25.9)	(%13.8)		
مرتفعة	0.98	3,50	5	33	10	10	2	تشعر بأنك جزء هام في جماعة عملك	10
			(%8.6)	(%56.9)	(%17.2)	(%17.2)	(%3.4)		
متوسطة	1.14	3.15	القيمة الكلية						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

من خلال الجدول التالي نجد مايلي :

- تتوفر في المؤسسة أمان و استقرار وظيفي في عملك، نالت هذه العبارة موافقة بنسبة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 1.16 مما يدل على أن المؤسسة تتوفر على أمان وإستقرار وظيفي في العمل.
- وافق أفراد العينة على العبارة التي محتواها أن مكان عملك يتميز بالهدوء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.75 وانحراف معياري 1.24 مما يدل على أن مكان العمل يتميز بالهدوء.
- تعمل في بيئة عمل توفر الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل، هذه العبارة تحصلت على درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 2.93 وانحراف معياري 1.19 مما يدل على الموظفين يعملون في بيئة عمل توفر الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل.
- تحصل العبارة " تستمتع بالقيام بمهام جديدة و متنوعة في عملك" على درجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي 3.23 وانحراف معياري 1.19 مما يدل على أن الموظفين يستمتعون بالقيام بمهام جديدة و متنوعة.
- سعيد بالأجر المتحصل عليه في عملك، نالت هذه العبارة درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 3.03 وانحراف معياري 1.13 مما يدل على ان الموظفين راضون عن أجرهم الذي يتقاضونه في المؤسسة.
- أفراد العينة موافقون على العبارة " راضي بالإنجاز الذي حققته في عملك " بدرجة موافقة متوسطة حيث تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي 2.66 وانحراف معياري 1.61 مما يدل على أن هناك تشتت نوعا ما في موافقتهم حول الإنجاز الذي حققوه في عملهم.
- تشعر براحة نفسية و جسدية في مؤسستك، وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة حول هذه العبارة حيث تحصلت على متوسط حسابي يبلغ 3.61 وانحراف معياري 0.92 مما يدل على ان الموظفين يشعرون بالراحة سواء النفسية أو الجسدية في المؤسسة.
- وافق أفراد العينة حول العبارة التي مفادها " تهتم بإحترام الآخرين في مكان عملك " بدرجة موافقة متوسطة حيث تحصلت على متوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 1.17 مما يدل على تبادل الإحترام بين الموظفين في المؤسسة.
- تستمتع بالتعاون مع زملاء عملك، وافق أفراد العينة على هذه العبارة بدرجة موافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها 3.1 وانحراف معياري 1.31 مما يدل على وجود روح التعاون بين الموظفين في المؤسسة ما يؤدي بالمؤسسة إلى السير نحو تحقيق أهدافها.
- وافق أفراد العينة حول العبارة " تشعر بأنك جزء هام في جماعة عملك" بدرجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها 3.50 وانحراف معياري 0.98 مما يؤكد ويدل على أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لكل فرد من مواردها البشرية في العمل.
- وكحوصلة عامة حول استجابات افراد العينة حول محور الراحة النفسية و أداء الموظفين نجد أن المتوسط الحسابي بلغ 3.15 وانحراف معياري قدره 1.14 اي أن هناك درجة موافقة متوسطة مما يؤكد وجود علاقة بين أداء الموظفين والراحة النفسية.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

3-1 المحور الرابع: العبارات الخاصة الراحة الجسدية و أداء الموظفين

جدول رقم 09: يبين استجابات الراحة الجسدية وأداء الموظفين

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
										التكرارات و النسب المئوية
1	تسعى مؤسستك إلى جلب أحدث التكنولوجيا في المؤسسة وذلك لتوفير الراحة المهنية	6	24	15	10	5	2.73	1,11	متوسطة	
		(10.3)	(41.4)	(25.9)	(17.2)	(8.6)				
2	تستخدم الإدارة قاعدة بيانات و معلومات لضمان راحة موظفيها	11	10	11	26	2	2.96	1.23	متوسطة	
		(19.0)	(17.2)	(19.0)	(44.8)	(3.33)				
3	تتوفر في المؤسسة مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت لضمان راحة موظفيها	10	15	6	25	4	2.96	1.27	متوسطة	
		(17.2)	(25.9)	(10.3)	(43.1)	(6.9)				
4	تتوفر في مؤسستك أجهزة الإنذار	10	17	7	22	4	2.88	1.26	متوسطة	
		(17.2)	(29.3)	(12.1)	(37.9)	(6.9)				
5	تستخدم إدارة مؤسستك أجهزة المراقبة	17	28	7	8	0	2.1	0.96	ضعيفة	
		(29.3)	(48.3)	(12.1)	(13.8)	(0)				
6	يوجد في مؤسستك مصعد لنقل الموظفين	8	21	16	14	1	2.65	1.03	متوسطة	
		(%13.8)	(36.2)	(27.6)	(24.1)	(1.7)				
7	مكان عملك ظروفه الفيزيائية(إضاءة-تهوية-حرارة متوفرة) بشكل كافي	1	11	6	32	10	3.65	1.02	مرتفعة	
		(1.7)	(19.0)	(10.3)	(55.2)	(17.2)				
<b>القيمة الكلية</b>										
متوسطة	1.12	2.85								

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد ما يلي :

- تحصلت العبارة " تسعى مؤسستك إلى جلب أحدث التكنولوجيا في المؤسسة وذلك لتوفير الراحة المهنية " على متوسط حسابي قدر ب 2.73 وانحراف معياري 1.11 أي ان هناك درجة موافقة متوسطة حول هذه العبارة مما يدل على سعي وإهتمام المؤسسة بإدخال أحدث التكنولوجيات من أجل توفير الراحة المهنية للموظفين لتقديم أداء أفضل.
  - تستخدم الإدارة قاعدة بيانات و معلومات لضمان راحة موظفيها، نالت هذه العبارة موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بها 2.96 وانحراف معياري قدر ب 1.23 مما يدل على وجود قاعد بيانات ومعلومات في إدارة المؤسسة تستعمل من أجل ولغرض توفير الراحة للموظفين.
  - تحصلت العبارة " تتوفر في المؤسسة مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت لضمان راحة موظفيها " على متوسط حسابي قدره 2.96 وانحراف معياري 1.27 اي ان افراد العينة موافقون عليها بدرجة متوسطة مما يشير الى استخدام ووجود مواقع إلكترونية في المؤسسة من أجل توفير الراحة للموظفين.
  - تتوفر في مؤسستك أجهزة الإنذار، تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 1.26 مما يشير الى انه هناك درجة موافقة متوسطة حول مفاد هذه العبارة من طرف أفراد العينة وهذا يدل على وجود أجهزة إنذار في المؤسسة.
  - تحصلت العبارة " تستخدم إدارة مؤسستك أجهزة المراقبة "، على درجة موافقة ضعيفة بمتوسط حسابي قدره 2.1 وانحراف معياري 0.96 مما يدل نقص استخدام أجهزة المراقبة في المؤسسة.
  - يوجد في مؤسستك مصعد لنقل الموظفين، تحصلت هذه العبارة على درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي 2.65 وانحراف معياري قدره 1.03 مما يدل على توفر مصعد لنقل الموظفين في المؤسسة لتوفير الراحة الجسدية للموظفين.
  - تحصلت العبارة " مكان عملك ظروفه الفيزيائية(إضاءة-تهوية-حرارة)متوفرة بشكل كافي" على متوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 1.02 مما يشير الى أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة مما يدل على توفر ظروف عمل فيزيائية بشكل كافي.
- كحوصلة عامة حول استجابات أفراد العينة حول الراحة الجسدية وأداء الموظفين نجد أن المتوسط الحسابي العام قدر ب 2.85 وانحراف معياري قدر ب 1.12 مما يؤكد على وجود موافقة متوسطة من طرف أفراد العينة وهذه النتائج تشير إلى وجود علاقة بين الراحة الجسدية وأداء الموظفين

## 2- مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول واقع جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية مع المتوسط الحسابي للأداة و هو ( 3 على مقياس سلم ريكارت الخماسي)

**2-1- الفرضية العامة التي محتواها كالاتي :** " توجد علاقة بين الراحة المهنية و الاداء الوظيفي"،حيث من خلال العبارة المدرجة في الجدول رقم 08 التي مفادها أن الراحة المهنية ذات تأثير كبير على الصحة البدنية و النفسية للموظف و أدائه الوظيفي حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.88 وانحراف معياري 1.29 مما يدل على أنه يوجد علاقة نوعا ما في أن الراحة المهنية للموظف تؤثر على أدائه الوظيفي.ومنه يتأكد صحة الفرضية العامة للدراسة.

**2-1-1 الفرضية الجزئية الاولى :** التي تنص على أنه توجد علاقة بين الراحة النفسية و زيادة أداء الموظفين بديوان التطهير-الطارف، حيث من خلال الجدول رقم 09 الذي يبين استجابات افراد العينة حول محور الراحة النفسية و أداء الموظفين نجد أن المتوسط الحسابي بلغ 3.15 و بانحراف معياري قدره 1.14 اي أن هناك درجة موافقة متوسطة مما يؤكد وجود علاقة بين أداء الموظفين والراحة النفسية.مما يؤكد صدق وصحة الفرضية الثانية.

**2-1-2 الفرضية الجزئية الثانية:** التي تنص على انه لا توجد علاقة بين الراحة الجسدية و زيادة أداء الموظفين بديوان التطهير-الطارف، هي فرضية خاطئة اثبت نقيضها من خلال الجدول رقم 10 الذي يبين اجابات أفراد العينة حول الراحة الجسدية وأداء الموظفين نجد أن المتوسط الحسابي العام قدر ب 2.85 وانحراف معياري قدر ب 1.12 مما يؤكد على وجود موافقة متوسطة من طرف أفراد العينة وهذه النتائج تشير إلى وجود علاقة بين الراحة الجسدية وأداء الموظفين.

**2-1-3 الفرضية الجزئية الثالثة:** التي محتواها انه توجد علاقة بين الراحة الوظيفية و زيادة أداء الموظفين هي فرضية صحيحة تم إثباتها في الجزء النظري المتعلق بمفاهيم حول الراحة المهنية.

3- نتائج الدراسة

من خلال الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج اهمها:

- تسعى المؤسسة إلى توفير الادوات والمعدات المساعدة في مهام الموظفين بها من أجل تحقيق الراحة المهنية؛
- تقوم المؤسسة بمواكبة تطورات العصر بادخال تكنولوجيا جديدة من أجل توفير الراحة الجسدية والنفسية للعمال؛
- نقص الإهتمام بالراحة المهنية في المؤسسات قد يؤثر على سيرورتها من أجل تحقيق الأهداف المسطرة؛
- أبعاد الراحة المهنية (النفسية والجسدية) لها دور كبير في تحسين رقم أعمال المؤسسة؛
- الظروف الفيزيائية الملائمة تؤثر على نفسية الموظفين داخل المؤسسة؛
- قبول الفرضية العامة القائلة " توجد علاقة بين الراحة المهنية و الاداء الوظيفي " ، حيث هناك علاقة ارتباطية بين الراحة المهنية والاداء الوظيفي حيث تساهم بشكل فعال في تحسينه؛
- اشترك الدراسة الحالية و دراسة قويسم سارة في ان الراحة في مكان العمل تساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية وتحسين الأداء .

4- إقتراحات الدراسة

- يجب على المؤسسة ان تتبع مبادا الراحة المهنية لضمان السير الحسن للعمال؛
- ضرورة ادخال مستلزمات الراحة المهنية للعمال داخل المؤسسة؛
- العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين و توفير الجو الملائم للعمل؛
- الاستفادة من تجارب الدول والمؤسسات الكبرى من أجل تحقيق الراحة المهنية؛
- ضرورة الاهتمام أكثر بالعمال من أجل ضمان راحتهم؛
- تخصيص ميزانية لجلب الإحتياجات المادية التي من شأنها توفير الراحة؛
- محاربة السلوكيات الغير مرغوبة لدى القادة التي من شأنها أن تؤثر على نفسية وراحة الموظفين والتقليل من ثقتهم.

خاتمة

## خاتمة الدراسة

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع الراحة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي و نظرا لأهمية الموضوع حاولنا الإجابة على فرضيات البحث المتبعة من خلال الإطار النظري للدراسة و إنطلاقا من طبيعة و خصوصية النتائج المتوصل إليها و وفق الموضوع المدروس و التي ساهمت في معرفة العلاقة بين أبعاد الدراسة من حيث الراحة المهنية و الأداء الوظيفي في مؤسسة الديوان الوطني للتطهير -الطارف- فمن خلال إختيار مديرية الموارد البشرية و الإدارة العامة و لإختيار فرضيات الدراسة إعتدنا على إجراءات منهجية هامة منها الملاحظة المباشرة و كذلك الإستبانة و ذلك بتصميم إستمارة للبحث توصلت الدراسة إلى تحقق الفرضيات و كخلاصة القول أن هذه النتائج المتوصل لها في هذه الدراسة لا يمكن تعميمها إلا على ميدان البحث و انطلاقا من النتائج العملية و العلمية المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية و إستكمال للدراسة و الموضوع نرى أنه من الأفضل إعتبار هذه الدراسة كنقطة بداية للدراسات اللاحقة .

# قائمة المراجع

## الكتب:

1. ابو بكر مصطفى، (2005)، التنظيم الاداري في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية - الاسكندرية.
2. أسامة محمد جرادات - عقلة محمد المبيضين، (2001)، التدريب الاداري الموجه بالاداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر
3. البرنوطي سعاد نايف (2007)، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، الاردن .
4. محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، ط 01، 2018.
5. المرسي واخرون، (2001)، السلوك التنظيمي - نظريات ونماذج إدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية .
6. ناصر دادى عدون، المحاسبة التحليلية ،دار المحمدية ،الجزائر ،الجزء 1، 1999.
7. النمر سعود واخرون، (2006)، الإدارة العامة - الاسس والوظائف، ط 06 ، دار الفرزدق للنشر والتوزيع ، الرياض - السعودية .

## المذكرات:

1. ابتسام بوالعيش، (2014/2013)، التغيير التنظيمي واثره على الاداء الوظيفي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل .
2. أسيا بن عبد الكريم؛ أمنة بن علي، (2019/2018)، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي "جامعة أدرار نموذجاً"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
3. بليلية ربيعة، تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل، تجربة المؤسسة الوطنية للذهن سوق أهراس وحدة ENAP، 2017.
4. جهرة حمزة، (2019/2018)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي -دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

5. زويتى سارة، (2021/2020)، دور الراحة في مكان العمل في تعزيز الارتباط الوظيفي ، دراسة حالة مركب تصنيع الغاز الطبيعي، سكيكدة،
6. فرحي إبتسام، (2016-2017)، التمكين الاداري وتأثيره على الاداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية علوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهدي - ام بواقي .
7. قويسم سارة،(2020-2021)، الراحة لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ذكتورارة في علم النفس العمل، كلية علم النفس و علم التربية ، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة .
8. مالك فطيمة، (2014-2015) تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، دراسة حالة لمديرية التجارة لولاية البليدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر .

#### المجلات والدوريات

1. أيمن سليمان ابو سريح - يوسف عبد البحر، (2010)، اثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الاداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية ، العدد 02 .
2. بن عبد العزيز سفيان، (2016)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة)، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 1، .
3. حسين بوثلجة (2020)، اثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية بالمؤسسات الإستشفائية، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد 08، العدد 01 بمعسكر .

الملاحق



جامعة الشاذلي بن جديد

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI

وزارة التعليم و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم الاجتماع

موضوع الاستمارة



جامعة الشاذلي بن جديد

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI

الراحة المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي  
دراسة ميدانية بمؤسسة الموارد المائية  
الديوان الوطني للتطهير-الطارف-

تحت إشراف:

\* زويتي سارة

من إعداد الطلبة:

- مرداسي وجدان
- صواب أية

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته، أخي الموظف أختي الموظفة

صمم هذا الإستبيان من أجل إكمال مذكرة الماستر في علم الاجتماع العمل و التنظيم، للوقوف على مجالات و أبعاد الراحة المهنية بمؤسستكم محل دراستنا و الأداء الوظيفي بها . و عليه نرجو من سيادتكم التعاون معنا بالإجابة على ما ورد بكل موضوعية بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

و نحيطكم علما بأن الغاية من هذا العمل هي علمية بحثية، و إن إجاباتكم محل سرية تامة.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

### 1-الجنس:

ذكر  أنثى

### 2-السن :

{ 19 سنة إلى 29 }  { 29 سنة إلى 39 }  
 { 39 سنة إلى 49 سنة }  أكثر من 49

### 3-الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  { من 5 إلى 15 }  
 { من 15 إلى 25 }  من 25 سنة و ما فوق

### 4-المستوى التعليمي:

متوسط  ثانوي  جامعي

## المحور الثاني: الراحة المهنية في الهيكل المؤسسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات	
					تؤدي الراحة في الوظائف و الأفراد إلى تهيئة الجو المهني بمؤسستك	01
					تسعى مؤسستك إلى إدخال تحسينات و خدمات جديدة لتوفير جو ملائم لعمالها و زبائنها	02
					تخصص إدارة المؤسسة مستلزمات لتوفير الراحة للموظفين	03
					التغيير و تطوير الأنظمة بمؤسستك يعمل على زيادة مستوى الرفاهية للموظف	04
					التغيير في القوانين و الإجراءات يؤدي إلى تحسن في الظروف الفيزيائية	05
					تسعى مؤسستك إلى تشجيع العاملين لتكيفهم مع بيئة العمل لتفادي الضغوطات	06
					نظام الحوافز و المكافأة في مؤسستك يؤدي إلى تحسين نفسية الموظفين و جو مستقر	07
					هناك رفض للتغييرات التي تحدثها المؤسسة	08
					الراحة المهنية ذات تأثير كبير على الصحة البدنية و النفسية للموظف و أدائه الوظيفي	09
					يسعى القائد إلى توفير بيئة مهنية مناسبة للموظف داخل المؤسسة	10
					تتواصل إدارة المؤسسة مع الموظفين لمعرفة نواقصهم لخلق جو مهني مناسب في المؤسسة	11
					هناك إعادة تهيئة لمناصب العمل في حالة المشكلات المهنية	12
					تساهم المؤسسة بجزء كبير من ميزانيتها لتطوير أداء العاملين للحصول على أداء ذو جودة	13
					هل توفر المؤسسة للموظفين أجهزة مناسبة للموظف لتسهيل عمله	14

### المحور الثالث: الراحة النفسية و أداء الموظفين

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات	
					تتوفر في المؤسسة أمان و استقرار وظيفي في عملك	15
					يتميز مكان عملك بالهدوء	16
					تعمل في بيئة عمل توفر الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل	17
					تستمتع بالقيام بمهام جديدة و متنوعة في عملك	18
					سعيد بالأجر المتحصل عليه في عملك	19
					راضي بالإنجاز الذي حققته في عملك	20
					تشعر براحة نفسية و جسدية في مؤسستك	21
					تهتم بإحترام الآخرين في مكان عملك	22
					تستمتع بالتعاون مع زملاء عملك	23
					تشعر بأنك جزء هام جماعة عملك	24

## المحور الرابع: الراحة الجسدية و أداء الموظفين

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات	
					تسعى مؤسستك إلى جلب أحداث التكنولوجيا في المؤسسة وذلك لتوفير الراحة المهنية	25
					تستخدم الإدارة قاعدة بيانات و معلومات لضمان راحة موظفيها	26
					تتوفر في المؤسسة مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت لضمان راحة موظفيها	27
					تتوفر في مؤسستك أجهزة الإنذار	28
					تستخدم إدارة مؤسستك أجهزة المراقبة	29
					يوجد في مؤسستك مصعد لنقل الموظفين	30
					مكان عملك ظروفه الفيزيائية (إضاءة-تهوية-حرارة متوفرة بشكل كافي )	31

وزارة الموارد المائية



الديوان الوطني للتطهير  
Office National de l'Assainissement

## تعريف الديوان الوطني للتطهير



الماء يطهر كل شيء، «د.وت» يطهر الماء



مفتحة الطرق، طريق سيدي أرسين،  
طريق براقبي، ص ب 86، القبة، الجزائر  
الهاتف: +213)21 76 20 34/35/36 الفاكس: +213)21 76 20 40  
[www.ona-dz.org](http://www.ona-dz.org)

## الموارد البشرية :

يقف عدد العقال 9 000 عامل، حيث أنّ الذبوان كان ولا يزال من أهم موقرين فرص العمل، بتوفير فرص والليقة لخريجي التعليم العالي والتكوين المهني (الهيدروليكي، الكهروميكانيكي، الهندسة المدنية والبيولوجيا...).

كما أنّ الذبوان الوطني للتطهير، نظرا لطبيعة نشاطه، يمنح فرصة كسب المؤهلات و مناصب عمل مستقرة في مهن التطهير للشباب الغير متحصل على شهادات أو المؤهل نسبيا أيضا.



## التكوين :

يحقل التكوين المستمر مكانا بارزا في إستراتيجية المؤسسة، ولهذا الغرض يحتوي الذبوان على مركز التكوين في مهن التطهير، و من أهم مهام هذا الأخير: الوسيلة، التطوير والتكوين الخاص بمهن التطهير.



## النشاطات :

- 1 - الإستغلال والصيانة :
- أ - شبكات التطهير

يستغل الذبوان الوطني للتطهير شبكة تطهير لخط طول يقارب 34 000 كلم، أي أكثر من 79 % من الشبكة الوطنية



- الذيوان الوطني للتطهير مكثف بإستغلال و صيانة أعمال و تجهيزات التطهير، كما يضمن:
- الحماية و الحفاظ على الوارد و المحيطات المائية.
  - محاربة مصادر التلوث المائي.
  - المحافظة على الصحة العمومية.

كما أنّ الذيوان الوطني للتطهير مسؤول كذلك، لصالح الدولة، على إدارة المشاريع والأعمال المفوضة فيما يتعلق بمشاريع الدراسة، الإنجازات، إعادة تأهيل و تشييع محطات التطهير، محطات الرفع، شبكات التطهير وتجمعات مياه الأمطار.

التنظيم :

يحتوي الذيوان الوطني للتطهير على مجلس توجيه ومراقبة، و الذي بدوره يناقش إستراتيجية سياسة تطبيق التطهير.

من أجل إدارة فعالة للخدمة العمومية للتطهير، و للتشاور مع الفاعلين المحليين، الذيوان متواجد في 42 ولاية من خلال 11 منطقة تضم 40 وحدة.

الذيوان الوطني للتطهير متواجد في الولايات الستة (06) الأخرى ( الجزائر، تيبازة، قسنطينة، عنابة، الطارف وهران من خلال تواجده في الشركات بالأسهم لتسيير المياه والتطهير. نظرا للإستثمارات المهمة المحققة لأنظمة التطهير لولاية ورقلة والوادي، نطّلما هذان الأخيران لثلاث مديريات للتطهير تابعة للمديرية العامة، ويتعلق الأمر ب :

- مديرية التطهير الوادي، والتي تشمل مركب التطهير الوادي جنوب ومركب التطهير الوادي شمال.

- مديرية التطهير حوض ورقلة .

- مديرية التطهير واد ريغ .

بتبني عملية إدارة البيئة وفقا لمعايير ISO 14 001 نسخة 2004، تمت المصادقة على عدة