

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس



عنوان البحث

سياسة التوظيف و علاقته بالرضا الوظيفي
لدى عمال المؤسسة الوطنية للتسويق و التوزيع الموارد
البتروولية نפטال NAFTAL

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم تخصص تسيير
الموارد البشرية

تحت إشراف الدكتور:

- الأحسن حمزة

من إعداد الطالبتين:

- حاج شايب وردة

- مجدوب فضيلة

السنة الجامعية: 2016/2015

كلمة الشكر

الحمد لله الذي أعنا فبلغنا، و وفقنا في إنجازنا، له كل الحمد من قبل و من بعد، و بدأ و في الختام، أما بعد:

فقد شرفنا على إنهاء هذا العمل المتواضع و ما كان لهذا العمل أن يتم إلا بفضل الله و توفيقه و بفضل أصحاب الفضل الذين لهم تدين، و كنا بهم بعد الله نستعين.

فمن هذا المقام بخالص الشكر و التقدير إلى الأستاذ الدكتور الأحسن حمزة الذي أشرف على إنجاز هذه المذكرة، و غمرنا بفيض عمله، و كثر نصحه، و حسن معاملته، و الذي تعلمنا الكثير منه، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

كما نتقدم بالشكر و التقدير العميق إلى لجنة المناقشة الموقرة التي ستفضل بقراءة هذه المذكرة و مناقشتها و تقديم التوجيهات و التوصيات القيمة لإثراء هذا العمل.

دون أن ننسى تقديم جزيل الشكر لكل مسؤولي و عاملي المؤسسة الوطنية للتسويق و التوزيع المواد البترولية نفطال بتيزي وزو على مساهمتهم و تعاونهم معنا لإنجاز هذه الدراسة.

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

مورد الحب الصادق و نبع الحنان الدافق إلى من غمرتني بحناها و القلب النابض، أُمي
العزيزة و الغالية"

و إلى الذي كرس حياته و سهر الليالي لأجل سعادتي و راحتني لأمشي مرفوعة الرأس أبي
العزیز و الغالي"

إلى من حبهم يجري في عروقي إخواني "ويزة" و جيجقة" و "فتيحة" و "ذهبية" و أخي
الوحيد و العزيز "مخلوف".

إلى من رافقتني لمدة 5 سنوات و التي تقاسمت معها هذه المذكرة "مجدوب فضيلة" و إلى
عزیزتي "فیروز".

و إلى من زرعوا التفائل في دربي و قدموا لي المساعدات و التسهيلات من قريب أو من
بعيد فلهم مني كل الشكر و التقدير.

حاج شايب وردة

الإهداء

أهدي العمل المتواضع إلى:

سر السعادة و النجوى التي وهبتني الحياة و بكت لأبتسم "أمي الحنون" و إلى صاحب الكبير

و أعطاني الكثير و الذي 1أحمل اسمه بكب فخر أبي العزيز.

إلى كل أخواتي و أخواتي الذين حبهم يجري في عروقي.

إلى أعز صديقتي "وردة" و "فيروز"

إلى من شاركتني في مشواري الدراسي و تقاسمت معي هذه المذكرة "حاج شايب وردة"

و إلى كل الزملاء و الأصدقاء الذين قدموا لي يد المساعدة و كل من ساهم في إتمام هذا العمل.

مجدوب فضيلة

ملخص الدراسة :

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع سياسة التوظيف و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية "نفطال" بـ "تيزي وزو" قد هدفت إلى كشف عن طبيعة عملية التوظيف في المؤسسة الوطنية "نفطال"، و الكشف أيضا الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيري سياسة التوظيف و الرضا الوظيفي.

و لقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 80 عامل تم إختيارهم بطريقة عشوائية من بين عمال مؤسسة "نفطال" و تحديدا في قسم تسيير الموارد البشرية المقدر عددهم بـ 480 عامل، و لقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه يساعد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع و وصفها وصفا دقيقا يعبر عنها بطريقة كمية تعطي لنا وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة و حجمها و درجتها، كما قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من إستبيان خاص بسياسة التوظيف (من إعدادنا)

و مقياس الرضا الوظيفي من إعداد (الباحث عبد الرحمان الأرزق) على أفراد عينتنا قصد جمع البيانات الكافية عنهم من أجل التحليل الإحصائي و التحقق من فرضيات الدراسة من أجل ذلك إعتدنا على مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.20) و لقد قمنا بواسطتها (النسبة المئوية، التكرارات، معامل الارتباط بيرسن، معادلة سبيرمان براون، معامل الفا كرونباخ – إختبار فريدمان للرتب، معامل الكاف التربيعي) و لقد توصلت نتائج دراستنا إلى النتائج التالية:

- تطبيق المؤسسة الوطنية "نفطال" السياسات المعمول بها في عملية التوظيف و هذا ما تتوضحه نتائج فريدمان للرتب.

- مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "نفطال" مرتفع حيث أن 62.5% من العمال تحصلوا على درجات مرتفعة في المقياس.

- عدم وجود علاقة إرتباطية بين سياسة التوظيف المتبعة و الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة "نفطال"، وهذا ما توضحه نتائج معامل إرتباط بيرس ($r=0.08$) وهي نتيجة غير دالة إحصائيا .

Resumé de l'étude :

Cette étude pour sujet la politique de recrutement et son impact sur la satisfaction fonctionnelle de l'entreprise national Naftal de Tizi-Ouzou, Ainsi découvrir la nature de la relation entre la variabilité de la politique de recrutement et la satisfaction fonctionnelle :

Cette étude c'est faire sur un échantillon composé de 80 employée qui ont été choisi de façon aléatoire parmi les employés de l'entreprise Naftal, et plus exactement hu dans l'admission de l'administration des ressources humaine et qui ce compose de 480 employée et ont a utilisé dans cette étude descriptive. Car ce dernier nous aidera à étudier ce phénomène telle qu'il est en réalité et de la décrire avec une description dévoile d'une façon qui nous montre avec une modalité, une description numérique qui explique la valeur du phénomène son volume et son degré, nous avons aussi distribué un outil d'études composé de questionnaire concernant la politique de recrutement (fait par nous mémé) et l'échelle de la satisfaction fonctionnelle préparer par le chercheur « Abed Araheman Arzak » sur les éléments de notre échantillon à fin de récolté des données suffisantes pour l'analyse statistique et la vérification des probabilités de l'étude et pour cela on c'est douté des programmes statistique des sciences sociale « SPSS. 20 » comme : khi deux corrélation, RHO de superman t corrélation de Brawain Pearson. Alpha de Crombah- test de Friedman des grader.

Après avoir analyser statistiquement les hypothèses du notre étude on est t'arriver ou résultats suivants :

- 1- La société nationale Naftal applique les politiques utilisé pour le recrutement, c'est ce que démontre les résultats de Friedman de grader.
- 2- Ce niveaux de statistique fonctionnelle, chez les employé de Naftal est élevé au point que 62.5% des employés.

3- L'absence total de relation entre la politique de recrutement et la satisfaction fonctionnelle des employés de l'entreprise Naftal et c'est ce que démontre les résultats de corrélation de Pearson (0.08 j) c'est un résultat cohérent pratiquement.

فهرس المحتويات	
	- كلمة الشكر
	- الإهداء.
أ	- ملخص الدراسة باللغة العربية.....
ج	- ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.....
	- فهرس الجداول.
	- فهرس الأشكال.
1	- مقدمة.....
الجانب النظري.	
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
6	1- إشكالية الدراسة.....
8	2- فرضيات الدراسة.....
8	3- أهداف الدراسة.....
8	4- أهمية الدراسة.....
8	5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.....
9	6- الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني: سياسة التوظيف.	
16	تمهيد.....
17	1- مفهوم التوظيف.....
17	2- التطور التاريخي للتوظيف في الجزائر.....
20	3- أنواع التوظيف.....
23	4- أسس و شروط التوظيف.....
25	5- ظروف و تقنيات التوظيف.....
26	6- مراحل التوظيف.....

29	7- إجراءات و معايير التوظيف.....
34	8- أهداف و أهمية التوظيف.....
36	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.	
39	تمهيد.....
40	1- مفهوم الرضا الوظيفي.....
40	2- طبيعة الرضا الوظيفي.....
41	3- أنواع الرضا الوظيفي.....
41	4- نظريات الرضا الوظيفي.....
46	5- أبعاد الرضا الوظيفي.....
47	6- عوامل و محددات الرضا الوظيفي.....
50	7- أهمية الرضا الوظيفي.....
52	8- نتائج الرضا الوظيفي.....
53	9- قياس الرضا الوظيفي.....
56	خلاصة الفصل.....
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.	
60	تمهيد.....
60	1- منهج الدراسة.....
62	2- ميدان الدراسة.....
62	3- مجتمع و عينة الدراسة.....
63	4- خصائص عينة الدراسة.....
69	5- أدوات الدراسة.....

71	6- صدق و ثبات أداة الدراسة.....
79	7- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.....
80	8- صعوبات الدراسة.....
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.	
83	1- عرض نتائج الدراسة.....
88	2- مناقشة نتائج الدراسة.....
91	3- الإستنتاج العام.....
92	4- اقتراحات الدراسة.....
	المراجع .
	الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
63	- توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	1
64	- توزيع أفراد العينة حسب السن.	2
65	- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	3
66	- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب .	4
67	- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	5
68	- توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.	6
72	- معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان و الدرجة الكلية.	7
74	- معامل الارتباط بيرسون بين البنود الفردية و الزوجية لاستبيان سياسة التوظيف	8
75	- قيمة ألفا كرونباخ لإستبيان سياسة التوظيف.	9
75	- معامل الارتباط بيرسون بين البنود الفردية و الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي.	10
78	- معامل الارتباط بيرسون بين البنود الفردية و الزوجية لمقياس الرضا الوظيفي.	11
79	- قيمة معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي.	12
84	- نتائج إختبار فريدمان للرتب.	13
85	- قيمة (كا ²) لإختبار فريدمان للرتب.	14
86	- الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب مستوى الرضا الوظيفي.	15
87	- نتائج معامل إرتباط بيرسون.	16

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
43	- هرمية الحاجات لماسلو.	1
63	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	2
64	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.	3
65	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	4
66	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب.	5
67	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	6
68	- يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.	7

فهرس الملاحق:

الصفحة	عنوانه	رقم الملحق
	- الإستبيان	1
	- نتائج المعالجة الإحصائية ببرنامج SPSS-20	2

مقدمة:

يعتبر مجال العمل أكثر المجالات التي يواجه فيها الإنسان مشاكل و عقاب كونه يقضي فيه معظم وقته هذا ما يعرضه لمواقف عديدة و مختلفة منها تلك التي تكون سارة تطمئنه و ترضيه و منها الغير السارة التي تجلب له القلق و التعب و تخلق لديه نوع من التوتر النفسي و الإجتماعي و المهني فهذه المواقف المثيرة للضغوط هي بمثابة متغيرات نفسية إجتماعية تساهم في إخلال التوازن و السير العادي لحياة الفرد داخل عمله و خارجه.

و مع زيادة الوعي البشري أصبحت مسألة التوظيف تحظى بعناية خاصة من قبل جميع المنظمات سواء كانت إقتصادية أم إدارية و هذا نظرا للدور الكبير الذي يلعبه التوظيف في تحديد معيار الأنشطة الأخرى.

لإدارة المورد البشري من جهة و بقاء المؤسسة و إستمرارها و المساهمة في إنتاج منتج ذو جودة عالية و تحسين أداء العمال و هذا يوضع العامل المناسب و المساهمة في دوران عجلة الإقتصاد بالنسبة للمؤسسات و القدرة على المنافسة في مختلف المجالات و السماح للمنظمة بالرقى و الإزدهار.

و هذا ناتج عن الرضى الوظيفي أو المهني و هو من المواضيع التي ينبغي أن تضل محور البحث و الدراسة بين فترة و أخرى عند القادة و مشرفي في الإدارات و المهتمين بالتنوير الإداري في العمل. و ذلك لأسباب متعددة فما يرضا عند الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا و أيضا لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته قد لا يرضيه مستقبلا و أيضا لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فمن لا يعد راضيا حاليا قد يكون راضيا في المستقبل (محمد سعيد سلطان، 2002، ص197).

تهتم دراستنا الحالية بدراسة متغيري "سياسة التوظيف" و "الرضا الوظيفي" و ذلك بهدف تسليط الضوء على ظاهرة شائعة في الوسط المهني بإعتبار أن المهن أيا كان نوعها لا تكاد تخلو من أنواع الرضى و عدم الرضا فالفرد العامل بدوره عليه إحداث التكيف مع مختلف الوظائف و هذا ما من شأنه تحديد مدى الرضا الوظيفي.

لأجل ذلك و إستجابة لمتطلبات دراستنا الذي يحمل عنوان "سياسة التوظيف و علاقتها بالرضا الوظيفي"، حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جانبين يتمثلان في الجانب النظري و الجانب التطبيقي. و قد تم تقسيم الجانب النظري بدوره إلى ثلاثة فصول و هي كما يلي:

الفصل الأول: تناولنا فيه إشكالية الدراسة و فرضياتها، أهميتها و أهدافها، إضافة إلى تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة و الدراسات السابقة

الفصل الثاني: طرقتنا فيه إلى موضوع سياسة التوظيف حيث تم تقديم مفهوم التوظيف و لمحة تاريخية عن تطوره في الجزائر، و تناولنا أيضا أنواعه و أهم أسسه و شروطه و طرق و تقنيات التوظيف، و كذلك مراحله و الإجراءات و المعايير و أخيرا أهدافه و أهميته.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى موضوع الرضا الوظيفي حيث تم تقديم مفهوم الرضا الوظيفي و طبيعته و أنواعه و تناولنا أيضا نظرياته و أبعاده و العوامل و المحددات الخاصة بالرضا الوظيفي و كذلك أهميته و نتائجه و أخيرا القياس الخاص به.

الفصل الرابع: تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، ثم وصف ميدان البحث و عينة الدراسة، ثم وصف أداة الدراسة من حيث دراسة خصائصها السيكمترية من صدق و ثبات و في الأخير التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة و الصعوبات.

الفصل الخامس: من خلاله قمنا بعرض و تحليل مختلف النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة و قمنا أيضا بمناقشة نتائج فرضيات هذه الدراسة و تفسيرها، ثم الخروج بالإستنتاج العام مع تقديم العديد من التوصيات و الإقتراحات بموضوع الدراسة.

الجبانب

النظري

الفصل الأول: مدخل الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- صياغة الفرضيات.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية.
- 6- الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة :

بسبب التطور و الابتكار الذي تزامن مع العصور أدى إلى العديد من المؤسسات إلى التسابق فيما بينها من أجل كسب أكبر عدد ممكن من الأفراد و الكفاءات و المهارات و ذلك من خلال القيام بتحسين عمليات التوظيف من أجل الحصول على الرجل المناسب في المكان المناسب و لهذا بدون شك إختصاص من بين مجموعة من الإختصاصات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية و التي بإمكانها توفير المورد البشري باتباع منهجية دقيقة.

و تلك المهمة لا يمكن إنجازها إلا بعد القيام بالمخطط السنوي للمورد البشري و الذي من خلاله يتم تحديد حاجات المؤسسة من المورد البشري كما و نوعا و من جهة أخرى عملية التوظيف تعني مجموعة من الإجراءات تحت على انتقاء الكفاءات المناسبة. إذ نجد العديد من الدراسات التي اهتمت بتقدير نظم المخطط السنوي لعملية التوظيف و من أبرزها "جون بيروتي 1997" و من منظور آخر فإن عملية التوظيف و التخطيط لها عملية إذ يمكن للمؤسسة أن تحمل على مبتهاها من المورد البشري بالمقابل يمكن أن نفشل في ذلك و ما ينتج عن ذلك من خسارة لرأس المال و الفشل في تزويد مصالحها بحاجاتها البشرية المناسبة.

و نظرا العملية عملية التوظيف فإنها تمر بمراحل متسلسلة متعاقبة بدأ بعملية الإستقطاب و هو البحث عن الأفراد الصالحين لملئ الوظائف أو هو إستمالة و جلب مجموعة من الأفراد يكونون القاعدة التي يمكن منها إختيار أو إنتقاء الأصلح و الأكفأ لشغل منصب عمل و بعدها تأتي مرحلة الإختيار و هي عملية إنتقاء الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات الضرورية و المناسبة لشغل الوظائف داخل المؤسسة و هي عبارة عن سياسات من شأنها ضمان إختيار الأفراد وفق مبدأ الجدارة من خلال التنبؤ بأفضلية المتقدمين للعمل و أي منهم سيحقق النجاح و هي الخطوة النهائية في عملية التوظيف و هي تنصيب العامل في منصبه.

و إن إستراتيجية هذه المراحل و تطبيقها على أكمل وجه يوم ينعكس إيجابا على الجانب النفسي للمورد البشري من خلال تحسين حياته المادية و المعنوية المختلفة و التي ترتبط

بمخرجات عملية التوظيف و من أبرز المتغيرات النفسية التي ترتبط مباشرة بنتائج عملية التوظيف لتحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي و هذا الأخير بدأ الإهتمام به مع ظهور التنظيم في المؤسسات و نحو المنظمات. و تزايدت أهمية دراستها بطرق علمية قصد مواجهة مختلف المشاكل التي تطرأ في المؤسسة فظهرت بالتالي عدة بحوث عن هذا الموضوع و ذلك لمحاولة التوصل إلى نتائج أكثر فعالية لتحقيق أهداف المنظمة و يعتبر لرضا من أوسع المواضيع و أعرضها، و لقد كتب حوله مئات المؤلفات و نذكر أن "هرزبرغ Herzberg" و "موستروبقرس" و "كوبيل" و قد أشاروا في مراجعهم لأدبيات الموضوع سنة 1957 إلى وجود (1795) (مرجع)، كما أكدت الجمعية الأمريكية لعلم النفس على ظهور (556) (مرجع) ما بين 1967 و بداية 1972 و أشار "لوك Look" سنة 1976، إلى ظهور أكثر من (3350) دراسة الولايات المتحدة الأمريكية فقط (عبد النور أزرقى، ص 82-83).

و من بين الدراسات التي تحدثت عن الرضا نجد دراسة "فريد لندرا" و التي كانت خصائص العمل كعامل الرضا و عدم الرضا و كذا دراسة "كولر 1966" و التي ركزت على إتجاهات المشرفين حول كيفية تحديد المرتبات و رضاهم عنها و دراسة "هولند 1968" و التي إهتمت بآثار تغيير مستويات الرضا الوظيفي على تسرب العمال و التي إلى إرتفاع مستوى الرضا في أربعة جوانب و هي: العمل، الأجر، الترفيه، العلاقة بين العمال و الإشراف.

و إذا رجعنا إلى مؤسسة نפטال كمؤسسة وطنية سيادية نجد أن المسؤولين عنها يبذلون العديد من الجهود من أجل تطوير سياسات عملية التوظيف التي تنعكس بدورها على الجانب النفسي للعمال بصفة عامة و على الجانب الرضا المهني بصفة خاصة، و بناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية:

- 1- ما طبيعة سياسات التوظيف السائدة في مؤسسة نפטال؟
- 2- ما مستوى الرضا الوظيفي الموجود لدى عمال مؤسسة نפטال؟
- 3- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين سياسات التوظيف و الرضا الوظيفي؟

2- صياغة الفرضيات:

- 1- تتبع مؤسسة نפטال السياسات المعمول بها في عملية التوظيف.
- 2- يعمل عمال المؤسسة نפטال بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي.
- 3- هناك علاقة ارتباط بين سياسة التوظيف المتابعة و الرضا الوظيفي.

3- أهداف الدراسة:

- يهدف البحث إلى معرفة الجوانب الإيجابية للتوظيف و أداء المورد البشري من جهة.
- التعرف على محددات الرضا السائد في العمل.
- إظهار مدى تطابق الجانب النظري و حقيقة الواقع العملي.

4- أهمية الدراسة:

- إظهار نوع العلاقة بين الرضا و التوظيف.
- إظهار أهمية تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- البحث على توفير الظروف الملائمة و الشروط اللازمة للعمل بشكل جيد.

5- تحديد المفاهيم الإجرائية:

5-1- التوظيف: هو ملئ المناسب الشاغرة في مؤسسة نפטال عن طريق الإعلان و اختيار أفضل العناصر من المترشحين و تنصيبهم كما قد يتم ترقيتهم و نقلهم داخل المؤسسة و يتم التعرف عليها حسب حاجات أفراد العينة للإستبيان الذي صمم حول مراحل التوظيف المتمثلة في الإعلان، الإختيار، التنصيب، الترقية، النقل.

5-2- الرضا الوظيفي: هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته و تحقيق أهدافه، و هو رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منقذا مناسبة

لقدراته، ميوله و سماته الشخصية و يتوقف أيضا على موقعه العملي و طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نمو خبراته.

الدراسات السابقة:

1- الدراسات الأجنبية التي تناولت الرضا الوظيفي:

1-1- دراسة تروستي و سيرجر جيوفاني (1966):

اهتمت هذه الدراسة في تلبية الحاجات و دورها في إنخفاض الرضا. أجريت في المجال التربوي و شملت العينة التدريبية و الهيئة الإدارية.

إفترض الباحث أن زيادة عدم الرضا يرتفع مع زيادة القصور في تلبية الحاجات و قد اتخذ متغير الجنس، الخبرة و الدور المهني، و استخرجوا النتائج التالية:

- الشعور بالقصور الأكثر من الرجال من النساء في معظم الحاجات الواردة في نظرية ماسلو باستثناء حاجة الأمن.

- الحاجة إلى تحقيق المكانة تتناقص مع زيادة سنوات الخبرة، الإداريون أقل رضا عن الفرص لإقامة علاقات بينهم.

- يرتبط عدم الرضا عند جميع أفراد العينة بالحاجات الخاصة بالمكانة و الإستقلالية و تحقيق الذات.

- تكشف الدراسة علاقة وطيدة بين تلبية الحاجات بكل أنواعها و الرضا و كلما زاد إشباع الحاجات زاد الرضا، لكن لم تشر إلى الاختلاف الموجود بين الحاجات بكل أنواعها و الرضا و كلما زاد إشباع الحاجة زاد الرضا، لكن لم تشر إلى الاختلاف الموجود بين الحاجات لذا تبقى النتيجة خاصة.

و في عام 1971 طبق سيرجوفاني، استبيان حول الرضا على 1539 مدرس و توصلت إلى أن المدرسين راضين على الإجتماعية، كن أول رضا بها يتعلق بالحاجات النفسية العليا و في المكانة و الإستقلالية و تحقيق الذات.

2-1- دراسة هوزبرغ Herzberg (1964):

قام الباحث هوزبرغ بدراسة على 200 مهندس و محاسب حول عوامل الرضا إفترض أن للرضا عوامل نفسية التي تتمثل في التحصيل و التقدير، الترقية، المكانة، النمو المسؤولية و العمل ذاته. أما عوامل الرضا فسمها بالعوامل الخارجية، و هي سياسة المنظمة، نظم الإدارة، الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الأجور، الحياة الشخصية، و ظروف العمل. استعمل إستبيان يحتوي على 14 سؤال فبعد تطبيقه توصل إلى نتائج لخصها فيما يلي:

المهندسون:

- عوامل الرضا: التحصيل 43%، التقدير، العمل ذاته 33%، و المسؤولية 28%.
- عوامل الرضا: سياسة الشركة 26%، العلاقة مع الرؤساء 22%، العلاقة مع المشرفين 13%، العلاقة مع الزملاء 10%، ظروف العمل 9%.

المحاسبين:

- عوامل الرضا: التحصيل 38%، التقدير 34%، الترقية 27%، المسؤولية 17%.

3-1- دراسة هيل Hill (1969):

إهتم هيل بالدافعية، الرضا المهني و التدريب، حيث أجرى دراسته على 2159 عامل في الصناعة الإلكترونية و 36 من العاملات تركز عملهن و قد استعمل الإستبيان و المقابلات الجماعية بهدف:

- تقويم نسبة الرضا عند العاملات.

- تقويم أثر الخصائص الشخصية و الحالة العائلية على الرضا العام.
- تقويم الإنقطاع الإداري.
- دراسة هذا الإنقطاع و علاقته بالرضا.
- طبق التحليل العاملي لتحديد محددات الرضا، و استعمل لتحليل العلاقة بين خصائص الشخصية و الرضا العام، و طابق إختبار في المقارنة، علما أنه طبق لتحليل المحتوى و البحث عن الأسباب النحدة للرضا، و التي كان أساسها مدرج ماسلو بتقنية بيافورلا 54 و أوضحت النتيجة أن العوامل الراضيات أكثر حرصا على الأمن و الرضا الشخصي.
- أما عن العوامل الراضيات فحاجة تحقيق الذات هي المسيطرة و تأتي بعدها حاجة المالية و الاندماج عكس العوامل الراضيات.
- كما نجد:
- 79% من العوامل غير راضيات عن العمل.
- 46.5% من العوامل المنسجمات كنا راضيات عموما على وقت مغادرتهم للعمل مقابل 53.5% غير راضيات.
- و تبين أيضا أن هناك علاقة بين السن، الرضا، الأقدمية، و الحالة الإجتماعية.
- أما بالنسبة لمحددات الرضا: فعند العوامل الحاليات تمثلت في ظروف العمل، التكوين الإتصالات مع الإدارة، سياسة الإدارة، الأجور و طبيعة العمل.
- أما اللواتي انسحب من العمل، كانت المحدد الوحيد هو مستوى الإحباط الذي أصابهم من جراء الروتين و أكدت الدراسة على وجود علاقة كبيرة بين الإنقطاع و الرضا، كسب غير مباشر (عبد النور أرزقي، 1997، ص 134-135).

2- الدراسات المرتبطة بالتوظيف:

1-2- دراسة حمداش شهرة 2002:

التي كانت تحت عنوان "سياسة التوظيف في الإدارة العمومية الجزائرية" دراسة حالة الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي لنيل شهادة الماجستير و التي نوقشت سنة 2002، إهتمت في دراستها بموضوع التوظيف بالجانب القانوني و السياسة الاقتصادية و علاقة التأثير و التأثير ربين هذه الجوانب كما تطرقت إلى أهم التطورات التي عرفت الساحة الوطنية عن تحولات سياسة الدولة، كما قامت الباحث بتبيين أهم النقائص التي تعاني منها سياسة التوظيف على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية و افترضت بعض الحلول لتفادي تلك النقائص.

و من بين الدراسات الأجنبية التي تخص الموضوع وجدنا المخطط الذي وضعه "جون بيروتي" "1997".

عن سيرورة التوظيف و الذي كان أكثر موضوعية و شمولية من غيره و يضم هذا المخطط 13 عملية مجمعة من 04 مراحل.

- التحضير للتوظيف.

- البحث عن الترشيحات.

- إختيار المترشحين.

و ليس من الضروري أن تتبعه المؤسسة في شكله هذا، بل يمكن أن يتم تقليصه في عدة حالات و ذلك مرتبط بوضعية المؤسسة و الهدف من التوظيف.

2-2- دراسة على بقشيش:

و التي كانت تحت عنوان "الإختيار و التوظيف في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة سوناطراك بالأغواط و قد جاءت هذه الدراسة في مذكرة لنيل شهادة الماجستير

و التي نوقشت سنة 2001، و ق تمحورت إشكالياتها حول الأهمية التي تتمتع بها سياسة "الإختيار و التوظيف" في المنظمة، و إذا ما كانت مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط تطبق الإجراءات القانونية و تحترم المعايير الموضوعية للتوظيف، و من نتائج هذه الدراسة هي أن نظرة مسؤولي سوناطراك إلى الموارد البشرية قد تطورت و أنها تطبق المعايير الإقتصادية و القانونية.

الفصل الثاني: سياسة التوظيف.

تمهيد

1- مفهوم التوظيف.

1-1- لغة.

1-2- إصطلاحا.

2- التطور التاريخي للتوظيف في الجزائر.

3- أنواع التوظيف.

4- أسس و شروط التوظيف.

5- طرق و تقنيات التوظيف.

6- مراحل التوظيف.

7- إجراءات و معايير التوظيف.

8- أهداف و أهمية التوظيف.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يشكل التوظيف أهم المواضيع الإجتماعية الكبرى التي تشغل الأمم و الشعوب في العالم لما لها من انعكاسات في لتنمية البشرية و الإقتصادية و على الإستقرار الإجتماعي و يؤدي هذا الوضع إلى المناخ الإقتصادي المتميز بالعديد من التغيرات الظرفية العالمية التي تتمحور في البلدان النامية حول العديد من العناصر.

و تعد عملية التوظيف من بين أهم مهام إدارة الموارد البشرية كما أن أحد الأهداف الرئيسية لعملية التوظيف هو وضع الفرد المناسب في المكان المناسب و الوصول إلى الهدف يتطلب من إدارة الأفراد القيام بعدة مهام و في هذا الفصل سنتعرض إلى عملية التوظيف و ما يحتويه من مفاهيم و معايير و شروط و أسس و مراحل و في الأخير أهداف و أهمية التوظيف.

1-1- لغة: التوظيف إسم من فعل وظف، يوظف توظيفا و يراد به إستخراج أو تشغيل شيء أو إنسان قصد إنشاء قيمة جيدة منه، و هكذا توظيف الأموال للحصول على أرباح و فوائد منها ما يستخدم العمال و الموظفون، قصد إنتاج سلع و خدمات جديدة (المنجد في اللغة و الإعلام، 1973، ص 265).

2-1- إصطلاحا: التوظيف هو مجموعة الأعمال الضرورية لاختيار مرشح لمنصب معين و هو مصطلح مرادف للفظ (التشغيل) يراد بالمعنى إستخدام الأفراد بمناصب الشغل وفيه معنى بتكليف شخص معين بمسؤوليات وواجبات في المنطقة أو المصلح تشغيل فيراد به ملئ أو سد منصب كان شاعرا (تيشان سلوى، 2009-2010، ص 11).

التوظيف هو إجراء قانوني تتجه الإدارة قصد الحصول على العناصر البشرية المؤهلة و اللازمة لممارسة وظائف مهنية معينة (مصطفى الشرف، 1981، ص 21).

2- التطور التاريخي للتوظيف:

2-1- التوظيف و تطوره: إن اتساع نشاط الإدارة يتطلب إزدياد في هيكلها مما يسمح بتوزيع الخدمات العامة التي تقدمها الدولة لأفراد المجتمع، هذا الأمر دفع بالإدارة إلى تحديد احتياجاتها من الموارد البشرية لتأدية المهام و ذلك بالبحث عنها و ترغيبها في العمل بالإدارة عن طريق التوظيف لهطاً يعتبر التوظيف الخطوة الأولى في الحياة المهنية للموظف، فهو العملية التي تسمح له بالإلتحاق بالوظيفة و بالتالي تنشأ علاقة بينه و بين الإدارة و هو يسعى إلى شغل الوظائف الخالية سواء بالتعيين أو بالترقية.

لضمان التسيير السليم لعملية التوظيف وضع المشرع الجزائري مجموعة من المبادئ القانونية و الشروط العامة للدخول إلى الوظيفة العمومية قام بتصنيف المناصب الوظيفية في القانون الأساسي العام رقم 12/78 المؤرخ في 1978/08/05 و الذي انبثق عنه القانون النموذجي للمؤسسات و الإدارات العمومية رقم 59/85 و المؤرخ في 1985/03/23 "3" و الذي تضمن تصنيف مناصب دقيقة، هذا يساعد الإدارة العمومية مع الأمن بعين الاعتبار متطلبات المناصب الشاغرة.

2- التطور التاريخي للتوظيف: مرت عملية التوظيف بعدة مراحل تاريخية ففي القديم كان العمل وسيلة لإشباع الحاجات البيولوجية دون تحديد أي هدف إقتصادي و بالتالي لم يكن العمل يحضى بأية أهمية حيث كان النبلاء يستعملون العبيد بالدرجة الأولى قضاء أشغالهم و كذا الخدم اللذين يبذلون جهودا جبارة لإرضاء أسيادهم مقابل أجور بسيطة لا تكاد تسد حاجاتهم اليومية.

أما في العصر الحديث فقد عرفت البشرية تطورا ملحوظا و ذلك بعد ظهور الدولة الحديثة و وظيفتها لأنظمة جديدة تتسم بالتنظيم الدقيق لعلاقة العمل حيث ظهرت إلى الوجود طرق جديدة عملية من شأنها اختيار الأعوان المناسبين لشغل الوظائف بمختلف أنواعها (محمود حمبلي، 2000، ص 80).

2- التطور التاريخي للتوظيف في الجزائر:

لقد عرف التوظيف في الجزائر مرحلتين مختلفتين عبر حقبة زمنية تمتد جذورها من تاريخ الإحتلال الفرنسي و التي تعرف بفترة الإستعمار إلى غاية رحيله من أرض الجزائر و من هذا التاريخ يبدأ سريان المرحلة الثانية و التي تعرف بفترة ما بعد الإستقلال و على هذا التطرق إلى الفترة الإستعمارية ثم فترة الإستقلال إلى يومنا هذا.

- فترة الإستعمار: كانت الجزائر مستعمرة من طرف فرنسا منذ 1830، استتبع هذا الوضع خضوع المستخدمين الجزائريين في القطاع العمومي الإداري لأحكام القانون الأساسي الفرنسي باعتبار الجزائر تابعة إقليميا لفرنسا.

إن أول نظام عرفته الجزائر في مجال الوظيفة العمومية هو النظام الفرنسي الصادر في 1946/10/19 و يعد السنة الأولى لقيام نظام التوظيف العمومي الجزائري، و امتد تطبيقه في الجزائر حتى سنة 1947، غير أن هذا النظام اقتصر تطبيقه على بعض الجزائريين التابعين لفرنسا و الذين تم التحاقهم بالإدارات الفرنسية و استمر هذا الوضع إلى غاية 1959 حيث صدر القانون الأساسي العام للوظيفة الفرنسية و تم تطبيق هذا النظام

في الجزائر بموجب المرسوم 60/20 المؤرخ في 1960/08/02 استمر العمل بهذا النظام إلى غاية الإستقلال (المرسوم التنفيذي 60/20، 1960).

فترة ما بعد الإستقلال: عقب الإستقلال أمام الأوضاع السائدة واجهت الحكومة عراقيل كبيرة و مشاكل أهمها الفراغ الهائل في شتى الوظائف عقب رحيل الفرنسيين، مع قلة من يخلفهم من الجزائريين، فاضطرت الحكومة لاتخاذ إجراءات لسد ذلك الفراغ و ذلك بتسهيل الإلتحاق بإدارات لكل من يحسن القراءة و الكتابة دون انتقاء و ذلك بموجب الأمر الصادر في 1962/06/19. هذا فضلا عن تسهيلات و أحكام استثنائية تقرررت لصالح كل من شارك في ثورة التحرير، كما اتخذت إجراءات تهدف إلى إدماج الموظفين الجزائريين الذي اضطروا إلى مغادرة وظائفهم قبل الإستقلال لدوافع وطنية. كما صدر تشريع يسمح بادماج الموظفين ذوي الجنسية الجزائرية الذين كانوا يمارسون عملهم في المغرب و تونس. فهي بقيت سارية لعدة سنوات بمقتضى قانون 1962/12/31 الذي إعتمدته الجزائر ضمانا لإستمرار الإدارة مع إجراء بعض الإصلاحات التي كانت هي الأخرى مستمدة في أحكامها من النظام الإداري الفرنسي و قد استمر الحال على ذلك حتى سنة 1966 (المادة 133/66، 1966).

حيث صدر في الجزائر لأول مرة قانون أساسي للوظيفة العمومية تلاه بعد ذلك القانون الأساسي العام للعمال سنة 1978 ثم المرسوم رقم (5985) المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات و الإدارات العمومية أما في مجال التكوين فقد قامت السلطات الجزائرية منذ وقت مبكر إنشاء مراكز التكوين الإداري مهمتها إعداد موظفين تنفيذيين متخصصين أو مهنيين لمهام الإدارة العامة لمختلف المصالح و القطاعات. أنشئت مؤسسة أخرى لتكوين مختلف المصالح و القطاعات. كما أنشئت مؤسسة أخرى لتكوين الإدارات الإدارية منذ سنة 1964 و سميت المدرسة الوطنية للإدارة بالإضافة إلى هذه المؤسسات التكوينية. هناك المعاهد الجامعية مثل كلية الحقوق، العلوم الإدارية، معاهد العلوم السياسية، معاهد الإقتصادية و المالية... إلخ، كل هذه المؤسسات ساهمت بصورة ملحوظة عن طريق الدفعات المتخرجة من كل سنة دراسية في الإدارة العمومية بما تحتاج إدارات

ذات الكفاءة في مختلف مستوياتها بهدف الدفع المستمر بوتيرة العمل و اتقانه حتى تتمكن من اشباع حاجات المواطن عند تقديم الخدمة العامة بصورة جيدة (المرسوم التنفيذي رقم 59/85، 1985).

3- أنواع التوظيف: لعملية التوظيف نجد نوعان داخلي و خارجي.

3-1-الداخلي: يعطى بعض الأفراد العاملين بالشركة فرصة شغل الكتابية و الإشرافية و الإدارية و لهذه السياسة العديد من المميزات منه أنه ترفع الروح المعنوي للأفراد، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على معلومات دقيقة عن التاريخ الوظيفي للفرد المتقدم من الداخل لشغل هذه الوظيفة سواء بالترقية أو نقل من مركز في نفس الشركة.

يأخذ شغل المراكز بالأفراد من الداخل أشكالاً متعددة ، و قد يكون على شكل تحويل الأفراد و نقلهم من مركز وظيفي معين إلى آخر بنفس المنظمة، و قد يكون على شكل تنزيل وظيفي أي تنزيل الأفراد من مراكز إلى أعلى مراكز أدنى. فالترقية بمعنى تغيير في تكاليف من عمل في مستوى أدنى إلى آخر في مستوى أعلى داخل التنظيم. و تصاحب الترقية عادة زيادة في الأجر، إلا أنه يلقي على عاتق الفرد واجبات و مسؤوليات أكبر و الهدف من الترقية الاستفادة من قدرات و مهارات الفرد فيما يحقق مصلحة المنظمة، كما يعتبر حافز للأفراد لتحسين أدا ئهم.

توجد ترقيات لا تصاحبها زيادة في الأجر، و إنما تنطوي على رفع المركز الأدنى و تسمى بالترقيات الجافة، ويهم هذا النوع من الترقيات، أعضاء الإدارة العليا من التنظيم. حيث يهتمون أكبر بالمركز الأدنى عن الزيادة المادية في الداخل و يتطلب الأمر وجود أسس للترقيات و معايير واضحة لإختبار الأفراد المستحقين لها (د-عبد القادر حنفي، 1998، ص207).

يكلف المسيررون بالحرص على إحترام الشروط التنظيمية و القانونية الخاصة للإلتحاق بالوظائف لا سيما فيما يخص:

- وجود النشر لكل الإختيارات و المسابقات للتوظيف بهدف ضمان الشفافية اللازمة للإلتحاق بالوظائف.
- شروط و كفاءات تنظيم و فتح و سير الإختبارات و المسابقات للتوظيف بهدف ضمان الشفافية اللازمة بمبدأ المساواة للإلتحاق بالوظائف.
- شروط الشهادات و مدى مطابقة التخصص لتكوين المترشح مع مقتضيات المنصب المطلوب شغله و السن و اللياقة البدنية و الوضعية.
- و فيما يخص التوظيف الداخلي عن طريق الإختبار المهني أو الترقية الإختيارية في قائمة الإستحقاق و التأهيل أما فيما يخص وثائق التسيير الخاصة بالترقيات الإستثنائية في الرتبة المنصوص عليها في بعض القوانين الخاصة، و نظر النوعية هذا النمط من الترقية تستدعي تسجيلها في الإجراءات التالية :
- هذا النوع من الترقية مخصص لأعمال الجراءة و الشجاعة المؤكدة .
- يجب تحرير تقرير مفصل من طرف السلطة التي لها حق التعيين.
- بعض إقتراح الترقية من طرف السلطة التي لها حق التعيين الإحتفالات التذكارية (نايت إلهام، 2003، ص112).

2-3- الخارجي:

قد يكون للمنظمة أن تلجأ إلى أحد المصادر الخارجية للحصول على اليد العاملة، فمهما كان لدى المنظمة من إكتفاء ذاتي لشغل الوظائف الخلية من أفراد يعملون بها، فلا بد من اللجوء إلى المصادر الخارجية للحصول على بعض العاملين ذوي الكفاءات الخاصة و من أهم هذه المصادر ما يلي:

2-3-1- مكاتب العمل الحكومية: هذه المكاتب تشرف عليها وزارة العمل و هي تنتشر في مختلف المناطق الجغرافية. وتقوم هذه المكاتب عادة بخص طالبي الوظائف من الذين يترددون عليها، كما أنها تتصل بالمنظمات لمعرفة مدى حاجاتها للعمالة، و تقوم

هذه المكاتب بدور الوسيط بين طالبي العمل و المنظمة الباحثة عن أفراد لشغل الوظائف الشاغرة. فهي المكان الذي يلتقي فيه العرض الطلب على العمل و من الطبيعي أن يتوقع تسجيل الأشخاص ذوي الكفاءات العالية و النادرة في هذه المكاتب (صلاح الدين عبد الباقي، عبد الغفار عنقي، 1988، ص159).

3-2-2- مكاتب التوظيف الخاصة: ظهرت هذه المكاتب في كثير من الدول و غالبا ما يعتمد عليها للحصول على العمالة غير المهارة وفي الدول المتقدمة تقوم مكاتب التوظيف الخارجية بدور كبير في توفير وقت لإدارة الأفراد إذا أدت واجبها بشكل جيد و هناك شكوى متميزة من أن معظم هذه المكاتب ترسل الأشخاص الغير المناسبين دون تصفية أو تفرقة بين الأشخاص ذوي الكفاءة العالية و المتخصصة، و عادة ما تدفع رسوم معينة لهذه المكاتب قد يتحملها صاحب العمل أو طالب العمل (صلاح الدين عبد الباقي، 2000، ص159).

3-2-3- التقدم المباشر للمنظمة: تستطيع المنظمة أن تحصل على مواردها البشرية من خلال الأفراد الذين يتقدمون إليها مباشرة أو عن طريق البريد أو الأنترنت بغرض طلب وظائف، فهي هذه الحالة تحتفظ المنظمة بطلبات الأفراد و البيانات الكاملة عنهم (المستوى الدراسي، المعلومات، الخبرة، أماكن العمل السابقة) وبعد تصنيف هذه الطلبات تقوم إدارة المنظمة بالاتصال بهؤلاء المرشحين أثناء الحاجة إليهم.

3-2-4- الإعلان الخارجي: تقوم المنظمة بالإعلان عن المناصب الشاغرة في المجالات الدورية المتخصصة الصحف اليومية- أي على المنظمة إختيار وسيلة الإعلام التي تناسب الوظيفة الشاغرة ، ومن الأفضل أن تختار وسائل الإعلام التي تناسب الوظيفة الشاغرة، ومن الأفضل أن تختار وسائل الإعلام الأكثر انتشارا لكي تضمن وصول تلك الإعلانات إلى المهتمين للأمر.

3-2-5- المدارس و الجامعات: تعتبر المدارس و المعاهد الفنية المتخصصة و كذلك الجامعات من المصادر الهامة في الحصول على الموارد البشرية، فقد تلجأ بعض المنظمات

إلى إقامة علاقات مع هذه المصادر بغرض جذب خريجها للعمل بها. (أحمد ماهر، 2001، 146).

3-2-6- المنظمة المهنية: تقوم بعض المنظمات بتأهيل أعضائها للعمل في مجالات معينة و بغرض هذا التأهيل تقوم بتدريبهم و إختيارهم و منحهم شهادات و إجازات و تراخيص للعمل في مجال محدد و من أمثلتها تخصصات معينة وحتى مدير الموارد البشرية أصبح لهم جمعيات في الولايات المتحدة و أوروبا و هي تغني بخريجهم و منحهم إجازات لممارسة المهنة فعلى سبيل المثال تقوم الجمعية الأمريكية لإدارة الموارد البشرية بوضع مناهج و اختيارات للمديرين الذين يودون الحصول على شهادة تجيز لهم العمل في مجال الأفراد و الموارد البشرية.

3-2-7- الأخذ بآراء و أساتذة الجامعات: يميل بعض أصحاب الأعمال إلى تعيين الأفراد الذين يوحى بهم أفراد و أصحاب أعمال آخرون يعملون لديهم .كما يميل البعض إلى الأخذ بآراء أصحاب الجامعات بإعتبارهم أشخاص موثوقون بهم، و إذا أصدرت منهم شخصية تجاه شخص معين فلا بد و أن تكون في محلها.

3-2-8- النقابات العمالية: يمكن للمنظمات ذات العلاقة الوثيقة بالنقابات الفرعية، و الرئيسية للحصول على بيانات عن الأفراد الباحثين عن العمل و تتوافر فيهم الخصائص و السمات المطلوبة لشغل الوظائف للإتصال بهم لمحاولة حفزهم للتقدم بطلبات للمنظمة أو الإعلان بهذه النقابات للباحثين عن العمل من أعضاء النقابات للتعريف بفرص العمل و المزايا و الوظيفة و غيرها من البيانات التي تهم الفرد (عبد الغفارحنفي، حسين الفزازي، 1996، ص112).

4- شروط التوظيف :

لنجاح عملية التوظيف لابد من تحديد مجموعة من الشروط التي تحقق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة ، و هذه الشروط مختلفة من قطاع لآخر فنجد منها الشروط العامة

و كذا الشروط الخاصة ببعض الفئات كما أنها تختلف من القطاع الإقتصادي إلى القطاع الإدارة.

أ- الشروط العامة للتوظيف:

1- **السن و اللياقة البدنية:** الوظيفة تتضمن مجموعة من المسؤوليات التي تقع على عاتق المرشح الجديد ليتمكن من أدائها بدقة و بأمانة فيجب أن يكون شاغل الوظيفة قد بلغ السن القانوني، كما يشترط على الفرد المترشح التمتع بالصحة البدنية و العقلية التي تسمح له بممارسة مسؤولياته و مهامه .

2- **التمتع بالحقوق المدنية و حسن السيرة:** يقصد به أن يكون الملتحق بالوظيفة لم تصدر ضده أحكام مخلة بالشرف و يجب أن يتمتع بحسن السيرة و أن يكون محمود الأخلاق .

3- **شروط إثبات مستوى التأهيل:** إثبات المستوى التعليمي للمترشح وذلك بواسطة المستوى الصادر من الجامعات، المعاهد أو المدارس المتخصصة (حوالي فضيلة، مترف مليكة، ص 53-54).

ب- شروط التوظيف الخاصة ببعض الفئات:

1- **الأحكام الخاصة بالنساء:** للمرأة نفس الحقوق و الإلتزامات المطبقة على كافة العمال و هذا حسب المبدأ المعتمد عليه في التوظيف، إلا أن طبيعة التكوين الفزيولوجي و متطلبات العادات و التقاليد و التربية الأخلاقية أدى إلى بعض الخصوصية في مجال العمل بالنسبة للمرأة.

2- **الأحكام الخاصة بالمعوقين:** إن فئة ذوي الإحتياجات الخاصة تحظى باهتمام من طرف التشريع الجزائري و لهذا الغرض أنشأت عدة هيئات إستثمارية، فهذه الشريحة من المجتمع حضت بأحكام خاصة بهم.

3- **الأحكام الخاصة بعمل الأجانب:** تحاول مختلف الدول على ضمان الحماية اللازمة لليد العاملة الوطنية من منافسة اليد العاملة الأجنبية و ذلك بمختلف القوانين و التنظيمات.

5- تقنيات التوظيف: للتوظيف تقنيات مختلفة و منها نجد:

1-5- السيرة الذاتية: عبارة عن وثيقة تعبر عن كل كفاءات و قدرات و المشوار الدراسي للفرد، و تستعمل هذه السيرة أثناء البحث أو طلب العمل.

2-5- رسالة الحضور أو التحفيز: من خلالها التعبير فهرسيا لماذا المترشح مناسب أو غير مناسب للمنصب الشاعر، و يتم من خلالها تفسير و شرح السيرة الذاتية و إعطاء الرغبة للمستخدم للإهتمام بها.

3-5- الهاتف: يسهل عملية الإتصال السريع و المباشر بين المرشح و المستخدم.

4-5- البطاقة الرسمية: تعطي الفرصة للمنظمات بمعرفة كل المعلومات المطلوبة و بطريقة رسمية و دقيقة على كل المرشحين، و في نفس الوقت تسمح للمرشح بالتأكيد متابعة كل الإجراءات المتعلقة بطلب العمل.

5-5- وثيقة طلب التوظيف: يحرص على كل مرشح أن:

- تكون أفكاره واضحة و واقعية.

- يكون دقيقا و يتحكم في القراءة، النظافة و اللغة.

- يشرح بوضوح كيف يمكن أن يكون نافعا.

6-5- الأنترنت: و هي من التقنيات الحديثة في التوظيف حيث:

- تعوض طرق التوظيف.

- تمنح فرصا أكثر للمرشحين.

- تسهل عملية الإتصال السريع لكل من المرشح و المستخدم

.(Skrion et autres, 2001, p 229-245).

مراحل التوظيف:

و يقصد بمراحل التوظيف تلك الخطوات التي يمر بها العامل قبل التعيين النهائي.

6-2-1- الإعلان: الإعلان بوجود وظائف شاغرة عن طريق وسائل الإعلام المختلفة و تشجيع المؤهلين لشغل هذه الوظائف عن طريق تقديم طلبات التوظيف و ذلك عقب الإعلان عن الوظائف و مواعيدا لامتحاناتها.

6-2-2- الإستقطاب: تأتي عملية إستقطاب الموارد البشرية المؤهلة للإنخراط في سلك الوظيفة و الإستمرار فيما بعد عملية تخطيط الموارد البشرية.

و تبدأ عملية الإستقطاب بعد وضع خطة تحديد الموارد البشرية التي تحدد الأعداد من الوظائف المطلوب تعبئتها حسب التخصصات المختلفة في الأوقات المحددة و حسب النشاطات المعينة التي تتطلبها المنشأة.

و كما يمكن تعريف الاستقطاب بأنه عملية تشير على ذلك النشاط الذي ينطوي على إيجاد عدد من المتقدمين المؤهلين ليتم الإختيار من بينهم الأفضل لشغل وظائف، و هذه الفعالية مهمة لتوفير العاملين الذين تحتاجهم المنظمة كما تشكل واحدة من الأنشطة المستمرة لأية إدارة، كما يمكن أن نعرف نشاط الإستقطاب بأنه نشاط من شأنه جذب و توفير الأفراد العاملين الجيدين في المنظمة لملئ الوظائف الشاغرة داخل أي مؤسسة و ذلك بالعدد و النوعية المطلوبة و في الوقت المناسب، فمعظم المنظمات تشغل أفراد ذوي مهارات خاصة و من أجل المحافظة على هؤلاء الأفراد الماهرين و تقليل الدورات على المنظمة أن تقدم أهم حوافز غير مالية أخرى مثل الفوائد الإضافية، الضمان الوظيفي، فرص التقدم و غيرها.

6-2-3- الإختيار: بعد أن تتم عملية استقطاب الأفراد العاملين في المنظمة على الوجه الأكمل و الذي يتقدم للمنظمة عدد كان من المؤهلين الذين يمكن للمنظمة أن تختار من بينهم الأفضل و الذي سوف يشغل الوظيفة الشاغرة فعلا، و تتباين المفاهيم التي تعبر بها كتاب إدارة الموارد البشرية عن عملية الإختيار و مهما وصل الاختلاف أو التباين بين الكتاب

فإنه لا يصل إلى حد التناقض في مدى أهمية العملية و بناءا على ذلك فإن عملية الإختيار يمكن أن تستند إلى المضمون الآتي: إجراءات تتبع من قبل المتقدم لملى الوظيفة الشاغرة، تكون هذه المعلومات دليل للمنظمة في اتخاذ قرار قبول أو رفض المرشح و تعرف عملية الإختيار بأنها عملية انتقاء أفراد تتوفر لديهم المؤهلات الضرورية المناسبة لشغل وظائف في المنظمة و يمكن القول أيضا أن عملية الإختيار عبارة عن سياسات و إجراءات من شأنها ضمان اختيار الأفراد وفق مبدأ الجدارة من خلال التنبؤ بأفضلية المتقدمين للعمل و أي منهم يستحق النجاح إذا تم تعيينه (مؤيد عبد الحسين الفضل ، ص 186-203).

6-2-4- التعيين: بعد جمع المعلومات و تحليلها و تفسيرها يصدر قرار التعيين و قد يكون القرار يرفض المرشح من تأجيل تعيينه في الحال فيخصص لكل فرد تم تعيينه ملف يودع فيه أوامر التعيين فيحتوي كل ملف على طالب و المقابلة و الإختبارات و التقرير الطبي و شروط العمل و ما إلى ذلك كما يحفظ في هذا الملف كل ما يتعلق بصاحبه منذ بدأ العمل و يتم ذلك عن طريق إصدار عقد عمل يمضي فيه المترشح و ممثل الغدارة و يحتوي هذا العقد التزامات و مكان العمل...إلخ.

و تنص المادة 08 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل على أية حال بمجرد العمل لحساب مستخدم ما و تنشأ عنها حقوق المعنيين و واجباتهم وفق ما يحدد التشريع، الإتفاقيات الجماعية و عقد العمل(المادة 08 من القانون 1990/90، 11).

6-2-5- الفترة التجريبية: هي تلك الفترة التي يقدمها العامل الجديد في العمل حيث يوضع تحت الإختبار و الملاحظة و هي التي تظهر فعلا مدى كفاءاته و قدرته على التأقلم مع ظروف العمل تظهر من جهة أخرى مدى استعدادده للتعاون مع رؤسائه و مرؤوسيه، إنها فترة عادة ما يطلب خلالها من الرؤساء المباشرين أن يقدموا تقارير دورية عن مدى كفاءة و صلاحية العاملين تحت الإختيار، و في نهاية فترة التجربة يعد الرئيس المباشر تقريراً نهائياً عن كفاءة الموظف الجديد و توصياته بشأن تثبيته أو فصله أو مقترحات عن برنامج التكوين المناسب له و عن العمل الذي يناسب قدراته

و استعداداته مع الإشارة إلى أنه لا توجد فترة معينة يقضيها الموظف تحت التدريب، و أنها هي فترة تختلف باختلاف مستوى الوظيفة أو المنصب المشغول و على ذلك فقد تكون فترة التجربة قصيرة تكفي للتأكد من صلاحيات العامل الجيد لشغل المنصب الذي يتولاه بصفة عامة و مستمرة أو قد تكون الفترة طويلة نسبيا و خاصة في المناصب التي تعرف بمناصب التأطير و ما نصت عليه المادة 18 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل يتمتع العامل خلال المدة التجريبية بنفس الحقوق التي يتمتع بها العمال الذين يشغلون مناصب عمل مماثلة، و يخضع لنفس الواجبات و تؤخذ هذه المدة بعين الاعتبار في حساب الأقدمية لدى الهيئة المستخدمة عندما يثبت في منصبه إثر انتهاء الفترة التجريبية.

أما إذا كانت الفترة التجريبية مرضية يتم ترسيم و تثبيت الشخص في منصبه الجديد فتبدأ حياته بصفة عادية و يصبح يتمتع بحقوقه و واجباته.

أما إذا كانت الفترة التجريبية غير مرضية و فاشلة فهنا الإدارة تقوم بإعطاء فرصة أخرى لهذا العامل بتمديد المدة التجريبية أو تقوم بتسريحه بعد انتهاء المدة دون تعويض كما يمكن أن ترسمه في منصب أقل درجة (التنزيل) و يستفيد العامل أو الموظف أثناء الفترة التجريبية بمعظم حقوقه باستثناء بعضها و التي حددها القانون و الإتفاقيات.

6-2-6- التثبيت: في هذه المرحلة يبدأ إقرار تعيين العامل من النظرة القانونية و يتضح الفرق بين الإلتحاق بالوظيفة و مرحلة تثبيت العامل فيها، فمرحلة التثبيت تكون بصور القرار الذي سيتم من طرف الغدارة التي لها صلاحيات التعيين و التمديد في فترة التجربة، و في حالة صدور الترسيم يتحول العامل الذي كان تحت حكم الإختبار من طرف عامل متمرن إلى عامل مثبت بمعنى يصبح عامل يتمتع بكافة الحقوق القانونية و الإجتماعية كالضمان الإجتماعي، النقل، الترقية... إلخ.

6-2-7- التوجيه: يعمل على توجيه و إرشاد الفرد إلى تفهم نفسه و مشكلاته أيا كان نوعها (مشكلة مهنية، إقتصادية، إجتماعية...).

6-2-8- الإدماج: فهو تعريف الوافدين الجدد للمنشأة بطبيعة عملها و دورها و أهدافها و سياستها بحيث تعرفهم بطبيعة الأعمال المسندة إليهم و معرفة محيط الأفراد لرؤسائهم و زملائهم في العمل، و هكذا فإن إتمام عملية الإدماج للموظفين الجدد في المنشأة في ظروف عادية تتوفر عليها الكثير من العناية و المصاعب و التكاليف (صلاح الدين الشذواتي، 1993، ص 114).

7- إجراءات و معايير التوظيف:

7-1- إجراءات التوظيف:

7-1-1- الاختبارات: لقد مضى نصف قرن على استخدام نظام الاختبارات لأول مرة في ميداني نفساني و يعتبر هذا الاختبار النفساني ذلك المقياس الموضوعي لعينة من السلوك تختار بدقة و تجرى عليها عملية إختبار و هي من الوسائل الهامة لتحديد و قياس مدى توفر الخصائص المطلوبة في الفرد كالمؤهلات و الرغبات.

7-2-1- خطوات الاختبار:

إن تطبيق الاختبارات عملية فنية تحتاج إلى كثير من البحوث و الدراسات يقوم بها أفراد متخصصون و مدربون في هذا المجال و تكمن أهميتها فيما يلي:

- موافقة الإدارة على برنامج الاختبارات.

- تحديد و تحليل الأعمال بتطبيق الاختبارات.

- إيجاد مقاييس و معايير ملائمة من خلالها يتم تقييم نتائج الاختبارات.

- فحص إختبار الإختيارات و التأكد من صحتها و دقتها.

- تطبيق الإختبار و إجراءاته في ظروف جيدة و لكن إن وجدت بعض الإختبارات يسودها نقائص و عيوب فإن تعيين الموظفين يكون مشكوكا في أي في إمكانيتهم و قدراتهم فإنه من بين الحلول أن يتم وضعهم تحت إختبار لمدة معينة تسمى بفترة التجربة

و التي عادة ما تكون فترتها ما بين 03 إلى 09 أشهر و في نهايتها يتقرر صلاحية الفرد من الإختبارات من عدمها (عادل جودة، 1988، ص 206).

7-1-3- أنواع الإختبارات:

تعتبر الإختبارات المدخل المهم لقرار التعيين و تتعدد هذه الإختبارات و تتنوع وفقا لفائدة محددة لكل منها حيث أن لكل إختبار غرض معين و من أنواع الإختبارات نجد:

- **الإختبارات النفسية:** هذه الإختبارات تقيس السمات الشخصية و هي مقاييس كمقياس الذكاء و الإستقرار النفسي و العاطفي لدى الفرد، و من أنواع الإختبارات النفسية نجد:

- **إختبارات الذكاء:** حيث تقيس القابلية أو القدرة العامة للفهم و هناك إختبارات للقابليات الذهنية التي تستخدم أسئلة محددة يجيب عليها الفرد وفقا لعدد الأسئلة الصحيحة التي تم الإجابة عليها.

- **إختبارات الإستعداد:** يقيس هذا النوع من الإختبارات قابلية الفرد العامة للتعلم و لذلك فإن هذه الإختبارات تستخدم للكشف عن إمكانية و قابلية الفرد لتعلم الوظيفة و أسسها خاصة الوظائف التي تحتاج إلى الدقة و الضبط كالبرمجة و معالجة المعلومات في الحاسوب الإلكتروني (سهيلة محمد عباس، 1999، ص 82).

- **الإختبارات الشخصية:** تتقدم في سياق استبيان حول ردود الأفعال و التعرف على درجة التكيف العاطفي و الثقة بالنفس و التعاون مع الغير و بالتالي فإن لها أهمية خاصة فيما يتعلق بالترشح لمناصب إدارية عليا أو وظائف متخصصة تتطلب خصائص شخصية معينة.

- **إختبارات الميل للعمل:** تهدف إلى قياس مدى حب المترشح للعمل أو المهنة العينة و درجة انسجامه معها، ما هي هواياته و طموحاته في حياته الإجتماعية و الثقافية و إذا تتعارض مع طبيعة المهنة، و هي إختبارات علمية و موضوعية و نتائجها تعكس إلى حد كبير ميول الفرد.

- إختبارات التوصية: تهدف إلى حصر أخلاق، طباع و مقدرة المترشح على القيادة و على درجة حساسيته و شجاعته و تحكمه في أعصابه.

7-2-1- المقابلات: يمكن تعريف المقابلة أنها حوار بين شخصين أو أكثر بتبادل الرأي و المعلومات فوسيلة للحصول على حقائق المترشح تتعلق بشخصيته و خبرته و مؤهلاته وميوله و دوافعه للتأكد من أن الجوانب المصرح بها تتوفر في ذلك الشخص و تسليط الضوء و تدقيق أكثر في الجوانب التي مازالت غامضة (سهيلة محمد عباس، 1999، ص 24).

يوجد نوعان من المقابلات هما:

أ- **المقابلة الموجهة أو المقتنة:** هي بمثابة يقوم بها عادة المقابل غير المدرب و تتكون من أسئلة من مواصفات العمل أو الوظيفة و لكن بمرور الوقت يبدأ بإجراء المقابلة بصفة آلية.

ب- **المقابلة الغير الموجهة أو المقتنة:** هي الأكثر استخداما في مجالات متعددة غير الإختبار، كالتحري عن الحوادث و الإضطرابات...، و هذا النوع من الإختبارات غير مخطط و يعطي الوظيفة الحظ الأكبر من التخابط، و يبدو لنا من أول وهلة هذا النوع أسهل للمقابل، غير أنه يتطلب درجة عالية من الخبرة و المهارة، حيث أن المتقدم يعطي المزيد من المعلومات عن نفسه و رغباته و طموحاته و مشاكله (العيساوي عبد الرحمان، 1992، ص 214).

7-3- تحليل نتائج النشاط:

7-3-1- الإختبار المبدئي: بعد أن تكون قد تمت كافة المراحل السابقة فإن إدارة الأفراد تقوم باختيار أفضل العناصر لشغل الوظائف الشاغرة، و يكون ذلك بالإسناد إلى المعلومات التي عليهم خلال الخطوات السابقة، و يعتبر هذا الإختبار مبدئيا و يشير بعض المتخصصين إلى أنه في هذه المرحلة قد تعتمد إدارة المنظمة على أسلوب تعيين الأفراد المختارين بشكل مؤقت لوضعهم تحت التجارب (حسين حسن عمار، 1998، ص 104).

7-3-2- الفحص الطبي: قبل تعيين أي موظف جديد لا بد أن يجرى له فحص طبي و ذلك لتحديد مدى قدراته الجسمية و الصحية لأداء العمل المطلوب منه كضمانه تمنح الفرد بحالة صحية جيدة تمكنه من أداء العمل بنجاح.

7-3-3- الإدماج و التثبيت: تعتبر عملية الإدماج هي النقطة الحاسمة في حياة المؤسسة، و اقناعه أن سلوكه الأدائي موضع التقييم المستمر لجوانب قوته و ضعفه و لا مكان للتكاسل في المؤسسة. فالسلوك المعيب تترتب عنه أضرار تصل إلى حد الطرد و فقدان مزاياه.

و بعد الإنتهاء من فترة الإدماج بتقرير حول يوجه إلى مصلحة إدارة الموارد البشرية و منها إلى الإدارة العليا التأكد على عملية تثبيت الفرد في الوظيفة الشاغرة (**حسين حسن** عمار، 1988، ص 105).

7-2- معايير الوظيفة:

المعايير هي تلك الخصائص و المؤهلات العلمية و الإستعدادات البيئية و الشخصية التي تتوفر في الشخص الذي يوكل إليه القيام بالعمل هذه الخصائص و الموصفات تكون مستهدفة من تحليل الوظائف بغرض الحصول على مستويات عالية من الأداء في تلك الوظائف، و من أهم هذه المعايير المعمول بها نجد:

7-2-1- مستوى التعليم: كل وظيفة تتطلب من التأهيل العلمي يكون هذا التأهيل محددا في بطاقات تصنيف الوظائف و تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد المستوى العلمي المطلوب قبل الإعلان عن شغل الوظائف، و يتطلب ذلك تحديد أنواع الوهل الدراسي أي مستوى التعليم و التخصص الدراسي و قد يتطلب بإشراط الحصول على تقدير معين في سنة التخرج لذا يمكن اعتبار مستوى وظيفة مستوى و نوع التأهيل العلمي المناسب (**عادل حسين**، 1995، ص 141).

7-2-2- الخبرة السابقة:

تعتبر الخبرة السابقة أو المهنية للفرد معيار أساسي لنجاحه مستقبلاً، لذا يطرح عدة تساؤلات للباحثين حول الخبرة المهنية للفرد فهل الخبرة مرتبطة بالتكوين الذي تابعه المترشح من قبل؟ هل هناك استمرارية و تقدم في الحياة المهنية للمترشح؟ هل التجربة تثبت أنه سيتكيف مع المنصب الذي سيشغله؟ هذه التساؤلات هي بمثابة مؤشرات تبين ما مدى استفادة الفرد من خبراته المهنية السابقة و ما مدى فعالية هذه الخبرة في المنصب الجديد لأن معظم أصحاب الأعمال يفضلون الأفراد الذين لديهم خبرة سابقة بالعمل الذي سيلتحقون به لأن الخبرة تجعل ممارسة العمل سهلة كما يمكن قياس مستوى الخبرة بعد السنوات التي مارس فيها الفرد العمل (Michael, 1978, p 72).

7-2-3- الصفات الجسمية:

بعض الوظائف تتطلب صفة جسمية كالطول مثلاً أو القوى الجسمية أو تتطلب بعض الصفات الأخرى كالجمال، الأناقة، فنجد مثلاً مؤسسات الطيران تتطلب مضيئة جوية، كذلك بعض المنظمات السياحية و الفنادق تتطلب شروطاً في التعيين لهذه الوظائف في حين هناك بعض المؤسسات يفضلون الرجال و النساء في وظائف معينة داخل ورشات الإنتاج و هذا راجع إلى قساوة ظروف العمل.

و عندما ترغب المؤسسة في تحديد الصفات الجسمية اللازمة لشغل الوظيفة فإنها يجب أن تستند في ذلك إلى الأفراد القائمين للعمل حالياً و الذين يتميزون بمستوى أداء مرتفع أما القدرات الجسمية تختلف من فرد إلى آخر و من وظيفة لأخرى. فالبعض منها قرة جسمية بسيطة و في حين تتطلب بعض الوظائف قدرات جسمية كبيرة و حتى يسهل تحديد القدرات المطلوبة في الفرد لا بد من وضع تصنيف كامل للمراحل التي يستعملها الفرد أثناء قيامه بعمله كالمشي، الدوران، الإنحناء، الدفع، الحمل.

7-2-4- الصفات الشخصية:

يقصد بالصفة نمط شخصية الفرد ما تكون الحالة الاجتماعية لفرد متزوج لديه أطفال، لهذا يدل على أن الفرد مستقر نفسيا و أن احتمال تركه للوظيفة أقل من الإحتمال العزب للوظيفة و معدل أدائه سيكون أعلى من الأعزب.

و من مؤشرات شخصية الفرد نجد العمر، فالأفراد متوسطي العمر يفترض أنهم أكثر استقرارا و أعلى إنتاجية لكن هذا الافتراض لا يمكن قبله كأحد المسلمات فبعض المؤسسات تفضل تعيين الشباب حديثي التخرج حيث يتم تدريبهم و تعليمهم كما تقوم بعض المؤسسات ببعض الاختبارات الشخصية للأفراد الذين تتوفر لديهم خصائص و صفات شخصية معينة تتناسب مع الوظيفة التي سيلتحق بها حيث يقول عادل حسين...."موظفوا العلاقات العامة، و موظف الإستقبال يجب أن يكونوا إجتماعيين و منبسطين لا يميلون إلى العزلة و الإنطواء" (عادل حسين، 1995، ص 147).

8- أهداف و أهمية التوظيف:

8-1- أهداف التوظيف:

من خلال مفهوم التوظيف نستطيع أن نستنتج عدة أهداف له حيث أنه يعتبر المرحلة المهمة بالنسبة لحياة المنظمة و الفرد و كذلك هي مرحلة إلحاق الفرد بالمؤسسة و من أهداف التوظيف ما يلي:

- التحديد الجيد لإحتياجات المؤسسة من القوى العاملة.
- التعرف على أفضل المرشحين من جانب القدرة المهنية و القدرات.
- استقطاب أكثر العناصر تميزا أو ترغيبهم ليكونوا أعضاءها و اعدادهم للعمل و حثهم على العمل و الاستقرار فيه.
- الوصول إلى درجة الإشباع الأمثل لحاجات الأفراد.

- تأكيد و ضمان الفرصة لتنمية قدرات و كفاءات العاملين.
- تشجيع مبدأ إشراك الأفراد في عملية اتخاذ القرار و اصداره.
- ربط أهداف المؤسسة بالأهداف الشخصية للعاملين و تشجيعهم لتحقيقها (خالد عبد الرحيم الهيء، 2005، ص 92).

2-8- أهمية التوظيف:

- على الرغم من تعقيد عملية التوظيف إلا أنها تكتسي أهمية كبيرة ترتبط بانعكاسات واضحة على مستقبل الإدارة و الموظفين، و تتمثل هذه الأهمية فيما يلي:
- إمتصاص البطالة و البحث عن اليد العاملة.
- الرفع من الإنتاجية.
- توظيف القدرات البشرية.
- تشغيل الموظفين ذوي الكفاءات المهنية العالية بغية تطوير الإدارة.
- مسايرة التطور التكنولوجي بتحديد الطاقة البشرية المؤهلة في ميادين التوظيف.
- قيام الموظفين بأداء مهامهم على أحسن وجه من خلال ترقيتهم و تحقيق طموحهم.
- سماح الإدارة بمعرفة الأشخاص المؤهلين لشغل مختلف الوظائف التي تحتاجها الإدارة.
- خلق الإحساس بالمسؤولية لدى شاغل الوظيفة تجاه عمله و تجاه نفسه (حموشي سعيدة، إبوشوكون كهينة، 2009، ص 20).

خلاصة الفصل:

إن لعملية التوظيف أهمية كبيرة في الرفع من مستوى المؤسسات و رقيها و هذا من خلال استقطابها للموارد البشرية الفعالة التي تعتبر المحرك الأساسي للمؤسسة و ذلك من خلال اختيار أفضل العناصر ليكونوا بها أعضاء و إعدادهم للعمل و المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة و رفايتها، و هذا لن يتحقق إلا إذا كانت المؤسسات تعتمد في طريقة توظيفها للأفراد على المعايير العلمية و الموضوعية و ذلك بإتباع مراحل التوظيف الأساسية (الإستقطاب، الإختيار، التعيين) و ذلك بوضع أساليب لإختيار المستخدمين و اتباعها بطريقة جدية لتجنب أي عوائق مستقبلية.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.

تمهيد:

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي.
 - 2- طبيعة الرضا الوظيفي.
 - 3- أنواع الرضا الوظيفي.
 - 4- نظريات الرضا الوظيفي
 - 5- أبعاد الرضا الوظيفي
 - 6- عوامل و محددات الرضا الوظيفي
 - 7- أهمية الرضا الوظيفي
 - 8- نتائج الرضا الوظيفي
 - 9- قياس الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف العامة التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها، يعتبر الفرد في عمله عن مستوى إشباع هذا العنصر والجوانب المختلفة للعمل تثبت أهمية هذا العنصر من خلال آثاره على المؤشرات أداء المنظمات و يختلف هذا الإلتباع نوع من المشاعر الداخلية لدى العامل إتجاه عمله و التي قد تكون إيجابية أو سلبية. نحاول فيما يأتي عرض مختلف عناصر الموضوع بدءا بالتعارف التي تتنوع حسب التخصص ثم العوامل و المحددات التي تربط بالرضا و من ثم النظريات التي فسرتها و تنهي الموضوع بالتطرق إلى الوسائل التي بها يمكن قياس الرضا الوظيفي لدى العمال.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

من الصعب أن نجد تعريفا دقيقا و محدد للرضا عن العمل و هذا لإختلاف وجهات نظرالباحثين و إرتباطه بعد عوامل:

حيث عرفه "لوك" (1969) على أنه حالة وجدانية سارة تتجم عن تقدير العمل و إستحسانه أو الخبرات المرتبطة به (محمد سعيد سلطان، 2002، ص 194).

أما "سكوت" فيعرف الرضا الوظيفي على أنه يشمل مختلف بيئة العمل من زملاء و ظروف فيزيقية،ساعات العمل و الأجر، كما يشمل إتباع حاجاته و تحقيق أوجه طموحاته و دوافعه (عبد القادر فرج طه، 1973، ص252).

بينما عرفه "ناصر محمد العديلي" (1983) على أنه الشعور النفسي بالقناعة و الإرتياح أو السعادة لإتباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه و بيئة العمل و المؤثرات الأخرى ذات العلاقة على حد سواء (العديلي ناصر محمد، 1983، ص 52).

2- طبيعة الرضا الوظيفي:

هناك العديد من المصطلحات التي شاع استخدامه للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد إتجاه عمله، فهناك الروح المعنوية و الإتجاه النفسي نحو العمل و هناك أيضا الرضا عن العمل و إن إختلفت تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها حاليا، و هذه المشاعر تكون سلبية أو إيجابية و هي تعبير عن مدى لإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من وظيفته و عمله، فكلما كان شعور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبير لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الرضا عن عمله، و كلما كان تصوره لعمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته وأن عمله هذا يحرمه من هذا الإشباع ، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية عدم

الرضا عن عمله، كون كلاهما سبب الآخر. و كلما أدى الرضا إلى إرتفاع الإنتاج بدوره يؤدي إلى إرتفاع الإنتاج بدوره يؤدي إلى إرتفاع الرضا كتعبير خفي و يقول "فورد" (1969) إن الأداء و الإنتاج الجيدان يؤديان إلى اتجاهات سلبية و لكي يؤدي إرتفاع الإنتاج إلى إرتفاع مستوى الرضا. يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج، و السبيل إلى ذلك مكافئته ماديا أو معنويا.

3- أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي وهما: (عبد الوهاب بن شعلال، 2006، ص 16-17).

3-1- الرضا العام:

يعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون إما راض أو غير راض، فالمؤشر الأولي لطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد، و هذا أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

3-2- الرضا النوعي:

يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، أو تتضمن هذه الجوانب مثلا: سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية و الإجتماعية، ظروف العمل، أساليب الإتصال داخل المنظمة و العلاقات بين الزملاء، و يمكن أن تكون أساليب حدوث الإصابات هو تعبير غير مباشر عن عدم الرغبة في العمل ذاته.

4- نظريات الرضا الوظيفي:

إن موضوع الرضا الوظيفي عرف شيوعا و تأثيرا كبيرين في أوساط الباحثين حيث وضعت عدة نظريات تفسر هذه الظاهرة و معرفة ما يدفع العامل إلى الرضا من عدمه و من أبرز هذه النظريات و أهمها نجد:

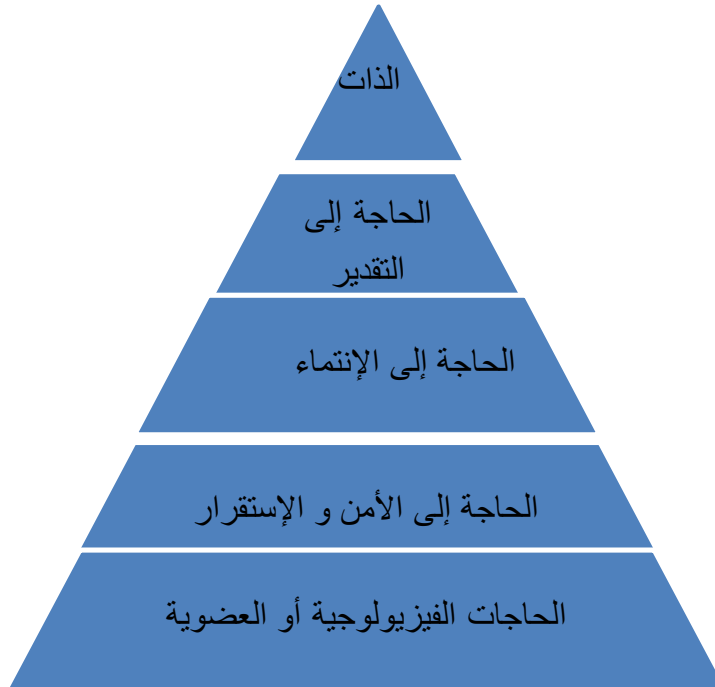
4-1- نظرية تسلسل الحاجات لماسلو:

تعرف هذه النظرية كذلك بنظرية السلم الهرمي للحاجات التي يتزعمها "ماسلو" Maslow و هي نابعة من الحاجة البشرية التي تنظم حاجات الإنسان تنظيماً هرمياً، و ذلك وفق الحاجة و قد عرفت هذه النظرية بأهميتها كونها اهتمت بحاجات العمل داخل المؤسسة فليس للعمال كلهم نفس الحاجات، و قد رتب "ماسلو" (1954) هذه الحاجات إلى خمسة أنواع (حمود بوطريفة و آخرون، 2007، ص 21).

و هي حسب التسلسل التالي:

- حاجات فيزيولوجية أساسية: و هي موجودة في القاعدة كالأكل و الشرب و النوم.
 - حاجات الأمن: كالإستقرار، السكينة، الطمأنينة، التحرر من الخوف.
 - حادات المكانة و التقدير: كالثقة بالنفس، الإنجاز، القدرة، الإكتساب و المكانة.
 - حاجات تحقيق الذات: كالإبداع، التعبير عن الذات، الموهبة، الكفاءة.
- و يعتبر "ماسلو" هذه الحاجات أساساً للرضا المهني لدى العامل كما يعتبره حالة إنفعالية تتداخل فيها العوامل النفسية و الفيزيولوجية و بعد اشباع حاجة معينة تتطلب الانتقال إلى حاجات أعلى منها.

شكل رقم (01): هرمية الحاجات لـ "ماسلو":



المصدر: (عبد النور أزرقى، 1997، ص 95).

4-2- نظرية إشباع القيمة للوك:

يرى أدوين لوك (Adwin LOCK) أن المسببات الرئيسية للرضا هي قدرة ذلك العامل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حدا، و أنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله.

و يرى "لوك" أن الفرد يقوم أولا بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و ما بين ما يريد التحصل عليه فعلا ثم يحدد قيمة أو أهمية الحاجات التي يريدتها و بالتالي فإنه ينظر إلى الرضا أو عدم الرضا في العمل على أنه العلاقة الناتجة بين ما يريده الفرد و ما يحققه فعلا في العمل عند تأديته و هنا يفرق بين القيمة و الحاجة، بحيث ينظر إلى الحاجات بأنها عناصر تضمن بقاء الفرد مثلما الحاجة البيولوجية، أما القيم فتتصف بالفردية أو غير موضوعية بمعنى أنها ذاتية تمثل ما يرغبه الشخص (حمود بوظريفة و آخرون، 2007، ص 30).

4-3- نظرية فريديريك هرتزبورغ (Frederik Herzberg):

توصل إلى هذه النظرية بعد دراسة في مركز الخدمات النفسية بعد مناقشات و مقابلات مكثفة مع حوالي 200 من المهندسين و المحاسبين (علي عسكر، 1994، ص 46-47).

و تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين و فصلت بين نوعين من العوامل: العوامل الوقائية و العوامل الدفعية. و توصل هرتزبورغ و زملاؤه إلى أن هناك بعض العوامل الخاصة بالوظيفة يؤدي عدم توفرها إلى اللارضا و غياب دافع لبذل المزيد من الجهد يطلق عليها بالعوامل الوقائية لأنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى العامل و تظم (أشرف محمد عبد الغني، 2001، ص 327-328).

- العوامل الوقائية (الخارجية): سياسة المؤسسة و الإدارة، الإشراف، العلاقات مع المشرف و مع الزملاء، الأجر، تأمين الوظيفة، الحياة الشخصية، ظروف العمل و الحالة الإجتماعية.

- العوامل الدفعية (الداخلية): و تظم هذه العوامل ما يلي: الإعتراف و التقدير في الإنجاز، التقدم و الترقية، إحتتمالات النمو في الوظيفة، تقدم العمل نفسه و المسؤولية.

إذا حسب "هرتزبورغ" هناك عوامل وقائية و دافعية تتسبب في عدم الرضا و هو غياب أو وجود خلل في واحد من العناصر الآتية: (ناصر محمد العديلي، 1995، ص 159).

- الأجر.

- العلاقات مع الأقران.

- ضمان العمل و استقراره.

- المركز و المكانة في الجماعة المنظمة.

- ظروف العمل المادية و الغير المادية.

- العلاقة مع الرئيس الأعلى مباشرة.

و اهم ما إقترحه "هورزبرغ" فكرة إثراء المهام، أي تصميم العمل بطريقة تجعله أكثر أهمية بحيث يحفز الأفراد و يجلب لهم الرضا، قد ذكر "هاكمان" (Hackman) و أولدهام (Oldham) (1980) خمسة خصائص لإثراء العمل:

- تنوع المهارات: و يشير إلى درجة تنوع النشاطات و عدد المهارات المطلوبة لأدائه.
- تحديد المهمة: و تعني الدرجة التي يحتاج إليها العامل لاستكمال مهمة معينة أي إنجاز المهمة منذ بدايتها إلى نهايتها.
- دلالة المهمة: و تعني الدرجة التي يسلم فيها العامل في العملية الإنتاجية الكلية و درجة تأثيره على الآخرين.
- الإستقلالية: و تعني الدرجة التي يوفر فيها العمل الحرية في اختيار الطريقة و أسلوب العمل.
- التغذية الراجعة: و هي الدرجة التي يحصل فيها الفرد على نتائج عمله و أدائه.

4-4- نظرية التوقع لفروم (Vroom):

يبني نموذج "فروم" (1964) للرضا عن العمل على فكرة قوة الرغبة في الوصول إلى نتائج معينة في التنظيم، حيث يعتمد بالدرجة الأولى على قوة التوقع، لأن ذلك العمل تتبعه نتائج معينة، كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج لأن العمال يدركون وجود علاقة معينة بين إنجاز معين و الحصول على مرود معين و يرى "فروم" أن التوقع هو احتمال حصول الإنسان على شيء من عمل أو سلوك معين.

كما يرى أن التوقع يقوم على الإفتراضات التالية: (نظمي شحادة، 2001، ص 37).

- أن سلوك الفرد تحدده قوى تنبع من داخله و من و من البيئة.
- إن الأفراد العاملون يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المؤسسة.
- إن الناس مختلفون في حاجاتهم و أهدافهم.

- إن القرارات المبنية على سلوك معين ستؤدي إلى نتائج مرغوب فيها.

5-4- نظرية ألدرفير (Alderfer):

لقد إقترح "ألدرفير" 3 مستويات للحاجات و بنى نظريته على أساس أطروحة "ماسلو" فهو يختزل فئات ماسلو الخمسة إلى ثلاث فئات و هي:

- الحاجات الوجودية: و التي تتمثل في الحاجات الفيزيولوجية و الأمن المتعلقة بالوجود.
- الحاجات العلائقية (الإنتماء): و المتمثلة في الحاجات الإجتماعية مثل حاجة الإنتماء و الإعتراف الإجتماعي و هي تابعة للتفاعل الإجتماعي عن ماسلو.
- حاجات النمو: و هي تقابل حاجات المستوى الأعلى أي رغبة الفرد في تحقيق ذاته.
- و الفرق بين نظرية "ماسلو" و نظرية "ألدفر" هو أن هذا الأخير لا يأبه لفكرة الهرمية في ترتيب الحاجات و تليبيتها (ملاك جرجس، 1973، ص 63).

5- أبعاد الرضا الوظيفي:

تمثل أبعاد الرضا الوظيفي فيما يلي: (عبد الخالق، 1982، ص 81):

- الرضا بعلاقات العمل: تشمل سياسات الأجور، التعويضات، الترقيات، نظم الإِدخار و التقاعد و غيرها.
- الرضا بعلاقات العمل: و تشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقة الرؤساء و المرؤوسين و زملاء العمل و الجمهور.
- الرضا بالعمل ذاته: و يشمل أهمية ما يحتويه من واجبات و مسؤولية و بمدى ملاءمتها مع مؤهلات العامل و قدراته البدنية و الذهنية و قدرة الوظيفة على إشباع حاجاته و دوافعه. من الواضح أن الرضا عن أحد هذه الأبعاد لا يرتبط بالرضا عن أحد الأبعاد الأخرى، حيث أنه من الطبيعي أن نجد إختلاف بين أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة، و مصدر ذلك الإختلاف قد يعود لإختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر

أو بين العلاقة التي تربط بين الزملاء في العمل أو اختلافهم في الأقدمية و قدرتهم على أداء الأعمال المناطة بهم، بالإضافة لإختلافهم في نظرتهم الشخصية للأعمال التي يقومون بها.

6- عوامل و محددات الرضا الوظيفي:

تتدخل عوامل مختلفة و متنوعة لتحقيق الرضا الوظيفي و يعتبر هذا الأخير جزء من الرضا عن الحياة بصورة عامة.

و لقد أكدت العديد من الدراسات حول الرضا لدى الأفراد، أن هناك عوامل بيئية تشكل الرضا العام للعاملين منها ما يتعلق بواقع العمل و المنظمة، و منها ما يتعلق بالأفراد أنفسهم (محمد شحاتة ربيع، 2007، ص 256).

6-1- الأجر:

يعتبر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية للأفراد، فإنه يسبب الرضا و السعادة كما أه جد مهم في حياة العامل. إهتم العديد من العلماء و الباحثين بهذا المجال حيث أجريت دراسات في البلدان الرأسمالية المتقدمة، فالدراسات التي قام بها "Handelsman" "هاندلسمان" "Stewart" "ستوارت" "Super" "سوبر" (1952) "Kemdal et Smith" "سميث" و كاندال" (1963) في الولايات المتحدة الأمريكية، إلى جانب دراسات إنجليزية التي قام بها كل من "مايو مودينارلي" 1955 تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل فكلما زاد الدخل زاد الرضا عن العمل و العكس صحيح، و من الجدير بالذكر إعتراض الباحث "هرزبرغ" و أتباعه باعتبار الأجر وسيلة تحقق عدم الرضا فقط، و تحقق إشباع الحاجات الفزيولوجية فقط، إنما في الواقع يوفي الأجر الشعور بالأمن و و يرمز للمكانة الإجتماعية (أحمد صقر عاشور، 1989، ص 139).

6-2- فرص الترقية:

هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية و الرضا عن العمل حيث تحدد العلاقة بينهما بطموح و توقعات الفرد عن فرص الترقية بمعنى أنه يقل الرضا إذا لم تتاح له فرص

الترقية التي يطمح إليها، هذا ما تبينه دراسات "فروم" فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها يحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة (أحمد صقر عاشور، 1983، ص 1389).

3-6- محتوى العمل:

في الوقت الحاضر أصبح محتوى العمل محل اهتمام الباحثين كونه عامل أساسي يؤثر على رضا العامل عن عمله، فهناك فرضية تقول أن درجة تنوع مهام العمل تؤثر على الرضا، فكلما كان التنوع عاليا بمعنى قلة تكرار المهام كلما زاد الرضا والعكس صحيح، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما قل الملل الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة.

أيد هذه الفرصة كل من الباحثين "Walker" "والكر" "Baladames" "الداموس" "Hoffman Man" "هوفمان" (أحمد صقر عاشور، 1983، ص 140).

أكدت دراسات و تطبيقات "Herzberg et Hakman" "هرزبورغ" و "هيكمان":

و أنه كلما كان العمل ذو محتوى عالي أي يتضمن عناصر إثراء، و التي تسمى بالتعميل العمودي، كلما شعر الفرد بأهميته و هو يؤدي هذا العمل، و بالتالي يزداد رضاه عنه (سهيلة محمد عباس، 200، ص 186).

4-6- جماعة العمل:

تلعب الجماعة غب العمل دورا أساسيا في تحقيق الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، فقد تكون هذه الجماعة مصدر المنفعة أو مصدر للتوفير، بمعنى آخر إذا كان التفاعل مع عمال آخرين أثناء العمل يحقق له تبادل للمنافع كانت الجماعة مصدرا لرضا العامل عن عمله حيث أن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته الاجتماعية و تحقيق تبادل المنافع بينهما.

أما إذا كان تفاعل العامل مع الآخرين يسبب التوتر يعيق إشباع حاجاته، تكون جماعة العمل مصدرا للإستياء، و ذلك فإن المنظمة و العمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل و الإتصال مع الأفراد الآخرين، يكون رضا الأفراد عن عملهم سيكون مرتفعا و العكس صحيح.

لكن يجب القول أن قوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله و علاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله للإلتزام و قوة الحاجة الإجتماعية لديه (سهيلة محمد عباس 200، ص 156).

6-5- الظروف الفيزيائية:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، حرارة، ضوضاء، نظافة مع تقبل الفرد لبيئة العمل و رضاه عنها إذ أن معدل دوران العمل و معدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف مادية سيئة و العكس صحيح.

أيضا قدرة الفرد على تجاوز الضغوط في العمل و تكيفه مع الظروف المتوفرة في مكان العمل يكون أكثر من الذين لا يتحملون العواقب، فيميلون إلى جانب الحياة و الهنيئة.

الأفراد السعداء في حياتهم اليومية يكونون سعداء في عملهم، أما الأفراد الغير راضين عن حياتهم اليومية، الإجتماعية و العائلية، فعادة ما يتصفون بدرجة من التعاسة التي تلاحقهم حتى مكان العمل (محمد سعيد سلطان، 2002، ص 200).

6-6- العائد:

قام "Adams" "آدمس" بدراسة في هذا المجال و أتى بنظرية عدالة العائد التي أوضح فيها أن الفرد غالبا ما يقارن معدل عوائد المسلمة قياسيا بمخرجاته المتمثلة في مهاراته و خبراته، مستوى تعليمه مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسيا لمداخلاته، فإذا زاد معدل ما يسلمه سوف يزداد بالذنب لأنه قد يتحصل على عائد لا يستحقه، و إذا خفض معدل ما يتسلمه بشعوره ذلك بعدم العدالة كون الآخرين أخذوا من حقه في كلتا الحالتين ينتج عدم الرضا (أحمد صقر عاشور، 1983، ص 139).

6-7- الجنس:

رغم عدم ثبات بين جنس الفرد كونه رجلا أو امرأة و بين رضاه عن العمل، فإنها تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة في العمل، فأداء المرأة يقارن بأداء الرجل و خبراته على أساس القيم الاجتماعية و التطورات السائدة على أن الرجل له أداء أفضل من المرأة و هذا الجانب السلبي في عمل المرأة يؤثر على رضاها الوظيفي.

6-8- العمر:

أثبتت الدراسات أن العائلين الأكبر يكونون أكثر رضا عن الأفراد الآخرين، إذ أن العلاقة هنا إيجابية بين العمر و الرضا عن العمل (عبد الفتاح دويدر، 2003، ص 47-48).

6-9- طول فترة الخدمة:

هذا الجانب له علاقة بالعنصر السابق، حيث أنه كلما زادت عدد السنوات التي يمضيها العامل في مكان عمله كلما أصبحت لديه خبرة و معرفة أكبر و يحقق ذلك تكييفا جيدا و يشعر بالاستقرار مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الرضا عن العمل. نظيف إلى كل ما سبق ذكره المستوى التعليمي و المكانة الاجتماعية، فإن الدراسات حول الرضا أثبتت أن هذه العوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، فمتطلبات المهنة التي تتكافؤ مع كفاءات العمل تحقق رضا أكبر و العكس صحيح، أما عن المكانة الاجتماعية، فكلما ارتفعت هذه الأخيرة أو الأقدمية زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا نقصت و قلت الأقدمية نقص رضا الفرد عن العمل (سهيلة محمد عباس 200، ص 181).

7- أهمية الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي عنصر أساسي يجب الإهتمام به في جميع مجالات العمل كونه هدف كل عمل، و هو من الأسباب التي تضمن وجود و بقاء العامل و رفع كفاءاته، و الرضا له إسهاما في اتجاهات أخرى، حيث يحدث آثارا سلبية أو إيجابية على كل الظواهر المتوفرة في مجال العمل (عبد النور أرزقي، 2006، ص 43).

7-1- أهمية الرضا الوظيفي على الصحة العقلية:

لقد أكد "كورتاموس" "Kornahouse" في دراسته عام 1965 وجود علاقة بين الرضا و الصحة العقلية لقد تكلم عن وضعية العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي، حيث كلما كان العامل في محيط عمل جيد و مناسب تتوفر له كل الراحة في العمل يزداد رضاه و هذه الراحة تبعث له شعورا بالإستقرار و تكون حالته العملية بعيدة عن المشاكل و الإضطرابات و لا يؤثر سلبا على أدائه.

إن العمل جزء من حياة الفرد اليومية و يؤثر ذلك على حياتهم الإجتماعية و العائلية، إذن رضاه في العمل يؤثر على رضاه في العمل بصفة عامة لأن العامل يقضي معظم وقته في العمل باعتبار هذا الأخير ضرورة الحياة.

إلى جانب ذلك نجد دراسة "Howthurn" "هاوثورن" التي أكدت أنه عند إدخال متغيرات على محيط كالراحة ساعات العمل و نوع الإشراف يتحسن الأداء و الروح المعنوية.

إذن من أجل فهم طبيعة الشعور و علاقته بطريقة العمل و أسلوبه فالهدف المحقق من طرف العامل يدعم وجوده و يحسنه و يبعث فيه شعور إيجابي (عبد النور أرزقي، 2006، ص 45).

7-2- أهمية الرضا الوظيفي على الصحة العضوية:

لا شك أن للصحة النفسية و العقلية تأثيرا على الصحة العضوية حيث قدم العالم "Rdebray" "دبراي" تأكيدا على وجود ارتباطات جد واضحة بين المشاكل ذات الآثار على الحالة النفسية و الإصابة بداء السكري، و ظهر الطب السيكلولوجي ليبين وجود علاقة تنبيه بين الحالة النفسية و حالة الوظائف العضوية، و قد بينت دراسات عديدة تدهور في الحالة الجسمية لدى المهاجرين بفعل المشاكل الإجتماعية و النفسية التي يعيشونها إن الرضا من المسببات المهمة المحققة للتوازن النفسي.

8- نتائج الرضا الوظيفي:

8-1- الرضا عن العمل و معدل دورات العمل:

قد أظهرت الدراسات بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل و بين دورات العمل، بمعنى أنه إرتفع الرضا الوظيفي يميل دوران العمل إلى انخفاض أي كلما زاد رضا الفرد عن عمله قل احتمال تركه له.

8-2- الرضا عن العمل و معدل الغياب:

كل يوم يتخذ العامل قرارا بذهابه إلى موقع العمل، و نوع قراره مرتبط بمحددات و هي الفرص البديلة المتاحة له، إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل، فإن كانت له فرصة مغرية فسوف يتغيب و العكس صحيح (محمد سعيد سلطان، 2002، ص 204).

إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا يمكن الحصول عليه إذا تغيب عن العمل فهو عامل أساسي للتعويض بحالات التغيب الناتجة عن الرضا الوظيفي، و بالتالي فهناك علاقة بين الرضا و معدل الغياب.

8-3- الرضا عن العمل و الإصابات:

تعتبر الحوادث الصناعية و الإصابات كتعبير عن عدم رضا الفرد عن عمله و بالتالي انصدام الدافع عن أداء العمل بكفاءة و عدم الرغبة في العمل ذاته.

يفترض الباحثون أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي و بين معدلات الحوادث و الإصابات في العمل حيث أن العامل الذي لا يشعر بنسبة كافية أو عالية من الرضا عن عمله، نجده اقتراب من الإصابة و كأنها وسيلة يبتعد بها عن العمل ذاته.

8-4- الرضا عن العمل و معدل أداء العمل:

اتفقت ميع الدراسات على أن العامل الراضي أكثر إنتاجية و العامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا. من هذا فإن للرضا الوظيفي سببية مع الأداء و يتمازحون بعضها البعض (محمد سعيد سلطان، 2002، ص 206).

9- مقياس الرضا الوظيفي:

أما الأداة الثانية التي استخدمت في دراستنا هو مقياس للرضا الوظيفي الذي صمم من طرف الباحث "عبد الرحمان الأزرق" و يتكون من عبارات تهدف إلى التعرف عن مدى رضا المعلمين عن مهنة التدريس و ذلك من خلال قياس مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالعمل و الحياة الشخصية و الوظيفية و الأسرية و الإجتماعية للمعلم.

و لقد قمنا بتكييف أسئلة هذا المقياس حسب خصائص عينتنا في مؤسسة نفضال بـ "تالة عثمان".

فمثلا: المسؤولون عن التعليم يهتمون بالمعلم كثيرا، بعد تكييف هذه العبارات أصبحت المسؤولين في المؤسسة الوطنية نفضال يهتمون بالعامل أكثر.

يتضمن هذا المقياس في صورته النهائية على (33) عبارة موزعة كالاتي:

- الرضا عن المرتبات و المزايا المادية و يشمل على (06) عبارات: 33-15-12-8-5-1-1.
- الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات و يشمل (08) عبارات هي: 2-9-13-16-22-24-29.
- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين و يتمثل (07) عبارات و هي: 4-7-11-14-18-21-23.
- كما يحتوي المقياس على 17 موجبة و هي: 2-3-4-5-6-9-10-11-12-14-15-16-21-24-27-28-29.

و 16 عبارة سالبة: 12-7-8-13-17-18-19-20-22-23-25-26-30-31-32-33.

(عبد الرحمان صالح الأزرق، 2002، ص 163).

9-2- الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

9-1- صدق المقياس:

استخدم الباحث طريقة صدق المحتوى و ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة و بين مجموع درجات العنصر المدون الذي ينتمي إليه و ذلك عند درجة حرية (0.05) كما تم حساب معاملات الارتباط بين متوسط الدرجات كل عنصر و بين المجموع الكلي للمقياس و يلاحظ أن معاملات الارتباط بالعناصر بالمجموع الكلي للمقياس دالة جميعا عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد إلى صدق المقياس و صلاحيته لما أعد من أجله.

9-2- ثبات المقياس:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة سبيرمان براون للتجزئة النصفية فردي، زوجي و قد بلغ معامل ثبات الجزء من (0.65).

9-3- تصحيح المقياس:

تم تصحيح الإستجابات بواسطة مفتاح معد من البلاستيك الشفاف و قد دونت عليه أمام كل عبارة الدرجات التالية:

(1،2،3،4،5) للعبارات الموجبة.

(5،4،3،2،1) للعبارات السالبة.

و تجمع الدرجات الإجمالية في نهاية ورقة الإجابة و تدل الدرجات المرتفعة في المقياس على ارتفاع درجة الرضا الوظيفي، أما الدرجات المنخفضة فتدل على انخفاض درجة الرضا الوظيفي.

و حيث أن المقياس يتكون من (33) عبارة فإن:

الدرجة القصوى للمقياس $165 = 5 \times 33$ درجة.

الدرجة الصغرى للمقياس $33 = 1 \times 33$ درجة (عبد الرحمن الأزرق، 2000، ص 102).

خلاصة الفصل:

من خلال ما رأيناه في هذا الفصل ما هو إلا نتيجة لإتجاهات تؤثر على السلوك و من أهم العوامل التي تؤدي بالمؤسسة إلى الرقي و الإزدهار و الإستمرارية، و ذلك نظرا لأهمية العنصر البشري إذ يؤثر على المنظمة بشكل مباشر و عام بأدائه الجيد أو العكس صحيح و في حالة ما إذا غاب هذا العامل ضروري فقد يكون سبب في فصل المؤسسة و اندثارها لعدم نجاح الفرد في عمله و فقدانه الحافز للإنجاز و يمكن أن نستخلص أن للرضا عن العمل أهمية كبيرة على الصحة النفسية و العقلية و العضوية و على حياة الفرد ككل.

الغائب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد.

- 1- منهج الدراسة.
- 2- ميدان الدراسة.
- 3- الدراسة الإستطلاعية.
- 4- عينة الدراسة.
- 5- خصائص عينة الدراسة.
- 6- أدوات الدراسة.
- 7- صدق و ثبات أداة البحث.
- 8- الأساليب الإحصائية المستعملة.
- 9- صعوبات البحث.

تمهيد:

كل دراسة علمية تحتاج إلى منهجية علمية مضبوطة تتبعها بتسلسل من أجل تحقيق الغاية المنشودة، حيث استهلناه بتقديم المنهج المتبع في هذه الدراسة، ثم الدراسة الإستطلاعية، و يليه وصيف ميدان الدراسة و عينة الدراسة و كيفية اختيارها و مختلف خصائصها. بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات و هذا من حيث بنائها و مدى تحقق معاملات الصدق و الثبات و مع ذكر مختلف الأساليب الإحصائية المستعملة.

1- منهج البحث:

- إن إختيار منهج البحث المستخدم للدراسة يعتبر أمرا يحدد طبيعة مشكلة البحث المراد دراستها و المنهج بصفة عامة هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة.

- و قد إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر إستعمالا في الدراسات النفسية الإجتماعية و كون متغيرات بحثنا ضمن هذا المنهج الذي يهتم بدراسة الوضعية الراهنة أو الظروف السائدة.

- فالمنهج الوصفي هو طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أعراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكلة إجتماعية أو إنسانية و يعطي "أمين الساعاتي" تعريفا شاملا للمنهج الوصفي فيقول: "يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها كيفيا أو كميا فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

- و يعرف أيضا أنه: "الحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة لظاهرة موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك الظاهرة و التعرف على العلاقات المتداخلة في حدوثها و وصفها و تصويرها و تحليل المتغيرات المؤثرة في نشوئها و نموها" (النماري و السريحي، ص 206-215).

2- ميدان الدراسة:

تم إجراء بحثنا في مؤسسة "نفطال" بـ "تالة عثمان" في تاريخ 2016.06.05 إلى غاية 2016.07.05 و قد أنشئت بمرسوم رقم 80 في 1983/04/06 لإعادة تركيب سوناطراك و هي تقوم بتسويق المواد البترولية و بعد 16 سنة نفطال بدورها يعاد ترتيبها و تقسم إلى BITUM, AVM, CLP, GPL قسم GPL أنشأ بقرار رقم 504 في 1998/10/13 مقرها الإجتماعي يتواجد بالمحمدية، مهمتها التنبؤ و تسويق مواد GPL الغاز و البترول الصافي (المصفى) و كذلك التوجيه و المراقبة و التنسيق بين مختلف فروعها و مراكزها المتواجدة على التراب الوطني المتمثلة في (42) مركز مجتمعة في 10 أقسام:

- قسم التشغيل
- قسم ADM العام.
- الإنتاج.
- المالية و المحاسبة.
- الدراسة و التنبؤ.
- التقنية.
- قسم النقل.
- قسم التسويق.
- المواد البشرية.
- الإعلام الآلي.

قمنا بدراستنا هذه في الفرع الذي يقع في ولاية تيزي وزو في المنطقة الصناعية في "تالة عثمان" على بعد 15 كلم عن ولاية تيزي وزو و قد انشئ هذا الفرع سنة 1974 و مهمته الإستراتيجية هي:

تموين الولاية بالمواد البترولية GPL غاز و بترول المصفى يقدر رأس مال هذه المؤسسة بـ 15.0000.0000 و نجد فئتين من العمال (مارس 2006) العمال الدائمون المرسومون و العمال المؤقتين، عدد العمال الدائمون (96) يتوزعون كالتالي:

- الإطارات (41)، التقنيين (35)، المنفذين (20).

أما العمال المؤقتين غير المرسومين يبلغ عددهم (18) و هم يتوزعون كالتالي:

- الإطارات (01)، التقنيين (03)، المنفذين (14).

3- الدراسة الإستطلاعية :

قبل شرونا في دراسة سياسة التوظيف و علاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة نفطال بـ "ثلا عثمان" قمنا بإجراء دراسة قبلية التي تعتبر ضرورة و تمهيدية لأي بحث علمي، بهدف الإحتكاك بالميدان و معرفة صعوباته، و التعرف و الكشف على الجو العام السائد في مؤسسة نفطال.

لقد إعتدنا في عملية جمع المعطيات على وسيلة من وسائل البحث العلمي المتمثلة في المقابلة المفتوحة التي يعرفها (قباري محمد إسماعيل 1982) على أنها: "إلقاء مباشر بين فردين وجها لوجه و تستعمل المقابلة في الدراسات الميدانية عن طريق أسئلة يلقيها السائل لمعرفة رأي المجيبين في موضوع محدد أو الكشف عن إتجاهاته الفكرية".

طبقنا هذه المقابلة على بعض العمال الذين يفترض أن لديهم المعلومات و البيانات حول المؤسسة، و من هنا تبين لنا أهمية سياسة التوظيف و علاقته بالرضا الوظيفي.

4- عينة الدراسة:

اختلف الباحثون في اختيار حجم العينة، فمنهم من يعتقد أنه كلما كان حجم العينة أكبر كلما كان البحث أفضل على أنه يعطي نوعا من القوة للبحث، و لكن كان بإمكان الحصول على نفس النتائج تقريبا بعينة أفضل، فليس هناك ضرورة لإستخدام عينات كبيرة بشرط

أن تكون مقبولة إحصائياً حيث أنه في البحوث الوصفية تتراوح العينة غالباً ما بين 5% إلى 20% طبقاً لحجم المجتمع و كلما زادت عناصر المجتمع زادت العينة (الآغا 2002).

- و بناءً على ما سبق قمنا باختيار أفراد عينة الدراسة بصفة عشوائية و تم تحديد عينة الدراسة أي 80 عامل من المجتمع الكلي 140 عامل و تم توزيع الاستبيانات عليهم و بذلك عدد الاستبيانات الخاصة بالدراسة هي 80 إستبانة.

5- خصائص عينة الدراسة:

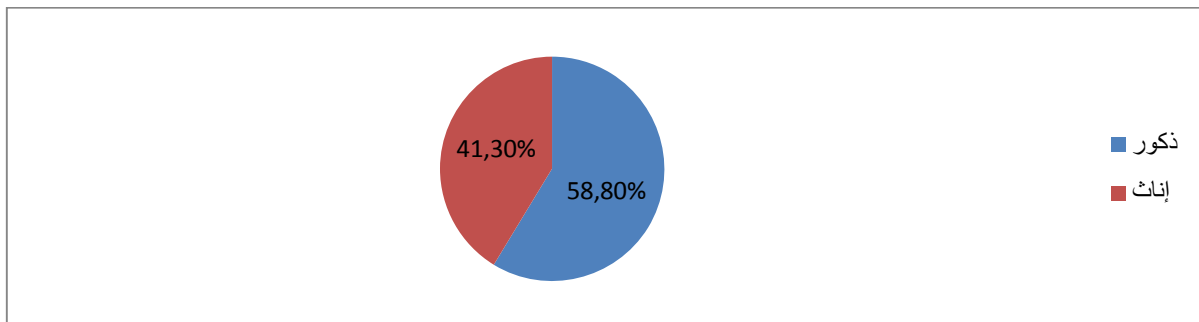
1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	نوع الجنس
58.8%	47	الذكور
41.3%	33	الإناث
100%	80	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (01) أن عدد العمال يقدر بـ 58.8% ذكور و 41.3% إناث و عليه إن فئة الذكور أكثر من الإناث.

الشكل رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب الجنس:



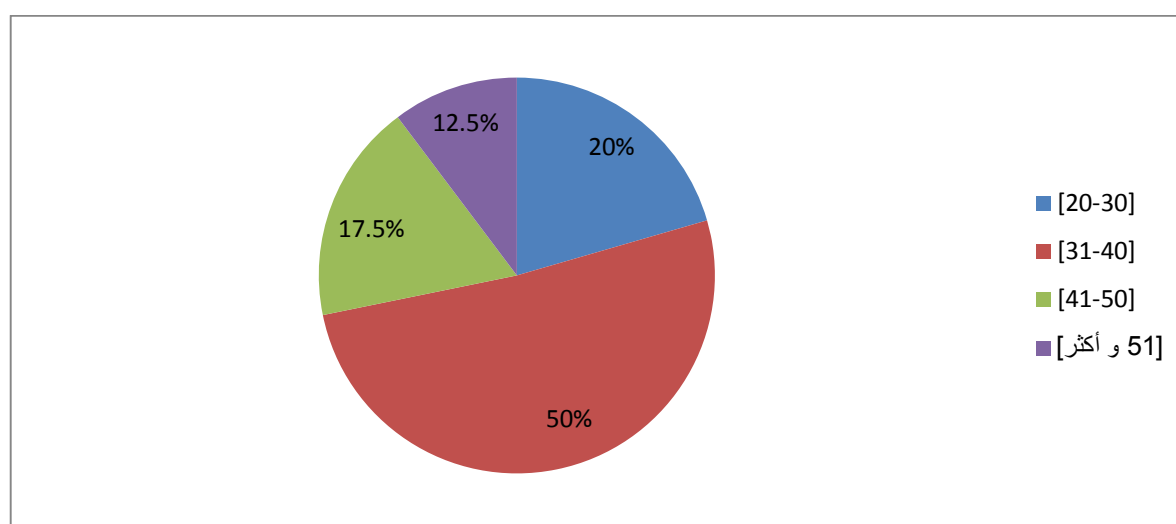
2- توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	فئة السن
20%	16	[30-20]
50%	40	[40-31]
17.5%	14	[50-41]
12.5%	10	51 و أكثر
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن أغلبية العمال تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة و التي تقدر نسبتهم بـ 50% فيما تمثل 20% بالفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 30 سنة أما الفئة ما بين 41 و 50 سنة تمثل 17.5% و في الأخير فئة 51 و ما فوق و التي تقدر بـ 12.5%.

الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.



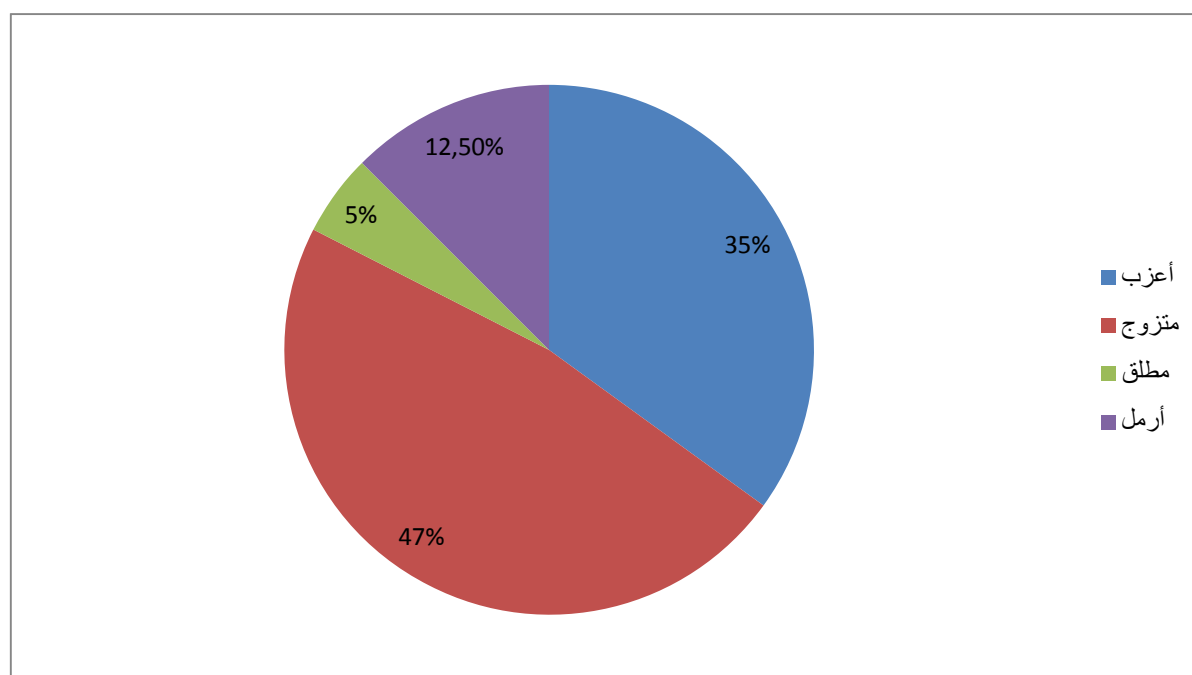
3- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرار	نوع الحالة العائلية
35%	28	أعزب (ة)
47.5%	38	متزوج (ة)
05%	04	مطلق (ة)
12.5%	10	أرمل (ة)
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية العمال متزوجين و تقدر بـ 47.5% و تليها الفئة غير متزوجة التي تقدر بـ 35% في حين تبلغ نسبة العمال الأرامل بـ 12.5%.

الشكل رقم (04) يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الحالة العائلية:



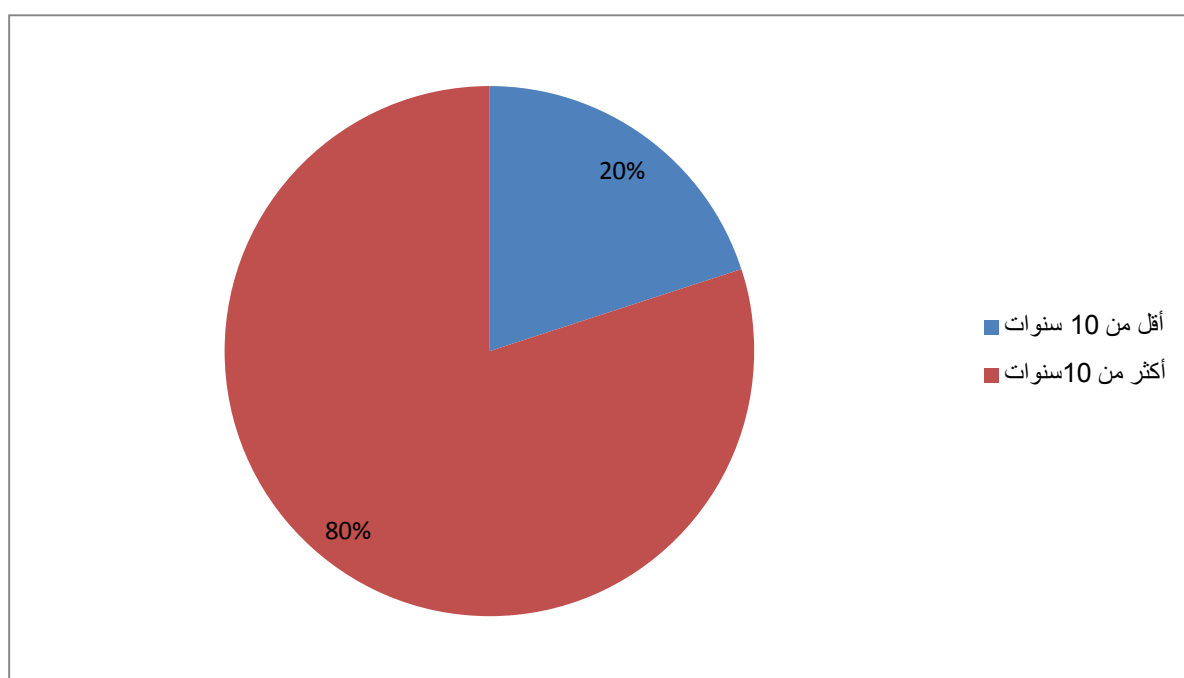
4- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	64	80%
أكثر من 10 سنوات	16	20%
المجموع	80	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تقل سنوات أقدميتهم عن 10 سنوات حيث تبلغ نسبتهم بـ 80% أما الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين 10 سنوات و أكثر بنسبة 20%.

الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.



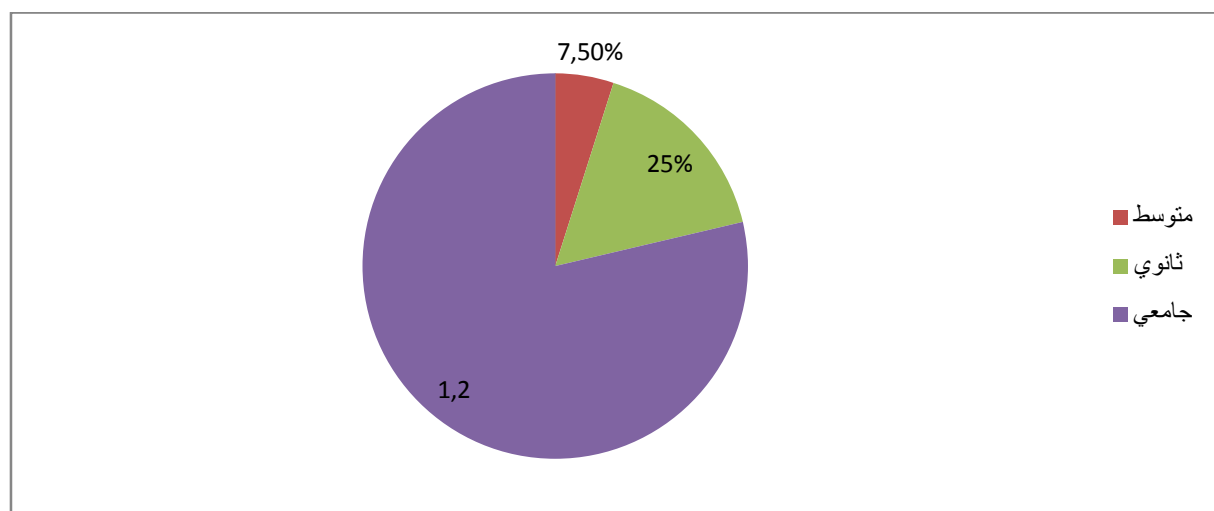
5- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	إبتدائي
%7.5	6	متوسط
%25	20	ثانوي
%67.5	54	جامعي
%100	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية العمال ذو مستوى تعليمي جامعي بنسبة %67.5 تليه الفئة ذوي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر بـ %25 في حين تبلغ نسبة العمال ذوي المستوى المتوسط بـ %7.5 و أخيرا الفئة ذوي المستوى التعليمي الإبتدائي منعدمة 0%.

الشكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



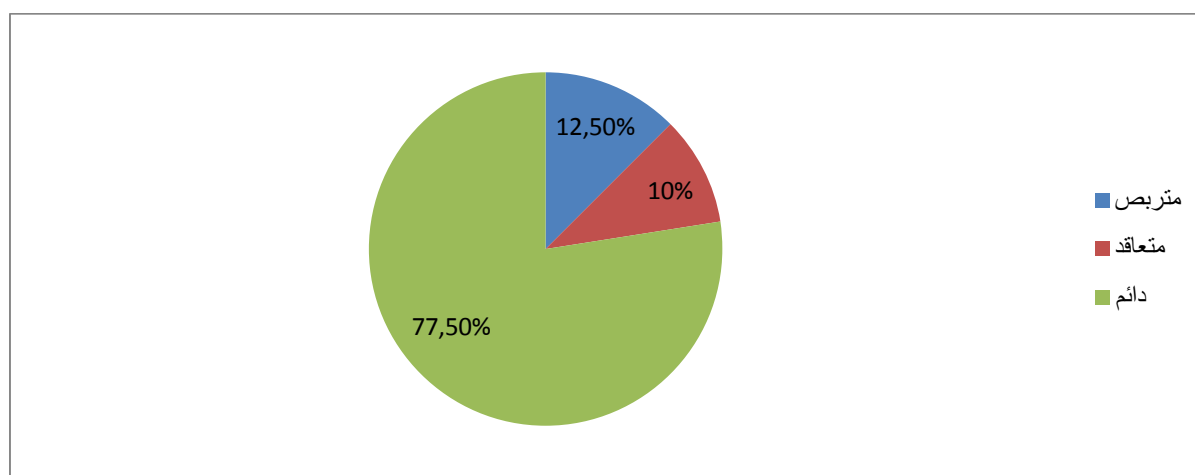
6- توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى المهني
12.5%	10	متربص
10%	8	متقاعد
77.5%	62	دائم
100%	80	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (06) أن أغلبية العمال الدائمين تبلغ نسبتهم 77.5% في حين تبلغ نسبة العمال المتقاعدين بـ 10% في حين تبلغ فئة المتربصين 12.5%.

الشكل رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:



6- أدوات الدراسة:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة الميدانية على أداة من أجل مساعدتنا على جمع البيانات و لقد قسمنا أداة هذه الدراسة إلى ثلاث أجزاء حيث خصصنا الجزء الأول للحصول على البيانات الشخصية الخاصة بعمال مؤسسة نفضال، أما الجزء الثاني فيتمثل في استبيان يقيس سياسة التوظيف أما الجزء الثالث فيتمثل في مقياس الرضا الوظيفي لـ

الجزء الأول: و يتمثل في البيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوبين من حيث الجنس، السن الحالة العائلية، الأقدمية في النصب و المستوى التعليمي، المستوى المهني.

الجزء الثاني: يتمثل في استبيان خاص بسياسة التوظيف يتكون من 26 بند، و فيه بنود فردية و زوجية ، تتم طريقة التصحيح كالتالي :

1= دائما

2= غالبا

3= أحيانا

4= نادرا

5= أبدا

الجزء الثالث: يتمثل في مقياس الرضا الوظيفي.

أما الأداة الثالثة التي استخدمت في دراستنا هو مقياس للرضا الوظيفي صم من طرف الباحث "عبد الرحمان الأزرق" و يتكون من عبارات تهدف إلى التعرف على مدى رضا المعلمين عن مهنة التدريس و ذلك من خلال قياس مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالعمل و الحياة الشخصية و الوظيفية و الأسرية و الإجتماعية للمعلم.

و لقد قمنا بتكييف أسئلة هذا المقياس حسب خصائص عينتنا في المؤسسة الوطنية نفضال بـ "تالة عثمان" بولاية تيزي وزو.

فمثلاً: المسؤولون عن التعليم يهتمون بالمعلم كثيراً، بعد تكييف هذه العبارة أصبح المسؤولون في المؤسسة الوطنية نفضال بـ "ثالة عثمان" يهتمون بالعامل كثيراً.

يتضمن هذا المقياس في صورته النهائية على (33) عبارة موزعة كالتالي:

- الرضا عن المرتبات و المزايا المادية و يشمل (06) عبارات: 33-15-12-8-5-1-1.
- الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات و تشمل (08) عبارات و هي: 19-16-13-9-2-2-29-24-22.
- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين و يشمل على (07) عبارات و هي: 18-14-11-7-4-4-23-21.
- كما يحتوي المقياس على 17 موجبة و هي: 16-15-14-12-11-10-9-6-5-4-3-2-2-29-28-27-24-21.
- و 16 عبارة سالبة: 33-32-31-30-26-25-23-22-20-19-18-17-13-8-7-12-16.

(عبد الرحمان صالح الأزرق، 2002، ص 163).

أما فيما يتعلق في تحديد و ثبات هذا المقياس فقد إعتد عبد الرحمان صالح على التجزئة النصفية .

بطريقة سبيرمان براون للتجزئة النصفية فردي، زوجي و قد بلغ معامل ثبات الجزء من (0.65).

- أساسيات طريقة التصحيح:

تم تصحيح الإستجابات بواسطة مفتاح معد من البلاستيك الشفاف و قد دونت عليه أمام كل عبارة الدرجات التالية:

(1،2،3،4،5) للعبارات الموجبة.

(1،2،3،4،5) للعبارات السالبة.

و تجمع الدرجات الإجمالية في نهاية ورقة الإجابة و تدل الدرجات المرتفعة في المقياس على ارتفاع درجة الرضا الوظيفي، أما الدرجات المنخفضة فتدل على انخفاض درجة الرضا الوظيفي.

و حيث أن المقياس يتكون من (33) عبارة فإن:

الدرجة القصوى للمقياس $165 = 5 \times 33$ درجة.

الدرجة الصغرى للمقياس $33 = 1 \times 33$ درجة (عبد الرحمن الأزرق، 2000، ص 102).

7- صدق و ثبات أداة جمع البيانات:

7-1- إستبيان سياسة التوظيف:

7-1-1- الصدق:

أ- صدق المحكمين:

لقد قمنا بعرض الإستبيان الخاص بسياسة التوظيف على مجموعة من الأساذه المتخصصين في علم النفس حيث طلب منهم إبداء الرأي و الحكم على مدى مناسبة بنود هذا الإستبيان في قياس الغرض و الهدف الذي أعدت من أجله، بحيث قمنا بإعادة صياغة بعض العبارات و حذف التي ليس لها علاقة بالدراسة بحيث كان عدد بنوده 30 و بعد التعديل قلصناه إلى 26 بندا.

ب- صدق التكوين الفرضي: سياسة التوظيف

و ق تم حساب هذا الصدق عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسن (Pearson) بين كل بند و درجة المحور الذي ينتمي إليه من جهة، و علاقة هذا البند بالدرجة الكلية للإستبيان من جهة أخرى، و سيتم حذف أي بند يكون ارتباطه بالدرجة الكلية للإستبيان غير دال إحصائياً.

تحليل الإحصائي للبيانات عن النتائج الموضحة في الجدول رقم (07):

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان و الدرجة الكلية:

البند	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
1	0.55**
2	0.28*
3	0.55**
4	0.64**
5	0.50**
6	0.61**
7	0.50**
8	0.44**
9	0.41**
10	0.50**
11	0.52**
12	0.53**
13	0.48**
14	0.60**
15	0.52**
16	0.48**
17	0.50**
18	0.36**
19	0.54**

0.42**	20
0.47**	21
0.49**	22
0.43**	23
0.55**	24
0.65**	25
0.41**	26

دالة عند 0.01**

دالة عند 0.05*

من خلال الجدول رقم (07) يتضح وجود علاقة ارتباطية و هي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) و ($\alpha = 0.05$) بين كل بند و الدرجة التي تنتمي إليها و بين كل بند و الدرجة الكلية للإستبيان سياسة التوظيف.

7-1-2- الثبات:

يقصد بثبات المقياس أو الإختبار أن يعطي هذا المقياس نفس النتائج لو تم إعادة تطبيقه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط و قد تحققنا من ثبات إستبيان سياسة التوظيف من خلال ال تجزئة النصفية و حساب ألفا كرونباخ.

أ- التجزئة النصفية:

يتم حساب معامل الثبات من خلال هذه الطريقة بتقسيم بنود الإستبيان إلى جزئين متكافئين حيث يضم الجزء الأول البنود التي تحمل الأرقام الفردية و الجزء الثاني يتضمن البنود التي تحمل الأرقام الزوجية و يتم هذا التقسيم بعد توزيع الإستبيان على أفراد العينة و جمعها و بعدها يتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الجزء الفردي و الجزء الزوجي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بيرسن (Persons) بين البنود الفردية و الزوجية:

معامل ارتباط بيرسن	البنود	
0.56	-15-13-11-9-7-5-3-1 .23-21-19-17	البنود الفردية
	-16-14-12-10-8-6-4-2 26-24-22-20-18	البنود الزوجية

معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية يمثل في الواقع نصف الاختبار الأصلي و لتصحيح هذا الأثر نقوم بتطبيق معادلة سبيرمان براون (Spearman Brawn)

$$R_{th} = \frac{(2) \times R_{zq}}{(1) + R_{zq}}$$

بحيث أن:

(R_{th}) يمثل معامل الثبات الأصلي.

و (R_{zq}) = معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية.

$$R_{th} = \frac{(0.56) \times (2)}{(0.56) + (1)}$$

و بعد تطبيق معادلة سبيرمان براون (Spearman Brawn) لتحديد معامل ثبات الإستبيان الأصلي يتبين بكل وضوح أن نسبة معامل الثبات لسياسة التوظيف لدى عمال نفضال عالية (0.71) و بالتالي يمكن القول بأن هذا الإستبيان يصلح للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

ب- ألفا كرونباخ: قمنا بحساب معامل الثبات عن طريق إيجاد معامل ألفا كرونباخ و هذا الجدول يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (09) قيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان سياسة التوظيف.

القيمة	بنود الاستبيان	
0.726	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 11-12-13-14-15-16 17-18-19-20-21-22 23-24-25-26.	الإستبيان سياسة التوظيف

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ عالية في استبيان سياسة التوظيف و التي تقدر بـ 0.726 و من هنا نستنتج أن نتائج معامل ألفا كرونباخ و نتائج معامل ارتباط بيرسون في التجزئة النصفية متطابقة.

2-7- مقياس الرضا الوظيفي:

1-2-7- صدق المقياس:

1- صدق التكوين الفرضي للمقياس : لقد اعتمدنا على معامل ارتباط بيرسن لدراسة العلاقة بين كل سؤال و الدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (10) معامل ارتباط بيرسن و الدرجة الكلية للمقياس:

البنود	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
1	0.30**
2	0.46**
3	0.50*
4	0.41**
5	0.45**

0.48**	6
0.46**	7
0.38**	8
0.47**	9
0.48**	10
0.43**	11
0.48**	12
0.31**	13
0.58**	14
0.47**	15
0.29**	16
0.29**	17
0.36**	18
0.48**	19
0.41**	20
0.47**	21
0.38**	22
0.47**	23
0.31**	24
0.26**	25
0.43**	26
0.25**	27
0.49**	28

0.31**	29
0.46**	30
0.50**	31
0.39**	32
0.42**	33

دالة عند 0.01**

من خلال الجدول رقم (10) يتضح وجود علاقة إرتباطية و هي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي.

7-2-2- ثبات:

يقصد بثبات المقياس أو الإختبار أن يعطي هذا المقياس نفس النتائج لو تم إعادته أكثر من مرة تحت نفس الشروط و الظروف. و قد تحققنا من ثبات مقياس الرضا الوظيفي من خلال التجزئة النصفية و حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ- التجزئة النصفية:

يتم حساب معامل الثبات من خلال هذه الطريقة بتقسيم بنود الإستبيان إلى جزئين متكافئين حيث يضم الجزء الأول البنود التي تحمل الأرقام الفردية و الجزء الثاني يتضمن البنود التي تحمل الأرقام الزوجية و يتم هذا التقسيم بعد توزيع الإستبيان على أفراد العينة و جمعها و بعدها يتم حساب معامل إرتباط بيرسون بين الجزء الفردي و الجزء الزوجي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بيرسن (Persons) بين البنود الفردية و الزوجية لمقياس الرضا الوظيفي:

معامل ارتباط بيرسن	البنود	
0.45**	-15-13-11-9-7-5-3-1 .23-21-19-17	البنود الفردية
	-16-14-12-10-8-6-4-2 26-24-22-20-18	البنود الزوجية

و معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية يمثل في الواقع نصف الاختبار الأصلي و لتصحيح هذا الأثر نقوم بتطبيق معادلة سبيرمان براون (Spearman Brawn) التالية:

$$R_{th} = \frac{R_{zq} \times (2)}{R_{zq} + (1)}$$

بحيث أن:

(R_{th}) يمثل معامل الثبات الأصلي.

و (R_{zq}) = معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية.

$$R_{th} = \frac{(0.45) \times (2)}{(0.45) + (1)} = 0.62$$

بعد تطبيق معادلة سبيرمان براون (Spearman Brawn) لتحديد معامل ثبات الإستبيان الأصلي يتبين بكل وضوح أن نسبة معامل الثبات لسياسة التوظيف لدى عمال نפטال عالية (0.62) و بالتالي يمكن القول بأن هذا الإستبيان يصلح للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

ب- ألفا كرونباخ: قمنا بحساب معامل الثبات عن طريق إيجاد معامل ألفا كرونباخ و الجدول رقم (12) يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (12) قيمة معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي:

القيمة	بنود الإستبيان	
0.672	-10-9-8-7-6-5-4-3-2-1 -16-15-14-13-12-11 -22-21-20-19-18-17 -28-27-26-25-24-23 -33-32-31-30-29	مقياس الرضا الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع بنود المقياس عالية (0.672) و من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج تطابق نتائج معامل ألفا كرونباخ و نتائج معامل ارتباط بيرسون في التجزئة النصفية.

9- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد استرجاع بيانات بحثنا قمنا بتفريغها و تحليلها بالإعتماد على مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.20) و أيضا إستخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسب المئوية للإحصاءات الوصفية لأفراد العينة.
- معامل الارتباط بيرسن (Persons) لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة.
- معامل سبيرمان براون (Spearman Brawn) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ (Alpha de cronbach) لحساب معامل الثبات.
- إختبار فريدمان للرتب (Friedman) للرتب.

- كا²: معامل الكاف التربيعي لدراسة الفروق بين المتغيرين و التأثير.

09- صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا في ميدان البحث:

- بعد مسافة المؤسسة و انعزالها عن المناطق السكنية.
- صعوبة التعامل مع العمال داخل المؤسسة كونهم مشغولين دائما.
- لم نترك لنا الحرية للانتقال بين العمال داخل المؤسسة للحصول على المعلومات.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.

- عرض نتائج الدراسة.

2- مناقشة نتائج الدراسة.

3- الإستنتاج العام.

4- توصيات و إقتراحات الدراسة.

المراجع.

الملاحق.

1- عرض نتائج الدراسة:

1-1- الفرضية الأولى:

- توقعنا فيها أن: "يتبع مؤسسة نפטال السياسات المعمول بها في عملية التوظيف".

و لإختبار هذه الفرضية هذه الفرضية إستخدمنا إختبار فريدمان (FRIEDMAN) للرتب.

فكانت نتائج إختبار فريدمان كما يلي:

يظهر تطبيق إختبار فريدمان (FRIEDMAN) على سياسات التوظيف المتبعة في مؤسسة نפטال، فقد جاء ترتيب بنود إستبيان سياسة التوظيف حسب هذا الإختبار كالتالي حيث جاء في الرتبة الأولى البند المتمثل في (هل يتم التوظيف على أساس إختيار للمهنة) ثم يليه البند (يتم التوظيف على أساس الشهادة) ثم جاء بعده البند المتمثل في (هل تساعد عملية الإعلان على لفت إنتباه المترشحين). ليأتي عقبه البند (هل تقوم المؤسسة بإختيار الموظفين بطريقة قانونية). ثم يليه البند (يطبق الإختبار قبل التوظيف) وجاءه بعده البند المتمثل في (يتم الإدماج في المنصب بعد إنتهاء عقد المدة) ثم يليه أيضا البند الذي مفاده (هل تكون راض على طريقة التوظيف في المنظمة) و يليه البند (هل تقوم المؤسسة بتثبيت الموظفين بطريقة قانونية) بعده البند المتمثل في (تحتزم الإدارة مواصفات المترشحين للمناصب الشاغرة) ثم يليه البند (هل يتم إجراء الفحص الطبي بعد القبول في منصب العمل) و بعده البند الذي مفاده (هل يتم الإختبار في المؤسسة حسب المؤهلات) و المنتمية كلها إلى إستبيان سياسة التوظيف و المتمثلة في الجدول رقم (13) الذي يوضح ترتيب هذه البنود المحددة لطبيعة سياسة التوظيف في المؤسسة "نפטال" حسب نتائج إختبار فريدمان للرتب.

جدول رقم (13) يمثل نتائج إختبار فريدمان (FRIEDMAN) للرتب.

الرقم	البود	الرتب
1	هل يتم التوظيف على أساس إختبار المهنة.	15.95
2	يتم التوظيف على أساس الشهادة.	15.70
3	هل تساعد عملية الإعلان على لفت إنتباه المترشحين.	15.06
4	هل تقوم المؤسسة بإختيار الموظفين بطريقة قانونية.	15.06
5	يطبق الإختبار قبل التوظيف.	14.76
6	يتم الإدماج في المنصب بعد إنتهاء عقد المدة.	14.69
7	هل تكون راض على طريقة التوظيف في المنظمة.	14.55
8	هل تقوم المؤسسة بتثبيت الموظفين بطريقة قانونية.	14.46
9	تحتزم الإدارة مواصفات المترشحين للمناصب الشاغرة.	14.28
10	هل يتم إجراء الفحص الطبي بعد القبول في منصب العمل.	14.24
11	هل يتم الإختيار في المؤسسة حسب المؤهلات.	14.21
12	هل يتم إعادة الفترة التجريبية بعد نهاية الفترة التجريبية للمرة الأولى.	13.71
13	هل يتم الإتصال بالمشاركين بعد إرسال إستمارة المشاركة في مسابقة التوظيف أو السيرة الذاتية.	13.70
14	يتم الإتصال بالمترشحين الناجحين.	13.64
15	هل يتم التثبيت في المنصب بعد التعيين.	13.64
16	هل يتم التعيين في المنصب المناسب.	13.45
17	هل تضع المؤسسة برامج خاصة بالإستقبال بالعمال.	13.38
18	هل يتم التعيين على أساس الشهادة.	13.06

19	هل شاركت في مسابقة التوظيف بعد الإطلاع على الإعلان الخاص بها.	13.05
20	مسابقات التوظيف يسمع عنها من خلال وسائل الإتصال المتنوعة (ملصقات، جرائد).	13.01
21	هل يتم الإستدعاء للإختبار الشفوي.	12.60
22	هل يتم إجراء الإختبار الشفوي بعد النجاح في الإختبار الكتابي.	11.96
23	هل يتم التثبيت في المنصب بعد نهاية الفترة التجريبية للمرة الأولى.	11.75
24	يتم التعيين في المنصب مباشرة بعد إجراء المقابلة الشفوية.	11.51
25	يتم التوظيف مباشرة.	10.96
26	هل نلتحق بالوظائف الحالية عن طريق معارف و أصدقاء	08.61

و باعتبار إختبار فريدمان يتبع توزيع كاف مربع، فقد كانت (كا²) 126.345 و هو إختبار دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بحيث قدرت الدلالة الإحصائية (P) بـ 0.00 / ($\alpha = 0.01 > p = 0.00$) ما يعني أن هذا الترتيب المقدم هو ترتيب موضوعي و دال و بالتالي نتائج هذا الإختبار جاءت لتبين لنا أن مؤسسة نفطال يتبع السياسات المعمول بها في عملية التوظيف، و بالتالي تتحقق فرضيتنا التي مفادها "تتبع مؤسسة نفطال السياسات المعمول بها في عملية التوظيف".

أنظر الجدول رقم (14).

جدول رقم (14): قيمة (كا²) لإختبار فريدمان.

(كا ²)	درجة الحرية (ddl)	مستوى الدلالة α	الدلالة الإحصائية (p)
126.345	25	0.01	0.00

مستوى الدلالة (0.01).

2-1- الفرضية الثانية:

توقعنا فيها: "يعمل عمال مؤسسة نפטال بمستوى مرتفع بين الرضا الوظيفي" و لإختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد مستويين من الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة نפטال.

1- مستوى منخفض: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (33.99).

2- مستوى مرتفع: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (100 و 165).

و قد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن أغلبية العمال الذين تناولتهم هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي و الذي تتراوح درجته ما بين (100 و 165) حيث قدر عددهم ب 50 عاملا بنسبة مئوية بلغت 62.5% ثم يليه العمال ذوي المستوى المنخفض من الرضا الوظيفي الذي تتراوح درجته ما بين (33 و 99) و الذين قدر عددهم ب 30 بنسبة مئوية بلغت 37.5%، و عليه فقد جاءت هذه النتائج مطابقة للفرضية التي مفادها "يعمل عمال مؤسسة نפטال بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي". كما هو مبين في الجدول رقم (15).

الجدول رقم (15) الإحصائيات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب مستوى الرضا الوظيفي:

مستوى الرضا الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
منخفض [33-99]	30	37.5%
مرتفع [100-165]	50	62.5%
المجموع	80	100%

1-1- الفرضية الثالثة:

توقعنا فيها وجود علاقة إرتباطية بين سياسة التوظيف المتبعة و الرضا الوظيفي لعمال نفطال.

و لإختبار هذه الفرضية قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسن (Pearson) الذي يسمح بالتعرف على نوع و طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيري الدراسة (سياسة التوظيف و الرضا الوظيفي).

الجدول رقم (16).

الجدول رقم (16) نتائج معامل إرتباط بيرسن (Pearson):

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية (p)	مستوى الدلالة α	معامل الإرتباط (Pearson)	عدد أفراد العينة	متغيري الدراسة
غير دالة إحصائيا	0.45	0.05	0.08	80	سياسة التوظيف
					الرضا الوظيفي

مستوى الدلالة (0.05).

الدلالة الإحصائية (p) أكبر من مستوى الدلالة (α).

- و قد أظهرت نتائج هذه الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين (سياسة التوظيف و الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية نفطال) لأن الدلالة الإحصائية (p) أكبر من مستوى الدلالة (α).

$$[r=0.08:(p=0.45) > (\alpha:0.05)]$$

وعليه فقد جاءت هذه النتائج مخالفة لتوقعاتنا السابقة.

2- مناقشة نتائج الفرضيات:

2-1- مناقشة الفرضية الأولى:

تتبع مؤسسة نفطال السياسات المعمول بها في عملية التوظيف.

و لقد أوضحت نتائج الدراسة الحالية و ذلك من خلال اختيار "فريدمان" لرتب بحيث أظهرت أن سياسات التوظيف المتبعة في المؤسسة الوطنية NAFTAL جيدة و تتوافق مع شروط عملية التوظيف و ذلك عن طريق الإعلان عن المناصب الشاغرة ثم يليه فرز الملفات و من ثم استدعاء المرشحين لإجراء المقابلة الشفوية مع تسيير الموارد البشرية بتشاور مع المدير المؤسسة و ذلك عن طريق اختيار مؤهلات الدراسية، الخبرة حسن السيرة، و يتم الاختيار بطريقة قانونية و عند التحقق من الملفات و بعد ذلك يخضع العامل لفترة تجريبية تتراوح ما بين أشهر إلى شهر و في الأخير يتم تثبيت العامل في المنصب بعد التعيين، و عند انتهاء جميع إجراءات التوظيف يمر على طبيب المؤسسة ليقوم بالفحوصات اللازمة من أجل القيام بالمهمة المكلفة له في العمل-

حيث تتطابق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الباحث "أحمد مرزق" (2008-2009) التي تناولت التوظيف في المؤسسة الأجنبية و أثره على تكيف العمال الجزائريين و التي توصلت إلى أن المؤسسة الأجنبية تولي اهتمام بالغا للتوظيف و ذلك من خلال استغلالها لكل الإمكانيات المتاحة لاستقطاب أفضل اليد العاملة إضافة إلى دراسة على بقشيش التي تناولت سياسة الاختيار و التوظيف في المؤسسة الاقتصادية (2001) و التي توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن نظرة مسؤولي سونطراك إلى أن الموارد البشرية قد تطورت و أنها تطبق المعايير الاقتصادية و القانونية في عملية التوظيف. و إضافة إلى دراسة بن محيا (2005) و لقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في فعالية تطبيق أساليب اختيار الأفراد و كفاءة القائمون عليها، يستخدم المسؤولون عن التوظيف أساليب جذب و استقطاب الأفراد بنسبة متوسطة..

2-2- مناقشة الفرضية الثانية:

هناك علاقة ارتباطية بين سياسة التوظيف المتبعة و الرضا الوظيفي.

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية على عدم وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين " سياسة التوظيف المتبعة لدى المؤسسة المختلفة و قد تكون خدماتية أو صناعية أو مؤسسة عامة أو خاصة.

إضافة إلى اختلاف حجم العينة يمكن أن تكون كبيرة أو متوسطة، كما أن كيفية اختيار العينة قد تكون عشوائية أو قصدية. و كل هذه الأسباب جعلت الفرضية لم تتحقق بحيث تتطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة "المدهون" (2005) التي تدرس عن واقع سياسة تطوير المسار الوظيفي في وكالة غوث و تشغيل اللاجئين الفلسطينيين و من النتائج المتوصل إليها هي تدني مستوى الرضا لدى الموظفين عن السياسات و الأنظمة و القوانين و الأدوات التي تعني بتطوير مسارهم الوظيفي و كذلك تدني واضح في رضا الموظفين عن نظام الترقية المعمول به حالياً و مدى مساهمتهم في تطوير المسار الوظيفي بهم و ضعف ربط المسار التدريبي بالمسار الوظيفي، إضافة إلى دراسة "موسى" (2003) و التي درست تقييم الوسائل المستخدمة لاختيار العاملين في المنشآت الصناعية و أثرها على أداء العاملين و من النتائج المتوصلة إليها من خلال هذه الدراسة، عدم وجود توصيف دقيق للوظائف الإدارية يعتمد على تحليل واجبات الوظيفة و مسؤوليتها و ما يتطلب أدائه في المؤسسات الصناعي.

2-3- مناقشة الفرضية الثالثة:

يعمل عمال مؤسسة نفطال بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي.

لقد توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى شعور عمال مؤسسة نفطال بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي، و قد يرجع هذا الارتفاع إلى مستوى الرضا الوظيفي إلى الأسباب التالية:

حسن العلاقات بين العمال داخل المؤسسة و مع المشرفين و التي تظهر من خلال التعاون و التنافس الإيجابي، و التقدير و الاعتراف من طرف المشرفين و ذلك بتقديم العلاوات و فرص الترقية المتاحة لجميع العمال

المحيط الفيزيقي جيد للعمل و طبيعة النظام و حسن التسيير المتبع فهو يتماشى مع طموحات العمال المهنية و المستقبلية للعمال فكل عامل يقوم بالعمل المناسب له حسب مؤهلاته و قدراته مما يؤدي إلى الشعور بالأمن و الاستقرار و الرضا عن العمل ، فكل عامل لديه فرص كافية للتعبير عن أفكاره و المشاركة في إبداء آرائه حول العمل

بحيث كل عامل يهتم بعمله و كل مشرف بعمله و ذلك عن طريق تشجيعهم سواء ماديا أو معنويا فكل هذا يؤدي حتما إلى مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي

و هذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة حيث اتفقت نتائجها مع الدراسة الحالية : دراسة "أسعد" و "رسلان" (1984) التي توصلت إلى أن موظفي القطاع الخاص و العام في السعودية يتمتعون بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي و يركز هذا على عدم تقبل أسلوب الإدارة و الراتب الشهري.

دراسة عبد المصطفى و "ماي" (2007) التي توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأبأس به نحو طبيعة الوظيفة و الاستقرار الوظيفي و العلاقة مع الإدارة و دراسة "كوشيك" (2012) التي كشفت عن نتائج الدراسة أن طبيعة العمل من أكثر العوامل تأثيرا على الرضا الوظيفي.

الإستنتاج العام:

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى أن المؤسسة نفضال تتبع السياسات المعمول بها في عملية التوظيف، و هو ما يحقق فرضيتنا الأولى التي مفادها "تتبع مؤسسة نفضال السياسات المعمول بها في عملية التوظيف" و هو ما يوضحه الجدول (13) أما فيما يخص الفرضية الثانية و التي مفادها "يعمل عمال مؤسسة نفضال بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي" فقد تحققت باعتبار 62.5% من العمال لديهم مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي كما هو مبين في الجدول رقم (15) أما بالنسبة للفرضية الثالثة و الأخيرة و التي مفادها "هناك علاقة ارتباطية بين سياسة التوظيف المتبعة و الرضا الوظيفي" و هو ما يوضحه الجدول رقم (16) و المتمثل في نتيجة معامل ارتباط بيرسن و هي نتيجة غير دالة إحصائيا.

إقتراحات الدراسة :

- 1- العمل على عقد المزيد من الدورات و البرامج التدريبية للعاملين وفقا لإحتياجاتهم للتدريب و الذي ينعكس إيجابيا على مستوى أداء العاملين.
- 2- محاولة الوقوف على العوامل التي تعمل على خلق توجهات سلبية نحو سياسة التوظيف السائدة في المؤسسة الوطنية نفضال و الحد منها، و وضع خطط للتغلب عليها و خلق مناخ ملائم للتوظيف.
- 3- أن تقوم المؤسسة بزيادة الإهتمام برضا عمالها و توليهم عناية خاصة و أن تتعرف على حاجاتهم و رغباتهم لتحقيق الممكن منها و السعي لإشراكهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالإدارة و توضيح لهم الأهداف و الرؤيا التي تسعى لتحقيقها لزيادة الرضا الوظيفي.
- 4- أن تقوم المؤسسة باعتماد معايير و قوانين واضحة عادلة فيما يتعلق بتوزيع مراتب العمل على العمال و تحديد الحقوق و الواجبات.
- 5- أن تقوم الجهات ذات العلاقة و لاسيما وزارة العمل و التشغيل على زيادة الإهتمام بتحسين مستوى التوظيف في المؤسسات الصناعية العامة لما في ذلك من أثر على الرضا الوظيفي.
- 6- العمل على تحسين العلاقات مع الزملاء في ميدان العمل هذا يخلق جوا ملائما يتميز بنوع من الحيوية و الرضا.
- 7- منح الترقية للعمال الذين يستحقون ذلك و الحرص على أن تتم بكل شفافية.
- 8- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية من طرف الباحثين على هذه المتغيرات مع غيرها مثل الأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي و على مجتمعات أخرى غير عمال المؤسسات العامة.

المراجع

قائمة المراجع

1- باللغة العربية:

- 1- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الطبعة الخامسة، 2001.
- 2- العيسوي عبد الرحمان، الكفاءات الإدارية، دار النهضة، بيروت، 1992.
- 3- أحمد صفر عاشور، الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي، ب.ط، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت، لبنان، 1983.
- 4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العلمية، دار النهضة الأوروبية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 1983.
- 5- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العلمية، دار النهضة الأوروبية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 1989.
- 6- أشرف محمد عبد الغني شريت، علم النفس الصناعي و أسسه و تطبيقاته، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون طبعة، 2001.
- 7- حسين حسن عمار، إدارة شؤون الموظفين، المبادئ و الأسس العامة، الرياض معهد الإدارة العالي للنشر و التوزيع، 1998.
- 8- سهيلة محمد عباس، على حسين علي، إدارة الموارد البشرية، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 1999.
- 9- سهيلة محمد عباس، علي حسن، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر و الطباعة، عمان، 2000.

- 10- صلاح الدين عبد الباقي، عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث للنشر و التوزيع، 1988.
- 11- صلاح الدين الشندواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية.
- 12- صلاح الدين عبد الباقي، 200، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، دار الجامعة للطبع و النشر و التوزيع.
- 13- عبد القادر حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية قسم إدارة الأعمال لكلية التجارة، الدار الصحافة للنشر، الإسكندرية، 1998.
- 14- عبد الغفار الحنفي، حسين القزازي، السلوك التنظيمي، إدارة الأفراد، الإسكندرية، دار الجامعة للنشر و التوزيع، 1996.
- 15- عادل جودة، إختيار المعلمين و توجيههم، دراسة علمية و تطبيقية على صناعة الغزل و انسيج، الأردن، مطبعة الدستور التجاري للنشر و التوزيع، 1988.
- 16- عادل حسين، إدارة الأفراد، مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة، 1995.
- 17- عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس الصناعي و المهني و التنظيمي و تطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة، 2003.
- 18- مصطفى الشرف أعوان الدولة الجزائرية للوطنية للنشر و التوزيع، 1981.
- 19- محمد خمبلي، 2000، المساواة في تولي الوظائف العامة في القوانين الوضعية و التشريعية الإسلامية، دار النشر، تيزي وزو.
- 20- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، فهم و إدارة الجانب الإنساني للعمال، كلية التجارة دار النشر الدار الجامعية الجديدة، جامعة الإسكندرية، مصر 2002.

21- مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف جحيم الطائي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، عمان، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2006.

الرسائل الجامعية:

22- أرزقي عبد النور، محددات الرضا المهني و معنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر، 1997.

23- نايت إلهام، التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في الوظيف الجزائري، رسالة الماجستير، 2003.

24- تيشان سلوى، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009.

25- حموشي سعيدة، بوشوكن كهينة، دور المختص النفسي العمل في عملية التوظيف، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العمل و التنظيم، 2009.

القواميس:

26- المنجد في اللغة و الإعلام، دار الشروق للبنان الطبعة 24، 1973.

النصوص التشريعية و التنظيمية:

27- الأمر رقم 12/78، المؤرخ في 1978/08/05 المتعلق بالمبادئ و القوانين و الشروط العامة للدخول للوظيفة.

28- الأمر رقم 59/85 المؤرخ في 1985/03/23، المتعلق بالقانون النموذجي في المؤسسات و الإدارات العمومية.

29- المرسوم 60/20، المؤرخ في 1960/08/02 القانون الأساسي العام للوظيفة الفرنسية و المطبق لأول مرة في الجزائر بموجب هذه المادة.

30- المرسوم التنفيذي رقم 59/85 المؤرخ 1985.

31- المادة 193/66 المؤرخ 1966، المتعلق بالقانون الأسس الوظيفية العمومية.

32- المرسوم التنفيذي رقم 85، 59 القانون الأساسي العام للعمالة.

2- المراجع باللغة الفرنسية:

33- Michael christo home, technique et pratique et recrutements, édition d'organisation, Paris, 1978.

34- Sekiou et d'autre, Gestion des ressources humaines, Buech université, imprimer au Canada, 2001.

الملاحق

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

فرع علم النفس العمل و التنظيم

تخصص تسيير الموارد البشرية

في إطار تحضيرنا لمذكرة لنيل شهادة الماستر LMD في تسيير الموارد البشرية تحت عنوان "سياسة التوظيف وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال نفطال بتالة عثمان"، بصفتكم الأشخاص المؤهلين لتزيدنا بالمعلومات المناسبة لهذا الموضوع نضع بين أيديكم هطا الإستبيان راجين منكم إلقاء نظرة عليه و الإجابة على الأسئلة المطروحة أدناه بكل صراحة و موضوعية و نعدكم بأن إجاباتكم تستعمل لأغراض علمية بحتة و نشكر لكم حسن تعاونكم معنا.

أولاً: البيانات الشخصية.

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

3- الحالة العائلية: أعزب (ة) ☐ متزوج (ة) ☐

مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐

4- المستوى التعليمي: إبتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

5- الأقدمية:....سنة.

6- الوضعية الإدارية: متربص ☐ متعاقد ☐ دائم ☐

ثانيا: إقرأ العبارات التالية ثم ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة:

الرقم	البنود	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	هل يتم التوظيف على أساس إختبار المهنة.					
2	يتم التوظيف مباشرة.					
3	يتم التوظيف على أساس الشهادة.					
4	يتم الإتصال بالمرشحين الناجحين بعد ظهور النتائج.					
5	يطبق الإختبار قبل التوظيف.					
6	هل تكون را ض على طريقة التوظيف في المنظمة.					
7	هل تساعد عملية الإعلان على لفت انتباه المترشحين.					
8	هل يتم الإختيار في المؤسسة حسب المؤهلات.					
9	هل تقوم المؤسسة باختيار الموظفين بطريقة قانونية.					
10	هل تقوم المؤسسة بتثبيت الموظفين بطريقة قانونية.					
11	تحتزم الإدارة مواصفات المترشحين للمناصب الشاغرة.					
12	هل تضع المؤسسة برامج خاصة لاستقبال العمال.					
13	يتم التعيين في المنصب مباشرة بعد إجراء المقابلة.					

					14	يتم الإدماج في المنصب مباشرة بعد انتهاء عقد المدة.
					15	هل مشاركتك في مسابقة التوظيف بعد الإطلاع على الإعلان الخاص بها.
					16	مسابقات التوظيف يسمع عنها من خلال وسائل الإتصال المتنوعة (ملصقات، جرائد).
					17	هل تلتحق بالوظائف الحالية عن طريق معارف و أصدقاء.
					18	هل يتم الإتصال بالمشاركين بعد ارسال استمارة المشاركة في مسابقة التوظيف أو السيرة الذاتية.
					19	هل يتم الإستدعاء للإختبار الكتابي.
					20	هل شاركت في الإختبار الشفوي بعد النجاح في الإختبار الكتابي.
					21	هل أجريت فحص طبي بعد قبولك في المنصب.
					22	هل تم تثبيتك في النصب بعد نهاية الفترة التجريبية للمرة الاولى.
					23	هل أعدت الفترة التجريبية للمرة الأولى.
					24	هل يتم التعيين على أساس الشهادة.
					25	هل يتم التعيين في المنصب المناسب.
					26	هل يتم التثبيت في المنصب بعد التعيين.

ثالثاً: إقرأ العبارات التالية ثم ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة:

الرقم	البند	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	أرفض بشدة	أرفض
1	يتمتع عمال مؤسسة أخرى بمزايا لا تتوفر في مؤسسة نفضال.					
2	أشعر بأن مهنتي تحقق طموحات العامل و آماله.					
3	أعتقد بأن أوقات عملي مناسبة.					
4	أرغب في أن المسؤولين في الوحدة التجارية يهتمون بالعمال.					
5	ما يتقاضاه العامل في مهنته يتناسب مع تكاليف الحياة.					
6	توفر الظروف المناسبة في العمل ساعدنا على العمل الجيد.					
7	تقدير العمل و تشجيعه معنويا من طرف المسؤولين لم يكن كافيا.					
8	يضايقتني كثيرا تأخر صرف المراتب في مواعده المحددة.					
9	أشعر أن مهنة العامل تتفق مع ميولي و مهاراتي.					
10	لا أفكر في ترك مهنتي.					
11	أحس أن التعاون بين الزملاء و إدارة المؤسسة يتم بشكل جيد.					
12	أعتقد بأن مرتب العامل يتناسب مع ما يقوم					

					به من مهام و مسؤوليات.	
					إن مهنة العامل مهنة روتينية تقيد المواهب.	13
					كثيرا ما يتقبل المسؤولين إقتراحاتي و آرائي بحماس.	14
					تتيح لي مهنة العامل فرصة للحصول على الترقية.	15
					أشعر بأن مهنة العامل ينال تقدير و احترام.	16
					أعاني من عدم انضباط زملائي في التجارية.	17
					تزعجني الملاحظات التي يبديها المسؤول نحو أسلوب عملي.	18
					أشعر غالبا بأن العامل لا يتمتع بقدر من الحرية و الإستقلالية في العمل.	19
					أتمنى أن يختار أبنائي مهنا أخرى غير مهنتي.	20
					تربطني بمسؤول الوحدة علاقة تتسم بروح التعاون و الإحترام.	21
					لا أشعر بأن مسؤول الوحدة يتعامل مع جميع العمال بتساوي.	22
					أعتقد بأن مهنة العامل تحقق الإستقرار النفسي و الإطمئنان على مستقبله.	24
					علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء يوم العمل.	25

					أتمنى أن أجد عملاً غير عملي بنفس المراتب.	26
					أحرص على حضور الدورات التدريبية التي تقوم بها إدارة الوحدة التجارية.	27
					أحس بالمتعة العامل تحقق لي مكانة إجتماعية مقبولة.	28
					ينتابني شعور أحيانا بعدم الرغبة في الذهاب إلى المؤسسة.	30
					أعتقد بأن علاقات العمل بالجماعات الأخرى في المجتمع.	31
					أشعر بأنني أكرر نفس العمل في اليوم.	32
					لا تتناسب المكافئة المالية الممنوحة للعامل عند تكليفه بالعمل لساعات إضافية مع ما يبذله من جهد.	33

Test de Friedman

Rangs	
	Rang moyen
QUE1	15,95
QUE2	10,96
QUE3	15,70
QUE4	13,64
QUE5	14,76
QUE6	14,55
QUE7	15,06
QUE8	14,21
QUE9	15,06
QUE10	14,46
QUE11	14,28
QUE12	13,38
QUE13	11,51
QUE14	14,69
QUE15	13,05
QUE16	13,01
QUE17	8,61
QUE18	13,70
QUE20	11,96
QUE19	12,60
QUE21	14,24
QUE22	11,75
QUE23	13,71
QUE24	13,06
QUE25	13,45
QUE26	13,64

Test ^a	
N	80
Khi-deux	126,345
ddl	25
Signification asymptotique	,000

a. Test de Friedman

Corrélations

Corrélations			
		VAR00001	total
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	,085
	Sig. (bilatérale)		,451
	N	80	80
total	Corrélation de Pearson	,085	1
	Sig. (bilatérale)	,451	
	N	80	80

Corrélations			
		total	QUE1
total	Corrélation de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
QUE1	Corrélation de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatérale).

Corrélations			
		total	QUE2
total	Corrélation de Pearson	1	,284*
	Sig. (bilatérale)		,011
	N	80	80
QUE2	Corrélation de Pearson	,284*	1
	Sig. (bilatérale)	,011	
	N	80	80

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatérale).

Corr?lations

		total	QUE3
total	Corr?lation de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE3	Corr?lation de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE4
total	Corr?lation de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE4	Corr?lation de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE5
total	Corr?lation de Pearson	1	,504**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE5	Corr?lation de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE6
total	Corr?lation de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE6	Corr?lation de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE7
total	Corr?lation de Pearson	1	,506**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE7	Corr?lation de Pearson	,506**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE8
total	Corr?lation de Pearson	1	,444**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE8	Corr?lation de Pearson	,444**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE9
total	Corr?lation de Pearson	1	,418**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE9	Corr?lation de Pearson	,418**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE10
total	Corr?lation de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE10	Corr?lation de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE11
total	Corr?lation de Pearson	1	,526**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE11	Corr?lation de Pearson	,526**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE12
total	Corr?lation de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE12	Corr?lation de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE13
total	Corr?lation de Pearson	1	,485**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE13	Corr?lation de Pearson	,485**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE14
total	Corr?lation de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE14	Corr?lation de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE15
total	Corr?lation de Pearson	1	,524**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE15	Corr?lation de Pearson	,524**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE16
total	Corr?lation de Pearson	1	,043
	Sig. (bilat?rale)		,707
	N	80	80
QUE16	Corr?lation de Pearson	,043	1
	Sig. (bilat?rale)	,707	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE17
total	Corr?lation de Pearson	1	,007
	Sig. (bilat?rale)		,950
	N	80	80
QUE17	Corr?lation de Pearson	,007	1
	Sig. (bilat?rale)	,950	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE18
total	Corr?lation de Pearson	1	,232*
	Sig. (bilat?rale)		,039
	N	80	80
QUE18	Corr?lation de Pearson	,232*	1
	Sig. (bilat?rale)	,039	
	N	80	80

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		total	QUE19
total	Corrélation de Pearson	1	,418**
	Sig. (bilatéral)		,000
	N	80	80
QUE9	Corrélation de Pearson	,418**	1
	Sig. (bilatéral)	,000	
	N	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		total	QUE20
total	Corrélation de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilatéral)		,000
	N	80	80
QUE10	Corrélation de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilatéral)	,000	
	N	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		total	QUE21
total	Corrélation de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilatéral)		,000
	N	80	80
QUE12	Corrélation de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilatéral)	,000	
	N	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corr?lations

		total	QUE22
total	Corr?lation de Pearson	1	,043
	Sig. (bilat?rale)		,707
	N	80	80
QUE16	Corr?lation de Pearson	,043	1
	Sig. (bilat?rale)	,707	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE23
total	Corr?lation de Pearson	1	,422**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE20	Corr?lation de Pearson	,422**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE24
total	Corr?lation de Pearson	1	,499**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE22	Corr?lation de Pearson	,499**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE25
total	Corr?lation de Pearson	1	,553**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE24	Corr?lation de Pearson	,553**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE26
total	Corr?lation de Pearson	1	,418**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE26	Corr?lation de Pearson	,418**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Statistiques de fiabilit?

Alpha de Cronbach	Nombre d'?'lements
,726	26

Corr?lations

		total	QUE1
total	Corr?lation de Pearson	1	,302**
	Sig. (bilat?rale)		,006
	N	80	80
QUE1	Corr?lation de Pearson	,302**	1
	Sig. (bilat?rale)	,006	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE2
total	Corr?lation de Pearson	1	,269*
	Sig. (bilat?rale)		,016
	N	80	80
QUE2	Corr?lation de Pearson	,269*	1
	Sig. (bilat?rale)	,016	
	N	80	80

*. La corr?lation est significative au niveau 0.05 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE3
total	Corr?lation de Pearson	1	,032
	Sig. (bilat?rale)		,777
	N	80	80
QUE3	Corr?lation de Pearson	,032	1
	Sig. (bilat?rale)	,777	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE4
	Corr?lation de Pearson	1	,131
total	Sig. (bilat?rale)		,245
	N	80	80
	Corr?lation de Pearson	,131	1
QUE4	Sig. (bilat?rale)	,245	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE5
	Corr?lation de Pearson	1	,255 [*]
total	Sig. (bilat?rale)		,022
	N	80	80
	Corr?lation de Pearson	,255 [*]	1
QUE5	Sig. (bilat?rale)	,022	
	N	80	80

*. La corr?lation est significative au niveau 0.05 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE6
	Corr?lation de Pearson	1	,118
total	Sig. (bilat?rale)		,298
	N	80	80
	Corr?lation de Pearson	,118	1
QUE6	Sig. (bilat?rale)	,298	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE7
	Corr?lation de Pearson	1	,462 ^{**}
total	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
	Corr?lation de Pearson	,462 ^{**}	1
QUE7	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE8
total	Corr?lation de Pearson	1	-,225 ⁺
	Sig. (bilat?rale)		,045
	N	80	80
QUE8	Corr?lation de Pearson	-,225 ⁺	1
	Sig. (bilat?rale)	,045	
	N	80	80

*. La corr?lation est significative au niveau 0.05 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE9
total	Corr?lation de Pearson	1	,189
	Sig. (bilat?rale)		,093
	N	80	80
QUE9	Corr?lation de Pearson	,189	1
	Sig. (bilat?rale)	,093	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE10
total	Corr?lation de Pearson	1	,482 ^{**}
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE10	Corr?lation de Pearson	,482 ^{**}	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

**.. La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE11
total	Corr?lation de Pearson	1	,431 ^{**}
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE11	Corr?lation de Pearson	,431 ^{**}	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

**.. La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE12
total	Corr?lation de Pearson	1	,486**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE12	Corr?lation de Pearson	,486**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE13
total	Corr?lation de Pearson	1	,315**
	Sig. (bilat?rale)		,004
	N	80	80
QUE13	Corr?lation de Pearson	,315**	1
	Sig. (bilat?rale)	,004	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE14
total	Corr?lation de Pearson	1	,158
	Sig. (bilat?rale)		,162
	N	80	80
QUE14	Corr?lation de Pearson	,158	1
	Sig. (bilat?rale)	,162	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE15
total	Corr?lation de Pearson	1	,199
	Sig. (bilat?rale)		,076
	N	80	80
QUE15	Corr?lation de Pearson	,199	1
	Sig. (bilat?rale)	,076	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE16
total	Corr?lation de Pearson	1	,297**
	Sig. (bilat?rale)		,007
	N	80	80
QUE16	Corr?lation de Pearson	,297**	1
	Sig. (bilat?rale)	,007	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE17
total	Corr?lation de Pearson	1	,292**
	Sig. (bilat?rale)		,009
	N	80	80
QUE17	Corr?lation de Pearson	,292**	1
	Sig. (bilat?rale)	,009	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE18
total	Corr?lation de Pearson	1	,190
	Sig. (bilat?rale)		,092
	N	80	80
QUE18	Corr?lation de Pearson	,190	1
	Sig. (bilat?rale)	,092	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE19
total	Corr?lation de Pearson	1	-,011
	Sig. (bilat?rale)		,922
	N	80	80
QUE19	Corr?lation de Pearson	-,011	1
	Sig. (bilat?rale)	,922	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE20
total	Corr?lation de Pearson	1	,027
	Sig. (bilat?rale)		,813
	N	80	80
QUE20	Corr?lation de Pearson	,027	1
	Sig. (bilat?rale)	,813	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE21
total	Corr?lation de Pearson	1	,124
	Sig. (bilat?rale)		,275
	N	80	80
QUE21	Corr?lation de Pearson	,124	1
	Sig. (bilat?rale)	,275	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE22
total	Corr?lation de Pearson	1	,387**
	Sig. (bilat?rale)		,000
	N	80	80
QUE22	Corr?lation de Pearson	,387**	1
	Sig. (bilat?rale)	,000	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE23
total	Corr?lation de Pearson	1	-,033
	Sig. (bilat?rale)		,772
	N	80	80
QUE23	Corr?lation de Pearson	-,033	1
	Sig. (bilat?rale)	,772	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE24
total	Corr?lation de Pearson	1	,054
	Sig. (bilat?rale)		,632
	N	80	80
QUE24	Corr?lation de Pearson	,054	1
	Sig. (bilat?rale)	,632	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE25
total	Corr?lation de Pearson	1	,208
	Sig. (bilat?rale)		,064
	N	80	80
QUE25	Corr?lation de Pearson	,208	1
	Sig. (bilat?rale)	,064	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE26
total	Corr?lation de Pearson	1	-,026
	Sig. (bilat?rale)		,820
	N	80	80
QUE26	Corr?lation de Pearson	-,026	1
	Sig. (bilat?rale)	,820	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE27
total	Corr?lation de Pearson	1	,250 [*]
	Sig. (bilat?rale)		,025
	N	80	80
QUE27	Corr?lation de Pearson	,250 [*]	1
	Sig. (bilat?rale)	,025	
	N	80	80

*. La corr?lation est significative au niveau 0.05 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE28
total	Corr?lation de Pearson	1	,061
	Sig. (bilat?rale)		,589
	N	80	80
QUE28	Corr?lation de Pearson	,061	1
	Sig. (bilat?rale)	,589	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE29
total	Corr?lation de Pearson	1	,317 ^{**}
	Sig. (bilat?rale)		,004
	N	80	80
QUE29	Corr?lation de Pearson	,317 ^{**}	1
	Sig. (bilat?rale)	,004	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE30
total	Corr?lation de Pearson	1	,346 ^{**}
	Sig. (bilat?rale)		,002
	N	80	80
QUE30	Corr?lation de Pearson	,346 ^{**}	1
	Sig. (bilat?rale)	,002	
	N	80	80

** . La corr?lation est significative au niveau 0.01 (bilat?ral).

Corr?lations

		total	QUE31
total	Corr?lation de Pearson	1	,174
	Sig. (bilat?rale)		,122
	N	80	80
QUE31	Corr?lation de Pearson	,174	1
	Sig. (bilat?rale)	,122	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE32
total	Corr?lation de Pearson	1	,084
	Sig. (bilat?rale)		,457
	N	80	80
QUE32	Corr?lation de Pearson	,084	1
	Sig. (bilat?rale)	,457	
	N	80	80

Corr?lations

		total	QUE33
total	Corr?lation de Pearson	1	-,146
	Sig. (bilat?rale)		,195
	N	80	80
QUE33	Corr?lation de Pearson	-,146	1
	Sig. (bilat?rale)	,195	
	N	80	80

Statistiques de fiabilit?

Alpha de Cronbach	Nombre d'?l?ments
,672	33

Effectifs

Statistiques

VAR00002

N	Valide	80
	Manquante	0
Moyenne		1,6250
Ecart-type		,48718

VAR00002

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumul?
1,00	30	37,5	37,5	37,5
Valide 2,00	50	62,5	62,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	