وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

أثر أساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي

دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز - أدرار

إعداد الطالب:

- ياسين بن عمراني

إشراف الأستاذ الدكتور

- حروشي جلول

لجنة المناقشة		
اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
العوفي أفنان	أستاذ محاضر - ب -	رئيساً
حروشي جلول	أستاذ التعليم العالي	مشرفاً ومقرراً
يحيوي عبد القادر	أستاذ محاضر - ب -	ممتحناً

الموسم الجامعي: 2020- 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne populaire et démocratique

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE AHMED DRAYA - ADRAR

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE

Service de recherche bibliographique

N°.....B.C/S.R.B//U.A/2021

جامعة احمد دراية - ادرار

المكتبـــة المركـــزية

مصلحة البحث البيبليوغرافي

الرقم.....م .م/م.ب.ب /ج.أ/2021

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): أ.د. دريم بلال

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـــ : أثر وأساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي

من إنجاز الطالب(ة): بن عمراني ياسين

و الطالب(ة):

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة:

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والاليكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

أ.د. دريم بلال

ادرار في :.....

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي

د. بوشيري عبد الغني

ملاحظة :لاتقبل أي شهادة بدون التوقيع والمصادقة.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى أمـــي حبيبة أطال الله في عمرها .

إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستنير, فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي لهذه المكانة العلمية (والدي الحبيب)أطال الله عمره

إلى من له مساهمة و إبداع و المساعدة الأستاذ المشرف

الى سندي وقوتي وملاذي بعد الله الى من علموني علم الحياة (إخوتي)

و إلى كل الأصدقاء الذي أعتز بصداقاتهم. الى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي

إلى كل من أحب العلم و تأهل في النجاح وتطلع الى التفوق.

ياسين

«

© Ladie Lynn

الشكر و التقدير

أولا و قبل كل شيء شكري الأكبر لله جلت قدرته و علت عزته على عونه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع و نقدم أسمى آيات الشكر و الامتنان و التقدير و المحبة إلى الوالدين الكريمين و الاخوة و الاخوات.

ثانيا أتقدم بجزيل الشكر إلى المشرف الأستاذ الدكتور **حروشي جلول** تقديرا له على المجهودات التي بذلها معنا و مساعدته لنا في إنجاز هذا العمل.

ثالثا لا ننسى أن نقدم شكرنا إلى الأستاذة الذين قدموا الكثير و مهدو لنا طريق العلم و المعرفة.

ياسين

© Ladie Lynn

الفهارس

الفـــــــــهـــــــــــــــــــرس

شكر وعرفان

اهداء

الفهارس

مقدمة : ..... أ

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي في تقييم الأداء

تمهيد : 6

المبحث الأول: مدخل لتقييم الأداء 7

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء 7

المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء..... 7

المطلب الثالث :طرق تقييم الأداء..... 9

المبحث الثاني : مدخل نظري حول الرضا الوظيفي 10

المطلب الأول: تقديم الرضا الوظيفي..... 10

المطلب الثاني: محددات الرضا الوظيفي 11

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي 13

الفصل الثاني: الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة

تمهيد: 16

المبحث الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بأبعاد الدراسة..... 17

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتقييم الأداء 17

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الخاصة بالرضا الوظيفي 18

المبحث الثاني : الدراسات الأجنبية والتعقيب عليها : 20

المطلب الأول : الدراسات ذات الأصول الأجنبية 20

المطلب الثاني : التعقيب عن الدراسات السابقة : 23

خلاصة الفصل الثاني : 24

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد 26

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة : 27

المطلب الأول : تقديم الشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء 27

المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي لشركة إنتاج الكهرباء أدرار 28

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة 29

المطلب الأول : منهجية الدراسة : 29

المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة : 29

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة 31

المطلب الأول : التحليل الإحصائي 31

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها : 48

خلاصة الفصل 51

خـــــاتمة 52

قائمة المراجع 55

الملاحق

فهرس الجداول :

رقم الجدول	عنوانـــــــــــــــه	الصفحة
01	يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير الجنس	32
02	يوضح توزيع العينة حسب السن	32
03	يوضح توزيع العينة بحسب الحالة العائلية	33
04	يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة	34
05	يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:	34
06	يوضح توزيع أفراد العينة حول دراية بالطرق والأساليب	35
07	يمثل توزيع أفرد العينة حول الرضا عن لطرق	36
08	يمثل توزيع أفراد العينة حول اختلاف الطرق بين الإطارات والعمال	36
09	يمثل توزيع أفراد العينة حول طرق التقييم	37
10	يمثل توزيع أفراد العينة حول الهدف من التقييم	37
11	يمثل توزيع أفراد العينة حول معايير التقييم	38
12	يمثل توزيع أفراد العينة معايير التقييم بالنتائج	39

13	يمثل توزيع أفراد العينة حول معايير السلوك في التقييم	39
14	يمثل توزيع أفراد العينة حسب النظام المتبع في التقييم	40
15	يمثل توزيع أفرا العينة حول القائم بعملية التقييم	40
16	يمثل توزيع أفراد العينة حول وقت التقييم	41
17	يمثل توزيع أفراد العينة حول رضا عن المنصب	42
18	يوضح توزيع أفراد العينة حول ظروف ممارسة الوظيفة	42
19	يمثل توزيع أفراد العينة حول الحوافز المعنوية للرئيس	43
20	يمثل توزيع أفراد العينة حول المشاركة في اتخاذ القرارات	43
21	يمثل توزيع أفراد العينة حول مناسبة نموذج التقييم	44
22	يمثل توزيع أفراد العينة حول كفاءة نظام التقييم	44
23	يمثل الرضا حول إنتهاج أساليب التقييم	45
24	يمثل توزيع أفراد العينة حول أسباب عدم كفاءة نظام التقييم	45
25	يمثل توزيع أفراد العينة حول حرية الرئيس في التقييم	46
26	يمثل توزيع أفراد العينة حول سبب عدم الإقتناع	47
27	يمثل توزيع أفراد العينة حول تقديم الطعون حول التقييم	47

28	يمثل توزيع أفراد العينة حول تطوير وتغيير نظام التقييم	48
29	يمثل اختبار معامل الإنحدار بين تأثير تقييم الأداء والرضا الوظيفي	49
30	يمثل اختبار معامل الإنحدار بين طرق التقييم والرضا الوظيفي	50
31	يمثل اختبار معامل الإنحدار بين أساليب التقييم العلمية والرضا الوظيفي	51

مقدمة

مقدمة :

تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد الأساسية التي يتوقف عليها نجاح المؤسسة بمعنى إن رفع كفاءة وفعالية المؤسسة يتأثر بالعديد من العوامل بعضها غير بشري باعتباره ركيزة من الركائز التي تبني المنظمة استراتجيتها عليه ، وأهم عامل من عوامل الإنتاج في المنظمة ، حيث يقوم العاملون في المؤسسة بأداء أعباء وواجبات ومسؤوليات العمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة لاسيما الأساليب وإجراءات عمل معروفة ، ومن ثم فإن تقييم الموارد البشرية يعتبر من المواضيع الهامة المتعلقة بإدارة الفر في كافة المؤسسات .

إن عملية تقييم أداء العاملين من العمليات المهمة والأدوات الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة من المنظمات الإدارية ، أو أي مشروع من المشاريع للوصول إلى المعدلات العالية من الكفاءة والإنتاجية ، لذلك فإن تقييم أداء العاملين في المؤسسة يمثل أحد الوظائف الرئيسية التي يجب على أن يقوم بها المسئول بالتنسيق والتعاون مع مديري إدارة الأداء العاملين وسلوكيهم ، لاسيما إذا انتهجت معايير وأساليب موضوعية في هذا المجال والتي تقود إلى تحقيق رضا العاملين وبالتالي تحيق لأهداف المنظمة .

بالإضافة إلى أن نتائج التقييم تصبح أساسا لاتخاذ القرارات المتعلقة بسياسات الأفراد والتغيرات التي تحصل فيها ، وعملية تقييم أداء العاملين بمختلف أساليبها تتيح للعامل التعرف على نقاط القوة والضعف في أدائه ، فالمؤسسة فعاليتها مرتبطة أساسا بفعالية أفرادها ، فهي ملتزمة إذا بالإهتمام بالعنصر البشري من خلال العمل على تحفيزه وضمان ترقيته المستمرة وبالتالي تحقيق لراضاه الوظيفي .

وبالتالي فإن أساليب التقييم التي تعتمدها المؤسسة في تقييمها من أجل ثمين مواردها البشرية وتحقيق للفارق بين الكفاءات الحالية والكفاءات مطلوبة وهذا ما يكون إلا بتحقيق لاحتياجات العمال ورضاهم عن أساليب التقييم المنتهجة من قبل المؤسسة ،إذ يعتبر الرضا الوظيفي من الوظائف الإستراتجية للإدارة لما يلعبه من دور فعال في الحياة المهنية للفرد و تحريك لسلوكه وأدائه في العمل ، وكذا الرفع من كفائته وزيادة في الإنتاج وبالتالي تحقيق لأهداف المؤسسة .

وعلى هذا الأساس يمكننا طرح سؤال الإشكالية التالي :

إلـى أي مدى تؤثر أسالب تقييـم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار؟

ولقد تفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

_ ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة ؟

_ ما هي الأساليب الأنجع لتقييم العاملين و التي تضمن المنحى ايجابي للرضاهم الوظيفي؟

_ إلى أي مدى تسعى المنظمة إلى انتهاج طرق لتقييم الأداء لأجل الرضا عمالها؟

ومن هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية :

الفرضيات :

الفرضية الرئيسية : تؤثر أسالب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بأدرار بشكل كبير .

الفرضيات الجزئية :

1_ يؤثر تقييم الأداء لدى العمال مباشرة على الرضا الوظيفي.

2_ توجد عدة طرق لتقييم الأداء لدى العمال تعمل على تحديد رضاهم الوظيفي.

3. كلما تم الإعتماد على الأساليب العلمية كلما تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها .

أسباب إختيار الموضوع:

- إن إختيارنا لموضوع الرضا الوظيفي هو من صميم اهتمامنا الشخصي لمعرفة نوع العالقة بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي.
- الميول الشخصية لمثل هذه المواضيع في مجال إدارة الموارد البشرية .
- أهمية موضوع أساليب التقييم وما لها من أثر على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة ما يحقق الإنتماء والمواطنة للمؤسسة .
- إثراء المكتبة العلمية بموضوع جديد تستفيد منه الأجيال القادمة في بحوثها.

أهمية الدراسة

معرفة أنواع تقييم الأداء و كيفية تأثيرها على العنصر البشري في داخل المنظمة من ناحية الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية أدرار .

تحديد المحددات الإيجابية لتقييم الأداء لدى العمال و فعاليتها على الرضا الوظيفي. تحديد المحددات السلبية لتقييم الأداء لدى العمال و مردوديتها الضعيفة للرضا الوظيفي .

أهمية الطرق العلمية في تقييم لألداء لدى العمال ومردودها على الرضا الوظيفي.

أهداف الدراسة :

- الكشف عن الإجراءات الواقعية لتقييم الأداء قصد الرفع من ايجابية الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز .
- تعزيز العوامل الإيجابية في تقييم الأداء من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي .
- معرفة أثر تطبيق تقييم الأداء لدى العمال و انعكاساته على الرضا الوظيفي في مؤسسة سونلغاز
- اعتماد الطرق الأنجع لتقييم الأداء لدى عمال مؤسسة سونلغاز من أجل الوصول إلى الرضا الوظيفي الأنسب .
- إثراء البحث العلمي حول أهمية تقييم الأداء في التأثير على الرضا الوظيفي .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : مديرية التوزيع الكهرباء والغاز والكائنة بولاية أدرار.

الحدود البشرية : اشتملت الدراسة على جميع العاملين في مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بمختلف مستوياتهم الإدارية والبالغ عددهم 432 عامل .

الحدود الزمنية : امتدت الفترة الزمنية في انجاز هذه الدراسة من 25/01/2021- 20/05/2021، أين تم تحرير الإطار النظري للدراسة و توزيع الإستبيانات على العاملين واستعادتها منهم وتحليل الإستبيانات بمختلف الإختبارات الإحصائية للوصول إلى النتائج .

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة الفرضيات اعتمدت الدراسة في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من أجل تأصيل وتحليل الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في أساليب تقييم أداء والرضا الوظيفي ، أما في الجان التطبيقي فاعتمدت الدراسة على المنهج دراسة الحالة ، أين وقع اختيارنا على مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار ، أما قيما تعلق بالأدوات المستخدمة فقد تم تصميم استبانة موجهة لعينة من عمال المؤسسة والتي تمثل المجتمع الكلي للمؤسسة ،.

مرجعية الدراسة : من أجل تكوين الإطار النظري للدراسة ، قامت الدراسة بتجميع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع من مختلف المصادر والمراجع والتي تضمنت : الكتب العربية والأجنبية و الأطروحات و الرسائل العلمية ، وكذا المؤتمرات والمقالات.

صعوبات الدراسة :

- الصعوبات الذاتية و تمثلت في الإرتباطات الخاصة التي أعاقتنا كثيرا دون حرية الحركة و البحث المستمر.
- الرضا الوظيفي حالة نسبية لا يمكن قياسها بأرقام و إحصاءات و هذا ما يصعب الوصول إلى نتائج رياضية دقيقة.
- وباء كورونا الذي أدى إلى شلل المؤسسات الجامعية والمكتبية بشكل نسبي وكذا تعليق التواصل المباشر بين الطالب والأستاذ المشرف .

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لتقييم الأداء والرضا الوظيفي

تمهيد :

ينظر الكثير من الباحثين إلى عملية تقييم الأداء على أنها مرحلة أو جزء من عملية المراقبة، باعتبارها تنصب على الإنجازات المحققة في المؤسسة وتمارس من أجل الإجابة :على ماذا تحقق مما يجب أن يتحقق؟ أما لماذا لم يتحقق الذي كان يجب أن يتحقق؟ فالإجابة عليه هي مرحلة أخرى من مراحل الرقابة وال يدخل في عملية إطار تقييم الأداء، أي أن هذه الأخيرة تتوقف عند مقارنة النتائج الفعلية مع المؤشرات المرجعية.

المبحث الأول: مدخل لتقييم الأداء

في هذا المبحث سنعالج الإطار النظري لتقييم الأداء وكذا المعايير تقييم الأداء وأهم طرق تقييم الأداء.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

قبل التطرق في هذا المبحث إلى تعريف تقييم الأداء علينا بتعريف كل من الأداء والتقييم كل على حدى.

يعتبر الأداء من المفاهيم التي عرفت اهتماما كبير من طرف الباحثين في الموارد البشرية بحيث يعرف على أنه:

أولا: تعريف الأداء: الأداء يعبر عن مدى إنجاز المهام حيث يرى بعضهم أنه يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة إلي يتكون منها عمله .

ويعرف كذلك على أنه الكيفية التي يؤدى بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج لإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعية العملية الإنتاجية والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية من خلال الفترة الزمنية المدروسة.1

ثانيا: تعريف التقييم

يعرف التقييم على أنه تحديد مقدار النجاح أو الفشل في تحقيق هدف تم تحديده مسبقا ويعرف كذلك على أنه عملية المقارنة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون ووضع الحكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون وما هو كائن في أي ميدان2

ثالثا: تعريف تقييم الأداء

ويعرف تقييم الأداء على أنه الوقوف على كفاءة الفرد وظيفيا أدائيا وسلوكيا ويعرف كذلك على أنه عملية منظمة ودورية وتتلاءم مع النشاطات وطبيعة عمل كل منشأة.3

المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء

يعتمد تنفيذ تقييم الأداء على مجموعة من المعايير التي تساعد المنشات على إختيار طريقة التقييم المناسبة لها، وفي ما يأتي معلومات من أهم معايير تقييم الأداء:

[1] فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة دراسة حالة مديرية أتصالات الجزائر بخميس مليانة ، مذكرة ماستر، جوان 2015، ص7

[2] نفس المرجع السابق، ص 12

[3] حمزة يوسف صالح الشعار، أثر أساليب تقييم أداء العاملين على أدائهم في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن، مذكرة دكتوراه، سنة 2008،ص20

المعايير الشخصية: هي التركيز على قدرات الموظفين في تحقيق الذات والعطاء وتطوير الشخصية خلال العديد من المواقف التي تواجههم، حيث أن الشخصية تعد عنصرا رئيسيا من عناصر نجاح الأداء في العمل ولكن من الصعب تقييم العوامل الخاصة بها للأسباب الآتية:

عدم وضوح العبارات المستخدمة في وصف الشخصية فينتج عن ذلك ظهور تقييم غير صادق وبعيدا عن الموضوعية.

يوجد اتفاق حول المعايير الخاصة في تقييم الشخصية.

تقييم الأداء بالاعتماد على الشخصية ينقل الجانب الشخصي الخاص في الموظف وليس الجانب العملي.[1]

المعايير الخاصة في بالنتائج: هي الخالصة النهائية والمرتبطة مع الأداء، وتعد غالبا الهدف الرئيسي للتقييم وتتميز بسهولة قياسها ألن الأرقام الخاصة بها مختصرة مثل: قيمة الدخل ووحدات الإنتاج، ويعتمد تقييم معايير النتائج على استخدام العوامل الآتية:

الكمية: هي حجم المهام المنجزة مقارنة مع المهام المتوقعة.

التكلفة: هي تحديد تكاليف الوصول إلى النتائج مقارنة مع التكاليف المتوقعة.

الجودة: هي نوعية المهام المنجزة مقارنة مع المهام المتوقعة.

الوقت: هو تحديد إنجاز المهام بالمدة الزمنية المخصصة لها أو معرفة التأخير الذي ظهر في إنجازها.

معايير خاصة بالسلوك: هي منح السلوك في العمل معايير خاصة في التقييم ال تقل أهمية عن غيرها من المعايير الأخرى ولكن ليس من الممكن قياس المعايير الخاصة في السلوك بموضوعية، إلى أن تقييمها من العمليات السهلة وفيما يأتي بعض الأمثلة عن المعايير السلوكية

الاتصال: هو تحليل مدى وجود مهارات خاصة في الاتصال عند الموظف وتساعده على التعبير عن أفكاره بطريقة واضحة وتعزز من فعالية تواصله مع الأفراد الآخرين.

التخطيط: هو معرفة قدرة الموظف على إعداد خطط العمل.

التنظيم: هو دراسة مدى قابلية الموظف على إنجاز نشاطات العمل بشكل يومي وتحديد قدرته على تنظيم عمله وفقا للموارد المتاحة لذلك.

تحديد الأولويات: هي قدرة الموظف على وضع أولويات لمهامه في العمل.[2]

[1] خالد عبد الرحيم الهيتي : إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن 2005 ص 23.
[2] سهيلة محمد العباس ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبهة الأولى ، 2007 ، ص 66.

المطلب الثالث :طرق تقييم الأداء

تتعدد طرق تقييم الأداء وسنتعرض هنا لبعض الطرق الأكثر شيوعا ومن أهم الطرق ما يلي:

1. قائمة معايير التقييم:

تعتبر هذه الطريق أوسع الطرق انتشار وأسهلها تصميما وأبسطها استخداما وتعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم وتحديد مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد وذلك من خلال مقياس به درجات تحدد المستويات المختلفة لتوافر المعايير في الأداء ، وبجمع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حاصل الجمع هو مستوى تقييم أداء الفرد ، ويصل عادة الرؤساء المباشرون إما إلى التساهل أو التشدد أو التوسط في تقسيم مرؤوسيهم وعلى مدير إدارة الموارد البشرية أن يفحص تقديرات العاملين لدى كل رئيس للتعرف على الخطأ الذي يقع فيه وبناء عليه تتحدد طريقة التعديل.[1]

2. طريقة الترتيب البسيط :

يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ وال يتم الاعتماد هنا على معايير، وإنما يتم الترتيب على أساس الأداء العام ويتم التوصل إلى قائمة بترتيب العاملين بحسب أدائهم وهذه الطريقة سهلة وبسيطة ،لكنها تعاني من المشاكل التقليدية لتقييم الأداء والتي سبق الإشارة إليها في بداية الفصل.

3. طريقة المقارنة بين العاملين :

في هذه الطريقة يعطي كل فرد الفرصة لكي يتم المقارنة بباقي الأفراد في نفس القسم ويتكون وفقها لذلك ثنائيات من المقارنات ويتحدد في كل منها أي فرد أفضل ، وبتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليا حسب أدائهم العام وحسب المقارنات التي تمت.[2]

4. طريقة التوزيع الإجباري :

وفي هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه على درجات الكفاءة بشكل تحدده المنظمة ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعي، وهو توزيع يرى أن غالبية الناس يأخذون درجة وسيطة من المقياس ، وتأخذ نسبة الناس في الانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسيطة سواء بالارتفاع أم بالانخفاض.

5. طريقة الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تعتمد على أن العبرة بالنتائج أي أن الرئيس المباشر لن يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه إلى صفاتهم، بل سيهتم فقط بما استطاعوا أن يحققوه من النتائج.[3]

---

[1] بسيوني محمد البرادعي ، مهارات التخطيط الموارد البشرية ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، مصر 2005 ص 68

[2] اسماعيل محمد : الإدارة الإستراتجية ، المكتب العربي الحديث ، مصر 1999 ص 123.

[3] أحمد رشيد : نظرية الإدارة العامة ، دار المعارف ، مصر ، الطبعة الثالثة ، 2008 ص 25.

6. قوائم المراجعة:

يتم إعداد هذه القوائم بالتعاون بين إدارة الموارد البشرية والرؤساء المباشرين ، وهي قوائم تشرح جوانب كثيرة من سلوك المرؤوسين في العمل ،والصفات الواجب توافرها فيهم ويتم وضعها في قائمة ،وعلى إدارة الأفراد أن تحدد أهمية كل عنصر في تأثيره على الأداء للوظيفة ، وتوضع قيمة كل عنصر أو صفة أمامه حسب أهميته ،إلا مدير إدارة الموارد البشرية هو الوحيد الذي يعرف هذه القيم وأن الرئيس المباشر ليعرفها.[1]

المبحث الثاني : مدخل نظري حول الرضا الوظيفي

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من تعريف الرضا الوظيفي وبعدها المحددات والعوامل والمقاييس الرضا الوظيفي على التوالي.

المطلب الأول: تقديم الرضا الوظيفي

أولا: تعريف الرضا الوظيفي

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي حضت باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين من علماء علم الإجتماع والإدارة، وفيما يلي نستعرض أهم التعاريف :

- عرّف Hoppock "الرضا الوظيفي" على أنه مزيج من الظروف النفسية والفسيولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق، "أنا راض عن وظيفتي". نتيجة لذلك، يشتمل الرضا الوظيفي على جميع مواقف ومشاعر الشخص تجاه وظيفته[2].
- يرى هيربرت(Hebert et al): إن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم والتي تتكون من زاويتين: الأولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، والثانية هو ما ينبغي أن يوفره العمل من وجه نظر العاملين، ولكنا كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلبا[3].
- ويعرفه العديلي " أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة[4]".

[1] أكرم أحمد الطويل وآخرون : التنظيم الصناعي المبادئ والعمليات، دارالحتمد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن 2000، ص 152.

[2] Abdenour Change Case study of Algerian Organizational Assessing the Impact of Job Satisfaction on Readiness of، Revue Chercheur Economique،.،Universities Numéro 05 /juin 2016 p9

[3] مروان طاهر الزعبي ،الرضا الوظيفي ،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،2010،ص17.

[4] إيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر : الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني ،ط1،الطالبية،2014،ص ص 16-17.

- ويشير الحنيطي للرضا الوظيفي على انه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وانه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم كما انه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله فقد تكون ايجابية أم سلبية وتعبر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله[1].
- تعريف شامل يمكن القول أن الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر النفسية والفسيولوجية التي تجعل الفرد قادر على إنجاز وظيفته على أكمل وجه وبأحسن الظروف.

المطلب الثاني: محددات الرضا الوظيفي

هناك العديد من المحددات التي تحدد مدى رضا العاملين عن الوظيفة، هل هناك رضا عن العمل أو ليس هناك رضا عن العمل وهنا نستعرض أهم هذه المحددات وتتمثل فيما يلي:

1. **الأجر (waage)** : حيث أن الأجر يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع يتوفر للعاملين فيه مستوى أجر يوفر لهم الإحتياجات الأساسية للعيش[2]، ولقد أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والعامل[3].
2. **محتوى العمل (Jab contet)**: إن العمل الذي يؤديه الفرد يلعب دورا هاما في رضاه عن عمله ،وتعتبر المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل ،وفرص الإنجاز التي يوفرها وتقدير الآخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا.
   أ- درجة تنوع المهام
   ب- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد
   ت- استغلال الفرد لقدراته
   ث- خبرات النجاح والفشل في العمل[4]
3. **فرص الترقية** : ومن هنا يمكن القول أن الطموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية هو العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل[5].

---

[1] باسل محمد حسن العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد)،مجلة دنانير، كلية الإدارة والإقتصاد، بغداد، العدد5، ص113.

[2] مزياني الوناس ،محددات الرضا الوظيفي وأثرها على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية ،مجلة العلوم الانسانية ،العدد 22 جوان 2011 ،ورقلة ،ص21.

[3] وفاء أحمد محمد، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الإدارة العامة)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 19،2009،ص9.

[4] فاروق عبده فليه ، محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005ص262.

[5] نوال لزرق وآخرون، الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في مؤسسة صنع القارورات الغاز بمعسكر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة معسكر، العدد06 ص141.

4. **نمط الإشراف style of supervision:** إن الرئيس الذي يتفهم مشاعر مرؤوسه وتكون العلاقة بينهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام فإنه يعمل على كسب ولائهم له ورضاهم عن عملهم ويخلق بيئة عمل تحقق الرضا الوظيفي للعاملين.

5. **جماعات العمل: (work group)** يسود التنظيم مجموعة من العلاقات التي تتم بين العاملين وتؤثر هذه العلاقات في درجه الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله , ويعتمد هذا الرضا بين الفرد وجماعة العمل على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك العلاقات[1].

6. **ساعات العمل:** ان توفير ساعات العمل وحرية إستخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت ،بالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة والحرية في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل[2].

7. **ظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية (إضاءة، تهوية، رطوبة، حرارة)** على درجة تقبل الفرد لبيئته العمل وبالتالي على رضاه عن العمل[3].

ثالثا: العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي

1. **العوامل الشخصية:** هي العوامل المتعلقة بالفرد الموظف حيث كشفت بعض الأبحاث أن هناك عوامل شخصية متعلقة بالفرد[4]. وهذه العوامل متعلقة بقيم الشخص وانتماءاته الإجتماعية خارج العمل ودرجة استقراره في حياته وأهمية العمل بالنسبة له وعمره ودرجة تعليمه وجنسه.
2. **عوامل متعلقة بطبيعة الفرد:** وقد تكون هذه العوامل مرتبطة بالفرد واالذي يعاني إضطراب شديدا في شخصيته يجد صعوبة في عمله كان وضيفيا أو مهنيا أو إجتماعيا ومن هذه العوامل قيمة الشخصية ومجموعة الإنتماء الخارجية ..ألخ.
3. **عوامل متعلقة بالتنظيم:** ويقصد بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد وهي تصنف إلى عوامل تنظيمية (سياسات، التنظيم وظروفه) وهذه العوامل غير مرتبطة على قيام الفرد بوظيفة معينة كما أنها غير مرتبطة بطبيعة الوظيفة نفسها،ولكنها مرتبطة بسياسات المنظمة،ولها تأثير على رضا العاملين عن وظائفهم وهي كالتالي:

- ساعات العمل؛
- ظروف العمل؛
- إجراءات العمل؛
- نظم الإتصال بالمؤسسة.

---

[1] باسل محمد حسن العزاوي ،القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد) ،مرجع سبق ذكره، ص118.

[2] حمدي ياسين وآخرون ،علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، 1999 ،ص35.

[3] بلخيري سهام وعشيط حنان، أثر الرضا على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة في جامعة البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، الجزائر، تخصص إدارة أعمال، ص81.

[4] صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية ،2004، ص 15.

هناك عوامل متعلقة ببيئة التنظيم وتتعلق هذه العوامل بالتالي:

- الجو الذي يسود داحل المنظمة؛
- علاقة الأفراد بَالإدارة؛
- البيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها[1].

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي

إن اهتمام المديرين بقياس الرضا الوظيفي لأنه يعطي للمؤسسة كفاءة تنظيمية ،ويوجد نوعان من المقاييس لقياس الرضا الوظيفي:

1. **المقاييس الموضوعية:** إن هذا النوع من المقاييس يقيس الآثار السلوكية للعامل ويغلب عليها الطابع الموضوعي ،فهي تستخدم وحدات أو إلى أساليب العلاج الممكنة ، وتتمثل هذه المقاييس في ما يلي :
   - الغياب؛
   - ترك الخدمة.
2. **المقاييس الذاتية:** إن هذا النوع من المقاييس يقيس الرضا الوظيفي مباشرة وبأسلوب تقديري ذاتي ويعتبر هذا المقياس أكثر فائدة في تشخيص وتحليل أسباب الرضا أو عدم الرضا، ومن هذه المقاييس

أ. **مقياس رسم الرجل**

ب.**طريقة قوائم الاستقصاء:** هي أداة استقصاء تعتمد على إجابات الموظفين وذلك من خلال نماذج استقصاء والتي أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ، ومن أشهر هاته القوائم ما يلي :

- قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي **texas Instrument Questionnaire**
- قائمة وصف الوظيفة **Jop Description Index**
- **استقصاء جامعة مينسوتا للرضا الوظيفي Questionnaire Minnesota satisfaction.**

ت.**طريقة الملاحظةObservation:** وهي عن طريق جمع البيانات عن الفرد وهو في موقف السلوك المعتاد[2].

ث.**المقابلة:** وهي مقابلة الرئيس مرؤوسه وجها لوجه في بعض الأمور الخاصة بالعمل وبناء على الاجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين (رضاء تام –رضاء قليل).

ج.**طريقة تحليل الظواهر:** هي تحليل مختلف الظواهر التي تعبر عن درجة رضا العامل ومشاعره اتجاه عمله من خلال تحليل الآثار السلوكية له.

ح.**طريقة القصة:** تقوم هذه الطريقة على مقابلات شخصية لأفراد العينة ،ويطلب منهم تذكر الأوقات التي يشعرون فيها بالإستياء والأوقات التي يشعرون فيها بالرضا خلال فترة زمنية معينة .

---

[1] إيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر ، ،مرجع سبق ذكره، ص64.

[2] إيمان عباس الخفاف،الذكاء الإنفعالي تعلم كيف تفكر انفعاليا،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،2003 ص 375

طريقة المواقف المحرجة: وتقوم هذه الطريقة على وضع الفرد في مواقف محرجة مرتبطة بالعمل، وذلك لمحاولة التعرف على الحلول الممكنة لمواجهة هذه المواقف ،والتي بدورها تحقق الرضا الوظيفي[1].

[1] عبد الفتاح الصحن: مقومات الرضا الوظيفي ، ط2 دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن 2009، 376

الفصل الثاني

الدراســـــات السابقـــــة

تمهيد:

هدفنا من استعراض الدراسات السابقة هو تعريف القارىء بكافة الدراسات التي سبق اجرائها في موضوع البحث ، حيث تمثل الدراسات السابقة سجل حافلا بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد الظاهرة وتحديد موقعها ،وبالتالي فهذا الفصل يتضمن عرضا للبحوث والدراسات السابقة منها ماهي بحوث عربية واخرى اجنبية التي اتيح لنا الاطلاع عليها فقمنا بتسليط الضوء على مجموعة من الادوات المستخدمة والنتائج المستخلصة وناخد بعين الاعتبار اوجه لاختلاف والتشابه بين نتائج الدراسات

المبحث الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بأبعاد الدراسة

سنوضح في هذا المبحث إلى أهم الدراسات السابقة المتعلقة بتقييم الأداء.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالتقييم الأداء

الدراسة الأولى: وجاء فيهاما يلي[1]:

بعنوان "تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية. من إعداد يوسفي عبد الرحمان. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، وتناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

كيف يؤثر تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية؟

وكانت هذه الدراسة تصبو إلى تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدماتية من خلال إظهار أهمية المورد البشري في المؤسسة الإقتصادية وطرق تقييم أدائه وواقع تقييم الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية.

والاستفادة المحصل عليها من هذه الدراسة هي كما يلي:

تغيير النظرة إلى إدارة الموارد البشرية إذ أصبحت وظيفية إستراتيجية تتعامل مع أهم موارد البشرية المادية والبشرية.

يعد تقييم أداء الموارد البشرية من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة أو مشروع من المشروعات الإقتصادية.

الدراسة الثانية: جاء فيها ما يلي[2]:

دراسة كراسنة (2003) بعنوان "فاعلية تقييم الأداء في نظام الخدمة المدنية الأردني: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في وزارة الصحة"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لعملية تقييم الأداء في الردن من خلال معرفة العناصر التي تدعم وتؤثر ايجابيا أو تلك التي تقف عائقا أمام النظام، ومعرفة وجهات نظر الموظفين العاملين في وزارة الصحة نحو نظام تقييم الأداء.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

كانت إتجاهات العاملين في وزارة الصحة نحو نظام تقييم الأداء بكافة محاوره بدرجة متوسطة باستثناء كفاية المعايير إذا كانت ذا فاعلية عالية. وفيما يلي ترتيب محاور الاكثر تأثيرا في فاعلية النظام مرتبة تنازليا:

[1] حسان زهية، تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة لدى اطارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مذكرة الماستر، سنة 2019/2018، ص 13

[2] حمزة يوسف صالح الشعار، أثر تقييم أداء العاملين على أدائهم في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن ، مذكرة دكتوراه، سنة 2008، ص74

- كفاية المعايير
- معاير قياس الأداء
- الإجراءات التأديبية
- غايات تقييم الأداء

كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر على محاور نظام تقييم الأداء، كفاية المعايير وكانت هذه الفروق لصالح الفئة العمرية 46 سنة فأكثر، الموظفين الذين خبراتهم 5 سنوات فأقل، ذوي المؤهلات العلمية العليا، الموظفين الحاصلة على 3 دورات فأكثر فئة رؤساء الوحدات الإدارية (المقيمين).

الدراسة الثالثة: وجاء فيها ما يلي :

دراسة علا ميمي, شبلي سويطي " نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني " 2019

هدفت هذه الدراسة إلى عرض تجربة ديوان الموظفين العام في تطوير نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين فيه, حيث اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي, وتكونت عينة الدراسة من 88 مبحوثا ومبحوثة يشكلون مجتمع الدراسة في الديوان, وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتم تحليلها إحصائيا من خلال برنامج الحزم الاحصائية SPSS وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- أن أبعاد نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية
- أن واقع الإطار القانوني الناظم لعملية تقييم الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة
- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الكلية لواقع نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان[1]

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الخاصة بالرضا الوظيفي

الدراسة الأولى: جاء فيها ما يلي:

دراسة بندر وآخرون (2012)[2]:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والعوامل الديمغرافية في مجموعة من منظمات الأعمال الأردنية، من أجل تحقيق تلك الأهداف، ثم

[1] دراسة علا ميمي, شبلي سويطي " نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني " 2019

[2] محمد أحمد الخليفة علي، أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي "دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بمدينة بور تسودان" مقال في مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17 المجلد2 ن سنة 2016، ص160

الاعتماد على الإستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة التي شملت (259) موظفا إلى النتائج التالية ومن أهمها:

- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي.
- كما أظهرت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للمركز الوظيفي والمؤهل العلمي للموظفين

وتوصيات التي توصلت إليها هي كما يلي:

- تهدف إلى توفر إلى توفر مناخ تنظيمي داعم للعاملين كاتباع أسلوب اللامركزية الإدارية ومشاركة الموظفين من صنع القرارات

الدراسة الثانية: جاء فيها ما يلي[1]:

كانت الدراسة بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي من إعداد: يوسف حسن آدم بشير بحيث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تناولت الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسات التعليم العالي؟

وكانت هذه الدراسة تصبو إلى توضيح دور الحوافر في زيادة الرضا الوظيفي والعلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وأداء العاملين وكيف لظروف وبيئة العمل أن تحفر الأداء لدى العاملين في المؤسسات التعليم العالي.

نتائج الدراسة:

- بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والأداء الوظيفي.
- بينت الدراسة أن أهمية ظروف العمل ودورها في زيادة الأداء من خلال تحليل الإحصاء الوصفي.

أكدت الدراسة على درجة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

الدراسة الثالثة : وجاء فيها مايلي : [2]

دراسة يوسف حسن ادم بشير "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة كلية الإمارات للعلوم التكنولوجيا" 2015

[1] حسان زهية، تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الاطارات"دراسة حالة إطارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة" مذكرة الماستر، سنة 2019/2018، ص12

[2] يوسف حسن ادم بشير "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة كلية الإمارات للعلوم التكنولوجيا" 2015

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الرضا والوقوف على مسبباته وأهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة وتوضيح أهمية الحوافز ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي, حيث حاول الباحث معالجة إشكالية هذه الدراسة مفادها: ما هو دور نظام الحوافز في زيادة الأداء؟ وماهي درجة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي؟ وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الأكاديميين والموظفين الإداريين في كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا و تم توزيع استبيان على عدد من الأفراد الذين يعملون فيها وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي :

- أهمية ظروف بيئة العمل ودورها في زيادة الأداء وذلك من خلال تحليل الإحصاء الوصفي والتي دلت على موافقة مفردات العينة على أهمية متغير ظروف بيئة العمل ودوره في الأداء بالمؤسسات.
- وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء.

المبحث الثاني : الدراسات الأجنبية والتعقيب عليها :

المطلب الأول : الدراسات ذات الأصول الأجنبية

1- دراسة Aino Kianto, Mika vanhala & Pia Heilmann

2016 The impact of knowledge Management on job Satatisfaction

تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح أن إدارة المعرفة يمكن أن تكون وسيلة لتعزيز الرضا الوظيفي ودراسة كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تزيد من هذه الدراسة والتي تنص على: كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين؟ ولغرض الإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى نموذج نظري يتعلق بالروابط بين خمسة جوانب من إدارة المعارف والرضا الوظيفي حيث تم اختيارها تجريبيا باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية لتحليل المربعات الصغرى الجزئية لمجموعة بيانات المسح المكونة من 824 ملاحظة, وقد خلصت الدراسة بنتائج من بينها:

- إن وجود عمليات إدارة المعارف في بيئة عمل الفرد مرتبط ارتباطا وثيقا بالرضا الوظيفي المرتفع.

-لإدارة المعرفة تأثير قوي على الرضا الوظيفي للموظفين. [1]

2- دراسة Hasnain Raza, Jawad Mahmoud, Mohammed Owais, Aiman Raza

[1]Aino Kianto, Mika vanhala & Pia Heilmann .The impact of knowledge Management on job Satatisfaction 2016

Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction of Employees in Corporate Banking Sector Employees of Pakistan 2015

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل تأثير تمكين الموظف على الرضا الوظيفي للموظف في القطاع المصرفي في باكستان, حيث تم استخدام تقنيات أخذ العينات الملائمة لتحديد حجم العينة للدراسة وتم توزيع استبانات الدراسة الاستقصائية في فروع مختلفة من البنوك المختلفة في باكستان وكذلك أسلوب المقابلات, حيث تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS عن طريق أساليب التحليل الوصفي وتحليل المصداقية وتحليل الارتباط وتحليل الانحذار.

وتوصل الدراسة إلى نتائج من بينها:

- أن تمكين الموظف يؤثر بشكل ايجابي على الرضا الوظيفي للموظف
- وجود علاقة ايجابية بين التمكين النفسي والرضا الوظيفي
- وجود علاقة ايجابية بين التمكين والرضا الوظيفي بين موظفي القطاع المصرفي في باكستان اذا كانت المؤسسات المصرفية تمكن الموظفين, فيمكنهم الاستماع بولاء الموظفين اتجاه المنظمة والوظيفة من خلال الرضا الوظيفي.[1]

3- دراسة SSEGAWA GODFREY

FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE JOB SATISFACTION AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A CASE OF UNILEVER KENYA 2014

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المنظمات الكينية ,ولغرض تحقيق هذا الهدف تم طرح الإشكالية التالية: ما هو أثر العوامل الخارجية والجوهرية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين فيبونيليفر بكينيا؟ وما هو تأثيره على أداء الموظف, وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث تألف مجتمع الدراسة من 796 موظفا من منظمات مختلفة وتم أخذ العينات بالطريقة العشوائية الطبقية لرسم حجمها والمتكون من 92 موظفا وتم تصميم استبيان لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية والوصفية, وخلصت الدراسة بنتائج من أهمها:

- ان نمط القيادة له تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.80% مقارنة بالعوامل الخارجية.
- أن المسؤولية في العمل لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.90% مقارنة بالعوامل الداخلية.

[1]Hasnain Raza, Jawad Mahmoud, Mohammed Owais, Aiman Raza. Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction of Employees in Corporate Banking Sector Employees of Pakistan 2015

- أن الارتياح في العمل له تأثير كبير على أداء الموظف مقارنة بالعوامل الفردية. [1]

4- دراسة Sardar Osama Bin Haseeb Abbasi, Raja Muhammad Waseem, Mohsin Ayaz, Mozzam Ijazm

Impact of Training and Development of Employees on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan 2016

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير التدريب والتطوير على أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي وتحقيقا لأهداف البحث اعتمد الباحثون على أداة استبيان بحيث تم توزيعها على 115 من الموظفين ومديري شركات الاتصالات في أبوت آباد وهاريبور ومانسيهرا وقد تم ارجاع 105 منهم وتم استخدام العينات الملائمة لجمع البيانات, وقد توصل الباحثون في هذه الدراسة مجموعة من النتائج من بينها:

- أن يوجد أثر إيجابي للتدريب والتطوير والرضا الوظيفي على أداء الموظف

- يؤدي التدريب والتطوير إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي لدى العاملين وسوف يقومون بواجباتهم بقدر كبير من المسؤولية مع أفضل أداء. [2]

5- دراسة Morad Rezaei Dizgah

Relationship between Job Satisfaion and Employee Job Performance in Guilan Public Sector 2012

هدفت الدراسة هو دراسة الرضا الوظيفي وأداء العاملين في قطاع جيلان العام وكذا العلاقة بينهما, حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد كذلك على البرنامج الإحصائيSPSS لغرض جمع البيانات وتحليلها باستخدام أداة الاستبيان تم توزيعها عينة شمل حجمها 323 عامل, وخلصت الدراسة بالنتائج التالية:

-أن هناك علاقة ذات مغزى بين الرضا الوظيفي في أداء الوظيفة والأداء الوظيفي المبتكر. [3]

---

[1]SSEGAWA GODFREY. FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE JOB SATISFACTION AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A CASE OF UNILEVER KENYA 2014

[2]Raja Muhammad Waseem, Mohsin. Sardar Osama Bin Haseeb Abbasi, Mohsin Ayaz, Mozzam Ijazm. Impact of Training and Development of Employees on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan 2016

[3]Morad Rezaei Dizgah. Relationship between Job Satisfaion and Employee Job Performance in Guilan Public Sector 2012

المطلب الثاني : التعقيب عن الدراسات السابقة :

أولا: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي

يتضح من خلال تتبع الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي أن غالبيتها تناولت نفس المتغيرات الرئيسية للدراسة والمتمثلة في الرضا الوظيفي ولكن هدفها النهائي كان واحد وهو التأكيد عل أهمية الرضا الوظيفي كأسلوب ناجع للوصول إلى الفاعلية في الأداء في المؤسسات بغض النظر عن مجال نشاطها, مع اختلاف في العناصر الفرعية للرضا كما هو الحال بالنسبة لدراستنا التي ركزت على الرضا الوظيفي مع ضرورة كيف يؤثر على أداء الموظفين, كما كان هناك اختلاف في الجانب النظري حيث تطرقت الدراسات السابقة إلى مختلف النظريات بشكل مفصل وكذا علاقة الرضا ببعض المتغيرات كالحوافز, في حين اكتفين بدراسة العناصر الأساسية كالمفهوم والأهمية والعناصر أما بالنسبة للجانب لتطبيقي فقد كان الاختلاف في المؤسسة محل الدراسة بالنسبة للدراسة الأولى والثانية والثالثة والرابعة وكذا الإطار الزمني مع التشابه بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة في الدراسة الأولى.

ثانيا: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين

انطلاقا من الدراسات السابقة والمتعلقة بأداء العاملين قد تعددت موضوعاتها لكنها ركزت على هدف واحد وهو التعرف على أساليب تقييم الأداء وعناصره والعوامل المؤثرة فيه كما هو الحال بالنسبة لدراستنا الحالية التي درست مفهوم أساليب تقييم الأداء والتعرف على عناصره والعوامل المؤثرة فيه, وكذلك اتفقت مع دراسة البحث مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة قياس رئيسية, والمنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة ولكن كان هناك اختلاف في الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني :

لقد تم في هذا الفصل دراسة مقارنة بين الدراسات السابقة للنفس الموضوع ودراستنا حيث تم الاطلاع على مجموعة النتائج المتوصل اليها في الدراسات العربية والاجنبية واهم التوصيات التي تم استنتاجها من خلال البحث العملي .كما تم الوصول الى أوجه التوافق بين كل الدراسات حيث اتفقت الدراسات على لأساليب تقييم الأداء أثر على الرضا الوظيفي للعاملين .

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

يتم في هدا الفصل دراسة الإطار التطبيقي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار من الناشئة إلى التعريف وصولا إلى الهيكل التنظيمي، كما قمنا وصف لمنهج الدراسة وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها ،وكدالك أدواة الدراسة وطرق إعدادها كما اثبات صدقها حيث يتضمن هدا الفصل وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ،ومنه معالجة الاحصائيات التي اعتمدنا عليها في تحليل الدراسة ،حيث استعملنا نموذج استبيان ومن خلال الطرق لإحصائية وببرنامج spss تمكنا من الوصول الى مجموعة النتائج التي شرحناها في هدا الفصل .

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة :

المطلب الأول : تقديم الشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء

أولا: تعتبر من بين فروع مهمة لمجمع سونلغاز، مهمتها هي إنتاج الكهرباء من مصادر حرارية ومائية مع إمكانية الالتزام بحماية وأمان البيئة، كما أنها تختص في التجارة بالكهرباء المنتجة.

تأسست شركة إنتاج الكهرباء في جانفي 2004تحت مسمى الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (سونلغاز) بقدرة إنتاجية يقدر استيعابها بـ 9 MW234,35 وهي في طور الزيادة.

تتكون الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء من أربعة أنواع مختلفة للطاقة حسب الدرجات،مقسمة كما يلي:

- ✓تربين الغاز بطاقة إنتاجية تقدر بـــ6514,38 MW)Turbine à Gaz(
- ✓تربين البخار بطاقة إنتاجية تقدر بـــ2487 MW)Turbine à Vapeur(
- ✓هيدروليك بطاقة إنتاجية تقدر بـــ227,57 MW)Turbine a Hydraulique(
- ✓ديزل بطاقة إنتاجية تقدر بـــ5,40 MW)Diesel(.

* ثانيا : تقديم الوحدة الإنتاجية بأدرار

هي وحدة لإنتاج الطاقة الكهربائية على مستوى ولاية أدرار مركبة من أربعة مراكز: (أدرار، تيميمون، زاوية كنتة، كبرتين)، وإنتاجها الإجمالي هو :،419 MWوقد انضمت حديثاً وحدة جديدة للإنتاج هي محطة عين صالح خلال السداسي الثاني من سنة .2015

مركز أدرار يتكون من 11آلات: وهي تقع في المنطقة الصناعية

- ➢ 04آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسم PIGNOE NUVOبقدرة تستوعب MW25 للواحد (للآلة الواحدة(
- ➢ 03آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسمASSASTALL بقدرة تستوعب 25 MWللواحد.
- ➢ 02آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسم Brwon Johnneبقدرة 12 MWللواحد
- ➢ 02آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسمPWPS بقدرة 17 MWللواحد.

1(مركز تيميمون يتكون من 02آلات:

- ➢ 02آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسمPWPS بقدرة تستوعب 17 MWللواحد.

2(مركز زاوية كنتة يتكون من 08آلات:

- ➢ 04آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسمPWPS بقدرة 17 MWللواحد
- ➢ 04آلات إنتاجية لإنتاج الكهرباء تعرف باسمGE بقدرة 17 MWللواحد

3(مركز كبرتنKaberten يتكون من 02آلات:

المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي لشركة إنتاج الكهرباء أدرار

تتكون الشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء – بأدرار- من عدة مصالح وكل مصلحة تنقسم إلى أقسام وذلك حسب أنظر الملحق رقم 02 الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية لإنتاج الكهرباء-بأدرار-

ويضم المصالح التالية : المدير مصلحة الموارد البشرية مصلحة الوسائل والموارد قسم المالية قسم المحاسبة والميزانية مصلحة الإعلام الآلي مصلحة المالية والمحاسبة مصلحة مساعد التسيير مصلحة الدعم والتموين الأمانة قسم الجمركة قسم الاستغلال قسم الشراء محاسب رئيسي أمين الصندوق

مهام كل مصلحة

1(**مصلحة الموارد بشرية**: تتكفل هاته المصلحة بالعمال و المستخدمين وأجورهم وإنشغالاتهم و أيضا تتكفل بالمتربصين ومساعدتهم و متابعتهم خلال التربص

2(**مصلحة المالية والمحاسبة**: تمثل هاته مركز الأساسي و ذات أهمية كبيرة داخل المؤسسة تسهر على على إستخدام أفضل التقنيات لمتابعة نشاطات المؤسسة وتقييد كل السجلات المحاسبية انطلاقا من تسجيل التحركات المالية للمؤسسة وهذه المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة.

3(**مصلحة مساعد التسيير** : هاته المصلحة تابعة للمدير بحيث تتكفل بمهام المدير وتقوم ببرمجة لقاءات وإجتماعات المدير وتقوم أيضا بعمل مخطط تسيير سنوي للمؤسسة ومراقبة وإعطاء إحصائيات المتعلقة بمستويات الإنتاج الحالية والمستقبلية للمؤسسة.

4(**مصلحة الوسائل** :تتكلف بتسيير الوسائل والعتاد وجميع الممتلكات داخل الشركة (السيارات، الحافلات، الآلات)..... كما تهتم بجميع تنقلات المستخدمين داخل و خارج الشركة.

5(**مصلحة الإعلام الآلي** :تتكفل بتسيير الشبكة المعلوماتية و مراقبتها وتتمثل مهامها في: تثبيت البرامج الخاصة بمؤسسة سونلغاز ومتابعة وصيانة جميع الوسائل والآلات المتعلقة بالإعلام الآلي.

6(**مصلحة التموين** :هي الوحيدة المكلفة بعملية الشراء والتموين داخل الشركة[36].

[36] بناء على معلومات مقدمة من طرف المؤسسة

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول : منهجية الدراسة :

01- **أسلوب الدراسة** : من أجل اعطاء الموضوع مصداقية أكثر ، وجعل المعلومات الواردة فيه أكثر تمثيلا وواقعية ومن أجل فهم واضح لدور أساليب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء بأدرار،اعتمد البحث على المنهج الوفي التحليلي بحيث يتميز بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على المعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع البحث ، ومن خلال هذا الأسلوب قام الباحث بتطوير الإستبيان كأداء لجمع البيانات

02- **مجالات الدراسة :** تم اعتماد الدراسة الميدانية في إطار مجموعة من الحدود الزمانية والمكانية :

- الحدود المكانية للدارسة: مديرية التوزيع الكهرباء والغاز والكائنة بولاية أدرار.
- الحدود البشرية : اشتملت الدراسة على عينة من العاملين في مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بمختلف مستوياتهم الإدارية والبالغ عددهم 50 عامل ، بحيث تم توزيع الإستبيان إلكترونيا وتم استرجاع 44 استمارة فقط والذين قمنا بالدراسة عليهم ليتم تحليلها .
- الحدود الزمنية : امتدت الفترة الزمنية في انجاز هذه الدراسة من 25/01/2021- 20/05/2021، أين تم تحرير الإطار النظري للدراسة و توزيع الإستبيانات على العاملين واستعادتها منهم وتحليل الإستبيانات بمختلف الإختبارات الإحصائية للوصول إلى النتائج .

طرق جمع البيانات : اعتمدت هذه الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات التي تتعلق بتحقيق أهداب البحث وهما :

- المصادر الأولية : والتي تعلقت بالجانب الميداني ، حيث لجأ الباحث إلى تطوير الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تخدم أهداف البحث وبعدها تم التحليل هذه البيانات المجمعة حسب غرض الدراسة وتقييم النتائج التي توصل إليها الباحث .
- المصادر الثانوية : وتشمل بشكل أساسي كل أنواع المصادر بكافة المجلات والمواقع والمقالات والكتب والمذكرات .

المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة :

ارتبط مفهوم أساليب تقييم الأداء بمفهوم الرضا الوظيفي بكل أبعاده وطرق تقييمه سواء التقليدية منها أو الحديثة ، وقد تم اختيار مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية أدرار كمجتمع الدراسة وبالأخص العاملين فيها ، ونظر للعدد الهائل لمجتمع البحث وجب على الباحث اختيار عينة تمثلية عن المجتمع الأصلي

بحيث تم اختيار 50 عامل باختلاف مستوياهم ووظائفهم لتمثيل المجتمع الأصلي حيث تم تقسيم 50 استمارة الكترونيا وتم استرجاع 44 استمارة فقط .

01- متغيرات الدراسة :

- متغير الدراسة المستقل : أساليب تقييم الأداء وهو متغير يدل على اختلاف الأساليب التقليدية والحديثة
- متغير الدراسة التابع : وهو الرضا الوظيفي وهو متغير يمكن تفكيكه إلى أبعاد حول الرضا عن الوظيفة والرضا عن نظام المؤسسة وكذا الرضا عن أساليب التقييم .

02- **فرضيات الدراسة** :

الفرضية الرئيسية : تؤثر أسالب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بأدرار بشكل كبير .

الفرضيات الجزئية :

- يؤثر تقييم الأداء لدى العمال مباشرة على الرضا الوظيفي.
- توجد عدة طرق لتقييم الأداء لدى العمال تعمل على تحديد رضاهم الوظيفي.
- كلما تم الإعتماد على الطرق العلمية كلما تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها .

03- **إعداد الإستبيان** : تم إعداد الإستبيان بشكل يخدم أغراض الدراسة ، حيث تضمنت الإستمارة ثلاث أجزاء رئيسية :

الجزء الأول : وهو الجزء التي تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الجزء الثاني : تم الإعتماد فيه على محور أساليب تقييم الأداء

الجزء الثالث: فتم فيه أبراز المتغير الرضا الوظيفي وعلاقته بأساليب التقييم .

04- الأساليب الإحصائية :

لاختبار صحة الفرضيات الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ، وقبل ذلك تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS27: ، وقد تم استخدام عدة أدوات وهي

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المؤوية لمعرفة عدد أفراد أي متغير أو نسبتها المئوية من مجموع العينة
- استخدام معامل الإرتباط بيرسون لقياس صدق الأداة وعلاقة إرتباط العبارات مع محاورها

- استخدام معامل الإنحدار البسيط لاختبار صحة الفرضيات والأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي بين أساليب تقييم الأداء والرضا الوظيفي ، لأنه الأنسب في اختبار صحة فرضيات الدراسة

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة

المطلب الأول : التحليل الإحصائي

أولا: تحليل البيانات الشخصية

يوضح توزيع خصائص العينة حسب متغير الجنس :01)جدول رقم(

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	28	%63.60
أنثى	16	%36.40
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

63.60 % يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة الذكور تفوق ليس كثيرا نسبة الإناث حيث بلغت 36.40 على التوالي و هذا جاء مطابقا أعداد أفراد الدراسة وللتمثيل الحقيقي لمجتمع الدراسة ونظرا %و لطبيعة المؤسسة والتي قد تتميز بالأعمال الميدانية واليدوية.

الجدول رقم 02 : يوضح توزيع العينة حسب السن

المجال	العدد	النسبة
سنة25_35	14	% 30
سنة 35_45	20	%46
سنة 45_55	9	% 22
سنة 55_62	01	%02
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن مجال السن وزع على أربع مجالات كالتالي:

_المجال الأول من 25 إلى 35 سنة بلغت نسبتها 30% وهي نسبة متوسطة مقارنة بحجم العينة المدروسة.

_ المجال الثاني من 35 إلى 45 سنة بلغت نسبتها 46% وهي أكبر نسبة للعينة المدروسة لأن المؤسسات الإقتصادية تتطلب خبرة دراسية ومهنية كبيرة وهذا ما ترجمته أكبر نسبة للعينة.

_المجال الثالث من 45 إلى 55 سنة وهي نسبة متوسطة بلغت 22% لحجم العينة حيث تزيد الخبرة المهنية المطلوبة في مؤسسة سونلغاز بأدرار .

_ المجال الرابع من 55 إلى 62 سنة وبلغت 02 % وهناك عمق الخبرة يزيد أكثر وهو المطلوب أكثر في المجال الإقتصادي للعينة المدروسة ونظرا لسياسات الدولة في التقاعد وتسهيل وفتح التقاعد النسبي.

جدول رقم 03 يوضح توزيع العينة بحسب الحالة العائلية:

الخيارات	العدد	النسبة
متزوج	62	67%
أعزب	18	33%
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

67 يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة المتزوجين كانت أعلى من نسبة العزاب حيث بلغت %على التوالي وهي فئة الأغلبية وتعمل على تقديس العمل باعتباره مصدر الرزق بالنسبة لهم .33%و

الجدول رقم 04: يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة :

الخيارات	العدد	النسبة
عامل تنفيذ	21	%46.29
موظف	18	%37.05
إطار	5	%16.66
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة العمال التنفيذيين أعلى بكثير من نسبة الموظفين ونسبة الإطارات 46.2937.05% في حين بلغت نسبة الموظفين %والإطارات حيث بلغت نسبتها 16.66 وهذا راجع لطبيعة المؤسسة الإقتصادية لانتاج الكهرباء والتي بدورها تحتاج عمال تنفيذيين %ب من أجل تحقيق أهدافها وتقديم خدمات إلى المجتمع.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

الخيارات	**العدد**	**النسبة**
10 إلى 5من	15	% 33
15 إلى 10من	18	% 39
20 إلى 15من	07	% 17
إلى 2032من	04	% 11
المجموع	54	% 100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتضح من خلل هذا الجدول أن الخبرة المهنية موزعة إلى أربع مجالات كل مجال به خمس سنوات و هي كالتالي:

_المجال الأول من 05 إلى 10 سنوات وبلغت نسبة عالية وصلت إلى 33% وهي نسبة عالية في العينة المدروسة وهذا ما تحتاج إليه المؤسسة من كفاءات جديدة وشابة نظرا لطبيعة العمل الميدانية .

_ المجال الثاني من 10 إلى 15 سنة وبلغت أكبر نسبة في العينة المدروسة بلغت 39% وهو ما تحتاج إليه الخبرة المهنية في انجاز الأعمال في مؤسسة الإنتاج والتزيع.

و هنا يكون مجال الخبرة أبلغ.17% سنة وبلغت نسبة متوسطة بلغت 20 إلى 15 المجال الثالث من _

وهي نسبة ضئيلة تعبر عن الخبرة المهنية العالية التي 11% سنة وبلغت 25 إلى 20 المجال الرابع من _ تحتاجها العينة مجال الدراسة و التي تعبر عن ما يحتاجه مجال العينة الدراسية وهي تم الإطارات والعمال ذوي الأقدمية في المؤسسة .

المحور الثاني : عرض بيانات التساؤلات حول أساليب تقييم الأداء

الجدول رقم 06: يوضح توزيع أفراد العينة حول دراية بالطرق والأساليب

هل أنت على دراية بطرق و أساليب تقييم الأداء ؟		
الخيارات	العدد	النسبة
نعم	31	67%
لا	13	33%
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة العمال الذين هم على دراية بطرق وأساليب تقييم الأداء أكبر بنسبة قدرت ب 67 % أما نسبة المبحوثين الذين ليسو على دراية بها فقد بلغت 33 % وهذا راجع إلى أن العينة كلها من الطبقة المتعلمة و المثقفة والتي تكون عادة على دراية بالقوانين الداخلية للمؤسسة .

الجدول رقم 07 : يمثل توزيع أفرد العينة حول الرضا عن لطرق

هل أنت راض على هذه الطرق و الأساليب ؟		
الخيارات	العدد	النسبة
نعم	14	%26
لا	30	%74
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول هذا الجدول أن نسبة العمال الغير راضين على طرق و أساليب التقييم أكبر %على التوالي وعدم الرضا راجع إلى القوانين 26 و 74%بكثير من نسبة الراضين عليها حيث بلغت المتبعة في التقييم أساسا أو إلى طرق تطبيق هذه القوانين ، أما بالنسبة للرضا فيمكن تفسيره أنه تعلق العمال الجدد الذين ليست لديهم خبرة كبيرة في مجال العمل هذا .

الجدول رقم 08 : يمثل توزيع أفراد العينة حول اختلاف الطرق بين الإطارات والعمال

هل طرق تقييم أداء الإطارات تختلف عن طرق تقييم أداء الموظفين؟		
الخيارات	العدد	النسبة
نعم	36	%85
لا	08	%15
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الإختلاف في طرق تقييم الأداء لإطارات و الموظفين أكبر %على التوالي ،و هذا راجع إلى علم فئة 15 والثانية 85%من نسبة عدم الاختلاف حيث بلغت الأولى

كبيرة من المبحوثين بطرق تقييم الإطارات و طرق تقييم الموظفين على حد سواء ويمكن أن يكون أغلبهم قد خضع لتقييم الموظفين قبل أن يتم تقييمهم كإطارات وهذا ما يجعلهم على دراية كبيرة باختلاف طرق التقييم لدى الطرفين.

الجدول رقم 09: يمثل توزيع أفراد العينة حول طرق التقييم .

ما هي الطريقة التي تعتمدها المؤسسة في تقييم الأداء ؟		
القيم	التكرار	النسبة
التقليدية	06	13.63%
الحديثة	08	18.18%
كلاهما	30	68.18%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المبحوثين الذين أجادوا على أن المؤسسة تعتمد على الأسلوبين 18.18 أن المؤسسة تعتمد على % ، فيما أكد ما نسبته %معا في تقييم الأداء في المؤسسة بنسبة 68.18 إذ %الأساليب الحديثة ، أما باقي المبحوثين يرو أن المؤسسة تعتمد على الأساليب التقليدية بنسبة 13.18 لابد من المزج بين الطريقتين واعتمادا على ايجابيات كل طريقة تفادي سلبيات كل واحدة منهما من أجل تحقيق الرضا الوظيفي .

الجدول رقم 10: يمثل توزيع أفراد العينة حول الهدف من التقييم

ما هو الهدف الرئيسي من تقييم أدائك ؟		
القيم	التكرار	النسب
حساب العلاوات والمكافئات	10	22.80%
تحسين أداء العاملين	25	%56.90
كشف عن الاحتياجات التدريبية	7	15.90%
اختيار الأشخاص المؤهلين للترقية	2	4.60%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول والتي يبن اجابات المبحوثين أن ما نسبته 56.90 % أن الهدف الأول من تقييم الأداء هو تحسين مستوى العاملين ، ذلك م أجل استفاد من العاملين الذين يعانون من نقص أو ضعف في الأداء ومحاولة تحسين أدائهم بالدورات التكوينية تنسيقا مع المعاهد المتخصصة ، أما بالنسبة 22.80، %للمبحوثين الذين يرون أن الهدف من التقييم هو حساب العلاوات والمكافئات بنسبة قدرت ب بحيث على حساب النقطة الممنوحة للموظف يتم ترتيب قائمة التأهيل الخاصة بالترقية في الدرجة حسب 15.80 تأكد على أن الهدف من التقييم هو الكشف عن %القاعدة الإدارية المشهورة 2-4-4 أما ما نسبته الموظفين الذين يحتاجون إلى تكوين وتدريب ، في حن كانت أدنى نسبة للذين يرون أن الهدف منه هو 4.60.%اختيار الأشخاص المؤهلين للترقية بنسبة

الجدول رقم 11: يمثل توزيع أفراد العينة حول معايير التقييم

ما هي المعايير التي يتم اعتمادها في تقيمكم؟		
القيم	التكرار	النسب
على أساس النتائج	20	45.50%
على أساس السلوك	20	%45.50
على أساس الشخصية	04	09%
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تساوي النسبتين 45.50% بين اجابات المبحوثين حول معيار التقييم التي تعتمده المؤسسة والتي تمثلت في السلوك والنتائج ، حيث يركز التقييم على معيار النتائج دون الإهتمام بنشاط العامل ، أما معيار السلوك فينظر إلى للموظف من حيث انضباطه وانصهاره في جماعة العمل ، أما معيار الشخصية فكانت نسبته ضئيلة قدرت ب 09%.

الجدول رقم 12: يمثل توزيع أفراد العينة معايير التقييم بالنتائج

إذا كان تقييم يتم على أساس النتائج ما هي المعايير التي يرتكز عليها ؟		
القيم	التكرار	النسب
كمية الإنتاج	3	6.15%
نوعية الإنتاج	3	6.15%
كلاهما	38	86.70%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول على اتجاه معظم اجابات المبحوثين حل أن معايير التقييم تقوم على كم من النوعية والكمية الإنتاج بنسبة 86.70% ، الذي هو مزيج بين الكمية والنوعية الانتاج ، بالنسبة لمعدل كمية الإنتاج لابد من وجود علاقة بين كمية العمل المنجز والزمن المنجز من خلاله ، أما نوعية الإنتاج لابد من وصول العامل لدرجة الجودة والإتقان ، فيما تساوت النسبتين بين من أكدوا على الإنتاج فقط والنوعية بنسبة 6.15% .

الجدول رقم 13 : يمثل توزيع أفراد العينة حول معايير السلوك في التقييم .

إذا كان تقييم يتم على أساس السلوك ما هي المعايير التي يرتكز عليها ؟		
القيم	التكرار	النسب
علاقة العامل بالرؤساء	8	18.20%
الانضباط في العمل	17	38.60%
كيفية أداء مهامه	19	43.20%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنا ما نسبته 43.20% من عدد المبحوثين الذين يرون أن التقييم القائم على السلوك يتم بمعيار كيفية أداء العامل لعمله ، في حين تقارب النسبة للمبحوثين للذين يرون على أنه يتم على أساس لانضباط في العمل بنسبة 38.60% ، فيما كانت دنى نسبة للذين يرونه على أنه يتم بعلاقة العامل مع الرؤساء ، في حين كانت كل هذه القيم احد أجزاء العملية التقييم بحث لا يمكن الإستغناء عن أحد هذه المعايير كونها تتكامل فيما بينها .

الجدول رقم 14: يمثل توزيع أفراد العينة حسب النظام المتبع في التقييم

ما هو النظام المتبع لتقييم أداء العاملين في المؤسسة ؟		
القيم	التكرار	النسب
نظام معدلات الأداء	32	72.70%
نظام الاختبارات	03	6.80%
نظام تقارير الأداء	09	%20.50
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن اجابات المبحوثين اتجهت أن النظم المتبع يقوم على نظام معدلات الأداء 72.20 ، حيث يعتمد هذا النظام على جودة العمل النوعية والكمية العمل المنتج ، أما ما نسبته %بنسبة

20.50 ترى بأن التقييم يعتمد على نظام التقارير الأداء ، حيث يقوم بهذا التقرير الرئيس المباشر وقد % يتخذ أسلوب الإستمارة النمطية ، أو صورة روائية لتقرير أداء مرؤوسيه ، فيما تمثلت أدنى نسبة من اجابات ، هنا قد يكون نظام الإختبارات كتابي أو %المبحوثين على أنه يتم على نظام الإختبارات بنسبة 6.80 شفوي بمعنى في صورة مقابلة مع الموظفين ذلك باختيار موضوعات متعلقة بنوع وطبيعة العمل .

الجدول رقم 15: يمثل توزيع أفرا العينة حول القائم بعملية التقييم

من يقوم بعملية التقييم داخل المؤسسة؟		
القيم	التكرار	النسب
الرئيس المباشر	42	45.50%
اللجان	02	4.50%
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين يقرون بأن عملية التقيين يقوم بها الرئيس المباشر بدليل المادة 101 من الأمر 11-90 التي تول بأن تعود سلطة التقييم والتقدير للسلطة السامية دون تحديد هذا الشخص ، لكن من الناحية العلمية أن الرئيس المباشر هو الذي يكون على احتكاك مباشر مع لعمال وهو أدرى بأداء المقدم للعامل بالإضافة إلى معرفة ظروف والمناخ التنظيمي لمؤسسة والذي بدوره قد يوثر على أداء العمال داخل المؤسسة ، فيما كانت النسبة شبه منعدمة بالنسبة للمبحوثين الذين أكدوا عل أن التقييم يقوم به اللجان بنسبة 4.50%وهذا قد يكون راجع إلى طبعة الوظائف أو مستوى الوظيفة والتي قد تختلف فيها طبيعة التقييم من وظيفة إلى أخرى باختلاف المستويات ، في حين انعدمت النسب بالنسبة لزملاء والتقييم الذاتي والمقيمون بالخارج .

الجدول رقم 16: يمثل توزيع أفراد العينة حول وقت التقييم

ما هي الفترة التي يتم فيها عملية التقييم؟		
القيم	التكرار	النسب
كل شهر	03	6.80%
كل 3 أشهر	32	72.70%
كل 6 أشهر	09	%20.50
كل سنة	–	–
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

من خلال استقرائنا للجدول تبين من اجابات المبحوثين أن عملية التقييم التي تقوم بها المؤسسة في مدة ثلاث من عدد المبحوثين أنها تقوم كل 6 % في حين يرى ما نسبته 20.50%أشهر بنسبة قدرت ب 72.70 أنها يجب أن تقوم كل شهر وهذا ما يفسر اختلاف الوظائف والمناصب %أشهر ، فيما يرى ما نسبته 6.80 بحيث توجد وظائف تحتاج إلى تقييم دوري من أجل تحقيق لأهداف المؤسسة.

المحور الثالث :خاص بعلاقة تقييم الأداء بالرضا الوظيفي للعاملين:

الجدول رقم 17: يمثل توزيع أفراد العينة حول رضا عن المنصب

أنت راض عن منصبك الحالي؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	42	%45.50
لا	02	4.50%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن جل أفراد العينة راضون عن وظائفهم ومناصبهم بنسبة قدرت بـ 45.50% ، في حين كانت النسبة شبه منعدمة فالمبحوثين الذين هم غير راضون عن مناصبهم الحالية وهذا يدل على أن النسبة الكبيرة حققت المراكز التي ترضى عنها في حين أن الأقلية إما لو تصل بعد أو أنها في مراكز ليست راضية عنها.

الجدول رقم 18 : يوضح توزيع أفراد العينة حول ظروف ممارسة الوظيفة

هل توفر المؤسسة جميع الظروف للممارسة الوظيفة لتحقيق أفضل أداء ؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	30	68.20%
لا	14	31.80%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

من خلال الجدول يتبين لنا أن جل أفراد العينة يرون بأن المؤسسة توفر جميع الظروف الوظيفية لتحقيق الأداء المطلوب بنسبة 68.20، في حين نفى البعض ذلك بنسبة قدرت ب 31.80 وهذا راجع إلى كون المؤسسة اقتصادية والتي تسعى إلى تحسين ظروف العمال وتوفير جو ومناخ تنظيمي كفء من أجل تحقيق لرضا العمال وبالتالي تحسين وزيادة في الأداء .

الجدول رقم 19: يمثل توزيع أفراد العينة حول الحوافز المعنوية للرئيس

هل تتلقى حوافز معنوية من رئيسك حول قيامك لمهامك على أكمل وجه؟		
القيم	التكرار	النسب
دائما	32	72.80%
لأحيانا	10	22.80%
إطلاقا	2	4.60%
المجموع	44	%100

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة يتلقون حوافز معنوية من قبل رئيسهم في حالة إنجازهم لأعمالهم على أحسن وجه بنسبة 72.80% وهو ما يكرس الروح المعنوية للعاملين من أجل زيادة في الإنتاج والشعور بروح الإنتماء للمؤسسة وبالتالي تحقيق لرضاهم الوظيفي ، في حين كانت نسبة 22.80% من المبحوثين أحيانا ما يتلقون حوافز معنوية ، فيما كانت نسبة 4.60% للذين نفوا على حصولهم وتلقيهم للحوافز المعنوية من قبل الرئيس، وهذا قد يرجع إلى اختلاف الوظائف .

الجدول رقم 20: يمثل توزيع أفراد العينة حول المشاركة في اتخاذ القرارات

هل يتم مشاركة العاملين في عملية تحديد الأهداف واتخاذ القرارات داخل المؤسسة ؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	15	34.10%
أحيانا	13	29.60%
لا	16	36.30%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتبين لنا من خلال الجدول أنا ما نسبته 36.30% من عدد المبحوثين يأكدون على عدم مشاركتهم في تحديد الأهداف وكذا في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة ، في حين أكد ما نسبته 34.10% من المبحوثين عكس ذلك في مشاركتهم في اتخاذ القرارات أما باقي المبحوثين فأكدوا على مشاركتهم في تحديد الأهداف ما تكون أحيانا فقط ، وهذا ما يفسر على اقتصار تحديد الأهداف على فئة معينة من العمال والتي قد تكون فيها المستويات العليا من الوظائف أو العمال المختصين في ذلك .

الجدول رقم 21 : يمثل توزيع أفراد العينة حول مناسبة نموذج التقييم

هل النموذج الحالي المستخدم لتقييم لأداء يعتبر مناسبا لوظيفتك؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	38	83.40%
لا	06	13.60%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن جل أفراد العينة يقرون بأن تقييم الأداء المتبع من طرف المؤسسة مناسبا والوظيفة التي يشغلونها بنسبة 83.40%، فيما أكد ما نسبته 13.60% على عدم تناسبها من الوظيفة ، وبالرجوع إلى طبيعة المؤسسة الإقتصادية في تسعى إلى تحقيق نوع من الرضا الوظيفي للعاملين وذلك من خلال توفير كل الخدمات والمؤهلات وكذا مناخ مناسب من أجل تحقيق أداء أفضل وبالتالي يتم تقييمهم على حسب مراعاة ظروف ومناخ كل وظيفة .

الجدول رقم 22 : يمثل توزيع أفراد العينة حول كفاءة نظام التقييم

هل تتميز طرق التقييم المتبعة في المؤسسة بالكفاءة ؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	29	65.90%
لا	15	%34.10
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 65.90% من عدد المبحوثين ينظرون إلى نظام التقييم المتبع في المؤسسة يتميز بالكفاءة كون المؤسسة تسعى إلى تحسن أداء أفرادها ومحاولة زيادة كفاءة الإنتاج وعليه وجب عليها استعمال الطرق المناسبة لتقييم العمال والتي تتميز بالكفاءة من أجل استنباط تقييم أمثل للعمال وبالتالي تحقيق لأهدافها ، فيا يرى ما نسبته 34.10% من عدد المبحوثين عكس ذلك وأنها لا تتميز بالكفاءة .

الجدول رقم 23 : يمثل الرضا حول إنتهاج أساليب التقييم

هل أنت راض عن هذه الطرق والأساليب المنتهجة لتقييم أداء العاملين ؟		
القيم	التكرار	النسب
راض	20	45.50%
محايد	15	34.10%
غير راض	09	20.40%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 45.50% من عدد المبحوثين راضين عن الطرق والأساليب المنتهجة لتقييم أداء العاملين في المؤسسة ، فيما كانت نسبة المبحوثين الذين كانت اجاباتهم محايدة عن رضاهم عن الطرق تقدر ب 34.10%، أما ما نسبته 20.40% من عد المبحوثين كانوا غير راضون عن هذه الطرق والأساليب .

الجدول رقم 24: يمثل توزيع أفراد العينة حول أسباب عدم كفاءة نظام التقييم

ما هي أسباب الاعتقاد بعدم كفاءة الطرق التقييم المتبعة في المؤسسة ؟		
القيم	التكرار	النسب
لا تناسب طبيعة العمل	5	11.40%
العمومية وعدم الوضوح	9	%20.50
تعكس إلا بعض الجوانب	20	45.50%
صعوبة فهمها وتقديرها	10	%20.60
المجموع	44	100%

من خلال استقرائنا للجدول يتضح لنا من اجابات لمبحوثين أن المعايير التي يتم الإعتماد عليها في تقييم الموظفين لا تعكس كل الجوانب خاصة الموضوعية منها وإنما يتم التقييم على معايير ذاتية وهذا ما أكده ما نسبته 45.50% ، فيما يرى ما نسبته 20.50% و 20.60% من أفراد العينة على أنها لا تتناسب وطبيعة العمل وكذا يصعب فهمها وتقديرها ،أما نسبة 11.40% أكدوا على أنها تتسم بالعمومية وعدم الوضوح وهذا يرجع إلى عدم إشراك العاملين في تحديد أهداف التقييم ومحاولة تفسير كل الجوانب المتعلق بها تفاديا من عدم رضاهم .

الجدول رقم 25: يمثل توزيع أفراد العينة حول حرية الرئيس في التقييم

هل أنت مقتنع بإعطاء رئيسك المباشر الحرية المطلقة لتقييم أدائك ؟		
القيم	التكرار	النسب
مقتنع	30	68.20%
محايد	10	%22.80
غير مقتنع	4	9%
المجموع	44	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

من خلال استقراء الجدول أعلاه يتبن لنا من اجابات أفراد العينة أن ما نسبته 68.20% مقتنعين بإعطاء رئيسهم المباشر الحرية المطلقة لتقييم أدائهم، فيما كانت باقي النسب محايدة على عدم اقتناعهم وبين من هم غير مقتنعين بذلك على التوالي 22.80%و 9% ، وهذا ما يفسر أن الرئيس المباشر يعطي فرصا متساوية في تقييم العاملين ويقوم على أسس موضوعية بصفته لرئيس المباشر وكونه على دارية تامة بكل ظروف العمال وكيفية أدائهم لعملهم .

الجدول رقم 26 : يمثل توزيع أفراد العينة حول سبب عدم الإقتناع

في حالة عدم اقتناعك ، هل عدم اقتناعك هذا مبني على:		
القيم	التكرار	النسب
تحيز رئيسك المباشر	2	14.30%
عدم اتصاله المباشر بالعاملين	8	%57.20
عدم كفاءته	4	28.50%
المجموع	14	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين غير مقتنعين بإعطاء الرئيس الحرية المطلقة كونهم يقرون بعدم اتصاله المباشر بالعاملين بنسبة قدرت ب 57.20% ،فيما يرجع السبب إلى عدم كفاءته بنسبة قدرت ب 28.50% ، في حين يرى البعض على تحيزه إلى فئة أو مجموعة من العمال بنسبة 14.30% ، وهذا قدر يرجع إلى كبر حجم المؤسسة وتعدد فروعها ووظائفها مما يحول على الرئيس الإتصال المباشر مع العاملين وهو الأمر الذين خلق نوع من ألا رضا بين العاملين وعلى عدم اعطاءه الحرية المطلقة لتقييم أدائهم.

الجدول رقم 27 : يمثل توزيع أفراد العينة حول تقديم الطعون حول التقييم

هل سبق لك وان قدمت طعن حول نتائج تقييمك ؟		
القيم	التكرار	النسب
نعم	4	9.10%
لا	40	90.90%
المجموع	14	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

من خلال استقرائنا للجدول أعلاه يتضح لنا من اجابات المبحوثين أنهم لم يقدموا أي طعن للإدارة حول نتائج تقيمهم وهذا ما نسبته 90.90% ما يفسر لنا أن أغلب أفراد العينة راضون عن عملية التقييم وطرقها وأساليبها ، في حين كانت النسبة شبه منعدمة للمبحوثين الذين أقروا أنهم قدموا طعون لدى الإدارة بنسبة 9.10% وقد يعود هذا إلى الفئة التي ليست لها علاقة مباشرة مع الرئيس والتي قد تختلف وظائفهم عن الآخرين .

الجدول رقم 28: يمثل توزيع أفراد العينة حول تطوير وتغيير نظام التقييم

هل توافق على تطوير وتغيير النظام الحالي لعملية تقييم الأداء داخل المؤسسة ؟		
القيم	التكرار	النسب
أوافق	4	9.10%
محايد	5	%11.40
غير موافق	35	%79.50
المجموع	14	100%

من إعداد الطالب بناء على تحليل الإستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين غير موافقين على تطوير وتغيير النظام الحالي لعملية تقييم الأداء داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 79.50% وهذا ما أكده الجدولين السابقين حول رضاهم عن عملية تقييم الأداء وعليه فإنهم مقتنعون بهذه الطرق ويرونها الأنسب لإعطاء كل عامل نسبة أداءه بمصداقية ساعيين إلى تحسين أداء العمال ، فين حين تقاربت النسبتين بين من كانوا محايدين ومن وافقوا

على تغيير هذه الطرق والأساليب ومحاولة البحث على طرق أنجع لتقييم الأداء ما نسبته على التوالي 11.40%و 9.10%.

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها :

في هذا المطلب سوف يتم تحليل نتائج ومناقشة فرضيات الدراسة

لإختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لمعرفة الأثر بين عناصر المتغير مستقل والمتغير تابع، حيث يعد الأثر ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالةSig أقل من مستوى (0.05) ،وإذا كان العكس يعني أن علاقة التأثير ليست ذات دلالة إحصائية. حيث تنص الفرضية الرئيسية على أنه: تؤثر أسالب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بأدرار بشكل كبير عند مستوى معنوية(0.05).

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى : يؤثر تقييم الأداء لدى العمال مباشرة على الرضا الوظيفي.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد عدة طرق لتقييم الأداء لدى العمال تعمل على تحديد الرضاهم الوظيفي.

الفرضية الجزئية الثالثة : كلما تم الإعتماد على الأساليب العلمية كلما تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها .

كانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للفرضيات كما يلبي : وبالإستناد إلى البرنامج الإحصائي SPSS23 الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 29 : يمثل اختبار معامل الإنحدار بين تأثير تقييم الأداء والرضا الوظيفي

الفرضية الأولى: يؤثر تقييم الأداء لدى العمال مباشرة على الرضا الوظيفي.				
النموذج		معال الإنحدار	Tمؤشر ستودنت	المستوى المعنوية
تقييم الأداء	معامل الثبات	2.459	11.915	.0000
	معامل بعد المستقل	.0100		000.0
الرضا الوظيفي				

من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج **SPSS**

من خلال استقرائنا للجدول نستخلص نموذج الإنحدار أو بعبارة أخرى معادلة الإنحدار الخطي البسيط بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي هي كالتالي :

=2.459 10 (X) 00.+Y

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات النموذج معنوية ، حيث أن قيمة معامل الإنحدار قدرت بـ 0.010 ، وهي قيمة موجبة معنوية ، وقدرت قيمة الاحصاءة T ب 11.915 ، وهي قيمة معنوية ، مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي ، بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الحدول والملاحظ أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لتقييم الأداء على الرضا الوظيفي .

كما يوضح هذا النموذج لمعادلة الانحدار الخطي البسيط بعد تقييم الأداء يؤثر بنسبة 10% وهي نسبة ضعيفة جدا والنسب الباقية تعود على عوامل أخرى .

الجدول رقم 30: يمثل اختبار معامل الإنحدار بين طرق التقييم والرضا الوظيفي

الفرضية الثانية : توجد عدة طرق لتقييم الأداء لدى العمال تعمل على تحديد رضاهم الوظيفي				
النموذج		معال الإنحدار	Tمؤشر ستودنت	المستوى المعنوية
طرق التقييم	معامل الثبات	1.758	8.981	.0000
	معامل بعد المستقل	.0890		0.003
الرضا الوظيفي				

من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج **SPSS**

من خلال استقرائنا للجدول نستخلص نموذج الإنحدار أو بعبارة أخرى معادلة الإنحدار الخطي البسيط بين طرق التقييم والرضا الوظيفي هي كالتالي :

=1.758 +Y 0.089(X)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات النموذج معنوية ، حيث أن قيمة معامل الإنحدار قدرت بـ 0.089 ، وهي قيمة موجبة معنوية ، وقدرت قيمة الاحصاءة T ب 8.981 ، وهي قيمة معنوية ، مما يدل

على أن معامل الانحدار معنوي ، بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الجدول والملاحظ أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لطرق التقييم على الرضا الوظيفي .

كما يوضح هذا النموذج لمعادلة الانحدار الخطي البسيط أن بعد تقييم الأداء يؤثر بنسبة 10% وهي نسبة ضعيفة جدا والنسب الباقية تعود على عوامل أخرى .

الجدول رقم 31: يمثل اختبار معامل الإنحدار بين أساليب التقييم العلمية والرضا الوظيفي

الفرضية الثالثة : كلما تم الإعتماد على الأساليب العلمية كلما تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها				
النموذج		معال الإنحدار	Tمؤشر ستودنت	المستوى المعنوية
أساليب التقييم العلمية	معامل الثبات	1.295	11.235	.0000
	معامل بعد المستقل	.0680		.2470
الرضا الوظيفي				

من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج **SPSS**

من خلال استقرائنا للجدول نستخلص نموذج الإنحدار أو بعبارة أخرى معادلة الإنحدار الخطي البسيط بين طرق التقييم والرضا الوظيفي هي كالتالي :

$$=1.295 +Y\ 0.068(X)$$

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات النموذج معنوية ، حيث أن قيمة معامل الإنحدار قدرت بـ 0.068، وهي قيمة موجبة معنوية ، وقدرت قيمة الاحصاءة T ب 11.235 ، وهي قيمة معنوية ، مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي ، بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الجدول والملاحظ أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية لأساليب التقييم العلمية على الرضا الوظيفي .

كما يوضح هذا النموذج لمعادلة الانحدار الخطي البسيط أن بعد أساليب التقييم العلمية يؤثر بنسبة 10% وهي نسبة ضعيفة جدا والنسب الباقية تعود على عوامل أخرى .

خلاصة الفصل :

تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد الأساسية المرهونة ببقاء المؤسسة وأهم مقومات الإنتاج لذلك وجب الإهتمام بع باعتباره العامل الوحيد في زيادة الإنتاج في ظل محيط يتصف بتغير مستمر ، أن تقييم أداء وسيلة من وسائل إدارة المؤسسة التي تمكن المؤسسة من الإستغلال الأمثل لمواردها البشرية ومن أجل المحافظة على مركزها التنافسي فمن خلال عملية التقييم وحصولهم على مكافئات والعلاوات وحوافز تتلائم وقدرتهم وامكانياتهم وبالتالي تحقيق لرضاهم الوظيفي .

كما تعد عملية تقييم الأداء م العمليات المهمة والمعقدة كونها مرتبطة برضا العاملين إذ تتطلب أسس منطقية ، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا في هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم والجوانب الميدانية المتعلقة بطرق وأساليب تقييم الأداء ودورها في تحقق الرضا الوظيفي للعاملين .

خاتمة

خـــــاتمة:

في ختام بحثنا هذا نجد أن الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة المستخدمة عموما وموظفيها خصوصا فالفرد داخل أي تنظيم مستعد لمنح أو بذل جهد في العمل بقدر الرضا الوظيفي الذي يحصل عليه ، والرضا الوظيفي أساسا مقترن بالعديد من العوامل التي تتحكم في وجوده و استمرريته وهذه العوامل متنوعة ولعل أهمها تقييم الأداء والذي يعتبر أحد الأساليب التي نحكم من خلالها على درجة الرضا الوظيفي.

وتقييم الأداء العاملين عموما هو ليس تقييم لشخصهم إنما دراسة أدائهم لعملهم أثناء دوامهم بهدف الحكم على نجاحهم في أعمالهم الحالية و التقدم بالمستقبل لتحمل مسؤوليات أكبر.

من خلال نتائج الدراسة العامة التي جمعت و رصدت من ميدان الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

تختلف نتائج الدراسة الحالية عن نتائج الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها و ذلك أن دراستنا تطرقت لتقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي في حين أن الدراسات السابقة تعرضت إلى محددات الرضا الوظيفي وعلاقته برضا الموظفين و الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في التعليم العالي و غيرها، فان نتائج الدراسة جاءت ايجابية حيث انسجمت ونتائج الدراسة التي قمنا بها.

ولقد أسفرت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي لتقييم الأداء لدى العمال باختلاف محور السن، محور الخبرة المهنية و الرضا الوظيفي.

ويرجع هذا التأثير إلى أن معايير تقييم الأداء باختلاف أنواعها وتطبيقاتها لها تأثيرها الايجابي على الرضا الوظيفي إذا ما طبقت من طرف القائمين عليها و المسؤولين بها بكل شفافية وبعيدا عن المحسوبية و الذاتية .

كما أن تقييم الأداء لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لها أهمية كبيرة بالنسبة لهم و ذلك لما تحققه من نسب عالية للرضا الوظيفي لديهم ،ونشير أيضا أنه من خلال النتائج الايجابية للدراسة يؤكد لنا أن أفراد العينة يؤكدون أنه لا مجال للرضا الوظيفي وهذا ما يؤكد صدق الفرضية الأولى والتي مفادها أنه تؤثر أسالب تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بأدرار بشكل كبير .

وليكون تقييم الأداء ناجحا في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال وجب تقديم بعض التوصيات لعلها تكون نقطة بداية لمن يريد بحثا جيدا

التوصيات:

_أن تكون مراجعة العمال على شكل نقاشات تركز على أعمالهم اليومية و المستمرة وليس على أخطاء ماضية .

_مشاركة العمال في وضع أهداف الأداء الخاصة به وأن تحقيق الرضا لديه مقترن بمدى نجاحه المستمر في المادة العلمية التي يمنحها .

_إدخال التكنولوجيا و الرقمنة في عملية التقييم لأن أثر ذالك كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال لأنها تجعل التقييم بعيدا عن المحسوبية و العلاقات الشخصية .

_على المدراء المباشرين إعطاء التعليمات قبل إجتماعات التقييم للعمال التابعين لهم للتذكير بأساليب و السلوك الذي يجب إتباعه قبل إجتماع تقييم الأداء

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

- خالد عبد الرحيم الهيتي : إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن 2005
- سهيلة محمد العباس ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبهة الأولى ، 2007 ،
- بسيوني محمد البرادعي ، مهارات التخطيط الموارد البشرية ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، مصر 2005
- يوسف حسن ادم بشير "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة كلية الإمارات للعلوم التكنولوجيا" 2015،
- اسماعيل محمد : الإدارة الإستراتجية ، المكتب العربي الحديث ، مصر 1999
- أحمد رشيد : نظرية الإدارة العامة ، دار المعارف ، مصر ، الطبعة الثالثة ، 2008
- أكرم أحمد الطويل وآخرون : التنظيم الصناعي المبادئ والعمليات، دار الحتمد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن 2000،
- حمدي ياسين وآخرون ،علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، 1999.
- دراسة علا ميمي, شبلي سويطي " نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني " 2019
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية ،2004.

.

- إيمان عباس الخفاف،الذكاء الإنفعالي تعلم كيف تفكر انفعاليا،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،2003
- عبد الفتاح الصحن: مقومات الرضا الوظيفي ، ط2 دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن 2009، 376
- مروان طاهر الزعبي ،الرضا الوظيفي ،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،2010.
- فاروق عبده فليه ، محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

- إيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر: الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني ،ط1،الطالبية،2014.

المجلات:

- باسل محمد حسن العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد)،مجلة دنانير، كلية الإدارة والإقتصاد، بغداد، العدد5،
- مزياني الوناس ،محددات الرضا الوظيفي وأثرها على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية ،مجلة العلوم الانسانية ،العدد 22 جوان 2011 ،ورقلة
- وفاء أحمد محمد، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الإدارة العامة)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 2009،19.
- نوال لزرق وآخرون، الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في مؤسسة صنع القارورات الغاز بمعسكر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة معسكر، العدد06
- محمد أحمد الخليفة علي، أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي "دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بمدينة بور تسودان" مقال في مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17 المجلد2 ن سنة 2016.

المذكرات:

- فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة دراسة حالة مديرية أتصالات الجزائر بخميس مليانة ، مذكرة ماستر، جوان 2015،
- حمزة يوسف صالح الشعار، أثر أساليب تقييم أداء العاملين على أدائهم في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن، مذكرة دكتوراه، سنة 2008.
- . بلخيري سهام وعشيط حنان، أثر الرضا على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة في جامعة البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، الجزائر، تخصص إدارة أعمال،
- حسان زهية، تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة لدى اطارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مذكرة الماستر، سنة 2019/2018،
- حمزة يوسف صالح الشعار، أثر تقييم أداء العاملين على أدائهم في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن ، مذكرة دكتوراه، سنة 2008،

- حسان زهية، تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الاطارات"دراسة حالة إطارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة" مذكرة الماستر، سنة 2019/2018،

الدرسات الأجنبية :

Organizational Assessing the Impact of Job Satisfaction on Readiness of Abdenour Change Case study of Algerian Universities Numéro 05 /juin 2016 Revue Chercheur Economique،.،p9

Aino Kianto, Mika vanhala & Pia Heilmann .The impact of knowledge Management on job Satatisfaction 2016

Hasnain Raza, Jawad Mahmoud, Mohammed Owais, Aiman Raza. Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction of Employees in Corporate Banking Sector Employees of Pakistan 2015

SSEGAWA GODFREY. FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE JOB SATISFACTION AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A CASE OF UNILEVER KENYA 2014

Raja Muhammad Waseem, Mohsin. Sardar Osama Bin Haseeb Abbasi, Mohsin Ayaz, Mozzam Ijazm. Impact of Training and Development of Employees on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan 2016

Morad Rezaei Dizgah. Relationship between Job Satisfaion and Employee Job Performance in Guilan Public Sector 2012

الملاحق

أحمـــد درايـــــة - أدرار- جـــــامعة
التجارية وعلوم التسيير الإقتصادية، العلوم كلية
التسيير علوم قسم

نموذج استبيان

بعنوان

أساليب تقييم أداء وأثرها على الرضا الوظيفي

-مجمع سونلغاز لتوزيع الكهرباء بأدرار-

إعـــداد:
- ياسين بن عمراني

إشراف الأستاذ الدكتور:
حاروشي جلول

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول " أساليب تقييم أداء وأثرها على الرضا الوظيفي ، لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة المرفقة بدقة وموضوعية ، علما بأن المعلومات التي تدلون بما ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث Xبوضع علامة العلمي فقط وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

المحور الأول : البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

السن : 25_35 ☐ 35_45 سنة ☐ 45_55 سنة ☐ 55_62 سنة ☐

الحالة العائلية : متزوج ☐ أعزب ☐

نوع الوظيفة : عامل تنفيذي ☐ موظف ☐ إطار ☐

الخبرة المهنية : **من** 1 إلى 5 ☐ **من** 5 إلى 10 ☐ **من** 10 إلى 15 ☐ **من** 20 إلى **2032** ☐

المحور الثاني : عرض بيانات التساؤلات حول أساليب تقييم الأداء

هل أنت على دراية بطرق و أساليب تقييم الأداء ؟ نعم ☐ لا ☐

هل أنت راض على هذه الطرق و الأساليب ؟ نعم ☐ لا ☐

هل طرق تقييم أداء الإطارات تختلف عن طرق تقييم أداء الموظفين؟ نعم ☐ لا ☐

ما هي الطريقة التي تعتمدها المؤسسة في تقييم الأداء ؟

التقليدية ☐ الحديثة ☐ كلاهما ☐

ما هو الهدف الرئيسي من تقييم أدائك ؟ حساب العلاوات والمكافئات ☐ تحسين أداء العاملين ☐

كشف عن الاحتياجات التدريبية ☐ اختيار الأشخاص المؤهلين للترقية ☐

ما هي المعايير التي يتم اعتمادها في تقيمكم؟

على أساس النتائج ☐ على أساس السلوك ☐ على أساس الشخصية ☐

إذا كان تقييم يتم على أساس النتائج ما هي المعايير التي يرتكز عليها ؟

كمية الإنتاج ☐ نوعية الإنتاج ☐ كلاهما ☐

إذا كان تقييم يتم على أساس السلوك ما هي المعايير التي يرتكز عليها ؟

علاقة العامل بالرؤساء ☐ الانضباط في العمل ☐ كيفية أداء مهامه ☐

ما هو النظام المتبع لتقييم أداء العاملين في المؤسسة ؟

نظام معدلات الأداء ☐ نظام الاختبارات ☐ نظام تقارير الأداء ☐

من يقوم بعملية التقييم داخل المؤسسة؟

الرئيس المباشر ☐ اللجان ☐ الزملاء ☐ التقييم الذاتي ☐ المقيمون بالخارج ☐

ما هي الفترة التي يتم فيها عملية التقييم؟

كل شهر ☐ كل 3 أشهر ☐ كل 6 أشهر ☐ كل سنة ☐

المحور الثالث :خاص بعلاقة تقييم الأداء بالرضا الوظيفي للعاملين:

أنت راض عن منصبك الحالي؟ نعم ☐ لا ☐

هل توفر المؤسسة جميع الظروف للممارسة الوظيفة لتحقيق أفضل أداء ؟ نعم ☐ لا ☐

هل تتلقى حوافز معنوية من رئيسك حول قيامك لمهامك على أكمل وجه؟

دائما ☐ أحيانا ☐ إطلاقا ☐

هل يتم مشاركة العاملين في عملية تحديد الأهداف واتخاذ القرارات داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

هل النموذج الحالي المستخدم لتقييم لأداء يعتبر مناسبا لوظيفتك؟ نعم ☐ لا ☐

هل تتميز طرق التقييم المتبعة في المؤسسة بالكفاءة ؟ نعم ☐ لا ☐

هل أنت راض عن هذه الطرق والأساليب المنتهجة لتقييم أداء العاملين ؟

راض ☐ محايد ☐ غير راض ☐

ما هي أسباب الاعتقاد بعدم كفاءة الطرق التقييم المتبعة في المؤسسة ؟

لا تناسب طبيعة العمل ☐ العمومية وعدم الوضوح ☐

تعكس إلا بعض الجوانب ☐ صعوبة فهمها وتقديره ☐

هل أنت مقتنع بإعطاء رئيسك المباشر الحرية المطلقة لتقييم أدائك ؟

مقتنع ☐ محايد ☐ غير مقتنع ☐

في حالة عدم اقتناعك ، هل عدم اقتناعك هذا مبني على:

تحيز رئيسك المباشر ☐ عدم اتصاله المباشر بالعاملين ☐ عدم كفاءته ☐

هل سبق لك وان قدمت طعن حول نتائج تقييمك ؟ نعم ☐ لا ☐

هل توافق على تطوير وتغيير النظام الحالي لعملية تقييم الأداء داخل المؤسسة ؟

أوافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐

المخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي. وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي، حيث تم استخدام الإستبانة لجمع بيانات الدراسة لتحقيق أهدافها وفرضياتها. ولقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من 100 مستجيب من الموظفين العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز مدينة أدرار أن هناك علاقة طردية قوية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي وان هناك علاقة طردية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي، تقييم الأداء، إدارة الموارد البشرية.

Résumé:

Cette étude visait à identifier l'effet de la pratique d'évaluation des performances sur la satisfaction au travail. L'étude a supposé qu'il existe une relation statistiquement significative entre la pratique de l'évaluation des performances et la satisfaction au travail, et qu'il existe une relation statistiquement significative entre la récompense de la performance et la satisfaction au travail, car un questionnaire a été utilisé pour collecter les données de l'étude pour atteindre ses objectifs et ses hypothèses. . Les résultats obtenus auprès de 100 personnes interrogées parmi les employés travaillant dans la Direction de la distribution d'électricité et de gaz de la ville d'Adrar ont montré qu'il existe une forte relation directe entre la pratique de l'évaluation des performances et la satisfaction au travail, et qu'il existe une relation positive entre la récompense de la performance et la satisfaction au travail.

Mots-clés : satisfaction au travail, évaluation des performances, gestion des ressources humaines.