

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبيندر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم : قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

دور الرضا الوظيفي في تحفيز العمال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية على عينة من موظفين صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبات

• مفيدة طاير

• أميرة بوحلوفة

• أمينة بودربالة

• مها العفراء بوزول

السنة الجامعية: 2022/2021

الدورة: جوان

المخلص :

يتعلق موضوع هذه الدراسة حول التعرف على دور الرضا الوظيفي في تحفيز العمال في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء (ميلة) ، وذلك بالإجابة على التساؤل الرئيسي : ما هو دور الرضا الوظيفي في تحفيز العمال ؟ ، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء ، والكشف عن دور الحوافز المادية والعلاقات المهنية والترقية والحوافز المادية في تحقيق الرضا داخل المؤسسة ، واستخدمت الدراسة منهج المسح الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة ، وجمع البيانات ثم اعتماد استمارة الاستبيان وتوزيعها على أفراد العينة التي كان قوامها 40 مفردة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي مرتفع وهذا راجع لبيئة المنظمة السليمة ، كذلك اعتبار العلاقات المهنية (الحاجات الاجتماعية) من الحاجات الأولية التي تحفز الموظف لاعتباره التواصل وسيلة لتبادل الأفكار والخبرات والتعايش فالإنسان اجتماعي بطبعه هذا بالإضافة إلى أنه تعتبر الحوافز المعنوية ضرورية ومتزامنة مع الحوافز المادية.

الكلمات المفتاحية : الدور ، الرضا الوظيفي ، التحفيز

Study summary :

The subject of this study on identifying the role of job satisfaction in motivating workers in the Social Security Fund for non-wage workers (Mila), by answering the main question: What is the role of job satisfaction in motivating workers? , where the study aimed to know the level of job satisfaction within the institution of the Social Security Fund for non-wage workers, and to reveal the role of material incentives, professional relations, promotion, and material incentives in achieving satisfaction within the institution. The sample consisted of 40 individuals, and the results of the study showed that job satisfaction within the institution of the Social Security Fund is high, and this is due to the healthy environment of the organization, as well as considering professional relationships (social needs) among the priority needs that motivate the employee to consider communication as a means of exchanging ideas, experiences and coexistence, as the human being is social In addition, moral incentives are necessary and simultaneous with material incentives.

Keywords: role, job satisfaction, motivation

فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
	الفهرس
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص
أ	مقدمة
الجانب المنهجي	
1/ بناء موضوع الدراسة	
03	1.1- تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
05	2.1- أسباب اختيار الموضوع
05	3.1- أهمية موضوع الدراسة
06	4.1- أهداف الدراسة
2/ الخلفية النظرية والدراسات المشابهة	
06	1.2- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو
11	2.2- الدراسات المشابهة
16	2.3- تحديد المفاهيم
3- الإجراءات المنهجية للدراسة	
19	1.3- منهج الدراسة
20	2.3- مجتمع البحث وعينة الدراسة
21	3.3- أدوات جمع البيانات
22	4.3- مجالات الدراسة

23	4.4- صعوبات الدراسة
الجانب النظري	
الفصل الأول : الرضا الوظيفي	
المبحث الأول : ماهية الرضا الوظيفي	
28	المطلب الأول : مفهوم واهمية الرضا الوظيفي
30	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
35	المطلب الثالث : أنواع وأبعاد الرضا الوظيفي
المبحث الثاني : نظريات الرضا الوظيفي ،محدداته ونتائجه	
36	المطلب الأول : نظريات الرضا الوظيفي
48	المطلب الثاني : محددات الرضا الوظيفي
49	المطلب الثالث : نتائج الرضا الوظيفي وإرشادات تحسينه
المبحث الثالث : قياس الرضا الوظيفي	
51	المطلب الأول : أهداف قياس الرضا
52	المطلب الثاني : طرق قياس الرضا الوظيفي
60	المطلب الثالث : البرامج الداعمة للرضا الوظيفي
الفصل الثاني : التحفيز	
المبحث الأول : ماهية تحفيز العمال	
68	المطلب الأول : مفهوم وأهمية تحفيز العمال
69	المطلب الثاني : انواع الحوافز والعوامل المؤثرة عليه
75	المطلب الثالث : أهداف التحفيز ومراحل تطوره
المبحث الثاني : نظريات التحفيز، مراحل تصميم نظام حوافز،أسبابه،ومتطلباته	
78	المطلب الأول : نظريات الحفيز
86	المطلب الثاني : مراحل تصميم نظام الحوافز
88	المطلب الثالث : كيفية وأسباب و أسس منح التحفيز

92	المطلب الرابع : متطلبات عملية التحفيز
	المبحث الثالث : معوقات تحفيز العمال
94	المطلب الاول : معوقات تحفيز العمال
96	المطلب الثاني : تقييم أسباب فشل نظام الحوافز
97	المطلب الثالث : تأثير نظام الحوافز على زيادة الإنتاجية
	الإطار الميداني للدراسة
102	1. التعريف بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي
105	2. تحليل وتفسير البيانات الميدانية
164	3. النتائج العامة للدراسة
165	4. النتائج في ظل التساؤلات
167	5. الخاتمة والتوصيات
170	قائمة المصادر والمراجع
178	الملاحق