



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الاعمال

واقع الرضا الوظيفي للعاملين في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة بلاستي انابيب - الوادي -

تحت إشراف

الأستاذ:

عباسي بوبكر

المؤطر بالمؤسسة:

جغراب علاء الدين

إعداد الطالب:

حشيفة الهاشمي

معو رميصاء

بكاكرة عبد الجليل

بن علي سعد

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة على والى سلام على رسوله الكريم

فالشكر لله وحده على فضله واحسانه, الذى انعم علينا بنعمه

العلم والايمان وحثنا على مثابرتة الجهد فى الحصول عليهما

بلا حدود لزمان او مكان

كما تتوجه بجزير الشكر الى الأستاذ المشرف "بوبكر عباسى "

لآرائه السديده وتوجيهاته المفيدة ونصائحه القيه فى اثراء

هذا العمل وايصاله الى ما هو عليه.

وبالغ شكرنا و عرفانا الى جميع اساتذتنا الكرام بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة الوادى, كما نخص

بالشكر الى المؤطر الدكتور جراب علاء الدين لاسهامه فى توجيهنا

وافادتنا داخل المؤسسة دون ان ننسى كل من ساهم فى تعبئه

الاستبيان وتوزيعه وتقديم المعلومات اللازمه

وشكرا لكل من ساعدنا لإنجاز هذا العمل من قريب او من

بعيد و كانوا لنا بمثابة السند, الدعم والتشجيع

الأهراء

بسم الله المتعالى ، ومن منطلق الحب والوفاء

أهدى الفرحة بآتمامى عملى هذا إلى:

من حملتنى وهنا على وهن أمى رمز التضحية ،وعيت على الدنيا
وهى أمامى من زرعت فى قلبى بذور الحياة فكانت لى السند فيها
والنبراس لدربى ونور عينى إلى أمى الغالية أطل الله فى عمرها ،
وإلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله
ليقدم لنا لحظة سعادة ، من حصد الأشواك عن دربى ليمهد لى
طريق العلمى إلى القلب الكبير والدى الكريم.

كما أهدى هذا العمل إلى القلب الطاهر الرقيق والنفس البريئة إلى
ريحانى حياتى أختى أيمن وإلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات براعم
البيت أنس ومعاذ ، وكل أفراد العائلة كل باسمه ، إلى الروح التى
سكنت روحى يا من أحمل اسمك بكل فخر يا من أفتقدك
ويرتعش قلبى بذكرك يا من أودعتنى لله أهديك هذا العمل
جدى العزيز رحمك الله وإلى كل من جمعتنى بهم المحبة والصداقه
والأخوه إلى من سأفتقدهم ، والى كل من وسعهم قلبى

رميصاء...

ولم تسعهم ورقتى هذه..

الأهراء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم ،
وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد :
نهدي عملنا المتواضع هذا إلى الوالدين الكريمين ، إلى من زودتنا
بالحنان والمحبة من وهبتنا الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع
والمعرفة يا من الجنة تحت أقدامها ، والى من لم يبخل علينا يوما
بشى أبى العزيز.

كما نهدي هذا العمل إلى من كانوا يضيئون لنا الطريق ويساندوننا
الأخوة الأعزاء كل باسمه نحبكم حبا لو مر على أرض قاحله لتفجرت
منها ينابيع المحبة ، إلى كل من علمنا حرفا صرنا له عبدا إلى كل
الاساتذة الكرام الذين رافقونا فى كل أطوار التعليم نهدي هذا
البحث راجين من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح.
وفى الأخير لا يسعنا الا أن ندعوا الله عز وجل أن يرزقنا السداد
والرشاد وأن يجعلنا هداة مهتدين

الهاشمي

عبد الجليل

سعد

فهرس المحتويات

الفهرس

-	الإهداء
-	الشكر
I	الفهرس
II-III	فهرس الأشكال وجداول وفهرس الملاحق
أ-ث	المقدمة
الفصل الأول	
عموميات حول الرضا الوظيفي وتقديم المؤسسة بلاستي أناييب الوادي	
2	تمهيد الفصل الاول
2	المبحث الأول: عموميات حول الرضا الوظيفي
2	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
2	المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
4	المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي
6	المبحث الثاني: تقديم مؤسسة بلاستي أناييب ذ.م.م. بالوادي
7	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بلاستي أناييب ذ.م.م. بالوادي
8	المطلب الثاني: الموقع الجغرافي ل مؤسسة بلاستي أناييب ذ.م.م. بالوادي
8	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
11	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
واقع الرضا الوظيفي لمؤسسة بلاستي أناييب	
13	تمهيد الفصل الثاني
13	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية
13	المطلب الأول: متغيرات ومنهج الدراسة
17	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية
19	المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات والمعالجات الإحصائية المعتمدة
22	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها
23	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية
27	المطلب الثاني: تحليل البيانات الخاصة بمدى وجود الرضا الوظيفي ومحدداته
32	المطلب الثالث: التقييم الشخصي لدراسة الميدانية
36	خلاصة الفصل
37	الخاتمة
39	قائمة المراجع
41	الملاحق

فهرس الجداول

الاشكال

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
18	توزيع أفراد مجتمع الدراسة	(1)
19	توزيع أفراد عينة الدراسة الميدانية	(2)
23	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(3)
24	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(4)
24	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(5)
25	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(6)
26	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(7)
26	توزيع عينة الدراسة حسب صفة العامل	(8)
27	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة	(9)
28	استجابة الباحثين حول تأثير الأجر والترقية في تحقيق الرضا الوظيفي	(10)
29	استجابة الباحثين حول تأثير العوامل الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي	(11)
30	استجابة الباحثين حول تأثير نمط الإشراف في تحقيق الرضا الوظيفي	(12)
31	استجابة الباحثين حول تأثير ساعات ومحتوى العمل في تحقيق الرضا الوظيفي	(13)
32	استجابة الباحثين حول تأثير العوامل المادية في تحقيق الرضا الوظيفي	(14)

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
08	الهيكل التنظيمي والإداري لشركة بلاستي أناييب	(1)
16	أهم العوامل المستقلة المؤثرة في المتغير التابع (الرضا الوظيفي)	(2)

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
42	استبيان	01
44	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بلاستي أناييب - الوادي-	02

مقدمة

تمهيد:

يعتبر العنصر البشري في المؤسسات من أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة المؤسسة وتحقيق أهدافها، ووفق ذلك تسخر هذه الأخيرة كامل مجهوداتها ومختلف وسائلها لاستقطاب يد عاملة مؤهلة مع الحرص على تدريبهم وإكسابهم المهارات المختلفة لتحقيق رضاهم عن العمل .

فقد اكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم الإدارية وغيرها من العلوم الأخرى، بحيث يعتبر الرضا مؤشرا هاما في تحديد مستوى فاعلية أداء الأفراد، فهو يحافظ على استمرارية التنظيم والعلاقات الاجتماعية والإنسانية، وبالتالي تحقيق الأهداف الإنتاجية للمؤسسة.

فمن أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية التنظيمية، سعت إدارة المؤسسات إلى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية لأفرادها مثلما كانت تهتم بالجوانب المادية لهم، فبواسطة نظام الأجر والترقية والقيادة وأنماط الاتصال وتوفيرها لجو العمل الملائم وخلق روح الفريق بين عمالها تحاول الإدارة الوصول إلى توجيه سلوكياتهم لشعورهم وتوفير الرضا الوظيفي

وبالتالي فإن رضا العامل عن عمله في المؤسسة يتحدد بناء على عدة عوامل مرتبطة بذات الفرد وبمختلف العوامل المتعلقة بالعمل، وفي إطار محاولة هدفها هو إبراز مدى مطابقة موضوع الدراسة مع الواقع تم ذلك من خلال القيام بالتربص في إحدى مؤسسات الساحة الوطنية ألا وهي مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي تحديدا بالمنطقة الصناعية كوينين.

ومن هذا المنطلق سعت دراستنا إلى محاولة قياس واقع الرضا الوظيفي في مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي

أولا - طرح الإشكالية :

من خلال التوطئة سابقة الذكر يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما مدى رضا عمال بلاستي أنابيب بالوادي عن عملهم؟ وما هي أهم العوامل المحددة له؟

ثانيا : فرضية الدراسة

- هناك رضا وظيفي للعاملين بمؤسسة بلاستي أنابيب تحكمه مجموعة من المحددات تتمثل في كل من: " الأجر والترقية، العوامل الاجتماعية، نمط الإشراف، ساعات ومحتوى العمل، العوامل المادية " .

ثالثا : مبررات اختيار الدراسة

إن اختيار أي باحث لموضوع ما، يرجع في الأصل لمجموعة من الأسباب ذاتية وأخرى موضوعية التي تقف وراء هذا الاختيار، يمكن إجمالها في ما يلي:

- التوافق بين موضوع الرضا الوظيفي في المؤسسة وتخصص إدارة الأعمال .
- الرغبة في الإطلاع والبحث في كل ما يشمله تخصص إدارة الأعمال خصوصا مع توجه الفكر الحديث إلى دراسة الظواهر السلوكية في المؤسسات .
- الرغبة في معرفة خلفيات موضوع رضا العاملين في المؤسسة .
- المكانة التي أصبح يحتلها الرضا الوظيفي في المؤسسات .
- الرغبة في معرفة أهم العوامل المؤثرة والتي تتحكم في الرضا الوظيفي للعاملين .

رابعا : أهداف الدراسة

وتتمثل أهداف الدراسة في ما يلي :

- ◀ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي.
- ◀ التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي.

خامسا : منهج الدراسة

للإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات صحة فرضيتها وقع الاختيار على المنهج الوصفي التحليلي لعرض المادة العلمية الخاصة بالجانب النظري ، أما في الجانب التطبيقي فقد تم استخدام منهج دراسة حالة لتمثيل وتشخيص واقع الرضا الوظيفي في مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي.

سادسا : أدوات الدراسة

من أهم الأدوات التي تم الاستعانة بها في إنجاز هذه الدراسة هي :

- ◀ المسح المكتبي : ويشمل مختلف المراجع والمصادر العربية وكذا مختلف المجالات والمقالات والدراسات السابقة
- ◀ الاستبيان : وهي مجموعة الأسئلة التي تم إعدادها من طرف الطلبة لمعرفة آراء عينة الدراسة
- ◀ الملاحظة : والتي من خلالها تم التأكد من أجوبة عمال المؤسسة محل الدراسة ومدى مطابقتها للواقع العملي

الوثائق الخاصة بالمؤسسة : وهي مختلف الوثائق والتقارير المتحصل عليها من طرف المؤسسة محل الدراسة

سابعاً: هيكل الدراسة:

بناء على الإشكالية المراد الإجابة عليها تم تناول هاته الدراسة من خلال خطة اشتملت على فصلين

كما يلي :

الفصل الأول : قسم هذا الفصل إلى مبحثين ، حيث خصص المبحث الأول لعرض المفاهيم الأساسية حول الرضا الوظيفي من مفهوم وأهمية وكذا التعرف على أهم المحددات المتحكمة في ظهور الرضا الوظيفي للعمال ، أما المبحث الثاني من الفصل الأول فقد تناول تقديم مؤسسة بلاستي أنابيب والتعرف على موقعها الجغرافي و هيكلها التنظيمي .

وعرض الفصل الثاني إلى المراحل المنهجية للدراسة الميدانية من خلال المبحث الأول والذي تم فيه التطرق إلى متغيرات ومنهج الدراسة و الأدوات وعينة الدراسة وكيفية إعداد الاستبيان ، عرض المبحث الثاني النتائج التطبيقية المتحصل عليها من خلال دراسة الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الإحصائي مع تحليلها وتفسيرها.

الفصل الأول: عموميات حول الرضا
الوظيفي وتقديم مؤسسة بلاستي أنابيب
-الوادي-

تمهيد

لقد أثار مفهوم الرضا الوظيفي اهتمام العلماء والباحثين, إذ أجريت الكثير من البحوث والدراسات حوله، حيث اهتمت بتشخيص وتحديد مفهوم الرضا الوظيفي ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه ، باعتبار أن الرضا الوظيفي ليس أمراً عشوائياً وإنما هو نتاج عوامل متعددة وتراكم سلوكيات ومشاعر مختلفة وبناء على مستوى رضا العمال يتحدد أداء المنظمة وهو ما يجعل فعالية المنظمة ترتبط بفاعلية أداء أفرادها .

وسيتم التطرق في هذا الفصل لماهية مصطلح الرضا الوظيفي وأهميته وأهم محدداته, كما سيتم تناول الإطار النظري للمؤسسة محل الدراسة فقد تم تقسيمه إلى مبحثين كالآتي :

- المبحث الأول : عموميات حول الرضا الوظيفي

- المبحث الثاني : تقديم مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي

المبحث الأول : عموميات حول الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي تعقيدا، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور العديد من البحوث والدراسات .

والأهمية هذا الموضوع باعتباره يتناول مشاعر واتجاهات الفرد العامل اتجاه أبعاد العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، فسوف يتناول المبحث الأول مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأهم محدداته.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

لا يوجد اتفاق محدد حول مفهوم الرضا إذ لا يزال محل اختلاف ويرجع ذلك لارتباطه بمشاعر الأفراد والتي غالبا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير المشاعر في المواقف المختلفة، ويمكن ذكر أهم التعريفات الخاصة بالرضا الوظيفي كما يلي¹:

- ✓ الرضا الوظيفي: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.
- ✓ الرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك: عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد .
- ✓ الرضا الوظيفي حسب سترونج: هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه دون غضاظة.

مما تقدم يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته و هو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله و مع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها .

¹ منال أحمد البارودي، "الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015، ص38.

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد سواء كان مديرا، موظفا، أو عاملا بسيطا، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموما فإن الرضا الوظيفي يؤدي إلى¹ :
◀ رفع الروح المعنوية للعاملين, مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي
كذلك انخفاض مستوى الصراعات داخل المؤسسة.

◀ زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي, إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل الزيادة في فاعلية المؤسسة.
◀ تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد, الذي يؤدي إلى نجاح في العمل, وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد.

المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين بغية إشباعها كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إذا توفرت وغير راض إذا نقصت ومن أهم المحددات ما يلي:

أولا الأجر:

على الرغم من محاولة بعض الباحثين تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه, إلا انه يبقى يفرض نفسه كعامل أساسي واستراتيجي, إذ يعد من أهم أسباب النزاعات العمالية, وخلافا لما يذهب إليه "هرزبرغ" وأتباعه في اعتبارهم للأجر مجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية, فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار, وقد يترجم كمركز لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل, وقد يعكس الأجر درجة تفوق الفرد ونجاحه, الأمر الذي يجعله يأخذ طابعا اجتماعيا لا يستهان به².

ويرى " لورتي ", أن العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة, خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من تطلعات فكلما تماشى هذه الأخيرة مع مستوى الأجر كلما ارتفع مستوى الرضا.

ثانيا فرص الترقية:

¹بريخ محمد الأمين, موساوي يحي, " تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية بمغنية ", (رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان, 2015/2016), ص5.
²بن مبارك كريمة, سلفاوي منال, "محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات", (مذكرة الليسانس في علم النفس تخصص عمل وتنظيم, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2011/2012), ص13.

أن الترقية تعني تنقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع أكبر وذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى, ان العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس, ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها, فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعه, والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا على الترقية يحدث لديه استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعه¹.

ثالثا الإشراف :

يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمد عليه الرئيس مع مرؤوسيه, وهو ما أكدته الدراسات حيث إن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبين العاملين, وبالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم, والتسامح عن أخطائهم, قد يريح ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل².

ويؤكد "ليكرت" أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم, الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم³.

رابعا العلاقة مع الزملاء:

تؤثر جماعة العمل على الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة له أو مصدر توتر له. فكما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل منفعة بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر لرضا الفرد عن عمله, وكما كان تفاعل الفرد مع الآخرين يخلق التوتر لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء العامل من عمله⁴.

خامسا الظروف الفيزيائية:

¹ ابوذن نبيلة, "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية دراسة ميدانية مؤسسة سونا ريك", (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية, جامعة محمود منتوري, قسنطينة, 2006/2007), ص10.
² وفاء أحمد مجد, "أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد", ع 9, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية, ص10.

³ نفس المرجع, ص10.

⁴ يوسف عنصر, ناجي لبيتم, "أهم المحددات السيكو سوسيوولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي", مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, جامعة الوادي, ع 7, جولية 2014, ص138.

حتى يتحقق الرضا الوظيفي في أحد جوانبه على الأقل يجب أن تكون الظروف المادية للعمل ملائمة حيث توفر العوامل التالية (الإضاءة، التهوية، النظافة، قلة الضوضاء، ساعات العمل..... الخ) وغيرها بشكل مناسب وملائم، تتجه إلى تحفيز العامل لا إلى تثبيطه¹.

فالإضاءة الجيدة تساعد في تخفيض الحوادث، وتخفض من الوقت الضائع أثناء العمل، في حين فإن الإضاءة السيئة تثير في نفوس الكثير من العمال الشعور بالانقباض، وتؤدي إلى إرهاق البصر وزيادة التعب و الأخطاء، أما زيادة الضوضاء تسبب الإجهاد العصبي وضعف حاسة السمع للعاملين، وأحيانا إلى فقدانها بالتدريج وبمرور الوقت، فضلا عن ارتفاع دوران العمل بارتفاعها وحدتها، وإذا شعر العامل بأن الضوضاء ترجع إلى عدم اكتراث الإدارة براحته أثر ذلك على رضاه في العمل تأثيرا ملحوظا، وبالنسبة لظواهر المتعلقة بدرجة الحرارة والرطوبة ونقص التهوية، فهي تقلل من راحة الإنسان، من شأنها ان تخفض من مستوى الرضا لدى العامل. في ما يخص ساعات العمل، فيجب توزيعها بين فترة للعمل وأخرى لراحة، لتفادي كلا من الإجهاد والتعب².

ومن مجمل ما سبق، أن العوامل السالفة الذكر تتداخل وتتكامل في ما بينها بشكل كبير لتساهم في حالة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

سادسا متطلبات الدور:

عدم وضوح عناصر العمل، وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره للمعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة، وغيرها يترتب عليها شعور العامل بالضغط النفسي، وعدم رضاه عن عمله³.

المبحث الثاني: تقديم مؤسسة بلاستي أنابيب ذ.م.م. بالوادي

تلعب المؤسسات الاقتصادية دورا كبيرا في تنمية وتطوير الاقتصاد الوطني وخاصة في القطاع الخاص ومن بين هذه المؤسسات الخاصة نجد مؤسسة بلاستي أنابيب.

¹ابن خروور خير الدين. "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية"، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011)، ص91.

²المرجع السابق، ص93.

³نفس المرجع.

وسنحاول من خلال هذا المبحث تقديم شركة بلاستي أنابيب, حيث تطرقنا إلى تعريفها ومن ثم موقعها الجغرافي أخيرا هيكلها التنظيمي .

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بلاستي أنابيب ذ.م.م. بالوادي

هي شركة ذات قطاع خاص تحمل اسم: شركة بلاستي أنابيب تم افتتاحها في مطلع سنة 1992 أي منذ 23 سنة , تقع الشركة في المنطقة الصناعية بكوينين في ولاية الوادي, حيث تقوم بصناعة الأنابيب البلاستيكية بأقطار مختلفة للاستعمالات المتنوعة. وهذه المنتجات موجهة إلى مختلف القطاعات و أهمها القطاع الفلاحي و الري و قطاع نقل المياه الصالحة للشرب بالإضافة إلى الأنابيب الموجهة إلى شبكة الاتصالات الهاتفية، كما استطاعت تلبية طلبات جل زبائنها بإنشاء و توسيع وحدة إنتاجها لتوفير الأنابيب المسماة ب (البولي أثيلين ذو الكثافة العالية) و المطلوب بكثرة من زبائنها والتي تستعمل في نقل المياه الصالحة للشرب و الغازات¹.

وتصل كثافة الإنتاج السنوي للمؤسسة إلى 6000 طن و تسعى جاهدة لتلبية كل طلبات زبائنها للمحافظة على العلاقة الوطيدة بين المؤسسة والزبون, واستطاعت بلاستي أنابيب أن تحقق نجاح مهم مع شركائها وزبائنها وذلك بجودة منتجاتها والأساليب المتبعة لتحسين العلاقات المتبادلة وجعلتها تتبوأ مكانة مرموقة في السوق الولائي والوطني.

ومن بين أهم الأهداف الإستراتيجية التي خططت لها المؤسسة وحققته نجاحا وتطورا في تسير نظام إدارة الجودة هو حصولها على شهادة الايزو 9001 طبعة 2008.

أما بالنسبة للموارد البشرية داخل الشركة فهي تنشط حاليا 62 عاملا مؤهلة للزيادة , فجميع العمال يستأنفون عملهم بهذه الشركة حسب المدة القانونية للعمل الأسبوعي وهي 40 ساعة , أي ما يعادل 173.33 ساعة في الشهر, وهي موزعة على شكل ثماني ساعات في اليوم, ضمن دوام مستمر خلال 5 أيام , أما أيام الراحة فيتمثل في يومي الجمعة والسبت (الراحة الأسبوعية) والأعياد الوطنية والدينية.

¹ وثائق خاصة بنشأة والموقع الجغرافي والهيكل التنظيمي مقدمة من قبل مدير مراقبة الجودة بالمؤسسة, بتاريخ 2018/03/10.

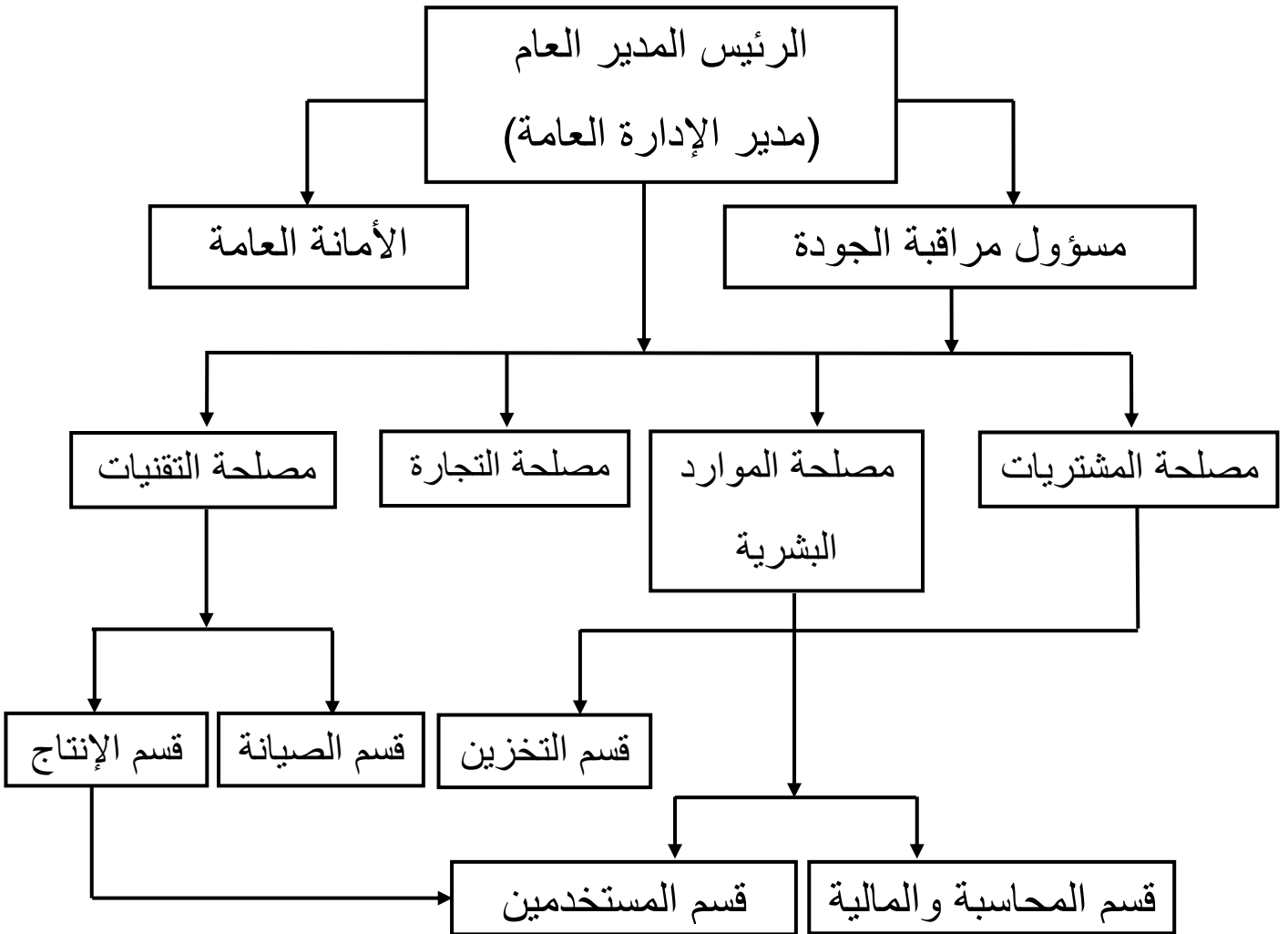
المطلب الثاني: الموقع الجغرافي ل مؤسسة بلاستي أنابيب ذ.م.م.

يقع المقر الاجتماعي للمؤسسة في حي الصحن الثاني بولاية الوادي. أما وحدة الإنتاج تقع بالمنطقة الصناعية كوينين, يحدها شرقا الطريق الوطني رقم 48 ويحدها في باقي الجهات أراضي الخواص, وتتربع على مساحة إجمالية قدرها 4500م.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

ينقسم هيكل المؤسسة وفق تنظيم يضمن تحديد المسؤوليات والوظائف, وهو ما يكفل توزيع المهام بصورة منتظمة للمحافظة على عدم التداخل في الوظائف والمهام.

الشكل رقم(1): الهيكل التنظيمي والإداري لشركة بلاستي أنابيب.



المصدر: وثائق خاصة بنشأة الموقع الجغرافي والهيكل التنظيمي مقدمة من قبل مدير مراقبة الجودة بالمؤسسة, بتاريخ 2018/03/10.

بين الهيكل التنظيمي لمؤسسة بلاستي أنابيب ذ.م.م. مستويات تسيير العمل فيها، وفي ما يلي شرح

المستويات الرئيسية فيه :

أولا: المدير العام

يقوم بالإشراف على السير الحسن لنشاطات المؤسسة في جميع تعاملاته من الداخل والخارج، وهو

متخذ القرار والمشرف على جميع المصالح.

ثانيا: السكرتارية العامة

هي إطار متخصص، تتقن عدة لغات نظرا لتعاملات الكثيرة مع الخارج، ومكلفة بأداء المهام التالية :

- مساعدة المدير العام في مهامه.
- الربط بين المدير العام ومختلف المصالح.
- متابعة السير لنشاط عند غياب المدير العام.

ثالثا: مصلحة التسويق

تعمل على تلبية احتياجات المستهلك وذلك من خلال دراسة الأسواق وتقسيمها لتعرف على

متطلبات وتوفرها.

رابعا: المصلحة التقنية

يتمثل الدور الأساسي لها في:

- القيام بعملية المراقبة، والأمن داخل المؤسسة.
- القيام بتصليح مناطق الخلل الموجودة داخل الورشة وخارجها.
- الحرص على مختلف قواعد الحماية، وتوفير التجهيزات ضد الحرائق.

- وضع أجهزة مراقبة داخل ورشة الإنتاج لتتبع حركة العمال.
- الصيانة والمتابعة اليومية لمختلف الآلات الإنتاجية.

خامسا: المصلحة التجارية

وتتمثل مهمتها في ما يلي:

- تنفيذ السياسات التجارية للمؤسسة وهذا من أجل تنظيم عمليات البيع و استمرار حركة التصدير.
- تتبع عملية النقل لتصدير.
- متابعة مختلف الوثائق والملفات المقدمة لمصلحة الجمارك.
- الاتصال بوكالات العبور الدولية في ما يخص عملية الاستيراد والتصدير.

سادسا: مصلحة الإدارة والمالية

تعمل هذه المصلحة على:

- تطبيق السياسة المالية.
- تسديد, تحصيل الفواتير المختلفة الخاصة بعملية الشراء والبيع.
- تنظيم وترتيب مختلف الوثائق المحاسبة كالفواتير, فواتير الاستلام .
- إعداد رواتب العمال والإداريين.

خلاصة الفصل

تم التوصل من خلال دراستنا في هذا الفصل لموضوع الرضا الوظيفي , والذي تم فيه ابراز مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالرضا , حيث نجد تباين في التعاريف المقدمة حسب وجهات نظر المفكرين , فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة و درجة السعادة التي يصل إليها العامل تجاه العمل الذي يمارسه ويحدث له ذلك جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية منها والاجتماعية والمهنية وكذا المادية , فالرضا يحقق أهداف المنظمة والعاملين معا إذ انه يحسن الأداء ويزيد من إنتاجية العامل وولائه وارتباطه بالمنظمة أكثر فأكثر .

وعليه فالمؤسسة تنتهج ميكانيزمات ووسائل لتحقيق الرضا عن العمل , كمساندة و مساعدة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة وتحسين ظروف العمل وتوفير جو يسوده الاتفاق والتعاون للوصول للأهداف المشتركة مما يعزز الثقة في العاملين و يزيد من درجة رضاهم الوظيفي .

الفصل الثاني: واقع الرضا الوظيفي

لمؤسسة بلاستي أنابيب

-الوادي-

تمهيد:

بعد التطرق لأهم السياقات المفاهيمية الخاصة بالرضا الوظيفي للعاملين ومحدداته، يحاول هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم على واقع مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي، ومعرفة أهم المحددات المتحكمة في الرضا الوظيفي للعاملين بهذه المؤسسة، من خلال استخدام أدوات الملاحظة والاستبيان والتقارير.

وقد تم تقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين كالآتي:

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية.
- المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية

في إطار إجراء الدراسة الميدانية على مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى المتغير الأساسي وأهم محدداته، وكذا المنهجية المتبعة في هذه الدراسة، وذلك من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات أو مصادر جمع البيانات ومختلف الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: متغيرات ومنهج الدراسة

يتضمن هذا المطلب وصفا لأهم المتغيرات المعتمدة في الدراسة، وكذا المنهج المختار الذي يتناسب معها ويحقق مرادها ومبتغاها.

أولاً: متغيرات الدراسة

يعد الرضا الوظيفي من أبرز العناصر التي لها أثر على أحاسيس ومشاعر الأفراد تجاه وظائفهم ومؤسساتهم، حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء في ظل الإمكانيات وظروف العمل الجيدة والملائمة .

في إطار الدراسة الميدانية حول واقع الرضا الوظيفي، ونظراً لفاعلية وأهمية هذا الأخير يعتبر العنصر أو المتغير الأساسي المعتمد في هاته الدراسة، إلا أننا نجد متعدد الجوانب والمصادر، يتم قياسه بناءً على مجموعة من المتغيرات الفرعية المستقلة، التي في حين تحليلها وتفسيرها سيتم استخدام المنهج التكاملية والمتمثلة هذه الأخيرة في كل من الأجر والترقية، العوامل الاجتماعية، نمط الإشراف، ساعات ومحتوى العمل وأخيراً العوامل المادية، إذ أن لكل متغير مستقل سالف الذكر أثر على المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والذي يكمن في ما يلي¹:

1. الأجر والترقية :

أشارت عدة دراسات أن هناك علاقة بين الأجر والترقية كمحدد أول والرضا الوظيفي للعمال، بحيث أنه يشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد "الأجر والترقية" يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يتضمن توافرها بالقدر المناسب.

¹ محمد سعيد أنور سلطان، "السلوك التنظيمي"، مصر: دار الجامعة الجديدة، 2004، ص 202.

2. العوامل الاجتماعية :

للعوامل الاجتماعية فضل في حدوث رضا العامل عن عمله في المؤسسة , فجماعة وثقافة العمل وكذا الاتصال يعدون مصدر منفعة أو مصدر توتر للعامل .

3. نمط الإشراف :

إن إدراك الفرد بمدى وجود الإشراف الواقع عليه يؤثر ذلك في درجة رضاه عن العمل , حيث انه بالدرجة التي يكون فيها المدير حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم , فانه يكسب ولائهم ورضائهم عن عملهم .

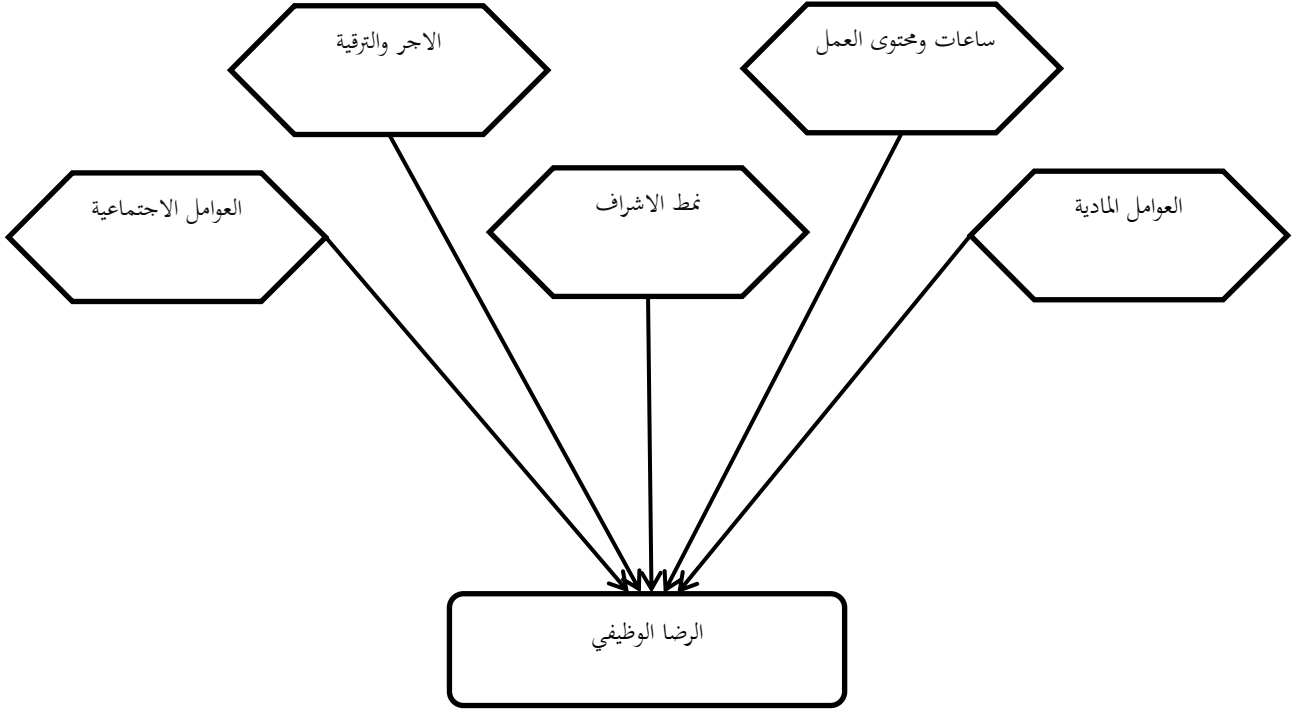
4. ساعات ومحتوى العمل :

كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثره واضحا على رضاء العامل.

5. العوامل المادية :

تؤثر ظروف العمل المادية مثل الحرارة و الإضاءة و التهوية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل و بالتالي على رضاه .

الشكل (2) : أهم العوامل المستقلة المؤثرة في المتغير التابع (الرضا الوظيفي).



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على ما ورد في الفصل النظري .

ثانيا: منهج الدراسة

إن طبيعة مشكلة الموضوع ونوع المعلومات والحقائق التي يراد الوصول إليها وطريقة تحليلها وتفسيرها، كل هذا يفرض تحديد نوع المنهج المستخدم في الدراسة .

فاستنادا لاختيار المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولا وأخيرا على طبيعتها، واستجابة لموضوع الدراسة ارتأينا انتهاج المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري الذي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين المتغير الرئيسي والمتغيرات الفرعية الخمس و ما إلى ذلك من جوانب تدور حول سير أغوار المشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في الواقع، وتم استخدام منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

وقد وقع الاختيار على هاذين المنهجين لأن الموضوع المتناول في هذه الدراسة يحتاج أكثر إلى الوصف والتحليل والكشف في العلاقات للوصول إلى استنتاجات وتوصيات تسهم في فهم الواقع وتطويره.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

إن تحديد مجال الدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وكذا تحديد مجتمع وعينة الدراسة التي تتلاءم وموضوع البحث بمختلف أبعاده, وتستجيب لمتطلبات وأدوات جمع البيانات بشكل ايجابي .

أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة بلاستي أنابيب والبالغ عددهم الإجمالي 34 عامل موزعين عبر ثلاث مستويات تنظيمية كالآتي :¹

الإدارة العليا:

وهي قمة الهرم التنظيمي, تتكون من أربعة أفراد وهم المالك أو صاحب المؤسسة و المدير المسير للمؤسسة وأخيرا مسؤول مراقبة الجودة والمحاسب العام أو المستشار المالي.

الإدارة الوسطى: تتكون هي الأخرى من سبعة عمال و هم كالآتي:

- مسؤول الإنتاج
- مسؤول الصيانة
- مسؤول المشتريات
- مسؤول التجارة مع عون له
- أمانة المدير
- مسؤول الموارد البشرية

وأخيرا الإدارة التشغيلية: هي قاعدة الهرم, تتكون من ثلاث و عشرون عامل موزعين كالآتي:

أربعة رؤساء أفرقة و ستة مساعدين لرؤساء الأفرقة و ثلاث أعوان صيانة و أربعة عمال من اجل بعض الأعمال المتفرقة كالتنظيف والحماله والتفريغ وغيرها ... وكذا تحوي على ثلاثة حراس وسائقين من اجل الرافعة وأخيرا عامل سائق نقل العمال .

¹ وثائق خاصة بتوزيع عمال مؤسسة بلاستي أنابيب, مقدمة من طرف مدير مراقبة الجودة بالمؤسسة, بتاريخ 2018/03/10.

الجدول رقم (1) : توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

النسبة	التكرار	المستوى التنظيمي
11.76 %	4	الإدارة العليا
22.58 %	7	الإدارة الوسطى
67.64 %	23	الإدارة التشغيلية
100 %	34	المجموع

المصدر: وثائق خاصة بتوزيع عمال مؤسسة بلاستي أنابيب ، التاريخ 2018/03/10.

من خلال هذا الجدول يتبين أن عدد العاملين موزع بنسبة 11.76% كإطارات وهم القادة الذين تعتمد عليهم المؤسسة في تسيير مصالحها، وتشغل هذه الإطارات مناصب عليا كصاحب المؤسسة والمدير المسير وهذا ما يفسر عددهم القليل نسبيا مع باقي عدد العمال في المستويات الأخرى، أما فئة العمال فينقسمون إلى فئتين، فئة العمال المنتسبون إلى الإدارة الوسطى وتمثل نسبتهم 22.58% من المجتمع الأصلي، يتمتع هؤلاء العمال بتكوين خاص يسمح لهم بممارسة أعمال تتطلب خبرة ودقة كبيرة، أما بقية العمال والمقدرة نسبتهم ب: 67.64% فهم ينتمون إلى الإدارة التشغيلية تتمثل أعمالهم في كل الأعمال الروتينية اليومية في مختلف مصالح المؤسسة.

ثانيا: عينة الدراسة.

إن دراسة أي مجتمع بطريقة الحصر الشامل صعبة التحقيق كونها تشترط الاتصال بكل أفراد و الحصول على إجاباتهم، وهذا يتطلب الكثير من الوقت والمال، لذا فقد توصلت الدراسات إلى ضرورة اخذ عينة من المجتمع ودراستها، والنتائج المتوصل إليها يتم تعميمها على المجتمع الأصلي ككل، شرط أن تكون هذه العينة تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا و دقيقا.

في سياق اختيار عينة الدراسة الميدانية من المجتمع الأصلي توافرت عدة نماذج من بينها نموذج العينة العشوائية التطبيقية، والتي تساعد في إجراء هذا البحث الميداني وكذا التوصل إلى نتائج دقيقة، لأنها تمثل كل طبقات المجتمع المدروس من إطارات وإدارة وسطى وتشغيلية .

أما حجم العينة فقد تم تحديده من خلال ما أمكننا توزيع الاستبيان بحيث أننا لم نفوت الفرصة وقد قمنا بتوزيعه على أكبر عدد ممكن من عمال بلاستي أنابيب, محاولين أن تشمل العينة المدرسة أكبر عدد ممكن, لذا كانت كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2) : توزيع أفراد عينة الدراسة الميدانية .

المستوى التنظيمي	عدد أفراد المجتمع	عدد أفراد العينة	نسبة توزيع العينة
الإدارة العليا	4	3	75%
الإدارة الوسطى	7	7	100%
الإدارة التشغيلية	23	8	34.78 %
المجموع	34	18	52.94%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة.

من خلال الجدول أعلاه تبلغ نسبة العينة المأخوذة % 52.94 من حجم المجتمع الأصلي, وبالتالي تمثل المجتمع الى حد ما ، وتتوزع بشكل عشوائي طبقي, حيث تمثل الإدارة العليا نسبة %75 أي كان عدد المحييين على الاستبيان 3 ينتمون إلى فئة القادة في المؤسسة من أصل 4 إطارات يعني هذا أن جلهم قد شاركوا في هذه الدراسة ,أما بالنسبة للإدارة الوسطى فقد كان عدد المشاركين في هذه الفئة يتساوى والمجتمع الأصلي بـ 7 عمال, أما نسبة العينة بالنسبة للإدارة التشغيلية فهي % 34.78 وهي نسبة معتبرة معبرة عن المجتمع.

المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات والمعالجات الإحصائية المعتمدة

في سياق تحقيق مبتغى وهدف الدراسة التطبيقية ,اعتمدت هذه الأخيرة على مصادر وأدوات ذات فعالية في جمع البيانات الميدانية حول موضوع الرضا الوظيفي ومحدداته لعمال مؤسسة بلاستي أنابيب , كما تم استخدام مجموعة من الأساليب والمعالجات الإحصائية المتاحة في برنامج spss في إصداره v23, حيث سيتم التطرق لكل منهما خلال هذا المطلب.

أولاً: أدوات جمع البيانات

إن حسن اختيار أدوات جمع البيانات يلعب دور كبير في توجيه مجريات ونتائج الدراسة، فنظراً لطبيعة الموضوع المتعلق بالرضا الوظيفي فإن الأسلوب الأسهل والأداة المثلى لجمع هذه البيانات تتمثل أساساً في الاستبيان والملاحظة ، إلى جانب ذلك اعتمدت الدراسة أيضاً على دفاتر وسجلات المؤسسة كأداة موضوعية مستخدمة ومعتمدة .

الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أحد الوسائل الضروري استخدامها لإجراء التحقيق حول موضوع الرضا الوظيفي لمؤسسة بلاستي أنابيب، بحيث أنه يهدف إلى الوصول والتعرف على آراء المستجوبين من عمال المؤسسة محل الدراسة.

لضمان صدق محتوى أداة جمع البيانات المختارة، فقد استعنا بدراسات سابقة ذات صلة بموضوع الدراسة وبعدها تم عرضه على الأستاذ المشرف لأجل تنقيحه وتصحيحه وإجراء بعض التعديلات عليه من خلال مناقشة مدى شموليته وإمكانيته لتحقيق الأهداف التي ترمي إليها الدراسة، وبعد تعديل وحذف وإضافة بعض العبارات تم الاتفاق على (5) محددات رئيسية تتضمن (17) عبارة.

وقد اشتمل الاستبيان على محورين ضروريين لاستيفاء موضوع الدراسة بجميع جوانبه وهما كالآتي:

المحور الأول: يضم سبعة أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، التي تفيد في تحديد الخلفية الاجتماعية لعمال مؤسسة بلاستي أنابيب تتمثل في كل من: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، صفة العامل، طبيعة الوظيفة .

المحور الثاني: خصص المحور الثاني من الاستبيان لمعرفة مدى توفر وتحقيق الرضاء الوظيفي من طرف عمال المؤسسة وذلك من خلال الأسئلة المدرجة والتي تم إعدادها بطريقة تتلاءم وموضوع الدراسة، حيث أنه قسم هذا المحور إلى خمسة أجزاء رئيسية حسب عدد المحددات المعتمد عليها، يتضمن كل جزء منها على مجموعة من الأسئلة المحددة لضمان الإجابة الدقيقة، كما أنه تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين حيث يقابل أسئلة كل جزء العبارات التالية: " غير موافق " " محايد " و " موافق " وقد تم توزيع الأسئلة كالآتي :

- الجزء الأول: وهو الجزء الذي يحوي الأسئلة المتعلقة بمحدد الأجر والترقية من أول السؤال يتضمنه المحور وصولاً إلى السؤال الثالث .
 - الجزء الثاني: يتعلق هذا المحور بالمحدد الثاني, وهو العوامل الاجتماعية وما تتضمنه هذه الأخيرة من جماعة وثقافة العمل والاتصال , فأسئلته بدايتها من السؤال رقم 4 إلى غاية السؤال 8.
 - الجزء الثالث: فهو الآخر يضم محدد نمط الإشراف والذي تمتد أسئلته من السؤال 9 إلى السؤال رقم 11 .
 - الجزء الرابع: يعالج هذا الجزء المحدد ما قبل الأخير, أي ساعات ومحتوى العامل حيث الأسئلة هنا كانت بدايتها من السؤال 12 وصولاً إلى السؤال 14.
 - الجزء الخامس: خصص الجزء الأخير لآخر محدد ومتغير مستقل في الدراسة وهو مختلف العوامل المادية التي لها أثر على الرضا الوظيفي , إذ كانت الأسئلة تمتد من السؤال 15 إلى غاية آخر سؤال تم إدراجه في هذا الاستبيان وهو السؤال رقم 17.
- وبعد إعداد هذا الاستبيان تم إرفاقه بمقدمة توضح اسم وعنوان موضوع الدراسة, واحتوت أيضاً على مقدمة تبين هدف الدراسة وتطمئن المبحوث أن إجابته ستأخذ بعين الاعتبار وستعامل بسرية تامة .

الملاحظة :

تم استعمال أسلوب الملاحظة بعد أن وجد أن معظم الأسئلة التي يجيب عليها العمال قد تكون مصطنعة أو غير دقيقة, فعبر ساحة المؤسسة ومن خلال التواجد في الإدارة والورشات وكذلك خلال فترات الراحة في نادي المؤسسة لوحظت عدة سلوكيات وتصرفات لبعض الأفراد كانت لها علاقة وصلة كبيرة بموضوع الدراسة, مثل كيفية تعامل وتعاون العمال مع بعضهم البعض وأيضاً توفر الجو المريح والملائم خلال فترات العمل.

سجلات ووثائق المؤسسة :

بالإضافة إلى الاستبيان والملاحظة تم جمع مختلف البيانات التي تخص المؤسسة و مواردها البشرية عن طريق بعض السجلات والوثائق أهمها كما يلي :

- التعريف الشامل بالمؤسسة وبتاريخها.

- طبيعة نشاط المؤسسة .
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
- إحصاء حول عدد العاملين في المؤسسة حسب مستوياتهم الإدارية .

ثانيا: الأساليب والمعالجات الإحصائية المعتمدة :

في سياق التحليل الإحصائي تم تفرغ وتحليل الاستبيان الذي تم إعداده وتوزيعه على عمال مؤسسة بلاستي أنابيب بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss , وفي ظل تحليل البيانات واستخراج النتائج استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية الآتية:

- المتوسط الحسابي.
- النسب المئوية.
- الانحراف المعياري.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

إن هذا المبحث يعد ذو أهمية كبيرة للدراسة, بحيث أنه يتم من خلاله التقريب بين الجانب النظري والتطبيقي وذلك بتعليق على البيانات وتفسيرها وفق ما ورد في المحور الأول لدراسة.

وبعد جمع البيانات من العينة المدروسة تم ترميزها وإدخالها إلى برنامج spss وكذا معالجتها, من هنا تمكنا من الحصول على معلومات معالجة قابلة لتحليل والاستنتاج إذ يجب التعليق عليها من أجل إعطائها القيمة الحقيقية للمبحث ومن ثم التوصل إلى نتائج من شأنها أن تخدم موضوع الدراسة , فخلال عرض البيانات تم الاعتماد على الجداول التي تعتبر أداة عرض سهلة ومفهومة .

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

تعتبر البيانات الشخصية ذات أهمية بالغة في تحديد خلفيات وأبعاد الإجابات المتوفرة في الاستبيان ،وكما أشرنا سابقا فقط تم اختيار بيانات شخصية التي لها صلة كبيرة بموضوع الدراسة وهي: الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ،المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية، صفة العامل، طبيعة الوظيفة ، وفي ما يلي الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وذلك بناء على إجابات المحور الأول من الاستبيان .

الفرع الأول-الجنس:

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم (3) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
94.4%	17	ذكر
5.6%	1	أنثى
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أن نسبة الذكور كبيرة جدا مقارنة بنسبة الإناث في المؤسسة حيث تصل إلى 94.4% أي 17 عامل من أصل مجموع عينة الدراسة والتي تتمثل هذه الأخيرة في 18 عامل موزعون بين مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة, بينما نجد نسبة العاملات لا تتجاوز 5.6% أي عاملة واحدة تشتغل في الإدارة, وهذا يتطابق مع المجتمع الأصلي الذي يسيطر عليه الرجال , ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة العمل الذي يعتمد على القوة البدنية.

الفرع الثاني-السن:

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى توزيع عينة الدراسة حسب السن

الجدول رقم (4) : توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
0%	0	من 20 إلى 30 سنة
38.9%	7	من 31 إلى 40 سنة
61.1%	11	أكبر من 40 سنة
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 61.1% أعمارهم أكبر من 40 سنة وعدددهم يصل إلى 11 عامل من إجمالي عينة الدراسة , ثم يليها الفئة العمرية من 31 سنة إلى غاية 40 سنة التي تتمثل نسبتها هذه الأخيرة ب: 38.9% وعدددها في 7 أفراد , أما الفئة الأولى والتي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة فنسبتها 0% أي لا يوجد عامل في مؤسسة بلاستي أنابيب ينتمي لهذه الفئة.

الفرع الثالث-الحالة الاجتماعية :

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (5) : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
0%	0	أعزب
94.4%	17	متزوج
5.6%	1	مطلق
0%	0	أرمل
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول من خلال إجابات توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية أن العمال بلاستي أنابيب يتوزعون بين حالتين فقط هما "متزوج" أو "مطلق" من بين الأربع حالات المقترحة، حيث أن نسبة المتزوجين كانت 94.4% ووصل عددهم إلى 17 عامل ولم يتبقى إلا عامل واحد من مجموع العينة المختارة ينتمي إلى الحالة الثانية وهي المطلق نسبته كانت 5.6% أما الحالتين الباقيتين كانت نتيجتهما معدومة لا تضم أي من العمال المنتسبين للمؤسسة محل الدراسة.

الفرع الرابع- المستوى التعليمي :

سيتم التطرق في الجدول التالي الى توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (6) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
16.7%	3	أقل من ثانوي
72.2%	13	ثانوي
11.1%	2	جامعي
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الاطلاع على الجدول يتضح أن 13 فرد من أفراد العينة الدراسة يمثلون ما نسبته 72.2% مستواهم ثانوي وهم الفئة الأكثر من إجمالي عينة الدراسة، وفي حين 3 منهم يمثلون بنسبة 16.7% من إجمالي العينة مستواهم أقل من ثانوي، وفي الأخير يتبقى فردان من مجموع عينة الدراسة يمثلون 11.1% حاصلين على المستوى التعليمي الجامعي .

الفرع الخامس-الخبرة المهنية:

سيتم التطرق في الجدول التالي الى توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (7) : توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	2	11.1%
من 5 إلى 10 سنوات	4	22.2%
أكثر من 10 سنوات	12	66.7%
المجموع	18	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أن عاملين فقط من العينة المختارة لدراسة الميدانية نسبتهم 11.1% قد قضوا أقل من 5 سنوات في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة , في حين نجد أن باقي أفراد العينة يتوزعون بين الفئتين الباقيتين حيث هناك 4 عمال لديهم خبرة من 5 سنوات إلى غاية 10 سنوات نسبتهم تتمثل في 22.2% , ونجد 12 عامل المتبقين يتمتعون بخبرة وأقدمية في مؤسسة بلاستي أنابيب تفوق 10 سنوات إذ تصل نسبتهم إلى 66.7% وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة .

الفرع السادس - صفة العامل :

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى توزيع عينة الدراسة حسب صفة العامل .

الجدول رقم (8) : توزيع عينة الدراسة حسب صفة العامل .

صفة العامل	التكرار	النسبة
دائمة	4	22.2%
مؤقتة	14	77.8%
المجموع	18	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 4 عمال من مجموع عينة الدراسة ينتمون إلى مؤسسة بلاستي أنابيب بصفة دائمة نهائية يمثلون ما نسبته 22.2% , ولكن يوجد 14 عامل نسبتهم تتمثل في 77.8% يمارسون عملهم في المؤسسة بصفة مؤقتة .

الفرع السابع- طبيعة الوظيفة :

سيتم التطرق في الجدول التالي: توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة.

الجدول رقم (9) : توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة.

النسبة %	التكرار	طبيعة الوظيفة
16.66%	3	قيادية
38.88%	7	إشرافية
44.4%	8	تشغيلية
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن المستوى القيادي هو أقل نسبة وعدد بحيث نسبته تتمثل في 16.66% وعددهم يصل إلى 3 إدارات من أصل 4, أما بالنسبة للمستوى الإشرافي في المؤسسة كانت نسبته 38.88% تمثل في 7 عمال مهرة في حين نجد أن المستوى التشغيلي بلغ ما نسبته 44.4% وهي الأعلى بينهم يصل عددهم إلى 8 عمال .

المطلب الثاني : تحليل البيانات الخاصة بمدى وجود الرضا الوظيفي ومحدداته

كما تمت الإشارة في الجانب النظري فإن الرضا الوظيفي للعمال يمكن أن يظهر في المنظمة من خلال تواجد عدة أسباب وعوامل تدفعه إلى البروز في أشكال متعددة، مما يجعل إدارة المؤسسة تحاول تسييره في الاتجاه الذي يخدم مصالحها.

من خلال هذا المطلب سوف يتم تناول مدى توفر الرضا لدى عمال بلاستي أنابيب وعوامل وجوده في المؤسسة المدروسة .

المحور الأول - الأجر والترقية :

سيتم التطرق في الجدول التالي الى استجابة الباحثين حول تأثير الأجر والترقية في تحقيق الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (10) : استجابة الباحثين حول تأثير الأجر والترقية في تحقيق الرضا الوظيفي.

رقم العبارة	عبارات الأجر والترقية	التكرار والنسبة	بدائل الاستجابة			متوسط حسابي	انحراف معياري	رتبة
			موافق	محايد	غير موافق			
1	أن الأجر الذي تحصل عليه من قبل المؤسسة يتناسب مع جهدك المبذول في العمل	ت	13	3	2	2.61	0.487	2
		%	72.2	16.7	11.1			
2	يعتبر الأجر الحالي مرضيا لك مقارنة بزملائك في المصلحة	ت	12	5	1	2.61	0.369	2
		%	66.7	27.8	5.6			
3	تشعر بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقية من بداية عملك في المؤسسة	ت	14	4	0	2.78	0.183	1
		%	77.8	22.2	0			

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان.

يبين الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لإجابات الباحثين من عمال مؤسسة بلاستي أنابيب بموافق على العبارات الخاصة بمحدد "الأجر والترقية" ، إذ كانت عند العبارة رقم 3 والتي مفادها " تشعرك بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقية من بداية عملك في المؤسسة " البالغة ما نسبته 77.8%، في حين توزعت إجابات النسبة المتبقية والمقدرة ب 22.2% في الاقتراح الثاني وهو "محايد" .

ونظرا لتساوي المتوسط الحسابي للعبارتين الأولى والثانية والذي بلغ ما قيمته 2.61 هذا يحتم تحليل النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه بواسطة الانحراف المعياري لكل عبارة ، حيث كان الانحراف للعبارة رقم 3 يقدر ب 0.183 تليها العبارة رقم 2 والتي كان مفادها " يعتبر الأجر الحالي مرضيا لك مقارنة بزملائك في المصلحة " وأخيرا العبارة رقم 1 والتي كان مفادها هي الأخرى " أن الأجر الذي تحصل عليه من قبل المؤسسة يتناسب مع جهدك المبذول في العمل "

المحور الثاني - العوامل الاجتماعية:

سيتم التطرق في الجدول التالي الى استجابة الباحثين حول تأثير العوامل الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (11) : استجابة الباحثين حول تأثير العوامل الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي.

رقم العبارة	عبارات العوامل الاجتماعية	التكرار والنسبة	بدائل الاستجابة			متوسط حسابي	انحراف معياري
			موافق	محايد	غير موافق		
4	هناك احترام و تعاون متبادل بين الزملاء في العمل	ت	18	0	0	3	0
		%	100	0	0		
5	تصلك المعلومات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه	ت	18	0	0	3	0
		%	100	0	0		
6	يوجد تحديد واضح للمسؤوليات بين العمال في المؤسسة	ت	16	1	1	2.83	0.265
		%	88.9	5.6	5.6		
7	يتمتع العامل بحرية إبداء رأيه أثناء العمل	ت	18	0	0	3	0
		%	100	0	0		
8	خلال العام الحالي لم أفكر بترك العمل في المؤسسة	ت	17	1	0	2.94	0.56
		%	94.4	5.6	0		

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان.

يبين الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لإجابات الباحثين من عمال المؤسسة محل الدراسة "بموافق" على العبارات الخاصة بمحدد العوامل الاجتماعية ، كانت عند كل من العبارة رقم 4 و 5 و 7 والتي كان مفادهم " هناك احترام وتعاون متبادل بين الزملاء في العمل" و " تصلك المعلومات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه " وأخيرا " يتمتع العامل بحرية إبداء رأيه أثناء العمل "على التوالي حيث كانت نسبة كل عبارة 100%.

في حين بلغ المتوسط الحسابي في كل من العبارة رقم 4 و 5 و 7 ب"3" وكان الانحراف معياري قدره 0 ، تليهم العبارة رقم 8 والتي كان مفادها " خلال العام الحالي لم أفكر بترك العمل في المؤسسة "بمتوسط قدره 2.94 وانحراف معياري 0.56 ، وأخيرا العبارة رقم 6 والتي كان مفادها " يوجد تحديد واضح للمسؤوليات بين العمال في المؤسسة " بمتوسط حسابي قيمته 2.83 وانحراف معياري 0.265.

المحور الثالث - نمط الإشراف :

سيتم التطرق في الجدول التالي الى استجابة المبحوثين حول تأثير نمط الإشراف في تحقيق الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (12) : استجابة المبحوثين حول تأثير نمط الإشراف في تحقيق الرضا الوظيفي.

رقم العبارة	عبارات نمط الإشراف	التكرار والنسبة	بدائل الاستجابة			متوسط حسابي	انحراف معياري	نوع
			موافق	محايد	غير موافق			
9	يقوم مديرك المباشر بأخذ أفكارك بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار .	ت	17	1	0	2.94	0.56	
		%	94.4	5.6	0			
10	يتعامل معك مديرك المباشر بشفافية وبعدالة كافية	ت	17	1	0	2.94	0.56	
		%	94.4	5.6	0			
11	تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي	ت	13	5	0	2.72	0.212	
		%	72.2	27.8	0			

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين أن أعلى نسبة لإجابات المبحوثين من العاملين بموافق تقدر بـ 94.4 على العبارات الخاصة بالمحدد الثالث وهو نمط الإشراف كانت عند العبارتين 9 و 10 مفادهما يتمثل في "يقوم مديرك المباشر بأخذ أفكارك بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار" و "يتعامل معك مديرك المباشر بشفافية وبعدالة كافية" على التوالي في حين توزعت إجابات النسبة الباقية والمقدرة بـ 5.6 في الخيار المحايد .

كما بلغ المتوسط الحسابي للإجابة على العبارتين 9 و 10 بـ 2.94 وقدر الانحراف المعياري بـ 0.56 وأخيرا العبارة المتبقية رقم 11 والتي كان مفادها " تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي " بمتوسط قدر بـ 2.72 وانحراف معياري 0.212 .

المحور الرابع- ساعات ومحتوى العمل :

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى استجابة الباحثين حول تأثير ساعات ومحتوى العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (13) : استجابة الباحثين حول تأثير ساعات ومحتوى العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

الرقم	عبارات ساعات ومحتوى العمل	التكرار والنسبة	بدائل الاستجابة			متوسط حسابي	انحراف معياري	الترتيب
			موافق	محايد	غير موافق			
12	تقوم المؤسسة بتعويضك عن ساعات العمل الإضافية	ت	16	1	1	2.83	0.265	
		%	88.9	5.6	5.6			
13	يتناسب الوقت الرسمي المحدد مع طبيعة و حجم الأعمال الموكلة لك	ت	16	0	2	2.78	0.418	
		%	88.9	0	11.1			
14	تتماشى طبيعة العمل الذي تقوم به و قدراتك	ت	17	0	1	2.89	0.222	
		%	94.4	0	5.6			

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان.

يبين الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لإجابات الباحثين من العاملين بموافق على العبارات الخاصة بمجال ساعات ومحتوى العمل كانت عند العبارة رقم 14 ، والتي كان مفادها " تتماشى طبيعة العمل الذي تقوم به و قدراتك " حيث بلغت ما نسبته 94.4 في حين النسبة الباقية تمثل الخيار المقترح الأول "غير موافق " ، وبلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه العبارة 2.89 وانحراف معياري قدره 0.222 تليها العبارة رقم 12 والتي كان مفادها " تقوم المؤسسة بتعويضك عن ساعات العمل الإضافية " ذات متوسط قدره 2.83 وانحراف معياري 0.265 ، وأخيرا العبارة رقم 13 والتي كان مفادها " يتناسب الوقت الرسمي المحدد مع طبيعة و حجم الأعمال الموكلة لك " بمتوسط 2.78 وانحراف 0.418.

المحور الخامس- العوامل المادية :

سيتم التطرق في الجدول التالي إلى استجابة الباحثين حول تأثير العوامل المادية في تحقيق الرضا الوظيفي .

الجدول رقم (15) : استجابة المبحوثين حول تأثير العوامل المادية في تحقيق الرضا الوظيفي .

الترتيب	عبارات العوامل المادية	التكرار والنسبة	بدائل الاستجابة			متوسط حسابي	انحراف معياري	الترتيب
			موافق	محايد	غير موافق			
15	يتميز مكان العمل بكونه مريح و امن	ت	17	1	0	2.94	0.56	1
		%	94.4	5.6	0			
16	تتوفر بيئة العمل على إضاءة وتهوية ودرجة حرارة غير مناسبة	ت	11	0	7	2.22	1.007	3
		%	61.1	0	38.9			
17	التامين الصحي بالمؤسسة مناسب ومرضي بالنسبة لك	ت	16	0	2	2.78	0.418	2
		%	88.9	0	11.1			

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول أن أعلى نسبة لإجابات المبحوثين من العاملين في المؤسسة محل الدراسة بموافق على العبارات الخاصة بمجال العوامل المادية ، كانت عند العبارة رقم 15 والتي كان مفادها " يتميز مكان العمل بكونه مريح وآمن " حيث بلغت النسبة 94.4 في حين كانت النسبة المتبقية المقدرة ب5.6 في الخيار المحايد ، وبلغ المتوسط الحسابي على هذه العبارة 2.94 وانحراف معياري قدره 0.56 تليها العبارة رقم 17 و التي كانت مفادها " التامين الصحي بالمؤسسة مناسب ومرضي بالنسبة لك " ومتوسطها الحسابي يقدر ب2.78 وانحراف معياري 0.418 ، وبالنسبة للعبارة الأخيرة وهي ذات الرقم 16 مفادها " تتوفر بيئة العمل على إضاءة وتهوية ودرجة حرارة غير مناسبة " بلغ المتوسط 2.22 و انحرافها المعياري 1.007.

المطلب الثالث : التقييم الشخصي للدراسة الميدانية .

من خلال ما تم التوصل إليه من معلومات حول الرضا الوظيفي وأهم العوامل المحددة له ، المستسقاة من الاستبيان والملاحظة والتي تم إجرائها في مؤسسة بلاستي أنابيب على عينة الدراسة ، فإنه يمكن ذكر أهم الاستنتاجات والتفسيرات الشخصية لواقع الرضا الوظيفي للعمال المؤسسة محل الدراسة ومختلف العوامل المؤثرة فيه والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

أهمية المؤسسة محل الدراسة :

لا يمكن أن تكون الدراسة ذات أهمية إذا تم الاعتماد على الجانب النظري فقط دون الدراسة الميدانية وذلك للتحقق من الفرضية والوصول إلى إجابة نهائية دقيقة للأسئلة المطروحة .

فمن أجل تحقيق هذه الغاية كان الاختيار وقع على مؤسسة بلاستي أنابيب بالوادي ، إذ تعد عملية الاختيار هذه خطوة هامة وحاسمة بسبب حساسية الموضوع كونه يتناول سلوك يتسم بالغموض والأبعاد الوظيفية المتشعبة ، لذا تم اختيار بلاستي أنابيب المؤسسة الرائدة والمتفوقة في مجال الصناعة البلاستيكية والتي يتمتع عمالها بدرجة عالية من الثقافة الوظيفية التي تسمح لهم بالتجاوب مع الموضوع والتوصل إلى نتائج واقعية.

فقد كان الاختيار الواقع على مؤسسة بلاستي أنابيب اختيارا موفق ساهم في نجاح الدراسة الميدانية لكونها مؤسسة اقتصادية تمارس نشاطها ضمن القطاع الخاص ، معاصرة ومواكبة لأهم الدراسات التنظيمية الحديثة .

التعليق حول العوامل الديموغرافية للعينة :

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان يمكن تفسير نسبة الذكور المرتفعة عن الإناث في مؤسسة بلاستي أنابيب راجع لكون طبيعة العمل تتطلب جهد كبير وشاق ولحدودية مشاركة المرأة نظرا لعدم توافق الخصائص الفيزيولوجية للإناث في هذا المجال ، أما اعتماد المؤسسة على عمال سنهم يفوق الـ 40 سنة يدل على الخبرة والكفاءة المهنية التي يحتاجها العمل وتوظيفها لفئة المتزوجين بنسبة عالية لأنهم هم الفئة التي تبحث عن الوظيفة وتسعى للاجتهاد فيه وهذا لكونهم مسؤولين عن أسرة لها متطلبات واحتياجات أكثر ، إلا أن المؤسسة محل الدراسة تحوي على مستوى تعليمي متدني ضعيف لكن هذا لا يؤثر على الأداء لكون العمال المنتسبين لها لديهم خبرة مهنية وأقدمية في العمل وأيضا لأن عملهم لا يحتاج إلى قدرة فكرية عالية ، كما أن تركيز المؤسسة على الأفراد حاملي الصفة المؤقتة يدل على تبنيها مبدأ تغيير وتبديل العمال ما يفسر تمتع العمل بالمرونة ، وتستند بلاستي أنابيب على توظيف نسبة عالية في المستوى التشغيلي وهذا لأنها إنتاجية تعتمد خلال عمليات الإنتاج على عدد أكبر من العمال .

التعليق على محور الرضا الوظيفي ومحدداته:

من أجل الوقوف على أهم العوامل المحددة والتي لها تأثير على رضا عمال مؤسسة بلاستي أنابيب وبناء على النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل الإحصائي تم التوصل إلى ما يلي :

1/ محدد الأجر والترقية :

بعد تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها تم التوصل إلى أن النسبة المرتفعة كانت في الاقتراح "موافق" في كل عبارة من العبارات الثلاث المطروحة ضمن محدد الأجر والترقية وتم التوصل إلى متوسط عدد العمال الذين إجاباتهم كانت بموافق هو 13 عامل وتمثل نسبتهم في 72.23 ، ما يؤكد أن هذا المحدد مهم لدى مؤسسة بلاستي أنابيب وبالتالي تعمل إدارتها على توفير أجر مناسب ونظام ترقية عادل لزيادة الرضا الوظيفي لدى عمالها.

2/العوامل الاجتماعية:

لدى العوامل الاجتماعية أهمية كبيرة لدى العمال وهذا ما أكدته مناقشة وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث الأغلبية في الاقتراحات الثلاثة كانت في الاقتراح موافق في كل عبارة من العبارات الخمسة المطروحة في هذا المحور حيث يقدر متوسط عدد العمال ب17 عامل بنسبة تقدر ب94.44%، ما يؤكد أهمية هذا المحدد بالنسبة للعمال وبالتالي يتوجب على ادارة المؤسسة الاهتمام بهاته العوامل.

3/ نمط الإشراف:

مما لاشك فيه إن نمط الإشراف يؤثر على العامل مهما كانت مكانته في المؤسسة سواء كان عامل بسيط أم إداري ، ومن خلال مناقشة وتفسير النتائج المتحصل عليها تبين أن العمال موافقون وبشده على تأثير نمط الإشراف، أي أن نمط الإشراف محدد حاسم بالنسبة للعمال، حيث متوسط عدد العمال الموافقون يقدر ب16 عامل بنسبة 88.88%، وبالتالي يستلزم على المسؤولين في المؤسسة اختيار مشرفين ذو كفاءة.

4/ ساعات ومحتوى العمل:

يقضي العامل معظم أوقاته في العمل، فإن أي زيادة في ساعات العمل أو محتواه تؤثر على درجة رضاه، وهذا ما أثبتته مناقشة وتحليل النتائج المتحصل عليها، فلقد كان متوسط عدد العمال الذين اختاروا

الاقتراح موافق في جميع العبارات المقدمة فيه هو 16 عامل بنسبة تقدر ب 88.88% , فلهذا فإنه على المؤسسة أن تولي اهتمام كبير بهذا المحدد.

5/ العوامل المادية:

العوامل المادية لها أثر كبير على أداء العمال وعلى درجة رضائهم على العمل وعلى المؤسسة التي يعملون بها , فإنه من خلال تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها تبين أن متوسط عدد العمال يتأثرون بالعوامل المادية حيث قدر متوسط عددهم ب 14 عامل بنسبة 77.77% وعليه يجب مراعاة هاته العوامل من قبل المؤسسة لزيادة درجة رضا عمالها.

خلاصة الفصل:

يعد الرضا الوظيفي من بين أهم المواضيع التي لا بد من دراستها بين الحين و الآخر والتي تستدعي الدراسة الميدانية للتأكد من التحليلات النظرية لها، وهذا لما له من دور فعال وأثر كبير على المؤسسة، ولكون الرضا الوظيفي يتضح من خلال دراسة محدداته للارتقاء بالأفراد العاملين والمنظمات بصفة عامة لهذا تم إجراء هذه الدراسة الميدانية في مؤسسة بلاستي أنابيب الواقعة بالوادي ، حيث اعتمدت هذه الدراسة على الملاحظة وبشكل أساسي على طريقة الاستبيان في جمع المعلومات التي تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) فمن خلال هذا الفصل تم التأكد ميدانيا من صحة الفرضيات المطروحة إذ أن تحقيق الرضا للعمال يوجب مراعاة عدة عوامل وهي: الأجر والترقية، العوامل الاجتماعية، نمط الإشراف، ساعات ومحتوى العمل وأخيرا العوامل المادية .

خاتمة

خاتمة:

إن الرهان الكبير الذي أصبحت تواجهه أي مؤسسة يتمثل في مدى قدرتها على المحافظة على المورد البشري، فهو يعتبر مصدر النجاح والتفوق وحلا للعديد من المشكلات التي تواجهها، فمن أجل تفعيل الأفراد العاملين والاستفادة من قدراتهم وطاقاتهم إلى أحسن النتائج دفعت تحديات بيئة الأعمال للمؤسسة إلى تفهم دوافعه المتباينة وكيفية التأثير عليها لكسب وتوفير الرضا الوظيفي .

فالهدف من خلال هذا التقرير هو التعرف على واقع الرضا الوظيفي ودراسة محدداته في المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة وفي مؤسسة بلاستي أنابيب بصفة خاصة، ولتحقيق هذا الهدف تم عرض الجانب النظري والمفاهيمي للموضوع قصد الوقوف على الخلفية النظرية والاستفادة منه في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح ثم صياغتها في سؤال جوهري ألا وهو "ما مدى رضا عمال مؤسسة بلاستي أنابيب عن عملهم؟ وما هي أهم العوامل المحددة له؟"، حينها تم عرض الجانب الميداني حيث تم في هذا الصدد تصميم استبيان لغرض جمع المعلومات، تمت معالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من اجل الإجابة على إشكالية الدراسة وإثبات صحة الفرضية المطروحة.

النتائج :

بعد الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها :

- 1/ الرضا الوظيفي حالة شخصية للفرد، تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.
- 2/ إن لمحددات الرضا الوظيفي تأثير مرتفع عليه، بحيث أنه كلما أتاحت وتوفرت هذه المحددات كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاقتصادية .
- 3/ أغلبية عمال مؤسسة بلاستي أنابيب راضون عن أجرهم الشهري مقارنة بزملائهم في المصلحة وجهدهم المبذول في العمل .
- 4/ وجود نسبة عالية من العمال راضين عن الترقيات المقدمة لهم من طرف المؤسسة، هذا ما يفسر وجود عدالة في التعامل بين العمال .

5/ توفر علاقة طيبة بين الزملاء في العمل وهذا ما يدل على وجود تماسك وتآزر بين عمال مؤسسة بلاستي أنابيب .

6/ أغلبية عمال بلاستي أنابيب راضون عن نمط الإشراف السائد في المؤسسة ما يفسر وجود إدارة تسودها الديمقراطية.

7/ هناك نسبة معتبرة من عمال المؤسسة محل الدراسة غير راضين عن الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة المتوفرة في البيئة العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1- الرسائل والأطروحات الجامعية :

- 1) ابن خروور خير الدين (ا) ، "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2010/2011.
- 2) بريح محمد الأمين + موساوي يحيى ، " تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية بمغنية " ، رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص ، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان ، 2015/2016.
- 3) بن مبارك كريمة + سلفاوي منال ، "محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات" ، مذكرة الليسانس في علم النفس تخصص عمل وتنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011/2012.
- 4) بووذن نبيلة، "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية دراسة ميدانية مؤسسة سونا ريك" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير المواد البشرية، جامعة محمود منتوري ، قسنطينة ، 2006/2007.

2- الدوريات والمجلات :

- 5) منال أحمد البارودي، "الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين" ، المجموعة العربية لتدريب والنشر، 2015.
- 6) وفاء أحمد محمد، "أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد" ، ع 9، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
- 7) يوسف عنصر+ ناجي لتييم ، "أهم المحددات السيكوسوسيولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي" ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع 7، جويلية 2014.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال

قسم علوم التسيير

تحية طيبة

في اطار تحضير تقرير التربص لنيل شهادة الليسانس تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان : واقع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة بلاستي انابيب - الوادي) لأجل ذلك نرجو منكم الإجابة بصراحة واقتناع عن الأسئلة المطروحة في الاستبيان .

ولكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في اثناء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان الذي سيكون لخدمة البحث العلمي .

شكرا على تعاونكم

1: المعلومات الشخصية

- الجنس : ذكر انثى
- السن : من 20-30 سنة من 31-40 سنة أكثر من 40 سنة
- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج مطلق أرمل
- المستوى التعليمي : أقل من ثانوي ثانوي جامعي
- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- صفة العامل : دائم مؤقت
- طبيعة الوظيفة : قيادية إشرافية تشغيلية

2: معلومات حول الرضا الوظيفي و محدداته :

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان ,الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

المحدد	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
الاجر والترقية	1 أن الاجر الذي تحصل عليه من قبل المؤسسة يتناسب مع جهدك المبذول في العمل			
	2 يعتبر الاجر الحالي مرضيا لك مقارنة بزملائك في المصلحة			
	3 تشعر بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقية من بداية عملك في المؤسسة			
العوامل الاجتماعية	4 هناك احترام و تعاون متبادل بين الزملاء في العمل			
	5 تصلك المعلومات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه			
	6 يوجد تحديد واضح للمسؤوليات بين العمال في المؤسسة			
	7 يتمتع العامل بحرية إبداء رأيه أثناء العمل			
	8 خلال العام الحالي لم افكر بترك العمل في المؤسسة			
نمط الاشراف	9 يقوم مديرك المباشر بأخذ أفكارك بعين الاعتبار عند اتخاذه للقرار .			
	10 يتعامل معك مديرك المباشر بشفافية و بعدالة كافية			
	11 تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي			
ساعات ومحتوى العمل	12 تقوم المؤسسة بتعويضك عن ساعات العمل الإضافية			
	13 يتناسب الوقت الرسمي المحدد مع طبيعة و حجم الأعمال الموكلة لك			
العوامل المادية	14 تتماشى طبيعة العمل الذي تقوم به و قدراتك			
	15 يتميز مكان العمل بكونه مريح و امن			
	16 تتوفر بيئة العمل على إضاءة و تهوية ودرجة حرارة غير مناسبة			
	17 التامين الصحي بالمؤسسة مناسب ومرضي بالنسبة لك			



PLASTI-ANABIB

BP410 KOUJINE 39000
EL-OUED

PLASTI ANABIB

FP13-1

Page : 1 / 1

Révision : 01

Date : 24/11/2013

Organigramme Plasti-Anabib

