



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع:

## علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال

دراسة ميدانية على عمال شركة صابيوودات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع:

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

يوسف بالنور

إعداد الطالبة:

نجاح أهناي

السنة الجامعية: 2016-2017

سورة الاحقاف

## ملخص الدراسة باللغة العربية

تعالج هذه الدراسة علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال، حيث اعتمدنا في اشكاليتنا على التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور؟  
وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة التالية:

\_ هل توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي للعمال؟

\_ هل توجد علاقة بين علاقات العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

\_ هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

وقد تم صياغة الفرضية العامة للدراسة على أن بيئة العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي للعمال، ويندرج تحت هذا الفرضية ثلاث فرضيات جزئية:

الظروف الفيزيائية لها علاقة بالرضا الوظيفي، وعلاقات العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي، وطبيعة العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي.

ولمتابعة الدراسة قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي، حيث اعتمدنا مسح شامل للأفراد الممثلين في عمال معمل التمور في بلدية سيدي عمران، حيث تضمنت الاستمارة تسعة وعشرون سؤالاً، مقسمة الى ثلاثة محاور هي: محور البيانات الأولية ومحور بيئة العمل ومحور الرضا الوظيفي، وحسب النتائج المتحصل عليها تبين تحقق الفرضيات الموضوعية سالفاً.

## Study Summary In English

This study deals with the relationship of the work environment to satisfaction of the workers. In our preblomatic, we relied on the following question:

Is there a relationship between the work environment and job satisfaction of workers in the date lab?

\*Under this main question (preblomatic), the following questions arise:

Is there a relationship between physical conditions and job satisfaction of workers ?

Is there a relationship between labor relations and job satisfaction for workers ?

Is there a relationship between the nature of work and job satisfaction of workers?

The general premise of the study is that the work environment is related to the job satisfaction of the workers. Under this hypothesis, fall three hypotheses:

Physical conditions have to do with job satisfaction, and work relations to job satisfaction, and the nature of work related to job satisfaction.

In order to continue the study, we relied on the descriptive approach. We adopted a comprehensive survey of the personal represented in the date lab workers in the municipality of Sidi Amran.

The questionnaire included twenty-nine questions divided into three axes: the primary data axis, the focus of the work environment and , the focus of the job satisfaction and according to the results obtained, the above hypothesis are validated.

## شكر و تقدير

الحمد والشكر لله تعالى القدير الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

ثم الشكر والامتنان لموصول للأستاذ " يوسف بالنور " الذي لم يبخل بنصائحه وتوجيهاته فكان خير معين لي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذة قسم علوم اجتماعية على تعاونهم معي ولهم كل الشكر على نصائحهم بخصوص هذا العمل.

ولا يفوتني أيضا أن أتقدم بشكر لكل الأشخاص الذين ساعدوني من قريب وبعيد بكل ما استطاعوا من جهد لإتمام هذا العمل المتواضع.

وأتوجه في الأخير بالشكر الجزيل إلى كل من علمني حرفا.

وإلى كل هؤلاء تحية شكر وتقدير.

بمخاع أهناني

## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
/	ملخص الدراسة بالعربية
/	ملخص الدراسة بالإنجليزية
/	شكر وتقدير
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول والأشكال
أ- ب	مقدمة
	<b>الجانب النظري</b>
	<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة</b>
01	1- الإشكالية
02	2- فرضيات الدراسة
02	3- أهداف الدراسة
02	5- أهمية الدراسة
03	6- التعاريف الاجرائية لمفاهيم الدراسة
04	7- الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني: بيئة العمل</b>
08	تمهيد
09	1- مفهوم بيئة العمل
12	2- الظروف الفيزيقية
16	3- علاقات العمل
21	4- طبيعة العمل
26	ملخص الفصل
	<b>الفصل الثالث: الرضا الوظيفي</b>
28	تمهيد
29	1_ تعريف الرضا الوظيفي
30	2_ أبعاد الرضا الوظيفي

31	3_ أهمية الرضا الوظيفي
32	4_ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
33	5_ قياس الرضا الوظيفي
33	6_ نظريات الرضا الوظيفي
42	7_ دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي
43	ملخص الفصل
	<b>الجانب التطبيقي</b>
	<b>الفصل الرابع: الإطار المنهجي</b>
46	تمهيد
46	1 - المنهج المستخدم
47	2- الدراسة الاستطلاعية
47	3 - أدوات جمع البيانات
48	4- مجالات الدراسة
51	ملخص الفصل
	<b>الفصل الخامس: مناقشة وتفسير النتائج</b>
53	تمهيد
53	1_ عرض وتحليل النتائج
82	2_ تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة
/	الخاتمة
/	الاقتراحات والتوصيات
/	المراجع
/	الملاحق

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
12	فوائد تحليل البيئة الداخلية	01
21	العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم	02
30	أبعاد الرضا الوظيفي	03
35	هرم ماسلو الدوافع والحاجات	04
37	نظرية هرزبرج	05
38	عوامل نظرية هربرج	06
40	نموذج التوقع	07
50	مخطط بياني للمعمل الرئيسي	10
50	التمثيل البياني للمعمل الفرعي	11

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
53	متغير الجنس	01
54	متغير السن	02
55	المستوى التعليمي	03
56	متغير مدة الخدمة	04
57	نوعية الوظيفة	05
58	مدى توفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل	06
59	مدى إرتياح العمال في عملهم	07
60	مستوى الإضاءة في مكان العمل	08
61	مدى توفر التهوية في بيئة العمل	09
62	نظام الاتصال في بيئة العمل	10
63	مدى إحترام المدير للعمال	11
64	مدى مبادرة العمال في تقديم المقترحات	12

65	طبيعة العلاقة بين المسؤول والعمال	13
66	مدى مشاركة العمال في إتخاذ القرارات	14
67	مدى تعرض العمال للمشاكل	15
68	مدى تلبية المطالب	16
69	إذا ما كانت القرارات المتخذة في صالح العامل	17
70	درجة القيود والاجراءات الرسمية	18
71	مدى مرونة المسؤول في التعامل مع العمال	19
72	درجة إهتمام المسؤول بقضايا العمال	20
73	مدى الرضا العمال على عملهم	21
74	مدى رضا العمل مع فريقهم العملي	22
75	مدى الشعور بالمضايقات في العمل	23
76	مدى الشعور بالأمان الوظيفي في العمل	24
77	مدى تفاؤل العامل بمستقبله المهني	25
78	ما إذا كان العمال يحصلون على ترقيات بشكل دوري	26
79	يبين مدى الرضا عن الأجرة	27
80	إذا ما كانت تقدم دورات تكوينية للعمال	28
81	مدى تقديم تحفيزات من طرف الإدارة	29

# المقدمة

## مقدمة

لقد أصبح تسيير المنظمات والمؤسسات الحديثة يشكل تحديا كبيرا لما تحمله من تعقيدات تجاوزت ذلك المفهوم البسيط الذي يجمع بين مسير او اداري وفرد عامل داخل تنظيم معين و بينهما نشاط ومقابل مادي، فالمنظمة اليوم هي بيئة اجتماعية متكاملة تشكل امتدادا للواقع الاجتماعي الخارجي وبكل ما تحمله من تحديات وتغيرات، كما أن المنظمة اليوم في حركية وديناميكية دائمة تجعل من التطوير والتغيير عناصر أساسية للاستمرارية والتنافسية. وتتمحور دراستنا هذه حول موضوع علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي لعمال معمل التمور ببلدية سيدي عمران، ونظرا لأهمية الموضوع وخاصة بيئة العمل لما لها من تأثيرات تشجع على بذل الجهد ومواجهة التحديات وقتنا الحالي ويسهم تحسين بيئة العمل في تنمية دوافع العاملين للعمل وزيادة إقبالهم على العمل، ومنه يكون هناك رضا عن العمل الذي يعتبر من المفاهيم التي تتسم بالاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة إيجابية، ويرى لولر Lawler من خلال طرحه لنموذجه الذي يحدد الرضا الوظيفي مع عدد من زملائه في دراستهم للرضا الوظيفي في الولايات المتحدة أن العمليات النفسية التي تحدد الرضا لدى الفرد وعمله ترتبط بالأبعاد الثلاثة التالية:

- مستوى الدخل Pay المدفوع مقابل العمل.
- نمط الإشراف Supervision الذي يخضع له الفرد العامل.
- مدى إرتياح الفرد للعمل نفسه Satisfaction With the work itself.

وبما أن بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي موضوع هام تناولنا دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت على مقدمة والجانب النظري اشتمل على فصل اشكالية الدراسة وفصل بيئة العمل وفصل الرضا الوظيفي، والجانب التطبيقي وبه فصل الاجراءات المنهجية وفصل مناقشة وتفسير النتائج والخاتمة. وقد كانت المقدمة عبارة عن تقديم وإشارة للموضوع.



وتناولنا في اشكالية الدراسة في الفصل الأول حيث شملت:

- تحديد اشكالية الدراسة، وفرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة والتعريف الاجرائي لمفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.
- أما الفصل الثاني بعنوان بيئة العمل احتوى على تمهيد ومفهوم بيئة العمل والظروف الفيزيائية وعلاقات العمل وطبيعة العمل وملخص الفصل.
- وكذا الفصل الثالث لرضا الوظيفي يشتمل على تمهيد، مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وقياس الرضا الوظيفي ونظريات الرضا الوظيفي ودواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي ثم ملخص الفصل.
- أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد احتوى على الفصل الرابع ويتعلق بالإجراءات المنهجية والذي تضمن تمهيد، المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة ومجتمع الدراسة(العينة)، الأسلوب الاحصائي المستخدم، ملخص الفصل.
- والفصل الخامس: وفيه مناقشة وتفسير النتائج واحتوى على عرض وتحليل البيانات وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة، خاتمة.

# الجانب النظري

## الفصل الأول: إشكالية الدراسة

- 1- تحديد إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

إن المنظمات الناجحة تؤدي وظيفتها المكلفة على عاتقها بأمانة وإخلاص من أجل استمرارها قوية وذلك لضمان بقائها ويعتمد نجاح أي منظمة على كيفية إنجاز الأعمال المكلف بها لتحقيق الأهداف المبتغاة لأن الإدارة المستجدة والتقنيات الحديثة للتكنولوجيا المتطورة دفعت أي منظمة إلى اتباع مجموعة من الطرق والسياسات تتماشى مع هذه الأحداث والتقنيات من أجل توفير بيئة عمل ملائمة لزيادة فعالية تسيير الإدارة، لتكون متألفة فكرياً وأداءً وأهدافاً حتى تكون منظمة خلاقية مبدعة.

وعليه تعد بيئة العمل من الموضوعات الهامة والشائعة التي توليها المؤسسات أهمية وخاصة في العصر الحالي، حيث تتجه المؤسسات نحو التوسع وتوظيف التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال، حيث أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، وإن أي ظرف من ظروف العمل إن تغير قد يؤدي إلى تغيرات في بيئة العمل. وبالتالي تؤثر على سير العمل وهذا ما دفع بالباحثين إلى القيام بعدة دراسات لمعرفة تأثير البيئة التنظيمية على الرضا عن العمل. لأن للوظيفة أهمية بالغة للراحة النفسية للفرد وشعوره بالرضى مما يعكس الكيفية التي من أجلها يحقق ويشبع بها الحاجات الضرورية له.

وبما أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً كبيراً في المؤسسات فقد بدأ الاهتمام به من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي منذ بداية ثلاثينيات من القرن 20 ولأنه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة، فإنه أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة، علماً أنه عنصر أساسي في العملية الإنتاجية بالرغم من التطور الهائل في المعدات والأجهزة، فالمؤسسات تحتاج إلى العقل البشري المبدع الذي يديرها ويحركها.

ومن هذا كله أصبح من الضروري القيام بدراسة حول مجال بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين، ومنه يمكن طرح التساؤل الرئيسي لبحثنا كما يلي:

- هل توجد علاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور؟

ويندرج تحت هذا الإشكال الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي للعمال؟

2- هل توجد علاقة بين علاقات العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

3- هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

2- فرضيات الدراسة:

• الفرضية العامة:

توجد علاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.

• الفرضيات الجزئية:

1- توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية للعمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.

2- توجد علاقة بين علاقات العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.

3- توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.

3- أهداف الدراسة:

1- التعرف على بيئة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.

2- التعرف على مدى رضا العمال عن بيئة عملهم وذلك من خلال معرفة مدى رضاهم عن مكوناتها الإدارية والمادية وقوة علاقتهم داخل العمل.

3- معرفة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للعمال من خلال معرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس عن توافقتهم وأدائهم لوظائفهم.

4- أهمية الدراسة:

1- تسهم الدراسة في معرفة العوامل التي تعكسها بيئة العمل على أداء العمال وكيفية تغلب عليها وتحقيق التطور والاستمرارية في تحسين الأوضاع ومنه تحقيق الأهداف المبتغات.

2- تتضح الأهمية في فهم وتحليل العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للعمال.

3- تتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول العنصر البشري ومن هنا لا بد من الاهتمام به ويجب توفير كل السبل المناسبة للعمل في بيئة عمل داخلية مريحة، مما تساهم في رفع مستوى الأداء والتوافق المهني للعمال، وبالتالي تحقيق نسبة عالية من الرضا عن العمل.

## 5- المفاهيم الإجرائية:

## 1.5- بيئة العمل :

هي كل ما يحيط بالعمال في مكان العمل ويؤثر فيهم ويتأثرون به فهي البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة خاصة الإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل ونعني بهذا الظروف الفيزيائية للعمل من الإضاءة والحرارة والتهوية كذلك طبيعة شبكة الاتصالات فيها وصعوبة سير العمل والإجراءات والقيود المفروضة التي ترمي لتحقيق الأهداف الموضوعية من طرف المؤسسة وتحقيق الأفراد العاملين والمجتمع ككل.

ويمكن استخلاص ثلاثة مؤشرات أو أبعاد لبيئة العمل وهي:

\_ الظروف الفيزيائية: والتي تتمثل في الإضاءة \_ التهوية \_ الضوضاء \_ الحرارة.

\_ علاقات العمل: والتي تعتبر جملة الاتصالات التي تحدث داخل مكان العمل وهي الوسيلة التي من خلالها تنقل الأفكار والأوامر والمعلومات بين مختلف المستويات المنظمة بكافة أنواعها وإشكالاتها الرسمية والغير الرسمية.

\_ طبيعة العمل: والتي يمكن أن تتمثل في طرق العمل وكيفية أداء المهام والمسؤوليات التي من خلالها تجعل الفرد يبذل مجهود ومنه يشعر بالأهمية والانتماء نتيجة تأديته لوظائفه في العمل ومعرفته لمستقبله وما يدور حوله، ومنه نقول أن طبيعة العمل تتمثل في ظروف العمل التي يعمل فيها الأفراد.

## 2.5- الرضا الوظيفي :

هو ما يشعر به العاملين تجاه عملهم داخل المؤسسة ورضاهم في وظيفتهم عن مجموعة الظروف التي يعيشونها في محيط العمل وهو حالة نفسية يشعر بها الفرد من ميول واتجاهات تُؤثر على دوره الذي يقوم به أثناء تأديته لمهنته بحيث هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات ولتحقيق ذلك هناك عوامل داخل العمل نفسه من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله وراغبا فيه لأجل تحقق طموحاته وميوله المهني ومنه يتكامل الفرد مع وظيفته ومنه تحقيق النمو والتقدم.

وبما أن الدراسة في معمل تمور فإننا ندرس رضا العمل عن عملهم داخل المعمل.

## 6-الدراسات السابقة:

1) دراسة الزايد (1471 هـ): والتي كانت بعنوان "بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة تطبيقية على العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض: وقد هدفت الدراسة إلى البحث عن أهم الخصائص الاجتماعية المميزة لبيئة العمل الداخلية في حرس الحدود والمتمثلة في أسلوب القيادة والإشراف ونوعية العمل ومحتواه والحوافز المادية والمعنوية المتاحة للعاملين وعلاقات العمل السائدة بين العاملين وفرص الترقية الوظيفية المتاحة وطبيعة العلاقة بين الخصائص هذه البيئة ومدى تأثيرها في درجة الرضا الوظيفي للعاملين، والتوصل لوضع تصور أمثل لبيئة العمل المواتية للعاملين بما يحقق الرضا الوظيفي، ويثمر الكفاءة في الأداء.

\_ ولقد تكونت عينة البحث من (150) فردا من العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية:

- ✓ أن 54.9% من العينة يرون ان المشاركة بأدائهم قبل اتخاذ قرارات تؤثر على أعمالهم هي مشاركة محدودة أن أكثر من نصف مفردات العينة ترى أن هناك تقديرا للجهد الذي يبذله في العمل وأن هذا التقدير قد يكون ماديا أو معنويا.
- ✓ أن ثلثي العينة قررت أن إدارتهم لا تتبع أسلوب تفويض السلطة والصلاحيات.
- ✓ أن أغلب أفراد العينة يرون أن تتاح لهم فرص لمناقشة التوجيهات والتعليمات كذلك فإنهم يناقشون المشاكل التي تظهر عند تنفيذهم للتوجيهات.
- ✓ أن 43.1% راضين عن عملهم الحالي.
- ✓ أن نوعية العمل الذي يؤديه العامل له تأثير واضح على رضاه الوظيفي.
- ✓ أن الحوافز المتاحة للعاملين لها تأثير ملحوظ على درجة رضاهم الوظيفي فالرضا عن الحوافز المتاحة كان بدرجة متوسطة.
- ✓ أن 52.9% من أفراد العينة رأيت أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين مرضية تماما.
- ✓ أن 81.4% رأوا أن العلاقة مع الزملاء تمتاز بالطيبة إلى حد ما.
- ✓ أن 60.8% لا يشعرون بوجود ارتباط بين تقييم الأداء والترقيات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الموقع الإلكتروني، المنشاوي. الدراسات السابقة، منتديات المنشاوي للدراسات والبحوث، 2016/04/11، www.minshawi.com، ص 1.

2) دراسة بعنوان: تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية (المرنخ، 2004): هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، وإداهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة. وقد تكونت عينة الدراسة من (258) منشأة تعمل في قطاع غزة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها:

- وجود علاقة بين المؤهل العلمي للعاملين في منشآت القطاع الصناعي ومستوى الرضا لديهم ومستوى أدائهم لأعمالهم ووجود فروق دالة بين بعض عناصر بيئة العمل الداخلية، تعزي لعامل الجنس، ونوع العمل الذي يمارسه العاملون في منشآت القطاع الصناعي.

- وجود علاقة بين ذات دلالة بين عناصر بيئة العمل المادية للعاملين في منشآت القطاع الصناعي، ومستوى الرضا الوظيفي لديهم ومستوى أدائهم لأعمالهم.<sup>1</sup>

3) دراسة بن رحمون (2014) بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي" على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي في ظل تلك البيئة، وذلك بالتعرف على مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية ورضاهم عن عناصرها الإدارية والمادية المكونة لها، ومدى رضا الإداريين عن بيئة عملها الداخلية ورضاهم عنها.

وقد كانت عينة هذه الدراسة متمثلة في عينة الموظفين الإداريين، حيث يقدر عددهم الإجمالي في ثلاث كليات وثلاث معاهد حوالي: 529 إداري، وبسبب كون مجتمع الإداريين موزعين في 03 كليات وثلاث معاهد بشكل غير متجانس فيما بينهم وفيما بين إدارات أقسامها في حد ذاتها فإن "المعاينة احتمالية عنقودية" تم اختيارها بنسبة 20 % حتى تكون ممثلة.

<sup>1</sup> مودة، اسماعيل حسن. "أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري"، دراسة لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة بسكرة، ص101.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي:

- 1 استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي وبنسبة 66.50% وليس بشكل تام في الإدارة والجامعة ( الكليات والمعاهد ).
- 2 مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال النتائج التالية:  
 أ\_ رضا الإداريين على عناصر بيئة عملهم الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي لنسبة 49%.
- ب\_ أثر عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) على الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 63.26%، وعال بنسبة 12.39%.
- ج\_ من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60.83% بشكل دائم، وأحيانا بنسبة 31.33%<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سهام، بن رحمون. " بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي". أطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة. 2013\_2014، ص ص 254\_255.

## الفصل الثاني: بيئة العمل

تمهيد

- 1- تعريف بيئة العمل
- 2- الظروف الفيزيائية
- 3- علاقات العمل (الاتصال الإداري)
- 4- طبيعة العمل (ظروف العمل)

ملخص الفصل

## تمهيد

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة الى تحقيق أهدافها التي تأسست من أجلها والتي تمثل الغرض الاساسي من انشائها، ولذلك تجدها تسعى الى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال اتباع سياسات استراتيجيات مختلفة بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولاشك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في القرن الحادي والعشرون فصناعة بيئة عمل داخلية جده تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كـزيادة انتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه ومنه زيادة نسبة رضا العمال عن عملهم وتحقيق أكبر قدر من التوافق المهني.

وقد حظ موضوع بيئة العمل اهتمام الباحثين في علم الاجتماع وعلم الادارة ولذلك كثرت الدراسات والبحوث والمؤلفات والكتب التي تناولت هذا الموضوع. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى بعض التعريف حول بيئة العمل وبعض المحاور في هذا المجال.

## 1. تعريف بيئة العمل:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل، وقبل ذلك نعرف البيئة والعمل أولاً:

### • البيئة:

**لغة:** "البيئة اسم مشتق من الفعل الرباعي (بوا) وتشير معاجم اللغة العربية إلا أنه استخدم في أكثر من معنى، وأشهر هذه المعاني يرجع إلى الفعل باء ومضارعه يبوء، بمعنى نزل وأقام، وجاء هذا المعنى في القرآن الكريم أكثر من مرة، قال تعالى: "وَأذْكُرُوا إِذْ جَعَلَكُمْ خُلَفَاءَ مِنْ بَعْدِ عَادٍ وَبَوَّأَكُمْ فِي الْأَرْضِ تَتَّخِذُونَ مِنْ سُهُولِهَا قُصُورًا وَتَنْحِتُونَ الْجِبَالَ بُيُوتًا ۖ فَادْكُرُوا آيَةَ اللَّهِ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿٧٤﴾"<sup>1</sup>، وكذلك مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ يَتَّبُونَ مِنْهَا حَيْثُ يَشَاءُ ۖ نُصِيبُ بِرَحْمَتِنَا مَنْ نَشَاءُ ۖ وَلَا نُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ (56)<sup>2</sup>."<sup>3</sup>

### اصطلاحاً:

- هي الوسط المحيط بالإنسان والذي يشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية البشرية منها وغير البشرية، فالبيئة تعني كل ما هو خارج عن كيان الإنسان وكل ما يحيط به من مجهودات والبيئة في أبسط تعريفها هي الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم.<sup>4</sup>

- تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية والاجتماعية والثقافية والجغرافية.<sup>5</sup>

### • العمل :

لغة: يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة، أو شغل، أو الوظيفة، وهو مجهود يبذله الفرد، للحصول على منفعة ما أو فائدة محددة، أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته، ويقال عمل عملا أي فعل أمرا ما عن قصد وواظب عليه حتى التصدق به، ويقال أيضا رجلا عمولا أي أنه كثير العمل والكد في عمله.

<sup>1</sup> القرآن الكريم: سورة الأعراف، الآية 74.

<sup>2</sup> القرآن الكريم: سورة يوسف، الآية 56.

<sup>3</sup> الياس، شاهد و عبد النعيم دفرور. "البيئة ومقومات حمايتها في الجزائر". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. (العدد20(السنة2016)).

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، ص 54.

<sup>4</sup> إيهاب، محمود و عايش الطيب. "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية \_ دراسة حالة \_". بحث لاستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية غزة . 2008 ، ص 31.

<sup>5</sup> أحمد، سميرة . مصطلحات علم الاجتماع . مكتبة الشقر: المملكة العربية السعودية ، 1997 ، ص 57 .

**اصطلاحاً:** هو النشاط الإنتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة، فالنشاط لا بد أن يكون حركياً للوظائف التي تتطلب ذلك، أو ذهنياً في مهن أخرى، أما عن الانتاج فهم الهدف المرجو من وراء العمل، كأن يشتغل عامل المناجم في نفق أو منجم ما، فالجهد الذي يبذله هو النشاط، أما استخراجهم للمعادن الثمينة فهو الإنتاج.<sup>1</sup>

**العمل في الإسلام:** قال تعالى: "مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً ۗ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ (97)"<sup>2</sup>. عظم الإسلام من شأن العمل وحث عليه، وقد عمل الأنبياء جميعهم وهم خير الخلق، من آدم عليه السلام إلى النبي محمد صلى الله عليه وسلم، ولم يكن عندهم حرج من العمل، وقد حث ديننا الحنيف على التوازن ما بين العمل والعبادة، وأمور الدين والدنيا.

**ومفهومه كالتالي:** يعرف العمل في الإسلام بأنه هو كل جهد لا يتنافى مع الشارع الحكيم، ويكون بغاية الحصول على منفعة مادية أو معنوية مشروعة، ويقسم هذا الجهد إلى جسمي مثل العمل بالزراعة والصناعة، وفكري ومعنوي كالقضاء والتعليم.<sup>3</sup>

- **يعرف العمل** على أنه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء تعلق ذلك بالإنتاج أو بالأجرة.<sup>4</sup>

- **يعرف أيضاً أنه:** إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد وهنا يتبين أن العمل نشاط لإنتاج مادي(السلع) ومعنوي (الخدمات كالتعليم والصحة... ) لتحقيق حاجات الآخرين في المجتمع غير أن الفرد حينها يعمل فهو يحقق حاجاته الخاصة وحاجات الأفراد في نفس الوقت.<sup>5</sup>

#### • بيئة العمل :

**يمكننا تعريف بيئة العمل** بشكل بسيط على أنها جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية، فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق فذلك يحفزّه على إعطاء أفضل ما

<sup>1</sup> فاطمة، مشعلة. مفهوم العمل لغة و اصطلاحاً. أكبر موقع في العالم العربي، <http://mawdoo3.com>، 08:30 ، 02 / 13 / 2017 ، ص 1.

<sup>2</sup> القرآن الكريم: سورة النحل، الآية 97.

<sup>3</sup> آية ذياب، عبد الله طاطقة، مفهوم العمل في الاسلام. أكبر موقع في العالم العربي، <http://mawdoo3.com>، 08:40، 02 / 13 / 2017 ، ص 1.

<sup>4</sup> محمد، مسلم . مدخل الى علم النفس العمل . ط2 . الجزائر : منشورات دار قرطبة للنشر والتوزيع ، 2007 ، ص 26 .

<sup>5</sup> جلال ، محمد النعيمي . دراسة العمل في اطار إدارة الإنتاج و العمليات ، الأردن: دار إثرا ، 2009 ، ص 17 .

لديه، أمّا في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود إلى الخمول وقلة الإبداع والإنتاج.

- يُعرف السيد "روبرت ليفرنغ" وهو من مؤسسي مؤسسة "أفضل مكان عمل" وذلك من خلال مقابلاته مع المئات من العاملين في أفضل اثني عشر مكان عمل بالعالم ويقول أن أفضل بيئة عمل هي: عندما تثق بالأفراد الذين تعمل لهم، والفخر والاعتزاز بالعمل، والاستمتاع مع الأفراد الذين تعمل معهم.<sup>1</sup>
- تعرف بيئة العمل بأنها: كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.<sup>2</sup>
- وتعرف أيضا أنها: كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والادارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي اليه.<sup>3</sup>
- تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: الأبعاد التنظيمية والادارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات.<sup>4</sup>
- تعتبر بيئة العمل الداخلية تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله انجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الإنتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء و يبذل من جهد.<sup>5</sup>

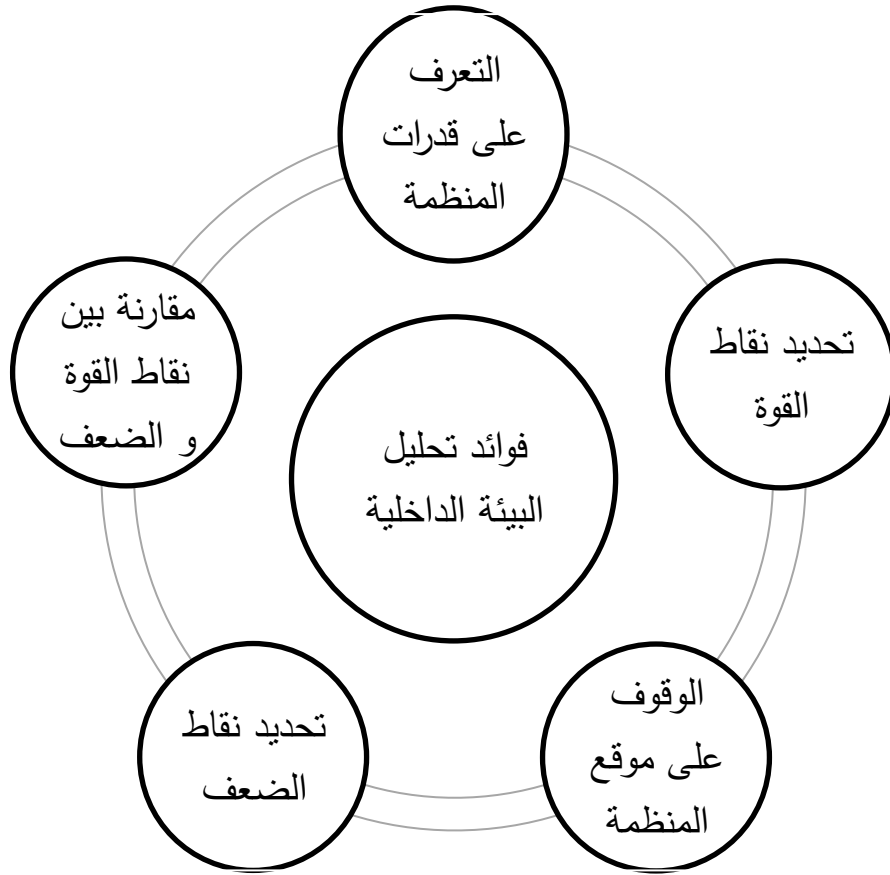
<sup>1</sup> جلال، محمد النعيمي. مرجع سابق، ص 17.

<sup>2</sup> امال، مصطفى الحمامي. "المناخ التنظيمي و اثره على الرضا الوظيفي". مجلة التنمية الإدارية . 58 (1993 م). القاهرة ، ص 24.

<sup>3</sup> صلاح، الشنواني. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1994 م، ص 24.

<sup>4</sup> عبد الرزاق، رحاحلة. "خصائص الانماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبان التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة". مجلة العلوم الإنسانية ، دورية علمية محكمة جامعة بسكرة، الجزائر، 18 (2010)، ص ص 11\_36.

<sup>5</sup> إيهاب محمود، عايش الطيب. مرجع سبق ذكره.



الشكل رقم (01) يوضح فوائد تحليل البيئة الداخلية<sup>1</sup>

• الظروف الفيزيائية:

تعتبر الظروف الفيزيائية من أهم المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية، ويقصد بها البيئة التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية كالإضاءة والضوضاء والتهوية، درجة الحرارة، النظافة في مكان العمل من العناصر المادية التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه الإنتاجية.<sup>2</sup>

وتعتبر العناصر المادية من مكونات بيئة العمل الداخلية، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الأخرى للعمل، فإذا كانت ضرورة ملائمة العامل الطبيعية عمله وفهمه لأهداف وطريقة أداء الأعمال شرط من شرط النجاح في العمل وتحقيق الإنتاج والأداء الفعال، فإن هناك أيضا ظروف العمل أو العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية المناسبة، تساعد العامل على أداء مهامه وتيسره له، وتجذبه إليه وترضيه عنه وإذا ما كانت هذه العناصر إيجابية

<sup>1</sup> مجيد، كرخي. التخطيط الاستراتيجي " عرض نظري و تطبيقي. ط 2. عمان: دار المناهج للنشر و التوزيع، 2012، ص 172.  
<sup>2</sup> كمال، محمود عويضة. علم النفس الصناعي. ط 1. بيروت: دار الكتب العلمية، 1996، ص 144.

فإنها ستؤثر في الأداء بالإيجاب والعكس صحيح وسوف نتناولها بشيء من التفاصيل في الآتي:<sup>1</sup>

## 2-1- الإضاءة:

تشكل الإضاءة في مكان العمل عاملا هاما في الوقاية من الحوادث وتقدر الحوادث الناجمة عن الإضاءة الرديئة%15، فوجد أن الإضاءة السميكة داخل المؤسسة تؤدي الى زيادة نسبة الاضطرابات في الرؤية لدى العاملين خاصة لفترة طويلة، كما تزيد نسبة الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل نتيجة عدم وضوح الرؤية وبوجود آلات خطرة أو مواد سامة، ينبغي التعامل معها بحذر ولذلك فكثيرا ما تسبب الشعور بالاكتئاب.<sup>2</sup>

تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل وكشروط أساسي لإمكان العمل، وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الإبصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل الداخلية لجعل الأداء والإنتاج يتم ببسر وكفاية أعلى ولقد بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع ازدياد شدة الإضاءة على ما كانت عليه ترفع الإنتاجية في بعض الأعمال إلى %35 ولنا أن نتوقع أن شدة الإضاءة لو زادت على حد معين فإن الإنتاج لا يرتفع.<sup>3</sup>

فمثلا كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم كقراءة الجرائد مثلا أو إصلاح الساعات احتاج في زيادة في شدة الإضاءة كما أن العمال كبار السن أو ضعاف الإبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوىاء الإبصار.<sup>4</sup>

وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي ينبغي مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة بل إن هناك عاملا اخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل، فمثلا: يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل، مثل القراءة أو الكتابة على ضوء "أباجورة" مكتب تركز ضوءها المباشر على الكتابة والمكتب، على حين تكون بقية أجزاء

<sup>1</sup> إيهاب محمود، عايش الطيب. مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> محمود ذيب، العقابلية. الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2004، ص 102.

<sup>3</sup> فرج عبد القادر، طه. علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط 6 . القاهرة: دار المعارف، 1988 م، ص ص219-220.

<sup>4</sup> فرج عبد القادر، طه. علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط9. القاهرة: دار قباء، 2001، ص 251.

الغرفة غير مضاءة إلا بالنور غير المباشر والمعكوس "للأباجورة" وكلما كان الضوء موزعا توزيعا عادلا على أجزاء بيئة العمل كان أنسب للإنتاج.<sup>1</sup>

2-2- التهوية:

هي إدخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل مكان العمل والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل العمل هو تهوية الظروف والمكان المناسب والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الاماكن.<sup>2</sup>

تؤثر تأثيرا كبيرا في اداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما فتشير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بحوالي 04% كما تبين الدراسات ان سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضيق والتفكير في ترك مكان العمل وذلك بسبب (ركود الهواء) وهذا الاخير الذي يتسبب في ارتفاع درجتي الحرارة والرطوبة معا.<sup>3</sup>

إن للتهوية أثر كبيرا في نشاط العامل وإنتاجه وسوء التهوية يؤدي الى شعور العامل بالنعاس والخمول والتعب والضيق وقد يؤدي بحياته إذا كان سوء التهوية بالغ.<sup>4</sup>

2-3- الضوضاء :

تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه لكون الضوضاء عاملا مزعجا ومشتتا للانتباه والتركيز، حيث أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل والإنتاج وخاصة بالنسبة للعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه.<sup>5</sup>

وتشكل الضوضاء مصدرا للضغط نظرا لانعكاساتها السلبية والمتمثلة في:

- 1- الإرهاق العصبي والإحساس بالإجهاد والتعب، مع عدم قدرة على مواصلة العمل.
- 2- الشعور بالدور وعدم التوازن، كما أن استمرارها قد يؤدي إلى الصم التدريجي.
- 3- عدم سماع إشارات التحذير الصوتية للتنبيه من المخاطر، أو عدم سماع النداءات المصممة.

<sup>1</sup> فرج عبد القادر، طه. مرجع سبق ذكره، ص 251.

<sup>2</sup> حسن محمد، عبد الرحمان. علم النفس الصناعي. ط1. الإسكندرية: مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع، 2009، ص 187.

<sup>3</sup> أحمد صقر، عاشور. إدارة القوى العاملة. ط1، بيروت: دار النهضة العربية، 1990، ص 215.

<sup>4</sup> كمال، محمد عويضة. علم النفس الصناعي . ط1. بيروت: دار الكتب العلمية، 1996، ص 145.

<sup>5</sup> عمر، وصفي عقيلي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. الأردن: دار وائل، 2005، ص 581.

4- انخفاض القدرة على اداء العمال الذهنية.<sup>1</sup>

\* إن الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل ونتاجه، ويرجع ذلك إلى سببين:

- كون الضوضاء عاملا مزعجا (فتسبب بذلك ضيقا واستياءات من جانب العمال).
- وكونها عاملا مشتتا للانتباه والتركيز (فتصرف بذلك انتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه عليه، فتقل تبعاً لذلك كفاءته فيه).

\* ومن الملاحظ أن الضوضاء تزيد مع زيادة التحضر والمدينة، وأيضاً مع الزمن ولاشك أن الأفراد يتفاوتون في مدى تأثرهم بالضوضاء، فبينما نجد أفراداً أقل تأثراً بالضوضاء نجد آخرين شديدي الحساسية لدرجة أن الضوضاء تحدث نوبات لبعض المصابين بالصرع.<sup>2</sup>

## 2-4- الحرارة :

عرفت على أنها نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة الحرارة ما تصل إليه من الأجسام وتقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعرة وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة الحرارة كيلوجرام واحد من الماء درجة واحد مئوية.<sup>3</sup>

لقد اعتمدت المؤسسات حديثاً الى استخدام المكيفات الهوائية، نظراً لما تسببه الحرارة من أضرار على طاقة الفرد ونتاجيتها، فقد تكون سبباً في نقص الأملاح بالجسم والتهاب الجلد والعيون كما تسبب الشعور بالدوار والإرهاك في حالة ارتفاعها، كما تؤدي إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد، وإلى إجهاد للقلب في حالة انخفاضها.<sup>4</sup>

• في دراسة لماكويرث Makourth عام 1961 تبين منها أن معدل الأخطاء في العمل كان تزايد بزيادة درجات الحرارة المؤثرة، وبالنسبة للبرودة فقد تبين لكلاريك Clark في بحثه المنشور عام 1961م ان انخفاض الانتاج جاء نتيجة انخفاض درجات الحرارة لجلد عن 55%<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> أحمد، زكي حلم. المرجع في الأمان الصناعي. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص 154.

<sup>2</sup> فرج، عبد القادر طه. مرجع ابق، ص260.

<sup>3</sup> فرج، عبد القادر طه. علم النفس الصناعي التنظيمي. ط5، الاسكندرية: دار النهضة العربية، 1986، ص223.

<sup>4</sup> أحمد، صقر عاشور. مرجع سابق، ص415.

<sup>5</sup> فرج، عبد القادر طه. (1988)، مرجع سابق، ص223

وتأسيساً على ما تبين لابد من مراعات ظروف العمل المادية من درجة حرارة والتهوية يعني تخفيض التوازن الحراري للجسم الفرد العامل والتي تؤثر مباشرة على صحته ومن ثم على ادائه.<sup>1</sup>

ومما لاشك فيه أن درجات الحرارة والتهوية المثلى لبيئة العمل الداخلية تختلف من عمل لآخر ومن فرد لآخر ومن قطاع جغرافي لآخر، لذلك فإن تحديد درجات الحرارة ينبغي أن يتم بناء على معرفة كل المتغيرات كما ينبغي أن يكون تحديدا نوعيا، حسب نوع بيئة العمل، ونوع العمل ذاته ونوع القطاع الجغرافي الموجودة فيها، ونوع الفصل ونوع السنة.<sup>2</sup>

### 3- علاقات العمل (الاتصال الإداري):

تعتبر الاتصالات أحد الاجزاء الأساسية والهامة في كثر من العلوم و المجالات، حيث استخدمها الاداريين عند بناء الهيكل التنظيمي، كما استخدمها علماء الاجتماع لتصف عملية التفاعل الانساني فالاتصال يمكن أن يستفاد به الشباب عند التقدم لوظيفة جديدة. حيث أصبحت عملية الاتصال جزءا أساسيا في متطلبات الأعمال والحياة ولها تأثير كبير على سلوك الشباب حيث أنها تؤثر وتتأثر به، كما أن الاتصال يعتبر الاداة الأساسية لتحقيق الروح الجماعية بين الشباب، وقد أوضحت الدراسات والبحوث التي تمت في هذا المجال مدى ارتباط نظام الاتصالات بمجالات حيوية منها:

- تنمية العلاقات الانسانية في شتى المجالات العملية والحياتية.
- ارتباط عملية الاتصال بالقيادة الفعالة.
- ارتباط عملية الاتصال بالدافعية وتحفيز الأفراد.
- ارتباط عملية الاتصال باتخاذ القرارات.

- فكلمة اتصال (Communication) لفظ أوروبي مشتق من الأصل اللاتيني للفعل

Communicare بمعنى يذع أو يشيع عن طريق المشاركة. وأثبتت الدراسات

والأبحاث أن نسبة الوقت المستغرق في الاتصال لأي منظمة تتراوح من 75% الى

90% من وقت العمل الخارجي. لهذا تتبع أهميته داخل منظمات الأعمال وخارجها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جلال، محمد النعيم. مرجع سابق، ص282.

<sup>2</sup> إيهاب محمود، عياش الطيب. مرجع سابق، ص53.

<sup>3</sup> محمود، عبد الفتاح رضوان. الاتصال اللفظي وغير اللفظي. ط1. مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2012، ص 13-14.

### 3-1- مفهوم الاتصال:

- تعددت مفاهيم الاتصال حيث يرى:

1- الإداريين: أن الاتصال هو: الوسيلة التي تتهم بواسطتها تبادل او نقل المعلومات والأفكار والحقائق والمشاعر من جهة الى أخرى، حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات الأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال.

2- علماء النفس: أن الاتصال هو: عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريقة الحديث او الكتابة أو الإشارات.<sup>1</sup>

3- الاتصال: يعرف على أنه عملية لا غنى عنها إذا أنها نشاط انساني لا يتوقف وتلعب الظروف المحيطة دورها في بلوغ الرسالة لأهدافها من عدمه فالاتصال هو: "دم الحياة لأي منظمة، فإذا نحى شخص ما تدفق الاتصال من المنظمة فإنه لن يكون هناك منظمة، فالإتصال يتغلغل في جميع نشاطاتها، ويمثل اداة عمل من خلالها يفهم الأفراد دورهم التنظيمي ويوحد الإتصال وحدات المنظمة الفرعية... فالإتصال يمدنا بوسائل صنع وتنفيذ القرارات، والحصول على رجع الصدى، وتصحيح الأهداف والإجراءات التنظيمية كلما تطلب الموقف ذلك."<sup>2</sup>

4- تعريف العلاقات الإنسانية: تعرف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بانها: "مجال من مجالات الإدارة يعنى بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية".

ويتضح من هذا التعريف أن للعلاقات الإنسانية أهداف ثلاثة هي:

1. تحقيق التعاون بين العاملين.
2. الإنتاج.
3. إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

<sup>1</sup> محمود، عبد الفتاح رضوان. مرجع سبق ذكره، ص15.  
<sup>2</sup> م. طارق، علي جماز. "العلاقات العامة والاتصال الانساني". الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، كلية الإدارة والإقتصاد، الدراسات العلا (امتحان عن بعد)، د س، ص 5-6.

• وعندما تتحقق الأهداف الثلاثة السابقة تكون النتيجة نجاح الجهد الجماعي، فالأفراد يعملون معا لهدف مشترك ودافع مشترك، ومن هنا تظهر أهمية العلاقات الانسانية في نجاح المشروعات.<sup>1</sup>

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح أن العلاقات الإنسانية هي المدخل الصحيح للكشف عن جدية وواقعية التفاعل بين العاملين والإداريات الموجهة لهم.

ركزت حركة العلاقات الانسانية على ضرورة اشباع الرغبات الانانية للأفراد وذلك كوسيلة لتحسين الانتاجية، وأعتبر التنظيم الذي يوفر قدرا من الإشباع لتلك الرغبات أعلى التنظيمات كفاءة، وهذه بعض الوسائل لتحقيق ذلك:

أ. تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية في العمل.

ب. توفير القيادة الديمقراطية.

ت. تنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات المختلفة في التنظيم وبين تلك الجماعات.<sup>2</sup>

### 3-2- دور الاتصال في التسيير الإداري:

يعرف أغلب الباحثين الاتصال بأنه عملية نقل أو تحويل فكرة ما من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) وذلك بغية تغيير سلوكه فالإتصال التنظيمي المؤسسي أو الإداري أي الإتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما، عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء. وللتأثير في المواقف والاتجاهات كما أن للإتصال أهمية في إعطاء النيات للتسيير الإداري لتسهيل عمليات تمرير الرسائل الإعلامية والاتصالية عبر الوسائل المتاحة لتحقيق الغايات المنشودة فالاتصالات الإدارية:

الاتصالات التي تتم بين مختلف الأفراد والمستويات سواء كانت اتصالات رأسية أي من

الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى والدنيا، أو إتصالات أفقية بين مختلف الأقسام الإدارية.

تعتبر العلاقات الانسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة على التمييز والمستوى العالي من الإنجاز، فالإنسان في طبيعته يميل إلى انسانيته ويرغب أن تكون كل الاجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصبغة ملؤها الروح الانسانية البعيدة عن التشنج والتعالي

<sup>1</sup> بالقاسم، سلاطينية. "العلاقات الإنسانية في المؤسسة". مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة. قسم علوم الاجتماع، 5 ( فيفري، 2004)، ص ص 24-25.

<sup>2</sup> علي، السلمي. السلوك الإنساني في الإدارة، ب ط. القاهرة: مكتبة غريب، ب س، ص 252.

وبرود التعامل، وتظهر الفعالة والحيوية من خلال تركيز اهتمامها على الأفراد لأنهم هم من يملكون الشعور والإحساس بالآخرين، وهم من يدبرون الآلة ويبدعون في تطويرها أو يستخدموها بكفاءة ليحصلوا على إنتاج متميز.<sup>1</sup>

إن البيئة التي يجتمع فيها الأفراد لأداء أعمالهم تعتبر بيئة منظمة، فمعظم المنظمات توفر للعاملين سبل الاتصال الاجتماعي من خلال عدة نشاطات فعالة، وهذه النشاطات تعمل على تكوين الظروف الملائمة لتوطيد العلاقات الإنسانية، والتي تعمل بدورها على تثبيت حالة العمل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى العمل الجماعي وإن روح الفريق الواحد تشجع المنظمة على زيادة الاهتمام بالعاملين بالشكل الذي يستحق إشباع رغباتهم جميعهم وتلبية طلباتهم لأنهم اشتركوا بتفانيهن بتحقيق أهداف المنظمة.

وتعمل العلاقات الإنسانية على زيادة وتحفيز العاملين على بذل جهود تفوق الجهود المطلوبة لتحقيق العمل، وتظهر بشكل جلي العلاقات الإنسانية من خلال عدة تصرفات منها: "حسن السلوك وسلامة النية في التعامل، الأدب والتقدير المتبادل، الشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرين، تشجيع الآخرين على الإنجاز لغرفة مكافئتهم".<sup>2</sup>

3-3- أنواع الإتصالات:

هناك عدة من أنواع الإتصالات منها، الإتصالات الرسمية وغير الرسمية والاتصالات الرأسية الأفقية.

1-الاتصالات الرسمية: هي تلك الاتصالات المخططة مسبقا والمنطقية والتي تمر عن طريقها الحقائق والمعلومات في المنظمة، أي هي تلك الإتصالات التي تستخدم خطوط السلطة الرسمية.

2-أما الاتصالات غير الرسمية: فهي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة والجماعات غير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة اتصال.

<sup>1</sup> طيب، أحمد محمد. "استراتيجية الإتصال في التسيير الإداري"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام، كلية العلوم السياسية والإعلام . جامعة الجزائر. 2001-2002، ص 40.

<sup>2</sup> أحمد، السيد الكردي. السلوك التنظيمي. د د ن . د س، ص 31-32.

وإذا كان المفروض أن تحطيم التسلسل يضمن توصيل المعلومات توصيلاً فعالاً من (أعلى إلى أسفل) وكذلك من (أسفل إلى أعلى) إلا أن وجود الجماعات غير الرسمية قد يكون ضرورياً حتى لا تفقد بعض المعلومات على الطريق الرسمي.

ولذلك يدعي بعض الباحثين أن الجماعات غير الرسمية تعتبر من أهم عوامل التكامل داخل المنظمة. وقد تكون الجماعات غير الرسمية مفيدة أحياناً إلا أنها قد تكون ضارة في أحياناً أخرى عندما تعمل على نشر الشائعات داخل المنظمة.

ويقصد بالاتصالات الرأسية (الصاعدة والهابطة): تلك الاتصالات التي بين الرئيس والمرؤوسين داخل المنظمة، حيث تهبط التعليمات والأوامر من الرئيس وترفع إليه التقارير والتوصيات والشكاوي والاقتراحات عن طريق المرؤوسين أما الاتصالات الأفقية (أي العرضية): فهي تلك الاتصالات التي تتم بين طرفين في نفس المستوى سواء داخل المنظمة أو خارجها، والاتصال الأفقي يشير إلى أن الإرسال والاستقبال للمعلومات بين الإدارات أو الأفراد على مستوى واحد في البناء التنظيمي.<sup>1</sup>

3-4- وظائف الاتصال في المنظمات :

إن وظائف الاتصال كثيرة ومتنوعة نذكر منها :

- 1) إن الإتصال في المنظمة يعتبر أهم أدوات الإدارة العليا.
- 2) من وظائف الإتصال أيضاً تجانس الجماعة وتفاعلها بشكل جيد.
- 3) من وظائف الإتصال تطوير الموارد البشرية.
- 4) البحث عن الفاعلية والإنجاز في المنظمة.
- 5) يعتبر من أهم أجزاء نسق التحفيز.
- 6) تجنب المنظمة الصراعات.
- 7) يحسن أجواء العمل.
- 8) يعزز العلاقات الإنسانية.
- 9) عزز علاقات العمل.
- 10) رفع المعنويات.<sup>2</sup>

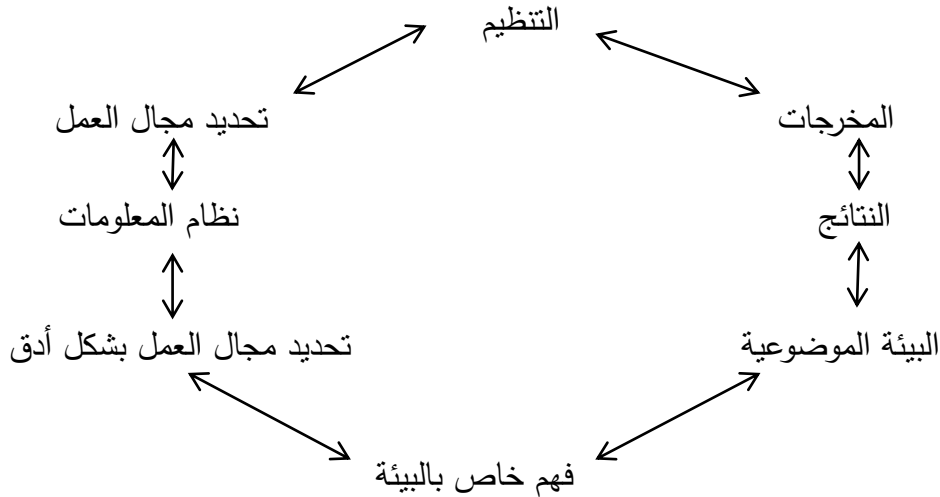
<sup>1</sup> طلعة إبراهيم، لطفى. علم اجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007، ص ص 84-85.

<sup>2</sup> محمد، مسلم. مقدمة في علم النفس الاجتماع. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007، ص 132.

#### 4. طبيعة العمل ( ظروف العمل):

ويقصد بها الوظيفة التي يؤديها العامل والواجبات التي تتكون منها، ومسئوليتها وموقعها على الهيكل التنظيمي وعلاقتها بالوظائف الأخرى وأهميتها لها، والسلطات والصلاحيات التي يملكها شاغل الوظيفة، والشروط والمؤهلات والمهارات الواجب توافرها في شاغلها، والمعدات والأدوات وطرق الأعمال المستخدمة في ادائها.

وقد اعتبرها العالم هيرزيخ في نظريته "العوامل المزدوجة" من العوامل الدافعة الرئيسية التي إذا توافرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتيا وقد أكد على أن واجب الإدارة هو أن تسند للأفراد الأعمال التي تناسبهم، والتي توفر لهم فرص الإنجاز والنمو والتطوير بقدر معقول. وتجدر الإشارة هنا الى أن طبيعة العمل تمتزج بدوافع الأفراد وطموحاتهم وخصائصهم الشخصية، فالفرد الذي ترتفع عنده حاجة إثبات الذات يرغب في الأعمال التي بها نوعا من التحدي ودرجة معينة من الصعوبة بينها الفرد الذي يتميز بضعف الطموح أو عدم الرغبة في التعلم والتطوير فإنه يفضل العمل الروتيني البعيد عن التجديد. ولطبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دورا حيويا في التأثير على درجة رضاه الوظيفي، وهناك عدد من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة في التأثير على رضا عن عمله ومن أهمها: <sup>1</sup>



شكل رقم (02) يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم <sup>2</sup>

<sup>1</sup> إيهاب، محمود عايش الطيب. مرجع سابق، ص38.

<sup>2</sup> إيهاب، محمود عايش الطيب. مرجع سابق، ص38-39.

أ\_ درجة تنوع المهام:

يمكن القول بأنه كلما تنوع مهام الوظيفة كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار اداء كل مهمة وبالتالي زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح.

ب\_ درجة السيطرة الذاتي المتاحة للفرد:

كلما زادت درجة حرية الفرد في اختيار طريقة أداء العمل والسرعة التي يؤدي بها العامل زادت درجة رضاه عن العمل.

ج\_ درجة استخدام الفرد لقدراته:

والمقصود هنا أنه كلما تصور الفرد بأن العمل الذي يزاوله يستنفذ كامل طاقاته وقدراته فإن ذلك سيزيد من درجة رضاه عن العمل.

د\_ إن أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل توقف على مدى اعتزاز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير وإعتزاز الفرد بذاته عاليا كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا، فكلما تصور الفرد أن عمله يتطلب القدرات والمهارات بها ادى لزيادة أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه.<sup>1</sup>

وتعتبر طبيعة العمل أحد عناصر ومؤشرات بيئة العمل الداخلية علما أيضا أن المؤسسة حتى تحقق أهدافها لا بد أن تحدد طبيعة العمل اللازم أو النشاط الاقتصادي فهناك مثلا مؤسسات صناعية، خدماتية، تجارية... الخ، كما أن معرفة طبيعة العمل تحدد احتياجات المؤسسة لنوع الموارد البشرية أو القوى العاملة لأداء الأعمال والمهام المختلفة فمن يمتلك دراية جيدة بمجال عمله وطبيعته تكون لديه قدرة على استخلاص النتائج من المعلومات المتاحة لديه والخبرات المكتسبة إضافة إلى كونه يعمل بروح معنوية جيدة.<sup>2</sup>

وأهم العناصر التي تتلخص بها طبيعة العمل ما يلي:

- المرونة التنظيمي: وتعني القدرة على الاستجابة للتغيرات البيئية وإحداث التوافق المطلوب معها بما يساعد على تحقيق النمو والاستقرار للتنظيم.
- وحدة الإشراف والقيادة: وتعني أن يتلقى الفرد أوامره وتعليماته من رئيس اداري واحد

<sup>1</sup> إيهاب، محمود عايش الطيب. مرجع سابق، ص38-39.

<sup>2</sup> سهام، بن رحمون. مرجع سابق، ص 44.

واليه يرفع تقاريره، ويؤدي ذلك إلى تقليل التضارب في التعليمات وزيادة درجة الشعور بالمسؤولية.

- تحديد المسؤولية: يعني ضرورة التحديد الواضح للمسؤولة لكل فرد امام رئيسه المباشر وعن استخدام السلطة المفوضة اليه، حيث أن المسؤولية لا تفوض وإنما يظل الرئيس الذي قام بالتفويض مسؤولاً عن الأداء.<sup>1</sup>
- الرقابة: عرفها الدرج (Aldrich 1961-1947) بأنها: "عملية مستمرة لمقارنة الانجازات الفعلية بالعمليات المخططة سواء اكانت هذه الفعاليات جملة أو تفصيلاً، واتخاذ الاجراءات والتوجيهات اللازمة لذلك". وأكد على كون عملية الرقابة فعالية مستمرة في انجاز مهمات وأهداف المنظمة.<sup>2</sup>
- التخصص: ويقصد به: الإعتماد على وظائف موصوفة جيداً بحيث أن لها خصائص مهنة وفنية وسلوكية محددة الى متطلبات ومؤهلات علمية مطلوبة لشاغلها.
- والتخصص هو تحديد مجموعات متميزة من الأعمال والنشاطات التي يمكن تنفيذها والقيام بها من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد بشكل محدد وسهل وواضح و فعال ومتربط مع الأعمال الأخرى بشكل تكاملي منسق.<sup>3</sup>
- تقسيم العمل: ويعني ذلك محاولة الاستفادة من مزايا التخصص في العمل، والتحديد الدقيق للأنشطة والتنسيق بينهما، مع تناسب الأدوار لقدرات الأفراد، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الفعالية التنظيمية.<sup>4</sup>
- مكافاة الأفراد وتعويضهم: وذلك للمحافظة على ولائهم وكسب تأييدهم، وجب أن يتم مكافاة العاملين بأجور عادلة وتحقيق درجة عالية من رضائهم.<sup>5</sup>
- التحفيز: يقصد بالتحفيز تشجيع الأفراد واستنهاضهم لكي ينشطوا في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. وتبدأ عملية التحفيز بالتأثير الخارجي على الفرد كأن يعرض عليه أجر أعلى من أجل القيام بعمل أكثر، لكن نجاحها يتوقف على عوامل داخلية

1 محمد بكري، عبد الحليم. مبادئ ادارة الأعمال. جامعة بنما: مركز التعليم المفتوح كلية التجارة \_ قسم إدارة الأعمال. ص ص 142-143.

2 محمد حسن، الشماخ خليل وكاظم حمود خضير. نظرية المنظمة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والصناعة، 2000 / 1999، ص 44.

3 إيهاب، محمود عايش الطيب. مرجع سابق، ص44.

4 محمد بكري، عبد العليم. مرجع نفسه، ص141.

5 محمد بكري، عبد الحليم. مرجع سابق، ص 75.

تتصل بوضعية الفرد ونفسيته، ويتكون التحفيز من ثلاثة عناصر أساسية تعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قمة دالة التحفيز:

- \*1- القدرة: فالشخص المؤهل أو القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طرق التحفيز، بخلاف الشخص العاجز غير المدرب أو غير المؤهل اصلا.
- \*2- الجهد: والذي يشير إلى طاقة والوقت اللازمين لتحفيز هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا يكفي.

\*3- الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولم يتم فعلا.<sup>1</sup>

- العبء الوظيفي: تزايد المهام مصحوبة بضغط الوقت وتناقص فترات الراحة اثناء العمل قد يؤدي الى استنزاف طاقات الفرد وشعوره بالأعباء Fatigue مما يعود سلبا على أدائه.

- الغموض: على الرغم من اختلاف حاجات الأفراد للتنظيمات والتوجيهات القيادية، إلا أن كل منهم لابد أن يحصل ولو على فكرة عامة عما هو متوقع منه ادائه. ودرجة الاحباط تتزايد لدى الفرد في حالة عدم حصوله على أي تقييم لأدائه Feedback أو إذا ما اكتشف أن الإدارة تستخدم معايير أداء متغيرة لا تتحقق مع أهداف المنظمة.<sup>2</sup>

- ثقافة التنظيمية: وتشمل الاتجاهات، القيم، الأنماط السلوكية وتوقعات أعضاء التنظيم المشتركة. لثقافة المنظمة تأثير مباشر على تصرفات الأفراد فهي التي تحدد مبادئ المنظمة وأنظمتها الأساسية، السلوكيات المقبولة والموضوعة، القوانين التي تحكم تسلسل السلطة وإصدار الأوامر، الأنظمة الرسمية وغير الرسمية التي تحكم التصرفات في المواقف المختلفة، اتجاهات القادة واهتمامهم وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة، أشكال الاتصالات المتبعة نظام المكافآت، كما أن لها تأثير على استراتيجيات التنظيم وتنفيذها باختصار، ثقافة المنظمة تعتبر من المتغيرات الرئيسية التي تحكم كيفية عمل وأداء التنظيم. بمعنى أن لها الأثر الكبير على المنظمة والعاملين بها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد رفيق، الطيب. مدخل للتسيير، أساسيات ونطاق التقنيات، ج2، ص 181.

<sup>2</sup> عبد الله، بن عبد الغني. الطعم وطلق بن عوض الله السواط. السلوك التنظيمي "المفاهيم- النظر- التطبيقات". ط4. المملكة العربية السعودية: دار حافظ للنشر والتوزيع، 2003، ص 256.

<sup>3</sup> عبد الله عبد الغني، الطعم وطلق بن عوض الله السواط. مرجع سابق، ص ص 252-253.

- الأجر: تعرف بانها جمع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله في العمل، واستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقائم بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة، وقد كون الاجر على أساس وحدة الزمن أو وحدة الإنتاج.<sup>1</sup>
- يمكن تعريف الأجر بأنه: "التعويض الذي يحصل عليه الأجير مقابل ممارسته لنشاط مهني مشروع تحت تصرف الغير وقيامه بذلك النشاط لحساب الغير أو لمن يعمل لصالحه بأمره و توجيهه.<sup>2</sup>
- \* تكتسي الأجر والرواتب أهمية بالغة بالنسبة للعامل، فهي التي تشجع و تحفز العاملين وتخفف من حدة التوتر والاحتقان والاضطرابات العمالية التي كلما تطالب برفع الاجور وزيادتها من فترة لأخرى، كما أن الأجر يعتبر العائد الوحيد الملموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين لإمكانياتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نور الدين، حاروش. إدارة الموارد البشرية. ط1. الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، 2011، ص 107.

<sup>2</sup> عبد الفتاح، بوخمخ. تسيير الموارد البشرية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية. عين مليلة الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص90.

<sup>3</sup> نور الدين، حاروش. المرجع نفسه، ص 109.

## ملخص الفصل الثاني

تعرضنا في هذا الفصل لتعريف بيئة العمل والتي هي المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به وهي كافة الظروف السائدة داخل المنظمة والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل كما تطرقنا أيضا إلى الظروف الفيزيائية من الإضاءة والتهوية، الضوضاء، الحرارة، ثم العلاقات الانسانية وانواعها واهميتها وفي الأخير تطرقنا إلى طبيعة العمل وما تحتويه من نمط القيادة والإشراف والمرونة والتحفيزات والأجور والمهام والمسؤوليات....الخ.

ومن خلال ذلك نلخص إلى أن الإهتمام بالبيئة الداخلية للعمل مع الظروف الفيزيائية وعلاقات انسانية وطبيعة العمل يحقق أهمية بالغة ويعمل على تفعيل العمل بشكل جيد وإيجابي وبالتالي ستكون مؤثر قوي على الاداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة ومنه تؤثر على دافعيته ورضاه والتزامه وتحمل مسؤولياته وولائه له.

## الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 2- أبعاد الرضا الوظيفي
- 3- أهمية الرضا الوظيفي
- 4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- 5- قياس الرضا الوظيفي
- 6- نظريات الرضا الوظيفي دواعي الاهتمام بالرضا

الوظيفي

- 7- دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي

ملخص الفصل

**تمهيد**

أصبح موضوع الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين والاداريين باعتباره أحد مظاهر السلوك التنظيم التي تهتم بسلوكية الفرد نتيجة مؤثرات وبيئة العمل، فالرضا الوظيفي عبارة عن درجة اشباع الفرد حيث يتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة وهذه العوامل تجعل الفرد راضيا عن عمله.

ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصناعية عامل وجانب هام في هذا القطاع نتيجة المستويات التي يطلبها هذا القطاع من الطاقة والمهارة والكفاءة ومن استمرارية تنميتها.

وسنتعرض في هذا الفصل إلى تعريف الرضا الوظيفي وأبعاده وأهميته ونظريات الرضا والعوامل المؤثرة عليه وطرق قياسه.

## 1\_ تعريف الرضا الوظيفي:

- يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي درست بشكل كبير في مجال السلوك التنظيمي. ويمكن تعريفه بأنه شعور بالسرور ناتج من ادراك الشخص بأن وظيفته تشبع قيما مهمة لديه.
- ويعرف على أنه: الحالة النفسية والانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف، عند درجة اشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية، المهنية والمادية.<sup>1</sup>
- يعرف الرضا الوظيفي بأنه: شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمل هو مقدرا ما يتحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.
- يعرف الرضا الوظيفي بأنه: عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير.
- كما أن مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حين يرى البعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأوامر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لطيفة، عريبي و حبيب الود. اقتراح نموذج علمي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، 1 (2013) : ص 168.

<sup>2</sup> أحمد، السيد كروي، مرجع سابق، ص 47.

## 2- أبعاد الرضا الوظيفي :

تتعدد وتختلف أبعاد الرضا الوظيفي لكن هناك ثلاثة أبعاد وتتقدم على غيرها وهي:

1. الرضا بسياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات

ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.

2. الرضا بعلاقات العمل: وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات

الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور.

3. الرضا بالعمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات ويمدى

ملاقتها مع مؤهلات العامل وقدرته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه

وحاجاته.

ومن الواضح أن الرضا الوظيفي بأحد هذا الأبعاد لا يرتبط بالرضا عن الأبعاد الأخرى

حيث أنه من الطبيعي أن نجد اختلاف بين أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة

ومصدر ذلك الاختلاف قد يعود لاختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر أو بسبب

العلاقة التي تربط بين الزملاء في العمل أو اختلافهم في الأقدمية وقدرتهم على أداء

الأعمال المناطة بهم بالإضافة لاختلافهم في نظريتهم الشخصية للأعمال التي يقومون بها.<sup>1</sup>

- استخدام القدرات	- الانجاز
- مستوى النشاطات	- التقدم
- التعويضات	- ظروف العمل
- الخدمات الاجتماعية	- المركز الاجتماعي
- اشراف الجوانب المادية	- العلاقات المادية
- زملاء العمل	- القيم الاخلاقية
- الابداع	- التقدم

## شكل رقم (03) يبين أبعاد الرضا الوظيفي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ناصف، عبد الخالق . الرضا الوظيفي وأثره على انتاجية العمل لدولة الكويت - مجلة العلوم الاجتماعية - ، 30(1982) ، ص 81.

<sup>2</sup> أبا أحمد، سيدي مصطفى. إدارة الموارد البشرية. مصر، 2000 ، ص 75.

**3- أهمية الرضا الوظيفي :**

يمثل الرضا الوظيفي أهمية كبيرة للعديد من الأطراف والذين يتأثرون بمدى حدوثه ومستوياته وذلك كما يلي:

أولاً: أهمية الرضا الوظيفي من منظور المجتمع والمنظمة.

**\_ من منظور المجتمع:**

1. تخفيض نسبة البطالة.
2. زيادة الناتج القومي كنتيجة لزيادة درجة الرضا للعاملين عن وظائفهم.
3. الاستخدام الأمثل للموارد من حيث زيادة درجة الكفاءة والفاعلية.
4. زيادة ثروة المجتمع ورفع مستويات المعيشة الخاصة بأفراده.

**\_ من منظور المنظمة:**

1. زيادة درجة ولاء وانتماء الأفراد للمنظمة.
2. زيادة الإنتاجية.
3. تحقيق الكفاءة وانخفاض معدلات التلف الإهلاك.
4. انخفاض معدلات دوران العمل.

**ثانياً : أهمية الرضا الوظيفي من المنظور الفردي:**

1. تقليل الشعور بالاغتراب الجماعي.
2. الحد من معدلات الإصابة بالعمل.
3. زيادة الروح المعنوية للفرد العامل نتيجة رضائه عن العمل.
4. الاستقرار والأمن الوظيفي.

كما أن الرضا الوظيفي يؤثر في سلوك الفرد ويجعله راض عن أشياء خارج عمله وتتحدد أهميته في:

- أ. الاهتمام بالعنصر البشري من خلال إشباع حاجات ورغبات الفرد داخل العمل.
- ب. يتعلق الرضا الوظيفي بإشباع الحاجات الفردية والجماعية والذي يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية في النهاية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علي محمد، عبد الوهاب و سعيد يس عامر. الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة. مصر: مركز سيرفيس، 1998، ص 158.

- ج. يتضمن الرضا الوظيفي توفير الفرص للعاملين لاستغلال مهاراتهم والشعور بتحقيق الذات وإتاحة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتصلة بوظائفهم.
- د. يتعلق الرضا بتحسين العلاقات الشخصية والاجتماعية للعاملين وتوفير بيئة آمنة لهم.
- هـ. يشبع الرضا لدى الأفراد روح الابتكار والجد والتعاون بما يؤدي إلى بذل العاملين جهودهم داخل العمل مما يحقق الإنتاجية للمنشأة ويحقق أهدافها المرجوة.
- والاهتمام برضا العاملين قد يكون هو العامل الرئيسي الذي يميز القادة القادرين على تحويل مرؤوسيهـم لعمالة تمثل ميزة تنافسية للمنظمة.<sup>1</sup>

#### 4- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

وهي مجموعة العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤدي الى قبول او رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة التي حددت على النحو التالي:

4-1- **عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وإطارها:** وتشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة انشغاله لوظيفة مثل: "الاجازات- التأمين- الصحي- السكن- الراتب- التثبيت في الخدمة وفرص الترقية والعلاقات مع الآخرين(الزملاء- رؤساء- مرؤوسين)".

4-2- **عوامل مرتبة بالوظيفة نفسها:** تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة اثرائها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسيا وبعـمق الوظيفة ومدى اشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز واستغلال قدرته في وظيفة ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة.

4-3- **عوامل متعلقة بسياسات المؤسسة:** أي يتصل بساعات العمل وظروفه واجراءات ونظم الاتصال بالمؤسسة.

4-4- **عوامل متعلقة بالفرد نفسه:** مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

4-5- **عوامل بيئية:** وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أسامة، رجب. " تعزيز الرضا والانتهاه الوظيفي بجهاز الشرطة باستخدام العلاقة العامة ". رسالة الماجستير. جامعة القاهرة. 2012، ص112.

<sup>2</sup> سالم، تيسير الشرايدة. الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. ط1. عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع، ص 62.

## 5- قياس الرضا الوظيفي :

هناك نوعين من الأساليب لقياس الرضا:

1. المقاييس الموضوعية: وتشمل الغياب هناك طريقة حساب الغياب كما يلي:

معدل الغياب خلال فترة معينة = مجموع الغياب للفرد % متوسط عدد الأفراد العاملين  
x عدد أيام العمل 100x.

- ترك العمل أو الخدمة: معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة = عدد حالات ترك الخدمة %  
اجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة 100x.

2. المقاييس الذاتية:

أ- تقسيم الحاجات (حسب نظرية ماسلو).

ب - تقسيم الحوافز مثل الأجر، ظروف العمل، الاشراف، الترقيات، ساعات العمل،  
جماعات العمل.<sup>1</sup>

## 6- نظريات الرضا الوظيفي:

يعتبر العمل جزء هاماً في حياة الانسان حيث يشكل مجموعة من الأفراد والاتجاهات والقيم والمشاعر حوله، بحيث أن النظريات التي سنوضحها لاحقاً لا ترتبط بتفسير الدوافع في ميدان العمل فقط بل تطاول موضوع الدوافع كسلوك بشري، ومن أشهر النظريات التي ربطت الدوافع بالسلوك التنظيمي بصفة عامة تتمثل في النظريات التالية:

أولاً : نظرية السلم الهرمي للحاجات (ابراهيم ماسلو 1908-1970):

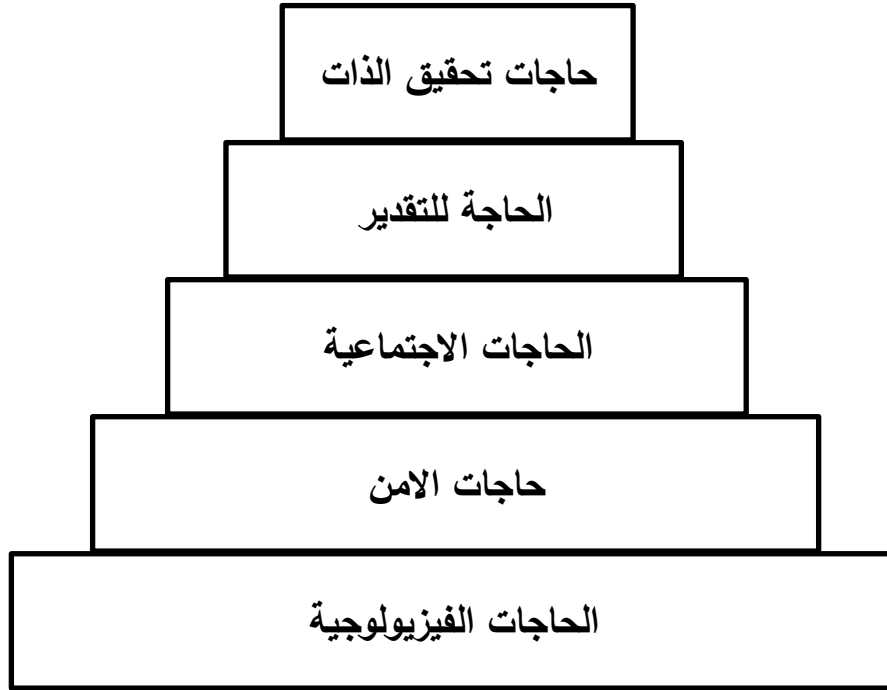
يعتبر ماسلو من أشهر علماء النفس الذين أثروا على سير المناهج الدراسية خاصة فيما يتعلق بعلم الادارة في الولايات المتحدة الأمريكية وبقية العالم) حصل ماسلو على بكالوريا في علم النفس عام 1930 ثم الماجستير 1931 ثم الدكتوراه عام 1943 من جامعة وسكونسن، وعمل في عام 1951 كرئيس قسم علم النفس الانساني في برانديس لفترة 10 سنوات حيث قابل كورت جولستين الذي قدم فكرة التحقيق الذاتي وماسلو بدأ عمله النظري الخاص، وبدأ حملته العنيفة لعلم النفس الانساني الذي كان مهم له أكثر من نظرياته وأمضى السنوات الأخيرة في حياته كشبه متقاعد في كاليفورنيا، وفي 8 يونيو 1970 مات اثر نوبة قلبية بعد صراع مع المرض.

<sup>1</sup> منى، رسول سلمان. " الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي " ، المدربة العامة للترقية في الرصافة 3(دراسات تربوية ، العدد الخامس عشر، تموز، 2011 ، ص 68.

- مفهوم النظرية: قام عالم النفس الأمريكي أبراهام ماسلو بصياغة نظرية فريدة ومتميزة في علم النفس ركز فيها بشكل أساسي على الجوانب الدافعية للشخصية الانسانية حيث قدم ماسلو نظريته في الدافعية الانسانية حاول فيها أن يصيغ نسقا مترابطا يفسر من خلاله طبيعة الدوافع أو الحاجات التي تحرك السلوك الانساني وتشكله. في هذه النظرية يفترض ماسلو أن الحاجات أو الدوافع الانسانية تنتظم في تدرج أو نظام متصاعد من حد الأولوية أو شدة التأثير، فعندما تشبع الحاجات الأكثر أولوية أو الأعظم قوة.<sup>1</sup> فإن الحاجات التالية في التدرج الهرمي تبرز وتطلب الاشباع هي الاخرى وعندما تشبع تكون قد صعدنا درجة أعلى على سلم الدوافع، وهكذا حتى نصل الى قمته. هذه الحاجات والدوافع وفقا لأولوياتها في النظام المتصاعد كما وصفه ماسلو هي كما يلي:
- **الحاجات الفيزيولوجية:** مثل الجوع والعطش وتجنب الألم والجنس... الخ من الحاجات التي تخدم البقاء البيولوجي بشكل مباشر.
- **حاجات الأمان:** وتشمل مجموعة من الحاجات المتصلة بالحفاظ على الحالة الراهنة... وضمان نوع من النظام والأمان المادي والمعنوي مثل الحاجة الى الإحساس بالأمن... والثبات... والنظام... والحماية... والإعتماد على مصدر مشبع للحاجات ومثل هذه الحاجات يمكن أن يتبدى في شكل مخاوف مثل الخوف من المجهول من الغموض من الفوضى واختلاط الأمور أو الخوف من فقدان التحكم في الظروف المحيطة. وماسلو يرى أن هناك ميلا عاما الى المبالغة في تقدير هذه الحاجات وأن النسبة العالية من الناس يبدوا أنهم غير قادرين على تجاوز هذا المستوى من الحاجات والدوافع.
- **حاجات الحب والانتماء:** وتشمل مجموعة من الحاجات ذات التوجه الاجتماعي مثل الحاجة الى علاقة شخص اخر الحاجة إلى أن يكون الانسان عضوا في جماعة منظمة ... الحاجة الى بيئة أو إطار اجتماع يحس فيه الانسان بالألفة مثل العائلة أو الحب أو الأشكال المختلفة من الأنظمة والنشاطات الاجتماعية.
- **حاجات التقدير:** هذا النوع من الحاجات كما يراه ماسلو له جانبان:
  - أ- جانب متعلق باحترام النفس أو الإحساس الداخلي بالقيمة الذاتية.

<sup>1</sup> زهرة، قريشي . الاتجاهات النظرية الكبرى في علم الاجتماع التنظيمي، محاضرة مقياس علم الاجتماع التنظيم سنة أولى ماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة الشهيد حمة لخضر: قسم العلوم الاجتماعية بالوادي، 2015 - 2016، ص ص 20-21.

ب- والآخر متعلق بالحاجة الى اكتساب الاحترام والتقدير من الخارج... ويشمل الحاجة الى اكتساب احترام الاخرين السمعة الحسنة-النجاح والوضع الاجتماعي- الشهرة- المجد... الخ. وماسلو يرى أنه يتطور السن والنضج الشخصي يصبح الجانب الأول أكثر قيمة وأهمية للإنسان من الجانب الثاني.<sup>1</sup>



الشكل رقم (04) يبين هرم ماسلو الدوافع والحاجات<sup>2</sup>

• **حاجات تحقيق الذات والحاجات العليا:** يصف ماسلو مجموعة من الحاجات أو الدوافع العليا التي لا يصل اليها الانسان الا بعد تحقيق واشباع كاف لما يسبقها من الحاجات الأدنى وتحقيق الذات هنا يشير الى حاجة الانسان الى استخدام كل قدراته ومواهبه وتحقيق كل إمكانياته الكامنة وتنميتها الى أقصى مدى يمكن أن تصل اليه. وهذا التحقيق للذات لا يجب أن يفهم في حدود الحاجة الى تحقيق أقصى قدرة أو مهارة أو نجاح بالمعنى الشخصي المحدود، وانما هو يشمل تحقق حاجة الذات إلى السعي نحو قيم وعنايات عليا مثل الكشف عن الحقيقة وخلق الجمال وتحقيق النظام وتأكيد العدل... الخ مثل هذه القيم والغايات تتمثل في رأي ماسلو حاجات أو دوافع أصيلة وكامنة في الانسان

<sup>1</sup> زهرة قريشي، مرجع سابق، ص ص 21-22.  
<sup>2</sup> عبد الرحمان، عيساوي. الكفاءة المهنية. لبنان: دار الفكر العربي، 1996، ص ص 43-44.

بشكل طبيعي مثلها في ذلك مثل الحاجات الأدنى الى الطعام والامن والحب والتقدير. هو جزء لا يتجزأ من الإمكانيات الكامنة في الشخصية الانسانية والتي تلح من أجل أن تتحقق لكي يصل الانسان الى مرتبة تحقيق ذاته والوفاء بكل دوافعها أو حاجاتها.<sup>1</sup>

ثانياً: **نظرية العاملين لـ"هرزبرج"**: إن نظرية فريدريك هرزبرج من النظريات الأساسية المفسرة للرضا، فقد توصل الى الفصل بين نوعين من الحاجات هي "حاجات صحية وحاجات دافعة" وذلك لأن للفرد حاجات فطرية ينبغي أن تشبع.

بعد دراسة هرزبرج لهذه الحاجات نجد أنه توصل إلى إعطاء تحليل كاف كما يلي:

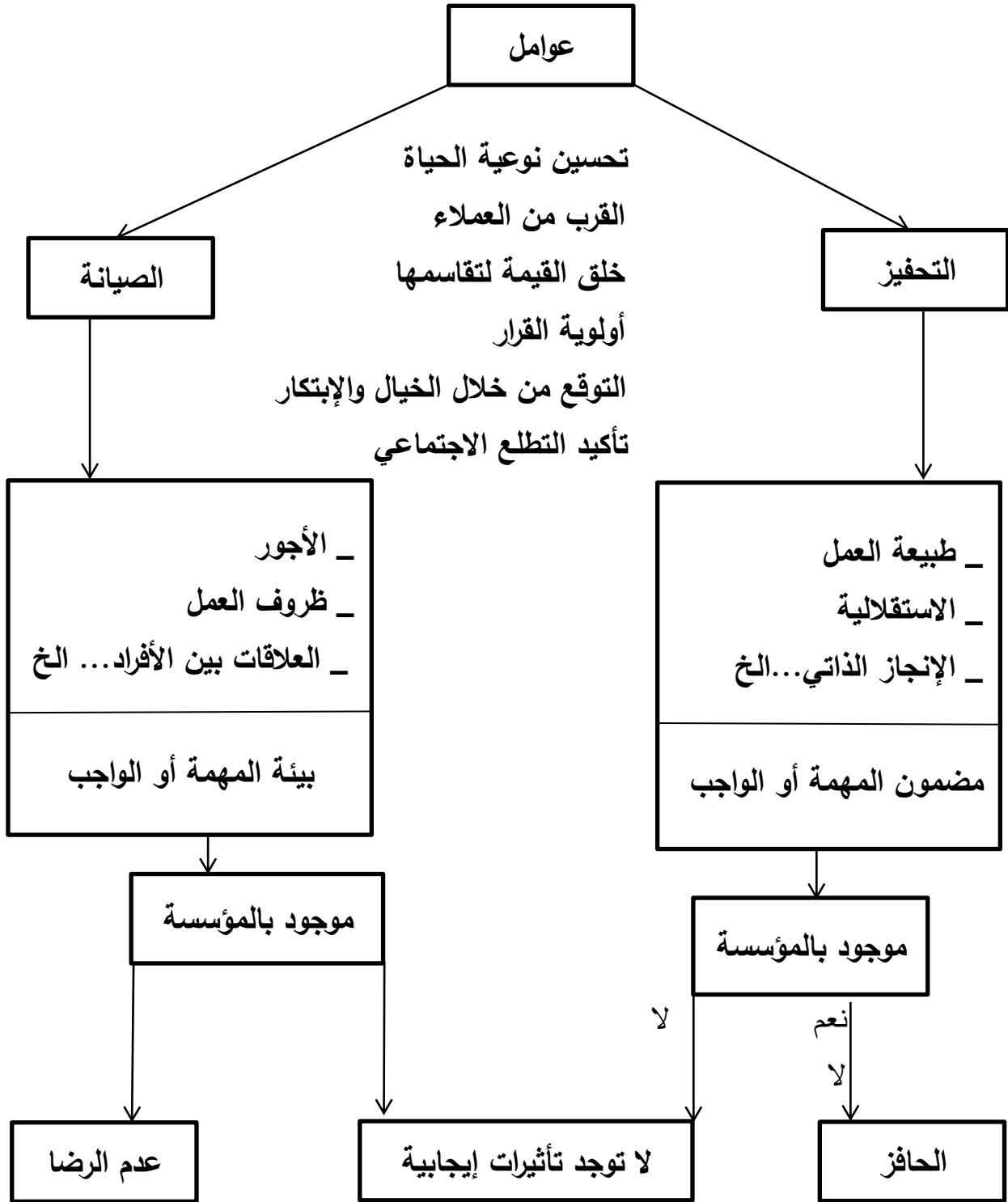
**أ- حاجات صحية:** أي أن لديه عوامل وحاجات خاصة به من طرف المنظمة والنتيجة من عدم توفرها هي الوصول إلى حالة من انعدام الرضى لدى الموظف، ويلاحظ أن وجود هذه العوامل لا يؤدي الى وجود دافع قوي لدى الموظف ليبدل مزيداً من الجهد على هذه الظروف والعوامل القائمة بأنها ضرورة للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى الموظف، وتتمثل هذه العوامل في سياسة الشراكة والإدارة- الإشراف الفني-الاجرة- تأمين الوظيفة- الحياة الشخصية للعاملين-ظروف العمل-الحاجات الاجتماعية-الأمن.<sup>2</sup>

إن معرفة الحاجات الصحية والعوامل الخاصة للمواطن تؤكد أنه ليس من السهولة إرضاء الموظف في عمله بل يجب توفير جميع الشروط الخاصة به، فقد لاحظ هرزبرج أن الكثير من المديرين يدركون معظم هذه العوامل على أنها عوامل دافعة ولكنها في الحقيقة تمثل الأساس في عدم وجود الرضا عند العاملين.

**ب- حاجات دافعة:** إن للحاجات الدافعة أهمية كبيرة للفرد فهي تمثل أعلى مستوى من الحاجات الأولى وذلك لتحقيق دافع ذاتي لهؤلاء مما يدفعه للعمل أكثر كما يلاحظ أن غياب هذه العوامل يؤدي إلى خلق حالة ملموسة من عدم الرضا لدى العاملين ويطلق على هذه العوامل "**العوامل الدافعة**" وتتمثل في ما يلي:

الاعتراف - الإنجاز - التقدم - العمل نفسه - المسؤولية.

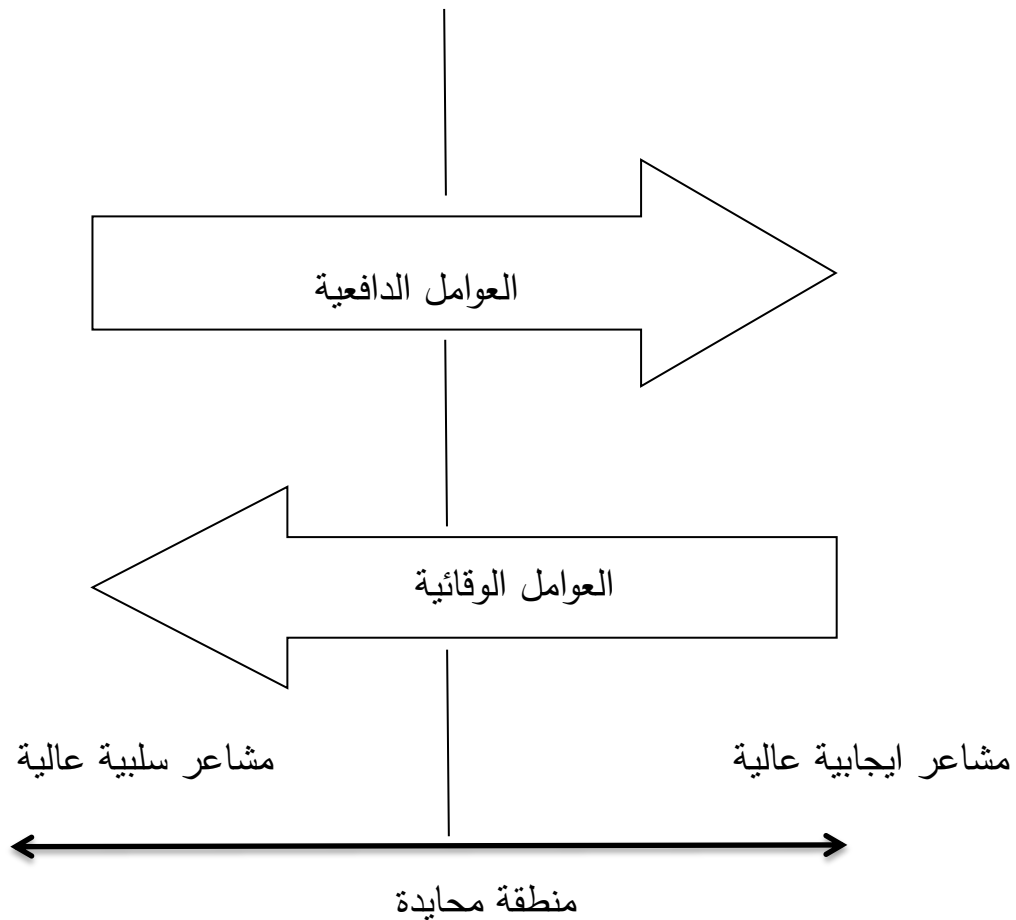
<sup>1</sup> زهرة، قرشي. مرجع سابق. ص 22.  
<sup>2</sup> أشرف محمد، عبد الغني. علم النفس الصناعي. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص 327-328.



الشكل رقم (05): يمثل نظرية هرزبرج<sup>1</sup> Herzberg

<sup>1</sup> بلقاسم، سلاطنية واسماعيل قيرة. التنظيم الحديث للمؤسسة التصور المفهوم. ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008، ص 181.

لقد عالج هرزبرج في نظريته السابقة مسألتين، الأولى تتعلق بحاجة ضرورية للفرد فهي حاجة صحية والثانية حاجات دافعة وتعتبر الأولى أساسية للعمل وتتمثل في: الأجر- ظروف العمل- الأمن... الخ، وتهدف إلى تطوير وتحسين مستوى العامل داخل المنظمة، أما الثانية فحاجات دافعة وهي التي تسمح بتحقيق ذاته وتطوير مستواه العلمي وذلك عن طريق بذل جهد أكبر بعيدا عن التدخل رؤساء المصالح في إطار سياسة "دعه يعمل دعه يمر" التي أورد لها ادم سمين في مطلع القرن الماضي، ولتحقيق هذه المهمة يرى هرزبرج ضرورة دعم مراكز البحث بحيث تصبح جاذبة ومغرية للعمال.<sup>1</sup>



الشكل رقم (06) يوضح عوامل نظرية هرزبرج<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أشرف محمد، عبد الغني. مرجع سابق ، ص ص 327-328.

<sup>2</sup> خليل، الشماع و حمود خضير. نظرية المنظمة. الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع ، 2000 ، ص 25.

ثالثاً: نظرية  $y.x$  دوكلاس ماكربكر :

وتنقسم هذه النظرية إلى:

- نظرية X وهي التي تفترض أن الإنسان سلبي ولا يحب العمل ولا يريد تحمل المسؤولية ويقبل أن يكون تابعا ويفضل دائما أن يجد شخصا يقوده.
- نظرية Y فهي التي تفترض أن الأفراد لديهم القدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة التحديات وأن المسؤولية مغروسة في جوهر الإنسان وأن العاملين لم يخلقوا ضد آمال الإدارة فهو يحب أن يكون قائدا لا تابعا ويسعى لتحقيق ذاته ويكون هذا الإنسان محبا للأساليب الايجابية.<sup>1</sup>

رابعا: نظرية التوقع "فيكتور فروم": تدخل هذه النظرية ضمن النظرية الموجهة للسلوك أو نظرية التوقعات لصاحبها فيكتور فروم وضعت سنة 1964 وهي من أحدث نظريات الدافعية حيث تنطلق من أن الرغبة أو الميل للعمل يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل سيتبعه نتائج ثم تعتمد أيضا رغبة الفرد في تلك النتائج أي أن الدافعية نتاج رغبة الفرد في شيء وتقدير لاحتمال أن عملا ما يحقق له ما يريد ويمكن وضع هذا الرأي في المعادلة التالية:

$$\text{الدافعية} = \text{قوة الرغبة} \times \text{التوقع}$$

يمكن إيجاز خصائص نظرية التوقع فيما يلي:

يميل الفرد للاختيار بين بدائل عديدة للسلوك والسلوك المختار هو الذي يعظم بها عوائده.

- إن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاثة عناصر.

- توقع الفرد بأن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.
- توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.
- توقع الفرد بأن العائد المتحصل عليه ذو جاذبية ومنفعة له.

\_ تمثل العناصر الثلاثة عملية تقدير شخصي للفرد ويختلف هذا التقدير باختلاف

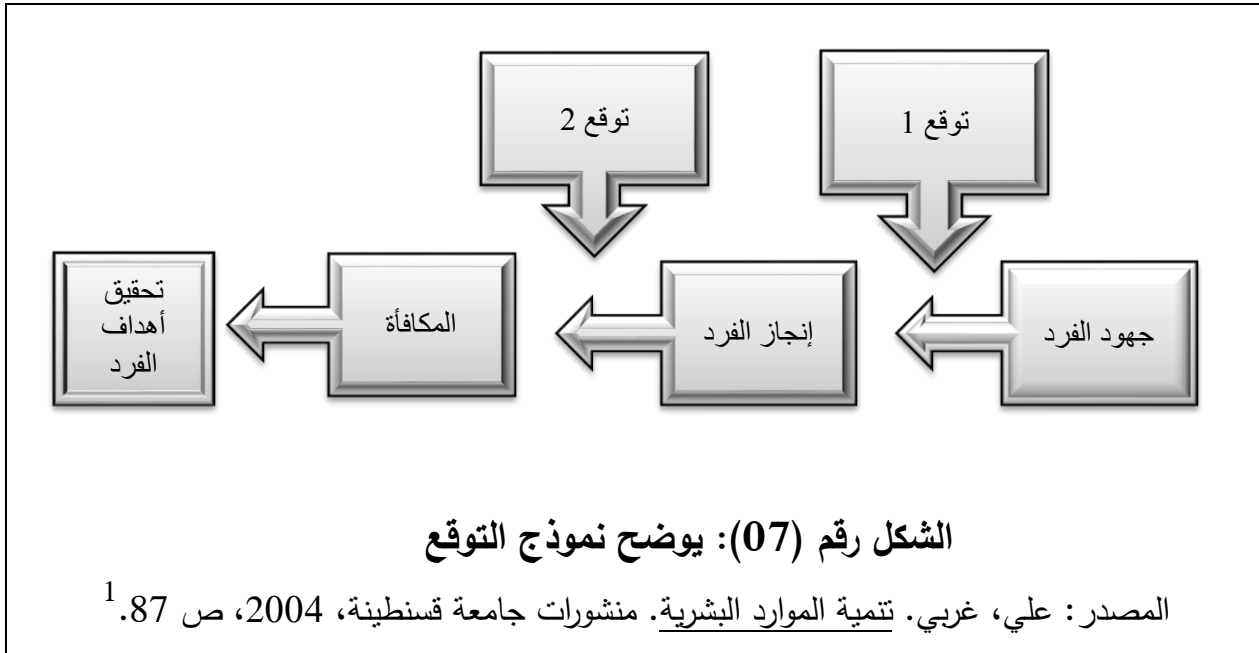
الأفراد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد كريم، ناصر الدليمي . علم النفس الإداري و تطبيقاته في العمل . ط1، عمان : دار الأوانل للنشر ، 2009 ، ص 124 .  
<sup>2</sup> نور الدين، حروش . إدارة الموارد البشرية . الجزائر : دار الأمة للصناعة و الترجمة و التوزيع ، 2011 ، ص 131 .

- إن الفرد قادر وواع بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة وإعطاء تقديرات وقيم:

تبعاً لذلك فإن هذه النظرية تتضمن ثلاثة عناصر:

1. التوقع: يمثل التوقع تقدير الشخص لقوة العلاقة بين المجهود الذي سي بذله وبين مستوى الأداء الذي يمكن التوصل إليه من جراء هذا المجهود.
  2. الوسيلة: تعبر الوسيلة عن قياس الفرد لقوة العلاقة بين الأداء وإمكانية الحصول بواسطته على عوائد معينة، فقد يعتقد الفرد أن أدائه العالي هو الوسيلة للحصول على مكافأة عالية، في حين يشعر البعض أنه ليس هناك علاقة بين الأداء والعوائد.
  3. القيمة أو النتائج تشير إلى المنفعة وجاذبية الفوائد التي تعود على الفرد والتي يحصل عليها كالترقية، الأجر والتقدير، وهي تختلف من فرد لآخر فالتقدير قد يكون ذا قيمة ومنفعة لدى البعض وقد لا يمثل أي قيمة للبعض الآخر.
- ومجمل القول إن نظرية التوقع تؤكد على ضرورة فهم أهداف الفرد ومن ثم العمل على تحقيقها لكسب رضاه وبالتالي دفعه للعمل، أو بعبارة أخرى العمل على إيجاد التكافؤ بين ما يتوقعه العامل وما يحصل عليه جراء عمله.



من خلال نموذج التوقع فإن قوة الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما تعتمد على مدى توقعه للوصول إلى ذلك الإنجاز، وهذا يمثل التوقع الأول، وإذا ما حقق الفرد انجازه

<sup>1</sup> علي، غربي. تنمية الموارد البشرية. منشورات جامعة قسنطينة، 2004، ص 87.

فهل سيكافأ على هذا الانجاز أم لا وهذا التوقع الآخر، إذ هناك توقعان يرجع الأول إلى قناعة الشخص واعتقاده بأن القيام بسلوك معين سوف يؤدي إلى نتيجة معينة، أما التوقع الآخر فيتعلق بحساب النتائج لذلك السلوك.<sup>1</sup>

#### خامسا: نظرية المساواة أو العدالة: ستايسي ادمز:

تركز هذه النظرية التي أسسها ستايسي ادمز سنة 1965 على سلسلة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة لأنها تقوم على اعتقاد أن الفرد لا يعمل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين، لذلك إن درجة الجهد الذي يبذله الفرد في عمله تتوقف على شعوره الشخصي بالمعاملة المنظمة له على أساس المساواة والعدالة ضمن إطار اجتماعي الذي يتواجد فيه.

بناء على هذا الاعتقاد يرى ستايسي ادمز أن الأفراد يقارنون معدل مدخلاتهم ومخرجاتهم بمعدل ومخرجات سواهم من الأفراد ليكونوا شعورا معيناً اتجاه الإنصاف أو عدمه مع العلم أن الأفراد يرغبون في وجود توازن ما بين مدخلاتهم ومخرجاتهم ومدخلات ومخرجات سواهم من الأفراد ليصلوا إلى الإنصاف الكامل.<sup>2</sup>

تؤكد النظرية على أن تكون مقارنة العامل بالذين هم بنفس مؤهلاته وكفاءته المهنية فمثلاً: عندما نتكلم عن زيادة في الأجر فإن ذلك قد يعني مقارنة ما نحصل عليه من زيادة مع الأشخاص الذين نعمل معهم أو مع الأشخاص آخرين يعملون في وحدات مشابهة لوحداتنا تشمل المدخلات التي نأخذها بعين الاعتبار عند المقارنة عدة متغيرات منها: الكفاءات العلمية المهارات، الخبرات، عدد ساعات العمل والأداء وغير ذلك. أما المخرجات فتشمل الأجر، المكافأة، الترقية، واجبات العمل، مساحات المكتب والفرش المكتبي. إذن المدخلات والمخرجات التي قد تستعمل في نظرية الأنصاف تتحدد بالضبط من خلال إدراكنا لما هو محيط بنا ومرغوب به.

إن الهدف من وراء نظرية المساواة حصول الأفراد على عدالة التوزيع في الموارد والفرص، إذ أنه هناك لا عدالة في التوزيع والفرص فقد نجد تساوي بشروط التوظيف من مؤهل علمي وظروف العمل وواجباته بين منظميتين أي مدخلاتها، بينما نجد الأجر

<sup>1</sup> علي، غربي. مرجع سابق. ص 87.

<sup>2</sup> نور الدين، حروش. مرجع سبق ذكره. ص ص 132-133.

والعلاقات والترقيات والمزايا الأخرى-المخرجات- مختلفة ومتباينة، وهو ما يولد الشعور بالإحباط لدى الأفراد ويحسون بالعدالة مما يجعلهم منحطين معنويا ولا يؤدون واجباتهم وتبقى أذهانهم مشدودة الى هؤلاء الذين مثلهم في العمل لكنهم يفوقونها من حيث المنافع والمزايا وما يعاب على هذه النظرية صعوبة قياس المدخلات والمخرجات بموضوعية.<sup>1</sup>

**7. دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي:**

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين:
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- ان الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى على زيادة الإنتاج.
- وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فاعليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداد للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل أهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نور الدين، حروش. مرجع سابق . ص134.

<sup>2</sup> أحمد، السيد كردي. مرجع سابق . ص49.

## ملخص الفصل

من خلال ما سبق نستنتج أن هناك هدفا يعمل الإنسان من أجل تحقيقه في مجال العمل ألا وهو الرضا الوظيفي الذي يعتبر ضرورة من أجل قدرة الفرد على التكيف مع الحياة الاجتماعية التي يعيش فيها ومنه التغلب على كافة العقبات والصعوبات التي تصاحبه من جراء البيئة المحيطة به، فالرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف الرضا الوظيفي وأبعاده ونظرياته وأهميته والعوامل المؤثرة عليه وطرق قياسه، ولماذا نهتم بالرضا الوظيفي.

وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى الخطوات المنهجية لإجراء الدراسة الميدانية.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

- 1- المنهج المستخدم
- 2- الدراسة الاستطلاعية
- 3- أدوات جميع البيانات
- 4- مجالات الدراسة

ملخص الفصل

## تمهيد

سيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية من خلال التطرق إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ومجالات الدراسة وكذا مجتمع الدراسة وهو وصف العينة البحثية وبالإضافة إلى الأسلوب الإحصائي المستخدم في المعالجة الإحصائية للبيانات.

## 1\_ المنهج المتبع:

إن ما يحدد المنهج الملائم لأي دراسة هو طبيعة الموضوع فهو يحدد نوع المنهج المستخدم وهذا من خلال انتهاج خطوات البحث العلمي أو ما يسمى بالمنهج العلمي وهو: "الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها".<sup>1</sup> وللوصول إلى أي هدف يلزم على الباحث أن يسلك أنجع السبل التي توصله إلى هدفه وبما أن المنهج هو طريقة التي تسهل الوصول إلى المبتغى، وبما أن الدراسة تسعى للوصول إلى معرفة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور، فقد تم إتباع المنهج الوصفي، حيث يمكننا من خلال المنهج الوصفي جمع المعلومات الحقيقية والمفصلة للظاهرة الموجودة فعلا في مجتمع معين وتحديد المشاكل الموجودة وإيجاد العلاقة بين الظواهر المختلفة.<sup>2</sup>

1\_1\_ تعريف المنهج الوصفي: يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث مع الملاحظة أن المنهج الوصفي يشتمل في كثير من الأحيان على عمليات التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها.<sup>3</sup> ويعرف أنه: الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على معلومات وافية ودقيقة وتصور الواقع الاجتماعي الذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية.<sup>4</sup> وهذه الدراسة هي وصف لآراء العمال نحو بيئة عملهم وعلاقتهم بالرضا الوظيفي.

<sup>1</sup> مروان، عبد المجيد. أسس البحث العلمي . ط1. مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2000، ص 68.

<sup>2</sup> بلقاسم، سلاطنية وحسان الجبلاني. منهجية العلوم الاجتماعية. دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، 2004، ص 167.

<sup>3</sup> مصطفى، عليان رجي وعثمان محمد عتيم. مناهج البحث العلمي النظرية والتطبيق. ط1. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 42.

<sup>4</sup> عامر، قنديلجي. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. ط1. دار اليازوري العلمية، عمان، 1999، ص 105.

2\_ **الدراسة الاستطلاعية:** وهي دراسة ميدانية للتعرف على الظاهرة التي يريد الباحث دراستها بهدف توفير الفهم المناسب للدراسة المطلوبة بالفعل، ويمكن معها استخدام أي وسيلة من الوسائل التقنية المتعددة التي تطبق عادة على عينة صغيرة من خلالها يحدد الباحث مشكلة البحث ويصيغ فروضه بطريقة أكثر واقعية كما تمكنه أيضا من اختيار أكثر الوسائل التقنية صلاحية لدراستها وترشده إلى الصعوبات الكامنة والنقاط الخفية.

#### ○ أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- \_ تحديد مجتمع الدراسة.
- \_ تحديد عينة الدراسة.
- \_ تحديد الأدوات المناسبة للدراسة.
- \_ معرفة خصائص عينة الدراسة.
- \_ معرفة مدى تطبيق المؤسسة للوسائل وتهيأت الظروف المناسبة للعمل.

#### ○ عينة الدراسة الاستطلاعية:

وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من بداية شهر جانفي إلى غاية شهر فيفري 2017 لمعمل التمور ببلدية سيدي عمران بدائرة جامعة من ولاية الوادي. وقد تم توزيع على 5 أفراد استبيان وقد اجابوا عليه بكل أريحية وقد نبهوني لتعديل بعض الأسئلة وترتيبها بشكل مناسب حسب فرضيات الدراسة. ولم يكن هناك أية صعوبات وهذا ما جعلني أحدد أداة جمع البيانات بالاستمارة.

#### ○ نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- \_ تم تحديد مجتمع الدراسة.
- \_ تم اختيار الأداة لجمع البيانات وهي الاستمارة.
- \_ تم التغيير والتعديل في بعض عبارات الاستبيان.
- \_ معرفة الافراد الذين يعملون في المعمل باختلاف مستوى تعليمهم.

#### 3\_ أدوات جمع البيانات:

تعد البيانات من الأشياء الضرورية التي يحتاج إليها الباحث لإتمام بحثه والوصول إلى الحقيقة المطلوبة ولهذا من الضروري أن يختار الباحث الأدوات المناسبة لجمع البيانات

سواء كانت كيفية أو كمية علما أنه يوجد العديد من أدوات جمع البيانات والتي يكمن أن يختار منها الباحث ما يناسب بحثه.

### \*الاستبيان:

تعتمد أغلب البحوث والدراسات الاجتماعية في تجميع البيانات على تقنية الاستبيان أين يتم استنطاق المبحثن.<sup>1</sup>

يعرف الاستبيان بأنه: نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد بغرض الحصول على معلومات حول مشكلة أو موقف، ويتم ملؤها مباشرة.<sup>2</sup>

والاستبيان: هو أداة من أدوات جمع المعلومات تضم مجموعة البنود أو العبارات، تعطى إلى أفراد العينة المراد دراستها، وذلك عن طريق إجابتهم.<sup>3</sup>

ونظرا لطبيعة الموضوع وهي دراسة علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال وجب الاستعانة باستمارة استبيان، وقد تم عرضها على الأستاذ المشرف والذي أشار إلى بعض التصويبات، وقد تضمنت على 29 بندا.

وتتكون الاستمارة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يشمل على خطاب موجه للمبحثن للتعريف بالموضوع وتشجيعهم على الإجابة الموضوعية.

الجزء الثاني: يشمل البيانات الأولية للعينة مثل: الجنس والعمر والمستوى التعليمي، مدة الخدمة، والمسار الوظيفي.

الجزء الثالث: يشمل على مجموعة من الأسئلة بخصوص الموضوع علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي وكانت طبيعة الاسئلة اختيارية مغلقة كل سؤال واختياراته (نعم ، لا) أو (كاف، متوسط، غير كاف)... الخ.

#### 4\_ مجالات الدراسة: ويتعلق بالمجال الزمني والمكاني والبشري للدراسة.

- **المجال المكاني:** يتعلق الموضوع بالدراسة علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي لعمال معمل التمور وبذلك يكون المجال المكاني هو معامل التمور.

\_ قد تم اختيار معملين لي التمور ببلدية سيدي عمران من دائرة جامعة ولاية الوادي.

<sup>1</sup> عبد الغني، عماد. منهجية البحث في علم الاجتماع. ط1. دار الطليعة للطباعة و النشر، مصر 2007، ص 61.  
<sup>2</sup> رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط1. دار همة للطباعة و النشر، الجزائر، 2002، ص 123.  
<sup>3</sup> محمد، شفيق. الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. ط1. ددن، الاسكندرية، 1985، ص 83.

## ❖ لمحة تاريخية عن المعمل:

أنشأ المعمل في سنة 2013 م كان عدد العمال به من 11 إلى 16 عامل وفي 2017 به 20 عامل مع المساعدين وعددهم 12 مساعد، ويقع في أقصى شرق البلدية، يحده شرقا المساحات الخضراء وغربا المباني السكنية وشمالا ابتدائية عمران علي وجنوبا المباني السكنية. وقد كان يسمى سابقا معمل التمور ثم في مارس سنة 2017 سمي بـ شركة صابوودات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران.

يحتوي المعمل على المدير ومعاونيه من أهله، وبه ثلاثة مساحات لفرز وتصفية التمور وتجميعها في صناديق وعلب خاصة بها، ومكان للتبريد وتخزين التمور، ومكتب المدير.

\_ أما الفرع التابع له، فبه مدير مسؤول ويحتوي على 20 عامل ومساعدين 6، ويحتوي كذلك على قاعة ترياج وقاعة تنال وقاعة سوسديرة (وهي القاعة التي يقومون بتجميع التمور بها لتصديرها إلى روسيا بعد أن تصفى تبخر لتوضع في علب) وبه اربعة قاعات لي مسان ترياج وأخيرا سطوك وهو مخزن للتمور.

مساحة عمل 3 م20/16	مساحة عمل 2 م20/16	مساحة عمل 1 م24/16
المخزن م32/12		مكتب المدير م8/8

الشكل رقم (10) يوضح مخطط بياني للمعمل الرئيسي

مسان تزياج	مسان تزياج		سوصديرة
مسان تزياج	مسان تزياج		تنال
سطوك			قاعة تزياج
		باب	

الشكل رقم (11) يوضح التمثيل البياني للمعمل الفرعي

- **المجال الزمني:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين 2017\_01\_03 إلى غاية 2017\_03\_30.

- **المجال البشري:** بحكم أن الدراسة تمت على مستوى معملين لتمرور ببلدية سيدي عمران بحيث يشتمل عدد كل معمل على 20 فردا، بمعنى أن مجموع الأفراد يساوي 40 فردا والذين أجريت عليهم الدراسة. لذا كان إختيار أسلوب المسح الشامل هو الملائم لدراستنا هذه، وهذا يعني أن كل أفراد مجتمع الدراسة سيتم مسحهم، و سوف نعتد على استخراج النسبة المئوية من جملة المعطيات المستخرجة من إجابات المبحوثين عبر الاستمارات الموزعة عليهم. ومنه طريقة حساب النسبة ال مئوية ضمن المعادلة التالية:

التكرارات

$$\frac{\text{النسبة}}{\text{حجم العينة}} = 100x$$

حجم العينة

### ملخص الفصل

من خلال ما سبق تطرقنا في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال المنهج المتبع، والدراسة الإستطلاعية، أدوات جمع البيانات، ومجالات الدراسة. سنتطرق في الفصل الخامس الى مناقشة وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.

## الفصل الخامس: مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد

1- عرض وتحليل النتائج

2- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

## تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإجراءات المنهجية، وبعد جمع المعلومات المطلوبة حول موضوع الدراسة، سنقوم بهذا الفصل لعرض وتحليل نتائج ثم مناقشتها من أجل التأكد من صحة فرضيات دراستنا.

## عرض وتحليل والنتائج:

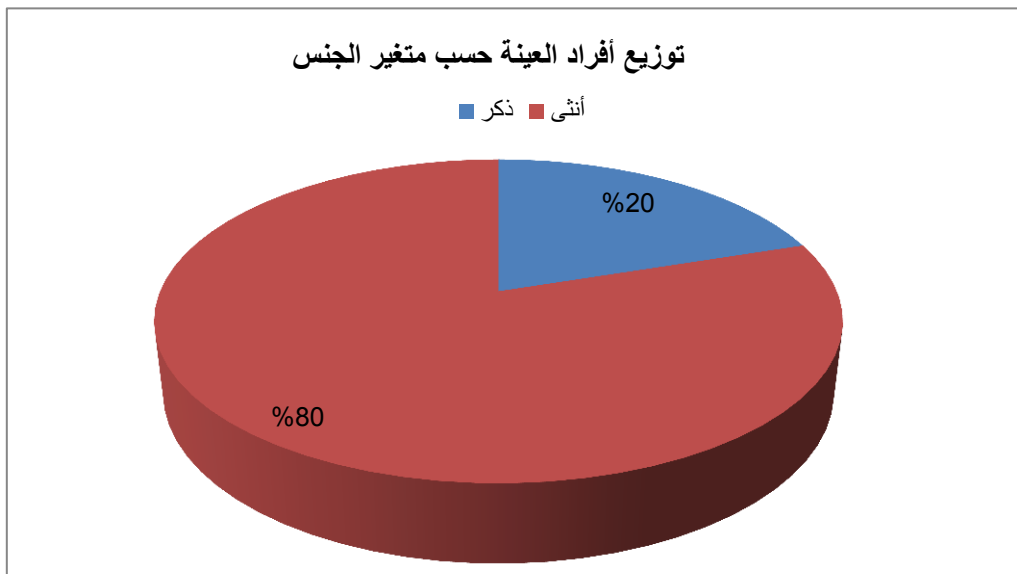
## 1\_ عرض النتائج:

الجدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
20%	8	ذكر
80%	32	أنثى
100%	40	المجموع

يبين الجدول توزيع المبحثن حسب الجنس ويتضح من خلاله أن أغلبية الأفراد ممثلة من طرف الإناث التي تمثل نسبة مرتفعة بلغت 80%، في حين أن نسبة الذكور قليلة مقارنة بنسبة الإناث والتي تقدر بـ 20%.

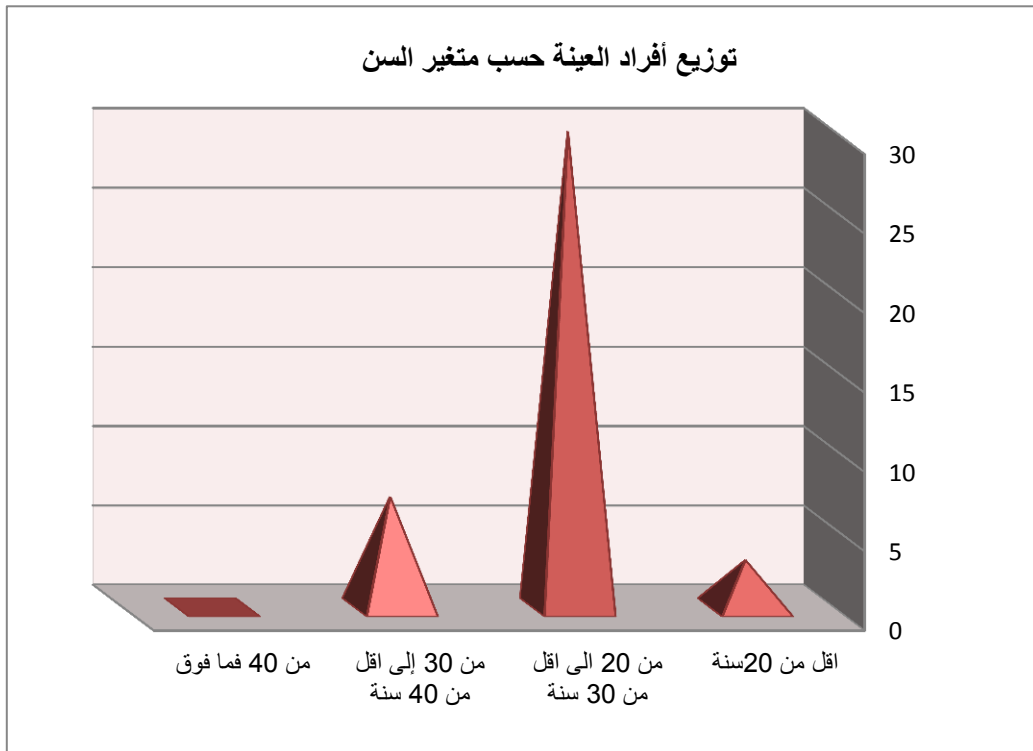
وبالتالي يمكن القول أن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور وهذا راجع إلى أن واقعنا الحالي نلاحظ نسبة الاناث يشغلون مناصب في المؤسسات الجزائرية وطبيعة البيئة الاجتماعية الحالية ومتطلبات الحياة العصرية ساهمت في خروج المرأة للعمل بأعداد كبيرة وذلك لمساعدة أنفسهم وعائلاتهم وأزواجهم على تحسين المستوى المعيشي للأفراد الأسرة.



## الجدول رقم (05) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
7.5%	3	أقل من 20 سنة
75%	30	من 20 إلى أقل من 30 سنة
17.5%	7	من 30 إلى أقل من 40 سنة
0%	0	من 40 فما فوق
100%	40	المجموع

يوضح الجدول توزيع الباحثين حسب العمر حيث نلاحظ أن الفئة التي تتراوح أعمارها من 20 سنة فما أقل نسبتها 7.5%، في حين أن الفئة التي تتراوح أعمارها من 20 إلى 30 سنة فقد وجدنا أن نسبتها هي 75%، أما بالنسبة للفئة التي تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة فنسبتهم هي 17.5%، أما الفئة التي أعمارها من 40 فما فوق فهي منعدمة. ومن هنا فإن فئة الباحثين تصنف من بين الفئة التي أعمارها من 20 إلى 30 سنة.

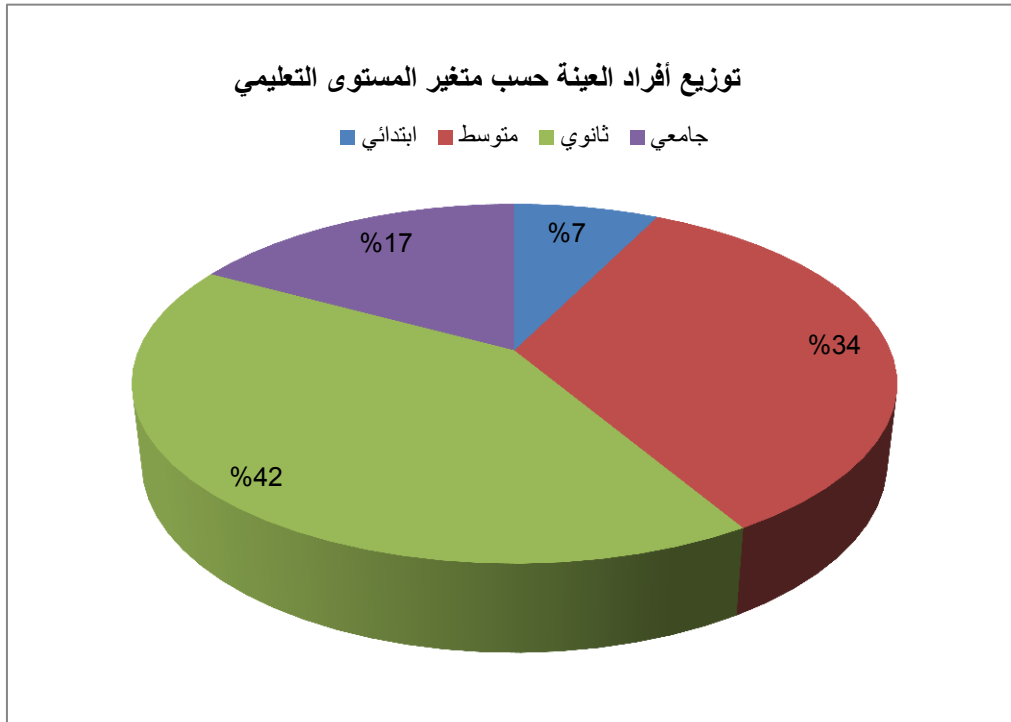


الجدول رقم (06) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
5%	3	ابتدائي
35%	14	متوسط
42,5%	17	ثانوي
17.5%	7	جامعي
100%	40	المجموع

من خلال الجدول الخاص بالمستوى التعليمي يظهر أن أعلى نسبة هي لفئة المستوى الثانوي حيث كانت 42.5%، ثم فئة المتوسط بـ 35%، بعدها الجامعي بـ 17.5% وأخيرا الابتدائي بـ 5%.

ومنه يمكن القول أن المستوي التعليمي للأفراد فهم بين المتوسط والثانوي.

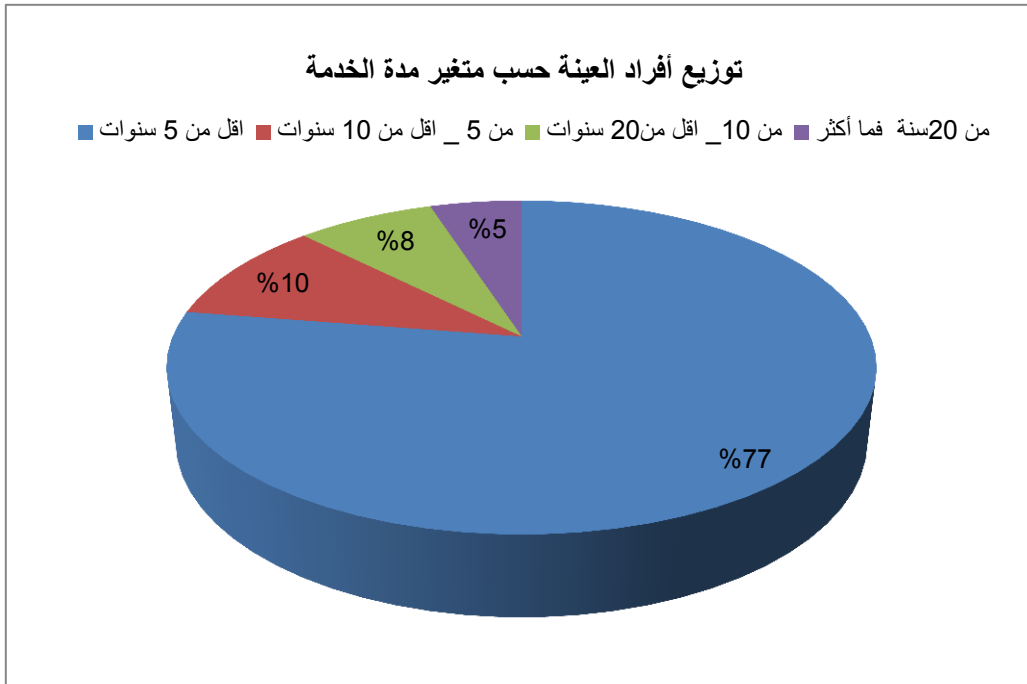


## الجدول رقم (07) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة الخدمة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	مدة الخدمة
77.5%	31	أقل من 5 سنوات
10%	4	من 5 _ أقل من 10 سنوات
7.5%	3	من 10 _ أقل من 20 سنوات
5%	2	من 20 سنة فما أكثر
100%	40	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن العمال الذين لديهم مدة خدمة من 1\_5 سنوات يمثلون نسبة 77.5%، أما الذين تتراوح مدة خدمتهم من 6\_10 سنوات فيمثلون نسبة 10%، والذين مدة خدمتهم من 11\_20 سنة فنسبتهم 7.5%، وعن الذين مدة خدمتهم من 20 سنة فما أكثر نسبتهم 5%.

ومن هنا نجد أن أغلبية العاملين هم من ذوي مدة خدمة من 1\_5 سنوات وهذا ما يدل على أن العمال خبرتهم متوسط وما زالوا في البدايات الأولى للعمل. كذلك طبيعة العمل في المعمل سنوية يعني كل عام تأتي مجموعة جديدة للعمل إلا القليل منهم من يترقون في العمل ومنه يصبح مسؤولون فيه.

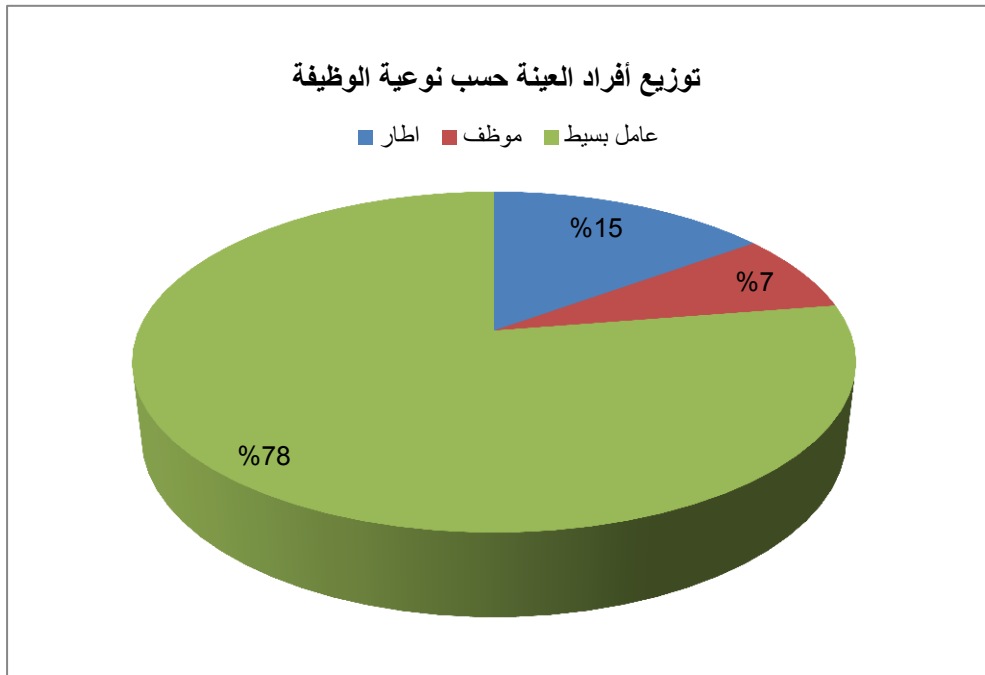


## الجدول رقم (08) يبين توزيع أفراد العينة حسب نوعية الوظيفة:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
اطار	6	15%
موظف	3	7.5%
عامل بسيط	31	77.5%
المجموع	40	100%

يمثل الجدول نسبة العمال حسب مستواهم الوظيفي وما لاحظناه أن نسبة كبيرة من العمال تمثلت في 77.5%، من العمال بسيطين، ونسبة 15%، من الاطارات و7.5%، من الموظفين وهي نسبة ضعيفة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة لا تستخدم المؤهلات العلمية كشرط للتنصيب العمال.

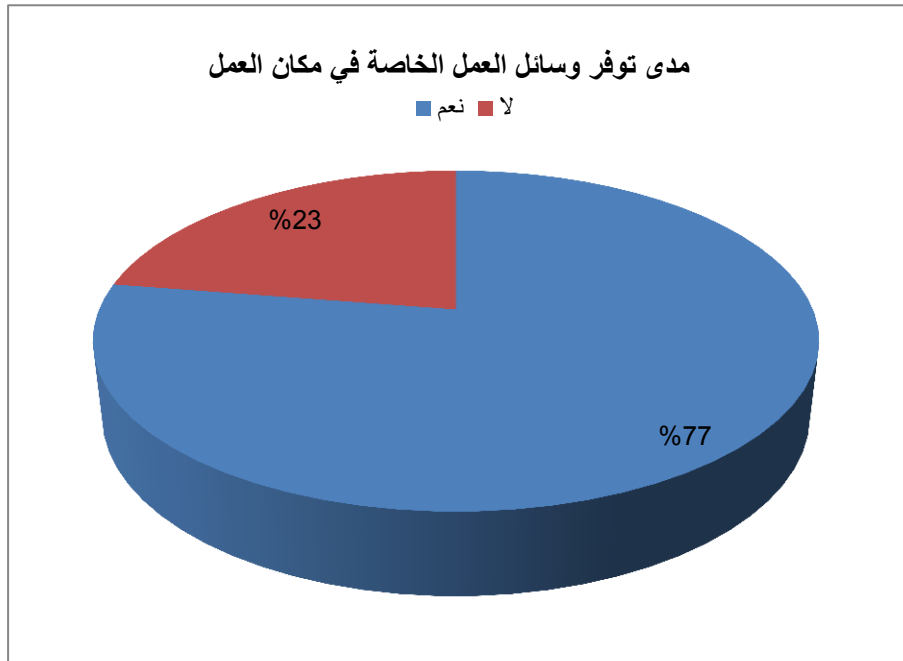


## الجدول رقم (09) يبين مدى توفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	31	77,5%
لا	9	22,5%
المجموع	40	100%

يوضح الجدول نسبة توفر وسائل للعمل ومن خلال عرض النتائج والبيانات نلاحظ أن نسبة 77,5%، من الذين أقرروا بتوفر الوسائل وهي نسبة كبيرة وهذا راجع لأن المؤسسة لديها وسائل وظفتها من أجل السير الجيد للعمل. وفي المقابل نجد أن نسبة 22,5%، من قالوا أنه لا تتوفر بها وسائل وآلات وأن وسائل العمل لا تصلح للاستعمال.

ومن هنا نستنتج أنه كلما توفرت وسائل العمل الخاصة في مكان العمل كلما كان هناك سهولة ويسر دون صعوبة وتكون الأعمال تتم في أقل وقت، في حين لو لم تتوفر الوسائل أصبح العمل صعب وذلك نظرا لعدم توفر الأجهزة والوسائل الخاصة بالعمل التي من شأنها أن تزيد من الانتاجية ومنه تتعدم تسهيلات التي تنهي العمل في أقل وقت وبمجهود بطيء وعسير.

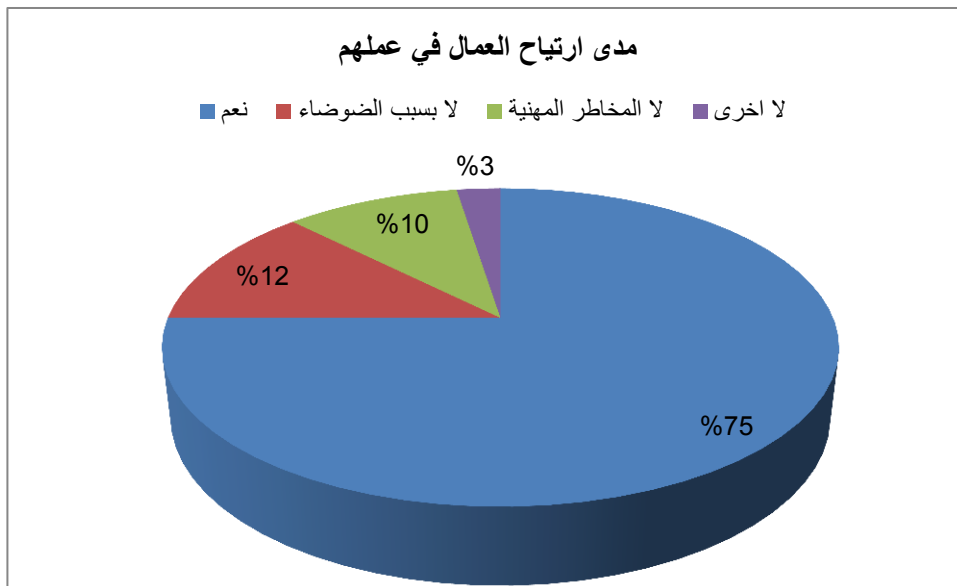


## الجدول رقم (10) يبين مدى ارتياح العمال في عملهم:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات	
75%	30	نعم	
12.5%	5	بسبب الضوضاء	لا
10%	4	المخاطر المهنية	
2.5%	1	اخرى	
100%	40	المجموع	

يوضح الجدول نسبة ما إذا كان مكان العمل مريح وقد لاحظنا لأن نسبة 75%، من يقرون أن مكان العمل مريح وهذا راجع إلى أن المكان مناسب وبه كل مستلزمات العمل والظروف مهيأة للعمل من معدات وعوامل مادية جيدة وكذا قيادة مناسبة وعلاقات قوية وهذا ما يوفر جو مناسب للعمل ويشعر العاملون بالارتياح لأن بيئة العمل مناسبة. أما الذين قالوا بأن مكان عملهم غير مريح فقد رجعت لعدة أسباب منها بسبب الضوضاء ومثلت 12.5%، وبسبب مخاطر مهنية كانت بنسبة 10%، وبسبب أشياء أخرى فهي بنسبة 2.5%.

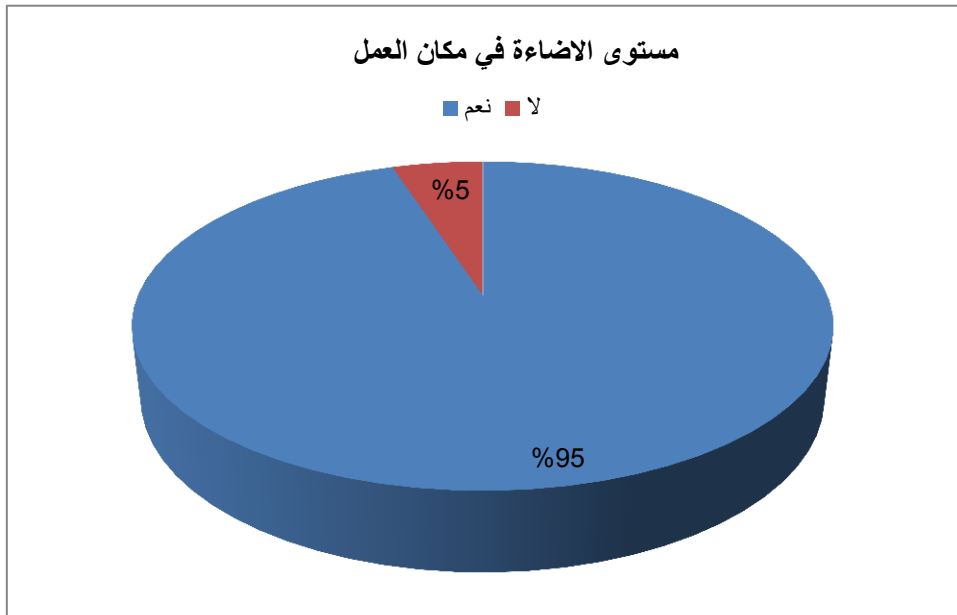
ومن هنا نستنتج أنه كلما كان مكان العمل مريح كان مناسب للعمل ومنه شعور العمال بالارتياح والطمأنينة لأنه يسود جو ومحيط هادئ، في حين لو كان العكس فإن العمل تصبح فيه عراقيل كثيرة ويقل التركيز مما يشتت الأفكار أثناء أداء العمل، كذلك إذا كان العمل به مخاطر كثيرة فإن العمال سيشعرون بالخوف وعدم الراحة مما يشكل له ضغوط نفسية ناتجة عن مكان العمل الغير المريح وعدم توفر جو ملائم في محيط العمل وبالتالي سيؤدي إلى التقليل من درجة الأداء المبذول في العمل.



## الجدول رقم (11) يبين مستوى الإضاءة في مكان العمل:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40%	100%

الجدول يوضح نسبة الإضاءة في مكان العمل كافية لتأدية العمل حيث يلاحظ أن نسبة الذين يقولون "نعم" هي 95% وهي نسبة كبيرة مقارنة بمن يقولون "لا" وهي 5%. ومنه نستنتج أن الإضاءة كافية في العمل ومناسبة مما يجعل الأداء والانتاج يتم ببسر وكفاية أعلى كما تحدثنا في الفصل الثاني. أما إذا كانت ضعيفة فإنها تسبب انزعاجا واضطرابات في الرؤية لدى العاملين مما يؤدي إلى تزايد نسبة الحوادث بسبب وجود آلات خطيرة أو مواد سامة و منه الشعور بالاكنتاب.

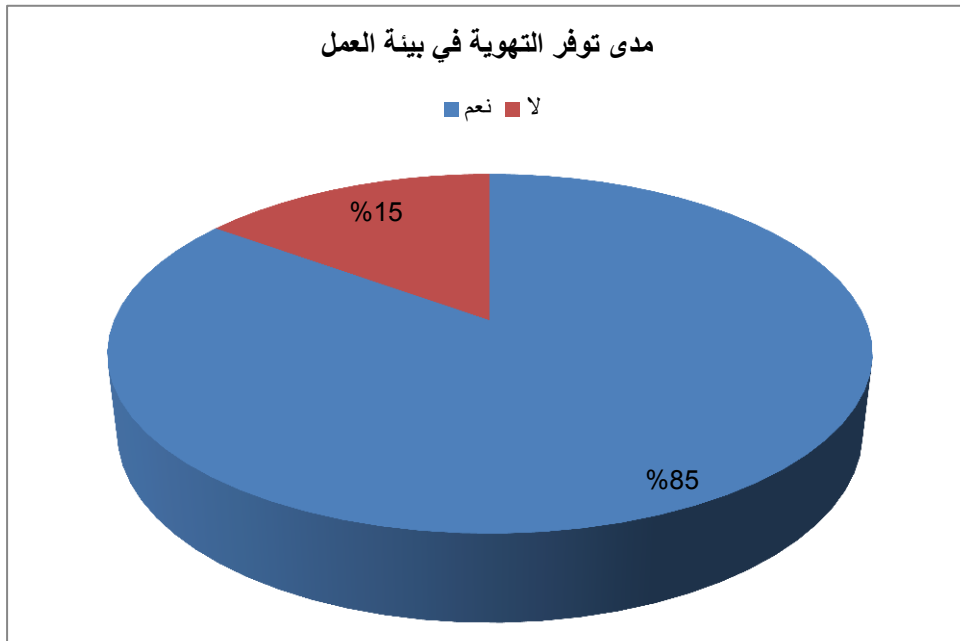


## الجدول رقم (12) يبين مدى توفر التهوية في بيئة العمل:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
85%	34	نعم
15%	6	لا
100%	40	المجموع

يمثل الجدول نسبة توفر التهوية الكافية في بيئة العمل ومن خلال عرض البيانات والنتائج المسطرة في الجدول نجد نسبة الذين أقرروا بأن التهوية كافية بيئة عملهم تصل إلى 85% وهي نسبة عالية جدا وهذا يرجع إلى أنه داخل العمل هناك تهيئة للظروف والمكان المناسب والجو الصالح لأداء العمل لأن التهوية في مكان العمل ضرورية للقيام بأحسن مستوى أداء. أما الذين أقرروا عكس ذلك تصل نسبتهم إلى 15% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، وهذا ربما يعود إلى عدم وجود جو صالح وسوء التهوية في المؤسسة مما يؤدي إلى الشعور بالملل والتعب والنعاس والضيق ومنه التفكير في ترك مكان العمل، كذلك قد يؤدي إلى ارتفاع درجتي الحرارة والرطوبة معا.

ومن هنا نستنتج أن أغلب النسب ترى أن التهوية كافية في مكان العمل وهذا يعني أن المؤسسة توفر تهوية داخل مكان العمل وذلك من خلال توفير نوافذ ومكيفات مما يؤدي إلى زيادة دقة عمل الافراد وإنتاجيتهم.

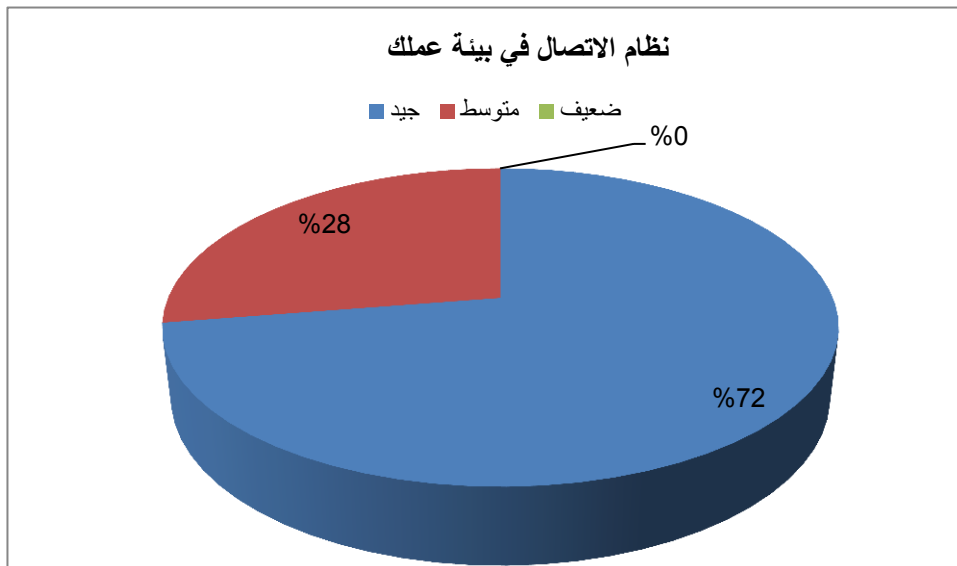


## الجدول رقم (13) يبين نظام الاتصال في بيئة عملك:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
جيد	29	72.5%
متوسط	11	27.5%
ضعيف	0	0%
المجموع	40	100%

يتضح من عرض البيانات والنتائج أن نسبة العمال الذين أقرروا بأن نظام الاتصال بينهم وبين الإدارة جيد هي 72,5% بمعنى أن نظام الاتصال قوي وذلك يرجع لأن المدير مهتم بالأمور المؤسسة وعماله ويأخذ بأرائهم والاستفادة منها في اتخاذ القرارات السليمة في صالح المؤسسة والأعمال التي يمارسونها من أجل أداء العمل بشكل جيد ويكون ولائهم للمؤسسة قوي. أما الذين أجابوا ب نظام الاتصال متوسط كانت نسبتهم 27.5% وهذا راجع لضعف الاتصالات بينهم وعدم المساواة ونسبة النقاشات متوسطة والمدير غير مهتم بالفرد وهناك تضارب في الاهداف، والإجراءات غير واضحة وغامضة.

نستنتج أنه كلما كان الاتصال جيد في العمل زاد هذا من قوة التواصل ومنه يكون العمال متوافقين مهنيا وراضين بالعمل ويكون العمل بكل أريحية ومنه فإن أي شكوى من العمال ستصل إلى المدير ويأخذ بها بالعين الاعتبار. أما إن كان العكس الاتصال ضعيف فإن ذلك يؤدي إلى صعوبة فهم المهام والاجراءات ويؤدي إلى غياب معنى الدور الذي سيقوم به العامل مما يؤدي إلى عدم الثقة بين المدير والافراد العاملين مما يعني هناك قلق وحيرة ومشاكل تعرقلهم ولا حل لها.



## الجدول رقم (14) يبين مدى احترام المدير لعماله:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
100%	40	نعم
0%	0	لا
100%	40	المجموع

من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح لنا أن الذين أقرروا بـ "نعم" هم كل الأفراد وهذا راجع إلى أن المدير ليس قاس ولا كثير النقد، فهو يراعي الجوانب الإنسانية ويقدر مجهودات الأفراد، فهو يحترمهم ويقدرهم ويعمل على تشجيعهم وتحفيزهم. وهذا ما يترك الأفراد يقومون بالأعمال والمهام المطلوبة منهم على أكمل وجه ويتحملون المسؤوليات .

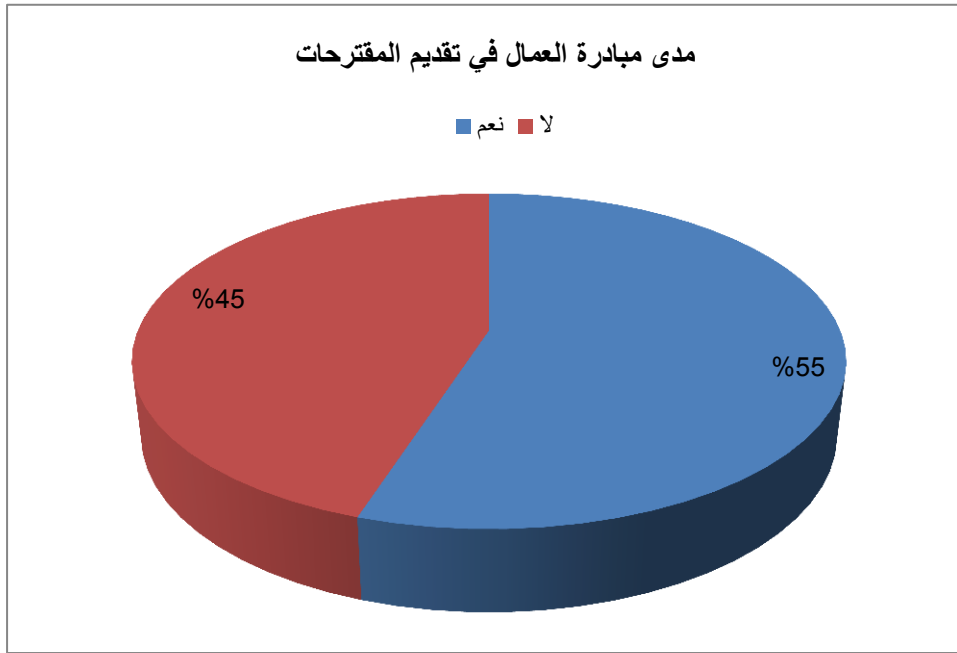
ومن هنا نستنتج أنه كلما كان الأفراد يقومون بأعمالهم ومهامهم بشكل جيد ومتقن كلما كان هناك احترام وتقدير لهم من طرف المدير.



## الجدول رقم (15) يبين مدى مبادرة العمال في تقديم المقترحات:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	22	%55
لا	18	%45
المجموع	40	%100

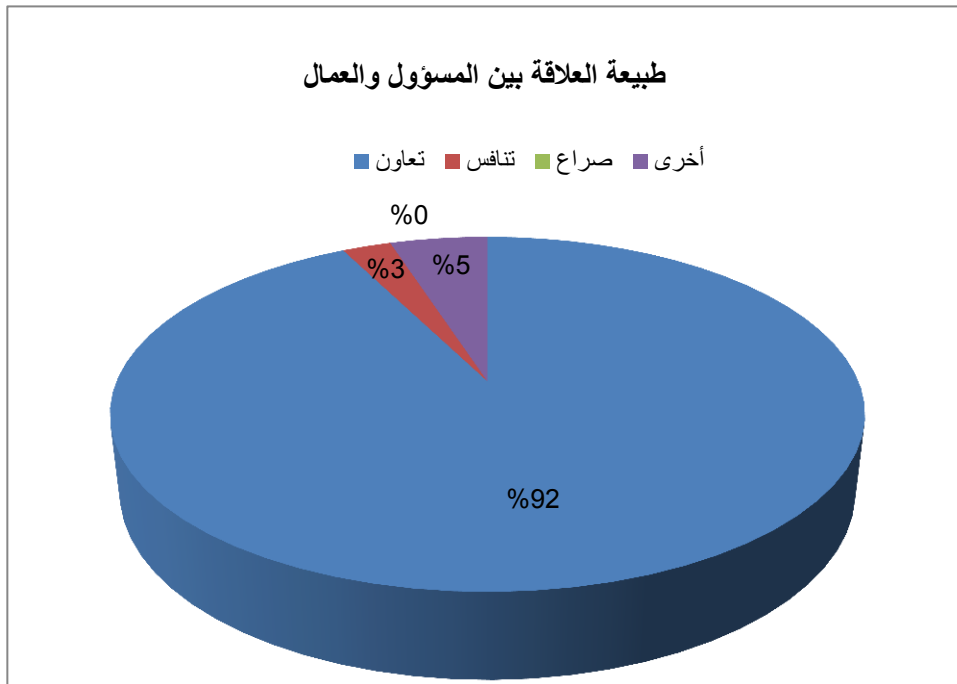
من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح من الجدول أن الذين أجابوا بـ "نعم" على أنهم يبادرون في تقديم الاقتراحات تصل نسبتهم إلى 55% وهي نسبة معقولة، وأما الذين أجابوا بـ "لا" وصلت نسبتهم إلى 45% وهي كذلك نسبة معقولة. ونستنتج من ذلك أن الإدارة في بعض الأحيان لا تسمح للعمال بتقديم اقتراحات وتوصيات من أجل تحسين أوضاعهم وفي البعض الآخر تسمح لهم بذلك ولهم الحرية فهي تتيح الفرص لمناقشة الأمور وهذا هو نظام المؤسسة المتبع.



## الجدول رقم (16) يبين طبيعة العلاقة بين المسؤول والعمال:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
92,5%	37	تعاون
2.5%	1	تنافس
0%	0	صراع
5%	2	أخرى
100%	40	المجموع

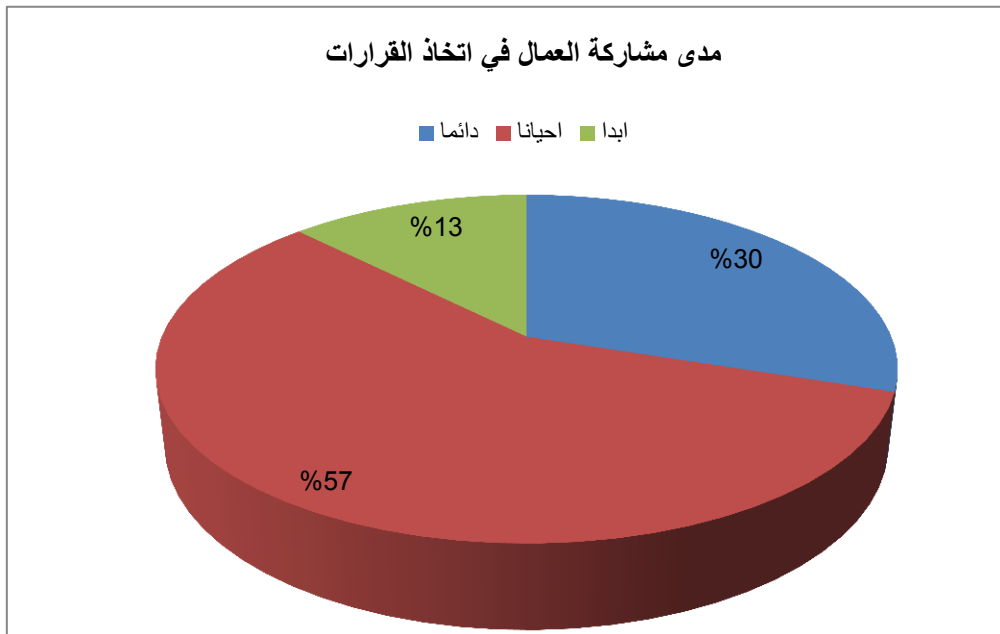
من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح أن نسبة 92,5% عالية لمن أقرروا بأن طبيعة العلاقات مع رؤسائهم هي طبيعة تعاونية أما الذين يقرون بأنه ذو طبيعة تنافسية فمثلت نسبتهم 2.5% وهي ضعيفة مع نسبة طبيعة العلاقة أخرى التي مثلت بـ 5%. من هذا نستنتج أن طبيعة العلاقات في المؤسسة هي طبيعة تعاونية وذلك يعني أن هناك علاقات قوية بغية الوصول إلى هدف واحد بحيث يتقاسمان الأعباء.



## الجدول رقم (17) يبين مدى مشاركة العمال في اتخاذ القرارات:

النسبة المئوية	التكرار	المحددات
30%	12	دائما
57.5%	23	احيانا
12.5%	5	ابدا
100%	40	المجموع

من خلال عرض البيانات والنتائج يظهر لنا الجدول أن نسبة 30%، وهي نسبة ضعيفة يقرون بأنهم يشاركون في اتخاذ القرارات، ونسبة 57.5% من أقررو بأحيانا يشاركون في اتخاذ القرارات وهي نسبة كبيرة، ونسبة 12.5% وهي ضعيفة من أقررو بأبدا. ومن هنا نستنتج أنه تسمح المؤسسة لعمالها بالمشاركة في القرارات التي تهمهم في داخل مكان العمل بما يتناسب وظروفهم الداخلية والخارجية للعمل، ومنه يكون التقدير والاحترام للذات وثبات وجودهم. أما الذين قالوا بانهم يشاركون في اتخاذ القرارات فهذا يرجع لهم لانهم يتجاهلون حاجتهم وضرورياتهم وحقوقهم في مكان العمل وهذا يؤدي الى انخفاض روح المعنوية لديهم. مما ينعكس على ادائهم وفقدان ولائهم للمؤسسة لانهم لا يسيرون نحو الابداع والتقدم.

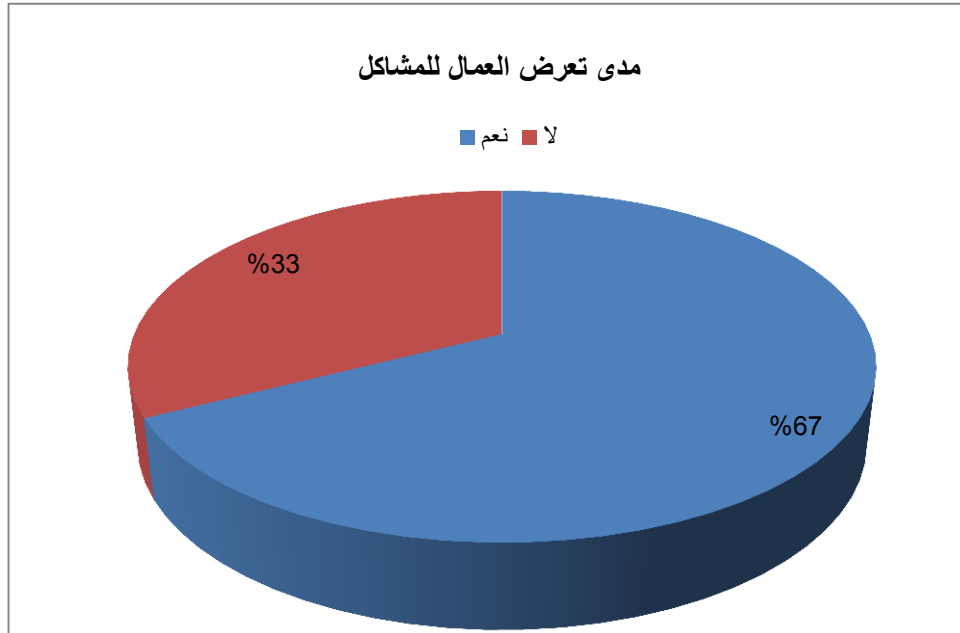


## الجدول رقم (18) يبين مدى تعرض العمال للمشاكل:

النسبة المئوية	التكرار	المحددات	
		الى مسؤولك المباشر	نعم
تبلغها الى النقابة			
تقوم بحلها بنفسك			
%32.5	13	لا	
%100	40	المجموع	

من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح ان نسبة 05% مثلت يحلون المشاكل بأنفسهم عندما تواجههم ونسبة 62.5% من يحلون المشاكل الى المسؤول المباشر ونسبة 32.5% من يقرون بلا تواجههم مشاكل في العمل.

نستنتج من ذلك ان الذين تواجههم مشاكل في عملهم يمكن ان تكون خفيفة فيتغلبون عليها بأنفسهم أو إذا كانت مشاكل صعبة فإنهم يتصلون بالمسؤول المباشر الذي يعمل على سماع الآراء والمشاكل التي يعانون منها ومحاولة تحليلها ثم استنتاج الحل النهائي لها. أما الذين لا تواجههم مشاكل فهم يدللون الى ان المؤسسة ليس بها مشاكل وكل ظروفها مهيأة بشكل جيد والاتصالات القوية.

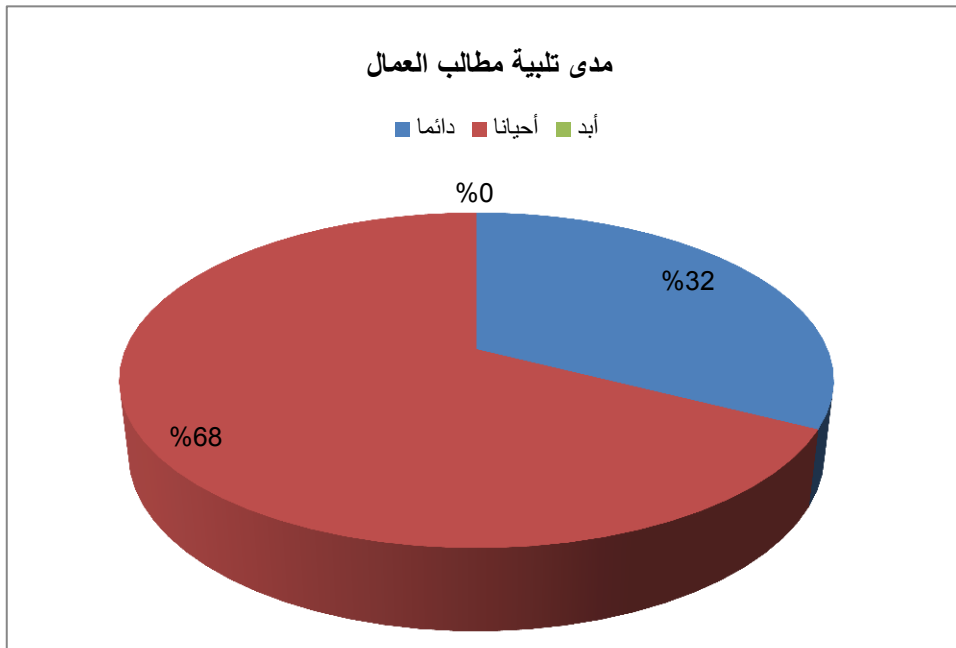


## الجدول رقم (19) يبين مدى تلبية مطالب العمال:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
32.5%	13	دائما
67.5%	27	أحيانا
0%	0	أبد
100%	40	المجموع

من خلال عرض البيانات النتائج يتضح لنا أن نسبة 32.5% من العمال يقرون بأن مطالبهم وتلبي وهي نسبة ضعيفة، ونسبة 67.5% من العمال يقرون بـ أحيانا تلبي مطالبهم وهي نسبة كبيرة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تراعي متطلبات العمال وتأخذها بعين الاعتبار وتحسن الظروف للعمال من أجل العمل بكل يسر، والاهتمام بمطالب العمال يجعل المؤسسة توفر وسائل متطورة وتحفز عمالها على العمل ومنه تحقق أكبر قدر من الراحة لي عمالها ومنه بيئة مريحة للعمل.

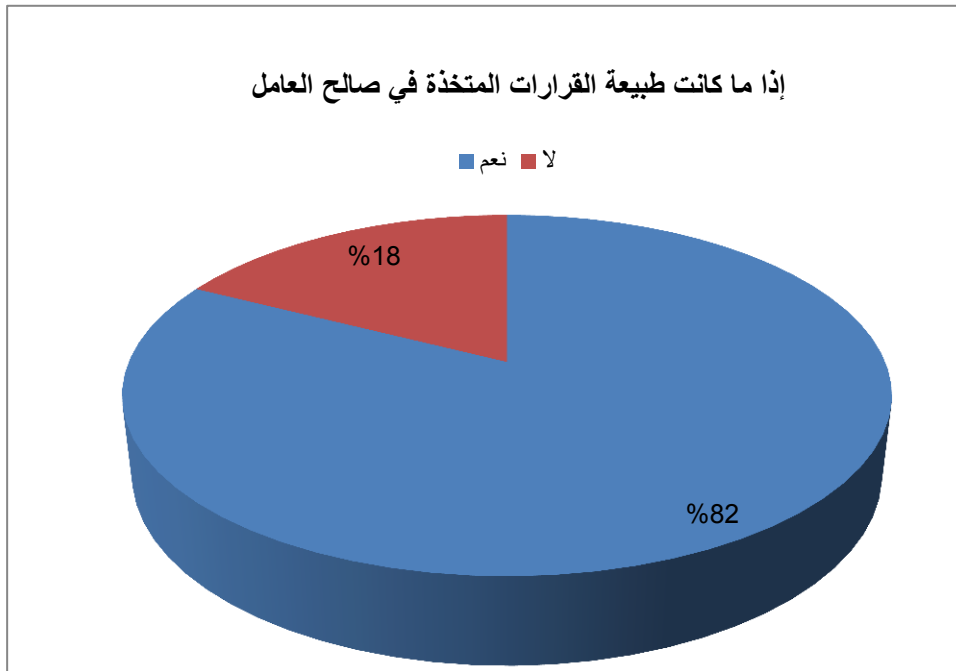


الجدول رقم (20) يبين إذا ما كانت طبيعة القرارات المتخذة في صالح العامل:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	33	82.5%
لا	7	17.5%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج يظهر لنا الجدول أن نسبة 82.5% تمثل طبيعة القرارات المتخذة في صالح العامل، ونسبة 17.5% مثلت العكس طبيعة القرارات المتخذة ليست في صالح العامل.

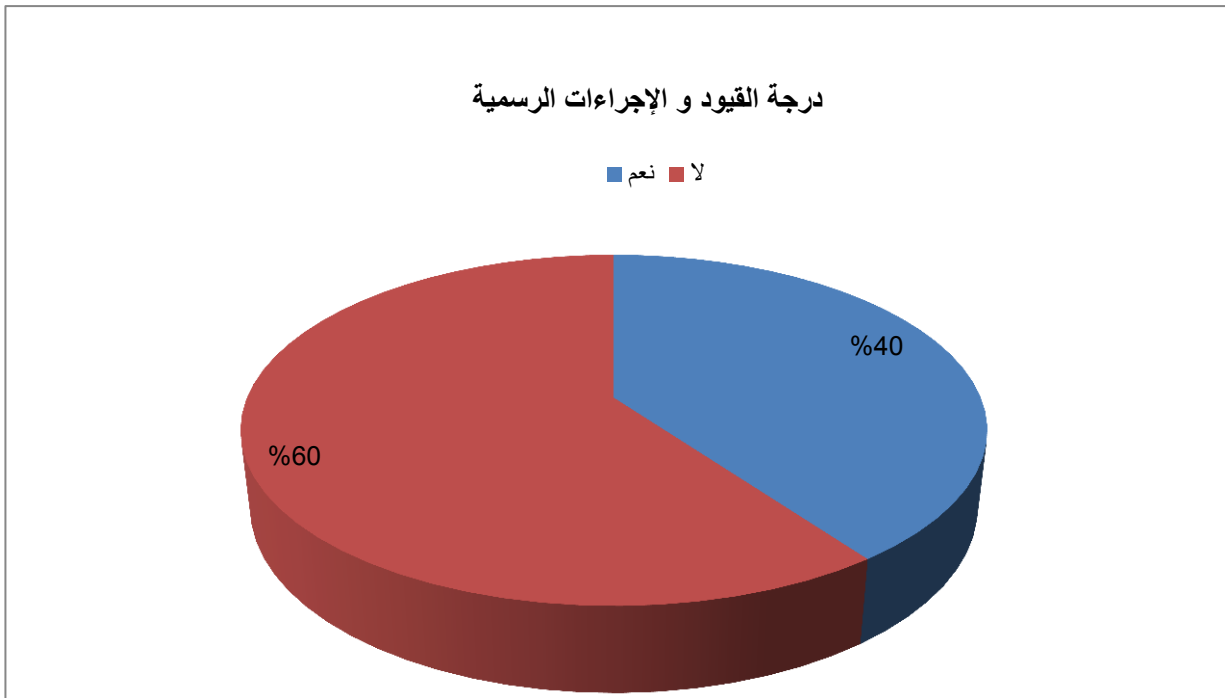
ومنه نستنتج حسب النتائج أن القرارات التي تتخذها الإدارة في صالح العامل وذلك بعد أن يستمع المدير لمشاكلهم ويحدد الحلول المناسبة والبدائل الممكنة حسب الظروف المناسبة وبعدها يتم اختيار الحل الأفضل والأحسن ومنه اتخاذ القرار المناسب بما يتناسب مع قدرات الأفراد ونسبة قبولهم له.



## الجدول رقم (21) يبين درجة القيود والإجراءات الرسمية:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
40%	16	نعم
60%	24	لا
100%	40	المجموع

من خلال النتائج في الجدول يتضح أن نسبة الذين يقرون بأن هناك الكثير من الإجراءات والقيود المفروضة عليهم هي 40% ونسبة الذين يقرون بالعكس هي 60%. نستنتج أن الذين يقولون بـ "نعم" هذا يرجع إلى أن المؤسسة تطبق قواعد وقوانين صارمة ومشددة على العمال خاصة السلطة التي يفرضها المدير عليهم من أجل العمل. كذلك أرى أن ثقافة المؤسسة وما تتميز به من عناصر لها أثر كبير على العمال. أما عن الذين يقرون بـ "لا" فهذا يعود إلى أن المدير غير سلطوي ويعامل العمال بلطف ولين وهذا ما يجعل الأفراد يقومون بأعمالهم بجد وهناك علاقات قوية تتسم بالتعاون والتكامل بينهم.

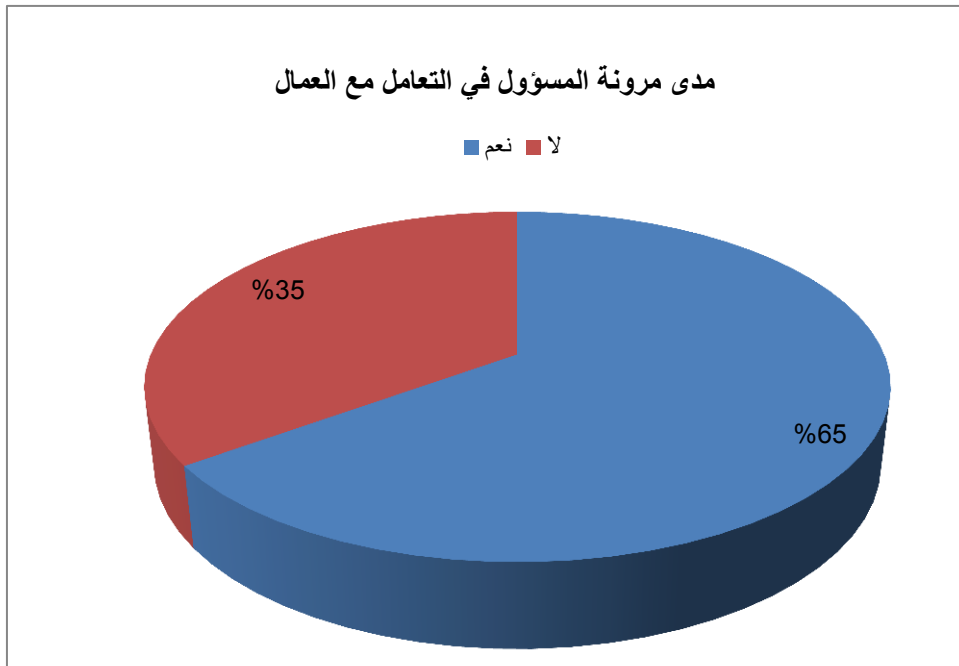


## الجدول رقم (22) يبين مدى مرونة المسؤول في التعامل مع العمال:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	26	65%
لا	14	35%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح أن نسبة 65% وهي نسبة كبيرة تمثل يظهر المسؤول مرونة في التعامل مع الأفراد، ونسبة 35% وهي ضعيفة تمثلت في أن المسؤول يظهر مرونة في التعامل معهم.

نستنتج أنه كلما كان المسؤول مرناً في تعامله مع العمال فإن هذا يسهم في رفع مستوى الأداء ومنه تكسب المؤسسة ككل القدرة على التطوير والانتاجية الفعالة والصحيحة دون أي عيوب. وإن كان العكس فإن المؤسسة ينقص أدائها ولا يكون هناك تطور ولا تنمية لقدرات الأفراد.

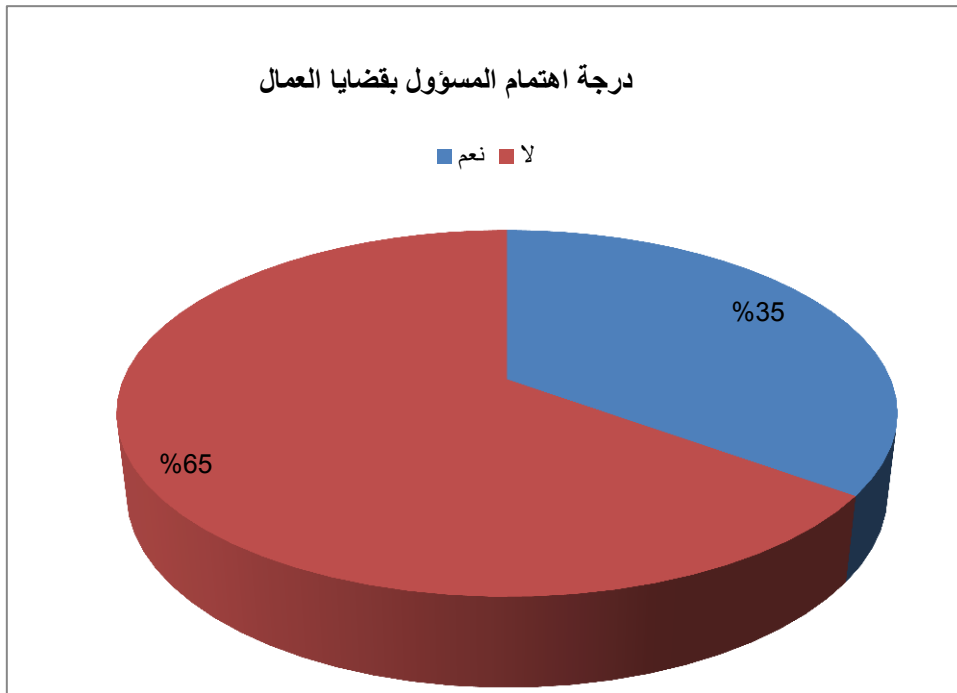


## الجدول رقم (23) يبين درجة اهتمام المسؤول بقضايا العمال:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
35%	14	نعم
65%	26	لا
100%	40	المجموع

من خلال عرض البيانات والنتائج في الجدول يتضح أن نسبة من أقرروا بأنه مسؤوله يهتم بقضاياها الشخصية وصلت إلى 35% فهي نسبة ضعيفة مقارنة بمن قالوا العكس لا يهتم مسؤوله بقضاياها الشخصية ونسبتها 65% وهي نسبة كبيرة.

ويبدو من ظهر المعطى الذي استخلصناه من هذا الجدول هو أن المدير لا يراعي الاهتمام بالقضايا الشخصية لدى العمال، لكن ربطا بالمعطيات سالفة الذكر أن هذا لا يمس بشخصية وظيفة المدير، طالما أنه يتعامل معهم بمرونة حسب الجدول رقم:22، وأنه يتخذ القرارات في صالحهم حسب الجدول رقم:20. وبالتالي يمكن أن نخلص الى أن مسألة الاهتمام بالقضايا الشخصية لا تؤثر كثيرا على حالة رضا العمال وتوافقهم في بيئة العمل.



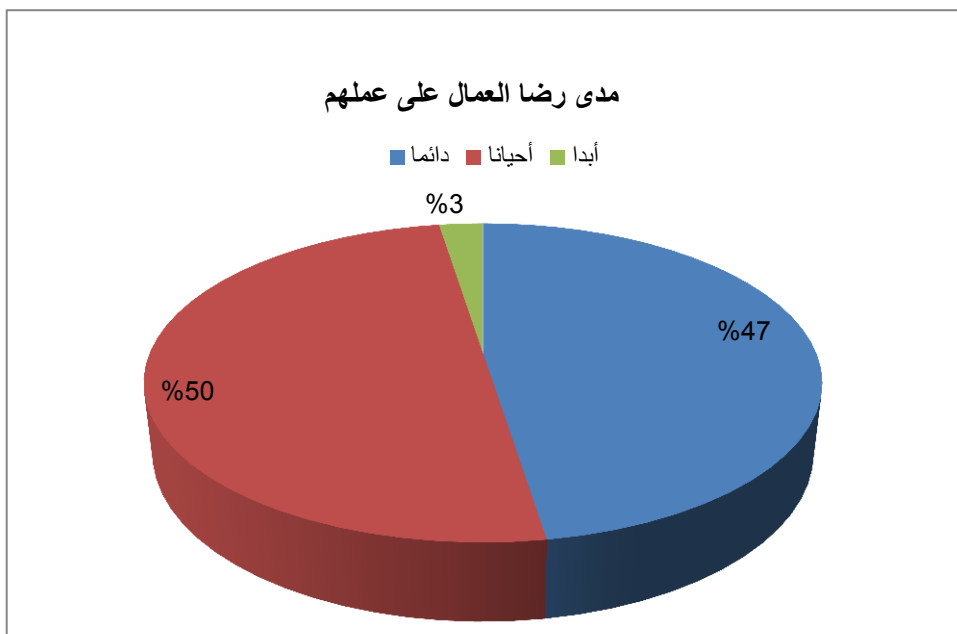
## الجدول رقم (24) يبين مدى رضا العمال على عملهم:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
47.5%	19	دائما
50%	20	أحيانا
2.5%	1	أبدا
100%	40	المجموع

من خلال عرض النتائج يتضح لنا أن نسبة 47.5% من يقرون بـ "دائما" هم راضون عن عملهم و 50% من يقرون بـ "أحيانا" وهما نسبتان جيدتان، أما نسبة 2.5% فمثلت من يقرون بالعكس ليسوا راضون عن عملهم.

ونستنتج أن النسبة الأكبر من الأفراد يقولون بأنهم راضون عن عملهم وذلك لما وفرته المؤسسة من ظروف العمل جيدة تساعد العمال عن العمل بكل سهولة وسرعة من تفاعل بينه وبين المواد والوسائل المتاحة له للعمل، كذلك الجو المريح وقوة العلاقات التفاعلية سواء مع المدير أو رؤسائهم أو مع البيئة الداخلية في العمل، مما يقبلون على وظيفتهم في نشاط ويكونوا سعداء وهذا ينتج زيادة في الكفاية لإنتاجيتهم لتحقيق الأرباح وجودة للسلع.

أما بقية الأفراد الذين يقولون بعدم الرضا عن عملهم هذا لأنهم يرون أن الظروف غير مهيأة بشكل جيد والجو غير مناسب مما يجعلهم غير متوافقين مهنيا وشعورهم بعدم الراحة لعدم وجود الأمان ومنه لا يكون هناك هدف من هذا العمل.

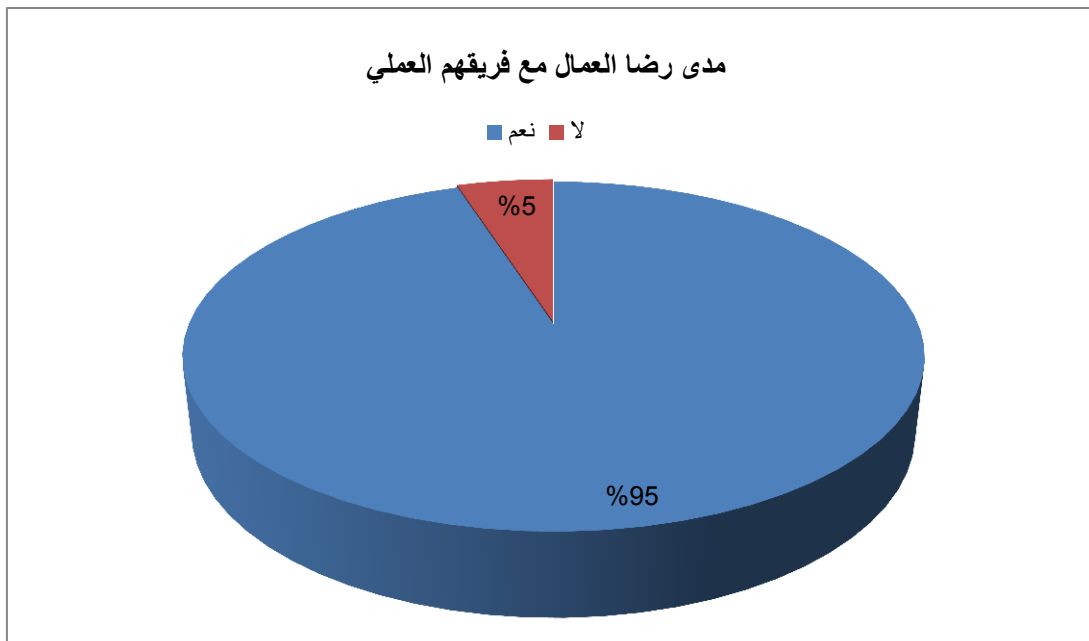


## الجدول رقم (25) يبين مدى رضا العمال مع فريقهم العملي:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج المسطرة في جدول نجد أن نسبة الذين اقرروا بنعم هم راضون عن العمل مع فريق العمل هي 95% وهي نسبة كبيرة و يرجع ذلك الى ان هناك تعاون متبادل بين الافراد في العمل فهي علاقة ايجابية مما ينعكس ايجابيا على نفسياتهم حيث سيكونون سندا لبعضهم عند الحاجة بالمساعدة في حمل جزء من العمل عند الحاجة الى بعضهم البعض، أو الإرشاد في كيفية اداء العمل أو تقديم الدعم المعنوي وتشجيع اللازم في حين نجد من أكدوا عكس ذلك تصل نسبتهم الى 5% وهي نسبة ضعيفة يرجع ذلك الى ان الزملاء في العمل لا يقدمون الدعم المساعدة المهنية لزملائهم الاخرين مما يؤثر عليهم ومنه حدوث توتر في العلاقات ومنه تبدأ الوحدة من طرف بعض الأفراد ومنه لا يكون هناك عمل مع روح الفريق الواحد، ونحن نعرف انه لا تكاد منظمة تخلو من مشكلة الصراعات الشخصية.

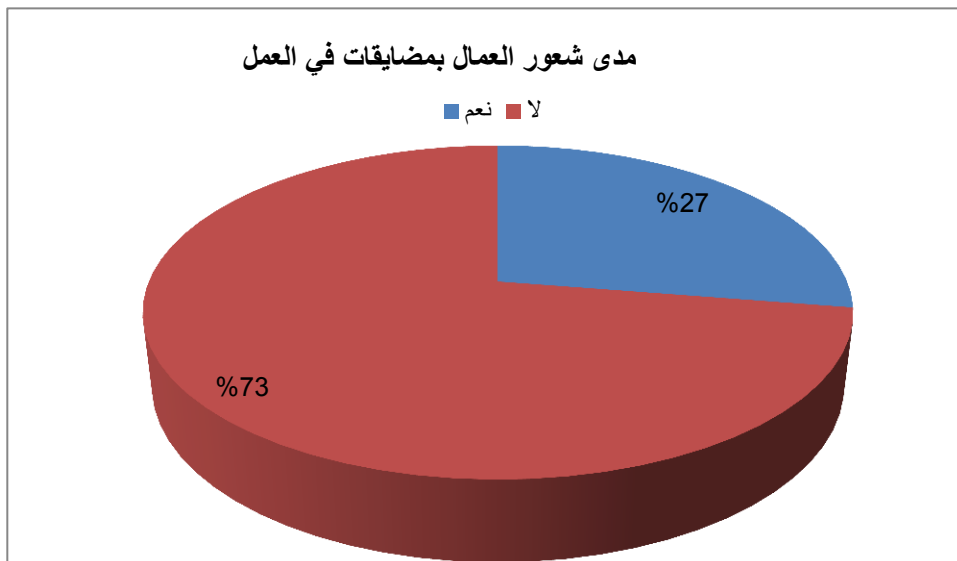
نستنتج في الاخير أن علاقات قوية مما يجعل الفرد يعمل بروح الفريق ومنه العمل يمتاز بصفة الجماعية والتعاون فيه مما يعكس الثقة فيما بينهم .



## الجدول رقم (26) يبين مدى شعور العمال بمضايقات في العمل:

النسبة الكلية (%)	النسبة الجزئية	التكرار	المحددات	
%27.5	%0	0	في التسيير الصارم	نعم
	%7.5	3	في قواعد العمل الصارم	
	%5	2	في نظام المراقبة الصارم	
	%15	6	أخرى	
/	%27.5	11	المجموع الجزئي	
%72.5	/	29	لا	
%100	/	40	المجموع	

من خلال عرض البيانات والنتائج يتضح لنا أن من أقرروا بـ"نعم" يشعر بمضايقات في عمله كانت نسبة من قالوا في قواعد العمل الصارم %7.5 وهي ضعيفة ومن قالوا في نظام المراقبة الصارم نسبتهم %5 وهي ضعيفة كذلك مع من قالوا في أمور أخرى كانت نسبتهم %15، أما من قالوا لا يشعرون بمضايقات في عملهم كانت نسبتهم %72.5 وهي نسبة كبيرة. نستنتج أن العمال لا يشعرون بأي ضيق في مكان عملهم هذا لأن مكان العمل مهياً بشكل جيد مما سهل على العمل بكل راحة ومنه لا يشعرون بأي ضيق أو كره من أي شيء ما ومنه يمكن أن يبدعوا وتكون لديهم مواهب وقدرة على التميز ومنه تحقيق النجاح. أما إن كان العكس فهذا راجع لأن المؤسسة لم توفر ظروف مادية جيدة تناسب العمل وأدوات تسهل سير العمل ولا القيادة جيدة والعلاقات بها خلل مما يؤثر على الانتاجية والأداء، ومنه عدم الرضا عن العمل.

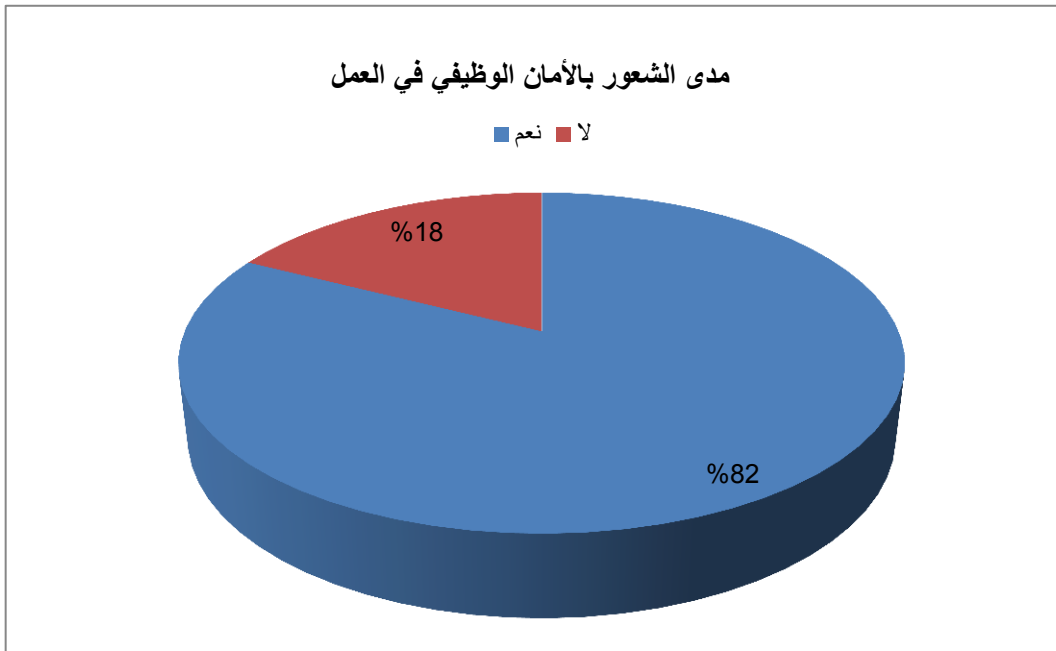


## الجدول رقم (27) يبين مدى الشعور بالأمان الوظيفي في العمل:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	33	82.5%
لا	7	17.5%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج المسطرة في الجدول نجد أن نسبة الذين أقرروا بشعور بالأمان الوظيفي في عملك تصل إلى 82.5% وهذا راجع إلى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب عليا ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية، مع عدم التأكد من المستقبل الوظيفي والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد في حين نجد أن الذين أكدوا عكس ذلك في العبارة تصل نسبتهم إلى 17,5% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما وهذا ربما يعود إلى عدم شعور الفرد بالأمان الوظيفي ذلك لعدم توافق الفرد مع التغيرات الجديدة المصاحبة للترقية مثلا أو بالخوف من التقدم المبكر أو الترقية الغير المناسبة. مما يعمل على وجود ضغط على الفرد.

من هنا نستنتج أن المؤسسة تعمل على تشجيع العاملين وذلك بإعطاء نسبة علاوات تشجيعية مرتبطة بالأداء والنتائج مما تكسب ولاء لعمالها ومنه تحقيق نجاح من خلال كذلك مشاركتهم في اتخاذ القرار.

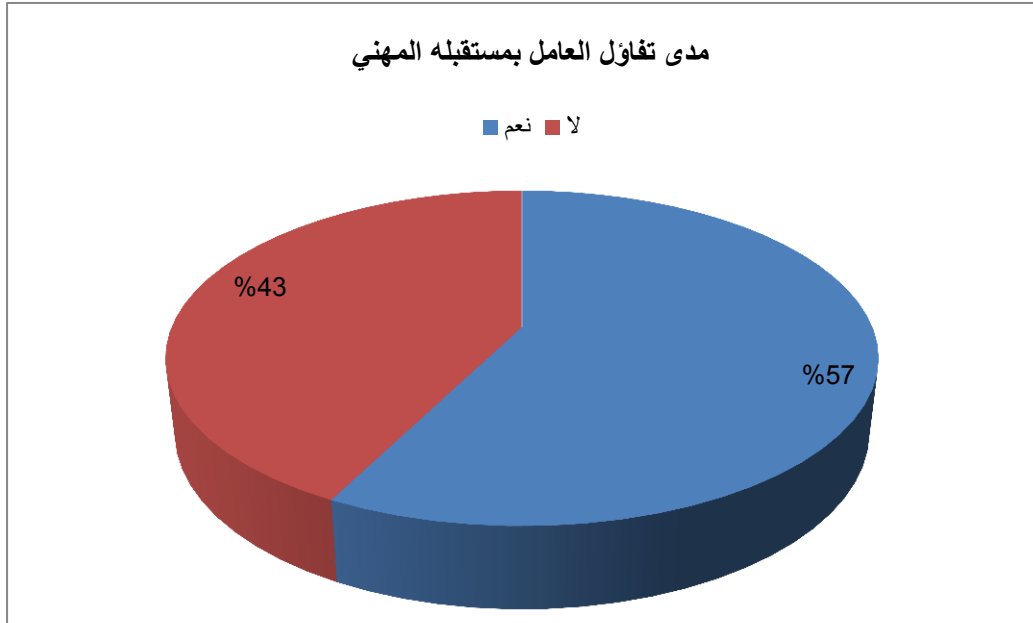


## الجدول رقم (28) يبين مدى تفاؤل العامل بمستقبله المهني:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	23	57.5%
لا	17	42.5%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج نستنتج أن نسبة 57.5% من الذين يقرون بأنهم متفائلين بمستقبلهم المهني وهي نسبة معقولة هذا لأن العمال لا يعانون من مشاكل داخل العمل وعلاقتهم قوية يتبادلون نفس الشعور مع مديريهم وزملائهم وكذلك المدير يعمل على تشجيعهم بالحوافز ومنها الترقيات وهذا يجعلهم يتواصلون في العمل ويجدون ويتأثرون لأن ظروف عملهم ساعدتهم على ذلك.

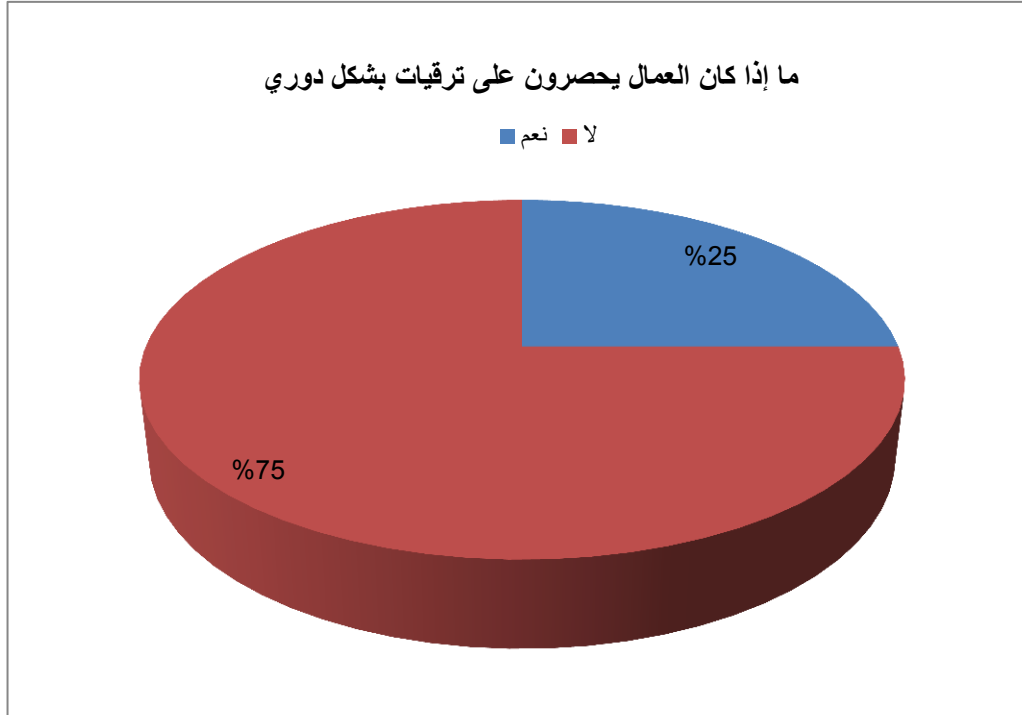
وعن الذين يقولون بعكس ذلك أنهم غير متفائلين بمستقبلهم المهني ونسبتهم تمثلت في 42.5% وهي نسبة معقولة هذا ما جعل العمال لا يعملون بشكل جيد ولأنهم لا يعرفون مستقبلهم أين سيصل ولا يعملون بجد وكذلك يواجهون صعوبات ومشاكل وعراقيل وعدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله وغموض الدور أي عدم فهمه لمضمون العمل وواجباته ومسئوليته ومنه عدم معرفته لمستقبله كيف سيكون.



الجدول رقم (29) يبين ما إذا كان العمال يحصرون على ترقيات بشكل دوري:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
25%	10	نعم
75%	30	لا
100%	40	المجموع

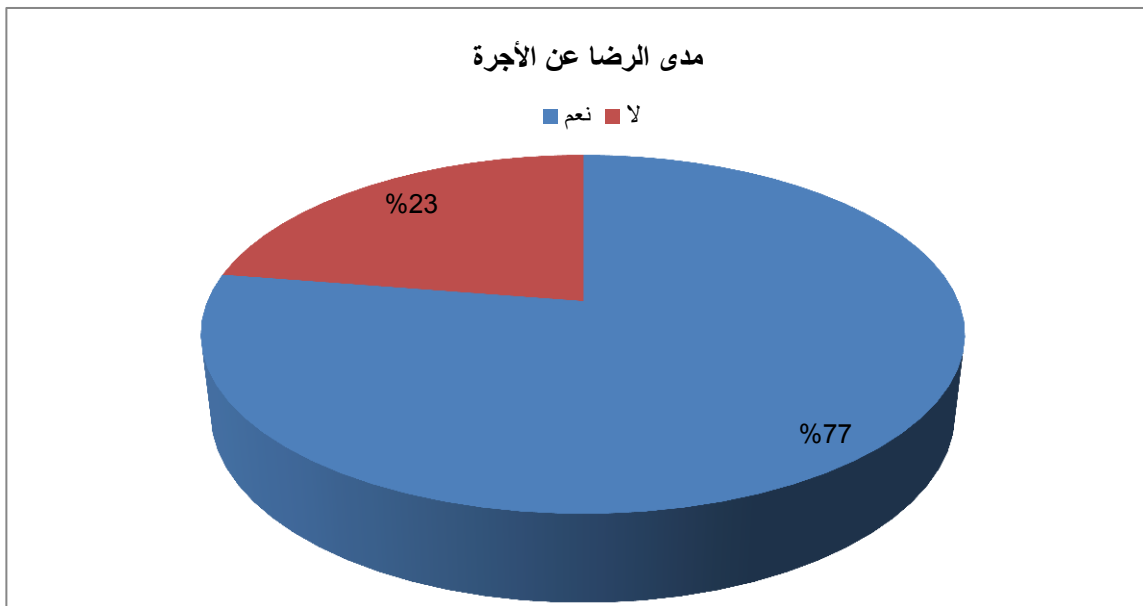
من خلال عرض النتائج تبين أن نسبة 25% يقرون بترقيتهم بشكل دوري وهذا ربما يرجع الى أنهم من فئة العمال ذات الأقدمية. أما نسبة 75% يقرون بأنهم لا يحصلون على ترقيات بشكل دوري وهذا يرجع إلى أنهم من فئة العمال الأقل أقدمية وأنهم من فئة العمال المتعاقدين.



## الجدول رقم (30) يبين مدى الرضا عن الأجرة:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	31	77.5%
لا	9	22.5%
المجموع	40	100%

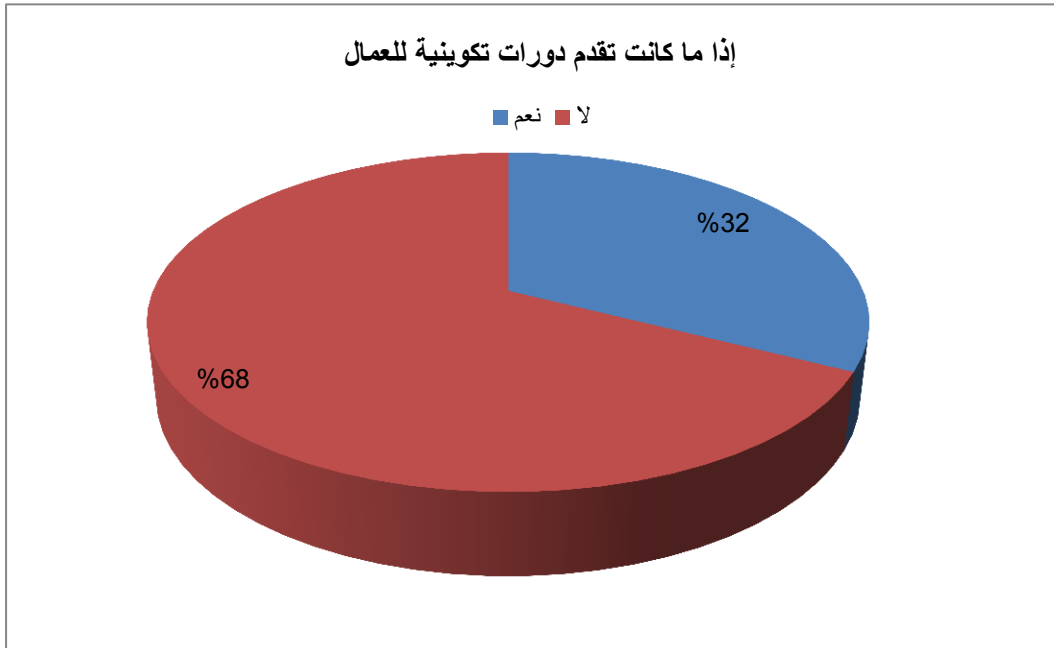
من خلال عرض نتائج يتضح أنه نسبة 77.5% من الذين أجابوا بأنهم راضون عن أجرتهم وهي نسبة كبيرة وهذا يرجع إلى أن تكافئ عمالها عن عملهم و مجهودهم براتب يتناسب مع بيئتهم الخارجية وهذا ما يشجعهم ويحفزهم للعمل ومنه لا يكون هناك توتر واضطراب للعمال ويستطيع العامل أن يرضى به لأنه يستطيع من خلاله أن يشتري مستلزماته ومستلزمات عائلته وأن يسدد ما عليه من ديون ومنه يحقق أعلى نسبة من التوافق المهني والرضا الوظيفي. أما من يقولون عكس ذلك أنهم غير راضون عن أجرته شكلت نسبتهم 22.5% وهي نسبة ضعيفة وهذا راجع لأن المؤسسة تعطي لعمالها أجر ضعيف لا يتناسب مع القدرة الشرائية ونعرف أن الأسعار في ارتفاع كبير الآن ومنه لا يمكن إشباع حاجاته لأن الأجر غير كاف مما يؤدي به إلى تأثير سلبي على حالته النفسية وشروء في التفكير نحو كيفية إشباع حاجاته الأمر الذي يجعله غير متوافق مهنيا وغير راض عن هذا الأجر مما يؤدي به إلى التفكير في ترك العمل.



## الجدول رقم (31) يبين إذا ما كانت تقدم دورات تكوينية للعمال:

المحددات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	13	32.5%
لا	27	47.5%
المجموع	40	100%

من خلال عرض البيانات والنتائج اتضح أن نسبة 32.5% من العمال أقرّوا بأنهم تقدم لهم دورات تكوينية هذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتدريب عمالها وتكوينهم مما ينمي معارفهم وكفاءاتهم ومهارتهم ويزيد مستوى إنتاجيتهم ومنه تحسين فعالية أساليب العمل والعلاقات بين الأفراد في مختلف المستويات مما يعزز الشعور بالانتماء ومنه تسهيل التكيف مع التغيرات وتحسين بيئة العمل. أما من يقرون بالعكس كانت نسبتهم 47.5%. وهذا ربما راجع إلى أنهم من فئة العمال المتعاقدين.

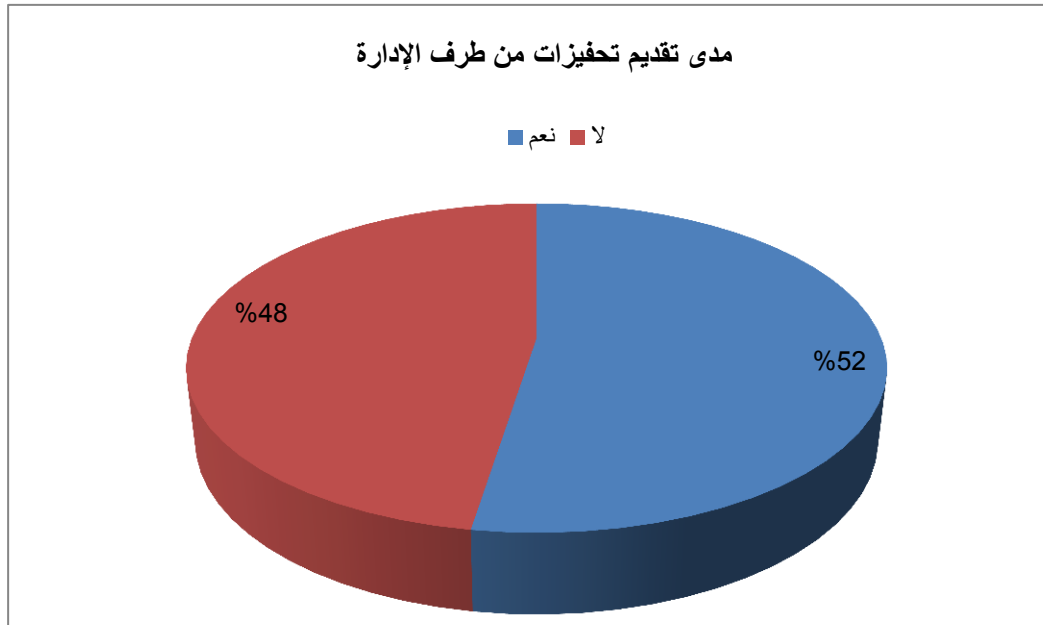


## الجدول رقم (32) يبين مدى تقديم تحفيزات من طرف الإدارة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	المحددات
52.5%	21	نعم
47.5%	19	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 52.5% وهي نسبة كبيرة ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تقدم مجموعة من التحفيزات سواء مادية مثل الزيادة في الأجور والمكافآت كذلك الأرباح التي تحققها المؤسسة تشجع على الزيادة في العمل والالتقان وحوافز معنوية مثل الشكر والتقدير، فرص الترقية والتقدم، المشاركة في الإدارة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية وكذلك التوافق المهني للعمال يعني أن يتناسب ويتوافق عمل الفرد مع معارفه أو قدراته ومهاراته وهذا يؤدي إلى رفع مستوى دافعيتهم للعمل والإنجاز. أما من قالوا بالعكس كانت نسبتهم 47.5% وهذا راجع كما أسلفنا أنهم من فئة العمال المتعاقدين.

نستنتج أنه كل ما وفرت المؤسسة حوافز لعمالها كل ما كان هناك زيادة الأداء والإنتاجية ومنه رضا العمال كبير وولاء للمؤسسة، أما إذا كانت المؤسسة لا تقدم تحفيزات لعمالها هذا سيؤدي إلى الروتين وعدم التجديد ومنه ينعكس عن أدائهم في المؤسسة.



ثانياً: مناقشة وتفسير النتائج فرضيات الدراسة:

\_ بالنسبة للفرضية الأولى: علاقة الظروف الفيزيائية بالرضا الوظيفي لدى العمال في معمل التمور ببلدية سيدي عمران، ومن خلال الجداول التي حللناها توصلنا إلى ما يلي:

من خلال الجدول 8 يتضح لنا أن الظروف الفيزيائية مهيأة بشكل جيد ومناسب ومنه يكون زيادة في نسبة الإنتاج والأداء والعمال مرتاحين ويعملون بنشاط وحيوية حيث مثلت نسبتهم 77.5% أن الوسائل في العمل متوفرة يعني الظروف الفيزيائية مهيأة بشكل كاف ومنه فالظروف الفيزيائية تلعب دور كبير في العمل وسيره. ونجد في الجدول 10 نسبة 95% من الذين يرون أن الإضاءة كافية لتأدية عملهم وهذا لأن المؤسسة خطت من البداية بأن توفر جو ملائم لعمالها وذلك بتوزيع الإنارة بشكل جيد كذلك وفرت نوافذ من أجل أن يدخل منها النور الطبيعي ونجد نسبة 85% مثلت تتوفر التهوية الكافية في بيئة العمل في الجدول 11 لأن التهوية الجيدة في مكان العمل والجو الغير الملوث يكون صالح لتأدية المهام. وكذا يؤدي إلى الحيوية والنشاط ومنه زيادة الطاقة للأفراد العاملين ومنه القدرة على الإنتاجية الفعالة المرضية.

كذلك لو ذهبنا إلى محور الرضا نجد نسبة 47.5% قالوا راضون عن عملهم وهذا لما توفره المؤسسة من مستلزمات والأجواء المناسبة للعمل والتنظيم والمرونة مما يسهم في رفع مستوى الأداء ومنه تطور المؤسسة وتصبح لها مكانة في السوق.

من خلال هذه النتائج نستنتج أن صحة الفرضية الأولى الظروف الفيزيائية تؤثر على رضا العمال عن عملهم ومنه كلما كانت الظروف الفيزيائية جيدة كلما كان الرضا كبير ومنه يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي والإنتاجية.

ومن هنا يمكن القول أن هناك علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي، مثلما جاءت نتائج دراسة المرخ 2004 حيث أظهرت أنه يوجد علاقة ذات دلالة بين بعض عناصر بيئة العمل المادية للعاملين في منشآت القطاع الصناعي، ومستوى رضاهم الوظيفي ومستوى أدائهم لأعمالهم.

\_ بالنسبة للفرضية الثانية: علاقة علاقات العمل بالرضا الوظيفي لدى عمال معمل التمور ببلدية سيدي عمران:

من خلال الجدول رقم 13 الذي يتمحور حول أحظى بالاحترام والتقدير من طرف المدير حيث مثلت النسبة 100% وهذا لأن المدير يهتم بالعمال ويشبع رغباتهم ويوفر جميع الظروف الملائمة وهذا مما يحسن أداء العمال. كذلك الجدول رقم 14 لاحظنا أن نسبة 55% من قالوا بأنهم يبادرون في تقديم الاقتراحات لأن المدير أعطاهم الحرية للتعبير والمناقشة. كذلك مثلما وضحه الجدول 12 ان نظام الاتصال بينك وبين الادارة جيد بنسبة 72.5% ذلك لأن الاتصال قوي ومنه تحقيق الرضا وكذا الجدول رقم 15 يمثل كيف هي علاقات مع مسؤولك المباشر وهي علاقة تعاونية ومنه يحقق الأفراد مع المدير غاياتهم وأهدافهم التي نشأت المؤسسة من أجلها.

كذلك الجدول رقم 28 يمثل الأفراد متفائلين بمستقبلهم المهني في محور الرضا الوظيفي مثلت نسبة 57.5%، ومنه فإن العمال راضون عن عملهم. وفي الجدول رقم 24 نسبة 95% وهي كبيرة تدل على أن العمال راضون عن العمل مع فريق العمل جماعيا والتعاون والتكامل بينهم والجدول رقم 31 هناك تحفيزات من طرف الإدارة بنسبة 52.5% وهذا دليل على أن الادارة تشجع عمالها وتحفزهم على الزيادة في العمل، والكلام الطيب ومن شكر وتقدير على ما يقدمونه من جهد مبذول وتعمل على دعم عمليات الاستماع لآراء العمال في عملية اتخاذ القرارات السليمة المناسبة للمؤسسة.

ومنه نستنتج أن الفرضية 2 قد تحققت والتي نقول أنه توجد علاقة بين علاقات العمل والرضا الوظيفي. وكذا مثلما جاء في الدراسات السابقة لزايد 1471هـ كانت نسبة 43.5% راضون عن عملهم الحالي وأن أغلب أفراد العينة يرون أن تتاح لهم فرص لمناقشة التوجهات والتعليمات كذلك فإنهم يناقشون المشاكل التي تظهر عند تنفيذهم للتوجيهات. وأن نسبة 81,4% رأوا أن العلاقة مع الزملاء تمتاز بالطيبة إلى حد ما.

\_ بالنسبة للفرضية الثالثة: علاقة طبيعة العمل بالرضا الوظيفي لدى العمال في معمل التمور:

من خلال الجدول رقم 20 حول هناك الكثير من الاجراءات والقيود المفروضة على العمال مثلت نسبة 60% اجابوا ب "لا" هذا لطبيعة القيادة المبنية على التعاون والتكامل بين الأفراد. ونسبة 65% أن المسؤول يظهر مرونة في التعامل معك مما يزيد الانتاج ويكون العمل سهل ومرن.

هذا في محور بيئة العمل أما في محور الرضا الوظيفي نجد في الجدول رقم 29 أن الأفراد راضين عن أجرتهم ب 77.5% و الجدول رقم 31 هناك تحفيزات من طرف الادارة بنسبة 52.5%. ومثلما جاء في الجدول 26 تشعر بالأمان الوظيفي في عمالك مثلت نسبة 82.5% مما يزيد الرضا.

ومنه نستنتج أنه توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي للعمال فكلما كانت القيادة جيدة ومرنة وتقدم تحفيزات لعمالها كلما كان يسير بشكل جيد ولا تواجه العمال أية صعوبات وعراقيل في مجال العمل كل هذه الظروف تساعد على الرضا المهني والتكيف مع الأوضاع.

#### ❖ تفسير نتائج الفرضية العامة:

بعد أن قمنا بتعليق على الجداول وتحليلها ومناقشة النتائج المتحصل عليها في الفرضيات الجزئية والتي كانت قد أثبتت وجود علاقة، نستخلص في الأخير النتائج العامة للدراسة حيث نستنتج أن بيئة العمل لها أثر على الرضا الوظيفي للعمال من خلال كل الظروف التي يعيشها العامل سواء الفيزيقية أو طبيعة العلاقات أو طبيعة عمل الأفراد ومالها من تأثيرات على سير العمل بشكل جيد.

الخاتمة

## خاتمة

إن نجاح أية خطة لابد أن تقوم على مجموعة من الاعتبارات منها دراسة المنظمة لإمكانياتها وقدراتها على إدارة أنشطتها التي جاءت بها الخطة، وهذا لا يمكن أن يتم إلا من خلال قيام المنظمة بدراسة واقعها الداخلي بشكل تفصيلي وتحديد مناطق القوة والضعف فيه ودرجة أداء أجهزتها المختلفة والتعرف على المحددات التي تقيد انطلاقها وتوسعها وتطور فعاليتها.

ومن خلال دراستنا هذه التي كانت تهدف إلى التعرف على علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال في معمل التمور ببلدية سيدي عمران. ومن خلال دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات المتمثلة في الظروف الفيزيائية وعلاقات العمل وطبيعة العمل. توصلنا إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي.
2. توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي.
3. توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي.

ونستنتج في الأخير أنه كلما كانت الظروف العمل مهيأة بشكل جيد من ظروف الفيزيائية وعلاقات العمل وطبيعة العمل فإن ذلك سيزيد من الإنتاجية والأداء قوي ومنه فإن العمال سيقدمون كل ما عندهم من أجل تحقيق رضا وتكيف مع الأوضاع ومنه يتحقق التوافق المهني وأفضل أداء.

## إقتراحات وتوصيات

1. العمل على تحسين الظروف الفيزيائية بشكل جيد بما يتلاءم والعمل والجو الخاص ببيئتنا الصحراوية.
2. زيادة نسبة الحوافز.
3. تشجيع روح العمل الجماعي ورفع معنويات العمال.
4. تشجيع نسبة الترقية والمسابقات الداخلية حفاظا على استمرارية الأيدي العاملة.
5. الاهتمام بتكوين العمال وفق التغيرات التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل سير العمل بكل سهولة والزيادة في نسبة الإنتاجية ومنه الربح الوفير.

المراجع

## فهرس المراجع

\_ الكتب:

- (1) بن عبد الغن الطعم، عبد الله و بن عوض الله السواط طلق. السلوك التنظيمي "المفاهيم - النظر - التطبيقات". ط4. المملكة العربية السعودية: دار حافظ للنشر والتوزيع ، 2003.
- (2) بوخمم، عبد الفتاح. تسيير الموارد البشرية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية عين مليلة الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، 2011.
- (3) تيسير الشرايدة، سالم. الرضا الوظيفي أطر نظيرة وتطبيقات عملية . ط1. عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.
- (4) حاروش، نور الدين. ادارة الموارد البشرية . ط1 . الجزائر: دار الأمة للطباعة و الترجمة والتوزيع ، 2011.
- (5) زرواتي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط1. دار همة للطباعة والنشر، الجزائر، 2002.
- (6) زكي حلم، أحمد. المرجع في الأمان الصناعي. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
- (7) سلاطنية ، بلقاسم و الجيلاني حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، 2004.
- (8) سلاطنية، بلقاسم وقيرة اسماعيل. التنظيم الحديث للمؤسسة التصور المفهوم ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008، ص 181.
- (9) السلمي، علي. السلوك الإنساني في الإدارة، ب ط. القاهرة: مكتبة غريب، ب س.
- (10) سميرة، أحمد. مصطلحات علم الاجتماع. مكتبة الشقر: المملكة العربية السعودية، 1997.
- (11) السيد الكردي، أحمد. السلوك التنظيمي. د د ن . د س.
- (12) سيدي مصطفى، أبا أحمد. إدارة الموارد البشرية. مصر، 2000.
- (13) شفيق، محمد. الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. ط1. الاسكندرية: ددن، 1985.

- (14) الشماع، خليل وخضير حمود. نظرية المنظمة. الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع، 2000.
- (15) الشماع خليل، محمد حسن وحمود خضير كاظم. نظرية المنظمة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والصناعة ، 2000 /1999.
- (16) الشنواني، صلاح. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية \_مدخل الأهداف\_. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1994 م.
- (17) طه، فرج عبد القادر. علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط 6. القاهرة: دار المعارف، 1988 م.
- (18) طه، فرج عبد القادر. علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط9. القاهرة: دار قباء، 2001.
- (19) عاشور، أحمد صقر. إدارة القوى العاملة. ط1، بيروت: دار النهضة العربية، 1990.
- (20) عبد الحليم، محمد بكري. مبادئ إدارة الأعمال. جامعة بنما: مركز التعليم المفتوح كلية التجارة \_ قسم إدارة الأعمال \_ .
- (21) عبد الرحمان، حسن محمد. علم النفس الصناعي. ط1. الإسكندرية: مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع، 2009.
- (22) عبد الغني، أشرف محمد. علم النفس الصناعي. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2001.
- (23) عبد القادر طه، فرج. علم النفس الصناعي التنظيمي. ط5 ، الاسكندرية: دار النهضة العربية، 1986.
- (24) عبد المجيد، مروان. أسس البحث العلمي. ط1. مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2000.
- (25) عبد الوهاب، علي محمد ويس عامر سعيد. الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة. مصر: مركز سيرفس ، 1998.
- (26) العقائلة، محمود نيب. الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزع ، 2004.

- (27) عليان ربحي، مصطفى ومحمد عتيم عثمان. مناهج البحث العلمي النظرية والتطبيق. ط 1. دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
- (28) عماد، عبد الغني. منهجية البحث في علم الاجتماع. ط 1. دار الطليعة للطباعة والنشر، مصر، 2007.
- (29) عيساوي، عبد الرحمان. الكفاءة المهنة. لبنان: دار الفكر العربي، 1996.
- (30) غربي، علي. تتمية الموارد البشرية. منشورات جامعة قسنطينة، 2004.
- (31) القرآن الكريم: سورة الأعراف(74). سورة يوسف(56). سورة النحل(97).
- (32) قنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. ط 1. دار اليازوري العلمية، عمان، 1999.
- (33) كرخي، مجيد. التخطيط الاستراتيجي " عرض نظري وتطبيقي ". ط 2. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012.
- (34) لطفي، طلعة إبراهيم. علم اجتماع التنظيم. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007.
- (35) محمد النعيمي، جلال، دراسة العمل في اطار إدارة الإنتاج والعمليات. الأردن: دار إثرا، 2009.
- (36) محمد عويضة، كمال. علم النفس الصناعي. ط 1. بيروت: دار الكتب العلمية، 1996.
- (37) محمود، عبد الفتاح رضوان. الاتصال اللفظي وغير اللفظي. ط 1. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.
- (38) محمود عويضة، كمال. علم النفس الصناعي. ط 1. بيروت: دار الكتب العلمية، 1996.
- (39) مسلم، محمد. مدخل الى علم النفس العمل. ط 2. الجزائر: منشورات دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007.
- (40) مسلم، محمد. مقدمة في علم النفس الاجتماع. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007.
- (41) ناصر الدليمي، أحمد كريم. علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل. ط 1، عمان: دار الأوائل للنشر، 2009.

(42) وصفي عقيلي، عمر. إدارة الموارد البشرية المعاصرة\_ بعد استراتيجي\_. الأردن: دار وائل، 2005.

### \_ أطروحات الماجستير والدكتوراه:

(43) اسماعيل حسن، مودة. "أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري"، دراسة لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال .

(44) بن رحمون، سهام. "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي". أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2013\_2014.

(45) رجب، أسامة. " تعزيز الرضا والانتهاة الوظيفي بجهاز الشرطة باستخدام العلاقة العامة". رسالة الماجستير. جامعة القاهرة. 2012.

(46) طيب، أحمد محمد. "استراتيجية الإتصال في التسيير الإداري"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام، كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر. 2001-2002.

(47) علي جمار، م. طارق. "العلاقات العامة والاتصال الانساني". الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، كلية الإدارة والإقتصاد الدراسات العليا(امتحان عن بعد)، دس.

(48) محمود، إيهاب والطيب عايش. "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية\_دراسة حالة\_". بحث لاستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية غزة. 2008.

### \_ المجلات:

(49) رحاحلة، عبد الرزاق. " خصائص الانماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة ". مجلة العلوم الانسانية، دورية علمية محكمة جامعة بسكرة، الجزائر، 18 (2010).

(50) رسول سلمان، منى. "الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائه الوظيفي"، المدرية العامة للترقية في الرصافة 3(دراسات تربوية)، العدد الخامس عشر، تموز، 2011، ص 68.

(51) سلاطنية، بالقاسم. "العلاقات الإنسانية في المؤسسة". مجلة العلوم الإنسانية \_جامعة محمد خيضر بسكرة. قسم علوم الإجتماع، 5 ( فيفري، 2004).

(52) شاهد، الياس ودفور عبد النعيم. "البيئة ومقومات حمايتها في الجزائر". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. (2016). جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، ص 54.

(53) عبد الخالق، ناصف. "الرضا الوظيفي وأثره على انتاجية العمل لدولة الكويت". مجلة العلوم الاجتماعية، 30(1982).

(54) عريق، لطيفة والود حبيب. "اقتراح نموذج علمي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، 1(2013).

(55) قريشي، زهرة. الاتجاهات النظرية الكبرى في علم الاجتماع التنظيمي، "محاضرة مقياس علم الاجتماع التنظيم سنة اولى ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل"، جامعة الشهيد حمة لخضر: قسم العلوم الاجتماعية بالوادي، 2015 - 2016.

(56) مصطفى الحمامي، امال. "المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي". مجلة التنمية الإدارية. 58(1993 م). القاهرة.

#### المواقع الإلكترونية:

(57) عبد الله طاطاقة، آية ذياب. مفهوم العمل في الاسلام. أكبر موقع في العالم

العربي، <http://mawdoo3.com>، 08:40، 13\_02\_2017، ص 1.

(58) مشعلة، فاطمة. مفهوم العمل لغة واصطلاحا. أكبر موقع في العالم العربي، <http://mawdoo3.com>، 08:30، 13\_02\_2017.

(59) المنشاوي، الموقع الإلكتروني. الدراسات السابقة، منتديات المنشاوي للدراسات والبحوث، [www.minshawi.com](http://www.minshawi.com)، 2016/04/11.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية

## استمارة البحث

أخي وأختي الفاضلة:

بعد التحية:

بغرض استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي في تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل أضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا.

فنحن بصدد إجراء دراسة تطبيقية بعنوان:

" علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال "

فالرجاء التكرم بتعبئة الاستمارة المرفقة، ووضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة.

ملاحظة:

إجاباتكم ستعامل بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين تعاونكم الصادق معنا

نخاع أهناني

## المحور الأول: البيانات الأولية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

- 1\_ الجنس:  ذكر  أنثى
- 2\_ السن: أقل من 20 سنة  من 20 إلى أقل من 30 سنة   
من 30 إلى أقل من 40 سنة  من 40 فما فوق
- 3\_ المستوى التعليمي:

- ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 4\_ مدة الخدمة:

- أقل من 5 سنوات  
 من 5 إلى أقل من 10 سنوات  
 من 10 إلى أقل من 20 سنة  
 من 20 سنة فما فوق
- 5\_ المستوى الوظيفي:

- إطار  موظف  عامل بسيط
- المحور الثاني: بيئة العمل

- 6\_ هل تتوفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل؟: نعم  لا
- 7\_ هل أنت مرتاح في عملك؟ : نعم  لا
- \_ في حالة لا: ماهي الأسباب:

- بسبب الضوضاء  المخاطر المهنية  أخرى
- 8\_ هل الإضاءة كافية لتأدية عملك؟: نعم  لا
- 9\_ هل تتوفر التهوية الكافية في بيئة عملك؟: نعم  لا
- 10\_ هل نظام الاتصال بينك و بين الإدارة : جيد  متوسط  ضعيف

- 11- هل تحظ بالاحترام و التقدير من طرف المدير؟: نعم  لا
- 12- هل تبادر في تقديم الاقتراحات؟: نعم  لا
- 13- كيف علاقات مع مسؤولك المباشر؟: تعاون  تنافس

- صراع  اخرى
- 14- هل تشارك في اتخاذ القرار: نعم  لا
- 15- هل تتعرض إلى مشاكل في العمل؟ : نعم  لا
- \_ في حالة "نعم" كيف تتعامل معها:
- إلى مسؤولك المباشر  تبلغها إلى النقابة  تقوم بحلها بنفسك
- 16- هل تلبى مطالبكم؟: دائما  احيانا  ابدا
- 17- هل طبيعة القرارات المتخذة في صالح العامل؟: نعم  لا
- 18- هل هناك الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية المفروض عليك?:  
نعم  لا
- 19- هل يظهر المسؤول مرونة في التعامل معك؟: نعم  لا
- 20- هل يهتم مسؤولك بقضاياك الشخصية؟: نعم  لا
- المحور الثالث : الرضا الوظيفي
- 21- هل انت راضي عن عملك؟: دائما  احيانا  ابدا
- 22- هل أنت راض عن العمل مع فريق العمل؟: نعم  لا
- 23- هل تشعر بمضايقات في عملك؟: نعم  لا
- 24- هل تشعر بالأمان الوظيفي في عملك؟ : نعم  لا
- 25- هل انت متفائل بمستقبلك المهني؟: نعم  لا
- 26- هل تحصل على ترفياتك بشكل دوري؟: نعم  لا
- 27- هل انت راضي عن اجرتك؟ : نعم  لا
- 28- هل تقدم لك دورات تكوينية؟: نعم  لا
- 29- هل هناك تحفيزات من طرف الإدارة؟ : نعم  لا