



جامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين

دراسة حالة ملبنة عريب ولاية عين الدفلى

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إعداد الطالبتين: رزيقة عبد السلام

شهرزاد مشتار

نوقشت علنا امام اللجنة المكونة من:

أ/ حكيم بناولة (محاضر "أ" - جامعة الجبالي بونعامه) رئيسا

أ/ حميد فثيت (محاضر "أ" - جامعة الجبالي بونعامه) مشرفا

أ/ نشاد عزالدين (محاضر "ب" - جامعة الجبالي بونعامه) ممتحنا

السنة الجامعية: 2020\2019



ملخص:

الهدف من إعداد هذه الدراسة هو الكشف عن اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، وقد احتوت على أهداف نظرية و أخرى عملية، فالأهداف النظرية تضمنت انجاز إطار نظري حول متغيرين و هما ظروف العمل و الرضا الوظيفي.

أما الأهداف العملية تمثلت في إبراز الأثر الناتج عن تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في ملبنة عريب، كما تم إعداد استبيان لتحقيق ذلك الغرض، و استخدام الأدوات الإحصائية الملائمة، حيث أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الرضا الوظيفي للعمال في الملبنة

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل، الرضا الوظيفي

Abstract:

The aim of this study is to detect the effect of working conditions on job satisfaction for employees, the study contained theoretical and practical goals. The theoretical goals included a theoretical framework on two variables, work conditions and job satisfaction.

As for the practical objectives, they were represented in highlighting the effect resulting from the effect of work conditions on the job satisfaction of the workers.

A questionnaire was also prepared to achieve that purpose, and the use of appropriate statistical tools, as the results showed a statistically significant effect of work conditions on the job satisfaction of workers .

Key words: Employment, work conditions, job satisfaction.

شكر

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على اله و
صبيه أجمعين يوم الدين.

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلوك طريق البحث و على
نعمته العظيمة و فضله على بإتمام هذا العمل على أحسن وجه بعد
المرور ببعض الصعوبات و التعثرات... فالحمد و الشكر لله أولا و
أخيرا.

كما اخص بالشكر الأستاذ الفاضل المشرف على هذا العمل د. فشيحة
حميد على إشرافه و توجيهه.

إهداء

إلى الغلي و اعز مخلوق على وجه الأرض إلى روح القلب و نبع العنان
إلى من صبرت و كافحت معي في هذه الحياة إلى أعظم إنسانة في
هذا الكون " والدتي الحبيبة " حفظها الله و أطال في عمرها،
إلى الأب الغالي و السند و منبع الأمان حفظه الله و رحمه و أطال
في عمره.

إلى الإخوة و الأخوات العزيزات حفظهم الله لي و أدامنا
الله لبعضنا البعض.

عبد السلام رزيقة

إهداء

إلى من قال فيهما الله عز و جل

"...و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما

رباني صغيرا..."

صدق الله العظيم

إلى الوالدين الكريمين " أمي و أبي " حفظهما الله و رعاهم و

أطال في أعمارهم

إلى الإخوة و الأخوات العزيزات حفظهم الله لي و أدامنا الله لبعضنا

البعض.

مشتار شمرزاد

الفهرس:

الصفحة	قائمة المحتويات
	ملخص
	شكر
	الإهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول : الإطار النظري لظروف العمل والرضا الوظيفي والدراسات السابقة
1	تمهيد
2	المبحث الأول: أساسيات حول ظروف العمل
2	المطلب الأول: ماهية ظروف العمل
2	الفرع الأول: مفهوم الظروف
2	الفرع الثاني: مفهوم العمل
2	الفرع الثالث: مفهوم ظروف العمل
3	المطلب الثاني: الأهمية و الأهداف
3	الفرع الأول: أهمية تحسين ظروف العمل
4	الفرع الثاني: أهداف توفير ظروف عمل ملائمة
5	المطلب الثالث: أنواع ظروف العمل
6	الفرع الأول: الظروف الفيزيائية (المادية)
12	الفرع الثاني: الظروف الاجتماعية
17	الفرع الثالث: الظروف النفسية و التنظيمية
21	المطلب الرابع: أساليب تحسين ظروف العمل
21	الفرع الأول: أساليب تحسين ظروف العمل الفيزيائية (المادية)
22	الفرع الثاني: أساليب تحسين ظروف العمل الاجتماعية
23	الفرع الثالث: أساليب تحسين ظروف العمل النفسية و التنظيمية

24	المبحث الثاني:الرضا الوظيفي
24	المطلب الأول : مفهوم الرضا الوظيفي و خصائصه
24	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
25	الفرع الثاني: خصائصه
26	المطلب الثاني: عناصر و أهمية الرضا الوظيفي
26	الفرع الأول: عناصر الرضا الوظيفي
27	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
28	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي و النظريات
28	الفرع الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
29	الفرع الثاني: نظريات الرضا الوظيفي
32	المطلب الرابع: العلاقة بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي
32	الفرع الأول: الرضا الوظيفي يتبع ظروف العمل
33	الفرع الثاني: المناخ التنظيمي وسيط بين الرضا و الظروف
33	الفرع الثالث: الرضا يتبع الأداء
33	المبحث الثالث: الدراسات السابقة ' النتائج و التوصيات '
33	المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت ظروف العمل و الرضا الوظيفي
34	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بظروف العمل
35	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
36	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف و التشابه
36	المطلب الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسة السابقة
37	خلاصة الفصل الأول
39	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
39	تمهيد
40	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ملبنة عريب
40	المطلب الأول : التعريف بملبنة عريب و تطورها التاريخي
40	الفرع الأول : التعريف بالملبنة
40	الفرع الثاني : التطور التاريخي للملبنة
42	المطلب الثاني :المهام و الهيكل التنظيمي للملبنة
42	الفرع الأول : المهام الأساسية لملبنة عريب

45	الفرع الثاني :الهيكل التنظيمي لمدينة عريب
46	المبحث الثاني : منهجية الدراسة
46	المطلب الأول : منهج و مجتمع و عينة الدراسة
46	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
46	الفرع الأول : مضمون الاستبيان
47	الفرع الثاني : المقياس المستخدم
47	الفرع الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	المطلب الثالث: ثبات و صدق أداة الدراسة
52	المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة
52	الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية
57	الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
59	الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
66	خلاصة الفصل الثاني
68	خاتمة
71	قائمة المراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي	47
2	قيمة الوسط المرجح و درجات الموافقة لعينة الدراسة	47
3	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور ظروف العمل	48
4	الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور الرضا الوظيفي	49
5	اختبار الاتساق البنائي لأداة الدراسة	50
6	اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان	51
7	اختبار التوزيع الطبيعي	52
8	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف	52
9	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	53
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	54
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب	55
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	56
13	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور ظروف العمل	57
14	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الرضا الوظيفي	59
15	اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى	61
16	اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى	62
17	اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى	63
18	اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى	64

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	تصنيف ماسلو للحاجات	1
45	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	2
53	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	3
54	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	4
55	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	5
56	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المنصب	6
57	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	7

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	استمارة الاستبيان	80-77
2	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد ظروف العمل المادية	81
3	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد ظروف العمل الاجتماعية	81
4	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد ظروف العمل التنظيمية	82
5	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد الرضا عن الوظيفة	83
6	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد الرضا عن الأجر	84-83
7	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد الرضا عن الترقية	84
8	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد الرضا عن الإشراف	84
9	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات و بعد الرضا عن جماعة العمل	85
10	نتائج اختبار الاتساق البنائي لأداة الدراسة	85
11	نتائج اختبار ثبات محاور الاستبيان	86-85
12	نتائج تحليل اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	86
13	نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية	87-86
14	نتائج التحليل الوصفي لعبارات أبعاد محور ظروف العمل	88
15	نتائج التحليل الوصفي لعبارات أبعاد محور الرضا الوظيفي	89-88
16	نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل المادية و الرضا الوظيفي	89
17	نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل الاجتماعية و الرضا الوظيفي	90-89
18	نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل التنظيمية و الرضا الوظيفي	90
19	نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي	91

مقدمة

توطئة:

لقد حظي موضوع ظروف العمل على اهتمام بحوث ودراسات العديد من العلماء والباحثين في مختلف المجالات كمجال العلوم السلوكية والإدارية و الاقتصادية والاجتماعية والصحية المعتمدة في البلدان المتقدمة بحيث يعتبر متغير من المتغيرات الأساسية التي تؤثر بالمؤسسة من جميع نواحيها المختلفة بشكل عام ومواردها البشرية بشكل خاص ، بحيث أصبحت ظروف العمل طبيعيا هي كل ما يحيط بالموظف داخل مؤسسته ويؤثر ويتأثر في مدى استقراره داخلها ولهذا وجب على أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها و استمرارها أن تهتم بتوفير أحسن الظروف المناسبة لهذه الموارد البشرية كما عليها الحرص على الحفاظ عليها وضمان تواجد هذه الموارد البشرية داخلها، لان هذه الأخيرة هي حجر الأساس في أي مؤسسة تطمح للاستقرار والتماسك داخل المجتمع، وتتمثل هذه الموارد في مجموعة الموظفين داخل المؤسسة باختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم وأدوارهم ووظائفهم، ودون هذه الموارد البشرية لا يمكن أن تنشأ أو تكون هناك مؤسسة، لذلك تعمل المؤسسات جاهدة للاعتناء بهذه الموارد من خلال تهيئة ظروف عمل مناسبة وملائمة كي تؤدي الوظائف الموكلة إليها بأفضل كفاءة ومهارة، مما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

ومنه فان ظروف العمل هي تلك العوامل الموجودة في محيط العمل وهي في تفاعل مستمر ودائم مع الموظفين فهي تؤثر وتتأثر بالعلاقات الاجتماعية والأدوار التي يقومون بها داخل المؤسسة، وتتمثل كذلك هذه العوامل في الظروف التنظيمية للعمل منها الإشراف والاتصال، وظروف العمل المادية والمعنوية متمثلة في الأجور والحوافز .

لذا تسعى المؤسسات مهما اختلفت طبيعتها إلى العمل على محاولة تحسين الظروف التي تحيط بالموظفين من المتغيرات المتواجدة في مكان العمل و الدور الذي يقومون به داخل المؤسسة، حيث أن ذلك يساهم بشكل كبير في تحقيق المؤسسة لأهدافها و ضمان استمرارية الموظفين فيها رقيه من أدوارهم بشكل جيد فبتحسن الظروف المحيطة بالموظفين من علاقات عمل وتفاعل الاجتماعي وظروف مادية ومعنوية يزيد ذلك من الشعور بالرضا الوظيفي والأمان والارتباط أكثر بالعمل وعليه فان الرضا الوظيفي للعاملين مرتبط بالظروف المحيطة بهم داخل عملهم الذي يقومون به، مما يشجعهم على المبادرة والابتكار والتفكير ويساهم ذلك في تحقيق استقرارهم وعدم التفكير في التخلي عن الوظيفة التي يشغلونها. و انطلاقا من هذا الطرح يعتبر متغير ظروف العمل والرضا الوظيفي من الظواهر التنظيمية الهامة داخل المؤسسات وذلك من خلال مساهمتها في تحقيق الأهداف وارساء لمكانتها داخل المجتمع، وبهذا سنحاول في دراستنا هذه تسليط الضوء على هذين المتغيرين ودراسة كلا منهما دراسة سوسيولوجية وذلك بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

✓ طرح الإشكالية:

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى؟

✓ الإشكاليات الفرعية:

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى؟
- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى؟
- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى؟

✓ الفرضية الرئيسية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية الثانية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ مبررات اختيار البحث:

يمكن إبراز أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع فيما يلي :

- ميول شخصيه لمعالجه المواضيع المتعلقة بظروف العمل ورضا الموظف.
- قلة الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع مع انه يعتبر موضوعا هاما في مجال إدارة الموارد البشرية.

• محاولة إثراء المكتبة الجامعية بهذا العمل.

✓ أهداف البحث:

نهدف من خلال هذا البحث إلى تحقيق مايلي:

- تقديم إطار مفاهيمي خاص بظروف العمل و الرضا الوظيفي.
 - استطلاع آراء العمال بخصوص ظروف العمل المحيطة بهم ومدى تأثير هذه الظروف على رضاهم وأدائهم لوظائفهم من خلال إجراء دراسة ميدانية بملبنة عريب.
 - اقتراح منهجية وتقديم استنتاجات يمكن من خلالها مساعدة المؤسسات الجزائرية بخصوص توفير ظروف عمل ملائمة و مناخ ملائم لعمالها حتى يتسنى لهم الإحساس بالتحفيز و الدعم النفسي ومنه رضا تام عن وظائفهم وتقديم مستوى جيد من الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات و إرساء مكانتها داخل المجتمع.
- ✓ أهميه البحث:

ترجع أهميه هذه الدراسة إلى ما يلي:

- " الجانب النظري": تبرز كونها تحدد العلاقة بين متغيرين هامين في حياه المؤسسة ألا وهما ظروف العمل و الرضا الوظيفي، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعده صانعي القرار في الملبنة من التعرف على ظروف العمل المحيطة بمواردها البشرية وكيف تأثر هذه الظروف على رضاهم الوظيفي.
 - " الجانب التطبيقي": دراسة ظروف العمل و التعرف على مدى تأثير هذه الظروف على الرضا الوظيفي للعامل بملبنة عريب وإيجاد نقاط القوة والضعف للعمال ومعالجه النقائص من خلال معرفه آرائهم حول ما يحيط بهم و العمل على تحسين هذه الظروف لهم و توفير بيئة ملائمة و محفزه من أجل نيل رضاهم ومنه تحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي تحقيق الرفاه الاجتماعي.
- ✓ حدود الدراسة:

تمت هذه الدراسة في إطار حدود زمنية ومكانيه سنوضحها بالتفصيل كالاتي:

(1)- الحدود الزمنية:

فرضت علينا الظروف وطبيعة الموضوع إجراء تريض ميداني "بملبنة عريب" ولاية عين الدفلى" لمدة 3 أشهر وذلك ابتداء من شهر فيفري إلى غاية شهر افريل من سنة 2020 من اجل الوصول إلى النتائج التي تثبت أو تنفي صحة الفرضيات المقترحة.

(2) - الحدود المكانية:

يهدف التعرف على اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بملبنة عريب قمنا باختيار عينة عشوائية من مختلف العمال لأجل الدراسة الميدانية.

✓ منهج البحث:

من اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من البحث، أما في الجانب التطبيقي قمنا بدراسة حالة وفق المنهج الوصفي التحليلي ولتحليل النتائج استعملنا برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

✓ صعوبات البحث:

- قلة المراجع التي تناولت موضوع ظروف العمل.
- تعثر استكمال التريض التطبيقي بسبب جائحة كورونا covid 19 التي قلبت كل الموازين في العالم.
- صعوبة الحصول على المراجع بسبب غلق المكتبات والجامعات وكل المرافق العلمية بعد ظهور فيروس كورونا .

✓ هيكلية البحث:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية واختبار الفرضيات تم تقسيم الموضوع إلى فصلين بعد عرضنا المقدمة العامة وهي كالآتي:

- الفصل الأول: تعلق بالإطار النظري و الدراسات السابقة، وتضمن ثلاثة مباحث ، المبحث الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية لظروف العمل أما المبحث الثاني تناولنا فيه الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي ، أما المبحث الثالث فتضمن الدراسات السابقة ومقارنتها بدراستنا الحالية.
- الفصل الثاني: تعلق بالإطار التطبيقي " الدراسة الميدانية" وتضمن مبحثين ، المبحث الأول تناولنا فيه تقديم عام لملبنة عريب ، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه إعداد و تحليل الاستبيان .

الفصل الأول

تمهيد:

لقد كان ولا يزال الاهتمام ببيئة العمل من أهم محددات نجاح المنظمة، فضعف أو سوء بيئة العمل ومكوناتها قد تؤدي بالمنظمة إلى الفشل حتى وان أبدعت في بعض الوظائف الإدارية، فتحقيق الملائمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية سوف يفيد في تحقيق زيادة الإنتاج كما و وكيفا، وأيضا زيادة توافق العامل المهني والنفسي و زيادة رضاه عن عمله، إلا أننا ينبغي أن نؤكد أن هذه الملائمة وحدها ليست كافية لتحقيق مثل هذه الأهداف الجوهرية، بل أن تحقيقها يقتضي بالضرورة توافر ظروف عمل مناسبة حيث تعد هذه الأخيرة من أهم مجالات الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية فهي تساعد العامل على أداء عمله وتيسيره له، فدرجة جودة ظروف العمل تؤثر على قوة الجلب التي تربط الفرد بعمله، و بالنتيجة تؤثر على كفاءة أدائه وزيادة إنتاجه، وتؤثر بدورها على الرضا الوظيفي للعامل إما بالإيجاب أو السلب فان كانت ظروف العمل ملائمة فهي تؤدي إلى رضا العامل وتحفيزه أما إذا كانت ظروف العمل غير ملائمة فهي تعكس بالسلب على العامل وتؤدي إلى تدمره وضعف قدراته و بالتالي نقص أدائه وإنتاجه.... الخ

ففي هذا الفصل سوف نتطرق إلى مفهوم ظروف العمل بصفه عامة و شاملة ومعرفة مكونات هذه الظروف في المؤسسة وأنواعها.... الخ ، وأثرها على رضا العامل وإبراز العلاقة بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي.

المبحث الأول: أساسيات حول ظروف العمل

تعتبر ظروف العمل في منظمات الأعمال احد العوامل المؤثرة على أداء العمال ودرجة رضاهم عن وظائفهم و البيئة المحيطة بهم لذا تسعى الجزائر كغيرها من الدول جاهدة للبحث عن أحسن الظروف التي من شأنها تطوير الكفاءات الفردية والجماعية، ذلك للوصول إلى المتطلبات العالمية في خضم التغيرات المتسارعة التي يستهدفها العالم، حيث سنتناول في هذا المبحث كل من المفاهيم المتعلقة بظروف العمل و أنواعها الخ.

المطلب الأول: ماهية ظروف العمل

الفرع الأول: تعريف الظروف لغة و اصطلاحا

لغة: هي جمع ظرف، حالة، وضع يشعر فيه غيره، والظروف نوعان، المكان والزمان.

اصطلاحا: هي كل ما يحيط بالفرد ويؤثر في سلوكه.¹

الفرع الثاني: تعريف العمل لغة و اصطلاحا

لغة: هو الفعل يقصد المهنة، والعمل في الاقتصاد هو مجهود يبذله الإنسان لتحصيل منفعة.

اصطلاحا: عرفه الاقتصادي الليبرالي "كولسون" هو الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية والخلقية لإنتاج الثروات والخدمات.²

الفرع الثالث: مفهوم ظروف العمل

غالبا ما يستعمل مصطلح ظروف العمل من قبل العامة وبعض الكتاب، للدلالة على الظروف الفيزيائية (المادية) للعمل كالإضاءة، الضوضاء.....، في حين تعطي مصادر أخرى معنى أوسع لظروف العمل ليشمل بعض النواحي الاجتماعية و النفسية و التنظيمية للعمل، فهذا المصطلح يختلف حسب الكتاب، ويتغير حسب الحقب التاريخية وحسب المؤسسات.³

ومن التعريفات المقدمة في هذا المجال نذكر ما يلي:

¹ جبران مسعود، الرائد المعجم اللغوي، الأحدث و الأسهل، دار العلم للملايين، ط8، 2001، ص 829.

² نفس المرجع، ص 899.

³ الشنواني، صلاح، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف (د.ن). الإسكندرية. مؤسسة شباب للنشر و التوزيع (2004)، ص 205.

ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، والمؤسسة التي ينتمي إليها.¹

نشير إلى أن هذا التعريف ركز على ظروف العمل الاجتماعية وأهمل المكونات الأخرى.

* وعرف "هنري سافال" ظروف العمل على أنها: قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة،..... وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.²

لقد تضمن هذا التعريف مختلف أنواع ظروف العمل، حيث شمل كل من الظروف الفيزيائية والاجتماعية والتنظيمية، وفيما يلي سنتعرف على هذه الظروف بالتفصيل.

المطلب الثاني: الأهمية و الأهداف

الفرع الأول : أهمية تحسين ظروف العمل

إن شعور العمال بالأمان في عملهم وإحساسهم بالاستقرار فيه، وزيادة علاقات الود والمحبة و التعاطف الوجداني، مع توفر مكان مريح تنعدم فيه الأخطار التي تتسبب في الأمراض المهنية و وكذا حوادث العمل، كل هذا يدفع العاملين إلى أداء عملهم بإخلاص وتقاني.³

⁴ كذلك ظروف العمل الجيدة تؤثر على نفسية العامل، بحيث ترتفع معنوياته ومن ثم يحاول بذل المزيد من الجهد من أجل تحسين نوعيته، وابتكار الأساليب الفعالة لزيادة الإنتاج و تحسين نوعيته لما يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة.

أهمية دراسة ظروف العمل ترجع إلى:

- قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقتها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان.

¹ سهيلة محمود عباس ، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط1، 2003، ص 226.

² علي موسى، حنان، الصحة و السلامة المهنية و أثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 31.

³ شنوفي ، نور الدين، (د.ت)، فاعلية نظام الحوافز على الكفاءة الإنتاجية. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص 46.

- كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالعوامل التنظيمية التي تؤثر على الإنجاز والإنتاج بشكل عام.
- والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل المؤسسات التي يعمل بها أيضا وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.
- فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفاتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد التنظيمي والنفسي للعاملين وتأثيره العاملين والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن عمالها وتفهم تأثير ظروف العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله.
- وبالمقابل توفر ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده ، إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة أو بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا وإيجابيا، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.¹

الفرع الثاني: أهداف توفير ظروف عمل ملائمة:

هناك أهداف عديدة نذكر أهمها:

-تحقيق الرضا والارتياح في نفوس العمال، مع خلق مشاعر الاطمئنان لدى العاملين نظرا لعملهم في بيئة آمنة.

-رفع معنويات العمال وانعكاسها على تكاليف الإنتاج، وكذا حماية القوى العاملة من الإصابات والأمراض المهنية.

التقليل من نسبة هجره العمال لأعمالهم.

-التقليل من نسبة التغيب والمرض والتمارض.

¹ دمري أحمد، المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر، ب س، ص 96.

-تحسين علاقات العمل ورفع معنويات العاملين لتحقيق مستوى الأداء المطلوب، وبالتالي زيادة الإنتاج .

-تخفيض كلفة الإنتاج بتخفيض كلفه بند الحوادث.

-زيادة سرعة الإنتاج بمنع الحوادث المؤدية لتعطل الآلات والعاملين.

- المحافظة على الآلات والتجهيزات والمواد الخام من أضرار حوادث العمل.¹

كذلك تكمن دراسة ظروف العمل في تحقيق الأهداف التالية:

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.

- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل والكشف عن الإمكانيات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.

- إعطاؤها أبعادا جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين التنظيمية.

- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية والكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.

- إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والاتصال والتوجيه للمرؤوسين.

- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم .

- تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة.²

المطلب الثالث: أنواع ظروف العمل

الفرع الأول : الظروف الفيزيائية (المادية)

من خلال التعريف السابق لظروف العمل استنتجنا هذه الأنواع:

¹ الور، فوزي يوسف. الإشراف و التنظيم الصناعي، ط2، دار صفاء للنشر، عمان، 1999، ص 57-58.

² عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، ط 1، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ص 78.

الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل: يقصد بها تلك الظروف المادية التي يعمل فيها الفرد من ضوء وتهويه ورطوبة ونظافة وأتريه فقد يتم اختيار العامل اختيارا نفسيا صحيحا فيوضع في المهنة التي تناسبه من حيث الميول و الاستعدادات والسمات الانفعالية، وقد يدرّب تدريباً ناجحاً على استخدام قدراته على أحسن وجه لصالحه وصالح المؤسسة، بحيث تتاح له أكبر فرصه ممكنة للتوافق الصحيح مع بيئة العمل .

ولكن ينبغي فضلا عن ذلك أن تهيأ له أسباب الاحتفاظ بهذا التوافق وذلك بتوفير الظروف الطبيعية البيئية لرفع معدلات العمل علاوة على زيادة رضا العامل عن عمله، لان ظروف العمل غير المريحة أو الخطرة تسهم في زيادة المعاناة من ضغط العمل مثل الحرارة الشديدة والضوضاء والروائح والازدحام والافتقار إلى الخصوصية التي يمكن أن تمثل ظروف مادية ضاغطة على الفرد العامل لعمله، وعدم رغبته في بذل الجهد والإخلاص له مما يؤثر تأثيراً سلبياً على صحته النفسية .

وتختلف كل مؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى من حيث ظروف العمل التي يتعرض لها العاملون.¹

واهم هذه الظروف:

الإضاءة:

تعتبر الإنارة عامل حيوي في القدرة على الرؤية، كما أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيراً ويبذل مجهوداً أقل، فلقد أكد "شولتز" على أن تدني مستوى الإضاءة يؤدي إلى تدني مستوى الإنتاج، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى فمثلاً: الأعمال الكتابية تحتاج إلى ضوء أكثر من أعمال التحميل والتفريغ و الأعمال الزراعية، وبديهي ألا يزيد الضوء عن الحد اللازم فان زيادة الإضاءة عن الحد المطلوب تضر العين.

فالضوء يجب أن يكون مناسباً لنوع العين، وان يكون ثابتاً لا متغيراً في شدته، وان يكون موزعاً توزيعاً متساوياً في جميع أجزاء مكان العمل فيكون التركيز على موضوع العمل وليس على عين العامل.²

وقد اثبت "فيرنون" أن معدل الحوادث يزيد مقدار 25 ٪ في ظروف الإضاءة الصناعية غير الكافية عنه في الضوء الطبيعي للنهار. فكل عمل يحتاج إلى درجة معلومة من قوة الإبصار لذلك تعين الإنارة العامل على رفع مستوى إنتاجه، ومجهود أقل، و كلما زاد عمر العامل احتاج العامل إلى إضاءة أشد لإتقان عمله، وذلك لان

¹ النعاس عمر، مصطفى محمد، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية، ط1، منشورات جامعة 07 اكتوبر، مسرارة، 2008، ص 39-40.

² العيسوي، عبد الرحمن، علم النفس المهني و الصناعي، ط1، دار أسامة للنشر، عمان، 2004، ص 47.

القوة البصرية تتغير بتقدم عمر الإنسان و كذلك باستمراره في عمل معين لمدة طويلة والأبحاث الحديثة في هذا المجال أوجدت اختبارات دقيقة للإبصار يسترشد بها في الصناعة.¹

وان توزيع الضوء غير الجيد في الغرفة أو في المصنع من أشيع عيوب الإنارة وأكثرها إجهادا، وذلك لان تكيف العين للضوء لا يتأثر فقط بالمقدار الذي تستقبله في مكان العمل وحده، أو من الشيء الذي يلاحظه الفرد، بل بالضوء الذي ستستقبله من غرفه العمل بأسرها، لذا يجب أن يراعى في توزيع الضوء المجال البصري الكلي للفرد لا المجال المنحصر في عمله فقط.

لان العامل عاده ما ينقل بصره تلقائيا أو عفويا من موضع عمله إلى المكان المحيط به، أين تكون الإضاءة متدنية، وهذا يؤدي إلى اتساع وضيق في حدقة العين مما يسبب الشعور بالألم والإرهاق والتوتر.²

ففي بحث لـ " فيري وراند" تبين أن نقص كفاءة الرؤية بعد القراءة لمدة ساعتين يتزايد كلما كانت الإضاءة مباشرة وغير طبيعية، وكذلك كان الأمر بعد القراءة لمدة ثلاث ساعات .

خلاصة القول : أن زيادة شدة الإضاءة أو نقصانها عن اللازم لأداء العمل يؤدي إلى:

شعور الفرد بالدوخة و الصداع في مؤخرة الرأس، تعب العينين، كما يؤثر الوهج على الجهاز العصبي ما يؤدي إلى حوادث العمل و انخفاض الإنتاجية و قلة كفاءتهم في العمل.³

فمثلا في الولايات المتحدة الأمريكية أجريت دراسة عالمية أظهرت أن 5% من إصابات العمل كان السبب المباشر فيها نقص الإضاءة في موقع العمل كما أظهرت الدراسة أن 20% من حوادث وإصابات العمل

العربي تعود إلى الإجهاد البصري وسوء الإضاءة، لذا ينبغي أن نذكر أن الإضاءة المناسبة تساعد على سهوله الرؤية ودقتها وتقلل إجهاد العينين في نفس الوقت و تزيد من كفاءتهم الإنتاجية

وتوفير الإضاءة الجيدة يتطلب تصميم نظام سليم لها يقوم به خبراء متخصصون، يدرسون مقدار الإضاءة اللازمة لكل نوع من الأعمال، كذلك دراستها من حيث التوزيع والشدة. وبوجه عام يمكن القول: أن النظام الجيد يزيد من المقدرة على العمل والإنتاج.⁴

¹ ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2010، ص 77.

² مرجع سبق ذكره، ص، 77.

³ عبد القادر طه، فرج، علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط5، دار النهضة العربية للنشر، عمان، 1986، ص 295.

⁴ جميل، حكمت، الإضاءة و أثرها على صحة العاملين، ط12، سلسلة المكتبة العالمية، بيروت، 1980، ص 82.

كذلك يمكن القضاء على عيوب الإضاءة والتحكم فيها من خلال:

-ارتفاع السقوف وأشكال المصابيح يؤثر على توزيع الضوء في المكان المراد إضاءته.

-الضوء غير المباشر خير وسيلة تكفل الإضاءة المتجانسة.¹

- يجب أن يكون هناك انسجاما في ألوان الأشياء المحيطة بالعامل أثناء العمل، لان الألوان تساعد على تحسين الإضاءة كما أنها تلعب دورا كبيرا في خفض الشعور بالتعب وزيادة الكفاية الإنتاجية.²

الحرارة:

لا شك أن الظروف المناخية تؤثر على حالتنا النفسية و حالتنا الإنتاجية، فالبرودة الشديدة وكذا الحرارة الشديدة كلاهما غير مرغوب فيهما.

والجسم الإنساني هو معجزه إلهية كبرى مبرمج أن يحتفظ بدرجة حرارة 37 درجة مئوية ويحافظ على هذه الحرارة مهما كانت درجة الحرارة الخارجية وذلك باستثناء حالات المرض.

و مع ذلك فان الاستجابة للحرارة المرتفعة أو المنخفضة تختلف باختلاف الأفراد من حيث لياقتهم البدنية وصحتهم الجسمية بوجه عام، ومهما يكن من أمر فان درجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة جدا لها تأثير سلبي على العملية الإنتاجية وعلى كفاية العامل.³

فمن المنطق أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل ينعكس قتالي على كفاءته في أدائه لعمله فيزداد تورطه في الحوادث، ويقلل إتقانه لعمله بسبب تأثير التهوية لنواحي الفيزيولوجية للعامل سواء ارتفاعا أو انخفاضاً.

وبطبيعة الحال تختلف درجة الحرارة اللازمة باختلاف فصول السنة، وباختلاف نوعيه الأعمال الممارسة، فالأعمال الشاقة تحتاج إلى درجة حرارة اقل من الأعمال السهلة، ذلك أن النشاط الشاق يؤدي إلى رفع درجة حرارة الجسم نتيجة عمليات الاحتراق اللازمة لهذا النشاط، فيحتاج الجسم إلى التخلص من حرارته العالية، ولا يتم ذلك بشكل أفضل ألا لو كانت درجة الحرارة المحيطة بالجسم منخفضة، ففي دراسة لـ: "ماكويرث" تبين أن معدل الأخطاء في العمل كان يتزايد بتزايد درجات الحرارة المؤثرة (وهي درجات الحرارة التي تأخذ في اعتبارها

¹ أ ل علي، رضا صاحب أبو حمد، و الموسمي، سنان كاظم، وثائق المنظمة المعاصرة، نظرة بانورامية عامة، ط1، عمان، ص 115.

² مرجع سبق ذكره، ص، 116.

³ العيسوي، عبد الرحمن، علم النفس و الإنتاج (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و الطباعة، عمان، 2000، ص 80.

كلا من الحرارة والرطوبة) من 79°م إلى 97°م، كما وجد "بلبر" في بحثه تأييدا لذلك في الواجبات الذهنية، حيث كانت الكفاءة تتدهور في درجه حرارة مؤثره من 86°م إلى 91°م، و فيما يتعلق بالبرودة فقد تبين لـ: "كلارك" من بحثه انخفاض الإنتاج بانخفاض درجات حرارة الجلد عن 55°م.¹

وبالتالي فان هذه البيانات تشير إلى أن درجات الحرارة المثلى لبيئة العمل تختلف بعض الشيء من عمل لآخر، ومن فرد لآخر، ومن قطاع جغرافي إلى آخر، ومن هنا فان تحديد درجات الحرارة المثلى ينبغي أن يتم على دراسة ميدانية، كما ينبغي أن يكون تحديدا نوعيا حسب: نوعية بيئة العمل، ونوع العمل ذاته، ونوع القطاع الجغرافي الموجود به، ونوع الفصل من السنة.²

التهوية:

تعد أيضا من العوامل الفيزيائية المؤثرة على العامل و بالتالي على الإنتاج، ونقصد بها إدخال الهواء النقي وطرد الهواء الفاسد من مكان العمل، بهدف توفير الجو المناسب والصالح لأداء العمل بالكفاءة اللازمة مع توفير الصحة و السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن.³

مثال: التجربة التي تؤكد على اثر التهوية وهي تجربة أجريت من غير قصد، تلك التي حدثت في مدينه "كلكتا" بالهند يوم سجن 176 جندي بريطاني في حجره صغيره جدا كانت درجه الحرارة والرطوبة في غاية الارتفاع، وكان الهواء لا يكاد يتحرك فما أن أصبح الصباح إلا وقد هلك غالبية هؤلاء الجنود.

فهذا يشير إلى أن من يعمل في غرفه ساءت تهويتها لا يلبث أن يشعر بالنعاس والخمول والضجر والضييق بسبب عدم تحريك الهواء وتجديده، جوده الهواء لها أثارها على العملية الإنتاجية.⁴

ولقد بينت بحوث لجنه التهوية التابعة لولاية نيويورك أن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يخلان بالعمل البدني كالفلاح،:سوء التهوية البالغ قد يؤدي بحياة الفرد، لكن يظل السؤال عن تفسير عله حدوث الأضرار الناجمة عن سوء التهوية قائما يبحث عن إجابة.

تكمن الإجابة بعد التجارب الحديثة التي بينت أن سوء التهوية يعوق عملية تنظيم حرارة الجسم، لان الهواء المحيط بالجسم هو الذي يتم عن طريقه تخلص الجسم من حرارته الزائدة.

¹ يحي الحمداني، معن، الأمن و السلامة الصناعية، الإسعافات الأولية، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009، ص 32.

² عبد القادر طه، فرج، علم النفس الصناعي و التنظيمي (ط.5)، دار النهضة العربية للنشر، 1986، ص.225.

³ العيسوي، علم النفس و الإنتاج (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و الطباعة، عمان، 2000، ص.35.

⁴ ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني (ط1)، دار الميسرة للنشر، عمان، 2010، ص.79.

لذلك وجب على إدارة المؤسسة تشغيل المراوح في أماكن العمل سيئة التهوية وتوفير هواء نقي لجعل جو العمل مناسب يساعد على الرفع من حاله الشعور بالرضا لدى العاملين، ويعمل ذلك أيضا على تحسين أداء العمال وبالتالي زيادة مستوى الإنتاج وتقليل الأخطاء .¹

الضوضاء:

هي عامل يعوق إنتاج العامل، وأثرها النفسي يتوقف على نوع هذه الضوضاء وكذلك على معناها بالنسبة للفرد، فهناك ضوضاء تحدث على وتيرة واحده وعلى نسق واحد وربما لا تؤثر على نفسه العامل، على حين أن الضوضاء المتقطعة أو غير العادية تؤثر على العامل، أما الضوضاء المستقيمة مثل التي تصدرها الآلة الكاتبة ربما لا يكون لها اثر في الشعور بالاضطراب أما الغير منتظمة التي تصدرها مثلا اله تنبيه السيارة أو كالضوضاء التي يحدثها شخص حين يتكلم بصوت مرتفع في وسط مجال هادئ فسوف يكون لها تأثير، ومن أثارها السلبية ما يلي:

_ أنها تسبب الإجهاد العصبي وكذا ضعف حالة السمع أو فقدانها، كما تسبب إزعاج الإنسان وتكون سببا في عدم التركيز، عرقلة عملية الاتصال بين الأفراد ما يؤدي إلى استقبال إرشادات قد تكون مخالفة لما يجب عمله و ما يترتب عن ذلك من نتائج تشغيلية سلبية، كل هذه الآثار تؤدي إلى قله الانتباه، وبالتالي نقص الأداء.²

ومنه الضوضاء عامل ذو تأثير سيئ على العامل وإنتاجه وهذا راجع على أنها عامل مزعج يسبب ضيقا و استياء ، كونها عامل مشتت للانتباه والتركيز فتقل تبعا لذلك كفاءته.

ويبدو بوجه عام أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية والروتينية نظرا للحاجة الأولى إلى التركيز أكثر.³

مثال:

¹ الشنواني، صلاح، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف (د.ن)، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2004.ص.209.

² محمد مرسي، فتحي، التكيف في المؤسسات الصناعية(د.ن)، دار الزهران للنشر، عمان، 2009،ص.75.

³ العيسوي، مرجع سبق ذكره،ص، 136-137.

بينت التجارب التي أجريت في صناعة النسيج بانجلترا أن الإنتاج يزداد بمقدار 3% وان كفاية العامل تزداد بمقدار 75% إن استعملت واقيات للأذن تنقص شدة الضوضاء بمقدار 50% مما يترتب عليه زيادة شعور العامل بالارتياح وزيادة رضاه الوظيفي.¹

التلوث: عموماً يضر التلوث بالبيئة، وبصحة الإنسان العقلية والنفسية والجسمية، ويضر بصحة كافة الحيوانات الأخرى التي تشارك حياة الإنسان المعيشية فوق هذا الكوكب، لذلك يعرف بأنه: حالة في البيئة تنتج عنها أضرار تصيب الإنسان إلى جانب الانزعاج أو الأمراض والوفيات وكذلك الإخلال بالنظام البيئي الطبيعي الذي يحقق التوازن بين عناصر البيئة.²

و من العوامل المسببة للتلوث ما يلي:

الغبار: هو عبارة عن جزيئات وحببيات متناهية الصغر يكون مصدرها طبيعي نتيجة هبوب الرياح وهي تحتوي على مواد عديدة يحملها الهواء ويتنفسها الإنسان كاللقاح، ومواد احتراق أو رماد و نسيج صناعي و جزيئات صناعية وفطريات. و من أثاره :

انه ضار على الأفراد إذا تم استنشاقه مثل غبار الرصاص.

كما أن الغبار قد يكون قابل للالتهاب والانفجار خاصة إذا كان مترامك على أرضية المصنع بالإضافة إلى انه يسبب حوادث العمل، فتتواجد العامل في مكان عمل به غبار يحد من قدرته على العمل ولا يشعر بالرضا في مثل هذه الظروف، لذلك يجب جعل الجو مناسباً مما يساعد العاملين على أداء العمل وبالتالي زيادة وتحقيق الكفاية الإنتاجية.³

مثال:

يوجد كذلك ما يعكر جو العمل نذكر منه: الغازات والروائح الكريهة، الاهتزازات.⁴

التغذية:

¹ مطيع الشخابنة، احمد عيد، التكيف مع الضغوط النفسية (ط.1)، دار الحامد للنشر، عمان، 2010،ص.28.

² العيسوي، مرجع سبق ذكره،ص، 87.

³ جودة، عادل، و قلعواوي ، غسان، الكفاية الإنتاجية،(ط.1)، وسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية،1972،ص.303.

⁴Marie Peretti jean, Ressources Humaines,5eme éd, Vuibert Édition, paris. 2000.P.449.

يتطلب العمل من الأفراد المزيد من الطاقة والجهد، لذا لابد أن يكونوا أصحاء الجسم، سليمي العقول لينجزوا عملهم بشكل صحيح، لهذا وجب الاهتمام بتوفير التغذية الصحية لجميع الأفراد، مما يساعد على بناء أجسامهم، و تزويدها بالطاقة اللازمة لجهودهم العضلية والفكرية المطلوبة للعمل وذلك من خلال إنشاء مطعم للأفراد يتناولون فيه الأغذية أثناء فترات راحتهم، فالمؤسسة تساهم في توفير التغذية الصحية للأفراد بهدف زيادة قدراتهم الطبيعية، و وقايتهم من أمراض سوء التغذية وهي لاشك مستفيدة من إتباع هذه السياسة فوائد معينة تتمثل في: ¹

-انخفاض الحالات المرضية.

- شعور الأفراد باهتمام الإدارة بالمحافظة على صحتهم مما يؤثر بشكل ايجابي في معنوياتهم ويزيد من ولائهم لها ، و تحقيق الرضا الوظيفي ،و منه الإخلاص في العمل و زيادة الأداء.²

الفرع الثاني: ظروف العمل الاجتماعية

معظم أسباب تغير أداء الأفراد راجع إلى تغير هذه الظروف في العمل المتمثلة كالاتي:

التنظيم:

عرفه ديفيز بأنه وظيفة توفر الظروف الأساسية والعلاقات اللازمة للتنفيذ الفعال للخطط و هذا يشمل التجهيز والأعداد والتكيف المسبق لتلك العوامل والقوى التي حددها التخطيط.³

ويمكن التعبير عنه بأنه الوظيفة الإدارية التي تنصرف إلى ترتيب الموارد البشرية والاقتصادية بالشكل الذي يضمن أداء المتطلبات اللازمة لتنفيذ الخطط باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.⁴

من هذه التعاريف يمكن أن نستخلص العناصر التي يتكون منها التنظيم:

العمل، الأفراد، مكان وبيئة العمل، ثم العلاقات بينه.⁵

أهمية وظيفة التنظيم:

¹ الهيتي، خالد عبد الرحيم، التنظيم الصناعي، المبادئ و العمليات، المداخل و التجارب،(ط.2)، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2000،ص، 259

² نفس المرجع، ص، 260.

³ خليل، موسى، الإدارة المعاصرة، المبادئ، الوظائف الممارسة،(ط.1)، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر، لبنان، 2005.ص. 92.

⁴ فهمي زيارة، فريد، وظائف الإدارة (ط.1)، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص. 213.

⁵ شلبي، وفاء فؤاد، و بدير، إيناس ماهر، و محمد، حنان سامي، إدارة الموارد البشرية في ظل متغيرات العصر.(ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان،

2010. ص. 77-78.

تتجلى في كونه الخطوة الأولى التي يعتمدها المدراء في تفعيل الخطط وتنفيذها.

-توضيح تدفق العمل.

-إنشاء قنوات للاتصال داخل المنظمة ومع بيئتها.

-تقديم الإرشادات اللازمة لتوجيه جهود الأفراد.

-تركيز الجهود لربط الأنشطة بالأهداف المطلوب تحقيقها.

خطة بحد ذاته لتحسين المهارات الإدارية.¹

و حسب طبيعة الروابط القائمة بين أعضاء التنظيم يمكن تقسيمه إلى نوعين هما :

-التنظيم الرسمي

- التنظيم الغير الرسمي²

الاتصال:

هو جوهر أو حجر الزاوية في بنية المجتمع الإنساني في الأعمال اليومية وفي شتى مجالات الحياة فلا يمكن أن تتم بدون الاتصال بين فرد و آخر ، وبين جماعة وأخرى أو بين مجتمع وآخر، وهناك أدلة على

أن الإنسان العادي يقضي 70% من وقته اليومي بعد استبعاد ساعات النوم في اتصال بغيره سواء عن طريق

الكتابة أو الكلام أو القراءة أو الاستماع وغيرها، فلا يمكن أن يتم التفاعل الاجتماعي بين الأفراد ولا يمكن أن تحصل الروابط الاجتماعية بينهم، إلا بواسطة الأخذ والعطاء.³

فالاتصال عبارة عن نظام للتفاهم والمخاطبة ، فهو يمثل عصب الحياة في منظمات الأعمال، لأنه لا يقتصر على إرسال المعلومات من طرف لآخر بل هو عملية اجتماعية تبادلية، تتضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة.

الهدف من الاتصال هو:

¹ محمد موسى، نبيل، المهارات و الوظائف الإدارية، كيف تنمي مهاراتك الإدارية،(د.ن)، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، 2006،ص.146

² الهيتي، مرجع سبق ذكره،ص، 266.

³ العامري، صالح مهدي محسن، و الغالبي، ظاهر محسن منصور، الإدارة و الأعمال،(ط.1)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2007،ص.489.

- قبول المستقبل للرسالة الموجهة من المرسل.

- قيام المستقبل بالتصرف وفق هذه الرسالة.¹

و لتحقيق هذه الأهداف ونجاح عملية الاتصال يجب أن تشمل مجموعة يجب أن تشمل مجموعه من العناصر:

المرسل أو المصدر، المستقبل، ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم،، الرسالة موضوع الاتصال، وسيله الاتصال، تفهم الرسالة، استرجاع المعلومات.²

وظائف الاتصال في منظمات الأعمال³:

-نقل وتبادل المعلومات و التعرف على الأهداف

-ترشييد اتخاذ القرارات.

- تحديد الاختصاصات وتوزيع العمل.

- التحضير والمتابعة والتقييم والرقابة.

القيادة:

من العوامل المؤثرة على مستوى الإنتاجية هو رغبة الأفراد في أداء العمل بالطريقة التي تريدها الإدارة، وتلك الرغبة تتوقف بدورها على عوامل متعددة من بينها القيادة السائدة التي تعني: كلمة قيادة مشتقة من الفعل يفعل أو يقوم بمهمة ما.⁴

وعرفها (Terry and Franklin 1982) أن القيادة هي العلاقة التي يستطيع من خلالها الفرد الواحد (القائد) ممارسة تأثيره على الآخرين وجعلهم يؤدون أعمالهم برغبة صادقة لغرض بلوغ الأهداف والطموحات و تحقيق الآمال التي ينشدها القائد أو الجماعة.⁵

حيث من خلال القدرة على التأثير في سلوك الأفراد و اتجاهات الجماعة تكفل بتحقيق هدف الزيادة في الأداء

¹ حريم، حسين، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية و التنمية البشرية،(ط.1)، دار الميسرة للنشر و التوزيع، 2010،ص.15.

² الوليد، بشار يزيد، المفاهيم الإدارية الحديثة، (ط.1)، دار الريبة للنشر و التوزيع، عمان، 2008،ص.32.

³ عامر، سامح عبد المطلب، و سيد قنديل، علاء محمد، التطوير التنظيمي،(ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010،ص.210.

⁴ كنعان، نواف سالم، القيادة الإدارية،(ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009،ص.86.

⁵ جواد، شوقي ناجي ، المرجع المتكامل في دراسة الاستراتيجيات،(ط.1)، دار الحامد للنشر، عمان، 2010،ص.305.

* هناك عدة قوانين يجب أن تتوفر في أي نوع من أنواع القيادة وجب على القائد إتباعها من بينها:
أن تكون لديه مبادئ خاصة به.

أن يكون مدرباً على فنيات القيادة وإدارة المجموعات.

أن يكون نشيطاً وفاعلاً و راغباً في العمل مع المجموعات.

أن يكون نموذجاً يقتدى به.

تقبله للأخذ من الآخرين وطلب المساعدة منهم عند الحاجة .

التزامه بالعمل مع الجماعة، مع وجود خطه واضحة للعمل.

أن يفهم ظروف كل فرد داخل الجماعة مع إدراكه بالضبط لقوانين المؤسسة.

وضع مخططات كاملة حول أي عائق أو خطر يهدد الجماعة.¹

لذلك تعتبر القيادة من أصعب الفنون، لما تتطلبه من قدرة و مهارة لاستخدام مبادئ العلاقات الإنسانية في مجال العمل استخداماً واعياً يساهم في تحفيز الأفراد لأداء أعمالهم بكفاءة، ومحاولة جعل أهداف المنظمة بمثابة أهدافهم جميعاً، وقبول فكرة المشاركة والتعاون في مجال العمل.

أساليب القيادة : تختلف أساليب القيادة و يختلف تأثيرها على الأفراد و يمكن تقسيمها إلى :

أ- **الأسلوب المتسلط (الدكتاتوري):** يقوم فيه القائد باتخاذ القرار بمفرده .

ب- **الأسلوب الحر:** يجتمع القائد وأفراد الجماعة لمناقشة الأمر وتتخذ الجماعة القرار.

ج- **الأسلوب الديمقراطي:** و هو الوسط بين أساليب القيادة، وفيه يتولى القائد تحديد الأهداف وإتاحة الفرصة لأفراد الجماعة لمناقشتها و المساهمة في تحديد سبل الوصول لها.²

مثال: لقد أوضحت إحدى الدراسات التي قامت بتحليل أداء ثلاث مجموعات من الأفراد و ردود فعلهم اتجاه العمل ضمن ثلاث أساليب من القيادة: تسلطية وحررة وديمقراطية بان أسلوب القيادة الديمقراطية هو الأفضل في اتخاذ القرار لان الأسلوب يهتم بالأفراد فيشعر بقيمته فيدفعه إلى مضاعفه جهده.¹

¹ العزة، سعيد حسني، الإرشاد الجماعي العلاجي، (ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص. 71.

² حريم، حسين، مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات، العمليات الإدارية وظائف المنظمة (ط.2)، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2009، ص. 230.

النقابات :

أصبحت النقابات بالنسبة للأعضاء المنتمية إليها مصدرا يتيح لهم فرصة إشباع العديد من حاجاتهم الإنسانية، فعضوية النقابة تعطي الفرد الشعور بالانتماء، و بالأمان والقوة، وهذه جميعا عوامل لها أهميتها على أداء الأفراد في الوحدة الصناعية.²

مفهوم النقابة:

يمكن النظر إلى النقابة على أنها تنظيم اختياري يتكون من أفراد، يتخذ صفة الدوام، ويهدف إلى رعاية مصالح العمال والعمل وعلى رفع مستواهم المادي والفكري والمهني، كما انه يعمل على تحسين ظروف العمل وشروط أعمالهم.³

من مزاياها:

-الاعتماد على المتخصصين في تحديد معايير ترشيح الوظائف.

-التوفيق المناسب بين مصالح صاحب العمل وطالب الوظيفة والارتقاء بمستوى المهنة.

- ترمي إلى ابعاد من حل مشاكل العيش لعمالها فإنها ترمي لغاية قصوى هي تأمين مجتمع يضمن لكل رجل و امرأة وطفل ضروريات الحياة.⁴

دور النقابات وأهدافها:

هدف المنظمات النقابية هو حماية الحقوق المشروعة لأعضائها والدفاع عن مصالحهم، وتحسين ظروف وشروط العمل، وتعمل على وجه الخصوص على تحقيق الأغراض التالية:

-نشر الوعي النقابي بما يكفل تدعيم التنظيم النقابي وتحقيق أهدافه.

-رفع المستوى الثقافي للعمال عن طريق الدورات التثقيفية والنشر والإعلام.

¹ الدباغ، عصام عبد الوهاب، إدارة الأفراد (د.ن)، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2008،ص.172.

² زويلف مهدي، محمد حسن، إدارة الأفراد،(ط.1)، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2010، ص، 94.

³ محمد عبد الباقي، صلاح الدين، الجوانب العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2001،ص. 309.

⁴ زويلف، مرجع سبق ذكره، ص، 273.

-رفع الكفاية الفنية للعمال والارتقاء بمستواهم المهني والفني وتشجيع الكفاءات وصيانة ودعم المال العام وحماية وسائل الإنتاج.

- رفع المستوى الصحي والاقتصادي و الاجتماعي للأعضاء وعائلاتهم.¹

كذلك من أهدافها:

-تعظيم الفرصة الخاصة لتأمين أعضائها ضد أية تصرفات انفرادية من جانب الإدارة.

-الاشتراك مع الإدارة في تحسين وتطوير النظم وأساليب العمل.

-تحسين مستويات الأجور وظروف العمل المادية الأخرى.

- تحسين وتعديل القوانين والتشريعات العمالية.²

الفرع الثالث: الظروف النفسية و التنظيمية للعمل

كذلك هي من ظروف العمل التي تمثل الوسط الذي يعمل فيه العمال، لذلك هي تؤثر في العمال كما تؤثر فيهم الظروف الفيزيائية والاجتماعية، و ذلك من خلال تنظيم وقت العمل وطريقه وحجم المسؤولية، وكذا مختلف الأعمال التي تؤدي إلى إجهاد الفرد وفيما يلي توضيح لكلا الظروف.

الظروف النفسية: تتمثل فيما يلي:

أ- الروح المعنوية: يعرفها الدكتور " عايش محمد ماهر" على أنها الحالة الذهنية (النفسية) التي من شأنها أن تجعل الأهداف الشخصية للأفراد والجماعات تابعة لأهداف المؤسسة التي يعملون بها علاوة على أنها الشعور من جانب الفرد بقبوله عضو في جماعه وبانتمائه إليها، تلك الجماعة التي تعمل في سبيل تحقيق أهداف محدد به، وترغب جادة في تحقيقها.³

* مظاهر الروح المعنوية العالية وخصائصها: للروح المعنوية العالية في المؤسسة مجموعة من المظاهر نوجزها في ما يلي:

¹ محمد عبد الباقي، صلاح الدين، الجوانب العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2001، ص، 310-311.

² شاويش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية،(ط.2)، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص، 298.

³ شنوفي، نور الدين، (د.ت)، فاعلية نظام الحوافز على الكفاية الإنتاجية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، الجزائر، ص، 96.

- أن يتنامى لدى أفراد المؤسسة الشعور بالنحن ويشاركون في تحقيق أهدافها.

- الرضا عن العمل هو حالة فردية بالنسبة لكل عامل على حده، أما إذا تحقق هذا الرضا عن العمل عند جميع العمال فان ذلك دليل على ارتفاع الروح المعنوية.

- ميل العمال إلى تسوية خلافاتهم في ما بينهم حفاظا على تماسك الجماعة.

- الاقتناع والاتفاق حول الأهداف التي يطلب من العمال تحقيقها، هذا إلى جانب الاتفاق في ما بينهم على الأساليب والسبل التي تحقق بها هذه الأهداف.¹

من هذه المظاهر العالية للروح المعنوية يمكننا أن نستنتج أن لها مظاهر سلبية يمكن إيجازها في:

- تدني الإنتاج كما وكيفا مما يؤثر سلبا على أرباح المؤسسات.

- تأخر العمال عن الحضور أو غيابهم مما يؤدي إلى تعطيل الإنتاج.

- تعدد شكاوي العمال بسبب أو بدون سبب و وجود مظاهر التذمر النفسي عند العمال.

- كثره دوران العمل أي ترك العامل للمؤسسة مما يستلزم تعيين عمال جدد وتدريبهم و ما يتبع ذلك من كلفة مالية تلتزم بها المؤسسة.

- كثره المنازعات بين العمال بعضهم و بعض من جهة، وبين الرؤساء المباشرين من جهة أخرى.

- اختلاس فترات كبيرة للراحة مما يؤدي إلى تدني المستوى الإنتاجي للعامل.²

أهمية الروح المعنوية: يؤدي ارتفاع الروح المعنوية إلى زيادة تماسك الأفراد و ارتفاع مستويات الإنتاج وقلّة تغيب العمال وتمارضهم، عصيانهم وهجرتهم إلى أعمال أخرى، و تؤثر أيضا على نسبة حوادث العمل وعلى درجة تأثر العمال بظروف التعب والملل.

*** شروط تحقيق الروح المعنوية العالمية:** هناك العديد من العوامل التي تساعد في رفع الروح المعنوية لعمال المؤسسة، من بينها:

¹ ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني (ط،1)، دار الميسرة للنشر، عمان، 2010، ص، 350.

² ربيع، مرجع سبق ذكره، ص، 352.

الأجور العادلة : كلنا على يقين أن العمل هو جهد مبذول مقابل اجر مدفوع، والأجور العادلة ترتبط أيما ارتباط بالروح المعنوية للعمال، ومن العدالة أن تتناسب الأجور مع الجهد الذي يبذله العامل والإنتاج الذي يحققه للشركة ومع مدى ما تحققه الشركة من أرباح، كما انه من العدالة أن تتساوى أجور العمال الذين يؤديون نفس العمل بنفس المستوى من الكفاءة.

الشكاوي والمنازعات: هي من احد العوامل التي تدمر الروح المعنوية للعمال وهذا بسبب عدم الاستماع إلى شكاويهم وإهمالها يؤدي بالعامل إلى الشعور بالغبين وهو شعور مقيت يؤدي بالعامل إلى اصطناع العديد من الحيل لإحاق الضرر بالمؤسسة، ومن هذه الحيل: التباطؤ في الإنتاج والتمارض والتكاسل وتعطيل الآلات، وهذه كلها علامات تشير إلى تدمير العمال.

توفير الخدمات الأساسية: من بين هذه الخدمات التي من شأنها تحسين الروح المعنوية للعمال .

الخدمات الطبية: توفير العلاج المجاني أو شبه المجاني للعامل وأسرته وضمن إجازة مرضية مدفوعة الأجر .

الضمان الاجتماعي: مثل معاش التقاعد أو مكافأة نهاية الخدمة.

الخدمات الاجتماعية: مثل توفير دور الحضانة لأطفال العاملات.

خدمات النقل : توفير المؤسسة النقل للعاملين من مقر إقامتهم إلى مقر عملهم¹.

ب- التعب : عندما يتعب العامل فانه يبطئ أولاً، ثم يتوقف عن العمل في نهاية الأمر، ويشار إلى ذلك بأنه إعياء أو تعب أو ملل .

التعب : هو النقص في القدرة على أداء العمل أو فقد بعض أعضاء الجسم للاستجابة، أو هو الفشل في المحافظة على حالة التوازن في الجسم.²

تفسير التعب: قد يرجع التعب إلى أسباب عدة على رأسها الأسباب الفسيولوجية و ثمة نظرية فسيولوجية لتفسير التعب، حيث ترى أن التعب الجسمي يرجع إلى تراكم فضلات وسموم في العضلات مثل ثاني أكسيد الكربون،

¹ بني جابر، جودة، علم النفس الاجتماعي (ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص، 312.

² المليجي، حلمي، القياس السيكولوجي، (ط.1)، دار النهضة العربية، لبنان، 2004، ص، 150.

وهي فضلات تنشأ من الانقباض المستمر في العضلات مما يجعلها أكثر قابلية للتهيج والاستثارة، ولا تلبث هذه السموم أن تتسرب إلى الدم وإلى البول.

أما التعب العقلي فيرجع إلى تراكم سموم وفضلات عند ملتقيات الأعصاب مما يزيد مقاومتها للتيار العصبي ويسد المسالك البولية.

ومن الجدير بالذكر انه ظهرت فروق فردية بين الناس في الشعور بالتعب، و يبين ذلك منحني التعب عند الأفراد " ومنحني التعب هو رسم بياني لنشاط الشخص أو شعوره بالتعب خلال فترات العمل أو ساعاته المختلفة" حيث تبين الفروق الآتية :

- طراز من الناس يصل إلى ذروة الإنتاج سريعاً لأنه يضاعف إنتاجه أول الأمر ثم ينهار بعد ذلك انهياراً كاملاً.

- طراز يبذل الجهد المعتدل ويستمر على ذلك طول فترة العمل فلا يحل به التعب سريعاً.¹

ج- الملل: يعتبر الملل احد مظاهر التعب حيث يعرف: بأنه فقد اهتمام الفرد بالعمل وعدم شعوره بالرضا أو الإشباع، ونقص دوافع العمل لديه ويتأثر الإحساس بالملل بشخصية الفرد و اتجاهاته و ميوله.

كذلك هو حالة نفسية تنتج من أي نشاط ينقصه الدافع، أو من الاستمرار في موقف لا يميل إليه الفرد وتتميز هذه الحالة بضعف الاهتمام وكراهية استمرار النشاط أو الموقف.²

* **تأثيرات الملل:** يؤدي الإحساس بالملل إلى العديد من الآثار السلبية مثل:

-كثره الحوادث للفرد نفسه، للآلات وأدوات العمل.

-زيادة معدلات الغياب لدى هؤلاء الأفراد.

-يعتمد هؤلاء الأفراد خلق المشكلات مع الزملاء والرؤساء، ويتسبب هذا في انخفاض الروح المعنوية .

- بوجه عام يمكن أن يؤدي الملل إلى نقص كفاية الأفراد نتيجة الصراع بين الرغبة في ترك العمل والحاجة المستمرة فيه للحصول على الأجر والترقية.³

¹ العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص، 267.

² الكرخي، مجيد، تقويم الأداء (ط.1)، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص، 53.

³ محمد دويدار، عبد الفتاح، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته (د.ن)، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1990، ص، 149.

الظروف التنظيمية للعمل: وتشمل ما يلي:

أ- **تنظيم العمل:** ونقصد به كيفية تنظيم عمل العمال المنفذين في الورشات الصناعية. بمعنى كيف يؤدون مهامهم الإنتاجية وبأي طريقة وبأي حجم من المسؤولية وهذا ما سنوضحه من خلال التركيز على ما يلي:

* **التنظيم العلمي للعمل:** وهو حسب نظرية تايلور ، جانت ، جيلبرت وغيرهم.¹

إن تنظيم العمل وفق الطريقة التaylorية، قد ساهم بشكل كبير في تحسين مستوى أداء العمال من خلال ترشيد الحركات الضرورية، وإبعاد أو تقليل الحركات غير الضرورية، مما نتج عنه زيادة إنتاجية العمل وارتفاع في الإنتاج لكن على الرغم من هذه الايجابيات فان هذا التنظيم له بعض سلبيات تمثلت أساسا في جانبين هما إضفاء الطابع غير الإنساني للعمل والهيمنة التكنولوجية.

أي أصبح العامل مجبرا على تنفيذ العمل وفق حركات محددة و نمطة وفي وقت محدد، حيث يكون مصدر إجهاد وملل وهذا ما يؤدي بالعامل إلى شعوره بعدم الرضا و انخفاض معنوياته.

هذا من جهة ومن جهة أخرى تطبيق نظام الحوافز المادية، أدى بالعمال إلى إجهاد أنفسهم في العمل مقابل الحصول على المكافآت المادية، وبالتالي تعرضهم لمخاطر الإجهاد و الحوادث والأمراض.... الخ .

أما الهيمنة التكنولوجية، فهي الاعتماد الشبه كلي على الآلية لانجاز العملية الإنتاجية، والعامل مسؤول على جزئيه صغيره من العملية الإنتاجية، نتج عنه ما يسمى بالعزلة المكانية حاله يشعر العامل فيها بالتعب خاصة إذا كان العمل الذي يؤديه فارغ المحتوى و عديم الأهمية.²

ب- **تنظيم وقت العمل:** كان الاعتقاد السائد انه كلما طال يوم العمل كلما ارتفعت إنتاجية العامل، غير أن العديد من الدراسات أثبتت أن طول يوم العمل يؤدي إلى الإجهاد العضلي والنفسي الذي يخلق صعوبة تجديد قوه العمل.³

ويشمل تنظيم وقت العمل كل من ساعات العمل، نوبات العمل، فترات الراحة.⁴

المطلب الرابع: أساليب تحسين ظروف العمل

¹ علي موسى، حنان، مرجع سبق ذكره، ص، 54.

² يونس، عبد الغفور، التنظيم الصناعي و إدارة الإنتاج (ط.1)، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص، 90.

³ بني جابر، جودة، علم النفس الاجتماعي (ط.1)، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص، 181.

⁴ محمد دويدار، مرجع سبق ذكره، ص، 285.

الفرع الأول: أساليب تحسين ظروف العمل الفيزيائية (المادية)

هناك بعض الأساليب و الاقتراحات التي من الممكن أن تنفع المؤسسات الصناعية:

اقتراحات للتخلص من ظروف العمل الفيزيائية السيئة: فيم يلي بعض المواصفات للمنشآت الصناعية لتوفير بيئة عمل مناسبة و منها :

- أن تكون جدران المصانع و السقف و الأعمدة من مواد غير قابلة للتلف أو الاحتراق، مقاومة للظروف الجوية و الرطوبة ،عازلة للحرارة، كاتمة للصوت و الاهتزازات، سطوحها ملساء مصقولة و ألوانها فاتحة .

- أن تكون الأرضية غير زلقة، مستوية، خالية من الحفر و العوائق، قابلة للغسل و التنظيف، مزودة بنظام تصريف لمنع تجمع المال أو الزيوت على سطحها.

- أن تركيب نوافذ في أعلى الجدران و على السقف للاستفادة من الإنارة الطبيعية، حيث مساحتها تتراوح بين 10% و 33 % من مساحة الأرضية " حسب طبيعة العمل".

- مراعاة توفير مرافق خدمات عامة كافية، و توفير دورات المياه، المغاسل، منابير الشرب و غرف للراحة و الطعام و تبديل الملابس، و عيادة طبية مع توفير وسائل الترفيه.

- الحرص أن لا تقل درجة حرارة الهواء الداخلي عن 15°م شتاء و أن لا تزيد عن 30°م صيفا مع ملاحظة أن درجة الحرارة المريحة عند القيام بالأعمال الذهنية هي 21°م ، و عند القيام بأعمال شاقة هي 16°م.

- أما بالنسبة للضوضاء يجب مراعاة عزل الماكينات ذات الضوضاء العالية في أقسام ذات جدران كاتمة للصوت، و تركيب كاتمات خاصة على الأجزاء التي تصدر الصوت مع وجوب توزيع سدادات أذنين على العاملين لوقايتهم خلال ساعات العمل.

- يجب تجديد الهواء الموجود داخل حيز العمل عدة مرات في اليوم للتخلص من ثاني أكسيد الكربون الناتج عن تنفس العاملين و من الغازات و الروائح و الأبخرة التي قد تنتج عن بعض العمليات التشغيلية . و يتم هذا باستخدام التهوية الطبيعية أو القسرية بواسطة شفاطات و مراوح أو توزيع أفنعة و كمادات واقية على العاملين، إذا كانت الغازات كثيرة.

- توفير أجهزة خاصة لقياس مستوى تلوث الهواء بمواد العمل.¹

¹ الور، مرجع سبق ذكره، ص، 58-59-60.

الفرع الثاني: أساليب تحسين ظروف العمل الاجتماعية للمنظمة

من النتائج التي توصل إليها "التون مايو" من دراساته و أبحاثه مايلي:

- ✓ العمل هو عبارة عن نشاط اجتماعي.
- ✓ احتياجات العامل إلى توفير الأمان و منح التقدير اللازم و الشعور بالانتماء يعد أكثر أهمية في بلورة معنويات العمال و إنتاجياتهم من الظروف الطبيعية للعمل.
- ليس من اللازم أن تكون شكوى العامل قائمة على اعتبارات موضوعية و لكنها عموما تعبير عما يصرعه من عدم الاستقرار في وضعه الأدبي أو الاجتماعي الذي تخلفه أسباب داخلية و خارجية.
- ✓ الجماعات غير الرسمية في مجال العمل تمارس رقابة اجتماعية قوية على عادات العمال و ميولهم اتجاه أعمالهم.
- ✓ التحول من بيئة إلى بيئة "من زراعية مثلا إلى صناعية" يتطلب تكيفا و يخلق مشكلات تواجه التنظيم الاجتماعي داخل المصنع، و مما يهون من تبعات هذا التحول البيئي أو التغيير الواقعي ما تمارسه الإدارة بتشجيع الجماعات غير الرسمية في مجال العمل و التي بمقتضاها أن تدمج و تنمي الروح التعاونية و الإحساس بالتبعات الاجتماعية.¹

و خلاصة القول أن ما قام به "التون مايو" و مساعده من دراسات و أبحاث يعد نقلة خطيرة و هامة جاءت بعد دراسات "فريدريك تايلور و زملائه " حيث ركزت على الجانب الاجتماعي في مجال العمل و أولته خاصية هامة و ذلك خلافا لما ركزت عليه الإدارة العلمية بقيادة " تايلور " و نعني به الجانب المادي.²

الفرع الثالث: أساليب تحسين ظروف العمل النفسية و التنظيمية

- ❖ طريقة مقاومة التعب و علاجه: تبين لنا من هذا العرض مدى تأثير التعب، و لهذا وجب أن نبذل أقصى الجهود لمقاومته و علاجه، و يمكننا أن ننجح في ذلك بإتباع مايلي:
- ✓ إعطاء فترات الراحة الكافية عندما يحس العامل بالتعب، فالراحة تكاد تكون انجح علاج للتعب ففيها يستعيد الفرد قدرته على مواصلة العمل و يتخلص من الآثار الفسيولوجية و النفسية التي نتجت عن التعب.

¹ مجيد، جاسم، الإدارة الحديثة و النظم الالكترونية (د.ن)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص، 48-49.

² مجيد، مرجع سبق ذكره، ص،

✓ تقوية دوافع الفرد للعمل: إذ أن الفرد لا يستمر في العمل إلا إذا كان هناك دافع إليه، و بالتالي فإن زيادة الدوافع للعمل تزيد قدرة العامل على مواصلة عمله بكفاءة عالية، و من دوافع العمل ارتفاع الأجر و العلاوات و المكافآت التشجيعية، و إتاحة الفرص للتقوية.

✓ المشروبات و العقاقير: فتعاطي بعض المشروبات كالقهوة و الشاي و الكولا تنبه الجسم و تنشطه و بالتالي تعمل على إرجاء التعب و مقاومه، و كذا بعض العقاقير المنشطة و المنبهة.

تحسين الظروف الطبيعية التي يعمل فيها العامل: كالإضاءة و الحرارة إذ هذه التحسينات تمكن العامل من انجاز عمله ببسر و دقة فلا يسرع إليه التعب.¹

❖ وسائل علاج الملل: الشعور بالملل من المشكلات التي ظهرت نتيجة انتشار التخصص و الآلية و

انتشار الأعمال المتكررة و للملل آثار سلبية على العامل و العمل لذلك يجب البحث عن وسائل تقلل من حجم هذه الظاهرة، و يمكن ذلك عن طريق:

✓ التركيز على أهداف العمل

✓ دعم الأعمال التي تتطلب تركيز الانتباه

✓ تبادل الوظائف

✓ التوسع الوظيفي.²

المبحث الثاني: مفهوم الرضا الوظيفي

إن انخراط الفرد في المؤسسة يعني اندماجه وتفاعله مع باقي زملائه في العمل، ومع مرور الوقت يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل وهذا ما يطلق عليه بالرضا الوظيفي، والذي يعتبر من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وخصائصه

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

لقد تعددت التعاريف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، وهذا راجع لتعدد الكتابات وباختلاف الباحثين في طرق تناولهم لهذا المفهوم.

¹ محمد دويدار، مرجع سبق ذكره، ص، 282-283.

² شلبي، وفاء، فؤاد، و بدير، إيناس ماهر، و محمد، حنان سامي، إدارة الموارد البشرية في ظل متغيرات العصر (ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص، 151.

هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) الذي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، التي تحول عمله من ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة).
-يعرف الرضا الوظيفي بأنه القوة اللازمة للشخص للقيام بعمله على أعلى مستويات الأداء وطبقا لما أورده Dubrin فإن الرضا الوظيفي ليس مشابها للدافع إنما الرضا الوظيفي هو حالة داخلية للإنسان، وهو مقدار القناع المصاحبة للعمل والفرد الذي يكون لديه ذلك الرضا يكون لديه مشاعر وتصرفات إيجابية نحو العمل بما يسمح بتحقيق طموحاته.⁽¹⁾

يعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة تحقيق الشخص للاحتياجات المهمة مثل: الصحة، الأمن والغذاء والمحبة والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها.⁽²⁾

كما عرفه "هوبك" للرضا الوظيفي في عام 1935: "عرف هوبك الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد".

لقد عرف "فروم" الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه.⁽³⁾
ويعرف الرضا الوظيفي على أنه متغير لجملة المشاعر التي تولدت لدى الفرد نحو عمله.⁽⁴⁾ وعرف نستون: "بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها".⁽⁵⁾

وأخيرا يعرفه حبيب الصحاف: "بأنه قدرة المنظمة على تلبية واشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين لديها، تؤدي إلى الرضا الوظيفي وهو أيضا قدرة الموظف على التكيف مع الظروف المحيطة به مقارنة لما يملكه أو يحصله أو يتمنى الحصول عليه".⁽⁶⁾

الفرع الثاني: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن تحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:⁽⁷⁾

(1) خطاب عايدة، الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل، دراسة ماجستير، مالك سعود، رياض، 1998، ص 74.

(2) زويلف مهدي، إدارة الأفراد كمي، ط3، عمان، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، 2005، ص 92.

(3) محمد السعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، مصر، 2003، ص 195.

(4) عزويوت زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2007، ص 50.

(5) محمد السعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 196.

(6) محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، ط1، مؤسسة طبية للنشر، القاهرة، 2005، ص 71.

(7) الصبحي أحمد رايح، قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق العزيم الدولي، بحث مقدم للحصول على درجة دبلوم في إدارة الجمارك، معهد الإدارة، الرياض، 2014، ص 25.

أ-تعدد المفاهيم وطرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم و رضابيتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي، وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

ب-النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقتا لآخر انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

ج-الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف إلى آخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

د-الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة وعن العمل إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة والفاعلية في الأداء لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

هـ-الرضا عن العمل ارتباط سيق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

و-رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وأن فعل ليس بضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

نلاحظ أن الفرد العامل لديه أهداف خاصة به، يسعى إلى تحقيقها من خلال العمل ويمتلك بالمقابل طاقات كامنة خلاقية، وإن الإدارة الفاعلة هي القادرة على فهم هذه الأهداف وتلبيتها لإشباع الدوافع والاحتياجات الإنسانية مما يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: عناصر وأهمية الرضا الوظيفي

الفرع الأول: عناصر الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل وأن درجة رضا الأفراد تعد عاملا من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى هذه العوامل يمكن تحدد بالتالي:

أولا-الأجر: ويقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكرية، ويعتبر هزبرك ورفقائه 1959 أن توافر الأجر يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، لكن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والمصانع الإنجليزية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا ومستوى الدخل، فكلما زاد الدخل زاد الرضا الوظيفي والعكس صحيح.⁽¹⁾

ثانيا-محتوى العمل: توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل.⁽²⁾

- درجة تنوع مهام العمل.

- درجة السيطرة المتاحة للفرد.

- استخدام الفرد لقدراته.

- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.

ثالثا-الرضا عن فرض الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر من عمله وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.⁽³⁾

رابعا-الرضا عن الإشراف: تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم فالمشرف الطي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكتسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم.⁽⁴⁾

خامسا-الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لا بد سيرضى عن عمله أو ربما يصبح العامل مؤشر قويا في رضاه عن العمل.

⁽¹⁾ بلخير سهام، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الجامعية، تخصص إدارة إستراتيجية، الجزائر، 2012، ص 6-7.

⁽²⁾ محمد بن مسفر الشمراني، معايير الترقية للأفراد بالاندفاع المدني ومدى رضاهم عنها، جامعة نايف العربية، السعودية، 2006، ص 38.

⁽³⁾ أحمد صقر عاشوري، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1979، ص 143.

⁽⁴⁾ زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر،

2000، ص 73.

سادسا-الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية والرطوبة والنظافة على درجة الرضا الموظف عن بيئة العمل وتشير إلا أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا من المفاهيم العامة التي يستوجب الاهتمام بها، في كل زمان ومكان، ذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من وقتهم أو بالأحرى من حياتهم وبالتالي من المهم جدا مراعاة تحقيق الرضا لأن آثاره تمتد إلى مختلف جوانب الحياة فتشير إلى مدى أهميته بذكر أبرز النقاط المتمثلة في: (1)

1-كسب ولاء العمال: حيث يعتبر الرضا من الأسباب الأساسية التي تضمن ولاء العامل للمؤسسة، والحرص منه على تقديمها بأفضل صورة ممكنة، لأن عدم الرضا سيدفعه إلى تركها والانتقال إلى المؤسسة، وقد يتجاوز الأمر ذلك ليصل إلى السعي لتشويه سمعتها والكشف عن بعض أسرارها في حالات مختلف.

2-رفع معنويات العمال: من خلال إثارة حماسهم وجدليتهم وبالتالي تحقيق جودة الأداء ومنه ارتفاع كل من مستوى جودة الإنتاج والعكس صحيح.

3-يصبح العامل أكثر قابلية للتكيف: يساهم تفشي روح التعاون وتبادل المعارف والمهارات وسهولة الاتصال.

4-الزيادة في تقدير الذات: ينتج عنها رفع مستوى طموح العمال وحماسهم بالتعلم وللقيام بمهام جديدة.

5-خفض نسبة الغيابات وحوادث العمل والشكاوى.¹

المطلب الثالث:

الفرع الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يتحقق الرضا الوظيفي عبر عمليات متتابعة تتفاعل ضمن متغيرات ثلاثة، تشكل أصول أساسية لمنشأ الاتجاه والرضا لدى العاملين وتتمثل العوامل في:

- العوامل المرتبطة بالمجتمع كالتقدير وغيرها.

- العوامل الدافعية الداخلية والخارجية مثل: ظروف العمل ونوع العمل، والروح المعنوية والخدمات العمالية، والعوامل الاقتصادية وغيرها.

- وتقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها إلى عوامل تنظيمية مصدرها للمؤسسة وأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العمل نفسه.

(1)باجه حميد، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، دراسة حالة الشركة الكهرياء والغاز للوسط، البويرة، رسالة ماجستير، جامعة الكلي محند أولحاج، 2014/2013، ص 51.

²باجه حميد، مرجع سبق ذكره، ص، 52.

1-1- العوامل التنظيمية:

- 1-الأجر: هو من المصادر الأساسية لتحقيق الرضا بالإضافة إلى إمكانية تحويل المال إلى منفعة معنوية. (1)
- 2-الحوافز: هي نظام تحدده المؤسسة لتشجيع العاملين عن زيادة فعالية الأداء من خلال جملة من الحوافز المادية، كما تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا ودافعية والأداء وتأثرها على سلوك العاملين بوجه عام. (2)
- 3-الترقية: يقصد بها تقليد العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفة السابقة ودرجة أعلى من درجاته السابقة، ولفرض ترقية علاقة كبيرة بالرضا الوظيفي، لأنها مرتبطة بزيادة المرتب كإعتراف الإدارة بالجهد المبذول والتزام وتنمية قدرات العامل. (3)

1-2-السياسات التسييرية:

- 1-نمط الإشراف: يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوك العمال فالذي لا يقل أهمية عن عوائد المادية. (4)
- 2-سياسة المؤسسة: وتشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وقواعد وإجراءات تنظيم العمل داخل المؤسسة وتسلسلها بشكل يسير العمل لا يعيقه، فكلما كانت المرنة والتكامل والاستقرار وتوافر المعلومات الكاملة والكافية يكون هناك ضمان للرضا الوظيفي.

الفرع الثاني: نظريات الرضا الوظيفي

حاولت مختلف النظريات في تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي التي قد درست مبادئ هامة وأساليب فنية وأفكار تركز على تأملات فكرية راسخة وفروض علمية ونتائج قد نجحت عندما وضعت في أرض الواقع. ومن بين تلك النظريات نذكر منها ما يلي: (5)

-نظرية الحاجات "لماسلو" Maslow :

طبقا لهذه النظرية فإن دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفق لتدرج هرمي مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها.

-الحاجات الأساسية الجسمية أو الفيزيولوجية: تتمثل في الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرار الحياة البشرية مثل الطعام، الماء، المسكن، الهواء، الملابس والمحافظة على النوع ولعل الوسيلة التي تحافظ بها

(1)العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلة، ولاية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 54.

(2)الدلبيجي سيف صالح، أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2002، ص 68.

(3)العبودي فاتح، مرجع سبق ذكره، ص 55.

(4)المشعان عويد سلطان، العلاقة بين السلوك النمط والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين، الكويت، مجلة كلية لتربوية، مجلد 17، العدد 67، 2003، ص 284.

(5)محمد نجيب توفيق، الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1996، ص 192.

المؤسسة لإشباع الحاجات الأساسية لمواردها البشرية، هي النقود سواء كانت على شكل رواتب وأجور أو في شكل مكافآت. (1)

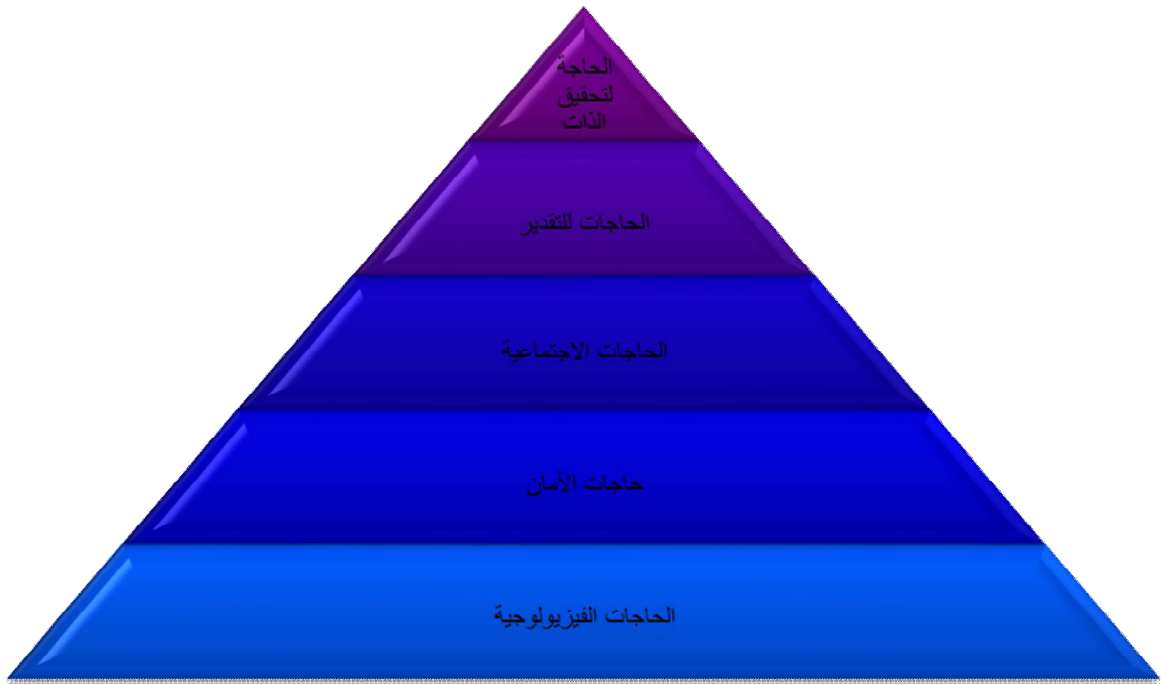
-حاجات خاصة بالأمن والاستقرار: كالرغبة في الحماية من الأخطار وإيجاد مناخ الأمن الاقتصادي ملائم.
-الحاجات الاجتماعية: وتأتي بعد إشباع الحاجات السابقة حيث تظهر الحاجة إلى الانتماء ودعم الآخرين والحاجة إلى جماعات العمل غير الرسمية الإيجابية.

-حاجات التقدير والاحترام الشخصي: كالثقة والاعتناء بالنفس وشعور الفرد بأنه مفيد وكذلك حاجة الفرد باعتراف الآخرين به.

-حاجة تحقيق الذات:

وهي الرغبة الفرد في التميز ورغبة في أن يصبح أكثر قدرة على فعل أي شيء يستطيعه، وصنف ماسلو الحاجات حسب التسلسل الرمي المبين في الشكل التالي: (2)

الشكل رقم 01: تصنيف ماسلو للحاجات



المصدر: علي غرسي، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر، القاهرة، ص 211.

وتؤكد دراسة ماسلو: "أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم، وتحقيق الرضا له دور كبير في زيادة فاعلية أداء الأفراد والمؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار".

(1) محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل، الأردن، 2005، ص 80.

(2) علي غرسي، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر، القاهرة، ص 211.

-نظرية المؤسسة البشرية:

يرجع الفضل في ظهور هذه النظرية إلى رئيس ليكرت نتيجة للبحوث التي قام بها في المركز البحوث الاجتماعية بجامعة "ميشجان" بالولايات المتحدة الأمريكية، والتي دامت عشرات السنين وتعرف هذه النظرية غالباً بنظرية ليكرت في التسيير الإداري، وقد أشادت هذه البحوث بأهمية الإدارة السليمة للموارد البشرية أي كان نوع المؤسسة.

وقد خلصت النظرية إلى أن هناك أربعة أساليب تتبع من طرف المؤسسات: (1)

الأسلوب الأول: يتميز بانفراد الرؤساء بالسلطة، وغياب الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين ونجد الرؤساء يستحوذون على السلطة التسيير.

الأسلوب الثاني: هو أسلوب تسلطي ولكن مع بعض الليونة حيث تمنح بعض التفويضات للمستويات الإدارية المتوسطة والدنيا في السلم الوظيفي، وهنا تكون علاقة بين الرؤساء والمرؤوسين أقل تشابكاً من الأسلوب الأول.

الأسلوب الثالث: استخدام المشاركة وتحفيز العاملين وكذلك بالاحترام العمال والثقة بهم مما ينتج عنه بروز الطمأنينة في صفوف العاملين.

الأسلوب الرابع: أسلوب المشاركة بين الإداريين والعاملين واندماجهم من أجل تطوير نظام المكافآت والنشاط الجماعي لتحقيق مختلف الأهداف.

-نظرية المساواة:

تقوم هذه النظرية على معاملة الشخص كغيره من الأفراد تعتبر من العوامل الدافعة لتوجيه سلوكه، تحقيق العدالة بين ما يقدمه للمنظمة (ما يحصل عليه حافز: مادي/معنوي).

يقول "أدمز" أن الفرد يعمل على المواجهة عدم المساواة التي يشعر بها ويطرق مختلفة حتى يحقق عنده شعور عدم المساواة أو العدالة وذلك على النحو التالي: (2)

المطالبة بزيادة الراتب والحوافز والترقيات، الانتقال إلى عمل آخر أو ترك العمل بالمنظمة.

وعلى العموم تعتبر نظرية العدالة ذات جانبية خاصة بالنسبة للمدربين على الرغم من أوجه القصور الكافية فيها، فكم هي المراتب التي يتعرض فيها الموظف لموقف تجعله يعتقد أن المكافآت التي يتلقاها نظير جهده لم تكن مناسبة إذا ما قارن بينه وبين الآخرين، وعلى ضوء ذلك يصبح فهم الأسلوب أو الوسيلة التي تحقق حالة لامساواة من أهم المهارات التي يتعين على المدربين تنميتها.

(1) نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إداري أعمال، جامعة الجزائر، 2009، ص 120.

(2) مصطفى يوسف كافي، مبادئ الإدارة، ط1، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، 2018، ص 290.

نظرية لوك Lock:

يرى LOCK أن الرضا الوظيفي يمكن النظر إليه من ناحية القيمة ويعني ذلك النظر إلى الرضا كحالة عاطفية وأنه ليس مجرد مجموع بسيط لحالات الرضا للفرد عن العناصر الفردية التي تتكون منها الوظيفة بل يجب النظر إلى جميع العوامل التي تلعب دورا في تحديد المستوى الكلي للرضا عند الإنسان. (1)

$$\text{روك} = (\text{ر ف} 1) + 2 \text{ ه} + (\text{ر ف} 2) \text{ ه} 1$$

حيث تعني "روك" الرضا الوظيفي الكلي، و "ر ف 1" تمثل الرضا الفردي عن جوانب العمل، "ر ف 2" تمثل أهمية كل واحد من هذه العناصر، وهذا يكن أن أهمية نشاط العنصر كقوة فاعلة تزيد أو تنقص حسب مدى الرضا مع كل عنصر مما ينعكس بالتالي على مدى الرضا الوظيفي الكلي.

-نظرية هزبرك للعاملين:

ركزت دراسة هزبرك على فهم مسببات رضا الفرد ومعرفة ماذا يدفعهم إلى العمل بمثابرة ونشاط أكبر وقد اكتشف حينما أن الأمور التي تسبب عدم الرضا هو الغياب أو حدوث خلل في واحد من الآتي: الأجر، العلاقة مع الأفراد ضمان العمل واستقرار، المركز والمكانة في لجماعة أو المنظمة، السياسة المعتمدة من قبل المنظمة، ظروف العمل، العلاقة مع الرئيس الأعلى المباشر. (2)

وأقترح هزبرك مجموعتين من عوامل العمل: (3)

-**المجموعة الأولى العوامل الوقائية:** وهي العوامل ذات العلاقة بظروف العمل (البيئة التي تؤدي العمل فيها)، والتي يفترض أن تكون بالمستوى الذي يحقق القناعة والرضا لدى العاملين ويمنع حالات عدم الرضا بالاتجاه الذي يؤدي إلى تفعيل دور الفرد والجماعة في إنجاز المهمات المطلوبة.

-**المجموعة الثانية:** وهي العوامل الدافعة أو المحفزة فتتمثل في حب الإنجاز والاحترام والمسؤولية والتقدير ووجود فرص التقدم في الحياة العملية، وهي عوامل مرتبطة بالوظيفة و استمرارها.

ويرى هزبرك أنه إذا استطاعت المؤسسة توفير هذه العوامل من المسؤولية وفرص الترقية والإنجاز وغيرها، فإنه سيؤدي نشاطه بشكل أفضل، وبالتالي يكون أكثر مردودية، وبالتالي يتحقق الرضا للعاملين.

المطلب الرابع: العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي

تعددت واختلفت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي، وفيما يلي عرض لبعض هذه الآراء:

(1) علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2002، ص 50.

(2) شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في إدارة الأعمال، ط1، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 100-101.

(3) صلاح الدين محمد عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري، عمان، 2008، ص 219.

الفرع الأول: الرضا الوظيفي يتبع ظروف العمل

أي أنه كلما كانت ظروف العمل جيدة ومناسبة لما يستحق العامل، كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، لأن هناك علاقة طردية بين الطرفين الأول مستقل وهو في ظروف العمل والثاني تابع وهو الرضا الوظيفي.

الفرع الثاني: المناخ التنظيمي وسيط بين الرضا والظروف

بين هذا الرأي على أساس المناخ التنظيمي باعتبار العامل الوسيط بين ظروف العمل والرضا الوظيفي، فقد اعتبر المناخ التنظيمي بأنه العاكس للانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمؤسسة عن جميع العناصر الموضوعية فيها، على أساس اعتبار العاملين الوسيلة الأساسية لتحقيق الأهداف وأداء الأعمال، وبالتالي كلما كانت صورة المؤسسة إيجابية لدى العاملين كلما أدى ذلك إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وهذا ينعكس إيجابيا على أدائهم ومن ثم أمكن القول أن المناخ التنظيمي هو عامل وسيط يربط بين ما توفره المؤسسة من ظروف للعمل وبين الرضا الوظيفي.⁽¹⁾

الفرع الثالث: الرضا يتبع الأداء

أي أنه كلما كان مستوى الأداء جيدا كلما شعر العامل برضا عن العمل، وبالتالي حسب الرأي فإن الرضا الوظيفي ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء الوظيفي على أن أساس أن الأداء الجيد للموظف وما يتبعه من إمكانات يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته، وبالتالي زيادة درجة رضاه عن عمله.⁽²⁾

وتكون العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي في أن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعاملين في التنظيم (المؤسسة) من متغيرات مادية، معنوية واجتماعية رسمية وغير رسمية التي يمكن أن يؤثر على معنوياتهم وفي أدائهم إيجابيا بالرضا عن العمل أو سلبا بعدم الرضا عن العمل.⁽³⁾

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسات مختلفة تناولت متغيرين و هما ظروف العمل و الرضا الوظيفي ، و على العموم توجد بعض الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين (ظروف العمل و الرضا الوظيفي) حيث تعتبر كل دراسة سابقة كمرجع للمقارنة بين مختلف الثقافات بين المجتمعات ، لذا تناولنا في هذا المبحث دراسات سابقة

(1) كامل مصطفى البكري صونيا، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، م ج 23، ع1، 1990، ص 78.

(2) كامل مصطفى البكري، المرجع نفسه، ص 78.

(3) ناصر القاسمي، دليل المصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 66.

متعلقة بظروف العمل أولاً ثم الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي ثانياً و أيضاً تناولت الدراسات المتعلقة بينهما ثالثاً و في الأخير قمنا بالتعقيب عليها .

المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت ظروف العمل و الرضا الوظيفي

سنقوم بعرض بعض الدراسات المتعلقة بالمتغيرين و هما ظروف العمل و الرضا الوظيفي و هذا للاستفادة منها في دراستنا الحالية .

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بظروف العمل

الدراسة الأولى: دراسة براهيم ساهم ، ظروف العمل و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، تخصص علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف ،مسيلة 2014_2015

تهدف الدراسة إلى تحليل ظروف العمل و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال و كذلك معرفة اثر بعض المتغيرات المتعلقة بالعمال و الوضع المهني و الاقدمية على العمال كما توصلنا إلى النتائج التالية إلا انه تم قبول النتائج و تتمثل في مراعاة المؤسسة لظروف العمال أثناء تقييم العاملين و أيضاً كلما زاد سوء ظروف العمل زادت رداءة العاملين ' أداء العاملين '

و كنتيجة عامة يمكن القول أن الأنماط القيادية و العملية الاقتصادية داخل المؤسسة لها اثر كبير على الاستقرار الوظيفي للعامل.

الدراسة الثانية: ساهم علواني، اثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، بسكرة.2018_2019.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن اثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء حيث قاموا بمعالجة مختلف المعطيات من اجل تحسين مواقف العمل أو المورد البشري حيث ما تم التوصل إليه من نتائج، تحسين العوامل المتعلقة بشروط العمل لا يؤثر في الرضا الوظيفي و أيضاً وجود اثر كبير من اجل تحسين العوامل المتعلقة بظروف العمل.

الدراسة الثالثة: دراسة احمد جميعي، حنان دهيلي، تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية. جامعة الجبلاي بونعامة، خميس مليانة، ولاية عين الدفلى.2017_2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ظروف العمل التي يشعر بها المورد البشري في شركة باتيميتال هياكل غرب على رضاهم الوظيفي، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر أبعاد تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي، كما تم التوصل إلى بعض الاستنتاجات و التي تبين طبيعة العلاقة بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي و طرق تحسين ظروف العمل و رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المورد البشري و تقديم بعض المقترحات و التوصيات التي تهدف إلى الاهتمام بالمورد البشري من خلال توفير ظروف عمل جيدة للموارد البشرية و زيادة رضاهم لوظيفي و ذلك من خلال:

- توفير ظروف العمل المادية الملائمة
- توفير ظروف تنظيمية مساعدة على رفع مستوى الرضا دون إهمال الظروف الاجتماعية

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

الدراسة الأولى: دراسة ابوبكر هارون علي طه، الرضا الوظيفي لدى العاملين، مذكرة ماجستير، تخصص علم النفس الاجتماعي.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين و ارتباطها بمختلف المتغيرات و خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج و هي انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين خاصة في البعد المالي (الراتب و الأجر) و بيئة العمل .

كما انتهت هذه الدراسة إلى عدد من التوصيات التي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين أهمها العمل على رفع الراتب و الحوافز، و توفير بيئة عمل مناسبة.

الدراسة الثانية: دراسة بن هنور زهرة، واعر زهية، تحليل واقع أساسيات القيادة و أثرها على الرضا الوظيفي للعمال، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، ولاية عين الدفلى. 2019_2018.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين مشاركة العمال في اتخاذ قراراتهم داخل المؤسسة و ولائهم لها و أيضا الكشف عن تحمل المسؤولية للعمال و زيادة انتمائهم لها، لذلك تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن تطبيق القيادة و الاهتمام بها داخل المديرية يشير إلى وجود علاقة بين القيادة و الرضا الوظيفي.
- زيادة شعور العمال بالانتماء للمديرية و مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يشير إلى ضمان الولاء التنظيمي للمديرية.

الدراسة الثالثة: عبد الله خالد سليم المعاينة، الرضا الوظيفي و أثره على أداء العاملين، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، المجلد الأول، العدد 2، الأردن، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الشركة، وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا، التحفيز، رفع الأجر و زيادة نسبة الأداء كما توصلت إلى وجود علاقة تقدير بين الرضا الوظيفي و الأداء.

المطلب الثاني : أوجه الاختلاف و التشابه

يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أنها تتناول معرفة تطبيق هذه الدراسات لمفهوم ظروف العمل و الرضا الوظيفي ، كذلك رغبة هذه الدراسات لتطوير المنظمات حتى تواكب عصر النهضة الحالي و المستقبلي، أما الاختلاف فيظهر في أن الدراسات السابقة و دراستنا الحالية لكل منهم مجال مختلف عن دراسة الباحث.

المطلب الثالث : ما يميز دراستنا عن الدراسة السابقة

نرى أن موضوع ظروف العمل و بالرغم من أهميته إلا انه غير متداول بكثرة و لم يلقى دراسات كثيرة من قبل الباحثين و المهتمين بعكس موضوع الرضا الوظيفي الذي تناوله العديد من الباحثين و المفكرين ، فمن خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ انه يوجد اختلاف بين طريقة معالجة كل دراسة و نتائجها ، و لكن يمكن القول أن كل دراسة من الدراسات السابقة اتسمت بخاصية معينة ، حيث أن كل واحدة منها تناولت الموضوع من جانبها الخاص و تحليلها الخاص ، لان كل واحد لديه معرفته الخاصة به و ميولاته و اتجاهاته بالإضافة إلى درجة اختلاف كل باحث من حيث المصدر و المرجع الذي استدل منه المعارف و المعلومات لانجاز دراسته، كما انه حاولنا الربط بين مختلف أفكار و أهداف هذه الدراسات من اجل التوصل إلى وضع إشكالية بحثنا، و التي تهدف إلى، كيف يمكن لظروف العمل أن تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين ؟

- و يمكن تلخيص مميزات هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في النقاط التالية :
- استخدمنا في دراستنا استبيان لمعرفة مدى تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين.
- تطرقنا إلى دراسة متغيرين و هما ظروف العمل و الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما.
- كيف تأثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين.
- الاختلاف في الحدود الزمنية و المكانية و عينة الدراسة.

خلاصة الفصل الأول :

إن توفير بيئة مثالية و ظروف عمل جيدة و مشجعة من أهم المسائل التي يجب على المؤسسات أن لا تغفل عنها، لأنها تمس أعلى و أهم مورد تمتلكه المنظمة، ألا و هو العنصر البشري فجو العمل يؤثر تأثيرا مباشرا على صحة الإنسان البدنية و النفسية، إذ أن الظروف السيئة تؤدي إلى العزلة و التوتر بين العاملين و عدم حب العامل لعمله و الإخلاص له و هذا يؤثر على كفاءة أدائه مما يخفض من إنتاجه، كذلك لما تحمله من أخطار يمكن أن تتسبب في حوادث العمل و الأمراض المهنية فمن الضروري أن يكون الجو مناسباً و ملائماً للعمل، و تتوفر فيه كافة الشروط الصحية بغية تقليل الأضرار إلى ابعـد حد.

و عموماً تنقسم ظروف العمل التي يعمل التي يعمل فيها الأفراد في المؤسسات إلى ثلاث أقسام رئيسية هي: ظروف العمل المادية " الفيزيائية" كالضوضاء، الحرارة، التهوية و ظروف العمل الاجتماعية مثل العلاقات الإنسانية و التنظيم و النقابة...و غيرها و التي يرى البعض انه أكثر أهمية من الظروف المادية، و اخبرنا ظروف العمل النفسية و التنظيمية كالروح المعنوية و التعب و الملل، و كذا تنظيم العمل و وقته. فجميع هذه الظروف إذا كانت بمستويات غير ملائمة فإنها تتسبب في وقوع حوادث و خسائر للمؤسسة و التأثير على كفاءة العامل و عدم رضاه الوظيفي ، فالرضا الوظيفي هو المتغير التابع لموضوع الدراسة الذي يتبع ظروف العمل فاشتمل على مجموعة عناصر يجب توفيرها للفرد العامل نظراً لأهميتها في تحقيق درجة رضا عالية عن وظيفته، و منه يمكن القول انه إذا صلحت و توافرت ظروف عمل ملائمة، أدت بالنفع للفرد و المؤسسة، أما إذا كان عكس ذلك، فقد تصل إلى عدم الرغبة في العمل إطلاقاً، و هذا يؤثر سلباً على إنتاج المؤسسة .

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد أن تم عرض الجزء النظري و الذي مكننا من تحديد مفهوم كل من ظروف العمل و الرضا الوظيفي ، و العلاقة بينهما، لقد ارتأينا أن ندعم مكتسباتنا النظرية بدراسة ميدانية سيتم من خلالها تسليط الضوء في هذا الفصل على واقع ظروف العمل و كيف بإمكانها أن تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال لمبنة عريب .

و سنحاول في هذا الفصل معالجة النقاط التالية :

- المبحث الأول : تقديم عام لمبنة عريب
- المبحث الثاني : إعداد و تحليل الاستبيان

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ملبنة عريب

تمهيد:

في هذا المبحث سوف نركز على أهم ما يميز الملبنة وذلك من خلال التعرف بها وبمراحل التطور التاريخي لها بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للملبنة ونشاط المؤسسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

المطلب الأول: التعريف بملبنة عريب وتطورها التاريخي

الفرع الأول: التعريف بالملبنة: تعد وحدة إنتاج الحليب (Orlac) بمنطقة عريب، وهي من أهم الوحدات الاقتصادية في البلاد من خلال دورها في تلبية رغبات المستهلكين عن طريق منتجاتها، كما أن هذه المؤسسة اعتمدت منذ تأسيسها 1989 إلى تحقيق عدة أهداف إستراتيجية وهي بطاقة مختصرة تضم أهم النقاط الواجب معرفتها عن الملبنة.

الإسم: ملبنة عريب.

الموقع: تقع الملبنة شرق ولاية عيد الدفلى

الإنتاج: أنجزت من طرف شركة إيطالية

الفرع الثاني: التطور التاريخي للملبنة: أنجزت من طرف شركة إيطالية interscoop، حيث قامت بتجهيزها وبناء المقر الاجتماعي والمقر الإداري والسكنات الوظيفية، بينما قامت شركة batimital ببناء بناية الإنتاج والتخزين.

تتربع المؤسسة على 11 هكتار منها 7 هكتارات مبنية ومولت من البنك الإفريقي للتنمية، حيث كانت التكلفة الكلية للمشروع قدرت بـ 167.000.000.00.00 دينار جزائري ويقدر رأس مالها 20000.000.00 دج ويقدر أعمالها بـ 25000.000.00 دج ويبلغ عدد عمالها 265 عامل منها 35 إطار.

لقد اتسع استهلاك مادة الحليب بالجزائر بعد الاستقلال، حيث كان يتم توزيع الحليب البقر في قارورات زجاجية من طرف وحدة بئر خادم بالجزائر العاصمة والتي تركها المستعمر الفرنسي، وكانت تسمى هذه الوحدة Olaital إلا أن تلك الفترة تميزت بالضعف في تلبية احتياجات البلاد من هذه المادة بالرغم من الضمانات التجارية التي كان يعقدها الديوان الوطني للحليب ومشتقاته Oneco مع دول السوق الأوروبية المشتركة cee من أجل تمويل الجزائر بالحليب معلبا كان أو مسوقا، لم تتمكن عملية استيراد الحليب من تلبية الطلب المتزايد عليه من طرف السكان، ولهذا الغرض جاء المرسوم الرئاسي رقم 93-69 المؤرخ في

نوفمبر 1969، الذي يقضي بإنشاء الديوان الوطني للحليب ومشتقاته oneco باعتبارها مؤسسة اقتصادية تابعة للقطاع العام تحت وصاية وزارة الفلاحة.

في بداية الأمر تغطية الاحتياجات من مادة الحليب تقدر بـ 45% بمعنى أن أعلى نسبة تلبية الاحتياجات من المادة التي كانت مستوردة فعمدت الدولة إلى وضع صناعة حليبية من 1970 إلى 198 حيث أدى إلى تطوير الجهاز الصناعي وتوسيعه السريع خلال الثمانينات، ولقد تم بناء الحديد من الوحدات الإنتاجية من طرف الديوان الوطني للحليب ومشتقاته (ONECO) بغية التقليل من العجز الوطني في إنتاج الحليب، لأن هذا الأخير لم يتمكن من تلبية كل رغبات المستهلكين على المستوى الوطني يرجع هذا السبب إلى مختلف الصعوبات التي كانت تواجهها الجزائر آنذاك فكان التفكير في إعادة هيكلة المؤسسات ليتم على إثر ذلك إنشاء ثلاث دواوين جهوية.

- الديوان الوطني الجهوي للحليب ومشتقاته بالوسط (orlac) ومقره الجزائر العاصمة.

- الديوان الجهوي للحليب ومشتقاته بالشرق (orlait) مقره عنابة.

- الديوان الجهوي للحليب ومشتقاته بالغرب (orlait) ومقره وهران.

- إن الديوان الجهوي للوسط (orlac) تم إنشائه بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ في 19-12-1981 بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- تطبيق السياسة الوطنية في ميدان الحليب ومشتقاته.

- ضمان التموين المنتظم للسوق الوطنية عن طريق توزيع الحليب ومشتقاته بشكل عقلاني.

- المشاركة في تعميم التقنيات الحديثة لزيادة في عملية

- كان يشمل الديوان الجهوي للحليب ومشتقاته بعد بالوسط بعد تأسيسه لسنة 1981 ثلاث وحدات هي:

- وحدة بئر خادم، وحدة بودواو ، وحدة ذراع بن خدة.

وبعدها تم في سنة 1987 تم إنشاء وحدة عريب، حيث تم إنجاز المصنع وبدأ نشاطه عام 1989

بعدها تم تأسيسه من طرف المجموعة القانونية الإيطالية (in tercoop) تم إبرام الصفقة الأولى في 24

ديسمبر 1985 وقد قدرت رخصة البرنامج ب: 155000.000 دينار جزائري وفي أكتوبر 1991 تحصلت

الوحدة على استقلالها .

و ببناء من تاريخ جويلية 1997 أصبحت تسمى بالمجمع الصناعي للحليب (giplait) وقد اختارت الوحدة ذاتها سهم ملبنة عريب وهي الآن شركة ذات أسهم (spa) وهي تتمتع بالاستقلال الذاتي للتسيير والتحكم في سعر مختلف منتجاتها ماعدا سعر الحليب باعتباره منتج استراتيجي للمستهلك مقيد من طرف السلطات العليا للدولة؟

1-الإمكانيات البشرية للمؤسسة:

يوجد بالوحدة عدد لا بأس به من اليد العاملة منها ما هي بسيطة وأخرى فنية وشهد عدد عمالها انخفاضا، وهذا راجع لعملية التسريح الناتجة عن دخول المؤسسة في اقتصاد السوق، حيث ظهرت الخوصصة من خلال القضاء على البطالة المقنعة والغاء التكاليف الإضافية.

المطلب الثاني: المهام و الهيكل التنظيمي للملينة

بعدما تم التطرق في المطلب الأول إلى التعريف بمؤسسة عريب وتطورها التاريخي سنتطرق في هذا المطلب إلى المهام و الهيكل التنظيمي للملينة والى شرح تفصيلي إلى مختلف الوظائف.

الفرع الأول: المهام الأساسية للملينة

1- مدير الوحدة: مهامه كالتالي:

- إدارة الوحدة بحيث له مسؤولية على كل مجريات النشاط اليومي للوحدة على المديرية الفرعية.
- الاطلاع على الحالة المالية والمحاسبية للمؤسسة.
- اتخاذ القرارات الضرورية الخاصة بالتسيير.
- إبراز الصفقات مع الموردين والزبائن وكذا عقد الاجتماعات الدورية ما بين المديرية الفرعية للمؤسسة.
- إعطاء توجيهات من أجل التنسيق والواجب تطبيقها.

2-الأمانة العامة: هي قسم بجانب المديرية العامة ومهامها:

-استقبال الضيوف والبريد الصادر والوارد

- الإشراف على تسيير مكتب الوحدة.

3-مصلحة المنازعات والشؤون القانونية: وتقوم بالمهام التالية:

القيام بتبليغ الأحكام الصادرة للطرف الآخر في النزاع وذلك بالامتنثال للحكم الصادر عن المحاكم. تقديم المعلومات والوظائف للمحامي المفوض من قبل المؤسسة التكفل بملفات النزاعات القانونية أمام المحاكم وذلك بمتابعتها والرد عنها.

إعلام مدير المؤسسة عن مستجدات سير الملفات في المحاكم حتى يتسنى للمدير أخذ القرار وإعلام المحامي عند الضرورة.

4 - مصلحة الوقاية والأمن: وتقوم ب:

تطبيق القوانين الخاصة بالنظافة والأمن ومتابعتها.

- جذب الانتباه إلى الأخطار المهنية.

5-مراقبة التسيير: من بين هذه المديرية الفرعية مراقبة نقاط البيع وأسعار المنتجات وتسيير الخدمات الاجتماعية بصفة عامة تضمن السير لحسن نشاط المؤسسة.

6-المديرية الفرعية للإدارة العامة: حيث تقوم بالمهام التالية:

-إنجاز مشاريع المخططات التكوينية وتسيير السلك المهني حسب الأهداف العامة والتنموية للمؤسسة.

-إنجاز مخططات التشغيل حسب الوحدة وتنفيذها بعد المصادقة عليها من قبل المديرية العامة.

-المشاركة في إنجاز محتوى البرامج التعليمية لرفع مستوى المستخدمين.

7-المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة:

هذه المديرية كغيرها من المديريات لها عدة مهام تتمثل فيما يلي:

- تنفيذ السياسة الإنتاجية للمؤسسة.

- السهر على العملية التكوينية.

- المساهمة في إعداد البحوث في المنتجات الجديدة.

- تحضير برامج إنتاج واستهلاك المواد اللازمة.

8- المديرية الفرعية للإنتاج: تقوم بالمهام التالية:

- تنفيذ السياسة الإنتاجية للمؤسسة.

- تحديد وتحضير برنامج للاستهلاك والإنتاج المواد.
- السهر على المحافظة على إجراءات النظافة والأمن والآداب داخل الورشات الصناعية.
- 9- المديرية الفرعية للصيانة: تقوم بما يلي:**
- تحديد سياسة الصيانة وتسيير وتنسيق نشاطها.
- إنجاز برنامج وميزانية الصيانة السنوية واحترام معايير الأمن.
- المشاركة في إنجاز مخطط التكوين وتشغيل المستخدمين في مصالحها.
- **المديرية الفرعية لمراقبة الجودة: تقوم ب:**
- السهر على تنفيذ سياسة فيما يتعلق بنظافة ومراقبة الجودة.
- السهر على احترام القانون فيما يخص الجودة الصحية للمركبات وترميز المنتج.
- الإشراف على استعمال المواد الأولية والمركبات ومواد التعبئة في إطار المنتجات الجديدة وغير ذلك التي تساهم في زيادة جودة المنتوجات والمخطط التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء العمال حول اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة مدى تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.

تمثل مجتمع الدراسة في شريحة من العمال، حيث قمنا باختيار عينة عشوائية من مجموع العمال و المقدره ب خمسون عاملا و وزعنا عليها استمارات الاستبيان.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمت الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفرع الأول: مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة (الإطار النظري واستبيانات الدراسات السابقة) قمنا بتصميم استبيان للدراسة طبقاً للمحاور الأساسية المحددة في عبارات الدراسة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئين نعرضها كالآتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الأساتذة، قامت الطالبة بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قامت الطالبة بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول متعلق بظروف العمل (المتغير المستقل)، حيث اشتمل (17) عبارة تضمنت أربعة أبعاد، حيث تم حذف 6 عبارات ليصبح العدد (11) عبارة، حيث تم حذف العبارة رقم 5 من البعد الأول ظروف العمل المادية، لعدم اتساقها مع البعد، وحذف العبارات 1-2 من نفس البعد في اختبار الثبات، كما تم حذف العبارات 10-11-12 من البعد الرابع الظروف النفسية وبالتالي استبعاد البعد من المحور بما أن جميع العبارات المكونة للبعد تم حذفها.

المحور الثاني متعلق بالرضا الوظيفي (المتغير التابع)، حيث اشتمل (21) عبارة تضمنت ستة أبعاد، حيث تم حذف 5 عبارات ليصبح العدد (16) عبارة، حيث تم حذف العبارة 22 من البعد الثاني الرضا عن

الأجر، لعدم اتساقها مع البعد، كما تم حذف البعد السادس الرضا عن ظروف العمل في تحكيم الاستبيان من طرف الأساتذة، باعتبار عبارات البعد تشير للمحور الأول المتغير المستقل. واشتمل الاستبيان ككل على (27) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا للأساليب الإحصائية و السلم المستخدم.

الفرع الثاني: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(2):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 اقل 5	عالية جدا

واعتبرت الطالبة المتوسطات في الجدول رقم (2) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو البعد أو المحور الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدمت برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: (S.P.S.S) Sciences الإصدار (20) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1- قياس الاتساق الداخلي

2- قياس معامل الثبات.

3- اختبار التوزيع الطبيعي.

4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

استعانة الطالبة لصدق أداة الاستبيان، باختبار قياس الثبات و الاتساق الداخلي الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 50 مفردة، وذلك بحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط .

أولاً: الاتساق الداخلي لأبعاد محور ظروف العمل.

يعتبر معامل سبيرمان (Spearman correlation coefficient) من أحسن الاختبارات لحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات الرتبية، ولهذا استخدمنا هذا الاختبار لمعرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة أبعاد محور ظروف العمل، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم(3):اختبار الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور ظروف العمل.

الترتيب	العبارات	معامل الارتباط	الاحتمالية القيمة
3	افقد التركيز بسبب الضوضاء داخل العمل كصوت الآلات المزعج و الأصوات المرتفعة...الخ	0,954**	0,000
4	التلوث الجوي كالغبار و الأتربة و غيرها يحد من قدراتي	0,635**	0,000
	بعد ظروف العمل المادية	1	-
6	تعتمد الملينة على التنظيم الجيد للموارد البشرية و الاقتصادية بالشكل الذي يحقق أهدافها	0,807**	0,000
7	أرى أن عنصر الاتصال في الملينة يلعب دورا هاما في تحقيق أهدافها نظرا لاعتباره عصب الحياة في منظمات الأعمال	0,904**	0,000
8	أسلوب القيادة المتبع في مؤسستي يسمح لي بالمشاركة و التعاون في مجال العمل	0,758**	0,000
9	تهدف النقابات إلى حماية الحقوق و المصالح المشروعة و تحسين ظروف العمل لاجتماعها	0,809**	0,000
	بعد ظروف العمل الاجتماعية	1	-

0,000	0,501**	تسعى الملينة إلى تنظيم أداء العمال في الورشات الإنتاجية بمعنى طرق القيام بمهامهم و بأي حجم من المسؤولية	13
0,000	0,501**	تعتمد مؤسستي على الطريقة التaylorية و هي التنظيم العلمي للعمل الذي يدعي إجبار العامل على تنفيذ عمله بالكم و الكيف و الوقت المحدد	14
0,000	0,613**	نظام الحوافز يؤدي بالعمال إلى إجهاد أنفسهم في العمل مقابل الحصول على مكافآت مادية	15
0,000	0,619**	تعتمد الملينة شبه كلياً على الآلية لانجاز العملية الإنتاجية وهو ما يدعى بالهيمنة التكنولوجية	16
0,000	0,628**	يتم تنظيم العمل وفق ساعات العمل،نوبات العمل،فترات الراحة	17
		بعد ظروف العمل التنظيمية	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss).

يشير الجدول رقم (3) أن قيمة معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لكل بعد من أبعاد محور ظروف العمل محصورة بين (0,501**) (0,809**) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل عبارة 0.000 وهي اقل من 0.01 وهي دلالة إحصائية قوية جداً.

ثانياً: التحليل الوصفي لأبعاد محور الرضا الوظيفي.

سنقوم بالتحقق من الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات المكونة لكل بعد من أبعاد محور الرضا الوظيفي بالاعتماد على معامل سبيرمان، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم(4): الاتساق الداخلي لأبعاد محور الرضا الوظيفي.

رقم	العبارات	الارتباط معامل	القيمة الاحتمالية
18	اشعر بالرضا عن نفسي كوني عامل في الملينة	0,759**	0,000
19	أرى أن الوظيفة التي أتقلدها تتناسب مع مستواي العلمي	0,681**	0,000
20	تمنحني المؤسسة فرصة لإبراز مهاراتي و قدراتي	0,896**	0,000
21	تتيح لي مؤسستي الفرصة للمبادرة و الابتكار	0,760**	0,000
	بعد الرضا عن الوظيفة	1	-
23	الراتب الشهري الذي أتقاضاه يناسبني مقارنة مع حجم العمل الذي أقدمه	0,838**	0,000
24	راتبي يكفي لتغطية تكاليف المعيشة	0,863**	0,000

25	توفر الملينة لعمالها نظام حوافز يتمثل في علاوات كمصاريف النقل و الإطعام	0,826**	0,000
	بعد الرضا عن الأجر	1	-
26	تتبع مؤسستي سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي	0,928**	0,000
27	تضمن لي المؤسسة التأهيل و التكوين المناسب	0,917**	0,000
28	تساعدني مؤسستي في تنمية و تطوير وظيفتي	0,945**	0,000
	بعد الرضا عن الترقية	1	-
29	يستعين الرئيس بمرؤوسيه أثناء أداء العمل	0,813**	0,000
30	أجواء العمل داخل الملينة تتميز بروح الصداقة	0,632**	0,000
31	أسلوب الإشراف المعتمد في مؤسستي يشعرنني بالرضا	0,830**	0,000
	بعد الرضا عن الإشراف	1	-
32	هناك انسجام بيني و بين المجموعة التي اعلم معها	0,753**	0,000
33	علاقتي مع جماعة العمل تمتاز بروح الصداقة و الأخوة و التعاون	0,774**	0,000
34	يوجد توافق بين المستوى العلمي و الثقافي لأفراد الجماعة	0,793**	0,000
	بعد الرضا عن جماعة العمل	1	-

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss).

يشير الجدول رقم (4) أن قيمة معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لكل بعد من أبعاد محور الرضا الوظيفي محصورة بين ($0,681^{**}$) ($0,945^{**}$) وهي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل عبارة 0.000 وهي اقل من 0.01 وهي دلالة إحصائية قوية جدا. من خلال عرض نتائج الاتساق الداخلي للمحورين يتضح وجود ارتباط قوي لجميع العبارات المكونة للأبعاد في محاور الاستبيان مع وجود دلالة احتمالية 0.000 والذي يعني إعادة تجريب الاستبيان 100 تجربة سيقدم نفس النتائج، من ما يؤكد صلاحية النموذج للاستعمال في موضوع الدراسة.

ثالثا: الصدق البنائي لأداة الدراسة.

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس أداة الدراسة، الذي يقيس مدى ارتباط كل محور من المحاور وأداة الدراسة كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): اختبار الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

الاستبيان	الرضا الوظيفي	ظروف العمل		
0,578**	0,392**	1,000	درجة الارتباط	ظروف العمل
0,000	0,005	.	درجة المعنوية	
50	50	50	حجم العينة	

0,968**	1,000	0,392**	درجة الارتباط	الرضا الوظيفي
0,000	.	0,005	درجة المعنوية	
50	50	50	حجم العينة	
1,000	0,968**	0,578**	درجة الارتباط	الاستبيان
.	0,000	0,000	درجة المعنوية	
50	50	50	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (Spss).

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم(5) أن درجة ارتباط محور ظروف العمل والرضا الوظيفي بلغت **0,392**** عند مستوى معنوية **0,005** ودرجة ارتباط كل من المحورين مع أداة الدراسة محصورة بين (**0,578****) (**0,968****) عند مستوى معنوية **0.000** وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى **0.05** بارتباط قوي ما يثبت اتساق المحاور مع بعضها ومع أداة الدراسة.

رابعاً: ثبات أداة الاستبيان.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعالجة عبارات الاستبيان للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الآتي:
الجدول رقم(6) اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل u\$\$ الثبات
1	محور ظروف العمل	11	0,631
2	محور الرضا الوظيفي	16	0,922
	الثبات العام للاستبيان	27	0,904

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على تحليل الاستبيان ببرنامج (Spss).

يشير الجدول رقم (6) أن **11** عبارة لمحور ظروف العمل بلغت معامل ثبات **0,631** وبلغت **16** عبارة لمحور عملية الرضا الوظيفي معامل ثبات **0,922**، كما بلغت **27** عبارة التي تمثل للاستبيان ككل معامل ثبات **0,904** وعليه فإن عبارات المحاور والاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار.
خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل أن تشرع الطالبة في الدراسة قامت باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم(7):اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار كولموغوروف		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
0,200*	القيمة الاحتمالية Sig.	الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (spss).
يشير الجدول رقم (7) أن اختبار التوزيع الطبيعي كولموغوروف (Kolmogorov-Smirnov) للاستبيان قيمة معنوية *0,200 وهي اكبر من 0.05 وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، من ما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة.
سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب:

الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

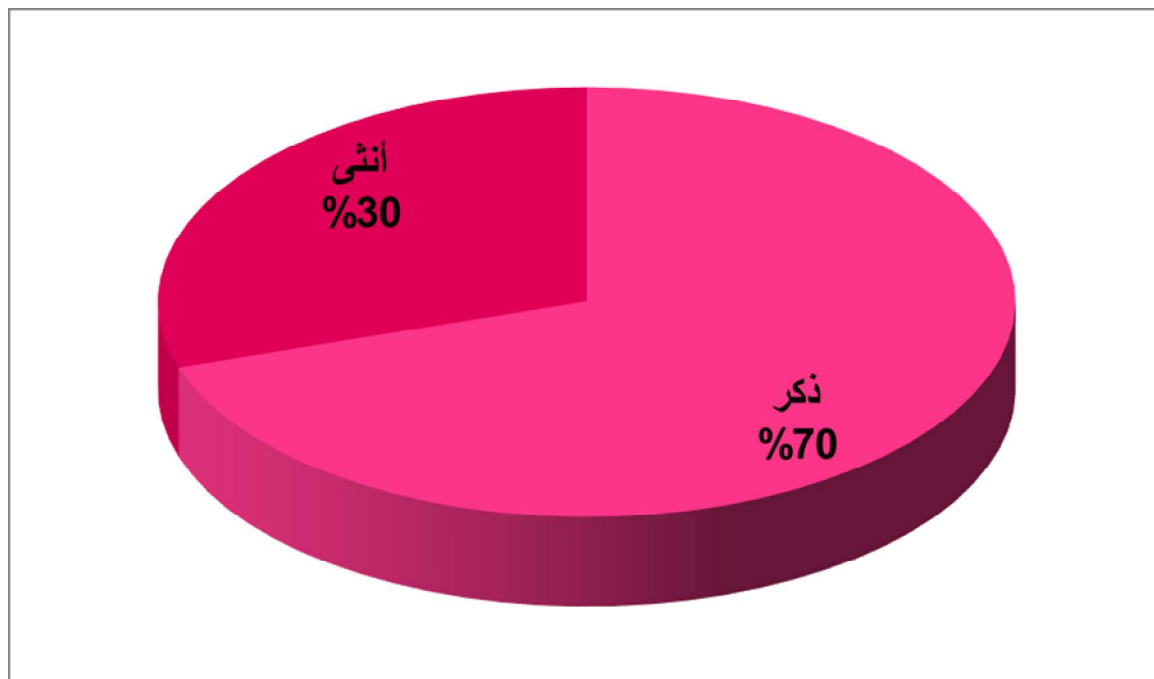
سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.
أولاً: متغير الصنف.

الجدول رقم(8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

النسبة	التكرار	الصنف
70%	35	ذكر
30%	15	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss).

الشكل رقم(3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

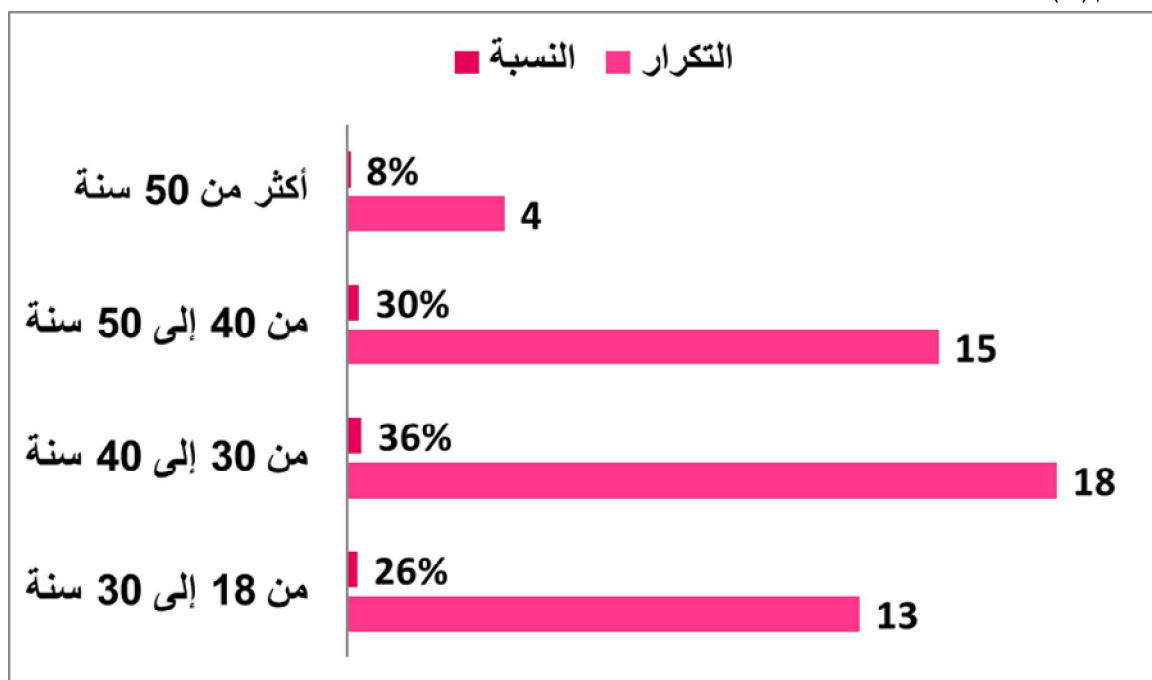
من الجدول والشكل رقم (8) (3) نلاحظ أن نسبة العمال الذكور بلغت 70% من عينة الدراسة مقارنة بنسبة العاملات الإناث التي بلغت 30%
ثانيا: متغير الفئات العمرية.

الجدول رقم(9): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.

النسبة	التكرار	الفئات العمرية
26%	13	من 18 إلى 30 سنة
36%	18	من 30 إلى 40 سنة
30%	15	من 40 إلى 50 سنة
8%	4	أكثر من 50 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

الشكل رقم(4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

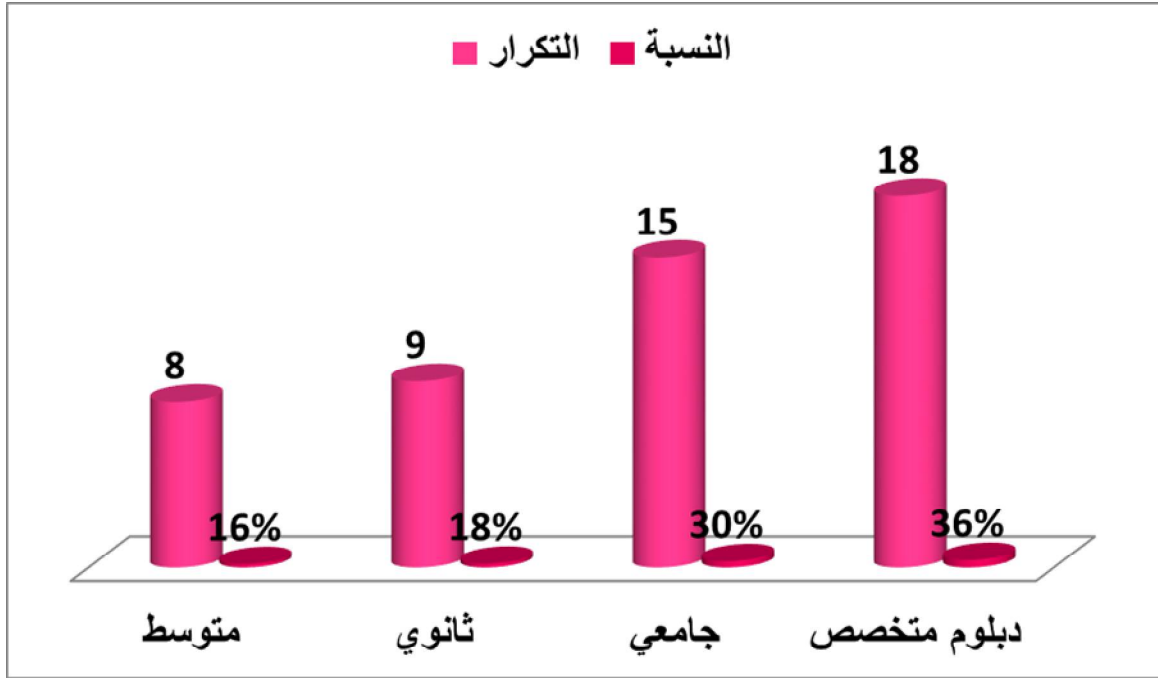
من الجدول والشكل رقم (9) (4) نلاحظ الفئة العمرية للعمال من 30 إلى 40 سنة هي الفئة الأكبر لعينة الدراسة، حيث بلغ عددهم 18 بالنسبة 36% تليها الفئة العمرية للعمال من 40 إلى 50 سنة الذي بلغ عددهم 15 بالنسبة 30% تليها الفئة العمرية للعمال من 18 إلى 30 سنة الذي بلغ عددهم 13 بالنسبة 26% تليها الفئة العمرية للعمال أكثر من 50 سنة الذي بلغ عددهم 4 بالنسبة 8% ثالثاً: متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
16%	8	متوسط
18%	9	ثانوي
30%	15	جامعي
36%	18	دبلوم متخصص
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

الشكل رقم(5): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

من الجدول والشكل رقم (10) (5) نلاحظ أن المستوى التعليمي دبلوم متخصص مثلت أكبر نسب من أفراد العينة حيث بلغ عددهم 18 بالنسبة 36% يليها المستوى التعليمي جامعي الذي بلغ عددهم 15 بالنسبة 30% يليها المستوى التعليمي ثانوي الذي بلغ عددهم 9 بالنسبة 18% يليها المستوى التعليمي متوسط الذي بلغ عددهم 8 بالنسبة 16%

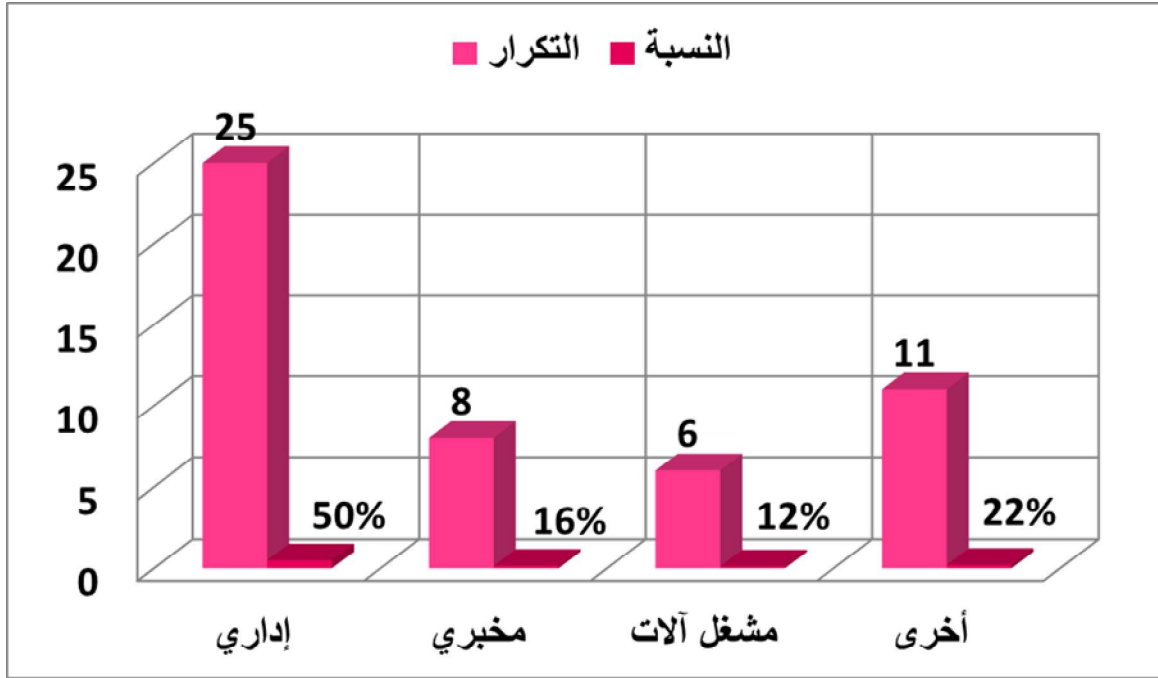
رابعاً: متغير المنصب.

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب.

المنصب	التكرار	النسبة
إداري	25	50%
مخبري	8	16%
مشغل آلات	6	12%
أخرى	11	22%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

الشكل رقم(6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المنصب.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

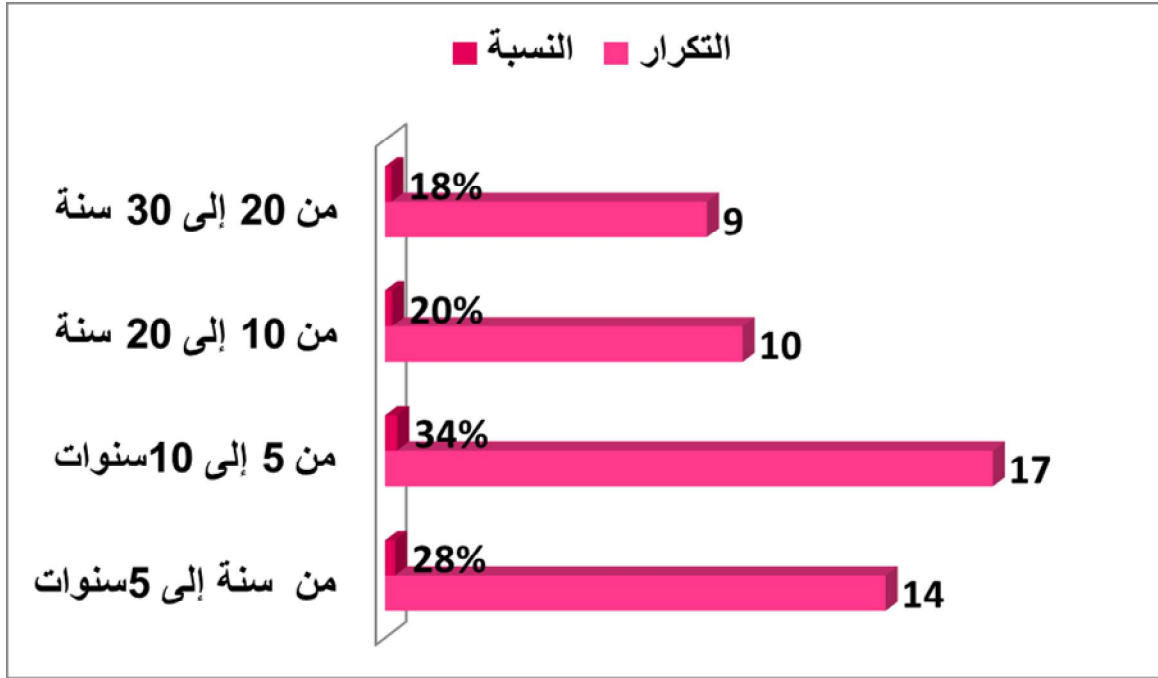
من الجدول والشكل رقم (11) (6) نلاحظ أن منصب إداري مثلت أكبر نسب من أفراد العينة حيث بلغ عددهم 25 بالنسبة 50% وهي نصف عدد العمال المستجوبين يليها مناصب أخرى الذي بلغ عددهم 11 بالنسبة 22% يليها منصب مخبري الذي بلغ عددهم 8 بالنسبة 16% وآخر فئة منصب مشغل آلات الذي بلغ عددهم 6 بالنسبة 12% خامسا: متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
28%	14	من سنة إلى 5 سنوات
34%	17	من 5 إلى 10 سنوات
20%	10	من 10 إلى 20 سنة
18%	9	من 20 إلى 30 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

الشكل رقم(7): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

من الجدول والشكل رقم (12) (7) نلاحظ أن سنوات الخبرة لفئة من 5 إلى 10 سنوات للعمال في عينة الدراسة بلغت أكبر عدد 17 بالنسبة 34% تليها فئة العمال الذين لديهم خبرة من سنة إلى 5 سنوات الذي بلغ عددهم 14 بالنسبة 28% تليها فئة العمال الذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة الذي بلغ عددهم 10 بالنسبة 20% تليها آخر فئة من العمال الذين لديهم خبرة من 20 إلى 30 سنة الذي بلغ عددهم 9 بالنسبة 18%

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محور ظروف العمل (المتغير المستقل) ومحور الرضا الوظيفي (المتغير التابع) الذي يشكلان الجزء الثاني من الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

أولاً: التحليل الوصفي لأبعاد محور ظروف العمل.

سنحاول تحليل تقديرات العمال لعبارات أبعاد محور ظروف العمل من خلال المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم(13): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور ظروف العمل.

رقم	العبارات	الحسابي المتوسط	المتغيري المعياري	الانحراف المعياري	الترتيب	الموافق
3	افقد التركيز بسبب الضوضاء داخل العمل	3,24	1,222	-	متوسط	

				كصوت الآلات المزعج و الأصوات المرتفعة...الخ	
4	عالية	-	0,740	4,06	التلوث الجوي كالغبار و الأتربة و غيرها يحد من قدراتي
	عالية	1	0,828	3,65	بعد ظروف العمل المادية
6	متوسط	-	0,940	3,12	تعتمد الملبنة على التنظيم الجيد للموارد البشرية و الاقتصادية بالشكل الذي يحقق أهدافها
7	متوسط	-	0,976	3,16	أرى أن عنصر الاتصال في الملبنة يلعب دورا هاما في تحقيق أهدافها نظرا لاعتباره عصب الحياة في منظمات الأعمال
8	متوسط	-	0,931	2,70	أسلوب القيادة المتبع في مؤسستي يسمح لي بالمشاركة و التعاون في مجال العمل
9	متوسط	-	1,010	3,14	تهدف النقابات إلى حماية الحقوق و المصالح المشروعة و تحسين ظروف العمل لاجتماعها
	متوسط	2	0,827	3,03	بعد ظروف العمل الاجتماعية
13	عالية	-	0,951	3,44	تسعى الملبنة إلى تنظيم أداء العمال في الورشات الإنتاجية بمعنى طرق القيام بمهامهم و بأي حجم من المسؤولية
14	ضعيف جدا	-	0,580	1,70	تعتمد مؤسستي على الطريقة التaylorية و هي التنظيم العلمي للعمل الذي يدعي إجبار العامل على تنفيذ عمله بالكم و الكيف و الوقت المحدد
15	ضعيف	-	1,069	2,20	نظام الحوافز يؤدي بالعمال إلى إجهاد أنفسهم في العمل مقابل الحصول على مكافآت مادية
16	ضعيف جدا	-	0,501	1,56	تعتمد الملبنة شبه كلياً على الآلية لانجاز العملية الإنتاجية وهو ما يدعى بالهيمنة التكنولوجية
17	ضعيف	-	1,091	2,44	يتم تنظيم العمل وفق ساعات العمل،نوبات العمل،فترات الراحة
	ضعيف	3	0,472	2,26	بعد ظروف العمل التنظيمية
	متوسط	-	0,429	2,98	محور ظروف العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي لأبعاد المحور بلغت درجات موافقة مختلفة بين العالية والمتوسطة والضعيفة، وقمت بترتيبها كالآتي:

الدرجة العالية:

بلغ المتوسط حسابي لبعده ظروف العمل المادية 3,65 درجة عالية، كما بلغ انحراف معياري 0,828 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة عالية لرضا العمال عن ظروف العمل المادية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

الدرجة المتوسطة:

- كما بلغ المتوسط حسابي لبعده ظروف العمل الاجتماعية 3,03 درجة متوسطة، وبلغ انحراف معياري 0,827 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن ظروف العمل الاجتماعية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

الدرجة الضعيفة:

بلغ المتوسط حسابي لبعده ظروف العمل التنظيمية 2,26 درجة ضعيفة، وبلغ انحراف معياري 0,472 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن ظروف العمل التنظيمية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

أما بالنسبة للمحور ظروف العمل الذي يتكون من الأبعاد السابقة، قد بلغ متوسط حسابي 2,98 بدرجة متوسطة، وبلغ انحراف معياري 0,429 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول المحور، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن ظروف العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

ثانيا: التحليل الوصفي لأبعاد محور الرضا الوظيفي.

سنحاول تحليل تقديرات العمال لعبارات أبعاد محور الرضا الوظيفي من خلال المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم(14): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الرضا الوظيفي.

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	المتوسط المعياري	الترتيب	الموافق له
18	اشعر بالرضا عن نفسي كوني عامل في الملبنة	3,08	0,966	-	متوسط
19	أرى أن الوظيفة التي أتقلدها تتناسب مع مستواي العلمي	3,42	1,032	-	عالية
20	تمنحني المؤسسة فرصة لإبراز مهاراتي و قدراتي	2,62	0,967	-	متوسط
21	تتيح لي مؤسستي الفرصة للمبادرة و الابتكار	2,40	0,782	-	ضعيف
	بعد الرضا عن الوظيفة	2,88	0,747	3	متوسط

23	الراتب الشهري الذي أتقاضاه يناسبني مقارنة مع حجم العمل الذي أقدمه	2,54	1,129	-	ضعيف
24	راتبي يكفي لتغطية تكاليف المعيشة	1,90	0,763	-	ضعيف
25	توفر الملينة لعمالها نظام حوافز يتمثل في علاوات كمصاريف النقل و الإطعام	2,14	1,030	-	ضعيف
	بعد الرضا عن الأجر	2,19	,802	5	ضعيف
26	تتبع مؤسستي سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي	2,38	1,141	-	ضعيف
27	تضمن لي المؤسسة التأهيل و التكوين المناسب	2,24	0,960	-	ضعيف
28	تساعدني مؤسستي في تنمية و تطوير وظيفتي	2,64	1,208	-	متوسط
	بعد الرضا عن الترقية	2,42	1,018	4	ضعيف
29	يستعين الرئيس بمرؤوسيه أثناء أداء العمل	3,08	1,066	-	متوسط
30	أجواء العمل داخل الملينة تتميز بروح الصداقة	3,58	0,810	-	عالية
31	أسلوب الإشراف المعتمد في مؤسستي يشعرني بالرضا	3,10	1,015	-	متوسط
	بعد الرضا عن الإشراف	3,25	0,757	1	متوسط
32	هناك انسجام بيني و بين المجموعة التي اعمل معها	3,46	0,930	-	عالية
33	علاقتي مع جماعة العمل تمتاز بروح الصداقة و الأخوة و التعاون	3,20	1,010	-	متوسط
34	يوجد توافق بين المستوى العلمي و الثقافي لأفراد الجماعة	2,98	1,134	-	متوسط
	بعد الرضا عن جماعة العمل	3,21	0,818	2	متوسط
	محور الرضا الوظيفي	2,79	0,687	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج (Spss)

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لأبعاد المحور بلغت درجات موافقة بين المتوسطة والضعيفة، قمت بترتيبها كالآتي:

الدرجات المتوسطة:

- بلغ المتوسط حسابي لبعء الرضا عن الإشراف 3,25 درجة متوسطة، كما بلغ انحراف معياري 0,757 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن الإشراف في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

- بلغ المتوسط حسابي لبعء الرضا عن جماعة العمل 3,21 درجة متوسطة، وبلغ انحراف معياري 0,818 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن جماعة العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

- كما بلغ المتوسط حسابي لبعء الرضا عن الوظيفة 2,88 درجة متوسطة، وبلغ انحراف معياري 0,747 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن الوظيفة في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

الدرجات الضعيفة:

- بلغ المتوسط حسابي لبعء الرضا عن الترقية 2,42 درجة ضعيفة، وبلغ انحراف معياري 1,018 ما يشير لوجود تباين في آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن الترقية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

- بلغ المتوسط حسابي لبعء الرضا عن الأجر 2,19 درجة ضعيفة، وبلغ انحراف معياري 0,802 ما يشير لوجود تباين آراء العمال حول البعد، ومنه نستخلص وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن الأجر في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

أما بالنسبة للمحور الرضا الوظيفي، قد بلغ متوسط حسابي 2,79 وبلغ انحراف معياري 0,687 ما يشير لعدم تباين آراء العمال حول المحور، ومنه نستخلص وجود درجة متوسطة لرضا الوظيفي لدى العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم(15):اختبار الانحدار البسيط للظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي					البيان
دلالة	T المحسوبة	B	R ²	R	المتغير المستقل: ظروف العمل
T		معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	

0,216	-1,255	-0,148	0,032	0,178a	المادية
دلالة F			F المحسوبة		
0,216b			1,575		

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss
يوضح الجدول أعلاه رقم (15) اثر لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:
بلغت قيمة F المحسوبة 1,575 عند مستوى معنوية 0,216b وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (16): اختبار الانحدار البسيط للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي					البيان
دلالة T	T المحسوبة	B معامل الانحدار	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير المستقل: ظروف العمل الاجتماعية
0,000b	5,895	0,538	0,420	0,648	ظروف العمل الاجتماعية
دلالة F			F المحسوبة		
0,000b			34,747		

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss
يوضح الجدول أعلاه رقم (16) اثر ظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:
قيمة معامل الارتباط $R = 0,648$ بين ظروف العمل الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي متوسط.

وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0,420$ أي أن ما قيمة 42% من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ناتجة عن ظروف العمل الاجتماعية. كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0,538$ وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في ظروف العمل الاجتماعية يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، بقيمة 0,538 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 5,895 عند مستوى معنوية 0,000 كما بلغت قيمة F المحسوبة 34,747 عند مستوى معنوية 0,000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05
H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05
جدول رقم(17): اختبار الانحدار البسيط للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي					البيان
دلالة T	T المحسوبة	B معامل الانحدار	R^2 معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير المستقل: ظروف العمل التنظيمية
0,020	2,414	0,479	0,108	0,329	
دلالة F			F المحسوبة		
0,020b			5,826		

المصدر: إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(17) اثر ظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:
قيمة معامل الارتباط $R = 0,329$ بين ظروف العمل التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي ضعيف. وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0,108$ أي أن ما قيمة 10.8% من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ناتجة عن ظروف العمل التنظيمية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0,479$ وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في ظروف العمل التنظيمية يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، بقيمة $0,479$ وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة $2,414$ عند مستوى معنوية $0,020$ كما بلغت قيمة F المحسوبة $5,826$ عند مستوى معنوية $0,020b$ وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية.

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05

H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05

جدول رقم(18): اختبار الاحدار البسيط للظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي					البيان
دلالة T	T المحسوبة	B معامل الانحدار	R^2 معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير المستقل: ظروف العمل
0,002	3,227	0,676	0,178	0,422	
دلالة F			F المحسوبة		
0,002b			10,411		

المصدر: إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول أعلاه رقم(18) اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط $R = 0,422$ بين ظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي ضعيف.

وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0,178$ أي أن ما قيمة 17.8% من التغيرات في الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ناتجة عن ظروف العمل.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0,676$ وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في ظروف العمل يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، بقيمة $0,676$ وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة $3,227$ عند مستوى معنوية $0,002$ كما بلغت قيمة F المحسوبة $10,411$ عند مستوى معنوية $0,002b$ وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05 .

معادلة الدراسة لخط الانحدار البسيط:

$$0,676 X + 0,777 = Y$$

حيث:

X : ظروف العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

Y : الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى

خلاصة الفصل الثاني:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى، ومنه خلصنا إلى النتائج الآتية:

- وجود درجة عالية لرضا العمال عن ظروف العمل المادية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن ظروف العمل الاجتماعية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن ظروف العمل التنظيمية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن ظروف العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن الإشراف في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن جماعة العمل في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة لرضا العمال عن الوظيفة في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن الترقية في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة ضعيفة لرضا العمال عن الأجر في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- وجود درجة متوسطة للرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.
- عدم تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.
- تحقق الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.
- تحقق الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.
- تحقق الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى عند مستوى الدلالة 0.05.

خاتمة

خاتمة:

بعد التطرق إلى معالجة هذا الموضوع من كل جوانبه بدءاً من المتغير المستقل ألا وهو ظروف العمل و المتغير التابع الرضا الوظيفي، و الدراسة الميدانية التي أسقطناها على عمال ملبنة عريب، و هذا بالإجابة عن الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضيات أو عدمها حول ما اذا كان هناك اثر لظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى.

و بناء على النتائج المتوصل إليها و بعد تحليلها تحليلاً مفصلاً ارتأينا أن متغير ظروف العمل و الرضا الوظيفي داخل ملبنة عريب باعتبارها مؤسسة اقتصادية تشهد وجود ظروف عمل يعيشها أفرادها العاملة بمختلف أنواعها و جوانبها المحيطة بهم و التي تلعب دوراً هاماً في التأثير على رضا العاملين، و تختلف درجات التأثير باختلاف المهام و المناصب و فوارق السن من فرد لآخر.

و باعتبار المورد البشري أعلى مورد تمتلكه المؤسسة لنجاحها و إبرازها و تحقيق ميزة تنافسية بفضل الكفاءات البشرية التي تسيروها، و جب على المؤسسات باختلاف أنواعها و نشاطاتها أن تدعم العنصر البشري و تهتم به و توفر له ظروفًا ملائمة و جيدة تزيد من راحته النفسية و الشعور بالرضا عن وظائفه و أداءه و منه زيادة مستوى إنتاجيته.

ومن خلال النتائج و الاستنتاجات المحصل عليها بخصوص العنصر الجوهري لموضوع الدراسة ألا وهو إبراز الأثر الناتج عن متغير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في ملبنة عريب بولاية عين الدفلى، و بعد اعتمادنا على مجموعة من الأدوات الإحصائية التالية المتمثلة في :

قياس الاتساق الداخلي لأبعاد محاور الاستبيان، قياس معامل الثبات، اختبار التوزيع الطبيعي، التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة و التابعة، تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

لثبات و صدق أداة الدراسة تم الاستعانة بمعامل سبيرمان spearman الذي يعد من أحسن الاختبارات لحساب معاملات الارتباط و لهذا اعتمادنا عليه لمعرفة درجة الارتباط بين العبارات المتضمنة لأبعاد محور ظروف العمل و الرضا الوظيفي، و من خلال نتائج الاتساق الداخلي للمحورين اتضح وجود ارتباط قوي لجميع العبارات المكونة للأبعاد في محاور الاستبيان، مما يؤكد صلاحية النموذج للاستعمال في موضوع الدراسة.

وجود ارتباط قوي بين محور ظروف العمل و الرضا الوظيفي مما يثبت اتساق المحاور مع بعضها و مع أداة الدراسة.

استخدام مقياس كرونباخ لاختبار معامل الثبات لمحاور الاستبيان فتم التوصل إلى أن عبارات المحاور على درجة عالية من الثبات و الاستقرار....الخ

أما بالنسبة لاختبار صحة الفرضيات تبين مايلي:

عدم تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى عمال ملبنة عريب، في حين تحققت الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العمال، في حين آخر تحققت الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العمال في الملبنة، و في الأخير تحققت الفرضية الرئيسية التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الرضا الوظيفي للعمال في ملبنة عريب ولاية عين الدفلى،

بناء على النتائج و الاستنتاجات من خلال الدراسة النظرية و الميدانية توصلنا إلى نص بعض التوصيات و الاقتراحات التالية:

التوصيات و الاقتراحات المقدمة:

من اجل نجاح و فعالية المؤسسة و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و يجب على المؤسسة ان تعتمد على مايلي:

أن توفر المؤسسة ظروف عمل ملائمة و جيدة للأفراد العاملة باعتبار العامل موردا بشريا هاما.

الاهتمام بالمورد البشري من خلال التركيز على أهم النقاط التي من اجلها تحقق رضاه الوظيفي عن عمله و مكانته و معدل الأجور و المناخ الذي يعمل فيه...الخ.

مراعاة توفير مرافق خدمات عامة كافية.

توفير الأمان و منح التقدير اللازم و الشعور بالانتماء للعمال مما يزيد من ارتفاع معنوياتهم و إنتاجياتهم

تقوية دوافع الفرد للعمل كارتفاع الأجر و العلاوات و المكافآت و إتاحة الفرص للترقية.

قائمة المراجع

أولاً: قائمة الكتب

- ال علي، رضا صاحب ابو حمد، و الموسمي، سنان كاظم، وثائق المنظمة المعاصرة، نظرة بانورامية عامة، ط1، عمان
- أحمد صقر عاشوري، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1979.
- باجه حميد، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، دراسة حالة الشركة الكهرباء والغاز للوسط، البويرة، رسالة ماجستير، جامعة الكلي محند أولحاج، 2014/2013.
- بني جابر، جودة، علم النفس الاجتماعي (ط.1)، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- بني جابر، جودة، علم النفس الاجتماعي (ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- جميل، حكمت، الإضاءة و أثرها على صحة العاملين، ط12 ، سلسلة المكتبة العالمية، بيروت، 1980
- جواد، شوقي ناجي ، المرجع المتكامل في دراسة الاستراتيجيات،(ط.1)، دار الحامد للنشر، عمان، 2010
- جودة، عادل، و قلعوي ، غسان، الكفاية الانتاجية،(ط.1)، وسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية، 1972
- جيران مسعود، الرائد المعجم اللغوي، الأحدث و الأسهل، دار العلم للملايين، ط8، 2001، ص 829.
- حريم، حسين، الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية و التنمية البشرية،(ط.1)، دار الميسرة للنشر و التوزيع، 2010
- حريم، حسين، مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات، العمليات الإدارية وظائف المنظمة (ط.2)، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2009
- خليل، موسى، الإدارة المعاصرة، المبادئ، الوظائف الممارسة،(ط.1)، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر، لبنان، 2005.
- الدباغ، عصام عبد الوهاب، إدارة الأفراد (د.ن)، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2008
- الدلبيجي سيف صالح، أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2002.
- دمري أحمد، المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر، ب س، ص 96.
- ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني (ط1)، دار الميسرة للنشر، عمان، 2010.
- ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني (ط1)، دار الميسرة للنشر، عمان، 2010

- ربيع، محمد شحاتة، علم النفس الصناعي و المهني، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2010
- زويلف مهدي، إدارة الأفراد كمي، ط3، عمان، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، 2005.
- زويلف مهدي، محمد حسن، إدارة الأفراد،(ط.1)، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2010
- سهيلة محمود عباس ، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط1، 2003، ص 226.
- شاويش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية،(ط.2)، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- شلبي، وفاء فؤاد، و بدير، ايناس ماهر، و محمد، حنان سامي، ادارة الموارد البشرية في ظل متغيرات العصر.(ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- شلبي، وفاء، فؤاد، و بدير، ايناس ماهر، و محمد، حنان سامي، إدارة الموارد البشرية في ظل متغيرات العصر (ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- الشنواني، صلاح ، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف (د.ن). الإسكندرية. مؤسسة شباب للنشر و التوزيع (2004)،ص 205.
- الشنواني، صلاح، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف (د.ن)، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2004.
- شنوفي، نور الدين، (د.ت)، فاعلية نظام الحوافز على الكفاية الإنتاجية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، الجزائر .
- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في إدارة الأعمال، ط1، دار الحامد، الأردن، 2010.
- صلاح الدين محمد عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري، عمان، 2008.
- عامر، سامح عبد المطلب، و سيد قنديل، علاء محمد، التطوير التنظيمي،(ط.1)، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010
- العامري، صالح مهدي محسن، و الغالبي، ظاهر محسن منصور، الادارة و الاعمال،(ط.1)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2007
- عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، ط 1، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ص 78.
- عبد القادر طه، فرج، علم النفس الصناعي و التنظيمي (ط.5)، دار النهضة العربية للنشر، 1986
- عبد القادر طه، فرج، علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط5، دار النهضة العربية للنشر، عمان، 1986
- العزة، سعيد حسني، الإرشاد الجماعي العلاجي،(ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2000
- علي غرسي، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر، القاهرة.
- العيسوي، عبد الرحمن، علم النفس المهني و الصناعي، ط1، دار اسامة للنشر، عمان، 2004

- العيسوي، عبد الرحمن، علم النفس و الإنتاج (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و الطباعة، عمان، 2000
- العيسوي، علم النفس و الإنتاج (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و الطباعة، عمان، 2000
- فهمي زيارة، فريد، وظائف الإدارة (ط.1)، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009
- الكرخي، مجيد، تقويم الاداء (ط.1)، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007
- كنعان، نواف سالم، القيادة الادارية،(ط.1)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009
- مجيد، جاسم، الإدارة الحديثة و النظم الالكترونية (د.ن)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- محمد السعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، مصر، 2003.
- محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، ط1، مؤسسة طيبة للنشر، القاهرة، 2005، ص 71.
- محمد بن مسفر الشمراني، معايير الترقية الأفراد بالاندفاع المدني ومدى رضاهم عنها، جامعة نايف العربية، السعودية، 2006.
- محمد دويدار، عبد الفتاح، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته (د.ن)، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1990.
- محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل، الأردن، 2005
- محمد عبد الباقي، صلاح الدين، الجوانب العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2001
- محمد عبد الباقي، صلاح الدين، الجوانب العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، (د.ن)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2001
- محمد مرسي، فتحي، التكيف في المؤسسات الصناعية(د.ن)، دار الزهران للنشر، عمان، 2009،ص.75.
- محمد موسى، نبيل، المهارات و الوظائف الادارية، كيف تنمي مهاراتك الادارية،(د.ن)، المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، 2006
- محمد نجيب توفيق، الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1996.
- مصطفى يوسف كافي، مبادئ الإدارة، ط1، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، 2018.
- مطيع الشخابنة، احمد عيد، التكيف مع الضغوط النفسية (ط.1)، دار الحامد للنشر، عمان، 2010
- المليجي، حلمي، القياس السيكولوجي، (ط.1)، دار النهضة العربية، لبنان، 2004،ص، 150.
- ناصر القاسمي، دليل المصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- النعاس عمر، مصطفى محمد..، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية، ط1، منشورات جامعة 07 اكتوبر، مسرارة، 2008

- الهيتي، خالد عبد الرحيم، التنظيم الصناعي، المبادئ و العمليات، المداخل و التجارب،(ط.2)، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2000
- الور، فوزي يوسف. الإشراف و التنظيم الصناعي، ط2، دار صفاء للنشر، عمان، 1999، ص 57-58.
- الوليد، بشار يزيد، المفاهيم الادارية الحديثة، (ط.1)، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان، 2008
- يحي الحمداني، معن، الأمن و السلامة الصناعية، الإسعافات الأولية، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009
- يونس، عبد الغفور، التنظيم الصناعي و إدارة الإنتاج (ط.1)، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997.

ثانيا: رسائل الماجستير:

- علي موسى، حنان، الصحة و السلامة المهنية و أثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007.
- شنوفي ، نور الدين، (د.ت)، فاعلية نظام الحوافز على الكفاية الإنتاجية. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- خطاب عايدة، الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل، دراسة ماجستير، مالك سعود، رياض، 1998.
- عزيزت زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2007.
- الصبحي أحمد رابح، قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق العزيز الدولي، بحث مقدم للحصول على درجة دبلوم في إدارة الجمارك، معهد الإدارة، الرياض، 2014.
- بلخير سهام، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الجامعية، تخصص إدارة استراتيجية، الجزائر، 2012.
- زي الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر، 2000.
- باجه حميد، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، دراسة حالة الشركة الكهرباء والغاز للوسط، البويرة، رسالة ماجستير، جامعة الكلي محند أولحاج، 2014/2013.
- العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلة، ولاية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.

- نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009.
- علي بن يحي الشهرلي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2002.

المجلات:

- المشعان عويد سلطان، العلاقة بين السلوك النمط والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين، الكويت، مجلة كلية لتربوية، مجلد 17، العدد 67، 2003.
- كامل مصطفى البكري صونيا، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، م ج 23، ع 1، 1990.

ثالثا: المراجع باللغة الأجنبية:

Marie Peretti jean, Ressources Humaines, 5eme éd, Vuibert Édition, paris.
2000.P.449.

الملاحق

الملحق رقم (1):

استبيان

إلى عمال مؤسسة " ملبنة عريب "

في إطار تحضير مذكرة ماستر تحت عنوان " تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين "دراسة حالة ملبنة عريب ولاية عين الدفلى".

يرجى من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المدونة أدناه و ذلك بوضع الإشارة () في الخانة التي تتفق مع رأيكم، علما أن معلوماتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط.

شكرا على حسن تعاونكم

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبتين:

د. فشييت حميد

عبد السلام رزيقة

مشتار شهرزاد

السنة الجامعية: 2019_2020

أولا : البيانات الشخصية

لو تكرمت (ي) بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من اجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث و هي :

1- تحديد الجنس:

نكر

-

أنثى

-

2- تحديد السن:

- من 18 إلى 30 -
- من 30 إلى 40 -
- من 40 إلى 50 -
- أكثر من 50 -

3- تحديد المستوى التعليمي:

- متوسط -
- ثانوي -
- جامعي -
- دبلوم متخصص -

4- تحديد المنصب الذي تشغله :

- إداري -
- مخبري -
- مشغل آلات -
- أخرى -

5- تحديد الخبرة :

- من 1 إلى 5 سنوات -
- من 5 إلى 10 سنوات -
- من 10 إلى 20 سنة -
- من 20 إلى 30 سنة -
- أكثر من 30 سنة -

ثانيا : ظروف العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					تؤثر الظروف المادية الغير جيدة من إضاءة و حرارة أو	٩

موافق بشدة	موافق		بشدة		العبارات	
					اشعر بالرضا عن نفسي كوني عامل في الملينة	الرضا عن الوظيفة
					أرى أن الوظيفة التي أتقلدها تتناسب مع مستواي العلمي	
					تمنحني المؤسسة فرصة لإبراز مهاراتي و قدراتي	
					تتيح لي مؤسستي الفرصة للمبادرة و الابتكار	
					هناك علاقة طردية بين مستوى الرضا و مستوى الدخل فكلما زاد الدخل زاد الرضا و العكس صحيح	الرضا عن الأجر
					الراتب الشهري الذي أتقاضاه يناسبني مقارنة مع حجم العمل الذي أقدمه	
					راتبي يكفي لتغطية تكاليف المعيشة	
					توفر الملينة لعمالها نظام حوافز يتمثل في علاوات كمصاريف النقل و الإطعام	
					تتبع مؤسستي سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي	الرضا عن الترقية
					تضمن لي المؤسسة التأهيل و التكوين المناسب	
					تساعدني مؤسستي في تنمية و تطوير وظيفتي	
					يستعين الرئيس بمرؤوسيه أثناء أداء العمل	الرضا عن الإشراف
					أجواء العمل داخل الملينة تتميز بروح الصداقة	
					أسلوب الإشراف المعتمد في مؤسستي يشعرنني بالرضا	
					هناك انسجام بيني و بين المجموعة التي اعمل معها	الرضا عن جماعة العمل
					علاقتي مع جماعة العمل تمتاز بروح الصداقة و الاخوة و التعاون	
					يوجد توافق بين المستوى العلمي و الثقافي لافراد الجماعة	
					تؤثر ظروف العمل على أدائي لمهامي بالشكل الملائم	الرضا عن ظروف العمل
					لست راضي عن ظروف العمل المادية كالحرارة، الإضاءة، التهوية و غيرها	
					ظروف العمل الاجتماعية في الملينة كالتنظيم و الاتصال و أسلوب القيادة أراها غير مرضية بالنسبة لي	
					يصيبني الملل و التعب بسبب الظروف النفسية الناتجة عن قيامي بوظائفي	
					الظروف التنظيمية لا تتناسب مع متطلبات أفراد المؤسسة	
						22

ملحق رقم (2): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد ظروف العمل المادية.

Correlations			العبارة 3	العبارة 4	ظروف العمل المادية
Spearman's rho	العبارة 3	Correlation Coefficient	1,000	,463**	,954**
		Sig. (2-tailed)	.	,001	,000
		N	50	50	50
	العبارة 4	Correlation Coefficient	,463**	1,000	,635**
		Sig. (2-tailed)	,001	.	,000
		N	50	50	50
ظروف العمل المادية	Correlation Coefficient	,954**	,635**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	
	N	50	50	50	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (3): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد ظروف العمل الاجتماعية.

Correlations						ظروف العمل الاجتماعية	
		العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9		
Spearman's rho	العبارة 6	Correlation Coefficient	1,000	,769**	,431**	,591**	,807**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,002	,000	,000
		N	50	50	50	50	50
	العبارة 7	Correlation Coefficient	,769**	1,000	,561**	,687**	,904**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50
	العبارة 8	Correlation Coefficient	,431**	,561**	1,000	,507**	,758**
		Sig. (2-tailed)	,002	,000	.	,000	,000
		N	50	50	50	50	50
	العبارة 9	Correlation Coefficient	,591**	,687**	,507**	1,000	,809**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		N	50	50	50	50	50

ظروف العمل الاجتماعية	Correlation	,807**	,904**	,758**	,809**	1,000
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (4): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد ظروف العمل التنظيمية.

		Correlations					ظروف العمل التنظيمية	
		العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17		
Spearman's rho	العبارة 13	Correlation	1,000	-,206	-,062	,306*	,246	,501**
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	.	,151	,668	,031	,085	,000
		N	50	50	50	50	50	50
	العبارة 14	Correlation	-,206	1,000	,537**	,503**	,140	,501**
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,151	.	,000	,000	,332	,000
		N	50	50	50	50	50	50
	العبارة 15	Correlation	-,062	,537**	1,000	,312*	,048	,613**
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,668	,000	.	,027	,743	,000
		N	50	50	50	50	50	50
العبارة 16	Correlation	,306*	,503**	,312*	1,000	,200	,619**	
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,027	.	,164	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	
العبارة 17	Correlation	,246	,140	,048	,200	1,000	,628**	
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,085	,332	,743	,164	.	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	
ظروف العمل التنظيمية	Correlation	,501**	,501**	,613**	,619**	,628**	1,000	
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	50	50	50	50	50	50	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (5): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الرضا عن الوظيفة.

Correlations

		العبارة 18	العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	الرضا عن الوظيفة
العبارة 18	Correlation Coefficient	1,000	,396**	,592**	,464**	,759**
	Sig. (2-tailed)	.	,004	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 19	Correlation Coefficient	,396**	1,000	,455**	,297*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,004	.	,001	,036	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 20	Correlation Coefficient	,592**	,455**	1,000	,764**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	.	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
العبارة 21	Correlation Coefficient	,464**	,297*	,764**	1,000	,760**
	Sig. (2-tailed)	,001	,036	,000	.	,000
	N	50	50	50	50	50
الرضا عن الوظيفة	Correlation Coefficient	,759**	,681**	,896**	,760**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (6): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الرضا عن الأجر.

Correlations

		العبارة 23	العبارة 24	العبارة 25	الرضا عن الأجر
العبارة 23	Correlation Coefficient	1,000	,693**	,468**	,838**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50
العبارة 24	Correlation Coefficient	,693**	1,000	,731**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000
	N	50	50	50	50
العبارة 25	Correlation Coefficient	,468**	,731**	1,000	,826**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,000
	N	50	50	50	50
الرضا عن الأجر	Correlation Coefficient	,838**	,863**	,826**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.

	N	50	50	50	50
--	---	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (7): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الرضا عن الترقية.

		العبارة 26	العبارة 27	العبارة 28	الرضا عن الترقية	
Spearman's rho	العبارة 26					
	Correlation Coefficient	1,000	,796**	,815**	,928**	
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 27	Correlation Coefficient	,796**	1,000	,824**	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 28	Correlation Coefficient	,815**	,824**	1,000	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	
	N	50	50	50	50	
	الرضا عن الترقية	Correlation Coefficient	,928**	,917**	,945**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	
N	50	50	50	50		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (8): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الرضا عن الإشراف.

		العبارة 29	العبارة 30	العبارة 31	الرضا عن الإشراف	
Spearman's rho	العبارة 29					
	Correlation Coefficient	1,000	,363**	,468**	,813**	
	Sig. (2-tailed)	.	,009	,001	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 30	Correlation Coefficient	,363**	1,000	,372**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,009	.	,008	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 31	Correlation Coefficient	,468**	,372**	1,000	,830**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	.	,000	
	N	50	50	50	50	
	الرضا عن الإشراف	Correlation Coefficient	,813**	,632**	,830**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	
N	50	50	50	50		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (9): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات وبعد الرضا عن جماعة العمل

		العبارة 32	العبارة 33	العبارة 34	الرضا عن جماعة العمل	
Spearman's rho	العبارة 32					
	Correlation Coefficient	1,000	,599**	,417**	,753**	
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,003	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 33	Correlation Coefficient	,599**	1,000	,311*	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,028	,000	
	N	50	50	50	50	
	العبارة 34	Correlation Coefficient	,417**	,311*	1,000	,793**
	Sig. (2-tailed)	,003	,028	.	,000	
	N	50	50	50	50	
	الرضا عن جماعة العمل	Correlation Coefficient	,753**	,774**	,793**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	
N	50	50	50	50		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (10): نتائج اختبار الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

		ظروف العمل	الرضا الوظيفي	الاستبيان	
Spearman's rho	ظروف العمل				
	Correlation Coefficient	1,000	,392**	,578**	
	Sig. (2-tailed)	.	,005	,000	
	N	50	50	50	
	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	,392**	1,000	,968**
	Sig. (2-tailed)	,005	.	,000	
	N	50	50	50	
	الاستبيان	Correlation Coefficient	,578**	,968**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	
	N	50	50	50	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (11): نتائج اختبار ثبات محاور الاستبيان.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,631	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	27

ملحق رقم (12): نتائج تحليل اختبار التوزيع الطبيعي لمحاوَر الدراسة.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الاستبيان	,103	50	,200 [*]	,950	50	,034

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (13): نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	35	70,0	70,0	70,0
Valid أنثى	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 18 إلى 30 سنة	13	26,0	26,0	26,0
من 30 إلى 40 سنة	18	36,0	36,0	62,0
Valid من 40 إلى 50 سنة	15	30,0	30,0	92,0
أكثر من 50 سنة	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	8	16,0	16,0	16,0
ثانوي	9	18,0	18,0	34,0
Valid جامعي	15	30,0	30,0	64,0
دبلوم متخصص	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المنصب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إداري	25	50,0	50,0	50,0
مخبري	8	16,0	16,0	66,0
Valid مشغل آلات	6	12,0	12,0	78,0
أخرى	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 1 إلى 5 سنوات	14	28,0	28,0	28,0
من 5 إلى 10 سنوات	17	34,0	34,0	62,0
Valid من 10 إلى 20 سنة	10	20,0	20,0	82,0
من 20 إلى 30 سنة	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

ملحق رقم (14): نتائج التحليل الوصفي لعبارات أبعاد محور ظروف العمل.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة 3	50	3,24	1,222	,173
العبارة 4	50	4,06	,740	,105
العبارة 6	50	3,12	,940	,133
العبارة 7	50	3,16	,976	,138
العبارة 8	50	2,70	,931	,132
العبارة 9	50	3,14	1,010	,143
العبارة 13	50	3,44	,951	,134
العبارة 14	50	1,70	,580	,082
العبارة 15	50	2,20	1,069	,151
العبارة 16	50	1,56	,501	,071
العبارة 17	50	2,44	1,091	,154
ظروف العمل المادية	50	3,6500	,82839	,11715
ظروف العمل الاجتماعية	50	3,0300	,82783	,11707
ظروف العمل التنظيمية	50	2,2680	,47227	,06679
ظروف العمل	50	2,9827	,42965	,06076

ملحق رقم (15): نتائج التحليل الوصفي لعبارات أبعاد محور الرضا الوظيفي.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة 18	50	3,08	,966	,137
العبارة 19	50	3,42	1,032	,146
العبارة 20	50	2,62	,967	,137
العبارة 21	50	2,40	,782	,111
العبارة 23	50	2,54	1,129	,160
العبارة 24	50	1,90	,763	,108
العبارة 25	50	2,14	1,030	,146
العبارة 26	50	2,38	1,141	,161
العبارة 27	50	2,24	,960	,136
العبارة 28	50	2,64	1,208	,171
العبارة 29	50	3,08	1,066	,151
العبارة 30	50	3,58	,810	,115
العبارة 31	50	3,10	1,015	,144

العبارة 32	50	3,46	,930	,132
العبارة 33	50	3,20	1,010	,143
العبارة 34	50	2,98	1,134	,160
الرضا عن الوظيفة	50	2,8800	,74785	,10576
الرضا عن الأجر	50	2,1933	,80274	,11353
الرضا عن الترقية	50	2,4200	1,01867	,14406
الرضا عن الإشراف	50	3,2533	,75761	,10714
الرضا عن جماعة العمل	50	3,2133	,81860	,11577
الرضا الوظيفي	50	2,7920	,68746	,09722

ملحق رقم (16): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,178 ^a	,032	,012	,68346

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل المادية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,736	1	,736	1,575	,216 ^b
Residual	22,422	48	,467		
Total	23,157	49			

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل المادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,332	,441		7,556	,000
	ظروف العمل المادية	-,148	,118	-,178	-1,255	,216

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ملحق رقم (17): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل الاجتماعية والرضا الوظيفي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,648 ^a	,420	,408	,52902
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل الاجتماعية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9,724	1	9,724	34,747	,000 ^b
1 Residual	13,433	48	,280		
Total	23,157	49			

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل الاجتماعية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
					B
1 (Constant)	1,161	,287		4,053	,000
1 ظروف العمل الاجتماعية	,538	,091	,648	5,895	,000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ملحق رقم (18): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل التنظيمية والرضا الوظيفي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,329 ^a	,108	,090	,65592

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل التنظيمية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,507	1	2,507	5,826	,020 ^b
1 Residual	20,651	48	,430		
Total	23,157	49			

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل التنظيمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
					B
1 (Constant)	1,706	,459		3,713	,001
1 ظروف العمل التنظيمية	,479	,198	,329	2,414	,020

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ملحق رقم (19): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين ظروف العمل والرضا الوظيفي.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,422 ^a	,178	,161	,62965

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي
b. Predictors: (Constant), ظروف العمل

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,128	1	4,128	10,411	,002 ^b
Residual	19,030	48	,396		
Total	23,157	49			

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,777	,631		1,232	,224
	ظروف العمل	,676	,209	,422	3,227	,002

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي