

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

- قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

بيئة العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين  
دراسة ميدانية بشركة دليبة للنايب لبلاستيكية بولاية الوادي

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذ(ة):

-مالك شعباني

إعداد الطالب (ة):

-زلومة محمد الطاهر

- محمد معيفي

السنة الجامعية: 2024/2023



# شكر و عرفان

نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على ما أصبغه علينا من نعم ظاهرة وباطنة

يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر الجزيل والعرفان بالجميل والاحترام والتقدير الى الأستاذ

الفاضل "مالك شعباني"

ذلك لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة، والذي لم يبخل علينا بنصائحه وارشاداته القيمة

فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والامتنان

لكل الناس الذين وقفوا معنا وساهموا في هذا البحث

# الإهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: "رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" - سورة النمل، الآية 19

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والشكر له على توفيقه وإحسانه، والصلاة والسلام على أشرف الخلق، سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من كان له دور في دعمي ومساندتي لتحقيق هذا الإنجاز:

## إلى والديّ الحبيبين

أنتم منبع الحب والعطاء والتضحية، لا يمكن للكلمات أن تعبر عن مدى شكري وامتناني لكما. لقد كنتمما السند الدائم في حياتي. بفضل دعائكما وتشجيعكما المستمر، وصلت إلى هذا النجاح. أمي العزيزة، شكراً لك على كل لحظة صبر وحنان، وأبي الحبيب، شكراً لك على كل نصيحة وتوجيه.

## إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

أنتم الروح الداعمة والقلب النابض في حياتي. شكراً لكم على دعمكم وتشجيعكم ومساندكم في كل مراحل هذه الرحلة، لقد كنتم دوماً سنداً لي في الأوقات الصعبة والمفرحة، ووجودكم بجانبني جعل الطريق أسهل وأجمل.

## إلى أصدقائي الأعزاء

أنتم العائلة الثانية التي أكرمني الله بها. لكل واحد منكم مكانة خاصة في قلبي. شكراً على دعمكم وتشجيعكم المستمرين، وعلى وجودكم بجانبني في كل لحظة، سواء كانت سعيدة أو حزينة. كنتم دائماً مصدر إلهام لي ودافع قوي للاستمرار.

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثيرات وانعكاسات بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين وقد تمت هذه الدراسة بشركة دليبة للانايبب لبلاستيكية بالوادي حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي.

وقد قمنا بتطبيق مسح شامل لعمال الشركة أي اننا اخذنا بعين الاعتبار كل افراد العينة البالغ عددها 80 عامل وقد استعنا ببعض أدوات جمع البيانات من اجل الحصول على نتائج أكثر دقة ك الملاحظة واستمارة استبيان

وأیضا قمنا ب الاستفاده من بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعنا والتي ساهمت بشكل كبير في اثراء موضوعنا بمجموعة من المعلومات المهمة وأیضا ساعدتنا في تدارك بعض الأخطاء.

وقد توصلنا الي تأكيد صحة فرضيات الدراسة بدا من الفرضية العامة والمتمثلة في ان هناك تاثير لبيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعمال بشركة دليبة للانايبب لبلاستيكية

وأیضا تبين لنا صحة الفرضيات الجزئية لدراسة والمتعلقة بالعوامل الفيزيكية على اختلاف اشكالها وتأثيراتها سواء كانت الضوضاء، الحرارة، التهوية، الإضاءة... بانها تؤثر بشكل كبير وفعال على الرضا الوظيفي للعاملين داخل الشركة فكلما كانت هذه العوامل ملائمة زاد الرضا الوظيفي للعامل وكل ما كانت هذه الظروف غير ملائمة ساهمت بشكل سلبي في انخفاض نسبة الرضا لدى العامل، وأیضا اثبتنا ان هناك عنصر اخر من عناصر بيئة العمل الداخلية والذي يؤثر بدوره على الرضا الوظيفي للعامل داخل مكان عمله والمتمثل في علاقات العمل والتي من شأنها ان تتسبب في رفع او خفض نسبة الرضا الوظيفي لدى العامل وأیضا تحصلنا على نتائج تثبت ان هناك عنصر اخر له دور كبير في التأثير على مدى الرضا الوظيفي للعامل وهو طبيعة العمل .

ومن هنا يمكننا ان نلخص نتائج الدراسة في مجموعة من النقاط على الشكل التالي:

- تؤثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين .
- تؤثر العوامل الفيزيكية على الرضا الوظيفي للعاملين .
- تؤثر علاقات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين .
- تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين .

## **Study summary:**

This study aimed to identify the effects and repercussions of the internal work environment on employees' job satisfaction. This study was conducted at Deliba Plastic Pipes Company in Al-Wadi, where we relied on the descriptive approach.

We applied a comprehensive survey of the company's workers, meaning that we took into account all members of the sample, which numbered 80 workers. We used some data collection tools in order to obtain more accurate results, such as observation and a questionnaire.

We also benefited from some previous studies related to our topic, which contributed greatly to enriching our topic with a group of important information and also helped us correct some errors.

We have confirmed the validity of the study hypotheses, starting from the general hypothesis, which is that there is an impact of the internal work environment on the job satisfaction of workers at Deliba Plastic Pipes Company.

It also shows us the validity of the partial hypotheses of the study related to physical factors in their various forms and effects, whether noise, heat, ventilation, lighting... that they greatly and effectively affect the job satisfaction of workers within the company. The more appropriate these factors are, the greater the worker's job satisfaction, and the more these conditions are inappropriate work contributed negatively to a decrease in the worker's satisfaction rate. We also proved that there is another element of the internal work environment, which in turn affects the worker's job satisfaction within his workplace, which is represented in work relationships, which would cause an increase or decrease in the worker's job satisfaction rate. The worker. We also obtained results that prove that there is another element that has a major role in influencing the extent of the worker's job satisfaction, which is the nature of the work.

Hence, we can summarize the results of the study in a group of points as follows:

- The internal work environment affects employees' job satisfaction.
- Physical factors affect employees' job satisfaction.
- Work relationships affect employees' job satisfaction.
- The nature of work affects employees' job satisfaction.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	ملخص الدارسة
أ-ب	مقدمة
<b>17-4</b>	<b>الفصل الأول: موضوع الدارسة</b>
4	1-الإشكالية
5	2-فرضيات
6	3-أهمية الدارسة
6	4-أسباب اختيار الموضوع
7	5-أهداف الدارسة
8	6-مفاهيم الدارسة
16-9	7-الدارسات السابقة
16	8-المقاربة السوسولوجيا
<b>37-20</b>	<b>الفصل الثاني: بيئة العمل</b>
19	تمهيد
20	1-تعريف بيئة العمل
24-21	2-أهمية بيئة العمل
26-24	3-أنواع بيئة العمل
30-27	4-مكونات بيئة العمل
30	5-متطلبات بيئة العمل

35-32	6-النظريات المفسرة لبيئة العمل
36-35	7-معوقات بيئة العمل
37	خلاصة
56- 39	<b>الفصل الثالث: الرضا الوظيفي</b>
39	تمهيد
41-40	1-تعريف الرضا الوظيفي
42-41	2-أهمية الرضا الوظيفي
43-42	3-خصائص الرضا الوظيفي
46-43	4-أنواع الرضا الوظيفي
51-46	5-نظريات الرضا الوظيفي
55-52	6-طرق قياس الرضا الوظيفي
55	7-العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي
56	خلاصة
64-57	<b>الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة</b>
58	تمهيد
61-59	1-مجالات الدراسة
62-61	2-منهج الدراسة
63-62	3-أدوات جمع البيانات
64	4-الأساليب الاحصائية
94-66	<b>الفصل الخامس: عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها</b>
94_66	1-عرض البيانات
98-95	2-نتائج الدراسة



100	خاتمة
101	التوصيات
-103 107	قائمة المراجع
-109 112	الملاحق

الرقم	الجدول	الصفحة
01	متغير الجنس	66
02	متغير السن	67
03	المستوى التعليمي	68
04	المستوى الوظيفي	69
05	مدة الخدمة	70
06	تأثير العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الإضاءة، التهوية) في مكان العمل	71
07	هل يتلائم مستوى الصوت مع طبيعة عملك في المنظمة	72
08	دراسة الحرارة في مكان عملك مريحة	73
09	هل أنت مرتاح في مكان عملك	74
10	توفر التجهيزات التقنية المناسبة في مكان العمل لتنفيذ المهام	75
11	هل سبق أن نبهتم المؤسسة بمشاكل العوامل الفيزيائية	76
12	في حالة الإجابة بنعم هل أخذت المؤسسة تنبيهاتكم بعين الاعتبار	77
13	هل تحظى بالاحترام والتقدير في بيئة عملك	78
14	هل تشعر بان هناك بيئة عمل مفتوحة لتبادل الآراء	79
15	رضا العمل مع فريق العمل	80
16	هل هناك تحفيزات من طرف المؤسسة	81
17	هل يسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات	82
18	هل تبادر في تقديم المقترحات والأفكار الإبداعية	83
19	هل ترى ان بيئة العمل التي تعمل بيها تساعدك على تحقيق التوازن	84
20	هل راضي على نظام الاتصال السائد في المؤسسة	95

86	هل تشعر بالرضا العام اتجاه طبيعة عملك ومسؤولياتك في الشركة	21
87	هل تعتقد أن طبيعة عملك تسمح لك بتحقيق أقصى إنتاجية في العمل	22
88	هل طبيعة عملك تشعرك بالأمان الوظيفي	23
89	هل أجرك الذي تتقاضاه يحقق لك استقرار وظيفي	24
90	هل أنت راضي عن أجرك	25
91	هل تعتقد أن توزيع الأعباء والمسؤوليات في العمل يتماشى بمتطلبات المنصب	26
92	هل تتعرض الى مضايقات ومشاكل في مكان عملك	27
93	هل تعتقد أن العمل في الشركة يوفر لك فرصا للتطور المهني والنمو الشخصي	28
94	هل تشعر بالارتباط القوي بعملك وبيئتك الوظيفية الحالية	29

تعتبر بيئة العمل من اهم العوامل المؤثرة بشكل كبير على العاملين وبالتالي رضاهم وإنتاجيتهم في مكان العمل. وهناك العديد من العوامل التي من شأنها ان تتحكم في هذه التأثيرات نجد منها الظروف الفيزيائية في مكان العمل وايضا علاقات العمل وطبيعة العمل ومن اجل فهم واضح لهذا الموضوع توجب فك وتحليل هذه العوامل مما يسهم في فهم العلاقة بين بيئة العمل ورضا العاملين عن عملهم.

وقد اظهرت الأبحاث أن بيئة العمل لها انعكاسات على الرضا الوظيفي للعمال وقد تكون إيجابية حيث إن العوامل الإيجابية في بيئة العمل تزيد من الرضا والالتزام، بينما العوامل السلبية تقلل منه.

بالتالي يُعتبر فهم وتحسين بيئة العمل أمراً حيويًا لتعزيز رضا العاملين وتحسين أدائهم وإنتاجيتهم وهذا ما يجعل بناء بيئة عمل إيجابية يتطلب جهود متواصلة من قبل إدارة المنظمة، وذلك من خلال توفير ظروف عمل ملائمة، وتعزيز العلاقات الإيجابية بين العاملين، وتوفير فرص التطوير المهني. هذا ما يمكن ان يمكن المنظمات من تحقيق بيئة عمل تعزز رضا العاملين وتحقق أهدافها بكفاءة أكبر.

وهذا ما جعلنا نهتم بموضوع بيئة العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين وقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى خمسة فصول على النحو الآتي:

**الفصل الأول:** وقد تمحور تحت عنوان موضوع الدراسة حيث تناولنا فيه (إشكالية الدراسة، صياغة الفرضيات، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة حول الموضوع، مقارنة سوسيولوجية للموضوع).

**الفصل الثاني:** اندرج تحت عنوان بيئة العمل وقد تناولنا فيه مجموعة من العناصر حول بيئة العمل كونه يعتبر المتغير المستقل لدراستنا وجاء فيه ( تمهيد عام حول الموضوع ، تعريف بيئة العمل أهمية بيئة العمل ، أنواع بيئة العمل ، مكونات بيئة العمل ، متطلبات بيئة العمل ، النظريات المفسرة لبيئة العمل ، معوقات بيئة العمل ، خلاصة ).

وهذا من اجل الفهم الجيد لبيئة العمل بكل عناصرها .

**الفصل الثالث:** اندرج تحت عنوان الرضا الوظيفي وقد تناولنا فيه مجموعة من العناصر من اجل التعرف على هذا الموضوع والذي يعد المتغير التابع لدراستنا وجاء فيه.( تعريف الرضا الوظيفي، أهمية الرضا الوظيفي، خصائص الرضا الوظيفي، أنواع الرضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي طرق قياس الرضا الوظيفي، العلاقة بين بيئة العمل الرضا الوظيفي ، خلاصة)

**الفصل الرابع:** اندرج تحت عنوان الاطار المنهجي لدراسة وقد تطرقنا فيه الى (تمهيد، مجالات الدراسة، أدوات جمع البيانات، أساليب الإحصائية المتبعة ، لمحة عن مؤسسة دلبيبة )

## المقدمة

**الفصل الخامس :** اندرج تحت عنوان عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها وقد احتوى هذا الفصل على العناصر التالية ( عرض البيانات ، نتائج الدراسة ، خاتمة ) ومن ثم تأتي التوصيات وقائمة المراجع والملاحق .

# الفصل الأول:

## موضوع الدراسة

-الإشكالية

2-فرضيات

3-أهمية الدراسة

4-أسباب اختيار الموضوع

5-أهداف الدراسة

6-مفاهيم الدراسة

7-الدراسات السابقة

8-المقاربة السوسيولوجي

## 1. \_الإشكالية:

ان التطورات الكبيرة و التغيرات المحورية فيما يخص المنظمة والتنظيم خاصة مع الموجات التحريرية الاقتصادية وما تتطلبه المنافسة في جميع المجالات من اجل تحقيق مساعي المنظمة وتعزيز كفاءة مواردها البشرية بشكل افضل وقد اثرت هذه المتغيرات والتطورات بشكل كبير على المؤسسات اذ انها خلقت داخلها واقع مليء بالاضطرابات في ما يخص العمل والمشاكل المؤثرة فيه من غيابات ونزاعات داخل بيئة العمل وايضا عدم رغبة العمال في العمل وظهور ظواهر يمكن ان تدل على عدم انتماء العمال للمؤسسات التي يعملون فيها وبالتالي تعبر عن عدم رضاهم الوظيفي وهذا ما يمكن تفسيره على انه قد يكون سببه مشاكل في بيئة العمل التي تأثرت وتغيرت بتغير هذه المؤسسات

وعليه فإن فهم بيئة العمل يعد موضوعا هاما يتوجب على كل المؤسسات اخذه بعين الاعتبار ومراعات تأثيرها بجميع العوامل سواء كانت داخلية او خارجية وهذا ما دفع بالباحثين الى دراسة ومحاولة فهم هذا الموضوع من اجل معرفة كيف يمكن ان تؤثر بيئة العمل على العمال داخلها وبالتالي على مدى رضاهم لان العامل يعتبر العمل مصدر اشباع لرغباته سواء كانت مادية او معنوية وهذا ما يزيد من اهمية هذا الموضوع بنسبة للباحثين في كل مجالات التنظيم بشكل عام وداخل المؤسسات والتنظيمات بشكل خاص وضرورة تحقيق هذه المساعي الانسانية التي اذا تحققت ستعود بشكل مباشر على المؤسسة لانها تعتبر العامل من اهم مواردها الانتاجية فعند فهم ما يمكن ان يؤثر على العمال ورضاهم داخل بيئة العمل الداخلية سيسهل تسخير الظروف المناسبة وما يتوافق معهم

وهذا ما يوضح ان لبيئة العمل الداخلية اهمية كبيرة داخل المؤسسات التنظيمية مما يجعلها تنعكس بشكل كبير على مدى الرضا الوظيفي للعاملين.

ومن هنا وجب طرح التساؤل التالي:

**ماهي انعكاسات بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين؟**

وتتدرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

- ❖ 1\_ هل تؤثر الظروف الفيزيكية على الرضا الوظيفي للعاملين؟
- ❖ 2\_ هل تؤثر علاقات العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين؟
- ❖ 3\_ هل تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين؟

2. صياغة الفرضيات:

✓ الفرضية العامة:

تؤثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين

✓ 2\_ الفرضيات الجزئية:

\_تؤثر الظروف الفيزيكية على الرضا الوظيفي للعاملين

\_تؤثر علاقات العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين

\_تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين



### 3. أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال التركيز البارز على بيئة العمل داخل المؤسسة حيث تشير إلى أن تحسين هذه البيئة يمكن أن يلعب دوراً حيوياً في تعزيز رضا العمال وأدائهم.
- تسليط الضوء على أهمية البحث في تأثير عناصر بيئة العمل على مستوى رضا العاملين في المؤسسة وكيف يمكن تحسين هذه العناصر لتحقيق تحسين مستدام في نسبة الرضا الوظيفي.
- يرتبط ذلك بالتحولات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية وأهمية توفير بيئة عمل تشجع على التفاعل الإيجابي وتعزز الرغبة في التميز والإبداع.
- تكمن الأهمية في تحليل كيف يمكن لبيئة العمل الإيجابية أن تؤثر بشكل فاعل في تحقيق أهداف المؤسسة والارتقاء بمستوى الأداء العام للعاملين.
- يعزز البحث في رضا العاملين داخل المؤسسة مسألة بناء جو مناسب يعزز التفاعل الإيجابي ويسهم في تحقيق التطور والتقدم المستمر.

### 4. أسباب اختيار الموضوع:

- الالتزام الشخصي والاهتمام الكبير بالموضوع، مع السعي المستمر لاستكشافه والبحث فيه.
- الرغبة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات لإثراء الموضوع، بهدف التوصل في النهاية إلى نتائج مرضية أو حلول مناسبة للتحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية،
- متابعة التطورات الحاصلة على مستوى جميع المؤسسات خاصة المؤسسات الصناعية، وفهم التنوع التعليمي وانفتاح عالم العمل والنمو الاجتماعي
- دراسة البيئة الداخلية للمؤسسة وفحص تأثيراتها على الموارد البشرية وكيفية استغلال طاقاتهم الكامنة.
- التركيز على الرضا الوظيفي كمتطلب أساسي للتجديد واستفادة العمال من قدراتهم العقلية والجسمانية.

- استعراض بعض الدراسات التي تتناول العلاقات المترابطة بين البيئة الداخلية ورضا الموظف عن عمله.

- السعي إلى إفادة المؤسسة من خلال فهم الواقع الحالي والعمل على النهوض من التحديات التي تواجه القطاع الصناعي في الاقتصاد الجزائري

#### 5. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة يتمثل في تقدير تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في المؤسسة على وظيفتهم من خلال فحص مستوى رضاهم.

يهدف البحث أيضًا إلى تقدير الأداء الحالي للعاملين وتحديد ما إذا كانوا يتجهون نحو الاتجاه السالب أو الموجب، بهدف إجراء التصحيحات اللازمة أو إعادة تشجيع الروح داخل المؤسسة

تنقسم هذا الهدف إلى أهداف علمية وعملية على النحو التالي:

#### أ- الأهداف العلمية:

- دراسة استيفاء العناصر المادية المكونة لبيئة العمل الداخلية.
- تقييم مدى رضا العاملين عن أداءهم وفحص تأثير البيئة الداخلية عليه.
- فحص العلاقة بين البيئة الداخلية ورضا العاملين وتحديد فعاليتها في تعزيز الأداء.

#### ب- الأهداف العملية:

- السعي لتحقيق بيئة داخلية مثالية تتفق مع رضا العاملين لتعزيز أدائهم.
- وضع بيئة العمل الداخلية للمورد البشري ضمن أولويات التطوير لتعزيز استعدادهم للاستفادة الكاملة من طاقاتهم وكفاءاتهم.
- تعزيز ولاء العاملين من خلال استثمار إخلاصهم وكفائاتهم، بهدف تعزيز التنمية والولاء داخل المؤسسة

## 6\_تحديد المفاهيم:

## 1-بيئة العمل الداخلية:

لقد عرفت بيئة العمل الداخلية على أنها: مجموعة القواعد والسياسات والاجراءات والنظم واللوائح التي تحدد كيفية سير العمل في المنظمة بصورة سلسلة متواصلة دون إنقطاع او تعطيل.

كما عرفت بيئة العمل الداخلية بأنها: مجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية.

وعرفت أيضا بيئة العمل الداخلية على أنها: مجموعة من الخصائص المميزة لبيئة العمل الخاصة بمنظمة بعينها والتي يكون لها تأثير على أداء ودرجة رضا ومظاهر السلوك الوظيفي الاخرى الخاصة بأعضاء هذه المنظمة. (متلف، 2022، صفحة 03)

## ✓ تعريف اجرائي لبيئة العمل الداخلية:

بأنها الأبعاد التنظيمية والادارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات. تعتبر بيئة العمل الداخلية تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله انجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الإنتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبدل من جهد.

## 2-الظروف الفيزيائية:

الظروف الفيزيائية، التي تشمل درجة الحرارة، والرطوبة، والتهوية، والإضاءة، والضوضاء داخل مكان العمل، ينبغي أن تكون ملائمة لتعزيز أداء العمل وتحسين إنتاجيته، ولتقليل احتمالية الأخطاء والحوادث المهنية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الظروف في تقليل التعب والملل، وتقليل نسبة غياب العمال. (الكريم، 2021، صفحة 89)

## ✓ تعريف اجرائي للظروف الفيزيائية:

تتمثل في العوامل المادية التي يتعرض لها العامل أثناء فترة العمل. هذه العوامل تشمل الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، وغيرها من الظروف التي يمكن أن تؤثر على أداء العامل وصحته النفسية والجسدية إذا كانت هذه الظروف سيئة أو غير ملائمة أو تتجاوز الحدود المسموح بها، فقد تتسبب في حوادث العمل أو أمراض مهنية وإدارة هذه الظروف الفيزيائية بشكل فعال يمكن أن يساهم في زيادة الإنتاج وتحسين رضا العامل عن العمل.

## 3-مفهوم الرضا الوظيفي: إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى

العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة ، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا

الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راضي بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها ، حيث قد نجد أحدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها ، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة وإذ ليس هناك حدا على أوجد أدنى له ، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين عبد المحسن بن طالب (مشهدي، 2018، صفحة 376)

**تعريف اجرائي لرضا الوظيفي:** الرضا الوظيفي هو حالة من السعادة والرضا يشعر بها الموظف نتيجة لعدة عوامل تتعلق بعمله، مثل طبيعة المهام التي يؤديها، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والمديرين، التعويضات والمزايا المالية، وفرص النمو والتطوير المهني

## 7-الدراسات السابقة:

### الدراسة الاولى:

سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، تحت اشراف الأستاذ الدكتور نور الدين زمام، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم-علم اجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية، 2013-2014، وتحتو إشكالية الدراسة على تساؤل رئيسي والمتمثل في:

1) ما مدى تاثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للاداريين في جامعة باتنة؟

وقد تم تحديد تساؤلين فرعيين لهذا التساؤل الرئيسي وذلك لتغطية جوانب تتعلق ببيئة العمل الداخلية.

✓ ما مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها-الإدارية والمادية- في جامعة باتنة؟

وأخرى بالرضا الوظيفي:

✓ ما هو مستوى الأداء الوظيفي للاداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية-الإدارية والمادية-؟

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي بغرض وصف واقع بيئة العمل الداخلية في الإدارة الجامعية واثرها على الأداء الوظيفي للاداريين هذا يخص الجانب النظري لدراسة.

اما في الجانب التطبيقي فقد استخدمت المنهج الوصفي من اجل تقريب واسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة الجزائرية متخذين كنموذج جامعة الحاج لخضر باتنة.

حيث اعتمدت في ذلك على الأسلوب الإحصائي من أجل تبويب البيانات، وذلك بعرضها في جداول إحصائية، واستخدام التكرارات والنسب المئوية في الكشف عن متغيرات الدراسة بأحصاء إجابات المبحوثين وتحليلها تحليلًا سوسولوجيًا وعرض النتائج التي استخلصتها.

### نتائج الدراسة:

1- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد).

2- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال النتائج الآتية: 66,50%

أ- رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%.

ب- أثر عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) على الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي بشكل متوسط بنسبة 63,26%، وعال بنسبة 12,39%.

ت- من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة إلتزام الإداريين بها نسبية باتجاه الإيجاب بنسبة 60,83% بشكل دائم، وأحيانا بنسبة 31,33%. وبالتالي فإن مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي لأن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي، ومستوى تأثيرهم نسبي أيضا على أدائهم وكذا أدائهم الوظيفي وفق مؤشرات نسبي من وجهة نظر أفراد العينة.

وفي الأخير نظرا لكون بيئة العمل الداخلية استوفت عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي وباتجاه الإيجاب ومستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية نسبي أيضا فإننا نستنتج أن:

مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية للكليات والمعاهد هو تأثير قوي ومرتفع جدا، لأنها أثرت في كفاءة ودافعية ورغبة الإداريين في العمل مما أدى إلى التأثير في مستوى أدائهم لوظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف الجامعة. (رحمون س.، 2014، صفحة 217)

❖ التعقيب:

بعد عرضنا لدراسة بن رحمون 2014 والتي جاءت بعنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي والتي  
كما بالاستعانة بها في دراستنا لما لها من علاقة بموضوع بحثنا والتي تتفق مع بحثنا في طرحها موضوع بيئة  
العمل الداخلية وأيضا تطرقت الى العوامل المادية التي من الممكن ان تاتر على العمال وأيضا نسبة الرضا لديهم

الدراسة الثانية:

1) دراسة الزايد (1471 هـ): والتي كانت بعنوان "بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة تطبيقية على  
العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض

✓ اهداف الدراسة

وقد هدفت الدراسة إلى البحث عن أهم الخصائص الاجتماعية المميزة لبيئة العمل الداخلية في حرس  
الحدود والمتمثلة في أسلوب القيادة والإشراف ونوعية العمل ومحتواه والحوافز المادية والمعنوية المتاحة  
للعاملين وعلاقات العمل السائدة بين العاملين وفرص الترقية الوظيفية المتاحة وطبيعة العلاقة بين  
الخصائص هذه البيئة ومدى تأثيرها في درجة الرضا الوظيفي للعاملين، والتوصل لوضع تصور أمثل  
لبينة العمل المواتية للعاملين بما يحقق الرضا الوظيفي، ويثمر الكفاءة في الأداء.

✓ عينة الدراسة:

ولقد تكونت عينة البحث من (150) فردا من العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض

✓ نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية:

- أ- أن 54.9% من العينة يرون ان المشاركة بأدائهم قبل اتخاذ قرارات تؤثر على أعمالهم هي مشاركة  
محدودة
- ب- أن أكثر من نصف مفردات العينة ترى أن هناك تقديرا للجهد الذي يبذله في العمل وأن هذا  
التقدير قد يكون ماديا أو معنويا.
- ت- أن ثلثي العينة قررت أن إدارتهم لا تتبع أسلوب تفويض السلطة والصلاحيات.
- ث- أن أغلب أفراد العينة يرون أن تتاح لهم فرص لمناقشة التوجيهات والتعليمات كذلك فإنهم يناقشون  
المشاكل التي تظهر عند تنفيذهم للتوجيهات.
- ج- أن 43.1% راضين عن عملهم الحالي.
- ح- أن نوعية العمل الذي يؤده العامل له تأثير واضح على رضاه الوظيفي.

- خ- أن الحوافز المتاحة للعاملين لها تأثير ملحوظ على درجة رضاهم الوظيفي فالرضا عن الحوافز المتاحة كان بدرجة متوسطة.
- د- أن 52.9% من أفراد العينة رأَت أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين مرضية تماما. أن 81.4% رأوا أن العلاقة مع الزملاء تمتاز بالطيبة إلى حد ما.
- ذ- أن 60.8% لا يشعرون بوجود ارتباط بين تقييم الأداء والترقيات. (ابراهيم، 2018، صفحة 268)

#### ❖ التعقيب:

بعد عرضنا لدراسة الزايد 1471هـ والتي كانت بعنوان بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والتي ساعدتنا في الإحاطة وفهم موضوع بحثنا لما تحتويه من معلومات وبيانات حول موضوعنا والذي يتمثل في بيئة العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين وهذا بين التشابه الكبير في الموضوعين لأننا تناولنا العناصر المادية والمعنوية لبيئة العمل وعلاقات العمل.

#### الدراسة الثالثة:

دراسة القحطاني (2012) : جاءت هذه الدراسة بعنوان "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض" أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من جميع العاملين بمعهد الجوازات بمدينة الرياض بالمملكة، وقد احتوت إشكالية الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟

ومن اجل الإجابة على التساؤل الرئيسي توجب دراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض؟
- ✓ ما مستوى معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟
- ✓ ما أهم الإيجابيات والسلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟
- ✓ ما أهم السبل التي تعزز من الإيجابيات وتحد من السلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟
- ✓ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

### اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى التعرف على علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، وذلك من خلال:

- التعرف على أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض.
- التعرف على مستوى معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض.
- التعرف على أهم الإيجابيات والسلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض.
- التعرف على أهم السبل التي تعزز من الإيجابيات وتحد من السلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض.
- التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

### نتائج الدراسة:

- انه تتوافر علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء.
- يسود الانضباط بين العاملين أكثر رغبة في العمل.
- يشعروهم بالثقة في علاقاتها أكثر.
- تحرص الإدارة على تنمية قدرات العاملين وتنوع البرامج التدريبية.
- إفتقار مقر العمل للأماكن الكافية لوقوف السيارات وافتقار بيئة العمل للأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز

### المهام

- 4. تعمل الإدارة على تنمية قدرات العاملين باستمرار
- تتوافر فرصة الحصول على الحوافز المعنوية المتاحة.
- تنتوع البرامج التدريبية في مجال العمل.
- تتوفر في بيئة العمل الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام.
- توفر بيئة العمل فرصا عديدة للترقي
- تجهيزات مكان العمل مناسبة. (القحطاني، 2012)



## التعقيب:

من خلال تطرقنا لدراسة القحطاني 2012 بعنوان بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض تبين لنا ان هناك تشابه بينها وبين موضوع بحثنا والذي تشكل في بيئة العمل الداخلية وأيضاً تشابه في المفاهيم المدروسة كمعنويات العاملين فهي مرتبطة ب الرضا لدى العاملين والذي يعد موضوع بحثنا

الدراسة الرابعة

ا.م. د. تونا فريدون حسين، دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية، العراق.

ومن اجل معرفة دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين تم تحديد مجموعة من الأسئلة من اجل محاولة ضبط الموضوع وحل مشكلة البحث وتدرج هذه الأسئلة في مايلي:

ما مدى رضا افراد عينة البحث عن وظيفتهم؟

ما هو موقف افراد عينة البحث من العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم؟

ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة؟

## اهداف الدراسة

يعد تحديد هدف البحث خطوة مهمة في تعزيز أسس البحث العلمي لأنه يعكس هدف الباحث في البحث، لذلك قبل أن نحدد الأهداف الرئيس للبحث يجب أن نتساءل :

ما الذي يمكن عمله لجعل بيئة العمل عاملا في تحقيق الرضا الوظيفي؟

ما هي الآليات التي يتم من خلالها الحصول على الرضا الوظيفي؟

كيف يمكن جعل العاملين يحبون وظائفهم ويقومون بها بأمانة؟

يهدف البحث الحالي التعرف إلى:

- محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- التعرف على تصورات أفراد عينة البحث تجاه العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

- التعرف على العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة

### أهمية الدراسة:

كل بحث يتم إجراؤه له أهميته العلمية الخاصة ويخدم مجالاً أكاديمياً محدداً، وتتعكس أهمية هذا البحث في جانبين:

### الأهمية النظرية:

جميع التحليلات النظرية التي أجريت في هذه الدراسة تخدم علم الاجتماع، ولاسيما علم اجتماع التنظيم لأن البحث عن الرضا المهني هو موضوع رئيس في علم الاجتماع التنظيمي، فضلاً عن التركيز على بيئة العمل، مما يدل على أهمية الدراسة، لأن هذه الدراسة تقدم عدداً من التعريفات النظرية والموضوعات التي ستفيد الباحثين الذين سيجرون أبحاثاً في هذا المجال في المستقبل وسيستفيدون من المصادر.

### الأهمية الميدانية:

تتبعكس أهمية الجانب الميداني للبحث في حقيقة أن الحكومة والمنظمات يمكن أن تتعامل معه كمورد علمي حول كيفية المعاملة مع الموظفين والعاملين في مكان العمل وذلك من خلال توفير بيئة ملائمة للعمل لهم لتحقيق الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية عملهم، توضح هذه الدراسة جميع العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، بحيث يمكن لمؤسسات العمل استخدام الدراسة في ضوء النتائج لنجاح عملهم.

### نتائج الدراسة:

- حرية العاملين في اتخاذ الرأي في العمل.
- شعور المتعة عند العاملين في تنفيذ الأعمال.
- شعور العاملين بالفخر في امكانيات بيئة عمل المادية.
- اعلام رئيس العمل للعاملين بالمستجدات في مجال العمل.
- وجود تبادل الآراء والمقترحات بين العاملين ورئيس العمل.
- توفير المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية.
- وجود مكافأة الادارة للعاملين تجاه عملهم.
- مراعاة رئيس العمل المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات.
- فرصة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- تمتع العاملين بالاستقلالية في اداء الاعمال دون ضغوطات.

- وجود خبرة عالية من جانب رئيس العمل في مجال عمله.
- شعور العاملين بالمسؤولية تجاه مركز التسوق التي يعمل فيهم.
- محاولة احداث التغييرات من جانب مراكز التسوق بغرض التطوير.

#### التوصيات:

- 1- إجراء المزيد من الأبحاث من خلال باحثي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لمعرفة دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- 2- على المنظمات العمل على تزويد العاملين بالدورات المهنية الخاصة بعملهم بالتعاون مع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- 3-تنظيم اكثر للمورد البشري في مراكز التسوق من خلال الحكومة مع مراعات الفوارق الشخصية والثقافية والاجتماعية فيما بينهم. (حسين، 2023)

#### التعليق:

من خلال تطرقنا لدراسة أ. م. د. توانا فريدون حسين، بعنوان دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين لما فيها من العديد من أوجه التشابه بينها وبين موضوع بحثنا والتي جمعت بين كلي متغيري بحثنا بيئة العمل والرضا الوظيفي وأيضا تتشابه في الأهداف المراد تحقيقها مثل محاولة التعرف على العوامل المؤثرة داخل بيئة العمل والتي ينتج من خلالها تغير في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

#### 8- المقاربة السوسولوجيا:

##### نظرية فريدريك هزنبيرج نظرية العاملين

" لفريدريك هايزبيرج " : لقد شكلت هذه النظرية من خلال بحث ميداني أجراه الباحث "فريدريك هايزبيرج" لمعرفة الدوافع وإشباع الحاجات ، لدى مأتي مهندس ومحاسب، وضمنه في كتاب نشر سنة 1959 وقد توصل "هايزبيرج" إلى حقيقة مفادها، أن عدم رضا الفرد في غالب الأحيان إنما هو ناتج عن عدم توفر بيئة العمل المناسبة، كما أن شعور الفرد بالرضي عن عمله إنما يعود أساسا إلى العمل في حد ذاته ، وبناء عليه فقد تم تطوير هذه النظرية باستعمال طريقة الأحداث الجوهرية في تجميع البيانات وقد كانت الإجابات الخاصة بالمحتوى تعكس أحاسيس إيجابية ومشاعر التقبل من قبل (الشعور بالانجاز والتحدي من وراء أداء العمل)، فيما كانت المشاعر السلبية

مرتبطة بالعوامل المحيطة بالوظيفة من قبيل (ظروف العمل والراتب) وقد خلصت هذه 3 النظرية إلى التأكيد على نوعين هاميين من عوامل الدافعية وهما :

-مجموعة العوامل الوقائية، وتدعى أحيانا بالعوامل اللإشباعية Dissatisfies ، لأن عدم وجودها يؤدي إلى حالة عدم الرضي، بينما وجودها وتوافرها لا يؤدي إلى حفز الأفراد، بل يساهم في عدم حدوث حالة "عدم الرضا" على الأقل لدى العاملين، وقد حددها "هايزبيرج" في عوامل بيئية محيطة بالوظيفة condition Work كظروف العمل المادية والراتب والأمن الوظيفي والمركز الاجتماعي والمزايا الإضافية وسياسات الشركة.

- مجموعة العوامل الدافعية Factor Motivational وهي التي يطلق عليها اسم "العوامل الإشباعية" أو "عوامل الرضا" ويحددها "هايزبيرج" في الجوانب المرتبطة بمحتوى الوظيفة وهي تعمل في حال وجودها على بناء درجة عالية من الرضا والدافعية لدى العمال وتتمثل في الشعور بالانجاز في العمل وما تتيحه الوظيفة من فرص لإتقان العمل وفرص للتقدم ونمو لشخصية العامل. ومن خلال هذا الفرض، يتبين أن "هايزبيرج" قام بحصر مستويات "ماسلو" للحاجات إلى مستويين حيث تقابل العوامل الوقائية في نظريته، حاجات المستويات الدنيا عند "ماسلو" والتي تشمل الحاجات المادية وحاجات الأمن والحاجات الاجتماعية ، وهذه العوامل في الأساس صحية تساهم في تخفيض حالة عدم الرضا وفي حالة عدم وجودها أمكن وجود مستويات عالية من عدم الرضا ، أي أنها ليست عوامل دافعة نحو تحقيق أداء أفضل ، أما العوامل الدافعة لدى "هايزبيرج" فهي تقابل المستويات العليا للحاجات في نظرية "ماسلو" ، التي تشغل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات ، وهي التي تساهم في ظهور السلوك المدفوع نحو الأداء الأفضل (كمال، 2007، صفحة 24)

# الفصل الثاني:

## بيئة العمل

### تمهيد

- 1- تعريف بيئة العمل
- 2- أهمية بيئة العمل
- 3- أنواع بيئة العمل
- 4- مكونات بيئة العمل
- 5- متطلبات بيئة العمل
- 6- النظريات المفسرة لبيئة العمل
- 7- معوقات بيئة العمل

### خلاصة

## تمهيد

تسعى المؤسسات والمنظمات بجدية في الوقت الحالي لتحقيق أهدافها الأساسية، التي تمثل الغرض الأساسي لتأسيسها. ولذلك، تعمل هذه الكيانات بفعالية على تحقيق مستويات متقدمة من الأداء الوظيفي، من خلال تنفيذ سياسات واستراتيجيات متنوعة وتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية. تُعتبر البيئة الداخلية للعمل عنصرًا حيويًا يسهم بشكل كبير في نجاح أي مؤسسة في هذا القرن. إن إنشاء بيئة عمل داخلية ملائمة ومثالية ومحفزة يعتبر أساسًا أساسيًا لتحقيق الفوائد المتعددة، مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل وتعزيز مستويات الأداء الوظيفي. يساهم تحسين البيئة الداخلية في رفع رضا الموظفين عن أعمالهم وتحقيق توازن أفضل في التوافق المهني. لقد أولي موضوع بيئة العمل اهتمامًا كبيرًا من قبل الباحثين في مجالات علم الاجتماع وإدارة الأعمال. ونتيجة لذلك، شهدنا زيادة في الدراسات والبحوث والمؤلفات التي تتناول هذا الموضوع بشكل متزايد. يتناول هذا الفصل بعض التعاريف حول بيئة العمل ويسلط الضوء على بعض المحاور ذات الصلة في هذا المجال

## 1. تعريف بيئة العمل:

بيئة العمل هي الساحة التي يجتمع فيها الفرد مع مجموعة العوامل والظروف التي تحيط به أثناء أداء مهامه اليومية.

تلعب هذه البيئة دورا حاسما في توجيهات الفرد وسلوكه وأدائه في محيط العمل. تتكون بيئة العمل من عدة جوانب تتنوع بين العوامل المادية والاجتماعية والتنظيمية. في سياق العوامل المادية، يأخذ الإضاءة مكانها البارز حيث يؤثر مستوى الإضاءة في راحة العين وتركيز الفرد.

الضوضاء أيضا تلعب دورا في تحديد جودة البيئة، حيث قد تؤثر على التركيز والتفرغ للعمل. إلى جانب ذلك، النظافة ودرجة الحرارة والتهوية تسهم في خلق بيئة عمل صحية ومريحة. من الناحية الاجتماعية، تكمن أهمية التفاعل مع المجموعة العاملة والعلاقة مع الإدارة. القدرة على التواصل والتعاون مع الزملاء تلعب دورا حيويا في تجربة العمل. بالإضافة إلى ذلك، نوعية الإشراف والقدرة على الاندماج في المجموعة يمكن أن تلعب دورا محوريا في رضا العاملين وأدائهم.

في سياق العوامل التنظيمية، يعتبر هيكل المنظمة وتنظيمها الداخلي عاملاً مؤثراً في تحديد سلوك الفرد. كما تلعب القوانين والسياسات الداخلية دورا هاما في توجيه السلوك في محيط العمل.

بالمجموع، تظهر بيئة العمل كمحيط يتجاوز المجرى المكان الجغرافي للعمل، حيث تشكل مصدرا حيويا لتحديد تجربة الفرد في العمل، وتؤثر بشكل كبير في جودة حياته المهنية ورفاهيته النفسية.

✓ دادي عدون فيرى أنها مجموعة من القيود التي تتحكم جزئيا في توجيه المنظمة، وفي هذه الأخيرة تأخذ متغيرات وتأثيرات محيطها الخارجي كمعطيات خارجية يصعب التحكم فيها (بوبيدي، 2019، صفحة 54)

✓ يعرفها الحمامي: بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل (رحمون س.، 2014، صفحة 13)

✓ يعرفها الشنواني على انها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه وادائه وفي ميوله تجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و التي يتبعها و المشروع الذي ينتمي اليه. (الشنواني، 2004، صفحة 20)

✓ عرف هنري سافال على انها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة ببيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته (حنان، 2006، صفحة 3)

يعرف العديلي بيئة العمل على أنها العوامل والخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة وإجراءات العمل والرواتب والجزاءات والحوافز المادية والمعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروف العمل. (بوبيدي، 2019، صفحة 6)

### تعريف اجرائي لبيئة العمل

بيئة العمل تمثل السياق الذي يتم فيه أداء الأفراد لمهامهم اليومية، وهي تشمل التدابير الفردية والجماعية التي تهدف إلى ضمان سلامة وراحة الموظفين أثناء أداء أعمالهم. تشمل حماية الفرد استخدام الأدوات والملابس والأجهزة المخصصة لتوفير الحماية الشخصية. في المقابل، تركز حماية المجموعة على تحسين الظروف العامة في مكان العمل، مثل تحسين التهوية وتوفير إضاءة مناسبة، وتقليل الإجهاد من خلال استخدام الآلات والعناية بالصيانة وتعزيز الأمان

### 2. أهمية بيئة العمل

بيئة العمل تمثل محورا أساسيا في تأثير رضا الموظفين وأدائهم. تتألف هذه البيئة من مجموعة متنوعة من العوامل التي تشمل العناصر المادية والاجتماعية والتنظيمية. يعتبر تحليل أدوات الإنتاجية جزءا حيويا من استراتيجيات تعزيز الإنتاجية والتنافسية في السوق. فبرامج إدارة العملاء وتقنيات التصنيع الفعالة تلعب دورا حاسما في تحسين العمليات وتحقيق مزيد من الربح

#### أ- الإنتاجية:

في إطار البحث عن تحسين الإنتاجية وزيادة الربح، يجب على المنظمة أولاً أن تركز على تحليل واستخدام أحدث أدوات الإنتاجية المتاحة.

يمكن أن تشمل هذه الأدوات برامج لقد أرسلت إدارة العملاء، ومعدات التصنيع، وطرق التصنيع الجديدة والفعالة.

الهدف الرئيسي هو تعزيز كفاءة العمل وزيادة القدرة على التنافس في السوق. برامج إدارة العملاء تلعب دوراً حيوياً في تحسين العلاقة مع العملاء، حيث يمكنها تسهيل تتبع العملاء وتحليل سلوكياتهم.



يمكن استخدام هذه البرامج لتحسين خدمة العملاء وتكامل البيانات بطريقة تعزز فهم أعماق احتياجات العملاء وتوجيه جهود التسويق بشكل أفضل.

فيما يتعلق بمعدات التصنيع، يجب السعي للاستفادة من أحدث التقنيات والآليات لتحسين كفاءة الإنتاج.

يمكن أن تشمل هذه التقنيات استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي لتحسين سرعة التصنيع ودقته.

كما يمكن تحسين عمليات الصيانة باستخدام أنظمة تشخيص ذكية.

فيما يخص طرق التصنيع الجديدة والفعالة، يجب الاستفادة من التقنيات مثل تصنيع الطبقات الثلاثية وتصنيع بالطباعة ثلاثية الأبعاد.

هذه الطرق يمكن أن تساهم في تقليل الفاقد وتسريع عمليات التصنيع

#### ب- بيئة العمل:

تزويد العاملين بفرص لتقديم تغذية عكسية حول بيئة العمل يعد خطوة حيوية في تعزيز التطوير المستمر وتحسين الأداء العام.

عن طريق جمع آراء الموظفين حول كفاءة العمل وثقافة العمل، يمكن للمنظمة تحديد نقاط القوة والضعف والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.

تلقي آراء الموظفين حول مسائل مختلفة مثل سياسات العمل وبرامج التطوير الشخصي يساعد في بناء بيئة عمل أكثر فعالية ورضا.

إذا اقترح العاملون فكرة مثل ساعات العمل المرنة، يمكن للمديرين الاستفادة من هذه الملاحظات لفحص إمكانية تطبيق هذه الفكرة وتحقيق التوازن بين احتياجات الشركة واحتياجات الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر عن طريق تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات اتخاذ القرارات وتقديم اقتراحات.

إنشاء آليات فعالة للتواصل بين المديرين والموظفين يساهم في تعزيز الشفافية وبناء جو من التعاون

تحليل إجراءات مكان العمل بشكل مفصلاً هاماً لتعزيز الربحية وتحقيق أهداف الشركة في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

يمكن اتخاذ العديد من الخطوات لتحقيق هذه الأهداف، وفي هذا السياق، يمكن تنفيذ إجراءات محددة لتحليل وتحسين استهلاك الطاقة كمثال توضيحي (احمد ع.، 2024، صفحة 39)

فيما يخص الربحية، ينصح بتنظيم تدقيق دوري لحسابات الطاقة مرة واحدة في السنة على الأقل. يهدف ذلك إلى فحص فعالية استخدام الطاقة في المنظمة، وتحديد الفرص لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

على سبيل المثال، يمكن تحليل أساليب تحكم في استهلاك الطاقة من أنها تعمل بكفاءة، وكذلك تقديم اقتراحات لتحسين التوجيه والاستخدام الأمثل للطاقة.

للتأكد لقد أرسلت بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحليل مصادر الطاقة المستخدمة واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحقيق أقصى استفادة.

على سبيل المثال، تحديث الأجهزة إلى أحدث التقنيات الفعالة من حيث الطاقة يمكن أن يسهم في تقليل الاستهلاك وبالتالي توفير تكاليف تشغيل أقل

### ث- الروح المعنوية:

تعزيز الروح المعنوية للعاملين يعد جزءاً أساسياً من إدارة فعالة للموارد البشرية، وتأثير تبني أحدث اختراعات التكنولوجيا على الكفاءة والمعنويات لا يمكن إهماله. يمكن للمدير أن يلعب دوراً حيوياً في تعزيز هذه الجوانب من خلال اعتماد وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في مكان العمل. في سياق الروح المعنوية وتحسين الكفاءة، يمكن للمدير البحث باستمرار عن طرق لتسهيل مهام العاملين وجعلها أكثر فاعلية. على سبيل المثال، إذا كان نظام الحاسوب الحالي بطيء وغير فعال، يشجع المدير على استبداله بنظام أحدث يعزز سرعة الأداء ويحسن كفاءة العمل.

تحسين التكنولوجيا يمكن أن يؤدي إلى تحسين ملحوظ في معنويات العاملين، حيث يشعرون بأنهم مدعومون بالأدوات اللازمة لتنفيذ مهامهم بكفاءة.

هذا قد يؤدي أيضاً إلى زيادة التحفيز والرغبة في تحقيق الأهداف المحددة

علاوة على ذلك، يمكن تقديم التدريب على الأنظمة الجديدة والتكنولوجيا للموظفين، مما يعزز فهمهم وثقتهم في استخدام هذه التقنيات الحديثة.

يفضل أيضاً تشجيع التفاعل وجمع الملاحظات من العاملين حول الأدوات الجديدة لتحديد النقاط التي يمكن تحسينها.

وتهدف بيئة العمل إلى تحسين مستوى السلامة والرفاهية وكفاءة العاملين والعلماء في المنظمة وتحسين أسلوب ونوعية الحياة مع تحسين الإنتاجية والتحكم في البيئة حتى تكون ملائمة ومناسبة وصحية وآمنة ومتوافقة مع العاملين والعمليات الإدارية والإنتاجية، والوقاية من الإضرار والمخاطر بكافة أنواعها قدر الإمكان (احمد ع.، 2024، صفحة 40)

### 3. أنواع بيئة العمل

تميز الأدبيات المعاصرة بين العديد من البيئات التي تعمل فيها مختلف المنظمات والمؤسسات وهي في غاية الكثرة والتعقيد بحيث يصعب حصرها ومن أهم هذه الأنواع:

#### أ. بيئة العمل العامة

العامة تعرف بأنها السياق الذي يضم جميع العوامل والظروف المحيطة بالمنشأة أو التنظيم العام، والتي تمتلك القدرة على التأثير الفعال على نشاطاته.

البيئة إلى عدة أبعاد تشمل البيئة الطبيعية، والاقتصادية، والتكنولوجية، والاجتماعية، والثقافية، حيث تتفاعل هذه الأبعاد مع بعضها البعض لتشكيل السياق الذي يعمل فيه المنظمون والعاملون.

من الأمثلة على البيئة العمل العامة، يمكن الإشارة إلى التأثيرات المتعددة للمناخ والطبيعة، حيث يمكن أن يؤثر المناخ على إنتاجية العمل وسير الأعمال بشكل مباشر.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن البيئة الاقتصادية جوانب مثل أنظمة الاقتصاد والتبادل التجاري، التي تلعب دوراً حيوياً في توجيه أنشطة المنظمة واتخاذ قراراتها المستقبلية. من الناحية التكنولوجية، يمكن أن يكون التطور التكنولوجي للمعرفة والأدوات ذا تأثير هائل على كيفية تنظيم وتنفيذ الأعمال.

وفيما يتعلق بالبيئة الاجتماعية والثقافية، فإن الطبقات والأدوار الاجتماعية والتقاليد والعادات تشكل جزءاً أساسياً من البيئة التي تؤثر على تفاعلات الأفراد في المنظمة. تجمع بيئة العمل العامة بين هذه العناصر لتشكيل السياق

الذي يعكس التحديات والفرص التي قد تواجه المنظمة، والتي يجب أن تتفاعل معها بشكل فعال لضمان استدامة الأعمال وتحقيق النجاح في سوق العمل المتنوع والديناميكي

### ب. بيئة العمل الخاصة

بيئة العمل الخاصة تمثل السياق الذي تعيش فيه المنظمة بمفردها، حيث يتركز هذا النوع من البيئة حول الأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب إدارة العمل فيها. يعد تحديد الفروق بين بيئة العمل الخاصة والعامّة أمراً هاماً لفهم كيفية تأثير العوامل الداخلية على أداء المنظمة. في هذا السياق، تتأثر بيئة العمل الخاصة بالأنظمة الداخلية للمنظمة، مثل الهياكل التنظيمية والعمليات والسياسات والإجراءات.

هذه العناصر تشكل إطار العمل وتحدد كيفية تنظيم وتوجيه الجهود داخل المنظمة. أيضاً، يلعب أسلوب إدارة العمل دوراً حيوياً في تحديد الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون مع بيئتهم الداخلية. اختيار أسلوب إداري فعال يساهم في تعزيز الفاعلية والتفاعل الإيجابي في العمل. (رشيدة، 2019\_2018، صفحة 24)

تأثير بيئة العمل الخاصة يعتمد على درجة الترابط والاعتماد بين المنظمة وبيئتها. إذا كانت المنظمة تعتمد بشكل كبير على مدخلات خارجية، مثل الموارد البشرية أو الخدمات، يزيد هذا من تأثير بيئة العمل الخاصة.

تلعب العلاقات البينية والديناميات الاجتماعية دوراً كبيراً في بيئة العمل الخاصة. فالتفاعل بين الأفراد والتواصل الفعال يمكن أن يعزز العمل الجماعي ويرفع من روح الفريق.

فهم بيئة العمل الخاصة يساعد المنظمة على تحديد نقاط القوة والضعف الداخلية وتحسين أدائها بشكل مستمر.

يتطلب ذلك تحليلاً دقيقاً للعوامل الداخلية التي تؤثر على العمليات واتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين الأداء وتعزيز النجاح المستقبلي

### ت. بيئة العمل الخارجية :

بيئة العمل الخارجية تشمل جميع المتغيرات أو العوامل التي تقع خارج حدود المؤسسة ونطاقها، وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أدائها وأنشطتها. يمكن تقسيم هذه العوامل والمتغيرات إلى قسمين أساسيين.

## أولاً: عوامل ومتغيرات البيئة العامة :

هذه العوامل تعتبر متغيرات كلية تؤثر على جميع المؤسسات العاملة، سواء كانت في نطاق محدد أو تعمل على مستوى عالمي. تشمل هذه العوامل مجموعة واسعة من الجوانب مثل الطبيعة والمناخ، والاقتصاد، والتكنولوجيا، والاجتماع، والثقافة.

## ثانياً: عوامل ومتغيرات البيئة الخاصة :

تعتبر هذه العوامل متغيرات جزئية تؤثر بشكل مباشر على كل مؤسسة على حدة. تشمل هذه العوامل المنافسة في السوق، والقوانين والتشريعات الخاصة بالصناعة، والعلاقات مع العملاء والشركاء، وغيرها من الجوانب التي تحدد سياق عمل المؤسسة.

فهم بيئة العمل الخارجية يعد أمراً حيوياً للمؤسسات، حيث تستفيد من تحليل هذه العوامل لتوجيه استراتيجياتها واتخاذ قرارات فعالة.

تتيح هذه الفحوصات للمؤسسة تكوين رؤية شاملة حول التحديات والفرص التي قد تواجهها في بيئتها الخارجية، وبالتالي تحديد الطرق الأمثل للتفاعل والنجاح في سوق متقلب ومتطور (السعيد، 2022، صفحة 06)

## ث. بيئة العمل الداخلية (البيئة الجزئية)

وهي تمثل المنظمة نفسها البيئة الداخلية، وتضم رسالة المنظمة، وأهدافها وثقافتها، والعاملين فيها، والموارد، والسياسة والتقنيات والإجراءات، وعمليات الإنتاج، والمنتجات والخدمات.

وهي التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل وتتمثل في النواحي الفنية والاجرائية الأداء الاعمال، داخل المنظمة كطرق داء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية، وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحواظ والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية. (القيروتي، 2000، صفحة 30)

#### 4. مكونات بيئة العمل:

وتشكل بيئة العمل جوهرًا حيويًا يتأثر به عمال المؤسسة ويتسبب في تأثير على استقرارهم داخلها. تتألف هذه البيئة من مجموعة متنوعة من المكونات التي تلعب دورًا حيويًا في تحديد تجربة العاملين، وتبرز من بينها:

##### أ. مكونات البيئة التنظيمية :

##### ✓ اللوائح والأنظمة

تحكم علاقة المؤسسة بالعاملين يستند تطبيق اللوائح والأنظمة في المؤسسة إلى الصلاحية الإدارية التي يتمتع بها المدير أو المسؤول، ومصطلح الصلاحية الإدارية التي يتمتع بها المدير أو المسؤول لا يكتمل ولا يفهم بعمق إلا إذا ارتبط بمصطلح المسؤولية، أي الالتزام من قبل المتمتع بالصلاحية لأنه يؤدي واجباته وفقا للصيغ القانونية والمعايير المهنية والأخلاقية والقيام بمحاسبة العاملين في المؤسسة (الخضر، 2015، صفحة 141)

##### ✓ -المناخ التنظيمي :

يشكل المناخ التنظيمي الحصيصة لكل عوامل البيئة الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها، وتظهر تأثيراتها على سلوكهم وعلى معنوياتهم، وبالتالي أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها، فالمناخ التنظيمي الإيجابي يساهم في تعميق مفهوم الإلتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال المرونة التي يضيفها الهيكل التنظيمي، والتي تزيد من قدرته على الاستجابة والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية، فضلا على إثارة التحدي لدى العامل فتدفعه إلى الابتكار والإبداع بخلاف المناخ التنظيمي السلبي الذي يعمل على تخفيض الإلتزام التنظيمي بسبب ضعف قدرته على الاستجابة والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية

##### ✓ الوصف الوظيفي:

هي وصف وتعريف الوظيفة وتحديد المهام التي تتضمنها والمؤهلات التي يجب أن يتمتع بها شاغلها وإذا تم إعداد الوصف الوظيفي بشكل علمي جيد فهو يتضمن أيضا مسؤوليات شاغل الوظيفة وارتباطاته الإدارية وحقوقه من حيث الرواتب والمزايا وغيرها ويسهم هذا الوصف في توضيح مهام الوظيفة وإزالة اللبس والغموض

##### ✓ نمط السلطة:

حيث يؤثر نمط السلطة في بيئة العمل والالتزام التنظيمي، فالمركزية الشديدة تساهم في قتل عناصر السيادة والإبداع وخفض الروح المعنوية واللامبالاة في العمل، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الإلتزام بعكس اللامركزية التي تساهم في رفع مستوى الإلتزام نتيجة شعور العاملين بأهميتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات

### ✓ الهيكل التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي أهم الوسائل الفعالة التي تقود المؤسسة إلى تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، فهو البناء الذي يوضح التقسيمات والوحدات التنظيمية، كما يوضح خطوط السلطة والمسؤولية داخل التنظيم. فالهيكل التنظيمي هو الشكل العام للمؤسسة الذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصها في العاملين بها، وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين وبين الرؤساء والمرؤوسين، وبين الإدارات المختلفة وارتباطها الإداري بالمنظمات الأعلى والمنظمات الموازية والهيكل التنظيمي المرن يهيئ بيئة تنظيمية أفضل تساعد على رفع الالتزام التنظيمي من خلال تحديد خطوط السلطة والمسؤولية مع إتاحة ندرة أكبر من اللامركزية عبر خطوط انسياب هذه السلطة مما يتيح للعاملين القدرة على الإبداع والابتكار بخلاف الهيكل التنظيمي الجامد الذي يعيق تأقلم العاملين مع البيئة المحيطة

### ✓ نمط الاتصال:

بيئة العمل تعتبر الاتصالات الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الأفكار والأوامر والمعلومات بين مختلف مستويات المؤسسة سواء الصاعدة أو الهابطة، فالاتصالات الصاعدة هي الاقتراحات، الأفكار، الشكاوي المذكرات والتقارير التي يرفعها مسؤولو الإدارة الإشرافية والوسطى إلى الإدارة العليا، أما الاتصالات الهابطة فهي الأوامر والقرارات والتعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة العليا إلى المستويات الإدارية. إن أنماط الاتصال السائدة من شأنها التأثير على المناخ التنظيمي الملائم للإبداع والابتكار والمساهمة في اتخاذ القرارات، حيث أن الاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والتفاعل المستمر بين الفرد والجماعة على حد سواء.

لذا من الضروري وجود نظام اتصال فعال داخل أي تنظيم، وذلك من أجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة، وبين الإدارة والعاملين فيما بينهم، وأيضا خارج المنظمة مع البيئة الخارجية، حيث أن الاتصال الفعال يتم من خلال نقل وتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وسهولة، ويتيح للعاملين إبداء آرائهم وطرح أفكارهم بحرية الأمر الذي يشعرهم بقيمتهم، مما ينعكس على أدائهم بشكل إيجابي، وبالتالي يسهم الاتصال في تكوين بيئة عمل جيدة

### ب. مكونات بيئة العمل الفيزيائية:

تتأثر بيئة العمل الداخلية للمؤسسة بمجموعة من العوامل والصفات الخاصة التي تميزها في بيئة العمل كالحرارة والرطوبة والتهوية والضوضاء وغيرها. هذه الظروف المحيطة بالعمل يمكن أن تعمل على تغيير طبيعة العمل وإيجاد درجة كبيرة من الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة.

### • التهوية :

وتتحكم في التهوية ثلاثة عوامل أساسية، درجة الحرارة والرطوبة و سرعة الهواء في جو العمل، و يمكن تحسين التهوية و التحكم فيها باستخدام أجهزة التكييف، حيث تتحكم في تغيير سرعة الهواء وتجديده و بالتالي تلطيف درجة الحرارة، حيث أن سوء التهوية في مكان العمل مثل الأماكن الكبيرة (الصالات) و الورش و ما شابه يؤدي إلى :

- الشعور بالتعب والإرهاق والذي قد يتسبب في الحوادث.
- نقص الكفاءة الإنتاجية
- الخمول الذي يؤدي إلى الشعور بالدوخة و الإغماء.

### • الإضاءة :

حيث تعتبر الإضاءة الكاملة و المناسبة من أهم العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية والنفسية للأفراد والقدرة على التركيز والدقة في العمل، فمن المهم جدا تحديد كميات الإضاءة اللازمة لكل نوع من الأعمال وتوفير ما يناسبه من إضاءة، إضافة إلى مراعاة الألوان التي تطلبا بها الجدران وأسقف و الأرضيات وقاعات العمل؛ فالزيادة أو النقصان في شدة الإضاءة المناسبة قد تتسبب في إجهاد العيون، ضعف البصر، قصر النظر تغيرات في العدسة أو الاستجماتيزم (astigmatism) الدوخة الصداع، الاضطراب العصبي و النفسي، سرعة التعب والإجهاد و الزغلة.

### • درجة الحرارة

تتراوح درجة حرارة جسم الإنسان الطبيعية بين 36.8 إلى 37.8 درجة مئوية وهو يحتفظ بها و يتأثر الإنسان بالحرارة زيادة و نقصانا، حيث تعتبر أفضل درجة حرارة لبيئة العمل هي 22 مع رطوبة نسبية بحدود 45 بالمائة، ذلك أن بعض العمليات الصناعية تنتج عنها درجات حرارة مرتفعة، أو ربما تتميز بعض المناطق بدرجات حرارة منخفضة، هذا الانخفاض أو الارتفاع الشديد في درجة الحرارة في بيئة العمل، إن لم تتوفر الوقاية و الحماية اللازمة يؤدي إلى العديد من المضار الصحية مثل الضمور في الجلد و الوجه، جفاف في الأغشية المخاطية للأنف والفم، تغيرات في الدورة الدموية، النزلات المعوية.... إلى غيرها من الأعراض التي قد تتسبب في حوادث أو تتحول إلى أمراض... الضوضاء يعبر عن الضوضاء بأنها خليط متنافر من الأصوات غير مرغوب فيها، وتختلف في النوع والشدة و التأثير



## • الضوضاء

من الصناعات و أعمال الحدادة و السمكرة والصناعات المعدنية وصناعة الغزل والنسيج وعمليات الطحن و الغريلة و الحفر الآلي وأقسام القوى المحركة، هذه الأصوات المختلفة التي تنبعث من الآلات و بعض الأعمال إضافة إلى الإزعاج و التوتر الذي تسببه فهي تبدأ في التأثير السلبي وفق المقاييس الدولية عند المستوى المقدر 80\_90 ديسيبل، حيث بعدها تتسبب في تحلل الشعيرات الحساسة في الأذن الداخلية حيث تفقد الأذن حاسيتها وينتج عن ذلك مع مرور الوقت الإصابة بالصمم الدائم و الذي لا يمكن الشفاء منه، بالإضافة إلى بعض التأثيرات الجانبية، كالشعور بالتعب و العصبية و نقص القدرة على التركيز و أداء الأعمال الذهنية، حيث تنقص القدرة على المجهودات العضلية وزيادة نسبة الأخطاء في العمل ما قد يسبب في إصابات و حوادث. (الحق، 2023، صفحة 149\_150)

## ت. مكونات البيئة الاجتماعية والنفسية

وتشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية، والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة، ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض؛ وعلاقات الرؤساء بمرؤوسيه؛ وعلاقات مجلس إدارة المنظمة بعضهم ببعض. (المشوط، 2011، صفحة 16)

## 5. متطلبات بيئة العمل:

متطلبات بيئة العمل تعتمد على نوع العمل الذي تقوم به والصناعة التي تعمل فيها. ومع ذلك، يمكن تحديد بعض المتطلبات العامة التي قد تكون ضرورية في معظم بيئات العمل. إليك بعض النقاط الرئيسية :

## ✓ الهيكل التنظيمي

- يجب أن يكون الهيكل التنظيمي للمنظمة واضحاً ومناسباً لأهدافها

## ✓ التنظيم الفعال

- يسهم في توجيه الجهود وتحديد السلطات والمسؤوليات وإجراءات وجود السياسات وإجراءات محددة يعزز التنظيم والالتزام بالمعايير المهنية تسهم في تحديد القواعد والتوجيهات لاتخاذ القرارات.
- ثقافة المنظمة يجب أن تكون ثقافة المنظمة محفزة ومحبة للعاملين.
- تعزز القيم والسلوكيات الإيجابية وتشجع على التفاعل الفعال

-

✓ توجيه القيادة:

القيادة الفعالة تلعب دورا حاسما في تحفيز الفريق وتحقيق الأهداف. يجب على القادة توجيه الجهود بشكل إيجابي وتشجيع التعاون.

✓ التواصل الفعال :

يجب أن يكون هناك نظام فعال للتواصل داخل المنظمة. يشمل ذلك قنوات التواصل المفتوحة والتفاعل الفعال بين الفرق والأقسام.

✓ التطوير المهني :

توفير فرص التطوير المهني يعزز الرغبة في تحسين الأداء وتطوير المهارات. يساهم في تعزيز الولاء وزيادة رضا العاملين.

القضاء المكتبي البيئة الجسدية يجب أن تكون البيئة الجسدية مريحة وملائمة للعمل والتجهيزات اللازمة يؤثران في راحة العاملين وإنتاجيتهم.

✓ التنوع والشمولية:

تعزيز التنوع والشمولية يساهم في خلق بيئة شاملة ومنفتحة يُشجع على احترام الاختلاف وتعزيز التفاعل الإيجابي.

- مكافآت وتحفيز

يُشجع على تحقيق الأداء الجيد من خلال نظام مكافآت فعال وبرامج تحفيزية. يزيد ذلك من الالتزام والتفاني في العمل.

- تكنولوجيا

المعلومات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يعزز الفعالية ويساهم في تسهيل تداول المعلومات وتنفيذ الأعمال. تلبية هذه المتطلبات تعزز بيئة العمل الفعالة وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل. (نسيم، 2012،

صفحة 56)

## 6. النظريات المفسرة لبيئة العمل:

ناولت العديد من النظريات بيئة العمل بمختلف جوانبها وعلى وجه الخصوص من الجانب الإداري، وكان هدف كل هذه النظريات متقاربة إلى حد كبير في السعي إلى إيجاد الحلول للمشكلات التي قد تحدث في بيئة العمل داخل المنظمات وخارجها وإيجاد انجح السبل سواء في طبيعة قيادة المنظمة أو ظروف العمل داخلها ووسائله أو في القوانين التي تنظم العمل أو في طبيعة مكان العمل، وغيرها، ويمكن استعراض هذه النظريات كالاتي:

## أ- هنري فايول والتنظيم الإداري

كان هنري فايول ( 1841 - 1925 ) والذي يعمل مهندس بإحدى شركات المناجم بفرنسا، وعمل إدارياً في تلك الشركة من عام 1988 إلى 1918، أجرى عدة دراسات عن المنهج العلمي لدراسة مهمة المدير والمبادئ العامة للإدارة، قام بنشر مؤلفه عام 1916 بعنوان ( الإدارة الصناعية والعمومية). General and Industrial Management والذي ترجم إلى الإنجليزية.

وقد أبرز فايول وظيفة الإدارة كوظيفة متميزة تماماً عن وظائف المشروع الأخرى كالتمويل والتأمين والمحاسبة والإنتاج، وأوضح أن وظائف الإدارة تشمل التخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والمراقبة.

ويرى فايول أن وظائف الإدارة هي:

- التنبؤ والتخطيط.
- 2- التنظيم.
- 3- إصدار التعليمات والأوامر.
- 4- الرقابة.
- 5- التنسيق.

ووضع فايول أربعة عشر مبدأ للإدارة ولكنه دعا إلى وجوب استعمالها وتطويرها حسب الظروف وهذه المبادئ كالاتي:

1- تقسيم العمل: وهو نفس مبدأ التخصص الذي يستهدف للحصول على قدر أكبر من الإنتاج بنفس الجهد الذي يبذله العامل.

- 2- السلطة والمسئولية: ويجد فايول أن السلطة والمسئولية مرتبطتان، فالمسئولية تتبع السلطة وتتبع منها والسلطة في نظره هو مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من مركزه كمدير والسلطة الشخصية التي تتكون من الذكاء والخبرة والقيمة الخلقية
- 3- النظام والتأديب: ضرورة احترام النظم واللوائح وعدم الإخلال بالأداء
- 4- وحدة الأمر: أي أن الموظف يجب أن يتلقى تعليماته من رئيس واحد فقط.
- 5- وحدة التوجيه: ويقضى هذا المبدأ أن كل مجموعة من النشاط تعمل لتحقيق هدف واحد، ويجب أن يكون لها رئيس واحد وخطة واحدة. ويختص مبدأ وحدة التوجيه بنشاط المشروع ككل في حين أن مبدأ وحدة الأمر يتعلق بالأفراد فقط
- 6- تفضيل الصالح العام للمشروع على المصالح الشخصية للأفراد.
- 7- تعويض ومكافأة الأفراد من عملهم بصورة عادلة
- 8- المركزية: ويعنى تركيز السلطة في شخص ثم تفويضها في ضوء الظروف الخاصة بكل مشروع
- 9- تدرج السلطة او التسلسل الهرمي ويعني تسلسل الرؤساء من أعلى الى أسفل وتوضيح هذا التدرج الرئاسي لجميع مستويات الادارة.
- 10- المساواة بين الأفراد وتحقيق العدالة بينهم لكسب ثقتهم وزيادة إخلاصهم للعمل
- 11- الترتيب: ويقصد به الترتيب الانساني، أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، والترتيب المادي للأشياء.
- 12- ثبات الموظفين في العمل: لان تغيير الموظفين المستمر يعتبر من عوارض الادارة السيئة.
- 13- المبادرة: اي إعطاء الموظف الفرصة لممارسة قدرته على التصرف وتنمية روح الخلق والابتكار
- 14- روح الجماعة : تنمية روح التعاون بين الأفراد وتشجيعهم على العمل الجماعي (محمد ع. ا.، 2024 , p. 02)

## ب- فريديريك تايلور والإدارة العلمية:

لقد كان فريديريك تايلور وهو مهندس أمريكي من ضمن من قدموا مساهمات عظيمة في سبيل تطوير الإدارة، حيث قام بدراسة ميدانية لمشاكل الصناعة والجهد الإنساني وقد ضمن أهم أرائه في الإدارة كتابه الذي نشره في سنة 1911 بعنوان مبادئ الإدارة العلمية ومن أهم هذه المبادئ .إيجاد طريقة علمية لكل عنصر من عناصر العمل الذي يؤديه كل فرد وإخلاق ذلك محل الطرق العفوية التي كانت متبعة في السابق.

اختبار وتدريب وتطوير القوى العاملة على أسس علمية خلق روح من التعاون الصادق ما بين الإدارة والعامل لضمان تنفيذ العمل وفق للطرق العلمية الموضوعية .تقسيم الواجبات ما بين الإدارة والعمال بأنصبة متساوية وذلك بدلا من إلغاء كل الأعداء على العاملين كما كان متبعاً في السابق

ومن خلال هذه المبادئ نستخلص أن بيئة العمل الداخلية والاهتمام بها تجلى في تقسيم العمل والواجبات بتساو وانصاف ما بين الإدارة والعاملين وبيان طبيعة العمل لكل فرد وخلق روح الفريق بالتعاون مع الإدارة والعاملين، وهو ما يحفز العمال داخل بيئة العمل (بولوداني، 2018، صفحة 06)

## ت- التون مايو:

بعد التون مايو من رواد نظرية العلاقات الإنسانية التي اعتبرت أن المنظمة تنظم اجتماعي، وأكنت أن الكفاية وزيادة الإنتاج لا تنسب إلى الظروف والبواعث المادية بقدر ما ترجع إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وأن العوامل المدخرة لزيادة الإنتاجية نفسية اجتماعية أكثر منها مادية ويدور محور هذه النظرية حول دراسة تفاعل الافراد وسلوكهم داخل جماعات العمل الرسمية وغير الرسمية وكذلك دراسة الجماعات على أساس تفهم السلوك الفردي وتفاعل أعضاء الجماعة داخل المنظمة. ومن أهم الخصائص التي انتهت بها هذه النظرية ما يلي:

ان لكل فرد حاجات متعددة وأن كل حاجة من تلك الحاجات تلعب دورا هاما في سلوك الفرد

يجب على الإدارة عدم اصدار القرارات التي تثير تعارضا بين حاجات التنظيم ومتطلبات العامل حتى لا يحدث انفصال بين العاملين كقوى عاملة وبين المنظمة كبناء. وما يمكن قوله هو أن هذه التجارب كشفت في مجموعة من الظواهر العامة أهمها: هناك وثيقة الصلة بين العلاقات العمل وزيادة الإنتاج. إن زرع القيم التنظيمية في محيط العمل يتأتى من إعطاء الفرص للعاملين لكي يقيموا بينهم علاقات اجتماعية غير رسمية سواء أثناء العمل أو في أوقات راحتهم قام مايو بترتيب الحوافز التي تدفع العامل إلى العمل ولقد كانت كما يلي:

- العامل النفسي
- العامل الاجتماعي
- العامل المادي

ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظرية اهتمت بشكل غير مسبوق بالعلاقات غير الرسمية في بيئة العمل والتي تعد أهم من العامل المادي حسبها ثم تأتي العلاقات الرسمية (بولوداني، 2018، صفحة 07)

### ث- أوليفر شيلدون Oliver Shildon

قدم في عام 1923 كتاب بعنوان فلسفة الإدارة وقال فيه إن المشكلة الرئيسية للصناعة هي تحديد التوازن الصحيح بين المخرجات المادية الإنتاجية وإنسانية الإنتاج، واعتبر الصناعة مجموعة واحدة من الرجال وليست مجموعة من الماكينات والعمليات الفنية. و اقترح شيلدون Shildon ، إتباع القواعد التالية بالنسبة لجميع العمال:

لا بد من تأمينهم ضد البطالة غير الارادية. لا بد من مساعدتهم على تصميم بيئة العمل الخاصة بهم. لا بد أن يتلقوا وسائل تحقق مستوى مرتفع من المعيشة. لا بد أن يشتركوا في الأرباح طبقاً لإسهاماتهم. لا بد من وجود روح المساواة في العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعمال. ومن خلال هذه القواعد تتضح وجهة شيلدون Shidon بالاهتمام بالعامل كفرد وكإنسان لديه رغبات تتحقق من خلال توفير البيئة الجيدة للعمل والتكوين والتأمين والأجر وكذلك العلاقات الطيبة بينه وبين العاملين والإدارة (رحمون س.، 2014، الصفحات 57-58)

### ج- ماري باركر فوليت Mary Parker Follet

إن الرجل في عمله يعمل بنفس الدوافع والاحتياجات والرغبات التي تحققه في المجالات الأخرى فماري رأته أن الفرد لا يجد نفسه إلا من خلال المجموعة التي يعمل معها ومن أفكارها أن دعت إلى:

- حل الصراعات عن طريق الحوار والمشاركة في إيجاد الحلول
- تبني نظرة في المنظمة تشجع العمل الجماعي لمواجهة المشكلات.
- القيادة لا بد أن تكون مبنية على التأثير المتبادل بين القائد ومن يتبعه
- إطاعة القوانين التي يفرضها الموقف وليس المدير (رحمون س.، 2014، صفحة 58)

### 7. معوقات بيئة العمل:

تتنوع معوقات بيئة العمل وتختلف باختلاف الصناعات والشركات. إليك بعض المعوقات الشائعة التي قد تواجه الأفراد في بيئة العمل

- أ- غياب خطة تنظيمية في العمل.
- ب- عدم وجود لوائح، وقوانين إدارية؛ تحكم طبيعة العمل، ومهام العاملين.
- ت- التدخل المباشر الذي تمارسه الإدارة على الموظفين؛ مما يحبطهم، ويقلل من المساحة الممنوحة لهم أثناء العمل.
- ث- تعدد الإدارات، أو وجود شركاء ماليين؛ يتدخلون في عمل الموظفين، وعليه تتضارب الأوامر الإدارية.
- ج- غياب الانسجام بين الموظفين.
- ح- ضعف الرقابة المفروضة في العمل: مما يؤدي إلى تسبب البعض في تأدية أعمالهم، وتراكم الأخطاء، وبالتالي ضعف الإنتاجية العاقبة.
- خ- ثقافة السيطرة لدى أرباب العمل؛ وهي غالباً ما تقتل طاقات الموظف، وثثفه من العمل.
- د- عدم التزام الإدارة بإجراءات العمل؛ كزيادة مهام الموظف، وتأخير راتبه، والخصومات المالية غير المبررة، ومخالفة قانون الحد الأدنى للأجور.
- ذ- مشاعر الغيرة والكراهية من جانب الموظفين أحياناً، تجاه الموظف المتميز.
- ر- ضعف نظام التحفيز أو المكافآت، وبالتالي تتم معاملة جميع الموظفين، على ذات الدرجة والأهمية؛ بغض النظر عن الجهود المميزة التي يقوم بها البعض.
- ز- قلة الإمكانيات المادية، والموارد، والأدوات اللازمة للعمل.
- س- تملص بعض المؤسسات، من رقابة المؤسسات العليا في نفس المجال؛ كالوزرات، والنفقات.
- ش- معوقات فردية؛ يضعها الفرد لنفسه؛ كأن يتخلى عن التزاماته الوظيفية، ولا يهتم بإنجاز أعماله كلها، ويتأخر عن مواعيد الدوام بشكل يومي.

توصيات لتخطي معوقات العمل: لتجنب معوقات العمل اتبع الاتي:

- محاولة دراسة المؤسسة، والسؤال عنها قبل بدء العمل فيها
- توقيع الأوراق والعقود الرسمية؛ قبل الشروع بأي عمل.
- وضوح بنود العقد الخاصة بالطرفين؛ الجهة الموظفة، والموظف.
- الاطلاع على القانون الخاص بالعمل، في البلدان التي يتواجد بها الأفراد.
- تجاهل الزملاء الغير، والتركيز في العمل فقط.
- عدم فتح أبواب للكراهية، والمواجهة الحادة مع زملاء العمل.
- تقديم المقترحات الضرورية لتطوير هيكلية العمل.
- تحسين أداء المؤسسة من خلال؛ إنجاز الوظائف الموكلة لكل فرد على حدة (مشعلة، 2017)

تناول هذا الفصل تحليلاً لبيئة العمل والتي تمثل المحيط والحيز الذي يتأثر به ويؤثر فيه المشروع أو المؤسسة. يتضمن هذا المفهوم جميع الظروف السائدة داخل المنظمة، التي تلعب دوراً حيوياً في تحديد سلوك العاملين وتوجيه اتجاهاتهم نحو العمل. تم التطرق أيضاً في هذا الفصل إلى الظروف الفيزيائية في بيئة العمل، مثل الإضاءة، والتهوية، والضوضاء، والحرارة. كما تم استعراض العلاقات الإنسانية وأنواعها، مع التركيز على أهميتها في تأثير سلوك العاملين. في الجزء الأخير من الفصل، تم التناول في طبيعة العمل نفسها، وتمحورت النقاش حول نمط القيادة، والإشراف، والمرونة، والتحفيزات، والأجور، والمهام، والمسؤوليات. يتبين من خلال هذه التحليلات أن الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل، بما في ذلك الظروف الفيزيائية والعلاقات الإنسانية وطبيعة العمل، يسهم بشكل كبير في تحفيز وتفعيل العمل بشكل إيجابي. وختاماً، يُظهر الفصل أن هذا الاهتمام بالعوامل المحيطة بالعمل يؤثر بشكل قوي على الأداء الوظيفي للأفراد داخل المؤسسة. ومن ثم، يؤثر على دافعيتهم، ورضاهم، والتزامهم، وقدرتهم على تحمل المسؤوليات، وولائهم للمؤسسة..



# الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

## تمهيد

1. تعريف الرضا الوظيفي
2. أهمية الرضا الوظيفي
3. خصائص الرضا الوظيفي
4. أنواع الرضا الوظيفي
5. عوامل الرضا الوظيفي
6. نظريات الرضا الوظيفي
7. قياس الرضا الوظيفي
8. علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي

## خلاصة الفصل

**تمهيد:**

منذ الثلاثينيات من القرن الماضي، احتل موضوع الرضا الوظيفي مكانة بارزة في مجالات الإدارة، كموضوع السلوك التنظيمي، ويعتبر "المورد البشري" أحد أهم الموارد الحيوية للمؤسسات، وهو أساسي لنجاحها واستمراريتها.

وايضا ترتبط أهمية الرضا الوظيفي بتحسين أداء المؤسسات وتقليل معدلات الغياب وحوادث العمل.

في هذا الفصل، سنستعرض مفهوم الرضا الوظيفي، أهميته، الدوافع للاهتمام به، خصائصه، عوامله، والنظريات البارزة في تفسيره، بالإضافة إلى طرق قياس الرضا الوظيفي.

## 1. تعريف الرضا الوظيفي:

لغة :

هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضي عنه، احبه وأقبل عليه وأورد حديث الدعاء "اللهم إني أعوذ برضاك من سخطك وبمكافاتك من عقوبتك". (مالك، 2023، صفحة 39)

اصطلاحاً:

لقد اتخذ مفهوم الرضا الوظيفي تعريفات مختلفة، مما جعل الإجماع على تعريفه أمراً في غاية الصعوبة، وذلك لاختلاف الزوايا التي يُنظر منها إليه والتي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين الخوض في هذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف الظروف والمواقف وتطور الدراسات في هذا المجال، (العيد، 2017، صفحة 40)

وفيما يلي عرض لبعض التعريفات:

تعريف فروم (FROUM)

هو اتجاه الفرد نحو العمل الذي يمارسه.

تعريف ستون (STON) :

" هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها

تعريف سوبر (SUPER):

"إن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه (الشرايدة، 2008، صفحة 62)

- يركز كل من فروم " و "ستون" و "سوبر" على العوامل الخاصة بالفرد في تحقيق الرضا الوظيفي. بغض النظر عن العوامل الخاصة بالبيئة والعمل في حد ذاتهم.

تعريف أحمد صقر عاشور : "هو الرضا عن جوانب جزئية تتكون منها المشاعر تجاه العمل، مثل : درجة الرضا عن الأجرة... أو درجة الرضا عن محتوى العمل ونوعه (العيد، 2017، صفحة 68)

**تعريف زين الدين ضياف:**

"هو انعكاس لتلك العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتلك التي تربطهم بالمشرفين عليهم... وهو تعبير عن موقف العامل تجاه عمله والظروف المحيطة بالعمل الذي يعمل داخل إطاره". من خلال هذه التعريفات المختلفة، نلاحظ أن الباحثين في موضوع الرضا مختلفون إلى حد ما في تحديد مفهومه، فمنهم من يهتم بالعوامل، ومنهم من يولي الأهمية للبيئة ومنهم من يربطه بالعمل ومحتواه، وقد حاول عبد الله بن علي (العيد، 2017، صفحة 69)

**تعريف لوك:**

وعرفه لوك Look بأنه حالة وجدانية سارة تنتج عن تقويم الفرد أو خبرته ويرى لوك أن الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم وظيفة أو خبرة عمل، وهو نتيجة تصور موظف لمدى توفر الأشياء التي ينظر إليها على أنها مهمة في وظيفته. (اتاسي، 2012، الصفحات 27-26)

**تعريف إجرائي لرضا الوظيفي:**

رضا الوظيفي هو الحالة التي يظهر فيها الفرد رضاه وقناعته بالعمل الذي يقوم به، حيث يختاره ويقبله، ويعكس هذا التفاعل بين الفرد والوظيفة توازنًا إيجابيًا. يتأثر رضا الوظيفي بتفاعل الفرد مع بيئته العملية والظروف المحيطة به، ويعبر عن القناعة والقبول الذي ينشأ نتيجة لتحقيق الفرد لاحتياجاته وتحقيق طموحاته ورغباته في إطار العمل.

**2- أهمية الرضا الوظيفي**

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية، حيث تتمثل أهمية الرضا الوظيفي بالآتي:

أ- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.

- ب- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمات المهنية المختلفة، وإنخفاض معدلات دوران العمل.
- ت- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- ث- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- ج- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
- ح- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. (العنزي، 2017، صفحة 32)

### 3- خصائص الرضا الوظيفي:

- 1 تعدد المفاهيم : يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعلّ غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع. فقد أشار " لوك " 1976 إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط، ولعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا أحياناً كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي والغير الرسمي، وأحياناً أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ونظام المنح و المكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية ( المحيط الطبيعي).
- ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضاً عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل مما أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية كما ذكرنا سابقاً

- 2\_ تعدد طرق القياس : نظراً للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقاً من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت ضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك، من خلال جعلها أكثر ثباتاً وصدقاً لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عنه كونه متغيراً مستقلاً تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها. إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق ، ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلاً على قبول مقاييس الرضا الوظيفي.

3\_ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4\_ رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد و توقعاته له (عزيزو، 2015، صفحة 64)

#### 4-أنواع الرضا الوظيفي:

يُعرّف الرضا الوظيفي على أنه شعور الفرد بالإيجابية تجاه وظيفته، وتشمل هذه الإيجابية جوانب مختلفة مثل الأجر، وظروف العمل، والعلاقات مع الزملاء والمدير، والشعور بالمعنى والإنجاز.

ينقسم الرضا الوظيفي إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

##### 1. الرضا الوظيفي الداخلي:

يُشير إلى شعور الفرد بالرضا عن نفسه وعن قدراته وإنجازاته في العمل. ينبع هذا النوع من الرضا من شعور الفرد بالكفاءة والقدرة على إنجاز المهام بنجاح، والشعور بالتقدير من قبل زملائه ومديره.

من أهم أسباب التي تساهم في الرضا الوظيفي الداخلي:

- الشعور بالتحدي: يعني وجود مهام تتطلب قدرات الفرد وتدفعه لتطويرها.
- الشعور بالإنجاز: يُعزز شعور الفرد بالكفاءة والرضا عن نفسه.
- الحصول على التقدير: يُعزز شعور الفرد بقيمة عمله ومساهمته في الفريق.
- الشعور بالنمو والتطور: يُعزز شعور الفرد بتحقيق أهدافه الشخصية والمهنية.

##### 2. الرضا الوظيفي الخارجي:

يُشير إلى شعور الفرد بالرضا عن العوامل الخارجية في عمله، مثل الأجر، وظروف العمل، والعلاقات مع الزملاء والمدير.

من أهم أسباب التي تساهم في الرضا الوظيفي الخارجي:

- الأجر: يُعدّ الأجر أحد أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، حيث يجب أن يكون عادلاً ومناسباً لمهارات الفرد وخبرته.
- ظروف العمل: تشمل بيئة العمل، والأدوات المتاحة، وساعات العمل، وراحة العمل.

- العلاقات مع الزملاء والمدير: تلعب العلاقات الإيجابية مع الزملاء والمدير دورًا هامًا في شعور الفرد بالرضا عن عمله. (محمد م.، 2018، صفحة 16)

### 3- الرضا الوظيفي الذاتي:

يُشير إلى شعور الفرد بالرضا عن حياته بشكل عام، بما في ذلك عمله.

من أهم اسباب التي تساهم في الرضا الوظيفي الذاتي:

- التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يُعدّ التوازن بين العمل والحياة الشخصية من أهم العوامل التي تساهم في شعور الفرد بالسعادة والرضا.
- الشعور بالمعنى في العمل: يُعزز شعور الفرد بقيمة عمله ومساهمته في المجتمع.
- الشعور بالصحة الجسدية والنفسية: يُؤثر بشكل مباشر على شعور الفرد بالرضا عن حياته بشكل عام.

يُعدّ الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر على سعادة الفرد وإنتاجيته. يمكن تحسين الرضا الوظيفي من خلال التركيز على العوامل الداخلية والخارجية والذاتية التي تؤثر على شعور الفرد بالرضا عن عمله. (العبيدي، 2013، صفحة 261)

### -عوامل الرضا الوظيفي:

#### العوامل الذاتية:

##### • الشخصية:

- الصفات الشخصية: مثل الانبساطية، والضمير، والقدرة على التحمل، والمثابرة، والقدرة على التكيف، والقدرة على حل المشكلات.
- الاحتياجات الشخصية: مثل الحاجة إلى التقدير، والشعور بالانتماء، والحاجة إلى الإنجاز، والحاجة إلى الاستقلالية.

##### • القيم الشخصية:

- القيم المتعلقة بالعمل: مثل الأمانة، والصدق، والعدالة، والمسؤولية، والمهنية.
- القيم الشخصية العامة: مثل الدين، والسياسة، والبيئة، والعدالة الاجتماعية.

##### • التوقعات:

- التوقعات من العمل: مثل طبيعة العمل، وبيئة العمل، والأجر، وفرص التطور.
- التوقعات من الحياة: مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والوقت الحر، والأسرة، والأصدقاء.

• الدوافع:

- الدوافع الداخلية: مثل حب العمل، والشعور بالإنجاز، والرغبة في التعلم والتطور.
- الدوافع الخارجية: مثل الأجر، والمكافآت، والترقيات، والتقدير. (الدين، 2010، صفحة 92)

العوامل التنظيمية:

• طبيعة العمل:

- مهام العمل: يجب أن تكون مهام العمل واضحة ومحددة ومحفزة.
- المسؤولية: يجب أن يشعر الموظف بالمسؤولية عن عمله.
- التنوع: يجب أن يكون العمل متنوعًا وتحديًا.

• بيئة العمل:

- الأمان: يجب أن تكون بيئة العمل آمنة وصحية.
- الراحة: يجب أن تكون بيئة العمل مريحة ومحفزة.
- الأدوات والمعدات: يجب أن تكون الأدوات والمعدات اللازمة للعمل متاحة وفعالة.

• العلاقات الاجتماعية:

- العلاقات مع الزملاء: يجب أن تكون العلاقات بين الموظفين وزملائهم إيجابية وداعمة.
- العلاقات مع الرؤساء: يجب أن تكون العلاقات بين الموظفين ورؤسائهم إيجابية وبناءة.
- التواصل: يجب أن يكون التواصل بين الإدارة والموظفين فعالًا وشفافًا.

• نظام الحوافز:

- الأجر: يجب أن يكون الأجر عادلاً ومُناسبًا لطبيعة العمل وقدرات الموظف.
- المكافآت: يجب أن تكون المكافآت عادلة ومحفزة.
- الترقيات: يجب أن تكون فرص الترقية متاحة للموظفين الذين يستحقونها.

• فرص التطور:

- التدريب والتطوير: يجب أن توفر المؤسسة فرصًا للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.
- التعلم والتطور الشخصي: يجب أن يشعر الموظف أنه يتعلم ويتطور في عمله.

التفاعل بين العوامل الذاتية والتنظيمية:

- الشخصية وطبيعة العمل: قد يشعر الشخص المنفتح بالرضا عن العمل في بيئة تتسم بالتواصل والتفاعل، بينما قد يفضل الشخص الانطوائي العمل في بيئة أكثر هدوءًا وتركيزًا.
- القيم الشخصية وبيئة العمل: قد يشعر الشخص الذي يقدر الصدق والأمان بالرضا عن العمل في بيئة تتسم بالعدالة والشفافية.
- التوقعات وفرص التطور: قد يشعر الشخص الذي يتوقع فرصًا للتطور المهني بالرضا عن العمل في مؤسسة توفر برامج تدريبية وتطويرية.



- **الدوافع ونظام الحوافز:** قد يشعر الشخص الذي لديه دوافع داخلية قوية بالرضا عن العمل حتى لو كان نظام الحوافز غير مُحفز (الدين، 2010، صفحة 93)

## 6-نظريات الرضا الوظيفي:

تتنوع المداخل النظرية التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي بمختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية والسلوكية والنفسية. يتم استنتاج هذه المداخل من خلال أسس تفسيرية متنوعة، وقبل استعراض نظريات الرضا الوظيفي، يجب التفريق بين مفهومي الرضا الوظيفي ودافعية العمل. يرتبط الدافع مباشرةً بالسلوك، حيث يشكل الدافع السبب المباشر للسلوك. بينما يُعتبر الرضا الوظيفي هو نتيجة للتجربة الفعلية في العمل، ويُشدد على أن المكافأة قد تشبع حاجات الفرد، ولكنها لا تحفز دائماً دافعيته، إلا إذا كان سلوكه ضرورياً للحصول على المكافأة. سنقدم في هذا السياق نظرة على أبرز النظريات التي تتناول الرضا الوظيفي. يُلاحظ أن بعض هذه النظريات لا تقتصر على مجرد فهم الرضا الوظيفي، بل يمكن اعتبارها نظريات للدوافع أيضاً. ومع ذلك، تتمتع هذه النظريات بتطبيقات فعّالة في ميدان الرضا الوظيفي،

نظرية سلم الاحتياجات لماسلو Maslow's Hierarchy Of Needs :

تعد نظرية إبراهيم ماسلو من أكثر نظريات الدافعية شيوعاً، وتقوم على افتراض أن السلوك الإنساني يتأثر عندما يحاول الأفراد إشباع احتياجاتهم غير المشبعة، وتقوم نظريته على مبدأين أساسيين: يؤكد المبدأ الأول على أن احتياجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحيث أولوياتها للفرد، حيث إنه كلما تم إشباع احتياج من هذه الاحتياجات انتقل الفرد إلى الاحتياج غير المشبع الذي يليه في التنظيم الهرمي لسلم الاحتياجات كما هو مبين في الشكل التالي: حاجة تحقيق الذات حاجة التقدير والاحترام حاجة اجتماعية حاجة الاستقرار الحاجات الفسيولوجية

هرم ماسلو لندرج الحاجات بينما أقر المبدأ الثاني أن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد، أما الاحتياجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد، ومن ثم ينتهي دورها في عملية الحفز، وقد صنف ماسلو الحاجات الإنسانية في خمس فئات حسب أولوياتها من الأسفل كما يلي: . حاجيات الفسيولوجية هي عبارة عن الحاجات الأولية أو الأساسية للأفراد مثل الحاجة إلى الطعام، المأوى، الشراب، وتتمثل هذه الحاجات في مجال العمل في الراتب (الأجر) وظروف العمل الأساسية.. حاجات الاستقرار والأمن: تتمثل في توفير البيئة الآمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه كالأمن الحماية من الخوف، وفي مجال العمل تعني الحصول على عمل مستقر وأجر كاف، وتأمين متعدد كالتأمين ضد البطالة، التأمين ضد الشيخوخة والعجز.. الحاجات

الاجتماعية والانتماء: أطلق عليها العديد حاجات الحب والصداقة، وتأتي هذه الحاجات بعد إشباع الحاجات السابقة، وتتمثل في الحاجة إلى الحب والتعاطف مع الآخرين والانتماء وربط العلاقة مع الغير.. حاجات التقدير والاحترام وتعنى الحاجات الذاتية المتمثلة في الحاجة إلى احترام النفس الحاجة إلى الشعور بالمكانة والثقة بالنفس خصوصاً عن النجاح في أداء العمل وتلقى تقدير الآخرين إزائه.. الحاجة إلى تحقيق الذات تحتل أعلى مستوى في ترتيب الحاجات، و فق مع قدراته. (علي، 2014، صفحة 67)



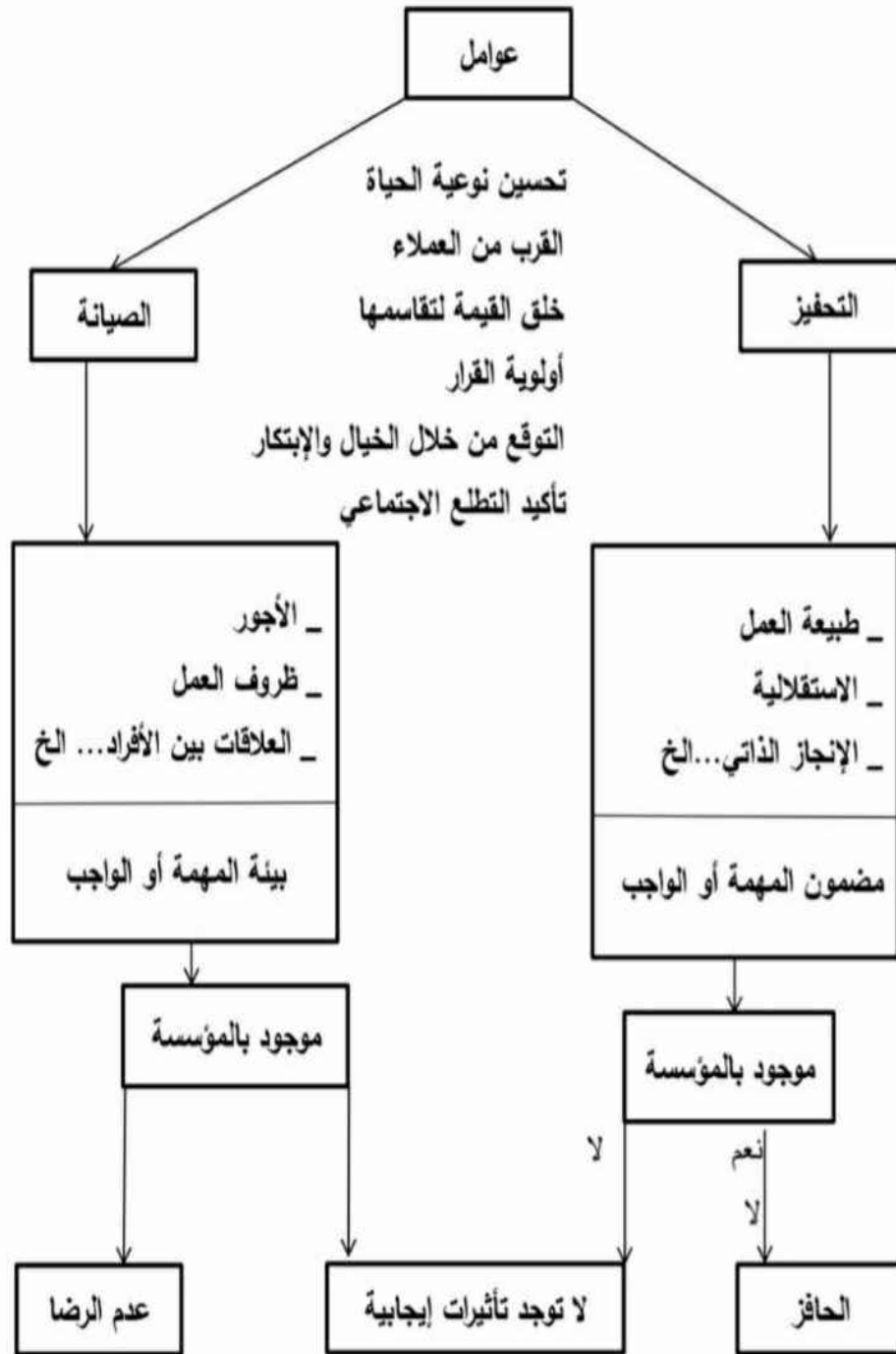
المصدر: (محمد عبد العزيز وآخرون، 2018، صفحة 29)

نظرية العاملين لهير زبيرغ Herzbergs Two Factor Theory :

تعد هذه النظرية من أشهر النظريات التي درست الدوافع، فقد أسهمت بشكل فاعل في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية وهي تعتمد على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه. القوى الخارجية المكتسبة من علاقة الفرد بالبيئة التي يعيش فيها. وتؤكد هذه النظرية على أن الرضا والاستياء لا يوجدان على بساط واحد يمتد من الرضا غير المحايد إلى الاستياء، فالرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي مصطلحان غير متقابلين، بل هما مفهومين مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة. وحيث أن مصدر

الرضا الوظيفي هو العمل فإن عدم الرضا عن العمل ينتج من البيئة التي يحدث فيها العمل. وما يوجه من نقد لهذه النظرية أنها استخدمت المقابلة الشخصية التي كانت تتم مع العاملين مباشرة، هي وسيلة متحيزة في ظل الأسئلة التي كانت تطرح، فقد كانت هذه الوسيلة تثير الرغبة لدى العاملين بالدفاع عن أنفسهم، إذ إن الطبيعي عند السؤال عن سبب نجاح الفرد وسبب فشله أن يحاول نسبة النجاح لنفسه فقط، في حين يحاول إلقاء اللوم على الآخرين في حالة الفشل.

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



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

(قيرة، 2008، صفحة 181)

## - نظرية الحاجة للإنجاز Theory of the Need For Achivement :

يرى ماكيلاند صاحب نظرية الحاجة للإنجاز أن الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث بخلاف نظرية ماسلو للحاجات، وهذه الحاجات هي: الحاجة للإنجاز، الحاجة للنقود الحاجة للانتماء. ويرى ماكيلاند أن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من غيرها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف التي يعيشها الفرد. وهذه الحاجات كما يرى ماكيلاند هي حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة النضج، أي أنه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها.

## نظرية الإنصاف Equity Theory :

تقوم نظرية الإنصاف التي وضعها آدمز Adams عام 1963، على الإنصاف والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، حيث يعتقد أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة الإنصاف والمساواة، أو عدم الإنصاف والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته، وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون أن مكافآت المنظمة كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف بينهم وفقاً لجدارتهم. وتستند هذه النظرية إلى أن الفرد يعيش درجة الإنصاف من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى المكافآت والحوافز (المخرجات التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ولنفس الظروف، وإذا كانت نتيجة هذه المقارنة منصفة وتساوت النسبة تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا الوظيفي، أما إذا كانت نتيجة المقارنة غير منصفة فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله.

## نموذج بورتر ولولر Lawler Model، The Porter

طور كل من بورتر ولولر نموذج فروم، وقد ربطا الرضا بكل من المكافأة والأداء، فحينما يقدم الفرد أداء أو يبذل جهدا يحصل على مكافأة، وحينما تكون هذه المكافأة منصفة ومنسجمة مع الجهد الذي يبذله أو الأداء مقارنة لمكافآت الآخرين بتحقيق الشعور بالرضا، فأداء الفرد يعتمد على القيمة التي يراها في المكافأة المتوقعة، وعلى احتمال تحقيق المكافأة والحصول عليها في حالة بذل الجهد. (البارودي، 2015، صفحة 45)

## نظرية الجماعة المرجعية Reference Group Theory:

يؤمن أصحاب هذه النظرية بأهمية الدور الذي تلعبه الجماعات المرجعية في توجيه اتجاهات الأفراد ومواقفهم، وأن هذه الجماعات تؤثر في قيم ومعتقدات وأهداف وتوقعات الأفراد، فسواء كان الفرد عضواً في هذه الجماعة أم لا فهو يستخدم التعابير الخاصة بها ويعتبرها معايير خاصة به في تقييم العالم من حوله، ويعتبر

نظرية القيمة للوك Locks Value :

ترتبط النظرية التي وضعها لوك 1976 في الرضا الوظيفي بين الاحتياجات والقيم والرضا الوظيفي، فهو يعرف الرضا بأنه حالة عاطفية ناتجة عن إدراك الموظف بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الهامة في تصوره، شرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع احتياجات هذا الفرد، أي إن الرضا يتحقق بالقدر الذي تتحقق به احتياجات الفرد من خلال العمل (هاشم، 2010، صفحة 94)

نظرية التوقع :

إن هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق فروم Vroom " وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستنتج نتائج معينة، كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج، فالدافعية هي نتائج لرغبة الإنسان في شيء ما.

وتقوم هذه النظرية على :

التكافؤ : ويقاس شعور الأفراد تجاه العائد الشخصي.

العائد : ويكون العائد سلبياً أو إيجابياً ويعطى للفرد حسب العائد سواء سلبياً لا يكرر العمل أو إيجابياً ويرغب الفرد في إنجازه. وبناء على هذه النظرية رضا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول إلى هدف بقدر ما يتجه إدراك الفرد للجهد الذي بذل في سبيل تحقيق هذا الهدف والدافعية تعنى قوة الدافع نحو عمل ما وقوة الرغبة تعنى شدة رغبة إنسان في شيء ما والتوقع يعني احتمال حصول ذلك الإنسان على الشيء من خلال عمل معين. (فؤاد الشيخ سالم، 1994، صفحة 196)

## 7- طرق قياس الرضا الوظيفي

ان معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، أو استنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح، أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله، ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين:

هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

## أ- المقاييس الموضوعية

تعتمد هذه المقاييس في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها:

معدل التغيب عن العمل، معدل الإنتاج المرفوض، معدل دوران العمل، معدل الأمن والسلامة المهنية.

❖ **معدل التغيب:** عرفه Sarjent Florins بأنه الوقت الضائع في المؤسسة بسبب تغيب

العاملين، هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغييبهم الذي لا يمكن تقاديه، ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخير لمدة تصل إلى ساعة واحدة أو ساعتين

كما يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقاً لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيباً.

يمكن حسابه بالصيغة التالية

✓ **معدل التغيب = عدد ساعات أو أيام العمل / عدد الساعات أو الأيام الكلية x 100**

حيث الأيام الكلية لا تتضمن أيام العطل المدفوعة الأجر وأيام الأعياد الرسمية.

❖ **معدل دوران العمل**

يقدر معدل دوران العمل في مؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوماً على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما

. معدل دوران العمل = عدد تاركي العمل اختياريا / متوسط عدد الموارد البشرية  $\times 100$

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي:

✓ متوسط عدد الموارد البشرية = عدد الموارد البشرية في أول المدة + عدد الموارد البشرية

في آخر المدة / 2

كما أن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل (معدل دوران العمل مرتفع) (أكثر من 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا.

❖ **معدل الإنتاج المرفوض** : يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة

التالية:

✓ معدل الإنتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها / عدد الوحدات المنتجة

إن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل (معدل الإنتاج المرفوض مرتفع) (أكثر من 5%) فإن ذلك

يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا.

معدل الأمن والسلامة المهنية:

من بين العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ظروف العمل كالإضاءة درجة الحرارة،...الخ، ولقد تزايد الاهتمام بهذا الجانب بغية التخفيض والتقليل من حوادث العمل وتحسين الأمن والسلامة في مواقع العمل.

وتحسب معدلات الإصابات والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن

الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة اللارضا لدى الأفراد وانخفاضها

يعني حسن ظروف العمل، ومن ثم رضا الأفراد عنها، ويتم حسابها وفقا لما يلي:

✓ معدل وقوع الحوادث و الأمراض = عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل  $\times 1$  مليون /

عدد ساعات العمل المتاحة

✓ حيث عدد ساعات المتاحة = عدد العاملين  $\times$  عدد ساعات العمل الأسبوعية  $\times$  عدد

ساعات العمل السنوية

✓ معدل ساعات العمل المفقودة = إجمالي ساعات العمل المفقودة  $\times 1$  مليون / عدد

ساعات العمل الفعلية



بحيث يحسب عدد ساعات العمل المفقودة من خلال كشوف الحضور، أما عدد ساعات العمل الفعلية فيحسب بطرح الإجازات والعطل الرسمية من عدد ساعات العمل المتاحة.

✓ معدل تكرار الحوادث = عدد مرات حدوث الإصابة أو المرض الناتج عنهما ضرر  $1 \times$  مليون / عدد ساعات العمل المتاحة

ويهدف هذا المعدل للكشف عن تكرار وقوع الإصابات والأمراض المهنية وتصنيفها على حدى.

هذا النوع من المقاييس يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة. (احمد س.، 2016-2017، الصفحات 13-14)

#### ب- المقاييس الذاتية

ويقىس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم. وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.

✓ مقياس رسم الوجه، وهو من أقدم الأساليب

✓ طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.

✓ طريقة المقابلات الشخصية.

✓ طريقة تحليل الظواهر:

وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية

✓ طريقة قوائم الاستقصاء

وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة. (فلمان، 1429هـ، الصفحات 66-67)

### • أهمية قياس الرضا الوظيفي:

إن الدراسات المسحية للحالة المعنوية بصفة عامة لها ثلاث وظائف وهي : - تعتبر وسائل لكشف المصادر الخاصة بعدم الرضا والاضطراب بين العمال في مرحلة مبكرة، وغالبا ما ترتبط هذه بأمور من المستطاع إصلاحها بسهولة متى عرفت، وبذلك يتجنب الاضطراب المحتمل.

- من الحقائق المعروفة أن التعبير عن الآراء والاستنكارات بهذه الطريقة، يعمل كصمام أمان قد يصرف كثيرا من الاستنكارات، حتى في المؤسسة ذات الحالة المعنوية المنخفضة (القياس في حد ذاته يخفف التوتر ويميل إلى رفع الروح المعنوية).

- قد يستفاد من الآراء التي يكشف عنها القياس حينما تعد الإدارة سياستها، وحينما تقام التغييرات، وفي تدريب الرؤساء. (عزيزو، 2015، صفحة 83)

### 8-العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي:

علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي: يُعتبر الرضا الوظيفي هو رد فعل شعوري لاستجابة وانتماء العامل لمكان العمل حسب توقعه وطبيعة شخصيته وذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد يوضح مدى تفاعله العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بالعوامل المؤثرة علي بيئة العمل. (ابراهيم، 2018، صفحة 481)

تعتبر بيئة العمل والرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على إنتاجية الموظفين ونجاح المؤسسات. العلاقة بينهما متشابكة ومعقدة، حيث أن بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين والعكس صحيح.

## خلاصة الفصل :

في عالم العمل المعاصر، يكتسب الرضا الوظيفي أهمية فائقة كمؤشر حيوي لتحقيق توازن فعال بين احتياجات الموظفين وتطلعاتهم المهنية. يتكامل هذا المفهوم من خلال تأثير متشابك لعدة عوامل، حيث يظهر توازنًا بين الأبعاد الشخصية والاجتماعية. الرضا الوظيفي لا يقتصر على تحديد حالة المرء في العمل بل يمتد إلى تأثيره على الأداء الشخصي والمؤسسي.

فيما يتعلق بالخصائص، يظهر أن السمات الشخصية والعلاقات الاجتماعية تلعب دورًا حيويًا في تجربة الموظف. تتنوع هذه السمات بين ميول الفرد وعلاقاته الاجتماعية، حيث يمكن للدعم الاجتماعي أن يكون محفزًا رئيسيًا لتحسين الرضا الوظيفي.

من حيث الأهمية، يعتبر فهم دقيق للرضا الوظيفي أساسيًا لتحسين بيئة العمل وتحفيز الأداء الفردي والجماعي. يظهر الرضا الوظيفي تأثيرًا مباشرًا على الالتزام والإنتاجية والابتكار، مما يبرز أهميته الكبيرة في سياق تطوير الشركات ورفاهية الموظفين.

فيما يتعلق بالنظريات، توضح هرزبرغ ونظرية تسلسل الاحتياجات الوظيفية مثالًا على النظريات المتنوعة للرضا الوظيفي، حيث تلقنا دروسًا حول أولويات الاحتياجات الفردية وكيف ينعكس ذلك على مستوى الرضا. في النهاية، يُظهر الرضا الوظيفي أبعادًا متنوعة تتنوع بين العوامل الشخصية والبيئية، مما يجعله موضوعًا شاملاً. تتنوع الأبعاد بين التطوير الشخصي والتقدير والعلاقات الاجتماعية والاستقرار في العمل، مما يسלט الضوء على تعقيدات تشكيل تجربة الموظف.

فيما يتعلق بطرق القياس، يُظهر الاستخدام المناسب للملاحظة والمقالب والاستبيانات والمقابلات والاختبارات النفسية تنوعًا في جمع المعلومات، مما يساعد في فحص وفهم تجارب الموظفين بشكل أفضل واتخاذ إجراءات لتعزيز بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي..

# الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

1-مجالات الدراسة

2-منهج الدراسة

3-أدوات جمع البيانات

4-أساليب الإحصائية

### تمهيد

في هذا الفصل، سنستكشف الخطوات المنهجية المهمة في دراستنا، بدءًا من منهج البحث الذي نعتمده، وصولاً إلى الأدوات التي سنستخدمها لجمع البيانات، وتحديد مجالات الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، سنتعمق في استعراض مجتمع الدراسة، ونقدم وصفًا دقيقًا للعينة البحثية التي ندرسها.

**1 مجالات الدراسة :**

## • المجال المكاني:

يتعلق الموضوع بدراسة بيئة العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين بشركة دليبة للأنابيب لبلاستيكية "بولاية الوادي".

**\*لمحة عن شركة دليبة للأنابيب لبلاستيكية :**

شركة دليبة للأنابيب لبلاستيكية هي شركة يتمثل نشاطها الرئيسي في إنتاج الأنابيب PVC و HDPE من جميع الأقطار مجتمعة. وقد سعت الشركة منذ نشأتها الى تحقيق العديد من الأهداف نذكر منها:

أولاً: اثبات تواجدها الفعال في مجالات الهيدروليكا والصرف الصحي والري الذي تحتاجه بلادنا

ثانياً: من أجل تحقيق هدفها كشركة رائدة في هذا المجال، وأيضاً المساهمة في خلق فرص العمل دون اهمال الجانب التجاري.

وقد شهدت الشركة تطور ملحوظ ومهم في رأس مالها الاجتماعي الذي يتطور باستمرار بناءً على النتائج الإيجابية للشركة وتعززت زيادة رأس مالها في السنوات المقبلة.

كما ان الشركة تمتلك مجموعة من الإمكانيات البشرية بدءاً من المديرين التنفيذيين المؤهلين وحتى الأكاديميين وقوى عاملة متخصصة ومدربة في هذا المجال. وقد شاركت شركة SARL Déliba في إنجاز العديد من المشاريع الإستراتيجية من قبل وقد قامت بتوريد منتجاتها ذات الجودة العالية للشركات العامة والخاصة والأجنبية في مجال الهيدروليكا، مثل بناء محطات معالجة مياه الصرف الصحي، محطات الضخ، محطات معالجة المياه الصالحة للشرب، خزانات المياه الصالحة للشرب وأنابيب AEP والصرف الصحي بأقطار مختلفة، إلخ.

كما تلتزم شركة SARL Déliba بنهج ضمان الجودة وفقاً للإطار العلامة التجارية للمنتج "IANOR" TEDJ من أجل التصديق على نظام ضمان الجودة الخاص بها. هذا الالتزام يهدف الى منح الثقة للعملاء من خلال تصنيع المنتجات والامتثال للوائح والمعايير الوطنية والدولية وسعيها المتواصل لتحديث وتطوير نظامها وتحسين أدائها وقدرتها التنافسية.

- المجال البشري : يقوم الباحث بتحديد المشكلة المراد الوصول إليها عن طريق وضع تساؤلات أو فرضيات حسب الدراسة، وقبل اختياره لأسلوب جمع البيانات، حيث لا يمكن التعرف عليها إلا بالنزول إلى الميدان لتحديد طريقة أو أسلوب الذي يمكنه من الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة وهذا يتوقف على مجتمع البحث.
  - ويعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجري عليها البحث والتقصي. (صحراوي، 2004، صفحة 298)
  - ومجتمع الدراسة الحالية يتكون من مجموعة من العامل والذي يبلغ عددهم 80 عامل مقسمين كل حسب منصبه والوظيفة التي تتناسب مع مؤهلاته (اداريين، عمال تصنيع، عمال تخزين..... الخ ) داخل شركة دليبة للنانابيب لبلاستيكية بولاية الوادي. ومن خلال مجتمع الدراسة والعينة المتوفر اخترنا استخدام أسلوب
  - المسح الشامل الذي يهدف إلى فحص ودراسة جميع الأفراد العاملين في المؤسسة، حيث يتضمن جمع البيانات من كل فرد ينتمي إلى هذا المجتمع، ويتم تحليل هذه البيانات لفهم الوضع العام والاحتياجات والتحديات التي قد تواجهها المؤسسة
  - ويعرف أيضا:
  - يتمثل الهدف منه في دراسة جميع أفراد المجتمع أو شمول كافة فئاته من خلال استخدام الحصر الشامل الذي يضمن عدم تفويت أي فرد أو جانب من جوانب المجتمع دون مراعاتها. " (جلبي، 2012، صفحة 132)
  - إذا كان المجتمع الذي نقوم بدراسته صغيراً ومعروفاً بشكل جيداً، فإن استخدام المسح الشامل يمكن أن يكون فعالاً لتحقيق أهداف الدراسة بفاعلية اكبر. كما يمكن أن يساعدنا هذا النهج على الوصول بسرعة إلى نتائج ملموسة، مما يساهم في دقة النتائج المتحصل عليها.
  - المجال الزمني:
- أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2023/2024 وقسمت إلى قسمين :
- قسم نظري:
- من 10 نوفمبر 2023 إلى غاية 20 مارس 2024 حيث تم صياغة الإشكالية والتساؤلات وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

• قسم ميداني:

لقد تم في هذا القسم مرحلتين تم إتباعهما:

○ المرحلة الأولى:

الزيارة الاستطلاعية للحصول على المعلومات حول الموضوع تمت بتاريخ 29 افريل 2024 فو قد تم فيها تحديد المؤشرات والمجال البشري.

○ المرحلة الثانية:

كان فيها النزول الفعلي لميدان الدراسة وذلك في يوم 30 افريل 2024 وذلك بتقديم استمارة الاستبيان وهذا للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتفرغها وتحليلها.

2\_ المنهج الدراسة:

إن ما يحدد المنهج الملائم لأي دراسة هو طبيعة الموضوع فهو يحدد نوع المنهج المستخدم وهذا من خلال انتهاج خطوات البحث العلمي أو ما يسمى بالمنهج العلمي وهو:

"الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها". (مروان، 2000، صفحة 68\_69)

وللوصول إلى أي هدف يلزم على الباحث أن يسلك أنجع السبل التي توصله إلى هدفه وبما أن المنهج هو طريقة التي تسهل الوصول إلى المبتغى، وبما أن موضوع الدراسة هو بيئة العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين لدى شركة دلبية للنانايب لبلاستيكية، فقد تم إتباع المنهج الوصفي، حيث يمكننا من خلال المنهج الوصفي جمع المعلومات الحقيقية والمفصلة للظاهرة الموجودة فعلا في مجتمع معين وتحديد المشاكل الموجودة وإيجاد العلاقة بين الظواهر المختلفة. (الجيلاني، 2012، الصفحات 167-168)

✓ تعريف المنهج الوصفي : يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث مع الملاحظة أن المنهج الوصفي يشتمل في كثير من الأحيان على عمليات التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها.



✓ ويعرف أنه الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على معلومات وافية ودقيقة وتصور الواقع الاجتماعي الذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية. (قنديلجي، 2020، الصفحات 81-82)

### 3 أدوات جمع البيانات:

حتى يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، يجب أن يستخدم أدوات مساعدة على جمع المعلومات وقد تم الاعتماد على الملاحظة واستمارة الاستبيان في هذه الدراسة.

#### ✓ الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته. (ربحي مصطفى عليان، 2000، صفحة 113)

وقد استخدمناها خلال الجولة الاستطلاعية التي تمت بمقر الدراسة وندرجت تحت عنوان بيئة العمل الداخلية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة دلبية للنايب لبلاستيكية بالوادي وهذا بناء على ما تقدمه المؤسسة من طرق وأساليب لتحقيق القدر الكافي من الرضا للعمال وبالتالي زيادة في الانتاج ومن أسباب استعمال هذه الأداة نذكر:

أ- مراقبة وتقييم سلوك الموظفين خلال جلسات المقابلات.

ب- تقدير المؤشرات ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال تبادل المعلومات والتفاعل مع العمال المشاركين.

ت- تسجيل المعلومات غير المتاحة عبر استمارات الاستبيان.

#### ✓ استمارة الاستبيان:

تعرف على أنها : " عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات وأراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في تجميع البيانات خاصة العلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على المعلومات أو معتقدات أو تطورات أو أراء أفراد. (عبيدات، 1999، صفحة 69)

وتعرف أيضا : " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد." (زرواتي، 2008، صفحة 182)

لقد استخدمنا هذه الأدوات في الدراسة لجمع المعلومات والبيانات من آراء العاملين في مقر الدراسة. واستندنا في صياغتها إلى عدة مبادئ أساسية، منها توجيه الأسئلة بوضوح وبساطة، وتجنب التعقيد واستخدام لغة مفهومة في بيئة العمل. كما قمنا بترتيب الأسئلة بشكل منطقي وفقاً لمحاور الدراسة وتوجهاتها، وتم تقسيم المحاور بناءً على أسئلة البحث ومؤشراتها. حسب كل محور، وقد قسمت المحاور وفقاً لتساؤلات الدراسة ومؤشراتها، وتضمنت الاستمارة الأولية 40 سؤال ومع مناقشة الأستاذ المشرف قمنا بحذف بعض الأسئلة لأنها لا تخدم موضوع الدراسة وتم بناء الاستمارة على 35 سؤال تتراوح بين أسئلة مغلقة ومفتوحة، ومصنفة، ثم تم عرضها على الأساتذة المحكمين الذين أبدوا ملاحظاتهم عليها وبناء على نصائحهم وما قدموه من نقاشات تضمنت الشكل والمضمون تم حذف 05 أسئلة، وعليه تمحورت في 30 سؤال وتم بناء استمارة استبيان في شكلها النهائي يوم 29 افريل 2024. و تم توزيع. 80 استمارة استبيان

وقد قمنا بهذا العمل يوم 30 افريل 2024 على عمال شركة دليبة للنايب لبلاستيكية بالوادي.

وقد قسمت استمارة الاستبيان إلى المحاور التالية:

المحور الأول: البيانات الشخصية : وشملت

الجنس، السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، مدة الخدمة

المحور الثاني: الظروف الفيزيائية

المحور الثالث: علاقات العمل الداخلية

المحور الرابع: طبيعة العمل

5 الأساليب الإحصائية:

نظرا لكون دراستنا تحمل الطابع المسحي فقد تم الاعتماد على أسلوب عرض الجداول البسيطة والجداول المركبة التي تعتمد على النسب المئوية للإجابة على التساؤلات التي لا تبحث عن علاقات. في حين تم الاعتماد على الجداول المتقاطعة للإجابة على التساؤلات التي تبحث عن وجود علاقات بين المتغيرات ومن ثم اختبار الفرضيات المرتبطة لها وذلك بالاستعانة بكا.2

ومن أجل إجراء ذلك قام الباحث بترميز أسئلة الاستبانة وإدخالها في الحاسوب الآلي بالاعتماد على برنامج أس.ب.أس.س SPSS الإصدار رقم 22 المعد للعلوم الاجتماعية.

ثم تم استخراج جداول بسيطة حول الأسئلة المطروحة في الاستبانة كما سوف يتبين لاحقا، كما تم استخراج

جداول متقاطعة واختبار كا.2 وبعد عرض البيانات الإحصائية وفحصها، حاول الباحثين الخروج بخلاصة حول موضوع البحث من خلال ما توصلوا إليه من نتائج.

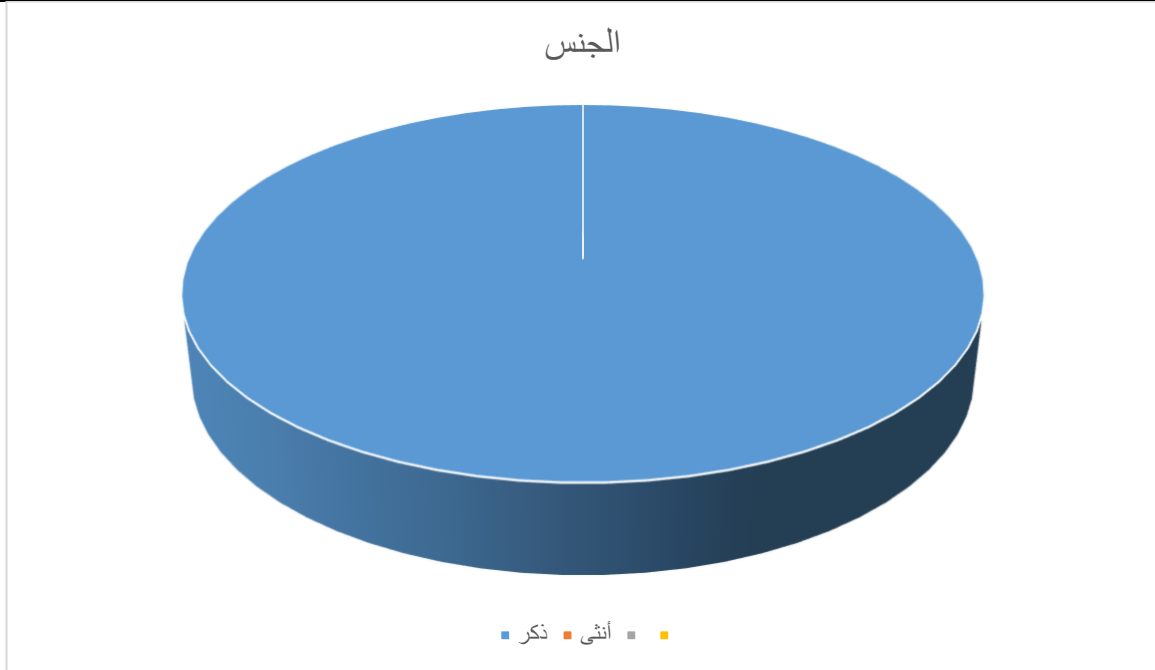
# الفصل الخامس: عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها

1- عرض البيانات

2- نتائج الدراسة

1- عرض البياناتالجدول رقم 01: الجنس

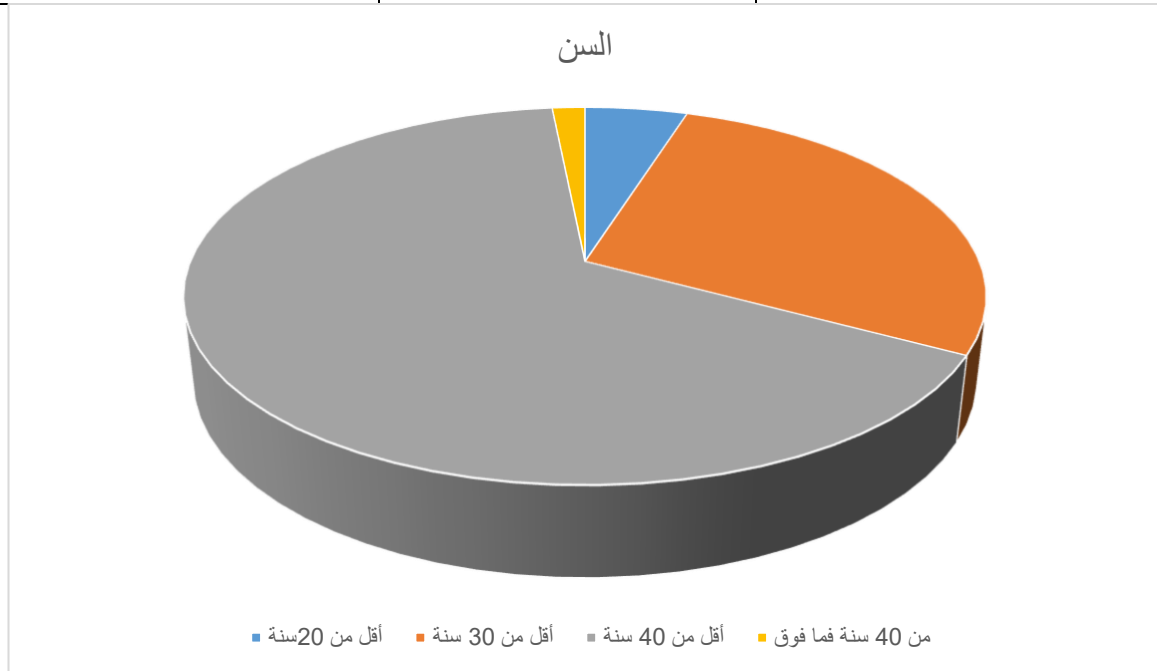
المتغيرات	التكرار	النسبة
ذكر	80	%100
أنثى	0	%00
مجموع	80	%100



من خلال معطيات الجدول رقم 01 نلاحظ أن نسبة الذكور 100%، ونسبة الإناث تمثل 00%، ومنه نستنتج أن عنصر الذكور مهم وأن المؤسسة تعتمد على جنس واحد فقط، كما أن الذكور أكثر ميولا للعمل في مثل هذه المؤسسات.

## الجدول رقم 02: السن

المتغيرات	التكرار	النسبة
أقل من 20 سنة	3	3.75%
أقل من 30 سنة	17	21.25%
أقل من 40 سنة	40	50%
من 40 سنة فما فوق	20	25%
المجموع	80	100%

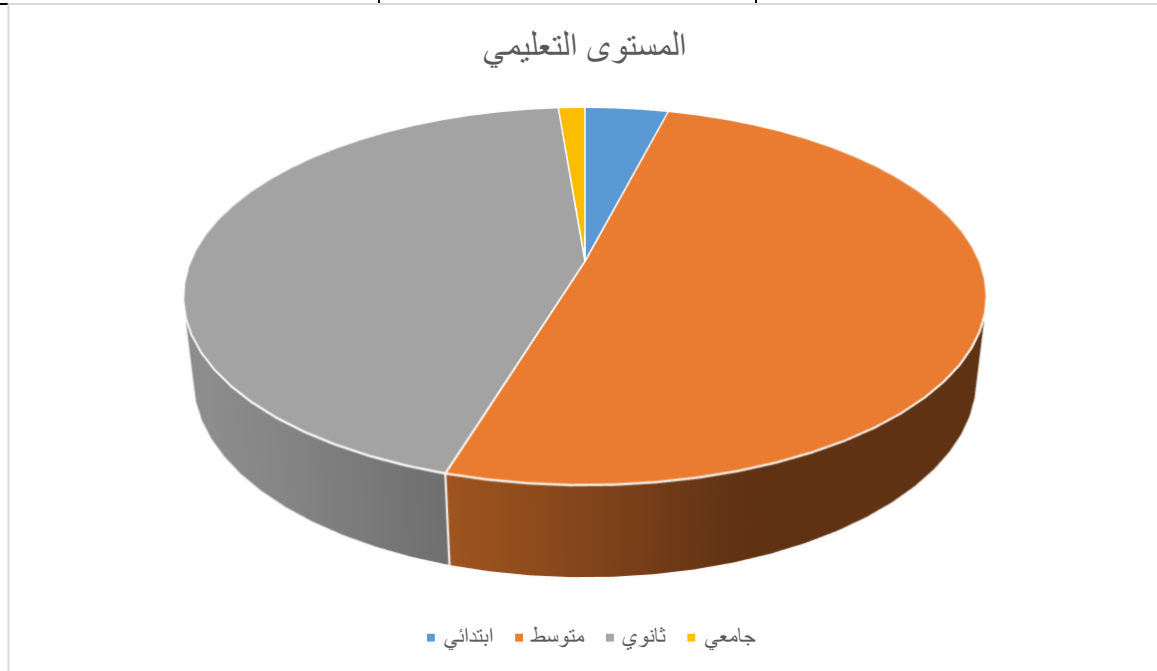


نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن الفئة العمرية من أقل من 40 سنة تمثل أعلى نسبة بـ 50% تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 25%، أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة لم تتجاوز نسبتهم 21.25%، نسبة أما الفئة العمرية أقل من 20 سنة كأدنى نسبة 3.75%.

وتفسر هذه النتائج أن أغلبية عمال المؤسسة يملكون من السن ما يعكس الخبرات والكفاءات التي يمتلكونها

الجدول رقم 03: المستوى التعليمي

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
ابتدائي		3	%3.75
متوسط		38	%47.5
ثانوي		33	%41.25
جامعي		6	%7.5
المجموع		80	%100

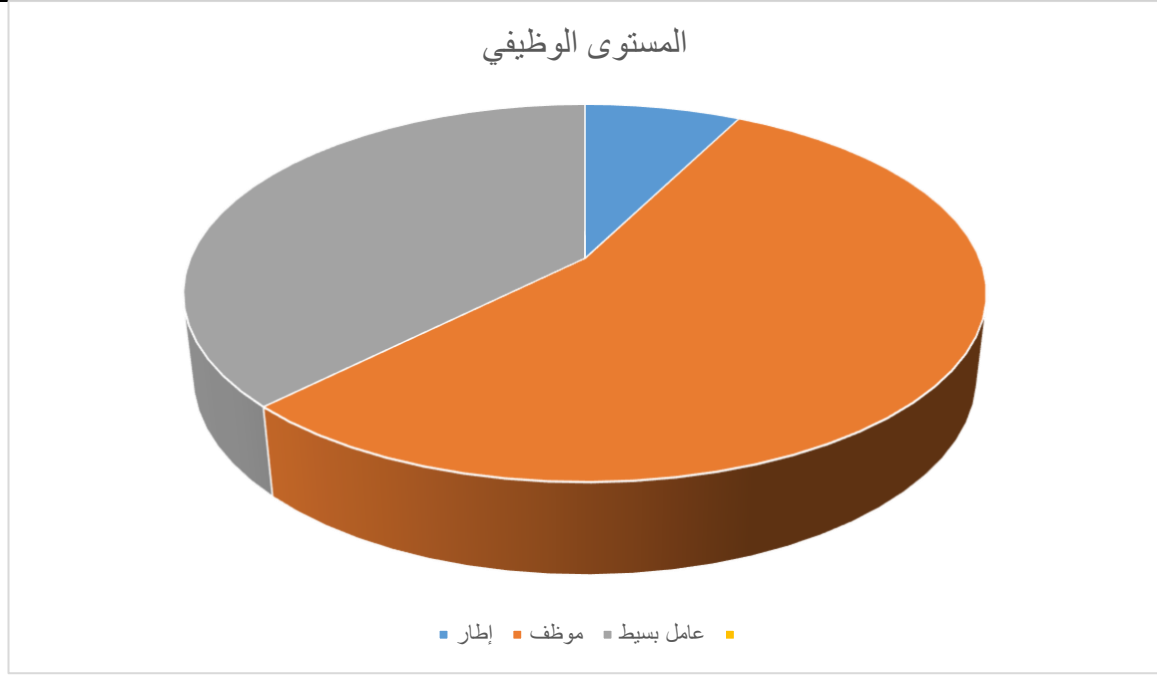


نلاحظ من الجدول والشكل أن معظم أفراد عينة الدراسة، هم ذو مستوى متوسط فأغلبهم في الطور المتوسط وذلك بنسبة 47.5% تليها نسبة 41.25% ذو مستوى ثانوي، أما المستوى الجامعي فنسبته 7.5%، يليها كأدنى نسبة 3.75% المستوى الابتدائي.

وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستقطب أفراد ذو مستوى متوسط نظرا لطبيعة العمل في المواد البلاستيكية، أما المستوى الجامعي فيختص بيه الإطارات تسيير المؤسسة بمستوى عالي.

**الجدول رقم 4: المستوى الوظيفي**

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
إطار		6	7.5%
موظف		44	55%
عامل بسيط		30	37.5%
المجموع		80	100%

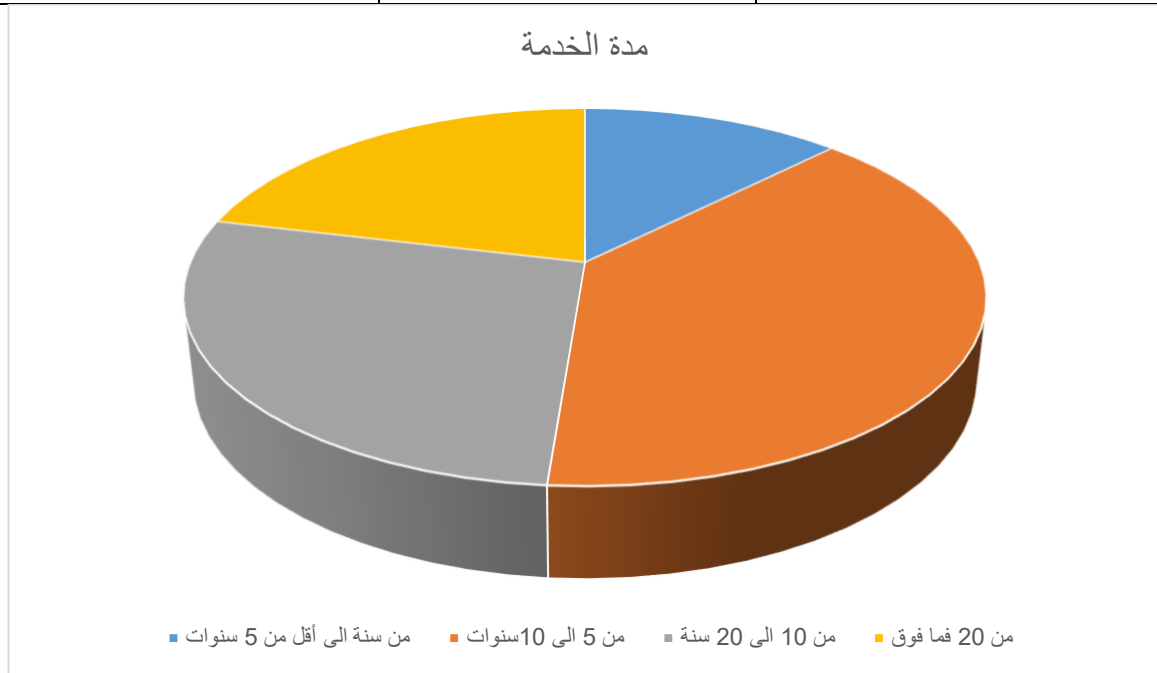


يبين لنا الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يتقصدون منصب "موظف" بنسبة 55%، تليها عامل بسيط بنسبة 37.5%، تليها أدنى مستوى وظيفي "إطار" بنسبة 7.5% ونفسر تنوع المناصب على تنوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة وأهميتها و حاجتها للموظفين في إطار تسيير المؤسسة والتنسيق بين موظفيها و مهامهم.



**الجدول 05: مدة الخدمة**

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
من سنة الى أقل من 5 سنوات		10	12.5%
من 5 الى 10 سنوات		31	38.75%
من 10 الى 20 سنة		22	27.5%
من 20 فما فوق		17	21.25%
المجموع		80	100%



نلاحظ من الجدول أن معظم أفراد العينة لهم مدة من 5 الى 10 سنوات بنسبة 38.75% وتوحي هذه النسبة بأن معظم الموظفين لهم فترة قصيرة من العمل في المؤسسة، مما يوحي أن المؤسسة تسعى الى التجديد نظرا لطبيعة العمل في المؤسسة تليها من 10 الى 20 سنة بنسبة 27.5% وهذا ما يعكس على اعتماد المؤسسة على الكفاءات ذات خبرة أكثر، وأيضا نجد فوق 20 سنة بنسبة 21.25%، أما في الأخير نجد العمال الجدد من سنة الى أقل من 5 سنوات.

**الجدول رقم 06: هل تؤثر العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الإضاءة، التهوية) في مكان عملك**

المجموع	هل تؤثر العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الإضاءة، التهوية) في مكان عملك؟				
	لا	نعم			
3	1	2	تكرار	أقل من 20 سنة	السن
100,0%	33,0%	67,0%	%النسبة		
17	4	13	تكرار	أقل من 30 سنة	
100,0%	23,5%	76,5%	%النسبة		
40	27	13	تكرار	أقل من 40 سنة	
100,0%	67,5%	32,5%	%النسبة		
20	16	4	تكرار	من 40 سنة فما فوق	
100,0%	80,0%	20,0%	%النسبة		
80	48	32	تكرار	المجموع	
100,0%	60,0%	40,0%	%النسبة		

نلاحظ في الجدول: يمثل إجابات أفراد العينة حول تأثير العوامل الفيزيائية في مكان العمل فكانت إجابة فئة "أقل من 20 سنة" ب (نعم) بتكرار (2) بنسبة 67% وتأتي بعدها 33% من أجابوا ب (لا) بتكرار (1) مفردة.

أما بالنسبة "لأقل من 30 سنة" أجابوا (بنعم) فكانت الإجابة بنسبة 76.5% بتكرار (13) وتليها نسبة 23.5% من أجابوا (لا) بتكرار (4) مفردة.

أما بالنسبة "أقل من 40 سنة" أجابوا (لا) بنسبة 67.5% بتكرار (27) تليها نسبة 32.5% من أجابوا ب (نعم) بتكرار (13) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 40 سنة فما فوق" أجابوا ب (لا) بنسبة 80% بتكرار (16) تليها نسبة 20% من أجابوا ب (نعم) بتكرار (4) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول أن العمال راضون على مستوى الصوت وقوة الإضاءة داخل المؤسسة حسب معظم إجابات العمال فكانت اجاباتهم بنسبة 60% ب (لا) وهذا راجع للإمكانيات التي توجد في المصنع من آلات متطورة ومعدات حديثة ورقابة جيدة لضمان سيرورة العمل وزيادة في أدائه واستقراره.

**الجدول رقم 07: مستوى الصوت والضوء يتلاءم مع طبيعة عملك في المنظمة**

المجموع	هل ترى بان مستوى الصوت والضوء يتلاءم مع طبيعة عملك في المنظمة؟		تكرار	أقل من 20 سنة	السن
	لا	نعم			
3	1	2	تكرار	أقل من 20 سنة	
100,0%	33,0%	67,0%	%النسبة		
17	13	4	تكرار	أقل من 30 سنة	
100,0%	76,5%	23,5%	%النسبة		
40	14	26	تكرار	أقل من 40 سنة	
100,0%	35,0%	65,0%	%النسبة		
20	4	16	تكرار	من 40 سنة فما فوق	
100,0%	20,0%	80,0%	%النسبة		
80	32	48	تكرار	المجموع	
100,0%	40,0%	60,0%	%النسبة		

**نلاحظ في الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول مستوى الصوت والضوء يتلاءم مع طبيعة العمل فكانت إجابة فئة "أقل من 20 سنة" ب (نعم) بتكرار (2) بنسبة 67% وتأتي بعدها 33% من أجابوا ب (لا) بتكرار (1) مفردة.

أما بالنسبة "لأقل من 30 سنة" أجابوا (لا) فكانت الإجابة بنسبة 76.5% بتكرار (13) وتليها نسبة 23.5% من أجابوا (نعم) بتكرار (4) مفردة.

أما بالنسبة "أقل من 40 سنة" أجابوا (نعم) بنسبة 65% بتكرار (26) تليها نسبة 35% من أجابوا ب (لا) بتكرار (14) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 40 سنة فما فوق" أجابوا ب (لا) بنسبة 80% بتكرار (16) تليها نسبة 20% من أجابوا ب (نعم) بنسبة 20% بتكرار (4) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان عمال مؤسسة دليبية راضون على مستوى الصوت والضوء وأنه يتلاءم مع طبيعة العمل حسب معظم إجابات، ويفسر ذلك أن الإضاءة تعتبر من أهم عناصر بيئة العمل لارتكازها على سرعة الإدراك البصري مما ينعكس على أداء العامل، والإضاءة والصوت غير الجيد في بيئة العمل تؤدي الى تأذي العينين والاذونين مع مرور الزمن بالتالي تؤدي الى اضعاف البصر وفقدان السمع فتؤثر على استقرار العامل في عمله.

**الجدول رقم 08: درجة الحرارة في مكان عملك مريحة**

المجموع	هل تعتقد أن درجة الحرارة في مكان عملك مريحة؟				السن
	لا	نعم			
3	1	2	تكرار	أقل من 20 سنة	
100.0%	33%	67.0%	%النسبة		
17	11	6	تكرار	أقل من 30 سنة	
100.0%	65.0%	35.0%	%النسبة		
40	38	2	تكرار	أقل من 40 سنة	
100.0%	95.0%	5.0%	%النسبة		
20	15	5	تكرار	من 40 سنة فما فوق	
100.0%	75.0%	25.0%	%النسبة		
80	65	15	تكرار	المجموع	
100.0%	81.25%	18.75%	%النسبة		

**نلاحظ في الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول اعتقاد أن درجة الحرارة مريحة في مكان العمل فكانت إجابة فئة "أقل من 20 سنة" ب (نعم) بتكرار (2) بنسبة 67% وتأتي بعدها 33% من أجابوا ب (لا) بتكرار (1) مفردة.

أما بالنسبة "الأقل من 30 سنة" أجابوا (لا) فكانت الإجابة بنسبة 65% بتكرار (11) وتليها نسبة 35% من أجابوا (نعم) بتكرار (6) مفردة.

أما بالنسبة "أقل من 40 سنة" أجابوا (لا) بنسبة 95% بتكرار (38) تليها نسبة 5% من أجابوا ب (نعم) بتكرار (2) مفردة.

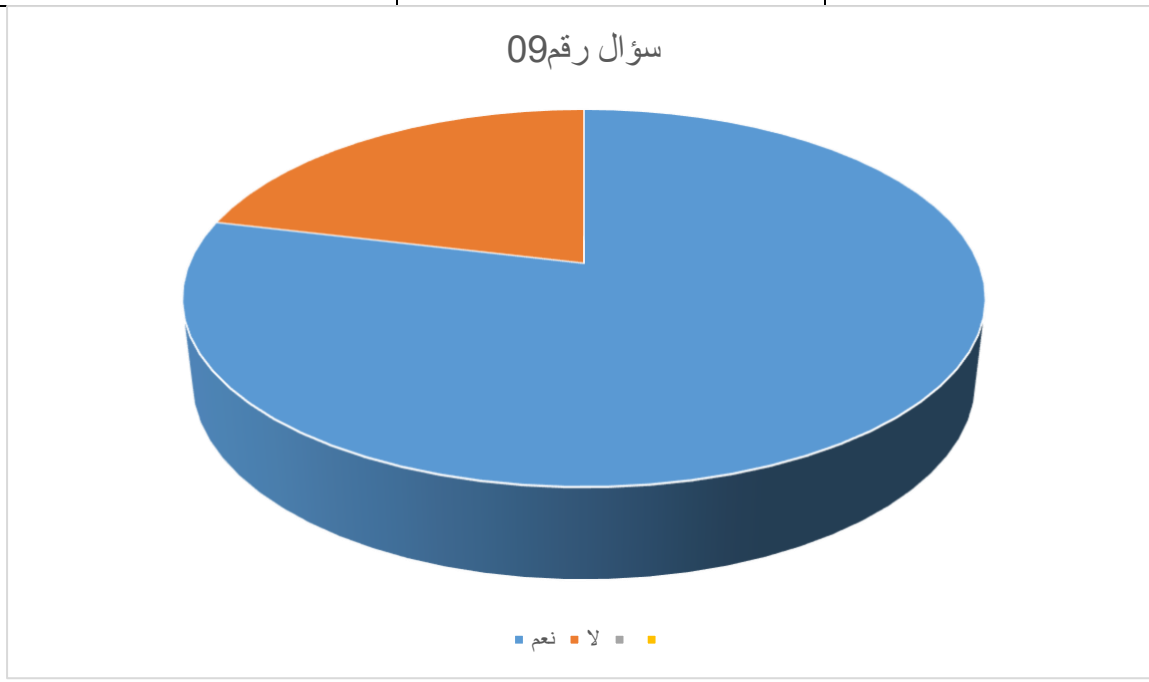
أما في الأخير فئة "من 40 سنة فما فوق" أجابوا ب (لا) بنسبة 75% بتكرار (15) تليها نسبة 25% من أجابوا ب (نعم) بنسبة 20% بتكرار (5) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان درجة الحرارة في مكان العمل غير ملائمة حسب معظم إجابات العمال فكانت اجاباتهم بنسبة 81.25% ب (لا) وأن العمال غير راضون على الحرارة المرتفعة

وهذا راجع الى طبيعة المصنع فهو مختص بالأنابيب البلاستيكية فدرجات الحرارة تكون مرتفعة بسبب آلات صنع الانابيب.

**الجدول رقم 09: هل أنت مرتاح في مكان عملك**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	63	78.75%
لا	17	21.25%
مجموع	80	100%

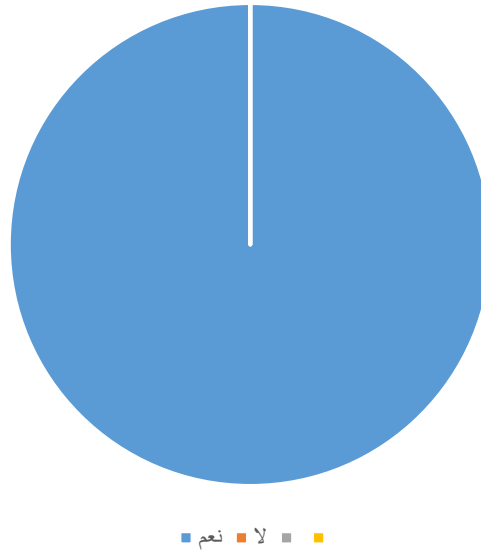


نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن معظم أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" بنسبة 78.75% وهذا راجع الى الإمكانيات التي توفرها المؤسسة للعمال أما من أجابوا بـ "لا" بنسبة 21.25% وتفسر هذه النتائج أن معظم العمال راضون عن العمل في المؤسسة ومرتاحون في عملهم بسبب الإمكانيات التي توفرها المؤسسة للعمال.

**الجدول رقم 10: توفر التجهيزات التقنية المناسبة في مكان العمل لتنفيذ المهام**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	80	%100
لا	00	%00
مجموع	80	%100

سؤال رقم 11

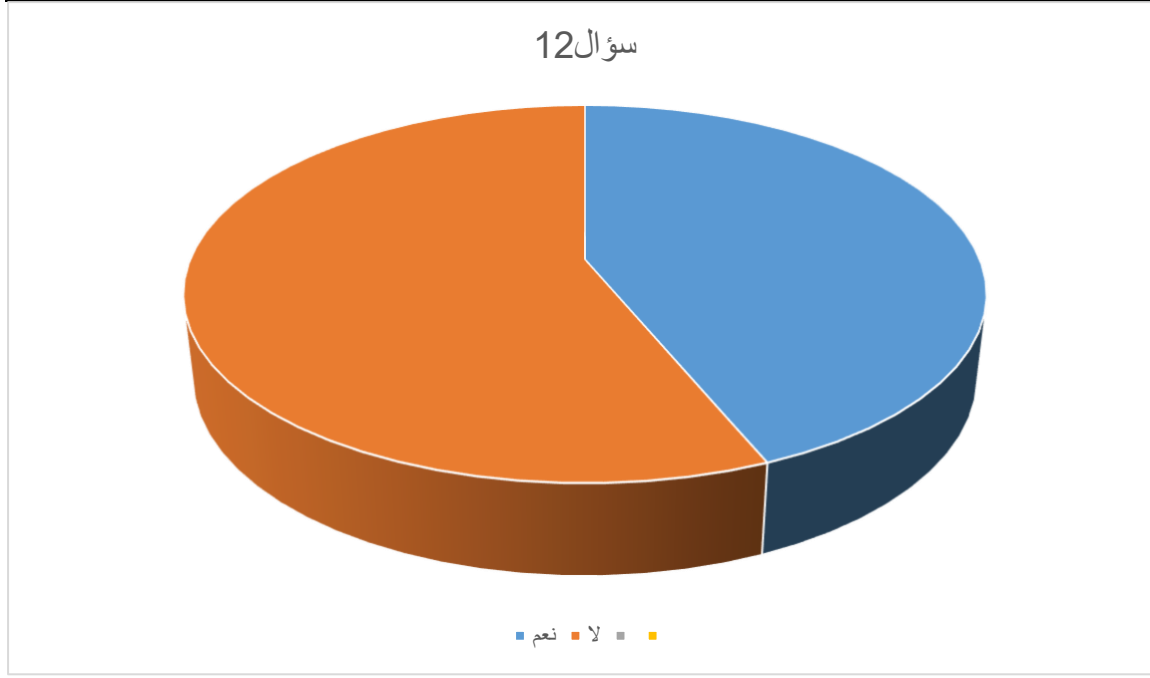


نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن جميع أفراد العينة أجابوا ب"نعم" بنسبة 100% على توفر التجهيزات التقنية المناسبة في مكان العمل لتنفيذ مهام العمل

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين أن عمال مؤسسة دليبة راضون على توفر التجهيزات المناسبة في مكان العمل وذلك لما تقدمه من فعالية في العمل والتي تؤثر على أداء الموظف

الجدول رقم 11: هل سبق أن نبهتم المؤسسة بمشكل العوامل الفيزيائية

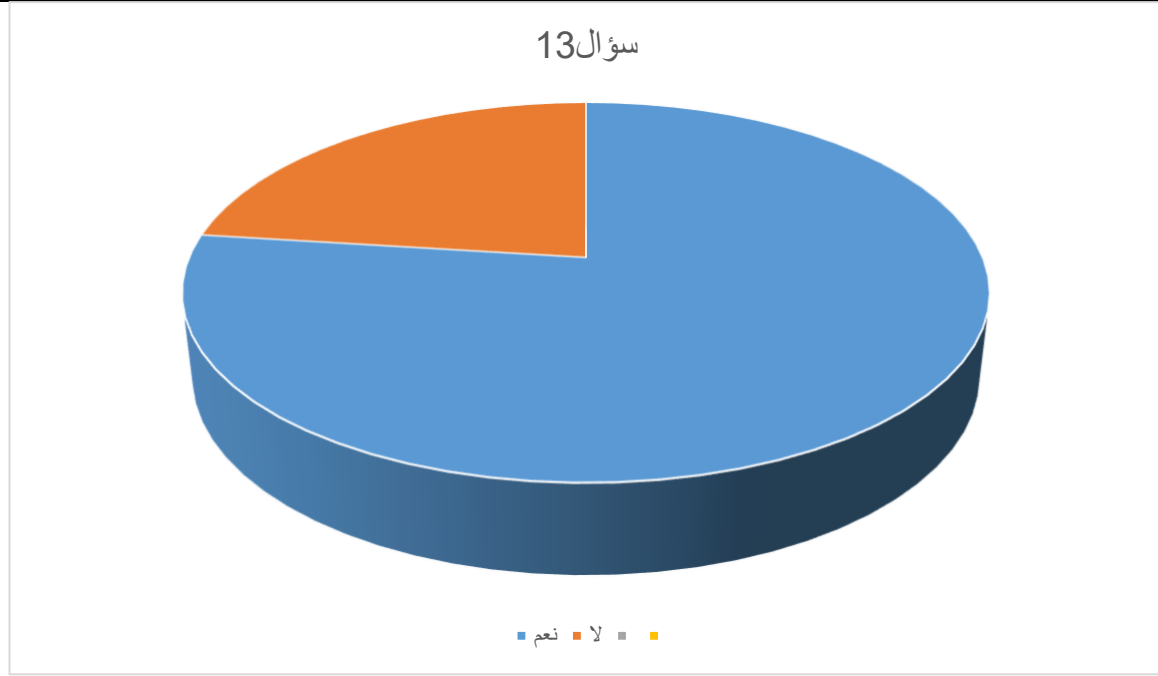
المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	35	%43.75
لا	45	%56.25
مجموع	80	%100



نلاحظ من خلال الجدول حول هل سبق أن نبه العمال المؤسسة بمشكل العوامل الفيزيائية حيث نلاحظ أن من أجابو "لا" كانت نسبتهم %56.25 و هذا يدل على عدم انزعاج معظم العمال بالعوامل الفيزيائية تليها نسبة %43.75 من أجابوا ب"لا" من تزعجهم العوامل الفيزيائية

**الجدول رقم 12: في حالة الإجابة ب"نعم" هل أخذت المؤسسة تنبيهاتكم بعين الاعتبار**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	27	77%
لا	8	23%
مجموع	35	100%



نلاحظ من خلال الجدول و الشكل حول في حالة الإجابة ب"نعم" هل أخذت المؤسسة تنبيهاتكم بعين الاعتبار نلاحظ أن من أجابوا ب"نعم" كانت نسبتها 77% بتكرار 27 مفردة تليها من أجابوا ب"لا" كانت نسبتهم ب23% بتكرار 8 مفردات.

ونستنتج من إجابات المبحوثين أنهم راضون على الإدارة الجيدة وأن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار آراء وشكاوي العمال وهذا ما يطمئن العمال و يحفزهم على استمرارية في العمل



**الجدول رقم 13: هل تحظى بالاحترام والتقدير في بيئة عملك**

المجموع	هل تحظى بالاحترام والتقدير في بيئة عملك؟			إطار	المستوى الوظيفي
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار		
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	17	27	تكرار	موظف	
100,0%	39,0%	61,0%	%النسبة		
30	0	30	تكرار	عامل بسيط	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
80	17	63	تكرار	المجموع	
100,0%	21,25%	78,75%	%النسبة		

**نلاحظ من الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل يحظى العامل بالاحترام والتقدير في بيئة العمل فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) بنسبة 100% أما من أجابوا ب (لا) فكانت نسبتها 0%.

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 61% بتكرار (27) وتليها نسبة 39% من أجابوا (لا) بتكرار (17) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 100% بتكرار (30) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم العمال يحظون بالاحترام والتقدير فما بينهم وذلك من خلال اجاباتهم ب"نعم" بنسبة 78.75% وهذا راجع الى ترابط العمال بين بعض لان الاحترام يولد طاقة إيجابية تساهم في رفع وزيادة إنتاجية المؤسسة

**الجدول رقم 14: هل تشعر بان هناك بيئة عمل مفتوحة لتبادل الآراء**

المجموع	هل تشعر بان هناك بيئة عمل مفتوحة للتفاعل وتبادل الآراء بين الزملاء والادارة؟				
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	11	33	تكرار	موظف	
100,0%	25,0%	75,0%	%النسبة		
30	0	30	تكرار	عامل بسيط	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
80	11	69	تكرار	المجموع	
100,0%	13,75%	86,25%	%النسبة		

نلاحظ من خلال الجدول: الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل تشعر بان هناك بيئة عمل مفتوحة للتفاعل وتبادل الآراء بين الزملاء والادارة فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) بنسبة 100% أما من أجابوا ب (لا) فكانت نسبتها 0%.

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 75% بتكرار (33) وتليها نسبة 25% من أجابوا (لا) بتكرار (11) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 100% بتكرار (30) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول أن هناك ترابط بين العمال لديهم روح المناقشة ولغة الحوار ويمتلكون أسلوب مرن في حل الازمات والمشاكل والخروج بحل يتوافق مع الجميع.

**الجدول رقم 15: رضا العمل مع فريق العمل**

المجموع	هل أنت راضي عن العمل مع فريق العمل؟		تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
	لا	نعم			
10	0	10	تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
31	9	22	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100,0%	29,0%	71,0%	%النسبة		
22	0	22	تكرار	من 10 الى 20 سنة	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
17	0	17	تكرار	من 20 فما فوق	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
80	9	71	تكرار	المجموع	
100,0%	11,25%	88,75%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول رضا العمل مع فريق العمل فكانت إجابة فئة "أقل من 20 سنة" ب (نعم) بتكرار (10) بنسبة 100%.

أما بالنسبة "لأقل من 30 سنة" من أجابوا ب:(نعم) فكانت الإجابة بنسبة 71% بتكرار (22) وتليها نسبة 29% من أجابوا (لا) بتكرار (9) مفردة.

أما بالنسبة "أقل من 40 سنة" من أجابوا ب:(نعم) بنسبة 100% بتكرار (22) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 40 سنة فما فوق" من أجابوا ب:(نعم) بنسبة 100% بتكرار(17) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم العمال راضون عن العمل كفريق فيما بينهم وهذا راجع للنسبة المئوية العالية المتحصل عليها في الجدول أعلاه المتمثلة في 88.75%

**الجدول رقم 16: هل هناك تحفيزات من طرف المؤسسة**

المجموع	هل هناك تحفيزات من طرف المؤسسة؟				
	لا	نعم			
10	1	9	تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
100,0%	10,0%	90,0%	%النسبة		
31	16	15	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100,0%	52,0%	48,0%	%النسبة		
22	20	2	تكرار	من 10 الى 20 سنة	
100,0%	91,0%	9,0%	%النسبة		
17	3	14	تكرار	من 20 فما فوق	
100,0%	18,0%	82,0%	%النسبة		
80	40	40	تكرار	المجموع	
100,0%	50,0%	50,0%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** يمثل إجابات أفراد العينة حول تأثير العوامل الفيزيقية في مكان العمل فكانت إجابة فئة "من سنة الى أقل من 5 سنوات" عمل في المؤسسة ب (نعم) بتكرار (9) بنسبة 90% وتأتي بعدها 10% من أجابوا ب (لا) بتكرار (1) مفردة.

أما بالنسبة "من 5 الى 10 سنوات" من أجابوا ب: (لا) بنسبة 52% بتكرار (16) وتليها نسبة 48% من أجابوا (نعم) بتكرار (15) مفردة.

أما بالنسبة "من 10 الى 20 سنة" أجابوا ب: (لا) بنسبة 91% بتكرار (20) تليها نسبة 9% من أجابوا ب (نعم) بتكرار (2) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 20 فما فوق" لديهم خبرة كبيرة في المؤسسة أجابوا ب (نعم) بنسبة 82% بتكرار (14) تليها نسبة 18% من أجابوا ب (لا) بتكرار (3) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان هناك تساوي في النسب المتحصل عليها في كلتا الفئتين وهذا راجع الى أن المؤسسة تقدم تحفيزات للعمال المنخرطين لديها وهذا ما يولد رضا لدى العمال وينعكس بالإيجاب للمؤسسة.

**الجدول رقم 17: هل يسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات**

المجموع	هل يسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات؟		تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	17	27	تكرار	موظف	المستوى الوظيفي
100,0%	39,0%	61,0%	%النسبة		
30	0	30	تكرار	عامل بسيط	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
80	17	63	تكرار	المجموع	المستوى الوظيفي
100,0%	21,25%	78,75%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل يسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) بنسبة 100% أما من أجابوا ب (لا) فكانت نسبتها 0%.

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 61% بتكرار (27) وتليها نسبة 39% من أجابوا (لا) بتكرار (17) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 100% بتكرار (30) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول أن المبحوثين راضون على الإدارة الجيدة في المؤسسة حيث تشارك العامل في بعض القرارات التي تخص العمل ولديها روح الاصغاء الى قراراته وثقة في مصداقية قراراته وهذا راجع للنسبة المئوية المرتفعة المقدرة بـ: 78.75%.

**الجدول رقم 18: هل تبادر في تقديم المقترحات والأفكار الإبداعية**

المجموع	هل تبادر في تقديم المقترحات والأفكار الإبداعية؟				
	لا	نعم			
10	0	10	تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
100.0%	0.0%	100.0%	%النسبة		
31	6	25	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100.0%	19.0%	81.0%	%النسبة		
22	10	12	تكرار	من 10 الى 20 سنة	
100.0%	45.5%	54.5%	%النسبة		
17	0	17	تكرار	من 20 فما فوق	
100.0%	0.0%	100.0%	%النسبة		
80	16	64	تكرار	المجموع	
100.0%	20.0%	80.0%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** يمثل إجابات أفراد العينة حول هل تبادر في تقديم المقترحات والأفكار

الإبداعية فكانت إجابة فئة "من سنة الى أقل من 5 سنوات" ب (نعم) بتكرار (10) بنسبة 100%

أما بالنسبة "من 5 الى 10 سنوات" من أجابوا ب: (نعم) بنسبة 81% بتكرار (25) وتليها نسبة 19% من أجابوا (لا) بتكرار (6) مفردة.

أما بالنسبة "من 10 الى 20 سنة" أجابوا ب: (نعم) بنسبة 54.5% بتكرار (12) تليها نسبة 45.5% من أجابوا ب (لا) بتكرار (10) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 20 فما فوق" أجابوا ب (نعم) بنسبة 100% بتكرار (14) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان المؤسسة تفتح المجال للعمال بتقديم أفكار إبداعية ومقترحات تتمثل في تصميم لمنتجات بلاستيكية مختلفة، تحسين أداء العمل، تعزيز القدرة التنافسية، من خلال النسبة المئوية المتحل عليها المقدرة بـ 80% من أجابوا ب: نعم.

**الجدول رقم 20: هل ترى أن بيئة العمل التي تعمل بها تساعدك على تحقيق التوازن بين عملك**

**وحياتك الخاصة**

المجموع	هل ترى أن بيئة العمل التي تعمل بها تساعدك على تحقيق التوازن بين عملك وحياتك الخاصة؟				
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	0	44	تكرار	موظف	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
30	15	15	تكرار	عامل بسيط	
100,0%	50,0%	50,0%	%النسبة		
80	15	65	تكرار	المجموع	
100,0%	18,75%	81,25%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل ترى أن بيئة العمل التي تعمل بها تساعدك على تحقيق التوازن بين عملك وحياتك الخاصة فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) مفردة وبنسبة 100%

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) أيضا بنسبة 100% بتكرار (44) مفردة.

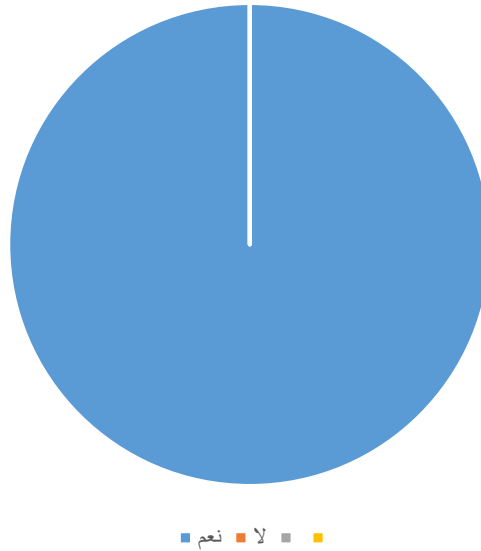
أما في الأخير فئة "عامل بسيط" من أجابوا ب (نعم) و(لا) بنسبة 50% بتكرار (15) مفردة لكل طرف.

نستنتج من خلال الجدول أن العامل بالمؤسسة يوافق بين العمل والحياة الخاصة وأن بيئة العمل تساعد من خلال نقص الضغوط العملية، ملائمة ساعات العمل مع الحياة الخاصة، بيئة عمل هادئة وهذا من خلال النسبة المئوية المرتفعة المتحصل عليها والمقدرة ب 81.25%

الجدول رقم 20: هل راضى على نظام الاتصال السائد فى المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	80	%100
لا	00	%00
مجموع	80	%100

سؤال رقم 21



من الجدول و الشكل يتضح أن جميع أفراد العينة، كانت اجابتهم ب" نعم" على رضى نظام الاتصال السائد فى المؤسسة وذلك بنسبة %100، وهذا راجع لأهمية الاتصال وما يوفره من معلومات تساعد على تبادل الأفكار وتسهل من أداء المهام وفتح باب الحوار ويعتبر الاتصال همزة وصل بين العمال والمسؤولين.



**الجدول رقم 22: هل تشعر بالرضا العام اتجاه طبيعة عملك ومسؤوليتك في الشركة**

المجموع	هل تشعر بالرضا العام اتجاه طبيعة عملك ومسؤوليتك في الشركة؟		تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار		
100.0%	0.0%	100.0%	%النسبة		
44	3	41	تكرار	موظف	
100.0%	7.0%	93.0%	%النسبة		
30	4	26	تكرار	عامل بسيط	
100.0%	13.0%	87.0%	%النسبة		
80	7	73	تكرار	المجموع	
100.0%	8.75%	91.25%	%النسبة		

نلاحظ من خلال الجدول: الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل تشعر بالرضا العام اتجاه طبيعة عملك ومسؤوليتك في الشركة فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) مفردات بنسبة 100%.

أما بالنسبة "لموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 93% بتكرار (41) وتليها نسبة 7% من أجابوا (لا) بتكرار (3) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 87% بتكرار (26) مفردة وتليها نسبة 13% من أجابوا ب: (لا) بتكرار (4) مفردات.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم إجابات العمال يشعرون بالرضا العام حول عملهم ومسؤوليتهم في الشركة من خلال المحافظة على مكانتها وضمان استمراريتها وزيادة الاستقرار التنظيمي وهذا من خلال النسبة المتحصل عليها ب 91.25%

**الجدول رقم 23: هل تعتقد أن طبيعة عملك تسمح لك بتحقيق أقصى إنتاجية وجودة عمل**

المجموع	هل تعتقد أن طبيعة عملك تسمح لك بتحقيق أقصى إنتاجية وجودة في العمل؟		تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
	لا	نعم			
10	0	10	تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
31	2	29	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	
100,0%	6,5%	93,5%	%النسبة		
22	5	17	تكرار	من 10 الى 20 سنة	
100,0%	23,0%	77,0%	%النسبة		
17	0	17	تكرار	من 20 فما فوق	
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
80	7	73	تكرار	المجموع	
100,0%	8,75%	91,25%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** يمثل إجابات أفراد العينة حول اعتقاد أن طبيعة عملك تسمح لك بتحقيق أقصى إنتاجية وجودة في العمل فكانت إجابة فئة "من سنة الى أقل من 5 سنوات" ب (نعم) بتكرار (10) بنسبة 100%

أما بالنسبة "من 5 الى 10 سنوات" من أجابوا ب: (نعم) بنسبة 93.5% بتكرار (29) وتليها نسبة 6.5% من أجابوا (لا) بتكرار (2) مفردة.

أما بالنسبة "من 10 الى 20 سنة" أجابوا ب: (نعم) بنسبة 77% بتكرار (17) تليها نسبة 23% من أجابوا ب (لا) بتكرار (5) مفردة.

أما في الأخير فئة "من 20 فما فوق" أجابوا ب (نعم) بنسبة 100% بتكرار (17) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان طبيعة العمل تسمح للموظف بتحقيق الإنتاج من خلال توفير بيئة عمل مناسبة يشعر فيها بالراحة، ومن خلال إعطاء العامل المهام واحدة تلو الأخرى وتحديد مواعيدها، و أيضا تطوير مهارات الموظفين عبر الدورات التدريبية، رفع المعنويات عن طريق مكافئة العمال.

**الجدول رقم 24: هل طبيعة عملك تشعرك بالأمان الوظيفي**

المجموع	هل طبيعة عملك تشعرك بالأمان الوظيفي؟				المستوى الوظيفي
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	
100.0%	0.0%	100.0%	%النسبة		
44	6	38	تكرار	موظف	
100.0%	14.0%	86.0%	%النسبة		
30	4	26	تكرار	عامل بسيط	
100.0%	13.0%	87.0%	%النسبة		
80	10	70	تكرار	المجموع	
100.0%	12.5%	87.5%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل طبيعة عملك تشعرك بالأمان الوظيفي فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) مفردات بنسبة 100%.

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 86% بتكرار (38) وتليها نسبة 14% من أجابوا (لا) بتكرار (6) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 87% بتكرار (26) مفردة وتليها نسبة 13% من أجابوا ب: (لا) بتكرار (4) مفردات.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم العمال يشعرون بالأمان الوظيفي من خلال المشاركة في طرح الأفكار، احترام الاختصاصات المختلفة للموظفين، تحفيز والتشجيع يشعره بالأمان الوظيفي والانتماء للمؤسسة

**الجدول رقم 25: هل أجرك الذي تتقاضاه يحقق لك استقرار وظيفي**

المجموع	هل أجرك الذي تتقاضاه يحقق لك استقرار وظيفي				المستوى الوظيفي
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	19	25	تكرار	موظف	المستوى الوظيفي
100,0%	43,0%	57,0%	%النسبة		
30	11	19	تكرار	عامل بسيط	المستوى الوظيفي
100,0%	37,0%	63,0%	%النسبة		
80	30	50	تكرار	المجموع	
100,0%	37,5%	62,5%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول هل أجرك الذي تتقاضاه يحقق لك استقرار وظيفي فكانت إجابة فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) مفردات بنسبة 100%.

أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 57% بتكرار (25) وتليها نسبة 43% من أجابوا (لا) بتكرار (19) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 63% بتكرار (19) مفردة وتليها نسبة 37% من أجابوا ب: (لا) بتكرار (11) مفردات.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم العمال راضون عن اجرهم حيث أنه تضمن الوظيفة المستقرة تدفق دخل ثابت والذي يمكن أن يساعد في تغطية النفقات الأساسية للعامل، والاستقرار الوظيفي أيضا يقلل من الضغوط المالية

**الجدول رقم 27: هل أنت راضى عن أجرك**

المجموع	هل أنت راضى عن أجرك؟				
	لا	نعم			
6	0	6	تكرار	إطار	المستوى الوظيفي
100,0%	0,0%	100,0%	%النسبة		
44	19	25	تكرار	موظف	
100,0%	43,0%	57,0%	%النسبة		
30	11	19	تكرار	عامل بسيط	
100,0%	37,0%	63,0%	%النسبة		
80	30	50	تكرار	المجموع	
100,0%	37,5%	62,5%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** الذي يمثل إجابات أفراد العينة حول رضا العامل عن أجره فكانت إجابة

فئة "إطار" ب (نعم) بتكرار (6) مفردات بنسبة 100%.

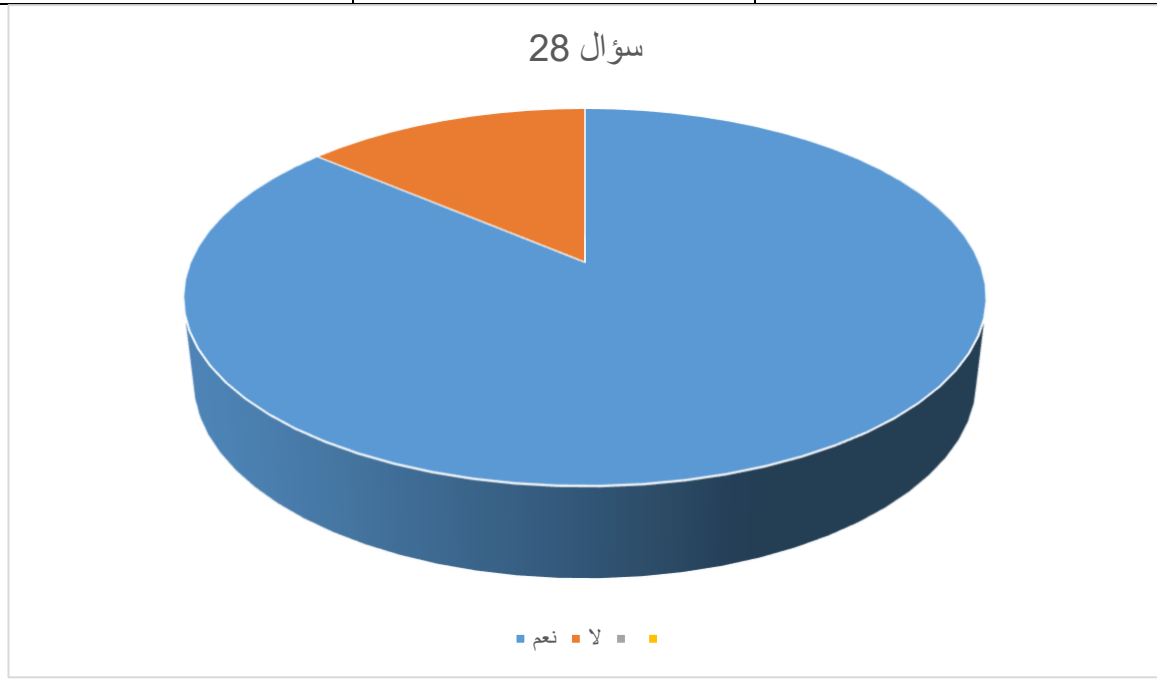
أما بالنسبة "الموظف" الذين أجابوا ب (نعم) بنسبة 57% بتكرار (25) وتليها نسبة 43% من أجابوا (لا) بتكرار (19) مفردة.

أما في الأخير فئة "عامل بسيط" أجابوا ب (نعم) بنسبة 63% بتكرار (19) مفردة وتليها نسبة 37% من أجابوا ب: (لا) بتكرار (11) مفردات.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم العمال راضون على مرتبهم وهذا راجع الى العلاوات التي تقدمها المؤسسة لضمان استمرارية الإنتاج.

**الجدول رقم 28: هل تعتقد أن توزيع الأعباء والمسؤوليات في العمل يتماشى بمتطلبات المنصب**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	69	86.25%
لا	11	13.75%
مجموع	80	100%



نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن معظم العمال في مؤسسة دليبة للنايب البلاستيكية

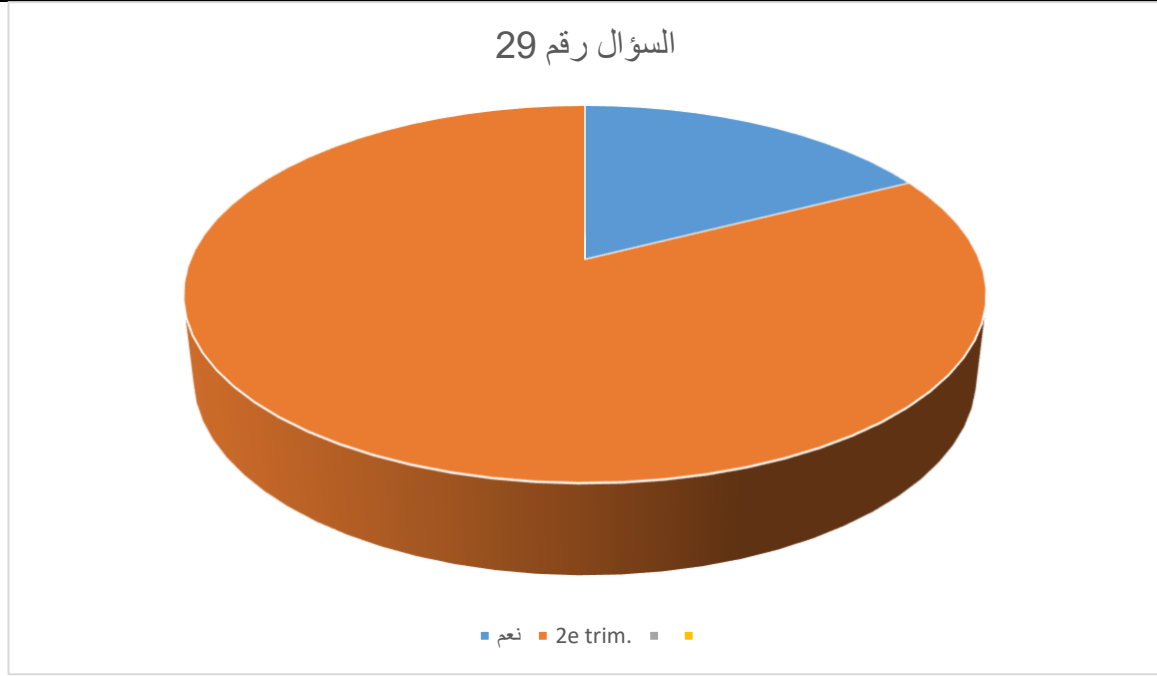
راضون على توزيع الأعباء والمسؤوليات في العمل بما يتماشى بمتطلبات المنصب بنسبة 86.25% من أجابوا ب"نعم" بتكرار 69 مفردة و تليها نسبة 13.75% من أجابوا ب"لا" أي غير راضون

ونستنتج أن معظم العمال راضون بنسبة كبيرة، وهذا راجع الى التوزيع الجيد للمناصب والاعباء

والتقسيم الافقي للهيكل التنظيمي الذي تعتمده المؤسسة دليبة الذي يسهم في التوزيع المناسب للأفراد داخل هذا التنظيم، "الموظف المناسب في الوظيفة المناسبة"

**الجدول رقم 29: هل تتعرض الى مضايقات ومشاكل في مكان عملك**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	14	%17.5
لا	66	%82.5
مجموع	80	%100



نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن معظم العمال لا يتعرضون للمضايقات والمشاكل في العمل حيث كانت إجابتهم ب"لا" بنسبة %82.5 بتكرار 66 مفردة تليها نسبة %17.5 من أجابوا ب"نعم" بتكرار 14 مفردة.

نستنتج من خلال المعطيات أن ما نسبته %82.5 من العمال لا يتعرضون الى المضايقات والمشاكل في مكان العمل وهذا راجع الى اترابط العمال فيما بينهم

**الجدول رقم 31: هل تعتقد أن العمل في الشركة يوفر لك فرصا للتطور المهني والنمو الشخصي**

المجموع	هل تعتقد أن العمل في الشركة يوفر لك فرصا للتطور المهني والنمو الشخصي؟		تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
	لا	نعم			
10	5	5	تكرار	من سنة الى أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
100,0%	50,0%	50,0%	%النسبة		
31	7	24	تكرار	من 5 الى 10 سنوات	مدة الخدمة
100,0%	23,0%	77,0%	%النسبة		
22	8	14	تكرار	من 10 الى 20 سنة	مدة الخدمة
100,0%	36,0%	64,0%	%النسبة		
17	2	15	تكرار	من 20 فما فوق	مدة الخدمة
100,0%	12,0%	88,0%	%النسبة		
80	22	58	تكرار	المجموع	
100,0%	27,5%	72,5%	%النسبة		

**نلاحظ من خلال الجدول:** يمثل إجابات أفراد العينة حول اعتقاد أن العمل في الشركة يوفر لك فرصا للتطور المهني والنمو الشخصي فكانت إجابة فئة "من سنة الى أقل من 5 سنوات" ب (نعم) و (لا) بتكرار (5) بنسبة 50% لكل طرف

أما بالنسبة "من 5 الى 10 سنوات" من أجابوا ب: (نعم) بنسبة 77% بتكرار (24) وتليها نسبة 23% من أجابوا (لا) بتكرار (7) مفردة.

أما بالنسبة "من 10 الى 20 سنة" أجابوا ب: (نعم) بنسبة 64% بتكرار (14) تليها نسبة 36% من أجابوا ب (لا) بتكرار (8) مفردة.

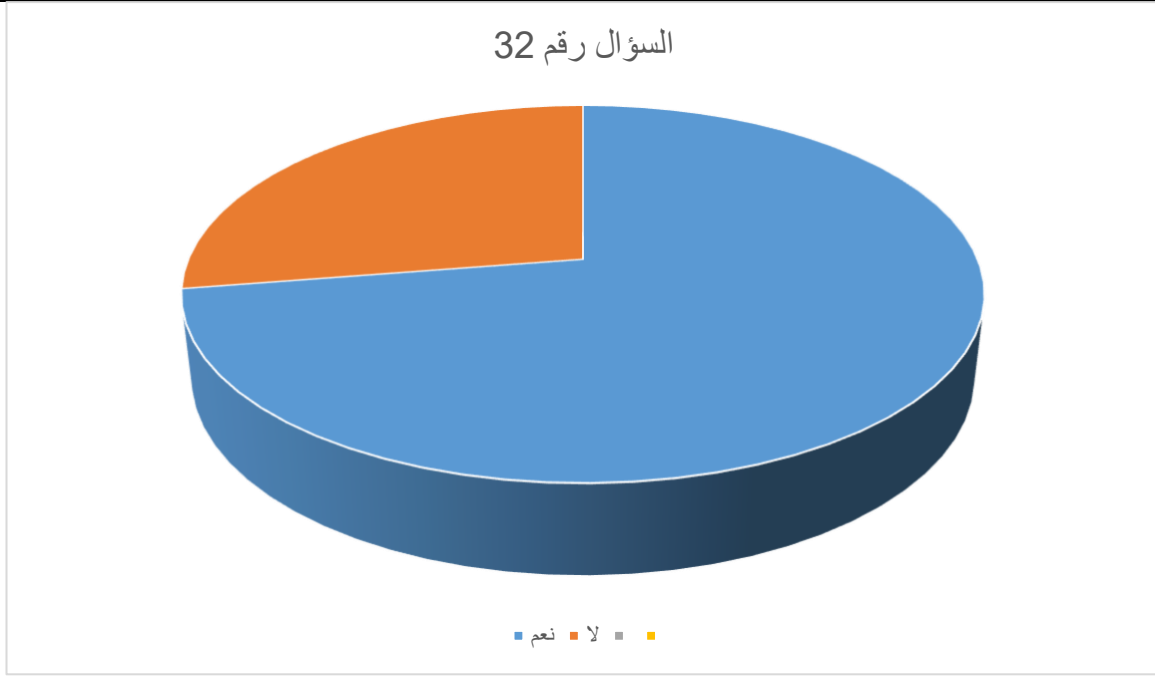
أما في الأخير فئة "من 20 فما فوق" أجابوا ب (نعم) بنسبة 88% بتكرار (15) مفردة، تليها نسبة 12% من أجابوا ب: (لا) بتكرار (2) مفردة.

نستنتج من خلال الجدول ان معظم الإجابات كانت اجابتها بنعم بنسبة 72.5% وهذا يدل أن العمال راضون ويساعدتهم العمل في المؤسسة على تطوير أنفسهم وكسب خبرة مهنية تساهم في تطوير أنفسهم



**الجدول رقم 32: هل تشعر بالارتباط القوي بعملك وبيئتك الوظيفية الحالية**

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	58	%72.5
لا	22	%27.5
مجموع	80	%100



نلاحظ من خلال الجدول أن معظم العمال يشعرون بالارتباط القوي في بيئة العمل حيث كانت اجابتهم ب"نعم" بنسبة %72.5 بتكرار 58 مفردة تليها نسبة %27.5 من أجابوا ب"لا" بتكرار 22 مفردة.

ونستنتج من خلال المعطيات أن نسبة كبيرة من العمال يشعرون بالارتباط القوي بعملهم وبيئتهم الوظيفية

**2-نتائج الدراسة:**

**بالنسبة للفرضية الأولى: تؤثر العوامل الفيزيائية على الرضا الوظيفي، توصلنا الى:**

من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل الجداول التي أجريناها يتضح من الجدول السادس أن الظروف الفيزيائية مهياة بشكل مناسب ومنه يكون زيادة في إنتاجية المؤسسة وأيضا في الجدول التاسع نجد أن العمال مرتاحون وهناك رضا وظيفي ويعملون بحيوية حيث تمثلت نسبهم 78.75% أن الوسائل في العمل متوفرة يعني الظروف الفيزيائية مهياة بشكل جيد ومنه فالظروف الفيزيائية تلعب دور كبير في العمل وسيره حيث خططت الإدارة بشكل جيد لتوفير كل الظروف الملائمة لسير العمل وراحة العامل.

وكذلك نجد في المحور الرابع حول الرضا نجد نسبة 91.25% راضون عن عملهم وهذا لما توفره المؤسسة من مستلزمات والأجواء المناسبة للعمل والتنظيم والمرونة مما يساهم في رفع مستوى الأداء ومنه تطور المؤسسة وتصبح لها مكانة في السوق.

ومن خلال النتائج نستنتج أن صحة الفرضية الأولى الظروف الفيزيائية تؤثر على الرضا الوظيفي للعمال في عملهم وذلك لما توفره المؤسسة من إمكانيات تساعد على راحة العامل وكذلك تساهم في زيادة إنتاجية المؤسسة وتطويرها.

وكما جاء في الدراسة السابقة دراسة القحطاني 2012 بعنوان بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين انها هدفت ايضا الى التعرف على اهم السبل التي يمكن ان تعزز الايجابيات وتحد من السلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين كما انها توصلت الى نتائج مشابهة لنتائج التي تحصلنا عليها من خلال طرحنا للفرضية الاولى والمتعلقة بالعوامل الفيزيائية حيث اثبتت ان الادارة بمعهد الجوازات بالرياض تتوفر فيه مجموعة من الامكانيات منها:

- توفر بيئة العمل على الاجهزة الحديثة اللازمة لانجاز المهام

- ان تجهيزات مكان العمل مناسبة مما يوفر راحة للعاملين

- يسود جو من الرغبة والانضباط بين العاملين في تأدية مهامهم

### بالنسبة للفرضية الثانية: تؤثر علاقات العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين

من خلال الجدول رقم 14 الذي يتمحور حول يحظى العامل بالاحترام والتقدير في بيئة العمل حيث مثلت النسبة 78.75% وهذا راجع الى ترابط العمال بين بعض لان الاحترام يولد طاقة إيجابية تساهم في رفع وزيادة إنتاجية المؤسسة. كذلك الجدول رقم 15 لاحظنا نسبة 86.25% أن هناك ترابط بين العمال ولديهم روح المناقشة ولغة الحوار ويمتلكون أسلوب مرن في حل الازمات والمشاكل والخروج بحل يتوافق مع الجميع. ولاحظنا في الجدول 16 ما نسبته 88.75% ان معظم العمال راضون عن العمل كفريق فيما بينهم والتعاون والتكامل بينهم.

كذلك الجدول رقم 18 لاحظنا أن نسبة 78.75% راضون على الإدارة الجيدة في المؤسسة حيث تشارك العامل في بعض القرارات التي تخص العمل ولديها روح الاصغاء الى قراراته وثقة في مصداقية قراراته. وكذا الجدول رقم 19 بنسبة 80% ان المؤسسة تفتح المجال للعمال بتقديم أفكار إبداعية ومقترحات تتمثل في تصميم لمنتجات بلاستيكية مختلفة، تحسين أداء العمل، تعزيز القدرة التنافسية.

ولاحظنا أيضا في الجدول رقم 21 أن نظام الاتصال ممتاز بنسبة 100% ذلك لان الاتصال قوي ومنه تحقيق الرضا.

ومنه نستنتج أن الفرضية الثانية قد تحققت والتي تقول تؤثر علاقات العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين

كما ذكرت الدراسات السابقة لزايد (1471هـ)، فإن 43.5% من المشاركين أعربوا عن رضاهم عن عملهم الحالي. أغلب أفراد العينة أشاروا إلى توفر فرص لمناقشة التوجهات والتعليمات، كما أنهم يناقشون المشاكل التي تطرأ عند تنفيذ هذه التوجيهات. بالإضافة إلى ذلك، رأى 81.4% من المشاركين أن العلاقة مع الزملاء جيدة إلى حد ما.

بالنسبة للفرضية الثالثة: تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة دليبة للنايب البلاستيكية

من خلال الجدول رقم 20 في المحور الثالث حول بيئة العمل التي تعمل بها تساعد على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعامل أن العمال بالمؤسسة يوافقون بين العمل والحياة الخاصة وأن بيئة العمل تساعد من خلال نقص الضغوط العملية، ملائمة ساعات العمل مع الحياة الخاصة، بيئة عمل هادئة وهذا من خلال النسبة المئوية المرتفعة المتحصل عليها والمقدرة بـ 81.25%.

أما في المحور الرابع في الجدول رقم 23 العمال يشعرون بالرضا العام حول عملهم ومسؤوليتهم في الشركة من خلال المحافظة على مكانتها وضمان استمراريتها وزيادة الاستقرار التنظيمي وهذا من خلال النسبة المتحصل عليها بـ 91.25% من أجابوا بـ "نعم". كذلك في الجدول رقم 28 أن معظم العمال راضون بنسبة كبيرة، وهذا راجع الى التوزيع الجيد للمناصب والاعباء والتقسيم الافقي للهيكل التنظيمي الذي تعتمده المؤسسة دليبة الذي يسهم في التوزيع المناسب للأفراد داخل هذا التنظيم

ومنه نستنتج أنه تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة دليبة للنايب البلاستيكية فكما كانت القيادة جيدة ومرنة وتقدم تحفيزات لعمالها كلما كان يسير بشكل جيد ولا تواجه العمال أية صعوبات وعراقيل في المجال العمل كل هذه الظروف تساعد على الرضا الوظيفي والتكيف مع الأوضاع.

كما جاء في الدراسة السابقة دراسة ا.م.د. تونا فريدون حسين بعنوان دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فانها سعت الى التعرف على العوامل الاكثر تاثيرا على الرضا الوظيفي للعاملين وقد تحصلت على مجموعة من النتائج التي تشابهت بشكل كبير النتائج التي تحصلنا عليها من طرحنا للفرضية الثالثة لدراستنا والمتعلقة ب طبيعة العمل ومن هذه النتائج نذكر:

-شعور العاملين بالفخر بخصوص امكانيات بيئة عملهم

- نقص الضغوط العملية

- توفر متطلبات السلامة المهنية
- التوافق بين الحياة الخاصة والعمل
- شعور العمال بالمسؤولية تجاه عملهم.

### تفسير نتائج الفرضية العامة:

بعد أن قمنا بتعليق على الجداول وتحليلها ومناقشة النتائج المتحصل عليها في الفرضيات الجزئية والتي كانت قد أثبتت وجود علاقة، نستخلص في الأخير النتائج العامة للدراسة حيث نستنتج بيئة العمل لها أثر على الرضا الوظيفي للعمال من خلال كل الظروف التي يعيشها العامل سواء الفيزيائية أو طبيعة العلاقات أو طبيعة عمل الأفراد ومالها من تأثيرات على سير العمل بشكل جيد وكما جاء في الدراسة السابقة لسهام رحمون بعنوان بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي اثبتت بان بيئة العمل الداخلية اثرت بشكل كبير في كفاءة ودافعية ورغبة العاملين في العمل مما ادى الى التأثير في مستواهم الوظيفي بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف المؤسسة.

# الخاتمة

## الخاتمة

ان سعي المؤسسات من اجل تحقيق أهدافها فرض عليها الاهتمام بمجموعة من العناصر التي تتحكم بشكل كبير في سيرورتها وتحقيق أهدافها وأيضا زيادة الرضا الوظيفي للعاملين داخلها ومن اهم هذه العناصر المؤثر والفعالة نجد بيئة العمل الداخلية. وقد قمنا في هذه الدراسة بتفكيك وتحليل هذه البيئة من اجل معرفة انعكاساتها والتاثيرات المنجزة عنها في ما يخص العوامل المؤثرة فيها وبالتالي تؤثر أيضا على الفرد العامل ومدى رضاه عن عمله وأيضا نوع هذا التاثير سواء إيجابيا او سلبيا. فتوصلنا الى ان بيئة العمل الداخلية تشمل مجموعة من العوامل التي يتفاعل معها العاملون في المؤسسة، وتؤثر هذه العوامل بشكل مباشر على رضاهم الوظيفي. فالعوامل الفيزيائية، مثل جودة الهواء والإضاءة ودرجة الضوضاء في مكان العمل، تلعب دوراً هاماً في تحديد مدى راحة العامل وبالتالي رضاه الوظيفي. على سبيل المثال، بيئة عمل غير مريحة من حيث درجة الحرارة أو الضوضاء قد تزيد من مستويات التوتر وتقلل من إنتاجية العاملين ورضاهم. من جانب آخر، تلعب علاقات العمل دوراً مهماً في تحديد رضا العاملين، حيث إن التفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة وجودة العلاقات بين الزملاء والمشرفين تؤثر بشكل كبير على مدى راحة العامل واستمتاعه بالعمل. فالتعاون والدعم المتبادل بين الزملاء والتواصل الفعال يعززان الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي. أما بالنسبة لطبيعة العمل، فهي تشمل مجموعة من العوامل مثل حجم العمل، والمسؤوليات الملقاة على العامل، ودرجة التحكم في أسلوب العمل. عامل الإشراف ودرجة تحقيق التوازن بين الحاجة إلى تحقيق الأهداف المؤسسية واحتياجات العاملين الشخصية يلعب دوراً أساسياً في تحديد مدى رضاهم وارتباطهم بالعمل.

ومن هنا نستنتج باختصاران بيئة العمل الداخلية تتأثر بعدة عوامل تشمل العوامل الفيزيائية وعلاقات العمل وطبيعة العمل، وتلك العوامل بدورها تؤثر بشكل مباشر على رضا العاملين واستمتاعهم بالعمل وإنتاجيتهم. وبهذا نكون قد اكدنا على صحة الفرضيات الخاصة بالدراسة والمتمثلة في:

- تؤثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- تؤثر العوامل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- تؤثر علاقات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين.
- تؤثر طبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين.

### التوصيات والاقتراحات:

- الاهتمام بالعوامل الفيزيائية أكثر (درجة الحرارة، التهوية) وعلاقات العمل
- لزيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم يجب الاهتمام بالعوامل المؤثرة فيهما من عوامل مادية كظروف العمل، الأجور، الحوافز، الترقيات
- زيادة اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن انشغالهم واحساسهم بالانتماء للمنظمة وليسو مجرد موظفين.
- إعادة بناء منظومة الأجور والحوافز وضمان توزيعها بعدالة، فشعور الموظفين بالعدالة هي من أهم العوامل التي تدفعهم للأداء الجيد بل للإبداع والابتكار
- وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء، زان تكون نتائج التقويم هي المعيار المستخدم في الترقيات والمكافآت والحوافز، بالإضافة الى تقديم دورات تدريبية إلزامية للموظفين ذوي الأداء الضعيف.
- تحسين الخدمات الاجتماعية كتوفير نقل خاص بالموظفين نظرا لأن المؤسسة تقع في مكان منعزل نوعا ما.



## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

1. صلاح الشنواني. (2004). إدارة الافراد والعلاقات الانسانية. الاسكندرية: مؤسسات شباب الجامعة الطبعة الاولى.
2. محمد قاسم القيروتي. (2000). السلوك الانساني والجماعي في المنظمات المختلفة. عمان: دار الشروق.
3. د.محمد علي المسعري. (15 08، 1431هـ). نظريات الحوافز الادارية نظرية هيرزبرغ. منهل الثقافة التربوية.
4. بلقاسم سلاطنية واسماعيل قيرة. (2008). التنظيم الحديث للمؤسسة التصور المفهوم. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
5. سالم تيسير الشرايدة. (2008). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان : دار صفاء لنشر والتوزيع.
6. عادل عبد الرزاق هاشم. (2010). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
7. فؤاد الشيخ سالم. (1994). المفاهيم الادارية الحديثة. عمان: مطبعة الصفوة.
- مصطفى محمد. (2018). الرضا الوظيفي واثاره على تطوير الاداء. المملكة الاردنية الهاشمية: دار ابن النفيس.
8. عامر قنديلجي. (2020). منهجية البحث العلمي. عمان: دار الياجوري العلمية.
9. عبد الغني عماد. (2000). منهجية البحث في علم الاجتماع. بيروت-لبنان: دار الطبعة للطباعة والنشر.
10. عبد المجيد ابراهيم مروان. (2000). اسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
11. عثمان غنيم ربحي مصطفى عليان. (2000). مناهج واساليب البحث العلمي (نظرية وتطبيق). عمان\_الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع ط1.

12. علي عبد الرزاق جليبي. (2012). المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع. الاسكندرية مصر: دار المعرفة الجامعية لطبع والنشر والتوزيع.
13. محمد عبيدات. (1999). منهجية البحث العلمي. عمان\_الاردن: دار وائل للطباعة والنشر ط 2.
14. بلقاسم سلاطونية وحسان الجيلاني. (2012). اسس المنهج الاجتماعي. الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
15. سهام رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. باتنة: جامعة محمد خيضر\_بسكرة اطروحة دوكتوراه غير منشورة.
16. محمد سعد فهد المشوط. (2011). اثر بيئة العمل على الابداع الاداري. رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال. الكويت، الكويت: قسم إدارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط.
16. سعد بن سعيد القحطاني. (2012). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الحوازات بالرياض. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة\_الماجستير في العلوم الادارية. الرياض، الرياض: جامعة نايف للعلوم الامنية كلية\_الدراسات العليا قسم العلوم الادارية.
16. اناس فؤاد نواوي فلمبان. (1429هـ). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات. مكة المكرمة: جامعة ام القرى قسم\_الادارة التربوية والتخطيط.
17. عبد الرحمان عزيزو. (2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر بيئر خادم ومركب حليب بالمسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس. بسكرة، بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية بسكرة.
18. محمد عافت شامان العنزي. (2017، 5 23). اثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت. رسالة مكملة\_للحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة في كلية المال والاعمال -تخصص\_الادارة العامة، جامعة ال البيت. الكويت، الكويت: جامعة ال البيت كلية المال والاعمال قسم الادارة العامة.
19. ام الخير قوارح ولمية بويدي. (2019). بيئة العمل في ظل الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين. مجلة الباحث في\_العلوم الانسانية والاجتماعية.

## قائمة المصادر والمراجع

20. دكتور خالد بوشارب بولوداني. (2018). البيئة التنظيمية في نظرية الموارد البشرية. مجلة الفكر المتوسط العدد الثالث عشر.
21. دكتور مغربي السعيد. (2022). بيئة العمل في المنظمات دراسة تحليلية. مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة.
21. لامية بوبيدي. (2019). علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين دراسة ميدانية على عينة من اساتذة جامعة الوادي. مجلة العلوم النفسية والتربوية.
22. محمد الخضر. (2015). اثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري في بعض الجامعات السودانية. مجلة العلوم الاقتصادية عمادة البحث العلمي العدد 16.
23. عبد الناصر محمد سيد احمد. (2024). تأثير ادوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات العمومية، محافظة القاهرة. المجلة العربية للإدارة.
24. حافظ علي بن خالد عبد الكريم الكريم. (2021). تأثير الظروف الفيزيائية على الاداء الوظيفي لعمال المناجم دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الشرق. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية.
25. حدة متلف. (2022). بيئة العمل الداخلية واثرها على اداء العاملين. مجلة البحوث والدراسات العلمية.
26. براهيم برهيم قرين العيد. (2017). مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ العمل وبيئة العمل. دراسات في علوم التربية.
27. بشرى عبد العزيز العبيدي. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
28. مالك يوسف مالك بخيت. (2023). الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم دراسة وصفية بوزارة التنمية الاجتماعية. مجلة الابراهيمي للأداب والعلوم الإنسانية.
29. برنية طروم علي. (2014). الرضا الوظيفي مفهومه وعوامله ونظرياته.
30. رشيد زرواتي. (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة\_الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ط2

## قائمة المصادر والمراجع

31. الحواس رشيدة. (2018\_2019). بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية. قالمة: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قالمة.
32. بوقال نسيم. (2012). اثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة. قسنطينة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تسيير الموارد البشرية\_جامعة منتوري قسنطينة.
33. حامدي عبد الحق. (2023\_2022). ادارة الجودة الشاملة ودورها في تفعيل نظام الصحة والسلامة المهنية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ENICAB. بسكرة ز. بسكرة: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية بسكرة.
34. علي موسى حنان. (2006). مذكرة الصحة والسلامة واثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية. قسنطينة: تسيير الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة.
35. أ.م.د. توانا فريدون حسين. (2023). دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية. السليمانية، العراق: قسم علم الاجتماع كلية العلوم الانسانية جامعة السليمانية.
36. ابن خورر خير الدين. (2010). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة. كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم العلوم الاجتماعية بسكرة.
37. ستي سيد احمد. (2016-2017). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الادارات العمومية. سعيدة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية جامعة\_الدكتور مولاي الطاهر.
38. موريس انجس ترجمة بوزيد صحراوي. (2004). منهجية البحث في العلوم الانسانية(تدريبات علمية). الجزائر: دار القصابة للنشر والتوزيع ط2.

## قائمة المصادر والمراجع

---

39. فاطمة مشعلة. (17 08، 2017). <https://mawdoo3.com>. تم الاسترداد من

mawdoo3.com: 27-02-2024

40. عبد الرحيم محمد. (27 02، 2024). نظرية التقسيمات الادارية. تم الاسترداد من

drabdo@yahoo.com: drabdo@yahoo.com

# الملاحق

## الملاحق

### المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: أقل من 20 سنة  أقل من 30 سنة  أقل من 40 سنة  من 40 سنة فما فوق
- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- المستوى الوظيفي: إطار  موظف  عامل بسيط
- مدة الخدمة: من سنة الى أقل من 5 سنوات  من 5 الى 10 سنوات  من 10 الى 20 سنة  من 20 فما فوق

### المحور الثاني: الظروف الفيزيائية

- هل تؤثر العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الإضاءة، التهوية) في مكان عملك؟ نعم  لا
- هل ترى بأن مستوى الصوت والضوء يتلائم مع طبيعة عملك في المنظمة؟ نعم  لا
- هل تعتقد أن درجة الحرارة في مكان عملك مريحة؟ نعم  لا
- هل أنت مرتاح في مكان عملك؟ نعم  لا
- في حالة الإجابة ب"لا" ماهي الأسباب؟ بسبب الضوضاء  المخاطر المهنية  الظروف الاجتماعية
- أخرى تذكر.....

- هل تتوفر التجهيزات التقنية المناسبة في مكان عملك لتنفيذ مهامك نعم  لا
- هل سبق أن نبهتم المؤسسة بمشكل العوامل الفيزيائية؟ نعم  لا
- في حالة الإجابة ب"نعم" هل أخذت المؤسسة تنبهاتكم بعين الاعتبار؟ نعم  لا

### المحور الثالث: علاقات العمل الداخلية

- 14- هل تحظى بالاحترام والتقدير في بيئة عملك؟ نعم  لا
- هل تشعر بان هناك بيئة عمل مفتوحة للتفاعل وتبادل الآراء بين الزملاء والإدارة؟ نعم  لا
- هل انت راضي عن العمل مع فريق العمل؟ نعم  لا
- هل هناك تحفيزات من طرف المؤسسة؟ نعم  لا



## الملاحق

هل يسمح لك بالمشاركة في اتخاذ القرارات؟ نعم  لا

هل تبادر في تقديم المقترحات والأفكار الإبداعية؟ نعم  لا

هل ترى أن بيئة العمل التي تعمل بها تساعدك على تحقيق التوازن بين عمالك وحياتك الخاصة؟ نعم  لا

هل راضي على نظام الاتصال السائد في المؤسسة؟ نعم  لا

في حالة الإجابة ب "لا" لماذا؟.....

### المحور الرابع: طبيعة العمل

هل تشعر بالرضا العام اتجاه طبيعة عمالك ومسؤوليتك في الشركة؟ نعم  لا

هل تعتقد أن طبيعة عمالك تسمح لك بتحقيق أقصى إنتاجية وجودة في العمل؟ نعم  لا

هل طبيعة عمالك تشعرك بالأمان الوظيفي؟ نعم  لا

هل أجرك الذي تتقاضاه يحقق لك استقرار وظيفي؟ نعم  لا

هل أنت راضي عن أجرك؟ نعم  لا

هل تعتقد أن توزيع الاعباء والمسؤوليات في العمل يتماشى بمتطلبات المنصب؟ نعم  لا

هل تتعرض الى مضايقات ومشاكل في مكان عمالك؟ نعم  لا

في حالة الاجابة ب "نعم" كيف تتعامل معها؟.....

هل تعتقد أن العمل في الشركة يوفر لك فرصا للتطور المهني والنمو الشخصي؟ نعم  لا

هل تشعر بالارتباط القوي بعمالك وبيئتك الوظيفية الحالية؟ نعم  لا

الأساتذة المحكمين للاستبانة

الكلية	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
العلوم الاجتماعية		سابق أميرة
العلوم الاجتماعية		مشري سميرة
العلوم الاجتماعية		مدني شايب ذراع

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

الرقم المرجعي: 2024 / 05 / 07

إلى السيد: مدير مؤسسة  
دليبة الأنابيب البلاستيكية  
ولاية الوادي -

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسواذتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني / ترميم ميداني حول:

جودة العمل وانعكاسها إيجابيا على الرضا الوظيفي للعاملين

وذلك ابتداء من: (المدة لا تتجاوز 10 أيام) 2024 / 04 / 28 إلى 2024 / 05 / 07

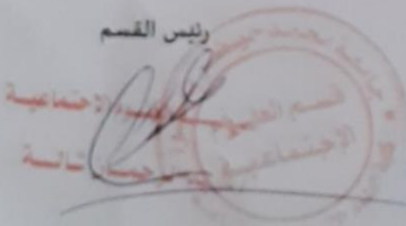
للطلبية الآتية أسمائهم:

- محمد حفي  
- زلومة محمد الظاهر  
إشراف الأستاذة(ة): أ. د. مالك سحباوي - مالك

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024 dec 7

رئيس القسم



\* شركة دليبة ذ.م.ج.  
صناعة الأنابيب البلاستيكية  
هبة الشرفية قنار - الوادي  
الهاتف: 021 42 22 22 22

مسؤول الشعبة





جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

الرقم المرجعي: 2024 / 05 / 07

إلى السيد: مدير مؤسسة  
د. لينة الأنايب البلاستيكية  
ولاية الوادي -

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسعادتكُم المحترمة هذه الرسالة المنضمة الموافقة على إجراء بحث ميداني/ تريض ميداني حول:

جودة العمل واتخاذها وفقا على الرضا الوظيفي للعاملين

وذلك ابتداء من: (الفترة لا تتجاوز 10 أيام) 2024 / 05 / 28 إلى 2024 / 05 / 07

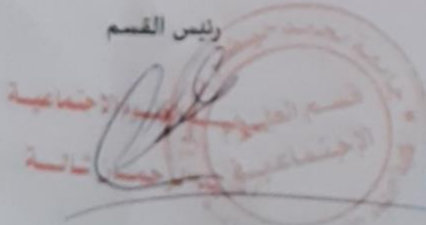
للتظلية الآتية أسمائهم:

- محمد حفي  
- زلومة محمد الظاهر  
إشراف الأستاذة(ة): أ. د. مالك سحباي. صالح

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024 / 05 / 07

رئيس القسم



\* شركة دليبية ذ.م.م\*  
صناعة الأنابيب البلاستيكية  
هبة الشرقية قمار - الوادي  
الهاتف: 42 22 22 22

مسؤول الشعبة

