



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير  
والعلوم التجارية



مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص: تسيير الموارد البشرية  
الموضوع:

دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي  
دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل  
- تلمسان -

تحت إشراف الأستاذة:

موساوي زهية

من إعداد الطالبة:

❖ عر في خديجة

اللجنة المناقشة:

مشرفا	جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان	أستاذة محاضرة	أ / موساوي زهية
رئيسا	جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان	أستاذة محاضرة	أ / مكوي سمية
ممتحنا	جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان	أستاذ محاضر	أ / قريش بن علال

نوقشت بتاريخ: ..... / 06 / 2018

السنة الجامعية: 2017 / 2018

# إهداء

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار...إلى من علمني العطاء بدون انتظار  
إلى من أحمل أسمه بكل إفتخار...أرجو من الله أيمد في عمرك لتري ثمارا قد حان  
قطافها ومن بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد إلى  
الأبد والدي العزيز

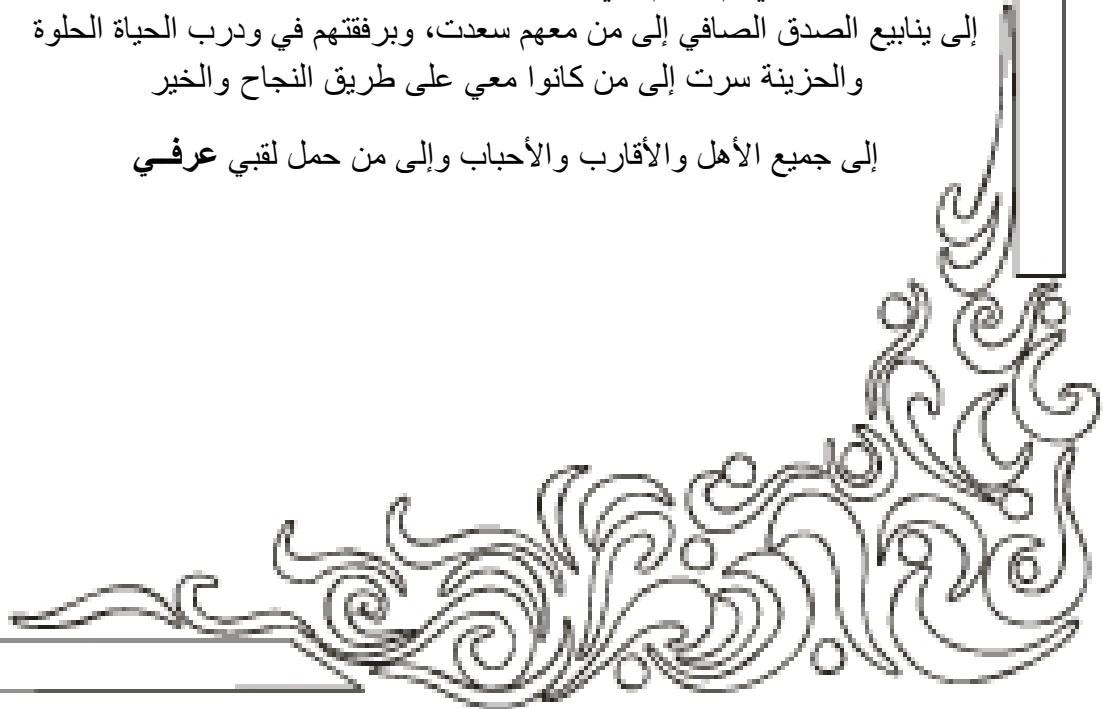
إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب... وإلى معنى الحنان والتفاني  
إلى بسمه الحياة وسر الوجود...إلى من كان دعائها سر نجاحي حنانها بلسم جراحي  
إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة...إلى رحايبين حياتي إخوتي  
أسماء ، خالد العربي، والكتكوت الصغير أنس

إلى الروح التي سكنت روحي

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهم أمي... إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء  
إلى ينباع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في ودرب الحياة الحلوة  
والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى جميع الأهل والأقارب والأحباب وإلى من حمل لقبني عرفني

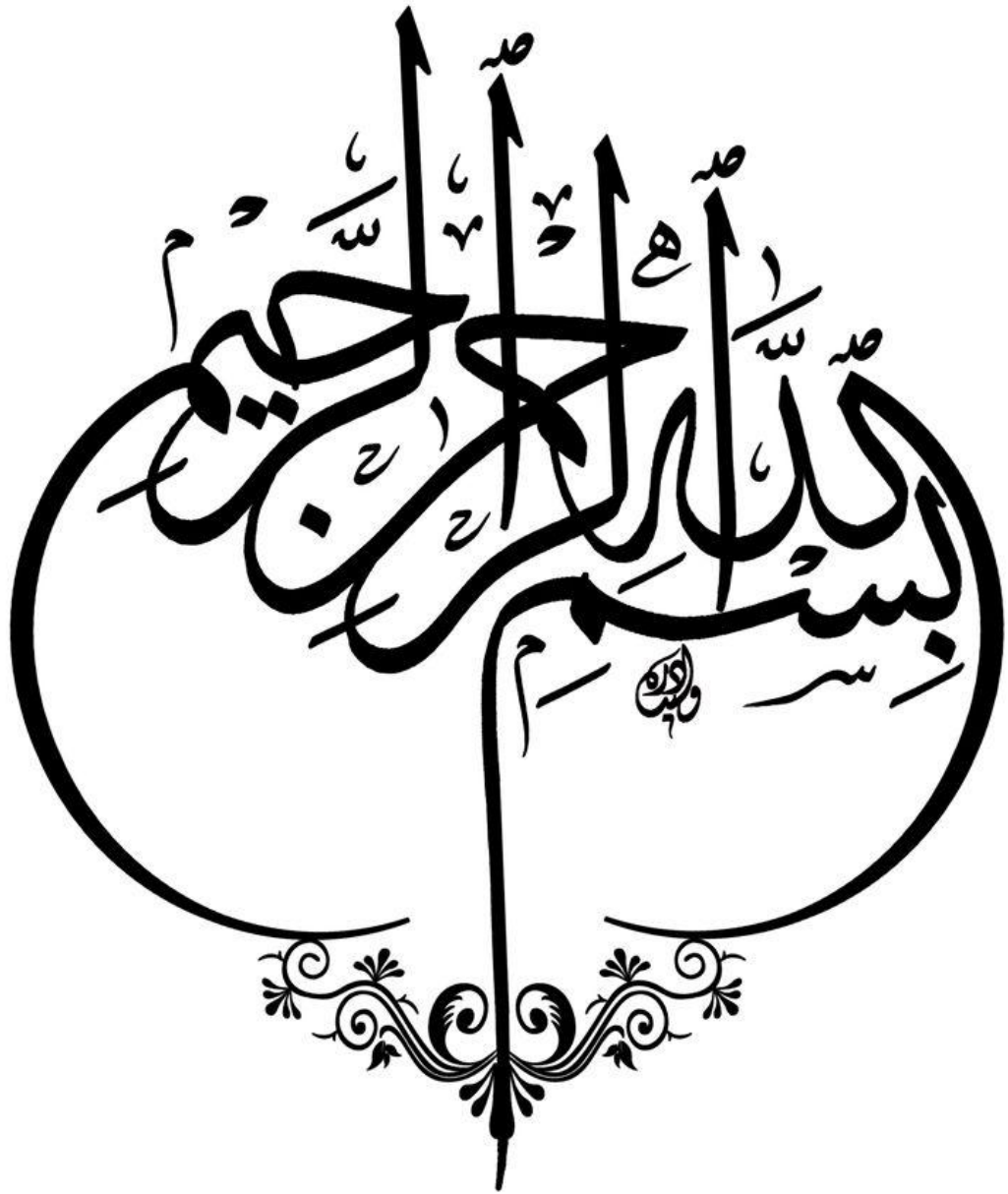


قبل كل شيء نشكر الله عز وجل على إعطائنا القدرة والشجاعة  
والإرادة للوصول إلى هذا المستوى، وعلى إتمام هذا البحث، وللوالدين  
العزيزين اللذان شجعاني طول فترة الدراسة.

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المحترمة **موساوي زهية** على إرشاداتها  
القيمة وتوضيحاتها التي أفادتنا طول هذا البحث

وبالغ شكري وعرفاني إلى جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاقتصادية  
والتسيير والعلوم التجارية بجامعة أبو بكر باقايد تلمسان.

وشكر لكل من ساعدني لإنجاز هذا العمل من قريب أمن من بعيد وكانوا  
لي بمثابة السند والدعم والتشجيع.



## الملخص:

تعتبر ظروف العمل من الدعائم الرئيسية لرفع من مستوى الرضا الوظيفي، وهو ما يفسر التوجه الحالي لأغلب منظمات، إن الاهتمام بمختلف الظروف العمل المحيطة بالعاملين والمؤثرة على مستوى رضاهم الوظيفي لتحسين وتطوير ظروف العمل دور مهم في انتماء العاملين لمؤسسات عملهم، فعندما يجد الموظف في المؤسسة أفضل بيئة للعمل يشعره بالراحة وانتمائه إليها وهذا يساهم في رفع مستوى كفاءة وأداء الموظفين وزيادة رضاهم وبالتالي تطوير المؤسسة ورفع مكانتها وتميزها.

ولقد تبين ذلك من دراستنا التطبيقية من خلال معرفة دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في مؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان.

## الكلمات المفتاحية:

ظروف العمل - بيئة العمل - الرضا الوظيفي.

## Résumé:

Sont considéré les conditions de travail gradation primaire pour le niveau de satisfaction professionnelle le qui explique l'orientation actuelle pour la plupart des organisations, cet intérêt des conditions de travail conservant l'environnant des travailleurs affectant ou niveau du satisfaction carrière et pour améliorer le développer le travail c'est le rôle important affiliation des travailleurs a l'emploi dans l'entreprise, lors que l'employé dans l'entreprise et ou le travail sentez le confort de son appartenance et augmenté la satisfaction de l'entreprise et le stature distinction.

Il s'est avéré lorsque l'étude applique à travers la connaissance le rôle de l'amélioration des conditions de travail dans la satisfaction professionnelle dans l'hospitalisation spécialiste d'hôpital mère et enfant TLEMCEN.

les mots clés:

Conditions de travail - Environnement du travail - Satisfaction professionnelle.


# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
II	الإهداء
III	الشكر والتقدير
V	ملخص ..
VII	فهرس المحتويات ..
VII	قائمة الجداول ..
VII	قائمة الأشكال ..
XI	قائمة الملاحق ..
أ	مقدمة عامة ..
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
02	تمهيد ..
03	المبحث الأول: ماهية ظروف العمل ..
12	المبحث الثاني: مدخل لدراسة الرضا الوظيفي ..
25	المبحث الثالث: دور ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي ..

29	الفصل .....	خلاصة
الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية		
31	.....	تمهيد
32	.....	المبحث الأول: دراسات البيئة العربية
35	.....	المبحث الثاني: دراسات البيئة الأجنبية
37	.....	المبحث الثالث: تعقيب على الدراسة
38	الفصل .....	خلاصة
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية		
41	.....	تمهيد
42	.....	المبحث الأول: تقديم المؤسسة والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية
48	.....	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
51	.....	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
64	الفصل .....	خلاصة
65	.....	الخاتمة
69	.....	قائمة المراجع
72	.....	الملاحق
91	.....	الفهرس





قائمة الجداول  
و الأشكال

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها	01
43	يبين الأقسام والوحدات الجراحية لمستشفى الأم والطفل تلمسان حسب التخصص	02
44	يبين الأقسام والمصالح والوحدات الجراحية لمستشفى الأم والطفل تلمسان حسب التخصص	03
45	يبين المجموع العام لأسرة المؤسسة - الأم والطفل -	04
47	مجموع الهياكل للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان	05
50	أوزان الإجابات والأهمية النسبية للوسط الحسابي المرجح	06
50	قيمة ألفا كرونباخ من برنامج SPSS	07
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
52	توزيع أفراد العينة حسب السن	09
53	توزيع أفراد العينة حسب الإقداامية المهنية	10
54	توزيع أفراد العينة المهنة	11
55	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	12
57	إجابات أفراد العينة لمحور ظروف العمل	13
59	إجابات أفراد العينة لمحور الرضا الوظيفي	14
61	الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	15
61	تحليل تباين خط الانحدار	16
62	قيم المعاملات خط الانحدار	17

63	معاملات الانحدار البسيط.	18
----	--------------------------	----

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	تدرج الحاجات عند ماسلو	01
18	نظرية العاملين (العوامل الدافعة - العوامل الصحية).	02
19	نظرية التوقع عند فروم	03
21	توضيح نظرية العدالة	04
46	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل - تلمسان -	05
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
52	توزيع أفراد العينة حسب السن	07
54	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية	08
55	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	09

56	توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	10
----	---------------------------------------	----

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
73	ملحق الإستبيان	01
76	نتائج المقياس الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة	02
77	التحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان	03
78	نتائج تحليل خط الانحدار	04



مقدمة عامة

## مقدمة

في ظل التحدي الاقتصادي الراهن والتطور العالمي في تسيير المؤسساتي تتجه الأنظار إلى التنمية الاقتصادية الفعالة التي تعتمد على أي منظمة في إدارة الموارد البشرية من أجل بلوغ أهدافها المسطرة إلى تحقيق التميز الذي يضمن لها البقاء والاستمرارية، ولهذا السبب تركز جهودها على عنصرها البشري وبشكل دائم، من خلال تعزيز ولائه لدفعه إلى تسخير كل ما يملكه من قدرات فكرية ومهارات تتولد عنها الرغبة الكامنة في العمل يمكن استغلالها، إذا توفرت الظروف الملائمة انطلاقاً من بيئة العمل المهنية التي تساهم في دفع المورد البشري على العمل بكفاءة وفعالية أكبر.

إن اهتمام بيئة وظروف العمل وتحسينها أصبح بالنسبة للمنظمات العامة والخاصة احد الاستراتيجيات المهمة ومن المتطلبات العملية الإدارية الناجحة التي تحرص على تبنيها المنظمة.

ويعتبر موضوع تحسين بيئة وظروف العمل المتعلقة بالرضا الوظيفي، حيث إن طبيعة الإنسان تميل إلى العمل ما دام هناك الفرد يعمل فهو إما إن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضٍ عن هذا العمل، ويكون راضياً عن عمله عندما تتوفر ظروف عمل ملائمة لتحقيق الراحة للعامل وضمان إنتاجية عالية وفي حالة عدم توفر هذه الظروف يترتب على ذلك خسارة كبيرة للمنظمة، وعليه تتمحور إشكالية هذه الدراسة معبرة عن التساؤل التالي:

إلى أي درجة يمكن تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي؟

الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة التالية:

- ماهي أهم ظروف العمل التي تؤثر في الرضا الوظيفي؟
- أهنالك ظروف عمل محددة يجب توفرها لتحقيق رضا أي عامل؟
- في ماذا تتمثل آليات تحسين ظروف العمل وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي؟
- ماهي الاستراتيجيات التي تضمن تحسين ظروف العمل وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي؟

1- فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:

- عند تدني ظروف العمل في المؤسسة ينخفض مستوى الرضا لدى العاملين.
- للمؤسسة دور في تفعيل الرضا الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل.
- وجود علاقة ترابطية بين ظروف و بين تعزيز الرضا الوظيفي لإفراد العينة في المنظمة المبحوثة.

## 2- أهمية الدراسة:

استمدت هذه الدراسة أهميتها موضوع الدراسة في محورين:

أ- محور ظروف العمل: تسعى المنظمات لتحسين ظروف العمل وأداء عمالها وذلك بالبحث عن طرق والأساليب التي ترفع من فعاليتها ومعنوياتها.

ب- محور الرضا الوظيفي: تعرف على واقع رضا الوظيفي ورؤيتهم للعوامل التي تساعد على زيادته.

## 3- أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم الظروف العمل التي تخفض من مستوى الرضا الوظيفي.
- تحديد العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي.
- الخروج بتوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحسين ظروف العمل لتحقيق رضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

## 4- أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع.
- معرفة مدى تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- قلة الدراسات في ميدان ظروف العمل في المنظمات الجزائرية.
- معرفة مدى اهتمام المنظمة بظروف العمل.

## 5- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان.
- الحدود الزمنية: ما بين 11-04-2018 إلى 10-05-2018.
- الحدود البشرية: تتمثل في العاملين مستشفى الأم والطفل ( إناث و ذكور).



## 6- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

أ- منهجية الدراسة من الناحية النظرية: سيتم إنجاز هذا القسم بالاعتماد على الأسلوب لأهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والبحوث العلمية والمكتبيات والمقالات والدوريات الصادرة في مجال البحث.

ب- منهجية الدراسة من الناحية التطبيقية: الجانب العملي يتضمن دراسة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان من اجل الحصول على كل المعلومات اللازمة فسيتم اعتماد على المنهج التحليلي.

ج- الأدوات المستعملة: وذلك باعتماد على الأدوات التالية:

- الكتب والبحوث والمجلات والمكتبيات العلمية،الزيارات والملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية والاستبيان، استخدام البرنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية SPSS نسخة 22.

## 7- صعوبة الدراسة:

- قلة المراجع والدراسات المتناولة للموضوع في مكتبة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية أبو بكر بالقائد تلمسان.

- صعوبة الحصول على المعلومات والوثائق من المؤسسة محل الدراسة.

## 8- هيكل الدراسة: لمعالجة إشكالية البحث قسم البحث كما يلي:

- الفصل الأول بعنوان الأدبيات النظرية لظروف العمل والرضا الوظيفي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول بعنوان المدخل النظري لظروف العمل المبحث الثاني تناول المدخل النظري لرضا الوظيفي والمبحث الثالث بعنوان دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

- الفصل الثاني بعنوان الأدبيات التطبيقية تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول بعنوان الدراسات السابقة باللغة العربية و المبحث الثاني بعنوان الدراسات السابقة باللغة الفرنسية والمبحث الثالث تناول تعقيب عن الدراسات.

- الفصل الثالث بعنوان الدراسة الميدانية لظروف العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان حيث قسم إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول بعنوان تقديم المؤسسة والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية والمبحث الثاني بعنوان الإطار المنهجي للدراسة وتناول المبحث الثالث عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

**الفصل الأول: المدخل  
النظري لظروف العمل  
و الرضا الوظيفي**

تہذیبیہ :

تعد ظروف العمل من الموضوعات الأكثر أهمية التي تواجهها المؤسسات في الوقت الراهن، مما يفرض عليها الاهتمام بالموارد البشري، لأن ظروف العمل لها تأثير سلبي على دافعية العاملين نحو العمل.

مكان العمل من المقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل، التي تحظى حاليا باهتمام متزايد باعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن ظروف العمل، ينعكس عن كفاءتهم وأداءهم بالتالي نجاح المؤسسة، ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: ماهية ظروف العمل

- المبحث الثاني: مدخل لدراسة الرضا الوظيفي

- المبحث الثالث: دور ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي

## الفصل الأول: المدخل النظري لظروف العمل و الرضا الوظيفي.

### المبحث الأول: ماهية ظرف العمل.

تعد دراسة موضوع ظروف العمل من الدراسات التي من شأنها أن تساهم في حل العديد من المشاكل التي تعاني منها الأغلبية الساحقة من مؤسساتنا الوطنية، كونها تسلط الضوء على الزوايا المتضررة التي تحول دون بلوغها المستوى المطلوب، فكان لزاما علينا البحث عن تلك الأسباب ومحاولة علاجها قدر المستطاع ، هذا ما سنتعرض له في هذا البحث.

### المطلب الأول: تعريف ظروف العمل.

مصطلح "ظروف العمل" يغطي محتوى واسع نوعا ما. عوامل مختلفة، والتي يمكن تصنيفها إلى أربع فئات، وصف ظروف العمل: العوامل الفيزيائية والبيئية، العوامل التنظيمية، العوامل الاجتماعية والعوامل النفسية.

يعاني مفهوم ظرف العمل من غياب تعريف متفق عليه من أغلبية الباحثين والممارسين وذلك بسبب تباين منطلقاتهم الفكرية والإدارية، وفيما يلي بعض التعاريف التي أندت لظروف العمل:

" ظروف العمل هي الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود المهني بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن".<sup>1</sup>

و عرف (هنري سافال) ظروف العمل "على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة ، الضوضاء الحرارة...، وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية، كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته".<sup>2</sup>

"ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و المؤسسة التي ينتمي إليها".<sup>3</sup>

نلاحظ أن هذا التعريف لم يظهر بوضوح مختلف مكونات ظروف العمل، و ربما كان تركيزه على تأثيرات ظروف العمل الاجتماعية كالسلوك العامل وانتماء العامل للمؤسسة .

على ضوء التعاريف السابقة وبالأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المذكورة، يمكن تعريف ظروف العمل كما يلي:

<sup>1</sup> دمري أحمد، "مساهمة في دراسة ظروف العمل"، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، ص 69.  
<sup>2</sup> H.Saval, Enrichir le travail humain: L'évaluation économique, 2<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 1979, P: 28.  
<sup>3</sup> صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية: مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، السكندرية، 2004، ص: 205.

(ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من مواقف ومواجهات سواء داخل عمله أو خارجه ، مما ينعكس إيجاباً أو سلباً على سلوكيات الفرد وأدائه).

## أهمية دراسة ظروف العمل:

تكمن أهمية دراسة ظروف العمل في النقاط التالية:

- رفع الدافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن كريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ظروف العمل والمواقف الصعبة التي يواجهها.<sup>1</sup>
- خلق روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية البناءة، مما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضر ومستقبل المنظمة.
- تسعى المؤسسة من وراء تهيئة ظروف العمل إلى تحسين الأوضاع الاجتماعية من خلال توفير مختلف الخدمات مثل: النقل، سكن، علاج... الخ.
- ظروف العمل هي جزء هام من إستراتيجية غدارة الموارد البشرية وأهميتها كونها علاقة مباشرة بكفاءة أداء العام والمؤسسة على حد سواء.

## المطلب الثالث: عوامل المرتبطة بظروف العمل.

أصبح الاهتمام بظروف العمل الجيدة داخل المؤسسة من الأمور المسلم بها، حيث تساعد على تحسين الكفاية وعلاقات العمل، ورفع الروح المعنوية بين الأفراد، تسعى الإدارة إلى خلق جو اجتماعي يسوده التعاون والتآخي، وتشمل ظروف العمل نواحي متعددة منها ما هو مادية (الإضاءة، الحرارة، الرطوبة، الضجيج، الغبار والأتربة...) وأخرى اجتماعية (الإدارة، القيادة والإشراف وكذا جماعات العمل...) وهناك أيضاً الظروف التنظيمية التي تتعلق أساساً بترتيب وتنظيم مكان العمل وكذا تنظيم وقت العمل.

## 1- ظروف العمل المادية:

يقصد بها الظروف المادية للعمل و ما تحتويه من عوامل مثل مستوى الإضاءة، درجة الحرارة ، الخدمات المساندة، وسائل الصحة و الوقاية من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية ، طريقة تصميم المكتب و غيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين و مستوى أدائهم و حبهم لعملهم أو النفور منه، حيث أن ظروف العمل غير المناسبة تؤدي إلى نقص الرضا

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة "بعد إستراتيجي"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص569.

عن العمل و النفور منه ، كما يتولد عنها ضغوط بمستويات مختلفة لدى العاملين و تزيد تنخفض بحسب نوع العمل و طبيعته ، و لكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معا.

#### أولاً: الإضاءة:

تعرف الإضاءة "l'éclairage" بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، وغالباً ما تتم باستعمال الإضاءة الطبيعية بواسطة ضوء النهار الطبيعي، والإضاءة الاصطناعية والتي تستمد من المصابيح الكهربائية.<sup>1</sup>

تعتبر الإضاءة في بيئة العمل المصنع أو الوحدة الإنتاجية وهي من العوامل الطبيعية عامة فبالعينيين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85 بالمئة من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل الأشياء ولونها وحجمها وبعدها وحركتها.<sup>2</sup>

فمن هذا التعريف نستنتج أن الإضاءة الجيدة تساهم في الرفع من قدرة الفرد على رؤية الأشياء بدقة لديه فالإضاءة السليمة ضرورة ملحة للقيام بالأعمال على أكمل وجه.

خلاصة القول أن الإضاءة المناسبة لبيئة العمل تقتضي أن تصل في شدتها إلى درجة معينة، وأن تتوزع توزيعاً متجانساً على جميع أجزاء بيئة العمل، وأن يقترب لونها قدر الإمكان من لون الضوء الطبيعي للنهار، وغالباً ما نحتاج لتحديد شدة الإضاءة المناسبة لعمل معين إلى إجراء دراسة تجريبية تحدد لنا ذلك، وينبغي أن نذكر أن الإضاءة المناسبة على النحو السابق تساعد على سهولة الرؤية ودقتها، وتقلل إجهاد العينين في نفس الوقت.

---

<sup>1</sup> توفيق برباش، تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية – دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير لعين الكبيرة سطيف،- رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة سطيف، 1996/1997، ص.06.

<sup>2</sup> مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.

## - الوقاية من الإضاءة:

- 1- يجب أن يكون الضوء كافياً وأن يتوافر طوال ساعات العمل، ويساعد على إيجاد الضوء الطبيعي وجود نافذ كافية لدخول أشعة الشمس.
- 2- العناية الخاصة بألوان المستعملة في طلاء الجدران.
- 3- الامتناع عن استعمال الإضاءة شديدة الوهج لتأثيرها على العينين، ويفضل إضاءة المكان كله إضاءة كاملة مناسبة ومتناسقة.

## ثانياً: الضوضاء:

حسب تعريف "هاول" "Hawel" "فإن الصوت لا يصبح ضجيجاً إلا حينما يشعر الإنسان المعرض له بأنه غير متناسق ولا متفق مع ما يريده في تلك الفترة بالذات". ويعتبر هذا تعريفاً صحيحاً من الناحية الإجرائية العملية خاصة أثناء العمل.<sup>1</sup>

هي الخليط المتناثر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين فتقلل من إنتاجهم فضلاً عن الآثار الجانبية التي تحدثه على المدى الطويل من أثر على الصحة والروح المعنوية للعاملين بالوحدة الإنتاجية.<sup>2</sup>

- ولقد أخذ التعرض المهني للضوضاء اهتماماً متزايداً منذ سنوات مضت وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها:<sup>3</sup>
- انتشار المرض المهني المعروف بالصمم المهني والذي يصنف على أنه إصابة من إصابات العمل.
  - تجميع كمية من المعلومات عن الضوضاء وأثرها على العمال.
  - تعرض أعداد متزايدة من العمال للضوضاء في بيئة العمل.

## 1- العوامل المحددة لدرجة خطورة الضوضاء:

يتوقف تأثير الضوضاء على العديد من العوامل منها:

- طبيعة الفرد: لا شك في أن تأثير الأفراد بالضوضاء متفاوت، فنجد البعض منهم شديداً الحساسية لها لدرجة أنها قد تحدث لهم نوبات لبعض المصابين بالصرع. ونجد البعض الآخر لا يتأثر بها كثيراً. ويلعب عامل السن دوراً كبيراً في درجة تأثير الضوضاء على العامل.
- طبيعة العمل: تتوقف تأثيرات الضوضاء على مدى تعقيد العمل. ويبدوا بشكل عام أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية والروتينية، نظراً لحاجة الأولى إلى التركيز أكثر.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوحفص مباركي، العمل البشري، الطبعة الثانية، دار العرب للنشر والتوزيع، وهران، 2004، ص.245.

<sup>2</sup> مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.

<sup>3</sup> الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي "الإضاءة والحرارة والرطوبة وصحة العاملين"، مقال منشور في الموقع الإلكتروني

<http://www.abahe.co.uk>

<sup>4</sup> كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، الدار الكتب العلمية، بيروت، 1996.



- طبىعة الضوضاء: إن الضوضاء المتصلة والتي تستمر لفترة طويلة دون انقطاع، قد لا تكون ضارة بالعامل بقدر الضوضاء المتقطعة. ذلك أن العامل سرعان ما يتعود على الضوضاء المتصلة ويتكيف معها

## 2- آثار الضوضاء:

- إن الضوضاء باعتبارها عنصرا سلبيا في مكان العمل، تتسبب في مجموعة من المشاكل للعامل والعمل معا، نذكر منها:
  - تأثيرات نفسية وعصبية، تتمثل في الضيق، العصبية، التوتر، لأن الأصوات المفاجئة تحدث فزعا عند معظم الأشخاص.<sup>1</sup>

- إعاقة عملية الاتصال: تعتبر الضوضاء بمثابة عنصر تشويش، يحد من كفاءة العملية الاتصالية سواء كان ذلك لدى المرسل أو المرسل إليه. فالضوضاء قد تغير معنى الرسالة كما قد تمنع وصولها أصلا إذا ما كانت شديدة.<sup>2</sup>
- العمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا، من ناحية استنفاد طاقة وجهد العامل. وهذا ما يئنته بعض التجارب، حيث وجد أن مثل هذا الجو يتسبب في نقص القدرة على التركيز مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة الأداء، سواء كان العمل عضلي أو ذهني.

## 3- الطرق الوقائية من الضوضاء:

يعد سعي المؤسسة للتحكم في الضوضاء من الخطوات الإيجابية لتأمين جو مريح للعمال، ولكي تتمكن المؤسسة من تقليل حدة الضوضاء في أماكن العمل تتبع ما يلي<sup>3</sup>:

- ❖ عزل الماكينات والعمليات التي تحدث الضوضاء
- ❖ تبطين الجدران بمواد تمتص الصوت حتى تمنع انعكاسه
- ❖ إقامة حواجز بالقرب من الماكينات لحجز الصوت وتقلل من انتشاره
- ❖ وضع مطاط تحت الماكينات لتقليل من صوتها
- ❖ صيانة الآلات والماكينات بصفة دائمة وتشحيمها وربط وأجزائها تلك التي تسبب الضوضاء

### ثالثا: درجة الحرارة والرطوبة:

كثيرا ما يشكو العمال من البرودة الجو أو من شدة الحرارة أثناء العمل، وفي الواقع عندما تتغير درجة الحرارة تتغير الرطوبة أيضا، وبطبيعة الحال تختلف درجة الحرارة اللازمة باختلاف فصول السنة وباختلاف طبيعة العمل فالأعمال الشاقة تحتاج إلى درجة حرارة أقل من الأعمال السهلة، وفي فصل الشتاء يحتاج العامل إلى درجة حرارة أعلى منها في فصل الصيف ويشعر العمال

<sup>1</sup> حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، مطبعة 4، مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980، ص27.

<sup>2</sup> السيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، الاسكندرية، 2005، ص: 334.

<sup>3</sup> مجدي أحمد محمد عبد الله، مرجع سابق، ص379. 380.

بالضيف إذا ارتفعت درجة الحرارة عن الحد المطلوب ولكنهم يتحملون درجة الحرارة عالية إذا كانت درجة الرطوبة بسيطة فالرطوبة تسبب شعور العامل بالضيق والاحتناك نسبيا.

### العوامل المحددة لدرجة الحرارة:<sup>1</sup>

- الموقع الجغرافي لمكان العمل: تختلف المناطق الجغرافية من حيث الخصائص المناخية، إذ نجد منها الحارة، المعتدلة والباردة. لهذا يجب أخذ هذا العنصر بعين الاعتبار عند البحث عن درجة الحرارة المثلى.
- الفصل: تكون درجة الحرارة المفضلة في فصل الشتاء مرتفعة مقارنة بما في فصل الصيف.
- طبيعة العمل: تختلف درجة الحرارة المفضلة باختلاف نوعية الأعمال التي تمارس. فنجد أن الأعمال التي تحتاج إلى نشاط حركي شاق تتطلب درجة حرارة منخفضة. لأن مثل ذلك النشاط يؤدي إلى رفع درجة حرارة الجسم، نتيجة عملية الاحتراق التي تحدث على مستواه. في حين الأعمال التي لا تحتاج إلى بذل مجهود كبير، تتطلب درجة حرارة أعلى من سابقتها.
- طبيعة العامل: إن درجة الحرارة المثلى ليست ثابتة، بل تختلف من فرد إلى آخر. وذلك راجع لتركيبته الفيزيولوجية.

### رابعاً: التهوية:

يقصد بالتهوية إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من داخل المؤسسة والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهيئة الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن<sup>2</sup>

ولهذا ينصح دائماً بتكييف الهواء وتجديده في أماكن العمل سيئة التهوية، حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج وتقليل الأخطاء، وتصل هذه الفائدة أقصاها في الأيام مرتفعة الحرارة والرطوبة بشكل غير عادي.

### 2- ظروف العمل الاجتماعية :

هي التي تعرف أيضاً بالعوامل التي تمثل العوامل النفسية، الاجتماعية والمادية التي تؤدي إلى إثارة الفرد ليقام بنشاط معين بحيث يمكن أن توجه الفرد نحو أهداف محددة.

لابد إعطاء أهمية للظروف العمل الاجتماعية السائدة في المنظمة لإدارة، جماعة العمل، المشرفين والقادة كل هذه العناصر فعالة في المنظمة ولها آثار إما بالسلب أو بالإيجاب على رضا الأفراد في المنظمة.

<sup>1</sup> سلمى لحر، رسالة ماجستير، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى - جيجل-، 2012-2013.

<sup>2</sup> أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص374.

## أولاً: الإدارة:

من أهم الأسباب التي تولد ظاهرة الاستياء لدى العمال، وما يتبعها من سلوك سلبى وضعف الأداء ونقص الإنتاجية واللامبالاة...، هو سياسة وكيفية تسيير المؤسسة وهذا ما بينه "هارزبرغ Herzberg"، "إذ لا يمكن أن ننكر ما تفعله الإدارة للتأثير على بيئة العمل بما تقدمه من طرق وأساليب صحيحة للعمل، وما تدخله من تهذيب للحركة التي تتطلبها وما تقدمه من تحسينات لظروف العمل، شريطة أن تكون تلك الجهود المادية مقرونة بجهود إنسانية يشعر الفرد بإنسانيته وإقرار حتمية تعاونه مع الإدارة في إنجاح أهدافها المشتركة .

وقد تغيرت نظرة الإدارة إلى العنصر البشري عبر التطور التاريخي، إذ من اعتباره عنصراً إنتاجياً كباقي عناصر الإنتاج الأخرى لا يحركه إلا الدافع المادي، فقد أصبح للفرد العامل دور كبير في أداء وحياة المؤسسة<sup>1</sup>.

وتتحدد مواقف العمال اتجاه الإدارة بمدى اهتمامها بالعوامل الإنسانية وإمكانية اتصال العمال بالمستويات العليا في التسلسل الإداري والبيئة المحيطة بأداء العمال لأدوارهم، وموقف الإدارة من الصراعات والمنازعات التي قد تنشأ بين العمال ورؤسائهم والاهتمام بالمشاركة في المنظمة الداخلية والأنشطة السياسية والثقافية في المصنع . كما أن ظروف العمل التكنولوجي في التنظيم الصناعي تثير بعض الضغوط المؤثرة على قيام العمال بأدوارهم الوظيفية والتي تنعكس أثارها الواضحة على اتجاههم نحو أعمالهم، أو مبلغ شعورهم بالرضا وإدراكهم لفرص التقدم الوظيفي المتاحة أمامه في التنظيم وموقفه من سلوك الإدارة وممارستها المختلفة

**ثانياً: جماعة العمل:**

هي العامل الرئيسي الآخر المؤثر في بيئة العمل، ويتصل ذلك بحجم الجماعة، ودرجة التماسك بينها، وأهداف الجماعة، فالفرد أو العامل ما هو إلا جزء من الجماعة التي ينتمي إليها، وتتعامل الإدارة مع البشر كأفراد وجماعات، لذلك من الضروري التعرف على سلوك الجماعة وتصرف الفرد داخل الجماعة التي ينتمي إليها.

وتعتبر العلاقات الطيبة بين العمال محفزا قويا للعمل، وتشير نتائج الدراسات العلمية\* إلى أن الجماعات التي تتمتع " بروح الجماعة بشكل قوي، تؤدي عملها بشكل أفضل من الجماعات التي تضعف لديها روح الجماعة.

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تقوية روح الجماعة وأهمها:

- 1- توفر الشعور بالاتحاد بين أفراد الجماعة.
- 2- شعور الأعضاء بالمسؤولية تجاه نتائج العمل.
- 3- التركيز على عوامل النجاح والتجارب الناجحة التي خاضتها الجماعة.
- 4- فتح قنوات الاتصال بين أفراد الجماعة.<sup>2</sup>

**ثالثاً. أسلوب القيادة والإشراف :**

<sup>1</sup> عمر صخري، " ثقافة والتسيير"، ديوان المطبوعات الجامعي عكنون، الجزائر، 1992، ص 202.  
<sup>2</sup> رمضان محمد القدافي، "العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج"، ط1، المكتب الجامعي للبحث، الإسكندرية، 1997، ص 455 - 456.

تعتبر عمليات القيادة من أكثر العمليات تأثيراً على دافعية الأفراد للأداء وأيضاً بتجاهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل، والقيادة بصفة عامة هي المحور الرئيس للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، كما تلعب القيادة الإدارية الدور الأساسي والهام في العمليات الإدارية إذ أنها هي الرأس المفكر للمنظمة حيث إن إنتاجية أو إنجاز أي عمل يتأثر بنوعية القيادة ذلك لما لها من تأثير في العاملين بها، علماً بأن قرارات المدراء إن لم تعتمد على قبول المرؤوسين ومساندتهم يمكن أن تصبح غير عملية وغير مجدية<sup>1</sup>.

إن القيادة الجيدة هي التي تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة من قبل العاملين، وبالتالي تقود المنظمة إلى تحقيق أهدافها. إن القيادة في جوهرها هي عملية تأثير باستخدام وسائل متعددة يمارسها القائد داخل المنظمة من أجل التأثير على المرؤوسين بما يحقق أهداف المنظمة، وعلى ذلك فإن القيادة وأسلوبها هي أحد العناصر المكونة لبيئة العمل الداخلي نظراً لانعكاس أثرها على أداء العاملين وبالتالي على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة بصفة عامة.

والقيادة هي أحد الأنشطة الايجابية في المنظمات والتي يمارسها القائد الإداري في مجال إشرافه على المرؤوسين لتحقيق أهداف محددة، ويتم ذلك باختيار وسيلة ملائمة لتحقيق هذا الغرض الذي تسعى الإدارة لتحقيقه، وبالطبع فإن هذا الغرض أو الهدف يتنوع بتنوع الأعمال الإدارية، حيث إن الأعمال الإدارية ليست نمطية وإنما يختلف بعضها عن البعض الآخر نظراً لاختلاف طبيعة عمل المنظمات وظروف العمل السائدة.

إن أسلوب القيادة من خلال الطرح السابق يمثل بعداً حيوياً من أبعاد بيئة العمل الداخلية في المنظمة، كما أنها تعمل على التأثير على سلوك العاملين وتنسيق جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة لذا فإن تناول هذا العنصر من عناصر بيئة العمل الداخلية يأخذ جانباً كبيراً من الأهمية للتعرف على مدى مناسبة بيئة العمل لأداء العاملين وتأثيرها عليه في المنظمات.

### 3- ظروف العمل التنظيمية:

نتطرق إلى هذا العنصر الذي لا يقل أهمية عن الظروف المادية والاجتماعية من خلال شرح وتوضيح آثار تنظيم المكان والزمان في بيئة العمل على رضا الأفراد عن العمل.<sup>2</sup>

#### أولاً: ترتيب وتنظيم مكان العمل :

إن تنظيم وترتيب مكان العمل لإنجاز مختلف العمليات الإنتاجية، يجب أن يأخذ بعين الاعتبار وبالدرجة الأولى أمن وسلامة العمال، إذ أن نسبة كبيرة من إصابات العمل تحدث نتيجة لمناولة المواد خاصة في الصناعات الميكانيكية، أين تكثرت عمليات نقل المواد والمعدات من مكان عمل إلى مكان عمل آخر، إذ لوحظ أنه "في المتوسط 33% من الحوادث التي تنتج توفقاً عن العمل، هي حوادث ناتجة عن المناولة."

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصبيحي، "إدارة النفس البشرية العلاقات الإنسانية"، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 543.

<sup>2</sup> مشعلي بلال، "دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"- دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، جامعة سطيف، 2010 - 2011، ص 72.

كما أن تنظيم الورشات وترتيب الآلات، وإن كانا يعتمدان أساساً على تنظيم العملية الإنتاجية ومدى ترابط مراحلها المختلفة، فإنهما في كثير من الحالات ساعدا على خلق ظروف عمل لا تشجع أفراد القوى العاملة على أداء مهامهم الإنتاجية، على اعتبار أن مثل هذه الظروف تضيي على العمال العزلة المكانية طيلة وقت العمل، وهو ما لا يساعد على بناء عالقات اجتماعية، هذه الأخيرة التي تعتبر ضرورية لتوفير مناخ عمل سليم ومشجع على التعاون .

ثم إن تحميل المكاتب بالوسائل المختلفة كالزهور ونباتات الزينة له آثار إيجابية على نفوس الموظفين؛ فمنظرها مريح للنفس وحافظ على النشاط وراحة الأعصاب، وتعمل على طرد الملل من نفس الموظف، لذلك فقد أصبح إدخال الزهور ووسائل التحميل الأخرى في مكاتب الموظفين وفي قاعات الاجتماعات والمؤتمرات أسلوباً جديداً يؤخذ بعين الاعتبار عند تنظيم وتصميم المكاتب

### ثانياً: تنظيم وقت العمل :

يؤثر عدد الساعات التي يقضيها الفرد في عمله على أدائه وأيضاً على مدى رضاه عن عمله، فكلما كانت المدة التي يقضيها العامل في عمله طويلة كلما كان لذلك تأثير سلبي على أدائه وإنتاجيته حيث يشعر بالملل والفتور والإرهاق خاصة في الساعات الأخيرة التي يقضيها في العمل وذلك بعد أن نفذت طاقته وأصبح في حالة ملحة للراحة والاستحمام بعيداً عن جو العمل، أما إذا كانت ساعات العمل التي يقضيها الفرد في عمله مناسبة أي تتماشى مع قدرته الذهنية والبدنية وأيضاً مع مقتضيات العمل فإنه يكون أكثر نشاطاً منذ الساعات الأولى من اليوم وحتى الساعات الأخيرة<sup>1</sup> .

والجدير بالذكر أن العدد المناسب لساعات العمل اليومية والمعمول بها منذ بداية القرن العشرين هو ثمان ساعات، وما زال الاتجاه مستمراً نحو تخفيض عدد ساعات العمل اليومية، وذلك بهدف زيادة الإنتاجية. وهذا نرى أن هناك علاقة بين عدد ساعات العمل من ناحية وبين إنتاجية وكفاءة الفرد ورضاه عن عمله من ناحية أخرى .

كما يثير نظام المناوبات أو الدوريات في العمل مشاكل لبعض العاملين، وخاصة إذا كانت هناك دوريات ليلية، وإذا كانت ساعات العمل الطويلة تثير مشاكل فإن الدوريات الليلية والعمل فيها بصفة دائمة يثير مشاكل بدرجة أكبر .

وهناك الكثير من المنظمات التي تعمل لمدة أربع وعشرين ساعة بحكم طبيعة عملها كـ بعض الصناعات الغذائية والكيمياوية والمستشفيات والقطاعات الأمنية، ومن المشاكل التي تواجه نظام الورديات المتعددة اصطدامه في بعض المجتمعات بالتقاليد السائدة، ففي المجتمعات الريفية ليس من المقبول العمل بالليل وخاصة للنساء، ومن ناحية أخرى فقد تكون لدى بعض الأفراد أكثر من غيرهم قدرة على التكيف تبعاً للوردية وتغييرها من النهار إلى المساء إلى الليل بما يجعل نظام الورديات مصدراً لضيق وعدم رضا الأفراد الذي لا يستطيعون التكيف معه .

إن جميع ظروف العمل السابقة الذكر (المادية، الاجتماعية والتنظيمية) إذا كانت في حالات سيئة أي غير مدروسة وغير منضبطة لها كما ينبغي فإنها قد تتسبب في وقوع حوادث مهنية تكون لها آثار سلبية على أداء العمال ومنه على أداء المنظمة ككل.

<sup>1</sup> مشعلي بلال، مرجع سابق، ص73.

## المبحث الثاني: مدخل النظري للرضا الوظيفي.

يعتبر العنصر البشري هو الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، ويعتمد في المقام الأول على ما يبذله الفرد من جهد اتجاه العمل. ويعتبر الفرد من أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، حيث يتأثر بكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل التي ذكرناها في المبحث الأول ويتغير تبعاً لذلك إنتاجه وعطائه بالزيادة أو النقص.

### المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

أورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيرى البعض أن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسية الاعتراف بواسطة الآخرين، ويعبر عن الرضا العمل بالمعدلة التالية:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.<sup>1</sup>

وهناك من يرى الرضا الوظيفي يعبر عن السعادة التي تحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة من المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل.<sup>2</sup>

ويرى بعض الباحثين أن مفهوم الرضا الوظيفي هو الشعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجات وتحقيق أهدافه، ومن هنا وجد الباحث سوبر 1953 أن الرضا الفرد عن عمله يتوقف على مدى الذي يجد فيه منفذ مناسب لقدراته وميوله وسماته الشخصية ويتوقف أيضاً على موقعه العلمي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبرته، ويرى عبد الخالق 1983 أن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الرضا الذي يستنده الفرد من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤساءه الذين يخضعوا لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.<sup>3</sup>

### أهمية رضا الوظيفي:

تبرز أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري في المنظمة وبدونه لا وجود للمنظمة، ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة الأزارطية، الإسكندرية، 2003، ص 29.

<sup>2</sup> فلييه، فاروق عبده، وآخرون، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط 1، عمان، الأردن، 2005، ص 259.

<sup>3</sup> مروان طاهر الزغبى، الرضا الوظيفي، دار المسير للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2011، ص 18.

ويعتبر الرضا الوظيفي من المتغيرات الهامة ليس على مستوى الإنتاجية ودوران العمل فقط أو ما يسمى بفوائد المؤسسة، إنما هناك العديد من الفوائد التي تعود على الفرد من حيث الفوائد النفسية واتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وإلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي حيث حددت عددا من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:<sup>1</sup>

- 1- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.
- 2- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
- 3- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- 4- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- 5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

#### المطلب الثاني: خصائص الرضا الوظيفي.

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- 1- تعدد مفاهيم طرائق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.
- 2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم .
- 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، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات

<sup>1</sup> إيناس فؤاد نواوي فلان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في جامعة أم القرى، 1428هـ - 1429هـ، ص 45-46.

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

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

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى كما أنه ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

#### المطلب الثالث: نظريات الرضا الوظيفي.

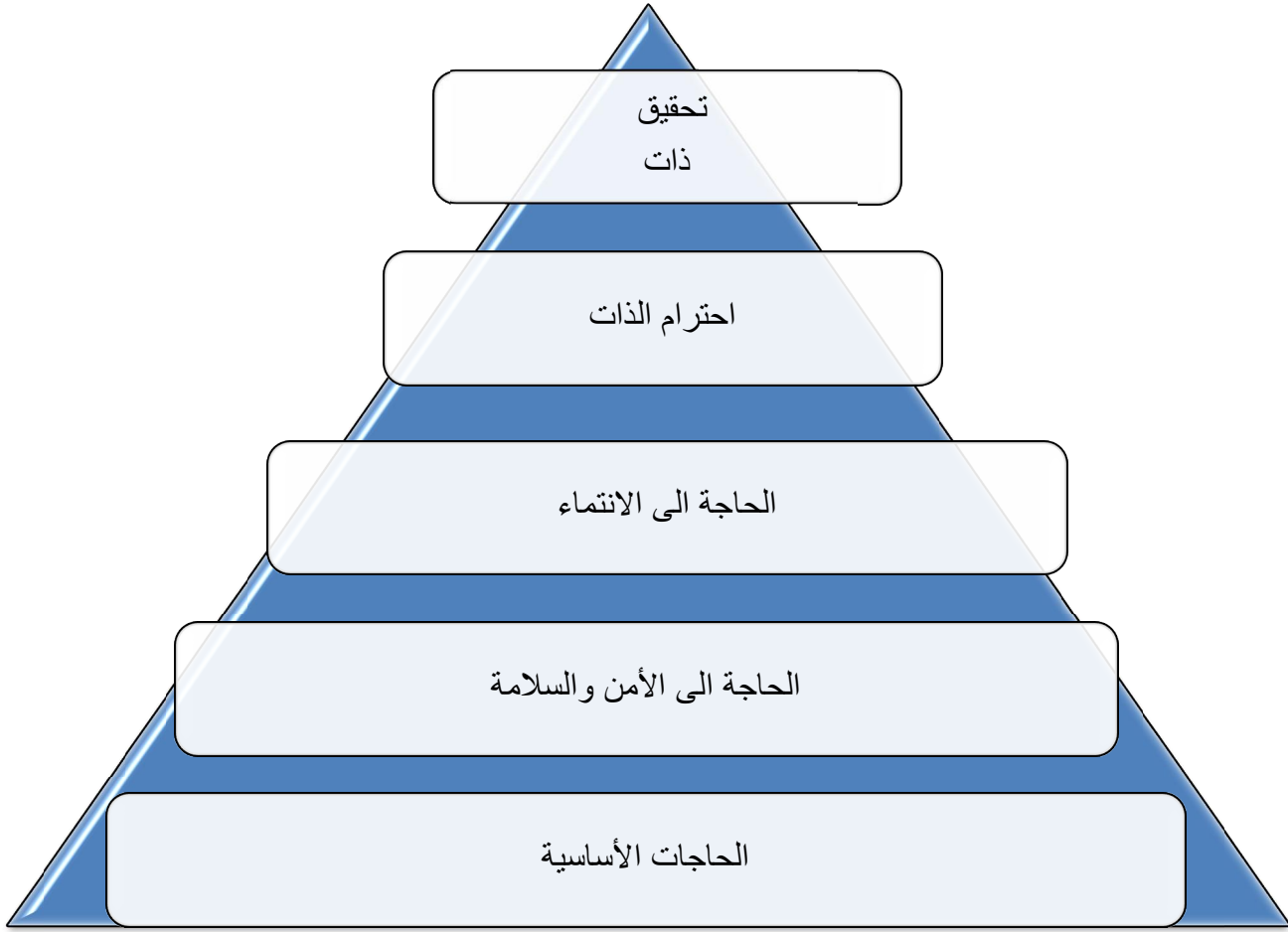
هناك العديد من نظريات فسرت الرضا الوظيفي لدى العاملين، و نظرا لأهمية هذه النظريات و فائدتها الدراسية سنقوم باستعراض أهم هذه النظريات على النحو التالي:

#### أولا: النظرية الإنسانية ( تدرج الحاجات):

تعد النظرية الإنسانية أو ما تعرف بنظرية تدرج الحاجات، من أشهر نظريات الدافعية وأكثرها شيوعا منذ أن تم تطويرها عام 1943 م ومن ثم نشرها في عام 1945 م، عمد نشر أبرام ماسلو كتابه « الحافز والشخصية »، و ترى هذه النظرية التي أوضحت أن دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية فقط، و إنما ثمة دوافع اسمي من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد. بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام، و قد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، و إن حاجات الأفراد يمكن إن يتم ترتيبها على شكل هرم، في إشارة إلى الأسبقية التي تحظى ا هذه الحاجات لدى الأفراد، و يتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو إذا ما أريد إشباعها و هذه الحاجات يمكن أن تدرج الشكل التالي:



الشكل رقم (01): تدرج الحاجات عند ماسلو



المصدر: إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص 219.

ويمكن وصف الحاجات التي ذكرها أبرام ماسلو كالآتي:<sup>1</sup>

أ- **الحاجات الأساسية (الفيولوجية):** وهي حاجات أساسية يطلبها الفرد، و لها دور فعال في دفع الأفراد نحو العمل، فهي تعمل على حفظ التوازن الجسدي للفرد بغية بقاءه ونموه، فيإشباع هذه الحاجة تبدأ الحاجات الأخرى في الإلحاح والظهور، ويؤكد ماسلو أنه إذا كانت كل الحاجات غير مشبعة فأول حاجة للظهور والطلب هي الحاجة الفيزيولوجية، ويتم إشباعها بالأجر الكافي والامتيازات المختلفة.

ب- **الحاجات الأمن والسلامة:** وتمثل حاجات الأمن والسلامة في حاجة الفرد إلى الأمن والحماية بما في ذلك حماية نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو تهدد مستقبله أو مستقبل أسرته، وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات: الحاجة إلى الأمان الوظيفي في مدى القصير (إنهاء الخدمة) أو في المدى الطويل (الحصول على التقاعد في نهاية مدة الخدمة)، الحماية من الإصابات والحوادث في العمل.

<sup>1</sup> إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2011، ص 218- 219.

ج- **الحاجات الاجتماعية:** وتعرف أيضا بالحاجة إلى الانتماء وتتضمن الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي وتمثل في الحاجة إلى الانتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو الوطن، والحاجة إلى الصداقة والحب والتعاطف مع الآخرين والشعور بالانتماء وعلاقات جيدة مع الزملاء والمشرف، وإذا لم تشبع هذه الحاجة قد يحصل بعض التوتر وعدم قدرة الفرد على التكيف مع من حوله ذلك المتغير - التكيف - الذي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد.

د- **الحاجة إلى الاحترام:** تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة، الاستقلالية، القوة، الثقة بالنفس و التقدير، و الاعتراف من قبل الآخرين. و من العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي إتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام مميزة و مهمة تجعل منه يشعر بالإنجاز و تحمل المسؤولية.

ه- **الحاجة إلى تحقيق الذات):** و تمثل الحاجة إلى تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وهي من أصعب أنواع الحاجات، و تضم هذه الحاجة رغبة الفرد في تكوين قدراته و تطويرها، و التعبير إلى أقصى حد عن المهارات الفرد و عواطفه و على النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العملي، وتحقيق ذلك يعني إتاحة الفرصة لأي فرد عامل لإثبات ذاته من خلال تكليفه بأعمال تتلاءم وقدراته، مع فسخ المجال أمامه لتقديم المقترحات و المناقشات في القرارات المختلفة أي الأخذ بمبدأ المشاركة.

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما<sup>1</sup>:

✓ أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.

✓ وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها لن تعود دافعة للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا.

وعليه يرى ماسلو أن إشباع الحاجات في تمام مستمر، فتلك الحاجات هي التي تدفع بالفرد إلى تبني سلوك معين باعتباره السبيل لإشباع حاجاته المطلوبة، إذ أن الحاجات غير المشبعة بمثابة العوامل المحركة لدافع الفرد، وعدم تلبية الحاجات لمدة طويلة نسبياً يحدث ردود فعل سلوكية سلبية من طرف الفرد العامل كالاكتئاب بنوعيه المعنوي كالشتم والمادي كالسرقة وغيرها من الظواهر السيئة التي تعد من بين مؤشرات عدم الرضا الوظيفي.

كما تفترض النظرية أن ترتيب الحاجات ثابت عبر الزمن ولكن في الحقيقة هذه الحاجات تتغير مع تغير العوامل والظروف المحيطة بالإنسان مما يدفعه إلى إعادة لتوافق والظروف الجديدة المحيطة به.

ثانيا: **نظرية ذات العاملين(Henzeberg):**

<sup>1</sup> سلامة رتيبة، الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2003، عمان، ص34.

تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين وتعد محاولة للتعرف على المؤثرات المحفزة للعمل وتستند هذه النظرية إلى عدة افتراضات أهمها: تبني الأفراد لسلوكيات معينة تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات، واعتمدت هذه النظرية على نظرية الحاجات "لماسلو" كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا وتقوم فكرة وفقا لما يلي<sup>1</sup>:

**1- العوامل الصحية (الوقائية):** هي عوامل مسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا، فتوفرها بشكل جيد يؤدي إلى تجنب مشاعر عدم الرضا، لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الفرد العامل فهي كفيلة بحمايته وصيانتته مثل (الإشراف - ظروف العمل المادية- الحياة الشخصية - الحالة الاجتماعية - العلاقة مع الزملاء - العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين - الأجر)

**2- العوامل الدافعة:** تمثل مجموع العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع لسلوك العاملين، وتسبب الرضا الوظيفي، وتوجههم إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المرغوب فيها وتمثل هذه العوامل في : - الإنجازات.

- الاعتراف من الزملاء والإدارة.

- العمل نفسه.

- التقدم والترقية .

- النمو .

- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

- المسؤولية.

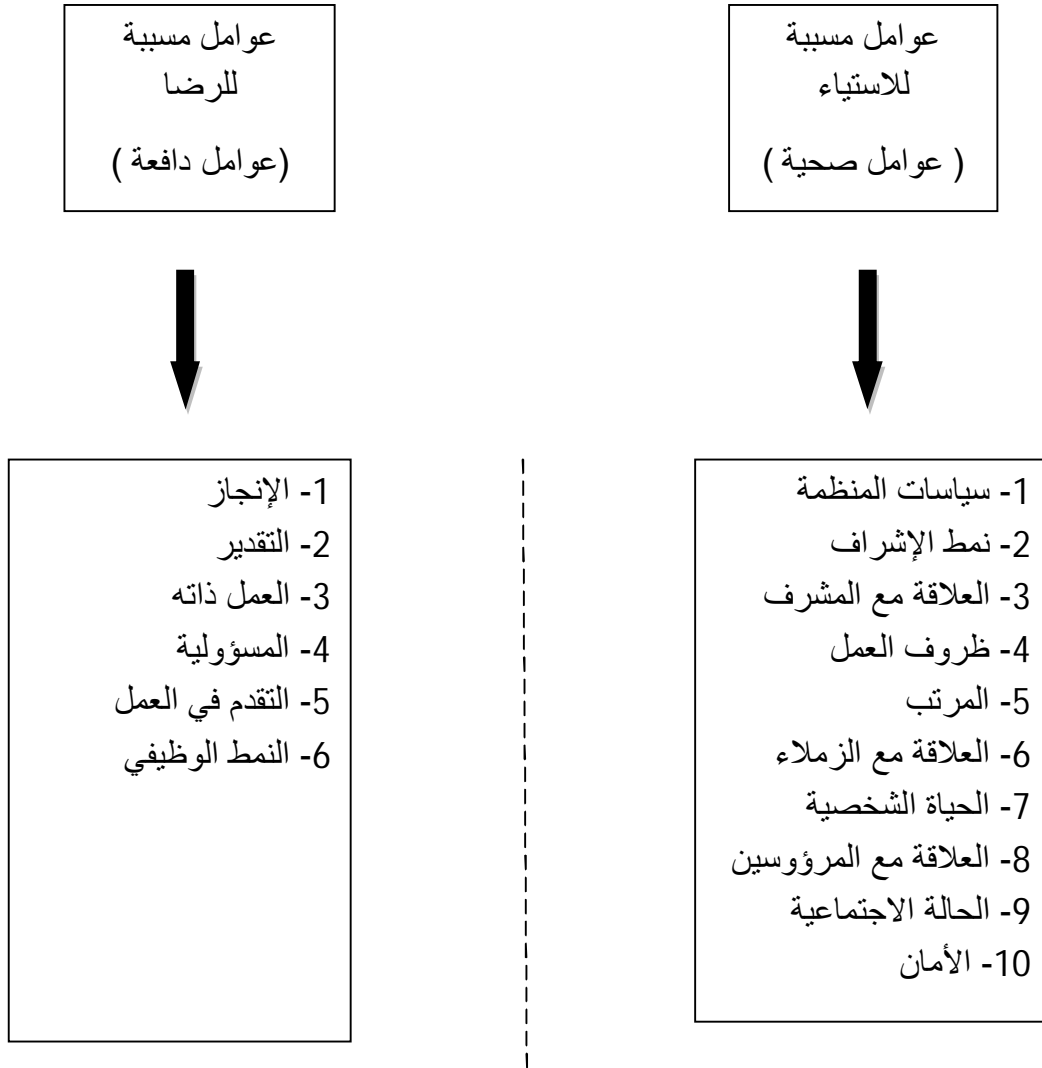
وعلى الإدارة أن تهتم بكلا المجموعتين و تدرك التأثير المختل لكل منهما على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

ونوضح نظرية هرزبرغ في الشكل التالي:

---

<sup>1</sup>أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، ط2، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2002 ص ص: 237-239.

الشكل رقم (02) : نظرية العاملين ( العوامل الدافعة - العوامل الصحية ).



أقصى رضا

شعور حيادي

أقصى استياء

المصدر : طارق طه، الإدارة، منشأة المعارف للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2002. ، ص: 640

### ثالثاً: نظرية التوقع (Expectancy theory):

لقد وضع هذه النظرية فكتور فروم ( Vroom. H Victor ) في منتصف الستينات من القرن العشرين، و منذ ذلك الوقت لقيت هذه النظرية رواجاً بين الأبحاث، و قد طورها في أواخر الستينات مفكرون بارزون أمثال بورتير ( Lyman W.Porter ) وادوارد لولر ( Edward F.Lawler )<sup>1</sup>.

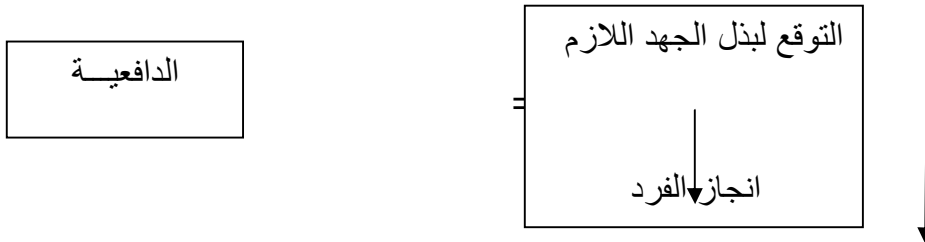
تفترض هذه النظرية أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبلما يؤدي الأمر إلى سلوك محدد، كما ترى دافعية الفرد لأداء معين هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها الفرد وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد ولمزيد من التوضيح لهذه النظرية تتركز على ثلاثة ركائز مهمة وهي:<sup>2</sup>

أ. الجاذبية للمنفعة: و هي مدى الأهمية التي يعطيها العاملين للنواتج المحتملة أو المكافأة التي يحققها في عمله، و هي تتمثل في الحاجة الغير مشبعة.

ب. الارتباط بين الأداء و المكافأة: و هي درجة اعتقاد الأفراد العاملين بان مستوى أدائهم سوف يؤدي إلى تحقيق الأداء.

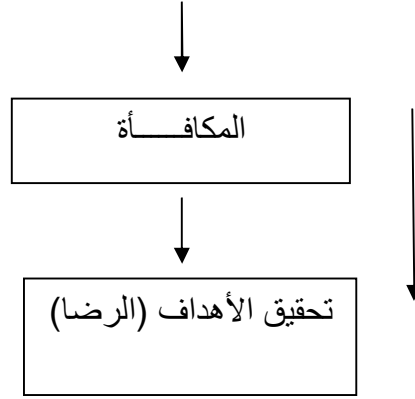
ت. الارتباط بين الجهد و الأداء: و هي الاحتمال المدرك للعاملين، بان الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء.

الشكل رقم (03) : نظرية التوقع عند فروم.



<sup>1</sup> عبد الباري إبراهيم درة -زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص398.

<sup>2</sup> محمد صالح الحناوي-راوية محمد حسن، السلوك التنظيمي، الناشر مركز التنمية الادارية، الاسكندرية، مصر، 1998 ، ص80 .



المصدر: محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 141.

جوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج. وتعتبر نظرية التوقع ضمناً وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفاً بحد ذاتها وإنما تكون وسيلة أو وسيطاً لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس بهدف الترقية وإنما بسبب إدراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي.

#### رابعاً: نظرية القيمة (Value Theory):

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (Locke Edwin) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ويؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، وكلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضياً عن عمله، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يتحصل عليه فعلاً، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها.<sup>1</sup>

من هذا المنطلق نرى أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض أو كل الجوانب المتعلقة بالوظيفة تعكس لنا أمرين:

- ✓ أهمية العوائد التي يحصل عليها الفرد من وظيفته .
- ✓ التعارض بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه فعلاً.

<sup>1</sup> محمد سعيد سلطان(ب)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 201.

## خامسا: نظرية العدالة (Theory Equity):

تستند هذه النظرية التي وضعها ستاسي آدمز (Adams Stacey) سنة 1963 إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبنفس الظروف فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله .

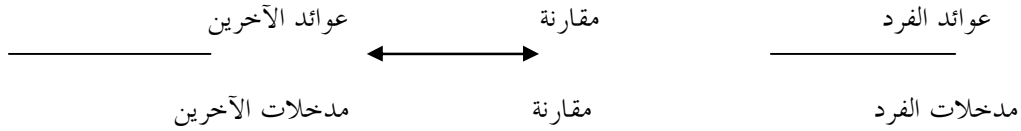
وتتضح نظرية العدالة في الرضا الوظيفي عندما يشعر الأفراد أن المكافآت المقدمة من طرف المؤسسة كالراتب، الاعتراف والتقدير، موزعة توزيعا متساويا وفقا لما يستحقه كل واحد، وتعتمد النظرية على<sup>1</sup>:

- المدخلات التي تعني جدارة الفرد مثل: العمر، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل.

- العوائد تمثل الجزاءات أو المكافآت التي يحصل عليها الفرد نظير جهده المبذول، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، الدخل، الاعتراف، الترقية... الخ.

ويتم تحديد عدالة المكافآت التي تقدمها المؤسسة من عدمه، بواسطة مقارنة ما يحصل عليه الفرد من مكافآت بما يحصل عليه زميله ونوضح ذلك في الشكل التالي:

### الشكل رقم (04) : توضيح نظرية العدالة.



ما نستنتجه من هذه النظرية أهمية مبدأ العدالة الذي يحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف، وكذلك يقلل الصراعات بين الموظفين وخلق جو تنظيمي سليم تسوده الثقة والتعاون بين الموظفين في المؤسسة.

### سادسا: نظرية أكس (X) و أي (Y) لدوغلاس ماكريجور<sup>2</sup>:

<sup>1</sup>ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض 199، ص 164.  
<sup>2</sup>فايز محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، مصر، 2011، ص 49-50.

\* دوغلاس ماكريغو: عالم نفسي اجتماعي امريكي، ولد 1906م ومن أشهر مؤلفاته كتابه الجانب النفسي لمشروعة The human side of business enterprise في نظرية أكس X و أي Y، توفي سنة 1964م.



قدم العالم "دوغلاس ماكريغور" وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية اسمها نظرية اكس (X) و أي (Y)، وإن هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية و الانجاز لدى العاملين.

أ. نظرية اكس (X) : و هذه النظرية تقوم على مجموعة اقتراحات أهمها :

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.
- الإنسان حامل لا يريد تحمل مسؤولية في العمل - يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده و يوجهه و يشرح له ما يعمل .
- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- لا بد من الرقابة الشديدة و الدقيقة على الإنسان لكي يعمل .
- الأجر و المزايا المادية الأخرى هي أهم حوافز العمل.

و على أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط و الأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري، و جعلت التهديد و الإشراف المحكم على العاملين و سائلها، و هذه السياسة وضعت لتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد اثبت العلوم الاجتماعية بطلانها و نفتت تلك الصفات التي تم إلصاقها بالبشرية، و جاءت بان هذه صفات البشر الموروثة و لا من طبائعه، بل أنها أهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري.

و من هنا فان العمالة المؤقتة كأفراد اذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر و بالتالي على سلوكياتهم و مدى انتمائهم للعمل، بل و للمؤسسة التي يعملون بها و يصبحون أدوات معطلة للعمل و هذا عكس ما يريد الوصول إليه و هو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل و يستفاد من طاقتهم و أفكارهم، بما يعود بالنفع عليهم و على الأنساق الأخرى التي يتعاملون معه.

ب. نظرية أي (Y) : هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل و حاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني و هذه الافتراضات :

- إن الجهد الجسمي و العقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي كاللعب و الراحة.
- إن الرقابة الخارجية و التهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من اجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية و التوجيه الشخصي من اجل انجاز الأهداف التي التزم بها.
- إن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية و ليس فقط قبولها .

- يعمل الإنسان أملا في الحصول على المكافآت لا خوفا من العقاب، و إن كان أهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي، و إشباع حاجة تحقيق ذات.

و بالنظر إلى هذه النظرية ( Y ) و الافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظريات السابقة (X) و ذلك لان نظرية (Y) ترى أن الأفراد يحبون العمل و يرغبون في المسؤولية و إيجاد نوع من الإبداع و الرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية و التوجيه الشخصي، وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته و تحقيق الأهداف المتفق عليها، و أكثر انتماء للعمل و المؤسسة و هذا له توابعه الايجابية الكثيرة على العامل و على العمل و على المؤسسة بل على المجتمع كله.<sup>1</sup>

#### المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وذلك من قبل الكتاب والباحثين، ومن هنا كان الاختلاف في تعريف الرضا الوظيفي السابق ذكره، ويمكن تصنيف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى مجموعات التالية:<sup>2</sup>

##### أولاً: مجموعة من العوامل الشخصية:

هناك العديد من العوامل الشخصية، والتي يمكن قياسها بتحليل خصائصها وسماتهم مثل السن والتعلم والمستوى الوظيفي. وقد دلت الأبحاث عن وجود علاقة ارتباط إيجابية بين السن و درجة الرضا الوظيفي كلما زاد سن الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل ويرى البعض أن السبب في ذلك ربما يكون طموحات الموظف في البداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي. ولكن مع تقدم العمر يصبح الفرد أكثر واقعية وتنخفض درجة طموحاته ويرضى بالواقع الفعلي و يترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي.

أما عن التأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي، فقد توصلت عدة أبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن الفرد الأقل تعليماً، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعليماً تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعليماً، وبالنسبة للمركز أو الوظيفة التي يشغلها الفرد فلها تأثير على الرضا الوظيفي، فأصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالباً ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الإداري. عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الفرد. وبصفة عامة يلاحظ أنه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية واستخدامها لتحسين درجة الرضا الوظيفي للفرد إنما قد تكون ذات فائدة عن اختيار الفرد للوظيفة.

##### ثانياً: العوامل المرتبطة بظروف العمل:

<sup>1</sup> فايز محمد رجب بهنسي، مرجع سابق، ص 49-50.  
<sup>2</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال للمنظمات، إدارة الجامعة الجديدة للنشر، الأزارطية الإسكندرية، 2002، ص 212-214.

وهذه العوامل تتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، مثال ذلك الضوء والتهوية والرطوبة والأتربة ونظام فترات العمل والراحة وهذه العوامل يمكن للإدارة التحكم في معظمها أو تغييرها خلافا للعوامل الشخصية السابق ذكرها.

#### ثالثا: العوامل المتعلقة بالوظيفة أو العمل:

وقد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله، وقد ترتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد من حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة والمستوى الإداري للوظيفة.

رابعا: العوامل المتعلقة بنمط الإشراف أو الإدارة: وتتعلق هذه العوامل بطرق الإشراف والإدارة المتبعة ومدى توافر العلاقات الإنسانية بين المرؤوسين حيث يجب أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الجيدة بين الرئيس والمرؤوسين.

#### خامسا: العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة:

وهذه تشمل اللوائح والنظم التي تطبقها المنظمة (نظم الاتصال داخل المنظمة والإجراءات المتبعة في العمل، والتسهيلات والتجهيزات التي توفرها المنظمة).

#### سادسا: العوامل البيئية:

وهذه العوامل تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد، فهو عضو في أسرة معينة وترتبط بجماعات وزملاء داخل العمل وتشمل أيضا كافة الجوانب الثقافية في المجتمع.

سابعاً: العوامل المتعلقة بالأمان الوظيفي والأجر وفرص الترقى: وهذه العوامل تشمل العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف والاستقرار الوظيفي ومقدار الأجر الذي يحصل عليه الموظف ومدى تلبية الحاجات الشخصية وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه الموظف كذلك تستمر على هذه العوامل على الفرص المتاحة للترقى الوظيفي، ومدى توافر الفرص للتطور الوظيفي.

الجدول رقم(01): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين

عوامل متعلقة بالعامل | عامل السن - الأقدمية في العمل - نوع الجنس - المستوى التعليمي - أهمية العمل للعامل - شخصية

	العامل (اتجاهاته، قيمه، معتقداته، وطموحه)
عوامل بالوظيفة	متعلقة من حيث طبيعة تصميم الوظيفة : درجة تكبير الوظيفة - درجة إثراء الوظيفة السيطرة على الوظيفة - طبيعة الوظيفة - المشاركة في اتخاذ القرار - المستوى التنظيمي للوظيفة. من حيث أداء العامل للوظيفة : الشعور بالإنتاج - الأجر و الحوافز - فرص الترقية - الشعور بالأمن الوظيفي - العلاقات مع الآخرين.
عوامل بالمؤسسة	متعلقة مدة و توقيت العمل - ظروف العمل المادية - أساليب العمل - الإجراءات القانونية للعمل - نظم الاتصال - التكنولوجيا - نمط القيادة و الإشراف.
عوامل متعلقة بالبيئة	مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة - نظرة المجتمع للموظف - الانتماء الديموغرافي ( ) حضري، ريفي) - اختلاف الجنسية - البيئة الاجتماعية و الثقافية الداخلية والخارجية.

المصدر: نور الدين شنوفي ، مرجع سبق ذكره، ص192

المبحث الثالث: أثر ظروف العمل على الرضا العاملين .

المطلب الأول: آليات تحسين ظروف العمل.

لا تكاد تخلو أي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال فيها وبالتالي على الإنتاجية ، لذا تعمل إدارة المؤسسة على التخفيف من هذه الظروف قدر الإمكان ، وهذه مجموعة من الأساليب المقترحة<sup>1</sup> :

- اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم الاضطرابات النفسية .
- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة لأن ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة والمنافسة الشريفة .
- يجب أن يكون مكان العمل نظيفا ومريحا من حيث الإضاءة والتهوية وخاليا من الضوضاء والغبار بشكل كبير لأن ذلك يؤثر سلبا على العمال .
- توفير المؤسسة للسكن الصحي الملائم لعمالها، بالإضافة إلى طب العمل الذي يقدم الخدمات العلاجية للعمال ، وهذا يعمل على رفع معنوياتهم و تقليص تكاليف نقلهم، و انخفاض الأمراض الناتجة عن حالتهم الاجتماعية المزرية .
- التشديد على الخدمات التي تقدم لرفاهية العامل و أسرته ، حيث أن ذلك يجعل من العامل عنصرا إيجابيا داخل المؤسسة وخارجها.
- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره وتعديله من وقت لآخر.
- تبني القيادة فلسفة إنسانية والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة.
- معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة .
- تميز السياسات التنظيمية بالثبات والوضوح بالإضافة إلى الاهتمام بتدريب وتطوير مهارات العاملين
- تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العمل، التقليل من المهام المسندة للفرد والتقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال.

المطلب الثاني البرامج الداعمة لتحقيق الرضا الوظيفي.

هي مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تحقيق مستوى مطلوب من الرضا الوظيفي، حيث لوحظ أن هناك مجموعة من البرامج تستهدف التأثير في الأفراد العاملين بالمؤسسات، بما يحافظ على المستوى المطلوب من درجة رضا وتدفع الأفراد باتجاه تحقيق أهداف المنظمات ومن أهم هذه البرامج مايلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> علي موسى حنان ، مرجع سبق ذكره . 49 – 51 ،  
<sup>2</sup> محمد الصيرفي (ب)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003 ، ص 276- 281.

**أولاً: برامج الصيانة القوى العاملة:** تتمثل تلك البرامج في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات و خبرات العاملين بالإضافة إلى تطوير قابليتهم لأغراض الإبداع و الابتكار و من هذه البرامج مثلا تلك الخاصة بالتدريب و تنمية المهارات الإبداعية و البرامج الخاصة بالنظر في سياسات الأحمال و الحوافز.

**ثانياً: برنامج تحسين بيئة وظروف العمل :** يحتوي هذا البرنامج عادة على الإجراءات التالية:

- تهيئة مكان عمل نظيف و مرتب من حيث الإضاءة، التهوية، الأثاث...إلخ.
- معالجة حالات التعب و إرهاق وذلك عن طريق إعادة النظر في ساعات العمل وذلك من خلال ابتعاد عن أنماط التقليدية واللجوء إلى مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتحديد النشاط فقد تلجأ المنظمة مثلا إلى استخدام ساعات العمل المرنة أو أسبوع العمل المضغوط.
- تقليل مصادر الضوضاء و ذلك عن طريق عزل الآلات و المعدات ذات الانزعاج و استعمال المواد العازلة في السقوف و الجدران بمواد عازلة.
- التقليل من رتبة الأعمال وذلك من خلال اللجوء إلى برامج إثراء أو التوسع الوظيفي.
- ثالثاً: برامج الرفاهية لاجتماعية:** و ذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي و الأسواق و دور الحضانة و وسائل المواصلات و بناء سكنات للعاملين مما يدفع العاملين نحو الأداء الأفضل و يجب أن تكون هذه الحوافز شاملة لعدد أكبر من العاملين و أن تكون مستمرة.
- رابعاً: .برامج الأمن والسلامة المهنية:** تكون هذه البرامج في المؤسسات الصناعية ذات الأعمال الخطيرة والمعرضة للكثير من الحوادث، ويتم تصميم هذه البرامج وفقا للخطوات التالية :
- تجزئة العمل :ويقصد ا دراسة وتحليل كل عمل على حدة، منذ بدايته إلى نهايته، وذلك للتعرف على الكيفية التي يؤدي بها كل جزء والخطورة المصاحبة له
- تحديد مصدر الخطر:والذي إما أن يكون بيئة العمل المادية وظروفها، بيئة العمل الاجتماعية، أو الفرد نفسه كضعف خبرته وتدريبه.
- تحديد نوع المخاطر المهنية والحد من حدوثها :فالمخاطر المهنية تصنف إلى فئتين:
- فئة الحوادث والإصابات الفسيولوجية كالجروح والحروق والتي يكون مصدرها عادة ظروف العمل المادية ويمكن الوقاية منها بمراعاة الترتيب في مكان العمل، توفير الإضاءة والحرارة، والتهوية المناسبة... إلخ.

فئة الأمراض المهنية الناتجة عن الأعمال التي يمارسونها والتي يمكن الوقاية منها من خلال استخدام الكمامات والألبسة الواقية، وكذا أخذ الإجازات للراحة...إلخ.

- تدريب العاملين :لزيادة المهارة وتدريبهم على كيفية التصرف السليم عند تعرضهم أو تعرض زملائهم للخط .ولشرح العوامل التي تسبب المخاطر المهنية وكيفية تجنبها.

- سجلات حوادث وإصابات وأمراض المهن :دف إلى المساعدة في تقييم إجراءات الأمن والحماية التي تتبع في مكان العمل

- المتابعة والتفتيش :والرقابة المستمرة من طرف إدارة الموارد البشرية، للتأكد من تطبيق تعليمات وقواعد الأمن بشكل سليم، ومعرفة المخالفات والإبلاغ الفوري عنها.

**خامسا: برامج الرعاية الصحية:** في الكثير من الدول هناك تشريعات قانونية تفرض التزاما صحيا على المؤسسة، تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين، فالاعتبارات الإنسانية تقضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب العامل المريض، كما أن المؤسسات التي تقدم خدمات طبية يتميز أفرادها باستقرار وظيفي أفضل وإنتاجية أعلى.

**سادسا:برامج فرق العمل المدارة ذاتيا:** وهي جماعات يتم تشكيلها من العمال المسؤولين عن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة والموجودين في قاعدة الهرم التنظيمي، وهي جماعات تسعى إلى تحديد المشاكل التي تعاني منها عدة أعمال وتضع الحلول المناسبة لها، ويرتكز عملها فقط على الجوانب الفنية وليس على الجوانب الإدارية .ومثل هذه الجماعات تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية وتقليل التكاليف.

**سابعا: برامج حلقات الجودة:** يقصد بحلقات الجودة فرق عمل تشكل بشكل تطوعي من جميع المستويات التنظيمية، فيمكن لأي فرد من المؤسسة أن ينضم إليها مهما كانت وظيفته أو منصبه الإداري، وتسعى هذه الحلقات إلى دراسة العمليات وتحسينها ودراسة بعض مشاكل العمل واقتراح حلول لها كما أن عملها لا يقتصر على مجال معين .

وهناك العديد من الأهداف التي يمكن لبرامج حلقات الجودة أن تحققها، ومن بين تلك الأهداف مايلي:

- تحسين الروح المعنوية للعاملين.

- تشجيع القدرات الإبداعية لدى العاملين.

- رفع درجة الوعي لدى العاملين بأهمية الجودة.

- تطوير شخصية العاملين المنتسبين للحلقة.

- تطبيق ومتابعة الأفكار الجديدة التي سبق أن اعتمدها الإدارة.

ثامنا: برامج الجودة الشاملة: نظرا لانتشار في المؤسسات الحديثة مجموعة من الظواهر التي تعرقل سير العمل الإداري لها، مثل: زيادة الاجتماعات غير المنتجة، غياب الحلول الفعالة للمشكلات القائمة، تسرب العاملين الأكفاء، طول الفترة الزمنية لتنفيذ العمليات، وغيرها من الظواهر التي تسبب انخفاض الروح المعنوية للعمال ومن ثم انخفاض درجة الرضا ما ينعكس سلبا على الإنتاجية. وهذا ما أدى إلى ضرورة اللجوء إلى برامج الجودة الشاملة والتي تعني القيام بالعمل بالشكل الصحيح من أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء، ويتم ذلك بإجراء مجموعة من التغيرات في عدة مجالات ونذكر منها<sup>1</sup>:

— الثقافة التنظيمي

- التنظيم الداخلي لإدارة الموارد البشرية .

— النمط القيادي

— أسلوب تنفيذ الأعمال .

— التدريب.

### المطلب الثالث: دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

لقد اهتمت كثير من المنظمات بتحسين ظروف العمل مما ساهم في زيادة إنتاجية العاملين وولائهم واستمرارهم في هذه المنظمات، كذلك أنشأت كثير من المنظمات أقساما وإدارات للأمن وسلامة العاملين للاهتمام بتحسين ظروف العمل وتوفير الأمن والسلامة في بيئة العمل<sup>2</sup>

وبالنظر إلى أهمية ظروف العمل والتي يقصد بها الظروف التي تحيط بالعامل أثناء قيامه، بوظيفته والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرة الفرد الذهنية و الجسمية، فمن البديهي أن تمثل ظروف العمل السيئة عائقا للعامل عن تأدية مهامه بشكل جيد و بذل الجهد المنتظر منه

من هنا يتوجب على المنظمة لعب دور كبير في تهيئة ظروف العمل أفضل للعمل مثل تحسين الإضاءة ، التهوية، النظافة، التحكم في الضوضاء ودرجة الحرارة داخل مقر العمل وتوفير المرافق العامة ودورات المياه وتوفير أدوات وأجهزة العمل المكتبية الحديثة واتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية العاملين من أخطار الحريق وإصابات العمل وغير ذلك من الجوانب والظروف التي يجب أن تعمل الإدارة على تحسينها، مما سيساعد على رفع الرضا الوظيفي بين العاملين و زيادة الإنتاجية، فكلما كانت ظروف العمل مريحة كلما كان ذلك حافزاً للعاملين نحو بذل مزيد من الجهد في العمل والارتباط بالمنظمة.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي(ب)، مرجع سبق ذكره، ص 279 – 281.

<sup>2</sup> مدحت محمد أبو النصر، الإدارة بالحوافز: أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009، القاهرة، مصر، ص264.



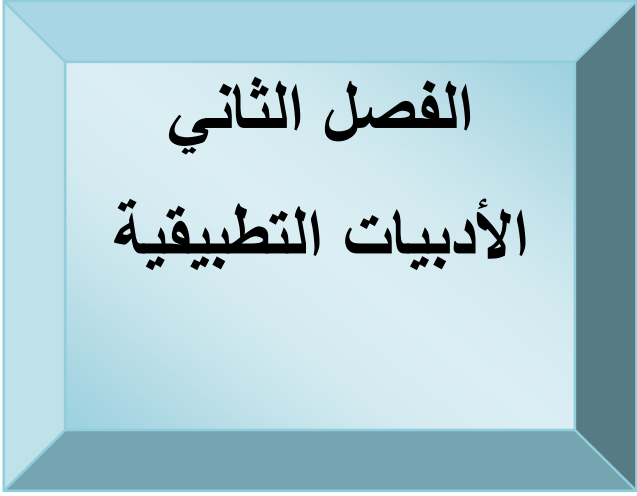
و تشكل ظروف العمل المحيطة بعمل الفرد كالتجهيزات ومحيط العمل المتنوع عاملاً مؤثراً على أداء الأشخاص في العمل ورغبتهم به، إذ كلما كانت الظروف المحيطة بالعمل أحسن كلما كان استعداد الشخص للعمل أكبر .  
كما تؤثر هذه الظروف على بعض الظواهر السلوكية، للأفراد العاملين كمعدات الدوران، الغيابات، ومعدات الحوادث والأمراض .

و في الأخير يمكن القول أنه كلما كانت ظروف العمل جيدة زادت درجة الرضا الوظيفي للأفراد.

## خلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل والذي تضمن الأدبيات النظرية لظروف العمل والرضا الوظيفي، تم استخلاص بأن ظروف العمل تلعب دور كبير في تعزيز الرضا الوظيفي والتي تحقق أهداف كبيرة من شأنها تحقيق الراحة للعاملين وضمان إنتاجية عالية وفي حالة عدم توفر هذه الظروف سترتب على ذلك خسائر كبيرة للمنظمة لذا يجب عليها تحسين من هذه الظروف لزيادة من رضا العاملين.





الفصل الثاني  
الأدبيات التطبيقية

## تمهيد:

تعد الدراسات السابقة الرصيد المعرفي للباحث في كل المجالات، فالدراسات السابقة تزود الباحث بأفكار ومقاربات جديدة في بحثه، كما تعتبر منطلقا هاما ورئيسيا لأي دراسة علمية سواء كانت نظرية أو تطبيقية في كل التخصصات، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى ما تم الإطلاع عليه من الدراسات السابقة متعلقة بموضوع الدراسة ما سنحاول تدعيم الدراسة بما توفر لديه من دراسات لزيادة الدقة والثقة في النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة لاحقا.

## الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: دراسات باللغة العربية.

المطلب الأول: مذكرات.

1- دراسة ( سهام بن رحون): بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم - علم الاجتماع - تخصص الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر- بسكرة- 2013 - 2014، تطرقت إلى الإشكالية التالية: ما مدى تأثير البيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة ؟. تهدف الدراسة إلى سعي للوصول إلى بيئة عمل داخلية إيجابية تسود كل المؤسسات تسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي

وبالنسبة إلى النتائج التي توصلت إليها الأطروحة هذه هي:

أ- الموظفون الإداريون راضون عن العناصر الإدارية المكونة لبيئة عملهم الداخلية والمتمثلة في القيادة الإدارية،النظم واللوائح والقوانين، التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكفآت بشكل دائم يلائمهم لأداء وظائفهم.

ب- الموظفون الإداريون راضون عن العناصر المادية والمكونة لبيئة عملهم الداخلية والمتمثلة في: الإضاءة، التهوية والحرارة، التجهيزات المكتبية بشكل يلائمهم لأداء وظائفهم.

2- دراسة (بوقال قاسم): بعنوان " أثر البيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري - قسنطينة-، 2011-2012، إشكالية البحث " ما طبيعة أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين؟

وضع الفرضيات التالية:

أ- توجد هناك علاقة بين البيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة.

ب- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين .

ولخصت النتائج على الشكل التالي:

1) أظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين، هو ثبات صحة الفرضية الأولى حيث كان أكثر أبعاد بيئة العمل الداخلية تأثيرا على الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة : بعد ظروف العمل المادية، تلاه القيادة والإشراف، ثم بعد جماعات العمل فالاتصال، الحوافز والأجور وأخيرا جاء بعد محتوى وطبيعة العمل كأقل الأبعاد تأثيرا على الرضا الوظيفي.

2) أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين، تعزى لمتغيرات: الجنس، السن، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي سنوات الخبرة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

3- دراسة (سلمى لحمري): بعنوان "تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة(2)، سنة 2012-2013، وتطرقت إلى الإشكالية التالية: كيف يمكن أن تؤثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى بيجيل؟

وهذا بفرضها الفرضيات :

أ- تتميز ظروف العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل - بعدم ملائمتها وفقا لما تدركه هيئة التمريض، لا تتولى المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل - تهيئة ظروف العمل بشكل دوري.

ب- تؤثر ظروف في مستوى أداء الممرضين عن طريق مجموعة من العوامل الوسطية.

النتائج المتوصل إليها:

بناء على نتائج الاستبيان تمكنا من تشخيص واقع ظروف بالمؤسسة، وجدنا بأن لأمن ظروف الفيزيائية، الاجتماعية والتنظيمية بها ملائمة، مما يوحي بأن ظروف العمل بالمؤسسة، ملائمة عموماً. وهذا ينفي صحة الفرضية الأولى التي تفرض إن الظروف العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية غير ملائمة، عدم تهيئة ظروف العمل بشكل دوري.

**4- دراسة ( مزيان التاج ): بعنوان " الرضا الوظيفي وأبعاد الجودة الخدمات من منظور تسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص تسيير، 2013 - 2014، طرح الإشكالية على الشكل التالي:** هل تحقق الرضا وتحسن أداة الأعوان المنتسبون للوظيفة العمومية لها يتناسب لشروط جودة الخدمات على ضوء استراتيجيات التغيير الحاصلة في قطاع الخدمة العمومية؟. ماهو تقييم المرضى للخدمات الصحية المقدمة لهم مقارنة بتوقعاتهم وبالأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات ( الملموسة، الاستجابة، الاعتيادية، الثقة والتعاطف).

وضع الفرضيات التالية:

أ- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين حداثة الأجهزة والمستلزمات والمعدات الطبية المستخدمة حالياً ومستوى جودة الخدمة.

ب- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توفر الكفاءات والجدارة لدى الموظفين عند أداء العمل ومستوى الخدمة.

ج- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عمل المؤسسة بنظام عمل وساعات عمل حسب حاجات المرضى جودة الخدمات.

توصل إلا نتائج التالية:

(1) تأسيساً على نتائج الاختبار، تبين لنا أن تحديث الأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية المستخدمة ضعيفة ومنعدم في أحيان أخرى.

(2) بالرجوع إلى النتائج الاختبار تبين أن لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وضع المرضى ثقتهم في كفاءات الممارسين الطبيين وشبه الطبي بثقة وأمان ومستوى جودة الخدمات.

**المطلب الثاني: مجالات.**

**1- دراسة ( بشرى عبد العزيز العبيدي):** بعنوان " دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي"، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، معهد الإدارة التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد السادس والثلاثون (36) 2013، من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى رضا أفراد العينة عن وظيفتهم؟

- ماهي رؤيا أفراد العينة للعوامل التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة؟

في ضوء هذا البحث صيغت الفرضيات الآتية: وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث، الفرضية الثانية وجود علاقة ترابطية معنوية بين ظروف العمل وبين تعزيز الرضا الوظيفي لأفراد العينة في المنظمة المبحوثة.

جاءت النتائج لتعكس وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين الظروف العمل والرضا الوظيفي، وبما يعزز من قبول الفرضيات التي ارتكز عليها البحث، إذ جاءت النتائج لتعكس وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين الظروف العمل والرضا الوظيفي، وبما يعزز من قبول الفرضيات التي ارتكز عليها البحث

**2- دراسة (وفاء أحمد محمد):** بعنوان " أثر الرضا الوظيفي وتصميم العمل"، دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد (الإدارة العامة)، معهد الإدارة/ الرصافة، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد التاسع (09) 2009، من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل.

- ما مستوى الرضا الوظيفي في المصرف المبحوث

- ما الجهات المسؤولة عن تحليل وتصميم العمل.

وصيغت الفرضيات على الشكل التالي: توجد علاقة إرتباطية معنوية بين الرضا الوظيفي وتحليل التصميم العمل للمصرف، والفرضية الثانية يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل.

الهدف من هذه الدراسة هو الاهتمام بسلوك الإنساني لأنه يساعد على كشف عن الفروق الفردية بين الأفراد بالمنظمة،، معرفة العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى رضا الوظيفي، المساهمة في تطوير الإداري السليم والمناسب ورفع المكانة الاجتماعية للعاملين.

كانت النتائج المتوصل إليها: عدم وجود علاقة إرتباطية معنوية بين الرضا الوظيفي وتحليل تصميم العمل، وبما يؤكد رفض للفرضية الأولى، ليس هناك تأثير معنوي للمتغير الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل وبما يؤكد رفض للفرضية الثانية.

**المبحث الثاني : دراسات باللغة الفرنسية.**



## 1- دراسة (هوارى بن ديدة): بعنوان " Impact des conditions de travail sur l'activité des travailleurs en entreprise économique : cas du complexe électronique ENIE-S.B.A.

أطروحة مقدمة لنيل ماجستير في العلوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بالقائد - تلمسان - 2002-2003 .

تطرق إلى الإشكالية التالية: " إذا تدهورت ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية، فماذا سيكون تأثيرها على أداء العمال؟ وكيف تعني بهم من أجل تحسينها، لتكون قادرة على إنتاج أكثر وأفضل؟.

الفرضية صيغت على الشكل التالي: تدهور شروط العمل أدى باستمرار إلى شل الأداء، حتى كانت عقبة أمام التزام العمال بقيم المؤسسة وأهدافها. وهذا هو السبب في أنه من المشروع تماما منحهم اهتماما خاصا، بهدف التحسين المستمر لهم، في مواجهة ضغوط البيئة التي تعمل فيها المؤسسة.

الهدف الرئيسي في هذه المذكرة هو بالتحديد محاولة تحديد العناصر التي تشكل ظروف العمل وتحديد مؤشراتهما وكذلك التكاليف الاقتصادية الناتجة عن تدهورها في سياق المؤسسة الجزائرية.

النتائج المتوصل إليها:

(1) كان مجال ظروف العمل مقصورا على البيئة المادية والعلاقات الاجتماعية، 50% يفكرون بشكل طبيعي في ظروف التي يمارسون فيها أنشطتهم ويربطون هذا الحكم بالصعوبة التي يواجهونها في المؤسسة، مقابل 18% ممن يجدون أنها جيدة جدا و32% يجيدونها سيئة تماما.

(2) علاقة ظروف العمل والأداء: في السؤال "هناك علاقة بين ظروف العمل والأداء في العمل"، 92% من المديرين يؤكدون هذه العلاقة وثيقة بينهما، لأنه وفقا لهم فإن تحسين ظروف العمل البدني والنفسي له تأثير إيجابي على أداء الموظف.

(3) تحسين ظروف العمل: وفقا للمعلومات التي يتم جمعها في ما يتعلق بالتدابير الواجب اتخاذها لتحسين ظروف عمل مديري المؤسسة، تم توزيع الأجوبة حيث يري كل منهم التدابير اللازمة وفقا لوضعه ونشاطه:

\* 30% يعتبرون أن التدريب طريقة الفعالة للتعامل مع الوضع العمل من جهة نظر السلامة الجسدية.

2- الدراسة ( زايدي نجمة، علاو ليلي ): بعنوان " L'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés . أطروحة لينيل شهادة ماجستير في العلوم الاجتماعية والموارد البشرية، جامعة عبد رحمان ميرا - أقبو - 2016 - 2017 .

تطرقا إلى الإشكالية التالية: هل العوامل الدافعة المطبقة على المؤسسة **ALCOVEL** مرضية؟.

وبفرضهما الفرضيات التالية:

أ- نوع عقد العمل، ربط الموظف بالمؤسسة له تأثير على الدافع.

ب- مصلحة المؤسسة اتجاه الموظف من خلال الترقية.

النتائج المتوصل إليها: هو أن عقد العمل غير محدد له تأثير إيجابي على دوافع عمال **ALCOVEL**، فإن علاقة العمل لفترة محددة تسمح بالعيش بدون خوف من فقدان الوظيفة.


المبحث الثالث: تعقيب على الدراسات.

النتائج	الفرضيات	الإشكالية	الدراسة	البعء
أ- الموظفون الإداريون راضون عن العناصر الإدارية المكونة لبيئة عملهم الداخلية والمتمثلة في القيادة الإدارية،النظم واللوائح والقوانين، التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكفآت بشكل دائم يلائمهم لأداء وظائفهم. ب- الموظفون الإداريون راضون عن العناصر المادية المكونة لبيئة عملهم الداخلية والمتمثلة في: الإضاءة، التهوية والحرارة، التجهيزات المكتبية بشكل يلائمهم لأداء وظائفهم.	ما مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية والمادية) في إدارة جامعة باتنة؟ ما يور مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية)؟	ما مدى تأثير البيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟	بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي 2013 - 2014	الدراسة سهام بن رحمون
جاءت النتائج لتعكس وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين	- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية بين العوامل	- ما مدى رضا أفراد العينة عن وظيفتهم؟	دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي	الدراسة بشرى

<p>الظروف العمل والرضا الوظيفي، وبما يعزز من قبول الفرضيات التي ارتكز عليها البحث.</p> <p>- جاءت النتائج لتعكس وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين الظروف العمل والرضا الوظيفي، وبما يعزز من قبول الفرضيات التي ارتكز عليها البحث</p>	<p>الوظيفية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث</p> <p>- وجود علاقة ترابطية معنوية بين ظروف العمل وبين تعزيز الرضا الوظيفي لأفراد العينة في المنظمة المبحوثة</p>	<p>- ماهي رؤيا أفراد العينة للعوامل التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة؟</p>	<p>2013</p>	<p>عبد العزيز ألعبيدي</p>
<p>بناء على نتائج الاستبيان تمكنا من تشخيص واقع ظروف بالمؤسسة، وجدنا بأن لأمن ظروف الفيزيائية، الاجتماعية والتنظيمية بما ملائمة، مما يوحي بأن ظروف العمل بالمؤسسة، ملائمة عموماً. وهذا ينفي صحة الفرضية الأولى التي تفرض إن الظروف العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية غير ملائمة، عدم تهيئة ظروف العمل بشكل دوري.</p>	<p>تتميز ظروف العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيغل - بعدم ملائمتها وفقاً لما تدركه هيئة التمريض، لا تتولى المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيغل - تهيئة ظروف العمل بشكل دوري</p> <p>تؤثر ظروف في مستوى أداء المرضين عن طريق مجموعة من العوامل الوسطية</p>	<p>كيف يمكن أن تؤثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى جيغل؟</p>	<p>تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى</p>	<p>الدراسة سلمى حمر</p>

<p>الدراسة مزيا التاج</p>	<p>الرضا الوظيفي وأبعاد الجودة الخدمات من منظور تسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية</p>	<p>هل تحقق الرضا وتحسن أداة الأعوان المنتسبون للوظيفة العمومية لها يتناسب لشروط جودة الخدمات على ضوء استراتيجيات التغيير الحاصلة في قطاع الخدمة العمومية؟</p>	<p>أ- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين حداثة الأجهزة والمستلزمات والمعدات الطبية المستخدمة حاليا ومستوى جودة الخدمة. ب- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توفر الكفاءات والجدارة لدى الموظفين عند أداء العمل ومستوى الخدمة. ج- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عمل المؤسسة بنظام عمل وساعات عمل حسب حاجات المرضى جودة الخدمات.</p>	<p>- تأسيسا على نتائج الاختبار، تبين لنا أن تحديث الأجهزة والمستلزمات الطبية المستخدمة ضعيفة ومنعدم في أحيان أخرى. - بالرجوع إلى النتائج الاختبار تبين أن لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وضع المرضى ثقتهم في كفاءات الممارسين الطبيين وشبه الطبي بثقة وأمان ومستوى جودة الخدمات.</p>
<p>الدراسة الحالية</p>	<p>دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي 2018-2017</p>	<p>إلى أي درجة يمكن تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي؟</p>	<p>عند تدي ظروف العمل في المؤسسة ينخفض مستوى الرضا لدى العاملين. للمؤسسة دور في تفعيل الرضا الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل. وجود علاقة ترابطية بين ظروف وبين تعزيز الرضا الوظيفي لإفراد العينة في المنظمة المبحوثة.</p>	<p>- فالظروف السيئة التي يتعرض لها العامل في بيئة العمل لها آثار سلبية على دافعية العاملين نحو العمل الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى الرضا في المؤسسة - وتسعى المؤسسة على تحسين ظروف العمل بشكل يؤدي إلى زيادة الرضا من خلال تشجيع العلاقات بين الأفراد والاهتمام بالعاملين</p>

نجد اختلاف بين الدراسات والقيمة المضافة في الدراسة الحالية من حيث أنها تجمع بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي وهذا ما لم يتم التطرق إليه في أي دراسة من الدراسات السابقة.



الفصل الثالث  
الدراسة الميدانية

## تمهيد:

بعد التطرق والتعرف على مختلف المداخل النظرية لكل من ظروف العمل والرضا الوظيفي، سنتناول في هذا الفصل دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي. حيث تم اختيار المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان لتكون محلا للدراسة.

ولهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

**المبحث الأول :** تقدم المؤسسة و الوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية.

**المبحث الثاني :** الإطار المنهجي للدراسة.

**المبحث الثالث :** عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.



المبحث الأول: تقديم المؤسسة والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل (E.H.S) – تلمسان –

المؤسسة الإستشفائية المتخصصة (E.H.S) تلمسان، هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، نشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07- 204 المؤرخ في 30 جوان 2007 و المتمم للمرسوم التنفيذي 97- 465 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997، تتكون المؤسسة الاستشفائية من هيكلين منفصلين هما:

1- مستشفى به جراحة وطب أمراض النساء (chirurgie et gynécos- obstétrique).

2- استعجالات جراحة وطب الأطفال (CCI) مرتبطة بهيكل استعجالات المركز الاستشفائي الجامعي

تتكفل المؤسسة بما يلي:

- طب النساء (la gynéco-obstétrique).

- جراحة الأطفال (la chirurgie pédiatrique).

- طب الأطفال (la pédiatrique).

- جدد الولادات ( حديثي الولادات : la néonatalogie).

- أقسام المؤسسة:

❖ الجدول التالي يوضح أقسام المؤسسة:

جدول رقم (02) : يبين الأقسام والوحدات الجراحية لمستشفى الأم والطفل تلمسان حسب التخصص

1- الأقسام الجراحية: Département de chirurgie

المصالح services	الأسرة التقنية listes techniques	الوحدات unités	الأسرة المنظمة liste organisés	
			ح/ الوحدة par unité	ح/ المصلحة Par service
Gynéco obstétrique أمراض النساء	114	- opératoire et post opératoire	40	141
		- grossesses à risque	28	
		- oncologie gynécologique	34	
		- pré travail et post parfum	39	
		- consultation explorations et urgences	-	
		-hospitalisation	26	

		- opératoire et post opératoire	04	30
Chirurgie pédiatrique جراحة الطفل	30	- consultations et urgences	-	

Nombre de bloc opératoire: 01 جناح العمليات

Nombre de salles opératoires : 04 جناح العمليات

المصدر:

جدول رقم (03): يبين الأقسام والمصالح والوحدات الجراحية لمستشفى الأم والطفل تلمسان حسب التخصص

2- القسم الطبي: Département de médecine

Services	Listes techniques	Unité	organisés	Listes	OBS ملاحظات
المصالح	الأسرة التقنية	الوحدات	ح / الوحدة Par unité	Par service ح / المصلحة	L'unité des urgences médicaux pédiatriques est affectée au niveau des

pédiatrie طب الأطفال	30	-nourrissons	18	60	Urgences du CHU tlm vu Le manque De structure au niveau de service pédiatrique
		- enfant	12		
		- urgences pédiatriques	30		
		-consultations et explorations	-		
Néonatal Gié جدد الولادات	30	- soins généraux	30	30	
- soins intensifs					

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات المؤسسة تاريخ الزيارة 18 - 04 - 2018.

جدول رقم (04): يبين المجموع العام لأسرة المؤسسة - الأم والطفل - .

Département أقسام	Liste techniques	Nombre de service	عدد	Nombre d'unités	Liste organisés الأسرة المنظمة
----------------------	---------------------	----------------------	-----	--------------------	-----------------------------------

	الأسرة التقنية	ح/ المصلحة	الوحدات	
De chirurgie الجراحة	144	02	08	171
De médecine الطبية	60	02	07	90
Total E.H.S ( mère et enfant) Tlemcen مجموع المؤسسة	204	04	15	261

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات المؤسسة تاريخ الزيارة 18-04-2018.

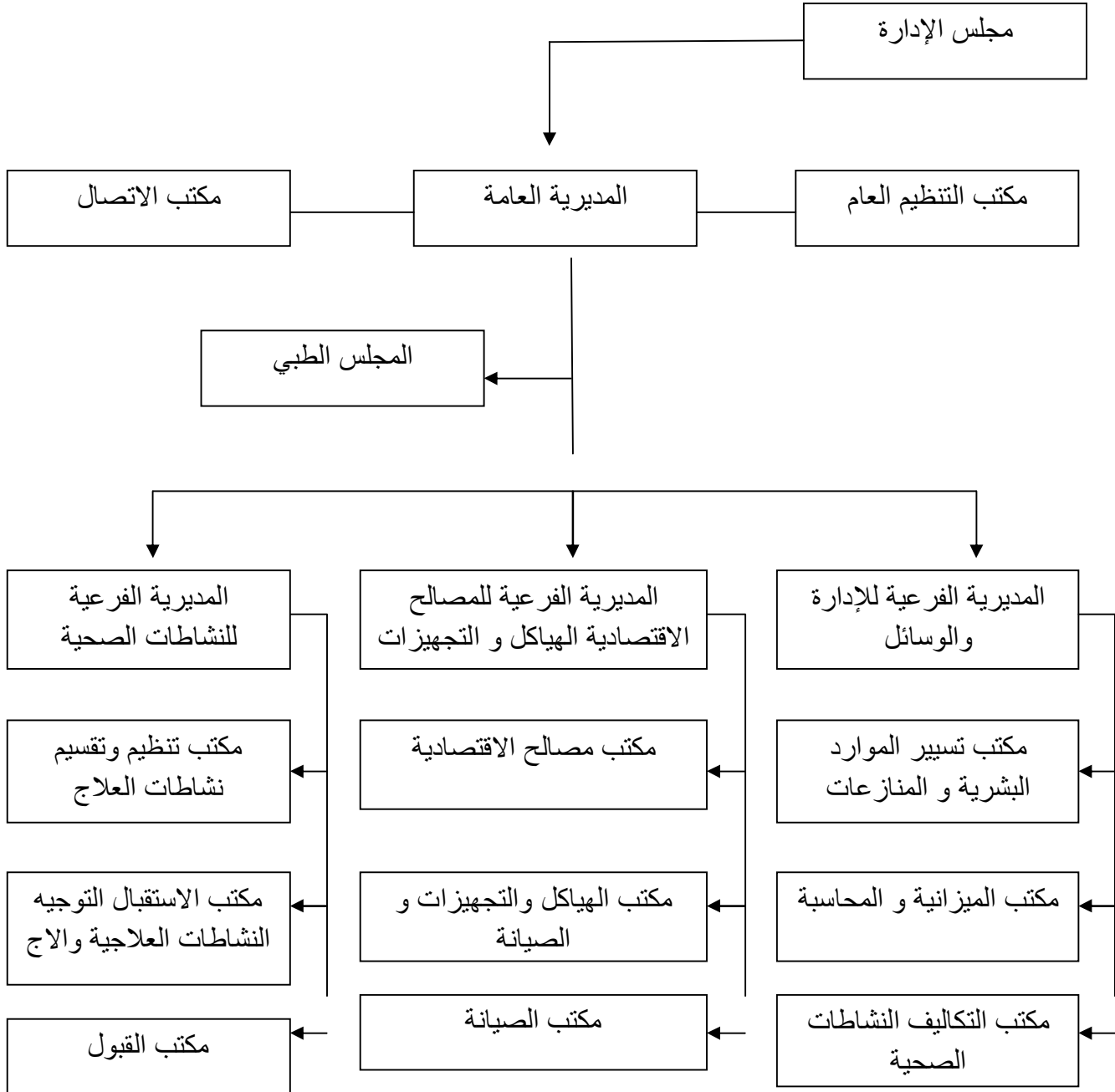
بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 سبتمبر 2011 الذي يحدد القواعد المؤسسات الاستشفائية المتخصصة تم تصنيف مستشفى الأم والطفل ضمن القائمة A.

يندرج تنظيم مؤسسة الأم والطفل ضمن القرار الوزاري المشترك المسجل بكلية الطب تحت رقم 474 بتاريخ 2008/12/14 التعلق باعتماد المصالح الاستشفائية الجامعية ووحداتها بالمؤسسة. حيث تتوزع الأسرة التقنية كما يلي:

- 1- مصلحة طب النساء وتشمل على طاقة 114 سريرا وخمس (05) وحدات .
- 2- مصلحة طب الأطفال وتشمل على طاقة 30 سريرا وأربع (04) وحدات.
- 3- مصلحة حديثي الولادة ( جدد الولادة) وتضم 30 سريرا و ثلاث (03) وحدات.
- 4- مصلحة جراحة الأطفال وتستوعب 30 سريرا وأيضا ثلاث (03) وحدات.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان.

شكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل - تلمسان -



المصدر: المديرية الفرعية للإدارة والوسائل " الأم والطفل " تلمسان.

- الموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان.

الجدول رقم (05): مجموع الهياكل للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان

الهياكل لموارد البشرية	
77	الهياكل الطبي
160	الهياكل المشترك
315	الهياكل الشبه الطبي
552	المجموع

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وذلك بعد تحديد مجتمع الدراسة الذي يتلاءم مع موضوع البحث. يختلف أبعاده ويستجيب لمتطلبات وأدوات جمع البيانات بشكل إيجابي. ويتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي اتبعت لغرض تحقيق أهداف الدراسة، من خلال وصف منهج الدراسة، أداتها مجتمعها وعينتها، مصادر وأساليب جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الإحصائي SPSS (V.22).

**المطلب الأول: منهج الدراسة، أدلتها، مجتمعها وعينتها.**

### 1- منهج الدراسة:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي و التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع و يصفها بشكل دقيق وصفا كميًا وكيفيًا، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، وتحديد كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها

في إطار الدراسة

### 2- أداة الدراسة:

الميدانية وبهدف اختبار العلاقة بين متغيري البحث ( ظروف العمل و الرضا الوظيفي) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " دور



تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي" وقد تم الاستعانة في إعدادها بالإطلاع على مجموعة من الاستبيانات الخاصة بظروف العمل و الرضا الوظيفي وقد انقسم استبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

أ- **القسم الأول:** الخاص بالبيانات الشخصية وهي: (الجنس، السن، الأقدمية، المهنة و الحالة المدنية).

ب- **القسم الثاني:** خاص بمحور الاستبيان، ويتكون من جزئين: الجزء الأول خاص بالظروف العمل ويحتوي على 09 عبارات، أما الجزء الثاني فهو خاص بالرضا الوظيفي على 10 عبارات.

وقد تم استخدام مقياس " ليكورت الثلاثي " لقياس استجابات المبحوثة لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة.

### 3- مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين من كل المستويات ، والبالغ 552 عامل، وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 60 عاملا، حيث تم توزيعها عليهم عبر زيارة ميداني، استرجع منها 50 استبيانا ، وهو الحجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تفوق 30 % من المجتمع.

**المطلب الثاني:** مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات.

### 1- مصادر جمع البيانات:

لقد تم الاعتماد على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

أ. المصادر الرئيسية: تم الحصول على البيانات من خلال الدراسة الميدانية ، وذلك بتصميم استبان وتوزيعه على عينة مجتمع الدراسة، من ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي (V.20) باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث ، وهذا بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة، التي كانت مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية والمسؤول المكلف بالشؤون الاجتماعية في المؤسسة وبعض العمال في المؤسسة قصد حصول على بعض المعلومات مباشرة من أجل توضيح بعض الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة للوصول إلى إجابات صحيحة وسليمة، أما الملاحظة فكانت من خلال ملاحظة بعض الجوانب والسلوكيات ومختلف التعاملات التي تخص العمال والمرؤوسين في المؤسسة.

ب. المصادر الثانوية: تم الحصول على البيانات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع البحث والدراسة، والهدف اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال ظروف العمل و الرضا الوظيفي.

## 2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة (22)، ويسهل لنا البرنامج صنع قرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المؤوية للمتغيرات الديموغرافية ( الصفات الشخصية)
- المتوسط الحسابي، استخدمناه لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة
- الانحراف المعياري استخدمه للتعرف على مدى إجابات أفراد العينة على متوسط لكل عبارة
- معامل الثبات " ألفا كرونباخ" وذلك لقياس ثبات البحث

- استخدام معاملات الارتباط لتحديد مدى ارتباط أبعاد ظروف العمل وبعد الرضا الوظيفي
- الأهمية النسبية لوحدة القياس على سلم " ليكرت" والتي تم تحديدها وفق المقياس التالي:

الجدول رقم(06):أوزان الإجابات والأهمية النسبية للمتوسط الحسابي المرجح

الأهمية النسبية	مجال متوسط الحسابي المرجح	ترتيب	اتجاه العينة
منخفض	1 إلى 1.66	1	غير موافق

متوسط	من 1.67 إلى 2.33	2	محايد
مرتفع	من 2.34 إلى 3	3	موافق

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الام والطفل تلمسان حول ظروف العمل والرضا الوظيفي والترتيب التنازلي لفقرات كل محور وتحديد المستوى المرجح له بناء على قيمة المتوسط الحسابي، ثم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم الإضافة هذه القيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهذا يصبح طول الخلية كما يلي (من 1 إلى 1.66) منخفض.. إلخ.

### المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة

لي معرفة مدى صدق الاستبيان من خلال تحكيمه أي عرضه على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، وذلك من أجل مراجعتها وإبداء ملاحظاتهم، وبذلك تكون أداة الدراسة صادقة.

أما معرفة ثبات الاستبيان فقد استخدمت معامل ألفا كرونباخ وكانت النتيجة موضحة في الجدول (0)

### الجدول رقم (07): قيمة ألفا كرونباخ من برنامج SPSS

Alpha de	
Cronbach	Nombre d'éléments
,680	22

### المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يتبين من خلال الجدول أقيمة معامل ألفا كرونباخ جيدة لكل فقرات الاستبيان، وذلك لأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع كانت 0.65 هذا يعني أن نسبة معامل الثبات مقبولة مما يشير إلى مصداقية في الإجابات، كما يشير إلى أن هناك علاقة ترابط بين الاستبيان.

### المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.

و الذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة و يتكون 05 من فقرات متمثلة في (الجنس السن، الأقدمية، المهنة و الحالة المدنية).

#### 1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

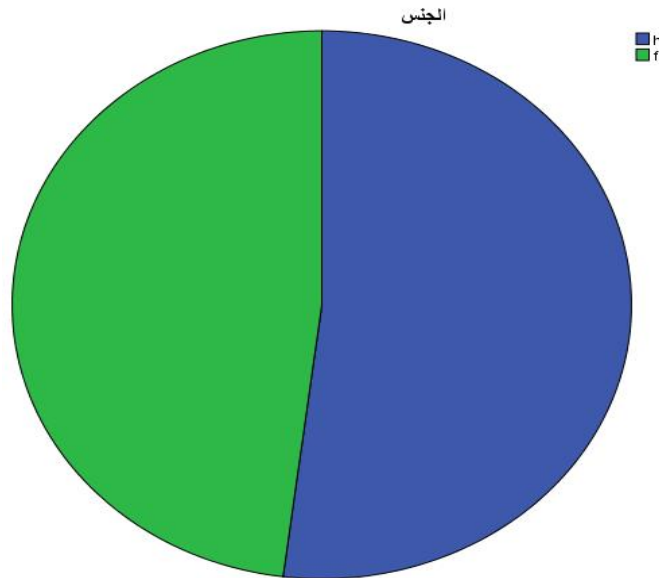
تتضمن الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة، الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	26	%52
أنثى	24	%48
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يظهر في الجدول رقم (0) أن كل المبحوثين كانوا من جنس الذكور والإناث، منهم حوالي (52%) ذكور، و (48%) إناث من مجموع أفراد العينة البحث.

## 2- توزيع أفراد العينة حسب السن:

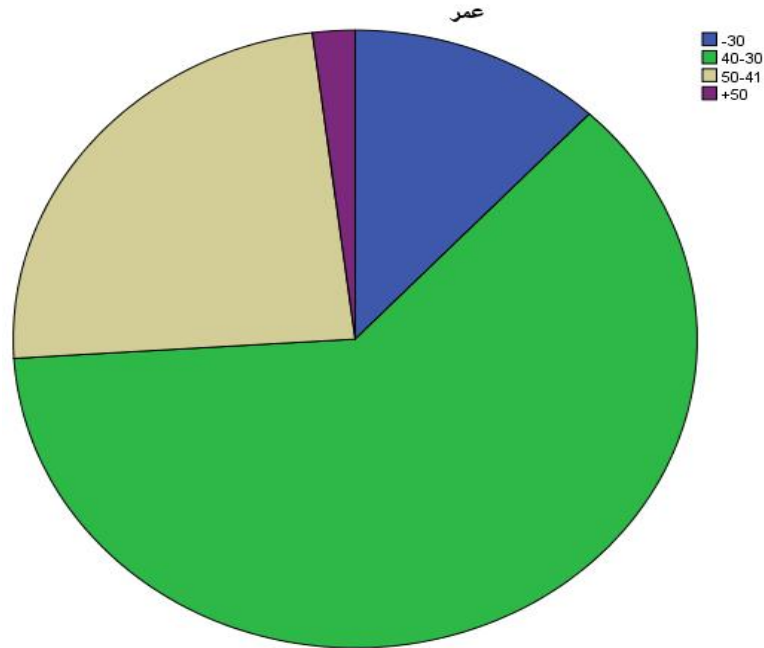
يتراوح أفراد العينة ما بين (20 – 60) سنة والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	6	12%
30 – 40	31	62%
41 – 50	12	24%
أكثر من 50 سنة	1	2%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يتضح من خلال رقم (0) نجد أن فئة 30 - 40 احتلت أعلى نسبة بواقع (62%)، في حين نسبة المبحوث ضمن الفئة العمرية 41 - 50 بلغت (24%)، أما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية أقل من 30 سنة بلغت (12%)، في الأخير نجد أن نسبة المبحوثين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بلغت (2%)، ومن هذه النتائج يمكن تفسير بأن الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل هم من توسطى السن في غالبيتهم.

ومن خلال المعطيات يظهر متغير السن على التنوع العمري لأفراد عينة الدراسة، وهذا ما يفسره مدى اعتماد المؤسسة على فئة متوسط السن، الذي يكون فيها الفرد يملك عنصر الخبرة والقوة الذي يحتاجه للعمل في المؤسسة والذي يعود عليه بالنفع.

### 3- توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية:

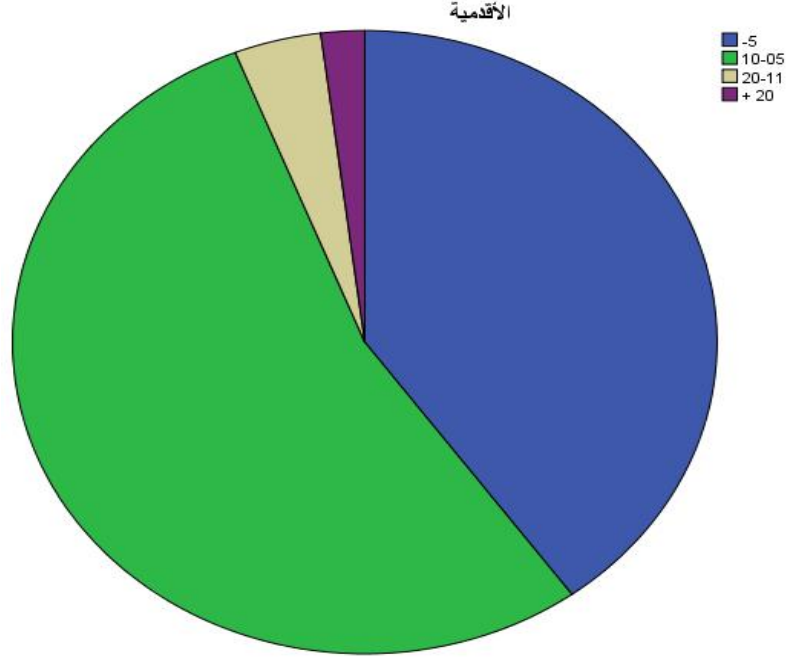
تم توزيع العينة حسب الاقدمية المهنية إلى 04 فئات في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية

الاقدمية	التكرار	النسبة المؤوية%
أقل من 05 سنوات	20	40%
05 - 10	27	54%
11 - 20	2	4%
أكثر من 20 سنة	1	2%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

من خلال الجدول رقم (0) وعند التدقيق في الأقدمية لدى الباحثين نجد أن (54%) منهم بين 05 - 10 ، بينما تراوحت نسبة الباحثين (40%) تقل خبرتهم عن (05 سنوات)، في حين نجد أن (4%) من الباحثين تقع خبرتهم ضمن المجال 11 - 20 ، أما الأفراد الذين بلغت خبرتهم أكثر من (20 سنة) فقد حددت نسبتهم ب (2%) من مجموع الأفراد عينة البحث، وعليه فإن أغلب موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم و الطفل تلمسان خبرتهم ما بين 05 - 10 .

#### 4- توزيع أفراد العينة حسب المهنة:

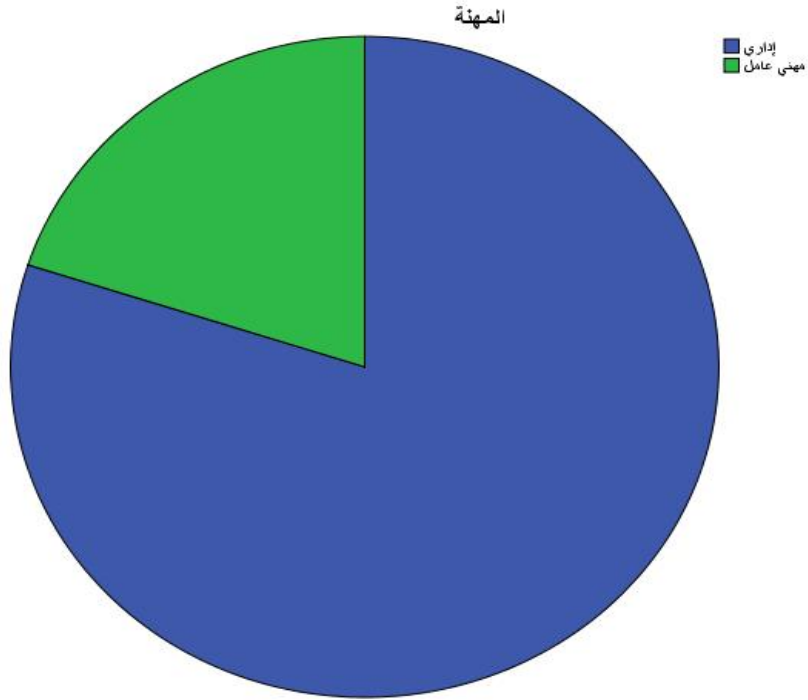
الإجابة المتحصل عليها موضحة فيما يلي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	الصنف الوظيفي
80%	40	إداري
20%	10	عامل مهني
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

الشكل رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

وفيما يخص مجا المهنة فبين الجدول رقم (0) أن أغلبية أفراد العينة البحث عمال إداريين (80%)

أما بنسبة العمال المهنيين هي (20%) .

5- توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية :

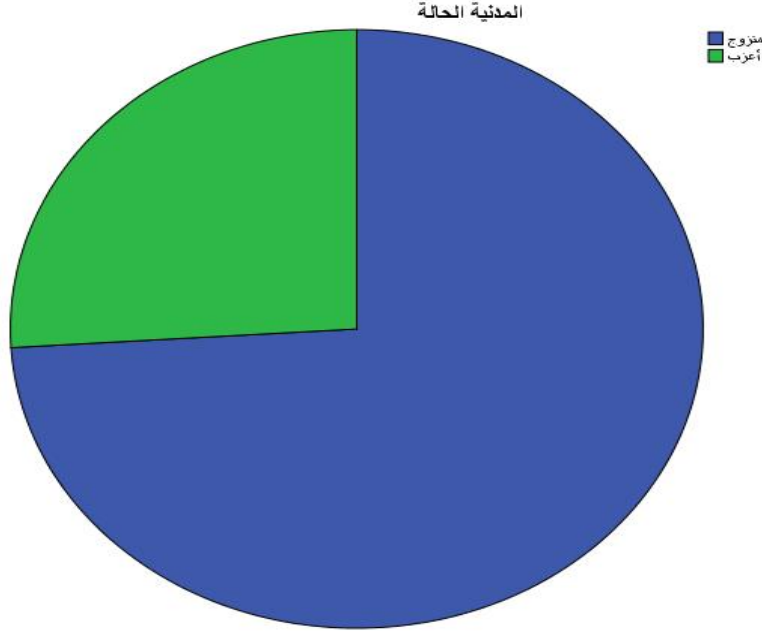
الجدول رقم(12): توزيع العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية %
متزوج	37	74%
أعزب	13	26%
المجموع	50	100%



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

الشكل رقم (0): توزيع العينة حسب الحالة المدنية



المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

تبين النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية أن (74%) من عينة الدراسة مسؤولين عن أسرة، (24%) غير مسؤولين عن أسرة ، وما يلاحظ أن نسبة المتزوجين تفوق على نسبة العزاب وهذا يعني أنهم أكثر فئة تسعى إلى العمل وتحقيق احتياجاتهم وإشباع مختلف رغباتهم.

**المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان.**

تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل بتلمسان، نستعرض هذا الجزء من التحليل الإحصائي لنتج إجابات أفراد عينة الدراسة المتغيرات المعتمدة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم بالاعتماد على المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية.

## 1- ظروف العمل:

يتكون من 9 عبارات، لقد جاءت نتائج الاستبيان في هذا المحور كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): إجابات أفراد العينة لمحور ظروف العمل

رقم	العبارات	اتجاهات أفراد العينة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
		موافق	محايد	غير موافق				
01	يتناسب الأجر الذي تحصل عليه مع حجم العمل الذي تقوم به	23	12	15	1.84	0.866	1	متوسط
		%46	%24	%30				
02	عملية التهوية تتم بصورة جيدة	19	3	28	2.18	0.962	4	متوسط
		%38	%6	%56				
03	ظروف العمل المادية من حيث الحرارة ملائمة	15	6	29	2.28	0.904	3	متوسط
		%30	%12	%58				
04	ظروف العمل من حيث الإضاءة ملائمة	8	2	40	2.64	0.749	8	مرتفع
		%16	%4	%80				
05	مكان العمل نظيف	6	3	41	2.70	0.678	9	مرتفع
		%12	%6	%82				
06	توفر لي المؤسسة الأجهزة والمعدات المكتبية	14	5	31	2.34	0.895	5	مرتفع
		%28	%10	%62				
07	مؤهلاتك وقدراتك تسهل عملك	5	6	39	2.68	0.653	7	مرتفع
		%10	%12	%78				
08	يتوفر لدى القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعداد نشاطي	32	2	6	1.68	0.935	2	متوسط
		%64	%4	%32				
09	أنا راضي على الأعمال القائمة لتحسين مكان العمل وبيئته	9	5	36	2.54	0.788	6	مرتفع
		%18	%10	%72				
	المتوسط الكلي للمحور			2.32	0.825	-	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22)

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة لمحور ظروف العمل حيث نلاحظ أن إجابات الأفراد كانت متفاوتة ما بين الموافقة، غير الموافقة وغير التأكيد على ظروف العمل وذلك بمتوسط كلي قدره 2.32 أي مستوى الأهمية متوسط، ومستوى الانحراف المعياري قدره 0.825. بمعنى أن العينة مشتتة وغير متجانسة في هذا المحور.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 يساوي 1.84 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، وهذا يدل على أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين على تناسب الأجر الذين يحصلون عليه مع حجم العمل الذين يقومون به.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 يساوي 2.18 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، وهذا يدل على أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين على عدم وجود قهوة بقدر كافي وهذا يصعب استنشاق الهواء النقي.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 3 يساوي 2.28 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن الأفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، وهذا يدل على أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين على درجة الحرارة في فصل الشتاء وغير ملائمة وهذا لا يوفر لهم الجو المناسب للعمل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 2.64 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، وهذا يدل على أن العاملين يعتبرون ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة ملائمة.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 2.70 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل على أن العاملين راضين على نظافة مكان العمل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 6 يساوي 2.34 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسة توفر الأجهزة والمعدات المكتبية لتأدية مهامهم بشكل جيد وهذا يرفع من مستوى رضا العاملين.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 7 يساوي 2.68 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، وهذا يدل على قدرات ومؤهلات العاملين جيدة تسهل لهم عملهم.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 8 يساوي 1.68 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، هذا يدل على أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين على القدر الكافي من أوقات الراحة أثناء ساعات العمل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 9 يساوي 2.54 ومستوى مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل على أن العاملين راضين عن الأعمال القائمة لتحسين مكان العمل وبيئته.

ما يفسر هذه النتائج أن هناك رضا عن ظروف العمل ليس ككل بل هناك ظروف ليست جيدة مثل التهوية لمكان العمل ودرجة الحرارة ليس ملائمة وأوقات الراحة ليست كافية لاستعادة نشاطهم.

وبالتالي فلا بد من المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب ظروف العمل التي تؤثر في الرضا الوظيفي.

## 2- الرضا الوظيفي:

يتكون من 8 عبارات، لقد جاءت نتائج الاستبيان في هذا المحور كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): إجابات أفراد العينة لمحور الرضا الوظيفي

رقم	العبارات	اتجاهات أفراد العينة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
		موافق	غير موافق	محايد				
01	أشعر بارتياح أثناء عملي	18	7	25	2.14	0.926	1	متوسط
		%36	%14	%50				
02	يقم مراعاة الظروف شخصية من طرف المشرفين	16	6	28	2.24	0.916	3	متوسط
		%32	%12	%56				
03	تعمل الإدارة على تشجيع العمل بروح الفريق	11	7	32	2.42	0.835	4	مرتفع
		%22	%14	%64				
04	يظهر المدير الاحترام والتقدير للعمال	6	7	37	2.62	0.697	7	مرتفع
		%12	%14	%74				
05	ما مستوى رضاك عن أدائك الوظيفي	2	5	43	2.82	0.482	8	مرتفع
		%4	%10	%86				
06	الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية مرضية لك	9	11	30	2.42	0.785	5	منخفض
		%18	%22	%60				
07	هل راضي عن الترقيّة	15	9	26	2.22	0.887	2	متوسط
		%30	%18	%52				
08	هل هناك عدالة في المعاملة من قبل المدير	9	8	33	2.48	0.789	6	مرتفع
		%18	%16	%66				
	المتوسط الكلي للمحور			2.42		0.789	-	مرتفع

## المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22).

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة لمحور الرضا الوظيفي حيث نلاحظ أن إجابات الأفراد كانت متفاوتة ما بين الموافقة، غير الموافقة وغير المتأكدين على الرضا الوظيفي وذلك بمتوسط كلي قدره 2.42 أي مستوى الأهمية مرتفعة ومستوى الانحراف المعياري قدره 0.789. بمعنى أن العينة الدراسة متجانسة ويمكن استخلاص مايلي:

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 يساوي 2.14 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين من ارتياحهم أثناء عملهم وهذا يؤثر أحيانا على دقة أوقات الحضور أو قد يؤدي إلى التغيب لفترة معينة عن العمل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 يساوي 2.24 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين من مراعاة المشرف للظروف الشخصية والخارجية عن إطار العمل مما يؤثر أحيانا على نشاط العامل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 3 يساوي 2.42 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين راضين فيما يتعلق بتشجيع الإدارة العمل بروح الفريق والذي يسهل على الجميع تأدية المهام في أقل وقت ممكن وبأقل مجهودات.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 2.62 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين راضين فيما يخص عن الاحترام والتقدير العامل من طرف المدير.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 2.82 و مستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين راضين على مستوى أدائهم الوظيفي.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 6 يساوي 2.42 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين راضين عن الخدمات التي تقدمها لهم إدارة الموارد البشرية.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 7 يساوي 2.22 ومستوى الأهمية متوسطة، مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين غير راضين أو غير متأكدين على سياسة الترقية لهذا أغلب العاملين يقضون فترة كبيرة في نفس المنصب دون أي ترقية .

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 8 يساوي 2.42 ومستوى الأهمية مرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، هذا يدل أن العاملين راضين عن العدالة في المعاملة من قبل المدير وهذا يزيد من درجة رضا العامل وتشجيعه على العمل.

ما يفسر هذه النتائج أن رضا أغلبية العاملين في المؤسسة، وهذا يبين مدى اهتمام المؤسسة بإنشغلتهم وإحساس العاملين بالأمان الوظيفي وإشباع الحاجات المادية والمعنوية.

وبالتالي لا بد على المؤسسة الاهتمام اللازم بالعاملين، مما سيؤدي إلى زيادة حبههم للمنظمة وتعزيز ولائهم وانتمائهم إليها.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والرضا الوظيفي. في ضوء ما تقدم من نتائج يمكن تأكيد الفرضية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والرضا الوظيفي، حيث أنه يوجد ارتباط بين ظروف العمل والرضا الوظيفي هذا ما يؤدي إلى التأثير الأول على الثاني، ويمكن تأكيد ذلك فيما يلي:

#### ❖ الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

\* المتغير المستقل: ظروف العمل.

\* المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (15): الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري المقدر
0.3761	0.141	0.123	3.11278

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22).

يتضح من الجدول أن قيمة الارتباط للمتغير المستقل يفسر ما نسبته 14% من تباين الحاصل في المتغير التابع وبما أم معامل الارتباط 37% هذا يدل أن العلاقة المستقل والمتغير التابع علاقة جيدة.

#### ❖ تحليل تباين خط الانحدار:

جدول رقم (16) : تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--------	------------------	-----	-------------	---	------

1	Régression	76,444	1	76,444	7,890	,004 <sup>b</sup>
	Résidus	465,076	48	9,689		
	Total	541,520	49			

a. Variable dépendante : رضا

b. Prédicteurs : (Constante), ضروف

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22).

من الجدول أعلاه نجد مايلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 76.444 ومجموع مربعات البواقي هو 465.076 ومجموع المربعات الكلي 541.520 .

- درجة حرية الانحدار 1 ودرجة حرية البواقي 48.

- معدل مربعات الانحدار هو 76.444 ومعدل مربعات البواقي 465.076.

- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 7.890.

❖ قيم المعاملات خط الانحدار:

جدول رقم(17): بين قيم المعاملات خط الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Ecart standard	Bêta	t	
1 (Constante)	11,801	2,727		4,328	,000
ضروف	,362	,129	,376	2,809	,004

a. Variable dépendante : رضا

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22).

من الجدول أعلاه مقطع خط الانحدار يساوي 0.362، ميل خط الانحدار للمتغير المستقل قيمته 0.00 ميل خط الانحدار للمتغير التابع 0.04.

#### تحليل الانحدار الخطي البسيط:

الفروض الإحصائية:

\*الفرض العدمي  $H_0$ : نموذج الانحدار غير معنوي.

\* الفرض البديل  $H_1$ : نموذج الانحدار معنوي.

الفروض بشكل آخر:

\* الفرض العدمي  $H_0$  : لا توجد علاقة طردية

\* الفرض البديل  $H_1$  : ذات دلالة إحصائية 5% بين (ظروف العمل ورضا الوظيفي).

جدول رقم (18) : معاملات الانحدار البسيط.

نموذج	معامل الانحدار	مستوى الدلالة Sig
قيمة الثابت	11.801	0.00
ظروف العمل	0.362	0.04

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.22).



نلاحظ أن مستوى الدلالة sig لكل قيمة الثابت تساوي 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 5 %، المتغير المستقل يساوي 0.04، وهي أقل من مستوى المعنوي 5%، ولكن سيكون له دلالة عند مستوى 5% بالتالي فإن:  
نموذج الانحدار المقدر = قيمة الثابت (11.801) + ظروف العمل\* (0.362)

$$Y = 0.36x + 11.80$$

من خلال الجدول نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 11.80 والذي يمثل a من المعادلة خط المستقيم  $Y = ax + b$  وميل خط الانحدار للمتغير المستقل قيمة 0.04 أي أقل من 5% بالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض H0 ومنه نستنتج أن هناك علاقة طردية بين ظروف العمل والرضا الوظيفي.

الخلاصة:

من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان، التي تهدف إلى معرفة دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث تبين من خلال الدراسة أن المبادئ التي تساعد على أساسها مدى قوة ارتباط ظروف العمل بالرضا الوظيفي.

وبعد معالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة، استنتجنا أن كلما كانت ظروف العمل سيئة تؤدي إلى تدهور مستوى الرضا الوظيفي، والعكس صحيح.

ودور المؤسسة الاهتمام اللازم بالعاملين وتوفير لهم بيئة عمل جيدة هذا سيؤدي إلى زيادة حبهم للمنظمة وتعزيز ولائهم وانتمائهم إليها.

خاتمة عامة

## الختام العامة:

نستخلص في الأخير أن أي مؤسسة مهما كان مجالها فهي تهدف وتسعى إلى تلبية حاجات وراغبات العاملين، وأساليب غرس الانتماء بين الموظفين ومؤسسة العمل، والجوانب الاجتماعية للموظفين وأسرهم، إلى غير ذلك من معايير وعوامل جاذبية تسهم في سعادة ورضا العاملين وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفي.

ولهذا يجب على المؤسسة تقييم المعايير ظروف العمل باستمرار، وذلك من خلال قياس مدى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، من الأمور المهمة للتعرف على مستوى هذه المعايير، ومن ثم تقديم ظروف العمل الأفضل، التي تمنح الموظفين الرضا عن المؤسسة وبالتالي المساهمة في نجاح وتميزها.

وعلى هذا الأساس قامت دراستنا المتعلقة بدور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، في مؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل بتلمسان.

### النتائج:

#### 1- النتائج النظرية:

- تعتبر ظروف العمل هي أحد التحديات التي تواجهها المنظمات في تحقيق أهدافها، التي تعكس إيجابا أو سلبا على سلوكيات الفرد وأدائه، ولهذا على المنظمة توفير كافة الظروف المناسبة من أجل ضمان استقراره وتحقيق الأهداف المسطرة للمستقبل.

- يعتبر الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

- يعتقد البعض أن تحسين ظروف العمل تكون فقط من خلال رفع الأجور ومراتب العاملين، بل أهمية وجود مجموعة من القيم والمبادئ والأخلاقيات والإنسانيات التي تعد أكثر أهمية في خلق أفضل مكان للعمل، والتي من بينها مراعاة المهوم والمشاكل والجوانب الشخصية للعاملين وحرص على مراعاة الظروف المادية من حيث الحرارة والتهوية والإضاءة داخل المؤسسة وتوفير

أجواء مريحة للعمل، وأهمية العلاقات والمشاعر والجوانب الشخصية بين العاملين في المؤسسة، وبينهم وبين الرؤساء التي تسهم في رفع رضاهم عن العمل.

- فالظروف السيئة التي يتعرض لها العامل في بيئة العمل لها آثار سلبية على دافعية العاملين نحو العمل كما لها العديد من المشاكل النفسية وصحية للعاملين، فتؤدي إلى ظهور مشكلات في بيئة العمل وتوتر في العلاقات بين الموظفين وكثرة الغياب، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى الرضا في المؤسسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- يعد الرضا الوظيفي بأنه الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر على مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.  
- وتسعى المؤسسة على تحسين ظروف العمل بشكل يؤدي إلى زيادة الرضا من خلال تشجيع العلاقات بين الأفراد والاهتمام بالعاملين، لأن كلما كانت ظروف العمل جيدة زادت درجة الرضا الوظيفي للأفراد وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

## 2- النتائج التطبيقية:

فيما يخص نتائج الدراسة التطبيقية التي تناولنا فيها دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان، وفيما يلي مناقشة ما توصلت إليه الدراسة.

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي وهذا ما أكده معامل الارتباط الذي بلغ **0.37** عند مستوى المعنوي **0.05** وهذا يعني أن تحسن ظروف العمل تحقق بطريقة مباشرة في تفعيل الرضا الوظيفي.

## 3- التوصيات:

في ضوء النتائج الدراسة الميدانية نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها على مستوى الدراسات العلمية المتمثلة في مايلي:

1- الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية.

2- مراعاة الحرارة والتهوية والإضاءة الملائمة للعامل داخل مكان العمل.

3- تحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين هذا يؤدي غي تطوير الفرد والمؤسسة من خلال الاحترام والتقدير والتعاون.

4- العمل على تعزيز العدالة بين العاملين في المنظمة.

5- توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة التي تسهل لي الموظفين عملهم.

6- العمل على تحسين وتطوير قدرات ومهارات العاملين من خلال الدورات التدريبية داخل و خارج المنظمة.

7- تحسين نظام الترقية وإحاطة من كل الجوانب المادية والمعنوية من أجل تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وقولهم وزيادة دافعتيهم نحو العمل.

قائمة المراجع

## قائمة المراجع

أولاً: مراجع ومصادر باللغة العربية:

1- الكتب:

- 1- دمري أحمد، "مساهمة في دراسة ظروف العمل"، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر.
- 2- صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية: مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- 3- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة "بعد إستراتيجي"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 4- مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 5- بوحفص مبارك، العمل البشري، الطبعة الثانية، دار العرب للنشر والتوزيع، وهران، 2004 .

- 6- كامل محمد محمد عوىضة، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، الدار الكتب العلمية، بيروت، 1996.
- 7- حكمت جمىل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملین، سلسلة المكتبة العمالية، مطبعة 4، مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد.
- 8- السيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، الاسكندرية، 2005 .
- 9- أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
- 10- عمر صخري، "ثقافة والتسيير"، ديوان المطبوعات الجامعي عكنون، الجزائر، 1992، ص 202.
- رمضان محمد القدافي، "العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج"، ط1، المكتب الجامعي للبحث، الإسكندرية، 1997.
- 11- محمد عبد الفتاح الصيفي، "إدارة النفس البشرية العلاقات الإنسانية"، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 12- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة الأزارطية، الإسكندرية، 2003.
- 13- فليه، فاروق عبده، وآخرون، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2005 .
- 14- مروان طاهر الزغي، الرضا الوظيفي، دار المسير للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2011.
- 15- إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 16- محمد صالح الحناوي+راوية محمد حسن، السلوك التنظيمي، الناشر مركز التنمية الادارية، الاسكندرية، مصر، 1998.
- 17- محمد سعيد سلطان (ب)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 18- ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض 1995..
- 19- فايز محمد رجب بمنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2011.
- 20- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال للمنظمات، إدارة الجامعة الجديدة للنشر، الأزارطية الإسكندرية، 2002.
- 21- محمد الصيرفي (ب)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003 .
- 22- مدحت محمد أبو النصر، الإدارة بالحوافز: أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2009، مصر.

## 2- المذكرات والأطروحات:

- 1- سلمى لخم، رسالة ماجستير، تحايل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى - جىجل -، 2012-2013.



- 2 - توفيق برباش، تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية - دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير لعين الكبيرة سطيف-، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة سطيف، 1997/1996.
- 3 - مشعلي بلال، "دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"- دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، جامعة سطيف، 2010 - 2011.
- 4 - إيناس فؤاد نواوي فلما، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في جامعة أم القرى. 1428هـ - 1429هـ.
- 5 - سلامة رتيبة، الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، رسالة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2003، عمان، ص34.
- <sup>1</sup> عبد الباري إبراهيم درة +زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.

ثانيا: مصادر ومراجع باللغة الفرنسية:

H.Saval, Enrichir le travail humain: L'évaluation économique, 2<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris, 1979, P: 28.

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

- الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي " الإضاءة والحرارة والرطوبة وصحة العاملين"، مقال منشور في الموقع الإلكتروني <http://www.abahe.co.uk>

الملاحق

الملحق رقم (01):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان-

كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

قسم: علوم التسيير

## استبيان

الأستاذة المشرفة:

الطالبة:

موساوي زهية

عربي خديجة

تحية طيبة

في إطار تحضير لمذكرة الماستر في تخصص تحت عنوان: دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل - تلمسان -. فلكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة و على مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان .

سيكون هذا الاستبيان لخدمة البحث العلمي، لذلك نرجو منكم الإجابة بصراحة و باقتناع عن الأسئلة المطروحة فيه، كما نعدكم بأن الإجابات تبقى سرية .

هام جدا : إذا لم ترغب بالإجابة على سؤال معين بصراحة فالأفضل أن تضع العلامة في خانة "محايد" وذلك تجنبنا للإجابات الخاطئة و شكرا . عند الإجابة على أسئلة الاستبيان، الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

شكرا على تعاونكم

1 - بيانات شخصية:

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	<u>الجنس:</u>
<input type="checkbox"/>	40- 30	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة	<u>السن:</u>
<input type="checkbox"/>	أكثر من 50 سنة	<input type="checkbox"/>	41-50	<u>الاقدمية:</u>
<input type="checkbox"/>	10-05	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات	<u>المهنة:</u>
<input type="checkbox"/>	أكثر من 20 سنة	<input type="checkbox"/>	11-20	<u>الحالة المدنية:</u>
<input type="checkbox"/>	عامل مهني	<input type="checkbox"/>	إداري	
<input type="checkbox"/>	أعزب	<input type="checkbox"/>	متزوج	

2 - معلومات عن الظروف العمل و الرضا الوظيفي:

درجة الموافقة		
---------------	--	--

الرقم	العـبـارة	غير موافق	محايد	موافق
<b>ظـرـوف العـمـل</b>				
01	يتناسب الأجر الذل تحصل عليه مع حجم العمل الذي أقوم به.			
02	عملية التكيف تتم بصورة جيدة			
03	ظروف العمل المادية من حيث الحرارة ملائمة			
04	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة ملائمة			
06	مكان العمل نظيف			
07	توفر لي المؤسسة الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة لرفع مستوى الرضا الوظيفي			
08	قدراتك ومؤهلاتك تسهل عملك			
09	يتوفر لدى القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة نشاطي			
10	أنا راضي عن الأعمال القائمة لتحسين مكان العمل وبيئته			
<b>الرضا الوظيفي</b>				
11	أشعر بارتياح أثناء عملي			
12	يقم مراعاة الظروف شخصية من طرف المشرفين			
13	تعمل الإدارة على تشجيع العمل بروح الفريق			
14	يظهر المدير الإحرام والتقدير للعامل			
15	ما مستوى رضاك عن أدائك الوظيفي			
16	الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية مرضية لك			
17	هل راضي عن الترقية			

			هل هناك عدالة في المعاملة من قبل المدير	18
--	--	--	---	----

الملحق رقم (02): نتائج المقياس الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة.

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	h	26	52,0	52,0	52,0
	f	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

عمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-30	6	12,0	12,0	12,0
	40-30	31	62,0	62,0	74,0
	50-41	12	24,0	24,0	98,0
	+50	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-5	20	40,0	40,0	40,0
	10-05	27	54,0	54,0	94,0
	20-11	2	4,0	4,0	98,0
	+ 20	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إداري	40	80,0	80,0	80,0
	مهني عام	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المدنية الخالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé





Moyenne	2,14	2,24	2,42	2,62	2,82	2,42	2,22	2,48
Ecart type	,926	,916	,835	,697	,482	,785	,887	,789
Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	3	3	3	3	3	3	3	3

مصدر من مخرجات SPSS

الملحق رقم (04): نتائج تحليل خط الانحدار

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	ضروف <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,376 <sup>a</sup>	,141	,123	3,11273

a. Prédicteurs : (Constante), ضروف

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	76,444	1	76,444	7,890	,004 <sup>b</sup>
	Résidus	465,076	48	9,689		
	Total	541,520	49			

a. Variable dépendante : رضا

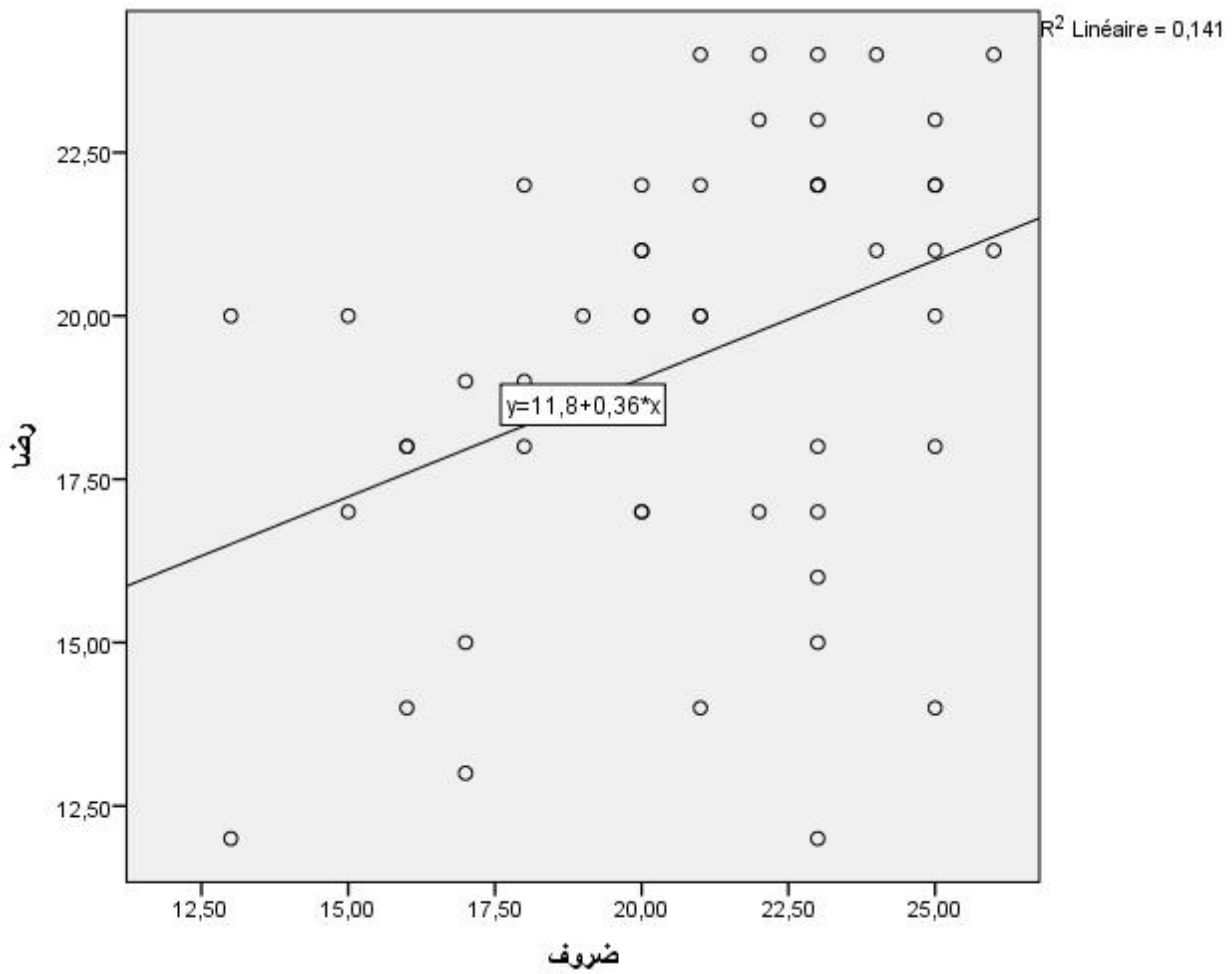
b. Prédicteurs : (Constante), ضروف

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	11,801	2,727		4,328	,000
	ضروف	,362	,129	,376	2,809	,004

a. Variable dépendante : رضا

مصدر من مخرجات SPSS



## الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص ..... ..
VI	فهرس المحتويات .....
VII	قائمة الجداول .....
VIII	قائمة الأشكال .....
IX	قائمة الملاحق .....
أ	مقدمة عامة .....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: ماهية ظروف العمل .....

03	المطلب الأول: تعريف ظروف العمل.....
04	المطلب الثاني: أهمية ظروف العمل.....
04	المطلب الثالث: عوامل مرتبطة بظروف العمل.....
12	المبحث الثاني: مدخل لدراسة الرضا الوظيفي .....
12	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.....
13	المطلب الثاني: خصائص الرضا الوظيفي.....
14	المطلب الثالث: نظريات الرضا الوظيفي.....
23	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.....
25	المبحث الثالث: دور ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي .....
25	المطلب الأول: آليات تحسين ظروف العمل.....
26	المطلب الثاني: البرامج الداعمة لتحقيق الرضا الوظيفي.....
28	المطلب الثالث: دور تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.....
29	خلاصة الفصل .....
الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية	
31	تمهيد .....
32	المبحث الأول: دراسات البيئة العربية .....
32	المطلب الأول: الكتب.....
34	المطلب الثاني: المجالات العلمية.....
35	المبحث الثاني: دراسات البيئة الأجنبية .....
37	المبحث الثالث: تعقيب على الدراسة .....
38	خلاصة الفصل .....
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
41	تمهيد .....
42	المبحث الأول: تقديم المؤسسة والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل (E.H.S) – تلمسان
46	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تلمسان.

48	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة .....
48	المطلب الأول: منهج الدراسة، أدلتها، مجتمعا وعينتها.....
49	المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات.....
50	المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة.....
51	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات .....
51	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
56	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان.....
51	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
64	الفصل خلاصة .....
65	الخاتمة .....
69	قائمة المراجع .....
72	الملاحق .....
91	الفهرس .....