

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية

البيئة الداخلية للعمل و أثرها على الإلتزام
الوظيفي

دراسة ميدانية بمجمع المهامل لولاية أدرار

مذكرة مقدمة لتيل شهادة الماجستير في علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

إشراف:

أ.د شوشان محمد

إعداد الطالبة:

• بهوطي خديجة

السنة الجامعية:

1437/1436هـ - 2015/2014م

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية

الهيئة الداخلية للعمل و أثرها على الإلتزام الوظيفي

دراسة ميدانية بمجمع الهامل لولاية أدرار

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

إشراف:

إعداد الطالبة:

أ.د شوشان محمد

• بهوטי خديجة

السنة الجامعية:

1437/1436 هـ - 2015/2014 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

قال العلامة الأصفهاني:

« لا يكتب إنسان كتاباً في يومه إلا وقال في غده

لو كان هذا لكان أحسن

و لو زيد لكان سيستحسن

ولو ترك هذا فكان أفضل؛

و هذا من عظيم العبر

وهو دليل على استيلاء النقص على العبر. »

إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع:

- إلى العيون التي ظلت تراقب خطوات نجاحي ، إلى من كرسوا حياتهم في تربيتي و تعليمي *أمي* الغالية و *أبي* العزيز أطال الله في عمرهما.
- إلى رموز الصفاء والمحبة: أخواتي وأخواني حفظهم الله ورعاهم.
- إلى كل من علموني حرفاً خلال تكويني العلمي والمعرفي وكان لهم الفضل في بلوغي هذا المكان فجزاهم الله خيراً.

خداي رحمة

شكر وتقدير

بعد الحمد و الشكر لله عز و جل على تنوير الطريق المستقيم

و منحي القوة و الإرادة لتحصيل العلم المفيد.

أشكر أستاذي الفاضل الذي أشرف على إنجاز هذا العمل المتواضع

و أفادني بتوجيهاته القيمة* أ.د: شوشان محمد*

كما يسرني أن أتقدم بخالص الشكر إلى مدير و عمال مجمع الهامل بولاية أدرار

و الشكر موصول كذلك إلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة أدرار

و زملائي؛

و غيرهم ممن كان لهم علي فضل بعد الله سبحانه و تعالى.

فهرس المحتويات

الموضوع

الصفحة

| | |
|---|---------------------|
| أ | الإهداء..... |
| ب | شكر و تقدير..... |
| ج | فهرس المحتويات..... |
| ز | قائمة الجداول..... |
| ح | مقدمة..... |

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

| | |
|----|------------------------------------|
| 01 | أولاً: أسباب إختيار الموضوع..... |
| 02 | ثانياً: أهمية الدراسة..... |
| 02 | ثالثاً: أهداف الدراسة..... |
| 03 | رابعاً: المدخل النظري للدراسة..... |
| 04 | خامساً: إشكالية الدراسة..... |
| 06 | سادساً: فرضيات الدراسة..... |
| 07 | سابعاً: نموذج الدراسة..... |
| 08 | ثامناً: تحديد مفاهيم الدراسة..... |

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- 16 أولاً: البيئة الداخلية للعمل وعناصرها
- 16 /1 ماهية البيئة الداخلية للعمل
- 16 1-1 مفهوم البيئة التنظيمية وخصائصها
- 18 2-1 مفهوم البيئة الداخلية للعمل و أهميتها
- 19 3-1 ضغوطات البيئة الداخلية للعمل
- 21 /2 عناصر البيئة الداخلية للعمل
- 21 1-2 العلاقات الإجتماعية في العمل
- 26 2-2 طبيعة العمل ومحتواه
- 30 3-2 ظروف العمل
- 46 ثانياً: الإلتزام الوظيفي
- 46 /1 ماهية الإلتزام الوظيفي
- 46 1-1 مفهوم الإلتزام الوظيفي
- 48 2-1 خصائص الإلتزام الوظيفي
- 49 3-1 مراحل تطور الإلتزام الوظيفي
- 51 4-1 العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي
- 53 /2 محددات الإلتزام الوظيفي و أهميته

| | |
|----|--|
| 53 | 1-2 أبعاد الإلتزام الوظيفي و أنماطه..... |
| 56 | 2-2 أهمية الإلتزام الوظيفي..... |
| 59 | 3-2 طرق قياس الإلتزام الوظيفي..... |
| 61 | 4-2 نتائج الإلتزام الوظيفي..... |

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

| | |
|----|---|
| 65 | أولاً: الدراسة الإستطلاعية..... |
| 65 | ثانياً: مجالات الدراسة..... |
| 68 | ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها..... |
| 69 | رابعاً: منهج الدراسة..... |
| 69 | خامساً: أدوات جمع البيانات..... |
| 71 | سادساً: صدق و ثبات الأداة..... |
| 73 | سابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات..... |

الفصل الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة

| | |
|----|---|
| 76 | أولاً: وصف خصائص العينة..... |
| 78 | ثانياً: تحليل أثر علاقات العمل الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي..... |
| 90 | ثالثاً: تحليل طبيعة العمل وأثرها على الإلتزام الوظيفي..... |
| 98 | رابعاً: تحليل أثر ظروف العمل على الإلتزام الوظيفي..... |

خامساً: تحليل أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي.... 107

الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتوصياتها

| | |
|-----|-----------------------------------|
| 115 | نتائج الدراسة..... |
| 120 | توصيات الدراسة..... |
| 122 | خاتمة..... |
| 123 | ملخص الدراسة باللغة العربية..... |
| 124 | ملخص الدراسة باللغة الفرنسية..... |
| 125 | قائمة المصادر والمراجع..... |
| 135 | الملاحق..... |

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس. | 84 |
| 02 | جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب السن. | 84 |
| 03 | جدول يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين. | 85 |
| 04 | جدول يوضح مدة عمل المبحوثين بالمجمع. | 86 |
| 05 | جدول يبين مساعدة المشرف للعامل . | 86 |
| 06 | جدول يوضح تشجيع المشرف للعامل . | 87 |
| 07 | جدول يوضح حدوث خلاف بين العامل والمشرف. | 88 |
| 08 | جدول يوضح سماح المشرف للعامل بالتحدث مع زملائه. | 89 |
| 09 | جدول يوضح طبيعة العلاقة بين العامل والمشرف. | 90 |
| 10 | جدول يبين العلاقة بين مساعدة المشرف للعامل و طبيعة العلاقة بينهما. | 91 |
| 11 | جدول يوضح مدى وجود الإحترام بين المشرف و العامل. | 92 |
| 12 | جدول يوضح تنبيه العامل لأخطاء مهنية من طرف الزملاء. | 93 |
| 13 | جدول يوضح من يقوم بالمهام في حالة التأخر لزميل عن العمل. | 94 |
| 14 | جدول يوضح تخفيف ضغط العمل من طرف الزملاء. | 95 |
| 15 | جدول يبين تبادل المعلومات بين الزملاء. | 96 |
| 16 | جدول يوضح العلاقة بين سماح المشرف بالتحدث بين العمال و مدى تبادل المعلومات فيما بينهم. | 97 |
| 17 | جدول يبين مدى وجود أوقات راحة أثناء إنجاز المهام. | 99 |
| 18 | جدول يوضح رأي العامل في المهام المكلف بها. | 100 |
| 19 | جدول يبين عدد مرات تغيير العامل من وظيفة لأخرى. | 100 |
| 20 | جدول يبين طريقة إنجاز العمل. | 101 |

| | | |
|-----|---|----|
| 102 | جدول يوضح الأسباب التي تجعل العامل يبدع. | 21 |
| 103 | جدول يبين رأي العامل في الوقت المحدد لإنجاز المهام. | 22 |
| 104 | جدول يوضح العلاقة بين الوقت المحدد لإنجاز المهام و قدرات العامل. | 23 |
| 106 | جدول يوضح رضا العامل عن الدور الذي يؤديه بمجمع الهامل. | 24 |
| 107 | جدول يبين تصرف العامل عندما يطلب منه أعمال متناقضة. | 25 |
| 108 | جدول يبين رأي العامل في مساحة المكان الذي ينجز فيه عمله. | 26 |
| 109 | جدول يوضح مدى تناسب مساحة المكان لإنجاز العمل. | 27 |
| 110 | جدول يوضح الأجهزة التي تتوفر عليها بيئة العمل بمجمع الهامل. | 28 |
| 111 | جدول يوضح نوع الإضاءة الموجودة بالمجمع. | 29 |
| 111 | جدول يبين شدة الإضاءة في مكان العمل. | 30 |
| 113 | جدول يبين مدى وجود الأصوات المزعجة و الأخطار الناتجة عنها. | 31 |
| 114 | جدول يوضح درجة حرارة مكان العمل. | 32 |
| 115 | جدول يوضح المدة التي يقضيها العامل في مكان عمله. | 33 |
| 116 | جدول يبين مدى تلامع عدد العمال مع مساحة المكان المخصص للعمل. | 34 |
| 117 | جدول يبين مدى توفر أجهزة التهوية في بيئة العمل بالمجمع. | 35 |
| 119 | جدول يبين درجة موافقة الباحثين حول أثر العلاقات الإجتماعية في الإلتزام الوظيفي. | 36 |
| 122 | جدول يوضح درجة موافقة الباحثين على أثر طبيعة العمل في الإلتزام الوظيفي. | 37 |
| 124 | جدول يبين درجة موافقة الباحثين على أثر ظروف العمل على الإلتزام الوظيفي. | 38 |



المقدمة

يلقى العنصر البشري اهتماماً متزايداً من مؤسسات الأعمال في الوقت الحاضر، نظراً للدور الذي يلعبه في حياة المنشأة من حيث نجاحها وفعاليتها وبقاؤها، ويعود هذا الإهتمام المتزايد إلى كون العنصر البشري هو العامل الأكثر تغيراً وديناميكية في العملية الإنتاجية، وسلوك الفرد يتأثر بعوامل نفسية و إقتصادية و إجتماعية و بيئة يصعب التنبؤ بها أو السيطرة عليها، وحتى تضمن المؤسسة الحد الأدنى المطلوب من الجهود البشرية اللازمة لتحقيق أهدافها و استمرارها يجب أن توفر للعاملين بيئة جيدة.

إن الإهتمام بتحسين البيئة الداخلية للعمل أضحي أحد الاستراتيجيات المهمة و متطلبات العملية الادارية التي تحرص على تبنيتها المؤسسات العامة و الخاصة، إذ تعتبر المتغيرات الأساسية الموجودة في بيئة العمل الداخلية من أهم المحددات التي تعتمد عليها سلوكيات العاملين و استجاباتهم و أفعالهم داخل المؤسسة، و تزداد تلك المتغيرات أهمية بالنسبة للشركات الصناعية نظراً لخطورة بعضها و درجة حساسية العاملين لها، و لهذا تسعى البلدان مع التطورات الإقتصادية إلى إعادة النظر في أوضاعها الاقتصادية و إصلاح الهياكل التنظيمية داخل مؤسساتها الاقتصادية عامة و الشركات الصناعية خاصة، كاعتماد نظام الحوافز ، و المناوبة في العمل، و تحسين بيئة العمل الداخلية الحاملة لمجموعة القوى العاملة داخل المؤسسة و التي تتبع من الثقافة التنظيمية التي تمثلها علاقات العاملين مع بعضهم البعض و كذلك علاقاتهم بالروؤساء علاوة على خصائص العمل و الظروف التي يؤدي فيها، فنجد أن لكل فرد في المؤسسة دوراً رسمياً يقوم به يتم تحديده من خلال متطلبات الوظيفة، إلا أنه يوجد إختلاف في البيئات التي يؤدي فيها الفرد عمله، هاته البيئة التي أصبحت تلقى إهتماماً كبيراً من طرف الباحثين و المنظرين لما لها من أثر على إلتزام العامل و شعوره اتجاه المؤسسة.

و على الرغم من أن مفهوم الإلتزام يعد مفهوماً قديماً في مجال العلوم الانسانية، إلا أنه في مجال الادارة لم يحظ بالاهتمام الكافي إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية التي أكدت العلاقات الانسانية و أهميتها في مجال المنظمات، فأصبحت الإدارات تطالب بأن يكون فيه إلتزام العاملين نحو المنظمات التي يعملون فيها، وتريد منهم الاخلاص في العمل، و بذل أقصى جهد لزيادة إنتاجيتهم.

و لمعرفة التأثير الذي تقوم به البيئة الداخلية للعمل على إلتزام العاملين بالوظيفة حاولت في هذه الدراسة التعرف على عناصر البيئة الداخلية للعمل و متغيرات الإلتزام الوظيفي لدى فئة محددة من العمال و هي فئة العمال الذين يعملون على خط الإنتاج، و قد قسمت الدراسة إلى خمسة فصول.

حيث يتمحور الفصل الأول المعنون بالإطار المنهجي للدراسة حول الأسباب التي دفعت الباحثة لإختيار الموضوع إضافة إلى الأهداف و الأهمية التي تتميز بها الدراسة مع الإشكالية و فرضيات و المفاهيم المحددة للدراسة و أخيراً الدراسات السابقة. أما الفصل الثاني الذي جاء بعنوان الإطار النظري للدراسة تناول البيئة الداخلية للعمل و الإلتزام الوظيفي، هذا و قد خصص الفصل الثالث للإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة، كما خصص الفصل الرابع لعرض و تحليل بيانات الدراسة و المتمثلة في البيانات الشخصية، و الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة. أما الفصل الخامس و الذي جاء بعنوان نتائج الدراسة وتوصياتها فقد تطرقت فيه الباحثة إلى مناقشة النتائج في ضوء فرضياتها و تقديم النتائج عامة، و توصيات للإستفادة منها للوصول إلى خاتمة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

لِلدِّرَاسَةِ

أولاً: أسباب إختيار الموضوع

إن إختيار موضوع أي بحث يكون لأسباب مختلفة، تدفع الباحث لدراسة موضوع ما بإعتبار أنه لا يستطيع أياً كان أن يقوم بسلوك دون دافع لذلك السلوك، لأن الأسباب هي الواقعة وراء حدوث النتائج و من تم كان إختياري لهذا الموضوع دون غيره من المواضيع لأسباب ساجملها في أسباب ذاتية و أخرى موضوعية:

الأسباب الذاتية:

- 1/ الفضول العلمي في التعرف على المحيط الذي يعمل فيه العامل داخل المؤسسة(ميدان الدراسة).
- 2/ الرغبة الشخصية في معرفة العناصر التي تؤثر في مناصرة العامل لمؤسسته و الإنتماج فيها.
- 3/ الرغبة في البحث و إفادة المؤسسة(ميدان الدراسة) بنظرة تحليلية حول أثر البيئة الداخلية للعمل على إلتزام عمالها.
- 4/ الميل الشخصي للمواضيع التي تخص السلوك التنظيمي كالإلتزام الوظيفي.

الأسباب الموضوعية:

- 1/ لكون الموضوع يندرج ضمن التخصص: و هو علم إجتماع تنظيم و عمل .
- 2/ لأهمية السلوك التنظيمي المدروس و المتمثل في الإلتزام الوظيفي.
- 3/ إدراكاً للدور الذي تلعبه بيئة العمل و بالأخص الداخلية.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من كون أن البيئة الداخلية للمنظمات هي التي تحدد عناصر القوة وعناصر الضعف وتساعد المنظمة في تحديد عناصر النجاح لإستثمارها في التكيف مع المتغيرات البيئية مما ينعكس على تحسين أداء المنظمة وتطوير قدرتها التنافسية، كما يعتبر الإلتزام الوظيفي مصدراً للشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها والإخلاص لها وتحقيق أهدافها وبالتالي تخفيض معدل الغياب ومنه فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في أنها تسهم في دراسة عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة وأثرها على إلتزام العاملين بها، وهو ما يمكن المؤسسة من معرفة نقاط القوة والإستفادة منها ومعالجة نقاط الضعف بهدف التطوير والرقى .

ثالثاً: أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- 1/ دراسة أحد المتغيرات التي من الممكن أن تؤثر في سلوك الفرد داخل المؤسسة .
- 2/ محاولة إظهار مدى مساهمة عناصر البيئة الداخلية للعمل في سلوك الإلتزام الوظيفي .
- 3/ إبراز بعض ملامح أهمية البيئة الداخلية للعمل و ضرورة الإهتمام بها .
- 4/ الوصول إلى فهم ميداني يتعلق بأثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي .
- 5/ الوصول إلى تحليل واقعي لأثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي وربطه بما هو نظري .

رابعاً: المدخل النظري للدراسة:

ينطلق المدخل السلوكي في الإدارة من أن التنظيم عبارة عن بيئة تؤثر في سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم، ومن ثم يمكن دراستها وفهمها في ضوء البيئة الداخلية للتنظيم المتمثلة في الجو أو المناخ السائد الذي يعملون فيه الأفراد ويتفاعلون مع عناصره المختلفة، وهكذا يمكن تحديد عناصر البيئة الداخلية للتنظيم وفق المدخل السلوكي في العناصر التالية:

- الأفراد والجماعات، القانون المنظم للعلاقات، النظام التكنولوجي للعمل، الطبيعة الفيزيائية و المادية المحيطة بالعمل .

فقد انصرف أصحاب هذا الاتجاه إلى اعتبار التنظيم بيئة تؤثر على علاقات الأفراد داخله كما تؤثر على سيكولوجيتهم و سلوكياتهم، وتتميز اهتماماتهم هذه بمحاولة فهم السلوك الإنساني في موقف العمل من خلال موضوعات معينة مثل الرضا الوظيفي، اتخاذ القرار، الإلتزام الوظيفي¹ الذي يمثل المتغير التابع أو الظاهرة المدروسة في دراستي من خلال دراسة بعض عناصر البيئة الداخلية للعمل وأثرها على الإلتزام بالوظيفة.

¹ علي عبد الرزاق جلبي، علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية (ن ت)، ط 1997، الاسكندرية، ص

خامساً: إشكالية الدراسة

يتميز العصر الذي نعيش فيه بهيمنة المنظمات وشمولها لغالبية مناحي الحياة، ومن المعلوم أن لكل منظمة أهداف تسعى لتحقيقها من خلال مجموعة الأعمال التي يؤديها الأفراد العاملين بها، فالعصر البشري يُعتبر عاملاً أساسياً في تحقيق الأهداف المحددة للمنظمة، لذا ركز مفكرو الإدارة على دراسة سلوكه ومحاولة التأثير في هذا السلوك ليتوافق مع سلوك التنظيم، إذ توجد متغيرات متعددة تؤثر في سلوك هذا الفرد، وبيئة العمل الداخلية أحد تلك المتغيرات التي حظيت ولا زالت تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء لكونها تمثل المحيط الذي يتم في إطاره إنجاز العمل .

إن البيئة الداخلية للعمل تشتمل على عدة عوامل ومتغيرات قد يكون لبعضها تأثيرات متفاوتة على سلوكيات العاملين داخل المنظمات ومن حيث (أن الانسان يتفاعل مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، فإنه عادة ما يستطيع أن يكيف سلوكياته طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها¹)

ومن بين هاته السلوكيات الإلتزام الوظيفي الذي يجعل لدى العامل إعتقاد قوي بقيم المنظمة وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها والرغبة في البقاء فيها كعضو يعمل في جميع الظروف والأحوال، فالإلتزام هو سلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد نلمسه في تصرفات العامل من حيث إنتمائه للمنظمة وولائه لها وبذل الجهد والوقت لإنجاحها وهذه الأهمية لها أثر كبير في المنظمة، بإعتبار أن مصلحة هذه الأخيرة تقتضي الإحتفاظ بالعاملين الأكفاء وضمنان إلتزامهم لها، وبالمقابل مصلحة العامل

¹ عبد العزيز عبد الرحمن، بيئة العمل وأثرها على كفاءة الأداء الأمني، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة نايف العربية، 1422، ص 22

تقتضي البقاء في المنظمة التي أعده وأهله وأسهمت في إشباع حاجاته المختلفة .
وانطلاقاً مما سبق أرتأيت لطرح التساؤل الرئيس كما يلي:

ما أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي؟

ومنه الاسئلة الفرعية الآتية:

- 1/ هل للعلاقات السائدة في محيط العمل أثر على الإلتزام الوظيفي؟
- 2/ ما أثر طبيعة العمل على الإلتزام الوظيفي؟
- 2/ هل للظروف التي يؤدي فيها العمل أثر على إلتزام العاملين وظيفياً؟

سادساً: فرضيات الدراسة :

إن أي دراسة تطبيقية يجب أن تستند على مجموعة من الفرضيات التي تعبر عن الاجابات المؤقتة لتساؤلات الباحث عن الحالة أو الظاهرة قيد الدراسة.

ومنه تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي، فانطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تتبلور فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية العامة:

تؤثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي .

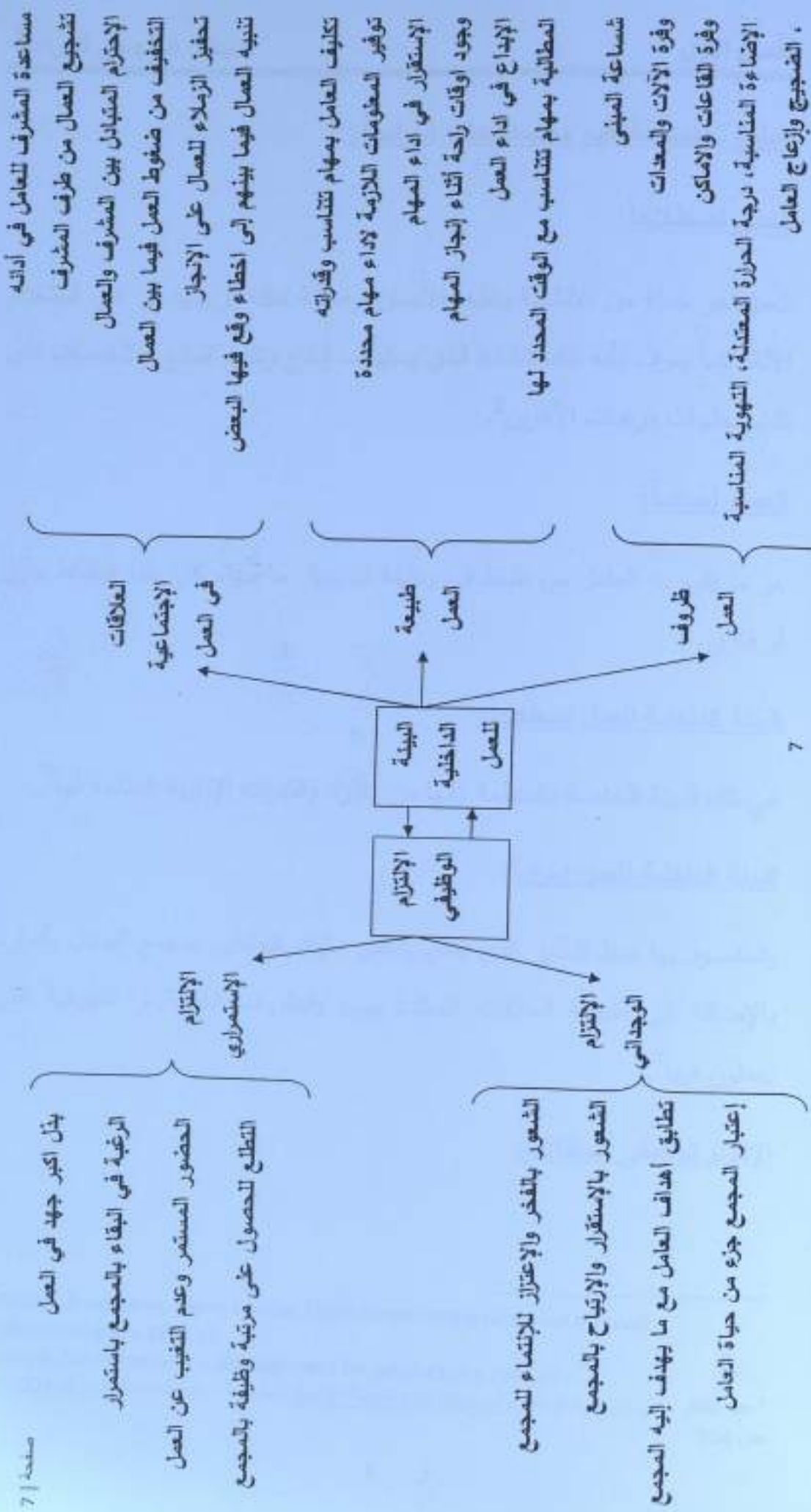
الفرضيات الجزئية:

1/ للعلاقات السائدة في محيط العمل أثر على الإلتزام الوظيفي .

2/ تؤثر طبيعة العمل على الإلتزام الوظيفي .

3/ لظروف العمل أثر على إلتزام العاملين وظيفياً .

نموذج الدراسة



ثامناً: تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:العمل اصطلاحاً:

العمل هو جملة من الأنشطة ينفذها الانسان بواسطة عقله أو يديه أو عبر استخدام الآلة¹ كما يعرف بأنه ذلك النشاط الذي يستهدف إنتاج وتقديم السلع و الخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الآخرين².

العمل إجرائياً:

هو ما يقوم به العامل من نشاط في وظيفة انتاجية ما سواء كان هذا النشاط يدوي أو فكري.

البيئة الداخلية للعمل اصطلاحاً:

هي تلك البيئة الخاصة بالمنظمة ذاتها من الأفراد والقدرات الإدارية المتاحة لها³

البيئة الداخلية للعمل إجرائياً:

والمقصود بها نمط التأثير الذي يُمارس على سلوك العاملين بمجمع الهامل بأدرار، بالإضافة الى طبيعة العلاقات السائدة بينهم والظروف المادية و الفيزيقية التي يعملون فيها .

الإلتزام الوظيفي اصطلاحاً:

²George friedmann. Pierre naville. Traite de sociologie de travail. armand colin. tomel. paris. 1961.p3.

³John R. Schermerhorn. jr. management for productivity. 1986.p7.

³ عبد الغفار حنفي ورسمة قرياص، أساسيات الإدارة وبيئة الاعمال، مؤسسة شباب الجامعة (ن ت)، 2004، ص 254.

يعرفه بورتر (1986) بأنه* استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والاهداف الرئيسية للمنظمة¹

الالتزام الوظيفي إجرائياً:

نقصد به مدى إقتناع عامل مجمع الهامل بأدوار بأهداف مؤسسته الى درجة التوافق معها، والاندماج فيها، والشعور بأنه جزء منها مما يدفعه الى بذل أكبر جهد، والاستمرارية في العمل بها.

¹ موسى أحمد خير الدين ومحمود أحمد النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، جامعة البترا، الأردن، 2010، ص13.

تاسعاً: الدراسات السابقة:

1/ دراسة سعيد بن سعيد القحطاني: بعنوان 'بيئة العمل الداخلية و علاقتها بمعنويات العاملين' دراسة ميدانية بمعهد الجوازات بالرياض، 2012، و هدفت هذه الدراسة الى التعرف على علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض وذلك من خلال التعرف على خصائص بيئة العمل الداخلية و مستوى معنويات العاملين بالمعهد.

وقد استخدم الباحث لتتحقيق أهداف دراسته المنهج الوصفي، حيث قام بإختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لكامل مجتمع الدراسة المتكون من 217 عامل مستعمل معهم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات عليهم ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

أ/ ان أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات تتمثل في توافر علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء و وجود الانضباط بين العاملين .

ب/ أبرز السلبيات التي تؤثر على معنويات العاملين بمعهد الجوازات تتمثل في عدم مناسبة مقر العمل و افتقار مقر العمل للأماكن الكافية لوقوف السيارات.

ج/ إن أبرز الإيجابيات التي تؤدي الى رفع معنويات العاملين بمعهد الجوازات تتمثل في العلاقات الإنسانية الجيدة بين الزملاء و كذلك الانضباط بين العاملين.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في إهتمامها ببيئة العمل الداخلية، حيث أستهدفت الدراسة السابقة العلاقات الإنسانية و الظروف المادية للذات يعتبران من عناصر البيئة الداخلية للعمل.

كما تتفق الدراستان في استخدامهما المنهج الوصفي و الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي يتشابه في كلا الدراستين كونه يتمثل في العاملين إلا أن

الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسة السابقة في الهدف، حيث هدفت الدراسة السابقة الى معرفة العلاقة بين البيئة الداخلية للعمل و معنويات العاملين، بينما تهدف الدراسة الحالية الى معرفة تأثير البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي، كما يظهر الإختلاف في استعمال الدراسة الحالية للقياس السوسيومترى كأداة لقياس الإلتزام الوظيفي

2/ دراسة سامي ابراهيم حنون: بعنوان 'قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين'، دراسة ميدانية بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، 2007، وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها 340 موظف و موظفة من أصل 1676 عامل وموزعين حسب طبيعة العمل و مستوى التعليم، وكانت الاستبانة هي الوسيلة المعتمدة لجمع البيانات و لتحليل هذه البيانات استخدم الباحث برنامج spss و قد توصلت الدراسة الى وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي لدى موظفين الجامعات الفلسطينية، كما اشارت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الإلتزام التنظيمي و المتغيرات الديمغرافيا.

بعد الاطلاع على دراسة سامي ابراهيم حنون يمكن القول بأنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تناولها للإلتزام الوظيفي و استخدامها للاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما تتفق مع الدراسة الحالية في استعمال برنامج spss لتحليل البيانات إلا أن الدراسة السابقة اختلفت عن الدراسة الحالية في طبيعة مجتمع الدراسة الذي مثل بعينة عشوائية طبقية على أساس طبيعة العمل و مستوى التعليم، بينما مجتمع الدراسة الحالية مثل بعينة عشوائية بسيطة، بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية لم تقتصر على دراسة الإلتزام الوظيفي بل تناولت أيضاً التأثير الذي تحدثه البيئة الداخلية على الإلتزام الوظيفي.

3/ دراسة مخلص شياع بعنوان "العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي" دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني-الانبار-2012م وهدفت الدراسة الى تحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر في الإلتزام التنظيمي و ذلك انطلاقاً من فرضية مؤداها أن هناك علاقة وتأثير بين بعض المتغيرات(الجنس، العمر، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية) والالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمعهد التقني، وقد استخدم الباحث لجمع المعلومات الاستبانة ل: 205 مفردة تم اختيارها بطريقة عشوائية ليتوصل في الأخير الى عدد من النتائج أهمها:

هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغيرات المستقلة والإلتزام التنظيمي.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دراسة الإلتزام الوظيفي عند العاملين و استخدام الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية إلا أن الاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية يكمن في أن الأولى لم تتطرق إلى البيئة الداخلية للعمل بل اقتصرت على العوامل المؤثرة في الإلتزام الوظيفي، كما أن الدراسة الحالية لم تتناول ما تطرقت إليه الدراسة السابقة و هو علاقة بعض المتغيرات كالجنس و الحالة الاجتماعية بالإلتزام الوظيفي.

4/ دراسة موسى سعد علي البلوي بعنوان "الخصائص الشخصية و الوظيفية و علاقتها باتجاهات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية" دراسة مسحية على ضباط شرطة المدينة المنورة، 2007، حيث هدفت الدراسة الى تحليل اتجاهات العاملين نحو نمط القيادة المتبع و نمط الاتصال الموجود وطبيعة العمل المكلفين به و الظروف المادية للعمل و لتحقيق الهدف المذكور اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى تصور أعمق لموضوع هذه الدراسة، مستخدماً الاستبانة كأداة للمسح المقدر بعدد 53 بنسبة 100%، وقد توصل الى نتائج أهمها:

أ/ هناك اختلاف ذو دلالة احصائية بين العاملين يتعلق بنظرتهم نحو طبيعة العمل و ذلك باختلاف المستوى التعليمي .

ب/ عدم وجود اختلاف ذو دلالة احصائية لدى العاملين نحو بيئة العمل الداخلية .

من خلال الاطلاع على دراسة موسى سعد علي البلوي نجد بأن هناك تشابه بينها و بين الدراسة الحالية يكمن في أن كلاهما تطرقا الى البيئة الداخلية للعمل، وتم فيهما استخدام المنهج الوصفي و الاستبانة كأداة لجمع البيانات إلا أنهما يختلفان من حيث طبيعة الدراسة في كون أن الدراسة السابقة كانت دراسة مسحية بينما الدراسة الحالية تم فيها اختيار عينة عشوائية، بالإضافة إلى أن الدراسة السابقة تطرقت الى نمط القيادة و لم تتطرق الى الظروف الفيزيائية للعمل في الوقت الذي نجد العكس بالنسبة للدراسة الحالية (لم تتطرق لنمط القيادة و تطرقت للظروف الفيزيائية للعمل)

5/ دراسة الفضلي: بعنوان " العلاقة بين الإلتزام التنظيمي و علاقات العمل بين الرئيس و تابعيه و المتغيرات الديمغرافية" دراسة ميدانية ببعض الاجهزة الحكومية، الكويت، 1997، و التي هدفت الى التعرف على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي و بعض المتغيرات الديمغرافية بالإضافة الى التعرف على درجة تأثير طبيعة علاقات العمل ما بين الرئيس و تابعيه على مستوى التزامهم التنظيمي، وقد استهدفت الدراسة العاملين في 74 وزارة و هيئة و إدارة بدولة الكويت تم تمثيلهم بعينة عشوائية بسيطة مكونة من 250 فرد، وفي الاخير خلصت الدراسة الى:

أ/ وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الإلتزام التنظيمي وعلاقة الرئيس بتابعيه .

ب/ وجود فروق في متوسط الإلتزام التنظيمي لدى الذكور والإناث.

تتفق الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها للإلتزام التنظيمي و علاقته بأحد عناصر البيئة الداخلية للعمل المتمثل في علاقات العمل بين الرئيس و تابعيه، كما يتفقان في اختيار العينة بطريقة عشوائية، إلا أن الاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية يكمن في أن المجتمع المدروس في الدراسة الحالية يتمثل في عاملين بمؤسسة إنتاجية، بينما في الدراسة السابقة تمثل في عاملين بالوزارة والهيئة والإدارة، بالإضافة الى ان الدراسة السابقة درست عنصر واحد من البيئة الداخلية للعمل (علاقات العمل) في حين أن الدراسة الحالية ستدرس ثلاث عناصر (علاقات العمل، طبيعة العمل، ظروف العمل) كما ان الدراسة الحالية أستهدفت تأثير العناصر المذكورة على الإلتزام الوظيفي بينما الدراسة السابقة أستهدفت العلاقة بين الإلتزام التنظيمي و علاقات العمل و المتغيرات الديمغرافيا.

و عموماً أفادتني الدراسات السابقة في ضبط وتحديد موضوع دراستي و بلورة اشكاليته، و طريقة القياس لبعض متغيرات البحث كما أفادتني في إثراء الاطار النظري إضافة إلى التعرف على أدوات البحث المستخدمة في الدراسة .

الفصل الثاني

الإطار النظري

لِلدِّرَاسَةِ

أولاً: ماهية البيئة الداخلية للعمل

1-1 مفهوم البيئة التنظيمية:

عرف مفهوم المنظمة تطوراً كبيراً على مستوى العصور تبعاً لحجم الدراسات و نوعيتها في كل عصر، فكانت تعتبر المنظمة في بداية الأمر مجرد آلة تقوم بتحويل مدخلات كالمواد الأولية إلى مخرجات من سلع وخدمات، إلا أن الأثر البيئي لم يحظ بإهتمام جدي في توجهات المدارس الكلاسيكية، حيث اقتصر على دور و أهمية العلاقات الرسمية و الهيكل التنظيمي للمنظمة، دون الإهتمام بالعلاقات غير الرسمية و دور العنصر البشري و المناخ المرتبط بتحسين الظروف العمل والعلاقات المساندة بين الإدارة و العاملين، لكن ظهور المدارس المعاصرة أعطى للبيئة المحيطة بالمنظمة بشكل عام أهمية كبيرة سيما في مجال خلق التوازن و التكيف مع البيئة المحيطة بالمنظمة¹، وفي هذا يعرف **w.scott** البيئة المحيطة بالمنظمة بأنها ذلك الواقع الذي تعيش فيه المنظمة بكل ما يحويه من أنظمة وقيم إجتماعية وثقافية وسياسية، وهناك من يعرفها بأنها "إجمالي القوى و الكيانات و العوامل التي تحيط بالمنظمات ذات التأثير الحالي والتأثير المحتمل"²، أمّا فيلهو فيرى بأن البيئة التي تعمل فيها أي منظمة تتطوي على ثلاثة مجموعات رئيسية من المتغيرات، المجموعة الأولى تتطوي على متغيرات على المستوى القومي كالعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، أمّا المجموعة الثانية فهي متغيرات تشغيلية خاصة بكل منظمة ترتبط بكل مجموعة من أطراف التعامل معها ومن أمثلتها الأجهزة

¹ واتسي، بيئة الاعمال، بتاريخ 15 مايو 2011، ص 1، على الساعة 18:31، نظر بتاريخ 25 يناير

2014، على الساعة 20:49 <http://cubouira.goloum.org>

² محمد منير حجاب و سحر محمد وهبي، المدخل الاساسية للعلاقات العامة، المدخل العام، المدخل البيئي، المدخل الإداري، دار الفجر (ن ت)، القاهرة، ص 90.

والتطبيقات الحكومية و المستهلكين، وتتطوي المجموعة الثالثة على متغيرات خاصة ببيئة العمل الداخلي بالمنظمة و التي تتكون من العمال والمديرين وغيرهم .

وفي ضوء اسهامات امرى و ترست أن البيئة التنظيمية هي مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة كما أن البيئة تحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المنظمة وتحقيق أهدافها¹.

وتعرف أيضاً البيئة التنظيمية على أنها كل ما يحيط بالمنظمة من طبيعة و مجتمعات بشرية و نظم إجتماعية وعلاقات شخصية .

و كذلك تعرف بأنها كل القوى ذات التأثير الفعال على المنظمة و أدائها، فالبيئة التنظيمية بهذا المفهوم هي ما يحيط بالمنظمة بشكل عام و يؤثر في حركة و عمل و أداء المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر² .

أمّا عن الخصائص العامة للبيئة التنظيمية فنذكر منها:

- 1/ إن كل ما يقع خارج التنظيم أو داخله يدخل في مفهوم إطار البيئة التنظيمية.
- 2/ إن البيئة التنظيمية ذات عوامل و متغيرات متعددة منها ما يمكن قياسه ومنها ما لا يمكن قياسه.
- 3/ إن تلك البيئة بعواملها و متغيراتها تؤثر على مدى تحقيق المنظمات لأهدافها ومستوى أداء الأنشطة المختلفة.
- 4/ إن الإدارة قد تدرك هذه المتغيرات البيئية أو لا تدركها¹.

¹ على الشرفاوي، إدارة الاعمال ، الوظائف والممارسات الإدارية، دار النهضة العربية (ن ت)، 1981، ص

ص 458، 459.

² عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران (ن ت)، 1994، ص 131

1-2/ مفهوم البيئة الداخلية للعمل و أهمية دراستها:

أ/ مفهومها:

عند الحديث عن البيئة الداخلية للعمل نجد انفسنا نتكلم عن مفهوم واسع بيد أن العمل ينجز داخل المؤسسة، وهذه الأخيرة لها بيئة داخلية تؤثر فيها من الداخل ، حيث تعرف البيئة الداخلية للعمل كالآتي:

هي تلك البيئة الخاصة بالمنظمة ذاتها من حيث الأفراد العاملون بها، او القدرات الإدارية المتاحة لها².

كما تعرف بأنها مجموعة العوامل و المكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المؤسسة الداخلية، ويرى certo أن البيئة الداخلية للمؤسسة تمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بالتطبيقات الإدارية و التنظيمية للمؤسسة³.

هذا ويعرفها عامر الكبيسي بأنها عبارة عن الأفراد والجماعات و التقنيات و التشريعات و النظم التي تعمل داخل المنظمة أو تعمل المنظمة بموجبها كطرق أداء العمل والقوانين الخاصة بالمنظمة و أسلوب القيادة ونظام الأجور ونظام الحوافز و المهارات المتوفرة على المستوى الداخلي للمؤسسة⁴.

ب/ أهمية دراستها:

¹ خليل حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة(ن ت ط)، ط3، 2007، الأردن، ص 195.

² عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، اساسيات الادارة و بيئة الاعمال، مؤسسة شباب الجامعة (ن ت)، 2004 ص

³ طاهر محسن الغالبي، وائل محمد صبحي، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل(ن ت) الاردن، ط1، 2007.

⁴ عامر الكبيسي، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، التطوير التنظيمي و قضايا معاصرة، دار الشروق(ن ت ط)، ط 1، 1998، ص 88.

تهتم المنظمات بتحليل و تقييم العوامل الداخلية، لغرض رئيس يتمثل في بيان نقاط القوة و الضعف التي يتسم بها كل عامل من العوامل الداخلية بما يساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية، و اختيار البدائل المناسبة و بصفة عامة فإن تحليل البيئة الداخلية للعمل له أهمية كبيرة وذلك لما يلي:

- 1/ المساهمة في تقييم القدرات والامكانيات المادية والبشرية المتاحة للمنظمة.
- 2/ إيضاح مكانة المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات في نفس المجال(المتغيرات الداخلية).
- 3/ بيان وتحديد نقاط القوة وتعزيزها للإستفادة منها و البحث عن طرق تدعيمها مستقبلاً مما يساعد على القضاء على المعوقات البيئية.
- 4/ بيان وتحديد نقاط الضعف، وذلك حتى يمكن التغلب عليها أو معالجتها و تقاديتها ببعض نقاط القوة¹.

1-3/ ضغوطات البيئة الداخلية للعمل :

هناك مجموعة من العوامل تجعل البيئة الداخلية للمنظمة تعاني من ضغوطات على مستويات مختلفة وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

أولاً/ عوامل تنظيمية:

هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تؤدي للضغط، وقد صنفت هذه العوامل إلى:

أ/ التركيب التنظيمي للمنظمة: ويعرف بأنه المستويات المختلفة داخل المنظمة و درجة الإعتماد على القواعد والأنظمة، وأين يتم اتخاذ القرار، حيث أن زيادة القواعد

¹ مدونة ابو مروان، تحليل البيئة الداخلية للمنظمة، <http://ikhwanwayonline.wordpress.com> بتاريخ 16 مارس 2009، اطلع عليه يوم 10 يناير 2014.

وانعدام المشاركة في القرارات المؤثرة على عمل الفرد، هي أحد الأمثلة على متغيرات التركيب التي يمكن أن من العوامل المؤدية للضغط بالإضافة إلى نمط القيادة، حيث يؤدي بعض القادة إلى خلق ثقافة تتميز بالضغط والخوف و القلق، ويفرضون ضغوطاً غير واقعية لإنجاز خلال فترة زمنية قصيرة، و يستخدمون أساليب سيطرة شديدة¹.

ب/ مرحلة حياة المنظمة: إن المنظمات تمر بمراحل مختلفة خلال دورة حياتها بدءاً من النشوء إلى النمو أو النضج و من ثم الانهيار، والمرحلة التي تكون المنظمة فيها أثناء دورة حياتها تخلق مشاكل مختلفة و ضغوطات على العاملين، وتتميز مرحلتا النشوء و الانهيار بالضغط، إذ ان مرحلة النشوء تتميز بدرجة عالية من الإنفعالية بينما مرحلة الانهيار تتطلب عادة التقليل من عدد العاملين و يمثل الضغط في حدوده الدنيا في مرحلة النضج .

ج/ متطلبات المهمة: وهي العوامل المرتبطة بعمل الفرد، وتتضمن تصميم عمل الفرد، ظروف العمل المادية، فمثلاً عمل الفرد في غرفة مكنتزة أو في موقع عمل ظاهر حين تكون مقاطعة عمل الفرد مستمرة كلها عوامل يمكن أن تؤدي لزيادة القلق والتوتر .

د/ تحديد الدور: يؤدي غموض الدور الذي يظهر نتيجة لعدم فهم الدور بشكل واضح إلى الضغط، بحيث لا يعرف الفرد ما هو متوقع منه بالتحديد، كما أن زيادة عبء الدور يظهر حينما يتوقع من الفرد أن يحقق إنجاز أكثر مما يسمح به الوقت .

ثانيا/ عوامل غير تنظيمية:

¹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق (ن ت)، 2003، الاردن، ص 374.

أ/ الخبرة في العمل: تشير الدلائل إلى أن الخبرة في العمل تميل لأن ترتبط سلبياً بالشعور بالضغط في العمل، وهناك تفسيران لذلك، الأول: أن الأفراد الذين يستمرون في العمل بالمنظمة لفترة زمنية أطول هم الأفراد الذين يتميزون بقدرة أكبر على مقاومة الضغط، أما الثاني: فإن الأفراد يطورون بمرور الزمن آلية التكيف للتعامل مع الضغط، وبسبب أن ذلك فترة زمنية فإن الأعضاء القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية على التكيف التام والأقل شعوراً بالضغط.

ب/ الدعم الاجتماعي: فالعلاقة مع الزملاء أو المشرفين يمكن أن تؤدي لصد تأثيرات الضغط و تخفف منه .

ج/ الإدراك: يتوسط الإدراك العلاقة بين ظروف الضغط المحتملة و ردود فعل العاملين اتجاهها، فمثلاً خوف العامل من أنه سوف يخسر عمله بسبب أن مؤسسته تعمل على تقليص عدد العاملين، قد ينظر إليه من قبل عامل آخر على أنه فرصة للحصول على مبلغ كبير كتعويض نهاية الخدمة و بداية عمل آخر و بذلك فإن احتمال الضغط لا يكمن في الظروف الموضوعية و إنما في تفسير العاملين لتلك الظروف¹.

ثانياً: عناصر البيئة الداخلية للعمل .

1-2 علاقات العمل الاجتماعية:

تشير الدراسات الحديثة في مجال الموارد البشرية إلى الدور الكبير الذي تقوم به العلاقات الاجتماعية في العمل خصوصاً في تأثيرها الكبير على إتجاهات الموظفين و ردود أفعالهم تجاه المنظمة التي يعملون بها لذلك أصبح هذا الموضوع من

¹ ماجدة العطية ، مرجع السابق، ص 376 إلى ص 379.

المواضيع الهامة والتي توليها الإدارات الحديثة جل الاهتمام و التركيز، بيد أن دعم الإنتاج الصناعي يتطلب إدراك أوجه الإنسانية فضلاً عن الأوجه الفنية، حيث يرى مور أن الجانب البشري للعمل هو ظاهرة حقيقية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار من بادئ الأمر، ولهذا لن نجد حلاً للمشاكل الفنية إلا إذا قضينا على المشاكل البشرية و هذا يؤدي بنا إلى الأهمية الإجتماعية للعمل، و لهذا استفادت كثير من المؤسسات من العلوم الاجتماعية في بناء تنظيمات أكثر فعالية و تطوير علاقات أكثر رضا في المؤسسة و فتح أبواب للبحث العلمي الاجتماعي¹.

انواع علاقات العمل الاجتماعية:

1/ العلاقة بين الرئيس والمرؤوس:

تعتبر العلاقة بين الرئيس و المرؤوس من العلاقات المهمة في بيئة العمل و التي يوجد فيها العديد من المدخلات(الثقة، الاحترام المتبادل، العدالة...الخ) والعديد من المخرجات(الإلتزام الوظيفي، الرضا الوظيفي...الخ) ومن النظريات التي بحثت في موضوع العلاقة بين الرئيس و الموظف نظرية التبادل بين القائد و الأتباع و التي تم وضع أسسها من قبل كل من جازن و سكاتدور² 1987' ووفقاً لهذه النظرية يكون الرؤساء علاقات متبادلة مع موظفيهم²، حيث تبنى هذه العلاقات على أسس نذكر منها:

* الثقة:

¹ خليل عبد الهادي البدو، علم الاجتماع الصناعي، دار الحامد(ن)، ط1، 2009، الاردن، ص 138.
² مروان الزغبى، جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الإلتزام الوظيفي و الرفاه النفسي للموظفين، الجامعة الاردنية، عمان، ص 7 8.

أ/ من جانب الرئيس: حيث يكون لها بعدين البعد الأول و يتمثل في ثقته بنفسه و بقدرته على القيام بالعملية الاشرافية و مساعدة من يشرف عليهم والالتزام بمبادئ الإشراف و العمل على تحقيق اهدافه، أما البعد الثاني فيتمثل في ثقة الرئيس في المرؤوسين من حيث اعتبارهم شخصيات لها خصائصها التي تميزها، كما ان لها نقاط قوتها ونقاط ضعفها إلا أنها قادرة على التعلم و الاستفادة و التغيير و تحمل المسؤولية.

ب/ من جانب المرؤوس: حيث يجب أن بالرئيس باعتباره أكثر خبرة و قدرات كما انه معين من قبل المؤسسة لمساعدته على التقدم¹.

*الاحترام المتبادل:

أ/ من جانب الرئيس: على الرئيس أن يحترم المرؤوس مهما كان شكله أولغته و أن تكون علاقته به خالية من كل أنواع التحيز الوجداني أو الانحراف العاطفي مع تقدير قدرته الخاصة على التحرك و النمو واحترام ذلك.

ب/ من جانب المرؤوس: يعني أن هذه العلاقة تستوجب احترام المرؤوس للرئيس و تقديره لإمكانياته و قدراته وعمله والتعاون معه من اجل تحقيق أهداف الإشراف، دون محاولة التقليل من مكانته أو مقاومة آراءه.

*الحرية:

أ/ من جانب الرئيس: لا نعني بذلك أنه حر في تقديم عليه المساعدة أو عدم تقديمها و لكن نعني إدراك لحدوده و دوره في المؤسسة و استخدام وسائل الإشراف المناسبة و التي تتناسب مع إدراكه لحاجات و خصائص المرؤوسين .

¹ أسلمى وحمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتبة الجامعية(ز ت)، 2000، ص

ب/ من جانب المرؤوس: و تعني حرية المرؤوس في مناقشة الآراء و الاقتراحات المطروحة عليه من قبل الرئيس و عدم الإلتزام بتطبيقها حرفياً دون اقتناع لأن ذلك يزيد من التوتر في العلاقة الاشرافية، كما أن الحرية تتضمن إدراك المرؤوس لحدوده و دوره و المسؤوليات المسموح له القيام بها دون أن يتعدى على مسؤوليات الرئيس¹.

2/ العلاقة بين زملاء العمل:

يشار إلى العلاقات بين الزملاء في العمل على أنها علاقات لا يوجد فيها هرمية، و تستهلك العلاقات بين الزملاء جهداً كبيراً من الأفراد خلال يوم العمل مقارنة بالعلاقات مع الرؤساء، على أساس إن الزملاء في العمل يكونون أكثر بينما يوجد مدير واحد مما يعطيها أهمية كبيرة في حياة كل موظف.

تؤدي العلاقات بين الزملاء مجموعة من الوظائف المهمة في حياة العمل، فهي تشكل مصدراً مهماً للدعم النفسي و الاجتماعي للموظف، بيد أن غالباً ما يتلقى الموظف الدعم والتأييد و التخفيف من ضغط العمل من قبل زملائه، والسبب الرئيسي في هذا الأمر هو أن الموظفين عادة يدركون أن زملاءهم يعيشون في نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاعرهم و همومهم في العمل، وإضافة الى ما سبق يشكل الزملاء مصدراً مهماً للمعلومات التنظيمية المهمة للموظفين، فالموظفين يعتمدون على زملائهم في الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل و التي لا يمكن لهم الحصول عليها بطرق رسمية، كما أن الزملاء يتعلمون من بعضهم البعض و يمكن أن ينبهوا زملاءهم الى الأخطاء التي وقعوا فيها أو من المحتمل أن يقعوا بها، مما يجعلهم مصدراً من مصادر التغذية الراجعة في المنظمة.

¹ المرجع السابق، ص 180.

هناك أشكال متعددة من العلاقات بين زملاء في العمل، فقد تكون العلاقة رسمية لا تتعدى حدود العمل و تتعدى إلى صداقة تمتد خارج حدود العمل وساعاته الرسمية، هذا و قد قسم كل من كرام و ازاييلا العلاقات بين زملاء العمل إلى ثلاثة أنواع هي:

• علاقات تبادل المعلومات: يمكن تمييزها من خلال درجات منخفضة من الثقة المتبادلة بين الطرفين و معظم الاتصال في هذا النوع يدور حول أمور العمل.

• علاقات الزمالة: يتسم هذا النوع من العلاقات بوجود درجة متوسطة من الثقة و الاتصال عادة ما يكون أوسع و أشمل و يمكن ان يشمل الامور الخاصة اضافة إلى المواضيع الخاصة بالعمل.

• علاقات الصداقة الخاصة: تتميز بدرجة عالية من الدعم العاطفي، الثقة، الصداقة القوية التي تمتد خارج حدود العمل¹.

فوائد العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل والعاملين:

1/ توفر للعاملين الرضا الوظيفي للمنظمة.

2/ تعمل على زيادة حيوية العمل والقضاء على الروتين والشعور بالملل .

3/ تعمل على التخفيف من ثقل الآليات التنظيمية .

4/ تُوَجِّح الشعور بالإنتماء للعمل بسبب ما تكونه العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل من اللفة والمحبة والتعاون .

5/ تبعد العاملين عن الإحساس بالاضطرابات النفسية في أداء العمل.

6/ ترفع من الروح المعنوية للعاملين¹.

¹ مروان الزغبي، المرجع السابق، ص ص 6٠5.

7/ تقوم العلاقات بالمساعدة في أحداث التكيف و التوافق بين العاملين أنفسهم وبينهم وبين الأدوات و المتغيرات الجديدة التي تدخل الى بيئة منظماتهم.

8/ تلعب العلاقات دوراً مهماً للتعريف بأخطار العمل و حوادثه ومقوماته الأمنية وذلك بالتعاون بين الأعضاء.

9/ تستطيع العلاقات أن تطرح وتحقق مجموعة من الشعارات الهامة في حياة المنظمة أهمها:

*التعاون والمنافسة الشريفة.

*الصدق والأمانة و العدالة في ممارسات القادة تؤدي إلى الصدق و الأمانة والعدالة في ممارسات العاملين².

2-2 طبيعة العمل ومحتواه:

تختلف تعريفات طبيعة العمل ومحتواه، إلا أنها في الغالب تعني طبيعة العمل و متطلباته و أعباءه أو المتطلبات المتضاربة والتوجيهات التي يكون مصدرها صراع النور و غموضه، أو ضالة استخدام قدرات الفرد لإفتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي والتنوع في العمل الذي يحدد نشاطه .

مجالات طبيعة العمل:

تتضمن طبيعة العمل مجالات عدة نذكر منها:

¹ أحمد كردي، العلاقات الإنسانية في السلوك التنظيمي، مدونة تنمية السلوك التنظيمي، بتاريخ 10 مايو 2010، ص 2، 3.

² عبد المعطي محمد صاف، ليس العلاقات العامة، دار الحامد(ن ت)، 2003، عمان، ص ص 198-199.

1/ طبيعة الأدوار: ويقصد بها زيادة أو إنخفاض عبء في الدور الذي يكلف به الموظف أو غموض في الدور و تعدده .

أ/ زيادة عبء الدور: وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية و مهارات علمية لا يملكها الموظف.

ب/ إنخفاض عبء الدور: و يقصد بها أن الموظف لديه عمل قليل غير كافي لأستيعاب طاقته و قدراته و اهتماماته، لأن لديه امكانية أكبر من المهام و الواجبات المكلف بها.

إن كلتا الحالتين تسبب شعوراً بعدم الارتياح و الملل والرتابة والضجر مولدة خلفها ضغوط عمل قد تؤثر على المستوى الصحي للفرد و انخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم اتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لأستعماله في الإنجاز وعدم اخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه .

ج/ غموض الدور: و يقصد به نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الإندماج في العمل و بالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.

د/ صراع الدور: ويعني التضارب بين الواجبات و الممارسات و المسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما

يكون الرؤساء المشرفين أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار و يجعله تحت ضغوط مستمرة .

2/ ظروف الزمن أو الوقت:

إن كمية الوقت الذي يقضيه العامل في عمله سواء كان على أساس يومي أو أسبوعي يعتبر جزءاً حيوياً من بيئة العمل الكلية، ويتضمن الزمن وظروفه في العمل جوانب مختلفة منها:

* العدد الاجمالي لساعات العمل في الأسبوع.

* دوريات العمل وتوزيع ساعات العمل خلال الأسبوع .

أ/ ساعات العمل: ظهر خلال العقود الثلاثة السابقة توجه لتقليل ساعات العمل، ومع ازدياد الإعتماد على الأجهزة ذاتية التحكم فإنه من المرجح أن يستمر هذا التوجه مستقبلاً، و لقد استقر جدول العمل لأغلب الأعمال عند مستوى 40 ساعة أسبوعياً¹.

ب/ دوريات العمل:(العمل بالمناوبة): يعرف كامبنز العمل بالمناوبة بأنه عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربع وعشرون ساعة²، هذا وكانت دوريات العمل قديماً بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالخباز، الممرض... الخ، إلا أن الحاجة الى رفع الإنتاج و التطور الاقتصادي والاجتماعي أدى الى انتشار نظام العمل بالمناوبة و

¹ موسى سعد علي البلوي، الخصائص الشخصية والوظيفية و علاقتها بتجارتها العاملين نحو بيئة العمل الداخلية، دراسة مسحية على ضباط و أفراد شرطة المدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2007، ص ص 36 37.

² Villemeur, *surete de fonctionnement des systemes industriels*, paris, 1988, p 21.

برز خصوصاً بعد ظهور الإضاءة الاصطناعية¹، فهناك عدد من مؤسسات العمل تعمل لأكثر من دورة عمل، بل منها من يستمر العمل فيها على مدار 24 ساعة وبذلك نجد العاملين مطالبين بالعمل بإحدى الدورات: 8 صباحاً إلى مساءً، من 4 مساءً إلى 12 منتصف الليل، من 12 منتصف الليل إلى 8 صباحاً، وتقوم بعض المؤسسات بوضع العاملين في دورة عمل دائمة بينما تغير بعضها من هذه الدورات كل أسبوع أو كل شهر².

¹ العريظ بشير، الانعكاسات النفسية و السلوكية لنظام العمل بالمتناوبة، دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، ص 25.

² موسى سعد علي البلوي، المرجع السابق، ص 40.

2-3 ظروف العمل:

أ/ ظروف العمل المادية:

تشير ظروف العمل المادية إلى جميع المكانن و المعدات و الأدوات و الأجهزة و المركبات و كل شيء مادي يسهم في العملية الإنتاجية و التي يجب أن تتواءم مع مواصفات و خصائص الأفراد العاملين لغرض رفع الإنتاجية و إنجاز العمل لتجنب الإصابات المهنية¹.

أولاً: أنواع الآلات.

إن نوع العملية الصناعية هو الذي يحدد نوع الآلات اللازم إستخدامها، حيث تعتبر الإدارة الهندسية في كثير من الأحيان مسؤولة عن تحديد نوع وعدد الآلات والسعدات اللازم إستخدامها في كل مرحلة من مراحل العملية الصناعية، و يمكن تقسيم الآلات إلى نوعين رئيسين، الآلات عامة الغرض و الآلات خاصة الغرض، ولكل من النوعين مزاياه و عيوبه و ما يصلح منها لحالة معينة قد لا يصلح في حالة أخرى فيتوقف استخدام كل منهما على طبيعة الصناعة ونوع وحجم الإنتاج .

أ/: الآلات عامة الغرض:

تصمم الآلات العامة الغرض لأداء أعمال متعددة بدلاً من عمل واحد بالذات، و على أية حال فهي عامة الغرض في حدود معينة و تتميز الآلات عامة الغرض بما يأتي:

¹ أفراد يوسف عبد الرحمن، بيئة العمل المادية و أثرها في تجسيين أداء العاملين، دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 91، 2012، ص 187.

- هي الآلات نمطية يعها مستصنعوها بكميات كبيرة، لذلك تكون دائماً متوفرة بعكس الآلات المتخصصة التي تصنع وفق مواصفات خاصة.
- تعمل الآلات العامة الغرض ببطء أكبر من الآلات خاصة الغرض، كما أن طاقتها الإنتاجية أقل، لذلك فإن تكلفة الوحدة التي تُنتج بواسطتها أكبر من تكلفة الوحدة التي تنتجها الآلات المتخصصة.
- إن تصميمها ليس معقد، لذلك فإن تكاليف إصلاحها و صيانتها ليست كبيرة، كما أن قطع الغيار الخاصة بها دائماً متوفرة.
- يحتاج إنتاجها إلى عناية كبيرة بعملية التفقيش و اختيار درجة الجودة، وقد يزول العامل هذه المهمة أثناء عمله على الآلة .

ب/: الآلات خاصة الغرض:

- صُممت هذه الآلات لأداء عمليات صناعية معينة بأسرع و أدق و أقل تكاليف من الآلات عامة الغرض فلا يحتاج هذا النوع من الآلات إلا لعدد قليل من الأفراد لإدارتها و تتميز الآلات خاصة المتخصصة بما يأتي:
- دائماً الآلات المتخصصة أكبر حجماً من الآلات عامة الغرض، ولها طاقة إنتاجية أكبر .
- تؤدي عملها بدقة أكبر من الآلات العامة الغرض لذلك لا يحتاج الأمر إلى تفقيش دقيق على إنتاجها، فيمكن اختبار عينة بسيطة من إنتاجها للتأكد من صلاحية إنتاجها و بذلك يمكن التوفير في نفقات التفقيش و الإختبار والوقت.
- بالرغم من ضخامة الطاقة الإنتاجية للآلات المتخصصة فإن تخصصها في بعض الحالات يعتبر في حد ذاته عيباً فيها، لأنها لا تستخدم إلا في غرض واحد.

• إن تصميم بعض الآلات المتخصصة غاية في التعقيد بحيث يتطلب إصلاحها خبرات فنية كبيرة ونفقات إصلاح ضخمة.

• نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع يتغير تصميمها بسرعة، مما يتطلب تغيير الآلة المستعملة بأخرى أحدث لمسايرة الشركات المنافسة بالرغم من أن الآلة الحالية ما زالت صالحة للاستعمال¹.

ثانياً: أنواع مباني المصانع.

تنقسم مباني المصانع إلى عدة أنواع تتناسب كل منها نوع معين من الصناعة نوجزها فيما يلي:

أ/ مباني الدور الواحد:

و هي عادة لا ترتفع عن مستوى سطح الأرض عن ستة أمتار لإعتبار أن الصناعة لا تحتاج إلى أدوار علوية أو يصعب وضع الآت في أدوار علوية.

ب/ مباني ذات طوابق:

و هي عادة ما تتناسب الصناعات التحويلية أو صناعات التجميع الخفيف، حيث يمكن تقسيم العمليات على عدة طوابق.

ج/ مباني سابقة التجهيز:

و هذه المباني يتم تجهيزها و إعدادها في مصانع خاصة للمباني الجاهزة و لها نماذج نمطية ذات مقامات معينة صالحة للاستخدام في المصانع.

¹ عادل حسن، التنظيم الصناعي و إدارة الإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة (ن ت)، الإسكندرية، 1998، من ص 145، ص 149.

د/: مباني تحت الارض:

و هذا النوع من المباني يتم إنشاؤه تحت سطح الأرض و تعمل له فتحات تهوية طبيعية عديدة فوق سطح الأرض، بخلاف تركيب أجهزة تكييف خاصة مركزية تساعد على تهئية درجة حرارة ملائمة طوال فترة العمل .

و لكي نحقق ظروف عمل مادية مناسبة يجب أخذ عدد من العوامل نذكر منها:

• وضع الأقسام التي تتطلب استخدام معدات ثقيلة في أماكن حيث تكون طاقة تحمل الأرضية كافية.

• تحديد موقع الأقسام التي تتطلب استخدام معدات عالية في أماكن تكون ارتفاعات السقوف بها كافية.

• وضع الاقسام التي يمكن أن تستفيد من الضوء الطبيعي بمايحقق أقصى منفعة.

• وضع الأقسام التي يجب ضبط الحرارة والرطوبة بها حيث يمكن تركيب و تشغيل معدات التحكم الضرورية¹.

¹ أحمد محمد المصري، إدارة الإنتاج والعلاقات الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة(ن ت)، 2000، ص 141 إلى ص 175.

ب/ ظروف العمل الفيزيائية:

الإضاءة:

تعرف الإضاءة بأنها الجزء المرئي من الطيف الكهرطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء من حولها¹.

تعتبر الإضاءة في بيئة العمل من العوامل الطبيعية عامة، فبالعين تثقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85% من مجموع ما تنقله بقية الحواس إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل الأشياء ولونها وحجمها وبعدها وحركتها² وتختلف الإضاءة باختلاف نوعية وطبيعة العمل، ففي الأعمال الدقيقة تتطلب شدة إضاءة بدرجات أكبر عن غيرها على أن لا تتجاوز الحدود المسموح بها كي لا تسبب أضراراً للعين، فعليه يجب اتباع الطرق والوسائل الحديثة بغية توفير إضاءة جيدة ومناسبة لأداء العمل، وشاملة من حيث التوزيع على جميع مساحة موقع العمل، ولغرض موائمة شدة الإضاءة مع مكان العمل لا بد أن يكون توزيع الإضاءة بشكل متجانس سواء كان مصدر الضوء مباشراً أو مباشر لما له من أثر كبير على أداء العمل، ويعد ضوء النهار من أفضل الظروف للإضاءة خاصة عندما يكون تسلط الضوء بشكل غير مباشر، لما له من أثر كبير على درجة وضوح الرؤية ومن ثمة أداء العمل بكفاءة أفضل³.

مخاطر سوء الإضاءة:

¹ الظروف الفيزيائية في العمل وانعكاساتها على الكفاءة الانتاجية [http:// faculty.ksu.edu.sa](http://faculty.ksu.edu.sa)

بتاريخ 2009/2/12 ص 4.

² مجدي محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 368.

³ نيران النقيب، الضوضاء والذئبية في بيئة العمل، مكتب العمل العربي، سلسلة البحوث والدراسات 1،

1982، ص 13.

أ/ زيادة شدة الإضاءة: وتؤدي إلى:

- * ضعف تدريجي في قوة الإبصار نتيجة لإجهاد عصب العين.
- * التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب والإجهاد ونقص القدرة على أداء العمل الذهني بسبب الشعور بالصداع في منطقة الرأس.

* ارتفاع نسبة الحوادث والإصابات خاصة عند التفاوت الكبير في شدة الإضاءة بين الأماكن المتقاربة في المصنع.

ب/ ضعف الإضاءة: يتعرض لها العمال الذين يعملون في المصانع الكبرى وتؤدي إلى:

- * إتساع حدقة العين إلى أكبر حد ممكن لكي تسمح لكمية كبيرة من الضوء بالسقوط على الشبكة لتسجيل استجابة.

* ارتخاء العضلات المتصلة بالعدسة.

* الإقتراب من الجزء المرئي أو تقربه إلى العين لرؤية تفاصيله.

ج/ الوهج أو تباين الأضواء: ينتج من وجود مصدر للوهج في مجال الرؤية المباشرة كوجود أحد المصابيح وقد يكون الوهج منعكس وقد يكون مباشر لوقوعه في مجال الرؤية وينتج عنه الاعراض التالية:

* تقليل درجة وضوح الجسم أو تقليل القدرة على الرؤية.

* إجهاد العين، فالعين تتحرك عند رؤية أي جسم متجه نحوها لكي تقع صورته على مركز الشبكة وتبقى العين ثابتة حتى تظل صورة الجسم في موضعها من الشبكة.

*الشعور بالألم في العينين خاصة إذا بقي مصدر الوهج لفترة زمنية طويلة¹

شروط الإضاءة الجيدة: (العوامل المؤثرة في الإضاءة)

1/ شدة الإضاءة: إن الإضاءة تختلف في شدتها تبعاً لنوع العمل وخصائص العامل كالعمر مثلاً وإذا كان يعاني من ضعف في البصر أو العمل مع أشياء دقيقة.

2/ تجانس الضوء: توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل مثل ضوء النهار الطبيعي.

3/ لون الإضاءة: اللون الأبيض للنهار هو الأفضل، ويمكن أن يكون اللون الأخضر مناسب للأداء أيضاً.²

4/ حجم ولون قطعة العمل التي يستخدمها العامل.

5/ المسافة بين القطعة وعين العامل.

6/ الاختلاف في نسب الضوء واللون مع الخلفية البصرية للعامل.

جميع هذه العوامل يجب ان تأخذ في الحسبان خاصة بالنسبة للأعمال في البيئة التي تتسم بنوع من الخطورة، ولذلك لابد من تكييف الإضاءة طبقاً لطبيعة العمل، ومن المعروف أن الضوء الطبيعي أفضل من الضوء الصناعي، ويستحسن استخدامه من خلال وضع الشبابيك في مواقع العمل، والتي يفضل ان تحل 6/1 من مساحة مكان العمل، لكن الاختلاف في فصول السنة، ويُعد بعض محطات العمل أدى إلى استخدام الإضاءة الصناعية³.

¹ حسن محمد عبد الرحمن، علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الاسكندرية من ص، 186، 187.

² الظروف التيريزية في العمل وانعكاساتها على الكفاية الانتاجية، مرجع سابق، ص 5.

³ نيران النقيب، مرجع سابق، ص 16.

الضوضاء:

تعرف الضوضاء بأنها 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 الطويل¹، و تعتبر الضوضاء تدخل الموجات الصوتية بطريقة غير منتظمة فتتغير باستمرار من حيث طولها و ترددها و تحس بها الأذن البشرية كصوت متجانس يختلف عن الأصوات التي كونت تلك الضوضاء².

أنواع الضوضاء:

1/ الضوضاء المستمرة: هي التي تصدر عن الماكينات والعمليات الإنتاجية الدائرة داخل المصنع أو الوحدة الإنتاجية.

2/ الضوضاء المتقطعة: هي ما صدر من أصوات المطارق و الانفجارات و تتميز في شدتها بين الإرتفاع المفاجيء ثم الإنخفاض السريع.

3/ الضوضاء البيضاء: و هي تمثل كافة الترددات الصوتية بدرجة متساوية و تحسها الأذن كصوت متجانس يختلف عن كل صوت من الأصوات التي كونت تلك الضوضاء.

4/ الضوضاء الشائعة: و هي التي تنتج عن عمليات لانتعلق بنوع العمل الذي يجري في المكان كذلك الصادرة عن وسائل المواصلات و غيرها³

أثار الضوضاء:

¹ مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 286.
² لوتيس علي، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيكية في البيئة المهنية، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، ص 455.

³ عبد الرحمن العيسوي، علم النفس و الإنتاج، الدار الجامعية(ن ت)، 2000، الاسكندرية، ص 136.

للضوضاء تأثيرات عديدة نذكر منها:

- 1/ صعوبة التخاطب بين العاملين بعضهم والبعض الآخر.
- 2/ التأثيرات النفسية مثل الشعور بالضيق و الإكتئاب و العصبية و سهولة الإثارة .
- 3/ نقص القدرة على التركيز و أداء الاعمال الذهنية التي تتطلب صبر و دقة.
- 4/ نقص القدرة على أداء العمل العضلي.
- 5/ نقص القدرة السمعية¹ .

طرق الوقاية من الضوضاء:

للتخفيف من أثار الضوضاء أو التخلص منها توجد مجموعة من الإجراءات الوقائية نذكر منها:

- 1/ إجراء بعض التعديلات الميكانيكية على الماكينات و الآلات المختلفة و إجراء الصيانة اللازمة لها.
- 2/ منع إنتشار الضوضاء عن طريق عزلها في مكان واحد، و منع إنتقالها إلى الأماكن الأخرى.
- 3/ امتصاص انعكاسات الأصوات بإستخدام بعض المواد التي تمتص الصوت مثل الألياف الزجاجية أو الصوف الصخري.²
- 4/ وضع مطاط تحت الماكينات للتقليل من صوتها.
- 5/ إقامة حواجز بالقرب من الماكينات لحجز الصوت ونقل من انتشاره.

¹ مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، مرجع سابق، ص 379.

² عشاوي سعد الدين، التنظيم و الإدارة الصناعية، مكتبة عين شعشعش (ن ت)، ط 2، 1973، ص 262.

6/ استعمال سددات للأذن على أن تكون محكمة.

7/ زيادة المسافة المكانية بين العاملين و الماكينات التي تحدث الضوضاء¹.

¹ مجدي أحمد محمد عبد الله، مرجع سابق، ص 380.

الحرارة:

تتمثل الحرارة بالطاقة الموجودة في مكان معين، أما درجات الحرارة فهي عبارة عن مقياس لبيان تأثير الطاقة المخزونة، فالطاقة الكامنة في جسم الفرد ناتجة عن عملية أكسدة داخل الجسم و من ثم تتحول إلى طاقة حرارية للمحافظة على حرارة الجسم في حدود 37° مئوية¹، وعليه فإن وحدة القياس تُعرف بالسرعات الحرارية حيث أن السرعة الحرارية الواحدة هي كمية الطاقة التي تعادل الحرارة المطلوبة لرفع درجة حرارة غرام من الماء 4-5 درجات مئوية، فجسم الإنسان يؤدي وظائفه بالطريقة التي يحافظ فيها على نظام الجملة العصبية عند مستوى حرارة ثابتة، فهي بذلك تحافظ على التوازن الحراري المطلوب والضروري من خلال عملية تبادلية مستمرة مع البيئة التي تتواجد فيها هذه العملية أي عملية التبادل تعتمد على جانبيين أساسيين هما:

أ/ حرارة الجو والتهوية، الرطوبة، الإشعاعات الحرارية.

ب/ العمليات الكيميائية للجسم و التي تولد الطاقة .

فعند القيام بأداء المهام والأنشطة تزداد العمليات الكيميائية التي تولد الطاقة الى عشرات أضعاف عما هي عليه في فترات الراحة، لذا لا بد من مراعاة ظروف العمل خشية ارتفاع الحرارة التي تؤدي الى إرهاق و تعب العاملين و كذلك الحال بالنسبة لانخفاض الحرارة، فعملية إيجاد التوازن و الإستقرار لظروف العمل هي حاجة ضرورية للمحافظة على أداء وصحة العاملين².

أخطار التعرض للحرارة:

¹ Murrel, k.f, ergonomics: man in His working environment, chapmas, 1971, p 43.

² إبراهيم يحيى، الهندسة البشرية و أثرها في رفع إنتاجية العمل، المركز القومي للاستشارات و التطوير الإداري (إن ت)، سلسلة أساليب الانتاجية، ص 68.

- 1/ اضطرابات نفسية أو عصبية كالشعور بالضيق و العصبية.
- 2/ الزيادة في معدل الاصابات و الحوادث و كذلك نقص القدرة على أداء الاعمال الذهنية و فقدان القدرة على التركيز في أداء العمل أي كان شكله .
- 3/ تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين يصابها فيء .
- 4/ التهابات الجلد .
- 5/ التهاب العيون ويؤدي إلى حدوث ضعف البصر¹.

وسائل الوقاية من التعرض للحرارة:

لتهيئة جو العمل يجب إتخاذ الاحتياطات و الإلتزام بالمستويات المأمونة لدرجات الحرارة التي يمكن العمل تحت ظروفها دون حدوث إضرار للعاملين، والتي تتناسب مع طبيعة العمل و مقدار الجهد المبذول في أدائه، وتشمل طرق التحكم للتعرض للحرارة على الآتي:

- 1/ توفير أماكن ذات جو ملائم للعمال لقضاء فترات راحة .
- 2/ التوعية الصحية للعمال و ضرورة توفير مياه الشرب مع زيادة نسبة الملح في الوجبات لتعويض الجسم ما أفقده من ماء و أملاح أثناء العمل في بيئة شديدة الحرارة.
- 3/ عزل العمليات الصناعية الصادر عنها حرارة عالية.
- 4/ حجب مصادر الاشعاع الحراري بحواجز عاكسة للحرارة بمواد مناسبة.
- 5/ تزويد أماكن انبعاث الحرارة بوسائل التهوية المناسبة.

¹ حسن محمد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص 192.

6/ تهوية مكان العمل بزيادة عدد فتحات في الحوائط و الأسقف.

7/ استخدام التبريد لأماكن تجمع العمال.¹

¹ تأمين بيئة العمل لدرء المخاطر الفيزيائية و الميكانيكية و الأبيولوجية و الكيميائية و السلبية، www.pdfactory.com.

التهوية:

تعرف التهوية بأنها إدخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل المصنع والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل العمل هو تهيئة الظروف والمكان المناسب و الجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن!

ومشكلة التهوية في أقسام الوحدة الصناعية قد تكون أقل من مشكلتها في المكاتب الصغيرة، و ذلك لأن الوحدة الصناعية تقام على مساحة كبيرة، وتحوي قاعات واسعة يدخلها الهواء عن طريق فتح النوافذ، واستخدام أجهزة تكييف الهواء الحديثة وتزداد المشكلة في الشتاء، لأن السماح بدخول كمية أكبر من الهواء النقي يؤدي إلى برودة أماكن العمل نتيجة لتسرب الحرارة أثناء التهوية كما أن بعض العمليات الصناعية أو المواد عند استخدامها ينتج منها حرارة أو رطوبة أو غبار أو دخان وهذه جميعها تؤدي إلى ظروف عمل غير صحية، وللتغلب على هذه المشكلة يمكن استخدام أجهزة تكييف الهواء، لذلك لابد أن يراعى عند تصميم مباني الوحدة الصناعية موضوع التهوية، مع العلم أن الحاجة إلى الهواء المتجدد تعتمد على طبيعة العمل الصناعي، و بما أن العمل بالمكاتب يتطلب جهداً عضلياً أقل من العمل بالأقسام الإنتاجية بالوحدة الصناعية فإن كمية الهواء التي يحتاجها الفرد الذي يمارس العمل الكتابي أقل من كمية الهواء التي يحتاج إليها الفرد الذي يعمل في الإنتاج الصناعي و تؤكد بعض الدراسات على ضرورة تجديد الهواء في المصنع من 2 إلى 6 مرات في الساعة، و في الأماكن التي يوجد فيها غازات أو دخان متولد من العمل

¹ حسن محمد عبد الرحمان، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص 187.

الصناعي فيجب أن يغير الهواء فيها من 6 إلى 12 مرة في الساعة و في المصانع الكيماوية يجب أن يغير الهواء من 10 إلى 20 مرة في الساعة¹.

أسباب فساد الهواء داخل المصنع:

هناك عدة أسباب تؤدي إلى فساد الهواء داخل المصنع نذكر منها:

1/ وجود عدد كبير من الناس داخل مكان واحد مقفول لمدة طويلة يؤدي إلى تغيير نسب الهواء مما يجعل التنفس صعباً أي نقص الأكسجين وزيادة ثاني أكسيد الكربون.

2/ العمليات الإنتاجية التي تنور في تلك الأماكن لاشك أنها تؤثر في نسب الهواء الذي يستنشقه العمال في هذا المكان.

3/ تراكم الهواء الذي يمنع حركة الهواء الراكذ حول الجسم أو الآلات الصناعية.

4/ نسبة الرطوبة تؤثر في فساد الهواء ايضاً.²

فوائد التهوية داخل المصنع:

يمكن تحديد بعض الفوائد التي تؤديها التهوية داخل المصانع فيما يلي:

1/ قلة الحوادث أثناء العمل.

2/ قلة دوران الأفراد وانتقالهم إلى وحدات صناعية أخرى.

3/ المحافظة على صحة العاملين.

¹ حسن علان، عاطف محمد عبيد، التنظيم الصناعي وإدارة الإنتاج، دار النهضة العربية (ن ت)، بيروت، 1974، ص 52.

² مجدي احمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 385.

4/ قلة المشاكل بين الأفراد و تحسين روح التعاون بينهم.

5/ قلة تلف المواد المستخدمة في الإنتاج.

6/ إنخفاض تغيب الأفراد عن العمل

7/ زيادة الإنتاجية لما يشعره الأفراد من راحة أثناء العمل.¹

¹ الشرفاوي علي، إدارة النشاط الإنتاجي في المشروعات الصناعية، دار النهضة العربية(ن ت)بيروت، ص

ثانياً: الإلتزام الوظيفي

1/: ماهية الإلتزام الوظيفي .

1-1 مفهوم الإلتزام الوظيفي :

يبدل مفهوم الإلتزام على الإندماج أو الرغبة أو القبول أو الاستعداد، وقد كان لعلماء الاجتماع السابق في البحث في هذا المجال لأن الانسان ككائن إجتماعي يعيش مع الآخرين في مجتمع، وتربطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية إتجاههم¹ فمن هنا ندرك أن الإلتزام الوظيفي يعتبر أحد أوجه الإرتباط بين العاملين والمنظمات، وقد حظي هذا الموضوع بالإهتمام من قبل العديد من الباحثين لما له من تأثير كبير على سلوكيات الأفراد، وكذلك لما له من إنعكاس سواء على الفرد أو المنظمة التي يعمل بها² ومن أوائل الذين قدموا تعريفاً للإلتزام الوظيفي كان بورتر وسميث (1970) حيث نظرا إليه ووصفاه بأنه (توجه يتسم بالفعالية والايجابية نحو المنظمة) وعرف أورلي الإلتزام الوظيفي بأنه الإرتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الإندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة.

وعرفه موداي بأنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة في بذل جهد معقول والرغبة القوية للبقاء في المنظمة³.

¹مصطفى الخشروم، تأثير مناخ الخدمة في الإلتزام التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثالث، 2011، ص173.

²الطهم، عبد الله عبد الغني، قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديمقراطية في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي بالأجهزة الادارية السعودية، المجلة العربية للعلوم الادارية، جامعة الكويت، المجلد الرابع، 1996، ص103.

³ربان عادل محمد، أثر إدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية، المجلة العلمية لكلية التجارة، العدد 29، أسبوط، ص 42.

وعرفه حريم بأنه إستعداد لبذل مجهود عال للمؤسسة، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المؤسسة من خلالها بالتعبير عن إهتماماتهم وحرصهم على المؤسسة واستمرار نجاحها وبقائها.

أما ديفيز فينظر إلى الإلتزام الوظيفي بأنه درجة إنغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعد عمله جانباً رئيساً في حياته¹

ويعرف الإلتزام الوظيفي بأنه الشعور الداخلي الذي يؤدي بالفرد إلى العمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة²

وعلى الرغم من تعدد تعريفات الإلتزام الوظيفي إلا أن هناك عناصر أتفق عليها الباحثون تعطي لمفهوم الإلتزام الوظيفي سمات مشتركة حددها جاريل بما يأتي:

- الاعتقاد القوي بقيم المنظمة و أهدافها وتقبلها .
- الرغبة في البقاء كعضو في المنظمة .
- بذل الجهد الكبير نحو المنظمة .

و قد اتفق كثير من الباحثين على أن هناك رؤيتين للإلتزام الوظيفي هما المسيطرتان على أدبيات هذا الموضوع .

الأولى: الرؤية النظرية أو الفكرية :

وتنظر إلى الإلتزام الوظيفي على أساس أنه وجهة نظر تعكس طبيعة جودة العلاقة بين الموظف والمنظمة، و حسب هذه الرؤية فإن الشخص ذا الإلتزام الوظيفي

¹ حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد (ن ت)، الاردن، 2004، ص100.

² فاروق محمد عبدو، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة (ن ت ط)، ط1، 2005، الاردن، ص 258.

المرتفع هو الذي لديه إيمان عميق بأهداف وقيم المنظمة، واستعداد لبذل الجهد الكبير في سبيل هذه المنظمة.

الثانية: الرؤية السلوكية:

وتركز بشكل رئيس على العملية التي يستخدمها الفرد في إيجاد شعور بالارتباط ليس بالمنظمة ولكن لتصرفاته الخاصة، وتتص هذه الرؤية على أن الشخص يحاول الحفاظ على كل شيء ذو قيمة له مثل النقود أو الوقت الذي يخسره نتيجة تركه المنظمة¹

من خلال ما سبق نستخلص بأن تعريفات الإلتزام الوظيفي تباينت وتعددت نتيجة تباين رؤى الباحثين له و تضمينه في مجالات عدة مثل: الإلتزام نحو العمل، الإلتزام نحو المنظمة، الإلتزام نحو المهنة، الإلتزام نحو المهام الداخلية للعمل، وكلها متغيرات أساسية في الإلتزام الوظيفي .

1-2 خصائص الإلتزام الوظيفي:

من خلال العرض السابق لتعريفات الإلتزام الوظيفي يمكن أن نذكر بعض الخصائص التي يتميز بها وهي كالآتي:

1/ إن الإلتزام الوظيفي حالة غير ملموسة يُستدل عليها من ظواهر تنظيمية تُتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسد مدى إلتزامهم.

2/ يستغرق الإلتزام الوظيفي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية.

¹محمد حسن، محمد حمدات، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمين والمديرين في المدارس، دار الحسد(ن)، 2006، الأردن، ص ص 62، 63.

3/ يتأثر الإلتزام الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل¹

4/ يتضمن الإلتزام الوظيفي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الارتباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب اتجاه المنظمة.

5/ يمثل الإلتزام الوظيفي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة .

6/ تتمثل مخرجات الإلتزام الوظيفي في البقاء في المنظمة، وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والاخلاص للمنظمة²

7/ إن الإلتزام الوظيفي يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.

8/ يتصف الإلتزام الوظيفي بأنه بناء متعدد الأبعاد وليس بعداً واحداً ورغم اتفاق أغلب الباحثين على تعدد أبعاده، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد³.

1-3 مراحل تطور الإلتزام الوظيفي:

يشكل الإلتزام الوظيفي ويتطور من خلال مراحل تبدأ منذ إلتحاق الفرد بمنظمة معينة ويتعزز من خلال العمل والانجاز المتواصل وصولاً إلى مرحلة الثقة بالمنظمة، وهي مرحلة نضوج الإلتزام الوظيفي⁴.

ويمر الإلتزام الوظيفي بثلاثة مراحل رئيسية هي:

¹ مصطفى الخشروم، مرجع سابق، ص 173، 174.

² سلامة، عادل عبد الفتاح، الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية التربية، العدد 23، الجزء الأول، القاهرة، 1999، ص 15.

³ محسن علي الكبيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الاسماعيلية (ن ت) ط1، الأردن، 2005، ص 275.

⁴ عوامل، نبال، الإلتزام التنظيمي لدى مدراء الخدمة العامة في الأردن، مجلة التطوير الإداري، الجامعة الأردنية، العدد 5، ص 20.

1/ مرحلة ما بعد التعيين مباشرة "فترة التجربة": مدتها عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للإعداد والتدريب والاختيار ويكون توجهه الرئيس في هذه الفترة الحصول على القبول والأمن من قبل المنظمة، وأيضاً محاولة التعايش والتأقلم مع البيئة الجديدة .

2/ مرحلة العمل والإنجاز: مدتها تتراوح بين عامين وأربعة أعوام، في هذه المرحلة يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهوم الإنجاز لديه، وتتميز هذه المرحلة ب: الأهمية الشخصية، الخوف من العجز أو الفشل، ظهور قيم الإلتزام للمنظمة والعمل

3/ مرحلة الثقة بالمنظمة: تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتمتد إلى ما بعد ذلك، حيث تتحول مجالات الثقة لدى الفرد إلى طاقات إنتاجية وتعزز لديه اتجاهان الإلتزام الوظيفي التي تكونت في المراحل السابقة نحو المنظمة¹

وقد ذكر أيمن المعاني (1996) أن الإلتزام يتشكل ويتطور ويمر بعدة مراحل تبدأ منذ إلتحاق الفرد بمنظمة معينة ثم يتعزز من خلال العمل والإنجاز المتواصل إلى مرحلة الثقة بالمنظمة ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

أ: تبني الفرد لقيم المنظمة وأهدافها.

ب: إرتباط وثيق بالمنظمة ورغبة قوية للإستمرار فيها .

¹ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم، دار وائل (ن ت)، ط1، عمان، 1999، صص 123-124.

ج: تكريس أقصى الجهود لخدمة أهداف المنظمة من خلال نظرة عامة إيجابية للمنظمة¹.

1-4 العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي:

هناك أسباب وعوامل تؤثر في بناء وتوطيد الالتزام الوظيفي، والملاحظ أن أغلبية المنظمات أخذت تعمل جاهدة من أجل دعم هذا السلوك وربما إثارته من خلال مناورة الظروف ومحاولة الإحاطة بكل المتغيرات التي تسهم في ظهوره، وعلى العموم يمكن ذكر بعض العوامل التي تؤثر في بناء الإلتزام الوظيفي فيمل يلي:

أولاً: عوامل شخصية (فردية):

وهي التي لها علاقة بالفرد العامل نفسه مثل شخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد للوظيفة أو إرتباطه بالعمل أو المنظمة، أو عوامل تتعلق بإختياره للعمل².

ثانياً: عوامل تنظيمية: تتمثل في:

أ: الإهتمام بتحسين المناخ التنظيمي، إذ أن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المحيطة لمعنويات العاملين هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الإلتزام لديهم، لذا لا بد لهذه التنظيمات من إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الجيد .

ب: وضوح الأهداف والأدوار: كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحققها، وكذلك الحال بالنسبة إلى عملية تحديد الأدوار فعملية التحديد هذه

¹ عبد العظيم السعيد مصطفى، ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام الوظيفي، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 42، 2006، ص ص 293، 294.

² محمد محسن حمدات، مرجع سابق، ص 70.

تساعد على خلق الإلتزام لدى العاملين نظراً إلى ما يترتب عليها من استقرار و تجنب للصراع في حال التحديد للأدوار .

ج: العمل على وضع نظام مناسب للحوافز، وهذا النظام يجب أن يشمل الحوافز المادية و المعنوية .

د: اشتراك العاملين في التنظيم، إن اشراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الإلتزام الوظيفي لديهم، فيتحدث العامل عن المنظمة بقوله (نحن) وفي حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنها (مشكلتهم) ومن ثم يكونون أكثر قدرة ورغبة في العمل.

هـ: المساعدة في اشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم، حيث يسعى العامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهمة في المنظمة التي يعمل فيها، فهو يسعى إلى اشباع حاجات من الأمن والطمأنينة، كما يسعى أيضاً لأن يكون مقدرًا ومحبوياً، فضلاً عن سعيه إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها، والتنظيم الذي لا يعمل على اشباع الحاجات يعد تنظيمًا مقصراً يدفع العامل إلى ترك العمل ساعياً إلى اشباع حاجاته في تنظيم آخر¹.

ثالثاً: عوامل غير تنظيمية: ويقصد بها الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، التي تشكل في بعض الأحيان قوى تتحكم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة والتي لا يمكن السيطرة عليها تماماً، حيث أن هذه الظروف قد تولد لدى الفرد إلتزاماً استمراراً نتيجة لإرتفاع تكلفة ترك العمل الراهن، وأنه مهما كان ثدي مستوى معيشة بعض المهن فإن العامل قد تكون خسارته أكبر إذا لم تكن له فرصة جيدة في إيجاد عمل أفضل، في حين نجد أن بعض العمال يحافظون على بعض الإمتيازات التي تكون

¹ مصطفى الخشروم، مرجع سابق، ص ص 174-175.

ذات مستوى عالي مع إمكانية التنازل عن المصعب في حال تقديم خدمات أفضل من منظمة أخرى وهذا يختلف عن الإلتزام الاستمراري ويعبر عن الاستمرار في الوظيفة من منظمة لأخرى حسب المكانة الاقتصادية والمستوى الثقافي والاجتماعي وهو يرتبط بحسابات مادية وإجتماعية او ما يسمى بـ تكلفة الفرصة البديلة¹ وبناءاً عليه تحسب إمكانية المخاطرة عن طريق ترك العمل التي تحدث عنها "بيكر" ويتأثر مستوى الإلتزام بطريقة عكسية مع المستوى الثقافي على أساس كلما زاد المؤهل العلمي توسعت الحصة السوقية لطلب العمل ويزداد حجم الاختيار لدى الفرد وبالتالي تزداد فرصة المخاطرة بترك العمل والبحث عن ظروف أفضل والعكس صحيح، أنه كلما قل المؤهل العلمي فإن الطلب على العمل من طرف المنظمات يقل وبالتالي فإن الفرد يرضى بأي عند أدنى حد وبأي شروط لأن تكلفة الفرصة البديلة عالية جداً لذلك وجب الإلتزام¹.

2/ محددات الإلتزام الوظيفي وأهميته .

2-1 أبعاد الإلتزام الوظيفي وانماطه:

أ: الأبعاد:

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الإلتزام الوظيفي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية ويعتبر بورتر رائد من الرواد في هذا المجال، من خلال إسهامه في تحديد بعدين هما:

1 التوافق بين الأهداف وقيم الفرد والمنظمة .

2 الارتباط العاطفي بالمنظمة .

¹ طارق مضم، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، الدار الجامعية (ن ت)، الاسكندرية، 2007، ص33

هذا وهناك أبعاد أخرى للالتزام الوظيفي تتمثل في:

أ: المسؤولية اتجاه المنظمة: يعني شعور يكون تحصيل لنوع الدعم الذي يحصل عليه الفرد من قبل المنظمة ويتمثل في تحمل تبعات الشغل ومتابعة الإجراءات القانونية والالتزام بأخلاقيات معينة، حيث يكون محل إلتزام الفرد هو سبب إلتزام المنظمة والعكس¹.

ب: الرغبة في استمرار العمل بالمنظمة: يرتبط هذا بصفة خاصة بالقيمة الإستثمارية التي سيحققها العامل لو استمر في المنظمة مقابل ما سيخسره لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، وهذا الشيء بحد ذاته يخضع لعدة أسباب مثل عامل التقدم في السن، فالفرد يصعب عليه التقريط في بعض العلاقات التي أنشأها من خلال تواجده في المنظمة وبالتالي يصعب عليه في أغلب الأحيان أن يبدأ من الصفر، كما ان نظام التقاعد هو الآخر يختلف من منظمة لأخرى².

ج: الإيمان بالمنظمة: ويعتمد على درجة الفخر التي يحس بها الفرد إزاء منظّمته وهذا راجع إلى مدى إبداع الفرد للخصائص المميزة لنوع الأنشطة المميزة لمنظّمته وكذا لمدى مشاركة هذا الفرد في إتخاذ القرارات التي تخص المنظمة³.

ب: أنماط الإلتزام الوظيفي:

للإلتزام الوظيفي أنواع عديدة منها:

¹ عبد الرزاق، سعاده، السلوك التنظيمي، جامعة القدس المفتوحة (ن ت)، ط1، 1998، ص 350.
² يوسف درويش، العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والاء الوظيفي والخصائص الفردية، مجلة الإدارة العامة، المجلد 39، العدد 3، 1999، الرياض، ص 492.
³ الخشالي، شاكركر جاد الله، أثر الانماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الإلتزام التنظيمي، لأعضاء هيئة التدريس، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6، العدد 1، 2003

1/ الإلتزام العاطفي: ويشير إلى تكريس حاسم ومعتبر يتزجم على شكل ولاء ويمكن القول بأن الموظف الملتزم عاطفياً بالمنظمة على أنه ذلك الذي يملك إحساس بالتعلق و الإلتزام يتولد عنه إنهماك هذا الموظف في نشاطات المنظمة مع رغبة دائمة في البقاء بالمنظمة وربما يصاحبه أداء إضافي للموظف نظراً لإحساسه بالمواطنة¹، ويعبر الفرد عن هذا النوع من الإلتزام بعبارات عديدة منها:

أ/ أشعر أنني مرتبط عاطفياً بهذه المنظمة .

ب/ لدي شعور قوي بإنتمائي للمنظمة التي أعمل بها .

ج/ أشعر أنني فرد من أفراد هذه المنظمة .

د/ سأكون سعيداً بأن أمضي بقية حياتي في العمل بهذه المنظمة².

2/ الإلتزام التلاحمي: يتمثل في ارتباط الفرد بعلاقات إجتماعية متماسكة و متضامنة مع الجماعة و يتحقق ذلك عند تركه السلوك المؤدى للتباغض مركزاً على السلوك الإيجابي الذي يدعم التضامن الاجتماعي³.

3/ الإلتزام الاستمراري(المستمر): وهو الإلتزام الذي يجعل الفرد يستمر ضمن المنظمة نظراً لإرتفاع تكلفة تركه للمنظمة و هو ناجم عن بعض التأمينات المادية و كذا العلاوات والحوافز أو خدمات ما بعد التقاعد التي تتوجه بها المنظمة للفرد التي قد لا يحصل عليها إذا توجه لمنظمة أخرى، لذلك نجد بعض المنظمات تحاول جاهدة في الرقي بخدماتها في سبيل الوصول إلى درجة لا بأس بها من الإلتزام

¹ Robert Eisenberer, effective commitment to organization: The contribution. Of perceived organizational support. 2001 P10.

² الصيرفي محمد، السلوك التنظيمي، حورس (ن ت) الاسكندرية، مصر، 2005، ص 218 .

³ أمحن علي الكتي، مرجع سابق، ص 275 .

الوظيفي لدى الموظفين للحصول على الربح المادي والاستقرار وكذا الحفاظ على الميزة التنافسية¹.

4/ الإلتزام المعياري: هذا النوع من الإلتزام يشير إلى شعور بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأفراد ذو الإلتزام المعياري القوي يأخذوه في حسابهم الى حد كبير، ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو تركوا العمل بالمنظمة، إذن فهؤلاء لا يريدون أن يتركوا انطباعاً سيئاً لدى زملاء او الأفراد الآخرين بسبب تركهم للعمل².

2-2 أهمية الإلتزام الوظيفي:

بعد الإلتزام الوظيفي من ابرز المتغيرات السلوكية، حيث أكدت كثير من الدراسات على أهمية الإلتزام الوظيفي إذ أوضحت أن ارتفاع مستوى الإلتزام الوظيفي في بيئة العمل ينتج عنه إنخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء العمل، كما تبرز أهمية الإلتزام الوظيفي فيما يلي:

1/ يمثل الإلتزام الوظيفي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة و العاملين بها، لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمة أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها و دفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

2/ إلتزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم او تركهم للعمل³.

¹ Adeyinka tella, Work motivation, Job satisfaction and organizational commitment of library personnel in academi A N DK, Nigeria, 2007, P 6.

² مجلة القاسية للعلوم الادارية والاقتصادية، مرجع سابق، ص 48.

³ خالد محمد الوزان، العناصير التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة تاف العربيه، 2006، البحرين، ص 37.

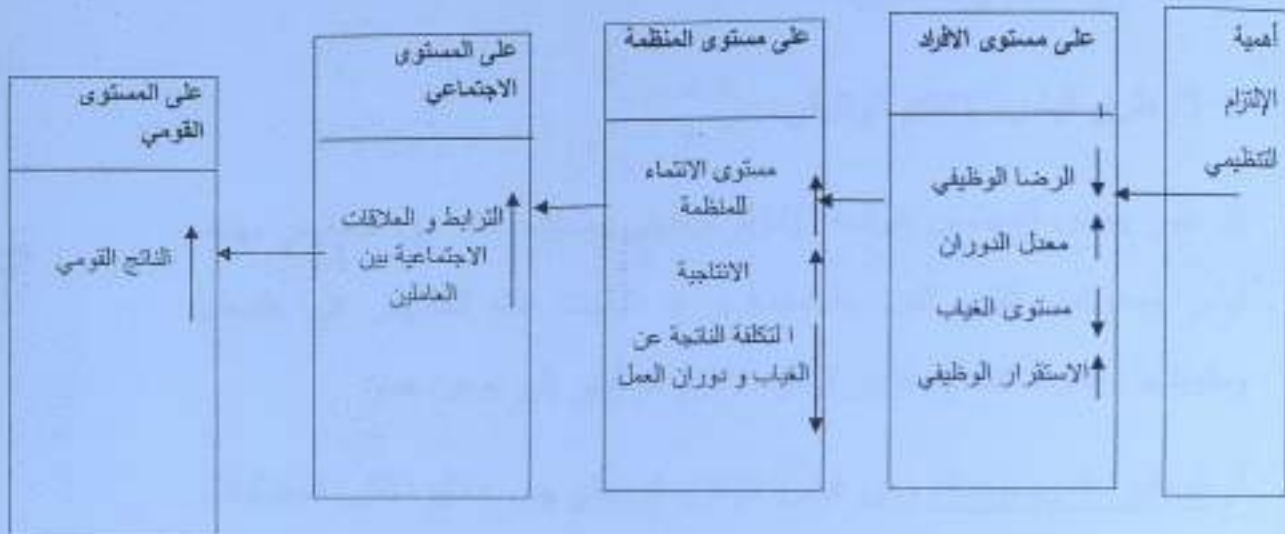
3/ أن إلتزام الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات و استمرارها و زيادة إنتاجها .

4/ إن الإلتزام الوظيفي يوجه الفرد نحو وضع أولويات لأهدافه وتحقيقها و إدراك أهمية العمل¹.

و يمكن التوضيح أكثر لأهمية الإلتزام الوظيفي بالشكل (01):

¹صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمة، الدار الجامعية(ن ت)، 2004، الاسكندرية، ص 182.

شكل (1) شكل توضيحي لأهمية الالتزام الوظيفي



الشكل (1) المصدر سامي ابراهيم حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية، المرجع السابق، ص 16.

ومما سبق استعراضه وكما هو موضح في الشكل رقم (01) يلاحظ ان للالتزام الوظيفي تأثير متعدد المستويات، فعلى المستوى الفردي يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي و الذي ينكس على انخفاض معدل دورانه ومستويات غيابه، والشعور بالاستقرار الوظيفي عنده، أما على مستوى المنظمة فنجد أنه يزيد من مستوى الانتماء للمؤسسة وزيادة الانتاجية و تقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعدم أدائهم للأعمال المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية، أما على المستوى الاجتماعي فيؤدي الالتزام الوظيفي الى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة، و فيما يتعلق بالمستوى القومي فيؤدي الالتزام الوظيفي

إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للإلتزام و ذلك عن طريق زيادة كفاءة و فاعلية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة¹.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن أهمية الإلتزام الوظيفي تكمن في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه المنظمة إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والاستمرارية .

2-3/ طرق قياس الإلتزام الوظيفي:

لقد طور بعض المهتمين بدراسة الإلتزام الوظيفي وتحليله عدداً من المقاييس بهدف قياس مستويات إلتزام الفرد بالمنظمة و قد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وعموماً تنقسم معايير قياس الإلتزام الوظيفي إلى نوعين هما:

أ/ المعايير الموضوعية: وهي قياس الإلتزام الوظيفي من خلال الآثار السلوكية و ذلك باستخدام وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد بالبقاء في المنظمة، ودورن العمل، وكثرة الحوادث، ومستوى الاداء، الغياب.... الخ .

ب/ المعايير الذاتية: هي قياس الإلتزام الوظيفي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة إلتزامهم و هذا لايمكن أن يؤدي الى بلورة مؤشرات معينة نكثف مستوى الإلتزام الوظيفي².

و يوجد عدد كبير من المقاييس للإلتزام الوظيفي نذكر منها:

1/ مقياس بورتر و زملائه: واطلق عليه استبانة الإلتزام الوظيفي و يتكون من 15 فقرة تستهدف قياس:

¹ أسلي إبراهيم، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي، مرجع سابق، ص ص 15، 16.
² أنطاح احمد، قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار الشروق (ن ت)، عمان، 2006، ص 101.

* درجة إلتزام الأفراد بالمنظمة.

* ولائهم واخلاصهم لها.

* الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها.

وإستخدام مقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام.

2/ مقياس مارش ومافري: و يتكون من 05 فقرات و قد استخدم كأداة لقياس:

* إدراك الفرد لكيفية تعمق الإلتزام مدى الحياة .

* تعزيز استحسان المنظمة .

* حث الفرد على الإلتزام بقيم العمل.

* الولاء للمنظمة حتى إحالته على التقاعد .

* إبراز نية الفرد في البقاء في المنظمة .

3/ مقياس جورج وزملاء: وهو محاولة لقياس الإلتزام القيمي لأعضاء الهيئة

التكريسية من خلال 06 فقرات عبرت كل واحدة منها على القيم التالية:

* استخدام المعرفة والمهارة .

* زيادة المعرفة في مجال تخصصه .

* العمل مع زملائه بكفاءة عالية .

* بناء سمعة جيدة كأستاذ، والعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات .

• المساهمة بأفكار جديدة في مجال التخصص¹.

إن تعدد المقاييس التي نقيس بها سلوك الإلتزام الوظيفي تجعلنا أكثر دراية باتجاهات سلوك الأفراد نحو التنظيم و تجعل الفرد أكثر وضوحاً مع نفسه اتجاه المنظمة .

2-4/ نتائج الإلتزام الوظيفي:

تتضمن نتائج الإلتزام الوظيفي على جميع المستويات نتائج سلبية واخرى ايجابية .

1/ على مستوى الفرد: حيث تؤكد النتائج الإيجابية أن إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج او المخرجات الايجابية للأفراد مثل: زيادة مشاعر الانتماء، كما تؤدي زيادة الإلتزام إلى زيادة المكافأة أكثر من الأفراد الغير ملتزمين حتى يشجعهم ذلك على بذل الجهد².

بينما نجد أن النتائج السلبية تؤكد أن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الإلتزام للمنظمة تكون مرتبطة بتكاليف، فبرغم أن الإلتزام له كثير من الفوائد التي تعود على الفرد إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا الإلتزام منها:

أ: قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي .

ب: قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي .

ج: زيادة الضغوط العائلية و الاجتماعية: فالفرد الذي يلتزم اتجاه منظمة معينة فإنه يبذل الوقت والجهد بها مما يؤثر على الإلتزامات الاخرى مما يؤدي الى زيادة الضغوط على الفرد³ .

¹ خضير واخرون، الإلتزام وفاعلية العمل، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 31، 1996، ص 79
² محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نابيا، 2006، ص 48.

³ الصيرفي، مرجع سابق، ص 299.

2/ على مستوى الجماعة: حيث تتمثل النتائج الايجابية للإلتزام جماعات العمل فيما يلي:

أ: كلما زادت درجة الإلتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل .

ب: كلما زادت درجة الإلتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهم .

في حين أن النتائج السلبية على مستوى جماعة العمل تتمثل في:

أ: انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة.

ب: انخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عدم دخول افراد لديهم افكار جديدة ونافعة وفي هذا الصدد يرى أوليفر أنه من الخطأ الاعتقاد بأن ارتفاع معدل الدوران يمثل مؤشراً سلبياً، فعندما يترك الأفراد الأقل التزام المنظمة قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة ونافعة بصورة افضل .

ج: التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحاً على الآراء والقيم الجديدة.

د: زيادة عمليات الصراع بين المجموعة التي لديها إلتزام للمنظمة والمجموعات الأخرى¹.

3/ على مستوى المنظمة:

بالنسبة للإلتزام للمنظمة نجد أن النتائج الايجابية تتمثل فيما يلي:

أ: زيادة فرص الفعالية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول، انخفاض نسبة الغياب والتأخير، انخفاض معدل الدوران .

¹ محمد أحمد الوزان، مرجع سابق، ص 49.

ب: زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر التزاماً يعطون صورة ايجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية¹.

أما النتائج السلبية للإلتزام الوظيفي على المنظمة فتتمثل في :

انخفاض القدرة على الابتكار و التكيف، ففي دراسة قام بها احد الباحثين في شركة جنيرال موتور وجد ان افراد الادارة العليا الذين يتسمون بدرجة عالية من الإلتزام والولاء للمنظمة عادة ما تحقق لديهم القدرة على الابتكار والابداع².

¹ مزبان محمد، العقد النفسي نحو العلاقة بين الافراد والمنظمات، دار الغرب (ن ت)، وهران، دط، 2003، ص

² محمد أحمد الوزان، مرجع سابق، ص 51.



الدراسات المنهجية

الإجراءات المنهجية

لِلدِّرَاسَةِ

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

تمثل الدراسة الاستطلاعية مجالاً هاماً من مجالات دراستنا على اعتبار أنها تمكن الباحث من أخذ صورة عن عناصر بيئة العمل داخل مؤسسة معينة كما هي موجودة ميدانياً، و قد قُمت في هذه المرحلة بدراسة استطلاعية للجانب الميداني لموضوع الدراسة و امتدت هذه المرحلة من 12 نوفمبر 2013م إلى 28 من نفس الشهر، تم خلالها القيام بزيارات ميدانية لبعض المؤسسات و ذلك من أجل أخذ معلومات عليها قبل اختيارها من ناحية ملائمتها لطبيعة موضوع الدراسة، ومن ناحية التسهيلات الإدارية و كذا تعداد العمال، ليُقع في الأخير اختيارنا على مجمع الهامل بأدرار، و قد أفادتنا هذه الدراسة الاستطلاعية في عدة أمور كمراجعة إشكالية الدراسة و تحديد أبعاد الدراسة و انتقاء مؤشرات بالاضافة إلى التوجه نحو ضبط وتحديد عينة البحث.

ثانياً: مجالات الدراسة .

خُدت هذه الدراسة بمجموعة من المجالات المكانية والزمنية والبشرية وهي كالآتي:

1/ المجال المكاني: و يقصد به المجال الجغرافي الذي أُجريت فيه الدراسة و المتمثل في: فرع المطاحن، مركز تعبئة قارورات الغاز، مصنع الأجرور الأحمر. التابعين لمجمع الهامل بولاية أدرار.

أ/ فرع المطاحن: هو مطحنة للقمح تعمل على إستخراج السميد من القمح الصلب، و الدقيق من القمح اللين، تقع هذه المؤسسة بولاية أدرار في المنطقة الصناعية بالطريق الوطني رقم 06 يحدها من الشمال مركز شركة أجنبية خاصة بالتنقيب و من الشرق الطريق الوطني رقم 6 و محطة البنزين و من الغرب قطعة أرض بيضاء

و من الجنوب مصنع الأسمنت الجاهز، وتقدر مساحة نشاط هذه المؤسسة ب 2 هكتار، و بدأت نشاطها يوم 26 مارس سنة 2002، و يبلغ عدد عمالها 50 عاملاً بما فيه عمال الإدارة و الاطارات.

ب/ مركز تعبئة قارورات الغاز: هي مؤسسة لتعبئة قارورات الغاز لصاحبها الهامل علي و التي تأسست سنة 2004 و يبلغ عدد عمالها 115 عاملاً بما فيه عمال الإدارة و الاطارات و هي مؤسسة تخضع لجميع قوانين المؤسسة الخاصة، تقع هي أيضاً في المنطقة الصناعية بولاية أدرار يحدها من الشمال أرض بيضاء و من الجنوب مصنع الأجرور الأحمر لصاحب المؤسسة نفسها و من الشرق الطريق الوطني رقم 06 و من الغرب أرض بيضاء.

ج/ مصنع الأجرور الأحمر: هي مؤسسة تقوم بصناعة الطوب الأحمر من خلال حرق الطين الزراعي و وضعه في قالب معين ثم تجفيفه، تم تأسيسها عام 2007، و يبلغ عدد عمالها 78 عاملاً، يحدها من الشمال مركز تعبئة قارورات الغاز و من الجنوب مصنع الطماطم القديم ومن الشرق الشركة الاجنبية Red Med و من الغرب مصنع الأجرور الجديد.

2/ المجال الزمني: اختلف علماء المنهجية حول ضبط المجال الزمني للبحث الميداني، حيث يوجد الرأي القائل بأنه يمتد من اختيار الموضوع إلى نهاية البحث، و بالمقابل هناك من يحدده ابتداءً من نزول الباحث للميدان لجمع المعلومات إلى غاية انتهائه من ذلك، غير أن الرأي الأخير يعد الأكثر شيوعاً و تداولاً و على هذا الأساس تم تقسيم المجال الزمني لدراستنا إلى ما يلي:

أ/ مرحلة إعداد الاستمارة: استغرقت هذه المرحلة فترة زمنية امتدت من 8 أبريل 2014م إلى 2 جوان 2014م.

ب/ مرحلة ضبط الاستمارة: امتدت من 5 جوان 2014م إلى 17 من نفس الشهر تم خلالها عرض الاستمارة على الأستاذ المشرف، ثم على مجموعة من الأساتذة (الملحق رقم 01) و الزملاء، حيث تمكنت من إضافة بعض الأسئلة و تعديل صياغة البعض و حذف البعض الآخر منها و هذا بناءً على آرائهم في التعديل.

ج/ مرحلة توزيع الاستمارات: تمتد من 18 جوان 2014م إلى غاية 5 جويلية 2014م فيعد صياغة الاستمارة في شكلها النهائي تم توزيع 12 استمارة في شكل أولي لمعرفة مدى صحتها وفهم المبحوث لها ثم بعد ذلك قامت الباحثة بتوزيع 108 استمارة على المبحوثين و ذلك بغرض الحصول على البيانات اللازمة لإتمام عملية البحث .

د/ مرحلة تفرغ البيانات و استخلاص النتائج: امتدت من 29 أوت 2014م إلى غاية 28 أبريل 2015، و بشكل عام فقد امتدت دراستنا من 12 نوفمبر 2013 إلى 28 أبريل 2015.

3/ المجال البشري: بعدما قمنا بتحديد المجال المكاني و الزمني للدراسة، نقوم بتحديد المجال البشري و هو المجال المتعلق بالعناصر الممثلة لوحدات العينة، و يعبر عن المجتمع الذي نريد معرفته و تكوين فكرة عنه، و بالنسبة لدراستنا فمجالها البشري يتمثل في العمال المعنيون مباشرة بالإنتاج في مجمع الهامل بولاية أدرار و البالغ عددهم 155 عاملاً منهم: عمال الفروع التي تناولها البحث و هي: مصنع الأجر الأحمر، مركز تعبئة قارورات الغاز، فرع المطاحن. و يتوزعون كما يلي:

1/ مصنع الأجر الأحمر: يضم 36 عامل إنتاج .

2/ مركز تعبئة قارورات الغاز: و يضم 45 عامل إنتاج.

3/ فرع المطاحن: و يضم 38 عامل إنتاج .

ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها.

تعتبر العينة جزء من مجتمع الدراسة، تحمل خصائصه و صفاته، و تمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث، وهي طريقة لا تدرس جميع وحدات مجتمع البحث، بل تدرس جزء منه¹. و قد لجأت إليها الباحثة في الدراسة الحالية لأسباب نذكر منها: المقدر الذاتية لإنجاز البحث، عدم حصول الباحثة على موافقة صاحب المجمع لدراسة كامل الفروع، حيث تم اللجوء إلى اختيار العينة القصدية (الغرضية) باعتبارها تتناسب مع طبيعة الدراسة، وهي تعني العينة التي يتم إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي².

و بالنسبة للدراسة الحالية قامت الباحثة بتوزيع الاستمارات على 119 عامل إنتاج موزعين على الفروع الثلاثة للدراسة، واسترجعت منها 112 إستمارة بعد فقدان 7 إستمارات، ومن خلال الإطلاع على الاستمارات المسترجعة وُجد بأن فيه 4 إستمارات لم تكن إجاباتها مفهومة، ليصبح العدد النهائي للاستمارات 108 إستمارة، و بالتالي عينة الدراسة 108 عامل إنتاج و التي تمثل تقريباً نسبة 70% من مجموع عمال الإنتاج بمجمع الهامل و المقدر عندهم ب 155 عامل.

1- حسان محمد حسان، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة (ن ت)، بيروت، ط2، 1986 ص49.

2 محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل و التطبيقات، دار وائل (ن ت) د ط، 1999، عمان، الأردن.

رابعاً: منهج الدراسة.

يُعتبر إتباع منهج من مناهج البحث العلمي ضروري لأنه يمثل المسار و الطريق الذي يتوخاه الباحث قصد الوصول إلى نتائج علمية في دراسة موضوع معين، فالمنهج "هو الأسلوب الذي يسير على نهجه الباحث لتحقيق أهداف بحثه و الإجابة عن الأسئلة"¹ كما يُعرف على أنه "الطريقة المتبعة من طرف الباحث في دراسته للمشكلة الحقيقية أو اكتشاف الحقيقة و الإجابة عن الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"².

إن المناهج في العلوم الاجتماعية تختلف باختلاف طبيعة الظاهرة المدروسة، و طرق تناولها، وكذا الهدف من الدراسة، و نظراً لكون دراستنا هذه تعنى بوصف و إبراز و تحليل أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي فقد اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي الذي هو "طريقة لوصف الظاهرة و تصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة، و تصنيفها للدراسة الدقيقة"³ لذا فإنه يعتبر الأنسب لتشخيص الظاهرة والاحاطة بها، و المتعلقة هنا أساساً بوصف البيئة الداخلية للعمل و تشخيص أثرها على الإلتزام الوظيفي، فقمنا بجمع معلومات حول هذه الظاهرة، ثم حولنا هذه المعلومات إلى أرقام من أجل قراءتها قراءة احصائية و سوسيولوجيا نقرر من خلالها هذا الأثر.

خامساً: أدوات جمع البيانات:

1 محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث (ن ت) لن طبعه، القاهرة، 2001، ص 72.
2 محمد العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث (ن ت) ط1، الإسكندرية، 1985، ص 106.
3 محمد عثمان خشاب، البحوث العلمية وإعداد الرسائل الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 82.

تُعرف الأدوات البحثية بأنها وسائل جمع البيانات والمعلومات حول موضوع مدروس أو ظاهرة مدروسة فاختيار هاته الأدوات يرجع إلى عدة اعتبارات أهمها: تخصص الباحث، نوع مجتمع الدراسة، طبيعة موضوع البحث، والهدف منه، والمنهج المتبع¹. فمن خلال هذه الاعتبارات تتحدد بدرجة كبيرة الأداة أو التقنيّة التي يعتمد عليها الباحث ويراها أكثر تلاؤماً لجمع المعطيات التي تخدم الموضوع وتساعد على دراسة الظاهرة والوصول إلى النتائج، وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على الاستبانة، فهي تقنيّة مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد كما أنها وسيلة للدخول في الاتصال مع المبحوثين.

وقد كانت أسئلة الاستمارة عبارة عن مؤشرات مستقاة من الفرضيات، حيث حاول الباحث تبسيط هذه الأسئلة كي يتمكن المبحوث من فهمها وكان عدد الأسئلة 40 سؤال مندرج ضمن خمسة محاور رئيسية :

1/ محور يتعلّق بالبيانات الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة العمل بالمجمع)

2/ محور خاص بالعلاقات الاجتماعية في العمل و يحتوي على 10 أسئلة.

3/ محور يتعلّق بطبيعة العمل، يضم 08 أسئلة.

4/ محور يتعلّق بظروف العمل، يضم 09 أسئلة.

5/ محور يتعلّق بأثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي و يحتوي على 13 عبارة، حيث يقابل كل عبارة من العبارات خيارات هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حاول الباحث أن يمنح كل خيار درجة بهدف

¹ سيد علي شتا، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة الأسمعة الفنية (ن ت)، سمر 1997 ص 256.

معالجتها إحصائياً على الشكل الآتي: غير موافق بشدة (درجة) غير موافق (درجتان)، محايد (3 درجات)، موافق (4 درجات) موافق بشدة (5 درجات).

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة.

1/ صدق أداة الدراسة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال ما يلي:

أ/ الصدق الظاهري: يعرف الصدق الظاهري لأداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه¹، كما يقصد بصدق الأداة شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها²، و بالنسبة للدراسة الحالية فقد تم عرض الاستمارة في صورتها الأولية على المشرف، ثم على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة و سوسيولوجيا العمل بالإضافة إلى زملائي في مجال البحث العلمي و بلغ عددهم (07) محكماً، و ذلك بغرض التعرف على آرائهم في مدى ملائمة المحاور و وضوح العبارات و صياغتها و الملحق رقم (01) يوضح أسماء المحكمين.

و في ضوء التوجيهات و الملاحظات التي أبدتها المحكمون قمت بإجراء تعديلات أتفق عليها أغلب المحكمين، حيث يشمل التعديل حذف بعض العبارات، و إضافة عبارات و أسئلة جديدة و إعادة النظر في بعض الصياغات.

ب/ الصدق البنائي:

¹ عطية حمدي، منهجية البحث العلمي و تطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية، دار النشر للجامعات، القاهرة، 1996، ص 260.

² عبيدات وأخرون، البحث العلمي، دار أسامة (ن ت) الرياض، 1997، ص 179.

و يقصد به الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة و للتحقق من ذلك قمت بتوزيع الإستبانة على عينة مختارة من عمال الانتاج بفروع الدراسة و بلغ عددهم 08 عمال، و بعد مرور 3 أيام قمت بإعادة توزيع الإستبانة على نفس العمال حيث وجدت بعد استرجاعها تشابه كبير في الاجابات بل و نفسها في بعض الاستمارات الأخرى.

2/ ثبات الأداة:

و يعرف الثبات على أنه الاتساق في نتائج الأداة المستخدمة¹، و يقصد به أيضاً قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية، و بالنسبة للدراسة الحالية فقد تم حساب الثبات لمحاور الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس العلاقة بين البيئة الداخلية للعمل والإلتزام الوظيفي. و الجدول التالي يوضح ذلك:

| المتغير | معامل ألفا كرونباخ |
|--|--------------------|
| أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي | 0.565 |

و هو ما يعني أن أسئلة الاستبيان في ثبات و استقرار و عدم تناقض بإعتبار أن معامل الثبات (ألفا كرونباخ) أكبر من الصفر.

فمن خلال ما سبق يتضح أن أداة الدراسة قد تحقق لها الصدق (الظاهري، البنائي) و الثبات، و الملحق رقم(02) يوضح أداة الدراسة في صورتها النهائية.

¹ البداية ذياب، المرشد إلى كتابة الرسائل الجامعية، جامعة نيف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 1419د، ص

سادساً: أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات من المبحوثين قمت بتفريغها و تحليلها باستخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي، وبعض أساليب الإحصاء الاستدلالي من خلال برنامج (spss) للحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية و من أهم أساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمتها في هذه الدراسة هي:

1/ التكرارات و النسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة و تحديد استجابات أفرادها إزاء محاور الدراسة .

2/ معامل ألفا كرونباخ، للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

3/ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

4/ مقياس ليكرت الخماسي، لمعرفة درجة موافقة أفراد عينة الدراسة و ذلك من خلال:

*المدى (E): قيمة الفئة الأعلى - قيمة الفئة الأدنى و يساوي:

$$4 = 5 - 1$$

*طول الفئة (k) أو الفرق بين الفئات: $\frac{\text{المدى}}{\text{قيمة الفئة الاعلى}}$

$$0.8 = \frac{4}{5} \text{ و يساوي}$$

* مجال الفقرات (التقيئة):

-الفئة الأولى:]0.8 + 1] و يستلزم]1.8.1] و تشير إلى غير موافق بشدة.

-الفئة الثانية:]0.8+1.8] و يستلزم]2.6.1.8] و تشير إلى غير موافق.

-الفئة الثالثة: $[0,8 + 2,6]$ و يستلزم $[3,40.2,6]$ و تشير إلى محايد.

-الفئة الرابعة: $[0,8+3,40]$ و يستلزم $[4,20.3,40]$ و تشير إلى موافق.

-الفئة الخامسة: $[0,8+4,20]$ و يستلزم $[5.4,20]$ و تشير إلى موافق بشدة.

الفصل الرابع

عرض و تحليل

بيانات الدراسة

أولاً: وصف خصائص العينة

الجدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر | 108 | %100 |
| المجموع | 108 | %100 |

من خلال الجدول نلاحظ بأن أفراد عينة الدراسة كلهم ذكور والمقدر عددهم ب 108 مفردة أي ما يعادل نسبة 100%، و هو ما يفسر أن نسبة العنصر النسوي في أغلب المؤسسات الصناعية منخفضة جداً و يرجع سبب ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة الذي لا يناسب المرأة، في حين أن هذه الأخيرة تقتصر في الغالب على مجالات معينة و التي تتلاءم مع طبيعتها، بالإضافة لكون المؤسسة إنتاجية بالدرجة الأولى و ذات طبيعة مهنية ميدانية متعلقة بتنفيذ مشاريع الصناعة التحويلية و العمل الإنتاجي فإنها تحتاج لأيدي عاملة قوية تتلاءم مع ظروف العمل و هذه الشروط لا تتوفر في الجنس الآخر، وبالتالي فإن الوضع يفرض تواجد أكبر للذكور.

الجدول رقم(02) يبين توزيع المبحوثين حسب السن

| السن | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| 25 فأقل | 13 | %12.0 |
| 35-26 | 50 | %46.3 |
| 45-36 | 35 | %32.4 |
| 46 فأكثر | 10 | %9.3 |
| المجموع | 108 | %100.0 |

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن نصف أفراد العينة المدروسة يتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة و المقدر نسبتهم ب %46.3 ليرتكز النصف الثاني في الفئة العمرية (36-45) بنسبة %32.4 و نسبة 12.0 % من مجموع أفراد عينة الدراسة أعمارهم 25 سنة فأقل، بينما تم تسجيل أقل نسبة عند العمال الذين أعمارهم 46 سنة فأكثر و المقدر ب %9.3، و هذا يعني أن المجمع يعتمد عمال متوسطي

العمر و يرجع ذلك إلى أن مثل هذا الفرد يكون في فترة ريعان العطاء التي تكون مرفوقة بجهد عضلي و فكري ينعكس على نشاطه و حيويته .

الجدول رقم(03) يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| 3.7% | 4 | أمي |
| 19.4% | 21 | إبتدائي |
| 39.8% | 43 | متوسط |
| 35.2% | 38 | ثانوي |
| 1.9% | 2 | جامعي |
| 100% | 108 | المجموع |

يتضح من خلال بيانات الجدول أن أكبر نسبة تسأل العمال الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط و قدرت ب 39.4%، لتأتي بعدها نسبة العمال الذين مستواهم التعليمي ثانوي و قدرت ب 35.2% من أفراد العينة، و تليها فئة العمال ذوي المستوى الإبتدائي بنسبة 19.4% أما العمال الذين لا يعرفون القراءة والكتابة فسببتهم 3.7% من أفراد العينة، لتعود أقل نسبة لفئة العمال ذوي مستوى جامعي و تمثل 1.9%، وهو ما يعني أن العمل ذو الطابع الإنتاجي بالمجمع لا يتطلب مستوى تعليمي معين بقدر ما يتطلب جهد عضلي.

الجدول رقم(04) يوضح مدة عمل المبحوثين بالمجمع

| النسبة | التكرار | مدة العمل بالمجمع |
|--------|---------|-------------------|
| 23.1% | 25 | 5 سنوات فأقل |
| 41.7% | 45 | 6-10 |
| 35.2% | 38 | 11-15 |
| 00% | 00 | 16 سنة فأكثر |
| 100% | 108 | المجموع |

تبين الشواهد الرقمية التي يوضحها الجدول أن معظم العمال يعملون بالمجمع من 6 إلى 10 سنوات و تقدر نسبتهم ب 41.7% من أفراد عينة الدراسة و تليها فئة العمال الذين يعملون بالمجمع من 11 إلى 15 سنة و تمثل نسبتهم 35.2%، ثم تأتي بعدها فئة العمال الذين لديهم 5 سنوات فأقل مدة عمل بالمجمع و تقدر نسبتهم ب 23.1% من العينة المدروسة، كما يتبين إنعدام نسبة العمال الذين يعملون بالمجمع من 16 سنة فما فوق، وهو ما يدل على أن المجمع حديث التأسيس و لا زال بحاجة إلى التطوير و التوسع لتقديم خدمات أكثر من جهة و زيادة خبرة العمال من جهة أخرى.

ثانياً: تحليل أثر علاقات العمل الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي:

الجدول رقم (05) يوضح مساعدة المشرف للعامل

| النسبة | التكرار | مساعدة المشرف للعامل |
|--------|---------|----------------------|
| 89.8% | 97 | نعم |
| 10.2% | 11 | لا |
| 100.0% | 108 | المجموع |

تبين الإحصاءات الواردة في الجدول أن أغلبية العمال يجمعون على أن المشرف يساعد العامل في أداء عمله وهم يمثلون نسبة 89.8% من مجموع أفراد العينة، و هي نسبة لا بأس بها مقارنة بنسبة العمال الذين أجابوا بأن المشرف لا يساعد العامل في عمله والتي قدرت ب 10.2% من العينة المدروسة، و هو ما يبين أن أغلبية المشرفين بالمجمع يعملون على تذليل العقبات التي قد يواجهها عمالهم، كما يدل على أنهم مشرفين يجمعون بين المهام الإدارية و الجانب الإنساني مما قد يساعد في رفع الروح المعنوية للعامل وبالتالي زيادة القدرة على الأداء و الإلتزام بالعمل وهو ما تم توضيحه في الجانب النظري للدراسة(فوائد العلاقات الإجتماعية في العمل).

الجدول رقم (06) يوضح تشجيع المشرف للعامل

| النسبة | التكرار | تشجيع المشرف للعامل |
|--------|---------|---------------------|
| %39.8 | 43 | دائماً |
| %50.9 | 55 | أحياناً |
| %9.3 | 10 | نادراً |
| %100.0 | 108 | المجموع |

تبرز لنا النتائج الموضحة في الجدول أن نصف أفراد العينة المدروسة أجابوا بأن مشرفهم يشجعهم أحياناً و كانت نسبتهم %50.9، و تليها نسبة الأفراد الذين أجابوا بأن المشرف دائماً يشجعهم و تمثل %39.8 من أفراد العينة، أما أقل نسبة مثلها الأفراد الذين أدلوا بأنه نادراً ما يشجعهم المشرف و قدرت ب %9.3 و هو ما يدل على أن المجمع يسعى إلى تشجيع العامل على عمله للوصول به إلى تحقيق فرصة التميز و استمرار الفعالية في الأداء، مما يعمل على تحقيق أهداف المجمع من جهة، و زيادة رغبة العامل في العمل و الاستقرار فيه من جهة أخرى.

الجدول رقم (07) يوضح حدوث خلاف بين المشرف و العامل.

| النسبة | التكرار | حدوث خلاف | |
|--------|---------|--------------------|--|
| 38.9% | 42 | لا | |
| 18.5% | 20 | التأخر عن العمل | |
| 28.7% | 31 | التباطؤ في العمل | |
| 13.0% | 14 | الوقوع في خطأ مهني | |
| 0.9% | 1 | أخر | |
| 61.1% | 66 | المجموع | |
| 100% | 108 | المجموع | |

من خلال الجدول يتبين أن أكثر من نصف أفراد العينة المدروسة أجابوا بأنه سبق و أن حدث بينهم وبين المشرف خلاف وقدرت نسبتهم ب 61.1% بينما نسبة 38.9% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنه لم يقع خلاف بينهم وبين المشرف، و الملاحظ أنه اختلف سبب الخلاف من عامل لأخر، و قد كان السبب الرئيس في حدوث الخلاف يعود إلى تباطؤ العامل في أداء عمله بنسبة قدرت ب 28.7% ثم يليه سبب التأخر عن العمل بنسبة 18.5% ثم يأتي سبب الوقوع في خطأ مهني بنسبة 13.0% و كأخر سبب يتمثل في عدم تفهم المشرف للعامل بنسبة 0.9% و هو ما يدل على أن العامل بالمجمع مطالب بتأدية المهام بوقت محدد، مما يجعل المشرف حريص على تنفيذ ذلك بإعتبار أنه يوجد أوقات راحة أثناء إنجاز المهام من جهة، ومن جهة أخرى من أجل تلبية حاجات المجتمع و الوصول إلى الكمية المطلوبة من الإنتاج، فتباطؤ العامل في إنجاز المهام يدفع به إلى الدخول في خلاف مع مشرفه خاصة و أن طبيعة العمل تفرض تحمّل قدر من التعب،

بالإضافة إلى مسايرة التقنيات الحديثة فألات الإنتاج الموجودة في بيئة العمل بالمجمع تتطلب العمل بجدية و تركيز لا التباطؤ و التهاون.

الجدول رقم(08) يوضح سماح المشرف للعامل بالتحدث مع زملائه

| النسبة | التكرار | السماح بالمحادثات |
|--------|---------|-------------------|
| 17.6% | 19 | دائماً |
| 75.9% | 82 | أحياناً |
| 6.5% | 07 | أبداً |
| 100.0% | 108 | المجموع |

تثير النتائج الواردة في الجدول إلى أن غالبية أفراد العينة المدروسة أدلوا بأنه أحياناً ما يسمح لهم المشرف بالتحدث مع زملائهم و تقدر نسبتهم ب 75.9% ثم تليها نسبة 17.6% التي تمثل أفراد العينة الذين أجابوا بأن المشرف يسمح لهم دائماً بالتحدث مع الزملاء، في حين أقل نسبة مثلها أفراد العينة الذين أجابوا بأن المشرف لا يسمح لهم أبداً بالتحدث مع الزملاء و تقدر ب 6.5%، وهو ما يدل على أن المشرف يأخذ بعين الاعتبار جانب العلاقات الإنسانية في محيط العمل، خاصة و أنها تساعد على التخفيف من الملل و الروتين كما يمكن تفسير ما سبق بما توصل إليه الباحث من تصريح أحد المشرفين في قوله بأنه "يتعمد أن لا يترك العامل يتحدث دائماً مع زملائه لأن ذلك يؤدي به إلى التهاون و عدم التركيز و الوصول من خلال التحدث حتى إلى التخاصم فيما بينهم"

مما سبق يمكن القول بأن الإنسان بطبعه إجتماعي و يميل إلى التواصل والتفاعل مع الغير.

الجدول رقم (09) يوضح طبيعة العلاقة بين العامل والمشرف

| النسبة | التكرار | طبيعة العلاقة |
|--------|---------|---------------|
| 64.8% | 70 | جيدة |
| 35.2% | 38 | حسنة |
| 00.0% | 00 | سيئة |
| 100% | 108 | المجموع |

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكثر من نصف العينة المدروسة يرون بأن علاقتهم بالمشرف جيدة و تقدر نسبتهم ب 64.8% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أدلوا بأن لهم علاقة حسنة بالمشرف و تقدر ب 35.2% فنصل إلى إنعدام النسبة التي يمثلها المبحوثين الذين لهم علاقة سيئة بالمشرف، وهو ما يدل على حسن معاملة مشرفي مجمع الهامل لعمالهم، وعدم قيامهم بالأمر التي من شأنها أن تؤثر العلاقة فيما بينهم مما يجعل العامل حريصاً على تأدية دوره على أكمل وجه، و أكثر ارتباطاً بالوظيفة التي يجد فيها من يشرف عليه و يعامله معاملة جيدة بعيداً عن كل ما يعيق أو يعرقل من أداء عمله، فتذبذب العلاقة بين المشرف و العامل له أثر على أدائه و سلوكه الوظيفي.

لجدول رقم(10) يوضح العلاقة بين مساعدة المشرف للعامل وطبيعة العلاقة بينهما.

| المجموع | مساعدة المشرف للعامل | | |
|---------|----------------------|-------|---------|
| | لا | نعم | |
| 70 | 03 | 67 | جيدة |
| %100 | %4.3 | %95.7 | |
| 38 | 08 | 30 | حسنة |
| %100 | %21.1 | %78.9 | |
| %00 | 00 | 00 | سيئة |
| %00 | %00 | 00 | |
| 108 | 11 | 97 | المجموع |
| %100 | %10.2 | %89.8 | |

يبين لنا الجدول أن معظم العاملين أفادوا بأنه توجد مساعدة في العمل من طرف المشرف، وتمثل نسبتهم 89,8% تركز أكثر عند المبحوثين الذين تربطهم علاقة جيدة بالمشرف بنسبة 95,7% و تليها نسبة 78,9% من المبحوثين الذين لهم علاقة حسنة بالمشرف و تتعدم عند المبحوثين الذين علاقتهم سيئة مع المشرف، في حين نجد نسبة ضئيلة جداً من مجموع المبحوثين الذين يرون بأن المشرف لا يساعدهم في العمل مقدرة ب 10,2% و أغلبهم ليست لهم علاقة جيدة مع المشرف بقدر ما هي حسنة بنسبة 21,1%. و يمكن تفسير هذا بأن مساعدة المشرف للعامل في العمل تؤثر جزئياً على طبيعة العلاقة فيما بينهم، و الدليل على ذلك هو أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين الذين يساعدهم المشرف علاقتهم جيدة، كما يمكن أن نفسر إنعدام نسبة المبحوثين الذين لا يساعدهم المشرف و علاقتهم ليست سيئة بأنه توجد هناك أمور أخرى لها أثر في طبيعة العلاقة، فمساعدة المشرف للعامل

تزيد من تحسين العلاقة و توظيفها و تُشعر العامل بمدى تعاون المشرف له مما يجعل في بيئة العمل تنامي لسلوك التعاون حتى فيما بين العمال .

لجدول رقم(11) يوضح مدى وجود الاحترام بين العامل و المشرف

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 105 | %97.2 |
| لا | 02 | %01.9 |
| | 01 | %0.9 |
| | 03 | %02.8 |
| المجموع | 108 | %100 |

تشير معطيات الجدول إلى أن عدد قليل من أفراد العينة المدروسة يرون بأنه لا يوجد إحترام بينهم وبين المشرف و قدرت نسبتهم ب 2.8% من مجموع أفراد العينة، و ترجع غالبية النسبة سبب عدم وجود الإحترام إلى قلة الخبرة لدى المشرف، بينما نجد عند هائل من مجموع أفراد العينة أدلوا بأنه يوجد إحترام بينهم و بين مشرفهم بنسبة قدرت ب 97.2%، و يمكن تفسير القراءة الإحصائية بأن غالبية عمال الإنتاج بالمجمع يعملون في بيئة يوجد فيها مشرفين يحترمون عمالهم، مما يجعل العامل يعمل بإرتياح يدفعه إلى الإنمجاك أكثر في محيط مهني يجد فيه الإحترام بالترجة الأولى. و هو ما يدل على ضرورة أن يتعامل المشرف مع العامل بكل تقدير و عناية و إلتزام، يحترمه و يحترم ما يقوم به بإعتبار أن ذلك الإحترام يُشعر

العامل بأن المشرف غير متعالى عليه و مهتم به مما يتركه أيضاً يهتم بالعمل و يلتزم به.

الجدول رقم(12) يوضح تنبيه العامل لأخطاء مهنية من طرف زملاء.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 103 | %95.4 |
| لا | 5 | %04.6 |
| المجموع | 108 | %100 |

يبين لنا من خلال الجدول أن أكبر نسبة من مجموع أفراد العينة مثلها المبحوثين الذين أجابوا بأنه سبق و أن قدم لهم زملائهم تنبيه لأخطاء مهنية وقعوا فيها و تدرب %95.4 أما أقل نسبة من مجموع افراد العينة و المقدرة ب %4.6 مثلها المبحوثين الذين أجابوا بأنه لم يسبق لهم تنبيه لأخطاء مهنية وقع فيها الزملاء. مما يدل على أن العامل بإمكانه أن لا يقع في خطأ مهني وقع فيه زملائه، فتنبيه زملاء العمل فيما بينهم يُشعر العامل بروح العمل الجماعي و بأنه يعمل ضمن الفريق الواحد، وبيئة فيها تلاحم بين العمال، كما يقلل من ارتكاب الأخطاء المهنية خاصة و أنها تعتبر كسبب للخلاف بين بعض العمال و المشرف (كما رأينا سابقاً)

جدول رقم (13) يوضح من يقوم بالمهام في حالة التأخر لزميل عن العمل.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| أحد أعضاء الجماعة | 105 | %97.2 |
| عامل خارج الجماعة | 3 | %02.8 |
| يبقى شاغراً | 00 | %00 |
| المجموع | 108 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن أكبر نسبة مثلها المبحوثين الذين صرحوا بأن في حالة تأخر زميل عن العمل فإن أحد من أعضاء الجماعة(الفرج) يقوم بمهامه و قدرت ب %97.2 من مجموع أفراد العينة، ثم تليها نسبة المبحوثين

الذين أجابوا بأن عامل خارج الجماعة هو من يقوم بمهام زميل تأخر عن العمل و تقدر ب 2.8% من مجموع أفراد العينة، لتتعدم النسبة عند المبحوثين الذين أجابوا بأن المنصب يبقى شاغراً حال مجيئ الزميل. و يمكن تفسير هذا بأن غالبية عمال الإنتاج بالمجمع على دراية بما يقوم به كل عامل من الجماعة (الفوج)، فالمجمع يوفر للعامل جو عملي و تعليمي في نفس الوقت من خلال أن العامل يقوم بمهام أخرى أثناء تأخر أو غياب زميله، مما يجعل لدى العامل شعور جمعي بالمسؤولية اتجاه المجمع، و الطموح لشغل مهام و وظائف أكثر بالمجمع ، كما يُعتبر قيام أحد أعضاء الجماعة بمهام زميله أثناء التأخر أو الغياب تعاون بين العاملين من جهة، و تعاون بينهم و بين إدارة المجمع من جهة أخرى (تحقيق الكمية المطلوبة من الإنتاج) و هو ما يشجع هذه الأخيرة بزيادة الإهتمام بالعاملين بالشكل الذي سيحقق إشباع رغباتهم لأنهم في تعاون و سعي لتحقيق أهداف المجمع.

جدول رقم(14) يوضح تخفيف ضغط العمل من طرف الزملاء.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 100 | 92.6% |
| لا | 8 | 7.4% |
| المجموع | 108 | 100% |

في ضوء الإحصائيات التي يظهرها الجدول أعلاه يتبين لنا أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المدروسة يجدون من الزملاء من يخفف عنهم في حالة شعورهم بالضغط في العمل و قدرت ب 92.6% من مجموع أفراد العينة، بينما أقلية من أفراد العينة المدروسة الذين أجابوا بأنه في حالة شعورهم بالضغط في العمل لا يجدون من الزملاء من يخفف عنهم و تقدر نسبتهم ب 7.4% من مجموع أفراد العينة. و هو ما يدل على وجود تماسك فيما بين العمال و مساعدة بعضهم البعض في المحن والظروف الصعبة التي قد تحدث في بيئة العمل بإعتبار أن العمال عادة يدركون أن

زملاءهم يعيشون في نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاعرهم و همومهم في العمل، مما يقلل من الإحساس بالإضطرابات النفسية و يُوجج شعور العامل بالإنتماء للعمل الذي فيه علاقة زمالة جيدة تحمل نوع من الألفة و التعاون.

جدول رقم(15) يوضح تبادل المعلومات بين الزملاء

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| دائماً | 33 | 30.6% |
| أحياناً | 72 | 66.7% |
| أبداً | 3 | 2.8% |
| المجموع | 108 | 100% |

تبين النتائج الواردة في الجدول أن أكثر من نصف العينة المدروسة أجابوا بأنه يوجد أحياناً تبادل للمعلومات فيما بين الزملاء و تقدر نسبتهم ب 66.7% من مجموع أفراد العينة، ثم تليها نسبة 30.6% و التي مثلها المبحوثين الذين أجابوا بأنه يوجد دائماً تبادل للمعلومات فيما بين الزملاء، و كأقل نسبة من مجموع أفراد العينة مثلها المبحوثين الذين أجابوا بأنه لا يوجد أبداً تبادل للمعلومات فيما بين الزملاء و قدرت ب 2.8% و هي نسبة ضئيلة جداً مقارنة بالنسب السابقة. و يمكن تفسير هذا بأن العامل يعمل في بيئة قد يجد فيها فرصة للتعبير و تبادل للمعلومات بين الزملاء و هو ما يدل على أن العمال يميلون إلى التنظيم لغير رسمي في الحصول على معلومات متعلقة بالعمل و التي قد لا يحصلون عليها بطرق رسمية، مما يعمل على تكامل الجهود و جعل العامل يبذل أقصى ما لديه في الجهد العضلي و الفكري بما يفيد نفسه و زملائه و المجمع بصفة عامة(و هو ما يتطابق مع ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، علاقات تبادل المعلومات كنوع من أنواع العلاقات الاجتماعية في العمل).

الجدول رقم(16) يوضح العلاقة بين سماح المشرف بالتحدث بين العمال ومدى تبادل المعلومات فيما بينهم.

| المجموع | السماح بمحادثات بين الزملاء | | | |
|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|---------|
| | أبداً | أحياناً | دائماً | |
| 33 %100 | 1 %3.0 | 20 %60.6 | 12 %36.4 | دائماً |
| 72 %100 | 4 %5.6 | 61 %84.7 | 7 %9.7 | أحياناً |
| 3 %100 | 2 %66.7 | 1 %33.3 | 0 %0 | أبداً |
| 108 %100 | 7 %6.5 | 82 %75.9 | 19 %17.6 | المجموع |

تشير الشواهد الرقمية التي يوضحها الجدول إلى أن غالبية المبحوثين صرحوا بأن المشرف يسمح أحياناً بحدوث محادثات بين الزملاء و تقدر نسبتهم ب 75.9% من مجموع أفراد العينة و تظهر أكثر عند المبحوثين الذين يرون بأنه أحياناً يوجد تبادل للمعلومات بين الزملاء بنسبة 84.7% و تليها نسبة 60.6% من المبحوثين الذين دائماً يتبادلون المعلومات بينهم وبين زملائهم، و بنسبة أقل نجدها عند المبحوثين الذين لا يتبادلون أبداً المعلومات مع زملائهم و تقدر ب 33.3%. في حين نجد نسبة ضئيلة من مجموع أفراد العينة الذين يرون بأن المشرف دائماً يسمح لهم بالتحدث مع الزملاء و قدرت ب 17.6% و تركز أكثر عند المبحوثين الذين أجابوا بأنهم دائماً يتبادلون المعلومات مع الزملاء بنسبة 36.4%، و تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنه يوجد أحياناً تبادل للمعلومات مع الزملاء و المقدرة ب 9.7%، لتتعد عند المبحوثين الذين لا يتبادلون أبداً المعلومات، أمّا النسبة الضئيلة جداً من مجموع أفراد العينة مثلها المبحوثين الذين أدلوا بأن المشرف لا يسمح لهم أبداً

بالتحدث مع الزملاء و قدرت ب 6.5% و يظهر ذلك جلياً عند المبحوثين الذين لا يتبادلون أبدأ المعلومات بينهم وبين زملائهم بنسبة مقدره ب 66.7% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أحياناً يتبادلون المعلومات و المقدره ب 5.6% لنصل إلى أقل نسبة مقدره ب 3.0% و التي مثلها المبحوثين الذين دائماً يتبادلون المعلومات مع زملائهم.

و يمكن تفسير القراءة الإحصائية بأنه كلما سمح المشرف بحدوث محادثات بين العامل و زملائه كلما منح فرصة لتبادل المعلومات بين العمال، فالتحدث من حين لآخر في بيئة العمل يعتبر مجالاً خصباً لتبادل المعلومات و زيادة حيوية العمل وبالتالي القضاء على الأسلوب الروتيني في أداء المهام، بالإضافة إلى ذلك فإن التحدث بين العمال و تبادلهم للمعلومات يوفر لهم فرص للتعبير عن الذات الإنسانية مما يزيد من رفع روحهم المعنوية و إثارة دافعيتهم للعمل و الإنتاج بعيداً عن الشعور بالملل والأليات الرسمية.

ثالثاً: تحليل طبيعة العمل وأثرها على الإلتزام الوظيفي:

لجدول رقم (17) يبين مدى وجود أوقات راحة أثناء إنجاز المهام

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 102 | %94.4 |
| لا | 6 | %5.6 |
| المجموع | 108 | %100 |

تكشف لنا نتائج هذا الجدول مدى وجود أوقات راحة أثناء إنجاز العامل للمهام، إذ أن غالبية المبحوثين أجابوا بنعم حيث بلغت نسبتهم %94.4 من مجموع أفراد العينة، و هي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنه لا توجد أوقات راحة أثناء إنجاز المهام و المقدرة ب %5.6 فقط من مجموع أفراد العينة. و هو ما يفسر بأنه على الرغم من طبيعة العمل المتعب إلا أن إدارة مجمع الهامل توفر للعاملين على خط الإنتاج أوقات للراحة، مما يمكن العامل من استرجاع و تجديد طاقته و إنتاجه، بالإضافة إلى أن أوقات الراحة أثناء إنجاز المهام تساعد العامل على تغيير جو بيئة العمل و القضاء على الأسلوب الروتيني في أداءه، فإدارة المجمع بذلك تسعى إلى المحافظة على المهارات التي يمتلكها العامل لكي يكون أكثر قدرة على الإستمرار في العمل بالمجمع .

الجدول رقم (18) يوضح رأي العامل في المهام المكلف بها

| النسبة | التكرار | المهام المكلف بها العامل |
|--------|---------|--------------------------|
| 14.8% | 16 | تفوق قدراتك |
| 82.4% | 89 | مناسبة لقدراتك |
| 2.8% | 03 | دون قدراتك |
| 100% | 108 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة مسجلة من مجموع أفراد العينة مثلها المبحوثين الذين يرون بأن قدراتهم مناسبة للمهام المكلفون بها و تقرب ب 82.4% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون بأن المهام المكلفون بها تفوق قدراتهم و قدرت ب 14.8% من مجموع أفراد العينة، في حين نجد أقل نسبة مسجلة من مجموع أفراد العينة عند المبحوثين الذين أجابوا بأن المهام المكلفون بها دون قدراتهم و قدرت ب 2.8%. مما يدل على أن غالبية العاملين على خط الإنتاج بالمجمع يملكون قدرات ومهارات و اهتمامات مناسبة للمهام والواجبات المكلفون بها. و هو ما يجعل العامل يعمل بإرتياح دون ضرر صحي أو إعتياد الوقوع في خطأ مهني، فقدرات العاملين تختلف ولها أثر في تأدية العمل و طريقة التكيف معه.

الجدول رقم (19) يبين عدد مرات تغير العامل من وظيفة لأخرى

| النسبة | التكرار | المتغير |
|--------|---------|-------------|
| 69.4% | 75 | ولا مرة |
| 25.0% | 27 | مرة واحدة |
| 5.6% | 6 | مرتين فأكثر |
| 100% | 108 | المجموع |

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة في الجدول أن أكثر من نصف العينة المدروسة أجابوا بأنه لم يتم و لا مرة تغيرهم من وظيفة إلى أخرى منذ عملهم بالمجمع و قدرت نسبتهم ب 69.4%، وتليها مباشرة نسبة المبحوثين الذين تم تغيرهم مرة واحدة منذ عملهم بالمجمع حيث بلغت 25.0%، و تأتي في المرتبة الأخيرة نسبة المبحوثين

الذين عُيروا من وظيفتهم مرتين فأكثر منذ عملهم بالمجمع و التي قدرت ب 5.6% فقط من مجموع أفراد العينة. فمن ما سبق يتضح بأن تغيير العامل من وظيفة لأخرى داخل المجمع موجود، و لكن يختلف في عدد مراته، كما يتضح بأن غالبية عمال الإنتاج بالمجمع تُغير وظيفتهم و لا مرة مما يُشعر العامل بالإستقرار الوظيفي الذي يتركه على علاقة مباشرة بوظيفته، فالإستقرار الوظيفي يُحفز العامل على أن يعمل بأكثر راحة و جدية في وظيفة يحس فيها بالأمان و الأطمئنان من حيث التغيير. كما أن عدم الإنتقال من وظيفة إلى أخرى يمكّن العامل من تكوين علاقات عمل طيبة مع زملائه في بيئة عمل سليمة من الإضطراب و دوران للعامل.

الجدول رقم(20) يبين طريقة أو كيفية إنجاز العمل

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------------------|---------|--------|
| وفق توجيهات الإدارة | 108 | 100% |
| وفق فكرتك الخاصة | 00 | 00% |
| المجموع | 108 | 100% |

نبرز لنا نتائج هذا الجدول بأن أفراد العينة المدروسة أكملهم بنجزون أعمالهم وفق توجيهات إدارة مجمع الهامل، و هذا ما مثله نسبة 100% و هو ما يدل على سيادة الإجراءات الرسمية في بيئة العمل و تقييد العامل بها في إنجاز عمله، مما لا يفتح فرصة للإبداع ضف إلى ذلك بأن تقييد الإدارة للعامل بتوجيهاتها في إنجاز العمل دليل على أن العامل لا يزال ينقصه تكوين في مجال عمله، و برامج لتطوير كفاءته و تنمية مهارات الإبداع و التقاني في العمل دون الإعتماد على الإدارة بما يُشعره بعدم التقيد هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا بد على الإدارة من تلبية حاجات العامل في إثبات الذات من خلال إعطائه جانب من الحرية لكي يقرر بنفسه كيف يُنفذ المهمة المسندة إليه، فذلك يُنمي الحافز الذاتي و حاسة الملكية لديه و يدفعه لإظهار قدراته و أفكاره التي يحرص على الإبداع فيها.

الجدول رقم(21) يوضح الأسباب التي تجعل العامل يبدع في العمل .

| المتغير | التكرار | النسبة |
|----------------------|---------|--------|
| التحفيز المادي | 26 | %24.1 |
| التحفيز المعنوي | 39 | %36.2 |
| عدم الضغط على العامل | 31 | %28.7 |
| وفرة الامكانيات | 12 | %11.1 |
| المجموع | 108 | %100 |

نلاحظ من خلال الإجابات التي قدمها أفراد العينة على السؤال المفتوح أن جُل إجاباتهم تدور حول التحفيز، و عدم الضغط على العامل، و وفرة الامكانيات، حيث مثل النسبة الأكبر المبحوثين الذين يرون بأن السبب الرئيس الذي يجعل العامل يبدع هو التحفيز المعنوي (الاحترام، الترقية، المشاركة في اتخاذ القرارات، المدح و التشجيع) و قدرت ب %36.2 من مجموع أفراد العينة، و تليها نسبة %28.7 و التي مثلها المبحوثين الذين يرجعون سبب الإبداع في العمل إلى عدم الضغط على العامل و بنسبة أقل قدرت ب %24.1 يأتي التحفيز المادي كسبب لجعل العامل يبدع في عمله، أما نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأن وفرة الإمكانيات هي التي تجعل العامل يبدع كانت نسبة ضئيلة قدرت ب %11.1 من مجموع أفراد العينة.

من خلال ما سبق نستنتج بأن الحوافز المعنوية تعتبر من الركائز الأساسية في بيئة العمل الداخلية، و التي بدونها لا يمكن أن تكتمل صورة التشجيع على الإبداع في العمل داخل المجمع و الإلتزام به، ذلك لأن الانسان كائن إجتماعي بفطرته لا يمكنه العيش بعيداً عن احترام وتقدير الآخرين له، كما أن التحفيز المعنوي يُشعر العامل بأنه يقدم أداء مميز للمجمع مما يدفعه إلى إثارة قدراته و إثبات كفاءته في الإبداع و إيقان العمل.

الجدول رقم (22) يبين رأي العامل في الوقت المحدد لإنجاز المهام

| المتغير | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| كافي | 103 | %95.4 |
| غير كافي | 05 | %04.6 |
| المجموع | 108 | %100 |

تشير الشواهد الرقمية التي يوضحها الجدول إلى أن معظم المبحوثين يرون بأن الوقت المحدد لإنجاز مهامهم كافي و بلغت نسبتهم %95.4 من مجموع أفراد العينة، في حين نجد نسبة ضئيلة جداً من المبحوثين الذين يرون بأن الوقت المحدد لإنجاز المهام غير كافي و قدرت ب %4.6، مما يدل على أن عامل الإنتاج بالمجمع لا يعاني من ضيق الوقت، و لديه فرصة لينجز مهامه بإتقان و نجاح يحقق به أهدافه وأهداف المجمع، فالوقت أمر جوهري في بيئة العمل الداخلية خاصة و إن طبيعة العمل بالمجمع تفرض تخصيص الوقت الكافي بإعتبار أن هذا الأخير يساعد العامل على كثرة التركيز و قوة الدقة في العمل بعيداً عن كل ما يدفعه إلى التسرع و التوتر و ارتكاب الأخطاء المهنية التي تحيل دون تحقيق الأهداف.

الجدول رقم (23) يوضح العلاقة بين الوقت المحدد لإنجاز المهام و قدرات العامل.

| المجموع | رأي العامل في المهام المكلف بها | | | |
|---------|---------------------------------|----------------|------------|----------|
| | تفوق قدراتك | مناسبة لقدراتك | دون قدراتك | |
| 103 | 15 | 85 | 03 | كافي |
| %100 | %14.6 | %82.5 | %02.9 | |
| 05 | 01 | 04 | 00 | غير كافي |
| %100 | %20.0 | %80.0 | %00.0 | |
| 108 | 16 | 89 | 03 | المجموع |
| %100 | %14.8 | %82.4 | %02.8 | |

تشير معطيات الجدول إلى أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المدروسة يرون بأن المهام المكلفون بها مناسبة للقدرات التي يمتلكونها و قدرت نسبتهم ب 82.4% من مجموع أفراد العينة، و تظهر بنسبة عالية عند المبحوثين الذين أجابوا بأن الوقت المحدد لإنجاز مهامهم كافي و قدرت ب 82.5%، بينما نجد نسبة 14.8% من مجموع أفراد العينة الذين يرون بأن المهام المكلفون بها تفوق قدراتهم و تركز أكثر بنسبة 20% عند المبحوثين الذين يرون بأن الوقت لا يكفيهم لإنجاز مهامهم، و بنسبة أقل مثلها المبحوثين الذين أدلوا بأن الوقت كافي لإنجاز المهام و تقدر ب 14.6% أما المبحوثين الذين يرون بأن المهام المكلفون بها تفوق قدراتهم فيقولون بنسبة ضئيلة جداً

من مجموع أفراد العينة و تقدر ب 2.8% و تظهر منعدمة عند أفراد العينة الذين أجابوا بأن الوقت غير كافي، مما يدل على أن الوقت يلعب دوراً مهماً في تحمل العامل و قدرته على إنجاز المهام المكلف بها، فكلما كان الوقت ضيق و غير كافي كلما اعتبر العامل بأن المهام المكلف بها تفوق قدراته، و كلما كان الوقت كافي لإنجاز المهام كلما اعتبر العامل هذه الأخيرة بأنها مناسبة لقدراته، و لهذا على الإدارة ضرورة تخصيص الوقت الكافي لإنجاز المهام المطلوبة بالإضافة إلى ضرورة مراعاة مدى ملائمة الوقت المحدد مع طبيعة المهام و قدرات كل عامل بهدف المحافظة على المهارات التي يمتلكها و عدم الضغط عليه.

الجدول رقم (24) يوضح رضا العامل عن الدور الذي يؤديه بمجمع الهامل.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 102 | %94.4 |
| لا | 01 | %00.9 |
| | 01 | %00.9 |
| | 04 | %03.7 |
| | 06 | %05.6 |
| المجموع | 108 | %100 |

نلاحظ من خلال البيانات التي يوضحها الجدول أن عدد هائل من أفراد العينة المدروسة راضين عن الدور الذي يؤديه بالمجمع، حيث بلغت نسبتهم %94.4 من مجموع أفراد العينة، في حين نجد عدد قليل من أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم غير راضين عن الدور الذي يؤديه بالمجمع و هم المبحوثين الذين مثلوا النسبة المقدرة ب %5.6 من مجموع أفراد العينة، و الملاحظ أيضاً أنه توجد أسباب مختلفة لعدم الرضا عن الدور المؤدى، و تمثلت النسبة الأكبر في أنه دور مُتعب مقدرة ب %3.7 و بنسب متساوية يرجع عدم الرضا عن الدور إلى أنه لا يتناسب مع الأجر بالإضافة إلى أنه يتكرر يومياً مقدرة ب %0.9. من خلال ما سبق يمكن إستنتاج بأن غالبية عمال الإنتاج بالمجمع يشعرون بالرضا الوظيفي مما يسهم في رفع الروح المعنوية لهم، و تنمية الشعور لديهم بأهمية العمل المناط بهم بما يؤدي إلى بذل

كامل الجهود لإتمام العمل على نحو مرض و حماس عالي ليواكب أهداف المجمع، فطبيعة الدور المؤدى و شعور العامل نحوه مرآة عاكسة للرضا الوظيفي داخل المجمع.

الجدول رقم(25) يبين تصرف العامل عندما يُطلب منه أعمال متناقضة.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|--------------------------|---------|--------|
| لم يحدث ذلك | 55 | %50.9 |
| أسأل الزملاء الأكثر خبرة | 22 | %20.4 |
| أتوقف عن العمل | 16 | %14.8 |
| أعمل بما يناسبني | 15 | %13.9 |
| المجموع | 108 | %100 |

نلاحظ من خلال البيانات المعبرة عن الاجابات التي ادلوا بها المبحوثين عن السؤال المفتوح بأن أكثر من نصف أفراد العينة المدروسة صرحوا بأنه لم يسبق و إن طلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص و قدرت نسبتهم ب %50.9 من مجموع أفراد العينة، وهو ما يعني أن أكثر من نصف عمال الانتاج بالمجمع لا يعانون من المطالب المتناقضة مما يدل على أن العملية الإشرافية بيئية العمل تسير كما ينبغي، فلا مجال لمطالبة العامل بأداء أعمال فيها إختلاف من عدة أشخاص الشيء الذي يجعل العامل ذو إهتمام مركز لأداء مهام واضحة، ثم تأتي نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنه عندما يُطلب منهم أعمال متناقضة يسألوا زملائهم الأكثر خبرة و بلغت %20.4 و هو ما يبين بأن الخبرة في ميدان العمل تلعب دوراً مهماً في الأداء الوظيفي و إيضاح الدور المطلوب، في حين نجد نسبة قليلة قدرت ب%14.8 مثلها المبحوثين الذين يتوقفون عن العمل عندما يُطلب منهم أعمال متناقضة، و هي نسبة متقاربة مع نسبة المبحوثين الذين يعملون بما يناسبهم أثناء وجود تناقض في الأعمال المطلوب أدائها و البالغة %13.9 من مجموع أفراد العينة، مما يدل على أنه قد يصدر عن إدارة مجمع الهامل مطالب يجد فيها العامل

تناقض يجعله في موقف غامض خاصة و إنه مطالب بإنجاز المهام وفق توجيهات الإدارة (كما رأينا سابقاً) فالتصرفات التي تصدر عن العامل أثناء إنجازه المهام تكون نائجة في بعض الأحيان عن التناقض في المطالب و عدم معرفته للدور المطلوب منه بالتحديد.

رابعاً: تحليل أثر ظروف العمل على الإلتزام الوظيفي.

الجدول رقم (26) يبين رأي العامل في مساحة المكان الذي ينجز فيه عمله.

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| واسع | 103 | 95.37% |
| متوسط | 05 | 4.62% |
| صغير | 00 | 0.0% |
| المجموع | 108 | 100% |

شير الشواهد الرقمية التي يوضحها الجدول إلى أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن مكان العمل واسع، وقدرت نسبتهم بـ 95.37% من مجموع أفراد العينة، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون بأن المكان الذي ينجزون فيه عملهم متوسط من حيث المساحة إذ بلغت 4.62% من مجموع أفراد العينة، أما المبحوثين الذين يرون بأن مكان العمل ضيق نجد نسبتهم منعدمة، و يرجع ذلك إلى أن طبيعة العمل و الآلات المستخدمة تحتاج إلى مكان واسع، ومنه يمكن القول بأن فروع الدراسة بمجمع الهامل قد أعدت إعداداً سليماً من حيث المساحة مما يجعل العامل يعمل و هو بص بالراحة، و ليست هناك مضايقات تؤدي به إلى إنخفاض إنتاجيته أو تشعره بالملل.

الجدول رقم(27) يوضح مدى تناسب مساحة المكان لإنجاز العمل .

| المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| نعم | 105 | %97.2 |
| لا | 3 | %02.8 |
| المجموع | 108 | %100 |

توضح النتائج الواردة في الجدول بأن غالبية عمال الإنتاج بمجمع الهامل يرون بأن المكان مناسب لإنجاز العمل و تقدر نسبتهم ب %97.2 من مجموع أفراد العينة، في حين نجد عدد قليل جداً من المبحوثين الذين أجابوا بأن المكان غير مناسب، حيث بلغت نسبتهم %02.8 من مجموع أفراد العينة المدروسة، مما يدل على أن المكان مناسب لإنجاز العمل. فكلما كان المكان مناسب لإنجاز العمل كلما أعطى للعامل دفعا قويا بأن يعمل بكل إتقان و يواصل في العمل بالمجمع.

لجدول رقم(28) يوضح الاجهزة التي تتوفر عليها بنية العمل.

| أجهزة العمل | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| جيدة وملانمة للعمل | 53 | %49.1 |
| مقبولة | 35 | %32.4 |
| رديئة و غير ملانمة | 20 | %18.5 |
| المجموع | 108 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن ما يقارب نصف عينة الدراسة يرون بأن بيئة العمل تتوفر على أجهزة جيدة وملانمة للعمل، حيث بلغت نسبتهم %49.10 من مجموع أفراد العينة، بينما نجد ثلث المبحوثين أجابوا بأن الاجهزة التي تتوفر عليها بيئة العمل مقبولة و قدرت نسبتهم ب %32.4 أما أقل نسبة فمثلها المبحوثين الذين يرون بأن أجهزة بيئة العمل رديئة و غير مقبولة و قدرت نسبتهم ب %18.5 من مجموع أفراد العينة المدروسة، مما يبين بأن عامل الانتاج بمجمع الهامل لا يعاني

من نفس الأجهزة بقدر ما نجد تفاوت في مدى ملائمة هذه الأجهزة وذلك راجع إلى طبيعة العمل المؤدى، وقدرة العامل على التكيف مع الاجهزة الموجودة بالاضافة إلى مدى مواكبة الأجهزة للتكنولوجيا، وهذا إن دلّ على شيء فإنما يدل على بيئة العمل تتطلب من حين لآخر تحديث الآلات وتغييرها باعتبار أن ذلك يسهل للعامل الإنتاج بكمية أكبر و يحببه للعمل أكثر.

الجدول رقم(29) يوضح نوع الإضاءة الموجودة بالمجمع.

| النسبة | التكرار | الإضاءة الغالبة |
|--------|---------|-----------------|
| %00 | 00 | إضاءة طبيعية |
| %100 | 108 | إضاءة إصطناعية |
| %100 | 108 | المجموع |

تبرز لنا النتائج الموضحة في الجدول أن أفراد العينة كلهم أجابوا بأن الإضاءة الغالبة في بيئة العمل هي الإضاءة الإصطناعية و مثلوا نسبة 100% لمجموع أفراد العينة المدروسة، و هو ما يدل على أن فروع الدراسة لمجمع الهامل حديثة من حيث النشأة و لا تكفي بالإضاءة الطبيعية لأنها لا توفر الظروف المناسبة للعمل بقدر ما توفره الإضاءة الإصطناعية التي يمكن قياسها و التحكم فيها و تعديلها بالزيادة أو نقصان، مما يساعد العامل على بذل أكبر جهد ممكن في الأداء.

الجدول رقم(30) يبين شدة الإضاءة في مكان العمل.

| النسبة | التكرار | المتغير |
|--------|---------|--------------|
| %59.25 | 64 | إضاءة شديدة |
| %40.74 | 44 | إضاءة متوسطة |
| %00.00 | 00 | إضاءة خافتة |
| %100 | 108 | المجموع |

من خلال الجدول يتبين لنا أن أكثر من نصف أفراد العينة المدروسة أجابوا بأن المكان الذي ينجزون فيه عملهم يتميز بإضاءة شديدة (قوية) و قدرت نسبتهم ب

95.25%، ثم تليها نسبة 40.74% و المتوسطة من طرف المبحوثين الذين يرون بأن المكان الذي ينجز فيه العمل له إضاءة متوسطة، لتصل إلى إنعدام النسبة عند المبحوثين الذين صرحوا بأن مكان العمل يتميز بإضاءة خافتة، مما يبين بأن غالبية عمال الانتاج بمجمع الهامل يعملون في بيئة عمل تتوفر فيها الإضاءة إلا أن الإضاءة الشديدة قد يكون لها أثر في شعور العامل بالتعب و الملل من خلال إجهاد العين والصداع في الرأس، كما لها أثر في نقص القدرة على أداء العامل للعمل الفكري(الذهني) و لذلك على إدارة مجمع الهامل أن تأخذ بعين الاعتبار توزيع الضوء بشكل منتظم و متجانس لجعل بيئة العمل يتم فيها الانتاج بسهولة و دون ضرر صحي على العامل.

الجدول رقم (31) يبين مدى وجود الأصوات المزعجة و الأخطار الناتجة عنها.

| المتغير | الأخطار الناتجة | التكرار | النسبة |
|---------|--------------------------------|---------|--------|
| نعم | نقص القدرة على السمع و التركيز | 13 | %39.8 |
| | صعوبة التخاطب بين العاملين | 23 | %21.3 |
| | الشعور بالضيق و الإكتئاب | 20 | %18.5 |
| | الحد من نشاط العامل | 6 | %5.6 |
| | المجموع | 92 | %85.2 |
| لا | للإعتياد عليها | 16 | %14.8 |
| | المجموع | 16 | %14.8 |
| المجموع | | 108 | %100 |

تشير إحصاءات الجدول أعلاه إلى أن عدد هائل من المبحوثين أجابوا بأن الأصوات التي تحدثها الآلات تسبب لهم إزعاج، إذ قدرت نسبتهم ب 85.2% من مجموع أفراد العينة المدروسة، في حين نجد أقلية من المبحوثين الذين يرون بأن الأصوات التي تحدثها الآلات لا تسبب لهم إزعاج و قدرت نسبتهم ب 14.8%، و يرجع سبب ذلك إلى الإعتياد على تلك الأصوات، وهو ما يدل على أن البيئة الداخلية للعمل بمجمع الهامل يوجد بها ضوضاء يشعر بها العامل أثناء إنجازه للعمل و تشكل له أخطار تمثلت في نقص القدرة على السمع و التركيز بنسبة 39.8% ثم تليها النسبة التي تمثلت خطر صعوبة التخاطب بين العاملين، حيث

بلغت 21.3% لياتي خطر الشعور بالضيق و الإكتئاب بنسبة 18.5% و كأقل نسبة تمثلت في خطر الحد من نشاط العامل و قدرت ب 5.6%، مما يبين بأن الضوضاء التي تحدثها الآلات في بيئة العمل الداخلية لها أثار صحية (عضوية) و أثار إجتماعية، و أثار نفسية و فيسيولوجيا تؤثر في إنتاجية العاملين و الوقوع في حوادث مهنية بإعتبار أن الضجيج يؤثر العامل و يقلقه و ينفره من العمل، فالهدوء مطلوب في البيئة التي يعمل فيها العامل.

الجدول رقم(32) يوضح درجة حرارة مكان العمل.

| النسبة | التكرار | درجة حرارة مكان العمل |
|--------|---------|-----------------------|
| 74.1% | 80 | مرتفعة |
| 25.9% | 28 | معتدلة |
| 00% | 00 | منخفضة |
| 100% | 108 | المجموع |

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن أكثر من نصف العينة المدروسة أجابوا بأن المكان الذي يعملون فيه درجة حرارته مرتفعة، حيث بلغت نسبتهم 74.1% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أدلوا بإعتدال درجة حرارة مكان العمل و قدرت ب 25.9% و هي تمثل ربع العينة المدروسة، أما المبحوثين الذين أجابوا بأن درجة حرارة مكان العمل منخفضة فجاءت نسبتهم منعدمة، مما يدل على أن غالبية الأماكن التي يعملون فيها عمال الإنتاج بمجمع الهامل ذات حرارة مرتفعة، و هو ما يقلل من كفاءة العامل و يزيد من إحساسه بالضيق و ينقص من قدرته على أداء العمل و ذلك نتيجة للتعب السريع، و تركه لمرات عديدة مكان العمل طلباً للرطوبة المعتدلة، بالإضافة إلى الإرهاق الذي يظهر على العامل و عدم رغبته في الحركة و العمل، مما يجعل مجمع الهامل يفقد جزءاً من الوقت الإنتاجي.

فمن ما سبق نستنتج بأن أداء العمل في ظل حرارة مرتفعة يعتبر ظرف قاسي على العامل لذا يجب مراعاته و محاولة توفير بيئة عمل ذات حرارة معتدلة بإعتبار أن ارتفاع درجة الحرارة أو إنخفاضها عن المعدلات المناسبة في مكان العمل له أثر كبير على النواحي الفسيولوجية و النفسية للعامل.

الجدول رقم(33) يوضح المدة التي يقضيها العامل في مكان عمله.

| النسبة | التكرار | المدة |
|--------|---------|---------|
| %11.1 | 12 | طويلة |
| %88.9 | 96 | متوسطة |
| %00 | 00 | قصيرة |
| %100 | 108 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه بأن الأغلبية الساحقة من المبحوثين صرحوا بأن المدة التي يقضونها في مكان العمل متوسطة و قدرت نسبتهم ب %88.9 من مجموع أفراد العينة، في حين نجد نسبة قليلة من المبحوثين الذين صرحوا بطول المدة التي يقضونها في مكان العمل و بلغت %11.1 لتتعدم النسبة عند المبحوثين الذين يقضون مدة قصيرة في مكان عملهم، مما يدل على أن العامل ينتقل من حين لآخر إلى أماكن أخرى غير مكان العمل مما يسمح له بتغيير الجو و القضاء على الهواء الرائد حول الجسم و الآلات الصناعية بالبيئة المهنية و تجديد الطاقات وزيادتها لبذل مجهود أكثر.

الجدول رقم(34) يبين مدى تلاؤم عدد العمال مع مساحة المكان المخصص للعمل.

| النسبة | التكرار | المتغير |
|--------|---------|---------|
| %96.3 | 104 | نعم |
| %03.7 | 04 | لا |
| %100 | 108 | المجموع |

تشير الشواهد الرقمية التي يوضحها الجدول إلى أن النسبة الأكبر من العينة المدروسة مثلها المبحوثين الذين يرون بأن عدد العمال يتلائم مع مساحة المكان المخصص للعمل و قدرت ب 96.3% أما المبحوثين الذين يرون بأن عدد العمال لا يتلائم مع مساحة المكان المخصص للعمل مثلوا نسبة ضئيلة جداً قدرت ب 3.7% من مجموع أفراد العينة المدروسة، مما يفسر بأن غالبية عمال الإنتاج يجمع الهامل لا يعانون من صعوبة التنفس أو نقص الأكسجين، و هو ما يجعل العامل يعمل بكل نشاط و جدية و إلتزام بمتابعة الآلة في كل خطوات العملية الإنتاجية، فتوفير الهواء النقي في بيئة العمل الداخلية له تأثير على العمل و بالأخص العمل العضلي(البدني).

الجدول رقم(35) يبين مدى توفر أجهزة التهوية في بيئة العمل.

| | | |
|---------|------------------|--------|
| لا | 26 | %24.07 |
| نعم | مكيفات هوائية | 14 |
| | نوافذ | 58 |
| | مروحة سحب الغبار | 10 |
| | المجموع | 82 |
| المجموع | 108 | %100 |

يتضح لنا من خلال الجدول بأن غالبية المبحوثين أجابوا بأن بيئة العمل تتوفر على أجهزة التهوية و تقدر نسبتهم ب 75.92% من مجموع أفراد العينة و تتركز أكثر عند المبحوثين الذين أجابوا بأنها تتمثل في وجود نوافذ بنسبة 70.73% ثم تأتيها

نسبة المبحوثين الذين صرحوا بوجود مكيفات هوائية حيث بلغت 17.07% لتأتي بعدها مباشرة نسبة المبحوثين الذين يرون بأن أجهزة التهوية تتمثل في مروحة سحب الغبار و قدرت ب 12.19 %، و هو ما يدل على أن بيئة العمل بمجمع الهامل تشمل على الأجهزة التي تقوم بإدخال الهواء النقي(النوافذ) و الأجهزة التي تقوم بطرد الهواء الفاسد من داخل المصنع(مروحة سحب الغبار) و بالتالي القضاء على تلويث الجو العملي، بالإضافة إلى الأجهزة التي تقوم بتفادي التغيرات المفاجئة لدرجة الحرارة و الرطوبة(مكيفات هوائية) و ذلك بهدف توفير التهوية المناسبة داخل المصنع و الجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة، مما يجعل العامل يضمن السلامة الصحية داخل مكان العمل.

خامساً: تحليل أثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي.

لتجدول رقم (36) يبين درجة موافقة المبحوثين حول أثر العلاقات الاجتماعية في الإلتزام الوظيفي.

| المتوسط الحسابي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | التكرار النسبة | العبارة |
|-----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|----------------|---|
| | | | | | | | |
| 4.08 | 00 | 01 | 12 | 72 | 23 | ك | إعتراف رئيسي بالامتثال والتقدير لما قمت به من أعمال يشعرني بالاعتراز بعملتي |
| | %00 | %0.9 | %11.1 | %66.7 | %21.3 | % | |
| 4.08 | 00 | 01 | 12 | 72 | 23 | ك | عذالة المشرف في معاملته مع العمال تجعلني لا أفكر في ترك العمل بالمجمع |
| | %00 | %0.9 | %11.1 | %66.7 | %21.3 | % | |
| 3.94 | 00 | 07 | 13 | 68 | 20 | ك | معاملة رئيسي لي باحترام تجعلني أشعر بالارتياح والاستقرار في عملي بالمجمع |
| | %00 | %6.0 | %12.0 | %63.0 | %18.5 | % | |
| 3.46 | 00 | 33 | 10 | 47 | 18 | ك | حرص المشرف على سماع اقتراحاتي يجعلني أتطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة بالمجمع |
| | %00 | %30.6 | %9.3 | %43.5 | %16.7 | % | |
| 3.26 | 06 | 32 | 17 | 34 | 19 | ك | علاقتي الجيدة مع زملائي في العمل تجعلني أفضل البقاء بالمجمع |
| | %5.6 | %29.6 | %15.7 | %31.5 | %17.6 | % | |
| 3.48 | 01 | 26 | 14 | 54 | 13 | ك | تشجيعي على الإنجاز من طرف زملائي يجعلني أكثر رغبة في الحضور المستمر للعمل |
| | %0.9 | %24.1 | %13.0 | %50.0 | %12.0 | % | |
| 3.71 | المتوسط العام | | | | | | |

نلاحظ من خلال النتائج المبينة أعلاه أن أفراد العينة المدروسة موافقون على أن للعلاقات الاجتماعية في محيط العمل أثر في إلتزامهم الوظيفي بمجمع الهامل بمتوسط 3.71 و هو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي تشير إلى درجة (موافق) كما نلاحظ بأن أفراد العينة المدروسة متفاوتون في درجة

موافقتهم على أنواع العلاقات الإجتماعية التي تؤثر في إلتزامهم بالوظيفة، حيث زارت متوسطات موافقتهم (ما بين 3.26 إلى 4.04) و هي متوسطات تقع في الفئة الثالثة و الرابعة و اللتان تشيران إلى درجة محايد و درجة موافق في أداة الدراسة، و هو ما يتبين من خلال إجابات المبحوثين الموافقين على خمسة من العلاقات الإجتماعية الموجودة في محيط العمل و التي تجعلهم أكثر إلتزاماً بالعمل في مجمع الهامل تمثلت في: إعتراف الرئيس بالامتتان و التقدير لما قام به العامل من أعمال، ومعاملة المشرف للعمال بعدالة و إحترام بالإضافة إلى حرص المشرف على سماع إقتراحات العامل و تشجيعه على الإنجاز من طرف زملاء العمل، فهذه الأبعاد من العلاقات الإجتماعية وافق عليها المبحوثين في أنها تجعل العامل يشعر بالإعتراف بسله و لا يفكر في ترك العمل بالمجمع، بالإضافة إلى شعوره بالإرتياح والاستقرار لتي يجعله أكثر رغبة في الحضور المستمر للعمل و التطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة بالمجمع، كما نلاحظ بأن المبحوثين لديهم درجة المحايدة في موافقتهم على بعد واحد من الأبعاد المدروسة في العلاقات الإجتماعية و المتمثل في العلاقة الجيدة بين الزملاء التي تجعل العامل يفضل البقاء بالمجمع.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن أهم العلاقات الإجتماعية التي تجعل لعامل أكثر إلتزاماً بالوظيفة و أكثر رغبة في استمرار بالعمل في مجمع الهامل تتمثل في الإهتمام بالنواحي النفسية للعامل من طرف الرئيس و من طرف الزملاء، ويرجع ذلك إلى أن العامل عندما يكون محل إهتمام فإن ذلك يشعره بالراحة في العمل و زيادة الروح المعنوية التي تنعكس في

مظاهر سلوكية كالنقليل من حالات التغيب، والتحسن في مستوى الأداء و شيوخ الإحترام بمجمع الهامل بين العامل ورئيسه اللذان تربطهما علاقة جيدة، كما يؤدي ذلك إلى جعل العمال متعاونون فيما بينهم و هو ما ظهر من خلال منح العامل

تتبع لأخطاء مهنية و التخفيف عنه من ضغوط العمل من طرف الزملاء مما يجعله أكثر التزاماً لوظيفته بالمجمع.

الجدول رقم(37) يوضح درجة موافقة المبحوثين على أثر طبيعة العمل في الإلتزام الوظيفي.

| المتوسط الحسابي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | التكرار النسبة | العبارة |
|-----------------|----------------|-----------|-------|--------|------------|----------------|--|
| 3.82 | 00 | 17 | 10 | 56 | 25 | ك | أعتبر المجمع جزء من حياتي لأنه يتيح لي فرص لأستخدام ما لدي من مواهب و مهارات |
| | %00 | 15.7 % | %9.3 | %51.9 | 23.1 % | % | |
| 4.22 | 02 | 01 | 08 | 57 | 40 | ك | وضوح الاعمال المكلف بها باعتباري في بذل أكبر جهد لتحقيق أهداف المجمع |
| | %1.9 | %0.9 | %7.4 | 52.8 % | 37.0 % | % | |
| 3.98 | 01 | 08 | 06 | 70 | 23 | ك | شعوري بالاستقرار والارتياح في أداء عملي ينفعني للإندماج أكثر في المجمع |
| | %0.9 | %7.4 | %5.6 | %64.8 | 21.3 % | % | |
| 4.00 | المتوسط العام | | | | | | |

ينضح لنا من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه بأن المبحوثين موافقون على أن الدور الذي يؤديه بالمجمع و ما يحتويه من أعمال يجعل العامل يبذل قصاري جهده لتحقيق أهداف المجمع و السعي للإندماج أكثر فيه، ويظهر ذلك بمتوسط 4.00 و هو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي تشير إلى درجة (موافق) كما يتبين بأنه يوجد تفاوت بين المبحوثين في درجة موافقتهم على أن الدور الذي يؤديه بالمجمع الهامل يساعدهم في الإلتزام بوظيفتهم إذ تراوحت

متوسطات موافقتهم ما بين (3.82 و 4.22) و هي متوسطات تقع في الفئة الرابعة و الخامسة و اللتان يمثلان درجة موافق و موافق بشدة، و هو ما يتجلى في إجابات أفراد العينة المدروسة الموافقون على أنهم يعتبرون مجمع الهامل جزء من حياتهم بسبب أنه يوفر لهم فرصة لإستخدام ما يملكونه من مواهب و مهارات) و هو ما يتطابق مع ما توصلت إليه الباحثة في إجابات المبحوثين حول رأيهم في مدى تناسب المهام المكلفون بها مع قدراتهم الجدول رقم 34) بالإضافة إلى أن المبحوثين يوافقون على أن لديهم إندفاع للإندماج أكثر في مجمع الهامل بسبب أنهم يشعرون بالإستقرار و الإرتياح في أداء المهام المكلفون بها و قدر ذلك بمتوسط 3.98 و يرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى قلة تغيير العامل من وظيفته إلى وظيفة أخرى، صف إلى ذلك أن العامل على خط الإنتاج بمجمع الهامل قل ما يُطلب منه أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص، كما نلاحظ بأن المبحوثين موافقون بشدة على أن وضوح الأعمال المكلفون بها يساعدهم في بذل أكبر جهد لتحقيق أهداف المجمع و ذلك بمتوسط يقدر ب 4.22.

مما تقدم قوله يمكن أن نستنتج بأن من أبرز ما يجعل العامل يبذل جهد كبير لتحقيق أهداف المجمع هو وضوح الدور والمهام المستدة إليه، و تفسر هذه النتيجة بأن العامل عندما يتضح الدور المكلف به و يعرف ما هو مطلوب منه أدائه فإن ذلك يدفعه للعمل بأقصى ما يملك من جهد بهدف الوصول للنتائج المتوقعة تحقيقها هذا من جهة، ومن جهة أخرى يبعده عن إرتكاب أخطاء مهنية قد تعرضه للمساءلة أو الخلاف مع المشرف، مما يدل على أن توضيح الدور للعامل وتزويده بالمعلومات الكافية عنه له أثر في جعل العامل يوظف كامل قدراته و مهاراته ليستمر في عمله ويحافظ على وظيفته.

الجدول رقم (38) يبين درجة موافقة المبحوثين على أثر البيئة الداخلية للعمل في الإلتزام الوظيفي.

| المتوسط الحسابي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | التكرار النسبة | العبارة |
|-----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|----------------|--|
| 3.51 | 7 | 22 | 19 | 29 | 31 | ك | رؤية الإمكانيات في بيئة العمل تجعلني لا لكامل في أداء عملي وأفضل المواصلة فيه |
| | %6.5 | %20.4 | %17.6 | %26.9 | %28.7 | % | |
| 4.14 | 00 | 00 | 10 | 73 | 25 | ك | لشاعة مكان عملي تجعلني أعمل بإتقان ولا أشعر بالملل |
| | %00 | %00 | %9.1 | %66.4 | %22.7 | % | |
| 3.35 | 00 | 2 | 73 | 26 | 7 | ك | عدم ملائمة ظروف عملي من حيث إضاءة والتهوية الحرارة لا يساعدي على بذل قصي ما أستطيع |
| | %00 | %1.8 | %66.4 | %23.6 | %6.4 | % | |
| 2.89 | 07 | 51 | 09 | 29 | 12 | ك | بعد ضجيج في مكان عملي يجعلني لا أفضل البقاء بالمجمع |
| | %6.4 | %46.4 | %8.2 | %26.4 | %10.9 | % | |
| 3.47 | المتوسط العام | | | | | | |

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أعلاه بأن المبحوثين موافقون على أن لظروف العمل أثر في جعلهم أكثر إلتزاماً بالعمل في مجمع الهامل و قدر ذلك بمتوسط 3.47 و هو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي تمثل درجة موافق، و قد اختلف المبحوثين في درجة موافقتهم بين الظروف المادية و الظروف الفيزيائية، إذ تراوحت المتوسطات ما بين (2.89 إلى 4.14) و هي متوسطات تشير إلى درجة المحايدة ودرجة الموافقة في اداة الدراسة، و يظهر ذلك في إجابات المبحوثين الموافقون على أثر الظروف المادية في إلتزامهم الوظيفي، و إجابات المبحوثين المحايدون لأثر الظروف الفيزيائية في جعلهم يفضلون البقاء

الجدول رقم (38) يبين درجة موافقة المبحوثين على أثر البيئة الداخلية للعمل في الإلتزام الوظيفي.

| المتوسط الحسابي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | التكرار النسبة | العبارة |
|-----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|----------------|--|
| 3.51 | 7 | 22 | 19 | 29 | 31 | ك | إذرة الإمكانيات في بيئة العمل تجعلني لا أكاد في أداء عملي وأفضل المواصلة فيه |
| | %6.5 | %20.4 | %17.6 | %26.9 | %28.7 | % | |
| 4.14 | 00 | 00 | 10 | 73 | 25 | ك | شاعة مكان عملي تجعلني أعمل بإتقان ولا أشعر بالملل |
| | %00 | %00 | %9.1 | %66.4 | %22.7 | % | |
| 3.35 | 00 | 2 | 73 | 26 | 7 | ك | عدم ملائمة ظروف عملي من حيث إضاءة والتهوية الحرارة لا يساعدني على بذل أقصى ما أستطيع |
| | %00 | %1.8 | %66.4 | %23.6 | %6.4 | % | |
| 2.89 | 07 | 51 | 09 | 29 | 12 | ك | ويزد ضجيج في مكان عملي يجعلني لا أفضل البقاء بالمجمع |
| | %6.4 | %46.4 | %8.2 | %26.4 | %10.9 | % | |
| 3.47 | المتوسط العام | | | | | | |

يتبين لنا من خلال النتائج الموضحة أعلاه بأن المبحوثين موافقون على أن لظروف العمل أثر في جعلهم أكثر إلتزاماً بالعمل في مجمع الهامل و قدر ذلك بمتوسط 3.47 و هو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي تمثل درجة موافق، و قد اختلف المبحوثين في درجة موافقتهم بين الظروف المادية و الظروف الفيزيائية، إذ تراوحت المتوسطات ما بين (2.89 إلى 4.14) و هي متوسطات تشير إلى درجة المحايدة ودرجة الموافقة في اداة الدراسة، و يظهر ذلك في إجابات المبحوثين الموافقون على أثر الظروف المادية في إلتزامهم الوظيفي، و إجابات المبحوثين المحايدون لأثر الظروف الفيزيائية في جعلهم يفضلون البقاء

بالمجمع، حيث وافق أفراد العينة المدروسة على أن الإمكانيات و الأجهزة المادية في بيئة العمل تجعل العامل لا يتكاسل في أداء عمله و يفضل أن يواصل فيه، و ذلك بمتوسط يقدر ب 3.51 بالإضافة إلى أن شساعة مكان العمل تترك العامل يعمل بإتقان و لا يشعر بالملل بمتوسط يبلغ 4.14.

و يمكن تفسير ما سبق بأن الآلات و المعدات مطلوبة و ضرورية في المجال الصناعي، لا سيما و أن العمل بالمجمع يتطلب تحويل المادة الخام إلى مادة استهلاكية، فوفرة الاجهزة والوسائل تجعل العامل يعمل بجدية دون تماطل(و هو نفسه ما تم ملاحظته أثناء تجوال الباحثة بالمجمع) كما أن عدم ضيق المكان الذي يعمل فيه العامل يتركه يعمل بحرية، و يرجع ذلك إلى أن التصميم الأولي لوضع هيكله مجمع الهامل بالإضافة إلى النظام الذي تعتمده الإدارة المتمثل في تفويض العمال(الملحق 05) حيث يضم الفرج الواحد من 6 إلى 8 عمال، و هو ما صرح به غالبية الباحثين سابقاً في أن عددهم يتلام مع المساحة المخصصة للعمل(الجدول رقم 34) فالأداة و شساعة مكان العمل مهمان في جعل العامل أكثر إلتزاماً بوظيفته، أما درجة محايدة الباحثين جاءت للظروف الفيزيائية المتمثلة في أن وجود الضجيج في مكان العمل يجعل العامل يفضل البقاء بالمجمع، حيث بلغ متوسط ذلك 3.35 بالإضافة إلى توفير الإضاءة الجيدة و التهوية المناسبة و الحرارة المعتدلة يساعد العامل على بذل أقصى ما يستطيع و ذلك بمتوسط يقدر ب 2.89 و هو ما بين بأن الظروف الفيزيائية ليس لها تأثير بالغ على إلتزام العامل بوظيفته، و يرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى اعتياد العمال على تلك الظروف الفيزيائية بالإضافة إلى طبيعة العمل الذي يتطلب آلات تصدر أصوات تشكل إزعاج للعامل، كما أن عمل محركاتها يؤدي إلى إرتفاع درجة حرارة المكان، إلا أنه و بإتساع محيط العمل و

تبادل أطراف الحديث بين العمال يستطيع العامل أن يتغلب على تلك الظروف الفيزيائية.

مما سبق قوله يمكن التوصل إلى أن ما يحيط بالعمال في داخل الوحدة الإنتاجية التي يعمل فيها له أثر في جعله يبذل أقصى ما يستطيع و يتقن عمله و لا يشعر بالملل، و بالتالي يفضل البقاء بالمجمع، و هذا خاصة إذا كانت الوسائل و الامكانيات متوفرة و المكان مناسب لإنجاز العمل بإعتبار أن عمال المجمع بمقتورهم التكيف مع الظروف الطبيعية (الفيزيائية) و ذلك نظراً للإعتياد عليها، ولكنهم لا يستطيعوا العمل بدون الآلات أو في مكان ضيق، و لهذا على إدارة مجمع الهامل أن تسعى جاهدة في تهيئة الظروف الفيزيائية من خلال صيانة الآلات و تحميمها و وضع حواجز بالقرب من الآلات لحجز الصوت الذي يُزعج العامل، بالإضافة إلى الاكثار من المكيفات الهوائية، وذلك بهدف زيادة إلتزام العامل أكثر بوظيفته، لا سيما و أن الظروف المادية ملائمة للعامل.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

و توصياتها

نتائج الدراسة:

في خضم أهداف الدراسة و تساؤلاتها التي طرحت في البداية، توصلت الباحثة في الأخير إلى نتائج و هي كالآتي:

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

1/ نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

بالاعتماد على مختلف المؤشرات لمعرفة مدى تأثير العلاقات السائدة في محيط العمل على جعل العامل لديه إلتزاماً وظيفياً، ومن خلال تحليل مختلف البيانات التي أفرغت آراء المبحوثين، وخاصة ما يتعلق منها بالعلاقة بين العامل و مشرفه، و للعامل و زملائه و تأثير ذلك على الإلتزام الوظيفي.

يبين الدراسة بأن 64.8% من المبحوثين علاقتهم جيدة مع المشرف، وذلك من خلال أنه يساعدهم في أداء عملهم و يسمح لهم بحدوث محادثات مع زملائهم بالإضافة إلى أنه يشجع العامل عندما يكون جاد في عمله، فذلك التشجيع والتحفيز للعامل من طرف المشرف وافق عليه المبحوثين على أنه يجعل العامل يشعر بالإعتراف بعمله بمتوسط (4.08) كما أن معاملة المشرف للعامل بإحترام (97.2%) تجعله يشعر بالإرتياح والاستقرار في أداء عمله بمجمع الهامل و هو ما وافق عليه المبحوثين بمتوسط (3.94)، أما من ناحية العلاقة فيما بين الزملاء فقد وافق المبحوثين على أن تشجيع العمال للعامل على الإنجاز يجعله أكثر رغبة في الحضور المستمر (3.48) و ذلك من خلال تخفيف الضغط عنه و التنبيه لأخطاء وقع فيها البعض من قبل، و تبادل المعلومات متى سمحت الفرصة.

ومنه فالعمال بمجمع الهامل نجدهم موافقون على أن للعلاقات الإجتماعية السائدة في محيط العمل أثر على الإلتزام الوظيفي، بمعنى أنه كلما كانت العلاقة بين العامل و مشرفه، و العامل و زملائه جيدة كلما عمل ذلك على زيادة شعور العامل بالإرتياح و الإستقرار في عمله بالمجمع و الإعتراف به و الرغبة في مواصلة العمل فيه، بل والتطلع للحصول على وظيفة متميزة، وهي أمور كلها تدل على إلتزام العامل بوظيفته، وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى التي نصت على أن للعلاقات الإجتماعية السائدة في محيط العمل أثر على الإلتزام الوظيفي

2/ نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال تحليل البيانات الميدانية للدراسة يتضح أن 94.4% من العينة المدروسة راضين عن الدور الذي يؤديه بالمجمع، وذلك من خلال أن المهام المكلفون بها مناسبة للقرارات التي يمتلكونها و أن الوقت كافي لأدائها، و توجد أوقات راحة يجدد فيها العامل طاقاته لأداء مهامه بشكل جيد، كما أنه لا يوجد فيها تناقض إلا في بعض الأحيان فوضوح الأعمال المكلف بها العامل يساعده في بذل أكبر جهد لتحقيق أهداف المجمع و هو ما وافق عليه المبحوثين بشدة (4.22) بالإضافة إلى أن عدم دوران العامل أو تغييره من وظيفة لأخرى تشعره بالإستقرار ، و بالتالي الإندماج أكثر في العمل بمجمع الهامل .

إن عموماً نستنتج بأن طبيعة الدور و خصائصه من حيث الوضوح و الغموض و تلائمه مع قدرات العامل له أثر في جعل العامل يبذل أكبر جهد لتحقيق أهداف المجمع و الإندماج أكثر في الوظيفة و الإلتزام بها، و هو ما يحقق الفرضية الفرعية الثانية التي مؤداها " تؤثر طبيعة العمل على الإلتزام الوظيفي".

3/ نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

حيث نصت هاته الفرضية على أن ظروف العمل أثر على إلتزام العاملين وظيفياً، وبناءً على البيانات التي تضمنتها جداول الفرضية الجزئية الثالثة تم التوصل إلى أن المبحوثين موافقون على أن الظروف المادية للعمل بمجمع الهامل ملائمة من خلال ساعة مكان العمل (95.37%) التي تجعل العامل يعمل بإتقان و لا يشعر بالملل بمتوسط (4.14) بالإضافة إلى جودة الآلات و ملائمتها للعمل مما يجعل العامل لا يتكاسل في أداء عمله و يفضل المواصلة فيه، كما نجد بأن العاملين يعملون في أماكن كلها ذات إضاءة إصطناعية و قوية، و درجة حرارة مرتفعة، مع وجود ضجيج بسبب أضرار نفسية و فيسيولوجيا و إجتماعية، بالإضافة إلى قلة وسائل التهوية، ومع هذا فإن المبحوثين محايدون إلى أن مثل هاته الظروف الفيزيكية لا تساعدهم على بذل أقصى ما يملكون و لا يفضلون البقاء بالمجمع.

و منه نستنتج أن ظروف العمل المادية تؤثر على إلتزام العاملين وظيفياً أكثر من الظروف الفيزيكية، مما يجعل الفرضية الثالثة محققة نسبياً.

ثانياً: النتائج العامة.

من خلال الدراسة الميدانية، وبعد تحليل و مناقشة بيانات الاستمارة نصل في الأخير إلى الكشف عن أهم النتائج العامة التي توصلت إليها الدراسة المتعلقة بأثر البيئة الداخلية للعمل على الإلتزام الوظيفي بمجمع الهامل لولاية أدرار و التي يمكن تلخيصها كالآتي:

1/ أن العلاقة السائدة بين العامل ومشرفه في محيط العامل بمجمع الهامل جيدة، حيث يسود بينهما الاحترام، كما يقوم المشرف بتشجيع عماله في بعض الأحيان و

ساعدتهم في أداء أعمالهم إن استدعى الأمر، و لا يقع في خلاف معهم إلا بسبب التأخر عن العمل أو التباطؤ فيه أو ارتكاب خطأ مهني، مما يجعل العامل يحس بإهتمام المشرف له فيرغب أكثر في البقاء بالعمل، وهو نفس ما توصلت إليه دراسة بروان حول "مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين ومدى إدراكهم لطبيعة العلاقة الإشرافية للروؤساء" بولاية فرجينيا الامريكية سنة 2003م، حيث وجدت علاقة إيجابية بين مستوى الإلتزام التنظيمي و تصرفات الروؤساء المباشرين الذين يعملون على تشجيع العاملين و الإعتراف بالإنجاز.

2/ يوجد في بيئة العمل الداخلية بمجمع الهامل تعاون فيما بين العمال و تكامل الجهود و تلاحم يجعل العامل يشعر بروح العمل الجماعي، و ذلك من خلال علاقات تبادل المعلومات و مساعدة بعضهم البعض أثناء الظروف الصعبة التي قد يمر بها العامل في بيئة عمله، مما يوجب شعوره بالإنتماء للعمل بمجمع الهامل و بفضل البقاء به.

3/ إن الدور المكلف به العامل بمجمع الهامل مناسب للوقت المحدد لإنجازه، و للقررات التي يمتلكها العامل مما يجعله يبذل أقصى ما يستطيع.

4/ إن العامل بمجمع الهامل راض عن الدور الذي يؤديه، كونه واضح ولا يوجد فيه تناقض أو دوران من وظيفة لأخرين مما يشعر العامل بالارتياح والاستقرار الذي يدفعه للإلتزام بالوظيفة.

5/ إن العمل بمجمع الهامل يُنجز وفق توجيهات الإدارة و لا مجال للعامل في أن يبدع فيه.

6/ ينجز العامل عمله بمجمع الهامل في مكان واسع متوفر على الآلات و وسائل ملائمة للعمل، تجعل العامل يرغب في العمل أكثر.

7/ البيئة التي يعمل فيها العامل بمجمع الهامل يعمها إضاءة إصطناعية قوية، قد ينج عنها أخطار صحية تؤثر على إنتاجيته.

8/ يعاني العامل من إزعاج جراء الأصوات التي تحدثها الآلات إلا أنه وبالإعتياد عليها يستطيع أن يتكيف مع ذلك الإزعاج و يتحملة.

9/ إن المدة التي يقضيها العامل بمكان عمله ليست طويلة مما يجعله يغير جو العمل ليجدد نشاطه، خاصة و أن درجة الحرارة مرتفعة.

10/ ينقص البيئة الداخلية للعمل بمجمع الهامل المكيفات الهوائية التي من شأنها تجعل العامل أكثر نشاط و حيوية.

توصيات الدراسة:

على أساس النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات:

1/ تبني إستراتيجيات و برامج تعمل على تطوير كفاءة العامل و تنمية مهارات الإبداع في عمله، حتى يصبح أكثر وعي و اهتمام بالعمل الذي يؤديه بالمجمع بذل الاعتماد الكلي على الإدارة.

2/ تقوية قيم الالتزام الوظيفي لدى العاملين من خلال الاهتمام بالتحفيز المعنوي (كالترقية، المشاركة في اتخاذ القرارات) و الذي بدوره يجعل العامل يبدع في عمله و يشعر بأنه يقدم أداء متميز بالمجمع.

3/ زيادة الاهتمام بتحفيز العاملين مادياً للالتزام المتزايد اتجاه المجمع و الرفع من مستوى أدائهم.

4/ وضع حواجز بالقرب من الآلات و الماكينات التي تحدث ضجيج لحجز الصوت و التقليل من إنتشاره.

5/ الحرص على أن يستعمل العامل سدادات للأذن لمنع وصول الأصوات التي تحدثها الآلات.

6/ تزويد العاملين بملابس واقية و جافة عند درجة الحرارة المرتفعة.

7/ ضرورة تزويد أماكن إنبعاث الحرارة بوسائل التهوية المناسبة.

8/ العمل على تهوية مكان العمل أكثر بزيادة النوافذ وفتحات دخول الهواء.



الذاتمة

في ختام هذا العمل المتواضع يمكن القول بأنه أتضح جلياً من خلال الدراسة هذه في جانبها النظري والميداني أن الاهتمام بعناصر البيئة أو المحيط الداخلي الذي يعمل فيه العامل يعتبر من أهم الركائز الأساسية في المؤسسات الاقتصادية، والتي تؤثر على سلوك و أداء الموارد البشرية، و دفعهم للعمل بإتجاه معين، لذلك من المهم أن تبحث المؤسسة عن الطريقة التي تستطيع من خلالها كسب العمال، و تعزيز الرغبة لديهم في العمل لتتمكن من تحقيق أهدافها المستقبلية و ميزتها التنافسية، و يأتي ذلك بالإعداد الجيد و الإهتمام بالمحيط الداخلي الذي يعمل فيه العامل و متابعة كل متغيراته و دراسة الظروف السائدة في أماكن العمل، و هو ما يعني أن خصائص العمل و طرق تأديته و الظروف التي يؤدي فيها و العلاقات السائدة في بيئة العمل تؤثر على دافعية العمال و فعالية الأنشطة التي يقومون بها و من ثم يأملوا بأن تكون هذه البيئة داعمة تسهل لهم إشباع حاجاتهم النفسية و إجتماعية و الاقتصادية، فالبيئة الداخلية للعمل تؤثر على سلوك العاملين في المؤسسة و تؤدي إلى الرغبة في مواصلة العمل أو تركه، لأنها تعمل كوسيط بين حاجات العامل و متطلبات الوظيفة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على بعض عناصر البيئة الداخلية للعمل بمجمع الهامل لولاية أدرار و أثر تلك على إلتزام العاملين وظيفياً، حيث أنطلقت الدراسة من فرضية أن هناك تأثير للبيئة الداخلية على الإلتزام الوظيفي، و لإختبار الفرضية و تحقيق هدف الدراسة تم تصميم إستبيان وفق متغيرات الدراسة و وُزِع بطريقتة قصدية على 119 عامل إنتاج بفرع المطاحن و مركز تعبئة قارورات الغاز و مصنع الأجر الأحمر، و قد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1/ إن العلاقات السائدة بمجمع الهامل جيدة و تجعل العامل يرغب أكثر في البقاء بالعمل.

2/ أن الدور المكلف به العامل بمجمع الهامل واضح و مناسب للوقت المحدد لإنجازه، مما يجعل للعامل رضا وظيفي و شعور بإرتياح يدفعه للإلتزام بالوظيفة.

3/ أن لظروف العمل المادية أثر على الإلتزام الوظيفي أكثر من الظروف الفيزيائية للعمل.

و قد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات الرامية إلى تحسين البيئة الداخلية للعمل لما في ذلك من إنعكاس إيجابي على الإلتزام الوظيفي للعاملين.

étude

L'objectif de notre étude est ; de faire reconnaître les éléments internes de l'environnement de travail ,et l'effet de ce dernier sur l'engagement fondamental des travailleurs à l'ensemble entreprise Elhamel- Adrar.

Alors, on a fait notre étude à partir L'hypothèse suivante: IL ya un influence de la nature interne sur l'engagement fonctionnel.»

Dance pour confirmer cela et obtenir des bons résultats concrets on construira un questionnaire distribue sur 119 fonctionnaires aus entreprises ; des moulins , du gaz et des briques rouge - n'obtient les

- 1) Les relations fonctionnel dans l'entreprise ente les travailleur et très bon , elles permettent à eux d'aimer et travailler avec satisfaction et sérieusement.
- 2) Chaque travailleur fait son rôle claiement et s'approuve le temps d'exécution, cela leurs donne un confiance de sois qui leurs pousse a travaille bien pour donner des bonnes résultats
- 3) Aussi les circonstance matériaux de travail joue aussi un rôle pour un bon travail. finalement , notre essai contient un ensemble de recommandations qui fourni à l'amélioration de la nature intérieur de travail , car cela fait des resultats positives sur l'engagement de tel tel travail.



المصادر و المراجع

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

أ/ الكتب:

- 1/ أحمد محمد المصري، إدارة الانتاج و العلاقات الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة(ن ت) د ط، 2000، الاسكندرية.
- 2/ إبراهيم يحيى، الهندسة البشرية و أثرها في رفع إنتاجية العمل، المركز القومي للاستشارات و التطوير الاداري(ن ت) د ط، 2004.
- 3/ البدانية نياب، المرشد إلى كتابة الرسائل الجامعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، د ط، 1419، الرياض، السعودية.
- 4/ الصرفي محمد، السلوك التنظيمي، حورس(ن ت) د ط، 2005، الاسكندرية، مصر.
- 5/ بطاح أحمد، قضايا معاصرة في الادارة التربوية، دار الشروق(ن ت) ط1، 2006، عمان، الاردن.
- 6/ حسان محمد حسان، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة(ن ت) ط 2، 1986، بيروت، لبنان.
- 7/ حسن حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار حامد(ن ت) ، د ط، 2004، الاردن.
- 8/ حسن عادل، عاطف محمد عبيد، التنظيم الصناعي و إدارة الانتاج، دار النهضة العربية(ن ت) ، ط2، 1974، بيروت.

- 9/ حسن محمد عبد الرحمان، علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية (طن ت) ط 1، د س. الاسكندرية، مصر.
- 10/ خليل عبد الهادي البدو، علم الاجتماع الصناعي، دار الحامد (ن ت) ، ط 1، 2009، الاردن.
- 11/ خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة (طن ت) ، ط 3، 2007، الاردن.
- 12/ سلمى محمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتبة الجامعية (ن ت) د ط، 2000.
- 13/ سيد علي شتا، المنهج العلمي و العلوم الاجتماعية، مكتبة الاشعة (ن ت) د ط 1997، مصر.
- 14/ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمة، الدار الجامعية (ن ت) ، ط 2، 2004، الاسكندرية.
- 15/ عادل حسن، التنظيم الصناعي و إدارة الانتاج، مؤسسة شباب الجامعة (ن ت) ط 1، 1998، الاسكندرية.
- 16/ عامر الكبيسي، التنظيم الاداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة التطوير التنظيمي و قضايا معاصرة، دار الشروق (طن ت) ط 1، 1998.
- 17/ عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والانتاج، الدار الجامعية (ن ت) ، د ط، 2000، الاسكندرية.
- 18/ عبد الرزاق معاده، السلوك التنظيمي، جامعة القدس المفتوحة (ن ت) ط 1، 1998.

- 19/ عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، أساسيات الإدارة وبيئة الاعمال، مؤسسة شباب الجامعة (ن ت) د ط، 2004.
- 20/ عبد المعطي محمد عساف، أسس العلاقات العامة، دار الحامد (ن ت) ، ط 1، 2003، عمان.
- 21/ عبيدات و آخرون، البحث العلمي، دار أسامة (ن ت) د ط، 1997، الرياض، السعودية.
- 22/ عشاوي سعد الدين، التنظيم والإدارة الصناعية، مكتبة عين شمس (ن ت) ط 2، 1973.
- 23/ عطية حمد، منهجية البحث العلمي و تطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية دار النشر للجامعات (ن ت) د ط، 1996، القاهرة، مصر.
- 24/ علي الشرقاوي، إدارة الأعمال والوظائف والمارسات الإدارية، دار النهضة العربية (ن ت) ط 1، 1981.
- 25/ علي الشرقاوي، إدارة الانتاج في المشروعات الصناعية، دار النهضة العربية (ن ت) ، ط 1، د س، بيروت.
- 26/ علي عبد الرزاق جلبي، علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية (ن ت) ، ط 1، 1997، الاسكندرية، مصر.
- 27/ عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي مؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران (ن ت) د ط، 1994.
- 28/ طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، الدار الجامعية (ن ت) د ط، 2007، لاسكندرية، مصر.

29/ طاهر محسن الغالبي، وائل صبحي، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل (ن ت) ط1، 2007، لاردن.

30/ فاروق محمد عبود، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة (ط ن ت) ط1، 2005، الاردن.

31/ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق (ن ت) ، د ط، 2003، الاردن.

32/ محمد العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث (ن ت) ط1، 1985، الاسكندرية، مصر.

33/ مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية (ن ت) ، ط1، 2004، الاسكندرية، مصر.

34/ محسن علي الكبتي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الاساعلية (ن ت) ، ط1، 2005، الاردن.

35/ محمد حسن، محمد حمدات، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المعلمين و المديرين في المدارس، دار الحامد (ن ت) ، ط1، 2006، الاردن.

36/ محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث (ن ت) د ط، 2002، القاهرة، مصر.

37/ محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل (ن ت) د ط، 1999، عمان، الاردن.

38/ محمد عثمان خشاب، البحوث العلمية و إعداد الرسائل الجامعية، د ط، 2007، الاسكندرية، مصر.

39/ محمد منير حجاب و سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل العام، المدخل البيئي، المدخل الإداري، المدخل البحثي، دار الفجر (ن ت) ، د ط، القاهرة، مصر .

40/ مروان الزعبي، جودة علاقات العمل الاجتماعي و علاقتها بمستوى الإلتزام الوظيفي و الرفاه النفسي للموظفين، الجامعة الاردنية، د ط، عمان، الاردن.

41/ مزياتي محمد، العقد النفسي نحو فهم العلاقة بين الافراد و المنظمات، دار الغرب (ن ت) د ط، د س، وهران.

42/ موسى أحمد خير الدين و محمود أحمد النجار، أثر البيئة الداخلية على الإلتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، جامعة البتراء، 2010، الاردن.

43/ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات و مفاهيم، دار وائل (ن ت) ط 1، 1999.

44/ نيران النقيب، الضوضاء و الذبذبة في بيئة العمل، مكتب العمل العربي، سلسلة البحوث و الدراسات 1 د ط، 1982.

ب/ المجالات:

45/ الخشالي، شاكر جاد الله، أثر الانماط القيادية لرؤوساء الاقسام العلمية على الإلتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6، العدد 1، 2003.

46/ الطجم عبد الله عبد الغني، قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية و الديمغرافيا في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 4، 1996.

47/ خضير وآخرون، الإلتزام وفاعلية العمل، مجلة إتحاد الجامعات العربية، العدد 31، 1996.

48/ ريان عادل محمد، أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط علي العلاقة بين الإلتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية، المجلة العلمية لكلية التجارة، العدد 29، أسيوط.

49/ سلامة عادل عبد الفتاح، الإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة عين شمس، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، العدد 23، ج1، القاهرة، 1999.

50/ عبد العظيم السعيد مصطفى، ضغوط العمل و علاقتها بالإلتزام الوظيفي، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 42، 2006.

51/ عواملة نائل، الإلتزام التنظيمي لدى مدراء الخدمة العامة في الاردن، مجلة التطوير الإداري، الجامعة الاردنية، عمان، العدد 05.

52/ فؤاد يوسف عبد الرحمان، بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين، دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 91، 2012.

53/ لونيس علي، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيقية في البيئة المهنية، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية.

54/ محمد مصطفى الخشروف، تأثير مناخ الخدمة في الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد 3، 2011.

55/ يوسف درويش، العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي و الخصائص الفردية، مجلة الادارة العامة، الرياض، المجلد 39، العدد 3، 1999.

ج/ الرسائل الجامعية:

56/ خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي و علاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية، 2006.

57/ سامي إبراهيم حنون، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية.

58/ عبد العزيز عبد الرحمان، بيئة العمل و أثرها على كفاءة الأداء الأمني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية، 1422هـ.

59/ لعريط بشير، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمتابعة، دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة، رسالة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.

60/ موسى سعد علي البلوي، الخصائص الشخصية و الوظيفية و علاقتها بإنتاجات العاملين نحو بيئة العمل الداخلية، دراسة مسحية على ضباط و افراد شرطة المدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2007.

د/ المواقع الالكترونية و المنتديات:

61/ [http:// faculty, ksu, edu, sa.](http://faculty.ksu.edu.sa)

62/ w w w, pd ffactory, com.

63/ [http:// ikhwanwayonline, wordpress, com.](http://ikhwanwayonline.wordpress.com)

64/ احمد الكردي، العلاقات الانسانية في السلوك التنظيمي، مدونة تنمية السلوك التنظيمي، بتاريخ 10 مايو 2010.

65/ واتسي، مدونة بيئة الاعمال، بتاريخ 15 مايو 2011
<http://cuboura.goloum.org>

ثانياً: مراجع باللغة الأجنبية.

66/ Adeyinka tella, work motivation, job satisfaction and organizational commitment of library personnel in academi, Nigeria, 2007.

67/ George friedmann, pierre naville, traite de sociologie de travail, armand colin tomel, paris, 1961.

68/ John R, schermerhorn, Jr, mangement for productivity, 1986.

69/ Murrel, k, f, ergonomics: man in his working environment, chapmas, 1971.

70/ Robert eisenberer, effective commitment to organization the contribution of perceived organizational support, 2001.

71/ Villemeur, surete de fonctionnement des systemes
industriels, paris, 1988.



الملاحق

قائمة أسماء المحكمين للإستمارة

| اللقب و الاسم | جهة العمل |
|---------------------|---------------------|
| 1 شوشان محمد الطاهر | أستاذ بجامعة أدرار |
| 2 عوفي مصطفى | أستاذ بجامعة باتنة |
| 3 مولاي الحاج مراد | أستاذ بجامعة وهران |
| 4 حجيج جنيد | أستاذ بجامعة وهران |
| 5 لعلى بوكميش | أستاذ بجامعة أدرار |
| 6 نعيجة رضا | أستاذ بجامعة أدرار |
| 7 بوهنة علي | أستاذ بجامعة تلمسان |

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة - أدرار -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية.

الاستمارة رقم:

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة بحث

نحية طبية.....

في إطار إعداد مذكرة التخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير ،
يطيب لي أن أعرض عليكم هذه الاستبانة لمعرفة "أثر البيئة الداخلية
للعمل على الالتزام الوظيفي" بمجمع الهامل-أدرار- راجية منكم قراءة
جميع فقرات الاستبانة بعناية و الإجابة بكل موضوعية على الاسئلة بوضع
علامة (X) للإجابة المناسبة، مع العلم بأنه سوف يتم التعامل مع الإجابة
بمنتهى السرية، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

مع خالص الشكر لتعاونكم

تحت إشراف:

الطالبة:

أ.د: شوشان محمد

بهوطي خديجة

الملحق رقم (02)

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن:

المستوى التعليمي: أمي ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

الخبرة: (مدة العمل) سنة.

المحور الثاني: بيانات خاصة بالعلاقات الاجتماعية في العمل

1- هل يساعدك المشرف في أداء عملك: نعم لا

التحصيل يوجد لك بالمشرف مستخلصات عمل بجدية و نشاط : دائماً أحياناً نادراً

3- هل سبق وأن حدث خلاف بينك وبين مشرفك : نعم لا

في حالة الإجابة (بنعم) هل يرجع ذلك إلى:

تأخرك عن العمل التباطؤ في العمل الوقوع في خطأ مهني

آخر أنكره:

4- هل يسمح مشرفك بحدوث محادثات بينك وبين زملائك:

دائماً أحياناً أبداً

5- كيف هي علاقتك مع المشرف: جيدة حسنة سيئة

6- هل ترى بأنه يوجد احترام بينك وبين مشرفك: نعم لا

في حالة الإجابة ب: (لا) إلى ماذا يرجع ذلك:

7- هل سبق وأن قدم لك زملائك تنبيه للأخطاء مهنية وقعوا فيها: نعم لا

8- في حالة تأخر زميلك عن العمل من يقوم بمهامه:

أحد أعضاء الجماعة عامل خارج الجماعة يبقى شاغراً حال مجيئه

9- في حالة شعورك بالضغط في العمل هل تجد من الزملاء من يخفف عنك: نعم لا

10- هل يوجد تبادل للمعلومات فيما بين الزملاء :

دائماً أحياناً أبداً

المحور الثالث: بيانات تتعلق بطبيعة العمل .

11- هل توجد أوقات راحة أثناء إنجاز المهام: نعم لا

12- ما رأيك في المهام المكلف بها هل :

تفوق قدراتك مناسبة لقدراتك دون قدراتك

13- كم مرة تم تغييرك من وظيفة إلى وظيفة أخرى منذ عملك بالمجمع:

ولا مرة مرة واحدة مرتين فأكثر

14- هل تنجز عملك : وفق توجيهات الإدارة وفق فكرتك الخاصة

15- حسب رأيك ما هي الأسباب التي تجعل العامل يُبدع في عمله؟

.....
.....

16- ما رأيك في الوقت المحدد لإنجاز المهام: كافي غير كافي

17- هل أنت راض عن الدور الذي تؤديه بالمجمع: نعم لا

في حالة الإجابة بـ (لا) أنكر لماذا؟.....

18- ماذا تفعل عندما يُطلب منك أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص؟

.....
المحور الرابع: بيانات تتعلق بظروف العمل .

19- ما رأيك في المكان الذي تنجز فيه عملك:

واسع متوسط صغير

وهل يناسبك لإنجاز العمل: نعم لا

20- ما رأيك في الأجهزة التي تتوفر عليها بيئة عملك:

.....
21- ما نوع الإضاءة الغالبة في بيئة عملك:

إضاءة طبيعية إضاءة اصطناعية

22- كيف هي إضاءة المكان الذي تنجز فيه عملك:

إضاءة شديدة إضاءة متوسطة إضاءة خافتة

23- هل الأصوات التي تحدثها الآلات تسبب لك إزعاج: نعم لا

في حالة الإجابة (بنعم) أنكر الأخطار الناتجة عن ذلك:.....

في حالة الإجابة ب: (لا) لماذا:

24- كيف هي درجة حرارة المكان الذي تؤدي فيه عملك:

مرتفعة معتدلة منخفضة

25- هل المدة التي تقضيها في مكان عملك:

طويلة متوسطة قصيرة

26- هل يتلائم عدد العمال مع مساحة المكان المخصص للعمل: نعم لا

27- هل تتوفر بيئة عملك على أجهزة للتهوية: نعم لا

في حالة الإجابة ب (نعم) أذكرها:

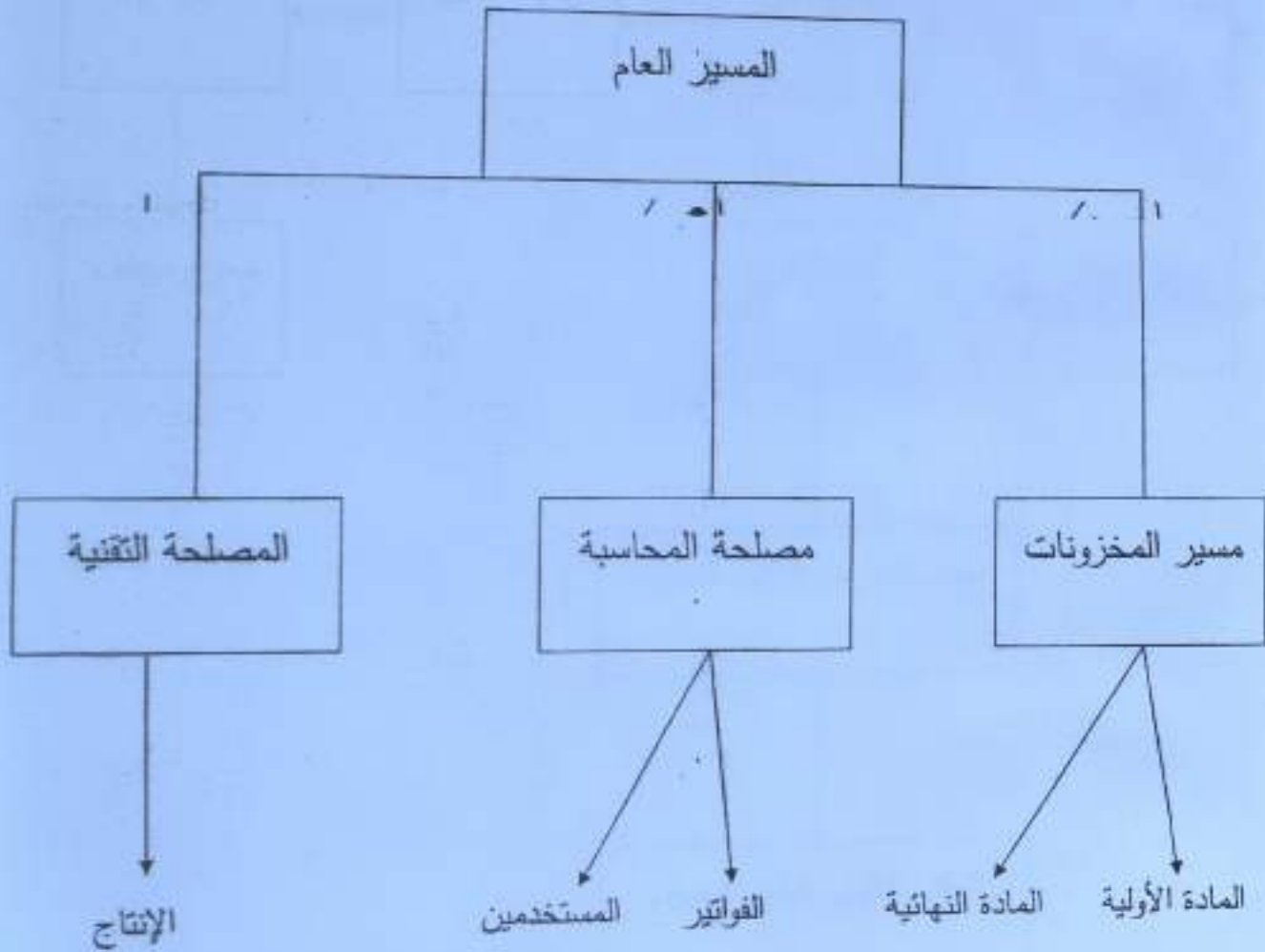
المحور الخامس: بيانات تتعلق بأثر البيئة الداخلية على الالتزام الوظيفي

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 28 | إعتراف رئيسي بالامتنان والتقدير لما قمت به من أعمال يشعرنني بالاعتزاز بعملتي | | | | | |
| 29 | عدالة المشرف في معاملته مع العمال تجعلني لا أفكر في ترك العمل بالمجمع | | | | | |
| 30 | معاملة رئيسي لي باحترام تجعلني أشعر بالارتياح والاستقرار في عملي بالمجمع | | | | | |
| 31 | حرص المشرف على سماع إقتراحاتي يجعلني أتطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة بالمجمع | | | | | |
| 32 | علاقتي الجيدة مع زملائي في العمل تجعلني أفضل البقاء بالمجمع | | | | | |
| 33 | تشجيعي على الإنجاز من طرف زملائي يجعلني أكثر رغبة في الحضور المستمر للعمل | | | | | |
| 34 | أعتبر المجمع جزء من حياتي لأنه يتيح لي فرص لأستخدام ما لدي من مواهب ومهارات | | | | | |

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 35 | وضوح الأعمال المكلف بها يساعني في بذل أكبر جهد لتحقيق أهداف المجمع | | | | | |
| 36 | شعوري بالاستقرار والارتياح في أداء عملي يدفعني للانتماج أكثر في المجمع | | | | | |
| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 37 | وفرة الامكانيات المادية في بيئة العمل لا أتكامل في أداء عملي و أفضل المواصلة فيه. | | | | | |
| 38 | شساعة مكان عملي تجعلني أعمل بإتقان و لا أشعر بالملل. | | | | | |
| 39 | عدم ملائمة ظروف عملي من حيث الإضاءة والتهوية و الحرارة لا يساعني على بذل أقصى ما أستطيع . | | | | | |
| 40 | وجود ضجيج في مكان عملي يجعلني لا أفضل البقاء بالمجمع | | | | | |

شكراً لكم على تعاونكم

الهيكل التنظيمي لفرع المطاحن



الملحق رقم (03)

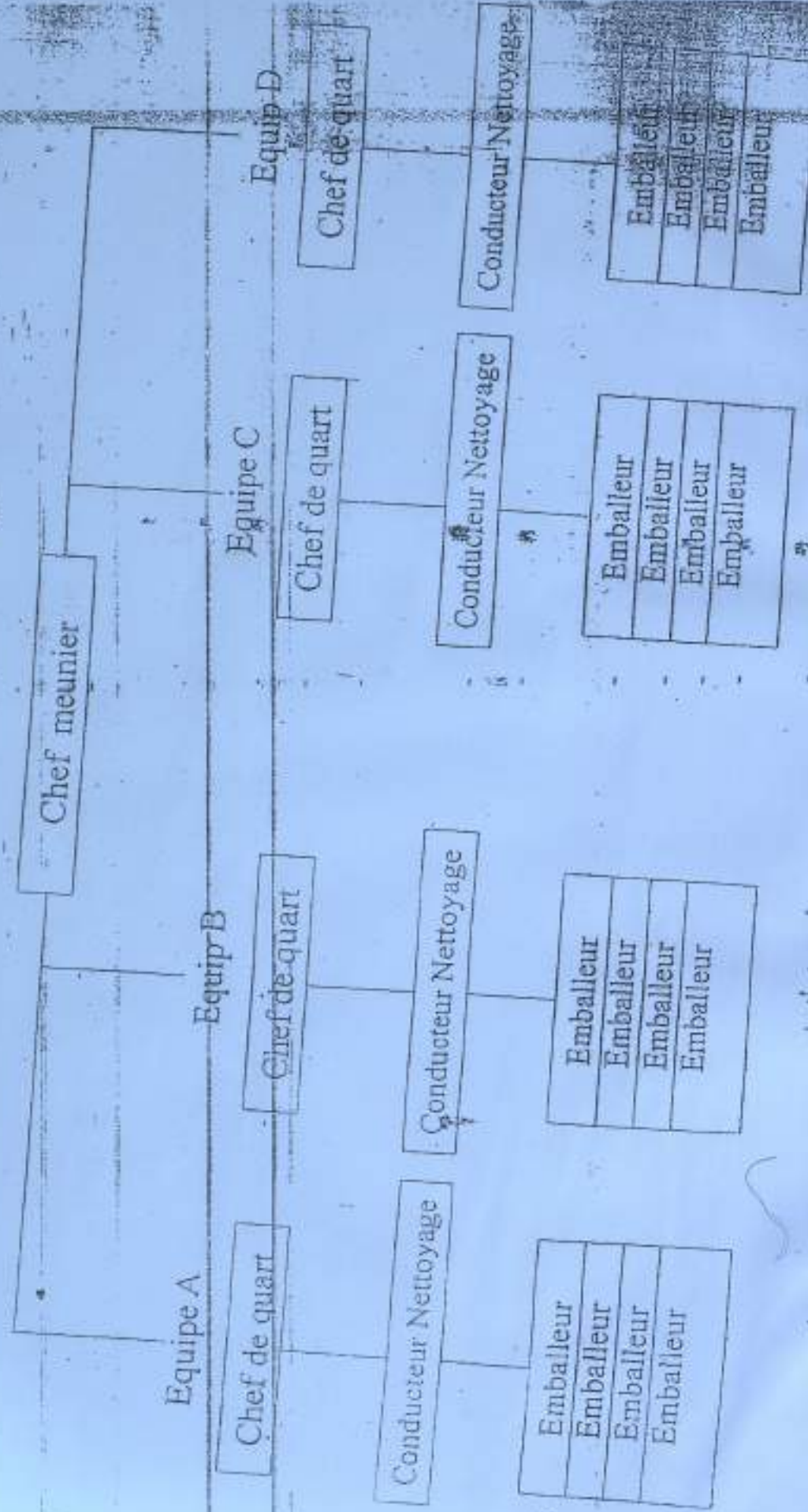
هيكل العملية الإنتاجية بمصنع الأجرور الأحمر



الملحق رقم (04)

ملحق رقم (05)

Service Production



عمال الإنتاج إلى أربعة أفواج