

السلام على

التخصص: علم الاجتماع تنظيم والعمل

المستوى: ثانية ماستر ل.م.د.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة
دراسة ميدانية بمدينة بئر العاتق - ورقلة -

الأستاذة المشرفة : أ/ برقية سهيلة

إعداد الطالبة : السائيس نجاح

الموسم الجامعي: 2017 / 2018

إشكالية الدراسة:

تعد بيئة العمل الداخلية محيط اجتماعي يمارس فيه الأفراد نشاطاتهم في إطار متغيرات بيئية قد تساهم في تحفيز العمال وزيادة التعاون بين فريق العمل، ولذلك تسعى المؤسسة إلى تصميم بيئة عمل مناسبة لجذب العمال حيث تركز على عوامل فاعلة تساهم في تعزيز رضا الوظيفي للعامل وبقائه وزيادة أدائه ومن هذا المنطلق نطرح التسائل المركزي:

كيف تساهم بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين
بمؤسسة مديرية اتصالات الجزائر ورقلة ؟



التساؤلات الفرعية

1- كيف تساهم الظروف الفيزيائية الملائمة للعمال من زيادة الاستقرار الوظيفي لهم بمؤسسة مديرية اتصالات الجزائر-ورقلة-؟

2- كيف تساهم المشاركة في اتخاذ القرار للعمال من زيادة التعاون بين فريق العمل بمؤسسة مديرية اتصالات الجزائر-ورقلة-؟

3- كيف تساهم التحفيزات في المؤسسة بشعور العمال بالانتماء بمؤسسة مديرية اتصالات الجزائر-ورقلة-؟

أسباب اختيار الدراسة :



- (1) قابلية موضوع بيئة العمل الداخلية للدراسة وإمكانية ملاحظته في الواقع إمبريقيا.
- (2) التعرف على بيئة العمل الداخلية كونه احد أهم الاستراتيجيات المهمة ومتطلبات العمل .
- (3) الاطلاع على مدى اهتمام المؤسسة ببيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين.
- (4) التعرف عن عوامل رضا العاملين لتعزيزها حتى تساهم في زيادته.
- (5) الاهتمام ببيئة العمل يمثل الاستثمار ناجح في استغلال الأفراد العاملين.

أهمية الدراسة :

- 1- التعرف على حقيقة الظروف البيئية في المؤسسات الجزائرية .
- 2- نجاح المؤسسة يتحقق من خلال أهدافها و فعاليتها و البيئة المكونة لها.
- 3- محاولة إيجاد طرق التي تعزز من الإيجابيات و الحد من السلبيات التي تطراء على بيئة العمل الداخلية .
- 4- إظهار دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين.

أهداف الدراسة :

1- التعرف على كيفية مساهمة العوامل البيئية الملائمة في رفع مستوى استقرار الوظيفي للعامل

2- تسليط الضوء على متطلبات بيئة العمل في صنع القرارات لتحقيق الرضا الوظيفي للعامل.

3- التعرف على العناصر المادية والمعنوية التي تنعكس على مستوى الرضا الوظيفي.



مفاهيم الدراسة

1- بيئة العمل الداخلية

2- تعزيز

3- الرضا الوظيفي

تعريف الإجرائي: لبيئة العمل الداخلية

هي ذلك المحيط الذي يمارس فيه الأفراد نشاطاتهم في إطار متغيرات بيئية من ظروف فيزيقية وتحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار التي تؤثر على مستوى أهداف الفرد والمؤسسة

تعريف الإجرائي: لتعزير

هو تلك التدعيمات أو التشجيعات التي تقدمها المؤسسة للموظف لتحقيق إشباعا لحاجاته و غايات المؤسسة.



تعريف الإجرائي: الرضا الوظيفي

هو اقتناع العامل لوظيفته من خلال عدة تفاعلات يقيمها الفرد مع وظيفته وبيئته عمله التي توفر له كل الإمكانيات المهنية.



2 الاستقرار

مفاهيم مرتبطة
بالدراسة

1 ظروف
الفيزيائية

4 الانتماء

3 التحفيز

الظروف الفيزيائية: تعرف بأنها العوامل المحيطة التي يتأثر بها الإنتاج، قد تكون عوامل محبطة أو مشجعة وهي عديدة ومتشابهة.

الاستقرار: يعرف على أنه ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر هذا إذا كان ذلك التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية وملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متداخلة لتحقيق التكامل والاستقرار.

التحفيز: يعرف على أنه هو مجموعة العوامل والمؤثرات التي تدفع العاملين أيا كان موقعهم نحو بذل أكبر جهد للإقبال على تنفيذ مهامهم بجد وكفاءة لرفع المستوى كما ونوعا.

الانتماء: يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية ويترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بالأعمال تطوعية وتحمل المسؤولية إضافية.

جانب الإجراءات المنهجية

المنهج المستخدم

اقتضت الضرورة المنهجية الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة
تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع البحث ، وذلك بغرض تقديم وصف لما هو
في الواقع، وجمع معلومات دقيقة من اجل فهم وتفسير وتشخيص الدراسة، ومن
ثمة الخروج باستنتاجات حول موضوع الدراسة الحالية .



مجالات الدراسة

2-المجال الزمني:
أجريت الدراسة في الموسم
الجامعي 2017/2018

1- المجال المكاني :
بمديرية اتصالات الجزائر-
ورقلة -

3-المجال البشري: (مجتمع الدراسة)

يتمثل في جميع العمال العاملين بمؤسسة
مديرية اتصالات الجزائر- ورقلة - الذي بلغ
عددهم 84 عامل من مختلف الفئات العمرية
ولذلك استدعى الأمر من خلاله استخدام
أسلوب المسح الشامل في الدراسة.

أدوات جمع البيانات



1- الملاحظة :

قد تم الاعتماد عليها من خلال
الجولة الاستطلاعية في ميدان
الدراسة وذلك للتعرف على مؤشرات
بيئة العمل الداخلية وطرق
والأساليب المعتمدة في تعزيز
الرضا الوظيفي للعمال بهدف
الوصول إلى الحقائق والنتائج



2- استمارة الاستبيان :

لقد تم استخدامها في هذه الدراسة للحصول على المعلومات وبيانات انطلاقا من آراء العمال بمقر الدراسة، تضمنت مجموعة أسئلة تتراوح بين المغلقة والمفتوحة والمصنفة وتمحورت حول 25 سؤال في 4 محاور.

الأساليب الإحصائية

لقد تم اختيار النسب المئوية والتي تقوم على التصنيف اليدوي في دراستنا عن طريق النسب المئوية مشكلة في جداول إحصائية موزعة بين فئات وتكرارات ونسبة المئوية وتطبيقها في كل سؤال من أسئلة استمارة الاستبيان وتعد طريقة النسب المئوية هي طريقة الأسرع والأسهل لعرض البيانات وكذا في عملية التحليل تساعد الباحث في استخلاص النتائج الأولية من خلال القيم الكمية للمتغيرات (الأسئلة).



100%

نتائج الدراسة

النتيجة العامة

من خلال ما تم التطرق إليه مسبقا، من عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها والتي كانت بمثابة مؤشرات لتساؤل المركزي الذي تمحور في: دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة مديرية اتصالات الجزائر - ورقلة- فإننا توصلنا إلى نتائج أظهرت فيها مؤشرات بشكل فعال والمتمثلة في أن الظروف الفيزيائية الملائمة تساهم من زيادة الاستقرار الوظيفي للعمال وذلك من خلال ظروف فيزيقية جيدة تساعدهم على العمل من إضاءة وأجهزة تدفئة ووسائل تكنولوجية مناسبة للأداء مما انعكس إيجابيا على استقرارهم ورضاهم عن العمل، وعلى غرار مؤشرات الأخرى كان من المتوقع أن تكون أكثر فعالية إلا أن النتائج كانت متفاوتة نسبية وتمثلت في:

1- مساهمة المشاركة في اتخاذ القرار للعمال من زيادة التعاون بين فريق العمل وبناء على النتائج المتوصل إليها فإن المشاركة في اتخاذ القرار ترجع إلى طبيعة المؤسسة حيث أنها تتم بين رئيس ورؤساء المصالح فقط أي الإدارة العليا ويظهر التعاون بينهما، كما يظهر التعاون بين المستوى التشغيلي التنفيذي للإدارة أي يكون في كل مستوى فقط.

2- مساهمة الحوافز في المؤسسة بشعور العمال بالانتماء
ومن خلال النتائج المتوصل إليها فإن الحوافز المادية غير
كافية وحدها وإنما يحتاج العامل إلى حوافز معنوية كالترفيه
المتمثلة في الرحلات الصيفية والرحلات المنظمة للعمرة والحج،
وكذا الخدمات الاجتماعية المتمثلة في الزواج، تقديم إعانات
... الخ، كل هذه التحفيزات مع المادية تساهم من شعور العامل
بالانتماء إلى المؤسسة.

خاتمة

تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها، من خلال سياسات واستراتيجيات مختلفة، وذلك بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية في ظل بيئة عمل داخلية ملائمة للحصول على رضا وظيفي داخل المؤسسة على أساس أنها عامل مهم فيها.

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج أثناء الدراسة خلصنا إلى أن بيئة العمل الداخلية لها دور في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، كونها أحد أهم العناصر الإدارية بحيث أن كلما كانت بيئة عمل ملائمة وجاذبة كلما ظهر هناك تعزيز لرضا الوظيفي للعامل وكلما كانت بيئة العمل نافرة كلما قل الرضا الوظيفي .

لذلك من الأفضل للمؤسسة الاهتمام بها لتعزز من رضا الوظيفي للعامل انطلاقاً من تعزيز الإيجابيات والحد السلبيات.



وہ فطرت ہے