



جامعة قاصدي مرباح . ورقلة .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اجتماعية

الشعبة: علم اجتماع والانثروبولوجيا

التخصص: تنظيم وعمل

مقدمة من طرف الطالبة:

مدور كوثر

بعنوان:

ظروف العمل ودورها في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز- سونلغاز- ورقلة

تاريخ المناقشة: 2022 / 06 / 12

لجنة المناقشة مكونة من طرف :

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة	الصفة
قودة عزيز	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
عمر حمداوي	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
رياب رابح	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرfan

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ "عمر حمداوي" الذي تكرم

بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات

والنصائح.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على

عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر الى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة- والى كل موظفي

المكتبة وجزاهم الله كل خير.

وفي الاخير نشكر كل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب او من

بعيد.



# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا في هذا العمل المتواضع الذي اهديه مع أسمى عبارات الحب والامتنان:

إلى من جرع الكاس فارغا لي يهديني قطرة حب  
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم  
إلى أبي نور دربي الذي ساندني وتعب من أجل إتمام مسيرتي الدراسية.  
إلى أمي التي طالما رافقتني بدعائها وحرصها علي.  
إلى أختي الغالية نور الهدى لطالما مدت يدي العون لي وتعبت من أجلي.  
إلى اخوتي وأحبتي وصديقاتي وكل من ساهم في نجاحي من قريب أو بعيد.  
والى الأستاذ المحترم الذي أشرف على مذكرتي حمداوي عمر.  
إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.  
إلى كل يمين بعث في نفسي روح الأمل في الأوقات الصعبة وقدم لي يد المساعدة.



## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور ظروف العمل في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة سونلغاز - ورقلة - وانطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم ظروف العمل في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة؟ وتم الاعتماد في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يستخدم في وصف الظاهرة المدروسة عن البحث الميداني وكذلك في جمع البيانات اعتمادنا على أداة الاستبيان التي تتكون من 44 سؤالاً وتم توزيعه بطريقة المسح الشامل للعمال في الإدارة بمؤسسة سونلغاز، لجمع المعلومات من مجتمع البحث وصولاً إلى النتائج. وخلصت الدراسة إلى استخلاص عدة نتائج عامة كان من أهمها:

- أن ظروف العمل المعنوية لا تساهم في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" لانعدام التعاون والاهتمام بها.
- إن ظروف العمل المادية لا تساهم في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة "سونلغاز" لانخفاض مستوى ظروف العمل المادية.
- إن ظروف العمل الاجتماعية لها دور في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة "سونلغاز" نظراً للاهتمام بالعلاقات الإنسانية.
- إن ظروف العمل الفيزيائية ليس لها دور في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة "سونلغاز" لكون مواقع العمل غير ملائمة.

**الكلمات المفتاحية:** ظروف العمل - تحسين الأداء - العمال - المؤسسة

### Abstract:

This study aims to identify the role of working conditions in improving the performance of employees within Ouargla Sonelgaz Company, and starting from the following main question: How do working conditions contribute to improving the performance of employees within the company?

This study was based on the descriptive approach, which is used to analyze the phenomenon studied for field research, as well as for data collection. We relied on a questionnaire tool composed of "44" question, which was distributed in a comprehensive survey to the administration employees at Sonelgaz, in order to gather information from the research community and concluding the results.

The study concluded several general results, the most important of which were:

- The moral working conditions do not contribute to improving the performance of employees within Sonelgaz Company because of the lack of cooperation and attention to these conditions.
- The physical working conditions do not contribute to improving the performance of workers within Sonelgaz because of the low level of financial working conditions.
- Social working conditions have a role in improving the performance of workers within Sonelgaz Company, due to concern for human relationships.
- The physiological working conditions have no role in improving the performance of employees within Sonelgaz Company, because the workplaces are inadequate.

**Keywords:** working conditions, improving the performance, employees, company.

## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
I	شكر والتقدير
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
ب	مقدمة
<b>الفصل الأول : موضوع الدراسة</b>	
04	أولا: تحديد الإشكالية
05	ثانيا: أسباب اختيار الدراسة
06	ثالثا : أهمية وأهداف الدراسة
07	رابعا: تحديد مفاهيم الدراسة
10	خامسا : الدراسات السابقة
18	سادسا: المقاربة السوسولوجية للموضوع الدراسة
<b>الفصل الثاني: الاطار المنهجي للدراسة</b>	
23	أولا : مجالات الدراسة
23	1. المجال الزمني
23	2. المجال المكاني
24	3. المجال البشري
24	ثانيا : المنهج المعتمد في الدراسة وأدواته
24	1. المنهج المعتمد في الدراسة
25	2. أدوات جمع البيانات
26	ثالثا : مجتمع الدراسة
26	رابعا : أساليب المعالجة الاحصائية
<b>الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
28	أولا: عرض ومناقشة البيانات الميدانية
28	1. عرض ومناقشة البيانات الشخصية

32	2 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول
39	3 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني
46	4 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث
53	5 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الرابع
60	ثانيا: عرض النتائج الجزئية
61	1. مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول
62	2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني
65	3 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث
66	4 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع
69	ثالثا : النتائج العامة للدراسة
70	خاتمة
70	التوصيات والاقتراحات
/	قائمة المراجع
/	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
28	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	04
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	05
32	تشجع المؤسسة على نقل الموظف الكفاء الى وظيفة افضل لتحسين الأداء	06
33	ترشح المؤسسة العمال المتميزين لمواصلة الدراسات العليا قصد تحسين الأداء	07
33	تشاركهم المؤسسة في عملية اتخاذ القرار مما يساهم في زيادة رضاهم لتحسين الأداء	08
34	تهتم المؤسسة بتقلص أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات	09
34	هناك تعاون بيني وبين فريق العمل في المؤسسة	10
35	تمنح لي المؤسسة عطلة استثنائية من حين لآخر عندما اقوم بعمل جيد للمؤسسة	11
35	اشعر بارتياح داخل بيئة العمل	12
36	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديده	13
36	علاقتي بزملائي ورئيس العمل حسنة	14
37	تحصلت على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة	15
38	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني الخاص بالظروف المعنوية ودورها في تحسين أداء العمال	16
40	تقدم لي المؤسسة مكافآت على الأعمال الإضافية التي أقوم بها داخل المؤسسة	17
40	لا تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على إنجاز العمل بكل كفاءة	18
41	يوفر الراتب احتياجات الموظفين كافة	19
41	عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح	20
41	المنصب الذي اشغله يتناسب مع قدراتي في العمل	21
42	اجراء الساعات الإضافية يعطي الحق في زيادة الاجر المحدد	22
42	يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر	23
43	تحسن المؤسسة ظروف العمل المادية باستمرار لتحسين أداء العمال	24
43	تسعى الإدارة لاستبعاد كل مصادر عدم الارتياح لدى العاملين في موقع العمل	25
44	تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة	26



44	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث الخاص بالظروف المادية ودورها في تحسين أداء العمال	27
46	احترام أوقات الدخول إلى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل	28
47	توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل	29
47	لا أستطيع التواجد في المناسبات الاجتماعية لأن كامل وقتي في العمل	30
48	توفر المؤسسة مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي	31
48	توفر المؤسسة سكننا خاصا بالعمال	32
49	توفر المؤسسة حضانة الاطفال للأمهات الموظفات لديها	33
49	توفر المؤسسة أماكن للعبادة	34
50	تعمل المؤسسة على تقديم مساندات للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية	35
50	استفيد من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة الاحداث	36
51	تمنح المؤسسة قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين أداء العمال	37
52	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الرابع الخاص بالظروف الاجتماعية ودورها في تحسين أداء العمال	38
53	توفرالإضاءة الجيدة في مكان عملي	39
54	هناك حرارة في مكان عملي	40
54	هناك تهوية المكيفات مناسبة في مكان عملي	41
55	لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل داخل المؤسسة	42
55	يتميز المكان الذي اعمل به بالنظافة مما يشجع على أداء العمال داخل المؤسسة	43
56	توفر لكم المؤسسة أدوات للتقليل من الضوضاء	44
56	هناك وسائل لحمايتي من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات	45
57	توفر لي الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة	46
57	هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها	47
58	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الخامس الخاص بالظروف الفيزيائية ودورها في تحسين أداء العمال	48

## فهرس الأشكال

الصفحة	الاشكال	رقم
28	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	04
32	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	05
39	مساهمة الظروف المعنوية في تحسين الأداء	06
46	مساهمة الظروف المادية في تحسين الأداء	07
53	دور الظروف الاجتماعية في تحسين الأداء	08
59	دور الظروف الفيزيقية في تحسين الأداء.	09

مقدمة

### مقدمة

نظرا للدور الفعال الذي تلعبه المؤسسات في تحقيق مجموعة من الأهداف، فإن هناك تقدما كبيرا وملحوظا تحقق في مجال الصناعة والتكنولوجيا، غير أن بيئة العمل، وظروف العمل لا تزال محاطة بمخاطر تهدد المؤسسة، حيث لقي هذا الموضوع اهتماما كبيرا من طرف الباحثين لماله من أهمية قصوى وبالغة.

لذا فالمؤسسات بمختلف أنواعها تسعى الى تحقيق التميز الذي يضمن لها البقاء والاستمرار، خاصة وأنها الأداة الأساسية التي تعتمد عليها الدولة في تنفيذ سياستها وخططها التنموية، إذ نجد معظم المؤسسات تطمح الى بلوغ أعلى مستويات الأداء، لهذا السبب تركز جهودها وتسعى جاهدة الى تحقيق الاحسن والأفضل فيما يخص أداء عمالها، لتحقيق اهداف المقاصد المرجوة، يجب التمتع والاتصاف بقدرات فكرية، ومهارات فنية، ورغبات كاملة في العمل، إذ يمكن استغلالها من خلال إحاطتها بأحسن الظروف، والمناخ الملائم، الذي يفي بسد احتياجات العامل في مكان عمله، ويساهم في تحفيزه، وزيادة دافعيته على العمل بكفاءة وفعالية، ومن هنا نجد اهتمام العلماء والباحثين بالعمال، ومتابعتهم عن قرب وتسليطهم الضوء على ظروف عملهم، لماله من تأثير عليه وعلى تنظيم العمل ككل، وهذا الاهتمام مركز على الدراسة وظروف العمل على مختلف أنواعها بصفة عامة وشاملة، إن اختلاف ظروف العمل من منظمة الى أخرى سيكون له تأثير على العمال، وهذا ينعكس على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على الموضوع وعلاقته بتحسين أداء العمال بتفاصيل أكثر.

ومن خلال الدراسة التي تناولت موضوع ظروف العمل ودورها في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة سونلغاز، الإشارة الى طبيعة مجال الدراسة في مؤسسة سونلغاز، والتي انقسمت الى جانبين نظري وآخر تطبيقي وكما احتوت الدراسة على ثلاثة فصول:

**الفصل الأول:** موضوع الدراسة وإطارها المفاهيم، وتضمن تحديد اشكالية الدراسة، وتحديد العنوان الرئيسي والتساؤلات الفرعية، وأيضا أسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم والمقاربة النظرية.

**الفصل الثاني:** فقد شمل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي تمثلت في مجالات الدراسة المجال (الزماني والمكاني والبشري)، ومنهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات (الاستمارة)، وعينة الدراسة، أساليب المعالجة الإحصائية.

**الفصل الثالث:** أما الفصل الأخير فقد تضمن تحليل وتفسير البيانات، عرض نتائج التساؤلات الفرعية، وعرض النتائج العامة، وتوصيات الدراسة، وفي الأخير الخاتمة.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: أسباب اختيار الدراسة

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة

خامساً: الدراسات السابقة

سادساً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

### أولاً: تحديد الإشكالية

يعتبر العمل في أبسط صوره شيئاً ضرورياً، ويقوم به الانسان بغية تلبية حاجياته ومتطلباته اليومية اللازمة من خلال تطويع بيئته المحيطة به، وتجدد الإشارة إلي أن الانسان أثناء تطوره عبر التاريخ، وحين أدائه لعمله تلقائياً تظهر نتائج عمله الجماعي، وإن كانت هذه الأعمال تؤدي أفراداً أو جماعات، ولتبيان ذلك أكثر نقول أن العمل هو أداء وإنجاز المهمات التي تتطلب القيام بجهود بدنية وعقلية بهدف الحصول على السلع والخدمات الأساسية بالنسبة للإنسان، ومنذ أن ظهر العمل في حياة الانسان اتسم بالبساطة و البعد عن التعقيد شكلاً ومضموناً، فالحياة المعيشية البدائية تتعلق بالفلاحة والزراعة، وبوسائل جد بسيطة، وتلبية حاجيات ومتطلبات الانسان اليومية في تبادل السلع والبضائع لا بالنقود والأوراق المالية، وتدور عجلة الزمان ويتطور العمل شيئاً فشيئاً مع ظهور الاكتشافات والحاجات المتغيرة في حياة الانسان ظهرت ما يعرف بالمهن والحرف الحرة على مختلف أنواعها ، والظروف المحيطة بالعمال سواء كانت ظروفًا داخلية أو خارجية إذ أن لها دوراً كبيراً في أداء العمل، وفي نهاية القرن 18م ظهرت في غرب أوروبا ما يعرف بالثورة الصناعية والتي كانت بداية لمرحلة جديدة في حياة الإنسان، حيث استقطبت اليد العاملة بشكل كبير،<sup>1</sup> واكتظت مؤسسات العمل بالعمال على مختلف تخصصاتهم ووظائفهم.

وظروف العمل حينها كانت جد قاسية وصعبة، وفي هذا الصدد تبرز في الوجود نقابات تدافع عن حقوق العمال وتحسين ظروفهم المعيشية، في حين يعتبر أداء العمال لعملهم فعلاً اجتماعياً عملياً وميدانياً، سواء كان هذا العمل أنجز من طرف عامل أو مجموعة عمال أو مؤسسة، وهذا كله من أجل تحقيق غايات وأهداف ونتائج محددة ، ولذلك فظروف العمل تتكون من مجموعة الأحوال الطبيعية والمادية، والتي تحيط بالعمال في مكان العمل، ويمكننا القول أن تلك العوامل الموجودة في محيط العمل وتؤثر على العمال بالإيجاب أو السلب ، فتؤثر على إنتاجيتهم وعلى نفسيتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، وتمثل هذه العوامل في ظروف عدة منها ، الاجتماعية و المادية كالأجور والحوافز التشجيعية ، و الفيزيائية كالإضاءة والحرارة، والمعنوية كالتعاون ، فتحسين ظروف العمل تقلل من احتمال وقوع حوادث واصابات والتقليل من نسبة الغياب عن العمل ، وانخفاض الإنتاجية ، ولذلك يجب تجنب المخاطر المباشرة مثل الجرح ، والتعرض للأشعة ، والمخاطر الكهربائية، كما يجب توفر الصحة للعمال بصورة جيدة وكافية.

<sup>1</sup>- براكته سليمة : ظروف العمل دخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال ، رسالة الماجستير، جامعة الحاج لخضر - باتنة - 2012، ص3.

ولذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على أداء العمل ، وعلاقته بتحسين ظروف العامل، من جميع جوانبه، وهذا يؤدي تلقائياً وبصورة عفوية الى مردود ونتائج مرضية، وكلما كانت الظروف غير ملائمة للعمال أدى ذلك إلى نتائج سلبية، وبالتالي جاءت نظرية العلاقات الإنسانية لدراسة كيفية التنسيق بين جهود الأفراد المختلفة من خلال إيجاد جو عمل يحفز على الأداء الجيد ، والتعاون بين الافراد ، بهدف الحصول على نتائج أفضل بما يضمن إشباع رغبات الأفراد الاجتماعية .

وفي دراسة هذا الموضوع تكمن أهمية العلاقات الإنسانية في التواصل بين إدارة العمال، وبين العاملين في زيادة الإنتاجية ومردود العمل.

ولذلك تبرز أهمية الموضوع بالنسبة للميدان في التقرب أكثر، والتعرف عن ما يدور في المؤسسة من نشاطات وأعمال، وعلاقات العمل الاجتماعية ومقارنتها بالمفاهيم النظرية ومساهمة أداء العمال في زيادة المردود والإنتاجية والتعرف ميدانيا عن ظروف العمال المختلفة وعلاقتهم بالإدارة من حيث الانسجام والتعاون والتكامل، ومن بين العوامل التي تؤثر على أداء العمال في مختلف المؤسسات .

من خلال ما سبق ذكره جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على الوضع الفعلي للمؤسسة وخاصة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز كميديان لهذه الدراسة، وهو ما أدى إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

**كيف تساهم ظروف العمل في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة؟**

وتتفرع من هذه الإشكالية تساؤلات فرعية وهي:

1. كيف تساهم ظروف العمل المعنوية في تحسين أداء العمال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة ؟
2. كيف تساهم ظروف العمل المادية في تحسين أداء العمال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة ؟
3. ما دور ظروف العمل الاجتماعية في تحسين أداء العمال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة ؟
4. ما دور ظروف العمل الفيزيائية في تحسين أداء العمال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة؟

**ثانيا: أسباب اختيار الدراسة:**

**1 . الأسباب الذاتية:**

-الرغبة الملحة في دراسة موضوع ظروف العمل في تحسن أداء العمال إثراء الرصيد المعرفي للدراسة.

- محاولة إظهار ظروف العمل على أداء العمال .
- محاولة فهم وتحديد أهم العوامل التي تحقق ظروف العمل داخل المؤسسة.

### 2 . الأسباب الموضوعية:

- إمكانية الدراسة ميدانيا.
- دراسة تدخل ضمن تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
- محاولة إفادة المؤسسات الجزائرية بالدراسة .
- الموضوع ذو صلة بالعلاقات الاجتماعية والتنظيمات العلمية.
- محاولة فهم وتحديد أهم العوامل التي تدفع العامل إلى عدم تحسين الأداء داخل المؤسسة وبالتالي التأثير على أداء وإنتاجية المؤسسة.

### ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

#### 1. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الموضوع في المكانة الكبيرة التي تشغلها ظروف العمل في تحسين أداء العمال علي العمل الجيد وتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

- التعرف على مختلف ظروف العمل داخل المؤسسة سونلغاز.
- التعرف على الظروف المعنوية المتمثلة في الاشراف والاتصال وأثرها على العلاقات الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة.
- تسليط الضوء على الظروف المادية المتمثلة في الكفاءة والحوافز ودورها في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة.
- إلقاء نظرة على الظروف الاجتماعية المتمثلة في إنتاجية العمل داخل المؤسسة .

#### 2 . أهداف الدراسة:

- لكل دراسة مجموعة من الأهداف الباحث للتعرف عليه والوصول اليه من خلال بعض النقاط:
- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن ظروف العمل المعنوية على مستوى التحفيز الموجود بالمؤسسة ودورها في التعاون على أداء العمال فيها.



- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مساهمة ظروف العمل المادية على نظام الأجور داخل المؤسسة وقدرته على تحقيق الإنتاجية.
- محاولة التعرف على الكشف عن مساهمة ظروف العمل الاجتماعية التي تحيط بالعامل في مكان عمله.
- محاولة التعرف على الكشف عن مساهمة ظروف العمل الفيزيائية في الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة للوقاية من حوادث العمل.
- إعطاء صورة عن واقع ظروف العمل لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز.
- محاولة التعرف على مستوى التحفيز الموجود بالمؤسسة ودورها على أداء العمال فيها.
- محاولة التعرف على مستوى العلاقة بين العمال والمسؤولين من جهة، والعمال فيما بينهم من جهة أخرى، ودور ذلك كله في تحسن الأداء لهم جميعا داخل المؤسسة.

### رابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة

#### 1. ظروف العمل

- ❖ **ظرف لغة:** ظرف . ظرفا وظرافة: كان كيسا حسن الهيئة (ظرف هذا الشاب ووزن) كان ذكيا وبارعا: (ظرف فتي) وضع حال: (سأفعل ذلك متى أمكنتني الظروف).<sup>1</sup> ومنه: الوعاء و . الحال . و- كل ما يستقر فيه غيره ظروف، ومنه ظروف الأزمنة والأمكنة.<sup>2</sup>
- ❖ **الظروف اصطلاحا:** (ظروف) مجموعة وقائع خاصة ترافق حدثا أو تحيط بوضع.<sup>3</sup>
- ❖ **العمل لغة:** العمل هو المهنة، والفعل والجمع أعمال ، عمل عملا، وأعمله غيره واستعمله، وأعتمل الرجل: عمل بنفسه.<sup>4</sup>
- ❖ **العمل اصطلاحا:** عمل: أي مارس نشاطا وقام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية: (عمل بنظام) وهذا النشاط أو الجهد قد يكون فكريا، وقد يكون عضليا أو جسديا.

<sup>1</sup> أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة ، دار المشرق ، ط2، بيروت ، 2001، ص933.

<sup>2</sup> أحمد أبو حاققة وجماعة مختصين: معجم النفاث الكبير، دار النفاث، ط01، بيروت لبنان ، 2007، ص1187.

<sup>3</sup> أنطوان نعمة وآخرون: مرجع سابق ، ص933934.

<sup>4</sup> ابن منظور: لسان العرب ، دار الحديث للطباعة والنشر ، ط ، القاهرة مصر ، 2003، ص 445.

❖ تعريف ظروف العمل:

ظروف العمل هي تلك العوامل التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بعمله، وأداء مهامه، وتؤثر فيه بالإيجاب أو السلب. ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها.<sup>1</sup> كذلك يمكن القول بأن "ظروف العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة و الأجهزة المعدة لذلك والحماية الجماعية بتحسين التهوية وإضاءة والإقلال من الجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن<sup>2</sup>، وعليه كل ما يتعلق بالعامل في ميدان عمله وكل ما يعينه في أداء عمله، ويساهم في نجاحه، من قريب أو بعيد كل ذلك يعد من ظروف العمل.

تتمثل ظروف العمل داخل تنظيم في مجموعة من العوامل يمكن أن نذكر منها: درجة الحرارة، الرطوبة، الإضاءة، الضوضاء، مدى نظافة مكان العمل، مدى اتساع المساحات المخصصة للآلات و المعدات، وتوافر غرف لاستبدال الملابس والراحة والاعتسال، ساعات العمل، وقيمة الأجور والحوافز المقدمة بالإضافة إلى العمليات التنظيمية كالاتصال والإشراف الذي يعتبر العامل عنصرا هاما فيها<sup>3</sup>، وهذه الظروف المذكورة سلفا على اختلاف أنواعها سواء كانت مادية أو اجتماعية أو تنظيمية جميعها تلعب دورا بارزا في أداء العمال.

تؤثر ظروف العمل على العامل بالإيجاب أو السلب، فهي تؤثر على إنتاجيته بحيث تساعده على الإنتاج وتحسينه، وعلى قلة التعب، والملل والإرهاق وتخفيض من احتمالات تعرضه لإصابات و حوادث العمل، وتقلل من نسبة الغياب و التغيب، كما أن لظروف العمل علاقة بمدى رضا العامل عن عمله، وقد أثبتت الأبحاث أن ظروف العمل صعبة وغير ملائمة حيث يصعب على العمال التأقلم والتكيف مع تلك الظروف<sup>4</sup>، الصعبة والشاقة، لذلك يجب مراعاة كل ما يخدم العامل إيجابا، ويساهم في نجاح عمله.

<sup>1</sup>. صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص205.

<sup>2</sup>. دميري أحمد: مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د س ن، ص69.

<sup>3</sup>. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص 564.

<sup>4</sup>. نفس المرجع، ص565.

❖ **التعريف الاجرائي:** وبناء على هذه التعريفات نستخلص أن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد او العامل في وقت أداءه لعمله، وتنعكس عليه إيجابا أو سلبا، وتؤثر في الفعل الاجتماعي وعمله، وفي مجموعة العمل التابعة له، كما تعد وقاية للعامل بكل الوسائل والأدوات المتاحة، وبظروفهم الصحية والأمنية والمهنية والمادية ، وظروف العمل هي كل العوامل التي تحيط بالعامل في محيط عمله: العوامل الاجتماعية ، والمادية ، والفيزيائية ، والمعنوية ، وهذه الظروف قد تؤدي الى فقدانه أثناء أداء العمل نظرا لقدرتها على التأثير سواء إيجابا أو سلبا على سلوك العامل وأدائه في مؤسسة سونلغاز .

## 2. أداء العمال

❖ **الأداء لغة:** (أدى) الشيء: قام به، (تأدي): أنجز، (الأداء)<sup>1</sup>.

❖ **الأداء اصطلاحا:** ويعبر عن الأداء بأنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام التي تسير إلى درجة التحقيق المكونة لوظيفة الفرد"<sup>2</sup>.

❖ ويعرف الأداء أنه " عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد، أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة"<sup>3</sup>.

### ❖ تعريف أداء العمال:

اهتم الباحثون في علم الإدارة بأداء العمال خاصة بعد زيادة سعي المنظمات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين، إضافة الى أنه يعد أحد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العمال وفعاليتهم في بلوغ الأهداف المحددة في ضوء الإمكانيات المتوفرة ، هذا ما دفع بالمنظمات الى السعي وراء تحسين أداء العاملين للقدررة على النجاح والديمومة في بيئة الاعمال الديناميكية<sup>4</sup> ، ومن هنا يستوجب التكامل والتفاعل بين جميع النشاطات ذات الصلة والمرتبطة بأداء العمال .

<sup>1</sup> مهدي حسن زوليف : إدارة الأفراد في المنظور الكمي والعلاقات الإنسانية، ط1، عمان، دار مجدي، 1994، ص10.

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003، ص219.

<sup>3</sup> عقلة محمد المبيضين، وأسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2001، ص49.

<sup>4</sup> سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان ، دار وائل للنشر، 2006، ص142.143.

وبما أن أداء العمال يعد من مفاهيم الإدارة المرتبطة في العنصر البشري، لذا اختلف آراء الكتاب والباحثين، فمنهم من عرف أداء العمال على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الأفراد، أي يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.<sup>1</sup>

في حين عرف البعض الآخر أداء العاملين على أنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن ما هو مخطط، ووضع الحلول التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلا<sup>2</sup>، وبين هذا وذلك نخلص القول بأن القيام بكل المهام المسندة بالعامل، وصولا إلى تحقيق كل المتطلبات والغايات بمؤشرات مضبوطة ومدروسة يساهم بشكل فعال في تحسن الأداء.

❖ **التعريف الاجرائي :** من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان أداء العمال هو كثرة الاهتمام بأداء العمال من طرف العامل او الباحث، إذا أنه يعد أحد أهم المؤشرات المبنية بكفاءة وتحسين أداء العمال وفعاليتهم للوصول الى الأهداف المرجوة، ومن تعريفاته أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الافراد، وهو كل فعل اجتماعي يقوم به جهد يسعى الى تحقيق أهداف المنظمة ويساعدها للوصول الى غايتها في مؤسسة سونلغاز.

### خامسا: الدراسات السابقة

#### الدراسات الجزائرية:

**الدراسة الأولى:** قام الباحث عزوي حمزة بدراسة تحت عنوان ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار، بمدينة بسكرة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع العمل والتنظيم سنة 2019/2018 م.

الهدف من الدراسة عموما هو البحث في الظروف المؤثرة على الاستقرار الوظيفي داخل المنظمة، سواء كانت هذه الظروف فيزيقية أو تنظيمية أو متغيرة تخص مسائل العمل، من أهم الاهداف، محاولة التعريف على حقيقة مختلف أنواع ظروف العمل التي يجاها العمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية عموما، ومحاولة التعريف على درجات تفاوت دوافع الاستقرار الوظيفي لدى

<sup>1</sup> رواية محمد حسن: إدارة المورد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999، ص215.

<sup>2</sup> خالد محمد الشوايكة: العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 2008، ص41

العمال داخل المؤسسات الاستشفائية بالجنوب الجزائري خصوصا، تحديد العلاقة بين مستوى الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية بالمؤسسة الاستشفائية ميدان الدراسة. كما استخدم المنهج الوصفي ، أما الأدوات فقد استخدم أداة الاستمارة والمقابلة والملاحظة، وقد تم اختيار العينة الطبقية نظرا لملاءمتها طبيعة البحث وتناسبها مع أهدافه.

حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج العامة

- وبصفة عامة، فإن الدراسة الميدانية قد توصلت إلى أن الظروف الفيزيائية والمكانية في مواقع العمل غير ملائمة الى حد بعيد، وهناك عدم الرضا عن طبيعتها بما لا يشجع على الاستقرار الوظيفي مثلما تبينه 81 من مجموع الإجابات المعبرة عنها.

- من جهة أخرى كشفت الدراسة أن هناك تأثيرا لضعف مستويات الرضا عن الظروف الفيزيائية والمكانية على الاستمرار العضوية مثلما نسبة 41.6 من مجموعة إجابات الباحثين الذين يرغبون في الاستمرار بالعمل على الرغم من أنهم يقرون بان الظروف الفيزيائية والمكانية لا تشجعهم على الاستقرار.

- واستدل من خلال النتائج المتواصل أليها للتبيان أن الظروف الفيزيائية والمكانية في معظمها لا تشجع على الاستقرار الوظيفي من منطق شيوع حالات عدم الرضا عن طبيعتها من جهة نظر الباحثين، إلا انه في نفس الوقت تذكر انه ليس لها تأثير كبير على نية استمرار عضوية الباحثين داخل التنظيم.<sup>1</sup>

**الاستفادة:** من هذه الدراسة من جانب المفاهيم وكذلك في تحليل البيانات ، بالإضافة إلى تحديد المتغيرات التي يمكن التركيز عليها، بحيث تختلف من حيث بيئة الدراسة وكذلك من حيث المتغير التابع لها ، وتشابه في المتغير المستقل وهو ظروف العمل.

**الدراسة الثانية:** قام الباحث عمار بن عيشي بدراسة تحت عنوان دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب (دراسة حالة: صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة ) لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم تجارة سنة(2005. 2006) .

الهدف من الدراسة إبراز أهمية موضوع تقييم الأداء والتدريب في المنظمات بالإضافة إلى أهمية ربط التدريب والبرامج التدريبية بنتائج نظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق، محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي، مساهمة في إثراء المكتبة العلمية بمراجع علمية في هذا المجال ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والعينة تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 236 مفردة ونتائج الدراسة:

<sup>1</sup>- عزاوي حمزة: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل ، شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2019.

- أن هناك طريقتين لتقييم أداء الأفراد بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية الأولى وتجري كل شهر وهي مخصصة لمنح العلاوات والمنح للأفراد أما الثانية فتقوم بها المؤسسة على أساس سنوي أو بعد الانتهاء من كل دورة تدريبية من أجل تقييم المهارات التي يتمتع بها الأفراد العاملون .

- ينظر الأفراد العاملون بالمؤسسة إلى تقييم الأداء على أنه مهم، ونعتقد أن سبب عدم النظر إليه على أنه مهم جدا راجع إلى أن تقييم الأداء بالمؤسسة يتميز بعدم دقة العناصر واتصافها بالعمومية.

- يعتمد تقييم الأداء في المؤسسة محل الدراسة على أساس النتائج خاصة في كمية الإنتاج ثم على معيار الصفات الشخصية والمتمثلة في العناصر التالية: الثقة بالنفس والولاء للمؤسسة.

- تستخدم الإدارة نتائج تقييم الأداء في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين حيث تستخدم نتائج تقييم الأداء بالدرجة الأولى في تحديد الاحتياجات التدريبية ثم يليه الاختيار والتعيين والترقية والمكافآت التشجيعية.<sup>1</sup>

**الاستفادة :** من دراسة عملية ضبط المتغيرات ، وتحديد المنهج وأدوات جمع البيانات ، إذ تختلف هذه الدراسة في المتغير المستقل، و تتشابه في نفس عينة الدراسة ، ومتغير واحد ، وفي نفس الأداة المستخدمة للدراسة المتمثلة في الاستبيان .

**الدراسة الثالثة:** قام سويسي أحمد بدراسة تحت عنوان الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة ( دراسة ميدانية

بدون الترقية والتسيير العقاري بالأغواط ) لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، سنة 2013/2012.

الهدف من الدراسة يمكن لهذا البحث أن يساعد في تحقيق أهداف المؤسسة، يعطي المؤسسة مكانة هامة واسعة و جيدة من خلال تمسكها ، وتحقيق إنتاجية أفضل، هذا الموضوع يمكن أن يساهم في عمليات تأهيل المؤسسات الخدمائية الجزائرية وبالتالي تمنحها ثقافة تنظيمية قوية، فسح المجال لدراسة أخرى سوسيولوجية، معرفة تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين، وتعد هذه الدراسة محاولة نحو تحقيق هذا الهدف.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الكمي إلى البحث الذي يتخذ من الأرقام والعمليات والاحصائية أساسا له، وقد استخدم في هذه الدراسة العينة العشوائية البسيطة.

ونتائج الدراسة حول الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين داخل المؤسسة تم التوصل الى النتائج التالية:

<sup>1</sup>- عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، شهادة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006.

- الثقافة التنظيمية تعتبر عنصرا هاما لدى أي مؤسسة فهي من العناصر التي تساعد المؤسسة على بلوغ أهدافها.
- تسعى المؤسسة إلى تغيير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية لها.
- وجود تقدير متبادل بين أعضاء الفريق لجهود الأفراد مما يزيد من مضاعفة الجهود.
- اعتماد المؤسسة على العاملين في تحقيق نتائج جيدة ومهمة مما أدى بالعامل إلى الشعور بالثقة في نفسه وإنه محل اهتمام وتقدير من قبل المؤسسة.

- تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في تلبية حاجات اجتماعية نتيجة روح الفريق.<sup>1</sup>

**الاستفادة:** الدراسة في الجانب النظري ، و النتائج العامة ، و تختلف هذه الدراسة من حيث البيئة، وكذلك تختلف في المتغير المستقل ، وأيضا في المنهج ، وتشابه في نفس المتغير التابع .

### الدراسات العربية

**الدراسة الأولى:** قام الباحث وسام علي حسين بدراسة تحت عنوان الحوافز ودورها في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانية في مصرف الشرق الأوسط الاستثمار ببغداد).

والهدف من الدراسة التعرف على نظام الحوافز المعتمد في مصرف الشوق الأوسط للاستثمار وبيان دوره في تحسين أداء العاملين من خلال مجموعة من لأهداف تمثلت في تقديم إطار نظري شامل عن متغيرات البحث (الحوافز، تحسين أداء العاملين)، التعرف على مدى رضا العاملين عن نظام الحوافز المتبع، تشخيص مستوى العلاقة والأثر بين كل من متغيري البحث ومكوناتها الفرعية وتفسير النتائج وتقديم التوصيات، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، فقد تمثل في اجراء تحليل على البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان، وتم اختيار العينة العشوائية البسيطة ، حيث توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج:

- أظهرت النتائج على تركيز إدارة المصرف بدرجة كبيرة في منح الحوافز للعاملين على استمارة التقييم و التي في كثير من الأحيان لا تعد أداة دقيقة لكون التقييم المعتمد من قبل إدارة المصرف دوري كل (6) مما كان العامل وراء عدو تحقيق رضا العاملين هذا ما وجدته الباحث اثناء المقابلة مع بعض العاملين .

<sup>1</sup>- سوسي أحمد: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة، شهادة الماجستير ، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2013.

- تبين من خلال تحليل البيانات أن العاملين في المصرف غير مهتمين في معايير الجودة عند تقديمهم للخدمات.
- لا تعتمد إدارة المصرف على اليات واضحة لمنح الحوافز للعاملين مما اثر على أداء العاملين سلبا وخصوصا عند ادراك العاملين ان الآليات المتبعة لا تتناسب مع ما صممت من أجله.
- تبين أن إدارة المصرف لم توجه الحوافز المعنوية باتجاه يساعد على تقوية العلاقات الانسانية بين الكوادر العاملة والذي ينعكس على أداء العاملين.
- أظهرت المعطيات الإحصائية على وجود علاقة وتأثير لا يعاد الحوافز(نظام الحوافز، العدالة في منح الحوافز، الحوافز المعنوية) وبين تحسين أداء العاملين.<sup>1</sup>

**الاستفادة :** من الدراسة في الاطار النظري ، خاصة في جانب المفاهيم وبناء أدوات جمع البيانات ،والنتائج العامة ، في عملية التحليل والتفسير، وتختلف هذه الدراسة من حيث البيئة ، و المتغير المستقل، وتشابهه في متغير واحد تابع ، و في نفس أداة الاستبيان والمنهج.

**الدراسة الثانية:** قامت الباحثة لندا عبد الله سيد أحمد بدراسة تحت عنوان أثر التوجيه الإداري في أداء العاملين ( دراسة ميدانية بمجموعة مصانع مأمون البرير للمواد الغذائية بالسودان) مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال سنة 2018/2017. الهدف من الدراسة التعرف على مفهوم التوجيه وأهميته ومبادئه ، التعرف على مفهوم القيادة وانماطها وأهميتها في تنفيذ الخطط والسياسات والاستراتيجيات، توضيح مفهوم الاتصال باعتبار الأداة التي تستخدم التحفيز وتوجيه العاملين ورفع معنوياتهم لبذل اقصى طاقاتهم نحو تحقيق الأهداف، تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي للوصول الى نتائج الدراسة، واختيار العينة للدراسة المستهدفة اختيار الصدق والثبات .

### من نتائج الدراسة:

- التوجيه الإداري يؤثر في أداء العاملين.
- التوجيه الإداري يوفر اتصالا مباشرا بين الرئيس والمرؤوسين.
- التوجيه يسهل من مهمة المرؤوسين في استثمار وتوظيف أفضل ما لديهم من إمكانيات شخصية وفنية.
- التوجيه السليم يتطلب توفر المعلومات اللازمة.

<sup>1</sup>- وسام علي حسين: الحوافز ودورها في تحسين أداء العاملين ، جامعة النيلين .



-التوجيه يتيح الفرصة للمرؤوسين للتغلب على نقاط ضعفهم في الأداء.

- التوجيه يرشد المرؤوسين أثناء تنفيذهم للأعمال ضمانا لعدم الانحراف.<sup>1</sup>

**الاستفادة :** في تحديد مفاهيم دراسة الجانب النظري للموضوع ،وتحديد مؤشرات الدراسة ، وتختلف من حيث البيئة ، وتتشابه في

المتغير التابع وهو أداء العمال ، وكانت هذه الدراسة في مؤسسة شركة سونلغاز .

**الدراسة الثالثة:** قام الباحث عيسى إبراهيم المعشر بدراسة تحت عنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين(في الفنادق الأردنية فئة

الخمسة نجوم دراسة ميدانية)الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، سنة 2010/2009.

الهدف من الدراسة، إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع

الفندقي الأردني على أدائهم الوظيفي، والذي يتمثل في الفنادق ذات فئة الخمسة نجوم في الأردن، تسعى في تحقيق الأهداف

التالية: تطور إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدييات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات

صلة وتأثير متبادل.

ومنهج الدراسة الذي استخدمه الباحث هو المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة و من ثم تحليلها للوصول الى

النتائج، وتم اختيار العينة العشوائية المنتظمة .

### ونتايج الدراسة:

- أن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان .

- المكافآت والأجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان .

- الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في الفنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

- إن بيئة العمل تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان .

- إن الحالة الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان .

- ان العمر لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - ليندا عبد الله سيد أحمد : أثر التوجيه الإداري في أداء العاملين ، شهادة الماجستير، جامعة شندي ، 2017.

<sup>2</sup> - عيسى إبراهيم المعشر : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، شهادة الماجستير ، جامعة الشروق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

الاستفادة: من دراسة استطلاع الموضوع، كونها أحد مصادر القراءات حول موضوع البحث في تحليل البيانات ونتائجها التي توصلت إليها الدراسة، وتختلف من حيث البيئة، والمتغير المستقل، وتشابهه في المنهج.

### سادسا: المقاربة السوسولوجية:

اعتمدت الدراسة على المقاربة السوسولوجية المتمثلة في العلاقات الإنسانية، حيث يستخدم مفهوم العلاقات الإنسانية في المنظمة ليشير إلى تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين كل من الإدارة والافراد، وتهدف هذه العلاقات إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة إنتاجيتهم، أو العلاقات الاجتماعية، وهي أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة وقد تكون فورية أو آجلة.<sup>1</sup>

فتعريفات العلاقات الإنسانية متعددة ومختلفة: يري "سكوت" مثلا يعرف العلاقات الإنسانية "بأنها تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال، يؤدي إلى الوصول إلى توازن في الأهداف يعطي المزيد من الرضا الإنساني، كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع".<sup>2</sup>

ومن جهة أخرى فإن "وليام كلباترك" يعرف العلاقات الإنسانية بأنها "أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استقرارها".<sup>3</sup>

كما يقصد بالعلاقات الإنسانية عملية تنشيط واقع الأفراد في مرفق معين مع تحقيق التوازن بين رضاهم النفسي وتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوبة، ويشير "ديفز" الى مفهوم العلاقات الإنسانية بأنه يقوم على التفاعلات بين الافراد حيث يتجمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة، وهو أيضا تكامل الافراد في موقف معين يدفعهم إلى العمل معا بشكل منتج ومتعاون بحيث يحقق التوافق بين أهداف المنظمة من جهة ثانية.<sup>4</sup> فعلماء العلاقات الإنسانية ومن ابرزهم التون مايو ينظرون الى المؤسسة على أساس انها نظام اجتماعي لا حدود لها، وخواص سلوكية يمكن ملاحظتها وفهمها.<sup>5</sup>

من أهم رواد العلاقات الإنسانية نذكر منهم : التون مايو ،هوتينج وليامز ، ميرري فوليت ... الخ

<sup>1</sup> . أحمد زاكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، الإسكندرية، 1982، ص352.

<sup>2</sup> . محمد بن عابد المشاوية الدوسري، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص26.

<sup>3</sup> . حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص71.

<sup>4</sup> . أحمد إبراهيم أحمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2002، ص62.

<sup>5</sup> . كيث ديفيز، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي وآخرون، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، ص10.

### 1. "التون مايو":

تنسب النشأة الأولى لنظرية العلاقات الإنسانية إلى أعمال علم الاجتماع الصناعي التون مايو وزملاءه بجامعة هارفورد وتجاربهم الشهيرة التي تعرف بتجارب مصنع الهاوثورن التي أجريت في شيكاغو مند منتصف العشرينيات وحتى أوائل الأربعينيات من القرن العشرين تحت رعاية شركة ويسترن إلكتريك.<sup>1</sup>

تعد دراسات "هاوثورن" الشهيرة نقطة الانطلاق لدراسة العلاقات الإنسانية، حيث أجريت هذه الدراسات فيما بين سنتي: 1927 و1932 بإشراف "التون مايو" وقد كانت تمثل مشروعاً تعاونياً بين مصنع ويسترن إلكتريك وجماعة هارفارد، وهي دراسات كان الهدف الأول منها هو دراسة الظروف الفيزيائية للعمل وعلاقتها بالإنتاجية.<sup>2</sup>

أي تحليل تأثيرات الإضاءة، وإعادة تصميم الأعمال، وتغييرات في ساعات الدوام اليومي والأسبوعي، وإدخال فترات راحة، وأسس احتساب الأجور، وتأثير ذلك على حجم ونوعية إنتاج العاملين في مستويات التشغيل.<sup>3</sup>

وقد أظهرت تجارب هاوثورن أن هناك عوامل أخرى غير العوامل المكونة لظروف العمل المادية والمؤثرة على الحالة الجسمانية للعامل لها تأثيرها الهام على الإنتاجية، وهذه العوامل هي عوامل اجتماعية في طبيعتها، فالعمال بإشراكهم في التجارب التي تتمم بها الإدارة، وبالتالي فإنهم استجابوا لهذه العوامل الاجتماعية بدلا من استجابتهم للعوامل المادية المتعلقة بظروف عملهم.<sup>4</sup>

### 2. "هوتينج وليامز":

كان وليامز مستشاراً إدارياً في إحدى المنشآت الصناعية الأمريكية، أكد على ضرورة الوقوف على مواقف واتجاهات وحاجات العمل ولتحقيق ذلك نزل في سنة 1920 إلى الميدان العملي كباقي العمال ليعيش عيشتهم ويحس أحاسيسهم، وقد ذكر في أهم ما نشر من الكتب الملاحظات التالية:

أ. أن مبدأ اعتبار العامل وحدة اقتصادية يعمل للحصول على المادة فقط غير صحيح، فالإنسان في هذه الدنيا يصارع ويكافح ليحفظ ماء وجهه أكثر مما يصارع ويكافح ملء معدته.

<sup>1</sup> عبد الله محمد عبد الرحمن، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار وائل للنشر، ص 106.105.

<sup>2</sup> السيد الحسيني، علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1994، ص 134.

<sup>3</sup> حسين حريم، إدارة المنظمات: منظورا كلي، الحامد للنشر والتوزيع، 2003، ص 26.

<sup>4</sup> خالد بن حمدي الحميدي الحربي، أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003، ص 49.

ب. أن العامل إذا ما أبعده إمكانياته عن الجوع أتجه إلى الأشياء غير المادية المركز الاجتماعي ومستلزماته من مظاهر وحاجات نفسية واجتماعية.

ت. رضا العامل عن عمله يتأثر بمدى أهميته في نظر زملائه.

ويفسر وليامز مسلك العمال وتصرفاتهم، دعا المديرين في الحاح إلى الاعتراف بما لم يكونوا يصدقونه من أهمية المشاعر التي يستمدها العمال من خبرتهم في العمل، وهنا تنبعت إدارة الأعمال لأول مرة إلى أن الذي يقرر وجهات نظر العمال ومسالكهم، ليس هو المنطق أو العقل بقدر ما هو ردود فعلهم العاطفية، وبين أن تصرفات الناس تنبع عن مشاعرهم أكثر من حقائق حياة العمل ومشاعره الكامنة وراء اتجاهات العامل وسلوكه.<sup>1</sup>

### 3. "ميري فوليت":

مفكرة اجتماعية وسياسية أمريكية وتعتبر ميري فوليت الرائدة الحقيقية المهنية لمدرسة العلاقات الإنسانية فلقد كان لأفكارها في مجال الإدارة والتسيير والسلطة والمسؤولية أثر في أفكار مؤسسي مدرسة العلاقات الإنسانية، وإذا لحت قبلهم على وجوب مدرسة المظاهر والعوامل الإنسانية في الإدارة والتسيير دراسة علمية وعلى وجوب دراسة العوامل الاجتماعية أو الجماعية في المصنع وتأثيرها في العمل والإنتاج.

لقد لحت فوليت على ضرورة ارتكاز نظرية الإدارة والتسيير إلى سيكولوجيا علمية وليس إلى تصورات حديثة علما بانها ربطت في دراستها بين اختيار التجريد العلمي الفلسفي، وعلى غرار المدرسة الكلاسيكية اهتمت فوليت بالسلطة والمسؤولية وقد حددت في هذا المجال الفرق بين السلطة والسلطان، اهم أفكارها في هذا الميدان من مقالاتها المختلفة وكتابها "الصراع والبناء".<sup>2</sup>

### أهم مبادئ العلاقات الإنسانية:

- التركيز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية في الأداء، حيث يتأثر الناس في سلوكهم داخل المجتمع باحتياجاتهم الاجتماعية.

- وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في الاختيار عند التعامل معهم وعند توجيههم وحل مشاكلهم.

- الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأة بغض النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.

<sup>1</sup> - محمد عبد المولى النفس، علم الاجتماع الصناعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 6967.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 73.

- . وجوب تحلي المدير بمهارات سلوكية بجانب المهارات الفنية والإدارية.<sup>1</sup>
- . إن القيادة الإدارية تلعب دوراً أساسياً في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم، كذلك فإن القيادة الإدارية تعمل على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي.
- . إن الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك أيضاً شبكة للاتصالات غير الرسمية، وإن هذه الشبكة غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين.<sup>2</sup>
- . الخواطر والفرد يسعى لمشاركة الآخرين والتعاون معهم لكي يحصل على الحافز من وراء المشاركة أو التعاون.<sup>3</sup>
- . وبذلك تكون مدرسة العلاقات الإنسانية قد نجحت في تشخيص وتحليل عوامل ومتغيرات جديدة ومؤثرة على سلوك الفرد في المنظمة، ولقد أثبتت الدراسات الميدانية والعلمية أهمية تلك المتغيرات في دراسة السلوك الإنساني والعلمية الإدارية.<sup>4</sup>

### مبررات إسقاط المقاربة السوسولوجية على الدراسة:

تم مقارنة الموضوع مع نظرية العلاقات الإنسانية بالمؤسسة قيد الدراسة، حيث حاولنا أسقاط أهم مبادئ العلاقات الإنسانية، وفي ضوءها أخذ بعين الاعتبار طبيعة العلاقات بين العمال وكيف تساهم هذه العلاقات في مهام أداء العمال الإداريين، وكيفية إسهامات هذه العلاقات في التفاعل والتعاون المتبادل بينهم في محيط العمل، مما يؤدي إلى وجود جماعة متماسكة تسعى لتحقيق الأداء الجيد، وهو ما يجعلهم متضامنين مع بعضهم البعض، كما تم إسقاطها على نتائج الدراسة.

<sup>1</sup>. بلقاسم سلاطينه وإسماعيل قيره: التنظيم الحديث للمؤسسة (التصور والتنظيم)، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة 2008، ص 12.

<sup>2</sup>. علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، ط 2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1980، ص 9695.

<sup>3</sup>. فاروق عبد فلية، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، 2005، ص 104.

<sup>4</sup>. فاطمة الزهراء خداوي: العلاقات الإنسانية ودورها في تشكيل الرأس المال الاجتماعية، شهادة ماستر، جامعة ورقلة، 2015، ص 18.

## الفصل الثاني: الاطار المنهجي للدراسة

اولا: مجالات الدراسة

1. المجال الزمني

2. المجال المكاني

3. المجال البشري

ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة وأدواته

1. المنهج المعتمد في الدراسة

2. أدوات جمع البيانات

ثالثا: مجتمع الدراسة

رابعا: أساليب المعالجة الاحصائية

أولاً: مجالات الدراسة:

**1. المجال الزمني:** أجري المجال الزمني لهذه الدراسة في الموسم الجامعي 2021/2022، إن الفترة الزمنية الأولى التي استغرق فيها إعداد الجانب النظري في شهر جانفي ، وبعدها كانت المرحلة الثانية القيام بعملية جمع البيانات في الجانب الميداني للدراسة فكانت ابتداء من 5 مارس 2022م الى غاية 10 ماي 2022م حيث تم في هذه المدة توزيع الاستمارة على عمال "سونلغاز" والاهتمام أكثر بالجانب الميداني مع الربط بينهما للوصول الى الأهداف الواضحة للدراسة ، واستغرقت الدراسة الميدانية حوالي شهرين.

**2. المجال المكاني:** جرت الدراسة في مدينة ورقلة بحيث تم تطبيق هذه الدراسة بشركة سونلغاز لقد تم إنشاء سونلغاز وفقا للأمر رقم 69 – 59، المؤرخ في 28 جويلية 1969 (الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 بتاريخ 1 أوت 1969) المتضمن حل شركة "كهرباء وغاز الجزائر EGA وإنشاء الشركة الجديدة المتمثلة في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

لكي تستطيع سونلغاز المساهمة في بناء هيكل اقتصادية وطنية، حدد لها الأمر السالف ذكره مجال تدخل واسع جدا. ومنح لها على الخصوص احتكارا كليا لإنتاج الكهرباء والغاز المصنعين ونقلهما وتوزيعهما واستيرادهما وتصديرهما المادتان 4 و 7. وحولت لها جميع ممتلكات شركة "كهرباء وغاز الجزائر" سابقا.

في 1969، كانت سونلغاز قد أصبحت مؤسسة ذات حجم كبير بلغ عدد موظفيها حوالي 6000 عون. وأصبحت تمون حوالي 700000 زبون، في عهد شركة "كهرباء وغاز الجزائر"، بذلت جهودا قليلة باتجاه غالبية المواطنين الجزائريين الذين كانوا يعيشون في الأرياف، وحتى تجاه مواطني المدن. وهكذا، فإن الكهرباء الريفية من 1947 إلى 1961 لم تلمس سوى 450 مركزا ريفيا وحوالي ألف مزرعة من مزارع المعمرين، بقي نشاط الكهرباء الذي تم استرجاعه في 1965، متواضعا إلى غاية 1969، وذلك نظرا لضعف وسائل الإنجاز.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. موقع شركة الجزائرية للكهرباء والغاز، 20:15، 10/4/2020، www.sonegaz.dz/AR

- **المجال البشري** المجال البشري يقصد به مجتمع البحث: وهو الذي يتمثل في جميع العناصر التي تحتويها المشكلة قيد الدراسة<sup>1</sup>، وقد يكون مجتمع البحث عبارة عن كل أفراد أو مجموعة من الأفراد أو الجماعات، التي ستجري عليها الدراسة وتقدر ب 40 عاملا من شركة سونلغاز.

## ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة وأدواته:

### 1. المنهج المعتمد في الدراسة:

المنهج هو الطريق الذي يستعين به الباحث من خلال الوصول إلى البيانات التي تم جمعها ومعالجتها ، الهدف من البحث دراسة ظاهرة من الظواهر للوصول الى نتائج عامة يمكن تطبيقها ، فقد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه الأنسب والاصح للدراسة ، وهو عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.<sup>2</sup>

وبالنسبة للموضوع الذي بصدد دراسته، ظروف العمل داخل المؤسسة ودورها في تحسين أداء العمال، سأحاول الكشف على ظروف العمل بتنوعها وفق المنهج، تم تشخيص وصف جوانب تحسين أداء العمال، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، وعليه فالمنهج الوصفي هو المنهج الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته ، لأنه يساعد على الكشف والتحليل و تفسير نتائج الدراسة، ولذلك اتبعت الدراسة المسح الشامل: والذي يعرف بأنه: طريقة لجمع البيانات والمعلومات، من جميع مفردات مجتمع البحث بأساليب مختلفة، سواء كانت جهة الدراسة كلية أو جهة جزئية بصورة شاملة، تأخذ بالاعتبار جميع الزوايا أو المتغيرات المتعلقة بموضوع البحث.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ريجي مصطفى عليان وآخرون: أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في تخطيط وإدارة، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص155.

<sup>2</sup> سامي عريفج وآخرون، مناهج البحث العلمي وأساليبه، ط2، عمان، 1987، ص131.132.

<sup>3</sup> طاهر حسو الزباري: أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1 مجد للمؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت، لبنان، 2011، ص124.



**2- أدوات جمع البيانات:** تعتبر عملية جمع البيانات من أهم المراحل لأي بحث علمي، ومما يساعد في إنجاحها ضرورة تصورها وتحديد كافة الضوابط المتعلقة بها، وعلى قدر توافرها وشمولها ودقتها تتوقف دقة التحليل وأهمية النتائج المتوصل إليها وصحة القرارات المبني عليها.<sup>1</sup>

### استمارة الاستبيان:

وهي تمثل الأداة الرئيسة في البحث وتعرف الاستمارة بأنها " مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، بحيث يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء أفراد.<sup>2</sup>

وتناولت الاستمارة مجموعة من الأسئلة بطريقة بسيطة حيث تضمنت (39) سؤالاً والمتمثلة في المحاور التالية:

**المحور الأول:** تضمن البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية).

**المحور الثاني:** أسئلة تتعلق بالظروف المعنوية ودورها في تحسين أداء العمال متكون من (10 أسئلة)

**المحور الثالث:** أسئلة تتعلق بالظروف المادية ودورها في تحسين أداء العمال متكون من (10 أسئلة)

**المحور الرابع:** أسئلة تتعلق بالظروف الاجتماعية ودورها في تحسين أداء العمال متكون من (10 أسئلة)

**المحور الخامس:** أسئلة تتعلق بالظروف الفيزيائية ودورها في تحسين أداء العمال متكون من (9 أسئلة)

<sup>1</sup> - محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط3، القاهرة مصر، 2000، ص28.

<sup>2</sup> - محمد عبيدات ومحمد أبو نصار وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل . والتطبيقات، بدون طبعة، دار وائل، عمان، 1999، ص63.

### ثالثاً: مجتمع الدراسة:

لقد أجريت هذه الدراسة بشركة سونلغاز ولاية ورقلة، وتم التركيز على العمال المتواجدين في الإدارة وكان عددهم 40 عاملاً. وبالتالي تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل وهو " الذي يدرس جميع أفراد المجتمع، أو تشمل جميع أفراد المجتمع موضوع المسح وذلك عن طريق الحصر الشامل الذي لا يترك مفردة منه دون أن يأخذها في اعتباره".<sup>1</sup>

### رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية:

إن اختيار الأسلوب الإحصائي الملائم لتحليل بيانات البحث يعتمد بشكل أساسي على فروض البحث وأهدافه ونوع البيانات والمقاييس المستخدمة وعدد العينات وحجمها، وذلك انطلاقاً من الإطار النظري للبحث.<sup>2</sup>

وقد استخدمت في الدراسة الأساليب الإحصائية في تفريغ المعلومات بالطريقة الآلية: وذلك عن طريق استخدام أساليب الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، الذي يعرف نظام SPSS هو برنامج حاسوب باللغة الإنجليزية ومعناه الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية يمتاز هذا البرنامج بقدرته الكبيرة على تنفيذ عمليات إحصائية متنوعة وكبيرة من خلال التصنيف والتحكيم بالبيانات الكمية والوصفية،<sup>3</sup> وذلك من أجل تسهيل عمليات جمع البيانات وتفريغ ومعالجة.

<sup>1</sup> على عبد الرزاق جلي، المنهج الكمية والكيفية فب علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص123.

<sup>2</sup> هشام بركات بشر حسين، تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، دار النشر الإلكتروني، د ط، القاهرة مصر، 2007، ص6.

<sup>3</sup> سعد زغلول بشي، دليلك إلى برنامج الإحصائي SPSS، ط10، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، بغداد، 2003، ص8.

## الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض ومناقشة البيانات الميدانية

1. عرض ومناقشة البيانات الشخصية

2. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول

3. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني

4. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث

5. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الرابع

ثانياً: عرض النتائج الجزئية

1. مناقشة نتائج البيانات الشخصية

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول

3. مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني

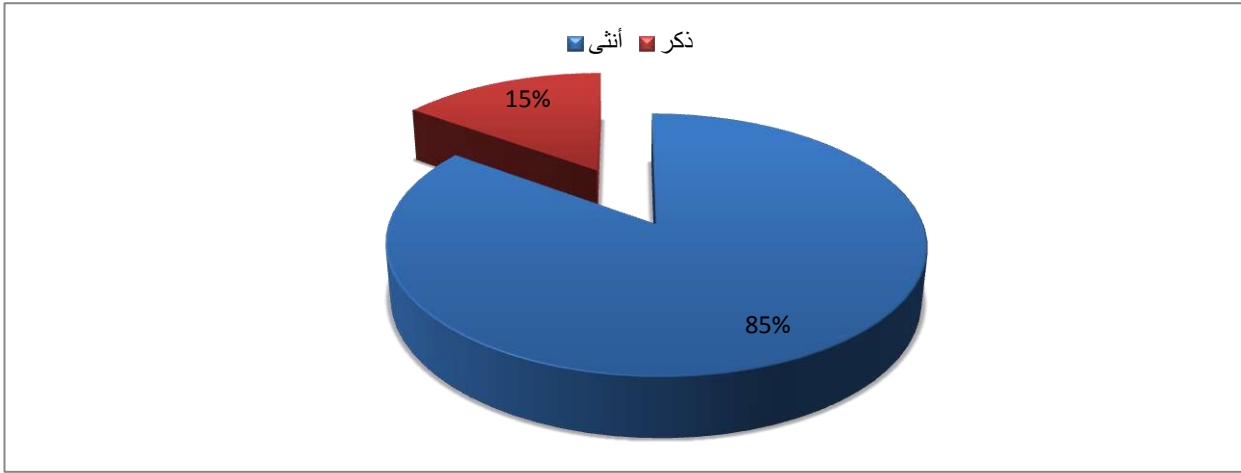
أولاً: عرض ومناقشة البيانات الميدانية:

1.1 . عرض ومناقشة البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
% 85	34	ذكر
%15	6	أنثى
%100	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة (85%) من أفراد عينة الدراسة هم من جنس الذكور، وهي أكبر من نسبة الإناث المقدرة بـ (15%)، ويمكن القول إن عينة الدراسة تتميز بشيء من التفاوت بين الذكور والإناث، وهذا راجع إلى مجتمع الدراسة وتعداد الذكور أكبر من الإناث.

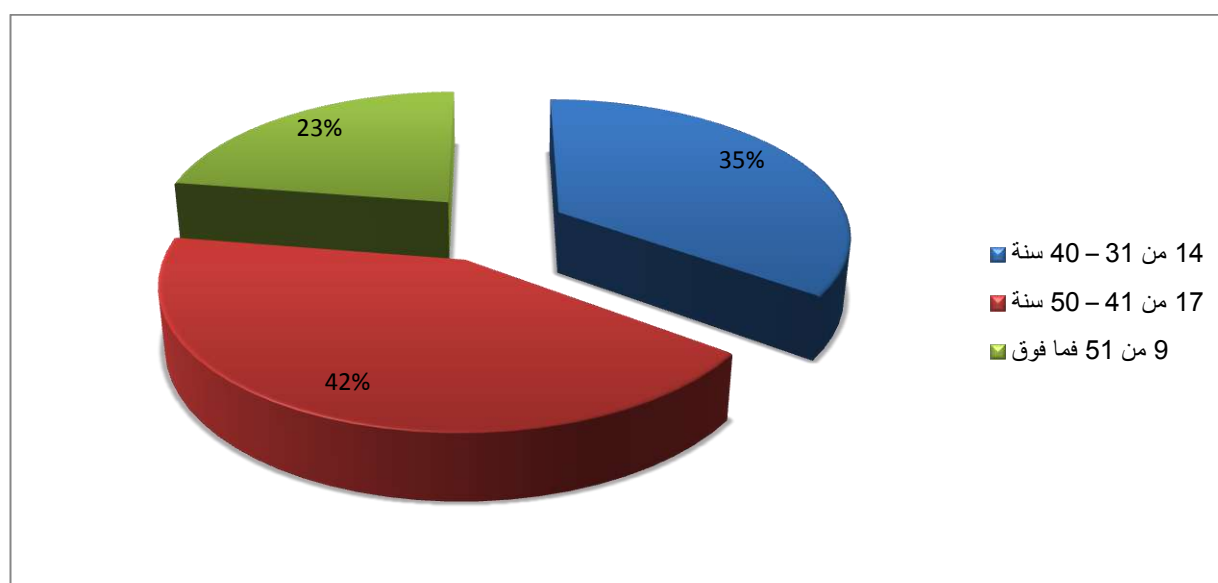


الشكل رقم (01) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (02) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
35 %	14	من 31 - 40 سنة
42.5 %	17	من 41 - 50 سنة
22.5 %	9	من 51 فما فوق
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم الفئة التي تتراوح أعمارهم من (41-50 سنة) بنسبة قدرت بـ (42.5 %)، تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (31-40 سنة) المقدرة نسبتهم (35%)، تليها الذين أعمارهم من 51 فما فوق المقدرة نسبتهم (22.5%).

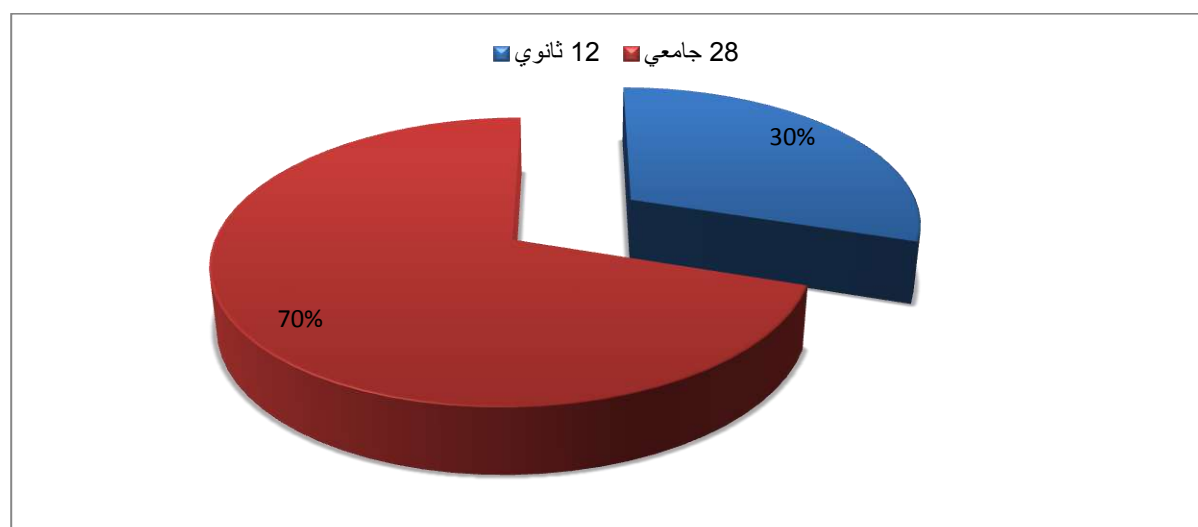


الشكل رقم (02) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (03) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
30 %	12	ثانوي
70 %	28	جامعي
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم(03) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم المتحصلون على مستوى جامعي بنسبة قدرت بـ (70%)، وهي أكبر من نسبة الأفراد المتحصلين على مستوى ثانوي المقدرة نسبتهم (30%).

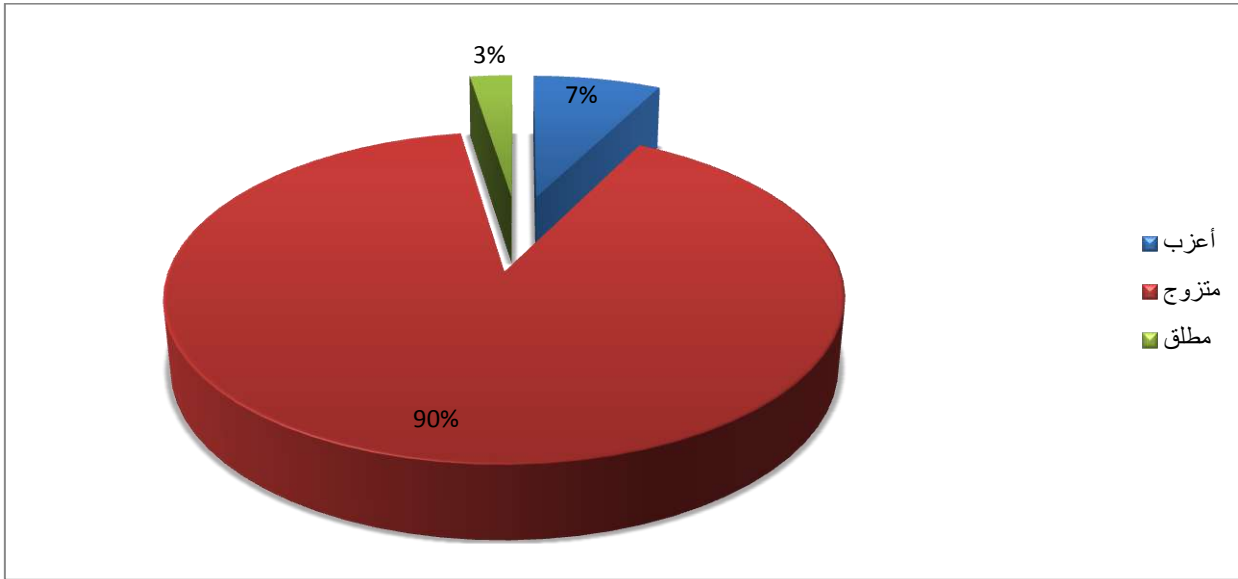


الشكل رقم (03) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (04) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
7.5 %	3	أعزب
90 %	36	متزوج
2.5 %	1	مطلق
0 %	0	أرمل
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم(04) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة المتزوجين بنسبة قدرت بـ (90%)، وهي أكبر من نسبة الأفراد العزاب المقدرة نسبتهم (7.5%)، تليها نسبة المطلقين المقدرة نسبتهم (2.5%).

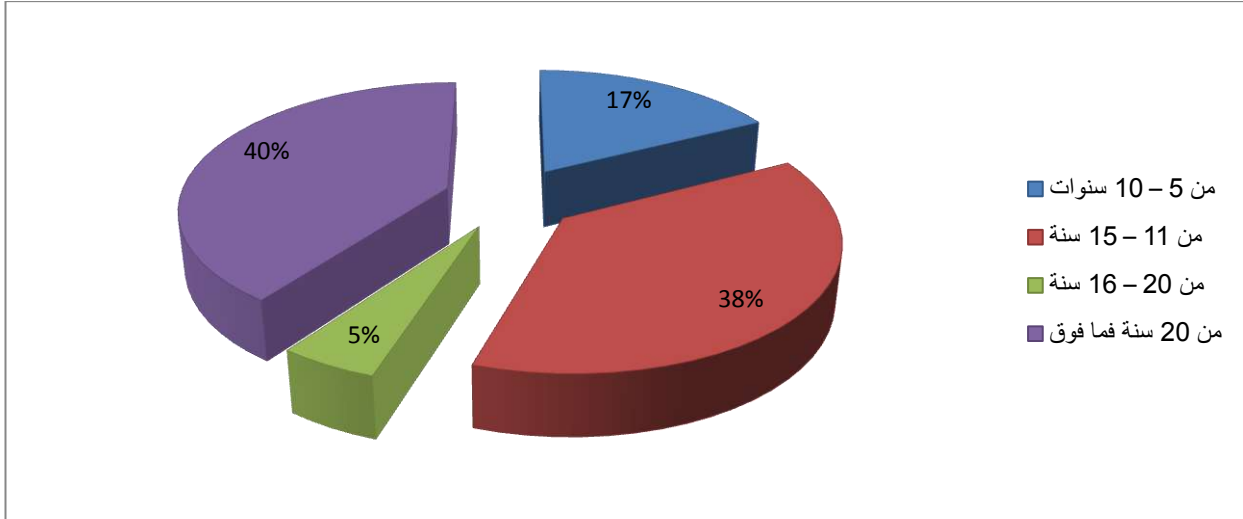


الشكل رقم (04) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (05) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
17.5%	7	من 5 – 10 سنوات
35.5%	15	من 11 – 15 سنة
5%	2	من 16 – 20 سنة
40%	16	من 20 سنة فما فوق
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم(05) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة العمال الذين تقدر خبرتهم المهنية من 20 سنة فما فوق بنسبة قدرت بـ(40%)، تليها نسبة العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين (11 – 15 سنة) بنسبة قدرت بـ (35.5%)، تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح مدة خبرتهم المهنية ما بين (5 – 10 سنوات) بنسبة قدرت بـ (17.5%)، تليها نسبة العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين (16 – 20 سنة) المقدرة نسبتهم (5%).



الشكل رقم (05) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

### 2.1 . عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول: ينص التساؤل الفرعي الأول على ما يلي:

كيف تساهم ظروف العمل المعنوية في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة سونلغاز؟

لإثبات هذا التساؤل أو نفيه طرحنا على أفراد عينة الدراسة الأسئلة التالية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (06) يوضح: تشجع المؤسسة على نقل الموظف الكفاء إلى وظيفة أفضل لتحسين الأداء

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	14	35%
محايد	13	32.5%
غير موافق	13	32.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل، تشجع المؤسسة على نقل الموظف الكفاء إلى وظيفة أفضل لتحسين الأداء حيث نلاحظ أن نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك أن المؤسسة تشجع على نقل الموظف الكفاء إلى وظيفة أفضل لتحسين الأداء.



الجدول رقم (07) يوضح: ترشح المؤسسة العمال المتميزين لمواصلة الدراسات العليا قصد تحسين الأداء

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	20	50%
محايد	14	35%
غير موافق	6	15%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (07) الذي يمثل، ترشح المؤسسة العمال المتميزين لمواصلة الدراسات العليا قصد تحسين الأداء، حيث نلاحظ أن نسبة (50%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، من خلال ذلك أن المؤسسة ترشح العمال المتميزين لمواصلة الدراسة العليا قصد تحسين الأداء.

الجدول رقم (08) يوضح: تشاركهم المؤسسة في عملية اتخاذ القرار مما يساهم في زيادة رضاهم لتحسين الأداء

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	14	35%
محايد	18	45%
غير موافق	8	20%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (08) الذي يمثل، تشاركهم المؤسسة في عملية اتخاذ القرار مما يساهم في زيادة رضاهم لتحسين الأداء، حيث نلاحظ أن نسبة (45%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، أن نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق.

الجدول رقم (09) يوضح: تهتم المؤسسة بتقديم أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات

النسبة %	التكرار	المتغير
5%	2	موافق
15%	6	محايد
80%	32	غير موافق
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) الذي يمثل، تهتم المؤسسة بتقديم أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات حيث نلاحظ أن نسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن المؤسسة لا تهتم بتقديم أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات.

الجدول رقم (10) يوضح: هناك تعاون بيني وبين فريق العمل في المؤسسة

النسبة %	التكرار	المتغير
10%	4	موافق
22.5%	9	محايد
67.5%	27	غير موافق
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) الذي يمثل، هناك تعاون بيني وبين فريق العمل في المؤسسة حيث نلاحظ أن نسبة (67.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (22.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (10%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن المؤسسة لا يوجد فيها تعاون بين العمال وفريق العمل

الجدول رقم (11) يوضح: تمنح لي المؤسسة عطلة استثنائية من حين لآخر عندما أقوم بعمل جيد للمؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	30	75%
محايد	5	12.5%
غير موافق	5	12.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (11) الذي يمثل، تمنح لي المؤسسة عطلة استثنائية من حين لآخر عندما أقوم بعمل جيد للمؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (75%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (12.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا ب غير موافق، ويتضح من خلال ذلك أن المؤسسة تمنح عطلة استثنائية من حين لآخر عندما يقوم بعمل جيد للمؤسسة.

الجدول رقم (12) يوضح: اشعر بارتياح داخل بيئة العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	6	15%
محايد	17	42.5%
غير موافق	17	42.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (12) الذي يمثل، اشعر بارتياح داخل بيئة العمل، نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بغير موافق، تليها نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن اغلب العمال لا يشعرون بارتياح داخل بيئة العمل.

الجدول رقم (13) يوضح: أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديده

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	12	30%
محايد	11	27.5%
غير موافق	17	42.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (13) الذي يمثل، أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديده، حيث نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (30%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وأن نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك أن العمال لا يشعرون بالملل بسبب تكرار نفس المهام في العمل وعدم تجديده.

الجدول رقم (14) يوضح: علاقتي بزملائي ورئيس العمل حسنة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	3	7.5%
محايد	5	12.5%
غير موافق	32	80%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (14) الذي يمثل، علاقتي بزملائي ورئيس العمل حسنة، حيث نلاحظ أن نسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (12.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (7.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن علاقة زملائي ورئيس العمل غير حسنة.

الجدول رقم (15) يوضح: تحصلت على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	17	42.5%
محايد	11	27.5%
غير موافق	12	30%
المجموع	40	100%

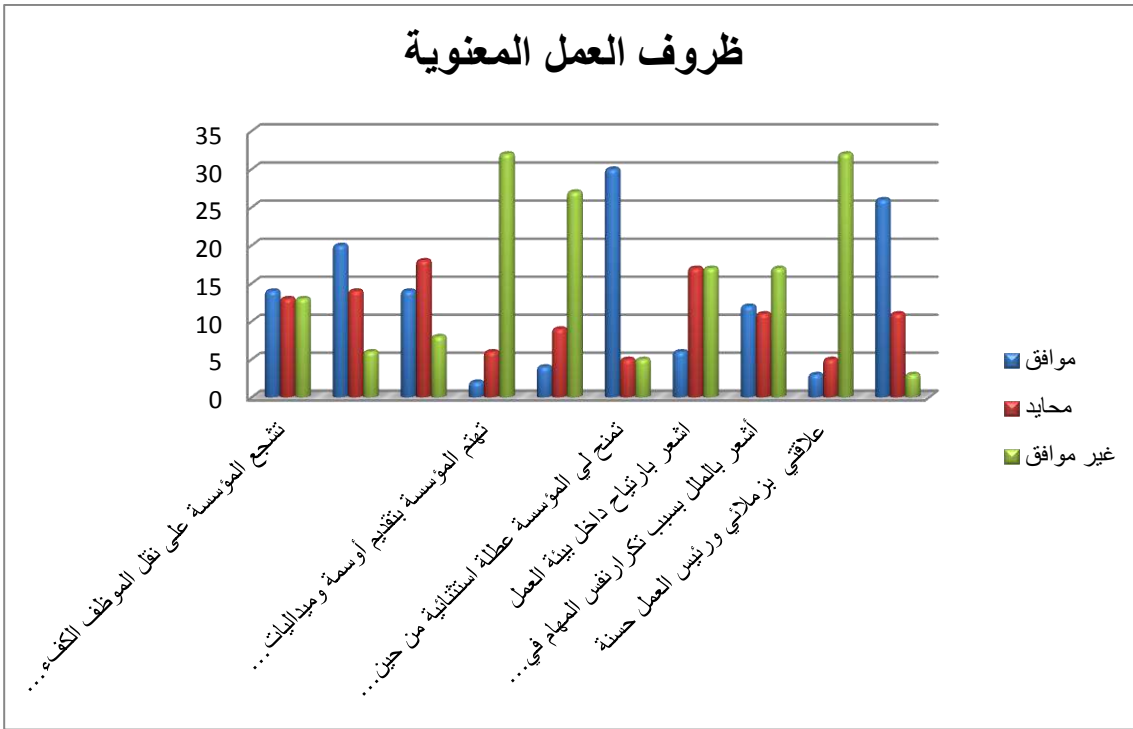
من خلال الجدول رقم (15) الذي يمثل، تحصلت على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة، حيث نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (30%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، و أن نسبة (27.5%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك ان العمال تحصلوا على ترقية كي تشجعهم أكثر على أداء العمل بكفاءة.

الجدول رقم(16) يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني الخاص بالظروف المعنوية ودورها

في تحسين أداء العمال

الفقرة	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
6	تشجع المؤسسة على نقل الموظف الكفاء إلى وظيفة أفضل لتحسين الأداء	14	13	13
		% 35	% 32.5	% 32.5
7	ترشح المؤسسة العمال المتميزين لمواصلة الدراسات العليا قصد تحسين الأداء	20	14	6
		%50	% 35	% 15
8	تشاركهم المؤسسة في عملية اتخاذ القرار مما يساهم في زيادة رضاهم لتحسين الأداء	14	18	8
		%35	% 45	% 20
9	تتم المؤسسة بتقديم أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات	2	6	32
		% 5	% 15	%80
10	هناك تعاون بيني وبين فريق العمل في المؤسسة	4	9	27
		% 10	% 22.5	% 67.5
11	تمنح لي المؤسسة عطلة استثنائية من حين لآخر عندما اقوم بعمل جيد للمؤسسة	30	5	5
		% 75	% 12.5	% 12.5
12	اشعر بارتياح داخل بيئة العمل	6	17	17
		% 15	% 42.5	%42.5
13	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديده	12	11	17
		% 30	% 27.5	% 42.5
14	علاقتي بزملائي ورئيس العمل حسنة	3	5	32
		%7.5	% 12.5	% 80
15	تحصلت على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة	17	11	12
		% 42.5	% 27.5	% 30
المجموع		131	109	160
		% 32.75	% 27.25	% 40

من خلال الجدو رقم (16) نلاحظ أن نسبة (32.75%) من أفراد عينة الدراسة كان رأيهم موافقا حول الإجابة على أن ظروف العمل المعنوية تساهم في تحسين أداؤهم بمؤسسة سونلغاز بورقلة، تليها نسبة العمال الذين يرون أن ظروف العمل المعنوية تساهم في تحسين أداؤهم بنسبة قدرت ب(27.25%)، تليها نسبة العمال غير المحايدون على أن ظروف العمل المعنوية تعمل على تحسين أداؤهم بالمؤسسة بنسبة قدرت ب(40%)، وهي نسبة العمال غير الموافقين الأكثر ارتفاعا مقارنة بباقي الاستجابات الأخرى، مما يدل على أن ظروف العمل المعنوية لا تساهم في تحسين أداء العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة.



الشكل رقم (06) يوضح: مساهمة الظروف المعنوية في تحسين الأداء

### 3.1 . عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني: ينص التساؤل الفرعي الثاني على ما يلي:

كيف تساهم ظروف العمل المادية في تحسين أداء العمال في المؤسسة؟

لإثبات هذا التساؤل أو نفيه طرحنا على أفراد عينة الدراسة الأسئلة التالية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (17) يوضح: تقدم لي المؤسسة مكافآت على الأعمال الإضافية التي أقوم بها داخل المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	26	65%
محايد	11	27.5%
غير موافق	3	7.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (17) الذي يمثل، تقدم لي المؤسسة مكافآت على الأعمال الإضافية التي أقوم بها داخل المؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (65%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة بمحايد، وأن نسبة (7.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان المؤسسة تقدم مكافآت على الاعمال الإضافية للعمال التي يقومون بها داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18) يوضح: لا تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على انجاز العمل بكل كفاءة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	11	27.5%
محايد	12	30%
غير موافق	17	42.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (18) الذي يمثل، لا تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على انجاز العمل بكل كفاءة، حيث نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (30%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وان نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على انجاز العمل بكل كفاءة.



الجدول رقم (19) يوضح: يوفر الراتب احتياجات الموظفين كافة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	14	35%
محايد	20	50%
غير موافق	6	15%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل، يوفر الراتب احتياجات الموظفين كافة حيث نلاحظ أن نسبة (50%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وان نسبة (15%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق.

الجدول رقم (20) يوضح: عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	11	27.5%
محايد	17	42.5%
غير موافق	12	30%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (20) الذي يمثل، عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح، حيث نلاحظ أن نسبة (42%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (30%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ان نسبة (27.5%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق.

الجدول رقم (21) يوضح: المنصب الذي اشغله يتناسب مع قدراتي في العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	7	17.5%
محايد	5	12.5%
غير موافق	28	70%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (21) الذي يمثل، المنصب الذي اشغله يتناسب مع قدراتي في العمل، حيث نلاحظ أن نسبة (70%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ان نسبة (12.5%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك ان المنصب الذي يشغله العمال لا يتناسب مع قدراتهم في العمل.

الجدول رقم (22) يوضح: اجراء الساعات الإضافية يعطي الحق في زيادة الاجر المحدد

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	12	30%
محايد	13	32.5%
غير موافق	15	37.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (22) الذي يمثل، اجراء الساعات الإضافية يعطي الحق في زيادة الاجر المحدد، حيث نلاحظ أن نسبة (37.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (30%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك ان اجراء الساعات الإضافية لا تعطي الحق في زيادة الاجر المحدد.

الجدول رقم (23) يوضح: يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	6	15%
محايد	3	27.5%
غير موافق	23	57.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (23) الذي يمثل يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر، حيث نلاحظ أن نسبة (57.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا

بمحايد، وأن نسبة (15%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك لا يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر.

الجدول رقم (24) يوضح: تحسن المؤسسة ظروف العمل المادية باستمرار لتحسين أداء العمال

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	13	32.5%
محايد	17	42.5%
غير موافق	10	25%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (24) الذي يمثل، تحسن المؤسسة ظروف العمل المادية باستمرار لتحسين أداء العمال حيث نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وان نسبة (25%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بغير موافق.

الجدول رقم (25) يوضح: تسعى الإدارة لاستبعاد كل مصادر عدم الارتياح لدى العاملين في موقع العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	11	27.5%
محايد	19	47.5%
غير موافق	10	25%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (25) الذي يمثل، تسعى الإدارة لاستبعاد كل مصادر عدم الارتياح لدى العاملين في موقع العمل، حيث نلاحظ أن نسبة (47.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وأن نسبة (25%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق.

الجدول رقم (26) يوضح: تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	7	17.5%
محايد	8	20%
غير موافق	25	62.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (26) الذي يمثل، تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (62.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن المؤسسة لا توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة.

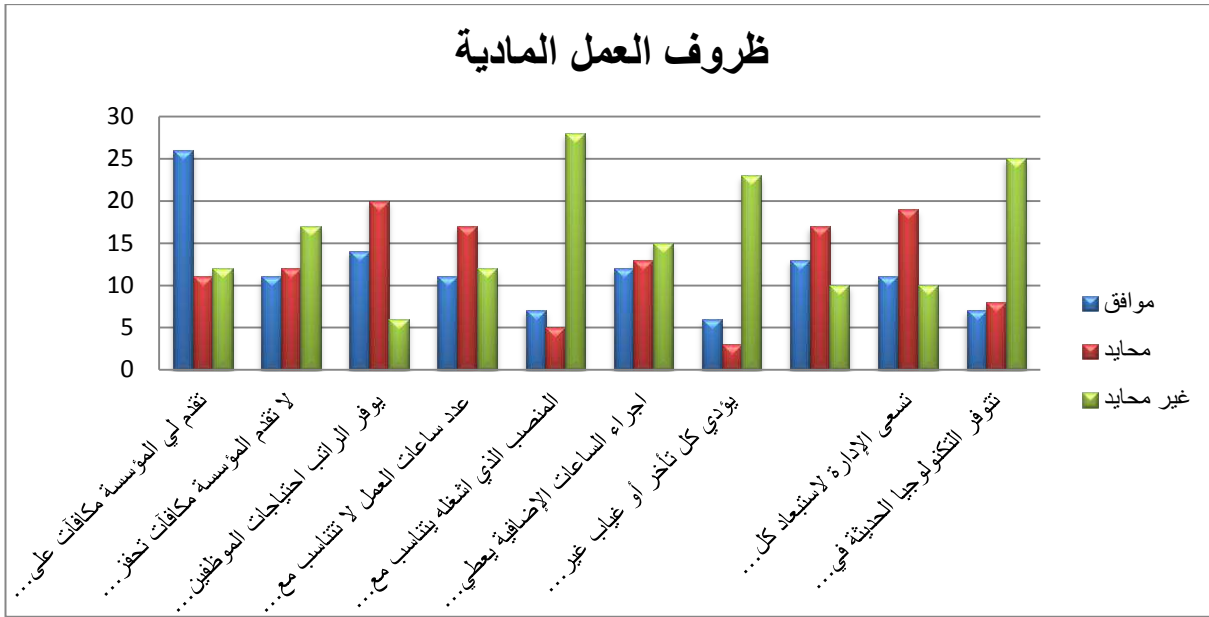
الجدول رقم (27) يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث الخاص بالظروف المادية ودورها

#### في تحسين أداء العمال

الفقرة	السؤال	التكرار	موافق	محايد	غير موافق
16	تقدم لي المؤسسة مكافآت على الأعمال الإضافية التي أقوم بها داخل المؤسسة	التكرار	26	11	12
		النسبة %	65%	27%	7.5%
17	لا تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على انجاز العمل بكل كفاءة	التكرار	11	12	17
		النسبة %	27.5%	30%	42.5%
18	يوفر الراتب احتياجات الموظفين كافة	التكرار	14	20	6
		النسبة %	35%	50%	15%
19	عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح	التكرار	11	17	12

النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %		
28	5	7	التكرار	المنصب الذي اشغله يتناسب مع قدراتي في العمل	20
% 70	% 12.5	% 17.5	النسبة %		
15	13	12	التكرار	اجراء الساعات الإضافية يعطي الحق في زيادة الاجر المحدد	21
% 37.5	% 32.5	% 30	النسبة %		
23	3	6	التكرار	يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر	22
% 57.5	% 27.5	% 15	النسبة %		
10	17	13	التكرار	تحسن المؤسسة ظروف العمل المادية باستمرار لتحسين أداء العمال	23
% 25	% 42.5	% 32.5	النسبة %		
10	19	11	التكرار	تسعى الإدارة لاستبعاد كل مصادر عدم الارتياح لدى العاملين في موقع العمل	24
% 25	% 47.5	% 27.5	النسبة %		
25	8	7	التكرار	تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة	25
% 62.5	% 20	% 17.5	النسبة %		
158	125	118	التكرار		المجموع
% 39.40	% 31.17	% 29.42	النسبة %		

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن نسبة (29.42%) من العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة كانوا موافقين على أن ظروف العمل المادية تساهم في تحسين أدائهم بالمؤسسة، تليها نسبة العمال الذين رأيهم محايد حول الإجابة عن هذا السؤال بنسبة قدرت بـ (31.17%)، تليها نسبة العمال غير الموافقين على أن ظروف العمل المادية تعمل على تحسين أدائهم بالمؤسسة بنسبة قدرت بـ (39.40%)، وهي النسبة الأكثر ارتفاعاً مقارنة بباقي الاستجابات الأخرى، مما يدل على أن ظروف العمل المادية لا تساهم في تحسين أداء العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة.



الشكل رقم (07) يوضح: مساهمة الظروف المادية في تحسين الأداء

. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث: ينص التساؤل الفرعي الثالث على ما يلي:

ما دور ظروف العمل الاجتماعية في تحسين أداء العمال في المؤسسة؟

لإثبات هذا التساؤل أو نفيه طرحنا على أفراد عينة الدراسة الأسئلة التالية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (28) يوضح: احترام أوقات الدخول إلى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل

النسبة %	التكرار	المتغير
7.5%	3	موافق
15%	6	محايد
77.5%	31	غير موافق
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (29) الذي يمثل، احترام أوقات الدخول إلى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل، حيث نلاحظ أن

نسبة (77.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا

بمحايد، وأن نسبة (7.5%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك ان العمال لا يحترمون أوقات الدخول إلى العمل والخروج في الوقت المحددة في أماكن العمل.

الجدول رقم (29) يوضح: توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	4	10%
محايد	7	17.5%
غير موافق	29	72.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (29) الذي يمثل، توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل، حيث نلاحظ أن نسبة (72.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (10%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك ان: لا توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل.

الجدول رقم (30) يوضح: لا أستطيع التواجد في المناسبات الاجتماعية لأن كامل وقتي في العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	11	27.5%
محايد	15	37.5%
غير موافق	14	35%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (30) الذي يمثل، لا أستطيع التواجد في المناسبات الاجتماعية لأن كامل وقتي في العمل، حيث نلاحظ أن نسبة (37.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، تليها نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، وان نسبة (25.5%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق.

الجدول رقم (31) يوضح: توفر المؤسسة مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	23	57.5%
محايد	8	22.5%
غير موافق	9	20%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (31) الذي يمثل توفر المؤسسة مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي حيث نلاحظ أن نسبة (57.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، تليها نسبة (22.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (20%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان المؤسسة توفر مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم (32) يوضح: توفر المؤسسة سكننا خاصا بالعمال

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	29	72.5%
محايد	8	22.5%
غير موافق	2	5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (32) الذي يمثل توفر المؤسسة سكننا خاصا بالعمال، حيث نلاحظ أن نسبة (72.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكثر نسبة، تليها نسبة (22.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (5%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان المؤسسة توفر سكننا خاصا بالعمال.



الجدول رقم (33) يوضح: توفر المؤسسة حضانة الاطفال للأمهات الموظفات لديها

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	23	57.5%
محايد	8	20%
غير موافق	9	22.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (33) الذي يمثل توفر المؤسسة حضانة الاطفال للأمهات الموظفات لديها، حيث نلاحظ أن نسبة (57.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (22.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ان نسبة (20%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، ويضح من خلال ذلك ان المؤسسة توفر حضانة الأطفال للأمهات الموظفات لديها.

الجدول رقم (34) يوضح: توفر المؤسسة أماكن للعبادة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	27	67.5%
محايد	7	17.5%
غير موافق	6	15%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (34) الذي يمثل، توفر المؤسسة أماكن للعبادة حيث نلاحظ أن نسبة (67.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (15%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان المؤسسة توفر أماكن للعبادة.

الجدول رقم (35) يوضح: تعمل المؤسسة على تقديم مساندات للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	19	47.5%
محايد	13	32.5%
غير موافق	8	20%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (35) الذي يمثل تعمل المؤسسة على تقديم مساندات للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية، حيث نلاحظ أن نسبة (47.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وان نسبة (20%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان المؤسسة تعمل على تقديم مساندات للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية.

الجدول رقم (36) يوضح: استفيد من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة الاحداث

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	7	17.5%
محايد	1	2.5%
غير موافق	32	80%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (36) الذي يمثل، استفيد من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة الاحداث، حيث نلاحظ أن نسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وأن نسبة (2.5%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك ان العمال لا يستفيدون من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الأجر بمناسبة الأحداث.

الجدول رقم (37) يوضح: تمنح المؤسسة قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين أداء العمال

النسبة %	التكرار	المتغير
32.5%	13	موافق
35%	14	محايد
32.5%	13	غير موافق
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (37) الذي يمثل تمنح المؤسسة قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين أداء العمال، حيث نلاحظ أن نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بغير موافق.

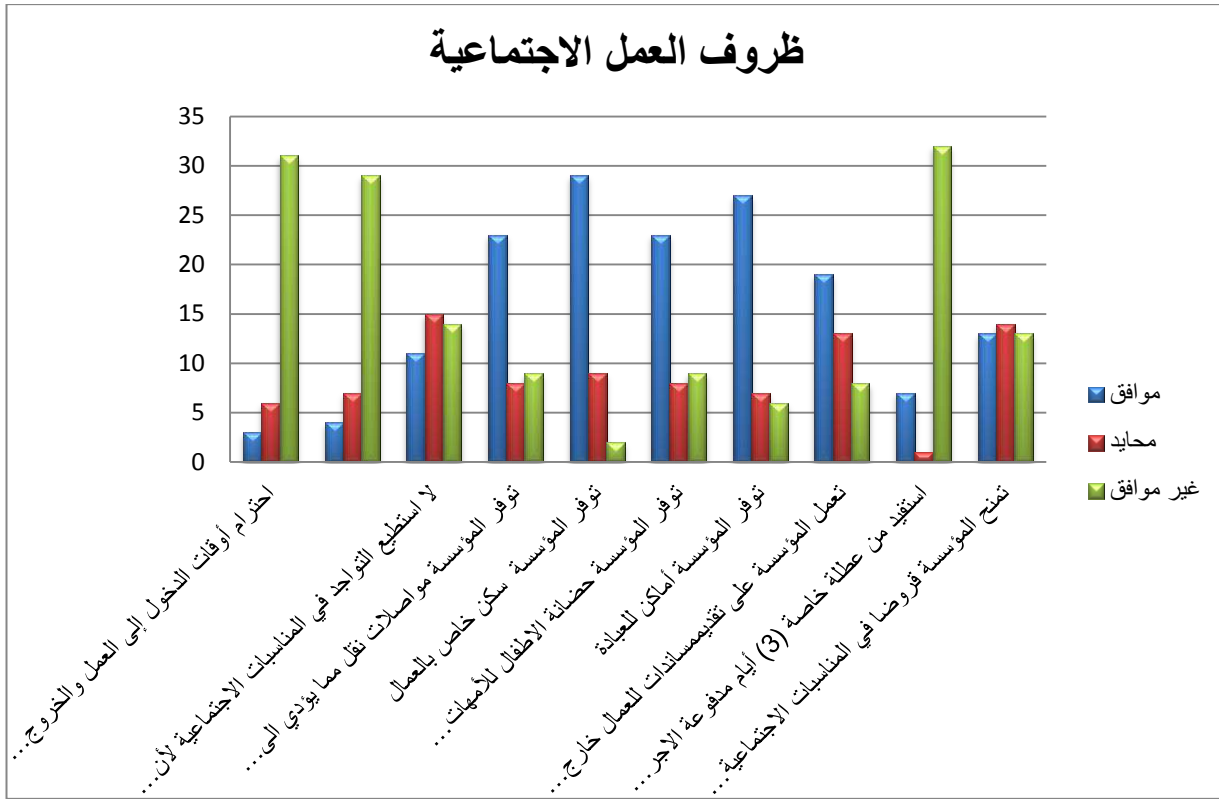
الجدول رقم (38) يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الرابع الخاص بالظروف الاجتماعية

ودورها في تحسين أداء العمال

الفقرة	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
26	احترام أوقات الدخول إلى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل	3	6	31
		النسبة %	7.5 %	15 %
27	توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل	4	7	29
		النسبة %	10 %	17.5 %
28	لأستطيع التواجد في المناسبات الاجتماعية لأن كامل وقتي في العمل	11	15	14
		النسبة %	27.5 %	37.5 %
29	توفر المؤسسة مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي	23	8	9
		النسبة %	57.5 %	22.5 %
30	توفر المؤسسة سكننا خاصا بالعمال	29	9	2
		النسبة %	72.5 %	22.5 %

9	8	23	التكرار	توفر المؤسسة حضارة الاطفال للأمهات الموظفات لديها	31
%22.5	% 20	% 57.5	النسبة %		
6	7	27	التكرار	توفر المؤسسة أماكن للعبادة	32
% 15	% 17.5	% 67.5	النسبة %		
8	13	19	التكرار	تعمل المؤسسة على تقديم مساندات للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية	33
% 20	% 32.5	% 47.5	النسبة %		
32	1	7	التكرار	استفيد من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة الاحداث	34
% 80	% 2.5	% 17.5	النسبة %		
13	14	13	التكرار	تمنح المؤسسة قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين أداء العمال	35
% 32.5	% 35	% 32.5	النسبة %		
153	88	159	التكرار	المجموع 400	
% 38.25	% 22	%39.75	النسبة %		

من خلال الجدول رقم(38) نلاحظ أن نسبة (22%) من أفراد العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة كان رأيهم محايدا حول الإجابة على أن لظروف العمل الاجتماعية دورا في تحسين أدائهم ، تليها نسبة العمال الذين غير موافقين على أن ظروف العمل الاجتماعية لها دور في تحسين أدائهم بنسبة قدرت بـ(38.25%)، تليها نسبة العمال الذين يرون على أن لظروف العمل الاجتماعية دورا تعمل على تحسين أدائهم بالمؤسسة بنسبة قدرت بـ(39.75%)، وهي النسبة الأكثر ارتفاعا مقارنة بباقي الاستجابات الأخرى، مما يدل على أن ظروف العمل الاجتماعية لها دور في تحسين أداء العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة.



الشكل رقم (08) يوضح: دور ظروف العمل الاجتماعية في تحسين الأداء

. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الرابع: ينص التساؤل الفرعي الرابع على ما يلي:

ما دور ظروف العمل الفيزيائية في تحسين أداء العمال في المؤسسة؟

لإثبات هذا التساؤل أو نفيه طرحنا على أفراد عينة الدراسة الأسئلة التالية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (39) يوضح: توفر الإضاءة الجيدة في مكان عملي

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	34	85%
محايد	3	7.5%
غير موافق	3	7.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (39) الذي يمثل، توفر الإضاءة الجيدة في مكان عملي، حيث نلاحظ أن نسبة (85 %) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (7.5 %) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بمحايد، ويتضح أن المؤسسة توفر الإضاءة الجيدة في مكان عملي.

الجدول رقم (40) يوضح: هناك حرارة في مكان عملي

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	17	42.5%
محايد	12	30%
غير موافق	11	27.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (40) الذي يمثل هناك حرارة في مكان عملي، حيث نلاحظ أن نسبة (42.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (30%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وأن نسبة (27.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك ان هناك حرارة في مكان العمل.

الجدول رقم (41) يوضح: هناك تهوية المكيفات مناسبة في مكان عملي

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	7	17.5%
محايد	5	12.5%
غير موافق	28	70%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (41) الذي يمثل هناك تهمية المكيفات مناسبة في مكان عملي، حيث نلاحظ أن نسبة (70%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، تليها نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، والنسبة (12.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك ان لا يوجد في المؤسسة تهمية المكيفات مناسبة في مكان العمل.

الجدول رقم (42) يوضح: لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل داخل المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	6	15%
محايد	9	22.5%
غير موافق	25	62.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (42) الذي يمثل، لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل داخل المؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (62.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (22.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وان (15%) نسبة من افراد عينة الدراسة اجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أن يوجد ضجيج مزعج بمكان العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (43) يوضح: يتميز المكان الذي اعمل به بالنظافة مما يشجع على أداء العمال داخل المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	6	15%
محايد	6	15%
غير موافق	28	70%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (43) الذي يمثل يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة مما يشجع على أداء العمال داخل المؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (70%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (15%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بمحايد، ويتضح من خلال ذلك ان المكان الذي يعمل به العمال لا يتميز بالنظافة مما لا يشجعهم على أداء العمال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (44) يوضح: توفر لكم المؤسسة أدوات للتقليل من الضوضاء

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	13	32.5%
محايد	15	37.5%
غير موافق	12	30%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (44) الذي يمثل توفر لكم المؤسسة أدوات للتقليل من الضوضاء، حيث نلاحظ أن نسبة (37.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (32.5%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق وأن نسبة (30%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق.

الجدول رقم (45) يوضح: هناك وسائل لحياتي من خطر الغبار والترية الناتجة عن الآلات

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	16	40%
محايد	16	40%
غير موافق	8	20%
المجموع	40	100%



من خلال الجدول رقم (45) الذي يمثل هناك وسائل لهمايقي من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات، حيث نلاحظ أن نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، وهي نفس نسبة العمال الذين أجابوا بمحايد تليها نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، ويتضح من خلال ذلك أن هناك وسائل لهمايتهم من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات.

الجدول رقم (46) يوضح: توفر لي الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	4	10%
محايد	8	20%
غير موافق	28	70%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (46) الذي يمثل، توفر لي الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة، حيث نلاحظ أن نسبة (70%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد، وان نسبة (10%) من افراد عينة الدراسة أجابوا بموافق، ويتضح من خلال ذلك أنه لا توفر المؤسسة الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (47) يوضح: هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	10	25%
محايد	16	40%
غير موافق	14	35%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (47) الذي يمثل، هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها حيث نلاحظ أن نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بمحايد وهي أكبر نسبة، تليها نسبة (35%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق، وان نسبة (25%) من افراد عينة الدراسة اجابوا بموافق.

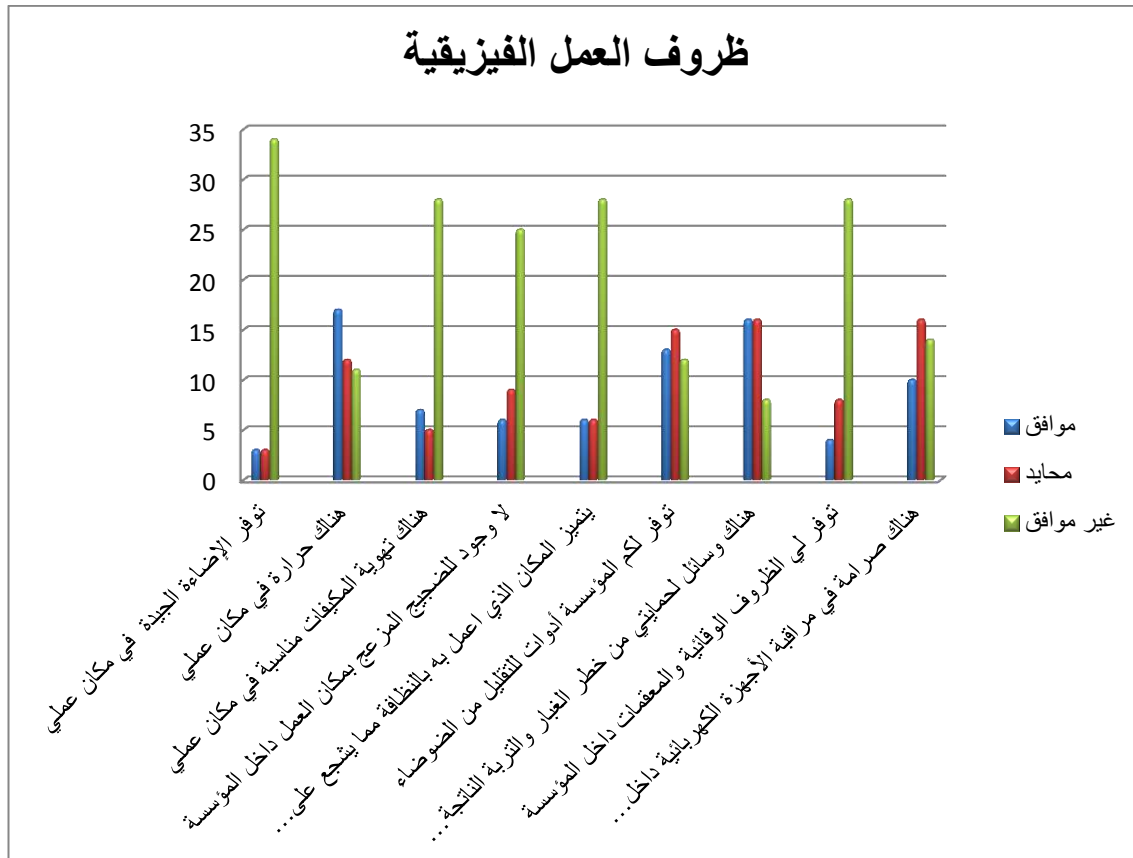
الجدول رقم (48) يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الخامس الخاص بالظروف الفيزيائية

ودورها في تحسين أداء العمال

الفقرة	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
36	توفر الإضاءة الجيدة في مكان عملي	34	3	3
		% 85	% 7.5	% 7.5
37	هناك حرارة في مكان عملي	17	12	11
		% 42.5	%30	% 27.5
38	هناك تهوية المكيفات مناسبة في مكان عملي	7	5	28
		% 17.5	% 12.5	% 70
39	لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل داخل المؤسسة	6	9	25
		% 15	% 22.5	% 62.5
40	يتميز المكان الذي اعمل به بالنظافة مما يشجع على أداء العمال داخل المؤسسة	6	6	28
		% 15	% 15	% 70
41	توفر لكم المؤسسة أدوات للتقليل من الضوضاء	13	15	12
		% 32.5	% 37.5	% 30
42	هناك وسائل لحمايتي من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات	16	16	8
		% 40	% 40	% 20
43	توفر لي الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة	4	8	28

النسبة %	10 %	20 %	70 %		
التكرار	10	16	14	هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها	44
النسبة %	25 %	40 %	35 %		
التكرار	82	90	188		المجموع
النسبة %	22.77 %	25 %	52.22 %		

من خلال الجدول رقم (48) نلاحظ أن نسبة (22.77%) من العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة كانوا موافقين على أن ظروف العمل الفيزيائية لها دور في تحسين أدائهم بالمؤسسة، تليها نسبة العمال الذين رأبهم محايد حول الإجابة عن هذا السؤال بنسبة قدرت بـ(25%)، تليها نسبة العمال غير الموافقين على أن لظروف العمل الفيزيائية دورا في تحسين أدائهم بالمؤسسة بنسبة قدرت بـ(52.22%)، وهي النسبة الأكثر ارتفاعا مقارنة بباقي الاستجابات الأخرى، مما يدل على أن ظروف العمل الفيزيائية ليس لها دور في تحسين أداء العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة.



الشكل رقم (09) يوضح دور الظروف الفيزيائية في تحسين الأداء.

ثانيا: عرض نتائج الدراسة الجزئية:

2. 1. مناقشة النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

- ❖ من خلال ما ورد في البيانات الشخصية تبين لنا أن نسبة (85%) من العمال في فئة الذكور ونسبة (15%) من العمال في فئة الإناث، ومما نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور هم أكبر فئة من نسبة الإناث، وذلك يمكن القول أن عينة الدراسة تتميز بشيء من التفاوت بين الذكور والإناث، وهذا راجع الى مجتمع الدراسة وتعداد الذكور أكبر من الإناث.
- ❖ أما من حيث السن نجد أن أغلب عمال سونلغاز من أفراد عينة الدراسة هم الفئة التي تتراوح أعمارهم من (41-50) سنة بنسبة قدرت ب (42.5%) وهي أكبر فئة، وتليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة والمقدرة نسبتهم ب (35%) وتليها الذين أعمارهم من 51 فما فوق المقدرة نسبتهم ب (22.5%) حيث نجد أن أغلبية أعمار العمال في سونلغاز تنحصر في (41-50) وهي أكبر فئة.
- ❖ في حين نجد أن أغلب العمل سونلغاز من أفراد عينة الدراسة هم المتحصلون على مستوى جامعي بنسبة قدرت ب (70%) هي الأكبر فئة من نسبة الأفراد المتحصلين على مستوى ثانوي والمقدرة نسبتهم ب (30%) التي توجد في هذه المؤسسة، وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة.
- ❖ في حين تمثل الحالة الاجتماعية داخل المؤسسة في ارتفاع نسبة من فئة المتزوجين بنسبة قدرت ب (90%) وهي أكبر من نسبة الأفراد العزاب المقدرة نسبتهم ب (7.5%) وتليها نسبة المطلقين و المقدرة نسبتهم ب (2.5%) حيث أن نسبة المتزوجين هي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة العزاب، وهذا يدل على أن أغلب مجتمع البحث في مؤسسة سونلغاز في حالة استقرار اجتماعي، مما يدفعهم الى التمسك بعملهم من أجل سد متطلبات الحياة الضرورية.
- ❖ كما تمثل خبرتهم المهنية في وجود العمال تجاوزت أقدمتهم من (20) سنة فما فوق بنسبة ب (40%) مما نلاحظ أو نفسر أن مؤسسة سونلغاز تتمتع بنسبة من العمال الذين يتمتعون بالخبرة والكفاءة المعقولة في العمل، من أجل ضمان لتحسين الأداء داخل المؤسسة.

2.2 . مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول والذي كان: كيف تساهم ظروف العمل المعنوية في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة سونلغاز؟ يتضح من خلال الجداول (رقم 6 إلى 16) النتائج التالية:

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (35%)، فإن المؤسسة تقوم بنقل الموظف الكفاء الى وظيفة أفضل لتحسين الأداء ، وتوفر له الجو المناسب ، مما يساعد على الابداع في مجال العمل وهذا ينعكس إيجابا على العامل والمؤسسة على حد سواء ، وهذا ما يؤيد الدراسة السابقة " عمار بن عيشي .

❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (50%)، فالمؤسسة تهتم بالعمال المتحصلين على الدراسات العليا، في حين يعتبر أداء العمال لعملهم فعلا اجتماعيا عمليا وميدانيا ، كما أن الإدارة تركز بدرجة كبيرة على منح الحوافز والتشجيعات للعمال ، وهذا يؤيد الدراسة السابقة " وسام علي حسين " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (45%)، فالمؤسسة لا تشارك العمال في اتخاذ القرار لكسب رضاهم، وهذا ما يجعل العمال يشعرون بعدم الانتماء للمؤسسة، وبالتالي هذا ينعكس سلبا على المؤسسة وعلى أداء العمال، وبالتالي يخالف الدراسة السابقة " سوسى أحمد " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (80%)، فالمؤسسة لا تهتم كثيرا بتقديم اوسمة وميداليات للعمال في المناسبات، وهذا ما يؤدي الى عدم إشباع رغبات الأفراد الاجتماعية في العمل ، كما أنها لا تثنم مهاراتهم وأدائهم وشعورهم بالفخر بالمؤسسة ، وهذا ما يخالف الدراسة "عزاوي حمزة" .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (67.5%)، فإن المؤسسة لا يوجد فيها تعاون و تكامل بين فريق العمل من جهة أخرى كذلك بالإضافة إلى عدم التنسيق الجماعي للمحافظة على العلاقات الداخلية ، والتكيف داخل بيئة العمل ، وهذا ما يخالف الدراسة " سويس أحمد " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (75%)، فإن المؤسسة تقوم بمنح عطلة استثنائية من حين لآخر للعمال عندما يقوم بعمل جيد لصالح المؤسسة، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الفعالية ، ورفع الإنتاجية ، والشعور بالرضا لدى العمال ، وهذا ما نجده في الدراسة السابقة "سويسي أحمد".

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، فإن أغلب العمال لا يشعرون بارتياح داخل بيئة العمل، وهذا ما يدل على أنه لا يوجد التكامل والاحترام بين الافراد في محيط العمل بشكل يدفعهم لا شعاع حاجاتهم الطبيعية ، والنفسية ، والاجتماعية ، والثقة بالنفس عنصر أساسي في العلاقات الاجتماعية كالصداقة والتعاون ، وهذا ما يطابق الدراسة السابقة " لندا عبد الله أحمد " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، فإن العمال لا يشعرون بالملل بسبب تكرار نفس المهام في العمل وعدم تجديده، وهذا ما يدل على وجود التكيف مع البيئة العمل، ويرفع من الإنتاجية ، ويساهم في تحسين أداء العمال من خلال الاهتمام بحاجاتهم النفسية والاجتماعية، وهذا ما يطابق الدراسة "عمار بن عيشي " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (80%)، فإن العلاقات غير الحسنة بين العمال ورئيسهم ، وهذا ما يوحي إلى عدم التواصل بينهم ، وعدم وجود العلاقات الطبيعية ، والشعور بالانتماء بشكل أفضل ، وهذا ما يخالف الدراسة "عزاوي حمزة " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، فالمؤسسة تشجع العامل على أداء العمل بكفاءة من أجل الحصول على الترقية ، وتوفير مناخا ملائما ، وهذا الجو الحسن له أثر قوي في رفع مستوى الإنتاجية لدى العمال، وهو الحكم بالعلاقات في الترقية وما يقابلها من مكافآت، وهذا ما يؤيد "عمار بن عيشي " في الدراسة السابقة .

### 3.2. مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني والذي كان: كيف تساهم ظروف العمل المادية في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة سونلغاز؟ يتضح من خلال الجداول (رقم 17 إلى 27) النتائج التالية:

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (65%)، فالمؤسسة تقدم مكافآت على الاعمال الإضافية للعمال ، وهذا ما يؤدي الى رفع معنويات العمال ، وكفاءتهم ومردوديتهم الإنتاجية ، وأدائهم الوظيفي بشكل عام، وهذا ما نجده في الدراسة السابقة "عمار بن عيشي".

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، فالمؤسسة تقوم بمكافأة تحفز الموظفين على انجاز العمل بكل كفاءة، وهذا ما يدل على تدعيم علاقات التفاهم و الثقة والاحترام المتبادلة بين العمال ولإدارة ، بما يمكن من خلق روح الانسانية تدفع الى الانتماء و تحفيز الافراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة، وهذا ما يطابق الدراسة السابقة " وسام علي حسن " .

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (55%)، فالمؤسسة توفر راتبا للموظفين لكنه غير كاف لتلبية احتياجاتهم و متطلباتهم الضرورية للحياة وهذا ما نجده في الدراسة السابقة " لندا عبد الله أحمد".

❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42%)، فإن عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح ، وهذا ما يدل على ان العمال يعملون أكثر من الأجر الذي يتقاضونه، وعليه فالحوافز المادية والمكافآت وزيادة الأجور والرواتب، والمشاركة في الارباح حيث يؤدي الى زيادة الجهد المبذول ، وتقوية العلاقات الإنسانية ، وهذا ما ينعكس على تحسين الأداء للعمال ، وهذا ما يطابق الدراسة السابقة " وسام علي حسن".

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (70%)، وعليه نتوصل الى ان المنصب الذي يشغله العمال لا يتناسب مع قدراتهم في العمل، وهذا ما يدل على أن العمال لديهم مستوى أعلى في العمل داخل المؤسسة، وعلى هذا الأساس أنه كلما كان القهر والتسلط في توزيع المهام والأجور والمكافأة، كلما انخفض أداء العمال ، ونقص التعاون مع الزملاء في العمل، ولا تشجع ذوي المهارات و القدرات أثناء أدائهم لعملهم لتحقيق مستويات أعلى للأداء الفردي والمؤسسي، وهذا ما يؤيد الدراسة السابقة " عيسى إبراهيم " .

❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (37.5%)، وعليه نتوصل إلى أن القيام بالساعات الإضافية لا يقابلها الحق في زيادة الاجر المحدد، وهذا ما يدل على أن أسس احتساب الأجور، وتأثير ذلك على حجم ونوعية العمال في مستويات التشغيل لا توجد تحفيزيات مادية مقابل العمل الإضافي المقدم وهذا ما نجده في الدراسة السابقة " لندا عبد الله سيد أحمد " .

❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (57.5%)، وعليه نتوصل إلى أن كل تأخر وغياب غير شرعي يقابله الخصم في الاجر، وهذا ما يدل على وجود نظام ومكافأة مشجع بالصندوق تعطي الأجر المتقاضى للأفراد ، وهذا ما يراه "عزاوي حمزة" في الدراسة السابقة.

❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، وعليه نتوصل إلى أن تحسين المؤسسة لظروف العمل المادية باستمرار يحسن أداء العمل نوعا ما، وهذا ما يدل على أن لظروف العمل المادية المؤثرة على الحالة الجسدية للعمال لها تأثيرها الهام على الإنتاجية ، وهذه العوامل هي عوامل اجتماعية في طبيعتها ، فيشارك العمال في التجارب التي تهتم بها الإدارة المتعلقة بظروف عملهم ويمكن أن يؤدي الى التحسين في الأداء ، وهذا ما يؤيد الدراسة السابقة " ليندا عبد الله أحمد".

❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (47.5%)، وعليه نتوصل إلى أن الإدارة تسعى لاستبعاد كل مصادر عدم الارتياح لدى العمال في موقع العمل نوعا ما ، وهذا ما يدل على أن التقدم الوظيفي والاستقرار والتحفيز للعمال على تحقيق مستوى تحسين الأداء، والاستجابة المرتفعة للعلاقات المتبادلة بينهم وبين زملائهم والثقة والراحة في العمل، وهذا ما يخالف الدراسة السابقة " لندا عبد الله احمد".

❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (62.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة لا توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة، وهذا ما يدل على ان المؤسسة لا تحقق مجال الصناعة والتكنولوجيا داخل المؤسسة لدى العمال، بسبب عدم رغبة المؤسسة في تنمية كفاءتها من جهة و التحكم في التكنولوجيا الحديثة من جهة أخرى، وعلى الرغم من أن التكنولوجيا التي تستعملها تساهم إلى حد كبير في تخفيض التكاليف وتحسين نوعية الإنتاج الذي يساهم في تدني مستوى الأداء وعليه متابعة التطورات التكنولوجية، يساعد في حل مشاكل العمل والعمالين، وهذا ما يخالف الدراسة السابقة " لندا عبد الله أحمد".



4.2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث والذي كان: ما دور ظروف العمل الاجتماعية في تحسين أداء العمال في مؤسسة سونلغاز؟ يتضح من خلال الجداول (رقم 29 إلى 38) النتائج التالية:

❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (77.5%)، وعليه نتوصل إلى أن العمال لا يحترمون أوقات الدخول الى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل ، وهذا ما يدل على أن أغلب العمال لا يلتزمون بالوقت ، وتسهم في عدم شعورهم بالانتماء نحو المؤسسة وغير منضبطين في أوقات عملهم ، إن المؤسسة لا تهتم بالعمال الذين يتأخرون عن مواقيت العمل بالنسبة لجميع الفئات المهنية ، ولا يوجد علاقة واضحة بمعدلات التأخر عن العمل ويمكن أن تعود أسباب التأخر عن العمل إلى أسباب شخصية أو لالتزامات أسرية وهذا ما يخالف الدراسة "السابقة عزاوي حمزة " .

❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (72.5%)، وعليه نتوصل إلى أنه لا توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل، وهذا ما يدل ان المؤسسة لا تهتم بالعمال والاستقرار الوظيفي للظروف المحيطة بالعمال، وعدم وجود إطار واضح للرقابة ، حيث تنعدم وضوح الأدوار ومهام المؤسسة ذات الصلة، واليات التعاون والتنسيق الفعال بين العمال في العمل، حيث يمكن أن تكون مخاطر في السيولة والتشغيل و في رقابة المؤسسة وعدم الانضباط والاتقان في العمل، وهذا ما يخالف الدراسة السابقة " لندا عبد الله " .

❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (37.5%)، وعليه نتوصل إلى أن العمال يستطيعون التواجد في المناسبات الاجتماعية وهذا ما يدل على أن وجود التفاعل الاجتماعي في مجال عملهم وتكيف داخل بيئة العمل يساعدهم على رفع أدائهم لعملهم، و وهذا ما يؤيد الدراسة السابقة " عمار بن عيشي " .

❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (57.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي ، وهذا ما يدل على تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد ، ويشعر العمال باهتمام المؤسسة بتوفير الراحة والأمن لعملهم، وإشباع الفرد لمتطلباته الوظيفية، وعدم تضييعه الوقت وزيادة الانتاج ولتحسين الأداء، وهذا ما يطابق الدراسة السابقة "عزاوي حمزة " .

- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (72.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر سكنا خاصا للعمال، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل جاهدة من أجل تلبية وتوفير الأمن والراحة والاستقرار لرفع معنويات العامل ، وهذا ما نجده في الدراسة السابقة " عمار بن عيشي " .
- ❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (57.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر حضانة الأطفال للأمهات الموظفات لديها ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعمل على تشكيل وحدات عمل طبيعية بناء على قدرات العمل لتحقيق أقصى كفاءة وفق قدرات العمال ورغباتهم.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (67.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر أماكن العبادة ، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل جاهدة من أجل تلبية وتوفير حاجياتهم في مكان العمل لتحسين ادائهم في المؤسسة.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (47.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة تعمل على تقديم مساندة للعمال خارج نطاق حقوقهم الوظيفية، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل على رفع مستويات الأداء للعمال والعمل بكفاءة وزيادة فعالية العمل في الوظيفة وتعزيز الاستقرار الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعمال ، وهذا ما نجده الدراسة السابقة " عزوي حمز " .
- ❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (80%)، وعليه نتوصل إلى أن العمال لا يستفيدون من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تهتم بالعطل والانضباط في العمل والالتزام بشكل كبير في العمل.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (35%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة تمنح قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين الأداء، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تحفزهم على العمل لتحسين الأداء والعمل الجيد.

## 5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الرابع:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الرابع والذي كان: ما دور ظروف العمل الفيزيائية في تحسين أداء العمال في مؤسسة سونلغاز؟ يتضح من خلال الجداول (رقم 40 إلى 48) النتائج التالية:

- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (85%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر الإضاءة الجيدة في مكان العمل ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة توفر لهم الظروف الملائمة للعمل من حيث توفير مستويات من الإضاءة، والكفاءة وتوفير الانارة ، إن المؤسسة تساهم في التنظيف الدوري لمنافذ الانارة في النهار حتى تسمح بدخول الضوء الطبيعي.
- ❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (42.5%)، وعليه نتوصل إلى أن هناك حرارة في مكان العمل، وهذا ما يدل على أن العمال يتعرضون لدرجات الحرارة المرتفعة ، كما أنها تؤثر بدرجة عالية في وقوع الحوادث مما يؤدي بالعمال إلى الشعور بالحرارة في العمل وانخفاض مستوى الأداء وضعفه في المؤسسة ، وعدم ارتياح العامل داخل المؤسسة.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (70%)، وعليه نتوصل إلى أنه لا يوجد في المؤسسة تهوية والمكيفات المناسبة في مكان العمل ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تهتم بالآلات التكنولوجية بحيث لا يساعد على تلطيف الجو وخفض من نسبة الرطوبة والحرارة المرتفعة ، وعدم وجود تهوية كافية في مكان العمل مما يؤدي على تراجع مستوى الأداء للعمال.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (62.5%)، وعليه نتوصل إلى أنه يوجد ضجيج مزعج بمكان العمل داخل المؤسسة ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا توجد فيها الكفاءة اللازمة في المؤسسة وعدم ارتياح العمال مما يؤدي الى التوصل بين العمال صعب للغاية بحيث تغطي أصوات الإشارات التحذيرية وتسبب سوء الفهم في الإدارة.
- ❖ نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (70%)، وعليه نتوصل إلى أن المكان الذي يعمل به العمال لا يتميز بالنظافة مما لا يشجعهم على أداء العمل داخل المؤسسة ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا توفر لهم آلات النظافة ، والعمال الخاصة بالنظافة لتنظيف المكان وعدم شعورهم بالارتياح والراحة وما يدل على اهمال المؤسسة وعدم الكفاءة.
- ❖ كما نلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (37.5%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة توفر لهم أدوات للتقليل من الضوضاء وهذا ما يدل على أن المؤسسة توفر آلات التقليل من الضجيج او الضوضاء الناتجة عن الأصوات غير المرغوبة فيها ، وتستدعى توفير معدات حماية الاذن حماية تكوينية العمال حول خطر الضوضاء وكيفية التعامل معه وزيادة فترة الراحة من أجل توفير الأداء الجيد للعمال.

- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (40%)، وعليه نتوصل إلى أن هناك وسائل الحماية من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات ، وهذا ما يجب على العامل مراقبة الآلات على طول ، ويتدخل العامل خلال ذلك لإصلاح كل الانقطاعات التي تحدث، واستعمال وسائل الوقاية الفردية.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (70%)، وعليه نتوصل إلى أن المؤسسة لا توفر الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تهتم بالوقاية داخل المؤسسة والكشف عن المخاطر الموجودة في مكان عمله التي تؤدي بالعمال الى الامراض المعدية وعدم وجود السلامة والوقاية والامن للعامل.
- ❖ ونلاحظ أن أغلب أفراد العمال الذين قدرت نسبتهم ب (40%)، وعليه نتوصل إلى أن ليس هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها، وهذا ما يدل على ان المؤسسة لا تهتم بالأجهزة الكهربائية مما يؤدي الى المخاطر الناجمة عن طبيعة العمل في حد ذاته الذي يعتبر من بين المهن الخطيرة التي تهدد صحة وسلامة العمال.

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة:

يتضح من خلال ما سبق ذكره بعد عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها والتي كانت حول ظروف العمل ودورها في

تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" المتعلقة بالتساؤلات الفرعية توصلنا من خلال ذلك:

❖ أن ظروف العمل المعنوية لا تسهم في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" ، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تهتم

بالعمال أكثر مما يضمن عدم اشباع الرغبات الاجتماعية ، ولا يتعاونون مع الإدارة وفريق العمل بهدف رفع معنويات العامل

ليشعر بالرضا والثقة في النفس مما يساهم في رفع أداء العمال من خلال الاهتمام بالحاجات النفسية.

❖ أن ظروف العمل المادية لا تسهم في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" فيما يخص انخفاض مستوى ظروف

العمل المادية المحددة في الأجور والخوافز، سبب هذا يعود الى انخفاض مستوى كفاءة ومهارة الموظفين.

❖ ان ظروف العمل الاجتماعية لها دور في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" ويكون ذلك بمنح بعض الامتيازات

كتوفير النقل والسكن والاطعام.... والاهتمام بالعلاقات الإنسانية التي تعتبر أهم عنصر في المؤسسة ، ويكون بالاعتماد

على جماعات العمل لتلبية احتياجات العامل ، والمؤسسة في نفس الوقت ، وذلك من خلال اشباع النظام الإداري بمنح

للعمال فرص المشاركة والابداع.

❖ ان ظروف العمل الفيزيائية ليس لها دور في تحسين أداء العمال داخل مؤسسة "سونلغاز" توصلت الى ان الظروف الفيزيائية

في مواقع العمل غير ملائمة الى حد بعيد وهناك حالة من عدم الرضا عن طبيعتها، ولا يشجع على الاستقرار الوظيفي في

حين أن العمال يرغبون في الاستمرارية بالعمل على الرغم من أنهم يقرون بأن الظروف الفيزيائية لا تشجعهم ولا تساهم في

الاستقرار الوظيفي.

### الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع ظروف العمل وتحسين أداء العمال نخلص القول بأن هناك وظائف عامة في المؤسسة لا يمكن الاستغناء عنها ، لأن المؤسسة التي تريد البقاء والاستمرار وحتى التميز لا بد أن تولي اهتماما كبيرا لعمالها، وتقوم بدورات تدريبية وتكوينية لهم حتى تتمكن من تطوير وتحسين أدائهم العلمي، وهذا بدوره ينعكس إيجابا على تحسين أداء العمل للمؤسسة بطريقة متوازنة، إضافة الى تمسك العمال بعملهم داخل المؤسسة، وحرصهم الشديد عليه، ورغم قلة الأجور وانخفاضها، وتوفير الحوافز والتشجيعات، لأنهم وجدوا الاحترام والتقدير لمجهوداتهم، وحفظ كرامتهم، كما نشير الى روح الاحترام المتبادل بين جميع عمال المؤسسة، وعليه مما يساعد على نجاح عملية الأداء والاهتمام بالدورات التكوينية ومتابعتها ميدانيا وتقييمها.

### التوصيات والاقتراحات:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، نقدم بعض الاقتراحات التي يمكننا أن تساهم بشكل كبير في تحقيق الظروف الاجتماعية الجيدة للعمال داخل المؤسسة، بحيث خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات نذكر منها:

- ❖ على المؤسسة أن تسعى لتحقيق ظروف العمل لعمالها، ومنه تحسن حالتهم النفسية ما يعود بالإيجاب على أدائهم ومردوديتهم الإنتاجية في العمل.
- ❖ على مديرية سونلغاز أن تنتهج سياسة التحسين المستمر لظروف العمل داخلها، وتحسين العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والعمال .
- ❖ إعادة النظر في كل من سياسة الأجور والمكافآت والتعاون مع العمال لتحسين المستوى المعيشي للعامل.
- ❖ توفر وسائل الحماية لوقاية العمال من حوادث العمل الناتجة عن الظروف الفيزيائية (إضاءة، تهوية، حرارة، نظافة...) ملائمة للعمل.
- ❖ ضرورة تقديم الحوافز المادية والمعنوية، لما لها من دور في تحسين أداء العمال من خلال بث روح التعاون بين العمال كفريق واحد ومتكامل.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

#### المعاجم والقواميس:

1) ابن منظور: لسان العرب، دار الحديث للطباعة والنشر، د ط، القاهرة مصر، 2003

#### الكتب:

- 1) الحسيني، علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1994.
- 2) أحمد أبو حاقه وجماعة مختصين: معجم النفاثس الكبير، دار النفاثس، ط01، بيروت لبنان، 2007.
- 3) أحمد إبراهيم أحمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2002 .
- 4) أحمد زاكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، الإسكندرية، 1982 .
- 5) أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط2، بيروت، 2001 .
- 6) بلقاسم سلاطينه وإسماعيل قيره: التنظيم الحديث للمؤسسة (التصور والتنظيم)، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة 2008 .
- 7) حسين حريم، إدارة المنظمات: منظورا كلي، الحامد للنشر والتوزيع، 2003.
- 8) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004 .
- 9) خالد بن حمدي الحميدي الحربي، أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003 .
- 10) دميري أحمد: مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د س ن .
- 11) ربحي مصطفى عليان وآخرون: أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في تخطيط وإدارة، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 12) رواية محمد حسن: إدارة المورد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- 13) سعد زغلول بشي، دليلك إلى برنامج الإحصائي SPSS، ط10، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، بغداد، 2003.
- 14) سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2006 .



## قائمة المراجع

- 15) صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية ، الطبعة الأولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، 2004 .
- 16) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعة ، الإسكندرية ، 1997 .
- 17) عبد الله محمد عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي النشأة والتطورات الحديثة، دار وائل للنشر.
- 18) عقلة محمد المبيضين، وأسامة محمد جرادات: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2001 .
- 19) علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1980.
- 20) علي عبد الرزاق جلي، المنهج الكمية والكيفية فب علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 21) فاروق عبد فلية، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005 .
- 22) فاطمة الزهراء خدای: العلاقات الإنسانية ودورها في تشكيل الرأس المال الاجتماعية ، شهادة ماستر، جامعة ورقلة، 2015.
- 23) كيث ديفير، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسي وآخرون، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، القاهرة.
- 24) محمد بن عابد المشاوية الدوسري، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005 .
- 25) محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003 .
- 26) محمد عبد المولي النقس، علم الاجتماع الصناعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2005 .
- 27) مهدي حسن زويلف : إدارة الأفراد في المنظور الكمي والعلاقات الإنسانية، ط1، عمان، دار مجدي، 1994 .
- 28) هشام بركات بشر حسين، تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، دار النشر الإلكتروني، ط، القاهرة مصر 2007.

### الرسائل و الأطروحات:

- 1) خالد محمد الشوابكة: العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 2008.

## قائمة المراجع

(2) براكتة سليمة : ظروف العمل دخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال ، رسالة الماجستير ، جامعة الحاج لخضر . باتنة . 2012.

(3) عزاوي حمزة: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل ، شهادة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر . بسكرة . 2019.

(4) عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، شهادة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006.

(5) سوسي أحمد: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة، شهادة الماجستير ، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2013.

(6) وسام علي حسين: الحوافز ودورها في تحسين أداء العاملين ، جامعة النيلين .

(7) ليندا عبد الله سيد أحمد : أثر التوجيه الإداري في أداء العاملين ، شهادة الماجستير، جامعة شندي ، 2017

(8) - عيسى إبراهيم المعشر : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، شهادة الماجستير ، جامعة الشروق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

المواقع الإلكترونية: موقع شركة الجزائرية الكهرباء والغاز، 20:15، 2022/4/10، [www.soneIgaz.dz/AR](http://www.soneIgaz.dz/AR).

الملاحق



وزارة التعليم والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة.  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمقراطية  
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل



استمارة الدراسة حول :

## ظروف العمل ودورها في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة

دراسة مكملة لنيل شهادة ماستر

في إطار تحضير مذكرة التي تحمل عنوان " ظروف العمل ودورها في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة " نطلب منكم تعبئة هذه الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي بكل دقة وموضوعية بوضع علامة (X) في المكان المناسب ونعلمكم أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض علمية فقط, شاكرين لكم حسن تعاونكم وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

تحت إشراف الأستاذ:

حمداوي عمر

من إعداد الطالبة:

مدور كوثر

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1/ الجنس: ذكر  أنثى
- 2/ السنة: من [31 الى 40]  من [41 الى 50]  من 51 فما فوق
- 3/ المستوى التعليمي: ثانوي  جامعي
- 4/ الحالة الاجتماعية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 5/ الخبرة المهنية (الأقدمية): .....

## المحور الثاني: الظروف المعنوية ودورها في تحسين أداء العمال

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
06	تشجع المؤسسة على نقل الموظف الكفاء الى وظيفة افضل لتحسين الأداء			
07	ترشح المؤسسة العمال المتميزين لموصلة الدراسات العليا قصد تحسين الأداء			
08	تشاركهم المؤسسة في عملية اتخاذ القرار مما يساهم في زيادة رضاهم لتحسين الأداء			
09	تتمم المؤسسة بتقديم أوسمة وميداليات للعمال في المناسبات			
10	هناك تعاون بيني وبين فريق العمل في المؤسسة			
11	تمنح لي عطل استثنائية من حين لآخر عندما تقوم بعمل جيد للمؤسسة			
12	اشعر بارتياح داخل بيئة العمل			
13	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تجديده			
14	علاقتي بزملائي ورئيس العمل حسنة			
15	تحصلت على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة			

### المحور الثالث: دور الظروف المادية ودورها في تحسين أداء العمال

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
16	تقدم لي المؤسسة مكافآت على الأعمال الإضافية التي أقوم بها داخل المؤسسة			
17	لا تقدم المؤسسة مكافآت تحفز الموظفين على إنجاز العمل بكل كفاءة			
18	يوفر الراتب احتياجات الموظفين كافة			
19	عدد ساعات العمل لا تتناسب مع الأجر الممنوح			
20	المنصب الذي اشغله يتناسب مع قدراتي في العمل			
21	اجراء الساعات الإضافية يعطي الحق في زيادة الاجر المحدد			
22	يؤدي كل تأخر أو غياب غير شرعي إلى خصم في الأجر			
23	تحسن المؤسسة ظروف العمل المادية باستمرار لتحسين أداء العمال			
24	تسعى الإدارة لاستبعاد كل مصادر عدم لارتياح لدى العاملين في موقع العمل			
25	تتوفر التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسة			

### المحور الرابع: الظروف الاجتماعية ودورها في تحسين أداء العمال

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
26	احترام أوقات الدخول الى العمل والخروج المحددة في أماكن العمل			
27	توجد رقابة داخل المؤسسة للمساهمة في الانضباط في العمل			
28	لا يستطيع التواجد في المناسبات الاجتماعية لأن كامل وقتي في العمل			
29	توفر المؤسسة مواصلات نقل مما يؤدي الى تحسين أدائهم الوظيفي			
30	توفر المؤسسة سكن خاص بالعمال			
31	توفر المؤسسة حضانة الاطفال الأمهات الموظفات لديها			

			توفر المؤسسة أماكن للعبادة	32
			تعمل المؤسسة على تقديم مساندة للعمال خارج نطاق حقوقه الوظيفية	33
			استفيد من عطلة خاصة (3) أيام مدفوعة الاجر بمناسبة الاحداث	34
			تمنح المؤسسة قروضا في المناسبات الاجتماعية لتحسين أداء العمال	35

### المحور الخامس: الظروف الفيزيائية ودورها في تحسين أداء العمال

الرقم	العبـارات	موافق	محايد	غير موافق
36	هناك الإضاءة موجودة في المكان عملي			
37	هناك حرارة في مكان عملي			
38	هناك تهوية المكيفات مناسبة في مكان عملي			
39	لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل داخل المؤسسة			
41	يتميز المكان الذي اعمل به بالنظافة مما يشجع على أداء العمال داخل المؤسسة			
42	توفر لكم المؤسسة أدوات للتقليل من الضوضاء			
43	هناك وسائل لحماية من خطر الغبار والتربة الناتجة عن الآلات			
44	توفر لي الظروف الوقائية والمعقمات داخل المؤسسة			
45	هناك صرامة في مراقبة الأجهزة الكهربائية داخل المؤسسة وخارجها			

إضافات أخرى تراها مناسبة للموضوع:

.....

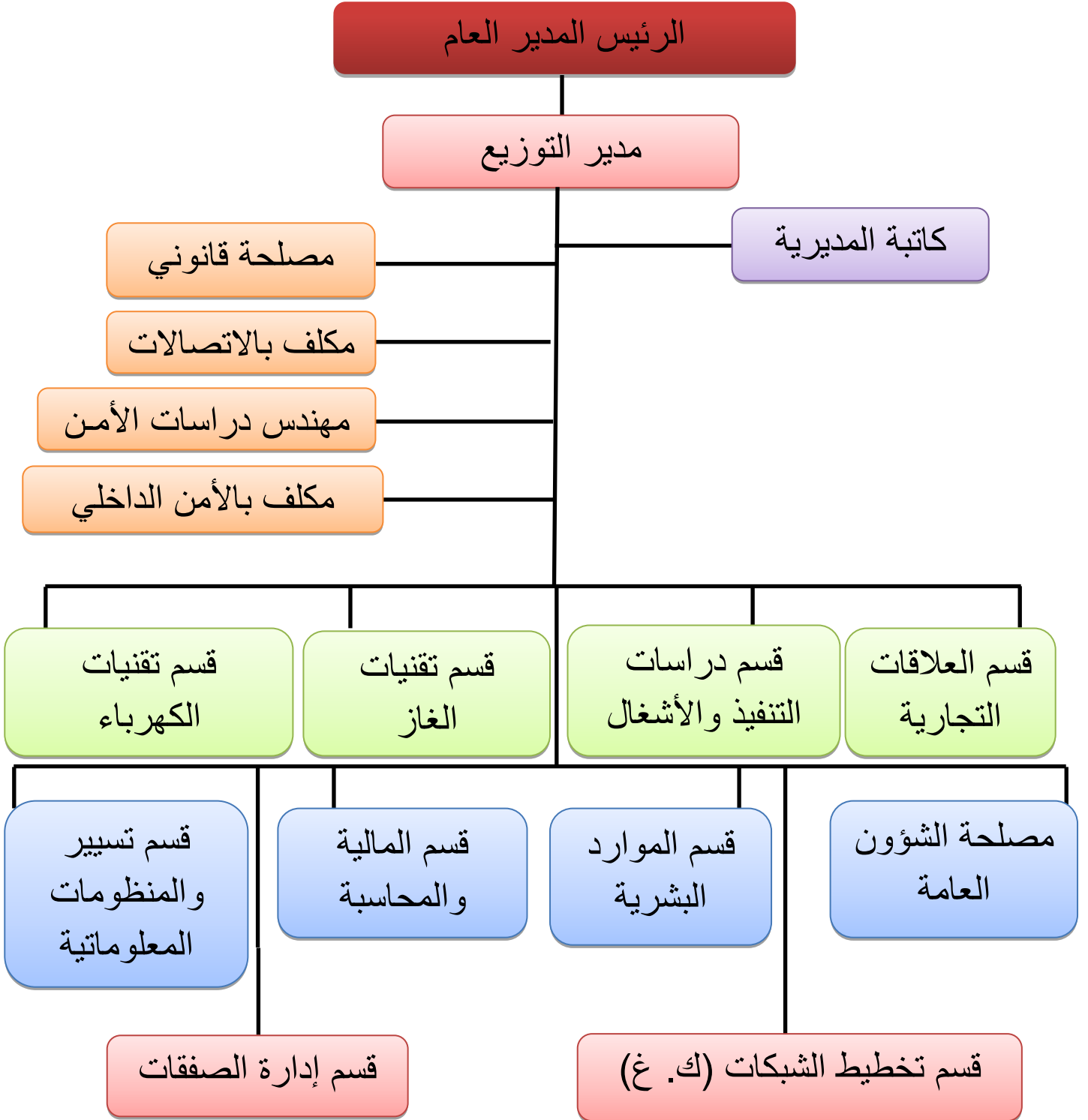
.....

.....

.....

.....

الهيكل التنظيمي المؤسسة سونلغاز





قسم الموارد البشرية

رئيس مصلحة تسيير  
الموارد البشرية

مكلف بالدراسات (01)

عون تسيير رئيس  
لموظفين (R)

رئيس مصلحة تنمية الموارد  
البشرية والتكوين

مكلف بالدراسات (02)

عون تسيير رئيسي للموظفين