

# جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان . العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع والانثروبولوجيا

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: بوعامر دنيا

بعنوان :

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA ورقلة 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	دكتور	العربي بن داود
مشرفاً	دكتورة	بوسحلة إيناس
مناقشاً	دكتورة	برقية

الموسم الجامعي: 2022/ 2023.



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان . العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع والانثروبولوجيا

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: بوعامر دنيا

بعنوان:

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA ورقلة 2023

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ / / 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً	دكتور	العربي بن داود
مشرفاً	دكتورة	بوسحلة إيناس
مناقشاً	دكتورة	برقية

الموسم الجامعي: 2022/ 2023



# الإهداء

بسم الله وكفي والصلاة على الحبيب المصطفى ؛ الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم  
وأكرمنا بالتقوى و أجملنا بالعافية.

أما بعد أشكر الله وأحمده على توفيقه لإتمام هذا العمل, كما أهدي ثمرته إلى من غمرتني  
بلطفها و دعوتها تاج رأسي أُمي رعاها الله عز وجل  
كما أهدي ثمرته إلى من كان لي حافزا للعلم و المثابرة إلى روح أبي الطاهر رحمه الله  
وجعله في مراتب الصديقين والشهداء

إلى أختي الغالية و إلى أبنتي العزيزة نور الأسيل  
و من كان لهم فضل في تلقيني العلم النافع  
وإلى من كان لهم يد العون و فسح طريق العلم أمام طارقي أبواب المعرفة  
و إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي  
إلى كل من ثابر في سبيل العلم و جعله نورا يستضاء به  
إلى كل من عاش معي الحياة الجامعية بجلوها ومرها إلى كل الزملاء  
إلى كل من نسيهم قلبي وذكرهم قلبي ، إليكم جميعا ... أهدي هذا العمل



# شكر و عرفان

لله جاهدا كثيرا مباركا فيه لأنه و فقنا لإنجاز هذا العمل

الشكر الجزير للأستاذ المشرف : بوسحة إيناس التي كان لها الفضل في إتمام مذكرتي

وصبرها علينا طول فترة العمل ومع ظروفنا الخاصة شكرا جزيلا لكي أستاذتي



## الملخص :

هدفت هذه الدراسة الحالية الى التعرف على علاقة بيئة العمل الداخلية بالاستقرار الوظيفي لعمال بنك الجزائر المركزي - ورقلة . وعلى الظروف التي توفرها المؤسسة في تقليل نسبة التسرب الوظيفي وكسب ولاء العامل , أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022 ولقد تم إجراء الدراسة على جميع عمال المؤسسة الـ 58 بما فيها الدراسة الاستطلاعية , لمعرفة ولقد تم اعتماد المنهج البحث الميداني أما أدوات جمع البيانات فقد تمثلت في الملاحظة و الاستمارة ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- أن المؤسسة تطغى عليها السلطة المركزية بشكل كبير , حيث أن إدارة المؤسسة لا تعطي فرصة للعامل بالمساهمة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بنظام سير المؤسسة وإنما تقوم لوحدها بسن الأوامر والقرارات دون مراعاة الانعكاسات التي تخلفها على استقرار العامل بالمؤسسة.
- أن المؤسسة تتوفر على أجهزة حديثة مناسبة لتسهيل عمل الفرد، مع توفر أجهزة تبريد في جميع الأقسام وإضاءة جيدة تساعد على تنفيذ الأعمال على أكمل وجه، وكذلك توفر المؤسسة نظام حوافز يعمل بشكل آلي كل سنة بالنسبة لترقية أما بالنسبة للأجور فقد خصصت أجور إضافية للعمال الذين يعملون في دوام إضافي ، مع خدمة السياحة حيث خصصت فندق خاص بعمال المؤسسة بساحل في فصل الصيف للاستجمام مع تغطية أجر المأكل والمشرب بمؤسسة بنك الوطني الجزائري على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال, وهذا أن إدارة المؤسسة تسعى لتوفير الظروف الفيزيائية الملائمة للعمال بغية ضمان استقرار العامل وتوفير بيئة عمل مريحة وهذا ما يرجع بالمؤسسة الى تحقيق نجاعتها.
- تعمل المؤسسة على خلق روح التعاون الجماعي وذلك من خلال تقصد توزيع المهام على العمال في ما بينهم

summary :

This current study aimed to identify the relationship of the internal work environment with the job stability of the workers of the Central Bank of Algeria - Ouargla, and the conditions provided by the institution in reducing the rate of employee turnover and gaining the loyalty of workers. This study was conducted during the university season of 2022/2023 and was conducted on all the 58 workers of the establishment.

The field research methodology was adopted in this study, and the data collection tools were observation and questionnaire.

The results of the study are the following:

- That the institution is dominated by the central authority to a large extent, as the management of the institution does not give the worker the opportunity to contribute to taking some decisions related to the institution's functioning system. Rather, it alone enacts orders and decisions without thinking about the impact it leaves on the stability of the worker in the institution.

- The institution has modern equipment suitable to facilitate the work of the individual, with the availability of cooling devices in all offices and good lighting that helps to carry out the work to the fullest, the institution also provides an incentive system that works automatically every year for promotion. As for wages, additional wages have been allocated for workers who work overtime, and for tourism services, it has allocated a hotel for workers on the coast for recreation in summer vacations, with food and drink costs covered. We found out that the management of the establishment seeks to provide the appropriate physical conditions for the workers in order to ensure the stability of the worker and to provide a comfortable work environment, and this is what needs to be done to achieve efficiency.

- The establishment works to create a spirit of collective cooperation by intending to distribute tasks to workers among themselves, with the absence of cooperation between workers and their officials.



# قائمة المحتويات

الصفحة	الفهرس
I.	الإهداء
II.	شكر و عرفان
III.	الملخص
IV.	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
V.	قائمة الأشكال
VI.	ملخص الدراسة باللغة العربية والإنجليزية
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول : المدخل العام لدراسة</b>	
02	تمهيد
03	أولاً: بناء إشكالية الدراسة
04	ثانياً : صياغة الفرضيات
05	ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
05	رابعاً : أهمية الدراسة .
06	خامساً: أهداف الدراسة
06	سادساً : المفاهيم الأساسية للدراسة
11	سابعاً: الدراسات السابقة
15	ثامناً : أبعاد الدراسة
	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني :الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
16	تمهيد
17	أولاً : مجالات الدراسة
17	المجال المكاني
18	المجال الزمني
18	المجال البشري
19	ثانياً : المنهج المعتمد في الدراسة

19	ثالثا : مجتمع الدراسة والعينة
20	رابعا : أدوات جمع البيانات
	خلاصة
24	الفصل الثالث : التحليل والتفسير السوسولوجي للبيانات تمهيد
24	أولا: عرض وتحليل فرضيات الدراسة
25	ثانيا : عرض وتحليل فرضيات الدراسة عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى
25	عرض وتحليل بيانات المبحوثين
29	عرض وتحليل الفرضيات الجزئية الأولى
36	عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثانية
41	عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة
46	ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة
46	مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى
49	مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية
50	مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة
52	رابعا : النتائج العامة للدراسة
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم	الجدول	الصفحة
1-2	يوضح توزيعات عدد عمال الدوائر والوكالات	19
1-3	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	25
2-3	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	26
3-3	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	27
4-3	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	28
5-3	يبين تناسب المؤهلات مع الوظيفة في المؤسسة	29
6-3	يبين الاتصال ودوره في المؤسسة	30
7-3	يبين مدى تناسب ساعات العمل للعمال	30
8-3	يوضح مدى تشجيع الإدارة للعمال في إبداء الرأي والاقتراحات	31
9-3	يوضح مدى مساعدة المؤسسة على تقديم أفكار جديدة في مجال العمل	32
10-3	يوضح تناسب الاجر بالحد المبدول	33
11-3	يوضح مساهمة الحوافز في رفع الأداء	34
12-3	يتعلق ب رضى العمال داخل المؤسسة.	35
13-3	يوضح تناسب طبيعة الوظيفة مع الهيكل البنائي للمؤسسة	36
14-3	يبين ظروف الداخلية للمؤسسة ( التهوية , الإضاءة , الحرارة ) للعمل في المؤسسة	37
15-3	يوضح نسبة استخدام اللباس الرسمي أثناء العمل	38
16-3	يوضح نسبة إمكانية وجود أوقات الراحة	39
17-3	يوضح نسبة وجود أجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام:	40
18-3	يوضح توفير المؤسسة على التجهيزات الأمنية عند حدوث خطر	41
19-3	يوضح التعاون بين العمال في المؤسسة	41
20-3	يوضح الثقة والتعاون في المؤسسة:	42
21-3	يوضح زيادة الرضى الوظيفي من خلال المشاركة في حل مشاكل العمل.	43
22-3	يوضح إمكانية ترك الوظيفة مقابل منصب آخر له راتب أكبر.	44
23-3	الشعور بالإنتماء في المؤسسة	45

## قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل	رقم
5	مخطط يوضح شرح الفرضية العامة	1
		2

### قائمة الملاحق

الصفحة	الملاحق
	نموذج عن الإستبيان
	الهيكل التنظيمي لمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA

قائمة الاختصارات و الرموز

الرمز	التسمية	الترجمة
<b>BNA</b>	البنك الوطني الجزائري	<b>Banque Nationale d Algérie</b>
<b>DAB</b>		
<b>GAP</b>		

مقدمة

## مقدمة

تشير أهم الدراسات بمجال علم الاجتماع والموارد البشرية على أهمية العنصر البشري بالمؤسسة ذلك أنه الركيزة الأساسية لتحقيق الأهداف المسطرة ,و السعي لبلوغها وتنفيذها وذلك لتحقيق نجاعة المؤسسة , اذ يعتبر هذا العنصر تحديا كبير بين المؤسسات, من أجل اكتساب أكبر عدد ممكن من الثروة البشرية والكفاءات , وذلك بتوفير أهم احتياجات العمال في المؤسسة وتوفير بيئة عمل جيدة , من أجل ضمان استقراره ضمن المؤسسة وعدم تفكيره في تغيير المؤسسة لأخرى , وعلى هذا أصبح موضوع الاستقرار الوظيفي يرهق كاهل المؤسسات للحفاظ على موردها البشري , وكفاءاتها والاستفادة منه لمدة طويلة , وبالمقابل للاستقرار الوظيفي يعتبر أعلى درجات الرضا للعامل , فهو يضمن له دخل مستمر ومهارات مكتسبة مع الوقت , فالعامل في المؤسسة يؤثر ويتأثر بالبيئة الداخلية التي يعمل فيها , وتعتبر بيئة العمل الداخلية إحدى أهم العوامل التي تجذب العامل للمؤسسة , ويضبط سلوكه حسب الظروف المحيطة به ,حيث يعمل على تحقيق ظروف العمل التنظيمية والفيزيقية والاجتماعية , وهذا من أجل توفير الراحة والأمان والرضا لدى العامل .

انطلاقا مما سبق سنحاول في دراستنا معرفة العلاقة الذي تلعبها بيئة العمل الداخلية في المؤسسة على استقرار الفرد في وظيفته , وذلك وفق عدة ظروف تضعها المؤسسة ضمان استقرار الموظف في المؤسسات وضمان بيئة عمل صحية ومناسبة , وذلك من أجل نيل رضا العامل وانتمائه للمؤسسة التي يعمل فيها .

وعليه فإننا سنتناول موضوع بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة, وذلك من خلال ثلاث فصول وهي:

- الفصل الأول: الذي يتعلق بالمدخل العام للدراسة فيه إشكالية الدراسة ثم الفرضيات , أسباب اختيار الدراسة، من ثم الأهمية والأهداف ثم أهم المفاهيم الأساسية التي تم التطرق إليها في الدراسة و أخيرا الدراسات السابقة التي سوف نعتمد عليها في التحليل هذه الدراسة .
- الفصل الثاني: فقد تعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة تم التطرق فيه إلى المنهج المعتمد في الدراسة, مجالات الدراسة, مجتمع الدراسة, الأدوات الأساسية لجمع البيانات.
- الفصل الثالث: تحليل وتفسير البيانات المتحصل سوسولوجيا



تم التطرق فيه إلى عرض وتحليل فرضيات الدراسة الجزئية، مناقشة نتائج الدراسة بالنسبة للفرضيات الجزئية والدراسات السابقة، وفي الأخير النتائج العامة للدراسة.

# الفصل الأول

## مدخل عام للدراسة

❖ تمهيد:

❖ أولا: بناء إشكالية الدراسة

❖ ثانيا: فرضيات الدراسة

❖ ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

❖ رابعا: أهمية الدراسة

❖ خامسا: أهداف الدراسة

❖ سادسا: المفاهيم الأساسية للدراسة

❖ سابعا: الدراسات السابقة

❖ خلاصة:

**تمهيد :**

يمثل هذا الفصل أول الفصول المنهجية لدراسة العلمية حيث يمثل اللب الرئيسي للمشكلة المراد دراستها والتعرف على موضوع الدراسة بشكل مفصل ومنظم وذلك من خلال الإشارة للمشكلة المراد دراستها اذ تعتبر الانطلاقة الفعلية للموضوع , ثم نقوم بتحديد الأبعاد والمؤشرات الخاصة بدراسة وصياغة الفرضيات وشرحها , يليها بعد ذلك الأسباب الموضوعية والذاتية لاختيار هذا الموضوع مع معرفة أهداف وأهمية الدراسة , وبعد ذلك نقوم بتحديد المفاهيم الأساسية لدراسة وتعريفها تعريفا دقيقا , لنقوم أخيرا بتطرق الى أهم الدراسات السابقة التي طرحت هذا الموضوع والإستفاده منها في تحليل النتائج .

أولاً: بناء الإشكالية :

المؤسسة محيط اجتماعي يعتمد على مجموعة من الموارد المالية والبشرية و يمثل هذا الأخير عصب المؤسسة فهو كيان او نظام اجتماعي متكامل يعمل في إطاره مجموعة من الأفراد في جماعات منظمة تسعى لتحقيق غاياتها وبما أن كل مؤسسة مكونة من عناصر بشرية فإن المحافظة على هذا المورد يعتبر امرا ضروريا على اعتبار ان الفرد يلجأ للمؤسسات من أجل ضمان منصب عمل يكسبه دخل جيد من خلال ما تقدمه المؤسسة من ظروف عمل مناسبة له ، فالفرد ليس كآلة أو كالمورد المادي فهو جملة من المهارات والكفاءات والقدرات العقلية والجسمية إضافة الى جملة من الأحاسيس والمشاعر لذلك يمثل رضا الفرد عن الوظيفة الذي يشتغل بها سببا مهما في ولاءه للمؤسسة وعدم التفكير في تركها او تغييرها ،لذا وجب على المؤسسة أن تهتم بهذا المورد وتوفر له الشروط المناسبة لذلك فالاستقرار الوظيفي يساوي الرضا الوظيفي .

لقد اهتم الباحثون في مجال علم النفس و اجتماع وتسيير الموارد البشرية بدراسة أهم العوامل التي تحد من التسرب الوظيفي للعامل و إيجاد حلول لضمان استقراره الوظيفي وذلك من اجل تحقيق التوازن للمؤسسة والمحافظة على عمالها الأكفاء ، فمن بين الحقول المعرفية من رأى أن الاستقرار شعور نفسي و الإحساس بالأمان الذي يؤدي الى المحبة و والثقة ببين العامل والمؤسسة يعني أن استقرار يبدأ من نفسية العامل في حين هنالك من يرى أن الاستقرار يعتمد على المنفعة لان العامل يقارن بين العمل الذي يقدمه والمنفعة التي يستحقها إزاء ذلك العمل الذي يحقق له العائد المتوقع والمطابق لمتطلباته ويؤدي ذلك إلى رفع مستوى رضاه عن العمل وبالتالي يزيد من التزامه نحو عمله اما من الناحية السوسولوجية يرون أن الفرد في محيط العمل يعمل من أجل إشباع حاجياته الذاتية وعدم إشباع هذه الحاجات ينعكس على رغبته في العمل. فالفرد يريد إشباع حاجاته الأساسية داخل المؤسسة المتمثلة في

الأمان والحوافز وتعظيم الدخل وإشباعها لتقديم واجباته بالمقابل التي تتمثل في العمل والاستقرار في المؤسسة

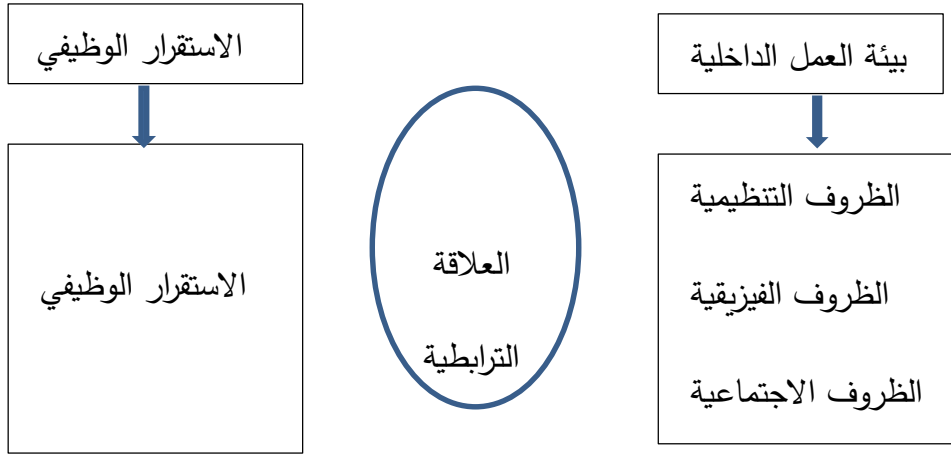
كما يركز ماكلياند على البيئة التي تؤثر على الانسان وتدفعه للتحفيز في عمله واستمراره داخل المؤسسة حيث جاءت في هذه الدراسة أهمية الاستقرار الوظيفي ومدى تأثيره على اداء الفرد . وهذا ما يدفعنا لقول أن من الممكن أن الظروف الداخلية هي التي تلعب دورا هاما في المؤسسة وذلك بخلق الظروف الملائمة والحاجات الأساسية للموظفين داخل محيطها, ودراسة المجال الذي يحدث فيه تجمع الأفراد ومعرفة العوامل التي تساهم في الاستقرار ، وفي هذه الحالة قد يكون هنالك استقرار من عدمه وهذا ما دفع المفكرين بدراسة السبل الداخلية التي تضمن بقاء الفرد وعدم مغادرته المؤسسة وتم تفسيرها بمصطلح ببيئة العمل الداخلية , وقد تم دراسة هذا المفهوم بنواحي متعددة وظروف مختلفة, فهو كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها وتتضمن مجموعة العوامل هي الحوافز وجماعات العمل والحوافز والترقية وزيادة في الاجور لتثير دافعية الفرد واستمراره في العمل وتشعره بالرضا والأمان في محيط عمله وتنمية خبراته ومهاراته وتوفير له المسار الوظيفي الذي يخطط لتطويره وتقدمه الوظيفي وتقلل من ظاهرة التسرب , وانطلاقا من الدور الهام الذي تلعبه بيئة العمل في التأثير على استقرار الفرد الوظيفي وبناء على ما سبق فان دراستنا هذه تهدف التعرف على بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي وذلك من خلال مجموعة من المتغيرات و من هذا المنطلق تتبلور اشكالية دراستنا و تتلخص في السؤال التالي :

هل هنالك علاقة بين بيئة العمل الداخلية و الاستقرار الوظيفي للعامل بمؤسسة البنك الوطني الجزائري

ورقلة ؟

**ثانيا: صياغة الفرضيات**

**الفرضية العامة:** تلعب بيئة العمل الداخلي بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة دورا أساسيا في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.



مخطط يوضح شرح الفرضية العامة

### الفرضيات الجزئية:

- تساهم الظروف الفيزيائية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.
- تساعد الظروف التنظيمية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.
- تساعد الظروف الاجتماعية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.

**ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة :**

**الأسباب الذاتية :**

- التحصل على شهادة ماستر أكاديمية في علم اجتماع تنظيم والعمل.
- اكتساب خبرة تنفيذ البحث العلمي والنمو الشخصي .

**الأسباب الموضوعية :**

- الاعتقاد بأن الاستقرار المهني وبيئة العمل أحد عوامل نجاح وتقدم المؤسسات
- الرغبة في التعرف على واقع الاستقرار الوظيفي وأهميته في مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة.
- معرفة مدى ارتباط بيئة عمل الداخلية لمؤسسة البنك الوطني الجزائري بالاستقرار الوظيفي للعمال.

**رابعاً: أهمية الدراسة :**

- تبرز أهمية الدراسة في تناول أحد المواضيع المهمة في علم الاجتماع التنظيم والعمل حيث تتعلق بدراسة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وبيئة العمل الداخلية اللذان يلعبان دوراً مهماً لتحقيق التوازن

المؤسسة

- و تكمن أهمية أيضاً في إيجاد بعض الحلول للمشاكل الداخلية للمؤسسة التي تؤدي إلى التسرب الوظيفي وعدم استقرار الموظف الذي يعود تأثيره سلباً على المؤسسة .
- أهمية العنصر البشري داخل المؤسسة وكيفية استثمار هذا المورد لصالح المؤسسة .
- أهمية دراسة هذا الموضوع هو إثراء البحوث العلمية وارتباطها السوسولوجي .

**خامساً: أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية إلى :

- التعرف على الظروف الفيزيائية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة ومدى مساهمتها في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.

- التعرف على الظروف التنظيمية السائدة بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة وعلاقتها بتحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.

- التعرف على الظروف الاجتماعية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري -ورقلة وعلاقتها بتحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال .

### سادسا: المفاهيم الأساسية للدراسة:

#### مفهوم بيئة العمل الداخلية :

لغة : يعرفها الحمامي "بأنها كافة الظروف السائدة داخل المؤسسة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك

العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل".1

#### اصطلاحا:

بيئة العمل الداخلية هي أحد عناصر المختلفة الموجودة داخل المؤسسة , والتي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بخيارات وأنشطة .

يعرفها هنري سافال : على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة والضوضاء ، الحرارة وكذلك

ذات طبيعة ببيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع السلم الإداري

،وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته .2

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

<sup>2</sup> على موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة 2006 ص3.



بيئة العمل الداخلية هي أحد مكونات بيئة الأعمال ، والتي تتكون من عناصر مختلفة موجودة داخل المؤسسة ، والتي يمكن أن تؤثر أو يمكن أن تتأثر بأنشطة وخيارات المؤسسة ، إذ تشير إلى ثقافة الموظفين والأحداث والعوامل داخل المؤسسة التي لديها القدرة على التأثير على قرارات المؤسسة ، وخاصة سلوك مواردها البشرية .<sup>1</sup>

هي الانطباع العام المتكون لدى أعضاء المنظمة نتيجة لعدد من العوامل ومنها أسلوب الإشراف ومعاملة الرؤساء لمؤوسيهم وفلسفة الإدارة العليا ونوعية الأهداف التي ينبغي للمنظمة تحقيقها<sup>2</sup> يقصد بها الظروف العمل الطبيعية وكل الظروف المادية أو المكانية المحيطة بالفرد في موقع عمله وهذه الظروف هي أول ما يواجه الفرد عند دخوله المؤسسة وتتضمن هذه الظروف العديد من العوامل ومن ذلك على سبيل المثال ، البيئة مريحة ، مما يسهم في تخفيف التعب والملل والتوتر والإرهاق<sup>3</sup>. عرفها عقيلي "بيئة العمل بأنها نشاط يشمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية ، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المؤسسات بوجه عام".<sup>4</sup> تعطي القدرات وميزات تنافسية تجعل منها منظمة منفردة في أساليب وطرق عملها وبالتالي في أدائها وتحقيق أهدافها .<sup>5</sup>

### التعريف الإجرائي لبيئة العمل الداخلية :

هو كل ما يحيط بالفرد في المؤسسة من ظروف تنظيمية و فيزيقية واجتماعية تؤثر على نشاطه وسلوكه في العمل .

### 1- تعريفات خاصة بالظروف التنظيمية :

<sup>1</sup> Surbhi S . key difference magazine. February 14, 2020

<sup>2</sup> محمد مانع القحطاني أثر بيئة العمل على الولاء التنظيمي ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم إدارة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايت العربية الأجنبية ، السعودية 2001 ص 24

<sup>3</sup> بندر فهد محمد الحربي 2008 تسرب العمالة الوطنية في القطاع الخاص الأسباب والحلول المقترحة دراسة استطلاعية لآراء المتسربين من العمل في القطاع الخاص بمدينة الرياض جامعة الملك سعود

<sup>4</sup> عقيلي ، عمر وصفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر وتوزيع الطبعة الأولى عمان الأردن 2005 ص 569

<sup>5</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة الإدارة الاستراتيجية الطبعة الأولى . دار المسيرة للنشر والتوزيع . عمان 2013 ص 183.

**اللوائح والقوانين :**

هي مجموعة من الأوامر و الصيغ القانونية والمعايير المهنية والأخلاقية للقيام بحاسبة العاملين في المؤسسة<sup>1</sup>.

**الهيكل التنظيمي :**

هو شكل العام للمؤسسة الذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين وبين الرؤساء والمرؤوسين<sup>2</sup>

**المناخ التنظيمي :**

يعرفه كامل محمد المغربي " بأنه مجموعة الخصائص التي تميز بيئة المنظمة الداخلية التي يعمل الأفراد ضمنها ، فتؤثر على قيمه واتجاهاته وإدراكه"<sup>3</sup>

ويعرفها على السلمي " بأنه كل العناصر والأشياء الموجودة أو المتصورة في المنظمة والتي يتعامل معها الأفراد وتؤثر في إمكانية تحقيق أهداف التنظيم"<sup>4</sup>

ويرى سنيدر **schneider** "المناخ التنظيم على أنه " ملخص إدراك الأفراد لشخصية التنظيم حيث يمثل خصائص التنظيم التي يعكسها ما ينسبه الأفراد من صفات للقائمين على وضع السياسات والممارسات والظروف التي تكتنف بيئة العمل"<sup>5</sup>

**2-تعريفات خاصة بالظروف الفيزيكية :**

<sup>1</sup> محمد الخضر واخرون أثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختباري في بعض الجامعات السودانية، مجلة العلوم الاقتصادية ، عمادة البحث العلمي للعلوم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا العدد 16 2015 ص 141  
<sup>2</sup> فاروق عبد فيلة واخرون : السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسة التعليمية دار المسيرة ط2 الأردن 2009 ص296  
<sup>3</sup> كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم واسباس سلوك الفرد والجماعة في المنظمة ط 2 ، عمان ، دار الفكر 1995 ص 303  
<sup>4</sup> على السلمي ، إدارة السلوك الإنساني ، القاهرة ، دار غريب ص 376  
<sup>5</sup> محمد حسن رسمي السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية ، الإسكندرية ، دار الوفاء 2004 ص 88

**تعريف الظروف الفيزيائية :**

تعرف بأنها العوامل المحيطة التي يتأثر بها الإنتاج، قد تكون عوامل محيطة أو مشجعة وهي عديدة ومتشابهة.

**تعريف الحوافز المادية والمعنوية :<sup>1</sup>**

هي تلك الزيادة التي تؤدي إلى تغيير إيجابي في السلوك

يقصد بالحوافز المادية : هي تلك المبالغ التي تدفع للعاملين ، إما على شكل دفعة واحدة أو على شكل دفعات شهرية ، وهي تمل أيضا كل ما يضيف على الفرد دخلا إضافيا .

أما الحوافز المعنوية فهي :

تتمثل في المدح والتشجيع العمال الإكفاء ووضع أسماء في لوحة الشرف بعد وضع اختبار

**3- مفهوم الاستقرار الوظيفي :**

لمفهوم الاستقرار الوظيفي عدة استعمالات منها ما هو نفسي واجتماعي واقتصادي ، أما في بحثنا هذا فنقتصر على مفاهيم علم الاجتماع

الاستقرار : لغة : الاستقرار جاء بمعنى متانة رسخ صلابة ثبات دوام استقر بالمكان أي أقام به والاستقرار

يعني الثبوت والإقامة <sup>2</sup>

الوظيفي لغة : الوظيفة من جمع وظائف بمعنى منصب العمل في مؤسسة مقابل أجر <sup>3</sup>

**اصطلاحا :**

<sup>1</sup> زاهية توام ، لطيفة كلاخي ، أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في شركة سونلغاز تيارت جامعة الجزائر 3 ص650

حمد بن محمد بن ناصر التويبي .دوافع التحاق موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة ببرامج الدراسات العليا بالجامعات وعلاقتها باستقرارهم <sup>2</sup> الوظيفي ، رسالة ماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية ، كلية العلوم والادب جامعة نزوي عمان 2016 ص 32

شهلي نبيلة . الدعم وعلاقته بالاستقرار الوظيفي . مذكرة ماستر ، كلية علوم إنسانية وإجتماعية . جامعة محمد بوضياف لمسيلة، 2017 ص 9 <sup>3</sup>

**يعرفه السيد شتا :** أن الاستقرار يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل فالعامل الذي لا يشعر بالرضا

والراحة في عمله يحاول دائما تغيير هو يعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار<sup>1</sup>.

**كما عرفه إلتون مايو :....** هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والوقاية في عمله والراحة وضمن

الاستقرار عن طريق تحفيزه وحرية وأمنه الصناعي وترقيته<sup>2</sup>

الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر ، هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا

مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار.<sup>3</sup>

**يعرف** أيضا هو قدر جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات والأمان للمؤسسة وللعاملين بها بما

يضمن سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة<sup>4</sup>

ويعرفه **حبيب الصحاف** هو استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل ، وتحسب

المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي وتعمل على تكريسه<sup>5</sup>

### التعريف الإجرائي للاستقرار الوظيفي :

هو رضا الفرد العامل في مؤسسة البنك الوطني الجزائري على عمله وشعوره بالانتماء ، بتوفير له كل ما

يساعده لتحقيق أهدافه ويزيد من ولاءه للعمل داخل المؤسسة .

### الرضا الوظيفي :

<sup>1</sup> السيد شتا ، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي ، مركز الإسكندرية للكتب مصر 1997 ص 344

<sup>2</sup> إلتون مايو ، المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربية ، مصر ص 13

<sup>3</sup> محمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، وكالة المطبوعات ن الكويت 2004 ص 34

<sup>4</sup> الديب إبراهيم رمضان ، دليل الموارد البشرية ، القاهرة ، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع 2006 ص 84

<sup>5</sup> الصحاف حبيب ، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، عربي إنجليزي ط 1 بيروت لبنان مكتبة لبنان ناشرون 1997 ص 69

هو الشعور الخصي للفرد والذي يعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة من العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة

العمل<sup>1</sup>

### التسرب الوظيفي :

لغة هو التسلل او الرشح ويقال تسرب الماء أي تسلل

عرفه الحربي " بأنه يعني خدمة الموظف في منظمات أخرى عن طريق الإعارة لفترة محددة أو خروج

الموظف من العمل طوعا عن طريق الإعارة لفترة محدودة ."<sup>2</sup>

عرفها الغانم " هو الانقطاع أو توقف الفرد عن العمل برغبته واختبار والانتقال إلى منظمة أخرى "

### مفهوم العلاقة :

لغة : هي صلة ورابطة بين شيئين أو شخصين أو معنيين , وقد تكون المشابهة , وقد تكون غير مشابهة

الولاء : هو إخلاص الموظف لعمله ولمنظّمته والتزامه بتحقيق أهدافها والقسم الذي يعمل فيه ومنظّمته

وكذلك الالتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني<sup>3</sup>

## سابعا: الدراسات السابقة :

<sup>1</sup> أحمد بن ديبش ، ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة

أحمد دراية أدرار سنة الجامعية 2018/2017 ص 16

<sup>2</sup> محمد بن حسين بن راجحي عاتي ، أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي ، دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل سنة

2019/2018 م مجلة العدد العاشر ص6

<sup>3</sup> حبيب الصحاف ، معجم الإدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين عربي انجليزي مكتبة لبنان ط1 بيروت 2003 ص 70

الدراسات التي تناولت متغير الاستقرار الوظيفي :

دراسة الأولى :دراسة للباحثة بن منصور رفيقة "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تخصص تنظيم والعمل ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، تحت إشراف الدكتورة سليمانى الكاملة السنة الجامعية 2014/2013 .

هدفت هذه الدراسة الى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسة القطاع الخاص ومحاولة تأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها بوضع نظام التحفيز بجميع انواعه لان فقدان العمالة ذات الخبرات العالية يكلف أعباء كبيرة وذلك من خلال التساؤل التالي : **ماطبيعة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص ؟**

وانطلقت في دراستها من جملة من الفرضيات تمثلت في :

**الفرضية الرئيسية :** إن للاستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العاملين في القطاع الخاص .

الفرضيات الجزئية :

يساهم التدرج المهني المساعد في الخفض من ظاهرة دوران العمل

الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذاتي لدى العمال .

العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.

تم إجراء الدراسة في مؤسسة الخاصة صرموك لمشروبات الشرقية بمدينة سطيف ، تم تطبيق الدراسة على عينه قدرها 53 عامل من المجتمع الكلى البالغ عدده 265 عامل ، بدون تحديد تخصص معين وتم تحديد الإستمارة كأداة لجمع البيانات ، تم اعتماد المنهج الوصفي في الدراسة .

**نتائج الدراسة :**

- أشارت النسبة 73.58 % أن المسار الوظيفي في المؤسسة غير واضح وهذا يرجع للغموض والإبهام حول هذه المسألة لان المؤسسة لا تصرح بالقواعد والقوانين التي تحكم الترقية في المؤسسة

- عبر بعض العاملين عن الصعوبة في التعامل مع المسؤولين هذا ما أكدت عليه نسبة 41.50 % من أفراد العينة ، فهذه المعاملة تضيق على العمال ولا تسمح بإنشاء علاقات اجتماعية في مكان العمل تمكنهم من الإشباع النفس .

- المؤسسة الجزائرية متشعبة بالثقافة رسخت روح الانضباط الذاتي خوفا من أسلوب الجزاء والعقاب وهذا ما بينته النسبة الإجمالية للعمال حيث أكد جميع أفراد العينة أن 100% تظهر الالتزام الكلي بقوانين المؤسسة

- نقص كبير في المحفزات المعنوية مقارنة مع ما تحققه هذه المؤسسات من أرباح

- تلعب الظروف الفيزيائية دورا هاما لحث العمال على مغادرة المؤسسة وهذا راجع لضوضاء وشدة برودة وبالتالي ضعف الأداء

- الظروف التنظيمية غير مساعدة مما يجعل أداء العامل غير فعال

**الدراسة الثانية :** للباحث بوقال نسيم تحت عنوان أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي

للعاملين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير موارد البشرية ، تحت إشراف

الدكتور بعشة مبارك ، رسالة ماجستير لنيل الدكتوراه ،السنة الجامعية 2011-2012م

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة أبعاد بيئة العمل الداخلية للمنظمة في تحقيق الرضا الوظيفي

للعاملين ، والسماح لهم بالوصول إلى أهدافه جنبا إلى جنب مع أهداف المنظمة ،وذلك على مستوى ديوان

الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة وذلك من خلال التساؤل المركزي التالي : ما طبيعة أثر بيئة العمل

الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين ؟

اندرج ضمن هذا التساؤل جملة من الفرضيات هي :

✓ توجد هنالك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير

العقاري لولاية قسنطينة .

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين

بديوان التسيير العقاري لولاية قسنطينة تعزى لمتغيرات الجنس والسن ، المستوى التعليمي ،

التصنيف المهني ، عدد سنوات الخبرة.

✓ اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي باستخدام عينة عشوائية طبقية ولقد استخدم

الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، كما تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية "spss"

لمعالجة بيانات الاستبيان احتوت استمارة الاستبيان على 30 سؤالاً .

✓ تم اختيار ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة إضافة الى وحدتي زيغود يوسف وديدوش

مراد طبقها على عينة قدرها " 95 " من مجتمع البحث الكلي البالغ عدده " 945 "

### نتائج الدراسة :

- وجود أثر إيجابي لبعء القيادة والإشراف على الرضا الوظيفي .

- وجود أثر إيجابي لبعء الجماعة على الرضا الوظيفي لدى العاملين .

- وجود أثر سلبي لبعء الاتصال داخل المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين.

- وجود أثر سلبي لبعء الحوافز والأجور على الرضا الوظيفي .

**الدراسة الثالثة :** سعد بن سعيد القحطاني، رسالة استكمالاً لنبييل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، تحت

إشراف دكتور أحمد عودة عبد المجيد عودة ، بعنوان بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمستويات العاملين ب



معهد الجوازات ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ، 2012م

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن بيئة العمل الداخلية وعلاقتها في تحسين أداء العاملين في معهد الجوازات بالرياض وأثارها السلبية والإيجابية على العمل ولقد ركز في دراسة على أهم العوامل التي ترفع من معنويات العمال ، وقد اعتمد الباحث خلال دراسته على المنهج الوصفي في دراسته إلى جانب الإستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة عددها 139 من كامل مجتمع البحث البالغ عددهم 217 وعدد أسئلة

الإستبيان 32 سؤال

التساؤل المركزي :

ما علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض ؟

الأسئلة الجزئية لدراسة :

ما أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض ؟

ما مستوى معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض ؟

هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحثن حول المحاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحثن حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية؟

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

تتوفر علاقة إنسانية جيدة بين زملاء وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد

العمل الجماعي يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل، كما يشعرون بالثقة في علاقاتهم بالزملاء

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوزات بالرياض

### التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تطرقت إلى متغيري دراستنا :

ساهمت هذه الدراسات في توضيح رؤيتنا حول موضوع بيئة العمل والاستقرار الوظيفي ، كما ساعدتنا في معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول موضوع التي استفدنا منه في توضيح بعض الغموض وكذلك صياغة الإشكالية المناسبة لدراسة مع تحديد مفاهيم الدراسة ومؤشراتها ، ولقد لاحظنا أن معظم الدراسات كانت في تخصص الإقتصاد وتسيير الموارد البشرية بشكل خاص ، كما أن معظم الدراسات السابقة تتحدث عن الرضا الوظيفي بشكل خاص وليس الاستقرار الوظيفي فالدراسة الحالية تركز على العلاقة المباشرة بين الاستقرار وبيئة العمل الداخلية لدى موظفي البنك الوطني الجزائري .

## الفصل الثاني:

# الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

مجالات الدراسة

المجال المكاني

المجال الزمني

المجال البشري

المنهج المعتمد في الدراسة

مجتمع الدراسة والعينة

أدوات جمع البيانات

خلاصة



الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسةتمهيد:

إن البحث العلمي لا يعتمد على التراث النظري فقط بل يعتمد أيضا على الدراسة الأمبريقية فهي تعد المعيار الحقيقي لتقصي الظاهرة المراد دراستها كما هي في الواقع بطريقة علمية وموضوعية فهي ربط للجانب النظري بالواقع الميداني وذلك عن طريق إجراءات منهجية وهي مجموعة الأساليب والطرق والأدوات العلمية المتبعة في دراسة المشكلة علمية معينة ، وفي هذا الفصل سنقوم بتطرق على المجال الزمني والمكاني والبشري للدراسة والمنهج العلمي وتحديد عينة البحث والأدوات المتبعة في جمع البيانات .

أولاً: منهج الدراسة :

يختلف اختيار الباحث لمنهج الدراسة باختلاف طبيعة الموضوع ، حيث يعرف على أنه السلوك الواضح وطريق المستبان المستقيم ، وهذا المفهوم مطلب جوهرى في البحث العلمي المنظم ، لكون المنهج عملية فكرية منطقية ، أو طريق ، أو أسلوب منظم دقيق وهادف ، يسلكه الباحث المتميز بالموهبة وملكات الإبداع والقدرة على التصور في إطار التخصص ، مستهدفا إيجاد حلول مشكلة أو ظاهرة بحثية محددة .<sup>1</sup>

ويمكن تعريف المنهج "على أنه مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه"<sup>2</sup> ويعتبر منهج البحث الميداني حسب موريس أنجريس على أنه طريقة تناول موضوع بحث بإتباع إجراءات تقصي طبقة على مجتمع البحث ويتم اللجوء اليه عادة لدراسة ظواهر موجوده في الوقت الراهن

<sup>1</sup> محمد عيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل التطبيقية " دار وائل للنشر ، مصر ط 2 و 1999 ص 55 .  
<sup>2</sup> رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلو الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ط3 قسنطينة 2008 ص 176

، ويتم تطبيقه غالبا على مجموعات معينة ويتمثل في دراسة طرق العمل والتفكير والإحساس هذه المجموعات التي تتم دراستها ويتضمن منهجين أساسيين هما المنهج الكمي والمنهج الكيفي<sup>1</sup>.

يعرفه أيضا بـ منهج دراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى مجموعة من المبحوثين ، بغض النظر عن تنوع اهتماماتهم ، ويسمح للباحث باستخدام تقنيات متنوعة لجمع المعطيات ويطبق على مجموعة واسعة من الأفراد ويتم عادة استخدامه عن طريق الاستعانة بالمعاينة على مجموعات صغيرة جدا<sup>2</sup>.  
تم تبني منهج البحث الميداني لدراسة بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي في مؤسسة بنك المركزي الجزائري، حيث يصف لنا المشكلة أو الظاهرة وصفا دقيقا وتحديد العوامل المؤثرة فيه من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها تفسيراً سيكولوجياً علمياً، و نحاول من خلاله فهم العلاقة والتأثير الذي تلعبه بيئة العمل الداخلية على الاستقرار الوظيفي .

**وتم استخدام المنهج من قبل الباحث في :**

تحديد إشكالية الدراسة واستخراج أبعادها وفرضياتها بطريقة منهجية منظمة ثم اختيار أسلوب الدراسة الذي يتمثل في أسلوب المسح الشامل ، ثم بعد ذلك تم اختيار أداة المناسبة لدراسة التي تتمثل في الاستمارة ، وبعد توزيع الاستبيان تم جمع البيانات والإحصائيات وبذلك تم استخدام منهج البحث الميداني الذي يتمثل في تحليل البيانات ومناقشتها وأخيرا استخراج النتائج النهائية

**ثانيا: مجالات الدراسة**

<sup>1</sup> نفس المرجع 106ص  
<sup>2</sup> موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية " تدريبات عملية " ترجمة بوزيد صحراوي ، دار القصة للنشر، الجزائر طبعة 2 , 2006

تهتم هذه الدراسة بإيضاح علاقة الاستقرار الوظيفي ببيئة العمل الداخلية وبالتالي علينا تحديد نطاق تطبيق الدراسة وهذا بتحديد مجالاته .

**1-المجال الجغرافي:** يقصد به الحيز أو المكان الذي تجري فيه الدراسة الميدانية، وبما أن دراستنا حول الاستقرار الوظيفي وعلاقته ببيئة العمل الداخلية قد تم اختيار مؤسسة البنك الوطني الجزائري فرع ورقلة وهي مؤسسة تقع في وسط حي لا سيليس ورقلة شارع سي الحواس ، هي مؤسسة مالية تقوم بتوظيف الأموال المدخرين تم تقوم بإقراضها لأصحاب المشاريع الذين لا يملكون رأس مال (توظف الودائع) مهمتها الوساطة بين أصحاب الفائض المدخرين وأصحاب العجز الذين هم المقترضين و تستفيد بفوائد لقاء هذه العملية 2 %، اضافة الى وجود خدمات أخرى تدر أرباح متمثلة في عمليات الصراف الآلي والخدمات الإلكترونية عامة وكشف عن الحساب .

**2-المجال الزمني:** يقصد به الوقت التي استغرقت هذه الدراسة بشقيها النظري والميدان ، وقد أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023/2022 وقد قسمت على مراحل :

**المرحلة الأولى :** هي المرحلة التي قمنا فيها باستكشاف الموضوع استغرقت ما يقارب شهرين ونصف ، بعد طرح موضوع البحث من طريق الأستاذة المشرفة ، بدأت بعملية بحث عن دراسات سابقا المتعلقة بالموضوع في تخصص علم اجتماع وباقي التخصصات ، ثم القيام بزيارات استكشافية لمؤسسة البنك الجزائري المركزي لبناء موضوع الدراسة بالكامل ، وقد تم دراسة بيئة العمل الداخلية للمؤسسة من أجل ضبط الفرضيات المتاحة ، ومع موافقة لجنة الجامعة على الموضوع المطروح في شهر نوفمبر 2022 ، تم البدا في بناء الإشكالية وصياغة الفرضيات وتحديد مفاهيم الدراسة وذلك في جانفي 2023 ، كما تم الحصول على معلومات حول خصائص العمال والمؤسسة من أجل تحديد عينة الدراسة والمنهج المناسب والاداة لجمع البيانات .

المرحلة الثانية :

هي مرحلة الانطلاق الفعلي في بناء أداة جمع البيانات والنزول بها الي الميدان وتم ذلك وبعد اختيار أداة الاستمارة لدراسة موضوعنا قمنا بوضع استمارة أولية تجريبية حو موضوع الدراسة وهذه المدة كانت في 03 أفريل 2023 ولقد تم تجربتها على "10" أفراد في المؤسسة ولقد استفدنا كثيرا من وضع الاستمارة الأولية فقد تم تغيير 3 أسئلة في المحور الثاني الخاص بالظروف التنظيمية في المؤسسة الذي كان يحتوى على 3 أخطاء في صياغة الأسئلة ما أدى لسوء فهم المبحوثين ووضع إجابة بعيده عن مضمون السؤال , ولقد تم تغيير سؤال رقم 22 في المحور الرابع لأنه مشابه لسؤال آخر تم فيه وضع نفس الإجابة من قبل المبحوثين

المرحلة النهائية :

بعد ما تم ضبط الإستمارة وتصحيح الأخطاء التي كانت بها ، قمنا بتوزيعها على جميع عمال المؤسسة وذلك لصغر حجم مجتمع الدراسة 58 موظف ولقد تم إسترجاع جميع الاستمارات بدفعات بعد الإجابة عن أسئلتها وذلك في ظرف أسبوع بتاريخ 17 أفريل 2023

**3-المجال البشري :** يتمثل المجال البشري في عدد العمال الموجودين في مؤسسة البنك الجزائري

المركزي وقد قدر عددهم ب58 عامل موزعين كالتالي حسب المصالح



## جدول رقم 2-1 توزيعات عدد عمال الدوائر والوكالات

مجموع	مدير	عدد	وكالة
ع		الموظفين	
16	04	12	وكالة رقم 946
7	01	06	وكالة رقم 944
9	01	08	وكالة رقم 934
4	01	03	دائرة القروض
4	01	03	دائرة التنشيط التجاري
6	01	05	دائرة الرقابة
4	01	03	دائرة الشؤون القانونية والنزاعات
8	01	07	دائرة التسيير الإداري والوسائل العامة
58			
موظف			
ف			

ثالثا مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا الحالية على موظفي بنك الوطني الجزائري BNA والذي يتمثل عددهم في 58 موظف ، وبذلك تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل وذلك لصغر حجم مجتمع الدراسة ونعنى بذلك إجراء الدراسة على جميع موظفي المؤسسة

أسلوب الحصر الشامل " هو أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات المجتمع دون استثناء سواء كانت شخصا أو أسرة أو مؤسسة أو وحدة أخرى" <sup>1</sup>.

رابعا أدوات جمع البيانات:

-الملاحظة هي نقطة البداية في أي دراسة علمية وتعتبر من أهم أدوات جمع البيانات فهي المصدر الأساسي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة لأنها تجنيد واعي لطاقة الباحث الحسية والعلمية وقد اعتمدنا في دراستنا الملاحظة المباشرة وقد عرفها "محمد طلعت عيسى" بأنها الادة الأولية لجمع المعلومات ،، وهي النواة التي يمكن أن نعتد عليها للوصول الى المعرفة العلمية والملاحظة في أبسط صورة ، هي النظرة إلى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها <sup>2</sup>

استعنا بالملاحظة أثناء الزيارة الاستطلاعية ، وهذا من خلال ملاحظة الظروف الفيزيائية للعمال وملاحظة علاقاتهم بالمسؤولين ولقد سجلنا ملاحظات التالية :

- تدخل الإدارة في ملابس عمالها وتحديد ملابس معين ذو تكلفة لكل العمال
- تكليف العمال عمل غير عملهم وليس ضمن مسؤولياتهم
- أغلب العمال من الذكور

**الاستبيان:** وهو تلك الأداة التي من خلالها يمكن التعرف على آراء وأفكار المبحوثين حول موضوع البحث وتمتاز هذه الأداة بكونها تساعد على جمع المعلومات الجديدة المستمدة من الواقع وهي نموذج

<sup>1</sup> جميل أحمد ، أساليب المعاينة القياس وتحليل البيانات ، مقال ، المركز الجامعي بويرة ص 194  
<sup>2</sup> عبد الله، عبد الرحمن ، محمد على البدوي 2000 مناهج وطرق البحث الاجتماعي ط1 الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ص79.

يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول على معلومات معينة ، او هي ثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول الموضوع معين ثم إرسالها لأشخاص معينين وذلك للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة<sup>1</sup>

بناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والتي تتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية على الاستقرار الوظيفي ومع الاخذ بالاعتبار الوقت المسموح به وجدت أن الأداة الأكثر ملاءمة وفعالية لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان

وقد احتوت الاستمارة الاستبيان على " 3 " محاور تضم 30 سؤال .

#### المحور الأول : بيانات المبحوثين

هذا المحور خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين حيث تطرقنا فيها على 4 أسئلة خاصة بالمبحوث جنس المبحوث ، السن ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية .

#### المحور الثاني : الظروف التنظيمية للموظفين داخل المؤسسة

يتمحور حول الظروف التنظيمية داخل مؤسسة بنك الجزائري المركزي مثل الاتصال والترقية والحوافز وكيف تم توظيفها للمساهمة في استقرار الموظف في المؤسسة ويتوفر على 08 أسئلة من سؤال 05 الى سؤال 12 حاولنا من خلالها معرفة الظروف والبيئة التنظيمية الداخلية التلى تتبعها المؤسسة للحفاظ على إستقرار موظفيها

#### المحور الثالث :الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة

يتمحور حول الظروف الفيزيائية داخل مؤسسة بنك الجزائري المركزي مثل التهوية والحرارة والإضاءة وكيف تم توظيفها للمساهمة في استقرار الموظف في المؤسسة ويتوفر على 07 أسئلة من سؤال 13

<sup>1</sup> عمار بوحوش ، محمد محمود التنبليات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط6 الجزائر 2011 ص67

الى سؤال 18 حاولنا من خلالها معرفة الظروف الفيزيكية الداخلية التي تتبعها المؤسسة للحفاظ على موظفيها ومدى مساهمتها في تقليل نسب التسرب الوظيفي

#### المحور الرابع : الظروف الاجتماعية داخل المؤسسة

يتمحور حول الظروف الاجتماعية داخل مؤسسة بنك الجزائري المركزي مثل القيادة والتعاون وحرية التعبير وكيف ومساهمتها في استقرار الموظف في المؤسسة ويتوفر على 08 أسئلة من سؤال 19 الى سؤال 24 حاولنا من خلالها معرفة الظروف الاجتماعية داخل المؤسسة وأهم الاستراتيجيات التي تطبقها المؤسسة لضمان إستقرار العامل .

خلاصة الفصل :

قمنا في هذا الفصل المتمثل في الاطار المنهجي لدراستنا وهو يعتبر من أهم خطوات البحث العلمي على المجال الجغرافي والمكاني والزمني لدراسة الى جانب منهج الملائم لتفسير الظاهرة وهو المنهج الوصفي كما تطرقنا أخيرا لتحديد عينة الدراسة و تعريف مجتمع البحث إضافة الى أهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات .

ولقد تم اختيار أسلوب المسح الشامل لدراسة عينة الظاهرة لموضوع بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات .

## الفصل الثالث:

# التحليل والتفسير السوسولوجي للبيانات

تمهيد

عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص مجتمع البحث

عرض وتحليل فرضيات الدراسة

عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى

عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثانية

عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة

مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة

مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة



**تمهيد :**

إن التحليل السوسيولوجي هو بصمة الباحث وقدرته على التحكم في بحثه وبذلك يتضح بصمة الباحث وقدرته على البرهنة والنقد ، وهو ما يجعل البحث قوي و متميز، يحتوي هذا الفصل على البيانات التي تم الحصول عليها من مجتمع البحث ويتم إدراجها في جداول وبذلك الوصول تفسير الدراسة بطريقة سوسيولوجية ، في هذه المرحلة سوف نحاول تفسير معطيات الاستبيان الذي تم جمعه من المبحوثين ومناقشة النتائج وتحليلها وتفسيرها سوسيولوجيا ، وبذلك نصل للاستنتاج العام للدراسة.



أولاً : عرض وتحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (1-3) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة
ذكر	47	81%
أنثى	11	19%
المجموع	58	100%

تبين لنا البيانات الجدول رقم 01 : المتعلق بمتغير جنس المبحوثين أن فئة الذكور تمثل أكبر فئة في المجتمع المدروس ، حيث بلغ عدد الموظفين الذكور الى 47 موظف أي بنسبة 82 % من إجمالي عدد الموظفين الكلي لمجتمع الدراسة ، بالمقابل نجد فئة الإناث عددهم 11 موظفة أي بنسبة 19 %

- من خلال هذه الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا تفسير هذا الفرق الكبير و الغالب لجنس الذكور في هذه الوظيفة لعدة أسباب أهمها :
- معظم المبحوثين الإناث يشغلون مناصب مثل السكرتارية و خدمات المكتبية فقط
- العمل في البنك مسؤولية كبير وخطر من ناحية الأموال التي تدخل للمؤسسة كل يوم وخطر الوقوع في الخداع أو السرقة لذلك معظم النساء يتجنبون العمل في هذه البيئة
- هنالك فترات يسافر فيها الموظفون من ولاية لولاية أخرى من أجل توصيل الأموال وتكون هذه الفترات في الليل أو صباح الباكر لذلك فإن هذه المهام تناسب الذكور أكثر من النساء .

جدول رقم (02) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة %
40-30	26	45%
50-40	25	43%
60-50	07	02%
المجموع	58	100%

بالنسبة للمعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (02) المتعلق بسن المبحوثين يبين لنا أن أعلى نسبة لفئة المبحوثين هي 45% وهي تمثل الفئة العمرية بين 30-40 سنة ، تليها الفئة العمرية 40-50 بفارق بسيط هو 43 % ، وأدنى نسبة ذهبت لفئة المبحوثين 50-60 بعدد 07 موظفين وبنسبة 02 % من خلال هذه الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا تفسير ان العمال التي تتراوح أعمارهم بين 30-40 و 40-50 هي الأكثر ارتفاعا كونها تتضمن فئة الشباب وفئة منتصف العمر وهذا يرجع كونهم في مرحلة إستقرار في المسار الوظيفي الخاص بهم وتتميز هذه المرحلة في أنها مرحلة تطوير العامل للكفاءات والمهارات المهنية ، في المقابل نجد أن فئة ما بين 50-60 تحتل المرتبة الأخيرة هم فئة تكون في الإدارة العليا ومدراء المصالح ومن خلال الدراسة الإستطلاعية لبنك الوطنى المركزي لاحظت أن المؤسسة وضعت إستراتيجية تعتمد على الموظفين الأكثر كفاءة وخبرة وتضعهم في مناصب

كبيره وحساسة في إدارة وتسيير المؤسسة ، وتعتمد عليهم في مساعدة وتوجيه العمال في العمل والإستفادة من خبرة سنوات طويلة في المسار الوظيفي وإستقرارهم في الوظيفة حتى سن التقاعد وهذا ماتسعى إليه المؤسسة في محاولة كسب العمال الجدد بمساعدة العمال ذوي الخبرة والاقدمية حيث يمثلون مكسبا لمؤسسة البنك الوطني الجزائري.

جدول رقم (03) يتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثين

المتغير	التكرار	النسبة%
ثانوي	20	34%
جامعي	38	66%
المجموع	58	100%

من خلال البيانات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (03) المبين أعلاه يبين لنا توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي للمبحوثين, حيث قدرت أعلى فئة هي جامعي بنسبة 66% ثم يليه المستوى التعليمي الثانوي والتكوين المهني ف المرتبة الثانية بنسبة 20%, مع عدم وجود المستوى الابتدائي والمستوى المتوسط

من خلال هذه الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا تفسير أن أكثر العمال في المؤسسة ذوي المستوى الجامعي وذلك يرجع أن الوظيفة في البنك الجزائري تعتبر وظيفة ذات كفاءة عالية لها مكانة في المجتمع لذلك يشترط التوظيف في المؤسسة على المستوى الجامعي , كما تعمل المؤسسة على منح متابعة للدارسة الجامعية من اجل تحقيق مستوى علمي عالي كالمجستير مما يعزز رضا العامل على الوظيفة في المؤسسة الحالية , أما في ما يخص المستوى الثانوي هي أن المؤسسة تعد من المؤسسات القديمة التي كانت تعتمد في فترات سابقة على المستوى الثانوي في ما يخص العمال ذوي الأقدمية مثل ما رأيناه في جدول رقم (1) المتعلق بالسن وهذا يرجع لأسباب اجتماعية واقتصادية للعمال وطبيعة الحياة الصعبة التي كانت سابقا .

#### جدول رقم (04) يتعلق بالخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
22%	13	اقل من 05 سنوات
74%	43	من 5 الى 15 سنة
04%	02	اكثر من 15 سنة

100%	58	المجموع
------	----	---------

من خلال الجدول رقم (04) المتعلق بمتغير الخبرة المهنية في العمل أن أكبر نسبة فيه قدرت بـ 74 % وهي تمثل فئة المبحوثين الذين لديهم خبرة مهنية من 05 الى 15 سنة في حين نجد أن الفئة (أقل من 05 سنوات) هي بنسبة قدرها 22% , وأخيرا نجد الفئة الثالثة (أكثر من 15 سنة) هي آخر فئة قدرت بـ بنسبة قدرها 04 % .

من خلال هذه الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا قول أن الفئة الغالبة في نسب الخبرة المهنية هي من 5 الى 15 سنة وذلك أن العمال في هذه المرحلة يكونون أكثر عطاء وإستقرارا في المؤسسة وذلك يرجع الى تعودهم على الوظيفة وبيئة المؤسسة وسعيهم للحصول على ترقية وصعود في مناصب أكبر في الإدارة العليا , تليها نسبة الخبرة المهنية 5 سنوات والذين يمثلون العمال الجدد الذين يحاولون الاستقرار والتأقلم مع الوظيفة الجديدة واكتساب خبرات جديدة في مجال عملهم , أما بالنسبة للعمال الذين هم أكثر من 15 سنوات خبرة مهنية هم موظفين مخضرمين في المؤسسة ذوي مناصب عليا يسعون للوصول الى سن التقاعد .

**ثانيا : عرض وتحليل فرضيات الدراسة:**

## 01/ عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى: تساهم الظروف التنظيمية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري

على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال

## جدول رقم (05) يبين مدى تناسب المؤهلات مع الوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	مدى تناسب المؤهلات مع طبيعة الوظيفة
<u>84%</u>	<u>49</u>	<u>نعم</u>
<u>16%</u>	<u>09</u>	<u>لا</u>
<u>100%</u>	<u>58</u>	<u>المجموع</u>

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(05) المتعلق مدى تناسب المؤهلات والتخصصات مع الوظيفة الحالية وبعد جمع الإحصائيات تبين ان اغلب الموظفين اجابوا بنعم بنسبة 84% , بتقدير " 49" موظف يرون أن الوظيفة التي يشغلونها حاليا تناسب مؤهلاتهم , حيث يشعرون بالإرتياح في العمل في حين صرحت نسبة قليلا " 09" موظف بعدم ارتياحهم للوظيفة بالنسبة للمؤهلات التي لديهم .

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا قول أن المؤسسة تستقطب العمال حسب مؤهلاتهم العلمية وشهاداتهم وتضعهم في المكان المناسب في المؤسسة من أجل رفع جودة العمل وعدم شعور العامل بالإغتراب في عمله وذلك من أجل ضمان عمال ذوي كفاءات عالية ووضعهم في المكان المناسب لعملهم , أما الموظفين الذين أجابو ب "لا" هم موظفين وافقوا على الوظيفة الحالية لاحتياجهم للعمل وتلبية إحتياجاتهم وكثرة المسؤوليات في حياتهم الخاصة .

## جدول رقم (06) يتعلق بالإتصال ودوره في المؤسسة

النسبة	التكرار	الإتصال ودوره في توزيع المهام
48	28	نعم
52	30	لا
100	58	المجموع

خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (06) يتضح لنا تقارب بين النسب حيث أن 52% يرون أن نظام الإتصال داخل المؤسسة لا تساعد كثيرا على تنفيذ المهام في حين الذين أجابوا على أن النظام الإتصال السائد في المؤسسة يساعد على تنفيذ المهام وتوزيعها بنسبة 28 %

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (06) على أن الإتصال له دور في توزيع المهام في المؤسسة ، قد قوبلت بالرفض من معظم العمال وذلك أن نظام الإتصال بنفسه في المؤسسة لا يساعد في سيرورة المهام وتنفيذها وذلك يرجع لطبيعة الإتصال التي تحكمها المركزية وذلك بغياب الإتصال الصاعد الذي يمثل الشكاوى والآراء والتقارير او اقتراحات من العمال الى الإدارة ، ما ينتج فجوة كبيرة بين الإدارة وباقي الموظفين ، وعلاقة جامده بين الرئيس و باقي العمال ، حيث يقول أحد المبحوثين في إجابته أن الأتصال الوحيد الرابط بين الإدارة وباقي العمال هو الأتصال النازل الذي يتمثل في الأوامر والمهام

## جدول رقم (07) مدى مناسبة ساعات العمل للعمال .

النسبة	التكرار	المتغير
--------	---------	---------

26%	15	نعم
74%	43	لا
100%	58	المجموع

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (07) المتعلق ب مدى اهتمام المؤسسة في تنظيم ساعات العمل للعمال حيث بلغ عدد العمال الذين تتاسبهم مواقيت العمل اجابوا بنعم 55% , في حين أن نسبة المبحوثين الذين اجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 45 % .

ومن خلال القراءة السوسولوجية للجدول رقم (07) يمكننا القول أن نسبة كبيرة من عمال المؤسسة لا يناسبهم توقيت المؤسسة ويفرضون توقيت الدوام الكلي من صباح إلى المساء مع استراحة غداء من 12:00 حتى 13:00 مساء , فمن خلال إجابات المبحوثين نستنتج أن العمل بدوام واحد هي من الامور التي يطالبون بها داخل هذه المؤسسة باعتبار أن الطبيعة الجغرافية للولاية لا تساعد العمال على العمل بدوم كامل و ضرورة تغيير الى دوام جزئي , من 7:00 الى 14:00

ومن خلال القراءة السوسولوجية لإجابات المبحوثين ب "لا" أن ساعات العمل التي تعتمد عليها المؤسسة لا تسمح بالقيام بمهام أخرى في حياة الاجتماعية مما يؤثر على النمط الروتيني وبرنامج الحياة الخاصة للعمال ' ولا يسمح حتى لقضاء الاشغال كاستخراج وثائق مثلا وبالمقابل نرى أن المبحوثين الذين يرون أن ساعات العمل ومواعيد دوام المؤسسة مناسبة وهم 15 % ومن خلالي تتبعي لإجاباتهم أن هذه المواقيت هي حسب القانون المعمول به من الدولة وينطبق على جميع المؤسسات العمومية فهي تتدرج ضمن المساواة بين المواطنين حسب رأيهم , ويجب أن يعملوا به مجبورين وليس مرغوبين , وبذلك تكون إجاباتهم ب " نعم " إجباري وليس اختياري



## جدول رقم (08) يوضح مدى تشجيع الإدارة العمال على ابداء الرأي والاقتراحات

المتغير	التكرار	النسبة
نعم	11	18%
لا	47	81%
المجموع	58	100%

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في جدول رقم (08) المتعلق بـ مدى مناسبة الاجر للجهل المبذول في المؤسسة فقد كانت إجابة المبحوثين بـ (لا) بنسبة كبيرة قدرت بـ 47% في حين ان النسبة المتبقية للمبحوثين الذين اجابوا بـ (نعم) قدرت بـ 11 %

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (08) ومن خلال زيارتي الإستطلاعية لمؤسسة بنك الجزائر المركزي نستنتج أن المسؤولين في المؤسسة يتسمون بصفات الغرور ذلك بأنهم يتعاملون بفوقية مع العمال من حيث مشاركة الآراء والإقتراحات ، بحيث يرون أن المهام التي ينفذها العامل ناقصه ويجب على العمال أن لا يستقلون في آرائهم الخاصة وبذلك يمكننا القول أن هنالك فجوه عميقه بين العمال ومسؤوليهم في المؤسسة ، وذلك ان الرؤساء والمسؤولين يتسمون بالغرور ويرون أن المهام التي ينفذها العامل لا تتم بطريقة صحيحة مهما كانت الا بمساعدتهم ، ولا يتقبلون أن يكون العامل أفضل منهم لذلك ينفر معظم العمال من إبداء آراءهم وإقتراحاتهم تجنباً للاصطدام مع مسؤول . فعندما تكون العلاقة بين الرئيس أو المشرف وباقي العمال علاقة جيدة يسودها الإحترام والتقدير في مايبينهم يكون هنالك تواصل جيد يؤدي الى تمسك الموظفين في عملهم

## جدول رقم (09) يوضح مدى مساعدة المؤسسة على تقديم أفكار جديدة في مجال العمل

المتغير	التكرار	النسبة
نعم	24	42%
لا	34	58%
المجموع	58	100%

تبين لنا من خلال الجدول رقم (9) أن نسبة كبيرة من المبحوثين قد اجابوا ب (نعم) بنسبة 55% ,  
فين حين قدرت نسبة الذين اجابوا ب (لا) بنسبة 45%.

من خلال قراءتنا للبيانات المجدولة في الجدول رقم (09) نرى من خلال البيانات تقارب بعض  
الشيء في النسب إلى أن الذين اقرو أن المؤسسة لا تشجع أو تساعد العامل على تقديم أفكار جديدة في  
مجال العمل هم الأكثر نسبة ب 58% معظمهم في الوظائف الدونية , وموظفي الأقسام العاديين الذين  
يعملون تحت أوامر محددة من المسؤولين دون مشاركتهم أو طلب الرأي وشورى منهم

أما بالنسبة للذين أجابو ب نعم وهم بنسبة 42% هم في الغالب من المسؤولين ومديري مصالح  
وأصحاب الإدارة العليا في الهرم الإداري للمؤسسة , الذين يشاركون في اتخاذ القرارات واتخاذ آراءهم بمحمل  
الجد والعمل بها من طرف الأعوان والموظفين وهذا ما يخلق لهم الرضا عن الوظيفة التي يشغلونها وشعور  
بالانتماء للمؤسسة التي يعملون بها .

## جدول رقم (10) يوضح تناسب الاجر بالجهد المبذول :

متغير الاجر بالجهد المبذول للعامل	التكرار	النسبة
-----------------------------------	---------	--------

27%	16	نعم
73%	42	لا
100%	58	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في جدول رقم (10) المتعلق بـ مدى مناسبة الاجر للجهل المبذول في المؤسسة فقد كانت إجابة المبحوثين بـ (لا) بنسبة كبيرة قدرت بـ 73% في حين ان النسبة المتبقية للمبحوثين الذين اجابوا بـ (نعم) قدرت بـ 16% .

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (10) تبين لنا أن العمال الذين يرون أن الاجر الذي يتقاضونه اقل من الجهد الكبير الذي يبذلونه في العمل هم الأكبر نسبة بـ 73% وذلك يرجع لطبيعة العمل الصعبة في البنوك وكمية التركيز والحدز التي يجب أن يتحلى بها العمال , فأى خطأ يقترفه العامل يكون مسؤولا عنه شخصيا أمام القضاء وليس أمام المدير أو المسؤول المؤسسة لأنها أموال الدولة فالدولة هي المسؤول عن معاقبة المقصرين ,لهذا ترى النسبة الأكبر أن أضرارها أكثر من منافعها المادية , وهذا ما يجعل العامل ينفر من الوظيفة لخطورتها وهناك بعض العاملين المسؤولين عن مصلحتين أو أكثر دون تغيير أو زيادة في الأجر . يعني جهد أكبر مع أجر أقل .

عند زيارتي الاستطلاعية للمؤسسة لاحظت غياب التكنولوجيا الحديثة والآلات وبرامج حاسوب حديثه مساعدة , وعند قراءتي للإجابات رأيت أن نسبة كبيرة من العمال منزعجين , فعند استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة تقلل من جهد العامل وبذلك تقبله للأجر الأقل , اما بالنسبة للمؤسسة فهي تقوم بزيادات كل سنة في بداية العام بنسبة خفيفة , وتقوم أيضا بمنح أجر زائد لمن يعمل دوام إضافي في

المساء بمبلغ قدره 2000 ألف , ومع الجهد الذي تبذله الا أنه لا يكفي لكسب ود العمال وذلك لطبيعة العمل الصعب وغلاء المعيشة .

### جدول رقم (11) يوضح مساهمة الحوافز في رفع الأداء

النسبة	التكرار	الحوافز المقدمة من طرف المؤسسة ومساهمتها في رفع الأداء
81%	47	نعم
19%	11	لا
100%	58	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم (11) الذي يوضح مدى مساهمة الحوافز المقدمة في المؤسسة على رفع الأداء فقد كانت إجابات المبحوثين بـ (نعم) وبنسبة قدرت بـ 81%, في حين صرح بقية المبحوثين بـ (لا) بنسبة 19%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (11) أعلاه على أهمية و مساهمة نظام الحوافز في مؤسسة بنك الوطني الجزائري على رفع أداء العامل , حيث تضع المؤسسة مجموعة من الحوافز المادية والمعنوية من أجل ضمان إستقرار العامل في المؤسسة وتحسين من عمله , ويتمثل ذلك في زيادة في أجر للعاملين الذين يعملون ساعات إضافية بعد الدوام الرسمي , وتقدم شهادات تقديرية للموظفين الإكفاء كل بداية عام جديد وتضيفه لسجل العامل وهذا ما يدفع العمال لتنافس في ما بينهم من أجل نيل هذه الشهادة لتدعيم سجلهم بالإنجازات . حيث تعي المؤسسة أن الحوافز والمكافآت من أهم

المتطلبات الأساسية للاستقرار العامل في هذه الوظيفة , وكذلك بالنسبة للحوافز المعنوية فهي لا تقل عن أهمية عن سابقتها وذلك بشعور العامل بسعاده والطمأنينة والمبادلة الحسنه بينه وبين زملائه في العمل

جدول رقم (12) يتعلق ب رضى العمال داخل المؤسسة.

النسبة %	رضا العمال	
	التكرارات	البدائل
82%	49	عدم الاستفادة من الترقية
		لأجر غير كافي
		عدم التأقلم مع ظروف العمل
		سوء العلاقة مع المسؤولين
		سوء العلاقة مع جماعات العمل
18%	09	
100%	58	

من خلال الجدول رقم (12) الذي يوضح مدى رضا العمال عن العمل داخل المؤسسة فقد كانت إجابات المبحوثين بـ ( نعم ) وبنسبة كبيرة قدرت بـ 68 % على غرار النسبة القليلة الذين اجابوا بـ ( لا ) حيث كانت نسبتهم 32 %.

ومن خلال ما تم ملاحظته من الجدول رقم (12) يمكننا القول أن نسبة كبيرة من المبحوثين لا يشعرون بالرضا عن المؤسسة التي يعملون بها وهذا يرجع لعدة بدائل قد وضعناها للعامل في السؤال المطروح ولقد وجدنا أن عدد كبير من العمال قد صوت على سوء علاقة مع المسؤول حيث بلغ عددهم 40 موظف وإستدلال على ذلك ما وجدناه في جدول رقم (08) , ومن هذا نستنتج أن المؤسسة تعاني من إستبداد المسؤولين للعمال وهذا مايشعر العامل بالضغط و العجز مايؤدي به لتفكير في التسرب الوظيفي وتغيير المؤسسة , ومن خلال ملاحظه النتائج أيضا نرى أن العمال صوتو بسوء العلاقة مع العمال ب 25 صوت وهذه مشكلة يعود سببها لسوء العلاقة مع القائد والمسؤول ماجعل العلاقة بين العمال سيئة .

## 02/ عرض تحليل الفرضية الجزئية الثانية:

"تساهم الظروف الفيزيقية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال".

جدول رقم (13) يوضح تناسب طبيعة الوظيفة مع الهيكل البنائي للمؤسسة

النسبة	التكرار	متغير الوظيفة مع هيكل البنائي للمؤسسة
91%	53	نعم
09%	05	لا
100%	58	المجموع

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول رقم (13) المتعلق بمدى تناسق العمال أثناء تأدية مهامهم فقد كانت إجابات المبحوثين بـ (نعم) وبنسبة كبيرة جدا قدرت بـ 91%, عكس من اجابوا بـ (لا) كانت نسبتهم 09%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (13) نجد أن نسبة كبيرة من العمال مرتاحين في بناء المؤسسة التي يعملون بها وعند زيارتي الإستطلاعية للمؤسسة وجدت أن البناء الهيكلي للمؤسسة قديم نوعا ما وذلك يرجع لقدم إنشائه , ولكنه مناسب وذلك يرجع لكبر حجمه و تعدد الأقسام فيه ما يسمح للموظفين بالعمل بأريحية كبيرة ولاحظت أن الإدارة قد قسمت الموظفين حسب تسلسلهم الهرمي للأقسام في الطوابق وهذا أمر يدل على التنظيم الجيد للمؤسسة , الى جانب وأن مقر المؤسسة مناسب جدا للعمل فهي محيطة بالمؤسسات العمومية وفروع البنوك الأخرى فقد وفقت المؤسسة في دراسة وبناء المقر في هذا الموقع.

جدول رقم (14) يبين ظروف الداخلية للمؤسسة (التهوية , الإضاءة , الحرارة ) للعمل في المؤسسة

النسبة	التكرار	ظروف الداخلية للمؤسسة
26%	15	نعم
74%	43	لا

المجموع	58	%100
---------	----	------

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (14) المتعلق بـ بمدى طبيعة الظروف الداخلية (التهوية , الإضاءة , الحرارة ) للعمل فقد وجدنا نسبة كبيرة من المبحوثين قد أجابوا بـ (لا) قدرت بـ 74% , على عكس الذين أجابوا بـ (نعم) كانت نسبتهم 26%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (14) يرى معظم المبحوثين أن بناء المؤسسة قديم الطراز يشعر بالملل , وعند زيارتي الاستطلاعية للمؤسسة لاحظت انزعاج العمال لقلة التهوية ونقص نوافذ في المؤسسة مع عدم توفر الصيانة المناسبة.

في حين أن المبحوثين الذين أجابوا بـ نعم وهم بنسبة 26% يرون أن المؤسسة تؤمن لهم سبل الراحة والبيئة المناسبة للعمل وذلك أن المؤسسة وضعت لجنة متخصصة تعمل بشكل دوري , كل عام على تقعد الإضاءة والتهوية وكل ظروف العمل المناسبة , في حين أن النسبة الكبيرة ترى أن هذا القرار غير كافي من المؤسسة وتقصيرا منها لتحسين بيئة العمل إذ يجب أن يكون عمل اللجنة بشكل شهري من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانة وتحسين بيئة الداخلية .

جدول رقم (15) يوضح نسبة استخدام اللباس الرسمي أثناء العمل



النسبة %				استخدام اللباس الرسمي أثناء العمل
				التكرارات
% 16	09	05	09	لا
	07	04		
%84	49			نعم
%100	58			المجموع

من خلال العطايات الموضحة في الجدول رقم (15) والذي يوضح تأثير الضجيج في المؤسسة واحتمالية وقوع العامل في حوادث عمل, فقد كانت إجابات المبحوثين بنعم بنسبة كبيرة قدرت بـ 84 % , وهي اكبر من نسبة الإجابات بـ (لا) المقدرة بـ 16%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (15) يمكننا القول أن المؤسسة تهتم بللباس الرسمي للعامل في المؤسسة وذلك أن المؤسسة تعتبر الموظف جزء منها وممثل لها , لذلك يحرس مسؤولي المؤسسة على إلتزام العامل باللباس الرسمي حيث ولا تقبل بأي سبب أو عذرا و يعاقب أي موظف يأتي بجينز أو لباس غير رسمي وهذا يرجع الى أن البنك هو واجهة أو ممثل للدولة وخدماتها .

## جدول رقم (16) يوضح نسبة إمكانية وجود أوقات الراحة :

النسبة	التكرار	إمكانية وجود أوقات الراحة في مؤسسة بنك الجزائري
69%	40	نعم
31%	18	لا
100%	58	المجموع

من خلال المعطيات المبينة في الجدول رقم (16) المتعلق بمدى إمكانية وجود أوقات راحة للعامل في المؤسسة, نجد أن إجابات المبحوثين ب (نعم) مقدرة ب 69%, وهي أكبر من إجابات الذين اجابوا ب لا حيث قدرت ب 31%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (16) تبين لنا أن المؤسسة تهتم لسلامة العامل وتخصص أوقات راحة من العمل , وذلك من أجل تجنب شعور العامل بالملل والتعب , وينتج عن ذلك تراجع في تركيز العامل في أداء مهامه على أكمل وجه , لذلك قد خصصت المؤسسة وقت راحة مثل أي مؤسسة عمومية بفترة الغداء من ساعة 12:00 الى ساعة 13:00 , وكذلك إمكانية خروج العامل في أي وقت من العمل عند وقوع أي حدث طارئ أو مرض , أما بالنسبة للعمال الذين اجابوا ب " لا " وهم بنسبة 31 % يقرون بعدم وجود أوقات الراحة إضافية الى جانب وقت الغداء , وأن مؤسسة البنك الوطني المركزي صارمة في ما يخص الوقت , وهذا ملاحظته عند زيارتي الإستطلاعية للمؤسسة حيث وجدت آلة بصمة عند دخول العمال على ساعة 8:00 صباحا لإثبات الحضور في الوقت المناسب

, و عقوبة خصم جزء من الأجر على العامل الذي يتأخر عن الوقت المحدد دون مراعاة الظروف التي تقع للعامل , مثل تعطل المرور أو الإقامة البعيدة عن مقر العمل .

الجدول رقم (17) يوضح نسبة وجود أجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام:

النسبة	التكرار	نسبة وجود أجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام
52%	30	نعم
48%	28	لا
100%	58	المجموع

تبين لنا من خلال المعطيات المبينة في الجدول رقم (17) المتعلق بمدى توفير المؤسسة للأقنعة الواقية للعمال وجدنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين اجابوا بـ (نعم) حيث قدرت نسبتهم بـ 52%, وهي اكبر مقارنة بالذين اجابوا بـ (لا) المقدره بـ 48%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول يمكننا القول أن المؤسسة تهتم بتوفر أجهزه حديثة من أجل مساعدة العامل في العمل وتسهيل المهام لموظفي المؤسسة , مثل آلة حساب النقود , آلة عد النقود بالعملة الوطنية والأجنبية, آلة كشف النقود المزورة, و شاشة عرض أسعار صرف العملات الأجنبية بالعملة الصعبة, و جهاز دفع وسحب النقود DAB,GAB وذلك من أجل توفير جهد و وقت

على العامل في أداء المهام اليومية , وهذا ما يجعل العامل يشعر بأهتمام المؤسسة على راحته ومساعدته في أداء وظيفته على أكمل وجه وبذلك ضمان ولائه وإستقراره .

### الجدول رقم (18) يوضح توفير المؤسسة على التجهيزات الأمنية عند حدوث خطر :

النسبة	التكرار	مدى توفير المؤسسة على التجهيزات الأمنية
86%	50	نعم
14%	08	لا
100%	58	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (18) المتعلق ب مدى توفير المؤسسة على توفير

الأجهزة الأمنية عند حدوث خطر , نجد أن إجابات المبحوثين كانت بـ (نعم) مقدرة بـ 86%, وهي اكبر من إجابات الذين اجابوا بـ (لا) حيث قدرت بـ 14%.

حسب ما تبين لنا معطيات الإحصائية من الجدول أن مؤسسة بنك الجزائري المركزي يهتم بسلامة عمالها في المؤسسة , حيث تخصص ميزانية كبيرة لحماية العمال داخل وخارج المؤسسة وذلك بتوفير كاميرات المراقبة عند مدخل المؤسسة وجميع المكاتب , مع وجود مكتب أمن مع حارس امن عند باب المؤسسة مجهز بسلاح مرخص من أجل حماية العمال واملاك الدولة , و توفر المؤسسة مطفئات الحرائق وصندوق الإسعافات الأولية في جميع المكاتب والأقسام .

**03: عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة :****الجدول رقم (19) يوضح التعاون بين العمال في المؤسسة**

النسبة	التكرار	نسب التعاون بين العمال في المؤسسة
67%	39	نعم
33%	19	لا
100%	58	المجموع

من خلال الجدول رقم (19) الذي يوضح مدى التعاون بين العمال في المؤسسة, نجد أن نسبة كبيرة من المبحوثين كانت اجاباتهم بـ (نعم) قدرت بـ 67%, أما في ما يخص الذين كانت اجاباتهم بـ (لا) تقدر نسبتهم بـ 33%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (19) يمكننا القول أن نسبة التعاون بين العمال مرتفعة ، ينتج عن هذا إنجاز العمل على أكمل وجه ووجود تفاعل إيجابي داخل المؤسسة . أما بالنسبة للعمال الذي يقرون بعدم وجود تعاون بين العمال إستدل أحد المبحوثين أن " طبيعة العمل تستدعي التنسيق بين العمال " يعني أن العمل هو من يجبرهم على التنسيق فيما بينهم وليس روح التعاون .

**الجدول رقم (20) يوضح الثقة والتعاون في المؤسسة:**

النسبة %			ثقة وتعاون في المؤسسة
	البدائل	التكرارات	
71%	15	قوة علاقتك بزملائك	نعم
	10	الكفاءة العالية	
	16	قوة العلاقة بينك وبين الرئيس	
29%	17		لا
100%	58		المجموع

من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح الثقة والتعاون في المؤسسة بما يضمن الشعور بالإنتماء نجد أن إجابات المبحوثين كانت بـ (نعم) بنسبة 71%، وهي أكبر من إجابات الذين اجابوا بـ (لا) وقدرت نسبتهم بـ 29%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (20) أن معظم المبحوثين يشتركون في نقطة أن التعاون نقطة مهمة لشعور العامل بالإنتماء للمؤسسة، وعدم تفكير في تغيير الوظيفة، وهذا ما وجدناه في إجابات البدائل التي أجاب عليها المبحوثين، إذ وجدنا أن أكثر ما يشعر العامل بالإنتماء في المؤسسة هي علاقة التعاون والثقة بينه وبين رئيسه، فهذا يشجع العامل على بذل جهد أكبر وشعور بأهميته في الوسط المؤسسي، تليه قوة العلاقة بينه وبين زملائه، فالفرد عند تكون له علاقة جيدة مع مجموعته لا

يفكر في تغييرها بل يطمح الى تعزيز هذه الثقة والعلاقة, أما بالنسبة للمبحوثين الذين أجابو ب " لا " فهم نسبة قليلا 29 % لهم مشاكل واختلافات بينهم وبين زملائكم أو بينهم وبين الرؤساء .

الجدول رقم (21) يوضح زيادة الرضى الوظيفي من خلال المشاركة في حل مشاكل العمل.

متغير	التكرار	النسبة
نعم	55	%94
لا	03	%06
المجموع	58	%100

من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح مدى زيادة رضاك عن الوظيفة عند إستشارة الرئيس لك في حل بعض المشاكل فقد كانت إجابات المبحوثين ب (نعم) بنسبة 55%, وهي أكبر من إجابات الذين أجابوا ب (لا) حيث قدرت نسبتهم ب 03%.

حسب المعطيات المبينة فلجدول رقم (21) يمكننا القول أن علاقة الرئيس بالعمال تلعب دورا هاما في رضا الموظف عن الوظيفة وعند استشارت الرئيس للعامل في حل بعض المشاكل قد تزيد من انتمائهم للمؤسسة , وبذلك فإن مساهمة العامل في حل مشكلة ما قد يكون فيها حريصا على تطبيق الحلول وتنفيذها لحل المشكلة . وهذه التصرف قد يزيد من حرص الموظف على المهام والواجبات التي تقدم له , اذ وفقت المؤسسة في هذا التصرف الصحيح لكسب رضا وولاء العامل دون الحاجة لوسائل الضغط .

الجدول رقم (22) يوضح إمكانية ترك الوظيفة مقابل منصب آخر له راتب أكبر.

المتغير	التكرار	النسبة
نعم	50	86
لا	08	%14
المجموع	58	%100

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول رقم (22) المتعلق بـ يوضح إمكانية ترك الوظيفة مقابل منصب آخر له راتب أكبر ، نجد أن اجابات المبحوثين الذين اجابوا بنعم قدرت نسبتهم بـ 86%، وهي أكبر بكثير من إجابات الذين اجابوا بـ (لا) المقدره نسبتهم بـ 14%.

وتبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (22) أن معظم العمال يميلون للجانب المالي في اختيارهم للوظيفة ، وأن المؤسسة تضع نسبة أجر مرتفع وجيد ، وتعمل على إعطاء علاوات كل ماكان هنالك دوام إضافي مسائي وفوائد كل رأس سنة أما بالنسبة للمبحوثين الذين أجابو ب لا فهم يرون أن المؤسسة تقيد العامل بدوام كامل من 8:00 الى 16:00 فمعظم الوقت يكون العامل في المؤسسة وذلك ما يمنع العامل من العمل بدوام إضافي أو فتح مشروع خاص به ، فالعامل إنسان في نهاية الامر يميل للمنفعة الشخصية .



الجدول رقم (23) الشعور بالإنتماء للمؤسسة:

من	النسبة %	البدائل		المتغير
		التكرارات	البدائل	
	81%	47	علاقتك	نعم
			بزملاءك	
			علاقتك برئيسك	
	07	شيء اخر		
	19%	11		لا
	100%	58		المجموع

خلال المعطيات المبينة ف الجدول رقم (23) المتعلق ب شعور العامل بالإنتماء للمؤسسة التي يعمل بها ، نجد أن اجابات المبحوثين الذين اجابوا بنعم قدرت نسبتهم ب 86%، وهي أكبر بكثير من إجابات الذين اجابوا ب (لا) المقدرة نسبتهم ب 14%.

من خلال الدراسة الأولية لنتائج والموضح في الجدول رقم (23) أن عمال مؤسسة بنك الوطنى الجزائري يشعرون بالرضا عن المؤسسة التي يعملون بها وذلك بسبب العلاقة بين العامل ورئيس العمل وهذا ما لاحظناه في إجابات البدائل ب 25 صوت لعلاقة العامل مع رئيس و 15 صوت لعلاقة العامل مع زملائه في المؤسسة ،

### ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء البيانات والدراسات السابقة :

من خلال اعتمادنا على تحليل وتفسير المعطيات التي تم جمعها ميدانيا، مكننا ذلك من التوصل الى جملة من النتائج والتي من خلالها نستطيع غثبات مدى الصدق لفرضية الدراسة العامة وفرضياتها الجزئية ولتذكير فإن التساؤل المركز للدراسة هو : ( هل لبيئة العمل الداخلية دور في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعامل بمؤسسة البنك الوطني الجزائري )

### مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

من خلال تحليل نتائج البيانات الشخصية المتحصل عليها من طرف المبحوثين تم التوصل الى :

أن هنالك تباعد ملحوظ في نسب الجنسين بحيث أن نسبة الذكور أكثر من الإناث مما يدل على أن عمل البنوك لا يجذب النساء بشكل كبير وذلك لخطورة العمل والمسؤولية المترتب عنها ، ومعظم نسب النساء التي وجدناها يكون عملهم في مكاتب الإدارة والسكرتارية

أما بالنسبة لسن فإن أغلب المبحوثين من (35-45) وذلك راجع الى أن العمال في حالة إستقرار وظيفي وتطور في المسار المهني ونجد أن نسبة الأقدمية في المؤسسة بين (10-20) سنه مما يفسر سعى المؤسسة للحفاظ على إطاراتها وعمالها الأكفاء وتطوير من خبرتهم في مجال العمل ، أما في ما يخص المستوى التعليمي نجد أن المستوى الجامعي هو الغالب عن جميع المستويات وهذا راجع الى طبيعة الوظيفة ، مع وجود مستوى الثانوي في المرتبة الثانية وذلك يفسر أن المؤسسة تسعى لدعم موظفيها في متابعة دراسة وتطوير أنفسهم وبذلك يتولد لديهم شعور بالإنتماء والرضا الوظيفي .

**مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية :** التي تقول : ((تساهم الظروف التنظيمية بمؤسسة بنك الوطنى الجزائري على تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال)).

1) من خلال النتائج السابقة المتحصل عليها تبين لنا ما يلي:

بالنسبة للجدول رقم (05) فقد تبين أن نسبة 84% من مجتمع الدراسة أن معظم العاملين في مؤسسة البنك الوطنى الجزائري يعتقدون أن الوظيفة التي يشغلونها تناسب مؤهلاتهم وشهادتهم العلمية ، وبهذا نستنتج أن المؤسسة ستقطب العمال حسب مؤهلاتهم العلمية وشهاداتهم وتضعهم في المكان المناسب في المؤسسة من أجل رفع جودة العمل وذلك من أجل ضمان عمال ذوي كفاءات عالية ووضعهم في المكان المناسب لعملهم وتوزيع الحكيم لسلطة وهذا ما يؤكد **ماكس فيبر** في خصائص البيروقراطية حيث يرى أنه يجب توظيف الموظفين حسب جدارتهم ومؤهلاتهم ليتولوا واجباتهم على أكمل وجه وهو أول من تحدث عن التوظيف على مبدأ الجدارة في الاختبارات المهنية والمؤهلات وسمى هذا بالسلطة العقلانية الرشيدة .

بالنسبة للجدول رقم 06 فقد تبين أن نسبة 52% من المبحوثين يرون على أن نظام الاتصال في المؤسسة لا يساعد على تنفيذ المهام حيث أن نظام الاتصال الأفقي بين العمال جيد الى حد ما بينما الإتصال العمودي يتخلله بعض المشاكل ما يصعب عملية الاتصال ، وذلك يرجع الى المسافة الكبيرة بين الإدارة العليا وباقي العمال ، لا يقتصر نظام الاتصال الفعال على العمال في ما بينهم فقط ولكن يجب ان يكون هنالك تجاوب من الإدارة العليا ، مع توائى المؤسسة في معالجه هذه المشكلة .وهذا ما توافق مع دراسة بوقال نسيم **أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين** حيث وجد أن هنالك أثر سلبي لبعده الاتصال داخل المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين وهذا راجع لفشل تطبيق الإتصال

نازل فعال بين الإدارة العليا والعاملين ، غياب دور المؤسسة الفعال في التقرب من العمال ينتج عنه التسرب وظيفي للعامل لانه لم يجد إهتمام من طرف الإدارة .

■ بالنسبة للجدول رقم 07 قد تبين ان نسبة 74% يرون أن المؤسسة صارمة جدا في ما يخص توقيت الدوام ووضع أساليب لمعاقبة المتأخرين عن الساعة الرسمية للعمل دون مراعاة الظروف التي تطرأ للعامل وهذا ماينفر العامل ويجعله يفكر في تغيير الوظيفة لمؤسسة أخرى .

■ بالنسبة للجدول رقم 08 قد تبين ان نسبة 81 % يرون هنالك فجوة عميقة ومسافة كبيرة بين العمال ومسؤوليهم في المؤسسة ، أن المسؤولي المؤسسة ذوي اقدمية وكفاءه عالية ، وهذا مايجعلهم يستنقصون من قيمة العمال والمجهود الذي يبذلونه في العمل وعدم تقبل ارائهم بذريعة انها غير مدروسة الا بمساعدة المسؤولين ، وهذا ما يؤدي بنهاية الى عدم إرتياح العامل في المؤسسة التي يعمل بها ويتولد لديه ظاهرة الإغتراب وهذا ما يؤدي به في النهاية الى عدم الاستقرار الوظيفي ، وهذا ماتوافق مع دراسة بن منصور رفيقة الاستقرار الوظيفي وآداء العاملين في المؤسسة حيث توصلت الى أن " أن سياسة المؤسسة صارمة حيث صرح العمال أنهم يجدون صعوبة في التعامل مع المسؤولين هذا ولقد أكدت عليه نسبة 41.50 % من أفراد العينة ولهذا أصبحت المؤسسة متشعبة بثقافة رسخت روح الانضباط الذاتي خوفا من أسلوب الجزاء والعقاب "

■ بالنسبة للجدول رقم 09 قد تبين ان هنالك تقارب في نسب بين الإجابات "بنعم و لا " ولقد توصلنا الى أن المؤسسة تدعم وتشجع أصحاب المناصب العليا في التسلسل الهرمي ومديري المصالح الذين يشاركون في اتخاذ القرارات الهامة في المؤسسة دون أن يكون لهم الصلاحية بذلك ، واتخاذ قراراتهم على محمل الجد ، وتطبيقها من طرف الموظفين واعوان الإدارة بشكل أوامر ، وهذا ما

يخلق لهم رضا عن الوظيفة التي يشغلون بها مع الشعور بالانتماء لها ، وهذا عكس الموظفين العاديين الذين يعانون من التهميش من المؤسسة في ما يخص دعم أفكارهم أو حتى الطريقة الخاصة في تنفيذ المهام ، وبهذا نرى أن المؤسسة تمارس السلطة المركزية

- بالنسبة للجدول رقم (10) و جدول رقم (11) قد تبين ان العمال يعملون بجهد أكبر من الاجر الحالي ووتبلغ نسبتهم 73% وذلك راجع لطبيعة الوظيفة التي تعتمد على تركيز بشكل كبير لهذا ترى النسبة الأكبر أن أضرارها أكثر من منافعها المادية ، وهذا ما يجعل العامل ينفر من الوظيفة لخطورتها وهناك بعض العاملين المسؤولين عن مصلحتين أو أكثر دون تغيير أو زيادة في الأجر . يعني جهد أكبر مع أجر أقل .

- في حين نجد أن المؤسسة تحاول وضع نظام حوافز وهذا ماصوت عليه العمال ب 81% وذلك عن طريق زيادة في الأجر للعاملين الذين يعملون ساعات إضافية بعد الدوام الرسمي ووضع نظام ترقية تعمل بطريقة آلية لزيادة الفرص بين العمال وتقليل الصراع بين عمال ذوي الكفاءة والعمال العاديين وهذا نقطة تحتسب للمؤسسة ، وعي المؤسسة أن الحوافز المادية والمكافآت من أهم المتطلبات الأساسية لاستقرار العامل في الوظيفة ، ولقد

- شهدنا غياب واضح للحوافز المعنوية والتي لها دور كبير في بيئة العمل الداخلية للعامل التي تساعد على الاستقرار في وظيفته ، وهذا ما يؤكد ماسلو في نظريته حول سلم الحاجات حيث تطرق الى أهمية إشباع حاجات الفرد الذاتية والمادية من أجل تقديم حاجات أخرى بالمقابل ، فالفرد يعمل في المؤسسة من أجل إشباع حاجاته الأساسية المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية لتقديم حاجات بالمقابل التي تتمثل بالعمل والولاء للوظيفة ، الى جانب الدراسة التي جاء بها إلتون مايو وهو رائد من رواد مدرسة العلاقات الإنسانية ، ولقد توصل الى أن إشباع الحاجات النفسية والمادية

للعامل ضرورة ، وذلك من أجل عدم تفكير الفرد في تغيير المؤسسة لتحقيق الاستقرار والانتماء للفرد .

- بالنسبة للجدول رقم (12) قد تبين ان نسبة 68% أقرّو أنهم يفضلون العمل ضمن وسط تفاعلي مع زملائهم في العمل ومن خلال ما تم ملاحظته من الجدول رقم (13) يمكننا القول أن نسبة كبيرة من المبحوثين لا يشعرون بالرضا عن المؤسسة التي يعملون بها وهذا يرجع لعدة بدائل قد وضعناها للعامل في السؤال المطروح ولقد وجدنا أن عدد كبير من العمال قد صوت على سوء علاقة مع المسؤول حيث بلغ عددهم 40 موظف وإستدلّال على ذلك ما وجدناه في جدول رقم (08) ، ومن هذا نستنتج أن المؤسسة تعاني من إستبداد المسؤولين للعمال وهذا مايشعر العامل بالضغط و العجز ما يؤدي به لتفكير في التسرب الوظيفي وتغيير المؤسسة ، ومن خلال ملاحظه النتائج أيضا نرى أن العمال صوتو بسوء العلاقة مع العمال ب 25 صوت وهذه مشكلة يعود سببها لسوء العلاقة مع القائد والمسؤول ماجعل العلاقة بين العمال سيئة .

### مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة :

تساهم الظروف الاجتماعية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.

- بالنسبة للجدول رقم (13) قد تبين ان نسبة 91% يقرون أن البناء الهيكلي للمؤسسة واسع جدا ومناسب للعمل وله أقسام عديدة ، ولقد وفقت المؤسسة في دراسة موقع بناء المقر وذلك أن المؤسسة في مكان محيط بالمؤسسات العمومية وفروعها الأخرى وقريب من وسائل النقل مثل الحافلة وسكة التراموي وهذه نقطة تحتسب لها حيث أنها فكرت في سهولة تنقل العامل والوصول للمؤسسة في الوقت المحدد

■ بالنسبة للجدول رقم (14) قد تبين ان نسبة 74% يرون أن الظروف الداخلية للمؤسسة في مايخص التهوية كارثية بشكل كبير فهناك عدد كبير من الموظفين الذين يشكون من قلة التهوية بسبب نقص النوافذ في الأقسام ، مع غياب الصيانة المناسبة في الحمامات مايزيد من سوء التهوية بالنسبة للعمال ، في المقابل أقر

الباحثين على توفر أجهزة التدفئة والحرارة متطورة وحديثة وهذا مايساعده العمال على العمل في بيئة ملائمة فيزيقيا ومعتدلة تساعد في تطور أداء العامل وبذلك يحقق إستقراره في المؤسسة ولقد وفقت المؤسسة في توفير وسائل حديثة تكنولوجيا لمساعدة العامل .

بالنسبة للجدول رقم (15) ومن خلال إجابات المبحوثين التي تهدف الى معرفة مدى إهتمام المؤسسة بالهندام الرسمي وذلك أن المؤسسة تعتبر الموظف جزء منها وممثل لها, حيث توصلنا الى مجموعة من السياسات المتبعة التي تعتمدها المؤسسة في إتباع الأوامر والقوانين في مايخص الهندام الرسمي وإهتمامها بالعامل الذي يمثل المؤسسة أمام المجتمع ، وهذا يرجع الى أن البنك هو واجهة أو ممثل للدولة ولخدماتها لهذا يحرص مسؤولي المؤسسة على التزام العمال باللباس الرسمي , ن خلال الدراسة بالنسبة للجدول رقم (16) تبين لنا أن المؤسسة تهتم بالعامل تخصص أوقات راحة من العمل , وذلك أن العامل يشعر بالتعب والملل لكثرة الضغط في العمل لهذا تعمل مؤسسة بنك الوطني الجزائري لتخصيص وقت راحة مثل أي مؤسسة عمومية بفترة الغداء من ساعة 12:00 الى ساعة 13:00 , وكذلك إمكانية خروج العامل في أي وقت من العمل عند وقوع أي حدث طارئ أو مرض

بالنسبة للجدول رقم (17) و (18) ومن خلال إجابات المبحوثين أن المؤسسة تتوفر على أجهزة أمنية في مكان العمل عند حدوث خطر ، مع توفر أجهزة كاميرات تعمل بشكل دائم من أجل سلامة العمال ، وتوفر المؤسسة الإسعافات الأولية وأدوات الإطفاء في جميع مكاتب والأقسام وهذا دليل على أن المؤسسة تخصص ميزانية معينة لسلامة عمالها مع توفر مكتب أمن مجهز بحارس أمن ، مايساهم في

زيادة نسبة إستقرار العامل في المؤسسة ، ومن خلال إجابات وصلنا الى أن المؤسسة تحتوي على أجهزه حديثه نوعا ما على عكس المؤسسات العمومية الأخرى وهذا يرجع لطبيعة عمل البنوك خطورتها .

### مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الرابعة :

" تساهم الظروف الاجتماعية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال.

■ بالنسبة للجدول رقم (19) و (20) ومن خلال إجابات المبحوثين نرى أن معظم العمال يفضلون

العمل الجماعي ، والعمل الجماعي الذين يقصدونه هو تعاون بين جميع العمال والمسؤولين ورؤساء

المصالح وليس مقتصرًا على العمال العاديين فقط

يمكننا القول أن نسبة التعاون بين العمال مرتفعة ، على عكس العمال والرؤساء حيث تسع المؤسسة

لتوزيع المهام بين العمال العاديين وتعزيز التنسيق بينهم ، وهذا ما أكدته دراسة " سعد بن سعيد القحطاني

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمستويات العاملين ب معهد الجوازات ، الرياض ، ولقد توصل الباحث الى

أن العلاقة إنسانية جيدة بين زملاء في المؤسسة وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد وهذا ما جعل

أداء العاملين في مستوى جيد ، حيث أن التعاون في المؤسسة ينتج عن وجود تفاعل إيجابي وعلاقات

شخصية داخل المؤسسة ومنه ضمان إنتماء العامل للمؤسسة وغياب فكرة التسرب الوظيفي ، وهذا ما جاء

في المبادئ الرئيسية لـ نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور التي تتادي بوجود تحقيق التعاون بين الإدارة

والعاملين من أجل تحقيق الأهداف .

■ بالنسبة للجدول رقم (23) و (21) ومن خلال إجابات المبحوثين يقرّون أن علاقتهم بالرئيس في

العمل قوية فهي تلعب دورا هاما في رضا الموظف عن الوظيفة ، حيث ان هذا المؤشر من أهم

المؤشرات التي تكسب الموظف في العمل وتشعره بالإنتماء للمؤسسة التي يعمل بها ، وذلك يرجع

إلى المساعدة في حل المشاكل وإيجاد الحلول ، ما يجعل العامل أكثر إهتماما في تطبيق هذه، اذ



وفقت المؤسسة في إستخدام هذه الإستراتيجية لكسب ود العامل مع تطبيقه للقرارات دون الضغط عليه ،

- وبالنسبة للجدول رقم (22) اقر نسبة كبيرة من العمال على أن العامل ينجذب للجانب المالي في إختيارهم أي وظيفة بشكل كبير ، ولقد وفقت المؤسسة في وضع أجر يعتبر جيد جدا بالنسبة للمؤسسات العمومية الأخرى ، ولكن مع غلاء المعيشة وإنهيار العملة لا ملاحظة هذه المزايا .

الإستنتاج العام لدراسة :

جاءت هذه الدراسة لتعرف على بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي في مؤسسة بنك الجزائري الوطني - ورقلة ، ولقد تمثلت أهداف الدراسة في التعرف على الظروف الفيزيكية والإجتماعية والتنظيمية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري - ورقلة ومدى مساهمتها في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال. من خلال ما تطرقنا إليه مسبقا في عرض النتائج الدراسة ومناقشتها ، والتي تمثل مؤشرات الفرضيات توصلنا لمجموعة من النتائج لعامة وهي :

تمثل مؤشرات الفرضيات توصلنا لمجموعة من النتائج لعامة وهي :

- أن الفرضية الأولى التي تتمثل بـ تساعد الظروف التنظيمية بمؤسسة بنك الوطني الجزائري - ورقلة من تحقيق الاستقرار الوظيفي للعمال، لم تتحقق وهذا يرجع الى سوء الإدارة والتنظيم من قبل الإدارة العليا والمسؤولين ، حيث أن المؤسسة تغطي عليها السلطة المركزية بشكل كبير، حيث أن إدارة المؤسسة لا تعطي فرصة للعامل بالمساهمة في إتخاذ بعض القرارات المتعلقة بنظام سير المؤسسة وإنما تقوم لوحدها بسن الأوامر والقرارات دون مراعاة الانعكاسات التي تخلفها على استقرار العامل بالمؤسسة، فمن أهم العوامل التلى تجعل من الإستقرار الوظيفي يتحقق هو تفعيل السلطة اللامركزية في سيطرة على القوه التنظيمية ، فمشاركة العمال في إتخاذ القرارات فهذا يشعرهم بالرضا عن العمل وذلك عن طريق أحساسهم أن لهم دورا مهما في المنظمة ، إن نجاح المؤسسة في كسب رضا العامل لا يطبق الا بتحقيق العدالة التنظيمية داخل المؤسسة فعند تحقق العدالة بين العمال يجسد إلتزامهم التنظيمي وولائهم للمؤسسة

- أما بالنسبة للفرضية الثانية المتعلقة بالظروف الفيزيكية فقد تحققت وذلك يرجع أن المؤسسة تتوفر على أجهزة حديثة مناسبة لتسهيل عمل الفرد، مع توفر أجهزة تبرد في جميع الأقسام وإضاءة جيدة تساعد على تنفيذ الأعمال على أكمل وجه، وكذلك توفر المؤسسة نظام حوافز يعمل بشكل آلي كل سنة بالنسبة لترقية أما بالنسبة للأجور فقد خصصت أجور إضافية للعمال الذين يعملون في دوام

إضافي ، مع خدمة السياحة حيث خصصت فندق خاص بعمال المؤسسة في المناطق الساحلية بفصل الصيف للاستجمام مع تغطية أجر المأكل والمشرب ، حيث أن الفرد كلما يستطيع إشباع حاجياته من خلال عمله كلما شعر بالأمان والإستقرار ، وذلك عن طريق الحوافز والمكافآت والأجور وتحسين نوعية العمل من شأنه تعزيز الثقة في النفي والإلتناء والولاء الكلي للمؤسسة.

وهذا ما تم إستنتاجه حيث تعمل بمؤسسة بنك الوطني الجزائري على تحقيق الإستقرار الوظيفي للعمال، وهذا أن إدارة المؤسسة تسعى لتوفير الظروف الفيزيقية الملائمة للعمال بغية ضمان استقرار العامل وتوفير بيئة عمل مريحة وهذا ما يرجع بالمؤسسة الى تحقيق النجاعة.

- أما بالنسبة للفرضية الثالثة التي تتمثل في ظروف الاجتماعية فقد تحققت الفرضية نوعا ما وينسب متفاوتة حسب ما تم الحصول عليه من معلومات من مجتمع البحث في المؤسسة وجدنا أن من أهم عوامل الاستقرار الوظيفي للعامل هو الجانب الذاتي والنفسي التي تحاول المؤسسة جاهده على شعور العامل بالراحة والأمان في المؤسسة ، وذلك عن طريق تشجيعه للاختلاط مع باقي العمال وتكوين صداقات وجماعات عمل وعلاقات اجتماعية ، تساهم في اندماج العامل في العمل والشعور بالانتماء للمؤسسة .

- بالنسبة لسؤال الإشكالية المتمثل في بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة فجواب كالتالي :

- نعم تلعب بيئة العمل الداخلية دورا أساسيا في استقرار العمال في المؤسسة فهي المحور الجاذب للعنصر البشري والمحافظة عليه .

# خاتمة

## خاتمة :

حاولنا من خلال الدراسة الحالية التي نتناول موضوع بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي بمؤسسة بنك الوطنى الجزائري-ورقلة الى محاولة كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي بالنسبة للعمال وبيئة العمل الداخلية للمؤسسة .

ولقد تطرقنا إلى المفاهيم التالية : بيئة العمل الداخلية , الاستقرار الوظيفي , التسرب الوظيفي , الولاء , الرضا الوظيفي , ظروف فيزيقية , ظروف الاجتماعية , ظروف التنظيمية ... إلخ وذلك اعتماد على المراجع والدراسات السابقة .

ولدراسة هذا الموضوع قد اعتمدنا على منهج البحث الميداني الذي وجدناه أكثر ملاءمة وتناسب لدراستنا ولقد قمنا بختيار عينة مجتمع البحث وذلك في مؤسسة بنك الوطنى الجزائري BNA الذي وجدناه يستوفى جميع شروط المناسبة لهذه الدراسة , اذ تبين من خلال الدراسة الميدانية وتحليل النتائج أن هنالك عوامل أساسية لضمان إستقرار الموظف في المؤسسة وتكون ضمن بيئة العمل الداخلية للمؤسسة وهي الظروف الفيزيقية والاجتماعية والتنظيمية حيث وجدنا في مؤسسة بنك الوطنى الجزائري أن البيئة الاجتماعية والفيزيقية ملاءمة بشكل كبير ما نتج عنه استقرار العمال في المؤسسة وهذا بدليل أقدمية العمال في

المؤسسة وولائهم لها , بالمقابل وجدنا أن المؤسسة تهمل بشكل كبير الظروف التنظيمية في الخاصة بها وهذا ما ينتج عنه تسرب بعد العمال وخسارة كفاءات جديدة .

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### المعاجم والقواميس :

- الصحاف حبيب ، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، عربي إنجليزي ط 1 بيروت لبنان  
مكتبة لبنان ناشرون 1997

### الكتب :

- صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية ، الطبعة الأولى ، مؤسسة شباب الجامعة ،  
الإسكندرية 2004
- عقيلي ، عمر وصفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر وتوزيع الطبعة  
الأولى عمان الأردن 2005 .
- ماجد عبد المهدي مساعدة .الإدارة الاستراتيجية الطبعة الأولى . دار المسيرة للنشر والتوزيع .عمان  
2013
- فاروق عبد فيلة واخرون : السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسة التعليمية دار المسيرة ط2 الأردن  
2009
- كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في المنظمة ط 2 ،  
عمان ، دار الفكر 1995
- على السلمي ، إدارة السلوك الإنساني ، القاهرة ، دار غريب
- محمد حسن رسمي السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية ، الأسكندرية ، دار الوفاء 2004



- حمد بن محمد بن ناصر التوبي .دوافع التحاق موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة ببرامج الدراسات العليا بالجامعات وعلاقتها باستقرارهم الوظيفي , رسالة ماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية , كلية العلوم والادب جامعة نزوي عمان , 2016
- شهلي نبيلة . الدعم وعلاقته بالاستقرار الوظيفي . مذكرة ماستر , كلية علوم إنسانية وإجتماعية . جامعة محمد بوضياف لمسيلة , 2017 .
- السيد شتا ، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي ، مركز الإسكندرية للكتب مصر 1997
- إلتون مايو ، المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربية ، مصر
- محمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، وكالة المطبوعات ن الكويت 2004
- الديب إبراهيم رمضان ، دليل الموارد البشرية ، القاهرة ، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع 2006
- حبيب الصحاف ، معجم الإدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين عربي انجليزي مكتبة لبنان ط1 بيروت 2003
- عبد الله، عبد الرحمن ، محمد على البدوي 2000 مناهج وطرق البحث الاجتماعي ط1 الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.
- محمد عيدات واخرون ، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل التطبيقية " دار وائل للنشر ، مصر ط 2 ، 1999.
- موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية " تدريبات عملية " ترجمة بوزيد صحراوي ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، طبعة 2 ، 2006

- عبد الله، عبد الرحمن ، محمد على البدوي 2000 مناهج وطرق البحث الاجتماعي ط1 الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- عمار بوحوش ، محمد محمود التتبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط6 الجزائر 2011 .

### مذكرات تخرج

- على موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة 2006
- محمد مانع القحطاني أثر بيئة العمل على الولاء التنظيمي ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم إدارة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايت العربية الأجنبية ، السعودية 2001
- زاهية توام ، لطيفة كلاخي ، أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في شركة سونلغاز تيارت جامعة الجزائر 3
- محمد بن حسين بن راجحي عاتي ، أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي ، دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل سنة 2018/2019 م مجلة العدد العاشر .
- محمد الخضر واخرون أثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري في بعض الجامعات السودانية، مجلة العلوم الاقتصادية ، عمادة البحث العلمي للعلوم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا العدد 16 2015
- أحمد بن دببش ، ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة أحمد دراية أدرار سنة الجامعية 2017/2018

- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلو الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ط03 قسنطينة 2008
- بندر فهد محمد الحربي 2008 تسرب العمالة الوطنية في القطاع الخاص الأسباب والحلول المقترحة دراسة استطلاعية لآراء المتسربين من العمل في القطاع الخاص بمدينة الرياض جامعة الملك سعود.

#### مقالات :

- جميل أحمد ، أساليب المعاينة القياس وتحليل البيانات ، مقال ، المركز الجامعي بويرة
- Surbhi S . key difference magazine. February14.2020

# الملاحق

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الميدان : علوم اجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع والانثروبولوجيا

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان لتحضير لمذكرة ماستر اكايمي تحت

عنوان :

**بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة  
دراسة ميدانية بمؤسسة البنك الوطني الجزائري بـ ورقلة**

تحت اشراف:

الدكتورة ايناس بوسحلة

من اعداد :

الطالبة بوعامر دنيا

نرجو من سيادتكم المساهمة في الاجابة على استمارة استبيان بكل مصداقية لغرض مساعدتنا في

الوصول الى نتائج علمية وموضوعية, وليكن في علم سيادتكم المعلومات الواردة في

الاستمارة سرية والغرض من استخدامها في البحث العلمي فقط.

ملاحظة : الرجاء من سيادتكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية : 2023/2022

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 01/ الجنس: ذكر  أنثى
- 02/ السن :
- 03/ المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  تكوين مهني  جامعي
- 04/ الخبرة المهنية :

المحور الثاني : الظروف التنظيمية و استقرار الموظف في المؤسسة

(1) هل تناسب مؤهلاتك وتخصصاتك مع طبيعة وظيفتك بما يضمن لك الشعور بالارتياح في العمل؟ نعم  لا

(2) هل نظام الاتصال السائد في المؤسسة يساعد على سيورة العمل : نعم  لا

في كلتا الحالتين لماذا

.....

(2) هل ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة لك ؟ نعم  لا

اذا كلتا الحالتين لماذا

.....

.....

(3) هل تقدم لك الإدارة الدعم اثناء قيامك بمهامك بما يحقق لك الشعور الأمان؟ نعم  لا

(4) هل تساعد المؤسسة على تقديم أفكار جديدة في مجال العمل نعم  لا

اذا كانت اجابتك نعم .....

.....

(5) هل تشجع الإدارة العاملين على ابداء الراي والاقترحات؟ نعم  لا

علل

6) هل ترى أن الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي تبذله في العمل؟  نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا) علل لماذا؟

7) هل تساهم الحوافز التي تقدمها المؤسسة في الرفع من اداءك؟  نعم  لا

8) هل أنت راض عن عملك داخل المؤسسة؟  نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا) هل هذا راجع الى :

عدم الاستفادة من الترقية  الأجر غير كافي  عدم التأقلم مع ظروف العمل  سوء العلاقة مع المسؤولين  سوء العلاقة مع جماعة العمل

### المحور الثالث: الظروف الفيزيائية للمؤسسة والاستقرار الوظيفي

1) هل هناك توافق وتناسق للوظيفة التي تقوم بها مع ب الهيكل البنائي للمؤسسة؟  نعم  لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

2) هل الظروف الداخلية للعمل (التهوية الإضاءة الحرارة) مناسبة لطبيعة عملك بالمؤسسة؟  نعم  لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

3) هل تستخدم لباس رسمي أثناء تأديتك لعملك؟  نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا) هل هذا:  تقصير منك  تقصير من المؤسسة

4) هل تشعر بالملل أثناء تأديتك للعمل؟  نعم  لا

في حالة الإجابة بـ نعم ، هذا راجع إلى : الإضاءة غير المضبوطة  شدة البرودة  الضوضاء  قلة التهوية

(5) هل هناك أوقات للراحة أثناء الدوام؟ نعم  لا

إذا كانت إجابتك بـ لا علل .....

(6) هل تتوفر المؤسسة على الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام؟ نعم  لا

علل .....

(7) هل تتوفر مكان عملك على تجهيزات أمنية عند حدوث خطر؟ نعم  لا

### المحور الرابع : الظروف الاجتماعية في المؤسسة وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي

(1) هل هنالك تعاون بين العمال في المؤسسة؟ نعم  لا

إذا كانت إجابتك بـ (لا) وضح ذلك

.....  
.....

(2) هل هنالك ثقة وتعاون بينك وبين رئيس العمل ؟ نعم  لا

(3) هل تؤدي استشارة الرئيس لك في حل بعض مشاكل العمل إلى زيادة رضاك عن وظيفتك ؟  
أشع  أحيانا  أبدا

(4) هل يساعدك جو العمل مع زملائك على الاستمرار في المؤسسة ؟ نعم  لا

في كلتا الحالتين .....

(5) هل تتوفر وظيفتك الحالية حرية التعبير عن أفكارك ومقترحاتك؟ نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم وضح ذلك

.....  
.....

(6) هل تترك وظيفتك لقاء منصب آخر له راتب أكبر؟ نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم وضح ذلك

.....  
.....



8 ) هل تشعر بالانتماء للمؤسسة التي تعمل بها حاليا  نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم فهل هذا يرجع إلى

علاقتك بزملائك  علاقتك برئيسك  شئ آخر



