

الإرضا عن العمل فى مجتمعا المصنعا

دكتور

جبارا عطايا جبارا محمد

قسا الإاجتماع

كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادى

الرضا عن العمل فى مجتمع المصنع

المقدمة :

إن التقدم العلمى الهائل الذى وصل إلى ذروة ابتكاراته وتطوره فى العقد الأخير من القرن العشرين ، يجعل من الضرورى وضع كافة أنساق الحياة الاجتماعية تحت منظار الدراسة والتحليل وصفاً أو تفسيراً حتى يمكن الدخول فى المراحل والعقود التالية التى يتوقع أن تكون أكثر تعقيداً وتقدماً وابتكاراً فى محاولات الأنساق المتطورة والجادة للسيطرة على البيئة المحيطة والحياة المعاشة .

ولعل مجتمع المصنع بما يشمله من جماعات اجتماعية تنظيمية رسمية أو غير رسمية ، هو أكثر المجتمعات حاجة للدراسة حتى يمكن للمخطط متابعة كافة الآثار الثقافية والاجتماعية بوضع الخطط الكفيلة بالتقدم المستمر وسط عالم لا يعرف التقهقر . . . وعلى هذا الأساس يتولى الباحثون هذا المجتمع بالدراسة والبحث ويقوم السوسولوجيون بالذات بالغوص فى أعماق الحياة الاجتماعية والتنظيمية داخل هذا المجتمع لرأب أى صدع قد ينشأ نتيجة التحولات الابتكارية والتغيرات المصاحبة .

والدراسة الراهنة رأت أن تركز على بعد هام يؤثر تأثيراً ملحوظاً وملموساً فى الحياة الاجتماعية داخل مجتمع المصنع وقد ينتقل التأثير إلى خارجه أيضاً ، ونعنى به «الرضا عن العمل» الذى يعبر عن درجة من التفاعل التأثيرى تجعل الفرد فى حالة من الانتعاش المادى الحسى والفكرى المعنوى بحيث تبعد الآثار السلبية من الإحساس الذى تبقى مراكزه تعمل بصورة إيجابية دوغما توترات وصولاً لمرحلة الإرتفاع بالروح المعنوية إلى الدرجة القصوى .

وكان اختيار شركة مصر للألومنيوم بنجع حمادى مجالاً للدراسة لكونها مجالاً بكرأ لم يطرقه الباحثون السوسولوجيون كثيراً من جهة ، ومن جهة أخرى كإحدى قلاع الصناعة فى مصر لتحقيق عدة أهداف حيوية وهامة لعل من أهمها :

- ١ - استغلال كهرباء السد العالي المولدة مائياً والتي لا يمكن تخزينها .
- ٢ - فتح مجالات عمل مشمرة لجزء كبير من الأيدي العاملة وتحويلها إلى عمالة صناعية إنتاجية ماهرة .
- ٣ - الاعتماد على القدرة الذاتية في إنتاج الألومنيوم وعدم استيراده .
- ٤ - زيادة حجم الصادرات وتقليص الواردات .

بالإضافة إلى أن الشركة تقدم العديد من الخدمات خارج العملية الإنتاجية تسهم في الدخول بالعاملين لمرحلة الرضا عن العمل والإرتفاع بالروح المعنوية إلى الدرجة التي تسهم في زيادة الإنتاج كما وتحسينه كفاءاً ، ومن بين هذه الخدمات الإسكان والأسواق التجارية والخدمات التعليمية والصحية والأمن الغذائي والخدمات الثقيفية والترفيهية .

وعلى هذا الأساس تم التخطيط لدراسة «الرضا عن العمل في مجتمع المصنع» وسيتم عرضها فيما يلي على النحو التالي :

- أولاً :** الأبعاد السوسولوجية للرضا عن العمل ، وتشمل نوعية المهنة ، ثم بُعد التفانى والمهارة ، يليه الشواب والعقاب ، وأخيراً التفاعل الإجتماعى
- ثانياً :** تداعيات الدراسة ، ومنها الحالة الاقتصادية وحالة العمل
- ثالثاً :** القضايا الموجهة للدراسة .
- رابعاً :** وصف عينة البحث .
- خامساً :** الحالة الاقتصادية والرضا .
- سادساً :** حالة العمل والرضا .
- سابعاً :** العلاقات داخل العمل .
- ثامناً :** إدراك العامل لعمله .
- تاسعاً :** التمسك بالعمل في المصنع .
- عاشراً :** النتائج العامة .

الأبعاد السوسولوجية للرضا عن العمل

تقديم:

ينصب تحليل النظم الصناعية سوسولوجياً على موضوعات محددة تتزايد بتزايد التقدم في المجتمعات الصناعية أو في دور التطور الصناعي ، خاصة في عالم اليوم الذي تتقدم فيه وسائل الاتصال تقدماً كبيراً بين لحظة وأخرى ، وبالتالي يتزايد الاهتمام بدراسة العلاقات المتبادلة بين الظواهر الاجتماعية في مجتمع المصنع^(١) .

وينعكس ذلك على ضرورة فهم المشكلة في سياقها الاجتماعي الأوسع ، مثال ذلك دراسة بناء الإدارة في إطار النسق الاجتماعي للمصنع بحيث أصبحت هي المدخل الأهم في علم الاجتماع الصناعي وبالتالي كل ما يحيط بها من ظواهر واتجاهات وأبعاد .

ولعل الرضا Satisfaction أحد أهم هذه الاتجاهات بحيث يؤدي إلى الإشباع في مقابل الحرمان ، ومن هنا تتدخل الوسائل والغايات لتحديد هذا المفهوم ، وعلى هذا الأساس فإن التركيز فيما يلي سيكون على إيضاح الأبعاد السوسولوجية والوسائل المحققة للرضا داخل هذه التنظيمات كمدخل ضروري للدراسة الميدانية .

نوعية المهنة :

يشمل التنظيم الاجتماعي لمجتمع المصنع العديد من المهن المختلفة والمتسلسلة وظيفياً داخل البناء الاجتماعي للمصنع ، منها ما هو ذهني كمجالات الإدارة العيا وما إليها ، ومنها ما هو روتيني كالأعمال الكتابية والأعمال المعاونة وما شابهها ، ومنها ما هو ابتكاري كالأعمال الفنية والهندسية العليا .

ومن الملاحظ أن كل نوعية من نوعيات المهن تتميز بدرجة من الإجهاد تحددها طبيعة العمل ذاته ، وعلى هذا الأساس فإن مدى الإجهاد في ساعات العمل من أهم الأبعاد التي تؤدي إلى الرضا أو عدمه ، وفي هذا الصدد يرى روبرت بلامر R. Blumer من خلال دراسته عن إشباع العمل أن هناك إرتفاعاً نسبياً في مستويات الإشباع لدى المهتمين ورجال الأعمال ومستوى أعلى لدى العمال الكتابيين عن أمثالهم من اليدويين ، في حين وجد

(١) د. عبد الباسط محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي ، مطبعة غرب ، القاهرة ، ١٩٨١ .

نوعاً من الرضا عن العمل عند العمال المهرة بنسبة أكبر منه عند غيرهم^(١) .

ومن الملاحظ في هذه الحالة أن درجة الإشباع أو الرضا تعود إلى نوعية الإجهاد أو عدم الإجهاد ، فالعامل المجهد يكون في بعض الأحيان غير راض عن عمله إن لم تشيع حاجته ووسائل أخرى تقابل هذا الإجهاد ، إضافة إلى أن الأعمال المجهد في الغالب (الأعمال اليدوية وغير المهرة) يكون عائدها المادي ضئيلاً عن غيرها ، كما أن التقدير والشهرة تكون للأعمال الأخرى ذات المستويات الأعلى وخاصة في مجال الإدارة العليا وهنا تجدر الإشارة إلى أربعة أبعاد رئيسية تحدد هذا الإتجاه :

أولاً : الوقار النسبي للعمل ، بحيث يتحقق هذا الوقار لأصحاب المؤهلات العليا والمكانات المرموقة داخل مجتمع المصنع دون سواهم .

ثانياً : درجة التحكم في ظروف العمل ، بحيث تعطى فرصة الحرية للقيام بالعمل لأصحاب القرار دون سواهم الذين عليهم تنفيذ التعليمات والقرارات والأوامر بحذافيرها ، مثال ذلك الحضور في بداية الوقت الرسمي للعمل والإنصراف بعد انقضاء ساعات العمل الرسمية ، لا يحاسب عليهما أعضاء الإدارة العليا بينما من يخالف أيهما ممن سواهم يقع تحت طائلة الجزاء والعقاب .

ثالثاً : السمات المكتسبة من واقع الرضا الاجتماعي ، كالإحترام والتقدير اللذين يكتسبهما عدة موظفين على رأس قائمة العمل رؤساء كانوا أو مديرين أو مشرفين يتحكمون من خلالها فيمن سواهم من العاملين .

رابعاً : المشاركة في الأنشطة الجانبية أو الخارجة عن نطاق العمل ، بحيث لا تتاح إلا لمن يدفع اشتراكاتها المالية من أصحاب النفوذ والسطوة القادرين عليها أو المعارف والأقارب والمحاسيب ويحرم غيرهم منها .

والخلاصة أن تقسيم العمل Division of Labour وإن كانت له إيجابيات كثيرة إلا أن مثالبه أو سلبياته تؤدي إلى عدم الرضا ، وبالتالي ضعف الروح المعنوية للعاملين الشاغلين لدرجات وظيفية دنيا ، ومن هنا يمكن القول أن نوعية المهنة تعتبر بعداً أساسياً في مجال الرضا عن العمل ، وبالتالي يلزم للمصلحين والمشرعين ضرورة أخذ هذا في الاعتبار .

Robert Blaumer, "Work Satisfaction and Industrial Trends", in Gablenson, W. (١) & Lipest, S. H. (eds.). Labor and Trade Unions, New York, 1960.

التفانى والمهارة :

يرى باركر^(١) Parker أن هناك ثلاثة عوامل متشابكة ومركبة فى تعقيد واحد تعتبر من أهم العوامل المؤثرة فى الإشباع والرضا داخل المجتمع الصناعى على وجه الخصوص ، بيانها كالتالى :

١ - التفانى :

يشير التفانى فى العمل إلى إعطاء كل مجهود ذهنى أو عضلى للعمل المحدد ، بحيث يخرج صاحبه حينئذ عن أية مشاكل أو مشاغل أخرى ، ومن هذا يلزم توفير الوسائل الكافية للخروج بالعامل من نطاق مشاكله وشواغله خارج نطاق العمل كالمشاكل المالية والأسرية وما إليها ، كى يصل إلى مرحلة التفانى التى لن تكون مكتملة بدورها إلا بالتدريب الجيد المسبق وتحقيق التوافق والرضا النفسى من خلال برامج محددة تجعل التفانى سمة العمل والرضا أساس القيام به .

٢ - المهارة فى العمل :

تكتسب المهارة فى العمل عن طريق التدريب الجيد وإكتساب الخبرة من خلال الأداء المتخصص تطبيقاً لمبدأ وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب^(٢) دونما تمييز لسبب أو لآخر ، وثمة أمر آخر فى مجال المهارة يتعلق بطريقة القيام بالعمل ، والتتركيز على ما يقف حجر عثرة فى سبيل هذا الأداء ، كالإجهاد السريع فى بداية العمل أو التكرار

(١) Parker, S., Leisure and Work, Allen & Unwin, London, 1983.

(٢) من أهم أبعاد النموذج المثالى للبيروقراطية عند ماكس فيبر «وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب» ويتطلب ذلك البعد عن سيطرة رأس المال أو المحسوبية أو الرشوة أو ما إلى ذلك فى شغل الوظائف ، ووضع المناسب علمياً ومهارياً .
انظر فى ذلك :

Max Weber, Economy and Society, Bedminster Press, New York, 1968.

- د. عبد الهادى الجوهري ، علم إجتماع الإدارة ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٨٣ .
- د. عبد الباسط محمد حسن ، مرجع سابق .
- د. جبارة عطية جبارة ، العلاقات الإنسانية بين النظر والتطبيق ، دار الإصلاح للتوزيع والنشر ، الدمام ، ١٩٨٤ .

الروتيني الممل أو المراقبة المستمرة المقيتة أو تأنيب العامل ونهره لآتفه الأسباب أو تطبيق اللوائح والقوانين بنصها دون روحها .

٣ - الفرصة للإبتكار :

إذا تم استكمال بعدى المهارة والتفانى فإن الخبرة تجعل العامل أياً كانت نوعية عمله يفكر جدياً فى شىء ما يفيد هذا العمل أو على الأقل تعديل ما هو موجود بالفعل . . . وقد تكون هذه الأشياء فى نظر المختصين والمسؤولين الكبار تافهة ، إلا أن التركيز عليها والاهتمام بها ومنح حافز - ولو معنوى - كوضعها فى لوحة الشرف ، أو الإطراء عليها فى لقاءات أو مؤتمرات عمالية ، أو نشرها فى صحف أو مجلات محلية ، أو عرضها بإحدى الإذاعتين المرئية أو المسموعة ، أو غير ذلك مما يؤدى إلى رضا مزدوج النتائج ، فهو من جهة يدفع صاحب الفكرة التعديلية أو الإبتكار أو الاختراع للغوص فى مجالات الابتكار ويزداد اهتمامه بعمله ، ومن جهة أخرى يدفع بالآخرين لمجاراة صاحب الإبتكار حتى يحصلوا على نفس امتيازاته وحوافزه .

الثواب والعقاب :

من الأمور المسلم بها أن يعاقب المهمل والمخطئ وغير الملتزم فى عمله ، وعلى العكس يثاب من هو عكس ذلك ، ولعل من أهم وسائل الثواب والعقاب ما يلى :

١ - المكافآت المادية :

لا يتفق كل من فريد مان Friedman ومورس Morse مع القائلين بأن الناحية المادية أو التقدير المالى يأتى فى ذيل العوامل الأخرى لآداء العمل أو على الأقل ليس العامل الأهم^(١) ، ويرى كلاهما أن طبيعة العصر تتطلب الحصول على ضروريات وكماليات لا غنى عنها لكل شخص . فالقناعة المطلقة بالقليل - أى قليل - أصبحت لا تجدى بعد ظهور المخترعات الحديثة ، فكل فرد متاح له أن يدخل بيوت الآخرين ويطلع على

(١) Friedman, E.A. & Havighurst, R. L., The Meaning of Work and Retirement, Unicersity of Chicago Press, Chicago, 1954 .

Morse, N. C., & Weiss, R. S., The Function and Meaning of Work and The Job, American Sociology Review, No. 20. 1955.

محتوياتها ويشتهى أن يكون عنده مثلها ، فمن يمكنه أن يجزم ويقنع الآخرين أن المبردات الكهربائية للأغذية غير ضرورية للبعض رغم انتشار أعداد منها عند الآخرين ، ويمكن أن يقال نفس الشيء عن الأثاث وأجهزة الإذاعة المرئية ببل ويتعداها إلى أجهزة تكييف الهواء والسيارات ، وهنا يقع ذوو الدخول المنخفضة في دائرة الحقد على أصحاب الدخول المرتفعة مما ينتج عنه أداثهم لأعمالهم وفي ذهنهم عدم جدية نتائجها لهم شخصياً ، وبالتالي عدم رضاهم عن هذه الأعمال ، ويصل فريد ما إلى أن العوامل المادية أهم العوامل في تحديد معيار الرضا على العمل ، ويحددها في :

أ - الأجر والمرتبات : التي يجب أن تكون كافية وموازاة لمستوى المعيشة ليس في حده الأدنى ولكن في حده المتوسط كأضعف الأمور .

ب - المكافآت : التي تدفع العاملين إلى زيادة النشاط والمجهود في العمل للحصول عليها إشباعاً لرغباتهم ورغبات أسرهم في معيشة أفضل .

ج - العلاوات الدورية والتشجيعية : والتي تعطى أولاها كلما إزداد العامل خبرة في فترة زمنية محددة غالباً ما تكون سنوية ، والأخرى غير دورية تشجيعاً لمن أجاد أو ابتكر متميزاً عن أقرانه ، وقد تكون العلاوة ضرورية في أوقات الأزمات أو حين إرتفاع مستويات المعيشة وغلاء الأسعار .

د - الحوافز : وتقاس بمعيار الإنتاجية العامة لوحدة العمل كاملة ، وتعتبر حقاً مكتسباً إذا ظلت هذه الإنتاجية في إرتفاع فترة زمنية قياسية يحددها المشرع في لوائح وقوانين .

هـ - الخصومات المالية : وعادة ما توقع على العامل في حال المخالفة كالتأخير أو الغياب أو الهروب أو الخطأ الجسيم أو ما إلى ذلك ، ولكن يجب أن يراعى هذا مستوى المعيشة بحيث لا يؤثر الخصم المالي سلباً عليها وتكون دافعاً للرجوع عن الخطأ وعدم الوقوع فيه مستقبلاً ليس إلا .

٢ - المكافآت غير المادية :

تعتبر المكافآت غير المادية من أكثر العوامل أهمية في القيام بالعمل كما يجب أن يكون الاتجاه الانفعالي للعامل نحو عمله وزملائه في العلم ، فما من رجال يستطيعون العمل بكفاءة وإنتاجية ما لم يعملوا في وفاق ووثام ، وما من رجال يستطيعون العمل في وفاق ووثام ما لم يعملوا بثقة وأمان ، وما من رجال يستطيعون العمل بثقة وأمان ما لم

تكن تربطهم معاً آراء وعواطف واهتمامات مشتركة^(١) ، والتي لن تتحقق بدورها داخل مجال العمل وعلاقة العمل وحسب ، ولكن من خلال أنشطة ولقاءات تعتبر بمثابة الثواب عن عمل تم القيام به وتجديد النشاط لعمل سيتم القيام به ، ومن هنا تكون المكافآت غير المادية أو التقدير المعنوي داخل هذه الأنشطة :

أ - **شهادات التقدير** : وهي مجرد ورقة مميزة مجهزة بتوقيع المسئول الكبير في النشاط تفيد أن العامل المعنى قد أنجز عملاً ميزه عن زملائه بما يرفع الروح المعنوية للحاصلين عليها ويدفع الآخرين للحصول عليها مستقبلاً ، وحذا لو كان توزيع هذه الشهادات في حفلات محدودة يقيّمها المصنع لعامليه تتضمن بالإضافة إلى ذلك الترفيه والترجيع الذي يجدد النشاط وتدفع للعمل .

ب - **لوحات الشرف** : وهي قوائم تخصص لها وحدات العمل لوحات ثابتة يستطيع جميع العاملين والزوار الإطلاع عليها بحيث توضع أسماء وصور المميزين فيها لفترة زمنية معينة ، وفي المقابل تكون هناك القائمة السوداء التي يوضع فيها أسماء من تكرر لهم الجزاء وزادت الأخطاء التي ارتكبوها ، والهدف إنصاح حالهم مستقبلاً ووعيد الآخرين بما سيكون الجزاء لو فعلوا مثل أقرانهم فلا يفعلوه .

ج - **وثمة أمور أخرى** في شكل أنشطة تسهم في الوصول بالعامل إلى حالة الرضا وتجديد النشاط ، كالأندية الرياضية ومطاعم تقديم الوجبات السريعة للعاملين ، والجمعيات الاستهلاكية التي تبيع بسعر التكلفة ، والمستوصفات العلاجية منخفضة التكاليف وما إلى ذلك .

التفاعل الاجتماعي :

يعتبر التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال الدال على التفاعل الاجتماعي^(٢) Social Interaction أحد أهم الأبعاد السوسولوجية المؤثرة في الرضا والإشباع سلباً أو إيجاباً ، فالتأثير المتبادل بين القوى الاجتماعية توافقاً كان أم صراعاً نتاج للتفاعل الاجتماعي بين أعضاء البناء الاجتماعي داخل الوحدة الاجتماعية

(١) هاروود ف. ميريل ، أنماط جديدة في الإدارة .

(٢) د. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٨١ .

المعنوية . . . وفي مجتمع المصنع - تحديداً - تظهر كثير من العمليات التى تحدد هذا التفاعل ، فالعلاقة مثلاً بين الرئيس والمرؤوس عاندها الملموس إما زيادة فى كم الإنتاج وتحسين فى كفيته ، وبالتالي التقدم والحصول على الحوافز والمكافآت والترقيات وما شابه ذلك ، وعلى النقيض من ذلك قد تكون مثل هذه العلاقات سبباً فى تقويض العمل والإنتاجية وإرتكاب الأخطاء وتطبيق الجزاءات وبالجملة عدم الرضا ، هذا عن علاقة الرئيس بالمرؤوس فى الهرم الوظيفى ، أما علاقة العمال بأقرانهم وزملائهم فى تأثير متبادل بين سلوكياتهم فقد يفرز نتاجاً إيجابياً ومردوده معروف داخل العمل من واقع الرضا الحادث فى مثل هذه الحالات ، وقد يمتد إلى خارج نطاق العمل فى شكل صداقة أو مصاهرة والعكس صحيح .

تداعيات الدراسة

تهدف الصناعة عموماً إلى زيادة الإنتاج كما وتحسينه كفاً ، وقد ثبت بما لا يدع أى مجال للشك أن طريق ذلك الوحيد الإعراف بالعامل الإنسانى وبمطالبه وحاجاته مادية كانت أو نفسية أو اجتماعية ، ويقوم علم الاجتماع فى هذا المجال بتفسير التفاعل الذى يحدث فى الحياة الاجتماعية بين القدرة على إتخاذ القرارات التى تساعد الآخرين على الإشباع والرضا ، وبين القيود التى تحد من مثل هذه الأمور .

ومن هنا نبعت فكرة دراسة موضوع «الرضا عن العمل» من خلال ما يدور داخل أحد المجالات الهامة فى الصناعة المصرية وهو مجال صناعة الألومنيوم على النحو التالى :

١ - الحالة الاقتصادية :

منذ الأزل والعامل الاقتصادى هو المحك الرئيسى فى الحياة الاجتماعية من خلال سلوكيات أعضائهم أو أفعالهم أو تفاعلاتهم وصولاً إلى علاقاتهم سلباً أو إيجاباً ، ومنذ أن انتهى التبادل وظهرت النقود بدأت الحالة الاقتصادية كعامل اجتماعى هى المؤثر الأهم فى كافة قطاعات الحياة ، إن وجدت وبوفرة أشبعت وزادت ، وإن قدرت كانت المشاكل والصعاب .

وبالنسبة لعمال الصناعة فإن الحالة الاقتصادية أساسية لرضا العامل - فى أى فروع

العمل الصناعي - عن عمله وعن حياته بصفة عامة ، فالمرتب الشهري مثلاً الذي يحدد مسبقاً من خلال جداول ثابتة يضعها المشرع تكون في بعض الأحيان عرضه لنتيحتكم من حيث عدم كفايتها للمعيشة ، وبالتالي إلى عدم الرضا ، وقد يكون للموظف أو العامل دخل آخر سواء من ميراث أو مرتب زوجة أو مرتب أبناء أو أى عمل آخر يقوم به في وقت الفراغ ، وفي هذه الحالة يكون السبب فى إرتفاع الدخل الكلى هذا الدخل الآخر ، ويتحكم بالتالى فى مدى الرضا عن العمل ، أضف إلى ذلك الديون التى قد تكون على العامل والتى تسدد من دخله فتقلل منه وتؤثر بدورها فى حالة الرضا .

٢ - حالة العمل :

تحدد حالة العمل بكل أبعادها مدى رضا أو عدم رضا العاملين عن أعمالهم من خلال تقديريهم لأعمال ومعرفة الآخرين سواء كانوا داخل مجتمع العمل أو خارجه بما يقومون به من أعمال هامة فى تحقيق التنمية فى المجتمع ككل ، وينظر العلماء إلى ذلك من واقع الصراع^(١) أو التعاون^(٢) Co-operation أو المنافسة^(٣) Competition بين العاملين وبعضهم البعض من جهة أو بين العاملين ومرؤوسيه من ناحية أخرى^(٤) ، وقد يكون ذلك ملائماً للمجتمعات الرأسمالية التى حققت حرية رأس المال وسارت فى

(١) الصراع Conflict نزاع مباشر ومقصود بين أفراد أو جماعات من أجل هدف واحد أو هو كفاح حول القيم والسعى من أجل المكانة والقوة والموارد النادرة حيث يهدف الأضداد إلى تحييد أعدائهم أو القضاء عليهم .

- المرجع فى مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٨ ، ص ٨٢ .

(٢) التعاون Co-operation عملية إجتماعية أساسية تهدف إلى التفاعل أو العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة .

- المرجع فى مصطلحات العلوم الاجتماعية ، نفس المرجع ، ص ٩٢ .

(٣) المنافسة Competition نوع من التفاعل ينطوى على كفاح من أجل أهداف معينة ويتميز بأنه منظم معيارياً ، وقد يكون مباشراً أو غير مباشر ، شخصى أو غير شخصى ، شريطة استبعاد القوة والعنف من نطاقه .

- نفس المرجع ، ص ٧٨ .

(٤) Watson, Tony J., Sociology, Work & Industry, 2 nd Edition, Routledge & Kegan Poul, London, 1987.

هذا الاتجاه بطريقة علمية وصلت بها إلى مرحلة التقدم ، أما في المجتمعات النامية أو التي تعمل على خصخصة أعمالها فإن الأمر يختلف . . . لذا كانت الدراسة الراهنة تركز على حالة العمل لوضع المخططين أمام حقيقة الواقع في مرحلة التحول الحالية . . . وقد تم التركيز في هذا المجال على حالة العمل من خلال :

أ - سبب العمل الحالي : فالمقترض أن العمل الحالي لعمال الصناعة إما أنه مرحلة تالية للدراسة ، أو لمرحلة البطالة ، أو انتقال من عمل آخر ، أو لأسباب أخرى . . . ومن هنا كان الرضا عن العمل مرهوناً باختيار العمل الحالي وسبب شغله .

ب - كيفية الوصول للعمل الحالي : وهذا يكون عن أكثر من طريق ، فأما تعيين من القوى العاملة وهنا يكون الاضطرار هو الكيفية المبتغاة ، أو من خلال مسابقة لشغل الوظائف الشاغرة وهنا يكون مؤشر الرضا أوضح ، أو تعيين بالوساطة أو المحسوبة أو ما إلى ذلك من آفات شغل الأعمال مما يكون له تأثير بين في الرضا أو عدمه .

ج - التدريب على العمل : الذي يمكن أن يكون قبل القيام بالعمل وبعد الترشيح له ، أو كشرط للترشيح له ، وهو أفضل أنماط التدريب وتكون درجة الرضا عن العمل متوقعة ويمكن التنبؤ بها مستقبلاً ، ويمكن أن يكون أثناء العمل ، أي يكتسب كخبرة حين أداء مهام العمل ، وهذا لا يمكن التنبؤ أو التوقع بمدى الرضا الناتج إزاء هذا النوع من التدريب ويمكن ألا يكون هناك تدريب على الإطلاق .

د - كفاية ساعات العمل : والكفاية هنا مزدوجة المفهوم فقد يكون معناها كفايتها لأداء العمل وتحقيق النتيجة المرجوة منه ، أو هي كفاية لحصول العامل على مبتغاه من العائد الذي يضمن له ولأسرته الحياة الكريمة . . . وساعات العمل المشار إليها هي المحددة بقواعد ولوائح وقوانين العمل ، ومن الواجب هنا قياسها إلى الساعات الفعلية للقيام بالعمل ، مضافاً إليها الساعات الزائدة أو الوقت الإضافي الذي يسعى إليه الكثيرون لإنهاء الأعمال العاجلة وزيادة الدخل - كما سبق الإشارة - وكلها أمور تحدد مؤشراً للرضا .

هـ - الرقابة في العمل : وهي أمر مفترض وجوده في كل الأعمال ولكن كيف يكون السبيل لذلك ؟ هل بالمرور المفاجيء للمسئول ؟ أم بالمعايشة في العمل ؟ أم بأية وسيلة أخرى ؟ . . . وهل يكون ناتجها سلبياً للمقصرين فقط دون الاهتمام بالمجيدين أم غير ذلك ؟ وأثر كل ذلك في الرضا عن العمل .

- و - الحوافز ونوعياتها للمجدين : وأثرها فيهم وفيمن لم يحصل عليها ، وكيفية تطبيقها .
- ر - الجزاءات وكفايتها لردع المقصرين : ومدى الاستهداف للإهمال والتقصير لعدم كفايتها رغم تطبيقها بكل دقة .
- ح - الظروف الفيزيائية للعمل : والتي وصلت الدراسات الكلاسيكية لعدم أهميتها كعنصر هام في دفع العمل ، ولكن الحال تغير في العصر الحديث وأصبحت الإضاءة والتهوية والرطوبة والحرارة وما إليها عوامل مساعدة في القيام بالعمل والرضا عنه .
- ط - الأمن الصناعي : والوصول لمرحلة الأمن والأمان داخل وحدات العمل وصولاً لصفاء الذهن للقيام بالعمل والرضا عنه .
- ي - الترقية لمراتب أعلى وفرصها المكتاتفة : والتي تعتبر عاملاً هاماً في رفع الروح المعنوية والوصول إلى مرحلة الرضا المرجوة .

القضايا الموجهة للدراسة

- تقوم الدراسة الراهنة على أساس قضية عامة مفادها : «التعرف على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للرضا عن العمل في مجتمع المصنع» ، ومن هذه القضية تفرعت عدة قضايا اعتبرت موجهة للدراسة في جميع مراحلها على النحو التالي :
- ١ - يؤثر الدخل الاقتصادي لعامل الصناعة من مرتبات وحوافز واستثمارات وغيرها في الرضا عن العمل طبقاً لزيادته أو نقصه .
 - ٢ - يؤثر اختيار العمل وكيفية الوصول إليه والتدريب عليه في درجة الرضا المطلوبة سلباً أو إيجابياً ، وبالتالي في أداء العمل والإنتاج نحو تحسينه وزيادة كميته .
 - ٣ - أثر الرقابة والجزاءات في الرضا عن العمل .
 - ٤ - أثر إتاحة فرص الترقى والإثابة عن العمل بصفة عامة في الوصول للرضا .
 - ٥ - كفاية ساعات العمل وزيادتها وأثرها في الوصول للعامل إلى مرحلة الرضا .
 - ٦ - أثر ظروف العمل الفيزيائية والأمن الصناعي في الرضا عن العمل .

عينة الدراسة :

بعد الإطلاع على الإحصائيات المعتمدة لشركة مصر للألومنيوم تم تحديد عينة الدراسة نسبة تقترب من ٧ ٪ من إجمالي العاملين بالشركة البالغ ١٠٠٤١ عاملاً طبقاً لبيان توزيع عمالة في ١٩٩٥/٤/٣٠ ، وحددت العينة بـ ٧٠٠ عامل تمثل تحديداً ٦,٩٧ ٪ من إجمالي عدد العاملين . . . وأثر ذلك تم الإطلاع على كشوف العاملين بالشركة من خلال الأقسام المختلفة والقطاعات المتباينة فتوزعت العينة لتكون مثله على كافة أقسام الشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١) ، وقد تم اختيار أفراد العينة من كشوف العاملين بكل قطاع عشوائياً طبقاً للعدد المطلوب .

٢	التقسيم التنظيمي	عدد العاملين	النسبة المئوية	العينة	النسبة المئوية
١	رئاسة الشركة والإدارة المعاونة	٣٥٤	٣,٥٣	٢٥	٣,٥٧
٢	قطاعات إنتاج الألومنيوم	٢٥٥٨	٢٥,٤٨	١٧٨	٢٥,٤٣
٣	قطاع إنتاج المعجينة	٧٩٣	٧,٩٠	٥٥	٧,٨٦
٤	قطاع الشؤون الفنية	١٣٦٦	١٣,٦٠	٩٥	١٣,٥٧
٥	قطاعات الشؤون الهندسية	٣١٨٨	٣١,٧٥	٢٢٣	٣١,٨٦
٦	قطاعات الشؤون التجارية	٤٦٤	٤,٦٢	٣٢	٤,٥٧
٧	قطاعات الشؤون المالية	١٦٢	١,٦١	١١	١,٥٧
٨	قطاعات الشؤون الإدارية والخدمات	١١٥٦	١١,٥١	٨١	١١,٥٧
	الإجمالي	١٠٠٤١	١٠٠	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١) بيان بتوزيع العمالة وعينة الدراسة بشركة مصر للألومنيوم^(١)

(١) بيان توزيع العمالة كان بتاريخ ١٩٩٥/٤/٣٠ من سجلات شركة مصر للألومنيوم بنسج حمادى بواسطة العلاقات العامة والشؤون الثقافية بالشركة .

أداة البحث :

الدراسة الراهنة دراسة وصفية للتعرف على العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل في مجتمع الصناعة ، وقد اختيرت شركة مصر للألومنيوم بنجع حمادى كمجال للدراسة . وبعد تحديد العينة تم تطبيق أداة البحث المتمثلة في استمارة استبيان تشتمل على أربعة بنود لقياس موضوع الدراسة على النحو التالي :

أولاً : بيانات أولية لوصف عينة البحث .

ثانياً : الحالة الاقتصادية للعامل من مرتب شهري وخلافه والديون ما إليها .

ثالثاً : حالة العمل من حيث طريقة اختياره والتدريب عليه والملابس التي تشمله من كافة النواحي .

رابعاً : العلاقات بالرؤساء والزملاء وأبعادها .

وقد شملت الاستمارة أربعة وأربعين سؤالاً تقيس في مجملها قضايا الدراسة التي وضعت مسبقاً ، وقد تم اختبار الاستمارة في زيارتين للشركة ، مما تتطلب معه عدة تعديلات فيها ، كإلغاء أسئلة غير مجد السؤال عنها ، وتعديل أسئلة أخرى لم تكن تفي بالغرض من وضعها ، وقفل أسئلة مفتوحة من خلال إجابات المختبرين ، وإضافة أسئلة أظهر الاختبار ضرورة استيفائها ، وتم تقويم بيانات الاستمارة بعد نزع غلافها وعرضها على عدد من المتخصصين فحدد أغلبهم موضوع الدراسة ، والأقلية دارت حوله أيضاً . وبالتالي أجريت الدراسة في الفترة من ١/١٣ إلى ١٩٩٦/٢/٧ .

وصف العينة :

حددت البيانات الأولية باستمارة الاستبيان البنود الخاصة بوصف عينة البحث والتعرف على هوية أعضائها كممثلين لجميع عمال الشركة على النحو التالي :

أولاً: السن :

يقع أغلبية عمال العينة في الفئتين العمريتين للشباب ومرحلة النضج ، والمعنى بهما فئتي من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة ومن ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة ، حيث تساوت نسبة أفراد العينة في كليهما (٥٠ ، ٤٠) من إجمالي أفراد العينة . تليهما نسبة

كبار السن والذين اقتربوا من سن التقاعد أو الواقعين في الفئة العمرية ٥٠ عاماً فما فوق إذ بلغت نسبتهم ١٢,٢ ٪ من إجمالي العينة ، ثم فئة من هم في مستقبل سن العمل والشباب والذين يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ عاماً إلى أقل من ٣٠ عاماً (٥,٣ ٪) وأخيراً فئة صغار العاملين سنأ الذين تبلغ أعمارهم أقل من ٢٠ عاماً (١,٧ ٪ فقط) .

ثانياً: الحالة الزوجية :

خلت قائمة الحالة الزوجية بين جمهور البحث من فتي المطلقين والأرامل ، وكانت الأغلبية من المتزوجين إذ بلغت نسبتهم ٩٠,٤ ٪ من إجمالي أفراد العينة ، وبقية العينة من فئة الأعراب (٩,٦ ٪) .

ثالثاً: حالة الإعالة :

هناك ٨ ٪ من جمهور البحث يقعون في فئة «لا يعول» أي غير مسئولين إلا عن أنفسهم فقط ، وبقية جمهور البحث يعول (٩٢ ٪) ولكن حالة إعالتهم اختلفت ، فمن يعولون أولادهم فقط هم الفئة الغالبة إذ بلغت نسبتهم ٨١,٢ ٪ من جمهور البحث ، بينما تلاها فئة من يعولون أولاداً وأباً وأماً (٥,٣ ٪) ، ثم من يعولون أباً و أمأ (٣ ٪) ، تليهم فئة من يعولون أولاداً وأباً (١,٧ ٪) ، ففئة من يعولون أمأ فقط ، وفئة من يعولون أباً و أمأ فقط ، وفئة من يعولون أباً فقط (نسبتهم على الترتيب ٠,٤ ٪ و ٠,٣ ٪ و ٠,١ ٪ من جمهور البحث) .

رابعاً: الوضع المهني :

احتلت فئة الإدارة ذيل الفئات بين جمهور البحث إذ بلغت ٤,٤ ٪ من إجمالي أفراد العينة ، بينما تقاربت فئتا الإشراف والأعمال الكتابية وإن تفوقت الأخيرة (٢٥,٦ ٪) على سابقتها (٢٢,٨ ٪) ، وكما هو في الشركة وفي كافة الأعمال كانت أغلبية جمهور البحث من العمال بكافة أنماطهم إذا بلغت نسبتهم ٤٧,٢ ٪ من جمهور البحث .

خامساً: الموطن الأصلي :

الموطن الأصلي هو المكان الذي ولد وشب وترعرع فيه الشخص ويقطنه أهله وأقاربه، وقد اتضح أن أغلب جمهور البحث من أماكن قريية من موقع العمل أي من

محافظة قنا وسوهاج إذ بلغت نسبة العاملين منهما مجتمعين ٣٩,٦ ٪ من جمهور البحث كان نصيب قنا ٢٥,٦ ٪ ومحافظة سوهاج ١٤ ٪ ، ثم كانت فئة القادمين من مناطق أخرى بالصعيد إذ بلغت نسبتهم ٣٣ ٪ من أفراد العينة ، تليهم فئة أهالي نجع حمادى موقع الشركة (١٤,٤ ٪) وأخيراً القادمون من الوجه البحرى إذ بلغت نسبتهم ١٣ ٪ من جمهور البحث .

سادساً : مكان السكن :

يقطن أغلب جمهور البحث مساكن بمدينة نجع حمادى خارج أسوار الشركة ، فقد بلغت نسبتهم ٦٣,٩ ٪ من إجمالى أفراد العينة ، بينما ٢٤,٤ يسكنون خارج نجع حمادى ويتحملون مشاق الانتقال يومياً لمقر العمل ، والنسبة الأقل (١١,٧ ٪ من جمهور البحث) يسكنون مساكن الشركة داخل محيط الشركة .

سابعاً : نظام العمل :

ترتب القوانين واللوائح طريقة القيام بالعمل زمنياً ، وفى مجتمع تحددت فيه ساعات العمل اليومية ، كان السؤال عن كيفية تطبيق ذلك فى شركة تعمل ٢٤ ساعة يومياً ، وقد وجد أن بها ثلاث طرق لتنفيذ ذلك ، أولها العمل ساعات العمل الرسمية يومياً وقد بلغت نسبة أصحاب هذه الفئة من جمهور البحث ٧٥,٦ ٪ وثانيها من يعملون بنظام الوردى بالتناوب فمرة يعمل صباحاً وأخرى عصرأ وثالثة ليلاً ، وهؤلاء يبلغون ١٨,٨ ٪ من جمهور البحث ، وثالثها من يعملون ١٢ ساعة يومياً ونسبتهم ٥,٦ ٪ من إجمالى أفراد العينة .

الحالة الاقتصادية والرضا

ترتبط الحالة الاقتصادية بالرضا من خلال مدى الإشباع الذى يتحقق ، فإذا وصل إلى حد الكفاية وحسب كان الرضا مشوباً بتحفظ أن يعيد المؤشر عن هذا الحد فى أى وقت من الأوقات فيتأثر الإشباع وبالتالي تتذبذب الدافعية نحو الرضا . أما إن وصل الحد إلى ما بعد الكفاية واستزاد بالكماليات محل الضروريات ، فإن العوامل الأخرى تتدخل لتحديد مؤشر الرضا ، ولكن إذا كانت الحالة الاقتصادية هى المحدد الأساسى فإن الرضا

في هذه الحالة يكون في أقصى حالاته ، إلا أن الوضع يتغير تماماً وينزل مؤشر الرضا إلى الجانب السلبي لو أن الحالة الاقتصادية كانت على النقيض من كل ذلك أى لا تفى بالضروريات ولا تصل إلى حد الكفاية ، وكلما إزداد المعدل سلباً كانت النتيجة بالتالى عدم الرضا وما يتبع ذلك من أمور .

ومن هنا كانت الضرورة ملحة لقياس هذا البعد من خلال عناصره المختلفة المتمثلة في الموارد المالية كالمرتب والدخول الأخرى من أوراق بنكية أو عقارات أو أطيان أو ما إلى ذلك ، مع الوضع فى الاعتبار الإلتزامات والأعباء المالية التى تفرضها الحياة مضافاً إليها الديون التى قد يضطر لها الفرد وغير ذلك مما تحدد مجتمعة الحالة الاقتصادية ومدى إرتباطها جميعاً بالرضا عن العمل .

(١) المرتب الشهرى :

يحصل العامل طبقاً لجدول المرتبات المقرر بتشريعات مقننة على دخل شهرى أساسى ثابت طوال فترة زمنية معينة قد تصل إلى سنة كاملة مضافاً إليها علاوات الخبرة وما تعلق منها بالتشجيع لأعمال تمت تأديتها ، وحوافز العمل التى تصرف بشروط ميسرة لكافة العاملين تقريباً وبنسب مرتباتهم ، أضف إلى ذلك علاوات غلاء المعيشة التى تضاف للمرتب لتواجه إرتفاع الأسعار أو متطلبات المعيشة . كل هذه البنود تحدد المرتب الشهرى والذى تم تقسيمه إلى عدة فئات وتم استتار جمهور البحث عنه .

وقد اتضح من الدراسة الميدانية أن أغلب جمهور البحث يقع فى الفئة التى يحصلون على مرتبات أدناها ٣٠٠ جنيه ولا تصل إلى ٤٠٠ جنيه شهرياً ، إذ بلغت نسبتهم ٣٨,٧ ٪ من إجمالى عمال العينة ، تليهم وبنسبة متقاربة إلى حد ما (٣٥,٤ ٪) فئة الذين يحصلون على مرتبات تبدأ من ٤٠٠ جنيه وتزيد عن ذلك ، ثم الفئة التى يحصلون على مرتبات من ٢٠٠ إلى أقل من ٣٠٠ جنيه وهى أقل من سابقتها بفارق ملحوظ إذ بلغ الذين يحصلون على مرتبات من هذه الفئة ١٦,٤ ٪ من إجمالى جمهور البحث ، وبعدهم الفئة من ١٠٠ جنيه إلى أقل من ٢٠٠ جنيه (٨,٢ ٪) ، وأخيراً الذين تقل مرتباتهم عن ١٠٠ جنيه شهرياً ونسبتهم ضئيلة بعض الشيء (١,٣ ٪) .

(٢) الدخل الإضافية :

يسعى أغلب إن لم يكن كل أعضاء البناء الاجتماعي من القوى العاملة إلى زيادة دخولهم لرفع مستوى معيشتهم ، وتنوع وسيلة الحصول على هذه الزيادة ، وقد ثبت من الدراسة الميدانية أن أغلبية جمهور البحث لهم دخول إضافية متنوعة يأتي في مقدمتهم من يحصلون على أجر إضافي بعد العمل ساعات زائدة عن المقرر في الشركة إذا بلغت نسبتهم ١٩,٧ ٪ من إجمالي العينة ، يليهم من يعتبرون مرتب الزوجة دخلاً إضافياً يعتمد عليه في تصريف شئون حياة الأسرة وتبلغ نسبتهم ١٨,٣ ٪ من جمهور البحث ، ثم من لديهم عائد من عقارات وأملاك وما إليها (٨,٢ ٪) . وبعد ذلك من يلجأون لعمل آخر لزيادة دخولهم (٦,٤ ٪) ، ومن يمتلكون أوراقاً بنكية تدر أرباحاً منتظمة اعتبرها أصحابها دخلاً إضافياً (٥,١ ٪) ، وأخيراً نسبة ضئيلة (٠,٣ ٪) أوردت أن دخلهم الإضافي يتمثل في مرتب أبنائهم والذي يحصلون عليه ليساعدهم على مواجهة متطلبات المعيشة . . . كل هؤلاء يمثلون الشق الأول من جمهور البحث الذين يحصلون على دخل إضافي وإجمالي نسبتهم ٤٨ ٪ من إجمالي العينة ، يقابلهم الشق الثاني والمعنى به من ليس لهم دخل آخر من أي نوع من الأنواع ونسبتهم ٤٢ ٪ من جمهور البحث .

(٣) الديون :

تمثل الديون عبئاً مالياً تزعزع من مسيرة الحياة الاقتصادية للأسرة في سبيل سداد هذه الديون ، وقد تكون هذه الديون اضطرارية لاستكمال نقص يمثل ثغرة من الواجب إلتماسها ، أو تكون لرفاهية مؤقتة أو لنزوة أو ما إلى ذلك . . . وقد ثبت من الدراسة الميدانية أن ٥٦,٨ ٪ من إجمالي جمهور البحث عليهم ديون تتمثل في أقساط شهرية يسددون بها ما عليهم ، وقد تكون هذه الأقساط إما لأشياء لم يكن بالاستطاعة شراؤها وتطلبها الحياة ، أو أقساط أدوات تم الحصول عليها لزواج العامل أو أحد من يعولهم . . . أما النوعية الأخرى من الديون فتتمثل في القروض والسلف وتبلغ ٢٤,٤ ٪ من جمهور البحث ، ثم فئة من ليس عليهم ديون على الإطلاق وهم قلة بين أفراد العينة (١٨,٨ ٪) .

(٤) مدى كفاية الدخل الشهري :

يرى ١٣,٤ ٪ من جمهور البحث أن دخولهم الشهرية تكفيهم تماماً ولا يعانون مشكلة عدم كفاية الدخل . . أما بقية أفراد العينة فلا يكفيهم دخلهم الشهري بمشتملاته المختلفة التي تم استياضها آنفاً وذلك لعدة أسباب نعل من أهمها - كما أورى المبحوثون - ارتفاع أسعار السلع والخدمات (٣٧,٨ ٪) ، والأزمات المفاجئة كالوفيات والأمراض وما إليها (٢٧,٢ ٪) ، وترى فئة أن مصاريف المدارس من بين أهم عوامل عدم كفاية الدخل ، ويمثل هؤلاء ١٣,٦ ٪ من جمهور البحث ، كما أن الأعياد والمناسبات تمثل للبعض (٥,٤ ٪) عبئاً يجعل الدخل لا تكفى ، وأخيراً تقف الديون أمام البعض الآخر (٢,٦ ٪) حجرة عثرة في طريق كفاية المرتب لتطلبات المعيشة .

(٥) التوفير من المرتب :

تتطلب الحياة مواجهة الطوارئ غير المحسوبة ، ولهذا يلجأ أعضاء البناء الإجتماعى للتوفير استثماراً من جهة لو سارت الأمور على وتيرتها الطبيعية ، واستعداداً لمواجهة ما يطرأ من أزمات أو صعاب أو حتى مناسبات غير واردة من جهة أخرى إلا أن أغلبية جمهور البحث ويقدرون منهم بنسبة ٥٥,٤ ٪ ليست لديهم القدرة مطلقاً على التوفير أو الإدخار من مرتباتهم ودخولهم نظراً لمتطلبات المعيشة الضرورية والتي تلتهم كل الدخل وقد يزيد . وهناك من جمهور البحث من يستطيعون التوفير من المرتب ويقومون به ولكن ليس بصفة مستمرة حسبما تقتضى الأحوال وتسمح . وهؤلاء نسبتهم ٣١,٩ ٪ . والقلة هى التي توفر داتها من المرتب (١٢,٧ ٪ من جمهور البحث) .

(٦) تحسين الحالة الاقتصادية :

يتطلع الإنسان دائماً إلى تحسين أحواله المعيشية وخاصة محدودى الدخل ، ولذلك اشتمل مقياس «الرضا عن العمل» سؤالاً عن الوسيلة التى يمكن بها زيادة الدخل لىنى بالاحتياجات الضرورية لعمال الصناعة ، وتفاوتت آراء عمال العينة فى وضع وسيلة محددة . إلا أن أغليبتهم العظمى طالبت بزيادة المرتبات باعتبارها الوسيلة الأمثل لزيادة الدخل خاصة وأنها فى أغلب الأحوال هى المصدر الوحيد للدخل ، وقد أورى ذلك ٧٢,١ ٪ من جمهور البحث ، وفى المرتبة الثانية وبتفاوت كثير فى نسبة أصحاب الرأى فإن الوسيلة لذلك تتمثل فى القيام بعمل آخر بعد إنتهاء وقت العمل الرسمى لىساعد

ويساهم في تحسين الحالة الاقتصادية وبتبلغ نسبتهم ١٤ ٪ من إجمالي عمال العينة ، وثمة رأى آخر لم يشايه سوى ٣,١ ٪ من جمهور البحث ، ولو أنه رأى عملى ومتفائل ونتيجة إيجابية ، وهو فتح خطوط جديدة للإنتاج داخل المصنع لمواجهة المطالب المحلية والدولية من كافة متطلبات الألومنيوم من حيث الجودة والسلك وما إلى ذلك . ويرى البعض أن الوسيلة لتحسين حالتهم الاقتصادية ليس بشركة مصر للألومنيوم ولكن خارجها لذا يرون أن هذه النتيجة لن تتحقق إلا بانتقالهم للعمل خارج الشركة ، وهؤلاء تبلغ نسبتهم ٢,٧ ٪ من إجمالي عمال العينة . والوسيلة ما قبل الأخيرة في رأى الباحثين كانت ضرورة تخفيض الأسعار وزيادة المرتبات مع زيادة الأسعار لا تفى بالمطلوب بل فلتثبت المرتبات وتخفض الأسعار ، وهؤلاء وإن كانت نسبتهم ضئيلة (١,٣ ٪) إلا أن رأيهم لا بد أن يعتد به . وأخيراً ترى قلة من العاملين نسبتهم لم تتعد ٠,٦ ٪ من جمهور البحث أن الوضع الحالي للشركة لن يمكنها من الوصول لمرحلة تحسين حالة عمالها الاقتصادية وزيادة دخولهم، بل يتطلب الأمر الإسراع بخصخصة صناعة الألومنيوم حتى تتحقق أمانى العمال فى التحسين المرجو . كما تجدر الإشارة إلى أن هناك ٦,٢ ٪ من جمهور البحث يرون بمنتهى الحدة ألا وسيلة لزيادة الدخل فى المرحلة الراهنة .

(٧) الرضا عن المرتب :

أ - من أحد أهم مؤشرات الرضا عن العمل أن يكون العامل راضياً عما يتقاضاه من مرتب ، وليس قانعاً به فقط ، فالقناعة قد تكون بالقليل على مريض ، أما الرضا فالإرادة أساسه والإرتياح مضمونة ، ومن هنا كان التساؤل عن مدى رضال العمال عما يتقاضونه من مرتبات والتي أثبتت الدراسة الميدانية أن أغلبية العاملين غير راضين عن مرتباتهم والذين بلغت نسبتهم ٦٣,٤ ٪ من جمهور البحث مما يدل على أن تقييم العامل لنفسه أكبر من تقييم المشرك له ، مع الوضع فى الاعتبار أن الراضين انقسموا إلى ثلاث فئات أولاها الراضين تماماً ونسبتهم ١٤,٥ ٪ من إجمالي عمال العينة ، وثانيها الراضية إلى حد ما أى التذبذب بين الرضا وعدم الرضا وإن كانوا أقرب إلى الرضا ويمثلون ١٢,٤ ٪ من جمهور البحث ، وأخرها الراضين رغماً عنهم والتذبذب بينهم واضح كذلك إلا أنهم أقرب لعدم الرضا ونسبتهم ٩,٧ ٪ من جمهور البحث .

ب - وكان التساؤل بعد ذلك لفئة الراضين عن أعمالهم بطريقة أو بأخرى عن سبب ذلك الرضا سواء كان رضا كاملاً أو متذبذباً بين صعود وهبوط ، فكانت النتيجة أن

الأغلبية منهم يعتبرون المرتب رزقاً كتبه الله ولا فكاك منه وأنه محدود بهذه الكمية ولا بد أن يرضى عنه ، ومثلت هذه النسبة ٣٦,٩ ٪ من إجمالي عمال العينة الراضين عن مرتباتهم ، وبعدهم جاءت فئة من يرون أن هذا ما يستحقون فعلاً عن الأعمال التي يقومون بها ، ولذا يصلون من هذا الإيمان إلى الرضا به وهم يمثلون ١٨ ٪ من إجمالي الراضين ، تليهم فئة الذين يعتبرون المرتب الوسيلة الوحيدة للمعيشة ولذا كان الرضا عنه (١٤,٢ ٪) ثم فئة من يرون أن المرتب يكفيهم ومدام هو كذلك فلماذا عدم الرضا (١٢,٩ ٪) ، ثم هناك ٧,٩ ٪ من إجمالي الراضين عن مرتباتهم يرون أن المرتبات محدودة بقانون ولا دخل لأحد فيها وبالتالي فلا فرق بين عامل وعامل ، والكل يعمل ويعرف مسبقاً أن هذا موقعه من جدول المرتبات فلا بد أن يكون راضياً (٧,٩ ٪) ، وهناك أخيراً ١٠,١ ٪ منهم راضون بدون إبداء الأسباب .

ج - وكان التوجه بعد ذلك لفئة غير الراضين عن مرتباتهم وسؤالهم عن أسباب عدم الرضا ، وقد لوحظ أن نسبتهم متقاربة فيما وصلوا إليه من أسباب وأن إجاباتهم كانت محددة لكل منهم في عامل واحد ولم يتطرق أحدهم لأكثر من عامل ، وفي مقدمة هذه العوامل أن المرتب الخالي لا يتساوى مع المجهود المبذول في العمل (٢٩,٧ ٪) يليهم من يرون أن المرتب لا يكفي الاحتياجات الضرورية (٢٦,١ ٪) ثم من يرون أن المرتب بسيط ولا يمكن الرضا عنه (٢٢,٣ ٪) وأخيراً فئة من يرون أن تطلعاتهم أكبر من هذا المرتب ولذا فهم غير راضين عنه (٢١,٩ ٪) .

حالة العمل والرضا

هناك العديد من المتغيرات التي تشمل حالة العمل بصفة عامة ، ولكن المرتبط منها يبعد الرضا عن العمل أمكن حصره في عدة نقاط هي ما تم استتبار العاملين بشركة مصر للألمونيوم بنجع حمادى فيها ، فبداية لا بد من التأكد من وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ليس من حيث متطلبات الوظيفة وحسب ، لكن من حيث شعور العامل ذاته أن عمله مناسب له من حيث المؤهل والميول والمرتب وما إلى ذلك . بالإضافة إلى أسباب شغله إياها وطريقة شغلها والتدريب عليها ، ولم يفت البحث أن يعرج على موضوع الترقى في العمل وفرصه المتاحة أو غير المتاحة . وأمور أخرى كساعات العمل وكفايتها لأداء العمل والرقابة ، والحوافز ، والجزاءات ، وظروف العمل الفيزيائية ، وأخيراً الأمن باعتباره حاجة اجتماعية تؤثر في الروح المعنوية .

(١) مدى مناسبة العمل للعاملين :

من أهم بنود النموذج المثالى للبيروقراطية «وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب» وذلك ، بشروط منها المؤهل ، والرغبة ، والشخصية ، والميول ، والاستعدادات ، وما إلى ذلك ولكن مقياس ذلك بالنسبة للدراسة الراهنة كان العامل نفسه ورأيه فيما إذا كان يعمل الوظيفة المناسبة له أم لا ، وقد أجاب أغلب أفراد جمهور البحث بأن أعمالهم مناسبة لهم، وأورى ٢,٧ ٪ منهم بأن أعمالهم غير مناسبة لهم . . أما الأغلبية فعلى رأسهم نسبة كبيرة بلغت ٥٤,٩ ٪ من إجمالى عمال العينة أورت بأن الوظيفة مناسبة من حيث المؤهل وحسب ، ١٥,٩ ٪ من إجمالى المبحوثين قالوا أنها مناسبة لميولهم ، و ٦,١ ٪ أوضحوا أنها مناسبة كى يحصلوا منها على مرتب يقضى لهم متطلبات معيشتهم ، و ٥,٤ ٪ من إجمالى جمهور البحث يرون أنها مناسبة لأنها مريحة وغير متعبة بينما هناك نسبة أخرى من جمهور البحث رأت أنها مناسبة لأكثر من سبب من هذه الأسباب ، فبعضهم (٦ ٪) أورى أنها مناسبة للمؤهل والميول ، والبعض الآخر (٤,٤ ٪) رأى أنها مناسبة للمؤهل والميول إضافة إلى أنها مريحة ، والبعض الثالث (٣,٦ ٪) يرى أنها مناسبة للمؤهل ومريحة ، والنسبة الأقل (١ ٪) يرون أنها وظيفة مريحة وتسمح لهم بالحصول على مرتب يكفى حاجاتهم .

(٢) أسباب شغل الوظيفة الحالية :

تحدد أسباب شغل الوظيفة أو المهنة فى مجتمع العمل بعداً أساسياً من أبعاد الرضا عن العمل ، وبالنسبة لجمهور البحث فقد أورى أغلبهم ونسبتهم ٣٣,٦ ٪ منهم أن الاحتياج للعمل هو السبب الأقوى لشغلهم أعمالهم الحالية ، تليهم فئة العاملين الذين يرون أن أعمالهم التى يقومون بمهامها مناسبة لهم من جميع النواحي ، وهؤلاء نسبتهم ٣٠,٤ ٪ من جمهور البحث ، أما ١٣ ٪ منهم يرون أنهم لم يجدوا غيرها ليعملوا بها ولذا اضطروا لقبولها لظروف الحياة والمعيشة ، وآخرون نسبتهم ١١,٣ ٪ من جمهور البحث يعتبرون أنهم يعملون بشركة مصر للألومنيوم لقربها من منازلهم بنجع حمادى ، وتوالى النسب الضئيلة بعد ذلك بين من يرى أن مرتبها كبير (٧,٤ ٪) ، ومن يرى أنه يعمل هذه الوظيفة لأن له بالشركة أقارب وأصدقاء (١,٩ ٪) وأخيراً من لا أسباب لهم لشغل وظائفهم الراهنة ونسبتهم ٣,٤ ٪ من جمهور البحث .

(٣) الإلتحاق بالعمل :

تدل طريقة الإلتحاق بالعمل مدى اختيار العامل لعمله أو اضطراره إليه ، وبالتالي يؤدي إلى الرضا عن العمل سلباً أو إيجاباً ، وبالنسبة لجمهور البحث فإن أغلبهم التحق بالعمل بالشركة من خلال التقدم للعمل طبقاً للإعلان عن الوظائف وتبلغ نسبتهم ٤٢ ٪ من إجمالي عمال العينة ، وتليهم فئة المعينين اضطراراً عن طريق القوى العاملة (٢٨,٤ ٪) وبعد ذلك كانت الفئة التي التحقت بالعمل بالشركة عن طريق المعارف والأقارب ومن إليهم أو باختصار عن طريق الواسطة ونسبتهم لا يستهان بها (٢١,٧ ٪) إذا ما علم أن هؤلاء هم الذين تشجعوا وصرحوا بذلك ، بينما هناك البعض تردد في إعطاء إجابة لهذه الفئة وحول رأيه لفئة أخرى كما كانت ملاحظات الباحث الشخصية في بعض الاستثمارات ، يلي ذلك وينسب ضئيلة متقاربة شغل الوظيفة الحالية عن طريق الترقية أو النقل أو اختيار بعد التدريب بمركز التدريب بالشركة ونسبهم على التوالي (٣,٨ ٪ و ٢,٧ ٪ و ١,٤ ٪) من جمهور البحث .

(٤) التدريب على العمل :

يُكسب التدريب العامل خبرة وثقة في عمله تجعله يتقنه وبالتالي يرضى عنه ، وقد وضع في الدراسة الميدانية أن التدريب على العمل سمة من سمات العمل بشركة مصر للألومنيوم إذ أورد ٥,٤ ٪ فقط من جمهور البحث بأنهم لم يتدربوا على العمل الحالي ، والباقي وهم أغلبية قصوى تلقوا تدريباً على أعمالهم تتراوح بين التدريب أثناء العمل (٦٣,٦ ٪) والتدريبات المستمرة (٢٤,٣ ٪) والتدريب قبل استلام العمل (٦,٧ ٪) .

(٥) الترقية :

تعتبر الترقية لوظيفة أعلى الأمل لكثير إن لم يكن لكل العاملين ، فإذا وجدت الفرصة وتحققت كان الرضا . وقد تم استتبار جمهور البحث حول ما إذا أصابتهم فرصة الترقية أثناء عملهم بالشركة ، وقد ثبت أن أغلبهم ترقى وشغل مناصب أعلى إما عن طريق الأقدمية (٥٦,٧ ٪) أو ترقية استثنائية (١٠,٨ ٪) ، بينما من لم يترقى اختلفت آراؤهم فمنهم من ينتظر الترقية لأن الدور قانوناً حسب الأقدمية سيصيبه في أول قرار وهؤلاء نسبتهم ٢١,٨ ٪ من جمهور البحث ، ومنهم من لا يدرى متى يصيبه الدور في الترقية (٦,٧ ٪) ، وأخيراً المشائمون ويرون أنه لا توجد فرصة لترقيتهم ونسبتهم ٤ ٪ من جمهور البحث .

وفي بند آخر عن الترقية وبالتحديد مدى شعور جمهور البحث بوجود فرصة للترقى مستقبلاً ، كانت النتيجة للوهلة الأولى مناقضة ومتضاربة مع الرأى السابق بوقوع الترقية فعلاً ، إلا أن هناك من ترقى ويشعر أنه لا أمل فى ترقيته بعد ذلك وهنا ينتفى التضارب ، فقد أورى ٧٥,٧ ٪ من جمهور البحث أنهم يعتبرون أن الفرصة مازالت متاحة لهم ولغيرهم للترقية مستقبلاً ، أما الباقي ونسبتهم ٢٤,٣ ٪ فيرون عكس ذلك ، ويبررون ذلك بأنه يمكن أن تكون الفرص متكافئة فى حالات معينة منها إذا كان العدل هو أساس المعاملة (٥٨,٢ ٪ منهم) أو إذا تغير مجلس الإدارة (٢٢,٤ ٪ منهم) ، وإذا ابتعدت الوساطة عن التقويم والاختيار وكتابة التقارير (١٤,١٠ ٪ منهم) أو إذا تغير الرئيس المباشر (٥,٣ ٪ منهم) .

(٦) كفاية ساعات العمل :

هناك من الأعمال ما لا تكفيها الساعات الرسمية لأدائها ، وهناك العكس ، ولا يعرف هذا تحديداً إلا القائمون بالعمل بالفعل ، وفى كلتا الحالتين (الكفاية وعدم الكفاية) قد لا يصل الأمر بالعامل إلى درجة الرضا لشعوره المتضارب إزاءهما . . . وبالنسبة لجمهور البحث فقد أورى الأغلبية (٦٤,٨ ٪) أن ساعات العمل كافية تماماً لأداء العمل ، بينما ١٦,٢ ٪ من جمهور البحث يرون أن العمل يتم فى أى وقت دونما تحديد ، و ١٣,٦ ٪ منهم يرون أن ساعات العمل أقل من الاحتياج ولذا يتطلب الأمر إما زيادة الأيدى العاملة أو فتح باب العمل الإضافى لاستكمال العمل ، وأخيراً هناك ٥,٤ ٪ من جمهور البحث يرون أن ساعات العمل أكثر من احتياج العمل ، والتضارب بين هؤلاء وسابقيهم لا تأثير له لاختلاف الإدارات التى يعمل فيها أعضاء كلتا الفئتين .

(٧) الرقابة فى العمل :

يتطلب العمل الرقابة بصفة غير منتظمة لتنشيط العمل ، ويجعل قيمته أعلى مما لو كان أداؤه دون رقابة ، وقد أورى جميع أفراد عينة الدراسة أن الرقابة موجودة وتقوم بها جهات الإدارة كلها وأغلبها رقابة الرؤساء المباشرين (٦٦,٢ ٪) ويليهم مديرين العموم (٢٥,٧ ٪) وأخيراً الإدارة العليا (٥,١ ٪) .

(٨) الحوافز والجزاءات :

حصل أغلب أفراد عينة الدراسة على حوافز ، وخاصة المتمثلة فى المكافآت حيث

حصل عليها ٥٢,٧ ٪ من جمهور البحث ، والعلاوات الاستثنائية (٢٣ ٪) ، والترقية الاستثنائية (١٠,٨ ٪) ، وشهادات التقدير (٤ ٪) ، ولم يحصل على حوافز (٩,٥ ٪) من جمهور البحث .

أما الجزاءات فإن ١٩ ٪ من جمهور البحث هم الذين حصلوا عليها ما بين إنذار وخصم ولفت نظر بينما لم يوقع أى جزء على ٨١ ٪ من جمهور البحث .

(٩) الظروف الفيزيائية :

تم اختيار ثلاثة ظروف فيزيائية للتعرف على رأى العاملين فى مدى كفايتها ومناسبتها لأداء العمل على النحو التالى :

١ - **الإضاءة** : يرى أغلبية جمهور البحث (٨٣,٧ ٪) أن الإضاءة كافية تماماً لأداء العمل ، بينما يرى ٤,١ ٪ من جمهور البحث أنها متوسطة ، والبقية (١٢,٢ ٪) يرون أنها غير كافية وتتطلب التدعيم .

ب - **التهوية** : تقاربت آراء جمهور البحث فى فئات تحديد مدى مناسبة التهوية لأداء العمل ، إذ أوردى ٣٧,٩ ٪ من جمهور البحث أن التهوية مناسبة لأداء العمل بينما يرى ٣٦,٤ ٪ من إجمالى العينة أن التهوية غير مناسبة لأداء العمل ، و ٢٥,٧ ٪ يرون أنها متوسطة .

ج - **الرطوبة** : ترى الأغلبية العظمى لجمهور البحث أن الرطوبة مناسبة جداً لأداء العمل (٧٥,٧ ٪) ، بينما رأى ١٧,٦ ٪ من إجمالى العينة أن الرطوبة متوسطة ، والأقلية - وإن كان لا يمكن إغفال رأيها - يرون أن نسبة الرطوبة عالية داخل مجال العمل (٦,٧ ٪) .

وللتخلص من سلبيات الظروف الفيزيائية فى العمل من إضاءة وتهوية ورطوبة يرى أغلبية جمهور البحث ضرورة توفير أجهزة تكييف (٥٠,٦ ٪) ، ويرى البعض بعد ذلك (٢٣,٥ ٪) أن الحل يكمن فى توفير مراوح ، والبعض الآخر أضاف ضرورة زيادة كفاءة محطات تنقية الغازات (١٧,٧ ٪) وطالب البعض الثالث بزيادة الإضاءة (٥,٥ ٪) وأخيراً طالب (٢,٧ ٪) من جمهور البحث بضرورة توفير دفايات .

(١٠) الأمان الصناعي :

يوفر الأمان الصناعي الأفراد والأجهزة والمعدات اللازمة لحماية العاملين وخاصة في عتابر الإنتاج ، وحول مدى وصول العمال إلى درجة أن يكونوا آمنين على أنفسهم ، أورى أغلبهم أن الخطر موجود دائماً (٤٣, ٦ ٪) بينما يجد أعضاء الفئة التالية أن الخطر والأمن حسب الظروف وقت وقوع أو عدم وقوع الخطر (٤٣ ٪) ويرى الفئة أن الخطر غير موجود في مجال العمل (١٣, ٤ ٪) .

ويؤكد ذلك رأى جمهور البحث في إجراءات الأمان الصناعي ومدى كفايتها داخل عتابر العمل ، إذا يرى (٤٣, ٣ ٪) من إجمالى الفئة أن هذه الإجراءات غير كافية ، ويرى ٣٧, ٨ ٪ منهم أنها متوسطة ١٦, ٢ ٪ فقط من جمهور البحث يرون أنها كافية تماماً، وتأكيداً للسلب فى الرأى فى هذا البند يرى ٢, ٧ ٪ من جمهور البحث أن إجراءات الأمان الصناعي غير موجودة على الإطلاق .

العلاقات داخل العمل

تحدد العلاقات الاجتماعية داخل مجتمع العمل من خلال جماعات العمل الرسمية أو غير الرسمية التى تنشأ بين العاملين^(١) ، ومن واقع إيجابية العلاقة داخل هذه الجماعات يكتسب «الرضا عن العمل» درجة فى المؤشر الصاعد ، تسهم بدورها فى رضاء العامل أو

(١) الجماعة الإجتماعية social group مجموعة صغيرة من الأشخاص تقوم بينهم علاقات مباشرة ، ويمكن أن توجد روابط اجتماعية من نوع أو من آخرين أعضائها . . وفى مجتمع المصنع نطمين من الجماعات : أولهما الجماعة غير الرسمية Informal Group التى تتميز بعلاقات المواجهة المباشرة والاستمرار النسبى وصغر الحجم والألفة النسبية فى العلاقات . والنمط الثانى فى الجماعة الرسمية Formal Group التى يقوم بناؤها وتعتمد انشطتها على التقنين والتنظيم العقلانى الرشيد ، فضلاً عن توفر القواعد المحددة والأهداف الواضحة والقيادة المناسبة .
يمكن الرجوع فى ذلك إلى :

- د. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، مرجع سابق .
- د. غريب سمير سيد أحمد ، الجماعات الاجتماعية ، دار المعرفة - الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٨ .

العاملين بصفة تامة عن أعمالهم ، مما يجعل ناتج هذا العمل طبقاً لما هو موضوع له بالفعل .

أ - لعل أول وأهم هذه العلاقات ما يقوم بين العاملين بعضهم وبعض ، وأهم مؤشرات الدراسة الميدانية أن أغلب جمهور البحث بينهم علاقات حسنة كما أورى ذلك ٦, ٧١ ٪ من إجمالي العينة ، تليهم فئة العلاقات العادية أو الرسمية (٢٤, ٤ ٪) أما العلاقات التي تنعت بالسيئة فضئيلة للغاية مما يزيد من مؤشر الإيجابية في هذه العلاقة إذ بلغت نسبتها ٣, ١ ٪ من جمهور البحث ، مع الوضع في الاعتبار أن هناك ٢, ٧ ٪ من أفراد العينة ليست لهم أية علاقة من أى نوع بزملائهم .

واستكمالاً لسبب العلاقة بين العاملين كان من الضروري التعرف على الصداقة التي يمكن أن تجمع بينهم داخل أو خارج مقر العمل ، وبداية أورى (٤٤, ٦ ٪) من جمهور البحث أن صداقتهم من نوع الزمالة وحسب داخل وحدة العمل .

وقد تحفظ على ذلك فئة أخرى أوردت أن الصداقة في المناسبات خارج العمل ليس إلا (٢٤, ٤ ٪) ، وفئة ثالثة تعدى صداقاتهم لزملائهم هذا الحد لتضيف إليها تبادل الزيارات وقد تكون أسرية أيضاً (٩, ٤ ٪) ، وفئة رابعة تربطهم ببعض زملائهم علاقة القرابة ، بالإضافة إلى علاقة الزمالة والصداقة (٢, ٧ ٪) ، وآخرون يرون أن علاقاتهم بزملائهم تعدى نطاق العمل والمنزل وتبلغ نسبتهم ٥, ١٣ ٪ من إجمالي جمهور البحث .. ولا يخفى أن هناك ٥, ٤ ٪ من أفراد العينة لا تربطهم بزملائهم علاقات من أى نوع .

ب - والنمط الآخر من العلاقات التي ركزت عليه الدراسة ويعتبر مؤثراً في الرضا عن العمل . تلك العلاقة التي تربط بين العاملين والإدارة ، وبما أن العينة تشمل كافة نوعيات العمل من أدناها إلى أعلاها فإن التساؤل عن صفة تلك العلاقة أوضحت أنها حسنة في أغلب الأحوال من خلال آراء أغلب أعضاء العينة (٦٦, ١ ٪) ، وتأتى في المرتبة الثانية العلاقة العادية (٢٠, ٣ ٪) ، ثم التي تتسم بالرسمية كعلاقة عمل ليس إلا (١٢, ٢ ٪) ، وأخيراً كان مؤشر العلاقة السيئة وهو لا يستهان به لأنه تعدى (١١, ٤ ٪) من إجمالي جمهور البحث .

وتأكيداً لمدى متانة العلاقة بين العاملين وإدارتهم تلك الزيارات التي يتبادلونها إما للمشاركة في مناسبات سعيدة أو للمواساة في مناسبات مضادة أو لإعادة مرضى أو غير

ذلك ، فكان أن أورى أغلبية جمهور البحث بأن هذه الزيارات إن حدثت فإنها تحدث في المناسبات (٤٧,٣ %) ، تليهم مباشرة فئة من يرون أن هذه الزيارات لم تحدث على الإطلاق (٢٨,٤ %) ، وثمة فئتين أخريتين تدرجان تحت بند أحياناً ودائماً (٢٣ % و ١,٣ %) على التوالي .

وكان التساؤل التالي في مجال العلاقة بين العاملين والإدارة عن سلوك المسئولين والرؤساء إزاء العامل إذا أخطأ في العمل ، وكسنت الإجابة أن الأمر ينتهي بهدوء في أغلب الأحيان (٤٢,٩ %) ، أو يقوم المسئول بتحذير العامل ثم معاقبته بعد ذلك (٣٥ %) ، وثمة مسئولين آخرين لا يطبقون الخطأ فيثرون في وجه المخطيء (١٧,٦ %) وهناك الأكثر هدوءاً والأكثر إيذاءً ويقعون هؤلاء في فئة من يترك المخطيء ثم يحوله للتحقيق لينال عقابه ، وفئة من يوقع الجزاءات مباشرة (١,٨ % و ١,٤ % على التوالي) وأخيراً من يرون أن المسئولين والرؤساء لا يباليون بأي خطأ يقع وهؤلاء نسبتهم ضئيلة إذ تبلغ ١,٣ % من إجمالي جمهور البحث .

إدراك العامل لعمله

من أهم متطلبات وشروط الرضا عن العمل أن يدرك العامل عمله ، بمعنى أنه يشعر وبإحساس صادق أنه يعطى كل قدراته وإمكانياته للعمل وقت القيام به ، وأن يزداد شعوره بأنه عمل نافع ، وخير دليل على ذلك أن تكون إحدى أمانيه أنه يشغل أعز ما عنده عملاً في مقر عمله .

وباستبار ذلك بين عمال العينة تبين :

١ - أن أغلب جمهور البحث يشعرون أنهم يعطون كل قدراتهم وإمكاناتهم لأعمالهم ولا يتقاعسون عن ذلك باعتباره مصدر رزقهم (٦٤,٦ %) بينما (٢٥,٤ %) من جمهور البحث يرون أن ذلك يتم في بعض - وليس في كل - الأحيان ، وفئة ثالثة ليس لديهم الفرصة لذلك (٤,٢ %) ، وفئة رابعة لا يشعر أصحابها أنهم يعطون أي قدرات وإمكانيات لأعمالهم (٣,٦ %) ، وأخيراً تأتي فئة السليبين الذين لا يعرفون أو امتنعوا لسبب أو لآخر عن الإجابة ونسبتهم (٢,٢ %) من جمهور البحث .

٢ - إن أغلب عمال العينة يشعرون أنهم يؤدون أعمالاً نافعة بالفعل وخاصة في مجال الألومنيوم (٩٨,٦ ٪) إلا أن بعضهم في تعليقاتهم التي دونها الباحث في ملاحظاته الشخصية على إستماراتهم ، أو في إجاباتهم عن سؤال «هل لديك أقوال أخرى» أورووا بأن العمل نافع ولكن أين هم من هذا النفع ؟ إذ بهم وبدونهم سيتم العمل ، فالشعور بالنفع موجود ولكن العائد من هذا النفع ولو معنوياً يعتبر شبه منعدم . . أما الأقلية ونسبتهم ١,٤ ٪ من جمهور البحث فيشعرون بأنهم لا يؤدون أعمالاً نافعة ولم يضعوا تبريراً لذلك .

التمسك بالعمل في المصنع

من أهم أبعاد الرضا عن العمل تمسك العامل أو الموظف بالبقاء في وظيفته أو عمله الحالي داخل وحدة العمل التي يعمل بها ، ولقد شملت الدراسة الراهنة عدة بنود لإلقاء الضوء على هذا البعد على النحو التالي :

١ - تحديد متطلبات الوظيفة :

تتطلب الوظائف أو الأعمال داخل الوحدات الإنتاجية والخدمية في المجتمع العديد من المستلزمات كأدوات للإنتاج التكنولوجي الفني أو الكتابي أو الأمني أو غير ذلك ، وقد يكون في مشاركة القائم بالعمل في تحديد هذه المتطلبات ، تأكيد على أهميته في القيام بالعمل من لحظة الإعداد له وحتى إنتهائه ، وبالتالي لا يكون ترساً في آلة تعمل طبقاً لما يوجهه إزاءه آخرون . وباستبار جمهور البحث في هذا الأمر اختلفت الآراء فالأغلبية - ويقدرن بنسبة ٣٠ ٪ من إجمالي عينة الدراسة - يرون أن الرئيس المباشر هو الذي يحدد هذه المتطلبات ، بينما ترى الفئة التالية أن الذي يحددها أعضاء الإدارة العليا (١٦,٧ ٪) ، ويرى ١٤,٥ ٪ من جمهور البحث أنهم هم الذين يحددون ذلك ، وتتوالى الآراء بعد ذلك بين من يرون أنهم يستشارون فيها فقط ولكن لا يحددونها (١١,٧ ٪) ، وثلاثة آراء تزواج بين رأيين إذ يرى البعض أنهم يستشارون فيها ولكن يحددها الرئيس المباشر ، والبعض الآخر أن المنوط بهم ذلك هم الإدارة العليا والرؤساء المباشرين ، والرأي الثالث أنهم يستشارون ولكن يحددها الإدارة العليا (٨,٤ ٪ و ٧,٩ ٪ و ٤,٧ ٪ على التوالي) ،

وأخيراً فإن نسبة ضئيلة كان رأيها سلبياً بأنهم لا يعرفون عن هذا الأمر شيئاً وتبلغ نسبتهم ٢,٧ ٪ من إجمالى جمهور البحث .

٢ - الخدمات داخل الشركة :

أجمع العاملون لشركة مصر للألومنيوم أن الشركة تقدم العديد من الخدمات خارج العملية الإنتاجية على النحو التالى :

- أ - الإسكان (قيادات الشركة - أسر العاملين - المراكز والخدمات والجهات الخارجية - الضيوف) .
- ب - الأسواق التجارية (مخابز - جمعية تعاونية - فروع لشركات القطاع العام - محلات تجارية كالبقالة والخضر والجزارة وغيرها - بنوك - بريد - مركز أسر منتجة) .
- ج - الخدمات التعليمية (دور حضانة - مدرستان ابتدائيتان - مدرستان إعداديتان - مدرسة ثانوية عامة - ثانوية زخرفية للبنات - مدرسة لغات تجريبية للحضانة والإبتدائى والإعدادى - مركز كفاية إنتاجية - معهد فنى متوسط) .
- د - الخدمات الصحية (مستشفى بها وحدات للفشل الكلوى والأطفال المبتسرين والعناية المركزة - مكتب صحة - مركز تنظيم الأسرة ورعاية الطفل) .
- هـ - خدمات الأمن الغذائى (استصلاح ٦٠٠ فدان لإقامة مزارع للخضر والفاكهة ومزارع للأعلاف والحجوب بالإضافة للصبوبات - إقامة حظائر للماشية والأغنام والدواجن وخلايا النحل ومحلب ألى لتوفير الألبان المبسترة) .
- و - الخدمات التثقيفية والترفيهية (نادى رياضى - أكاديمية للدورات التعليمية والتثقيفية فى اللغات ونظم الحاسب الآلى - مكتب المركز الإسلامى - مكتبة الطفل ونادى للحاسب الآلى - مركز الثقافة العمالية) .

٣ - إمكانية تغيير العمل داخل الشركة :

من أهم عوامل الرضا عن العمل أن يثبت العامل فى المكان الذى يعمل به وإخثاره ويرتاح إليه ، أو تتاح له فرصة تغيير ذلك العمل إن كان هناك معوقات تقف حجر عثرة فى سبيل أدائه هذا العمل كأن يكون بعيداً عن تخصصه أو به بعض المضايقات من نوع أو من آخر أو ما إلى ذلك ، وقد أورى جمهور البحث أن إمكانية تغيير العمل داخل الشركة

متاحة ولكن تفاوتت الآراء فى ظروف هذه الإتاحة ، فأغلب جمهور البحث (٤١,٣ ٪) يرون أن ذلك يتم حسب رغبة العامل ، بينما يرى آخرون (١٩ ٪) أن ذلك لا يحدث إلا عندما تتم الترقية ولا توجد درجة أو وظيفة للمرقى بقسمه فيتم نقله للوظيفة التى تم تسكينه عليها بعد ترفيته . وفئة ثالثة (١٣,٣ ٪) يرى أصحابها أن تغيير العمل يتم لمعاقبة العامل وتكديره لإرتكابه خطأ جسيماً فى عمله أو تزايد أخطائه العادية بما يؤثر على العمل ، وفئة رابعة (١٠,٤ ٪) يرون أنه لا توجد أية إمكانية لتغيير العمل ، وفئة خامسة (٩,٦ ٪) أورى أصحابها أن ذلك يحدث أحياناً بلا سبب ، أما فئة السليبين فلا يعرفون عن الأمر شيئاً فإن نسبتهم تقدر بـ ٦,٤ ٪ من جمهور البحث .

٤ - الرغبة فى عمل آخر :

يؤدى التشبث بأداء العمل الراهن إلى الرضا عن العمل ، والعكس قد يكون صحيحاً . . . إلا أن النتيجة التى خرجت بها الدراسة فى هذا المجال أن أغلبية جمهور البحث لا يرغبون فى ترك أعمالهم الحالية إذا بلغت نسبتهم ٦٥,٦ ٪ من إجمالى العينة ، ولكن نسبة لا يستهان بها (٣٤,٤ ٪) أورت أنهم يرغبون فى ترك أعمالهم الحالية وتغييرها بأعمال أخرى .

النتائج العامة

من واقع الدراسة الميدانية عن «الرضا عن العمل» بشركة مصر للألومنيوم بنجع حمادى ، ومن خلال قياس أبعاد عوامل الرضا عن العمل بين عمال الصناعة من خلال عدة قضايا اعتبرت بمثابة فروض للدراسة ، ثم استخرج النتائج التالية :

أولاً: ثبت من الدراسة الميدانية أن عامل الصناعة بصفة عامة تشغله الحياة الاقتصادية عما سواها ، وقد يعود ذلك بصفة قاطعة إلى متطلبات الحياة وصعوبة الحصول عليها ، بل وتعقد الحصول عليها إما بغلاء الأسعار مع ثبات مستوى المعيشة أو إنخفاضه ، أو لزيادة المستلزمات المعيشية وإضافة بنود جديدة لم تكن فى الحسبان ، أضف إلى ذلك شعور العامل بأنه يبذل مجهوداً كبيراً لا يتساوى بحال من الأحوال مع ما يتقاضاه من مرتب قد لا يكفى احتياجاته الضرورية ، مع

وجود طائفة أخرى تتطلع إلى أكثر مما هي عليه ويعتبرون - بالتالي - ما يحصلون عليه أقل من تطلعاتهم . . وهذا كان عدم الرضا عن المرتب هو السمة الغالبة بين عمال الصناعة .

ثانياً:

إن القيام بالعمل وإن كان اضطرارياً لسد مطالب الحياة ، فإن الإجابة فيه لا تكون إلا بالرضا الناتج من داخل القائم بالعمل ، وأن يتأتى ذلك بترك العامل يقوم بعمله بناءً على حافزه الشخصي ودافعيته الذاتية ، بل لا بد أن يواكب ذلك رقابة تحد من التهاون ، وجزاءات تحد من استهداف الأخطاء . . وقد وضح في مجال الدراسة أن مؤشر الإنتاجية في إرتفاع مستمر وفي تحسن دائم ، وضح من فتح الخطوط الجديدة للإنتاج وتنويعاته . . . ومن واقع الدراسة الميدانية فإن الرؤساء المباشرين ومدبرين العموم ورجال الإدارة العليا لا يألون جهداً في الرقابة المستمرة داخل عنابر الإنتاج ، مما يجعل العامل متيقظاً لعمله ، وموقناً بما لا يدع أي مجال للشك أن رؤسائه معه يبدأ بيد لتحقيق الهدف المشترك مما يزيد رضا ويرفع من روحه المعنوية ، كما لا ننسى في هذا المجال توقيع الجزاءات على المخطئين ، وهم وإن كان عددهم قليلاً ونسبتهم ضئيلة إلى حد ما إلا أن ذلك يكون رادعاً لهم وعلامة لغيرهم ألا ينهجوا نهجهم .

ثالثاً:

تدفع زيادة الخبرة أو ازديادها لدى العاملين إلى التطلع لشغل مناصب أعلى عن طريق الترقية إلى درجة أكبر ، ولعل الأمل في الترقية أحد العوامل الأساسية للرضا عن العمل ، ورغم أن الترقية تتحدد بقوانين ومدد وشروط معينة ، إلا أن جمهور البحث يأمل في تحسين مركزه المادي والأدبي بالحصول على الترقية رغم أن منهم من ترقى من قبل ، ولكن التطلع إلى الأحسن يجعله يكدر ويتعب في عمله رغبة في الوصول لمنصب أكثر علواً . . . ومن الملاحظ في هذا المجال أن المتشائمين لديهم الرغبة في الترقية ولكن يعتقدون أن مجال الاختيار سيتخطاهم لعدم توفر العدالة في هذا الاختيار ، أو دخول سلبيات كالواسطة والمحسوبية وما إليها ، وبالتالي فإن المؤشر لهؤلاء يدل على عدم الرضا .

رابعاً:

يؤثر اختيار العمل والتدريب عليه في درجة الرضا سلباً أو إيجاباً ، وبالتالي في أداء العمل والإتجاه نحو تحسينه وزيادة كميته ، ولعل الطريقة المثلى المتبعة في

اختيار الأعمال عموماً عن طريق إعلان جهة العمل عن الوظائف الشاغرة بها ، وبالتالي يتم الاختيار بين المتقدمين لتعيين الصالح منهم . إلا أن هذه الطريقة تشوبها بعض المفارقات التي تصل إلى مرحلة الآفة في مجتمعات العمل وتؤثر سلباً في مدى الرضا عن العمل ، كالواسطة والمحسوبية والرشوة . . . وقد يكون التعيين عن طريق القوى العاملة أفضل من ذلك ، وبالتالي يجب أن يعيد المشرع النظر في طريقة التعيين المعمول بها حتى يمكن التوعية بطرق الاختيار السليمة للعمل حتى لا تعود النتيجة في النهاية سلباً على أداء الأعمال بما يؤثر في الإنتاج والإنتاجية .

خامساً: إن تحديد ساعات العمل والتشدد في تطبيقها يجعل الطاقة الإنتاجية للعامل ثابتة وبالتالي يبعد عنه الملل والكلل ، وقد يصل به إلى مرحلة الرضا عن العمل ، والرضا هنا ليس بسبب الأحوال الاقتصادية والدخول من جراء العمل ، ولكن من خلال أداء عمل محدد بكمية وكيفية معينتين ، وبالتالي يرضى العامل عن نفسه وعن أدائه ، إلا أن الدراسة أوضحت أن هناك من الأعمال ما لا تكفيه الساعات المحددة ويتطلب عملاً إضافياً أو ورادى أخرى لاستكمالها أو الوصول به إلى الدرجة المثلى . . . وقد يجاب العامل لذلك فتقرر له الإدارة أوقاتاً إضافية ، وفي هذه الحالة لا تكون الشكوى من عدم الرضا بل من التعب والإرهاق الذي يصاب به ، وقد لا يجاب بأن ترحل الأعمال المتبقية لوردية أخرى أو ليوم تال ، وهنا يمكن القول أو الوصول لمرحة الرضا تكون محدودة لاعتقاد العامل بنقص في أدائه .

سادساً: أثبتت الدراسة أنه لا يمكن التقليل من شأن الظروف الفيزيائية لأداء العامل وأثرها في عمال الصناعة من كافة النواحي ، وخاصة فى مجال الوصول إلى مرحلة الرضا عن العمل ، إذ أورى عمال الصناعة بضرورة النهوض بالإضاءة ودرجة الحرارة حتى يعمل العامل فى جو ملائم دونما تأثير سلبى من عوامل يمكن السيطرة عليها . . . وربما كان ذلك مدعاة لعدم الرضا لو لم يهتم المسئولون بهذا البعد .

سابعاً: يرغب العامل في القيام بعمله وهو آمن حتى لا تعكر الأخطار صفو تفكيره ، وبالتالي كانت إجراءات الأمن الصناعي هي المحك الأساسي في هذا الصدد ، ولكن الدراسة أثبتت أن إجراءات الأمن الصناعي غير كافية لسبب أو لآخر ، وبالتالي فهم يخشون الأخطار في أية لحظة وقد يكون ذلك عاملاً من عوامل عدم الرضا ، بسبب تقاعس الإدارة عن توفير مستلزمات الأمن الصناعي ، أو إنتهاء العمر الافتراضى لها ، أو عدم السماح باستخدامها لسبب أو لآخر . . . وهذا لا يعنى أن النتيجة سلبية تماماً إذ هناك عدة أقسام - ولو أنها ليست الأغلبية - تحجر العاملين فيها على إتباع إرشادات الأمن الصناعي واستخدام مهماتها .

- وهكذا كانت النتائج العامة لدراسة «الرضا عن العمل» والتي يمكن استخلاص الأبعاد والعوامل الاجتماعية للرضا عن العمل في مجتمع المصنع على النحو التالى :
- ١ - الماديات المالية من مرتبات وحوافز وأجور إضافية ومكافآت وعلاوات وما إليها .
 - ٢ - الراحة والأجازات بأنواعها الاعتيادية والعارضة والدراسية . . . إلخ .
 - ٣ - ضمان الاستقرار بتوفير السكن المناسب والمواصلات المريحة لجهة العمل .
 - ٤ - الخدمات الصحية والتعليمية والترفيهية .
 - ٥ - ضمان الاستقرار في العمل والحرية فى تركه أو تغييره .
 - ٦ - إتاحة فرص الترقى والتقدم واحتلال مواقع قيادية ذات أهمية فى المجتمع .
 - ٧ - إثارة الدافعية من خلال العلاقات الطيبة وإيمانها بين العاملين من كافة المستويات .
 - ٨ - الإشتراك فى إتخاذ القرار .
 - ٩ - الحق فى تحديد مستلزمات الوظيفة دون تدخل الغير .
 - ١٠ - الإحساس بالقيمة الاجتماعية والمركز المميز .
 - ١١ - الإحساس بإنجاز عمل مهم ونافع للغير وللمجتمع .
 - ١٢ - الأمن الكامل داخل وخارج مجال العمل سواء كان أمنأ صناعياً أو تأميناً من نوع أو من آخر .

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- ١ - جباره عطية جباره ، العلاقات الإنسانية بين النظر والتطبيق ، دار الإصلاح للتوزيع والنشر ، الدمام ، ١٩٨٤ .
- ٢ - د. عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع الصناعي، مطبعة غريب، القاهرة، ١٩٨١ .
- ٣ - د. عبد الهادي الجوهري ، علم اجتماع الإدارة ، مفاهيم وقضايا ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٨٣ .
- ٤ - د. غريب محمد سعيد أحمد ، الجماعات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٨٨ .
- ٥ - د. غريب محمد سيد أحمد ، د. عبد الباسط عبد المعطى ، د. عادل مختار الهوارى ، علم الاجتماع الاقتصادى ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٧ .
- ٦ - د. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٨١ .
- ٧ - المرجع فى مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٨ .

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- 8 - Friedman, E.A. & Having Hurst, R. J. The Meaning of Work and Retirement, University of Chicago Press, Chicago, 1954.
- 9 - Morse, N. C. & Weiss, R. S., The Function and Meaning of Work and the job, American Sociology Review, No. 20, 1955.
- 10 - Parker, S., Leisure and Work, Allen & Unwin, London, 1983 .
- 11- Robert Blauner, "Work Satisfaction and Industrial Trends", in Gablenson, W. & Lipset, S. H. (eds.), Labor and Trade Unions, New York, 1960.
- 12- Watson, Tony J., Sociology, Work & Industry, 2 nd Edition, Reoutledge & Kegan Poul, London, 1987.
- 13- Weber Max, Economy and Society Bedminster Press, New York, 1968.

ملحق رقم (١)

استمارة الاستبيان المستخدمة في البحث

مسلسل

استمارة استبيان
في مجال
الرضا عن العمل
للعاملين بشركة مصر للalumنيوم

إعداد دكتور

جباره عطية جباره

المعلومات الواردة بهذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمى

اولاً: بيانات اولية

- ١ - النوع : (أ) ذكر
(ب) أنثى
- ٢ - السن : (أ) أقل من ٢٠ سنة
(ب) من ٢٠ إلى أقل من ٣٠
(ج) من ٣٠ إلى أقل من ٤٠
(د) من ٤٠ إلى أقل من ٥٠
(هـ) ٥٠ سنة فما فوق
- ٣ - الحالة الزوجية : (أ) متزوج
(ب) أعزب
(ج) مطلق
(د) أرمل
- ٤ - حالة الإعالة : (أ) أولاد
(ب) أب
(ج) أم
(د) أخت
(هـ) أخ
(و) أخرى (تذكر)
- (ز) لا يعول
- ٥ - العمل : (أ) إدارة عليا
(ب) إدارة
(ج) إشراف
(د) أعمال كتابية

- () (هـ) عامل
() (و) نوعية أخرى (تذكر)

٦ - الموطن الاصلى :

- () (أ) نجع حمادى
() (ب) محافظة قنا
() (ج) محافظة سوهاج
() (د) مناطق أخرى بالوجه القبلى
() (هـ) وجه بحرى
() (و) أخرى تذكر

٧ - السكن :

- () (أ) نجع حمادى
() (ب) خارج نجع حمادى
() (ج) مساكن الشركة

٨ - نظام العمل :

- () (أ) ساعات العمل الرسمية
() (ب) ١٢ ساعة يومياً
() (ج) ورادى بالتناوب
() (د) نظم أخرى (تذكر)

ثانياً: الحالة الاقتصادية

٩ - المرتب الشهرى شاملاً الحوافز :

- () (أ) أقل من ١٠٠ جنيه
() (ب) من ١٠٠ إلى أقل من ٢٠٠ جنيه
() (ج) من ٢٠٠ إلى أقل من ٣٠٠ جنيه
() (د) من ٣٠٠ إلى أقل من ٤٠٠ جنيه
() (هـ) ٤٠٠ جنيه فأكثر

- ١٠- هل لك دخل آخر؟ (أ) أجر إضافي
(ب) عمل آخر
(ج) مرتب للزوجة
(د) أوراق بنكية
(هـ) مرتب الأبناء
(و) ريع عقارات أو أملاك
(ز) أنواع أخرى (تذكر)
(ح) ليس لي دخل آخر

- ١١- طيب عليك ديون؟ (أ) أقساط شهرية
(ب) قروض وسلف
(ج) أخرى تذكر
(د) ليس عليه ديون

١٢- ودخلك الشهري بيكفيك؟

- (أ) الأسعار مرتفعة
(ب) الأزمات المفاجئة
(ج) مصاريف المدارس
(د) أخرى تذكر
(هـ) يكفي تماماً

١٣- وانت بتقدر تحوش من مرتبك للطوارئ؟

- (أ) دائماً
(ب) أحياناً
(ج) لا أوفر

١٤ - وإيه هي وسيلة زيادة الدخل فى رايتك ؟

- () (أ) زيادة المرتبات
() (ب) القيام بعمل آخر
() (ج) تخفيض الأسعار
() (د) وسائل أخرى تذكر
() (هـ) لا وسيلة لزيادة الدخل

١٥ - وعموماً اننا راضى عن مرتبتك ؟

- () (أ) راضى تماماً
() (ب) إلى حد ما
() (ج) راضى غضب عنى
() (د) غير راضى

١٦ - يسأل الراضون : ليه أنت راضى عن مرتبتك ؟

- () (أ) لأنه فعلاً ما استحقه
() (ب) لأنه يكفينى
() (ج) لأن هذا رزقى
() (د) ليس عندى أسباب
() (هـ) أسباب أخرى تذكر

١٧ - يسأل غير الراضين : ليه أنت غير راضى عن مرتبتك ؟

- () (أ) المرتب بسيط
() (ب) لا يتساوى مع مجهودى فى العمل
() (ج) لا يكفى ضروريات حياتى
() (د) أخرى تذكر . . .

ثالثاً: حالة العمل

١٨- تقدر تقولى انت تعتقد انك بتشتغل الشغلانة المناسبة ليك ؟

- () (أ) مناسبة لموهلى
() (ب) مناسبة لميولى
() (ج) مريحة
() (د) أسباب أخرى تذكر
() (هـ) لا غير مناسبة

١٩- طيب له اشتغلتها ؟

- () (أ) الاحتياج للعمل
() (ب) ما فيش غيرها
() (ج) مناسبة لى
() (د) أسباب أخرى تذكر . . .
() (هـ) بدون سبب

٢٠- وازاى اشتغلتها

- () (أ) القوى العاملة
() (ب) إعلان مسابقة
() (ج) بالواسطة
() (د) بطرق أخرى تذكر

٢١- طيب اتدربت على عملك ؟

- () (أ) قبل استلام العمل
() (ب) بعد استلام العمل
() (ج) أخرى تذكر
() (د) لم أتدرب

٢٢ - أنت سبق وارتقيت هنا؟

- (أ) بالأقدمية
(ب) ترقية استثنائية
(ج) لا توجد فرصة للترقية
(د) على الدور في الترقية
(هـ) مش عارف الترقية امتى
(و) أخرى تذكر

٢٣ - هل تشعر أن عندك فرصة تترقى مستقبلاً؟

- (أ) نعم
(ب) لا

٢٤ - في حالة الإجابة بلا: امتى تيجى لك الفرصة دى؟

- (أ) إذا تغير مجلس الإدارة
(ب) إذا تغير الرئيس المباشر
(ج) إذا كان فيه عدل في المعاملة
(د) أخرى تذكر

٢٥ - طيب وإيه (أيك في ساعات العمل . كافية لعملك؟

- (أ) أكثر من احتياج العمل
(ب) أقل من احتياج العمل
(ج) كافية لأداء العمل
(د) أخرى تذكر

٢٦ - وفيه رقابة عليك في العمل ؟

- () (أ) من الرئيس المباشر
() (ب) من المدير العام
() (ج) من الإدارة العليا
() (د) من جهة أخرى تذكر
() (د) لا توجد رقابة

٢٧ - طيب أخذت حوافز قبل كده ؟

- () (أ) علاوات استثنائية
() (ب) مكافأة
() (ج) ترقية استثنائية
() (د) شهادة تقدير
() (هـ) لم أحصل على حوافز
() (و) أخرى تذكر

٢٨ - وسبق أخذت جزاء ؟

- () (أ) إنذار
() (ب) لفت نظر
() (ج) خصم
() (د) أخرى تذكر
() (هـ) لم يوقع أى جزاء

٢٩ - قوللى هي الإضاءة هنا كافية لاداء العمل ؟

- () (أ) كافية
() (ب) متوسطة
() (ج) غير كافية

- ٣٠ - والتهوية ؟ (أ) مناسبة ()
(ب) متوسطة ()
(ج) غير مناسبة ()

٣١ - طيب والرطوبة ؟

- (أ) مناسبة ()
(ب) متوسطة ()
(ج) عالية ()

٣٢ - وفي رأيك إيه المطلوب عشان تبقى الإضاءة والتهوية والرطوبة مناسبة ؟

- (أ) أجهزة تكييف ()
(ب) مراوح ()
(ج) دفايات ()
(د) أخرى تذكر ... ()

٣٣ - طيب أنت بتحس إن فيه خطر على شغلتك دي ؟

- (أ) الخطر موجود ()
(ب) غير موجود ()
(ج) حسب الظروف ()
(د) آراء أخرى تذكر ()

٣٤ - وإجراءات آت الأمان الصناعي ؟

- (أ) كافية ()
(ب) غير كافية ()
(ج) متوسطة ()
(د) لا توجد ()
(هـ) أخرى تذكر ()

رابعاً: العلاقات داخل العمل

٣٥ - إيه علاقتك بزملائك؟

- () (أ) حسنة
() (ب) عادية
() (ج) سيئة
() (د) ليس لى علاقة بهم

٣٦ - يعنى فيه منهم أصدقاء لك؟

- () (أ) داخل العمل فقط
() (ب) صداقة فى المناسبات
() (ج) تبادل الزيارات
() (د) أخرى تذكر
() (هـ) لا علاقة لى بأحد

٣٧ - وعلاقتك برؤسائك؟

- () (أ) حسنة
() (ب) عادية
() (ج) سيئة
() (د) أخرى تذكر

٣٨ - حد منهم يزورك؟

- () (أ) دائماً
() (ب) أحياناً
() (ج) فى المناسبات
() (د) لم يحدث
() (هـ) أخرى تذكر

٣٩ - **ويعملوا لك إيه لما بتغلط؟**

- ()
() (أ) ينتهي الأمر بهدوء
() (ب) يثور في وجهي
() (ج) يحذر ثم يعاقبني
() (د) لا يبالي
() (هـ) أخرى تذكر

خامساً: آراء عامة

٤٠ - **هل تشعر أنك بتدى كل قدراتك وإمكانياتك للعمل /**

- () (أ) دائماً
() (ب) فى بعض الأحيان
() (ج) ليس عندى الفرصة لذلك
() (د) لا أعرف
() (هـ) آراء أخرى تذكر

٤١ - **وفى رأيك عملك ده عمل نافع؟**

- () (أ) نعم
() (ب) لا
() (ج) لا أعرف

٤٢ - **طيب ومتطلبات وظيفتك مين بيحدددها؟**

- () (أ) الإدارة العليا
() (ب) الرئيس المباشر
() (ج) حسب الطلب
() (د) أنا أحدها
() (هـ) لا أعرف
() (و) أخرى تذكر

٤٣ - هل يمكن تغييروا عملك وينقلوك لعمل تانى (داخل الشركة ؟

- () (أ) حسب رغبتى مكن
() (ب) فى حالة الترقية
() (ج) للتكدير عند الجزاء
() (د) يحدث بلا سبب
() (هـ) لا يحدث
() (و) لا أعرف
() (ز) أخرى تذكر

٤٤ - هل عندك رغبة فى تغيير عملك الحالى ؟

- () (أ) نعم
() (ب) لا

٤٥ - هل لديك أقوال أخرى (تذكر) :

.....
.....

ملاحظات الباحث الشخصية

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ملحق رقم (٢)

الجدول

البيانات	ك	%
أقل من ٢٠ سنة	١٢	١,٧
من ٢٠ إلى أقل من ٣٠	٣٧	٥,٣
من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	٢٨٣	٤٠,٤
من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	٢٨٣	٤٠,٤
٥٠ سنة فما فوق	٨٥	١٢,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢) التوزيع التكراري لجمهور البحث حسب السن

البيانات	ك	%
متزوج	٦٣٣	٩٠,٤
أعزب	٦٧	٩,٦
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣) التوزيع التكراري لجمهور البحث حسب الحالة الزوجية

البيان	ك	%
(١) يعول أولاد	٥٦٨	٨١,٢
(٢) يعول أب	١	٠,١
(٣) يعول أم	٣	٠,٤
٢ + ١	١٢	١,٧
٣ + ١	٢١	٣,٠
٣ + ٢	٢	٠,٣
٣ + ٢ + ١	٣٧	٥,٣
لا يعول	٥٦	٨,٠
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب حالة الإعانة

البيان	ك	%
إدارة	٣١	٤,٤
إشراف	١٦٠	٢٢,٨
أعمال كتابية	١٧٩	٢٥,٦
عامل	٣٣٠	٤٧,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٥) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الوضع المهني

البيــــــــان	ك	%
نجع حمادى	١٠١	١٤,٤
محافظة قنا	١٧٩	٢٥,٦
محافظة سوهاج	٩٨	١٤,٠
بقية الوجه القبلى والوادي الجديد	٢٣١	٣٣,٠
الوجه البحرى وبقية المناطق	٩١	١٣,٠
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٦) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الوطن الاصلى

البيــــــــان	ك	%
ساكن الشركة	٨٢	١١,٧
نجع حمادى	٤٤٧	٦٣,٩
خارج نجع حمادى	١٧١	٢٤,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٧) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب مكان السكن

البيــــــــان	ك	%
ساعات العمل الرسمية	٥٢٩	٧٥,٦
١٢ ساعة يومياً	٣٩	٥,٦
ورادى بالتناوب	١٣٢	١٨,٨
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٨) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب نظام العمل

البيانات	ك	%
أقل من ١٠٠ جنيه	٩	١,٣
من ١٠٠ إلى أقل من ٢٠٠	٥٧	٨,٢
من ٢٠٠ إلى أقل من ٣٠٠	١١٥	١٦,٤
من ٣٠٠ إلى أقل من ٤٠٠	٢٧١	٣٨,٧
٤٠٠ جنيه فأكثر	٢٤٨	٣٥,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٩) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب المرتب الشهرى

البيانات	ك	%
أجر إضافى	١٣٨	١٩,٧
عمل آخر	٤٥	٦,٤
مرتب الزوجة	١٢٨	١٨,٣
أوراق بنكية	٣٦	٥,١
مرتب الأبناء	٢	٠,٣
ريع عقارات أو أملاك	٥٧	٨,٢
ليس له دخل آخر	٢٩٤	٤٢,٠
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٠) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الدخول الإضافية

البيانات	ك	%
أقساط شهرية	٣٩٧	٥٦,٨
قروض وسلف	١٧١	٢٤,٤
ليس عليه ديون	١٣٢	١٨,٨
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١١) التوزيع التكراري لجمهور البحث حسب نوعية الدينون

البيانات	ك	%
الأسعار مرتفعة	٢٦٥	٣٧,٨
الأزمات المفاجئة	١٩٠	٢٧,٢
مصاريف المدارس	٩٥	١٣,٦
الأعياد والمناسبات	٣٨	٥,٤
الديون كثيرة	١٨	٢,٦
يكفي تماماً	٩٤	١٣,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٢) التوزيع التكراري لجمهور البحث حسب كفاية الدخل الشهري

البيانات	ك	%
دائماً	٨٩	١٢,٧
أحياناً	٢٢٣	٣١,٩
لا أوفر	٣٨٨	٥٥,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٣) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب قدرتهم على التوفير من مرتباتهم

البيانات	ك	%
زيادة المرتبات	٥٠٥	٧٢,١
القيام بعمل آخر	٩٨	١٤,٠
تخفيض الأسعار	٩	١,٣
خصخصة الشركة	٤	٠,٦
فتح خطوط جديدة للإنتاج	٢٢	٣,١
النقل من الشركة	١٩	٢,٧
لا وسيلة لزيادة الدخل	٤٣	٦,٣
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٤) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب وسائل تحسين الحالة الاقتصادية وزيادة الدخل

البيانات	ك	%
راضى تماماً	١٠١	١٤,٥
إلى حد ما	٨٧	١٢,٤
راضى رغماً عنى	٦٨	٩,٧
غير راضى	٤٤٤	٦٣,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٥) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب مدى الرضا عن المرتب

البيانات	ك	%
لأنه فعلاً ما استحقه	٨٠	١٨,٠
لأنه يكفينى	٥٧	١٢,٩
لأن هذا رزقى	١٦٤	٣٦,٩
لأنه الوسيلة الوحيدة لمعيشتى	٦٣	١٤,٢
هذا قانون ولا فرق بينى وبين غيرى	٣٥	٧,٩
راضى بدون أسباب	٤٥	١٠,١
المجموع	٤٤٤	١٠٠

جدول رقم (١٦) التوزيع التكرارى لجمهور البحث الراضين عن مرتباتهم حسب أسباب ذلك

البيانات	ك	%
المرتب بسيط	٥٧	٢٢,٣
لا يتساوى مع مجهودى فى العمل	٧٦	٢٩,٧
لا يكفى احتياجاتى الضرورية	٦٧	٢٦,١
تطلعاتى أكبر منه	٥٦	٢١,٩
المجموع	٢٥٦	١٠٠

جدول رقم (١٧) التوزيع التكرارى لجمهور البحث غير الراضين عن مرتباتهم حسب أسباب ذلك

البيانات	ك	%
مناسبة للمؤهل	٣٨٤	٥٤,٩
مناسبة للميول	١١١	١٥,٩
مريحة	٣٨	٥,٤
للحصول على المرتب	٤٣	٦,١
٢ + ١	٤٢	٦,٠
٣ + ١	٢٥	٣,٦
٣ + ٢ + ١	٣١	٤,٤
٤ + ٣	٧	١,٠
غير مناسبة	١٩	٢,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٨) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم فيما إذا كانت أعمالهم مناسبة لهم

البيان	ك	%
الاحتياج للعمل	٢٣٥	٣٣,٦
لا يوجد غيرها	٩١	١٣,٠
مناسبة لى	٢١٣	٣٠,٤
قريبة من منزلى	٧٩	١١,٣
مرتبتها كبير	٥٢	٧,٤
لى فيها أقرارب وأصدقاء	١٣	١,٩
بدون سبب	١٧	٢,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (١٩) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب أسباب شغلهم وظائفهم الحالية

البيان	ك	%
القوى العاملة	١٩٩	٢٨,٤
إعلان مسابقة	٢٩٤	٤٢
الواسطة	١٥٢	٢١,٧
اختيار بعد التدريب بالمركز	٩	١,٤
النقل	١٨	٢,٧
الترقية	٢٦	٣,٨
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٠) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب كيفية الإلتحاق بالعمل بالشركة

البيان	ك	%
قبل استلام العمل	٤٧	٦,٧
بعد استلام العمل	٤٤٥	٦٣,٦
هناك تدريبات مستمرة	١٧٠	٢٤,٣
لم أتدرب	٣٨	٥,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢١) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب التدريب على العمل الحالى

البيان	ك	%
بالأقدمية	٣٩٧	٥٦,٧
ترقية استثنائية	٧٦	١٠,٨
لا توجد فرصة للترقية	٢٨	٤,٠
على الدور فى الترقية	١٥٢	٢١,٨
مش عارف الترقية امتى	٤٧	٦,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٢) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب ترفيتهم لوظائف أعلى

البيان	ك	%
نعم	٥٣٠	٧٥,٧
لا	١٧٠	٢٤,٣
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٣) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب شعورهم تجاه فرص الترقى

البيان	ك	%
إذا تغير مجلس الإدارة	٣٨	٢٢,٤
إذا تغير الرئيس المباشر	٩	٥,٣
إذا كان فيه عدل في المعاملة	٩٩	٥٨,٢
إذا ابتعدت المحسوبية والواسطة	٢٤	١٤,١
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٤) التوزيع التكرارى لجمهور البحث ممن يشعرون بعدم وجود فرص للترقى حسب رأيهم

في وسائل إيجاد هذه الفرص

البيان	ك	%
أكثر من احتياج العمل	٣٨	٥,٤
أقل من احتياج العمل	٩٥	١٣,٦
كافية لاداء العمل	٤٥٤	٦٤,٨
في أى وقت يتم العمل	١١٣	١٦,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٥) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم في مدى كفاية ساعات العمل لاداء

العمل

البيانات	ك	%
من رئيس العمل المباشر	٤٦٣	٦٦,٢
من المدير العام	١٨٠	٢٥,٧
من الإدارة العليا	٥٧	٨,١
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٦) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الرقابة فى العمل

البيانات	ك	%
علاوة استثنائية	١٦١	٢٣,٠
مكافأة	٣٦٩	٥٢,٧
ترقية استثنائية	٧٦	١٠,٨
شهادية تقدير	٢٨	٤,٠
لم أحصل على حوافز	٦٦	٩,٥
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٧) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الحصول على حوافز فى العمل

البيانات	ك	%
إنذار	٥٧	٨,١
لفت نظر	١٩	٢,٨
خصم	٥٧	٨,١
لم يوقع عليه جزاء	٥٦٧	٨١,٠
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٨) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب الجزاءات التى وقعت عليهم

البيانات	ك	%
كافية	٥٨٦	٨٣,٧
متوسطة	٢٩	٤,١
غير كافية	٨٥	١٢,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٢٩) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم في مدى كفاية الإضاءة لأداء العمل

البيانات	ك	%
مناسبة	٢٦٥	٣٧,٩
متوسطة	١٨٠	٢٥,٧
غير مناسبة	٢٥٥	٣٦,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٠) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم في مدى مناسبة التهوية لأداء العمل

البيانات	ك	%
مناسبة	٥٣٠	٧٥,٧
متوسطة	١٢٣	١٧,٦
عالية	٤٧	٦,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣١) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم في مدى مناسبة الرطوبة لأداء العمل

البيانات	ك	%
أجهزة تكييف	٣٥٤	٥٠,٦
مراوح	١٦٥	٢٣,٥
دفايات	١٩	٢,٧
زيادة الإضاءة	٣٨	٥,٥
زيادة كفاءة محطات تنقية الغازات	١٢٤	١٧,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٢) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم فى وسائل

حل مشاكل التهوية والإضاءة والرطوبة

البيانات	ك	%
الخطر موجود	٣٠٥	٤٣,٦
غير موجود	٩٤	١٣,٤
حسب الظروف	٣٠١	٤٣,٠
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٣) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب مدى الأمن والخطر داخل العمل

البيانات	ك	%
كافية	١١٣	١٦,٢
غير كافية	٣٠٣	٤٣,٣
متوسطة	٢٦٥	٣٧,٨
لا توجد	١٩	٢,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٤) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب مدى كفاية إجراءات الامن الصناعى

البيانات	ك	%
حسنة	٥٠١	٧١,٦
عادية	١٧١	٢٤,٤
سيئة	٩	١,٣
ليس لى علاقة بهم	١٩	٢,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٥) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب نوعية العلاقة بينهم وبين زملائهم

البيان	ك	%
داخل العمل فقط	٣١٢	٤٤,٦
صداقة فى المناسبات	١٧١	٢٤,٤
تبادل الزيارات	٦٦	٩,٤
منهم اقرباء لى	١٩	٢,٧
خارج العمل والبيت	٩٤	١٣,٥
لا علاقة لى بأحد	٣٨	٥,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٦) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب نوعية الصداقة فيما بينهم وبين بعضهم

البيان	ك	%
حسنة	٤٦٣	٦٦,١
عادية	١٤٢	٢٠,٣
سيئة	١٠	١,٤
علاقة رسمية	٨٥	١٢,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٧) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم فى نوعية العلاقة

التي تربط العاملين بالإدارة

البيان	ك	%
دائماً	٩	١,٣
أحياناً	١٦١	٢٣,٠
في المناسبات	٣٣١	٤٧,٣
لم يحدث	١٩٩	٢٨,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٨) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب زيارات الإداريين للعاملين

البيان	ك	%
ينتهى الأمر بهدوء	٣٠٠	٤٢,٩
يثور في وجهى	١٢٣	١٧,٦
يحذرنى ثم يعاقبنى	٢٤٥	٣٥,٠
لا يبالى	٩	١,٣
يتركنى ثم يحولنى للتحقيق	١٣	١,٨
يوقع الجزاء مباشرة	١٠	١,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٣٩) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب سلوك الإداريين تجاه أخطاء العاملين

البيانات	ك	%
دائماً	٤٥٢	٦٤,٦
فى بعض الأحيان	١٧٨	٢٥,٤
ليس لديه الفرصة لذلك	٢٩	٤,٢
لا أعرف بذلك	٢٥	٣,٦
لا أعرف	١٦	٢,٢
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤٠) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب إدراكهم أنهم يعطون إمكانيتهم للعمل

البيانات	ك	%
نعم	٦٩٠	٩٨,٦
لا	١٠	١,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤١) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم فيما إذا كانوا يؤدون أعمالاً نافعة

البيانات	ك	%
يرغبون	٢٤١	٣٤,٤
لا يرغبون	٤٥٩	٦٥,٦
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤٢) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رغبتهم فى تغيير أعمالهم الحالية

البيان	ك	%
١ - الإدارة العليا	١١٧	١٦,٧
٢ - الرئيس المباشر	٢١٠	٣٠,٠
٣ - حسب الطلب	٢٤	٣,٤
٤ - أنا أحدها	١٠١	١٤,٥
٥ - استشار أنا فيها	٨٢	١١,٧
٢ + ١	٥٥	٧,٩
٥ + ١	٣٣	٤,٧
٥ + ٢	٥٩	٨,٤
لا أعرف	١٩	٢,٧
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤٣) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب رأيهم فى الجهة التى تحدد متطلبات وظائفهم

البيان	ك	%
حسب رغبة العامل	٢٨٩	٤١,٣
كمطلب للترقية	١٣٣	١٩,٠
للتكدير نتيجة تطبيق جزاء	٩٣	١٣,٣
أحياناً يحدث بلا سبب	٦٧	٩,٦
لا يحدث ذلك	٧٣	١٠,٤
لا أعرف	٤٥	٦,٤
المجموع	٧٠٠	١٠٠

جدول رقم (٤٤) التوزيع التكرارى لجمهور البحث حسب إمكانية تغيير العمل داخل الشركة