



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.

في علم الاجتماع العمل والتنظيم موسومة ب

التغيرات السوسيواقتصادية وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال بتيارت

من إشراف :

د. / شيخ علي

من إعداد الطالبتين :

ط. / جلول أسماء

ط. / دحو هناء

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	بريقل الهاشمي
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر - ب -	شيخ علي
مناقشا	أستاذ محاضر - ب -	بن علي رابح

السنة الجامعية 2023/2022

شكر و عرفان :

قال تعالى : ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ النمل/19

إنه لمن دواعي السرور و الامتنان أن نتقدم بالشكر و التقدير إلى كل من مدّ لنا يد العون و المساعدة في إنجاز هذا البحث .

و نخص بالذكر الأستاذ الشيخ علي حفظه الله و رعاه على قبوله الإشراف على هذا الموضوع .

فقد وجدنا فيه الصبر على المتابعة و الوقت و السخاء بالفكرة .

كما نوجه خالص شكرنا إلى أساتذة جامعة ابن خلدون قسم - العلوم الاجتماعية - فلهم منا كل الاحترام و التقدير .

إهداء :

أهدي هذا الجهد و العمل إلى

من قال بحقهما الله: ﴿وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ﴾

والدي (بن حليلة، مباركة) برا و إحسانا

إخواني (مُحَمَّد) و أخواتي (فاطمة، هديل، أية، سلمى، ختام) ، أشقائي و أصدقائي

إخلاصا و وفاءا

كل من كان له الفضل بمساعدتي في إتمام هذا العمل

جزاء الله خير الجزاء .

جلول أسماء.

إهداء :

قال تعالى : ﴿ وَالْوَالِدِينَ إِحْسَانًا ﴾

إلى رمز العطاء و الحنان ، إلى من أكنّ لها الحب و الاحترام ، إلى من ربّت و سهرت الليالي ، أمي الغالية
حفظها الله .

إلى الحزن الفولاذي الصبور ، و الرجل العظيم إلى جنة دنياي أبي العزيز .

إلى القلوب الطاهرة و إلى رياحين حياتي ، إخوتي : رياض ، هديل ، أحمد ياسين .

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد و لو بكلمة تشجيع .

أهدي هذا العمل المتواضع ؛ و أرجو أن يكون خالصا لوجه الله الكريم .

دحو هناء.

الملخص :

تطرقنا في دراستنا الحالية إلى موضوع التغيرات السوسيواقتصادية و أثرها على الأداء الوظيفي ، حيث احتوت هذه الدراسة على جانبين ، الجانب النظري الذي تناولنا فيه الأدبيات و التراث الاجتماعي ، أما الجانب التطبيقي فقد تمحور حول دراسة ميدانية في مؤسسة نفضال بتيارت ، حيث تم توزيع الاستمارات على العينة المختارة و قد خضعت هذه الاستمارات إلى عملية تحليل و مناقشة حيث أسفرت نتائج هذه الدراسة على ما يلي :

- أن تغير العلاقات الاجتماعية بمؤسسة مجال الدراسة أثر على الأداء الوظيفي للعاملين.
- أن تغير المراكز الاجتماعية في مؤسسة مجال البحث أثر على الأداء الوظيفي للعاملين.
- الإجراءات و التسهيلات التنظيمية بمؤسسة مجال الدراسة لها أثر على الأداء الوظيفي للعاملين.
- التغير في الجوانب المادية له أثر على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة مجال الدراسة.

Abstract :

In our current study, we touched on the topic of socio-economic changes and their impact on job performance, as this study contained two aspects, the theoretical aspect in which we dealt with the literature and social heritage, and the Applied side was centered on a field study at NaftalinTiaret, where the forms were distributed to the selected sample and these forms were subjected to a process of analysis and discussion, as the results of this study resulted in the following:

- It is clear that the change of social relations in the institution of the field of study has affected the job performance of employees.
- It is found that the change of social positions in the research institution affected the job performance of employees.
- The organizational procedures and facilities of the institution of the field of study have an impact on the job performance of employees.
- The change in material aspects has an impact on the job performance of employees of the institution of the field of study.

فهرس المحتويات

2	شكر و عرفان :	—
3	إهداء :	—
4	إهداء :	—
5	الملخص :	—
9	قائمة الجداول :	—
11	مقدمة :	—
12	الإطار التصوري للدراسة :	—
12	1. اسباب اختيار الموضوع:	—
13	2. أهداف الدراسة :	—
13	3. أهمية الدراسة :	—
13	4. إشكالية الدراسة:	—
15	5. فرضيات الدراسة :	—
15	6. مفاهيم الدراسة :	—
20	7. الدراسات السابقة :	—
28	8. نظريات الدراسة :	—
32	الفصل الأول : التغيرات السوسيواقتصادية	—
32	أولاً-تعريف التغيرات السوسيواقتصادية	—
32	ثانياً-خصائص التغيرات السوسيواقتصادية	—
32	ثالثاً-مظاهر التغيرات السوسيواقتصادية	—

32	رابعاً-عوامل التغيرات السوسيواقتصادية.....
32	خامساً-استراتيجيات التغيرات السوسيواقتصادية.....
32	سادساً-أثر التغيرات السوسيواقتصادية على العمال و المؤسسة.....
32	سابعاً- الخلاصة.....
39	الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.....
39	أولاً- مفهوم وأنواع الأداء الوظيفي.....
39	ثانياً-محددات الأداء الوظيفي.....
39	ثالثاً-أبعاد ومؤشرات الأداء الوظيفي.....
39	رابعاً-أهمية الأداء الوظيفي.....
39	خامساً-العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....
39	سادساً-الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية العمومية.....
39	سابعاً-الخلاصة.....
51	الفصل الثالث: الجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة.....
51	أولاً-الجانب المنهجي للدراسة.....
51	1. المرحلة الاستطلاعية.....
51	2. منهج الدراسة.....
51	3. مجالات الدراسة.....
51	4. مجتمع الدراسة.....
51	5. أداة الدراسة.....
51	ثانياً-الجانب التطبيقي للدراسة.....

51	1. قراءة وتحليل النتائج	51
51	2. مناقشة نتائج الفرضيات	51
51	3. نتائج العامة	51
92	الخاتمة	92
93	مصادر والمراجع:	93
98	قائمة الملاحق	98

قائمة الجداول

قائمة الجداول :

1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .
2. توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .
3. توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة.
4. توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية .
5. توزيع المبحوثين حسب المستوى التنظيمي .
6. توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة .
7. توزيع المبحوثين حسب الدخل .
8. توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة .
9. توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المعيشي .
10. توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الأسرة .
11. توزيع أفراد العينة حسب متغير التكفل بالجانب المادي للأسرة .
12. العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول تحسين الانتقال من مذهب إلى آخر للأداء الوظيفي .
13. العلاقة بين المستوى التعليمي و رأي المبحوثين حول مساهمة تمكين العاملين في الأداء الوظيفي .
14. العلاقة بين الجنس و رأي المبحوثين حول تأثير المشاركة في الأنشطة الاجتماعية على الأداء الوظيفي .
15. العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي المبحوثين حول تحسين القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة على الأداء الوظيفي .
16. العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي المبحوثين حول زيادة الابداع و المهارات المهنية من أداء العمال .
17. العلاقة بين مكان الإقامة و رأي المبحوثين حول تأثير الاتصال بين العاملين في العمل على مدير العمل بشكل أفضل .
18. العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول تحسين المناقشة بين العاملين في العمل من الأداء الوظيفي .
19. العلاقة بين مكان الإقامة و رأي المبحوثين حول دور الإنتماءات العشائرية .
20. العلاقة بين رأي المبحوثين حول قيام المؤسسة على تكفلات .

قائمة الجداول

21. العلاقة بين تكوين شبكة علاقاتية جيدة منذ الالتحاق بالمؤسسة و رأي المبحوثين حول تحين المنافسة بين العاملين من الأداء الوظيفي .
22. العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي المبحوثين حول دفع الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة إلى الأداء الوظيفي .
23. العلاقة بين الجنس و رأي المبحوثين حول نظام الحوافز في المؤسسة يركز على أساس الأداء الوظيفي .
24. العلاقة بين الحالة المدنية و رأي المبحوثين حول أن نظام الترقيات في المؤسسات على أساس الكفاءات و الأداء الجيد .
25. العلاقة بين حرص المؤسسة على تقديم الحوافز المادية و رأي المبحوثين حول تحسين الحوافز المادية المتوفرة من المؤسسة على الأداء الوظيفي .
26. العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول قيام المؤسسة بترقيات تحفز على تحسن الأداء الوظيفي .
27. العلاقة بين نمط الأسرة و رأي المبحوثين حول تشجيع الزيادة في الأجور على تحسين الأداء الوظيفي .
28. العلاقة بين السن و رأي المبحوثين حول تتبع المؤسسة طرق لمنح الأجر الزائد بما يناسب الأداء الوظيفي .
29. العلاقة بين الدخل و رأي المبحوثين حول تناسب الأجر الذي يحصل عليه و الجهد المبذول .
30. العلاقة بين نمط الأسرة و رأي المبحوثين حول تقديم المؤسسة المكافآت المادية للعمال الذين يقدمون جهدا أعلى في العمل .
31. العلاقة بين من يتكفل بالجانب المادي و رأي المبحوثين حول مساهمة الزيادات المالية في الدفع لأداء أفضل .
32. العلاقة بين الجنس و رأي المبحوثين حول مراعاة سلم الأجور في المؤسسة لمعدلات غلاء المعيشة .

مقدمة :

شهد القرن الأخير من القرن العشرين و بداية هذا القرن موجة من التغيرات و التحولات العالمية السريعة التي مست جميع القطاعات و الميادين و التي كانت لها آثار كبيرة على أداء هذه الأخيرة و توجهاتها المستقبلية.

حيث ارتبطت هذه التغيرات بعدة عوامل داخلية و خارجية، شملت التقدم التكنولوجي و التحولات الديموغرافية و العولمة الاقتصادية و كذلك التغيرات السوسيواقتصادية التي تعد جزءا لا غنى عنه في تطور المجتمعات و التي تؤثر بشكل كبير على حياة الأفراد، و التي شملت في طياتها [التغير في الترقية، التغير في الدخل، التغير في الحوافز المادية، التغير في العلاقات الاجتماعية و التغير في المكانة الاجتماعية... إلخ] - فكانت مؤسسة نפטال خير مثال على تطبيق ذلك في واقعنا - ، و التي بدورها تؤثر على طبيعة العمل و أداء العاملين داخل المؤسسات، حيث يتطلب تحقيق الأداء الوظيفي النجاح في التعامل مع هذه التحولات و فهم تأثيرها على الموظفين و المؤسسات لتحسين الإنتاجية و الابتكار و تطوير مهارات العاملين، باعتبار الأداء الوظيفي العامل الأساسي لبقاء و استمرارية المؤسسة و الذي يعد الدافع الأساسي لوجودها من العدم، حيث يحتل مكانة خاصة كونه الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة.

و عليه من هنا سنحاول معرفة دراسة التغيرات السوسيواقتصادية و تأثيرها على الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة نפטال . و قد قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول حيث تناولنا في الجزء الأول الإطار التصوري للدراسة و الذي شمل { أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، إشكالية الدراسة، أسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، نظرية الدراسة }، أما الفصل الأول فتضمن محتوى التغيرات السوسيواقتصادية، و الفصل الثاني تمثل في الإطار النظري للأداء الوظيفي، و بالنسبة لثالث فصل فاحتوى على جانبين بحيث تضمن { المرحلة الاستطلاعية، منهج الدراسة، مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة }، أما الجانب التطبيقي فركز على { قراءة و تحليل النتائج، مناقشة نتائج الفرضيات، النتائج العامة } و في الأخير الخاتمة.

الإطار التصوري للدراسة :

1. أسباب اختيار الموضوع:

إن أي دراسة علمية لا تنطلق من فراغ بل لها من الخلفيات ما يشكل جملة من الأسباب، سواء كانت موضوعية أو ذاتية من شأنها أن تدفع الباحث و تحفزه في بحثه و تكشف الحقائق العالقة في ذهنه ، يهدف أي باحث من خلال المراحل العلمية التي يمر بها البحث العلمي إلى تكوين تراث علمي و ثقافي يستفاد منه ، و تكمن أهم خطوة تمر بها الدراسة هي اختيار مشكلة الموضوع التي تكون محصلة لجملة من الأسباب التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ، الذي يتناول تغيرات سوسيو اقتصادية و تأثيرها على الأداء الوظيفي ، و قد أثبتت الدراسات الاجتماعية أن الاعتناء بالعامل يؤدي إلى زيادة الإنتاج ، ذلك أن تحقيق الحماية و الاستقرار داخل العمل يؤدي إلى التحسين الوظيفي للعامل داخل المؤسسة ، و عليه دفعنا حاجة ملحة لاختيار موضوع من مواضيع الساعة ، وهو التغيرات السوسيواقتصادية و تأثيرها على الأداء الوظيفي.عموما يخضع موضوع الدراسة إلى جملة من الأسباب والاختيارات الذاتية و الموضوعية.

أ. الأسباب الذاتية:

- الموضوع في صميم تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل،وقد أثار فضولنا العلمي للبحث.
- قلة الدراسات السوسولوجية التي ربطت بين التغيرات السوسيواقتصادية و الأداء الوظيفي.
- التعرف على مختلف جوانب الموضوع (النظرية و التطبيقية)

ب. الأسباب الموضوعية:

- موضوع يلامس الواقع الاجتماعي و الاقتصادي كونه يسلط الضوء على مسألة التغيرات و الأداء الوظيفي.
- تعدد المؤشرات و الأبعاد الخاصة بالعلاقة بين التغيرات السوسيواقتصادية و الأداء الوظيفي.
- ميدان البحث في مجال الأداء الوظيفي و هو ميدان خصب و غني يقبل الطرح على عدة أوجه.
- النقص الكبير في الدراسات السوسولوجية الخاصة بهذا الموضوع، و يعتبر بحثنا هذا مجالا لفتح الدراسات و بحوث أخرى مستقبلا.
- الملاحظة العينية للعلاقة القائمة بين التغيرات السوسيواقتصادية و الأداء الوظيفي.

2. أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على مسألة التغيرات السوسيواقتصادية و كيف تؤثر على الأداء الوظيفي.
- دراسة التغير في المستوى الاقتصادي و أثرها على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة.
- تسليط الضوء على الأوضاع الاقتصادية (الدخل ، الحوافز المادية) و أثرها على الأداء الوظيفي.
- تسليط الضوء على تغير المراكز الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة.
- دراسة التغير في العلاقات الاجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي.
- دراسة تأثير الإجراءات و التسهيلات (العطل ، الترقية ، الاهتمام بشؤون العمال) على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال بتيارت.

3. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الأهمية العلمية و العملية ، فقد حظي موضوع التغيرات السوسيواقتصادية باهتمام باحثين في مجال العلوم الاجتماعية، في مختلف النظم على المستويات المحلية و العربية و العالمية، و تكمن أهمية دراسة التغيرات السوسيواقتصادية و تأثيرها على الأداء الوظيفي من خلال دراسة التغير في المستوى الاقتصادي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة، وأيضا تسليط الضوء على الأوضاع الاقتصادية (الحوافز المادية ، الدخل) و تأثيرها على الأداء الوظيفي، و دراسة التغير في العلاقات الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل ، تسليط الضوء على تغيير المراكز الاجتماعية و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل .

3. إشكالية الدراسة:

إن دخول العالم لمرحلة العصرية ساهم في خلق العديد من التحولات التي شملت مجالات و أبعاد عدة منها ما هو اقتصادي و اجتماعي و حتى ثقافي، و ص احب هذه التغيرات عدة تحولات مست مستويات مختلفة من بني المجتمع، و من ضمن هذه التشكيلات الاجتماعية التنظيمات و المؤسسات بمختلف شرائح الرسمية و غير الرسمية، حيث تعد هذه الأخيرة نسق اجتماعي يستقطب مختلف العناصر الثقافية المختلفة المتمثلة في العلاقات وروابط و تكتلات.

فالمؤسسة بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل المختلفة التي لها دور في التغير الذي يحدث لأسباب معينة الغاية منها تحقيق أهداف يحدد بها، و من بين هذه التغيرات نجد التغيرات السوسيواقتصادية المتمثلة في تغيير العلاقات

الإطار التصوري للدراسة

الاجتماعية تغير المكانة الاجتماعية، الحوافز، التسهيلات التنظيمية ... إلخ. والتي تعتبر نشاط سوسيوتنظيمي أساسي يمارس في إطار المؤسسة و يوجه أساسا للأفراد العاملين بها في محاولة للتحكم في سلوكهم لإثارة المزيد من الاهتمام بالعمل و المكلفين بأدائه لتحقيق أهداف المؤسسة ، لهذا تعتبر التغيرات السوسيواقتصادية من المواضيع الحيوية و المعقدة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في علم الاجتماع و من بينهم المفكر كارل ماركس الذي يشير إلى أن :

" الظروف الاقتصادية تألف أساس البناء الاجتماعي و تؤثر تأثيرا عميقا في جميع الجوانب الأخرى للنشاط البشري".¹

و عليه فإن الأداء الوظيفي يعتبر العامل الأساسي لبقاء و استمرارية المؤسسة باعتباره الدافع الأساسي لوجودها من عدمه ، و يتصف الأداء الوظيفي بأنه مفهوم واسع و متطور يرتبط بكل من سلوك الفرد و المؤسسة، حيث يحتل مكانة خاصة داخله لأنه الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة و ذلك على مستوى الفرد و المؤسسة، لهذا نجد أنها تسعى لتحقيق جملة من الأهداف محاولة منها لتكيف مع التغيرات السوسيواقتصادية و التي تشير في مضمونها عن جملة محفزات تؤدي إلى زيادة الإنتاجية و تؤثر على بني المؤسسة ، فعندما يشعر العامل بالرضا اتجاه عمله و شعوره أن له دور في مكان العمل قد يؤدي ذلك إلى حماسه و يدفعه نحو أداء عمله و بهذا يحرص على العمل بشكل أفضل من أجل مردود جيد و عليه العمل بكل ما يملك من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة و فعالية، وبناء على ما تم التطرق إليه يتم طرح الإشكالات التالية

— هل تساهم التغيرات السوسيواقتصادية في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل في مؤسسة نفعال ؟

و تتفرع عن هذه الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

- هل تغير في المراكز الاجتماعية يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نفعال؟
- هل تغير في العلاقات الاجتماعية يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نفعال؟
- هل تساهم الإجراءات و التسهيلات التنظيمية في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نفعال؟
- هل يؤثر التغير في الجوانب المادية(الأجر) على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نفعال ؟

¹ محمد سعيد فرح: "ما علم الاجتماع"، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1987، ص276.

4. فرضيات الدراسة :

أ. الفرضية الرئيسية :

تساهم التغيرات السوسيواقتصادية المرتبطة بالمكانة و العلاقات الاجتماعية ، الدخل ، الترتيبات و غيرها في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال في تيارت.

ب. الفرضيات الجزئية:

- يساهم تغير المراكز الاجتماعية في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال .
- تغير العلاقات الاجتماعية و تنوعها بين (ما هو رسمي و غير رسمي) يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال.
- تساهم الإجراءات و التسهيلات التنظيمية المتمثلة في الترقية و الحوافز المادية في التأثير على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال.
- ارتفاع الدخل و انخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بمؤسسة نפטال بتيارت.

5. مفاهيم الدراسة :

أ. مفهوم التغيرات الاقتصادية:

يشير إلى التحولات التي تحدث في النظام الاقتصادي بمجموعة من العوامل والمتغيرات المختلفة. هذه التغيرات قد تشمل التغيرات في النمو الاقتصادي، والتضخم، والبطالة، ومعدلات الفائدة، ومعدلات الصرف العملات، والاستثمار، والإنتاجية، وتوزيع الدخل، والتجارة الخارجية، والتكنولوجيا، والتغيرات السياسية والقانونية، والعوامل الديموغرافية، وغيرها.¹

التعريف الإجرائي للتغيرات الاقتصادية :

هو مجموع التغيرات التي تحدث على الأنشطة و المؤسسات الاقتصادية تحت تأثير عوامل عدة داخلية كانت أو خارجية ، و تبرز تلك التغيرات في السياسات الحكومية و تغير الأسعار و التغير التكنولوجي و العلمي ، و كانت

¹International Monetary Fund (IMF). (2020), “Glossary of Macroeconomic Terms”, IMF Glossary , (20\05\2023),6:17 pm, <https://www.imf.org/en/About/Glossary#T>

مؤسسة نفطال خير مثال على ذلك في الجزائر و تختص بالذكر فرعها بتيارات التي تتأثر هي الأخرى بما حولها من تغيرات تساهم في التغيير الداخلي من ناحية الإنتاجية و التوزيع و كذا الأسعار و الأجور.

ب. تعريف التغيير الاجتماعي:

لغة: تغيير الشيء في حاله : تحول و غير : حوله و بدله كأنه جعله غير ما كان . يعني التبدل أو التحول و هذا يعني تغيير الشيء و تحوله أو تبدله و بهذا يكون المعنى اللغوي للتغيير الانتقال و التبدل و التحول من حالة إلى أخرى خلال فترة زمنية معينة.¹

اصطلاحا: تحول رئيسي في البنية الاجتماعية على أن التغييرات قصيرة الأجل مثل التغيير في معدل العمالة لا ينتج عنها تغيير اجتماعي ، و انتخاب حكومة جديدة لا يعد تغييرا اجتماعيا و لكن استبدال حكومة منتخبة بأخرى ديكتاتورية تحدث تغييرا اجتماعيا ، و يستخدم هذا المصطلح في دراسة التاريخ و الاقتصاد و السياسة ، و يشمل موضوعات مثل نجاح أو فشل مختلف النظم السياسية و العولمة و التحول الديمقراطي، و التنمية و النمو الاقتصادي.²

التعريف الإجرائي :

يعني التغييرات التي تحدث في المجتمع و التي تؤثر على الحياة الاجتماعية السائدة، حيث تحدث تلك التغييرات نتيجة لعوامل داخلية أو خارجية.

ج. تعريف الأداء الوظيفي:

لغة: القيام بالواجب و هو ما اشتق " أدى تأدية " بمعنى أوصله و قضاه ، و هو أدى الأمانة من غيره و تأدية حقه أي قضيته.³

¹ مومن بكوش جموعي : " التغيير الاجتماعي و انعكاسه على القيم الاجتماعية لدى طلاب الجامعة دراسة ميدانية في بعض الجامعات الجزائرية " ، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس الاجتماعي)، سنة 2017 .

² مراد بلخيري، "أسس التغيير الاجتماعي عند مالك بن نبي" ،مجلة آفاق للعلوم ، جامعة برج بوعريج العدد10، جامعة الجلفة،2018.

³ ريم محمد رسمي أبو الريش : " واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة و علاقته بجودة الأداء " ، (شهادة ماجستير ، في أصول التربية بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة)، 2016.

اصطلاحاً: عرف الأداء في معجم المصطلحات الإدارية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات و واجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء.¹

التعريف الإجرائي :

هو مجموعة السلوكيات الإدارية و النشاطات المعطاة للفرد من واجبات حسب ما يفترض بالعامل أدائه في مؤسسة نفعال .

د. تعريف الحوافز :

هي أساسيات ضمان تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة و تؤدي إلى الوصول إلى أعلى مستوى من الأداء الوظيفي ، و كسب ولاء و انتماء العاملين للمؤسسة.¹

د. 1 تعريف الحوافز المادية:

هي الأجور و العلاوات السنوية و الزيادات في الأجر لمقابلة الزيادة في النفقات المعيشية و المكافأة و المشاركة في الأرباح و التأمين الصحي و التعويضات و المزايا العينية ذات القيمة المادية.²

د. 2 تعريف الحوافز المعنوية:

هي الترقية و احترام و تقدير جهود العاملين ، و استقرار العمل ، وإثراء العمل و تحسين ظروفه .²

التعريف الإجرائي للحوافز المادية و المعنوية :

هي أساسيات تقوم عليها المؤسسة لضمان تحقيق مستوى عال من الأداء الوظيفي و كسب العاملين بمؤسسة نفعال .

¹ سعيد محمد أبو حميد : " أثر الحوافز المادية و المعنوية ، إدارة و تنظيم الموارد البشرية" ، (ماجستير ، إدارة أعمال بجامعة الأعمال و التكنولوجيا)، جامعة الملك عبد العزيز ، 2020 .

² سعيد محمد أبو حميد : " أثر الحوافز المادية و المعنوية" ، (ماجستير إدارة أعمال بجامعة الأعمال و التكنولوجيا، إدارة و تنظيم الموارد البشرية)، جامعة الملك عبد العزيز ، 2020 .

ه. تعريف العلاقات الاجتماعية:

لغة: هي جمع علاقة و يقابلها باللغة الفرنسية relation، و حسب ما يشير إليه معجم (رائد الطلاب) أن العلاقة مصدرها علق و هي ارتباط صداقة أو حب.¹

اصطلاحاً: هي أي اتصال أو تفاعل يقع بين شخصين أو أكثر من أجل إشباع حاجات الأفراد الذين يكونون مثل هذا الاتصال أو التفاعل، كاتصال البائع بالمشتري و اتصال الطالب بالأستاذ و اتصال القاضي بالمتهم.²

التعريف الاجرائي :

هي شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي مبنية على أساس روح التعاون كما تعد مرحلة من مراحل البناء التنظيمي بمؤسسة نفعال .

و. تعريف المكانة الاجتماعية:

يقصد بها موقع الفرد كما يدركه و هو مقارنة بالآخرين (زملاء ، عموم الناس في المجتمع) في الجوانب الاقتصادية ، العقلية ، الاجتماعية ، الجمالية حيث يرى هالمان أن المكانة لا تقتصر على امتلاك ما له علاقة بالناحية الاقتصادية، بل هي أيضا تتضمن ما له علاقة بالسمات الشخصية في الجوانب العقلية و الثقافية و الأخلاقية و الجمالية و الانفعالية.²

التعريف الاجرائي :

هو الوضع أو المنزلة الذي يعيشه الفرد أو الجماعة داخل المجتمع و قد ترتبط المكانة الاجتماعية بالوظائف التي تحقق مكانة أعلى و أفضل داخل مؤسسة نفعال .

¹ سعاد بن سعيد : " علاقات الجيرة في السكنات الحضرية الجديدة " ، (شهادة ماجستير، تخصص علم الاجتماع الحضري) ، دراسة ميدانية في المدينة الجديدة علي منجلي (الوحدة الجوارية 06) ، 2007.

² أمل سالم العوادة : " التكلفة السوسيواقتصادية للتمييز ضد المرأة في سوق العمل الأردني " ، في-المجلة 46- ، العدد 3 ، 2019 ، ص

ز. تعريف التمكين الإداري:

مصطلح إداري يقصد به منح العاملين المسؤولية عن نشاطات تقديم الخدمة و السلطة و اتخاذ القرارات و الإجراءات و يعرفه بوشماهال بأنه تفويض عملية اتخاذ القرارات في الأفراد العاملين في المستويات الدنيا و تقديم التدريب الكافي لمسؤولياتهم الجديدة و التأكيد على الاتصالات الأفقية.¹

و نعرفه على أنه اخراج الفرد العامل من القيود و إعطاءه حرية و ذلك من خلال منحه صلاحيات تفويض السلطة و اتخاذ القرارات ، تتمثل أهميته في تحسين نوعية الخدمات المراد تقديمها للمستهلكين من خلال تصميم المنتجات و العمليات وفق متطلبات المستهلكين و حاجياتهم و التأكد من فاعلية الأداء و كذا تحقق العاملين من إنجاز أعمالهم وفق رؤية المستهلكين و كسب من خلال الإدارة.

ح. تعريف الدخل:

هو مصطلح اقتصادي و مالي و هو إجمال ما يتحصل عليه الانسان و أسرته من عمله الذي يعمل فيه، أو من أي مصادر أخرى و هو الدخل الذي يعتمد عليه الانسان في تلبية احتياجاته المعيشية و النهوض بواجباته و مسؤولياته و من هنا فإن الدخل الفردي هو الذي يتيح للناس أن يمتلكوا الأشياء ليستطيعوا العيش.¹

ط. تعريف المستوى المعيشي:

يتضمن هذا المفهوم كل ما يتمتع به الفرد من مسكن و مأكول و مشرب، و يتحدد ذلك بمستوى دخله و البيئة التي يعيش بها و يشيد البنك الدولي العالمي إلى أن متوسط نصيب الفرد من دخل الأسرة و انفاقها يعدان مقياسين ملائمين للدلالة على مستوى المعيشة طالما يشملان الإنتاج بغرض تحقيق الاستهلاك الذاتي، و هو بشكل أكثر تحديد عملية مركبة و متكاملة تتضمن توافر كافة الاحتياجات و الإمكانيات المادية للفرد أو الأسرة بالمأكل و المشرب و المسكن و كذلك الحاجات غير المادية كالتعليم و العلاج و النقل و البيئة ، و لا شك ان هذه الحاجات ذات طبيعة دينامية متطورة من خلال ارتباطها بتطور المجتمع و تقدمه.²

¹ حلاب داهش الحسني ، إحسان ، كمال : " إدارة التمكين و الإدماج " ، دار حامد للنشر ، 2013 ، ص 20 .

² صابر شويف : " المستوى المعيشي في الجزائر دراسة حالة بلدية وهران " ، (شهادة ماجستير ، في الديموغرافيا تخصص الديموغرافيا الاقتصادية و الاجتماعية) ، جامعة وهران 02 ، كلية العلوم الاجتماعية ، سنة 2013 .

أ. الدراسات التي اهتمت بالتغيرات السوسيواقتصادية :

دراسة عربية:

○ دراسة الباحثة مایسة مُجد أحمد الحبشي 2011 بعنوان " أثر العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد و علاقته بالرضا عن الحياة " – مصر –

حيث يقدم هذا البحث دراسة وصفية تحليلية لأثر العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد و كذلك أثرها على مستوى الرضا عن ذلك التخطيط ، هدفت الدراسة للتعرف على :

❖ أثر العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد و الرضا عنه أثناء مرحلة التقاعد لعينة من الأسرة المصرية .

❖ التعرف على التغيرات التي يقوم بها المتقاعدون في تخطيطهم للدخل المالي لمرحلة التقاعد إذا ما أتاحت لهم الفرصة مرة أخرى لذلك التخطيط .

و قد تمثلت أسئلة الدراسة كالتالي :

1. ما هو تأثير بعض العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على مدى التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد ؟

2. ما هو تأثير بعض العوامل الاجتماعية والاقتصادية على طبيعة التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد ؟

3. ما هو تأثير بعض العوامل الاجتماعية والاقتصادية على مستوى الرضا عن التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد ؟

فرضية الدراسة: تلخصت فروض الدراسة في الفروض التالية :

○ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد للعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و ينبثق منه الفروض الفرعية التالية :

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد نتيجة لمتغير مستوى الدخل السنوي قبيل التقاعد .
 2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد نتيجة لمتغير المهنة .
- اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تجميع الحقائق و المعلومات ، تكونت عينة الدراسة من 185 فردا.

نتائج الدراسة التي توصل إليها :

لقد دلت المعالجة الإحصائية لنتائج الاستبيانات على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التخطيط المالي للتقاعد تباعا لجميع المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية فيما عدى طبيعة عمل الزوج / الزوجة عائل الأسرة . بينما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة التخطيط المالي للتقاعد تبعا لجميع المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية دون استثناء كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في مستوى الرضا عن التخطيط المالي للتقاعد تبعا لجميع المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية ، فيما عدى مهنة عائل الأسرة ، حيث كانت الفروق دالة عند 0,01 ، كما أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين مدى التخطيط المالي للتقاعد و الرضا عن نمط الحياة أثناء مرحلة التقاعد .¹

دراسات محلية :

- دراسة للباحث فحيز عز الدين سنة 2020-2021 بعنوان " دراسة سوسيولوجية لسلك مفتشي العمل في ظل التغيرات السوسيواقتصادية " - جامعة الجزائر 2 - ، حيث حاول الإجابة على الإشكالية التالية :
- أي نموذج من النماذج الثلاثة قادر على تلبية أهداف التكوين لفئة مفتشي العمل وفق الأخذ بمعطيات النسيج الصناعي الجزائري نفسه ؟

- نموذج المفتشية العامة Inspection généraliste .
- نموذج المفتشية المتخصصة Inspection spécialisée .

¹ مایسة مجّد أحمد الحبشي : " أثر العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد و علاقته

بالرضا عن الحياة" ، جامعة المنوفية ، كلية الاقتصاد المنزلي ، مجلة بحوث التربية النوعية ، 2011 .

– نموذج فرق متعددة الاختصاصات العامة على تحسين البيئة و شروط العمل .

فرضية الدراسة:

نسعى من خلال البحث المطروح إلى دراسة الترابط و التنافس بين سياسة التكوين الخاصة بإحدى أنظمة تفتيش العمل الممكن تطويرها في المستقبل ، و بين المحيط الذي يوجد بها نظام التفتيش في الجزائر .

○ استخدم الباحث أداتي المقابلة و الاستمارة ، بالاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج الكمي . مجتمع البحث 942 و العينة 95 .

نتائج الدراسة التي توصل إليها :أسفرت الدراسة الامبريقية على النتائج التالية:

–أظهرت نتائج التحقيق الميداني بعض المظاهر للنموذج السلوكي المتيح لدى أفراد عينة البحث ، حيث يتسم نشاط مفتشي العمل بالحركية و الديناميكية المستمرة ، بحكم أن مهامهم تزاوّل في الميدان أكثر مما تزاوّل وراء المكتب ، كما ينزع معظم أفراد عينة البحث إلى التريث و أخذ مهلة للتفكير في الوضعيات الاستعجالية ، و ذلك حتى تكون قراراتهم بعيدة عن الارتجالية و العشوائية .

–من المؤشرات الأخرى التي اعتمدها في مظاهر النموذج السلوكي هو التعامل مع السائق أثناء تأخره عن الموعد ، حيث رأى الغالبية أن إتيكيت التعامل تفرض تنبيهه بطريقة حضارية مهذبة ، أما بخصوص التصرف أثناء رفض الترقية المهنية الموجودة فقد سجلنا قطاعا عريضا لدى الباحثين ، يسعى إلى تبرير و فهم هكذا إجراءات .

–من بين مظاهر النموذج السلوكي الأخرى التي تم استنتاجها ، هو اتجاه الباحثين – مفتشي العمل – إلى التحلي بروح المسؤولية و الحرص و التفاني في أداء مهامهم و صلاحياتهم ، مما يتطلب من مفتشي العمل أن يكونوا ذو شخصية متزنة تميل إلى الاعتدال و تسعى إلى احتواء كل الأطراف المتنازعة و إقناعها بالحجة و البرهان .

يقبل الكثير من الباحثين تكليفهم بمهمة بعطلة نهاية الأسبوع ، بما يوحي علاقتهم المتناسكة بميدان عملهم ، كما يفضلون التواجد مع زملاء في الوسط المهني مما يعكس تضامن فريق العمل و سيادة الجماعة و التعاون الجماعي .

–من بين نتائج الدراسة الميدانية التي سجلناها هو اتفاق الباحثين على كون المشاركة النشطة أثناء التدريس من الأساليب المهمة في تلقين المعارف و اكتساب المهارات ، لذلك يعوّل عليها في تحقيق أهداف التكوين المتخصص

الإطار التصوري للدراسة

لفائدة سلك مفتشي العمل ، بحيث كلما ارتفعت نسبة المشاركة النشطة كلما أدى ذلك إلى ارتفاع نسبة نجاح البرنامج التكويني .

- كما تفيدنا مخرجات البحث الامبريقي أن اتجاهها واسعا من المبحوثين يعيب على البرنامج التكويني استناده أكثر على الجانب النظري ، مع غياب شبه واضح للدورات الميدانية و التطبيقية ، و هذا الأمر جعل الغالبية منهم تطالب بإثراء و تعديل مضمون البرنامج التكويني لا سيما في الميادين التالية :

- ❖ الوقاية من الأخطاء المهنية و طب العمل .
- ❖ تنظيم المؤسسة الاقتصادية و إعادة هيكلتها .
- ❖ الأمن و الصحة في أوساط العمل .
- ❖ تقنيات الاتصال و التفاوض الجماعي .
- ❖ ميادين الرقابة في مجال علاقات العمل .

- حسب المبحوثين فإن منظومة التفتيش ذات الاتجاه العام ، لم تعد قادرة على مواكبة تحديات عالم الشغل لا سيما مع غياب التخصص في التفتيش مما يستدعي عصرنتها بما يتوافق مع التغيرات الجديدة و الحديثة التي تفرزها علاقات العمل ، و هنا نسجل تهمين و تشجيع المبحوثين للتحويل الرقمي و عصرنة قطاع تفتيش العمل ، باعتبارها المنهج الجديد في تحسين أداء مفتشي العمل نظرا للتطور غير المسبوق في مجال المعلومات و الاتصالات ، مما دفع الإدارة المركزية لمفتشية العمل بالتفكير في ضرورة عصرنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور ، لذلك أصبح لزاما و بات من الضروري الاهتمام بموضوع رقمنة مصالحها لما يكتسب من أهمية و ارتباطه بالخدمة العمومية .¹

ب. الدراسات التي اهتمت بالأداء الوظيفي :

دراسات أجنبية:

1. دراسة فريدريك تايلر : الحوافز المادية و الإنتاج .
- قام بهذه الدراسة بمصنع بونلهام للصلب ، حيث دعت إدارة الشركة إلى إدخال طرق عمل جديدة لتحسين مستوى عمل شاحني القضبان الحديدية .

¹ عز الدين قحيز: " دراسة سوسيولوجية لسلك مفتشي العمل في ظل التغيرات السوسيواقتصادية " ، (رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل) ، أبو القاسم سعد الله - جامعة الجزائر 02- ، الجزائر ، 2021 .

الإطار التصوري للدراسة

- استخدم فريدريك تايلور أسلوب الملاحظة الدقيقة للعملية الإنتاجية قرر تايلور تحسين النتائج إلى ما بين 47-48 طن يوميا حين ساعده على ذلك العامل آدم سميث ، فبدأ تايلور بإجراء تجربته إذ طلب من العامل تنفيذ أوامره دون معارضة حيث استطاع العامل 47 طن و كانت هذه المدة ثلاث سنوات مقابل ستين علاوة على أجره السابق .
- توصل تايلور إلى نتائج نفادها أن المال هو أحسن محفز للعمل و أن التحكم في الحركة و الزمن عاملان رئيسيان في تحسين الآراء و إنتاج العمال.¹

دراسات عربية:

- دراسة الباحث غازي حسن عوة الحلبيّة 2013 بعنوان " أثر الحوافر في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن " .

أهداف الدراسة :

- تقصي أثر الحوافر في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- التعرف على مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- تحديد العلاقة بين الحوافر و تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .

مشكلة الدراسة :

ما أثر الحوافر في تحسين الأداء لدى العاملين في القطاع العام بالأردن ؟

أسئلة فرعية:

1. ما أثر الحوافر في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى؟
2. ما مستوى تحسين الأداء الوظيفي في أمانة عمان الكبرى ؟
3. هل يوجد علاقة باستجابات أفراد عينة الدراسة بين استخدام الحوافر و تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى؟

¹Hall, James L., Barry Z. Posner, and Joseph W. Harder : "**Performance appraisal systems: Matching practice with theory.**" *Group & Organization Studies* 14.1 ,(1989): 51-69 ,p 09

الإطار التصوري للدراسة

4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى

الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى ؟

فرضيات الدراسة :

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى . و ينبثق عنها الفرضيات الآتية :

أ. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز المادية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .

ب. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز المعنوية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .

ج. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز الاجتماعية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى للمتغيرات الديموغرافية و ينبثق عنها الفرضيات الآتية .

أ. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز المادية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى للمجنس .

ب. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز المادية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى للمؤهل العلمي .

ج. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز المادية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى للمسمى الوظيفي .

• استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات و اعتماده على العينة العشوائية الطبقية و بلغت 150 حيث

أخذت 37 فردا من طبقة مدير و 60 فردا من طبقة رئيس قسم و 352 فردا من طبقة موظف إداري ، و كان منهج الدراسة الوصفي التحليلي .

نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى بعدي المتغير المستقل و التابع و هما :

الإطار التصوري للدراسة

1. الحوافز المادية و الحوافز المعنوية ، إذ بلغ المتوسط الحسابي للتحفيز المادي 1.84 ، و بلغ للحوافز المعنوية 2.24 .
2. أظهرت نتائج الدراسة حيازة بعد الحوافز الاجتماعية على المستوى المتوسط بمتوسط حسابي 2.66 .
3. تبين أن بعد الحوافز الاجتماعية هو الأكثر استخداما و دراية و معرفة من قبل موظفي أمانة عمان الكبرى و ذلك لحيازته على الرتبة الأولى في خانة المستوى المتوسط 2.86 مقارنة بالأبعاد الأخرى للحوافز المادية و الحوافز المعنوية .
4. أظهرت نتائج الدراسة حيازة الأداء على المستوى المتوسط بمتوسط حسابي بلغ 3.15 .
5. أظهرت نتائج الدراسة أيضا وفق قناعات الباحثين (أفراد العينة) حول العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع ¹.

دراسة محلية:

- دراسة للباحث عزوز مُجَّد 2009 بعنوان " دور الحوافز في تحسين الأداء من وجهة نظر العاملين " - الجزائر العاصمة-.

أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على أكثر الحوافز أهمية من حيث وجهة نظر عمال المركب الأولمي مُجَّد بوضياف .
- معرفة مدى توفر الحوافز في نظام تسيير المركب .
- التعرف على مستوى أداء العاملين في المركب .
- البحث عن العلاقة بين الحوافز و تحسين الأداء لدى العاملين بالمؤسسة .
- اكتشاف الأنواع المختلفة للحوافز المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي .

مشكلة الدراسة :

¹حسن عودة الخلايبيةغازي: "اثر الحوافز في تحسين لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن"،(رسالة ماجستير في ادارة اعمال)،جامعة الشرق الاوسط،كلية أعمال،2013،ص 1-5 .

الإطار التصوري للدراسة

ما الدور الذي تلعبه الحوافز في تحسين مستوى أداء العاملين و الارتقاء به حتى تتحقق أهداف المؤسسة ، و ذلك من خلال وجهة نظر العاملين بالمركب الأولمبي مُجد بوضياف بالجزائر العاصمة ؟

و يؤدي بنا هذا السؤال الرئيسي إلى طرح أسئلة فرعية أخرى يمكنها إثراء بحثنا و هي :

- ما هي فعالية الحوافز المطبقة في المركب لدفع العاملين على تحسين أدائهم و الارتقاء به ؟
- هل هناك اهتمام بنظام الحوافز و تطبيقها على العمال ، في القرارات و البرامج التسييرية لإدارة المركب الأولمبي ؟
- هل يحقق التحفيز ولاء الأفراد العاملين للمؤسسة التي يعملون بها و بالتالي تحسين أدائهم ؟

فرضيات الدراسة: انطلاقا من إشكالية الدراسة نقتح الفرضيات التالية :

1. هناك فعالية للحوافز و المكافآت المطبقة بالمركب تعمل على دفع العاملين لتحسين الأداء .
2. هناك اهتمام لدى المشرفين على المركب الرياضي بتحفيز و تشجيع العمال من أجل تحسين أدائهم .
3. التحفيز يؤثر في ولاء الأفراد العاملين للمؤسسة و بالتالي العمل على تحسين أدائهم في العمل .

● استخدم الباحث أداتي الاستبيان و الملاحظة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، بلغ مجتمع الدراسة 580 عاملا .

نتائج الدراسة :

إن دراسة موضوع تحفيز و أهميته في تحفيز الأداء المتعلقة بالعاملين بالمنشآت الرياضية ، هذه الدراسة المنبئية على عدة فرضيات و عليه فإن عرض النتائج المتوصل إليها سيكون تبعا لهذه الفرضيات من خلال وقوفنا على عملية التحفيز و أبعادها بالمركب الأولمبي الرياضي مُجد بوضياف بالجزائر العاصمة الذي يعتبر معلما رياضيا كبيرا ذو أهمية كبيرة في المجال الرياضي ، فتم التوصل إلى :

من خلال تحليل نتائج الأسئلة المحددة لبعده مدى استجابة الحوافز لرغبات و حاجيات أفراد العينة بالمركب ، اتضح لنا بأن هناك عدم رضا لما يقدم العامل فمن خلال السؤال رقم 01 (جدول 06) نجد قسمة كبيرة مقدرة ب 65.2% من العمال يرون أن هذه الحوافز لا تكفي لتلبية احتياجاتهم أي أن هناك حالة عدم التشبع لدى الأفراد العاملين و بالتالي يؤدي هذا إلى عدم الاهتمام بالأداء و تحسينه و النسبة التي أقرت كفاية المدخول المتق اضاه و

الإطار التصوري للدراسة

المقدرة ب 8.7% كانت أغلبها من العمال القدامى و الذين يرتفع دخلهم بحسب الأقدمية و الملاحظ أن ما يتقاضاه العاملون في الغالب عبارة عن الأجر الأساسي و لواقفه ثابتة و لا وجود للحوافز و مكافآت معينة فحوالي 80.43% من العاملين كانت إجابتهم على السؤال 02 (جدول 07) أنها لم تستفد من أي مكافآت معينة.¹

التعقيب على الدراسات:

بالنسبة للدراسات التي تم إدراجها في متن هذه الدراسة نجد أنها اهتمت بعدة عناصر حسب طبيعة الظاهرة التي تناولها التغيرات السوسيواقتصادية ، فالدراسة الأولى ركزت على التكوين أثناء الخدمة ، تأثير برامج التكوين ، أما الدراسة الثانية فركزت على الحوافز الاجتماعية و أثرها في تحسين الأداء الوظيفي . و بالنسبة للدراسات التي كانت في ظل التغيرات السوسيواقتصادية فقد اختلفت في قياس التغيرات بمواضيع مختلفة، و بهذا فإن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في كونها تركز على التغيرات في سياقها الاجتماعي و الاقتصادي (السوسيواقتصادية) داخل مؤسسة نضال، حيث سلطت الضوء على مجموعة من العناصر (العلاقات الاجتماعية ، المكانة الاجتماعية ، الدخل ، الحوافز ، الترقية... إلخ) و علاقتها بالأداء الوظيفي ، و قد تم الاستعانة بهذه الدراسات في الجانبين النظري و التطبيقي عبر توظيف نتائج الدراسة الحالية و إبراز الاختلافات بينهما.

7. نظريات الدراسة :

أ. النظرية الحتمية الاقتصادية:

هي نظرية تقول بأن الأحداث الاقتصادية يمكن التنبؤ بها بدقة تامة ، و أن الاقتصاد يتبع قوانين ثابتة و محددة و أنه يمكن التحكم فيها بشكل كامل. و تعتمد هذه النظرية على فرضية أن البشر يتصرفون بشكل منطقي و يسعون دائما لتحقيق أقصى قدر من المنفعة الذاتية، وأن السوق يعمل بشكل مثالي و يتميز بالشفافية و الكفاءة و أن الحكومة يمكنها التدخل في الاقتصاد بشكل فعال و تحقيق الأهداف المرجوة. و من المعروف أن هذه النظرية تواجه العديد من الانتقادات حيث أن الاقتصاد يتأثر بالعديد من العوامل الخارجية و الداخلية . تعتمد النظرية الحتمية الاقتصادية على فرضيات أساسية منها :

1. فرضية الاستقرار : تفترض النظرية بأن الاقتصاد يتحرك نحو الاستقرار و التوازن الذاتي ، و أن أي

اضطرابات في الاقتصاد ستلاشى بشكل طبيعي دون الحاجة إلى تدخلات خارجية .

¹ محمد عزوز: "دورا لحوافز في تحسين الأداء من وجهة نظر العاملين"، (رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الموارد البشرية وتسيير المنشآت الرياضية)، جامعة الجزائر ، معهد التربية البدنية والرياضة، 2009، ص ص ج-ط ، 120.

2. فرضية الشفافية : تفترض النظرية بأن السوق يتميز بالشفافية و الكفاءة و أن المعلومات تنتشر

بسرعة و بشكل متساو بين جميع المشاركين في السوق .

3. فرضية الاستقلالية : تفترض النظرية بأن الأفراد يتصرفون بشكل مستقل و يسعون دائما لتحقيقي

أقصى قدر من المنفعة الذاتية و أنهم يتخذون القرارات الاقتصادية بناء على مصلحتهم الشخصية .

4. فرضية الكفاءة : تفترض النظرية بأن السوق يعمل بشكل مثالي و يحقق أعلى درجات الكفاءة في

توزيع الموارد و تحقيق الفائدة الاجتماعية القصوى .

و تعتبر النظرية الحتمية الاقتصادية نظرية متطرفة ، حيث تفترض بأن الاقتصاد يتحرك بشكل آلي و يمكن

التحكم فيه بشكل كامل ، و هذا يتعارض مع الواقع الاقتصادي الذي يتأثر بالعديد من العوامل الداخلية و

الخارجية .¹

و قد تأثر أصحاب هذه النظرية بدور العامل الاقتصادي، و هي تتخذ من الثقافة المادية عاملا متحركا توقف

تغيرات الجوانب الأخرى من الحياة ، يشر ماركس صاحب هذه النظرية أن الظروف الاقتصادية تؤلف أساس البناء

الاجتماعي و تؤثر تأثيرا عميقا في جميع الجوانب الأخرى للنشاط البشري ، و قد أكد أن أسلوب الإنتاج في الحياة

المادية يحدد الصفة العامة للعمليات الاجتماعية و السياسية و الروحية للحياة .²

ب. نظرية التحديث:

استخدم مفهوم التحديث للفت الانتباه إلى قضية مفادها أن عمليات التكيف لا يمكن اختزالها في النواحي

الفنية و الاقتصادية و حسب ، فالاقتصاد المتطور يعتمد أيضا على مجموعة حديثة من المؤسسات السياسية ،

الشرعية و التربوية ، و بالتالي على النسق التقييمي value système مساعد على التقدم الاقتصادي ،

فالمظاهر التقليدية للثقافة المحلية المعوقة لعملية التحديث (الأشكال الحكومية الأوتوقراطية ، العادات أو

التقاليد و التعليم الهزيل) ينبغي التخلص منها قبل مواصلة التنمية الاقتصادية . و باستخدام الكلمات المعبرة

من كتابين لهما أهمية كبيرة حول هذا الموضوع نجد روستو يعتبر تجاوز المجتمع التقليدي هو أحد المتطلبات و

الانطلاق الاقتصادي ، في حين نجد فيفر يهتم بتوضيح دور العوامل الثقافية في نهضة العرب في أواخر القرون

الوسطى .

¹ مومن بكوش الجموعي : " التغيير الاجتماعي ، مدخل نظري " ، جامعة الشهيد حما لخضر ، الوادي الجزائر ، سنة 2018 .

²Milgate, Murray, and John Eatwell: "Economic theory and European society: The influence of JM Keynes." ,History of European Ideas 9.2, (1988): 215-225.

إن من أهم سمات نظرية التحديث هي محاولة قياس التحديث، و بالتالي وضع أمم العالم على متصل الحداثة المتدرج الذي يبدأ بالمجتمعات الأكثر تقليدية و ينتهي بالمجتمع الأكثر حداثة . و في شكلها الأكثر بساطة، تميل نظرية التحديث إلى وضع كل المجتمعات على متصل متدرج يمثل كل واحد منها نقطة متميزة على طول هذا المتصل . و مع مرور الوقت و إزاحة المعوقات الثقافية التقليدية ، يصبح المجتمع البدائي يوما ما مجتمعا متحضرا متطورا و برغم النقاط الهامة التي تضمنها هذه النظرية إلا أنها تنطوي على مزالق منهجية تتمحور حول مسألة مفادها : ما هي أحسن مؤشرات التحدي ؟ ، إن استخدام المؤشرات الكمية (دخل الفرد ، الاستثمار ، استهلاك الطاقة... إلخ) تنطوي على تظليل و لا تعكس الواقع الاجتماعي فالمجتمعات التي تصنف في نفس المستوى قد تملك فعاليات مختلفة اختلافا كبيرا للتحديث الاجتماعي .¹

ج. نظرية التنظيم الإداري :

نظرية التنظيم الإداري هي مجموعة من النظريات والمبادئ التي تستخدم في دراسة وتحليل الهياكل التنظيمية الداخلية والخارجية للمؤسسات والشركات والمنظمات. وتشمل هذه النظريات والمبادئ القواعد والإجراءات والسياسات التي تساعد على تحقيق الأهداف المحددة وتحسين الأداء الإداري.

يمكن تقسيم نظرية التنظيم الإداري إلى عدة مجالات ومفاهيم، ومنها:

- 1- تصميم الهيكل التنظيمي: وهو عبارة عن تحديد طريقة تقسيم العمل داخل المؤسسة وتحديد العالقات بين العمليات والأقسام و الفروع، ويمكن تقسيمه إلى هياكل أفقية، رأسية، أو مختلطة.
- 2- إدارة الجودة الشاملة: وهو نهج يهدف إلى تحسين الجودة والكفاءة من خلال تقديم عمليات ومنتجات ذات جودة عالية، وتتضمن أساليب مثل إدارة الأداء والتحسين المستمر والتحليل الإحصائي.
- 3- إدارة العالقات العامة: وهي العالقات التي تربط المنظمة بالمجتمع وتشمل علاقاتها مع الجمهور ووسائل الإعلام والحكومة و الشركاء التجاريين والموردين.
- 4- إدارة الفريق: وهو عبارة عن تحديد كيفية إدارة الفرق العاملة داخل المؤسسة وتحديد الأدوار والمسؤوليات والعالقات بين أعضاء الفريق.
- 5- القيادة: وهي الكيفية التي يتم بها إدارة المؤسسة أو الشركة وتحديد الرؤية والإستراتيجية وتحفيز الموظفين وتطوير المهارات اللازمة لتحقيق الأهداف.

¹ إسماعيل فيرة، علي غربي : " سوسولوجيا التنمية "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2001، ص 63 - 64 .

ويتم استخدام نظرية التنظيم الإداري في العديد من المجالات مثل إدارة الموارد البشرية والتسويق والتمويل والإدارة العامة، وتساعد على تحسين الأداء والفعالية وزيادة الكفاءة داخل المؤسسات والشركات والمنظمات¹.

تعقيب على النظريات:

ركزت نظرية التحديث على قياس التحديث بصفة عامة، و قد تم الاستعانة بهذه النظرية لشرح بعض الجوانب، ربط علاقة التحديث بالتغيرات الحاصلة داخل مؤسسة نفعال (العلاقات الاجتماعية ، الأجور و الزيادات ، المكانة الاجتماعية) ربط التحديث بالجانب الاقتصادي . أما النظرية الحتمية الاقتصادية فركزت على مجموعة من العناصر التي تمثلت في الاستقرار ، الاستقلالية ، الكفاءة ، حيث تم الاستعانة بهذه النظرية لإبراز أهمية العامل الاقتصادي و الاجتماعي و مدى تأثيرها على النشاط البشري. و نظرية التنظيم الإداري فقد تم الاستعانة بها في تفسير تأثير تغيرات داخل هيكل تنظيمي على أداء العمال بالمنظمة .

¹ هنري فيول: "مبادئ إدارة الاعمال"، موقع المركز العالمي لتنظيم الإداري، 2009.

الفصل الأول : التغيرات السوسيواقتصادية

أولاً-تعريف التغيرات السوسيواقتصادية

ثانياً-خصائص التغيرات السوسيواقتصادية

ثالثاً-مظاهر التغيرات السوسيواقتصادية

رابعاً-عوامل التغيرات السوسيواقتصادية

خامساً-استراتيجيات التغيرات السوسيواقتصادية

سادساً-أثر التغيرات السوسيواقتصادية على العمال و المؤسسة

سابعاً- الخلاصة

أولاً: تعريف التغيرات السوسيو اقتصادية :

هي تحولات و تغيرات تحدث في المجتمع و الاقتصاد بشكل عام و تشمل عددا من العوامل الاجتماعية و الاقتصادية التي تؤثر على حياة الأفراد و المجتمعات و التكنولوجيا و التجارة و العولمة. و تعد التغيرات السوسيو اقتصادية جزءاً أساسياً من تطور المجتمعات و البلدان، و تؤثر بشكل كبير على حياة الأفراد و المجتمعات. فعلى سبيل المثال يمكن أن يؤدي النمو الاقتصادي و تحسين الظروف المادية إلى تحسين معيشة الأفراد و تطوير البنية التحتية و توفير فرص العمل، بينما يمكن أن تؤدي الأزمات الاقتصادية و الاجتماعية إلى تدهور الحالة المادية و النفسية للأفراد و تفاقم المشاكل الاجتماعية.¹

ثانياً: خصائص التغيرات السوسيو اقتصادية :

تتمثل خصائص التغيرات السوسيو اقتصادية في المجتمعات في عدة عوامل و منها :

1. **النمو الاقتصادي:** يتعلق هذا العامل بتغيرات النمو الاقتصادي و مدى تأثيرها على الأفراد و المجتمعات. فعندما يحدث نمو اقتصادي يزيد من الفرص الوظيفية و يحسن من مستوى الدخل و الحياة المعيشية للأفراد.
2. **التكنولوجيا:** تؤثر التغيرات التكنولوجية على العمل و طرق الإنتاج و التجارة و الاتصالات ، مما يؤثر على الاقتصاد بشكل عام .
3. **العولمة:** تتعلق التغيرات السوسيو اقتصادية بالعولمة و تأثيرها على الاقتصاد و التجارة الدولية و العلاقات الدولية بشكل عام.
4. **التغيرات الديموغرافية:** يشير هذا العامل إلى التغيرات في عدد السكان و تركيبهم العمرية و الجنسية و الثقافية ، و يؤثر على الطلب على المنتجات و الخدمات و توزيع الثروة.
5. **التغيرات في السياسات الحكومية:** تؤثر السياسات الحكومية على الاقتصاد و التوزيع العادل للثروة و الفرص ، و تعكس مدى تحسن الحياة المعيشية للمواطنين.

¹ ستيفن دوف: "الاقتصاد الاجتماعي: النظريات و التطبيقات"، دار الكتب العلمية، 2009، دون صفحة .

6. العوامل البيئية : تشير هذه العوامل إلى التغيرات في البيئة و تأثيرها على الاقتصاد ، مثل التغيرات المناخية و التلوث و نفاذ الموارد الطبيعية.¹

ثالثا: مظاهر التغيرات السوسيو اقتصادية :

مظاهر التغيرات السوسيو اقتصادية من أهم المظاهر التي يمكن دراستها في مجال العلوم الاجتماعية و

الاقتصادية، و تشمل هذه المظاهر عدة عوامل و عناصر و منها:

1. **التغير في نمط الاستهلاك:** حيث يتغير نمط الاستهلاك للسلع و الخدمات على مدار الوقت ، بحسب التطور التكنولوجي و الاجتماعي و الاقتصادي.
2. **التغير في نوعية العمل و الوظائف:** حيث يتغير نوع العمل و الوظائف المتاحة في المجتمع بحسب التطور التكنولوجي و الاجتماعي و الاقتصادي.
3. **التغير في نمط الحياة:** حيث يتغير نمط الحياة الاجتماعي و الثقافي للناس بحسب التغيرات في البنية الاقتصادية و التطور التكنولوجي.
4. **التغير في هيكل المجتمع:** حيث يتغير هيكل المجتمع بحسب التطورات الاجتماعية و الاقتصادية ، مثل زيادة عدد السكان و التحولات الديموغرافية .
5. **التغير في الدخل و الثروة:** حيث يتغير مستوى الدخل و الثروة في المجتمع بحسب التطورات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية.
6. **التغير في نظام القيم:** حيث يتغير نظام القيم و المعتقدات في المجتمع بحسب التطورات الاجتماعية و الثقافية.
7. **التغير في السياسات الحكومية:** حيث يتغير نوع و اتجاه السياسات الحكومية بحسب التحولات الاقتصادية و الاجتماعية.²

¹ يوسف ستيغليتز : " الاقتصاد العالمي و التغيرات السوسيو اقتصادية " ، دار الكتب العلمية ، 2008 ، دون صفحة .

² طارق ياسين : " التغيرات الاجتماعية و الاقتصادية : تحلي و تقييم " ، منشورات جامعة كاليفورنيا ، 2012 .

رابعاً.العوامل المسببة في التغيرات السوسيو اقتصادية:

هناك ظروف مختلفة تحدد بدرجة كبيرة و مسبقه و لكن بتفاوت مدى و شدة العوامل التي تؤثر على طبيعة وجهة التغير ، منها العوامل الداخلية التي يكون لها التأثير ، قد يكون كبيرا في البلدان المتقدمة التي تستجيب لطموحات ووجهة الاحتياجات المجتمعية المحلية، و في حالة المجتمعات المتخلفة أو غير القادرة على إعطاء دفع للتطور في مجالات الابداع الاجتماعي و التي لا تملك حراك اجتماعي سريع و منتظم و قد يسوء هذا الشكل أكثر من النمط الاجتماعي من المجتمعات ذات طابع تاريخي متذبذب ، و قد ذكرت سابقا أمثلة و بالأخص المجتمعات التي هي حديثة العهد ، و قامت ببناء قيمتها الاجتماعية في ظروف غير ملائمة و لا تسمح بتوفير شروط للنمو الترفيهي ، من حرب جهل و فقر و قد يسوء نقص الموارد المتاحة من الجانب المادي (مال و موارد طبيعية) للبنية التحتية و من الجانب البشري (النخب ، الإطارات و المفكرين).¹

1. العوامل الداخلية: و تكون بالأخص العوامل السياسية فطبيعة النظام و طريقة إدارته للشأن العام و

طريقة تصويبه للتنظيم الاجتماعي و طريقة تنفيذه للسياسات الاجتماعية و الاقتصادية و الشؤون الثقافية تعطي النمط و تفرض الشكل المعين للفعل الاجتماعي العام ، فإن كنا نعلم و نعرف الأنماط العامة للمما رسة السياسية سنعرف السياسية الإدارية و في البلدان الأساسية تكون ذات طابع قهري و تسلطي و أغلب البلدان الغربية تبعت بالتقريب نفس المسار التاريخي و عرفت نفس التغيرات السوسيو تاريخية و السوسيو اجتماعية، ثم سياسات سوسيو اقتصادية تتبع المنهج التنموي . و حتى بعد تطور الحياة السياسية و الاجتماعية بقي التصور الجماعي لممارسة التغير الاجتماعي و خاصة في الحقل الاقتصادي (أحسن مؤشر للحيوية الاجتماعية ذات طابع حذر غير جريء يكون مبنيا على أسس غير صحية في الممارسة ، مما خلق نموذج اجتماعي يعني لا يحاول أن يتقدم في جهة إيجاد حلول ضمنية و إن كانت خزينة الاستجابة للقضايا الاجتماعية ، و كما تقول الأستاذة أستيتيه " في الدول النامية الدولة هي التي تبقى تعطي المؤشرات و التوجيهات الأساسية في الحياة الاجتماعية العامة و سواء كان في رسم السياسات العامة أو في التنظيم الاقتصادي و الاجتماعي " ، فيمكن أن يتغير عدم التمثيل السياسي للمجتمع و عدم شرعية النظم السياسية قد تحكم مسبقا على التطورات الاجتماعية و الاقتصادي بالفشل بما أنها لا تعتمد على شرط أساسي و هو التوافق بين التمثيل و التأيد الاجتماعي.²

¹ أستيتيه دلال ملحس : " التغير الاجتماعي و الثقافي " ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2004 ، ص 18 .

² أحمد زيد علام : " التغير الاجتماعي " ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 2000 ، ص 83 ،

2. **العوامل الخارجية:** تسعى العوامل الخارجية لإدارة النطاق المحلي منها ما تتصل بالسوق الخارجية و تغيير طبيعة التعاملات الاقتصادية و المالية و الدولية و التي في ظل العولة و تحت تأثير الشركات متعددة الجنسية ، تكون أكثر حساسية للتغيرات و متطلبات السوق من طلب للربح و اكتساب السوق و زبائن جدد بالنسبة للشركات الاقتصادية و الخدماتية و الإنتاجية ال، السيطرة و الفهم المععمق و التوصل للتغيرات أمر ضروري للتمكن من رفع التحدي أمام عناصر إن لم يتم التعامل معها بجدية و سرعة تتيح مخرجات غير مسوقة (انخيار الأسواق المالية الخارجية ، ضياع الأسواق الخارجية ، رداءة الإنتاج المحلي)¹.

خامسا: استراتيجيات إدارة التغيرات السوسيو اقتصادية:

لا نجاح عملية التغير داخل المؤسسة لا يوجد نموذج واحد يمكن الاعتماد عليه و إنما توجد عدة استراتيجيات أو نماذج يمكن الاعتماد على واحدة منها و اختيارها لإحداث هذا التغير و ذلك وفقا للظروف القائمة و المعطيات المؤثرة و من أهم هذه الاستراتيجيات :

1. **الاستراتيجية العقلانية الميدانية:** وفقا لهذه الاستراتيجية فإن العدو الرئيسي للغش هو الجهل و عدم الوعي و الخرافات ، و بالتالي فإن إنجاح عملية التغير يتوقف على مدى تعلم ووعي الأفراد الذين يمسه التغير ، بالإضافة إلى مدى توفر البحوث العلمية و الدراسات التطبيقية التي يمكن أن تدعو لعملية التغير ، و بالتالي تدريب الأفراد داخل المؤسسات الصناعية على المعدات التكنولوجية هو العمل الرئيسي في عملية التغير التكنولوجي .

2. **استراتيجية التحقيق و التوعية الموجهة:** وفقا لهذه الاستراتيجية فإن الحاجز الرئيسي الذي يقف أمام عملية التغير هو عدم اقتناع الأشخاص أن المؤسسات بضرورة التغير لعدم رغبتهم فيه أو خوفهم منه ، و ليس لنقص المعلومات أو عدم توافرها كما هو الحال في الاستراتيجية السابقة ، فقد يرى بعض الأشخاص يهدد مصالحهم أو يتعارض مع قيمهم و معتقداتهم و بالتالي يقاومونه و لا يقبلونه و المثال على ذلك من الناحية العلمية للتغير.²

سادسا: أثر التغيرات السوسيو اقتصادية على العمال و المؤسسة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين و بداية هذا القرن موجة من التغيرات و التحولات العالمية السريعة و العميقة مست جميع القطاعات و الميادين و التي كانت لها آثار ضخمة و كبيرة على أداء هذه الأخيرة و توجهاتها

¹ محمد كريم شابر : " محاولات التغيير الثقافي في أنماط إدارة الموارد البشرية "، (رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع الثقافي)، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز -سولنغاز- ، جامعة الجزائر ، 2009 ، ص 54 .

² محمد سليمان العميان: "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، طبعة 02 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2004 ، ص 354 .

المستقبلية . حيث تمثلت العوامل السوسيو اقتصادية في مجمل أنواعها (الحوافز ، الدخل ، المكانة الاجتماعية ، العلاقات الاجتماعية) ، و من الطبيعي جدا أن تكون لعملية التغير في المؤسسة ردود أفعال من طرف العاملين و بالتالي التأثير على العمل ، فإن أثر التغير في الحوافز بأنواعها إيجابية أو سلبية بلا شك أثرا على أداء المورد البشري لما لها من آثار اقتصادية و اجتماعية على متلقيها، و يتمثل الأثر في الجهود التي سيبدؤها متلقي الحوافز من أجل الحفاظ على المكانة و الصورة المأخوذة عنه و تترجم من خلال تقديم الجهود المساوية لمقدار الحافز الذي تم منحه إياه إضافة لتوفر جو تنافسي بين العاملين، و هذا بدوره يؤدي بالنتيجة إلى رفع كفاءة العمل ، أما الآثار الاجتماعية و الاقتصادية التي تحققها الحوافز فهي غالبا ما تساهم في حل المشكلات المادية التي يعاني منها العاملون، فتكون الحوافز قد أوجدت حلولاً لمشاكل اقتصادية و اجتماعية تولّد لدى الموظف الشعور بالانتماء لمنظمتهم. و التغير لا يقتصر على الجوانب المادية فقط بل يتعدى إلى النسق الاجتماعي للموظف فالتغير يستلزم تنظيمها للجانب البشري لكي يتماشى معه و يعمل على نجاعته في الميدان، و لذلك فإن كل تغير يحدث في المؤسسة يصاحبه بالضرورة تغيير في جانبها البشري ، مما يؤثر على وضعية العمال بها. فقد تتعرض المنظمات لبعض الهزات التي تفقدها توازنها حينئذ تتدخل الحكومات في كثير من الأحيان بإحداث بعض التغيرات محاولة منها إعادة التوازن لها لكن كثيرا ما تجد هذه التغيرات صدى و مقاومة من طرف العمال إذ ما أحسوا أنها تهدد علاقاتهم و مناصب عملهم و تدفعهم لتبني أنماط سلوكية جديدة.¹

¹ عبد الفتاح علاوي: "أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية" ، (أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال) ، دراسة حالة شركة سونلغاز - وحدة الأغواط- ، جامعة الجزائر 03 ، 2012 - 2013 ، ص 187 ، بتصرف .

سابعاً: خلاصة :

تعد التغيرات السوسيو اقتصادية جزءاً أساسياً في تطور المجتمعات و المؤسسات ، و التي تشمل النمو الاقتصادي [التغير في نمط الاستهلاك ، التغير في نوعية العمل ، التغير في الدخل و الثروة]، التطور التكنولوجي [التغير في نمط الحياة] و التغير الديمغرافي [التغير في هيكل المجتمع]، حيث ساهمت في حدوثهما عدة عوامل داخلية و خارجية [كأنهيار الأسواق المالية الداخلية و الخارجية] ، و من الطبيعي جداً أن تكون لعملية التغير أثر على العمال و المؤسسة كرفع من المستوى المعيشي للموظف الذي يؤدي إلى رفع روحه المعنوية و منه ارتقاء المؤسسة .

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

أولاً- مفهوم وأنواع الأداء الوظيفي

ثانياً- محددات الأداء الوظيفي

ثالثاً- أبعاد ومؤشرات الأداء الوظيفي

رابعاً- أهمية الأداء الوظيفي

خامساً- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

سادساً- الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية العمومية

سابعاً- الخاتمة

أولاً: مفهوم و أنواع الأداء الوظيفي

1 - مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد مفهوم الأداء الوظيفي من بين " المفاهيم التي تلفت اهتماما كبيرا لدى العديد من الباحثين في الدراسات الإدارية بشكل عام ، و دراسات الموارد البشرية بشكل خاص، ذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد و المنظمة وتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء ، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي تعددت واختلفت ، وهذا راجع لاختلاف وتباين البعد الذي يتناولون فيه موضوع الأداء الوظيفي ¹ تطلق كلمة "الأداء على عدة عبارات، منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته، وقيامه بالمهام المستندة إليه ، من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية ، والالتزام بالأخلاق و الآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف. ²

يعرف سلطان أنور "على أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدي بالقدرات إدراك الدور أو المهام ، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. ³

يعرف الأداء الوظيفي " بأنه نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يفيد المحيط بأي شكل من الأشكال . أو بعبارة أخرى : ما يفعله الفرد لمهمة معينة ، سواء يفرضها عليه الآخرون أو قام بها من تلقاء ذاته. ⁴

كما يعرفه حسن محمد راوية : "بان الأداء يشير إلى تحقيق وإتمام المهام ، المكونة أو وظيفة الفرد وهو ما يعكس كيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفية ، وغالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس نتائج التي حققها الفرد. ⁵

ومنه فأن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي يستخدمها الفرد لإشباع متطلبات وظيفته.

-أما توماس جيليز فيتكلم عن الأداء "يؤكد انه لا يجوز خلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء ، وذلك أن سلوك ما يقوم به الأفراد من الأنشطة في المنظمة التي يعملون فيها ، أما الانجاز فهو يبقى من اثر أو نتائج بعد أن

¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغائي : "سلسلة إدارة أداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن" ، ط1، دار وائل للنشر ، الأردن، 2009، ص37.

² سهام بن رحون : "بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء الوظيفي " ، (أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه لعلم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية) ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014، ص14.

³ محمد سلطان سعيد أنور : "السلوك التنظيمي" ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2004، ص219.

⁴ عبد الحكيم الخزامي : "تكنولوجيا الأداء من تقييم إلى التحسين" ، ج1، مكتبة ابن سينا للنشر وتوزيع، مصر، 1999، ص19.

⁵ راوية حسن محمد : "إدارة الموارد البشرية" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000، ص216.

يتوقف الأفراد عن العمل، أي انه مخرج أو نتاج، أما الأداء فهو تفاعل بين السلوك والانجاز على انه مجموع السلوك ونتائج التي تحقق معا".¹

كما يعرف بدوي ومصطفى "الأداء بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لانجاز عمل معين".² من خلال ما سبق يمكن القول أن الأداء الوظيفي بأنه عبارة عن المخرجات والنتائج التي يحققها الموظف خلال تأدية مهامه والقيام بواجباته بفعالية وبمواصفات محددة مسبقا بغرض تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

2-أنواع الأداء الوظيفي:

نلاحظ أن هناك عدة مستويات للأداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل ومنها ما يكون على مستوى الأفراد للموظف، وفي محاولة لتصنيف الأداء تطرح لنا الإشكالية لاختيار المعيار الذي يمكن اعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، ومن خلال ربط مفهوم الأداء حد كبير بالأهداف فإنه يمكن استعماله كمعيار للاعتماد عليها.

2-1- حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى:

2-1-1) الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في انجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

2-1-2) الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مؤسسة الأنظمة الفرعية المنظمة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن تقسيم حسب معيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة للأفراد، أداء وظيفة التكوين، أداء وظيفة الإنتاج.³

2-2-ب) حسب معيار المصدر: وفق لهذا المعيار، يمكن تقسيم المؤسسة إلى نوعين هما:

2-2-ب-1) الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه أداء الوحدة أي تنتج بفضل متملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من:

¹ صلاح عبد الباقي: "السلوك الفعال في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة للنشر وتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 175

² سالم بركة، براك الفايدى: "فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين"، (أطروحة الدكتوراه، كلية الدراسات العليا)، الجامعة نايف العربية للعلوم

الأمنية، الرياض، 2008، ص 84

³ عمر محمد اومي الشلبي: "علم النفس الإداري"، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988، ص 56.

2-ب-1-1) الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم المورد الاستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم .

2-ب-1-2) الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

2-ب-1-3) الأداء المالي: يتمثل في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2-ب-2) الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي ولا تنسب للمؤسسة، وهو يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، إلا أن كل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذ تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

باعتبار الأداء الوظيفي هو النتائج التي يحققها الفرد الموظف بالمؤسسة، ومن خلال ما سبق يمكن القول ان تصنيف الأداء الوظيفي يكون على أساس العوامل الخارجية، التي تؤثر على المنظمة و على العناصر المكونة لها، و المساهمة في تجسيده.

ثانيا- محددات الأداء الوظيفي:

نظرا لاختلاف الدراسات التي توصلنا إليها في هذا المجال، إلا أن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد جميع محددات الأداء الوظيفي ومدى تفاعل بينهما، وانطلاقا من الدراسات المتوفرة يمكن تقديم جملة من محددات التي تعتبر من بين التي اتفقوا عليها نسبيا عدد من الباحثين حيث يرو أن الأداء مجرد محصلة للتفاعل بين جملة من محددات وهي كالأتي :

1- الدافعية: "تعرف بأنها القوة الكامنة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل، حيث صنف مفسرو هذا التعريف الأفراد العاملين إلى نوعين في المؤسسات والمنظمات إلى أفراد يتمتعون بدافعية نحو العمل، وبالتالي أهدافهم تتسم بالانجاز الكلي أما النوع الثاني هم الأفراد الذين لا يتمتعون بالدافعية نحو

¹ عادل عشي: "الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم"، (رسالة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية)، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة

العمل، وبالتالي أداؤهم متبنى، وهناك من يشير إلى الدافعية أنها الرغبة في بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية والمشروطة بمدى إمكانية إشباع بعض الحاجات الشخصية نتيجة لهذا المبدول.¹

ومهما اختلفت التعارف الدافعية، فهي تتفق "في دورها الأساسي في إثارة سلوك معين للإنسان هو عدد من حاجات، وهذه الحاجات تتنافس فيما بينها والحاجة والدافع الأقوى هو الذي يحدد السلوك، أما بالنسبة لأهدافه فهي تختلف عن الدافعية لأنها أشياء خارج الفرد. أما الدافعية داخل الفرد هي أشياء داخل الفرد، ولقد اهتم علماء النفس معنيين بالإدارة بالدوافع ذات الصلة بالعمل أهمها:

1- (الدافع لتحقيق الذات): "الذي يعتبر مصدر دوافع اجتماعية كالأمن، التقدير الانتماء، تعبير عن ذات، احترام الذات.

2) دافع التمكين أو التعلم: الذي يؤدي إلى استطلاع والتمكين مما يحيط بالفرد.

3) الحاجة للإنجاز: لان الإنسان إذا ما قرر أو احتاج تنفيذ عمل ما، فهو يسعى ويؤديه بشكل سليم وصحيح، وطبعاً نسبة النجاح تختلف من فرد لآخر لاختلاف القدرات.

4) دافع الارتياح وعدم القلق: الذي يهدف إلى التخلص من بعض المسببات القلق والتوتر خاصة الذي يحدث عندما يجد الفرد نفسه في ظروف جديدة²

إذن فالدافعية هي عامل أساسي لنجاح الأداء الوظيفي وهي: مستوى الإنجاز و الارتياح، احترام و تقدير ذات والآخرين إذا كانت مؤشرات ايجابية لدى الفرد سوف يعمل على رفع مستوى الأداء وذلك في ظل ظروف العمل الجيدة

ب) إدراك الدور: ويعني "تصور الفرد للدور وانطباعه للسلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن كيفية التي ينبغي أن يمارس فيها دوره في المؤسسة. واتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله"³، وبالتالي فان العامل أثناء أدائه لمهنته بتلقي مؤثرات تكون في شكل معلومات وهي عبارة عن توجهات وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور و حوافز، وهذه المؤثرات يقوم العامل بفوزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثيرها و خبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعلمون معه، ومن خلال عنصر إدراك دور المتعلق بتحديد

¹ سعاد نائف برنوطي: "الإدارة: أساسيات إدارة الأعمال"، ط1، دار وائل، عمان، 2001، ص401

² عبد رحمان ثابت إدريس: "إدارة الأعمال نظريات وتطبيقات"، دار الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص586

³ راوية حسن، مرجع سابق، ص210

مستوى الأداء الوظيفي يتبين أن الفرد العامل بإدراكه لدوره في العمل بشكل ايجابي سي لتزم بتأكيد بالقوانين ولوائح المنظمة لعمله ويحترم أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لانجاز أعمال ومهام في ظل ظروف العمل الملائمة .

(ج)-بيئة العمل: "معلوم أن مناخ ومكان العمل يسهل الأداء الوظيفي حيث يجب تهيئة بما يناسب وحاجات الفرد العامل حيث يشعر بالارتياح والرضا وذلك من حيث تجهيزه بالأدوات المناسبة والإضاءة والحرارة ونمط القيادة العامل ونظم والقوانين العادلة أيضا،بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة".¹

(د)-قدرة الفرد على أداء العمل : "وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفية والتي لا تتغير و تتألق من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل والمهارة كتمكن من ترجمة نص معين،ومدى وضوح الدور فيجب أن تتوفر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد والخبرات السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول ويشمل: التعليم،التدريب الخبرات.وعليه لا بد من توافر مقاييس المناسبة لقياس الدافعية،مناخ العمل والقدرة على أداء العمل المطلوب وهذا مايساعد لتحديد مستوى الأداء ومنه تدعيم نقاط القدرة أوإجراء تصحيح اللازم لنقاط الضعف مع العلم انه لا بد من مراعاة مايلي :

- محددات أداء الفئمة من العاملين ليست بالضرورة هي محددات أداء فئة أخرى
- محددات أداء العاملين في المؤسسة معينة ليست هي ضرورة محددات أداء المؤسسة أخرى
- عوامل بيئة خارجية للعمل لها آثار في تحديد محددات الأداء وظيفي"²

ثالثا- أبعاد ومؤشرات الأداء الوظيفي

1-1)أبعادالأداء الوظيفي :من منطلق أن الأداء مفهوم شامل فهناك عدة أبعاد تمثل ويمكننا أن نميز ثلاث أبعاد الأداء وهذه الأبعاد متمثلة في :

- 1-1)كمية الجهد المبذول : "تعبّر عن مقدار طاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة
- 1-1)ب)الجهد المبذول : "يعني مستوى بعض أنواع من الأعمال،وقد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كمية بقدر ما يهتم بنوعيته ووجود الجهد المبذول ويندرج تحت معيار النوعي للجهد الكثير،ومن المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج،ومواصفات التي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء،والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار.

¹ طه، طارق، "السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت"، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، 2006، ص

² فاروق عبده فليو و عبد المجيد: "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، ط2، دار المسيرة، الأردن، ص 267 .

1-ج) نمط الأداء: يقصد به أسلوب أو طريقة التي يبذل بها الجهد في العمل ، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو أنشطة، إذا كان العمل جسمانيا بدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس طريقة التي يتم الوصول بها إلى الحل أو القرار مشكلة معينة أو أسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

4) مؤشرات الأداء الوظيفي :

يمثل الأداء الأساس الذي يتحكم في فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها: الإنتاجية ، الروح المعنوية للأفراد والعاملين و معدلات الغياب عن العمل ،مدى انجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة ،القدرة على الإبداع والابتكار،درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على انجاز القرارات.

"هناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى مايلي :

- 1-الفعالية: الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة ووفقا لهذا المفهوم، فان الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- ب) الكفاءة: وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف ،أوان يؤدي الفرد عملية بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.²

رابعا- أهمية الأداء الوظيفي:

يحظى موضوع الأداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، فالجميع يعمل على تحسين الأداء، ورفع معدلاته لدرجة انه أصبح معيارا ومؤثرا لأي تقدم في مختلف المجالات ، كما يحظى الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداء من مستوى المؤسسة، فيما يلي نستعرض أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين والمنظمة.

1) بالنسبة للعاملين: يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة لكي يتبعها، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها ،حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابيا على النحو التالي :

¹ محمد سعيد أنور سلطان: "سلوك التنظيمي"، ص 226-227

² العربي عطية: " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية "، مجلة الباحث، جامعة ورقلة،

"يعد مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك أداء أعمال الأخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القدرات الإدارية"¹ وذلك بما يتفق ببعض الأمور المهمة في حياة الفرد مثل النقل، الترقية والتكوين....، ومن خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماما خاص بأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي"²، يتعلق الأداء في ما يخص الفرد بالحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى استقرار في عمله واثبات ذاته.

(ب) بالنسبة للمنظمة:

"يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء احد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو برأسها أو يشرف عليها، وذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات، وذلك لان الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودفاعية فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا. كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا وضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها. فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وبقاء، حيث يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ومن ثم، فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء وقادة أيضا، كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة والمتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة استقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز)"³.

إذن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما بين مرحلة النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما تعتمد على مستوى أدائها.

خامسا-العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

¹ منصور احمد منصور: "القوى العاملة تخطيط وظائفها وتقييم أدائها"، مكتبة غريب، القاهرة، 1986، ص 135

² عبد الفقار حنفي وآخرون: "محاضرات في سلوك التنظيمي"، ط1، دار الجامعي، الإسكندرية، 2002، ص 65

³ علي يونس ميا وآخرون: "قياس اثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية"، مجلة جامعة للبحوث والدراسات العلمية،

العدد 1، سلطنة عمان، 2009، ص 09.

يجب أن يأخذ المسؤولون في اعتباره م عند تقييم أداء منظمة ما استغلال عوامل التي تؤثر في الأداء ومن بينها نذكر مايلي:

(أ) **اختلاف الملحوظ في حجم العمل:** "قد يؤثر في الأداء، فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا من العمل قد تحتاج لموارد لكل وحدة عمل اقل مما تحتاج إليه أخرى ليربهم حجم اقل من نفس العمل

(ب) **غياب الأهداف المحددة:** "فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات إنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائها لعدم وجود معيار مسبق محدد، لذلك فلا تمتلك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف."¹

(ج) **عدم المشاركة في الإدارة:** "أن عدم المشاركة الموظفين في مستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضع قرارات يساهم في وجود فجوة بين قيادة الإدارية وموظفيها في مستويات دني، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تبني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهتمين في المنظمة."²

(د) **اختلاف مستويات الأداء:** "من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج."³

(هـ) **مشكلات الرضا الوظيفي:** "فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية اقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل

¹ توفيق محمد عبد المحسن: "تقييم الأداء: مدخل جديد لعالم جديد"، دار النهضة العربية، القاهرة، ص11

² عبد الحق على إبراهيم بلل: "دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال"، (مذكرة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال)، جامعة العلوم

التكنولوجيا، كلية دراسات العليا، 2015، ص132

³ يوسف هاني خاشقجي: "التنظيم الإداري في المملكة السعودية"، مطابع الفرزدق، الرياض، 1933، ص180

التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة .

ت) تسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشا التسبب الإداري نتيجة لأساليب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.¹

سادسا- الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية العمومية:

"لقد أجريت العديد من الأبحاث والدراسات على المؤسسات العمومية على مدار سنوات الماضية وفي مختلف المراحل التي مرت بها هذه المؤسسات وهذا بهدف تشخيص وضعيتها الإدارية والمالية، وقد خلصت معظم هذه الدراسات إلى ضعف مستوى الإدارة في هذه المؤسسات إضافة إلى ضعف مردوديتها وانخفاض إنتاجيتها كما خلصت هذه الأبحاث والدراسات إلى أن من أهم أسباب انخفاض إنتاجية مؤسسات العمومية هو ضعف أداء العاملين بهذه المؤسسات، ففي دراسة أجريت سنة 2008 على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية العمومية بولاية البليدة خلصت أن هناك ضعف في أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية العمومية و عموما يمكن حصر أسباب ضعف هذا الأداء في ما يلي :

- ضعف مؤهلات و تكوين العمال في هذه المؤسسات و سوء اختيار العاملين في هذه المؤسسات و هذا لأنه مبني على المحسوبية في الكثير من الحالات.
- قلة برامج التكوين و انعدامها في الكثير من هذه المؤسسات العمومية .
- عدم توفر نظم عادلة و شفافة لتقييم أداء العاملين في معظم هذه المؤسسات العمومية .
- عدم توفر نظم فعالة للحوافز التي تدفع العاملين لرفع من أدائهم.

¹ احمد السيد كردي: "التسبب الإداري واثره على أداء الموظف العام"، كنانة أونلاين، 2023/01/01، 23:23

- انتشار الثقافة بين العمال مفادها أن المؤسسات العمومية ملك لجميع العمال و لهم الحق في التصرف فيها . كما يشاؤون دون حسيب أو رقيب ما يجعلهم لا يؤدون إعمالهم كما يجب أولا يؤدنها تماما في بعض الأحيان.¹

¹ زهرة مصطفى، "أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية"، المركز الجامعي، معهد العلوم الاقتصادية، العدد 16، تسمسنت

2016، ص 215،

سابعاً-الخلاصة:

يعد الأداء الوظيفي من أهم الركائز و المفتاح البشري لتحقيق أهداف المؤسسة، ذلك لارتباط فعالية المنظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل باعتباره العنصر المؤثر في استخدام الموارد المتاحة ،لذا على جميع المؤسسات ضمان الأداء الحسن الذي ينتج عن تراكم مجموعة المحددات التي تساهم في زيادته ورفع مستواه وكذلك عن طريق ضمان وجود نظام أداء تتكفل به إدارة الموارد البشرية الذي يوفر المعلومات الكافية لمتخذي القرار لتكون قراراتهم صائبة توحد بين أهداف الفرد والجماعة ومنه الوصول بالأداء إلى التميز .

الفصل الثالث: الجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة

أولاً- الجانب المنهجي للدراسة

1. المرحلة الاستطلاعية

2. منهج الدراسة

3. مجالات الدراسة

4. مجتمع الدراسة

5. أداة الدراسة

ثانياً- الجانب التطبيقي للدراسة

1. قراءة وتحليل النتائج

2. مناقشة نتائج الفرضيات

3. نتائج العامة

أولاً- الجانب المنهجي للدراسة

1. المرحلة الاستطلاعية:

تمثل المرحلة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تسبق الاستقرار نهائي ا على خطة الدراسة ويفضل القيام بمرحلة الاستطلاعية على عدد محدود من الأفراد¹، لذا تعد المرحلة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث كله وإهمال الكتابة عن المرحلة الاستطلاعية ينقص البحث احد العناصر الأساسية فيه ويسقط عن الباحث جهدا كبير كان قد بذله في المرحلة التمهيديّة للبحث²، وقد كانت المرحلة استطلاعنا في شهر ديسمبر 2022 بحيث اعتمدنا على الملاحظة استكشافية بدون مشاركة والمقابلة مع المبحوثين من اجل التعرف عليهم، واختيار الأدوات الملائم

2. منهج الدراسة:

المنهج هو " أسلوب التفكير والتنفيذ، يعتمده الباحث لانجاز بحثه، لتنظيم أفكاره وتحليلها، وعرضها للوصول إلى الحقائق حول الظاهرة، أو الحدث موضوع الدراسة"³.

كما يعرف على انه " طريقة تصور وتنظيم مجموعة من العمليات والإجراءات والأدوات البحثية، لبلوغ هدف معين يتعلق بفهم وتفسير الظواهر والقضايا المدروسة."⁴

بالإضافة إلى كون المنهج "مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغيت تحقيق بحثه"⁵، فإن اختيار المنهج يخضع لنوع الدراسة وأهدافها، وبما أن دراستنا تهتم بدراسة تغيرات السوسيو اقتصادية على أداء العاملين اعتمدنا على المنهج الكمي الذي باعتباره " البحث التجريبي المنهجي لظاهرة يمكن ملاحظتها على نحو ما، وتكميمها بواسطة أدوات إحصائية أو رياضية أو بواسطة تقنيات الكمبيوتر، ويعتمد المنهج الكمي على القيام بالبحث بشكل عملي

¹ رجاء محمود أبو علام "مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية"، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2004، ص 87 .

² محي الدين مختار: "بعض تقنيات البحث وكتابة التقارير"، مجلة العلوم الإنسانية، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1995، ص 96 .

³ غرايبة، فوزي وزملاؤه: "أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية"، ط1، الجامعة الأردنية، عمان، 1977، ص.12.

⁴ مورييس أنجرس: "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية(تدريبات عملية)"، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة

للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص.98

⁵ صلاح الدين شروخ: "منهجية البحث العلمي"، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص150.

من خلال استخدام الإحصاءات، والاستبيانات للحصول على نتيجة المطلوبة، إذ يهتم بجمع النتائج¹، "حيث يسعى إلى التنبؤ واختيار الفروض وتطبيق النظرية على الواقع"².

وقد حرصنا اشد الحرص على نقل الإجابات وفق سياقها بما ذلك التعليقات والحقيقة إن هذا المنهج قد مكنا فعلا من تحليل المعقم لمعطيات المتعلقة بالمبحوثين والبيانات التي تمكننا من جمعها ميدانيا والتفسير الذي يعتبر المحصلة النهائية لخطوات البحث العلمي، ولأن الهدف من التفسير في النهاية هو الإجابة عن الأسئلة الرئيسية في الدراسة، وما يتطلبه ذلك من تحديد الارتباطات المختلفة بين جماعة التغيرات والعلاقات التي تشكل الظاهرة لاسيما الظاهرة المدروسة التي تتسم بالترابط والتفاعل المتبادل وبالتداخل والتشابك من جهة والتباين أو الاختلاف في إدراكها ضمن واقع اجتماعي ذا طبيعة بنائية خاصة وخصوصية ثقافة متميزة عن جهة أخرى.

3. مجالات الدراسة:

(أ)- المجال الزمني:

بدأت دراستنا منذ اختيارنا للموضوع في نوفمبر 2022، حيث بدأ الأمر بدراسة الاستطلاعية والقرأة النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة.

أما دراستنا الميدانية فقد بدأت في 05 افريل 2023 وانتهت في 30 افريل 2023 حيث مرة بثلاث مراحل وهي

المرحلة الأولى: حيث قمنا في هذه المرحلة بجولات استكشافية في المؤسسة من اجل التعرف عليها جيدا وهذا ما أدى إلى كسب ثقة العمال من اجل الحصول على المعلومات الواقعية عن موضوع الدراسة من خلال تمكننا من إجراء بعض المقابلات على عدد من العمال اثنين إناث وعشرة ذكور مما دفعنا من التأكد من فرضيات البحث.

المرحلة الثانية: في هذه المرحلة قمنا بتوزيع الاستمارات على ثلاث أساتذة من اجل التحكيم وهم أستاذ بلجوهر خالد وأستاذة بوزيرة سوسن وأستاذة حسني خيرة، التي من خلالها بتصحيح بعض الأسئلة مع حذف أخرى مبهمة وإدراج مكانها أسئلة بسيطة ومصطلحات واضحة.

¹ بندر ناهي مخلف المطيري: "العلاقة بين المنهج الكمي والكيفي مع تعريف لكل منهج ومميزاته وعبويه واستخداماته"، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد1، مصر، ص.251

² رجاء محمود ابوعلام، مرجع سابق، ص.260.

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة قمنا بتوزيع الاستمارة المعدلة على عينة دراسة التي تقدر ب 70 عامل حيث تم توزيع 70 استمارة واسترجاع 67 استمارة، وهذا يوم 30 افريل 2023

ب-المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة نفطال للوقود بمؤسسة تيارت "أهم وحدة توزيع في الهضاب من بين 8 وحدات منشأة في كامل التراب الوطني تقع بالمنطقة الصناعية زعرورة، قد نشأت بموجب قرار 74-80 الصادر في 1984/11/24 مع أنها تمارس نشاطها تحت المدير العام لمؤسسة نفطال بدائرة الشراكة وتلعب رائدا على المستوى الاقتصادي والاجتماعي في مجال المحروقات داخل البلاد وخارجها .

تملك هذه الوحدة وسائل هامة للتخزين وتسير شبكة توزيع المنتجات البترولية فهي تضمن توزيع هذه الأخيرة والخدمات العامة بواسطة مراكز العمليات، لدى هذه المقاطعة سبعة مراكز تخزين منها اثنان داخل تراب الولاية وخمسة خارجها وتقوم هذه الأخيرة بدورها بتسليم هذا المخزون إلى مراكز التسويق بوثيقة تسمى سند نقل المخزون كما تحتوي مقاطعة الوقود بتيارت على مديرية تتكون هذه الأخيرة من دائرة المالية والحاسبة التي تقوم بمراقبة ميزانية المقاطعة من فواتير الماء والكهرباء وأجور العمال، كذا فواتير الخواص الذين يقومون بنقل المواد البترولية من ارزيو إلى تيارت وكذا دائرة العمال والوسائل العامة التي تقوم بدورها بمتابعة أحوال العمال من أجور وعطل سنوية وكذا متابعة الدورات التكوينية للعمال مع الإشراف على متابعة المتربصين، كذلك دائرة التقنية التي تقوم بدورها بمتابعة الأعطاب الموجودة عبر مراكز التخزين وإصلاحها ودائرة الإعلام الآلي التي تقوم بمتابعة الأعمال التقنية ولهذه الدائرة عمليات مشتركة مع كافة الدوائر ومراكز التخزين .

ج-المجال البشري:

تحتوي مؤسسة نفطال بمدينة تيارت على 70 عاملا 50 منهم ذكور و17 اناث¹.

¹ المصدر، وثائق مقدمة من طرف مؤسسة نفطال بتيارت.

4. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي مؤسسة مهما كانت نوع وظيفته المقدر ب 70 عامل م، ح يث اعتمدنا في دراستنا ومن اجل الحصول على دراسة تتسم بدقة ومصداقية ونتائج مضبوطة ودقيقة ولصغر مجتمع الدراسة فقد اعتمدنا على تقنية المسح الشامل والتي تعتبر دراسة شاملة مستعرضة لمجتمع البحث ومحاوله منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة ووقت معين¹ والتي وزعنا عليها 70 استمارة تم استرجاع منها 67 استمارة.

5. أداة الدراسة:

تمثل أدوات جمع البيانات وسيلة للحصول على معلومات والحقائق العلمية المتوقعة من عملية البحث وبما أن طبيعة الموضوع هي التي فرضت علينا نوع المنهج المستخدم، فإنها أيضا تبعا لذلك فرضت نوع الأدوات الواجب استخدامها لجمع المعطيات والحقائق من الواقع في بعده الامبريقي، ولذلك اعتمدنا في هذا البحث على أداة الاستمارة لأننا رأينا أنها ضرورية لتحقيق الأهداف المرجوة والتي تعتبر مجموعة من الأسئلة تسلم إلى الأفراد الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة في الاستمارة.² ويمكن القول كذلك أنها "تقنية اختبار طرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على الأفراد العينة من اجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميما فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات³ وقد قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة التي تعكس مضمون الإشكالية وقد اشتملت على خمس محاور وهي:

- المحور الأول: وتضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية وتمتد من السؤال 01 الى سؤال رقم 11

- المحور الثاني: وتضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى (يساهم التغير في المراكز الاجتماعية في تأثير الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميما فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات³ وقد قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة التي تعكس مضمون الإشكالية وقد اشتملت على خمس محاور وهي:

- المحور الثالث: وتضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثانية (تغير العلاقات الاجتماعية وتنوعها بين ما هو رسمي وغير رسمي تؤثر على الأداء الوظيفي) وتمتد من السؤال 12 الى السؤال رقم 21

- المحور الرابع: وتضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة (تساهم الإجراءات والتسهيلات التنظيمية المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية في تأثير على الأداء الوظيفي) وتمتد من السؤال 33 الى السؤال 41.

¹ محمد سرحان على المحمود: "مناهج البحث العلمي"، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء دار الكتب، 2019، ص51.

² غريب محمد، محمد السيد احمد: "تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص317.

³ سعيد سبعون: "الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع"، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع

-المحور الخامس:وتضمن هذا المحور الأسئلة المتعلقة بالفرضية الرابعة (ارتفاع الدخل وانخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي)وتمتد من السؤال 42الى السؤال 53

ولقد راعينا في طرح أسئلة الاستمارة،الدقة وتحديد الألفاظ تخدم الفروض والإشكالية حسب الأسئلة المطروحة وهذا خلال تحكيمها الذي فادنا في بحثنا الحالي حيث راعينا بعض الأمور منها تبسيط الأسئلة،إضافة إلى هذا كانت أسئلة الاستمارة كلها مغلقة.

1. قراءة وتحليل المعطيات:

المحور الأول: قراءة الإحصائية خاصة بجدول خصائص العينة.

جدول (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	50	%74.6
أنثى	17	%25.4
المجموع	67	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت مبحوثين الذكور حيث قدرت نسبتهم بـ %74.6، مقابل نسبة %25.4 مثلت مبحوثين الإناث.

الجدول (2): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .

السن	التكرار	النسبة
من 20 إلى 25	3	%4.5
من 25 إلى 30	1	%1.5
من 30 إلى 35	5	%7.5
من 35 إلى 40	7	%10.4
من 40 إلى 45	7	%10.4
من 45 إلى 50	14	%20.9
من 50 فأكثر	30	%44.8
المجموع	67	%100

نلاحظ من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 50 فأكثر بنسبة 44.8%، ثم تليها نسبة 20.9% مثلت المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم بين 45 و50، يليها فئة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 40 إلى 45 ومن 35 إلى 40 تشير إليهم النسبة المقدرة بـ 10.4% و 7.5% تخص فئة المبحوثين الذي قدرت أعمارهم من 30 إلى 35 و نسبة 4.5% مثلت فئة المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 25، تليها نسبة الممثلة للمبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 بـ 1.5%. نستنتج انه معظم المبحوثين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر وهذا راجع لعدة عوامل منها نوع المؤسسة وكفاءة المشاركة.

الجدول (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة.

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
داخل الولاية	60	89.6%
خارج الولاية	7	10.4%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال النسبة الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت المبحوثين المقيمين داخل الولاية وقدرت بـ 89.6% تليها نسبة 10.4% مثلت المبحوثين المقيمين خارج الولاية.

الجدول (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية.

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	8	11.9%
متزوج	55	82.1%
مطلق	2	3%
أرمل	2	3%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال النسبة الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت المبحوثين المتزوجين وقدرت بـ 82.1%، تليها نسبة 11.9% تخص فئة أعزب، تليها نسبة المبحوثين أرامل ومطلقين بنسبة 3% لكلا الفئتين.

الجدول(5): يبين توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
3%	2	ابتدائي
13.4%	9	متوسط
22.4%	15	ثانوي
61.2%	41	جامعي
100%	67	المجموع

نلاحظ من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت الباحثين ذوي المستوى التعليمي الجامعي قدرت نسبتهم بـ 61.2%، تليها نسبة 22.4% والتي مثلت الباحثين ذوي المستوى التعليمي ثانوي، أما بالنسبة للباحثين ذوي المستوى التعليمي المتوسط فقد قدرت بـ 13.4% تليها نسبة 3% التي مثلت الباحثين ذوي مستوى التعليمي ابتدائي.

الجدول(6): يبين توزيع الباحثين حسب سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
4.5%	3	أقل من 5 سنوات
19.4%	13	من 5 إلى 10 سنوات
22.4%	15	من 10 إلى 15 سنة
16.4%	11	من 15 إلى 20 سنة
14.9%	10	من 20 إلى 25 سنة
4.5%	3	من 25 إلى 30 سنة
6%	4	من 30 إلى 35 سنة
11.9%	8	من 35 فأكثر
100%	67	المجموع

نلاحظ من خلال النسبة الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 22.4% من أفراد عينة الدراسة هم من ذو خبرة مهنية تتراوح من 10 إلى 15 سنة، تليها نسبة 19.4% هم من ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ونسبة 16.4% مثلت الباحثين أصحاب الخبرة المهنية من 15 إلى 20 سنة أما بالنسبة للباحثين الذي تتراوح سنوات

خبرتهم من 20 إلى 25 فقدرت نسبتهم ب 14.9% و تليها نسبة 11.9% مثلت الباحثين ذو الخبرة المهنية من 35 فأكثر ومن ونسبة 6% مثلت عينة الباحثين ذو الخبرة المهنية من 30 إلى 35 سنة ، تليها نسبة 4.5% مثلت الباحثين ذو الخبرة المهنية اقل من 5 سنوات أما الباحثين ذو الخبرة المهنية من 25 إلى 30 ب 4.5%.

الجدول (7): يبين توزيع الباحثين حسب الدخل.

الدخل	التكرار	النسبة
اقل من 30 الف	1	1.5%
من 30 الف الى 60 الف	17	25.4%
من 60 الف الى 90 الف	31	46.3%
من 90 الف فأكثر	18	26.9%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال النسبة الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت الباحثين الذين يتراوح دخلهم م م ن 60 الف الى 90 الف ب 46.3% تليها نسبة 26.9% مثلت الباحثين الذي يقدر دخلهم 90 الف فأكثر تليها نسبة 25.4% مثلت الباحثين الذين يتراوح دخلهم من 30 الف إلى 60 الف و نسبة 1.5% مثلت الباحثين ذوي دخل الضعيف في هذه المؤسسة والذي قدر ب اقل من 30 الف شهريا . نستنتج أن هذه الاختلافات في نسبة الدخل ترتبط بنوع المنصب الذي يحتله العامل بمؤسسة نفعال.

الجدول (8): يبين توزيع الباحثين حسب نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة
المسؤول الصناعي	1	1.5%
مصلحة المعلومات والتسيير	9	13.4%
السكرتارية	3	4.5%
مصلحة الدراسات والإعلام الآلي	9	13.4%
مصلحة تقنية والصيانة	9	13.4%
مصلحة المالية والمحاسبة	9	13.4%
مصلحة الموارد البشرية	7	10.4%
مصلحة المبيعات	5	7.5%
مصلحة التجارية	2	3%
خلية الأمن الداخلي	3	4.5%
مصلحة الوقود	4	6%
مصلحة الشؤون القانونية	3	4.5%
مصلحة المنازعات وصفقات العمومية	4	6%
المجموع	67	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت الباحثين الذين يشغلون الوظائف التالية مصلحة المعلومات والتسيير ومصلحة الدراسات والإعلام الآلي ومصلحة تقنية والصيانة ومصلحة المالية والمحاسبة قدرت نسبتهم بـ 13.4% ونسبة 10.4% مثلت الباحثين الذين يشغلون الوظيفة التابعة لمصلحة الموارد البشرية، ونسبة 7.5% مثلت الباحثين الذين يشغلون وظيفة التابعة لمصلحة المبيعات، تليها نسبة 4.5% التي تمثل الباحثين الذين يشغلون وظائف تابعة لكل من مصلحة الشؤون القانونية وخلية الأمن الداخلي وسكرتيريه، تليها نسبة 6% مثلت الباحثين الذي يشغلون وظائف تابعة لمصلحة الوقود ومصلحة المنازعات وصفقات العمومية ونسبة 3% مثلت عينة الباحثين الذين يشغلون وظيفة تابعة للمصلحة التجارية نسبة 1.5% مثلت الباحثين الذين يشغلون وظيفة منصب المسؤول الصناعي.

الجدول (9): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المعيشي.

المستوى المعيشي	التكرار	النسبة
جيد	18	26.9%
حسن	45	67.2%
سيئ	4	6%
المجموع	65	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة قدرت ب 67.2% تمثل عينة المبحوثين ذوي المستوى المعيشي (حسن) تليها نسبة المبحوثين من ذوي المستوى المعيشي الجيد المقدرة ب 26.9% تليها نسبة 6% تخص المبحوثين ذوي المستوى المعيشي السيئ. وهذا راجع للتغيرات الحاصلة والتي مست آثارها مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية.

الجدول (10): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير نمط الأسرة.

نمط الأسرة	التكرار	نسبة
أسرة ممتدة	40	59.7%
أسرة نووية	27	40.3%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلت المبحوثين الذين ينتمون إلى اسر الممتدة (الكبيرة) بنسبة ب 59.7%، تليها نسبة 40.3% مثلت المبحوثين الذين ينتمون إلى أسرة النووي (الأسرة المصغرة).

الجدول (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير التكفل بالجانب المادي للأسرة

من يتكفل بالجانب المادي للأسرة	التكرار	نسبة
أب	17	25.4%
أنت	36	53.7%
كلاهما	14	20.9%
المجموع	67	100%

من خلال النسبة الواردة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة قدرت ب 53.7% مثلت المبحوثين الذين صرحوا بمسؤوليتهم بالجانب المادي للأسرة ، تليها نسبة 25.4% مثلت المبحوثين الذين صرحوا بان الأب هو من يتكفل بالجانب المادي للأسرة ونسبة 20.9% مثلت المبحوثين الذين صرحوا بأنهم هم وآبائهم يتشاركون في التكفل بالجانب المادي للأسرة.

المحور الثاني: يساهم تغير المراكز الاجتماعية داخل المؤسسة في التأثير على الأداء الوظيفي

للعامل.

جدول(12): يبين العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول دور الانتقال من منصب إلى آخر في

تحسين الأداء الوظيفي.

نوع الوظيفة	الانتقال من منصب إلى آخر		نعم		أحيانا		لا		المجموع
	يحسن من الأداء الوظيفي	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
المسؤول الصناعي	---	---	---	1	---	1	100%	1	100%
مصلحة التسيير والمعلومات	4	44.4%	5	55.6%	---	---	---	9	100%
السكرتارية	2	66.7%	1	33.3%	---	---	---	3	100%
مصلحة الدراسات والأعلام الآلي	4	44.4%	4	44.4%	1	11.1%	---	9	100%
مصلحة تقنية والصيانة	4	44.4%	5	55.6%	---	---	---	9	100%
مصلحة المالية والمحاسبة	4	44.4%	4	44.4%	1	11.1%	---	9	100%
مصلحة الموارد البشرية	6	85.7%	1	14.3%	---	---	---	7	100%
مصلحة المبيعات	3	60%	1	20%	1	20%	---	5	100%
مصلحة التجارية	2	100%	---	---	---	---	---	2	100%
خلية الأمن الداخلي	2	66.7%	1	33.3%	---	---	---	3	100%
مصلحة الوقود	2	66.7%	1	33.3%	---	---	---	3	100%
مصلحة الشؤون القانونية	---	---	3	100%	---	---	---	3	100%
مصلحة المنازعات والصفقات العمومية	2	50%	2	50%	---	---	---	4	100%
المجموع	35	52.2%	28	41.8%	4	6%	---	67	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه الذي يتعلق بشرح العلاقة بين نوع الوظيفة والانتقال من منصب إلى آخر يساهم في تحسين الأداء الوظيفي جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين أكدوا على أن الانتقال من مركز لآخر يساهم في تحسين الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 100% تخص نوع مصلحة التجارية تليها 85.7% تخص مصلحة موارد البشرية و 66.7% تخص مصلحة خلية الأمن الداخلي ومصلحة الوقود تليها نسبة 50% مصلحة المنازعات والصفقات العمومية و 44.4% تخص مصلحة التسيير والمعلومات ومصلحة الدراسات

الإعلام أما بالنسبة للذين أنه (أحيانا) ما يساهم انتقال من مركز إلى آخر في تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب100% تخص مصلحة الشؤون القانونية و 55.6% تخص مصلحة تقنية والصيانة ومصلحة التسيير والمعلومات و44.4% تخص مصلحة المالية والمحاسبة ومصلحة الدراسات والإعلام أما بالنسبة للذين نفوا ذلك قدرت أعلى نسبة ب 100% تخص مسؤول صناعي و 20% تخص مصلحة المبيعات، وبالتالي معظم الباحثين أكدوا على أن الانتقال من منصب إلى آخر يحسن من الأداء الوظيفي وتفسير ذلك أن الحراك المهني يؤدي إلى تحفيز المورد البشري لتنمية القدرات و الرغبة في التنافس في مجال أداء وظائف العمل، اكتساب الخبرة والمعرفة بكفاءة نواحي العمل، تجنب الوقوع في الروتين وهذا ما أكدته نظرية هيرزبريك والتي " ترى أن هناك عوامل تدفع الفرد إلى الأداء العالي والإخلاص للمنظمة والولاء لها كالتقدير والانجاز والتحدي وكذلك العوامل منها الأجور ظروف العمل وتؤكد هذه النظرية أن الاهتمام بالعوامل المرتبطة بالعمل ذاته ، أي أن نوع العمل وإيمان الفرد بعمله له دور مؤثر في مدى نجاح الفرد في ذلك العمل والإبداع فيه."¹

جدول(13): يبين العلاقة بين المستوى التعليمي و رأي الباحثين حول مساهمة تمكين العاملين في الأداء

الوظيفي

المستوى التعليمي	تمكين العاملين يساهم نعم		أحيانا		لا		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
ابتدائي	50%	1	50%	1	---	---	100%	2
معتدل	44.4%	4	33.3%	3	22.2%	2	100%	9
ثانوي	60%	9	26.7%	4	13.3%	2	100%	15
جامعي	40.3%	27	29.3%	12	4.9%	2	100%	41
المجموع	61.2%	41	29.9%	20	9%	6	100%	67

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه حول علاقة المستوى التعليمي و تمكين العاملين ومساهمتهم في الأداء الوظيفي جاءت النسب على الشكل التالي ، بالنسبة للذين أكدوا على دور التمكين في تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 60% تخص مستوى تعليمي ثانوي و 50% تخص مستوى تعليمي ابتدائي و 44.4% تخص

¹ ندى عبد الباقر: "المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس"، المجلة العلمية، كلية التربية الأساسية، العدد 73

مستوى تعليمي متوسط أما بالنسبة للذين أكدوا على أنه (أحياناً)، ما يساهم تمكين العاملين من تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 50% تخص مستوى تعليمي ابتدائي و 33.3% تخص المستوى التعليمي المتوسط و 29.3% تخص المستوى التعليمي الجامعي أما بالنسبة للذين نفوا دور تمكين العاملين قدرت أعلى نسبة ب 22.2% تخص المستوى التعليمي المتوسط تليها نسبة 13.3% تخص المستوى التعليمي الثانوي.. فنستنتج انه معظم الباحثين صرحوا بان تمكين العاملين يساهم في الأداء الوظيفي وهذا راجع لدعم قدراتهم ومهارتهم وإشراكهم في الرؤية والقيادة، وهذا بسبب أن تمكين العاملين هو احد الوسائل التي تستخدمها مؤسسات المعاصرة من اجل البقاء ومواجهة تحديات الناتجة عن التطور الإداري والتكنولوجي والمعلوماتي وما صاحبه من تغيرات سياسية والتي فرضتها بدورها مجموعة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة وهذا لان تمكين العاملين يعزز الثقة الإدارية للعاملين وهذا بفتح مجال أوسع لمنح السلطة و تحمل المسؤولية دون الحد من صلاحيات الإدارة العليا وهذا يؤدي إلى توافر القوى العاملة متمكنة ومسؤولة ومنه نحوض بأعباء العمل وتحقيق أهدافها واستخدام إمكانياتها المتاحة بأعلى كفاءة أي أداء وظيفي جيد وقد اتفق معي في هذا كل من عالمن عادل هادي البغدادي ورافد حميد الحدراوي "بان تمكين العاملين يزيد من فرص الإبداع والابتكار، وكذا زيادة الولاء للمنظمة وكذا دعم العاملين للتحسينات المستمرة للعمليات والمنتجات."¹

جدول(14): يبين العلاقة بين الجنس و رأي الباحثين حول تأثير المشاركة في الأنشطة الاجتماعية على

الأداء الوظيفي.

المجموعة	المشاركة فالأنشطة الاجتماعية تؤثر على الأداء الوظيفي						الجنس	
	نعم	أحيانا	لا	التكرار النسبة	التكرار النسبة	التكرار النسبة		
ذكر	17	34%	19	38%	14	28%	50	100%
أنثى	6	35.3%	6	35.3%	5	29.4%	17	100%
المجموع	23	34.3%	25	37.3%	19	28.4%	67	100%

¹ عادل هادي البغدادي، رافد حميد الحدراوي: "الاستشراف الاستراتيجي ومستوى التمكين التنظيمي أسلوب كمي تحليلي"، ط1، دار صفاء

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه حول علاقة الجنس بالمشاركة الاجتماعية وأثرها على أداء الوظيفي جاءت النسب على الشكل التالي ، بالنسبة للمبحوثين الذين أجابوا (بأحيانا) حول دور المشاركة الاجتماعية في الأنشطة في تحس الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 38% تخص الذكور و 35.3% تخص الإناث، أما بالنسبة للذين أجابوا(بنعم)، حول مساهمة المشاركة الاجتماعية في الأنشطة وتحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 35.3% تخص الإناث تليها نسبة 34% تخص الذكور، أما بالنسبة للذين نفوا دور المشاركة الاجتماعية في ذلك قدرت أعلى نسبة ب 29.4% تخص الإناث. ومنه المشاركة الاجتماعية أحيانا ما تؤثر في الأداء الوظيفي والتي تعني انضمام العامل لجماعات خارج نطاق العمل وقيامه معهم بأعمال تخدم المجتمع وهذا يشعر الإنسان بقيمته داخل المجتمع وذلك بمساهمته في تنمية المجتمع ومنه تغير مركزه الاجتماعي سواء داخل المؤسسة أو خارج نطاق المؤسسة وإحساسه بتقدير الذي يؤثر على روحه المعنوية والتي بدورها تؤثر على أدائه الوظيفي وهذا ما أقر به روبرت بارك(نظرية الدور) بان "عملية الإبداع والخلق لدى الأفراد ترتبط بالمراكز التي يحتلونها في المجتمع والأدوار التي يمارسونها خلال عملية التفاعل الاجتماعي " أي أن خلق الإنسان يؤثر على دوره (أداء الوظيفي)في المؤسسة باعتبارها بناء اجتماعي".¹

جدول(15): يبين العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي المبحوثين حول تحسين القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة على الأداء الوظيفي.

المستوى المعيشي	القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي		أحيانا		لا		المجموع
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
جيد	55.6%	10	27.8%	5	16.7%	3	100%
حسن	53.3%	24	42.2%	19	4.4%	2	100%
سيئ	75%	3	---	---	25%	1	100%
المجموع	55.2%	37	35.8%	24	9%	6	100%

¹ محمد أمين بن عروس : "الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع "،مجلة العلوم القانونية والاجتماعية،جامعة زيان عاشور ،العدد 4 ،الجلفة، 2021

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه حول العلاقة بين المستوى المعيشي و القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة وتحسن الأداء الوظيفي، بالنسبة للذين أكدوا على مساهمة المبادرات الخيرية في تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 75% تخص مستوى معيشي سيء تليها نسبة 55.6% تخص مستوى معيشي جيد و 53.3% تخص مستوى معيشي حسن، أما بالنسبة للذين أجابوا(ب أحيانا)، حول مساهمة المبادرات الخيرية في تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 42.2% تخص مستوى معيشي حسن و 27.8% تخص مستوى معيشي جيد، أما بالنسبة للذين نفوا دور المبادرات الخيرية في ذلك قدرت أعلى نسبة ب 16.7% تخص مستوى معيشي جيد و 4.4% تخص مستوى معيشي حسن. ومنه نستنتج أن معظم الباحثين أكدوا أن القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة يؤدي إلى تحسن الأداء الوظيفي ذلك أنها عمل خيري انطلقا من دوافع خيرية تؤدي إلى تعاطف الحكومة اتجاهه كونه يواجه أمواله من اجل خدمة المجتمع وأكدت نظرية الدور " أن الفرد المتطوع يلعب دور مهم في المجتمع وهو سد نقص الحاصل، وكذا مبادرات الخيرية تؤدي إلى تغير وتقوية المراكز الاجتماعية لفاعل الخير"¹ ومنه رفع روح المعنوية لدى العامل الذي يقوم بالمبادرات وشعوره بتقدير من طرف عمال المنظمة وهذا يزيد من ولاءه للمؤسسة التي تحفزه على تقديم الأفضل للمؤسسة منها تحسين أدائه الوظيفي.

جدول(16): يبين العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي الباحثين حول زيادة الإبداع والمهارات المهنية من

أداء العمال.

المستوى التعليمي	تزيد من أداء العمال	نعم		أحيانا		لا		المجموع
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
ابتدائي	1	50%	---	---	1	50%	2	100%
متوسط	6	66.7%	3	33.3%	---	---	9	100%
ثانوي	10	66.7%	4	26.7%	1	6.7%	15	100%
جامعي	34	82.9%	5	12.2%	2	4.9%	41	100%
المجموع	51	76.1%	12	17.9%	4	6%	67	100%

¹فاطمة محمد رفيدة: "العمل التطوعي ودوره في تنمية المجتمع رؤية واقعية لدور الجمعيات الأهلية في مدينة مصراته"، مجلة كلية الأدب، العدد

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه حول العلاقة بين المستوى التعليمي وزيادة الإبداع والمهارات المهنية من أداء العمال، بالنسبة للذين أكدوا (نعم)، على دور الإبداع والمهارات المهنية في تحسن أداء العامل قدرت أعلى نسبة ب 82.9% تخص المستوى الجامعي و 66.7% تشير إلى المستوى التعليمي المتوسط والثانوي و 50% تعبر عن المستوى التعليمي الابتدائي، أما بالنسبة للذين أجابوا بأحيانا ما يساهم الإبداع والمهارات المهنية في فعالية أداء العمال قدرت أعلى نسبة ب 33.3% تمثل المستوى التعليمي المتوسط و 26.7% تخص مستوى تعليمي ثانوي أما بالنسبة للذين نفوا دور الإبداع والمهارات المهنية في فعالية أداء العامل قدرت أعلى نسبة ب 50% تشير إلى المستوى التعليمي الابتدائي و 6.7% تخص المستوى التعليمي الثانوي، ومنه نستنتج أن معظم الباحثين أكدوا أن الإبداع والمهارات المهنية تزيد من أداء العمال وهذا راجع إلى أن الإبداع والمهارات (المهارات الصلبة ومتمثلة في مهارات الاحترافية والتخصصية التي تحدد القدرات اللازمة لتنفيذ واجبات الوصف الوظيفي مثل البرمجيات والكومبيوتر أما المهارات الناعمة تتمثل في السلوك المطلوب من الموظف مثل خدمة الزبائن) تساهم في بقاء واستمرارية المؤسسة محل الدراسة باعتبارها بناء اجتماعي معرض للمخاطر من خلال تنبؤ المشاكل وتجنب المؤسسة الوقوع فيها وكذا الإبداع والمهارات من صفاتها هي المرونة وهي قدرة العقل على التكيف مع متغيرات والمواقف المستجدة وكذا المورد المبدع يقدم للمؤسسة نتاجات مبتكرة تكون مناسبة للهدف والوظيفة وكذا يقدمون البدائل اللازمة لكافة الاحتمالات المتوقعة، وهذا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبالتالي تزيد فاعلية الأداء الوظيفي وهذا ما ذكره العالم هاينز في المدخل الثالث حيث يرى " أن الأداء الوظيفي تؤثر عليه مجموعة من العوامل التي تزيد مستواه منها توفر المهارات والإبداع"¹.

¹ محمد صهيب أغا، "المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، (رسالة ماجستير في إدارة أعمال)، جامعة الأزهر، غزة، 2018، ص 41

المحور الثالث: تغير العلاقات الاجتماعية وتنوعها بين ماهو رسمي وغير رسمي يؤثر على الأداء

الوظيفي.

جدول(17): يبين العلاقة بين مكان الإقامة و رأي المبحوثين حول تأثير الاتصال بين العاملين في العمل

على سير العمل بشكل أفضل.

الاجمع	لا		أحيانا		نعم		الاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل يؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل	مكان الإقامة
	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار		
%100	60	%15	9	%46.7	28	%38.3	23	داخل الولاية
%100	7	%28.6	2	%57.1	4	%14.3	1	خارج الولاية
%100	67	%16.4	11	%47.8	32	%35.8	24	المجموع

تمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه علاقة مكان الإقامة بالاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل التي تؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب أحيانا حول أن الاتصال بين العاملين يؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل قدرت أعلى نسبة ب 57.1% تخص الذين يقيمون خارج الولاية و 64.7% داخل الولاية، أما بالنسبة للذين أكدوا بنعم على أن الاتصال بين العمال يساهم في سير العمل بشكل أفضل قدرت أعلى نسبة ب 38.3% تخص الذين يقيمون داخل الولاية و 14.3% خارج الولاية أما بالنسبة للذين نفوا ذلك قدرت أعلى نسبة ب 28.6% تخص المقيمين خارج الولاية. ومنه نلاحظ أن معظم المبحوثين أكدوا أن الاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل يؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل وذلك لأنه يسهل من التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة، حيث يمكن للإدارة معرفة وردود أفعال العمال اتجاه التعليمات والتوجيهات ويساهم في انتقال المعلومات بسرعة مما يساعده على حل المشكلات الطارئة ويخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة، ومنه خلق جو من الثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة والذي يزيد من التقارب والانسجام العلمي ومنه تقديم الأفضل للعمل ومن بين علماء الاجتماع الذين اهتموا بالاتصال بين العمال هو العالم **التون مايو** الذي اكتشف من خلال تجاربه الذي قم بها في مصانع هاوثورن أن للتنظيم غير رسمي أهمية وعن اثر جماعات العمل الغير رسمية في التأثير على سلوك

العمال واتجاهاتهم وإنتاجهم وركز إلتون مايو على ضرورة تنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات المختلفة في التنظيم وتشجيعها.¹

جدول(18): يبين العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول تحسين المنافسة بين العاملين في العمل من الأداء الوظيفي.

المجموع	لا		أحيانا		نعم		نوع الوظيفة
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
المسؤول الصناعي	1	---	---	100%	1	---	---
مصلحة التسيير والمعلومات	9	---	---	55.6%	5	44.4%	4
السكرتارية	3	33.3%	1	66.7%	2	---	---
مصلحة الدراسات والإعلام الآلي	9	11.1%	1	44.4%	4	44.4%	4
مصلحة التقنية والصيانة	9	11.1%	1	55.6%	5	33.3%	3
مصلحة المالية والمحاسبة	9	11.1%	1	44.4%	4	44.4%	4
مصلحة الموارد البشرية	7	---	---	28.6%	2	71.4%	5
مصلحة المبيعات	5	---	---	20%	1	80%	4
مصلحة التجارية	2	---	---	---	---	100%	2
خلية الأمن الداخلي	3	---	---	66.7%	2	33.3%	1
مصلحة الوقود	3	---	---	33.3%	1	66.7%	2
مصلحة الشؤون القانونية	3	---	---	33.3%	1	66.7%	2
مصلحة المنازعات والصفقات العمومية	4	25%	1	75%	3	---	---
المجموع	67	7.5%	5	46.3%	31	46.3%	31

¹ على السلمي: "السلوك الإنساني في الإدارة"، مكتبة غريب للطباعة، القاهرة، ص.252

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والذي يعبر عن العلاقة القائمة بين نوع الوظيفة والمنافسة بين العاملين ودورها في تحسين الأداء الوظيفي ، جاءت النسب على الشكل التالي ، قدرت نسبة ب 100% تخص العاملين تابعين لمصلحة التجارة بالنسبة لعبارة نعم وكذا تمثل المبحوث الذي يشغل منصب المسؤول الصناعي والذي صرح بدوره انه أحيانا المنافسة بين العاملين ما تحسن من أدائهم الوظيفي تليها نسبة 66.7% بالنسبة للمناصب التابعة لمصلحة الوقود ومصلحة الشؤون القانونية أكدوا على أن المنافسة بين العاملين في المؤسسة تحسن من الأداء الوظيفي بينما بالنسبة للمبحوثين الذين يشغلون وظيفة السكرتيرة فصرحو انه أحيانا ما المنافسة بين العاملين تحسن من الأداء الوظيفي، أما نسبة 55.6% تخص المبحوثين من الوظائف التابعة لمصلحة التقنية و الصيانة و كذا مصلحة التسير والمعلومات (عبارة أحيانا) و44.4% هي النسبة التي تمثل المصريحين التابعين لمصلحة المالية والمحاسبة ومصلحة الدراسات والإعلام آلي وتخص تصريحات عينة الدراسة الذين أكدوا على أن المنافسة بين العاملين تحسن من الأداء الوظيفي التابعة وظائفهم لمصلحة التسير والمعلومات (عبارة نعم) والنسبة 33.33% تضم تصريحات المبحوثين من مناصب التابعة لكل من المصالح التالية: مصلحة الشؤون القانونية ومصلحة الوقود (عبارة أحيانا) ومصلحة التقنية والصيانة ومسؤولين عن الأمن الداخلي (عبارة نعم) ووظيفة السكرتيرة (عبارة لا) ،بينما الذين نفوا أن للمنافسة بين العاملين دور في تحسين أداء الوظيفي فقدت نسبتهم ب 11.1% (مصلحة الدراسات والإعلام الآلي، مصلحة التقنية والصيانة، مصلحة المالية والمحاسبة) تليها نسبة 80% تمثل مصلحة المبيعات و 71.4% تخص مصلحة الموارد البشرية (عبارة نعم) ونسبة 75% تخص مصلحة المنازعات والصفقات العمومية (عبارة أحيانا) مقابل 25% من نفس المصلحة نفوا أن المنافسة بين العاملين تحسن الأداء الوظيفي ومنه نستنتج أن أعلى النسب تمثل التصريحات التي تؤكد أن المنافسة بين العاملين تحسن من الأداء الوظيفي ، وذلك لأنها تحفز العاملين على بذل أقصى مجهودهم من اجل تبين مهاراتهم وإبداعاتهم وكذلك تدفعهم إلى تكوين أنفسهم من اجل تطوير قدراتهم لتمييز وتحسن ومنه الوصول إلى الترقية أو المكافأة المتنافس، وهذا لان التنافس هو "كل عملية تحدث بين طرفين أو أكثر من اجل الحصول إلى مكانة معينة وذلك عن طريق بذل أقصى جهد وقد يترتب عنه الشعور بالسعادة ضمن إطار عام من التفاهم بين المتنافسين على العلاقات بينهم ومنه أداء جيد" ¹، وقد عرف العالم جورج زميل التنافس بأنه "هو علاقة اجتماعية تنشأ في حالة اجتماع" ².

¹ عبد الحافظ سلامة ، "علم النفس الاجتماعي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن، 2007، ص.119

² مصطفى بوجلال ، "محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية" ، قسم علم اجتماع، جامعة محمد بوضياف ،مسيلة ، 2017، ص.13

جدول (19): يبين العلاقة بين مكان الإقامة و رأي المبحوثين حول دور الانتماءات العشائرية في المؤسسة

في تحسين أداء العمال

الانتماءات العشائرية في المؤسسة ودورها في تحسين أداء العمال	نعم		أحيانا		لا		المجموع
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
مكان الإقامة							
داخل الولاية	30%	12	20%	30	50%	60	100%
خارج الولاية	28.6%	2	28.6%	3	42.9%	7	100%
المجموع	29.9%	14	20.9%	33	49.3%	67	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه الذي يتعلق بشرح العلاقة بين مكان الإقامة بالانتماءات العشائرية في المؤسسة و دورها في تحسين أداء العمال جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين نفوا بان الانتماءات العشائرية لها دور في تحسين الأداء الوظيفي قدرت ب 50% تخص المبحوثين من داخل الولاية والنسبة 42.9% تخص المبحوثين المقيمين خارج الولاية، أما بالنسبة للذين أكدوا أن الانتماءات العشائرية في المؤسسة لها دور في تحسين أداء العمال قدرت نسبتهم ب 30% تخص المقيمين داخل الولاية تليها 28.6% تخص المبحوثين المقيمين خارج الولاية أما بالنسبة للذين أجابوا بأحيانا ما تكون للانتماءات العشائرية دور في تحسين أداء العمال قدرت نسبة ب 28.6% (خارج الولاية) و 20% (داخل الولاية) يتضح أن الانتماءات العشائرية في المؤسسة ليس لها دور في تحسين أداء العمال وذلك لان الجهوية (القرابة) إذا طغت على التنظيم الرسمي فتصبح أقوى من آليات ضبط العلاقات الرسمية، ومنه يصبح الأشخاص الذي تربطهم روح العشائرية يستعملون قنوات اتصال غير رسمية ولا يخضعون لحدود السلطة الرسمية فنجد المحاباة والمحسوبية في التعامل وذلك لإعطاء العمال الأولوية للقرابة على حساب علاقات العمل الرسمية ومنه عدم الترقية وتوظيف على أساس الكفاءة وهذا يؤدي إلى شعور بعدم العدالة بين العمال ومنه عدم رضا العاملين الذي يؤدي إلى عدم الولاء للمنظمة والى ترك الكفاءات وتخليهم عن المنظمة ومنه الانتماءات العشائرية لا تحسن من الأداء الوظيفي وهذا الموضوع قد تطرق إليه على الكنز في دراسته حيث دعا إلى عقلنة المؤسسات الجزائرية التي يتميز عمالها بتضامن الآلي.

الجدول (20): يبين العلاقة بين رأي المبحوثين حول قيام المؤسسة على التكتلات بين العاملين و رأي المبحوثين حول تحسين المنافسة بين العاملين في العمل من الأداء الوظيفي.

المجموع	لا		أحيانا		نعم		المنافسة بين العاملين في العمل تحسن من الأداء الوظيفي المؤسسة تقوم على التكتلات بين العاملين	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	24	%16.7	4	%37.5	9	%45.8	11	نعم
%100	28	%3.6	1	%42.9	12	%53.6	15	أحيانا
%100	15	---	---	%66.7	10	%33.3	5	لا
%100	67	%7.5	5	%46.3	31	%46.3	31	المجموع

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والذي يتضمن شرح العلاقة بين التكتلات داخل المؤسسة وما إن كان للمنافسة أثر على الأداء الوظيفي جاءت النسب على الشكل التالي بالنسبة للذين أجابوا ب أحيانا على أن المنافسة بين العاملين تؤثر على الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 66.7% نفوا وجود تكتلات داخل المؤسسة تليها نسبة 42.9% أكدوا على أن المؤسسة أحيانا ما تقوم على تكتلات بين العاملين ، أما بالنسبة للذين أجابوا بنعم حول أن المنافسة بين العاملين تؤثر على الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 53.6% أجابوا ب أحيانا أن المؤسسة تقوم على تكتلات تليها نسبة 45.8% أجابوا بنعم على أن المؤسسة تقوم على تكتلات بالنسبة للذين نفوا ذلك قدرت أعلى نسبة ب 16.7% أجابوا بنعم حول مسألة التكتلات داخل المؤسسة. ومنه نستنتج أن للمنافسة بين العاملين دور في تحسين الأداء الوظيفي ولذلك علاقة بمسألة التكتلات كون أن التنافس بين المجموعات في سياق أداء الوظائف له انعكاس مباشر على الأداء الوظيفي ، ويتمثل هذا الانعكاس في رفع روح التعاون بين الموظفين ودفع العاملين بعضهم بعض لتجاوز الصعاب وحل المشكلات التي تؤدي إلى زيادة الكفاءة والفاعلية على المستوى الجماعي وتحفيز العمل بروح الفريق والمنافسة بين جماعات اقل ضرر من التنافس بين الأفراد.

الجدول (21): يبين العلاقة بين رأي المبحوثين حول تكوين شبكة علاقتية جيدة منذ التحاق بالمؤسسة و رأي المبحوثين حول تحسين المنافسة بين العاملين في العمل من الأداء الوظيفي.

المجموع	المنافسة بين العاملين في العمل						يحسن من الأداء الوظيفي	كوت شبكة علاقتية جيدة
	لا		أحيانا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	51	5.9%	3	43.1%	22	51%	26	نعم
100%	8	25%	2	50%	4	25%	2	أحيانا
100%	8	---	---	62.5%	5	37.5%	3	لا
100%	67	7.5%	5	46.3%	31	46.3%	31	المجموع

تمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه العلاقة بين تكوين شبكة علاقتية جيدة في المؤسسة والمنافسة بين العاملين وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي، حيث جاءت النسب على الشكل التالي بالنسبة للذين أجابوا ب أحيانا على أن المنافسة بين العاملين تؤثر على الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 62.5% نفوا وجود شبكة علاقتية جيدة بين العاملين تليها نسبة 50% أجابوا أحيانا حول وجود شبكة علاقتية جيدة أما بالنسبة للذين 51% أجابوا بنعم حول وجود شبكة علاقتية جيدة داخل المؤسسة تليها نسبة 37.5% نفوا ذلك، أما بالنسبة للذين أجابوا ب لا حول أن المنافسة بين العاملين تؤثر على الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 25% أجابوا ب أحيانا حول وجود شبكة علاقتية جيدة داخل المؤسسة. وعليه نلاحظ أن معظم المبحوثين أكدوا على أن شبكة العلاقتية الجيدة تحسن من الأداء الوظيفي في ظل التنافس بين العمال هذا لان تنافس بينهم يكون من نوع الايجابي الذي يعتبر وسيلة لتنشيط قدراتهم المبتكرة الخلاقة أي إطلاق القوى الكامنة لدى الأفراد وتشجيعهم على التكوين وتدريب لرفع من مستواهم ومنه الدفع بالمؤسسة إلى تحقيق أهدافها، ومنه التنافس بين عمال تربطهم علاقة جيدة يخدم الجماعة وكذا يساهم في تفادي حدوث صراع تنافسي بين العمال، ومنه تحسن في الأداء الوظيفي للعمال.

المحور الرابع: تساهم الإجراءات والتسهيلات التنظيمية المتمثلة في الحوافز المعنوية والمادية في التأثير على الأداء الوظيفي.

الجدول (22): يبين العلاقة بين المستوى المعيشي و رأي المبحوثين حول دفع الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة إلى أداء العمل.

المجموع	لا		نعم		الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تدفع العمال لأداء أعمالهم المستوى المعيشي	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%100	18	%22.2	4	%77.8	14	جيد
%100	45	%33.3	15	%66.7	30	حسن
%100	4	%25	1	%75	3	سيئ
%100	67	%29.9	20	%70.1	47	المجموع

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه التي تتعلق بشرح العلاقة بين المستوى المعيشي للمبحوث ودور الحوافز المادية في دفع العمال لأداء عملهم جاءت النسب على الشكل التالي ، فتقدر نسب الذين أكدوا على أن الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تدفعهم على أداء عملهم ب 77.8% تخص المستوى المعيشي جيد تليها نسبة 75% تخص المستوى المعيشي السيئ و 66.7% تخص المستوى المعيشي الحسن أما بالنسبة للذين نفوا أن الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تدفعهم على أداء عملهم قدرت أعلى نسبة ب 33.3% تخص المستوى المعيشي الحسن و 25% تمثل تخص المستوى المعيشي السيئ و 22.2% تخص المستوى المعيشي الجيد. من خلال هذه القراءة الإحصائية نلاحظ أن معظم المبحوثين أكدوا على أن الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تدفع العمال على أداء عملهم وهذا راجع لجملة من العوامل منها أن الحوافز المادية لها العديد من النتائج الإيجابية تنعكس على وتيرة العمل داخل المؤسسة مجال البحث فالتحيزات المادية في الآونة الأخيرة أصبحت ضرورية لمواكبة التغيرات والتي تعتبر في نظر العامل ذات فعالية وهذا ما أكدته دراسة السابقة حول دور الحوافز في تحسين الأداء من وجهة نظر العاملين.

الجدول (23): يبين العلاقة بين الجنس و ر أي المبحوثين حول أن نظام الحوافز في المؤسسة يركز على أساس الأداء الوظيفي.

الجنس	يرتكز نظام الحوافز في المؤسسة على أساس الأداء الوظيفي		لا		المجموع	
	نعم التكرار	النسبة التكرار	لا التكرار	النسبة التكرار	التكرار	النسبة
ذكر	33	66%	17	34%	50	100%
أنثى	9	52.9%	8	47.1%	17	100%
المجموع	42	62.7%	25	37.3%	67	100%

يبين لنا الجدول أعلاه النسب التي تتعلق بشرح العلاقة بين جنس المبحوث ونظام الحوافز وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث جاءت النسب على الشكل التالي بالنسبة للذين أكدوا على أن نظام الحوافز يركز على أساس الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 66% تخص الذكور و 52.9% تخص الإناث ، أما بالنسبة للذين نفوا أن نظام الحوافز يركز على الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسب ب 47.1% تخص إناث و 34% تخص الذكور من خلال هذه القراءة الإحصائية يمكن قول أن نظام الحوافز في المؤسسة يركز على أساس الأداء الوظيفي وهذا راجع لملاحظتنا أن أعلى نسب تمثل تصريحات عمال الذين أكدوا هذا ويعود ذلك لتشجيع الأفراد العاملين على أداء واجباتهم بدرجة عالية من كفاءة وزيادة الأرباح للمنظمة وكذا استقطاب العاملين الجيدين و تحقيق ميزة تنافسية وتفجير طاقتهم وحثهم على الابتكار و التجديد وتفادي الكثير من المشاكل كصراع بين العاملين وهذا م أكده "فروم الذي يرى ن العامل هو من يقرر مستوى أدائه إذا كان منخفضا أو مرتفعا على ضوء العلاقة المترتبة عما سيحصل عليه عن مقابل ذلك كأثر الأداء المرتفع على زيادة في الأجر."¹

¹ سامح عبد المطلب عامر: "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2006، ص. 59.

الجدول (24): يبين العلاقة بين الحالة المدنية و رأي المبحوثين حول أن نظام الترقيات في المؤسسات على

أساس الكفاءات والأداء الجيد.

الحالة المدنية	نظام الترقيات في المؤسسات على أساس الكفاءات والأداء الجيد			
	نعم	لا	المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أعزب	3	37.5%	5	62.5%
متزوج	33	60%	22	40%
مطلق	1	50%	1	50%
أرمل	1	50%	1	50%
المجموع	38	65.7%	29	43.3%

يوضح الجدول أعلاه النسب التي تشرح العلاقة بين الحالة المدنية و رأي المبحوثين حول أن نظام الترقيات في المؤسسة وعلاقته بالأداء الجيد جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين نفوا على أن للترقيات علاقة بالأداء الجيد، قدرت أعلى نسبة ب 62.5% تخص فئة (أعزب)، تليها نسبة 50% تمثل كلا الفئتين (مطلق وأرمل)، و 40% تخص فئة (متزوج)، أما بالنسبة للمبحوثين الذين أكدوا أن نظام الترقيات له علاقة بالكفاءات والأداء الجيد في المؤسسة مجال البحث قدرت أعلى نسبة 60% تخص فئة (متزوج)، و 50% تعبر عن كلا الفئتين (مطلق وأرمل)، تليها نسبة 37.5% تخص فئة (أعزب)، من خلال النسب الواردة نلاحظ أن معظم الإجابات المبحوثين تؤكد أن نظام الترقيات في المؤسسة مجال البحث له علاقة بالكفاءات والأداء الجيد و ذلك من اجل بث روح المنافسة بين الموظفين حيث يتفلق كل منهم في أداء عمله وبذل قصارى جهده ويزيد من كفاءة الإنتاجية للإدارة وتقضي على روح التواكل والسلبية لدى عمال محل الدراسة، كما يجذب أفضل العناصر لشغل المناصب الشاغرة في الإدارة والاحتفاظ بها، كما يحقق هذا النظام فرصة التنافس الشريف بين الموظفين ذوي الكفاءة وتتيح لهم فرصة إبراز قدراتهم وكفاءاتهم، وهذا ما أكدته نظرية الهدف التي تقترح بان سلوك الموظف يت أثر بالحالة المستقبلية التي يرغب الوصول إليها، وتفترض أن الحافز يأتي من وعي بالأهداف والتصميم أو العزم على تحقيقها، وأن الإدارة عندما ترغب في زيادة دوافع الأفراد نحو العمل وكذا رفع أدائهم عليها أن تبني التحفيز على أساس أهداف مستقبلية "كربط الترقية بأداء

فمن يسعى إلى الترقية يرفع من مستوى أدائه للحصول عليها والتي تؤدي إلى رفع من مستوى كفاءة المؤسسة محل الدراسة¹

الجدول (25): يبين العلاقة بين رأي المبحوثين حول حرص المؤسسة على تقديم الحوافز المادية و رأي المبحوثين حول تحسين الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة من الأداء الوظيفي.

المجموع	لا		نعم		المجموع
	النسبة	ال تكرار	النسبة	ال تكرار	
نعم	40	80%	10	20%	50
لا	7	41.2%	10	58.8%	17
المجموع	47	70.1%	20	29.9%	67

من خلال النسب الواردة أعلاه التي توضح علاقة بين آراء المبحوثين حول دور المؤسسة في تقديم حوافز مادية وعلاقة تلك الحوافز بالأداء الوظيفي الجيد، جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين أكدوا على إسهام الحوافز المادية في تحسين عمل الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 80% ممن أكدوا على دور المؤسسة في تقديم الحوافز المادية تليها نسبة 41.2% نفوا ذلك، أما بالنسبة للذين نفوا دور الحوافز المادية في تحسين الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 58.8% نفوا دور المؤسسة مجال البحث في تقديم تلك النوعية من الحوافز تليها نسبة 20% أكدوا دور المؤسسة في تقديم تلك النوعية من الحوافز المادية. ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة مجال البحث تساهم في رفع مردوديتها من الإنتاج عبر تحديد نوعية الحوافز المادية التي يجب تقديمها لتحقيق أداء وظيفي جيد ذلك أن الحوافز المادية تساهم في تفجير طاقات وقدرات العاملين و أيضا تشجع على المبادرات المستمرة والإبداع المتجدد أنها تؤدي إلى تحسين الوضع المادي ونفسي والاجتماعي للأفراد الذي يؤدي إلى خلق رضا لدى العاملين عن عملهم مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارات ك انخفاض قدرات الإنتاج وارتفاع في معدلات التكاليف وهذا ما أقرت به نظرية الحتمية الاقتصادية التي ترى "إن الثقافة المادية تؤثر على تغيرات جوانب الحياة".²

¹ هيثم العاني: "الإدارة بالحوافز: التحفيز والمكافآت"، ط1، كنوز المعرفة، 2007، صص 165-166

² محمد سعيد فرح، مرجع سابق، ص 276

الجدول (26): يبين العلاقة بين نوع الوظيفة و رأي المبحوثين حول قيام المؤسسة بترقيات تحفز المبحوثين

على تحسين أدائهم.

نوع الوظيفة	تقوم مؤسستك بترقيات تحفزك على		لا		المجموع	
	تحسين أدائك الوظيفي	الكرار	النسبة	الكرار	النسبة	الكرار
المسؤول الصناعي	---	---	100%	1	100%	1
مصلحة التسيير والمعلومات	8	88.9%	1	11.1%	9	100%
السكرتارية	1	33.3%	2	66.7%	3	100%
مصلحة الدراسات والإعلام آلي	5	55.6%	4	44.4%	9	100%
مصلحة التقنية والصيانة	6	66.7%	3	33.3%	9	100%
مصلحة المالية والمحاسبة	5	55.6%	4	44.4%	9	100%
مصلحة الموارد البشرية	5	71.4%	2	28.6%	7	100%
مصلحة المبيعات	1	20%	4	80%	5	100%
مصلحة التجارية	1	50%	1	50%	2	100%
خلية الأمن الداخلي	2	66.7%	1	33.3%	3	100%
مصلحة الوقود	3	100%	---	---	3	100%
مصلحة الشؤون القانونية	2	66.7%	1	33.3%	3	100%
مصلحة المنازعات والصفقات العمومية	1	25%	3	75%	4	100%
المجموع	40	59.7%	27	40.3%	67	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والتي تشرح العلاقة بين نوع الوظيفة ورأي المبحوثين حول إذا ما إذا كانت المؤسسة تقدم ترقيات تحفز على تحسين الأداء الوظيفي، جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين أكدوا أن المؤسسة تقوم بترقيات ودورها في تحسن الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 100% تمثل (مصلحة الوقود)، تليها نسبة 88.9% تخص مصلحة التسيير والمعلومات و 71.4% تخص مصلحة الموارد البشرية و 66.7% تخص مصلحة التقنية والصيانة ومصلحة خلية الأمن الداخلي تليها نسبة 55.6% تخص مصلحة الدراسات والإعلام الآلي ومصلحة المالية والمحاسبة و 33.3% أما بالنسبة للذين نفوا قيام المؤسسة بمجال البحث بترقيات لها دور في تحسن مستوى الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 100% تخص مصلحة المسؤول الصناعي تليها نسبة 80% تخص مصلحة المبيعات و 75% تخص مصلحة المنازعات والصفقات العمومية و 66.7% تخص

مصلحة السكرتارية و 44.4% تخص مصلحة المالية والمحاسبة تخص مصلحة السكرتارية و 33.3% تخص مصلحة الشؤون القانونية. ومنه معظم التصريحات تؤكد أن المؤسسة تقدم ترقية تحفز على تحسين الأداء الوظيفي وهذا باعتبار الترقية من بين أهم سياسات الموارد البشرية في المؤسسة مجال البحث والتي يمكنها من الحفاظ على عمالها الأكثر كفاءة وتجنبها لدوران العمل بسبب ترك الوظيفة والتي تعود بالسلب على الأداء الوظيفي وكذا باعتبارها دافعا للعاملين لرفع مستوى معارفهم ومهاراتهم ورفع من الروح المعنوية نتيجة اطمئنانهم على مستقبلهم المهني وكذا توفر أفراد معروفين لدى التنظيم وبالتالي سير العمل بكل سلامة داخل المؤسسة نتيجة للمعرفة وترسخ فيهم القيم الثقافية السائدة ومنه تسود الثقة بين العاملين وهذا ما يحسن من الأداء الوظيفي وهذا ما أكدته أبراهام ماسلو¹ الذي يرى أن الفرد لا يعمل إلا إذا كان راضيا، فالأفراد في محيط عملهم يتجهون للعمل لرغبة في إشباع حاجاتهم المتعددة ويرى أن الأفراد لديهم عدة حاجات تتدرج حسب إشباعها من الحاجات الفيزيولوجية مروراً بالحاجات احترام النفس و أخيراً تحقيق الذات وتعتبر الترقية من هذه الحاجات¹.

المحور الخامس: ارتفاع الدخل وانخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي

جدول (27): يبين العلاقة بين نمط الأسرة و رأي المبحوثين تشجيع الزيادة في الأجر على تحسين الأداء الوظيفي.

نمط الأسرة	تشجع الزيادة في نعم		أحيانا		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أسرة ممتدة	32	80%	7	17.5%	1	2.5%	40	100%
أسرة نوية	19	70.4%	8	29.6%	---	---	27	100%
المجموع	51	76.1%	15	22.4%	1	1.5%	67	100%

من خلال النسب الواردة أعلاه حول علاقة نمط الأسرة التي ينتمي إليها المبحوثين وما إن كانت الزيادة في الأجر تشجع على تحسين الأداء الوظيفي جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين أكدوا أن الزيادة في الأجر تشجع على تحسين الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 80% تخص المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسرة الممتدة (الكبيرة)، تليها نسبة و 70.4% تخص المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسرة النوية، بينما الذين صرحوا انه

¹ على عباس: "أساسيات علم الإدارة"، دار المسيرة للنشر وتوزيع، عمان، 2004، ص 172

أحيانا ما تشجع الزيادة في الأجور على تحسين الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة 29.6% تعبر عن آراء الباحثين من أسرة نووية تليها النسبة 17.5%، تخص الباحثين الذين ينتمون لأسر الممتدة أما بالنسبة للذين نفوا أن الزيادة في الأجور تشجع على تحسين الأداء الوظيفي قدرت نسبتهم ب 2.5%. للاحظ أن معظم الإجابات أكدوا أن الزيادة في الأجور تشجع على تحسين الأداء الوظيفي و هذا لان الأجر هو ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد لقاء الأعمال التي يقومون بها في منشأة بغض النظر عن أية امتيازات أخرى بحيث تمكنهم من تأمين احتياجاتهم الأساسية بالدرجة الأولى، وتمكنهم من الادخار الذي يمكنهم من الاستثمار و بالتالي فهو مصدر هام لمعيشة الفرد ورفاهيته وخدماته وكذا يؤثر على مركزه بالمجتمع وهذا يؤدي إلى رفع روح المعنوية لديهم ومنه مساهمة العاملين في تعزيز من أهداف المنظمة وسياستها وهذا ما أكدته الدراسة السابقة بعنوان "اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن حيث خرجت بنتيجة مفادها أن هناك علاقة خطية وترابطية قوية بين الحوافز المادية (اجر مثلا) و تحسن أداء العاملين".¹

جدول(28): يبين العلاقة بين السن و ر أي الباحثين حول تتبع المؤسسة طرق لمنح الأجر الزائد بما

يناسب الأداء الوظيفي.

المجموع	لا		أحيانا		نعم		تتبع المؤسسة طرق لمنح الأجر الزائد بما يناسب الأداء الوظيفي	
	العكرار	النسبة	العكرار	النسبة	العكرار	النسبة	السن	السن
من 20 إلى 25	3	66.7%	2	33.3%	1	---	---	من 20 إلى 25
من 25 إلى 30	1	100%	1	---	---	---	---	من 25 إلى 30
من 30 إلى 35	5	60%	3	20%	1	20%	1	من 30 إلى 35
من 35 إلى 40	7	28.6%	2	25.5%	2	42.9%	3	من 35 إلى 40
من 40 إلى 45	7	57.1%	4	14.3%	1	28.6%	2	من 40 إلى 45
من 45 إلى 50	14	7.1%	1	35.7%	5	57.1%	8	من 45 إلى 50
من 50 فأكثر	30	36.7%	11	36.7%	11	26.7%	8	من 50 فأكثر
المجموع	67	35.8%	24	31.3%	21	32.8%	22	المجموع

¹ حسن غازي عودة الحلابية، مرجع سابق، ص. 92.

من خلال النسب الواردة أعلاه التي تتعلق بعلاقة السن ورأي المبحوثين حول إذا ما إذا كانت المؤسسة مجال البحث تتبع طرق لمنح الأجر الزائد يظل مع الأداء الوظيفي، جاءت النسب على الشكل التالي ، بالنسبة للذين نفوا أن المؤسسة تتبع طرق لمنح الأجر الزائد يتناسب مع الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 100% تخص الفئة العمرية من 25 إلى 30 و 66.7% تخص الفئة العمرية من 20 إلى 25 تليها 60% تخص الفئة العمرية من 30 إلى 35 ونسبة 57.1%، تخص الفئة العمرية من 40 إلى 45، أما بالنسبة للذين أكدوا على أن المؤسسة تتبع طرق لمنح الأجر الزائد يتناسب مع الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 57.1% تخص الفئة العمرية من 45 إلى 50 تليها نسبة 42.9% تخص الفئة العمرية من 35 إلى 40 ونسبة أما بالنسبة للذين أكدوا على أن المؤسسة أحيانا ما تتبع طرق لمنح الأجر الزائد يتناسب مع الأداء الوظيفي قدرت أعلى نسبة ب 36.7% تخص الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر تليها نسبة ب 35.7%. من خلال هذه القراءة الإحصائية نلاحظ أن المؤسسة مجال البحث لا تتبع طرق لمنح الأجر الزائد حسب الأداء الوظيفي وذلك أن الأجر ذو حدين كما يعتبر محفز للأداء الوظيفي فهو أيضا يعود عليه بالسلب كذلك ويكون ذلك عن طريق مطالبة العمال بزيادة اجر من اجل العمل بفعالية داخل المؤسسة أو القيام بالإضرابات وابتزاز المؤسسة من اجل رفع من الأجور وهذا يؤدي إلى خضوع المؤسسة للمطابع وهذا يؤدي بها إلى خسائر أو لجوء لسياسة دوران العمل وذلك بطرد مطالبين وهذا أيضا يؤدي إلى ركود العمل وهناك أيضا عامل آخر يؤدي المؤسسة إلى عدم منح الأجر زائد حسب الأداء الوظيفي وهو منحه حسب الأقدمية وذلك من اجل توليد مستمر لدوافع الانتماء و الولاء للمؤسسة وزيادة علاقات التعاون بين العاملين وقضاء على الصراع التنافسي الناتجة عن تنافس من اجل كسب مكافأة التي تقدم مقابل الأداء الجيد وهذا ما أكدته دراسة الباحث " عزوز محمد الذي تناول في دراسته موضوع دور الحوافز في تحسين الأداء من وجهة نظر العاملين الذي توصل إلى أن التحفيز يؤثر على ولاء العاملين وكذا الحوافز تؤدي إلى تبادل وانتقال المعرفة وتبادل الخبرات بين العاملين (قضاء على الصراع التنافسي) بين العاملين مما يعمل على تحسين في أداء المؤسسة.¹

¹ محمد عزوز، مرجع سابق، ص 156

جدول(29): يبين العلاقة بين الدخل و رأي المبحوثين حول تناسب الأجر الذي يحصل عليه و جهد

المبدول

الدخل	نعم		أحيانا		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
اقل من 30 ألف	---	---	1	%100	---	---	1	%100
من 30 ألف إلى 60 ألف	10	%58.8	4	%23.5	3	%17.6	17	%100
من 60 ألف إلى 90 ألف	13	%41.9	12	%38.7	6	%19.4	31	%100
من 90 ألف فأكثر	10	%55.6	5	%27.8	3	%16.7	18	%100
المجموع	33	%49.3	22	%32.8	12	%17.9	67	%100

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه التي تتعلق بشرح العلاقة بين الدخل و رأي المبحوثين حول ما ملائمة الأجر لما تبذله من جهد جاءت النسب على الشكل التالي ، بالنسبة للذين أكدوا على أنه أحيانا ما يناسب الأجر الجهد المبدول قدرت أعلى ل نسبة ب 100 %تخص الذي دخلهم يقل عن 30 الفتليها نسبة 38.7% تخص الذين دخلهم من 60 إلى 90 ألف و 27.8%تخص الذين دخلهم أكثر من 90 ألف أما بالنسبة للذين أكدوا على أن الأجر يتناسب مع الجهد المبدول قدرت أعلى نسبة ب 58.8% تخص الذين دخلهم من 30 ألف إلى 60 ألف و 55.6%تخص الذين دخلهم أكثر من 90 ألف أما بالنسبة للذين نفوا ذلك قدرت أعلى نسبة ب 19.4%تخص الذين دخلهم من 60 ألف إلى 90 ألف تليها نسبة 17.6% تخص الذين دخلهم أقل من 30 ألف . نستنتج أن معظم الإجابات أكدت أن الأجر يتناسب وما يبذله العامل من جهد وهذا بسبب أن مؤسسة تطبق نظام الأجور على أساس الأداء الوظيفي وذلك من اجل الحفاظ على عمالها الأكثر كفاءة وتجنب عدة أنواع من التكاليف كترك الوظيفة الذي يؤدي إلى اختيار عمال جدد ، إنتاج عمال أوفياء وغيورين على مصلحة العمل وكذا خلق جو من المنافسة بين العاملين مما ينعكس على تحسين أداء على مستوى المنظمة وهذا هو الهدف من تبني المؤسسة لسياسة تكفؤ الأجر مع أداء وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة فريدريك تايلور الذي خرج بنتيجة مفادها " أن المال هو محفز للعمل و الذي توصل إليها من خلال دراسته تحت عنوان الحوافز المادية والإنتاج" ¹، حيث اعتبر الإنسان كائن اقتصادي وانه يعمل بسبب الحاجة ودافع هو الحصول على دخل يستخدم لإشباع حاجاته المختلفة

¹ Hall James and joseph harder ،مرجع سابق،ص 09.

كما وصف الإنسان بأنه كائن عقلائي ذلك انه يسعى إلى حصول على أعلى دخل ممكن كما يبذل الجهد المناسب مع الدخل الذي يحصل عليه.¹

الجدول(30):يبين العلاقة بين نمط الأسرة و رأي المبحوثين حول تقديم المؤسسة مكافآت المادية للعمال

الذين يقدمون جهودا أعلى في العمل.

المجموع	لا		أحيانا		نعم		تقدم المؤسسة مكافآت مادية يقدمون جهودا أعلى في العمل نمط الأسرة
	العكرار	النسبة	العكرار	النسبة	العكرار	النسبة	
أسرة ممتدة	40	%37.5	15	%22.5	9	%40	16
أسرة نووية	27	%44.4	12	%40.7	11	%14.8	4
المجموع	67	%40.3	27	%29.9	20	%29.9	20

من خلال النسب الواردة في الجدول حول نمط الأسرة وإسهام المؤسسة في تقديم مكافأة مالية للعمال جاءت

النسب على الشكل التالي بالنسبة للذين نفوا إسهام المؤسسة في تقديم مكافأة مالية للعمال قدرت أعلى نسبة

ب44.4% تخص المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسرة النووية(المصغرة)، تليها نسبة 37.5% ينتمون إلى الأسرة

المتمدة(الكبيرة)، أما بالنسبة للذين أكدوا على أن المؤسسة أحيانا ما تقدم مكافأة مالية للعمال قدرت أعلى نسبة

ب40.7% تخص المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسرة النووية و 22.5% ينتمون إلى الأسرة الممتدة، أما بالنسبة للذين

أكدوا(نعم)، على أن المؤسسة تقدم مكافأة مالية للعمال قدرت أعلى نسبة ب 40% بالنسبة للذين ينتمون إلى

الأسرة الممتدة و 14.8% ينتمون إلى الأسرة النووية. نستنتج أن معظم عينة دراسة نفت في تصريحاتها أن المؤسسة

تقدم مكافأة مادية للعمال الذين يقدمون جهودا أعلى في العمل وهذا راجع لأسباب منها رفع الروح المعنوية للعاملين

،الاحتفاظ بالعاملين المميزين ،تحفيز الأداء المتوسط إلى التقدم و الارتقاء وأيضا من اجل دفع العاملين للاهتمام

بمعدات العمل وبالتالي زيادة عمرها وهذا ما أكدته الدراسة معنونة ب"دور الحوافز في تحسين الأداء من وجهة نظر

العاملين حيث أكدت فيها أفراد العينة المستجوبة أن امتلاكهم للمعارف و المهارات والقدرات يمكن أن يحدث

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، "الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005، ص73.

تحسينات جوهرية في أداء مؤسستهم هذا الأخير الذي سوف ينعكس على أدائهم ، غير أن هذا يتوقف على المحفزات القوية التي يتحصل عليها العمال.¹

الجدول(31):يبين العلاقة بين من يتكفل بالجانب المادي و رأي المبحوثين حول مساهمة الزيادات المالية في الدفع لأداء أفضل.

الجموع	لا		أحيانا		نعم		الزيادات المالية تساهم في دفع لأداء أفضل	تكفل بالجانب المادي للأسرة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
أب	17.6%	3	11.8%	2	70.6%	12		
أنت	22.2%	8	25%	9	52.8%	19		
كلاكما	7.1%	1	42.9%	6	50%	7		
المجموع	17.9%	12	25.4%	17	56.7%	38		

تبين النسب الواردة في الجدول أعلاه علاقة المسؤول عن الأسرة مسألة الزيادات ومساهمتها في دفع العامل لأداء أفضل، جاءت النسب على الشكل التالي بالنسبة للذين أكدوا على أن الزيادات تساهم في دفع العامل لأداء أفضل قدرت أعلى نسبة ب 70.6% تمثل الأب كمسؤول عن الجانب المادي للأسرة تليها نسبة 52.8% تخص العامل و 50% تخص (الأب و الابن)، أما بالنسبة للذين أكدوا على أنه(أحيانا)، ما تساهم الزيادات في دفعك لأداء أفضل قدرت أعلى نسبة ب 42.9% تخص(كلاهما)، تليها نسبة 25% تخص العامل أما بالنسبة للذين نفوا أن الزيادات تساهم في دفع العامل لأداء وظيفي أفضل قدرت أعلى نسبة ب 22.2% تخص العامل(المبحوث)، تليها نسبة 17.6% تخص الأب كمسؤول عن التكفل بالجانب المادي للأسرة.ومنه فالزيادات المالية تساهم في دفع العامل لأداء أفضل وهذا باعتباره محفز تستخدمه المنظومة من اجل تحقيق مجموعة من أهداف المتمثلة في استعمال و تطوير القدرات السوسيو مهنية التي لديها، تقوية ثقافتها، تعبئة العاملين لتحقيق أهدافها، التقليل من معدل دوران العمل،التشجيع على الإبداع والمهارات وكذا تشجيع العاملين المجددين على تطوير من قدراتهم كاللجوء لتكوين أثناء

¹ محمد عزوز، مرجع سابق، ص157

الخدمة لتقديم الأفضل للمؤسسة ومنه نجد تطابق بين نتائج الحالية ونظرية الحتمية الاقتصادية التي ترى أن ثقافة المادة تؤثر على تغير جوانب الحياة، ويشير ماركس صاحب هذه النظرية إلى أن الظروف الاقتصادية تؤلف أساس البناء الاجتماعي، وتؤثر تأثيراً عميقاً في جميع الجوانب الأخرى للنشاط البشري.¹

الجدول (32): يبين العلاقة بين الجنس و رأي المبحوثين حول مراعاة سلم الأجور في المؤسسة لمعدلات

الغلاء المعيشية

الجنس	يراعي سلم الأجور في المؤسسة معدلات غلاء المعيشية		نعم		أحياناً		لا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكر	9	18%	15	30%	26	52%	50	100%
أنثى	7	41.2%	3	17.6%	7	41.2%	17	100%
المجموع	16	23.9%	18	26.9%	33	49.3%	67	100%

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه التي تتعلق بشرح العلاقة بين جنس المبحوث ورأي المبحوثين حول مراعاة سلم الأجور لغلاء المعيشية، جاءت النسب على الشكل التالي، بالنسبة للذين أكدوا على أن سلم الأجور لا يراعي غلاء المعيشة قدرت أعلى نسبة ب 52% تخص الذكور تليها نسبة ب 41.2% تخص الإناث أما بالنسبة للذين أكدوا على مراعاة سلم الأجور يراعي غلاء المعيشة قدرت أعلى نسبة ب 41.2% تخص الإناث تليها نسبة ب 18% تخص الذكور، أما بالنسبة للذين أكدوا على أنه (أحياناً)، ما يراعي سلم الأجور غلاء المعيشة قدرت أعلى نسبة ب 30% تخص الذكور. ومنه نلاحظ أن معظم المبحوثين نفوا أن سلم الأجور في المؤسسة يراعي معدلات الغلاء المعيشية وهذا يعود لعدة أسباب تتعلق بنوع المؤسسة وطبيعتها ونشاطها و بالاعتبارات الاقتصادية (حصول على أعلى جودة بأقل تكلفة) والسياسية (قوانين واللوائح التي تصدرها الدولة فيما يتعلق بالأجور) وهذا ما ورد أيضاً في قانون المالية المادة 28 من الأمر رقم 73-64 كما يلي "المرتبات والأجور ومختلف التعويضات من أي نوع الممنوح في المؤسسات العامة الاقتصادية ذات طابع الصناعي والتجاري والمؤسسات الأخرى تجمد عند حدودها الحالية، وان أي زيادة في المرتبات والأجور ومختلف التعويضات لا يمكن إجرائها إلا بمرسوم."²

¹ محمد سعيد فوح، مرجع سابق، ص 276

² أمر رقم 73-64 مؤرخ في 1973/12/28، متضمن قانون المالية، ج رعد 104، صادر في 1974./01/01

2. مناقشة نتائج الفرضيات:

الفرضية الأولى: يساهم تغير المراكز الاجتماعية داخل المؤسسة في تأثير على الأداء الوظيفي

إن المراكز الاجتماعية هي الأوضاع الاجتماعية التي يحتلها الفرد في البناء الاجتماعي والتي تتحدد بالتعليم، الدخل، الممتلكات، التقييم الاجتماعي للوظيفة وكذا المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والمبادرات الخيرية وحدوث أي تغير في هذه المحددات يؤدي إلى تغير في المركز الاجتماعي، الذي يؤثر على الفرد ومنه الأنشطة الحياتية، ومن خلال قراءة الإحصائية لجدول الإحصائية يتضح لنا إن تغير المراكز الاجتماعية داخل المؤسسة يساهم في تأثير على الأداء الوظيفي وهو ما تبينه النسب الواردة في الجداول والمقدرة بـ 100% تخص الذين أكدوا أن الانتقال من منصب إلى آخر يحسن من الأداء الوظيفي في الجدول رقم 12 و60% تمثل الذين صرحوا أن تمكين العاملين يساهم في أداء الوظيفي أفضل في الجدول رقم 13 والذين اقروا أن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية تؤثر على الأداء الوظيفي فتقدر نسبتهم بـ 35% في الجدول رقم 14 و75% تشير إلى الذين أجابوا بان القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في الجدول رقم 15 والنسبة 82.9% في الجدول 16 تعبر عن الذين اقروا أن الإبداع والمهارات المهنية تزيد من أداء العمال وهذا ما تطرق له العديد من علماء الاجتماع من بينهم العالم زميل الذي يرى "أن الإبداع وخلق (المشاركة في الأنشطة الاجتماعية ومبادرات الخيرية) لدى الأفراد يرتبط بالمراكز (المكانة) التي يحتلونها في المجتمع والأدوار التي يمارسها خلال عملية التفاعل الاجتماعي "أي أن إبداع العامل وخلقته يؤثر مركزه الاجتماعي وعلى دوره في المؤسسة (أداء الوظيفي)، ومنه نستنتج أن الفرضية التي مفادها أن تغير المراكز الاجتماعية داخل المؤسسة تساهم في تأثير على الأداء الوظيفي قد حققت نسبيا.

² محمد أمين عبروس، مرجع سابق، ص 558.

الفرضية الثانية: تغير العلاقات الاجتماعية و تنوعها بين ماهو رسم و غير رسمي يؤثر على الأداء الوظيفي.

إن العلاقات الاجتماعية هي تلك الاتصالات بين فردين أو جماعتين أو أكثر يكون التعاون أو عدم التعاون هو جوهر العلاقة بينهم، ومن خلال القراءة الإحصائية للجداول الإحصائية يتضح لنا أن التغير في العلاقات الاجتماعية يؤثر على الأداء الوظيفي و هو ما بينته النسب الواردة في الجداول و المقدرة بنسبة 57.5% تخص الباحثين الذين أكدوا أن الاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل تؤثر على الأداء الوظيفي في الجدول رقم 17 و 100% تمثل الباحثين الذين صرحوا أن المنافسة بين العاملين تساهم في أداء وظيفي أفضل في الجدول 18، و الذين نفوا أن الانتماءات العشوائية في المؤسسة لها دور في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في الجدول 19 قدرت ب 50% والنسبة 53.6% في الجدول 20 تخص الذين أكدوا أن المنافسة في مجموعات داخل المؤسسة في نطاق أداء الوظائف يحسن من الأداء الوظيفي، و الذين اقروا أن تكوينهم لشبكة علاقتية جيدة منذ التحاقهم بالمؤسسة حسنت من أدائهم الوظيفي الجدول 21 فقدرت نسبتهم ب 62.5% ، و منه نستنتج أن الفرضية مفادها تغير العلاقات الاجتماعية وتنوعها بين ما هو رسمي وغير رسمي يؤثر على الأداء الوظيفي قد تحققت نسبيا .

الفرضية الثالثة: تساهم الإجراءات والتسهيلات التنظيمية المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية في تأثير على الأداء الوظيفي.

تعتبر الحوافز المادية والمعنوية أساسيات تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة وتؤدي إلى الوصول لأعلى مستوى من الأداء الوظيفي وكسب ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة ،ولقد تبين لنا ذلك بعد القراءة الإحصائية للجداول أن أعلى نسبة للذين أكدوا أن الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تدفعهم على أداء عملهم قدرت ب 77.8% في الجدول رقم 22 و 66% في الجدول 23 تمثل الباحثين الذين صرحوا أن نظام الحوافز يركز على أساس الأداء الوظيفي والذين أكدوا أن نظام الترقيات في المؤسسات على أساس الكفاءات والأداء الجيد تخصهم النسبة المقدرة ب 60% في الجدول 24 والنسبة 80% في الجدول 25 تعبر عن الذين أكدوا أن حرص المؤسسة على تقديم الحوافز المادية تؤثر على أداء العاملين، والذين أكدوا أن المؤسسة تقوم بترقيات تحفز على تحسين الأداء قدرت نسبتهم ب 100% في الجدول رقم 26، ويمكن تفسير ذلك بان المؤسسة تساهم في رفع مردوديتها من الإنتاج عبر تحديد نوعية الحوافز المادية التي يجب تقديمها لتحقيق أداء وظيفي جيد ، ومنه يمكن القول أن الفرضية المصرحة بان الإجراءات والتسهيلات التنظيمية المتمثلة في الحوافز المادية والمعنوية تساهم في تأثير على الأداء الوظيفي قد تحققت نسبيا .

الفرضية الرابعة: ارتفاع الدخل و انخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي.

يعد الدخل مصطلح اقتصادي و مالي و هو إجمالي ما يتحصل عليه الإنسان و أسرته من عمله الذي يعمل فيه و هو الدخل الذي يعتمد عليه في تلبية احتياجاته المعيشية و النهوض بواجباته و مسؤولياته . و من خلال قراءتنا الإحصائية للجداول حول مسالة الدخل والأداء الوظيفي يتضح لنا نسبة المقدرة ب 80% في جدول 27 تخص الباحثين الذين أكدوا أن الزيادة في الأجور تشجع على تحسين الأداء الوظيفي، والنسبة 100% في الجدول 28 تخص الذين نفوا أن المؤسسة تتبع طرق لمنح الأجر الزائد بما يناسب الأداء الوظيفي، و تمثل الذين صرحوا انه أحيانا ما يناسب الأجر الجهد المبذول النسبة 100% في الجدول 29، تليها النسبة 44.4% في الجدول رقم 30 تشير إلى الذين نفوا أن المؤسسة تقدم مكافآت مادية للعمال الذين يقدمون جهودا أعلى في العمل، أما الذين صرحوا أن الزيادات المالية تساهم في دفع العمال لأداء أفضل فقدرت أعلى نسبة في الجدول رقم 31 ب 70.6%، وفي الجدول رقم 32 تمثل الذين نفوا أن سلم الأجور في المؤسسة يراعي معدلات الغلاء المعيشية. ومنه يمكن القول بان الفرضية القائلة بان ارتفاع الدخل وانخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي قد تحققت نسبيا.

3. نتائج الدراسة :

أسفرت هذه الدراسة على مجموعة من النتائج يمكن إدراجها في العناصر التالية:

- إن نسبة الذكور أكثر حضورا في هذه الدراسة، والسن معظم الباحثين يبلغ أعمارهم من 50 فأكثر، أغلبهم يقطنون داخل الولاية، وأكثر العمال متزوجين، والمستوى العلمي الغالب هو المستوى الجامعي وهذا دليل على كفاءة العلمية للعمال، ما يساعد على الرفع من كفاءة المؤسسة، كما أن ذو خبرة من 10 إلى 15 سنة يمثلنا أكثر الباحثين، وذو الدخل من 60 الف إلى 90 الف هم أكثر حضورا في هذا البحث العلمي، أما بالنسبة لنوع الوظيفة فان الدراسة شملت مخلف المصالح وان معظم الباحثين من المستوى الحسن وفئة المسيطرة ينتمون لأسرة ممتدة وكذا أغلبهم هم المتكفلون بالجانب المادي للأسرة. أما عن نتائج الدراسة بالنسبة للفرضيات المطروحة جاءت النتائج في الشكل التالي - أكد معظم الباحثين أن:

- الانتقال من منصب إلى آخر يحسن من الأداء الوظيفي.

- تمكين العاملين يساهم في أداء أفضل.

- المشاركة في الأنشطة الاجتماعية يؤثر على الأداء الوظيفي.

- القيام بالمبادرات الخيرية داخل المؤسسة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
- الإبداع والمهارات المهنية تزيد من أداء العمال.
- الاتصال خارج نطاق العمل يؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل، وهذا يدل على وجود علاقات إنسانية بينهم.
- المنافسة بين العاملين تحسن من الأداء الوظيفي.
- الانتماءات العشائرية في المؤسسة ليس لها دور في تحسين أداء العمال، هذا يدل على عقلانية تنظيم المؤسسة.
- التنافس بين المجموعات في سياق أداء الوظائف يؤثر على الأداء الوظيفي.
- تكوين شبكة علاقتية جيدة داخل المؤسسة يحسن من الأداء الوظيفي.
- الحوافز المتوفرة في مؤسسة نفطال تيارت تدفع عمالها على أداء عملهم، لرفع من مستوى المؤسسة.
- نظام الحوافز في مؤسسة محل الدراسة يركز على أساس الأداء الوظيفي.
- نظام الترقيات في مؤسسات على أساس الكفاءات والأداء الجيد.
- تحدد مؤسسة نفطال تيارت نوعية الحوافز المادية التي تقدمها لتحقيق أداء وظيفي جيد.
- تقدم مؤسسة محل الدراسة ترقيات تحفز على تحسين الأداء الوظيفي.
- الزيادة في الأجور تشجع على تحسين الأداء الوظيفي.
- مؤسسة نفطال تيارت لا تتبع طرق لمنح الأجر الزائد بما يناسب الأداء الوظيفي.
- يحصل العمال بالمؤسسة محل الدراسة على اجر يتناسب مع ما يبذلون من جهد.
- مؤسسة نفطال تيارت لا تقدم مكافآت مادية للعمال الذين يقدمون جهودا أعلى في العمل.
- الزيادات المالية تساهم في دفع لأداء وظيفي أفضل.
- سلم الأجور في مؤسسة محل الدراسة لا يراعي معدلات الغلاء المعيشي.

الخاتمة

نستنتج مما سبق أن التغيرات السوسيو اقتصادية المتمثلة في تغير العلاقات والمراكز الاجتماعية، الحوافز المادية والمعنوية من العوامل والأساليب المؤثرة على الأداء الوظيفي للعمال، ذلك أنها تعتبر اللبنة الأساسية لبناء السلوك التنظيمي الذي يسمح بانسجام النسق أو البناء السوسيوثقني الذي تمثله المؤسسة بكل ما تحمله من الموارد المادية والبشرية.

وتمثل التغيرات السوسيو اقتصادية المحرك الأساسي لنجاح أي منظمة، وهذا لتأثير مخرجاتها بسلب وإيجاب على شعور العاملين والقادة بالرضا والتضامن والانتماء ومنه فهي تلعب دورا كبيرا في توجيه سلوك العاملين وتنمي روح الإبداع والتجديد لديهم إذا كانت ملائمة لرغبات الموظفين ومنه تأثير على مجريات العمل بالإيجاب مثل حافز الترقية الذي يمنح للعامل مقابل مجهوداته في العمل.

وقد تبين من خلال النتائج التي أسفرتها الدراسة الميدانية في مؤسسة نفضال بتيارت أن للتغيرات السوسيو-اقتصادية اثر على الأداء الوظيفي بحيث تمثل العامل والحافز الذي يشجع العاملين على الإبداع والابتكار وأداء الأعمال الموكلة لهم بكفاءة وفعالية.

مصادر والمراجع:

المراجع والمصادر باللغة العربية

✓ الكتب

- (1) أحمد زيد علام: "التغير الاجتماعي"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2000.
- (2) أستيتيه دلال ملحس: "التغير الاجتماعي و الثقافي"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- (3) إسماعيل فيرة: "سوسيولوجيا التنمية"، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر.
- (4) توفيق محمد عبد المحسن: "تقييم الأداء: مدخل جديد لعالم جديد"، دار النهضة العربية، القاهرة.
- (5) حلاب داهش الحسني، إحسان، كمال، إدارة التمكين و الإدماج، دار حامد للنشر، 2013.
- (6) راوية حسن محمد: "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- (7) رجاء محمود أبو علام: "مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية"، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2004.
- (8) سامح عبد المطلب عامر: "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2006.
- (9) ستيفن دوف: "الاقتصاد الاجتماعي: النظريات و التطبيقات"، دار الكتب العلمية، 2009.
- (10) سعاد نائف برونوطي، "الإدارة: أساسيات إدارة الأعمال"، ط1، دار وائل، عمان، 2001.
- (11) سعيد سبعون: "الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع"، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- (12) صلاح الدين شروخ: "منهجية البحث العلمي"، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- (13) صلاح الدين محمد عبد الباقي: "الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005.
- (14) صلاح بيومي: "حوافز الإنتاج في الصناعة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.
- (15) صلاح عبد الباقي: "السلوك الفعال في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة للنشر وتوزيع، الإسكندرية، 2000.
- (16) طه، طارق: "السلوك تنظيمي في بيئة العولمة والانترنت"، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، 2006.
- (17) عادل هادي البغدادي، رافد حميد الحدراوي: "الاستشراف الاستراتيجي ومستوى التمكين التنظيمي" أسلوب كمي تحليلي، ط1، دار صفاء، الأردن، 2013.

- (18) عبد الحافظ سلامة: "علم النفس الاجتماعي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- (19) عبد الحكيم الخزامي: "تكنولوجيا الأداء من تقييم إلى التحسين"، ج1، مكتبة ابن سينا للنشر وتوزيع، مصر، 1999.
- (20) عبد الفقار حنفي وآخرون: "محاضرات في سلوك التنظيمي"، ط1، دار الجامعي، الإسكندرية، 2002.
- (21) عبد رحمان ثابت إدريس: "إدارة الأعمال نظريات وتطبيقات"، دار الجامعة، الإسكندرية، 2007.
- (22) على السلمي: "السلوك الإنساني في الإدارة"، مكتبة غريب للطباعة، القاهرة.
- (23) على عباس: "أساسيات علم الإدارة"، دار المسيرة للنشر وتوزيع، عمان، 2004.
- (24) عمر محمد تومي الشليبي: "علم النفس الإداري"، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988.
- (25) غرايبة، فوزيوزملاؤه: "أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية"، ط1، الجامعة الأردنية عمان، 1977.
- (26) غريب محمد، محمد السيد احمد: "تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1995.
- (27) فاروق عبده فليه و عبد المجيد: "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، ط2، دار المسيرة، الأردن.
- (28) محمد سرحان على المحمود: "مناهج البحث العلمي"، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء دار الكتب، 2009.
- (29) محمد سلطان سعيد أنور: "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.
- (30) محمد سليمان العميان: "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط2، داروائل للنشر، عمان، 2004.
- (31) منصور احمد منصور: "القوى العاملة تخطيط وظائفها وتقييم أدائها"، مكتبة غريب، القاهرة، 1986.
- (32) موريس انجرس: "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)"، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
- (33) مومن بكوش جوعي: "التغير الاجتماعي"، مدخل نظري، جامعة الهيد حما لحضر، الجزائر، سنة 2018.
- (34) هيثم العاني: "الإدارة بالحوافز: التحفيز والمكافئات"، كنوز المعرفة، 2007.
- (35) هنري فيول: "مبادئ ادارة الاعمال"، موقع المركز العالمي لتنظيم الإداري، 2009.
- (36) وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغائي: "سلسلة إدارة اداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- (37) يوسف ستيجليتز: "الاقتصاد العالمي و التغيرات السوسيواقتصادية"، دار الكتب العلمية، 2008.

(38) يوسف هاني خاشقجي: "التنظيم الإداري في المملكة السعودية"، مطابع الفرزدق، الرياض، 1933.

✓ رسائل ماجستير ودكتوراه

- (1) جلال الدين بوعطيط: "الاتصال تنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، (رسالة ماجستير في علم نفس عمل وتنظيم)، جامعة مرثوي محمود، قسنطينة، 2009.
- (2) حسن عودة الحلايبة غازي: "أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن"، (رسالة ماجستير، إدارة أعمال)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، عمان، 2013.
- (3) ريم محمد رسمي أبو الريش: "واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و علاقته بجودة الأداء"، (شهادة ماجستير، أصول التربية)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2016.
- (4) سعاد بن سعيد: "علاقات الجيرة في السكنات الحضارية الجديدة"، دراسة ميدانية في المدينة الجديدة علي منجلي (الوحدة الجوارية 06)، (شهادة ماجستير، علم الاجتماع الحضري)، 2007.
- (5) سعيد محمد أبو حميد: "أثر الحوافز المادية والمعنوية، إدارة وتنظيم الموارد البشرية"، (ماجستير، إدارة أعمال) بجامعة الأعمال و التكنولوجيا، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2020.
- (6) سهام بن رحمون: "بيئة العمل الداخلية وأثرها على اداء الوظيفي"، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، (شهادة دكتوراه لعلم اجتماع، تنمية الموارد البشرية)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2014.
- (7) صابر شويرف: "المستوى المعيشي في الجزائر"، دراسة حالة بلدية وهران، (شهادة ماجستير، الديموغرافيا الاقتصادية والاجتماعية)، جامعة وهران 02، كلية العلوم الاجتماعية، وهران، 2013.
- (8) عادل عشي: "الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم"، (رسالة ماجستير، تسيير المؤسسات الصناعية)، جامعة بسكرة، معهد الاقتصاد، الجزائر، 2002.
- (9) عبد الحق على إبراهيم بلل: "دور السلوك التنظيمي في اداء منظمات الأعمال"، (دكتوراه الفلسفة، إدارة الأعمال)، جامعة العلوم التكنولوجيا، كلية دراسات العليا، سودان، 2015.
- (10) عبد الفتاح علاوي: "أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة شركة سونلغاز، وحدة الأغواط، (أطروحة دكتوراه، إدارة أعمال)، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013.

- (11) عز الدين قحيز: "دراسة سوسولوجية لسلك مفتشي العمل في ظل التغيرات السوسيواقتصادية"، رسالة ماجستير، علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2021 .
- (12) محمد صهيب أغا: "المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، (رسالة ماجستير، إدارة أعمال)، جامعة الأزهر، غزة، 2018.
- (13) محمد كريم شابر: "محاولات التغيير الثقافي في أنماط إدارة الموارد البشرية"، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز - سونلغاز-، (رسالة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع الثقافي)، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.
- (14) مومن بكوش جموعي: "التغير الاجتماعي و انعكاسه على القيم الاجتماعية"، لدى طلاب الجامعة دراسة ميدانية في بعض الجامعات الجزائرية، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس الاجتماعي) جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، بسكرة، 2017.
- ✓ المجالات:

- (1) أمل سالم العواودة، "التكلفة السوسيواقتصادية للتمييز ضد المرأة في سوق العمل الأردني"، العدد 3، 2019 .
- (2) بندر ناهي مخلف المطيري، "العلاقة بين المنهج الكمي والكيفي مع تعريف لكل منهج ومميزاته وعيوبه واستخداماته"، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد 1، مصر
- (3) زهرة مصطفى، "أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية"، المركز الجامعي، معهد العلوم الاقتصادية، العدد 16، تسمست، 2016.
- (4) العربي عطية، "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، ورقلة، 2012.
- (5) علي يونس ميا وآخرون، "قياس اثر التدريب في اداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية"، بمحافظة البريمي، مجلة جامعة للبحوث والدراسات العلمية، العدد 2009، 1،
- (6) فاطمة محمد ريفية، "العمل التطوعي ودوره في تنمية المجتمع رؤية واقعية لدور الجمعيات الأهلية في مدينة مصراته"، مجلة كلية الأدب، العدد 6، ليبيا

- (7) مایسة مُجد أحمد الحبشي ، "أثر العوامل الاجتماعية و الاقتصادية على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي لمرحلة التقاعد و علاقته بالرضا عن الحياة" ، مجلة بحوث التربية النوعية ، جامعة المنوفية ، 2011
- (8) مُجد لمين بن عروس، "الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع" ،مجلة العلوم القانونية والاجتماعية،جامعة زيان عاشور،العدد4،الجلفة ، 2021
- (9) مراد بلخيري، "أسس التغير الاجتماعي عند مالك بن نبي" ،مجلة آفاق للعلوم ، جامعة برج بوعريريج العدد10،جامعة الجلفة،2018.
- (10) ندى عبد الباقر ،"المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية تربية الأساسية" ،المجلة العلمية، العدد73، 2012،

✓ المحاضرات و فصوص التشريعية:

- (1) مصطفى بوجلal ، "محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية" ،قسم علم اجتماع، جامعة مُجد بوضياف ،مسيلة ،2017
- (2) أمر رقم 73-64 مؤرخ في 1973/12/28، متضمن قانون المالية ، ج ر عدد 104 صادر في 1974/01/01

✓ الموقع الإلكتروني

- (1) احمد السيد الكردي، "التسيب الإداري وأثره على أداء الموظف العام" ، كنانة

أونلاين، 2023/01/01، Hptt://www.kenanae online،

✓ المراجع باللغة الأجنبية:

Glossary of Macroeconomic)International Monetary Fund (IMF1)
2020Term

- 2) Hall, James L., Barry Z. Posner, and Joseph W. Harder": **Performance appraisal systems : Matching practice with theory**" Retrieved from <https://www.imf.org/en/About/Glossary#TGroup & Organization Studies> 14.1 (1989) : 51-69
- 3) Milgate, Murray, and John Eatwell." **Economic theory and European society : The influence of JM Keynes***".*History of European Ideas* 9.2 (1988)

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

العلوم الإنسانية و الاجتماعية: كلية

العلوم الاجتماعية: القسم

علم الاجتماع: شعبة

علم اجتماع تنظيم و عمل: تخصص

استمارة بحث حول موضوع

التغيرات السوسيواقتصادية و أثرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال

مدينة تيارت

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع فرع علم الاجتماع تنظيم والعمل

من إعداد الطلبة: إشراف

د. شيخ على

جلول أسماء

دحو هناء

أخي (أختي) الموظف(ة)

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل حول موضوع التغيرات

السوسيواقتصادية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لغرض الحصول على مادة وفيرة من الإجابات الدقيقة حول هذا

الموضوع نضع بين أيديكم مجموعة من الأسئلة التي يمكن أن تعبر عن وجهة نظركم في هذا الموضوع ونحيطكم علما أن

شكرا على تعاونكم معنا

هذه المعلومات الهدف منها البحث العلم فقط

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع (X) أمام الإجابة التي تراه مناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس : ذكر أنثى

2-السن:.....

3-مكان الإقامة : داخل الولاية خارج الولاية

4-الحالة المدنية : أعزب متزوج مطلق أرمل

5-المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

6-سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات من 10 الى 15 سنوات من 15 الى 20 سنة

من 20 الى 25 سنة من 25 الى 30 سنة من 30 الى 35 من 35 فأكثر

7-الدخل :.....

8-نوع الوظيفة: المسؤول الصناعي مصلحة التسيير ومعلومات السكرتارية مصلحة الدراسات والإعلام

الآلي مصلحة الصيانة وتقنية مصلحة المالية والمحاسبة مصلحة الموارد البشرية مصلحة المبيعات

أخرى تذكر.....

9-المستوى المعيشي : جيد حسن سيئ

10-نمط الأسرة : أسرة ممتدة أسرة نووية

11-من يتكفل بالجانب المادي للأسرة : أنت الأب كلاهما

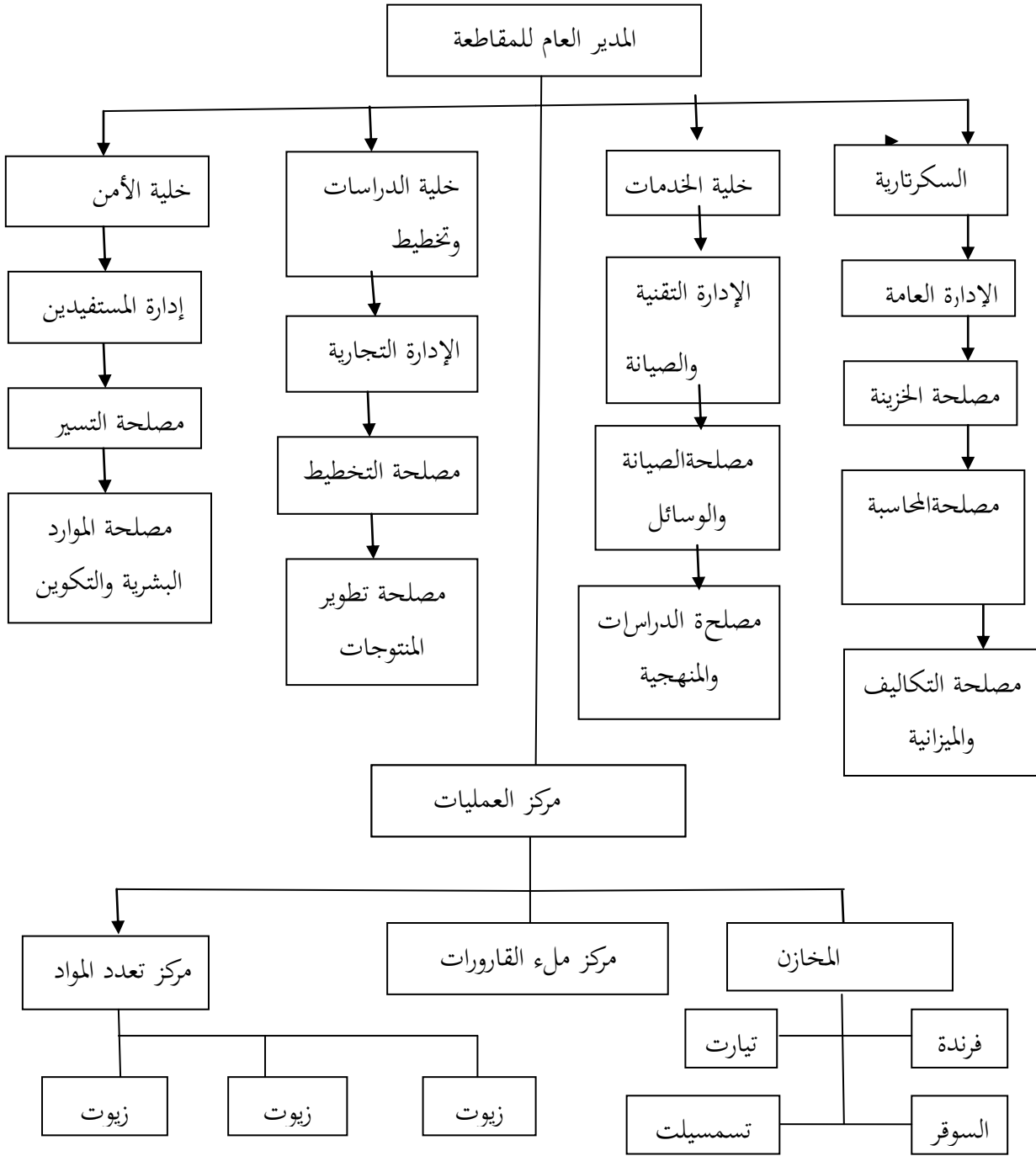
المحور الثاني: يساهم تغيير المراكز الاجتماعية داخل المؤسسة في تأثير على الأداء الوظيفي للعامل			
الرقم	الأسئلة	الأجوبة	
		نعم	لا
12	هل الانتقال من منصب إلى آخر يحسن من الأداء الوظيفي؟		
13	هل عدم الاهتمام بالموظفين يؤدي إلى ترك الوظيفة؟		
4	هل الانتماء السياسي له دور في تغيير المكانة الاجتماعية؟		
15	هل تمكين العاملين يساهم في أداء وظيفي أفضل؟		
16	هل المشاركة في الأنشطة الاجتماعية يؤثر على الأداء الوظيفي؟		
17	هل القيام بمبادرات الخيرية داخل المؤسسة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي؟		
18	هل لمعرفة العلمية اثر في تغيير المكانة الاجتماعية؟		
19	هل للدبلوم دور في تغيير المكانة الاجتماعية؟		
20	هل للخبرة المهنية دور في نجاح الوظيفي؟		
21	هل الإبداع ومهارات المهنية تزيد من أداء العمال؟		

المحور الثالث : تغير العلاقات الاجتماعية وتنوعها بين ماهو رسمي وغير رسمي يؤثر على الأداء الوظيفي			
الأجوبة		الرقم	الأسئلة
لا	أحيانا		
			هل تقوم العلاقات في مؤسسة على التكتلات بين العاملين؟
			هل العلاقات بين الإدارة و العاملين بالمؤسسة تتميز بتنفيذ الأوامر فحسب ؟
			هل يشجع الرئيس المنافسة الجماعية لأساليب العمل؟
			هل الاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل يؤدي إلى سير العمل بشكل أفضل ؟
			هل المنافسة بين العاملين في العمل يؤدي إلى تغير العلاقات الاجتماعية؟
			هل المنافسة بين العاملين في العمل يحسن من الأداء الوظيفي؟
			هل يتسم التوظيف في المؤسسة على أساس المحسوبية ؟
			هل يعمل المرؤوسون في المؤسسة على تقوية علاقاتهم غير رسمية مع رؤساء ؟
			هل تربطك علاقة عمل جيدة مع ذوي القربى أكثر من بقية العاملين ؟
			هل الانتماءات العشائرية في المؤسسة لها دور في تحسين أداء العمال؟
			منذ التحاقك بالمؤسسة هل كونت شبكة علاقاتية جيدة؟

المحور الرابع: تساهم الإجراءات والتسهيلات التنظيمية المتمثلة في الحوافز المادية والحوافز المعنوية في التأثير على الأداء الوظيفي			
الرقم	الأسئلة	الأجوبة	
		نعم	لا
33	هل تحرص المؤسسة على تقديم الحوافز المادية؟		
34	هل الحوافز المادية المتوفرة في المؤسسة تحفزك وتدفعك على أداء عملك؟		
35	هل يركز نظام الحوافز في المؤسسة على أساس الأداء الوظيفي؟		
36	هل تتلقى مقابل مادي عن العطل الغير مأخوذة؟		
37	هل المؤسسة تقدم لك فرصة المشاركة في الدورات التدريبية؟		
38	هل المؤسسة تقدم خدمات اجتماعية متنوعة؟		
39	هل نظام الترقيات في مؤسسة على أساس الكفاءات والأداء الجيد؟		
40	هل تسعى مؤسسة إلى تحسين آليات الترقية لتحسين نظام الحوافز الملائمة للعاملين؟		
41	هل تقوم المؤسسة على إيجاد ترقية استثنائية في العمل حسب ما تقتضيه المصلحة العامة؟		
42	هل تقوم مؤسستك بترقيات تحفزك على تحسين أدائك الوظيفي؟		

المحور الخامس: ارتفاع الدخل وانخفاضه حسب طبيعة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي.			
الرقم	الأسئلة	الأجوبة	
		نعم	أحيانا لا
43	هل تشجع الزيادة في الأجور إلى تحسين الأداء الوظيفي؟		
44	هل يسود المؤسسة نوع من العدالة في نظام الأجور الإضافية؟		
45	هل يراعي سلم الأجور في المؤسسة معدلات الغلاء المعيشية؟		
46	هل تتبع المؤسسة طرق لمنح الأجر الزائد بما يناسب الأداء الوظيفي؟		
47	هل الأجر الذي تحصل عليه يتناسب مع ما تبذله من جهد؟		
48	هل الأجر الذي تحصل عليه يلبي إحتياجتك؟		
49	هل زاد أجرك منذ التحاقك بالمؤسسة؟		
50	هل تحرص المؤسسة على تقديم مكافأة نهاية الخدمة؟		
51	هل تقدم المؤسسة مكافآت مادية للعمال الذين يقدمون جهودا أعلى في العمل؟		
52	هل سبق لك وان تحصلت على مكافأة داخل المؤسسة؟		
53	هل زيادات المالية ساهمت في دفعك لأداء أفضل؟		

الملاحق رقم 2: الهيكل التنظيمي لمقاطعة نפטال تيارت



المصدر: مؤسسة نפטال تيارت



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة)
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 9393393 و الصادرة بتاريخ: 2018/01/29

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

التحليل الاجتماعي للموسيقى والتراث الشعبي في الجزائر

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023/05/30

إمضاء المعني

المصادقة



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) أحمد أوسياء

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 208188754 والصادرة بتاريخ: 29/08/2011

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

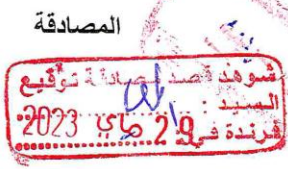
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

التغيرات الديموغرافية في تيارت وتأثيرها على الأداء الوطني

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 29/05/2023

إمضاء المعني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 30 / ق ع 1 / ك ع 11 / 2023

إلى السيدة (ة) محترم (ة) مدير مؤسسة نفضال المديرية الفرعية

لمقاطعة الوقود -- تيارت --

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار ترميم وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن ألتبس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم:

دحو هناء

جلول أسماء

يندرج هذا الترخيص ضمن البحث الأكاديمي لمستوى الماستر من أجل مذكرة التخرج لنيل

هذه الشهادة .

2023/02/27



كرطالي نور الدين
رئيس قسم علم الاجتماع و الاجتماعية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

موافق بيوم
27.02.2023 لمدة 15 يوم
مؤيد خليل
رئيس راحة
مدير العلاقات العامة
والتواصل والإدارة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إستمارة الإذن بطبع المذكرة

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): م. ش. ع. ع.

أرخص للطلبة الآتية أسماءهم بطبع المذكرة

الإسم و اللقب : ح. ل. أ. ع.

الإسم و اللقب : د. ح. م. ع.

الإسم و اللقب :

التخصص : علم الاجتماع والتعليم وعمل

عنوان المذكرة :

تجارب التوسيع الاقتصادي والنمو على الأداء الوطني
دراسة ميدانية: كخطوة أولى في تيارت

تيارت : 06/06/2023

إمضاء الأستاذ (ة) المشرف :