



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

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

في علم الاجتماع العمل و التنظيم موسومة ب

سوسيولوجية العلاقات الاجتماعية و أثرها على مخرجات الوظيفة
بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة مجموعة بلحوسين للخدمات البترولية - تيارت -

إعداد الطلبة:

تحت إشراف:

• وزير شفيقة

أ/ بلجوهر خالد

• يسيني فاطمة

أمام لجنة المناقشة

الأستاذ (ة)	الرتبة	الصفة
شامي بن سادة	أستاذ محاضر " أ "	رئيسا
بلجوهر خالد	أستاذ محاضر " ب "	مشرفا و مقرا
بن علي رايح	أستاذ محاضر " ب "	مناقشا

السنة الجامعية: 2022 - 2023

كلمة شكر وتقدير

اللهم لك الحمد على هذا و انت اهل الحمد و الفضل كله إليك ، و الحمد لله على أحمد خلق
الله سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

نتقدم بأسمى عبارات الشكر و عظيم الإمتنان للأستاذ المشرف بلجوهر خالد الذي لم
يخل علينا بتوجيهاته و إرشاداته منذ البداية الى غاية غتام هذا العمل فجزاه الله عنا خير
الجزاء

و نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة لمناقشتهم هذه المذكرة
و كل جزيل الشكر إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد
والحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات

إهداء

إلى الذي لم تمنحه الحياة عمرا طويلا إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله و طيب ثراه
إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحنان و التفاني ، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها
بلسم جراحي ، إلى امي الغالية حفظها الله و أطال عمرها
إلى من يذكرهم القلب قبل ان يكتب القلم إلى من قاسموني حلو الحياة و مرها تحت سقف
واحد إخوتي و أخواتي

إلى جميع عائلتي

إلى من شاركوني حلو الايام و مرها إلى صديقتي "عزي نسرين" ، "نقي سولاف"
إلى من رافقتني المسيرة الشاقة و تقاسمت معها الدراسة صديقتي "وزير شفيقة"
إلى من ساعدني في إنجاز هذا العمل "فاطمي نصرالدين"

فاطمة

إهداء

أتقدم بهذا الإهداء

إلى من كلله الله بالهبة و الوقار و كان سندنا و عوننا لي في الحياة و سعى من أجل راحتي و نجاحي ، إلى صاحب السيرة العطرة ، ابي الغالي ادامه الله تاجا فوق رؤوسنا.

إلى الغالية التي لا ترى الامل إلا من بريق عينيها ، إلى من ساندتني في صلاتها و كان دعائها سر نجاحي ، إلى من بها اعلو و عليها ارتكز أُمي الغالية حماك الله و ادامك نورا لعيوننا إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي و كانوا خير عون لي ، إلى من أحاطوني بالحفظ و الرعاية و المحبة ، إخوتي و أخواتي أزف لكم الإهداء حبا و رفعة و كرامة

إلى من كانت معي و نحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية و كانت خير انيسة لي في هذا البحث ، إلى صاحبة القلب الطيب و النوايا الصادقة إلى صديقتي يسيني "فاطمة"

إلى من تطيب الاوقات بصحبتهم ، إلى الذين تحلوا بالإخاء و تميزوا بالوفاء الذين رافقوني و شجعوني و كان لهم أثر في حياتي و أخص في هذا الغهداء صديقتي "شيءاء" و "مروى نواضرية" ، أختي ورفيقتنا عمري و خير الصحبة الصالحة

و إلى كل من ساهم و لو بحرف واحد في نجاحي و مسيرتي العلمية جزاكم الله كل خير

إلى كل هؤلاء أهدي هذا البحث المتواضع

شفيقة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الشكر و عرفان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الاول: المقاربة المنهجية للدراسة النظرية	
4	تمهيد
4	أولا :الإشكالية
6	ثانيا : الفرضيات
6	ثالثا: أسباب إختيار الموضوع
7	رابعا : أهمية الدراسة
7	خامسا :اهداف الدراسة
8	سادسا : تحديد المفاهيم
12	سابعا : الدراسات السابقة
19	خلاصة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: سوسيولوجية العلاقات الإجتماعية بالمؤسسة الجزائرية	
21	تمهيد
22	أولا : ماهية العلاقات الإجتماعية
22	1-1 أهمية العلاقات الإجتماعية
23	2-1 تصنيفات العلاقات الإجتماعية
24	3-1 مستويات العلاقات الإجتماعية
25	4-1 أنواع العلاقات الإجتماعية
28	5-1 خصائص العلاقات الإجتماعية
29	6-1 العوامل المتحكمة في العلاقات الإجتماعية
31	7-1 أسباب الإهتمام العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة
32	ثانيا : المقاربات السوسيولوجية المفسرة للعلاقات الإجتماعية

32	1-2 المقاربة الإجتماعية الكبرى
38	2-2 نظريات التنظيم الكلاسيكية
40	3-2 نظرية التنظيم السلوكي
45	4-2 نقد و تعقيب على النظريات المفسرة للعلاقات الإجتماعية
46	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مخرجات الوظيفة بالمؤسسة الجزائرية	
48	تمهيد
49	أولا : سوسيولوجيا مخرجات الوظيفة
49	1-1 ماهية الوظيفة بالمؤسسة
49	2-1 أنواع الوظائف
53	3-1 تصميم الوظيفة كمخرج هام لها
56	4-1 نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة
60	5-1 نتائج الوظيفة على مستوى العاملين
62	ثانيا النظريات المفسرة للوظيفة و مخرجاتها
62	1-2 النظريات السوسيولوجية
69	2-2 النظريات الإدارية
75	3-2 نقد النظريات المفسرة للوظيفة
76	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات	
79	تمهيد
79	أولا :أطر و مجالات الدراسة
82	ثانيا :مناهج و تقنية البحث
83	ثالثا :أدوات جمع البيانات
85	رابعا :عينة الدراسة
85	خامسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة
86	سادسا :مناقشة و تحليل النتائج
86	1-6 عرض و تحليل البيانات العامة
90	2-6 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الأولى
99	3-6 الإستنتاج الجزئي الخاصة بالفرضية الأولى
101	4-6 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية
109	5-6 الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية
110	6-6 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة
117	7-6 الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة

118	سابعا : الإستنتاج العام للدراسة
118	الخلاصة
120	الخاتمة
	المصادر و المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	فهرس الجداول	الصفحة
.1	توزيع المبحوثين حسب الجنس	86
.2	توزيع المبحوثين حسب السن	86
.3	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	87
.4	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	88
.5	توزيع المبحوثين على اساس الأقدمية في العمل	89
.6	توزيع المبحوثين حسب طبيعة الوظيفة بالمؤسسة	89
.7	إرتباط علاقة خارج الإطار الرسمي مع الرؤساء في العمل حسب الوظيفة	90
.8	نوع العلاقة بين المبحوثين و الرئيس حسب الوظيفة	91
.9	نوع العلاقة التي تربط بالزملاء حسب الوظيفة	92
.10	كيفية القيام بالعمل داخل داخل المؤسسة حسب الجنس	93
.11	تأثير التفاعل الإجتماعي بين الزملاء في العمل حسب المستوى التعليمي	94
.12	الرضا عن المهام الموكلة حسب المستوى التعليمي	95
.13	نقاش مع الزملاء خارج المهام حسب السن	96
.14	مدى رفض المدير المبادرات الإبداعية حسب الأقدمية في العمل	98
.15	الإلتزام بالقواعد الرسمية بالمؤسسة حسب الجنس	101
.16	تأثير العلاقات الرسمية في إطار العمل على الدافعية للعمل حسب الأقدمية في العمل	102
.17	طبيعة العلاقات التي تربط الزملاء في العمل حسب الجنس	103
.18	تأثير العلاقات الرسمية على مستوى الأداء في العمل حسب الوظيفة	104
.19	إنعكاس علاقات الإجتماعية الرسمية على أداء العاملين حسب الأقدمية في العمل	105
.20	تأثير ثقافة المؤسسة بتحسين الأداء حسب الوظيفة	106
.21	الشعور بالإنتماء للمؤسسة حسب الأقدمية في العمل	107
.22	إقامة علاقات شخصية حسب الحالة العائلية	110

111	التقاء الزملاء الذين تربطهم علاقات غير رسمية حسب الجنس	.23
112	نوع العلاقات في مجال العمل حسب الوظيفة	.24
113	تأثير العلاقات في مجال العمل حسب الوظيفة	.25
115	عدم إنضباط العمال حسب الجنس	.26
116	تأخر العمال من العمل في الوقت المحدد حسب الأقدمية في العمل	.27

ملخص الدراسة :

لقد تناولت الدراسة موضوع سوسويولوجيا العلاقات الإجتماعية و أثرها على مخرجات الوظيفة في المؤسسة الجزائرية، حيث تمت هذه الدراسة في مؤسسة مجموعة بلحوسين للخدمات بتيارت ، تمحورت الدراسة حول الإشكالية التالية: هل تعد العلاقات الإجتماعية مصدر رئيسي و أساسي تتأثر به مخرجات الوظيفة بالمؤسسة ، و من أجل ضبط الإشكالية أكثر و محاولة التحكم في أبعادها تم طرح ثلاث تساؤلات فرعية و هي :

-هل العلاقات الإجتماعية القائمة على التعاون و التفاعل الإجتماعي لها صلة بالرضا عن العمل ؟

-هل يوجد رابطة بين العلاقات الإجتماعية الرسمية و الأداء الوظيفي الجيد للعاملين ؟

-هل تعد العلاقات الشخصية الخارجة عن إطار الوظيفة سبب في التسبب الوظيفي و الإهمال؟

و لتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي و تطبيق عينة الطبيعة العشوائية حيث بلغت عينة الدراسة 50 مبحوث و و لتحقيق أهداف الدراسة تم الإستعانة بمجموعة من الأدوات من بينها الإستمارة و التي تكونت من 27 سؤال بالإضافة إلى إستخدام الملاحظة لتدعيم الدراسة من خلال النتائج الإمبريقية التي تبين أن للعلاقات الإجتماعية أثر على مخرجات الوظيفة في المؤسسة الجزائرية و هذا من خلال إثبات صدق التساؤل الرئيسي و فرضيات الدراسة : تعد العلاقات الإجتماعية مصدر رئيسي تتأثر به مخرجات الوظيفة بالمؤسسة

-تساهم العلاقات الإجتماعية القائمة على التعاون و التفاعل الإجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي .

- كلما كانت العلاقات الإجتماعية الرسمية إيجابية أدت إلى أداء وظيفي جيد للعاملين

-العلاقات الشخصية الخارجة عن إطار الوظيفة سبب التسبب الوظيفي و الإهمال .

The study focused on the topic of sociological relationships and their impact on job performance outcomes in Algerian institutions, specifically at the Belhoucine Services Group in Tiaret. The study centered around the following problem: are social relationships a primary and essential source

that affects job performance outcomes in the institution? To further refine the problem and attempt to control its dimensions, three sub-questions were posed:

1. Do social relationships based on cooperation and social interaction have a connection to job satisfaction?
2. Is there a relationship between formal social relationships and good job performance for workers?
3. Are personal relationships outside of work a cause of job abandonment and neglect?

To achieve the study's objectives, a descriptive methodology was adopted, and a random natural sample of 50 participants was used. The study relied on several tools, including a questionnaire consisting of 27 questions, as well as observation to support the study through empirical results that show social relationships have an impact on job performance outcomes in Algerian institutions. This was achieved by proving the validity of the main question and hypotheses of the study:

1. Social relationships are a primary source that affects job performance outcomes in institutions.
2. Social relationships based on cooperation and social interaction contribute to job satisfaction.

3. Positive formal social relationships lead to good job performance among workers.
4. Personal relationships outside of work are a cause of job abandonment and neglect.

المقدمة

إن العديد من المؤسسات تركز في عالمنا المعاصر ضمن استراتيجياتها على الاستثمار في الموارد البشرية بإعتبارها الثروة الحقيقية التي يجب استغلالها لتحقيق أهداف المؤسسة، فالمؤسسة هي الركيزة الأساسية للنشاط الاقتصادي كونها الوحدة الإنتاجية التي تعتمد عليها البلدان من ناحية القوى الاقتصادية، فمع التطورات التي شهدتها العالم اعتبرت ذلك الهيكل التنظيمي الذي ينظم ويرتب وينسق الأفراد بحيث يسير وفق القانون الذي تخضع له المؤسسة ذاتها.

وكذلك ينظر إلى المؤسسة بإعتبارها نظام إجتماعي مفتوح تتكون من فاعلين إجتماعيين (أفراد وجماعات فرعية) من أجل توجيه أعمالها وتحقيق أهدافها، فلهذه الجماعات خصائصها السوسولوجية المختلفة عن بعضها البعض مصنفة في مجموعات مهنية تربطهم علاقات اجتماعية، فالمؤسسات بمختلف أنواعها تعتبر العلاقات الإجتماعية بمختلف أشكالها من أهم أهداف المؤسسة، أي أنه لا يمكن الوصول إلى هذه الأهداف دون وجود التلاحم والانسجام في العلاقات الاجتماعية، التي تنشأ بين الأفراد في المؤسسة ، والتي غالبا ما تنشأ لوجود توافق لمصالحهم بوعي ورشد منهم في الوسط العملي، حيث تبدأ مع الفرد وتستمر معه لأنه كائن اجتماعي ولها آثار واضحة في سلوك الأفراد داخل المؤسسة، هذه العلاقات قد تكون في شكل علاقات إجتماعية رسمية تكون منظمة تحدد سلوك جماعات العمل وتضبط وظائفهم عن طريق القواعد الرسمية للمؤسسة، أو بشكل ثاني يتمثل في علاقات اجتماعية غير رسمية تكون خارج الإطار القانوني الرسمي للمؤسسة، بحيث تنشأ بين الموظفين علاقات تلقائية وتفاعل بينهم واجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاك بعضهم ببعض.

فالعلاقات الاجتماعية تساعد على إشباع حاجات الأفراد الاجتماعية وكذلك تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة من خلال رغبة الفاعلين فيها لتوفر العناصر السلوكية والبيئية والعناصر التنظيمية في المؤسسة وخاصة في الوظيفة التي يشغلها العامل، إذا تحقق له المكان الاجتماعية التي يريدونها وكذلك الوظيفة في حد ذاتها والمهام المرتبطة بها تعتبر عنصر مهم جدا في استقرار العامل في عمله

فنجد العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين أفراد المؤسسة تؤثر على الوظيفة من خلال تشكل علاقات بين العمال سواء كانت رسمية أو غير رسمية فتؤدي إلى الرضا الوظيفي وكذلك تدفعهم إلى تحسين الأداء في العمل، وبالتالي تحقق أهداف المؤسسة.

من هذا المنطلق سنحاول من خلال دراستنا الكشف عن الجانب الاجتماعي للمؤسسة الجزائرية بالتعمق و الفهم وتفسير العلاقات الاجتماعية وكيفية تأثيرها على مخرجات الوظيفة من خلال الوقوف على أهم مرتكزات مخرجات الوظيفة ومن هنا تبرز أهداف الدراسة التي سنحاول معالجتها من خلال تقسيمها إلى ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي.

الفصل الأول: كان بعنوان المقاربة المنهجية للدراسة النظرية، طرحنا فيه إشكالية البحث محتتمة بسؤال رئيسي، تليها الأسئلة الفرعية و الفرضيات وأسباب اختيار الموضوع وأهميته، تليها تحديد المفاهيم، ثم الدراسات السابقة والتي تناولت جوانب هذه الدراسة.

الفصل الثاني: جاء بعنوان سوسيولوجيا العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية ذكرنا ماهية العلاقات الاجتماعية، أهميتها، تصنيفاتها و مستوياتها و أنواع وخصائص العلاقات الاجتماعية، انتقلنا بعد ذلك إلى العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية وأسباب الإهتمام بها داخل المؤسسة، ثم تناولنا أهم النظريات السوسيولوجية المفسرة للعلاقات الاجتماعية وكذلك نقد وتعقيب للنظريات

الفصل الثالث: جاء بعنوان المخرجات الوظيفية بالمؤسسة الجزائرية شاملة لماهية الوظيفة ومفهومها، أنواعها، و تصميم الوظيفة كمخرج هام لها، وتأثيره وأهميته، ثم تطرقنا نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة و على مستوى العاملين، و انتقلنا بعد ذلك إلى النظريات المفسرة للوظيفة و نقد وتعقيب للنظريات.

وبعد الإلمام بجوانب الموضوع نظريا جاء الجانب التطبيقي في **الفصل الرابع:** تمثل في الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم عرض وتقديم المؤسسة ثم المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، و العينة كما قمنا ببناء جداول وتحليل معطياته واستنتاج جزئي للفرضيات وأخيرا الاستنتاج العام للدراسة بما بحثنا.

الفصل الأول

المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

تمهيد

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. اهداف الدراسة
6. تحديد المفاهيم
7. الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

من أهم المراحل التي يعتمد عليها الباحث اثناء بدئه بالبحث هو الجانب المفاهيمي للدراسة حيث يحدد فيها معالم الدراسة من خلال طرحه للإشكالية وبناء فروضها مبينا اهمية هذه الدراسة مع ذكر أسباب ودوافع اختيار الموضوع فمن خلال هذا يتم تحديد مجموعة مفاهيم متعلقة بموضوع البحث مع عرض أبرز الدراسات السابقة والمشابهة لموضوعنا هذا بوجهات نظر مختلفة وذلك قبل الولوج الى الميدان و تحليل المعطيات.

أولا : الاشكالية

مما لا شك فيه أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه دائما ما يحاول الانضمام إلى جماعات وإقامة علاقات مع الآخرين لتوفير رغباته الاجتماعية والنفسية والإقتصادية وهذا ما أكدته دراسات باحثين وعلماء في علم الاجتماع اعتبروا أن العلاقات الاجتماعية من ضروريات الحياة الاجتماعية للفرد وإحدى أسسها الهامة حيث بحثوا في كيفية تشكل العلاقات الاجتماعية في المجتمع خصوصا التغيرات والتطورات التي طرأت على الأفراد والمجتمعات.

واستنتج من خلال دراسات ونظريات سبقت في علم الاجتماع أن العلاقات الاجتماعية هي صورة من صور التفاعل الاجتماعي فهي نتاج لتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض ، وهي علاقات قائمة على الاستقلالية الفردية التي تمثل إحدى الأسس في البناء الاجتماعي كما تقوم من خلال اتصال كل فرد بفرد آخر أو بجماعة أخرى بشكل تلقائي كون أن الفرد بحاجة إلى الحب والإنتماء والتقدير ممن حوله من الأفراد وهذا نظرا لأن الفرد لا يستطيع العيش منعزلا عن الآخرين.

ومن الناحية السوسيوولوجية لا يمكننا الحديث عن المجتمعات الإنسانية دون وجود شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد أي أن الأفراد يحتاجون إلى علاقات تواصل وتفاعل ليتم الضبط الاجتماعي لهذه العلاقات بإختلاف طبيعتها وانطلاقا من تعاريف العلماء والمنظور السوسيوولوجي للعلاقات الاجتماعية نقول أنها صلات وروابط تجمع الأفراد مع بعضهم البعض و تؤدي الى وحدتهم وانسجامهم و هذا ينتج من التعامل المتكرر مع بعضهم بإختلاف نوع العلاقة سواء كانت علاقة شخصية أو عائلية أو مهنية بإختلاف الوسط، وقد تأثرت العلاقات الاجتماعية بالتطورات التي أحدثتها الثورة الصناعية و تطور المجتمعات وتقدمها من مختلف النواحي السياسية خاصة من الناحية الإقتصادية التي مست المؤسسات بدرجة كبيرة ولا يزال هذا تطور قائما إلى يومنا هذا.

إذ لقت العلاقات الاجتماعية في الآونة الأخيرة في المؤسسات اهتماما كبيرا لما له من تأثير مباشر وأساسي على الوظيفة.

ف نجد ان الافراد في علاقاتهم مع بعضهم داخل المؤسسة او الوسط المهني تسير وفق نظم وضوابط تضبط سلوك الفرد وتصرفاته وهي حدود وقوانين اقامتها ثقافة المؤسسة السائدة, مما دفع بالفرد الى التأثر بما كون ان المؤسسة هي محيط يجمع الأفراد لكل فرد مهمة ورتبة معينة مقيدون بنظام داخلي وهو ما يعرف بالنظام الرسمي؛ وهو تنظيم ينظم العلاقة الموجودة بين الافراد العاملين داخل المؤسسة ويضع لكل مهمة قصد تحقيق أهداف المؤسسة وفي ظل هذه العلاقة المنظمة تنشأ علاقات غير رسمية؛ وهي علاقة خارجة عن النظام الذي تقوم عليه المؤسسة يكونها الافراد خارج قنوات العمل الرسمية حسب اهتماماتهم ومصالحهم المشتركة وميولاتهم هدفها يكون لصالح المصلحة الشخصية وكل هذه العلاقات تكون اثناء أداء الفرد لوظيفته داخل المؤسسة

حيث ان الفرد داخل المؤسسة مقيد بوظيفة يشغلها, وهي مهام موكلة اليه, و لتحقيق أهداف المؤسسة يستوجب توفير بيئة عمل التي تتوفر على ظروف فهناك الظروف الفيزيكية للعمل تؤدي دائما الى زيادة الانتاجية , وهناك ظروف اجتماعية كتوفير علاقات اجتماعية مناسبة تشجع على بذل الجهد , فالعلاقات لها تأثير على الأداء والرضا الوظيفي كأحد مخرجات الوظيفة فهما انعكاس لإتجاهات الافراد و علاقاتهم الإجتماعية .

ولهذا حظي موضوع العلاقات الاجتماعية بإهتمام الباحثين في علم الاجتماع لما له من أثر على العديد من النتائج او مخرجات الوظيفة مثل رضا العاملين والأداء الوظيفي ، بحيث كلما كان مستوى العلاقات الاجتماعية ايجابيا ادى الى ارتفاع مستوى الأداء ، وبالتالي رضا الفرد عن الوظيفة وكلما كانت سلبية في المؤسسة انخفض مستوى الأداء الى ارتفاع عدم الرضا , بالتالي يؤثر على انتاجية وجوده وكفاءة العمل.

وانطلاقا مما سبق ذكره في ضوء محاولة التعرف على العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة وعلى الوظيفة واداء

العاملين في ظل العلاقات الاجتماعية فإن هذه الدراسة منطلقها من التساؤل الرئيسي التالي :

هل تعد العلاقات الاجتماعية مصدر رئيسي واساسي تتأثر به مخرجات الوظيفة بالمؤسسة ؟

ومن هنا نتطرق الى الأسئلة الفرعية :

-هل العلاقات الاجتماعية القائمة على التعاون والتفاعل الاجتماعي لها صلة بالرضا الوظيفي؟

- ما طبيعة الرابطة بين العلاقات الاجتماعية الرسمية والأداء الوظيفي الجيد للعاملين؟

- هل تعد العلاقات الشخصية الخارجة عن إطار الوظيفة سبب في التسبب الوظيفي والاهمال؟

ثانياً : الفرضيات :

. الفرضية الرئيسية :

- تؤثر العلاقات الاجتماعية على مخرجات الوظيفة بالمؤسسة .

. الفرضيات الفرعية:

1- تساهم العلاقات الاجتماعية القائمة على التعاون والتفاعل الإجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي .

2- كلما كانت العلاقات الاجتماعية الرسمية إيجابية أدت إلى أداء وظيفي جيد للعاملين .

3- العلاقات الشخصية الخارجة عن إطار الوظيفة لها سبب في التسبب الوظيفي و الإهمال بالمؤسسة .

ثالثاً : أسباب إختيار الموضوع :

توجد العديد من الأسباب والخلفيات التي دفعتنا لاختيار موضوع دراستنا هذا والمتمثل عنوانه في سوسيولوجيا

العلاقات الاجتماعية وأثرها على مخرجات الوظيفة في المؤسسة الجزائرية . وهذه الأسباب تتراوح ما بين ما هو ذاتي

وما هو موضوعي في آن واحد نذكر منها:

أ- الأسباب الذاتية:

- الرغبة والقناعة الشخصية لدراسة هذا الموضوع .

- أهميته في مشواري الوظيفي .

- الميل الشخصي لدراسة ومحاولة التعرف على مدى تأثير هذه الدراسة على مجتمعنا .

- حب الاستطلاع والتعرف وتكوين أفكار تساعدنا على بناء علاقات وسط المحيط المهني .

- القرب المكاني لميدان الدراسة والحصول على مساعدات لجمع المعلومات اللازمة .

ب- الأسباب الموضوعية :

- محاولة الكشف عن واقع العلاقات الاجتماعية وأثرها على الوظيفة في مختلف المؤسسات الجزائرية .

- أهمية الموضوع بالنسبة للمجتمع بصفة عامة والمنظمات والموظفين بصفة خاصة .

- عدم استيعاب أغلب الموظفين لمفهوم العلاقات الاجتماعية كسلوك اداري في تسيير أمور المؤسسة وعدم اقتناعهم بدورها .

- كما تهتم أغلب المؤسسات بالجانب التقني والمادي مهملين للجانب الاجتماعي أي علاقات أفراد المؤسسة الذي قد يكون احد أهم الاسباب التي قد تساعد المؤسسة على تجنب الصعوبات والعراقيل .

- هذا الموضوع مرتبط ارتباطا وثيقا بتخصص علم الاجتماع التنظيم و بالتالي محاولة الكشف والبحث عن تفسير سوسيولوجي له يتلائم مع التخصص.

رابعاً : أهمية الموضوع :

يضع كل باحث أهمية لبحثه المختار وذلك حسب قيمة وطبيعة البحث ونحن نرى في هذه الدراسة أهمية خاصة تتمثل في :

-تعد العلاقات الاجتماعية من أهم المواضيع الحساسة التي تعتمد عليها المؤسسات سواءاً في المحيط الداخلي او الخارجي لها وذلك لدورها الكبير في تسيير المنظمة وعلاقات الافراد.

-ينظر إلى العلاقات الاجتماعية على أنها تساهم في تماسك الافراد وتعاونهم وبالتالي خلق ثقة متبادلة بين موظفي المؤسسة

-بناء علاقات إجتماعية متماسكة تساعد على تقليل الصراعات والنزاعات بين الموظفين وبالتالي تجنب العديد من العراقيل والصعوبات التي من شأنها ان تزعزع أمن المؤسسة الجزائرية.

-أهم دور للعلاقات الاجتماعية يتمثل في النجاح الوظيفي الذي يعود بالايجاب على انتاج المؤسسة وعلى الموظفين بحد ذاتهم وهذا ما يزيد من رفعهم لمعنوياتهم في العمل .

خامسا : أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية اهداف وتتمثل أهداف هذه الدراسة في :

-الهدف الرئيسي يتمثل في معرفة اثر العلاقات الاجتماعية على مخرجات الوظيفة في المؤسسة

-معرفة أهمية وطبيعة العلاقات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة.

-الكشف عن مدى وعي الموظفين بدور العلاقات الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة

- التأكد من نوع العلاقات الاجتماعية السائدة في هذه المؤسسة و ما إذا كانت تعود بالمنفعة أو السلب على أفرادها

- محاولة الاجابة على الإشكالية المطروحة وإزالة الغموض.

سادسا : تحديد المفاهيم:

- العلاقة :

العلاقة مبنية على درجة عالية من الافكار و الاهتمامات والعواطف المشتركة في جو من الثقة المتبادلة والتفاهم كما يقصد بها حالة الاستجابة المتبادلة بين جماعتين أو أكثر بحيث يمكن كل منهما أن يستجيب فوراً , و يتعاطف مع الآخر¹

و نقول أن العلاقة هي رابطة بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير أحدهما بتغير الاخرى. وقد تكون علاقة اتفاق او شبه تبعية ويقال :

مبدأ العلاقة هو احد مبادئ التفكير لأن العمل الذهني في جملته محاولة ربط طرفين احدهما بالآخر²

المفهوم الاجرائي :

العلاقة هي صلة ورابطة تتوسط الافراد والجماعات ويكون التأثير فيها متبادل بين الافراد

العلاقات الاجتماعية :

تعد العلاقات الاجتماعية التي تترعرع بين الافراد في المؤسسة بأنها صلات و روابط بين العاملين فيما بينهم أو بين مدرائهم ، والتي تنتج نتيجة التفاعل الاجتماعي، و تبادل الأدوار الوظيفية ، ولا تنجح المؤسسة إلا بتكوين علاقات قوية متماسكة .

وتتجلى العلاقات الاجتماعية عبر الصفات الاجتماعية للأفراد الذين يستوعبون إبان نشاطهم،مختلف خصائص وجوانب العلاقات الاجتماعية إذن الناس الذين يمارسون نشاط يدخلون علاقات إجتماعية محددة تعبر عن نشاطهم وتحدد علاقاتهم ببعضهم وما ينتج عن ذلكمن علاقاتهم بالمجتمع³

اذ يعرف أحمد زكي بدوي العلاقات الاجتماعية أنها صلة بين فردين او جماعتين او أكثر أوبين فرد وجماعة وقد تقوم هذه الصلة على التعاون او عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة⁴

¹ - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ناشرون ، لبنان ، 1993 ، ص 345.

² - أحمد زكي بدوي ، المرجع نفسه ، ص 352.

³ -أوسيوف :أصول علم الاجتماع ، تر سليم توما ، دار التقدم ، -موسكو ، 1990 ، ص 63 ، 64.

⁴ - أحمد زكي ، المرجع السابق ، ص 352.

كما أن العلاقات الاجتماعية تخلق جو من الاحترام والتعاون ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاج وهذه العلاقات هي الأساس لجميع العمليات الاجتماعية¹

- ويعرفها حسام الدين فياض "بأنها الروابط والآثار المتبادلة بين الافراد في المجتمع والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع أو هي صورة من التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر بحيث تكون لدى كل طرف صورة عن الآخر والتي تؤثر سلبا وإيجابا على حكم كل منهما ومن صور هذه العلاقات الصداقة والروابط الاسرية والقرابة وزمالة العمل و المعارف"²

المفهوم الاجرائي :

العلاقات الاجتماعية هي صلة مبنية على تفاعل الأفراد واحتكاكهم وتعاملاتهم مع بعضهم البعض حيث تكون ذات تأثير متبادل أي مؤثر عليه واستجابة للتأثير وتكون مباشرة أو غير مباشرة يتخللها تعاون أو صراع .

العلاقات الاجتماعية الرسمية :

- نظم تتم صياغته بصورة واضحة وهو جماعة منظمة على مستوى عال تتمتع بأهداف واضحة وقواعد و لوائح مقرر رسميا ونسق الادوار المحددة.

كما يعرف بأنه من مظاهر التنظيم الاجتماعي الرسمية اي انساق المعايير و الادوار المنظمة بطريقة رشيدة³
-جماعة لإجتماعية تعتمد أنشطتها على التفنين والتنظيم العقلاني الرشيد . فضلا عن توفر القواعد المحددة والاهداف الواضحة والقيادة المناسبة وقد تكون الجماعة الرسمية كبيرة في حد ذاتها⁴

المفهوم الإجرائي :

-هي الروابط والصلات في اطارها القانوني الذي يربط الأفراد والجماعات داخل المؤسسة.
-هي علاقة تربط الموظفين داخل المؤسسة. ذات طابع عقلا في رسمي خاضع لقوانين و نظم المؤسسة .

¹ - أحمد زكي , المرجع السابق, ص 394.

² -حسام الدين فياض : العلاقات الاجتماعية نحو علم إجتماع تنويري , دط , 2016, ص 7. 8.

³ -صالح مصلح أحمد :الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية , دار عالم الكتب للطباعة و النشر و التوزيع , 1420هـ/1999م ط 1, ص 449.

⁴ -محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع , دار المعرفة الجامعية للنشر و الطباعة , الاسكندرية , 2006 ص 190.

العلاقات الغير الرسمية :

هو نسق العلاقات غير واضح الصياغة الموجودة في التنظيم و هو نسق العلاقات الشخصية الذي ينمو بصورة تلقائية أثناء التفاعل الأفراد داخل التنظيم الرسمي¹

- جماعة ليس لها قواعد او أهداف او قيادات ذات تحديد رسمي و تتميز عموما بالتلقائية و صغر الحجم و الطابع المؤقت, و قيام التفاعل بين أعضائها على المصالح المشتركة و الاتصال المباشر الودي و يمكن ان يكون للجماعات غير الرسمية معايير جمعية قوية و يعتمد الإمتثال فيها على الولاء الشخصي أكثر من إعماده على القواعد الجماعية الواضحة²

المفهوم الإجرائي:

هي علاقة تفاعلية شخصية بين الموظفين تنشأ داخل التنظيم الرسمي غير خاضعة للقوانين الضابطة للمؤسسة .

¹ - صالح مصلح أحمد , المرجع السابق, 449.

² - محمد عاطف غيث , المرجع السابق, ص 191.

المخرجات :

ما يقوم بإنجازه الفرد أو الآلة خلال مدة معينة ولتحديد الناتج توجد معدلات انجاز لمختلف الافراد والآلات¹ وهو ما ينشأ نسق معالج بسلسلة من العمليات المتتابعة نتاج المعالجات المطبقة على نموذج²

المفهوم الاجرائي :

- المخرجات هي النتائج النهائية التي يتوصل إليها العمال ، أو المؤسسة من خلال العمليات الانتاجية.

-الوظيفة :

هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والسلطات والاختصاصات التي تهدف الى تحقيق غرض معين والتي يؤديها الفرد فعالاً³

- ويتضمن هذا المصطلح اي نوع من أنواع العمل بدني او عقلي . او عمل آلة او القوى الطبيعية⁴ .

ويعرف أيضاً على أنه مجهود إرادي عقلي او بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما ان الوظيفة تتحقق فيها شخصية الفرد⁵

ويعرفها الدكتور مدني عبد القادر علاقي : بأنها مجموعة من الواجبات والنشاطات التي يقوم بها الموظف مثل وظيفة المحاسب الضابط للعلاقات العامة⁶

والوظيفة هي النتيجة أو النتائج المترتبة على نشاط اجتماعي او سلوك اجتماعي وغالبا ما ترتبط الوظيفة في العلوم الاجتماعية بالانماط الثقافية . والبناءات الاجتماعية والاتجاهات وينظر الى هذه النتائج في ضوء تأثيرها على بناء الموقف أو النسق أو التفاعل بين الأشخاص⁷

¹ - أحمد زكي , المرجع السابق , ص 300.

² (صالح مصلح أحمد , المرجع السابق , ص 379.

³ - أحمد زكي , المرجع السابق , ص 321.

⁴ - احمد زكي , المرجع نفسه , ص 447.

⁵ - أحمد زكي , نفسه , ص 336.

⁶ -مدني عبد القادر علاقي : مصطلحات ادارة الموارد البشرية كلية إدارة الاعمال .جامعة الملك فيصل ، ط 05 , دت, ص 2.

⁷ -محمد عاطف غيث , المرجع السابق , ص 173.

المفهوم الاجرائي:

هي مجموعة من الاعمال و النشاطات التي يقوم بها الافراد الموظفون في المؤسسة لتحقيق أهداف شخصية و أهداف المؤسسة

المؤسسة:

هي كل منشأة تنشأ بتخصيص مال مدة معينة لعمل ذي صفة انسانية أو دينية أو فنية أو رياضية أو لأي عمل آخر من أعمال البر أو الرعاية الاجتماعية أو النفع العام دون أن نقصد اي ربح مادي¹ أو هو كيان منظم يهدف لتحقيق أغراض معينة ويتمتع بشخصية معنوية²

المفهوم الاجرائي:

المؤسسة هيكل تنظيم يضم مجموعة من العاملين بمناصب مختلفة ذو طابع تفاعلي يعملون بوسائل مادية, مالية وفكرية سعيا لتطوير وتحقيق الاهداف التي أنشأت من أجلها هذه المؤسسة.

سابعاً : الدراسات السابقة:

1- الدراسات السوسولوجية للعلاقات الاجتماعية بالمؤسسة

الدراسة الاولى: دراسة عالم الاجتماع ابن خلدون : (ولد 732 / 1332) / توفي/ (1406/808). يعد من الباحثين الأوائل الذين درسوا العلاقات الاجتماعية في المجتمعات الأولية والتي تمتاز هذه الأخيرة بالبساطة في البيئة الاجتماعية والتشابه والتجانس في الأعمال زراعية كانت أو رعوية، وبالتالي تكون العلاقات الاجتماعية قرابية قائمة على المصاهرة والنسب نظرا للطبيعة الالتحام بين الأفراد³

لقد حاول ابن خلدون من خلال علم العمران البشري أن يقدم لنا دراسة وافية للظواهر الاجتماعية والعلاقات التي كانت سائدة في زمانه في منطقة المغرب العربي خاصة ، بالرغم من أن تحليلات " ابن خلدون " حول العصبية العلاقات

¹ - أحمد زكي , مرجع سابق , ص 387.

² - أحمد زكي , المرجع نفسه, ص 297.

³ - هجرة قوارح : العلاقات الاجتماعية بين المجتمع الحقيقي و المجتمع الافتراضي, مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية , جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر), 2020, ص 74.

و الدولة و السياسة كانت على مستوى الماكرو سوسيوولوجيا أي الدولة والمجتمع عموما إلا أن أفكاره و تحليلاته تشمل أيضا مختلف الوحدات الصغرى كالمنظمة الاقتصادية في وقتنا الحالي خاصة الجزائر¹

1-العصبية أساس السلطة و العلاقات والاجتماعية :

إن العصبية بالنسبة لابن خلدون هي الأساس في فكرة ضرورة التنظيم السياسي و بشكل أخص في فكرة الدولة²
-اذ عرف محمد عابد الجابري العصبية على أنها : "رابطة اجتماعية سيكولوجية شعورية ولا شعورية معا تربط أفراد جماعة ما قائمة على القرابة ربطا مستمرا"³

إذن العصبية عند ابن خلدون تعبر عن التماسك الاجتماعي وروح التضامن فهي حالة تظهر في العلاقات والسلوكيات التي تتسم بها مجموعة من البشر في حالة البداوة. أي ترتبط بمجتمع البداوة و تتولد من القرابة⁴
لهذا تعتبر القرابة علاقة إجتماعية تعتمد على الروابط الدموية التي تشكل العصبية بالتالي فإن لهذه العلاقات بالقرابية دورا في تأسيس السلطة

فإذا سقنا هذا الكلام على المؤسسة نجد بأن السلطة داخلها تظهر نظرا لحاجة لبلوغ أهداف معينة تقتضي تنظيم العلاقات⁵

الدراسة الثانية : دراسة الباحث أحمد مهني الموسومة " الشيخ و رب العمل "

درس الباحث الجزائري تأثير العلاقات بين الفاعلين الاجتماعيين (الرئيس و العمال) و تأثيرها على سير الإنتاج, و إعتبر ان قوى العمل هي قوى إجتماعية, مع محافظة المقاتل من خلال طبيعة التسيير على هيبته مع العمال كما يرى أن المقاتل يعمل وفق بيئة التي تربى فيها و تقاليدها , حيث رعايته للعمال تكون شبيهة بالرعاية الأسرية فيختلف إحساس العامل بالإنتماء لمؤسسته كإحساسه بالانتماء لعائلته

¹ -عبد المالك مجادبة: أشكال العلاقات الاجتماعية و أثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية , مذكرة ماجستير تنظيم وعمل , جامعة سعد دحلب , البليدة , قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا, 2011, ص 28.

² -رياض عزيز هادي: مفهوم الدولة و نشوئها عند ابن خلدون , مجلة العلوم السياسية, العدد37 , جامعة بغداد , 1977, ص 77

³ -كرايبة امينة: المجتمع البدوي و دوره في نشأة العصبية عند ابن خلدون , أفاق فكرية , مجلد05, العدد 10, جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم, ماي 2019, ص 141.

⁴ -نورية سولمية: نحو نظرية جديدة للروابط الاجتماعية بين اسهامات ابن خلدون و المدارس الغربية, مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية, العدد19 , جامعة معسكر, نوفمبر 2019 , ص 160, 161.

⁵ -عبد المالك مجادبة, المرجع السابق, ص 29.

و توصل في بحثه الى ان المقاول يستقطب عماله من عشيرته او قبيلته از المنطقة التي يعيش بها . من أجل المحافظة على الروابط الاجتماعية . و المقاول هو الشيخ الذي يقدم دعماً للعمال بالطريقة التي يحددها¹ كما ان افعال رب العمل (الشيخ) إتجاه العمال تكمن في محاولة إرجاعهم أوفياء للمؤسسة لتجنب التوقف عن العمل أو الهروب² بمساعدة العمال في مصاريف الزواج او المساهمة في مصاريف الحج... و يطغى على المؤسسة الجو العائلي الاخوي³

-دراسة الباحثة إيمان أحمد صالح

هي دراسة جاءت بعنوان العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للموظفين بالدواوين الحكومية أمانة العاصمة "وهي رسالة مقدمه لنيل شهادة الماجستير سنة 2006 في علم الاجتماع كلية الآداب جامعة صنعاء باليمن.

أ- أهداف الدراسة: هدفه الباحثة من خلال دراستها للعلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي إلى:

- الكشف عن العلاقات الاجتماعية النفسية والعلاقات الاجتماعية الوظيفية بين الموظفين في الدواوين الحكومية وبيان أثرها على سلوك الموظف في البيئة التنظيمية باليمن. وأخذت أمانة العاصمة نموذجاً لدراساتها.

ب- منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لدراساتها كونه الأنسب لموضوعها واستعمله الاستبانة كأداة فاعله في جمع المعطيات والبيانات حول موضوع الدراسة

ج- عينة الدراسة: قامت بالدراسة الميدانية بالدواوين الحكومية وأمانة العاصمة نموذجاً بصنعاء عاصمة اليمن وتمثلت عينه الدراسة في 300 موظف موزعين على مستوى الأمانة

تساؤلات الدراسة:

¹ -لطيفة عبدالرحمان مناد:عبد المجيد حسن , دور الأسرة في دعم توجه الأبناء نحو النشاط المقاوطني في الجزائر , مجلة جامعة الزيتونة الاردنية للدراسات الانسانية و الاجتماعية , المجلد 02 الاصدار 01 , 2021, ص02.

² - بشير حدرباش :الهوية , المسار المهني و الشبكات الاجتماعية لمقاوئي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية -شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم و عمل , جامعة الجزائر 02.قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا, 2016/2017 , ص 169.

³ -لطيفة عبد الرحمان , عبد المجيد , المرجع السابق , ص 02.

التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ذات دلالة اجتماعية بين العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية مع الأداء الوظيفي؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للنوع الاجتماعي (ذكر. أنثى)
- هل توجد فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للحالة الاجتماعية (عازب. متزوج)
- هل توجد فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للمستوى التعليمي (أقل من جامعي. جامعي فأعلى)
- هل توجد فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى لجهة العمل (إدراية. خدمية)

ه/ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة اجتماعية محسوبة بين العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية مع الأداء الوظيفي للموظفين.

الستاؤلات الفرعية:

- توجد فروق ذات الدلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للنوع الاجتماعي (ذكر. أنثى)
- توجد فروق ذات الدلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للحالة الاجتماعية (عازب. متزوج).
- توجد فروق ذات الدلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى للمستوى التعليمي (أقل من جامعي . جامعي فأعلى)
- توجد فروق ذات الدلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تعزى لجهة العمل (إدارية . خدمية)

نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة في دراستها إلى أن العلاقات الاجتماعية النفسية الوظيفية تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين بحسب درجتها. بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية لصالح الذكور فيما يخص جماعة العمل، ووجود فروق ذات دلالة اجتماعية وظيفية عند الإناث وتعود إلى المعوقات الوظيفية والاجتماعية وطبيعة الاتصال. وإن الموظفون العزاب فيميلون إلى أقامه وبناء علاقات اجتماعية نفسية أما بالنسبة للموظفين المتزوجين فيقيمون علاقات اجتماعية وظيفية بالدرجة الأولى. كما أن الموظفين الذين لديهم مستوى أقل من الجامعي فيميلون إلى تكوين علاقات اجتماعية نفسية، بينما الموظفين ذوي المستوى الجامعي فأعلى يميلون إلى الدخول في علاقات اجتماعية وظيفية في بيئة العمل.

حوصلة الدراسة:

ركزت هذه الدراسة على العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية، حيث كشفت عن الفئات المهنية التي تهتم ببناء علاقات اجتماعية نفسية والدخول فيها، والفئات التي كونت علاقات اجتماعية وظيفية في بيئة العمل، مستعينة بالمنهج الوصفي التحليلي لتبيان طبيعة العلاقات السائدة

2- دراسة الباحثة سامية معاوية:

هي دراسة بعنوان "الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية" وهي رسالة مقدمه لنيل شهادة الماجستير كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باجي مختار- عناية في 2008

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى محاولة فهم وتفسير ظاهره الثقافة التنظيمية في إطار العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، مستنده على مؤشرات تكشف عن جوهر هذا الموضوع، وتوضح طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة وأبعادها وخلفياتها وتأثيراتها في العلاقات الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة

ب- منهج الدراسة: اعتمدت سامية معاوية على منهج دراسة حاله وكذلك لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاصة بالبحث فهو منهج يهدف إلى إعطاء كلية وشاملة لدراسة صورة وظاهره معينة بحيث يمكن من تعميم هذه الدراسة على غيرها من الوحدات المتشابهة

ج/ عينة الدراسة:

إن ميدان دراسة الباحثة أقيم في المؤسسة المينائية سكيكده، والتي تعتبر مجتمع الدراسة، تشغل 1333 عامل، منهم 877 عمال دائمون و 456 عامل متعاقدون موزعون على جميع المديریات وهنا لم يتم تحديد عينه الدراسة ونوعها

د/ تساؤلات الدراسة:

التساؤل رئيسي: كيف تساهم الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية في تدعيم وتحديد العلاقات الاجتماعية بين العمال.

التساؤلات الفرعية:

- هل يساهم الاتصال في رفع مستوى الانسجام بين العامل؟
- هل تساهم المشاركة في سيرورة القرار داخل المؤسسة في تعزيز روح الانتماء لدى العمال؟
- هل تلعب معايير الجودة دورا في تحسين الأداء عند العمال؟
- هل ينمي نشر ثقافة احترام الوقت التحكم في منظومة العمل عند العمال؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : تساهم الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية في تدعيم و تحديد العلاقات الإجتماعية بين العمال

الفرضيات الفرعية :

- يساهم الغتصال في رفع مستوى الغنسجام بين العمال .
- تساهم المشاركة في سيرورة صنع القرار داخل المؤسسة في تعزيز روح الإنتماء لدى العمال .
- تلعب معايير الجودة دور في تحسين الاداء عند العمال .
- ينمي نشر ثقافة إحترام الوقت التحكم في منظومة العمل عند العمال.

نتائج الدراسة :

- تساهم الثقافة التنظيمية لمؤسسة ميناء سكيكدة في تدعيم و تعزيز العلاقات الإجتماعية القائمة على التفاعل الإيجابي المعزز للقيم التنظيمية المكرسة من طرف الإدارة العليا و إدارة الموارد البشرية .
- تنتهج المؤسسة نظام الجودة الشاملة كإطار مرجعي تقوم عليه جميع العمليات الإدارية و إجراءات العمل ، و تحديد سلوكيات العمال في آن واحد و هذا مايساهم في رفع مستوى ادائهم.
- قامت إدارة الموارد البشرية للمؤسسة بلعب دور محوري في ترسيخ قيم إحترام الوقت بين العمال ، لتشجيعهم على التحكم في منظومة العمل ، حيث إعتبرت الوقت موردا أساسيا من مواردها إضافة إلى المورد البشري .
- تساهم إستراتيجية الإتصال الفعال بالمؤسسة القائمة على الإصغاء و المرونة في تحقيق الفعالية و تطوير علاقات الثقة و الإحترام و قوة التحضير فهي مدعمة للإنسجام بين الأفراد و الجماعات المكونة للمؤسسة .

حوصلة الدراسة :

هدفت الباحثة في دراستها إلى فهم و تفسير الثقافة التنظيمية في إطار العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة حيث ركزت على مدى إنسجام العاملين في المؤسسة ، و مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تدعيم العلاقات الإجتماعية السائدة بين مختلف العاملين و كيف تساهم مشاركة الموظفين في سيرورة صنع القرار داخل المؤسسة و تعزيز روح الإنتماء و دور اداء العمال في تحسين معايير إنتاج المؤسسة الإقتصادية .

الدراسات المتعلقة بمخرجات الوظيفة :

الدراسة الأولى: بعنوان دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية "دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بجامعة العربي بن مهيدي" أم البواقي - مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامه سنة 2016. من إعداد الطالبة مريم دحدوح

تطرق هذه الدراسة إلى موضوع الرضا الوظيفي وحول العوامل المؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته بعضها يتعلق بشخصيته وبعضها الآخر بالتنظيم العام الذي يعمل فيه، والذي يشمل بيئة العمل وظروفه التي تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والتأثير على فعالية أدائه وتطويره وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي جامعة العربي بن مهيدي؟

وتفرع التساؤل الرئيسي للتساؤلات الفرعية التالية:

1- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي؟

2- هل تؤثر العوامل التنظيمية للمؤسسة الجامعية على درجة الأداء الوظيفي للموظف؟

3- هل تؤثر سياسة الأجور والحوافز على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة الجامعية؟

كيف تؤثر العوامل الشخصية على أدائه الوظيفي؟

ما هي درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة العربي بن مهيدي وعلاقتها بمستوى أدائهم؟

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج المسح الوصفي وجمع البيانات طبقات أداءه الملاحظة والاستبيان.

وتلخصت أبرز نتائج هذه الدراسة في ما يلي:

- أنه هناك تكامل ما بين الموظفين من خلال العلاقات القائمة بينهم، فالشعور بالراحة والطمأنينة في مكان العمل يؤدي إلى الانسجام يتم من خلال الاتصالات التي تؤدي للاستقرار في العمل من خلال تلبية مختلف متطلبات الموظفين والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة في مستوى رضاهم الوظيفي

الفصل الثاني

سوسيولوجيا العلاقات الإجتماعية بالمؤسسة الجزائرية

تمهيد

1. ماهية العلاقات الإجتماعية
2. أهمية العلاقات الإجتماعية
3. تصنيفات العلاقات الإجتماعية
4. مستويات العلاقات الإجتماعية
5. أنواع العلاقات الإجتماعية
6. خصائص العلاقات الإجتماعية
7. العوامل المتحكمة في العلاقات الإجتماعية
8. أسباب الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة
9. ثانيا : المقاربات السوسيولوجية المفسرة للعلاقات الإجتماعية
10. المقاربة الإجتماعية الكبرى
11. نظرية التنظيم الكلاسيكية
12. نظرية التنظيم السلوكي
13. نقد و تعقيب على النظريات المفسرة للعلاقات الإجتماعية

خلاصة

- تمهيد

بعد ان تطرقنا الى الاطار المفاهيمي نعرض في هذا الفصل سوسيولوجيا العلاقات الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية , بالرجوع الى مجموعة من الدراسات لعدد من الباحثين الغربيين المرتبطين بالعمل .

و لقد اجمع مجال دراسة المنظمات من قبل بصورة عامة بإعتبار العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة أنها مرحلة من مراحل البناء التنظيمي و تعد من المراحل المهمة فهي علاقات تنشأ بين العاملين و بين الأقسام و الوحدات الإدارية .., فمضمون كل علاقة اجتماعية يختلف على أساس الصراع , العداوة , التجاذب و الصداقة ... , فأساس العلاقات الاجتماعية هو التفاعل الذي يحدث بين الأطراف الفاعلة و على أساسها يشكل نمط معين من العلاقات بحسب طبيعة العلاقات المكونة سواء إيجابية او سلبية

و هذا ما نقف عليه في هذا الفصل من خلال التعريف بماهية العلاقات الاجتماعية و مختلف الأفكار التي تطرقت لها هذه الأخيرة داخل المؤسسة

- وكذلك تم إدراج في هذا الفصل مختلف المقاربات السوسيولوجية التي تناولت موضوع الدراسة من زوايا متعددة حيث اهتمت به و بينت أهمية العلاقات و أشكالها المختلفة و دورها الإيجابي داخل المؤسسة و تطور العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة .

أولا : ماهية العلاقات الإجتماعية :

تعد العلاقات الإجتماعية من الأسس الهامة في تلاحم الأفراد و المجتمعات بين بعضها البعض¹ اذ انها تحدث بين الافراد (العاملين) او بين (رؤسائهم) داخل المؤسسة من خلال التفاعل القائم على الإتصال وكذلك تنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض، ولا يمكن تصور اي مؤسسة ان تسير في طريقها بنجاح ما لم تسعى جاهدة في تنظيم العلاقات الإجتماعية² اذ يتوقف نجاح المؤسسة على نجاح العامل في علاقاته الإجتماعية مع الاخرين الذي ينعكس ايجابا على عمله داخل المؤسسة³

1-1 : أهمية العلاقات الإجتماعية :

للعلاقات الاجتماعيه داخل المؤسسة أهمية كبيرة في تجاوز الصعوبات والمشاكل التنظيمية التي تواجهها أغلب المؤسسات داخل بيئة عملها ونوجزها في مايلي :

- أ- تتوقف فعالية المؤسسة و إستمرارها الى نوع العلاقات التي تربط بين اعضائها وعلى هذا الأساس هناك درجات من التغيير والتقلب في اداء المؤسسة و سلوك أفرادها تبعا لإستقرار تلك العلاقات او عدم استقرارها إذ ان العلاقات داخل المؤسسة تساهم بدرجة اولى في التنسيق بين مختلف الوظائف والأقسام وتجعل من عملية العمل منسجمة و متكاملة غير معقدة
- ب- إن الاحتكاك والتفاعل بين العاملين مع بعضهم البعض يمكنهم من تطوير مهاراتهم وقدراتهم في العمل. كما يكسبهم مختلف المعارف والخبرات.

(1) عبد العزيز فكرة: العلاقات الإجتماعية من منظور سوسيولوجي , مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية, العدد 13 , جامعة باتنة , ص493.

(2) الزيود محمد إسماعيل: علم الاجتماع, دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع, ط1, عمان, 2011, ص91

(3) بشرى عبد الحسين : العلاقات الإجتماعية النفسية و علاقاتها بالاتجاه تحول العمل لدى موظفي جامعة بغداد , مجلة العلوم النفسية, العدد22, مركز البحوث النفسية, ص160

- ت- تساهم العلاقات الاجتماعية سواء الرسمية او غير الرسمية في تحديد سلوكيات الافراد العاملين والتحكم فيها بما يخدم سياسات واهداف المؤسسة عن طريق تنمية أنماط سلوكيه معينة تقوم على قيم ومعايير جماعية تكون ما يعرف بثقافة التنظيمية
- ث- تساهم العلاقات الاجتماعية بالدرجة الاولى في إشباع حاجات الافراد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والمهنية وتحقيق رغباتهم وبالتالي تعزيز شعورهم بالانتماء الى المؤسسة والشعور بالحرية والاستقلالية في القيام بالأعمال والانشطة المختلفة
- ج- تنمية روح الفريق وروح التعاون بين الجماعات الرسمية وغير رسمية بالشكل الذي يضمن تماسك هذه الجماعات وبالتالي تماسك البناء الاجتماعي للمؤسسة وتوازنه¹

2-1 تصنيفات العلاقات الاجتماعية :

1) علاقات اجتماعية طويلة الأجل وعلاقات اجتماعية وقتية :

- أ- العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل : هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر لفترة معينة من الزمن تؤدي الى ظهور مجموعة من التوقعات الاجتماعية الثابتة وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الأفراد كالرئيس والمرؤوس
- ب- العلاقات الاجتماعية الوقتية : هي النموذج التفاعل المتبادل الذي لا يستمر الا فترة قصيرة من الزمن , كالعلاقة بين البائع والمشتري

2) العلاقات الاجتماعية المباشرة و غير المباشرة :

ان تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوية وإنما يمكن ان تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل, وبالتالي فإن الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء الى أي إحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الاخر وايضا بدون ان يكون الهدف هو الحفاظ على إستمرار هذه العلاقة وإنما يتم في اطار المؤسسات التنظيمية العامة, والعكس صحيح في العلاقات المباشرة²

(1) مجلول حمزة ,فردى محمد عبد الجواد : العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة و أثرها على الأداء الوظيفي, مذكرة لنيل شهادة الماستر, علم الاجتماع تنظيم وعمل ,كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية, جامعة العربي التبسي, تبسة, 2021/2022,ص 29.

(2) حسام الدين فياض , المرجع السابق , ص 7.

3 (العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية :

تتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الاعضاء داخل الجماعة , والعواطف التي بينهم وتتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقة الجماعة مع البيئة المحيطة بها.

4 (العلاقات الاجتماعية الايجابية والسلبية :

العلاقات الايجابية والسلبية تؤدي الى الاتفاق والاجماع, هذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك وحدة وتكافل المجتمع, ومن امثلة هذه العلاقات العلاقات التعاونية اساسها التعاون بين العلاقات الاجتماعية السلبية او المفرقة هي التي تؤدي الى عدم الاتفاق وعدم الاجماع, و هذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك والتفكك في المجتمع ومن امثلتها تنافس والصراع¹

1-3 مستويات العلاقات الاجتماعية :

من أهم المستويات ما يلي :

- أ- **المستوى الاول: علاقات اللاتبادلية:** في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن وجود " أ " مع وجود "ب" ولا يؤثر " أ " على "ب" ولا يتأثر به اي يوجد افراد " أ " و "ب" ولا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي
- ب- **المستوى الثاني : علاقات الاتجاه الواحد :** في هذا المستوى لا يتزامن وجود " أ " مع وجود "ب" و يتأثر " أ " في سلوكه بسلوك "ب" اي يؤثر عليه ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي, حيث ان "ب" تكون له تأثيرات عديدة على كثير من الافراد, بينما الافراد الاخرين لا يستطيعون ان يؤثروا في "ب" لأنها ليست علاقة مباشرة ولا تبادلية بل مقيدة
- ت- **المستوى الثالث : العلاقات شبه تبادلية :** تتم العلاقة في هذا المستوى بين " أ " و "ب" وفق خطة مرسومة او حوار مكتوب, حيث يواجه الفرد " أ " الفرد "ب" ويتخذ منه سلوكا محددًا وفق نظام دقيق لا يجيد عنه فهنا يبدو ان هناك تفاعل اجتماعي بينهما ولكن في الحقيقة ما هو الا قيام الفردين بدورهما المنوط بهما تبعا لتوجيهات الادارة او المسؤول عنهما²

(1) منور عدنان نجم: واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة و علاقته بجودة الأداء , اطروحة ماجستير , أصول التربية , كلية التربية, الجامعة الاسلامية, غزة, 2016, ص15.

(2) حسام الدين فياض, مرجع السابق, ص 8.

ث- المستوى الرابع: العلاقات المتوازنة : يتوازن في هذا المستوى وجود " أ " مع وجود " ب " ويجمع بينهما موقف واحد حيث يتحدث " أ " الى " ب " وهذا الاخير لا ينصت اليه كذلك الحال بالنسبة ل " ب " حيث يتحدثان في نفس الوقت لا ينصت الواحد الى الاخر.

ج- المستوى الخامس العلاقات المتبادلة غير متناسقة: تعتمد الإستجابات في هذا المستوى على فرد واحد حيث يحدث تفاعل بين " أ " و " ب " ولكن عندما " أ " يحدث تفاعل فإن " ب " يستجيب على حسب السلوك " أ " بينما " أ " لا يعتمد في استجابته على سلوك " ب "

د- المستوى السادس العلاقات التبادلية: يعتبر هذا المستوى اصح صور العلاقات الاجتماعية حيث ان هذا المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين او الافراد اثناء عملية التفاعل الاجتماعي, ويعني تبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لأخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه ايضا يتأثر بهم، فيصبح بذلك مؤثرا ومستجيبا معا, ويمكن ان يكون التبادل بين فردين او جماعتين¹

1-4 انواع العلاقات الاجتماعية:

1- العلاقات الاولية و الثانوية:

يستند العلماء في تصنيفهم الى هذا النوع من العلاقات عن طريق رجوعهم الى تصنيف تشارلز كولي بنوعين من العلاقات الاولية والثانوية

أ العلاقة الاولية: كما وضحتها كولي هي علاقه الوجه للوجه او هي علاقة مباشرة تنشأ عن طريق الاتصال بين عدد محدد من الافراد، كما تتسم هذه العلاقات بالعمق والخصوصية, والاستمرارية علاوة على انها تحقق منفعة مادية او مصلحة في حبه لأفرادها و تحتل هذه العلاقات وجودها في جماعات مثل الاسرة والجماعات الصغيرة والاصدقاء²

ب العلاقة الثانوية: هي علاقات غير مباشرة تسود تلك الجماعات التي تتسم بكبر الحجم وضعف العلاقات الشخصية المباشرة وسيادة العلاقات الرسمية والتعاقدية كالعلاقات التي تحكم المؤسسات وغيرها³

(1) عبد العزيز فكرة, المرجع السابق, ص505.

(2) عبدالله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع النشأة و التطور , دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية, 1999, ص 240.

(3) عبدلي محمد , ناصر قاسمي: المنظمة لفضاء تفاعلي بين الاطار و شبكة العلاقات الاجتماعية , مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية, جامعة البلدة الجزائر, العدد03, 2020, ص179.

(2) - العلاقات الاجتماعية الأفقية والرأسية:

يستند هذا التقسيم للعلاقات طبقا الى طبيعة المراكز واساليب الاتصال التي توجد بين افراد الجماعة

أ- **العلاقات الاجتماعية الأفقية:** هي الاتصال او التفاعل الذي يقع بين شخصين او أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية والعلاقة الاجتماعية الأفقية تقع بين الذين يشغلون مراكز متساوية سواء من الذين يعملون في شعبة واحدة او شعب مختلفة ، وتنقسم الى قسمين علاقات افقية رسمية يدور الاتصال حول واجبات المؤسسة ، اما علاقات افقية غير الرسمية يدور الاتصال حول الامور الشخصية للأفراد الذين يكونون العلاقات الاجتماعية كإتصال العامل بالعامل الاخر

ب- **العلاقات الاجتماعية الرأسية:** هي الاتصال او التفاعل الذي يقع بين شخصين او أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة¹ اي انها تنشأ بين اصحاب المراكز العليا او الدنيا في الجماعة مثال ذلك بين المديرين²

(3) - العلاقات الاجتماعية الرسمية غير الرسمية:

أ- **العلاقات الاجتماعية الرسمية:** هي العلاقات التي يحدد اسسها ومفاهيمها القانون الرسمي للمؤسسة , تهدف الى تحقيق اهداف المؤسسة من زياده الكفاءة الانتاجية وتحسين نوعيه الانتاج. والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الادوار الوظيفية لاقسام المؤسسة ويثبت واجباتها وحقوقها الاجتماعية , فضلا عن قيامه بتعيين علاقاتها وقنوات اتصال بعضها ببعض

- لكن العلاقات الاجتماعية الرسمية في المؤسسة تتأثر بثلاث عوامل أساسية :

أ- طبيعة الادوار الوظيفية للعاملين في المؤسسة.

ب- القنوات الرسمية للاتصالات بين مراكز واقسام المؤسسة

ج- ميول واتجاهات ومصالح وظروف الادارة والعمال³

وهذه الادوار تكون متصلة ببعضها البعض ، وكلما كانت هذه الادوار كثيرة ومتنوعة كلما كانت الاتصالات الرسمية دقيقة ومعقدة

(1) إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي, دار وائل للنشر, ط2, 2014, ص 88,89.

(2) عبدالله محمد عبد الرحمان, مرجع سابق, ص 241.

(3) إحسان محمد الحسن , مرجع نفسه, ص 90.

- والعلاقات الاجتماعية الرسمية تتأثر بعامل طبيعة القنوات الرسمية للاتصالات، القنوات الرسمية هي التي تحدد طرق واساليب الاتصالات كما يضعها القانون، فالقانون يمنع اتصال العامل برئيس القسم مباشرة ، حيث ان اتصال عامل يكون بالفور من والاخير يتصل بالمشرف على العمل والمشرف على العمل يتصل بالمدير، هذا اذا كان الاتصال من الاعلى الى الاسفل.

وتسمى هذه العلاقات بالعلاقات الرسمية الراسية او العمودية، واخيرا تتأثر العلاقات الاجتماعية الرسمية من حيث درجه الالتزام بها او التهرب منها بميول وإتجاهات ومواقف ومصالح ورغبات العمال والادارة، فإذا كانت الادارة تريد التقيد بنصوص القانون الرسمي المحدد لطبيعة العلاقات الاجتماعية لأنه يخدم اغراضها ويتمشى مع طموحاتها، فإن العلاقات الاجتماعية التي تسود في المؤسسة خصوصا بين المراكز الادارية والقيادية تكون علاقات رسمية¹

ب- العلاقات الاجتماعية غير الرسمية : هي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين الادارة والعمال والتي لا تحددها القوانين والاجراءات الرسمية بل تحددها مواقف وميول واتجاهات ومصالح الاشخاص الذين يكونونها ويدخلون في اطارها.

وغالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال وذلك بعد تكوين جماعاتهم ومنظماتهم غير الرسمية. والعلاقات غير الرسمية تنشأ بين العمال للأغراض التالية :

- ان العمال يرتاحون للعلاقات غير الرسمية اكثر من العلاقات الرسمية لأنها تنسجم مع ميولهم واتجاهاتهم

- الاحباط المادي والنفسي والاجتماعي الذي يتعرض اليه العمال غالبا ما يدفعهم الى تكوين العلاقات الغير رسمية ذلك انها ترفع معنوية العمال فقد ذكر في كتاب "العامل في المجتمع الصناعي" للبروفيسور "زويك" بأن العمال في بعض مصانع القطن قاموا بتكوين جماعات غير رسمية لخدمة اغراضهم وطعن مصالح ارباب العمل، والقضاء على الجمود المادي والاجتماعي الذي اعتراهم لفتترات طويلة من الزمن. ولهذا الجماعات هياكل اجتماعية لها قيادات وعلاقات غير رسمية يعرفها العمال وحدهم ولا يعرفها ارباب العمل وتنعكس هذه الجماعة غير الرسمية بالإيجاب على العمال من حيث دعم معنوياتهم والتعاون المشترك، وتقوية مراكزهم الوظيفية وتنظيم جهودهم الرامية الى تحسين احوالهم المعاشية والاجتماعية داخل مؤسسه وخارجها²

(1) - إحسان محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص 92.91.

(2) - إحسان محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص 93.

4- العلاقات الجمعة والمفرقة:

يرجع تصنيف هذه العلاقات طبقا الى هذه الأنواع عن طريق قياس درجة العلاقات الاجتماعية سواء أكانت ايجابية تعمل على تجميع الافراد او الاعضاء او العلاقات السلبية التي تؤدي الى التفرقة وضعف الروابط والعلاقات العامة بينهم

ويستند هذا التمييز الى تصورات العالم الامريكى ويليام سميرن تمييزه بين نوعين من جماعات الداخلية والجماعات الخارجية

أ- العلاقات الجمعة:

تظهر في نوع من جماعات الداخلية تشير الى العلاقات التي تسودها روابط تعمل على جميع الافراد داخل الجامعة وتعمل ايضا على توحيد المشاعر واتجاهات والمواقف ومن مظاهرها توافق, التكيف, التعاون, عند التأقلم¹

ب- العلاقات المفرقة:

هذه العلاقات تعبر عن مشاعر واتجاهات افراد الجماعة الداخلية حيال الجماعة الخارجية ومعنى ذلك انه في اطار الجماعة الواحدة او تنظيم الواحد توجد علاقه مجتمعه تربط بين افراد الجماعة او التنظيم وفي نفس الوقت توجد علاقات مفرقة تعبر عن مشاعر العداة للأفراد الجماعة الاخرى داخل نفس التنظيم²

1-5 : خصائص العلاقات الاجتماعية:

(1) **التفاعل الاجتماعي:** من أهم الصفات الكائن البشري وجود علاقة بينه و بين الاخرين وذلك بغض النظر عن كون هذه العلاقات ايجابية او سلبية ويتخذ التفاعل الاجتماعي صوراً واساليباً متعددة فقد يحدث بطريق مباشر او غير مباشر بين عدد محدود بين الافراد او عدد كبير ويكون عن طريق استخدام الاشارة والايحاء واللغة في المنزل او المؤسسة ويأخذ التفاعل الاجتماعي انماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع وحينما تستقر انماط التفاعل وتأخذ اشكالاً منتظمة فإنها تتحول الى علاقات اجتماعية

(2) **الاتصال:** إن الاتصال عملية ضرورية واجتماعية تؤدي الى تماسك الافراد والجماعات وهو القدرة على مشاركة افكارهم وخبراتهم ومعرفة حاجاتهم والقدرة على اشباعها³ وهو عملية عن طريقها تتفاعل الجماعة

¹ -عبد الله محمد عبد الرحمان , مرجع سابق , ص 241.

² - حسام الدين فياض, مرجع سابق, ص 11

³ -عباسة لمياء : أثر العلاقات الاجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة, مذكرة لنيل شهادة الماستر , تخصص علم اجتماع تنظيم و العمل, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة عبد الحميد بن باديس, مستغانم, 2018-2019, ص 43.

وتنسق وتوجه بين العاملين وتحكم الروابط والعلاقات بين اجزاء المؤسسة واداة فعالة لتأثير على سلوك الافراد والعاملين.

(3) **التعاون:** وهو التظاهر الذي يحدث بين افراد من خلال جهودهم للوصول الى هدف مشترك وهو كل انواع النشاطات الموجودة في المجتمع فالتعاون مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من انماط السلوك الانساني وهو ظاهره اجتماعية تعكس التأثير المتبادل للأفراد في اداء عمل معين¹

(4) **التنافس:** عملية تقوم بين طرفين بين الافراد والجماعات بهدف تحقيق هدف معين يسعى اليه الطرف الاخر.

ج- **الصراع:** يشير الى العملية الاجتماعية التي تنشأ بين طرفين يوجد بينهما تعارض المصالح والاهداف, ويسعى كل منهم لتحقيق مصالحه واهدافه مستخدما كافة الوسائل والاساليب سواء كانت مشروعة او غير مشروعة²

1-6 العوامل المتحكمة في العلاقات الاجتماعية:

(1) **القيم:** مفهوم او تصور للأشياء المرغوبة ويشعر بها الفرد من خلال الالتزام او الدافع لاختيار سلوك معين دون الاخر, وأنها تمثل معايير لإصدار احكام الفرد على مدى مناسبه السلوك³

فالقيم تشكل نسقا معنويا يجعل الافراد ينظرون الى اعمالهم على انها محاولات للوصول الى تحقيق الاهداف, لا على انها محاولات لإشباع الرغبات

قد تظهر هذه القيم منذ فترة طويلة عند اعضاء التنظيم فيكون الافراد الذين يدينون بنفس القيم أكثر تفاعل مع بعضهم البعض, في حين تكون بعض القيم تكونت عند الافراد عند تفاعلهم وتشمل القيم كل الموضوعات من خلال تجربته الانسان كالقوة والحب والشجاعة وليست هذه الصفات فقط بل هي انماط السلوك التي تعبر عن هذه القيم وتتغير القيم تحت ضغط العوامل, كما قلنا سابقا إن التنظيمات تتحدث بالقيم السائدة في المجتمع كالا احترام الذي يظهره المشرف نحو العامل كبير السن وتحدد ايضا بالقيم السائدة في المنظمة كأن لا يخاطب الشخص ذو مكان العالية بإسمه المجرد من اللقب وهكذا نجد ان للقيم أثر واضح على علاقة الفرد بالأخرين⁴ وتتفرع هذه القيم الى :

(1)-محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي, دار الجنان للنشر و التوزيع, ط1, المملكة الاردنية الهاشمية, عمان, 2016, ص164

(2)-عبدالله محمد عبد الرحمان, المرجع السابق, ص 211.

(3)-محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال, د ط, 2004, ص 130 ..

(4)-حسام الدين فياض, المرجع السابق, ص 12.

أ- قيم اقتصادية: يقصد بها اهتمام الفرد وميله الى ما هو نافع في سبيل الهدف طريق الانتاج والتسويق
 ب- قيم جمالية : اهتمام الفرد الى كل ما هو جميل من ناحيه الشكل والتنسيق وتشجيع الفن والابتكار الفني
 ت- قيم اجتماعية : اهتمام الفرد وميله الى غيره من الناس فهو يحبهم ويميل الى مساعدتهم ويجد في ذلك اشباعا له

ث- قيم سياسية : اهتمام الفرد للحصول على القوة فهو شخص يهدف الى السيطرة والتحكم في الاشياء او الأشخاص

ج- قيم دينية: اهتمام الفرد وميله الى ما وراء العالم الظاهري يرغب في معرفه اصل الانسان ومصيره
 ولا يعني أن هذه القيم يتوزعون الافراد تبعا لها ، ولكنه يعني ان هذه القيم توجد جميعا في كل فرد غير انها تختلف في ترتيبها من فرد لآخر حسب قوتها وضعفها لدى الفرد¹

(2)-المعايير : هي قواعد من السلوك نالت القبول والرضا الشرعي، قررتها زمرة من الافراد لضبط وتنظيم السلوك الافراد من حيث تنظيم علاقاتهم ببعضهم البعض، فالمعايير يمثل قوة ضغط تؤثر على سلوك الافراد وخاصة الجدد
 - تظهر معايير عندما يتفاعل افراد لهم دوافع واهتمامات مشتركة فتطبق هذه المعايير من اجل المحافظة على السلوك القائم والتعارف عليه والمحافظة على التفاعل المستمر نسبيا بين الافراد

ويصنف علماء الاجتماع المعايير في نوعين:

-المعايير المكتوبة: وهي القوانين والداستاتير والاورام الادارية

-المعايير غير المكتوبة : كالاعراف والعادات والطقوس الشعبية والرأي العام²

(2)- فاروق عبده فليه ,السيد محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, دارالمسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة , د ط, د ت , ص 191,192.

(3)- حسام الدين فياض , المرجع السابق , ص13

1-7 أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة :

- (1) ظهور النقابات وانضمام عدد كبير من العمال اليها ومحاولة هذه النقابات الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق اجور اعلى وشروط عمل افضل بالنسبة لهم وقد ادى هذا كله الى تجميع اعداد كبيرة من العمال حول هذه النقابات مما دفع ادارة المؤسسات الى توجيه بعض الاهتمامات للعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروفهم
- (2) الانتاج الصناعي الكبير وما صاحبه الاتجاه الى التخصص وتقسيم العمل فقد الكثير من العاملين لإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل وفقد الوظيفة معناها في بعض الاحيان لبعض العاملين
- (3) تعدد الجماعات التي ينتمي اليها العاملون وتوجيه قدر من هؤلاء العاملين الى هذه الجماعات وفرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية وبتزويد العاملين بمهارات سلوكيه
- (4) التغيير المستمر الذي يشمل عالم الاعمال فرض زيادة الاهتمام بالجانب الانساني والعلاقات, وهذا التغيير قد شمل الآلات وادوات ونظم العمل والانتاج والعلاقات التي تحكم العاملين في مجال العمل
- (5) التأكيد على ان للمؤسسات جانبين الجانب المادي يتمثل في رأس المال والآلات والجانب الاجتماعي الذي يتمثل في الافراد العاملين والجمهور المتعامل مع هذه المؤسسة, وهذا التأكيد الاهتمام بالآلات وايضا بالعامل ومحاولة اشباع حاجته بهدف الحصول على روح معنوية ونتاجية من جانب العاملين
- (6) ارتفاع مستوى العاملين التعليمي والثقافي والزيادة قوه العمال كتجمع في المؤسسة وفرض زيادة الاهتمام بالجوانب الانسانية والاجتماعية وتطوير العلاقات بالمؤسسة.
- (7) التحسن الكبير الذي طرأ على دخول العمالة المادية جعلهم لا يركزون على الجوانب المادية فقط لكن تركيزهم اصبح نحو الحصول على عمل يحققون به ذاتهم يشعرون بالأمن والانتماء والنجاح¹

1) اسباب الاهتمام بالعنصر البشري :

تتشارك منافع الادارة والافراد لتحقيق اهداف معينة عن طريق التنظيم وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأفراد ومن الدوافع لدراسة العلاقات الاجتماعية نجد ان هناك هدفين مشتركين تسعى المؤسسة الى تحقيقهما فهما كالتالي:

- اهداف الادارة والتنظيم
- الاهداف الشخصية للعاملين في التنظيم

(1)-فاروق عبده فليه , السيد محمد عبد المجيد , المرجع السابق , ص 108-109.

ومن اسباب ذلك نذكر :

أ- الأسباب التنظيمية:

- تحفيز الافراد الى العمل بأعلى كفاءة
- تحفيز الافراد على التعاون في تحقيق اهداف مشتركة بينهم وبين المؤسسة
- مساعده الافراد على اشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية طبقا لتسلسل اهمية الحاجات لدى الفرد في المواقف المختلفة.

ب- الاسباب الاجتماعية:

ان الاهداف الاجتماعية لدراسة العلاقات بعد استقرار العلوم الاجتماعية تتبع الطريقة العلمية وبعد تقدم الآراء والنظريات الاجتماعية التي تنادي بحقوق الانسان الى حياة افضل فإنها ترمي الى التأمل والاتجاه نحو واقع الإفادة بالحقائق الاجتماعية في معرفة جوانب القوة والضعف في العلاقات وتوطيد ما يربط بين العاملين ببعضهم البعض لتحقيق الانسجام في العمل وتوثيق الروابط بينهم والحصول على الشعور بالراحة عند اداء العمل والرضا¹

ثانيا : المقاربات السوسيولوجية المفسرة للعلاقات الاجتماعية

2-1 المقاربات الاجتماعية الكبرى

1- النظرية الماركسية (الصراعية):

- تعتبر النظرية الماركسية من ابرز مداخل نظرية كبرى في علم الاجتماع يعتبر كارل ماركس (1818- 1883) عالم اجتماع الماني زعيم هذه النظرية
- تسند نظرية ماركس الصراعية على الصراع بين الطبقات اذ يقول في كتابه رأس المال بأن تاريخ البشرية هو تاريخ الصراع الطبقي الاجتماعي (الطبقة الحاكمة والطبقة المحكومة²) , فالعلاقة بين الاثنين هي علاقه صراعية
 - وبالنسبة لماركس فإن القوة تمثل مفهوما مركزيا في اطروحاته حيث تتجسد وجوديا بالطبقات الاجتماعية
 - ان نقطة البدء المركزية في الاطروحات الماركسية تتمثل في افتراض ان موقع الافراد والجماعات من ملكيه وسائل الانتاج يحدد وضعهم الاجتماعي في بناء القوة داخل المجتمع , ومن الملاحظ ان القوة كما تصورها الاطروحات الماركسية ذات طبيعة علائقية ، اي لا تعرف الا في اطار علاقة اجتماعية , وهي العلاقة القائمة بين البرجوازية والبروليتاريا وبهذا الخصوص يوضح " جفري اسحاق " في كتابه القوة والنظرية الماركسية " ان نظريه الماركسية هي

(1)-عباسة لمياء , مرجع سابق , ص 46 , ص 47

(2)-إحسان محمد الحسن : النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة , عمان , دار وائل للنشر ط3 , 2015 , ص130

اساس نظريه في العلاقات الطبقية وتوزيع القوة في هذه العلاقات وبذلك فإن العلاقات الطبقية للرأسمالية هي علاقات سيطرة و خضوع"¹

- فالطبقة الرأسمالية التي تمتلك وسائل الانتاج يمارسون الاستغلال الاقتصادي على الجماعات العمالية الذين لا يملكون وسائل الانتاج لتحقيق مصالح واهداف

فالاختلافات تدفع الى الدخول في صراعات و التي تعبر فيها علاقات الانتاج على تلك العلاقات الاجتماعية المتصارعة

وعلى الرغم من ان اعضاء الجماعة الطبقية يعيشون مع بعضهم البعض وتربطهم علاقات صداقة او تنافس وصراع الا أنهم في قيامهم بالوظائف انما يسلكون طرق متشابهة ، وكذلك يتشابه السلوك الاجتماعي لأعضائها²

اما فيما يخص الرالف دارندوف عالم اجتماع ألماني و احد رواد النظرية الماركسية المحدثه نشر عدة مؤلفات أهمها كتاب "الطبقة والصراع الطبقي في المجتمع الصناعي" والذي توجد فيه نظريته الصراعية يعتقد بان الصراع في المؤسسات يكون بين العمال والطبقة التكنولوجية على أساس القوة والنفوذ³

يعتني دارندروف بعلاقات السلطة التي تسمح بتشكيل جماعات الصراع بشكل نظامي داخل المؤسسات, هذه تكمن في انها تنتج عندما تمارس السلطة.

اذا علاقات السلطة هي بين السيطرة والخضوع وهم الثنائية التي تولد الصراع

- ويعتبر كذلك لويس كوزر (1869-1932) احد رواد النظرية الماركسية المحدثه في عام 1956 نشر دراسته بعنوان "وظائف الصراع الاجتماعي" وقد تأثر بنظرية جورج زمل حول وظائف الصراع أكانت وظائف ايجابية او وظائف سلبية .

وتأثر ايضا بأراء جورج سيمون الذي اهتم بالطابع التكاملي للصراع وما بينهم من وظائف في التنظيم الاجتماعي وقسمه الى صراع مشترك وهو صراع الموجه الى خارج الجماعة وصراع غير مشترك وهو الذي يحدث بين مكونات المجتمع نفسه⁴

عرّف كوزر الصراع انه عملية اجتماعية ضرورية لفهم العلاقات الاجتماعية واعتبره نضال حول قيم او موارد نادره كالقوة والثروة والمكانة

- ان اعتماد كوزر على زمل في تركيزه على وظائف صراع حيث تركزت افكاره حول الجانب اللاوظيفي للصراع على مجرد خلخله النظام, بحيث يصبح عملية تحقق التكامل والتكيف, فبتركيزه على وظائف الصراع ادى الى

(1) عبد الكريم الحوراني : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع - التوازن التفاضلي الصيغة التوليفية بين الوظيفة و الصراع , دار مجدلاوي للنشر و التوزيع , عمان , ط1, 2008 , ص 88

(2) السيد رشاد غنيم و آخرون : النظرية المعاصرة نحو علم الاجتماع , دار المعرفة الجامعية , 2008م /1429هـ , ص 40-43.

(3) إحسان محمد الحسن : النظرية الاجتماعية المتقدمة , مرجع سابق , ص 140.

(4) عبد الكريم حوراني , مرجع نفسه 98-99

اهتمامه بأنواع الصراع وخاصة الصراع الخارجي والداخلي, فالصراع الخارجي يزيد من تضامن الجماعة وتلاحم أفرادها بينما يمكن ان يؤدي صراع الداخلي الى اكتشاف علاقات توافقية جديدة¹

-وبالتالي صراع مهما ما تعددت انماطه يسهم في النهاية الى تحقيق الوحدة والانساق بين الافراد, وهو خادم امين للبناء الاجتماعي حيث يؤدي باستمرار الى اعاده تكييف المعايير وبناء القوة داخل الجماعات²

-وكذلك يرى كوزر ان القوة ليست هي العامل الوحيد لإنبثاق الصراع فهناك طبيعة البناء الاجتماعي وطبيعة العلاقات الاجتماعية³

(2) - النظرية الصراعية المحدثه :

من روادها جورج زيميل (1858-1918) المؤسس الأول للنظرية الاجتماعية الشكلية من اهم النظريات الاجتماعية فعلم الاجتماع عند جورج زيميل هو العلم الذي يدرس شكل ومضمون العلاقات الاجتماعية , إذ أن العلاقات الاجتماعية تكون على اشكال مختلفة كالعلاقات التعاونية والعلاقات التنافسية والعلاقات الصراعية , أما مضمون العلاقات الاجتماعية فهي المصالح والاعراض , يعتقد زيميل بأن علم الاجتماع الشكلي هو الذي يدرس العلاقات الاجتماعية ومضامينها في جميع المؤسسات المجتمع هو مصدر نظرية الشكلية⁴

-فدراسة المجتمع كما يعتقد جورج تتمحور حول دراسة شبكه العلاقات الاجتماعية التفاعلات, فالمجتمع اذا عدد من الافراد يرتبطون فيما بينهم بالتفاعل او بمعنى اخر عبارة عن مجموع تلك الاشكال من العلاقات⁵ فجميع اشكال العلاقات الاجتماعية دوافعها ومصالحها التي تحفز الافراد على تكوين التفاعلات بأشكالها المختلفة, كالتفاعلات الموضوعية والذاتية وغيرها.

- تعتقد النظرية الشكلية ان اجتماعية الانسان تتجسد في وجود وتكامل الاضداد كالانسجام والصراع والحادبية والنفوذ والكرهية والرئاسة والمرؤوسية ولا يعتقد زيميل بوجود ما يسمى بالجماعة المتآلفة او المنسجمة كما ان هذه الجماعة لا يمكن ان تؤدي وظيفة اجتماعية كما انها لا تستطيع تحقيق التغير والنمو لذا من الخطأ اعتبار الصراع شيئاً غير مرغوب فيه واعتبار الوفاق شيئاً مرغوباً فيه ذلك انا استمرارية العلاقات الاجتماعية تتطلب درجه من التناقض والصراع بين الافراد , فالتناقض والصراع غالباً ما يقاسان على شدة الكبت و الانقباض عند الانسان

ويضيف زيميل بأن الصراع الاجتماعي يتضمن حدثاً مشتركاً بين الاطراف المتصارعة ولا يتضمن سيطرة طرف على الطرف الاخر او الأطراف الاخرى

(1)-إبراهيم عيسى عثمان : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع , عمان , دار الشروق , 2007, ص98

(2)-أحمد زايد , المرجع سابق , ص 167

(3)-عبد الكريم حوراني و المرجع السابق, ص 103

(4)إحسان محمد الحسن : نظريات الاجتماعية المتقدمة , المرجع السابق , ص 199-207.

غير ان الصراع هو تعبير عن قيم ومواقف سلبية قد تؤدي الى استمرار العلاقات بين الاطراف المتصارعة او تقوية احد الاطراف بالنسبة للأطراف الاخرى، او تقوية العلاقات الانسانية بين الاطراف المتصارعة اذ يؤدي الصراع في بعض الحالات الى تقوية العلاقات بين الاطراف المتصارعة وعليه الصراع يكون قوة بناءة وليست هدامة كما يقول زميل بأن الصراع إنما هو شيء جوهري للحياة الاجتماعية وعنصر لا يستطيع الكائن الاجتماعي الاستغناء عنه¹

(3) - فيردناند تونيز :

عالم اجتماعي الماني مؤسس علم الاجتماع الحديث في المانيا

فيردناند بين الجماعة والمجتمعية:

ترتكز نظريته حول فكرة أساسية مفادها ان العلاقات الاجتماعية مرتبطة بالإرادة الانسانية , هذه الاخيرة اعتبرها المنبع والركيزة الاساسية, لكل العلاقات الاجتماعية , التي تتواجد بفضل ارادة الافراد. وعلى هذا الاساس تختلف دوافع واسباب الارتباط بالآخرين من فرد لفرد وقد يرتبط الافراد على اساس ارادات طبيعية وتعد العلاقات القائمة بينهم غاية او هدف في ذاتها او قد يرتبطون مع بعضهم البعض لتحقيق هدف او مجموعة من الاهداف

وهنا تكونت العلاقة على اساس ارادة عقلانية رشيدة

وقد قسم تونيز العلاقات الاجتماعية الى:

أولا : علاقات ايجابية وهي تؤدي الى تكامل مجتمع واستقراره ووحدة اهدافه

ثانيا: علاقات سلبية وهي التي تؤدي الى الصراع والاختلاف وتفكك المجتمع وانحياره

ومن هذا المنطلق ميز في كتابه "الجماعة والمجتمع" بين نمطين من الجماعات تقوم كل منهما على اساس مختلف من الارادة لتكوين العلاقات الاجتماعية

هما اولاً الجماعة تقوم على الارادة الطبيعية تنتج العلاقات بينها من العاطفة والعادات و تتميز بالألفة وعدم

تصارعها الى جانب سيطرة الشعور بالجماعية ويرتبط بالمجتمعات القرابية

اما المجتمع يقوم على الارادة العقلانية, ما يجعل العلاقات الاجتماعية فيها تتميز بصفه التعاقدية والروابط غير

الشخصية والنفعية وسيطرة الفردية يخضعون لسيطرة القانون²

(1) إحسان محمد الحسن : النظريات الاجتماعية المتقدمة, المرجع السابق, ص 211, 212

(2) نورية سوالية: نحو نظرية جديدة لروابط اجتماعية بين الاسهامات ابن خلدون و المدارس الغربية , مجلة الدراسة و البحوث الاجتماعية , جامعة الشهيد حمة لخضر, العدد 19, نوفمبر 2016 , ص 162, 163.

4- النظرية البنائية الوظيفية:

تعد النظرية البنائية الوظيفية من النماذج الأساسية في علم الاجتماع لقد ظهرت في نهاية القرن التاسع عشر والقرن العشرين

جاءت تسميتها من نظرتها للمجتمع بناء و وظيفة , و ان هناك تكامل بين الجانب البيوي للمجتمع والجانب الوظيفي إذ ان البناء يكمل الوظيفة والوظيفة تكمل البناء¹

انطلقت البنائية الوظيفية من تصور ان المؤسسة هي عبارة عن نسق يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية , وتهتم بشكل كبير بالدور الذي يمارس حاجات النسق من خلال العلاقات الرسمية وعلى وجه الخصوص العلاقات الغير الرسمية بين المتفاعلين وهو ما يعد بمثابة العامل الذي قد يساهم بشكل كبير في زيادة فعالية الفرد داخل المؤسسة, وهو ما يساهم بدوره في تحقيق المؤسسة لأهدافها²

ومن ثم يعد تالكوت بارسونز (1902-1979) الذي يعد من قادة النظرية يقول في كتابه "النسق الاجتماعي" لا بناء بدون وظائف اجتماعية و لا وظائف بدون بناء اجتماعي وهذا يدل على وجود تفاعل وتكامل بينهما اذ تتكون المؤسسة كبناء او نسق مهما يكون غرضها من اجزاء مختلفة بعضها عن بعض , لكل منها وظائفها الأساسية , و كل جزء يكمل الجزء الآخر وهذه الوظائف مختلفة الا انه هناك درجة من التكامل بينهما, وهذه الاخيرة التي تؤديها الجماعة او المؤسسة انما تشبع حاجات الافراد المنتمين او حاجات المؤسسات الاخرى³ ويعد مفهوم النسق الاجتماعي واحد من المفاهيم المركزية في هذا الاتجاه وقد عرف بارسونز على انه "مجموعه من الفاعلين (افراد) يتفاعلون ويكونون شبكه العلاقات الاجتماعية"

وبدأ بارسونز تحليله للنسق الاجتماعي من اصغر مكوناته من التفاعل الاجتماعي فالنسق (المؤسسة) هو شبكه من العلاقات بين الافراد (الفاعلين) تنظم بينهما العلاقات الاجتماعية المستقرة والتفاعل الاجتماعي بين فاعلين تحكمه مجموعة من العناصر:

- 1- التوقعات المتبادلة بين الفاعلين والتي تجعل كل منهم يضع في اعتباره سلوك الاخرين
- 2- القيم والمعايير التي تحكم التفاعل وتحدد شكل التوقعات المتبادلة بين الفاعلين
- 3- الجزاءات التي يتحصل عليها فاعلين التي تظهر في اشكال من الثواب والعقاب وبذلك ضبط التفاعل
- 4- يلعب كل فاعل دور معين في عملية التفاعل كما يكون له مكانة معينة في شبكة العلاقات يكتسبها من طبيعة الدور الذي يؤديه⁴

(1) إحسان محمد الحسن , النظريات الاجتماعية المقدمة, ص 41.

(2) زينب شنوف : تحليل سوسيولوجي , المؤسسة , من الإنتاج الى إعادة الإنتاج , مجلة آفاق للبحوث و الدراسات , المركز الجامعي البزي , العدد 3 , 2019 , ص 65.

(3) إحسان محمد الحسن , المرجع السابق, ص 50-52-56.

(4) أحمد زايد , مرجع سابق , ص 122-123.

ويركز بارسونز على بحث الظروف و المتطلبات التي تحقق النظام واستمراره والتي يجب ان تتوفر لبقاء النظام في النسق الاجتماعي وهذه المتطلبات كالآتي:

أ- **التكيف مع البيئة:** يسعى النسق من خلالها الى تحقيق شرط وظيفي كلي للبيئة, وهو اشباع الحاجات الطبيعية لأعضائه, ومعرفة الموارد من اجل الاستمرار

ب- **انجاز الهدف:** يتعرف النسق من خلالها على اهداف واولويات اعضائه ويضع ترتيبات الضرورية لإنجازها

ج- **الكمون والمحافظة على النمط:** يعمل النسق على تدعيم اداء الادوار و تنمية التوقعات, وضبط الانفعالات الاجتماعية¹

د- **التكامل:** ضرورة التكامل البنائي والوظيفي بين مكونات النسق, للضمان علاقة تكاملية بين المستوى الفردي والجماعي²

(1)- عبد الحق طرابلس : المدرسة و النظام السياسي بين الخصائص البنوية و المكونات الوظيفية, دراسة تحليلية من منظور سوسيولوجيا البنائية الوظيفية, مجلة المواقف للبحوث, العدد 01, مجلد 17, 2021, ص 10

(2)- إبراهيم عيسى عثمان , مرجع سابق , ص 54-55

2-2 نظريات التنظيم الكلاسيكية:

1) النظرية البيروقراطية:

البيروقراطية burocraty إحدى الظواهر التنظيمية في المجتمعات الصناعية التي أثارت النقاش بشأن قدرتها على تحقيق الاهداف الاساسية للمنظمة¹ وكذلك تعد بناء من الموظفين الرسميين والاجراءات والمهام المرتبطة بنسق معين للإدارة مثل الدولة او التنظيمات الرسمية على سبيل المثال²

-ويعد العلامة الالماني ماكس فيبر max viber (1864-1920) اول من استخدم هذا المصطلح ويعني مفهوم البيروقراطية لدى فيبر " ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد و المتحضر الذي يوجد لتحقيق اهداف الدولة, و البيروقراطيين, اولئك الافراد العاملين في الإدارات الحكومية الذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينه في إطار العلاقات الرسمية المكونة بينهم وتحدد فيها الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات"³

فمن طريق النظام البيروقراطي تحدد طبيعة العلاقات الاجتماعية بأنواعها العمودية والافقية والرسمية وغير الرسمية هذه العلاقات التي تقوم بها شاغل الادوار الوظيفية في المنظمات الانتاجية والخدمية عند قيامهم بتنفيذ واجبتهم⁴ وقد اعتبر فيبر المنظمة البيروقراطية من افضل اشكال التنظيم الاداري واكثرها قدرة على تحقيق الاهداف الاساسية للمنظمة, هذا اضافته الى تمتعها بصفة عقلانية (او الرشد) في معالجة المشكلات كما يتميز بالدقة, السرعة, الوضوح والامام الكامل بالمتطلبات وانصياع المسرؤوسين بشكل تام الى المسؤول الاداري الأعلى " اراد التوصل الى نموذج عقلائي للمنظمة البيروقراطية"⁵

وضع ما يسمى بالنموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي ideal type عبارة عن بناء عقلي يتم تكوينه, وهو نموذج مثالي لأنه يعبر عن فكره شيدت بطريقه عقلية خالصة

(1) خليل حسن الشماع, خضير كاظم محمود: نظرية المنظمة, دار المسيرة للنشر و التوزيع, عمان, ط3, 2007, ص 33.

(2) إبراهيم لطفي طلعت : علم الاجتماع التنظيم, دار غريب للطباعة و النشر, القاهرة, 2007, ص80.

(3) خليل حسن الشماع, المرجع السابق, ص 33.

(4) إحسان محمد الحسن: النظريات الاجتماعية المتقدمة, المرجع السابق, ص 283.

(5) خليل حسن الشماع, المرجع السابق, ص 34.

(2) خصائص المنظمة البيروقراطية:

اتسم النموذج البيروقراطي الذي جاء به ماكس فيبر على افتراضات وخصائص معينة منها:

- أ- تحديد الاختصاصات الوظيفية في المنظمة البيروقراطية بصورة رسمية في اطار القواعد واللوائح المعتمدة, وبعتماد الصيغ القانونية في ايضاح جوانب التخصص وتقييم العمل
 - ب- الفصل بين الاعمال الرسمية للموظف وبين الاعمال الشخصية الخاصة به, التي يقوم بها في اطار علاقاته غير الرسمية ثم الحد من أثر العلاقات الشخصية بين أعضاء المنظمة وسيادة العلاقات الرسمية بعيدا عن العاطفة والتحيز
 - ج- تعتمد الادارة البيروقراطية في إنتهاجها الاسلوب الرسمي في التعامل مع الافراد العاملين فيها على الوثائق , السجلات والمستندات¹
 - د- عنصر الكفاءة التي يشمل الصفة المسيرة للموظف البيروقراطي
 - و- الفصل بين حياة الموظف الخاصة وعمله في التنظيم البيروقراطي²
- ويرى فيبر ان هذه الخصائص للنموذج المثالي البيروقراطي تزيد من فرصة اتخاذ القرارات الرشيدة داخل التنظيم وتؤدي الى الكفاءة التنظيمية التي تعد الهدف الاسمي للتنظيم البيروقراطي³

(1) خليل حسن الشماع , المرجع السابق, ص 34-35.

(2) صابر بحري , منى خرموش: (البحوث التنظيمية في الفكر التنظيمي ما بين التطور التقليدي و الحديث- مقارنة نظرية تحليلية في ظل واقع المشهد التنظيمي), مخبر الدراسات الاجتماعية و التنمية الانثروبولوجية, جامعة محمد لمين دباغين سطيف العدد 1, 01, الجزائر, 2018, ص 237.

(3) إبراهيم لطفي طلعت , مرجع سابق , ص 99.

2-3 نظريات التنظيم السلوكي:

(1) - نظرية العلاقات الانسانية:

تعتبر نظرية العلاقات الانسانية اولى النظريات الادارية التي اصطبغت بالطابع الاكاديمي العلمي, كانت موجودة خلال العقود الاولى من القرن العشرين .

كما جاءت النشأة الاساسية للنظرية لتكون بمثابة رد فعل ظهور النظريات الادارية التقليدية¹

وقد تعددت تعريفات العلماء للعلاقات الانسانية

يمكن تعريفها من انها ذلك الميدان في الادارة الذي يهدف الى التكامل بين الافراد في محيط العمل ، بالشكل الذي يدفعهم ويجفرهم على العمل بإنتاجية وتعاون مع حصولهم على اشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية²

ويمكن القول ان العلاقات الانسانية هي نوع من العلاقات الاجتماعية ومجموعه من الروابط التي تقوم بين العاملين بعضهم البعض داخل المؤسسة, وتكون العلاقة بين العاملين طيبة تؤدي الى الرضا الوظيفي لكل منهم وتعمل على رفع الروح المعنوية لهؤلاء, الامر الذي ينعكس على الانتاج³

كما تكمن أهمية نظريه العلاقة الانسانية في اعتمادها على الكثير من الدراسات والتجارب العلمية الواقعية

ويعتبر إلتون مايو E.mayo (1880-1949) الأستاذ بجامعة هارفارد Harvard رائد هذه النظرية والذي اجرى هو وزملائه مجموعه من التجارب العلمية الشهيرة التي تتسمى بتجارب "هاوثون" وذلك بالتعاون مع شركه ويسترن الكترينك منطقته شيكاغو⁴

وقد كانت فكرة الدراسات في البداية هي معرفة العلاقة بين كمية الانتاج ومظاهر المادية للعمل (الإضاءة, الراحة التهوية, التدفئة...) ⁵ ثم اتسعت هذه الدراسات واتضح للباحثين بأن هناك مجموعة اخرى من العوامل التي تفوق في التأثير ذلك الذي تحدته الظروف المادية للعمل, وعند البحث الاعمق برز الجانب الاجتماعي في التأثير على علاقات العمل والانتاج⁶

(1) عبد الله محمد عبد الرحمان: ادارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية و الممارسات الواقعية, دار المعرفة الجامعية, دط, د ت, ص 43

(2) منير نوري, تسيير الموارد البشرية, ديوان المطبوعات الجامعية, دط, 2010, ص 90.

(3) فاروق عبده فليح, السيد محمد, المرجع السابق, ص 105.

(4) عبد الله محمد عبد الرحمان, المرجع السابق, ص 64.

(5) محمد عبد السلام: النظورات الحديثة في الفكر الإداري و التنظيم, دار الكتاب الحديث, 2008, ص 122.

(6) خليل حسن الشماع, المرجع السابق, ص 65

وبهذا اصبحت هذه الدراسات تتناول جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والقيم ، والاتجاهات والدافعية وقد كشف هذه الدراسات عن اهمية البناء غير الرسمي للتنظيم وعن تأثير جماعات العمل غير الرسمية على سلوك العمال واتجاهاتهم وانتاجياتهم¹

بناء على الدراسات وصل مايو وزملائه الى النتائج التالية:

- أ- ان كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعا لطاقته الفيزيولوجية وانما تتحدث بطاقته الاجتماعية²
- ب- لا تعد الحوافز الاقتصادية المادية العوامل الوحيدة التي يستجيب لها الفرد العامل في حقول العملية الانتاجية , اذ ان العامل غالبا ما يتقيد بانتاجية زملائه في العمل ويرتبط ادائه تبعا للاعتبارات الشخصية القيمة التي يرتبط فيها بهم.
- ج- لا يواجه الافراد العاملون والمواقف المتعلقة بالعمل كأفراد وانما كجماعات منظمة بصورة غير رسمية لا تحددها اطارات العمل الرسمية.
- ومن خلال هذه النتائج لإلتون يتضح بجلاء مدى الاهتمام الذي أولاه لدور العلاقات الاجتماعية في زياده كفاءة الأداء الانتاجي³

(2)- مبادئ العلاقات الانسانية:

لقد إستمدت نظرية العلاقات الانسانية من تجارب هاوثون بعض المبادئ الانسانية يمكن تلخيصها كالآتي:

- 1- إن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد و ليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين.
- 2- إن السلوك التنظيمي يتحدد وفقا لسلوك افراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بضغط اجتماعية ناشئة من التقاليد والعرف والتي تؤمن بها الجماعة بفرضها على اعضائها.
- 3- إن القيادة الادارية تلعب دورا اساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع اهداف التنظيم, وموازية مع ذلك تعمل القيادة الادارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمين الرسمي والغير الرسمي

(1) إبراهيم لطفي طلعت, مرجع السابق, ص 102

(2) محمد عبد السلام, المرجع السابق, ص 123

(3) خليل حسن الشماع , المرجع السابق, ص 68.67.

- 4- ان السبيل لتحقيق هذا التقارب هو ادماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق اشراك العاملين في عملية الادارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق اهداف التنظيم .
- 5- ان الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست مقصورة على شبكة الاتصالات الرسمية بل هناك ايضا شبكه الاتصالات غير الرسمية وان هذه الشبكة غير الرسمية قد تكون اكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين.¹
- ومن هنا أكدت نظريه العلاقات الانسانية على التنظيم غير الرسمي وترجع أهمية العلاقات الانسانية في مجالات العمل الى أهمية علاقات الفرد بزملائه, فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دورا كبيرا لزياده كفاية العامل والانتاج والرضا²

(1) محمد عبد السلام, المرجع السابق ص 124, 125.

(2) جميلة بن زاف: العلاقات الانسانية و أثرها على العامل بالمؤسسة (دراسة ميدانية), مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية, العدد 21, جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) , ديسمبر 2015, ص 61.

(3)-نظرية النسق التعاوني:

شيستر بيرنارد (1887 - 1961) chester bernard زعيم هذه النظرية وقد نظر الى المنظمة باعتبارها كيان او نظام اجتماعي تعاوني يعتمد على فاعلية التعاون بين أعضائه

فالمنظمة في تصوره عبارته عن "نظام من الانشطة او القوى الشخصية المنسقة بوعي و شعور"¹

فالتنظيم اذا يقوم على العناصر التالية:

- 1- انجاز هدف او مجموعة اهداف عامه من جانب التنظيم
- 2- وجود اشخاص كأعضاء في التنظيم لديهم القدرة على تحقيق الاتصال بين بعضهم البعض
- 3- توفر الرغبة لدى الأفراد المشاركين كأعضاء في التنظيم للأداء المشترك والتعاون في أداء العمل او الواجب التنظيمي.
- 4- صنع القرار تنقسم عند برنارد الى نمطين أولهما قرارات التنظيمية الممثلة القواعد واللوائح الرسمية, وثانيهما القرارات الشخصية²

وقد عمل برنارد على التمييز بين نوعين من التنظيمات الاول هو التنظيم الرسمي الذي يقوم على اساس الهيكل التنظيمي الاداري بشكل محدد وثابت³

إذ يتألف من العناصر التالية:

- 1- الهدف المشترك
- 2- الاتصال
- 3- اتخاذ القرارات
- 4- الرغبة في العمل
- 5- التوعية والاشراف⁴

والثاني هو التنظيم غير الرسمي الذي يعد من اهم الجوانب الأساسية التي يعتمدها التنظيم الرسمي في تحقيق اهدافه⁵

(1) خليل حسن الشماع , المرجع السابق, ص 90

(2) محمد علام اعتماد : دراسات في علم الاجتماع التنظيمي , مكتبة الانجلو المصرية , ط1, 1994, ص34

(3) فاطمة بدر , معاذ الصباغ : أساسيات الإدارة , منشورات الجامعة الافتراضية السورية , الجمهورية العربية السورية , 2020, ص 28.

(4) حسن الصرن رعد , ياسر حسن : مبادئ الادارة , جامعة الشام الخاصة , 2021/2020, ص 82.

(5) خليل حسن الشماع , المرجع السابق , ص 90

إذ ينشأ نتيجة العلاقات القائمة بين الافراد العاملين بسبب انسجام في مصالحهم او معتقداتهم او افكارهم¹, لذا فإن التنظيم الرسمي من مهمته أن يساهم في بناء علاقات غير رسمية تنبع من داخل الأطر التركيبية للعلاقات الرسمية السائدة في المنظمة أي أنه لا بد من أن تراعي الادارات المسؤولة أهمية استثمار الأبعاد التي يحققها التنظيم غير الرسمي التي يمكن ايجازها بما يأتي:

- 1- تنمية وتدعيم الاتصالات بين اعضاء المنظمة وأجزائها
 - 2- تحقيق التماسك وترابط بين أجزاء التنظيم الرسمي.
 - 3- تحقيق الشعور بالتكامل الشخصي واحترام الذات وحرية الاختيار بالنسبة للأعضاء التنظيم الرسمي
- وعلى ذلك فقط اعتبر برنارد التنظيم على انه نسق تعاوني يجمع بين الجوانب الرسمية وغير الرسمية وقد تناولت نظريته القوى البشرية بأهمية إستثنائية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة ويلعب عنصرا الاتصال والتفاعل بين الافراد دورا كبيرا في مجال تحقيق اهداف المنظم²

(1) فاطمة بدر , معاذ الصباغ, المرجع السابق ,ص28

(2) خليل حسن الشماع , المرجع السابق ,ص 92.91.

2-4 نقد النظريات المفسرة للعلاقات الاجتماعية:

شملت النظريات جملة من الانتقادات بصورة عامة

فالماركسية انتقدت كثيرا في استخدامها لمفاهيم الصراع والثورة والسيطرة وغيرها التي جاءت بصور خيالية نسبية وبعيدة عن واقع المجتمع ونشأته

اما فيما يخص البنائية الوظيفية في تصوراتها للمجتمع والذي يسوده نوع من التجانس والتكامل والتضامن الاجتماعي دون النظر الى واقع هذا المجتمع الذي يمتلئ بالمزيد من التناقضات¹

ومن النقد الذي وجه للنظرية الكلاسيكية منها البيروقراطية ما يلي:

- التناقض بين خصائص المنظمة المثالية التي حددها فيبر مثل التدرج الهرمي وسلطه الادارة

- لا يرتبط نجاح المنظمة وفعاليتها بالخصائص الداخلية او الذاتية فحسب و إنما للظروف البيئية المحيطة بالمنظمة دور كبير و أساسي وعبارة اخرى تعالج البيروقراطية المنظمة على انها نظام مغلق وليست على انها نظام مفتوح يؤثر في بيئة ويتأثر بها²

وفي نقد النظريات السلوكية (العلاقات الانسانية نسق التعاوي) تعرضت لبعض اوجه النقد على اساس التركيز على دراسة جماعات العمل الصغيرة فنظرية العلاقات الانسانية اعتبرت التنظيم انه نسق مغلق , اذ قدم صورة للفرد يسيطر عليها الاحساسات والمشاعر³

-إغفال التنظيم الرسمي ولم تبين أثره في تشكيل سلوك اعضاء التنظيم.

لم تقدم نظرية كاملة ولا شاملة لتفسير ظاهرة التنظيم والسلوك والتنظيمي بل ركزت على دراسة جانب واحد من جوانب التنظيم المتعددة وهو العنصر البشري⁴.

(1) عبد الله محمد عبد الرحمان , المرجع السابق , ص 123.119.

(2) خليل حسن الشماع , المرجع السابق, ص36

(3) طلعت إبراهيم لطفى , المرجع السابق, ص 106

(4) طلق عوض الله السواط و آخرون : الادارة العامة (المفاهيم , الوظائف , الأنشطة), دط , دار حافظ للنشر و التوزيع , د ت, ص 49

-خلاصة

تطرق هذا الفصل الى مجموعة من النقاط التي ركزت على ضبط المعارف العلمية الخاصة بموضوع سوسيولوجيا العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة , حيث إهتم هذا الفصل بإبراز أهمية العلاقات الاجتماعية وأشكالها المتعددة الى جانب إبراز أهم العوامل المتحكمة بها، وكذلك حاولنا تسليط الضوء على مختلف النظريات التي تناولت موضوع الدراسة ذلك ان كل نظرية عاجت موضوع الدراسة من زاوية مختلفة حيث نجد ان النظريات الكبرى ونظريات التنظيم الكلاسيكية اهتمت بالعلاقات الرسمية على العلاقة بين الوظائف المختلفة والتعاون فيما بينها لتحقيق توازن المؤسسة و استقرارها فبالتالي تحقيق اهدافها, أما النظريات السلوكية فقد اهتمت بالعلاقة غير الرسمية أكثر وبينت تأثيرها الكبير على سلوك العاملين وتصرفاتهم وتعزيز شعورهم بالانتماء ومن خلال ما تم عرضه تم التوصل الى ان الفرد اجتماعي بطبعه كما في نظري كما في نظر ابن خلدون يضطر الى التكيف والتفاعل مع غيره لتكوين علاقات اجتماعية ، فالأفراد لا يستطيعون العيش في معزل عن الحياة الاجتماعية فطبيعة المجتمع تفرض تكامل مختلف التفاعلات لإنشاء مختلف العلاقات الاجتماعية التي تتعدد

الفصل الثالث

مخرجات الوظيفة بالمؤسسة الجزائرية

تمهيد

1. سوسيولوجيا مخرجات الوظيفة
2. ماهية الوظيفة بالمؤسسة
3. مفهوم الوظيفة
4. أنواع الوظائف
5. تصميم الوظيفة كمخرج هام لها
6. عناصر تصميم الوظيفة
7. تأثير التصميم على الوظيفة
8. مؤشرات التصميم الوظيفي
9. أهمية التصميم الوظيفي
10. نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة
11. نتائج الوظيفة على مستوى العاملين
12. النظريات المفسرة للوظيفة
13. النظريات السوسيولوجية
14. النظرية البيروقراطية لماكس فيبر
15. نظرية النظام التعاوني لشيستر برنارد
16. النظرية الإدارية
17. نظرية التكوين الإداري
18. نقد النظريات المفسرة للوظيفة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد ان تطرقنا في الفصل الثاني حول العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية نعرض في هذا الفصل الى مفهوم الوظيفة التي تشكل دورا رئيسيا في المؤسسات ، التي يؤديها العامل ، اذ تمارس المؤسسة عددا من الوظائف من اداء رسالتها وتحقيق غاياتها واهدافها ، وتمثل الوظيفة الدعامة الأساسية لتحقيق الانتاجية ورضى الفرد.

فمن خلال هذا الفصل سوف نتطرق الى الركيزة الاساسية التي هي جوهر الوظائف هي تصميم الوظيفة كمخرج هام لها ، حيث تعتبر خطوة على ضوئها يتم تحديد طريقة اداء العمل والانشطة والمهام التي ستؤدي لتحقيق الاهداف التنظيمية ونجاح المؤسسات يكون بالاعتماد على تصميم الوظيفة الجيد. حيث انه في الاونة الاخيرة قد لقي الاهتمام بالوظيفة وتصميم الجيد في المؤسسات اهتماما كبيرا لما له تأثير مباشر واساسي على طبيعة العمل وعلى زياده في الانتاجية واولينا الاهتمام بنتائج الوظيفة سواء على المؤسسة او الافراد فالوظيفة والتصميم هما السبب الاول في طريق اداء العاملين الذين يقومون بأدائها كل يوم ، فالأداء من نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة والرضا الوظيفي على مستوى العامل كأحد اهم مرتكزات مخرجات الوظيفة وكذلك تم ادراج في هذا الفصل مختلف النظرية السوسولوجية والادارية المفسرة للوظيفة و على اهميتها.

اولا : سوسولوجيا مخرجات الوظيفة:

1-1 ماهية الوظيفة :

(1)- مفهوم الوظيفة:

" تعني العمل المسند الى العامل ليؤديه ، ويتكون من مجموعة من الواجبات والاختصاصات والمسؤوليات"¹ وكذلك يعرفها احمد بدوي هي نوع العمل الذي يمكن للبناء ادائه بوضوح لتحقيق اهداف معينه ويتضمن المفهوم للكلمة الواجبات²

- للوظيفة عدة من المعاني المرتبطة بالمستوى الذي يمكن ان تؤخذ فيه المؤسسة فيتحدد عند تجميع عدد من المهام والمناصب والاعمال في مجموعة متجانسة متكاملة ، تؤدي دورا معيناً ومنفصلاً الى حد ما عن باقي الادوار في المؤسسة

- او هي مجموعة عمليات ومهام تؤطر تلك الانشطة المرحلية وتساهم في توجيهها نحو تحقيق اهدافها فتكون الوظيفة حسب هذا مثل التخطيط ، التنظيم التوجيه والمراقبة وغيرها من المهام التي تساهم في ربط وتوجيه اعمال الوظائف الاخرى وتقييمها³

(2)- مفهوم الموظف:

الشخص الذي يشغل الوظيفة بحقوقها وواجباتها، وتختلف شروط اللازم توافرها في الموظفين باختلاف الوظائف ، وما تتطلبه في شاغلها من مؤهلات⁴

1-2 انواع الوظائف:

(1)- الوظيفة العمومية :

مفهوم الوظيفة العمومية بمفهوم الادارة العامة هي الاداة المفضلة لتحضير وتنفيذ سياسات الدولة واعمالها تأخذ صفتها وتقوم على لا أسسها من خلال تنظيم هياكلها وقواعد سيرها .

- كذلك يحمل اصطلاح الوظيفة العمومية معاني كثيرة اهمها المعنى العضوي والآخر موضوعي

- المعنى العضوي للوظيفة العمومية: " مجموعة القواعد القانونية المنظمة للحياة الوظيفية للموظف العمومي منذ دخوله الخدمة وحتى خروجه منها"

¹ - سليمان محمد الطماوي : الوجيز في الادارة العامة , دار الفكر العربي , القاهرة , د ط , 2000 , 75.

² - أحمد زكي بدوي : المرجع السابق, ص 170

³ - ناصر دادي عدون : المؤسسة الاقتصادية (موقعها في الاقتصاد وظائف و تسييرها) , دار المحمدية العامة - الجزائر, د ط, د ت, ص 121.

⁴ سليمان محمد الطماوي: مرجع سابق , ص 76

- المعنى الموضوعي للوظيفة العمومية: " مجموعة المهام والاختصاصات يناط القيام بها لشخص معين اذا توافرت فيه بعض الشروط الضرورية لتولي اعباء هذه الوظيفة¹

أ- مفهوم الموظف العمومي:

عرف الطماوى الموظف العمومي على أنه "الشخص الذي يعهد اليه عمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة او أحد اشخاص القانون العام"

كذلك يعرف الاستاذ M.walene الموظف العمومي بأنه "كل شخص يعمل في خدمة سلطة وطنية ويسهم بصورة اعتيادية في سير مرفق عام يدار بطريقة الادارة المباشرة ويشغل وظيفة دائمة مدرجة في الاطار الاداري²

ب- طبيعة الوظيفة العمومية :

تنقسم انظمة الوظيفة العامة الى قسمين الوظيفة العامة ذات البنية المغلقة (المفهوم الشخصي) والقسم الثاني هو الوظيفة العامة ذات البنية المفتوحة (الموضوعي)

- نظام الوظيفة العمومية المغلق: يقوم على أساس المفهوم الشخصي للوظيفة العمومية فبمفهومها المغلق تعتبر حياة مهنية او مسارا مهنيا، بمعنى ان الموظف العام لا يرتبط مصيره بوظيفة معينة بل يمكن للإدارة ان تستفيد من خدماته في أي وظيفة أخرى أي انها مهنة يتفرغ لها الموظف ويكرس حياته لها ويترب لها حقوق ويلزم بواجبات

- ويقوم النظام المغلق للوظيفة العمومية على عنصرين اساسيين: هما القانون الاساسي للموظفين والحياة المهنية لهم

والمراد بالقانون الاساسي هو ان الموظفين لا يخضعون لأحكام قانون العمل مثل سائر العمال الاخرين وانما يخضعون لقواعد خاصة تفرض عليهم واجبات ونحوهم حقوق تميزهم عن باقي الطوائف المهنية الاخرى .
اما فكرة الحياة المهنية للموظفين فهي نابعة من طبيعة قانون التنظيم الدائم للمسار المهني للموظفين الذي يرمي الى تحقيق الثبات والاستقرار ، فالحياة المهنية التي يمكن لمختلف الموظفين التمتع بها في الوظيفة العمومية ، تستند لفكرة تعزيز ارتباطهم بمقتضيات المرفق العام المحدد بمفهوم المصلحة العامة وذلك بتقوية واجباتهم المهنية الملقاة على عاتقهم وضمان الحقوق التي يرغبون في الحصول عليها.

¹ -جميلة قدور: النظام القانوني للوظيفة العامة وفق التشريع الجزائري ,دار كنوز للإنتاج و النشر و التوزيع , 2001, ص6.

² -رميني جمال: إصلاح الوظيفة العمومية في الجزائر - خيار تنظيمي أم حتمية إجتماعية سياسية , مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية , جامعة الجزائر, العدد 31 ,ديسمبر 2017, ص 314.

- خصائص نظام الوظيفة العمومية المغلق:

- تعتبر الوظيفة العمومية خدمة عامة وليست مهنية حرة كما انها تتميز بالاستقرار والدوام ، فالموظف يبدأ وظيفته منذ ان يلتحق بالإدارة العمومية الى غاية التقاعد او خروجه بإحدى الحالات القانونية كالاستقالة او التسريح مثلا
- الموظف العمومي في هذا النظام في وضعية قانونية تنظيمية اتجاه الادارة العمومية
- وجود قانون أساسي يحكم الوظيفة تتحدد فيه مراكز الموظفين و حقوقهم و واجباتهم و المسؤوليات المترتبة في أعماله
- تتسم وضعية الموظف في النظام المغلق بالتطور فلا يبقى في نفس الوظعية طيلة حياته المهنية (كالترقية , زيادة الراتب) , يشغل وظائف عليا¹.

- نظام الوضعية العمومية المفتوح:

- يقوم النظام المفتوح على اساس المفهوم الموضوعي للوظيفة العمومية ، يرتبط بمضمون الوظيفة الادارية ذاتها ، فهو مشروع لا يسير بالضرورة من قبل الدولة ، ويمكن ان يكون مستقلا و خاصا يستخدم اعوانا يتميزون بالكفاءة وبالالتزام بتنفيذ المهمة التي استخدموا من اجلها فمناصب العمل محددة سلفا وفق مواصفات وظيفية يقتضيها التنظيم الاداري الساري المفعول ، مقابل حقوق وحوافز مادية ومعنوية ويستفيد منها الموظفون مقابل خضوعهم لواجبات مهنية يفرضها الاداء الفعال وطبيعة الوظيفة المشغولة
- والقول بأنها مفتوحة, يعني قابليتها للتدفق المستمر والتحول بين باقي قطاعات الشغل الاخرى, كما يعني المرونة في تسيير المستخدمين وفي تبسيط طبيعة العلاقات, وفي المرودية والانتقاء الافضل للكفاءات وفي استعمالها

- خصائص النظام الوظيفة العمومية المفتوح:

- أ- عدم وجود نظام خاص للموظفين العموميين عن الذي يحكم موظفين القطاع الخاص
- ب- تعتبر الوظيفة مهنة لا تكاد تختلف عن العمل في قطاع الخاص (الاقتصادي التجاري, الصناعي)
- ت- ليس للموظفين حقوق خاصة الا ما يستمدونه من الدستور او قوانين العمل المطبقة على كل القطاعات بدون استثناء

¹ -ياسين ربح: أنظمة الوظيفة العمومية و موقف المشرع الجزائري منها , مجلة الحقيقة , العدد 42, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة , نشر 2018, ص 402-403-404

ث- يحق للإدارة ان تتخلى عن الموظف في اي وقت اذا ما وجد ان الموظف لا يتلائم مع الوظيفة التي اوكلت له

ج- لا تلتزم الادارة بمهمة الاعداد والتكوين للموظفين لهدف زيادة كفاءتهم بل تبقى هذه المهمة على عاتق الموظف وحده لأنها ترجع عليه بالنفع المباشر عن طريق شغل مناصب عليا وتحسين مستواها المعيشي¹

2-وظيفة التسويق : يمثل ذلك النشاط الانساني الذي يتم ممارسته لإشباع حاجات ورغبات الافراد من خلال عمليات التبادل ومن اهم الوظائف تخطيط وتصميم المنتجات (السلع ، الخدمات ، الافكار...) تحديد الاسعار, بيان السياسة الترويجية المختلفة للمنتجات كالإعلان والبيع وتنشيط المبيعات والنشر²

3-وظيفة الانتاج والعمليات: مجموعة العمليات التي تتم على المواد الاولية من اجل تحويلها الى منتجات قابلة للإستهلاك باستعمال الآلات والمعدات والعمال ، وهذا من اجل الحصول على شيء جديد أكثر قيمة استعمالية و أكبر قيمة سوقية³

4-وظيفة التمويل: (المالية) من بين الوظائف الرئيسية التنفيذية ، فهي المسؤولة عن توفير الاموال للمنظمة و ترشيد استثمارها, وتمكين المؤسسة من سداد جميع التزاماتها نحو التغير البعيد والقصير وتهدف الى تأمين احتياجات المالية للمنظمة وتحقيق أعلى درجه ممكنة من الاستثمارات⁴

5-وظيفة الموارد البشرية: او وظيفة الافراد تعتبر من اهم الوظائف في المؤسسة ، فوظيفة ادارة الموارد البشرية تصب كلها في ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري والاحاطة بكل جوانبه.

- ويمكن تعريف وظيفة الموارد البشرية بأنها الوظيفة التي تقوم بشؤون الاستخدام الامثل للموارد البشرية على جميع المستويات بالمؤسسة بغية المساعدة على تحقيق اهداف هذه المؤسسة⁵

¹ -ط- حدادي عمر: سياسات التوظيف في المؤسسات العمومية دراسة حالة (مصفاة اسع , ادار), مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيمات سياسية و إدارية , قسم العلوم السياسية ادار , 2020/2019, ص32-33.

² -محمد يوسف عقلة: إدارة الأفراد , دار البداية , ناشرون و موزعون, عمان , ط1, 2011, ص 63.

³ - ناصر دادي عدون , المرجع السابق , ص 304.

⁴ -حسين حريم : مبادئ الادارة الحديثة (النظريات و العمليات الادارية وظائف المنظمة) , ط 2 348.

⁵ -د, نوري منير : الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق لقانون الاساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر) , ديوان المطبوعات الجامعية, ص09.

- تهتم ادارة الموارد البشرية بجميع الانشطة المرتبطة بتحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها والتعويض والتحفيز بهدف الاستفادة من جهدها وفكرها من اجل تحقيق اهداف المؤسسة.

*أهم الوظائف التي مارست ادارته الموارد البشرية:

- 1 -تخطيط الموارد البشرية وما يتعلق بالقوى العاملة من عرض وطلب وتحليل وتصميم الوظائف هذا الى جانب أنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين
- 2- تنمية الموارد البشرية وبمحت عمليات التدريب والتطوير الفردي والجماعي
- 3-التعويض والتحفيز
- 4- علاقة العمل وتشمل على أنشطة وتخطيط وتنمية المسار الوظيفي وادارة الحركة الوظيفية¹

1-3 تصميم الوظيفة كمنخرج هام لها:

-تعريف ايفاتفيتش "هي العملية التي تختص بتحديد المضمون والعوامل, المحتويات الخصائص والعلاقات الخاصة بالوظيفة والتي توجهها نحو تحقيق رسالة المنظمة وكذلك اشباع الاحتياجات الشخصية للفرد شاغل الوظيفة"² وبصفة عامة يقصد بتصميم الوظيفة تحديد طريقة اداء العمل ونوع الأنشطة التي ستؤدي ، وحجم المسؤوليات والادوات والفنون المستخدمة في الاداء وطبيعة العلاقات الموجودة في الوظيفة وبشكل الظروف العمل المحيطة³

1- عناصر تصميم الوظيفة:

-خصائص وصفات قوة العمل: - من المسؤول ؟

- المهام المطلوب تنفيذها: - ماذا ؟

¹ -محمد يوسف عقلة , المرجع السابق, ص 65-66

² (يزن تيم : ادارة الموارد البشرية (اساليب الادارة الحديثة), دط, دت, ص 28

³ -أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية , الدار الجامعية , 2004 , دط , ص 70

-موقع العمل : - اين

-وقت أداء العمل: - متى ؟

-الاهداف التنظيمية والانسانية للوظيفة: - لماذا ؟

طريقه الاداء كيف ؟

وللوصول الى الهدف وجود تصميم جيد وهو التوصل الى وظيفة مرضية لشاغلها ومنتجة للمنظمة معا ، لا بد ان تتوازن المدخلات الاساسية لهذا نظام وهي (العناصر البيئية) مثل مدى توافر العمالة , القدرات التي تتمتع بها (والعناصر التنظيمية) وهي الرغبة في تحقيق الانتاجية العالية (والعناصر السلوكية) وهي العوامل التي تؤثر في تحقيق العاملين لحاجاتهم المختلفة ومن ثم رضاهم الوظيفي وتتحدد معا لتحقيق الغاية المنشودة من تصميم الوظيفة¹

(2)-تأثير التصميم على الوظيفة :

يؤثر التصميم على خمسة جوانب رئيسية في الوظيفة وهذه الجوانب كالآتي:

- 1-مدى التنوع في المهارات اللازمة لأداء العمل, وقد ينصب التصميم على تحديد مهارات قليلة ومحددة, او على العكس قد تنصب وعلى توسيع قاعدة المهارات المطلوبة لأداء الوظيفة وتنوعها.
- 2- مدى إمكانية الانتهاء من عمل متكامل.
- 3- مدى أهمية الوظيفة وتأثيرها على اداء الوظائف الاخرى المحيطة.
- 4- درجة الحرية التي تتمتع بها الوظيفة.
- 5- درجة حصول شاغل الوظيفة على معلومات مستمرة عن مدى تقدمه في الانجاز وعلى نتائج العمل الذي يقوم به.

¹ -يزن تيم , المرجع السابق, ص 29.

- الثلاث بنود الاولى تؤثر في مدى شعور شاغل الوظيفة بقيمة الوظيفة وأهميتها والبند الرابع يؤثر في الشعور بالاستقلال والمسؤولية والبند الخامس يؤثر في الشعور بالعلم والمعرفة بما يحدث وكلها تؤثر في النهاية في حماس ودافعية الفرد والاداء العالي والرضا الوظيفي¹

(3)- مؤشرات التصميم الوظيفي:

تستند عملية التصميم الوظيفي على العديد من المؤشرات وتعتبرها كأساس يتم على اثره دراسة الحالة الوظيفية وتقنية تصميمها و منها

1-رفع الكفاءة الانتاجية.

2- زيادة القدرة التنافسية.

3-رفع مستوى العلاقة الوظيفية مع غيرها من الوظائف المنظمة.

4-رفع مستوى اداء العاملين وزيادة ولائهم للمنظمة

5-رفع مستوى الجودة²

(4)-اهميه تصميم الوظيفة :

توفر عمليه التصميم عدة عائدات مادية ومهنية بالنسبة للمنظمة كما توفر عائداته حوافز نفسية والسيكولوجية بالنسبة للعاملين يمكن ايضاحها بما يلي:

1- توفير الوقت اللازم والمناسب لأخذ الراحة واستعادة النشاط من قبل العاملين وذلك بسبب ترتيب الاعمال

بجدولتها ضمن فترات زمنية منظمة وعدم ترك العاملين بحالات من الملل بسبب الفراغ

2- توفير المزيد من النفقات التي تصرف الطاقة إضافة الى التقليل من صرف مستلزمات القوة التشغيلية وذلك

بتصميم العمل بما يتناسب مع الطاقة الملائمة له

¹ (أحمد ماهر , المرجع السابق , ص 71.

² (زهير بغول , وداد بوقزولة : تصميم العمل كإستراتيجية تنظيمية في التنمية المهنية لأستاذ جامعي ,مداخلة ضمن الملتقى حول واقع التكوين الجامعي في الجزائر , يومي 15-16 ماي 2012, جامعة المسيلة , ص5.

- 3- ان تصميم الوظيفة قد سمح للعاملين الحصول على الاعمال التي يرغبون في آداؤها , والتي تتوافق مع دوافعهم وامزجتهم¹
- 4- زيادة الرضا عن العمل من خلال درجة النمو الشخصي التي قد يوفرها التصميم الجيد
- 5- زيادة الانتاج ومعدلات الاداء ، فبعد الرضا ، عن العمل يستلزم اكبر قدر من الافراد اتجاه المنظمة والوظائف التي يشغلونها مما سيؤدي لزياده الانتاج ومعدلات الاداء²

1-4 نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة:

1-الاداء الوظيفي :

مفهومه عرف كل من ويلسن و وسترن الاداء على انه المخرج الذي يحققه الموظف عند القيام بأي نشاط من الانشطة.

ويشير مفهوم الاداء الوظيفي ايضا الى " النتائج والاهداف التي تسعى المؤسسة على تحقيقها خلال فترة محددة"

-اما ارنوند وفيلدمان فيران ان الاداء عبارة عن مقدار التأثير الايجابي للموظفين تجاه أعمالهم في المؤسسات التي يعملون بها

-وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الاداء الوظيفي يمكننا تعريفه على انه مجموعة من انماط السلوك الادائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته وهي تتضمن جودة الاداء وكفاءة التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن التفاعل والاتصال مع بقية أعضاء المؤسسة وقبول مهام جديدة ، والابداع والالتزام بالنواحي الادارية للعمل³

2-عناصر الاداء الوظيفي:

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد وهي:

¹ - بقول زهير , بوقزولة وداد , مرجع سابق, ص 7.

² -زين تيم , المرجع السابق , ص30.

³ -حسين محمد الجراحشة : ادارة الجودة الشاملة و الاداء الوظيفي , جليس للنشر و التوزيع ,ط1, عمان,2014, ص91.

- أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة ، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
- ب- جودة العمل المنجز: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء
- ت- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز
- ث- المثابرة والثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة , ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين¹

3-أنواع الاداء الوظيفي:

حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين:

1- الاداء الداخلي: ويطلق هذا النوع من الأداء اداء الوحدة أي انه ينتج ما تملكه المنظمة من المواد فهو ينتج اساسا ما يلي:

أ- الاداء البشري: هو اداء الافراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة التنافسية من خلال تسير مهاراتهم

ب- الاداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استعمال استثمارها بشكل فعال

ت- الاداء المالي: ويمكن فعاليته تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة

2- الاداء الخارجي: هو الاداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة لا تسبب فيه

لكن المحيط الخارجي هو الذي يوحده فهذا النوع بصفه عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها

المنظمة بتحليل نتائجها وهذا مهم اذا مر بالتغيرات كمييه اين يمكن قياسها وتحديد أثارها حسب معيار

الشمولية ويمكن تقسيم الاداء الى نوعين :

¹ - أحمد محمد الدمرداش : جودة الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي , دار الحكمة للطباعة و النشر و التوزيع , ط1 , 2018 , ص 35.

أ- الاداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والانظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب الانجاز لها الى اي عنصر دون مساهمة باقي العناصر في هذا الاداء يمكن الحديث على مدى وكيفيات بلوغ المنظمة اهدافها الشاملة كالاتمرارية والشمولية في الربح والنمو كما ان الاداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل انظمتها الفرعية

ب- الاداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمنظمة ، وينقسم الى عدة انواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة هل يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى اداء وظيفه مالية ، اداء وظيفه الافراد ، اداء وظيفه التكوين اداء وظيفه الانتاج ، وظيفه التسويق¹

4-العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الاداء الوظيفي وتحدد مستوى الاداء الفردي للموظف و ان اهم هذه العوامل كالتالي:

1- المناخ التنظيمي: يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها.

وتبرز اهمية المناخ التنظيمي للمنظمات بالتأثير على العديد من الجوانب بشكل ايجابي مثل التحفيز والرضا الوظيفي, وكذلك يرفع من سوية الاداء في المنظمة , كما يؤثر المناخ التنظيمي على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين بشكل ايجابي.

2- الروح المعنوية لدى الموظف: خلصت الدراسات الباحثين الى ان القيادات الادارية لها تأثير وبشكل كبير

على معنويات الموظفين سلبا او ايجابا وهذا ينعكس سلبا او ايجابا على الاداء الوظيفي

وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الانسانية مثل سلامة الإشراف وايضا على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والاجور والترقية والخدمات

¹ -حموش مديحة : الاتصال الرقمي و تأثيره على الأداء الوظيفي, مذكرة لنيل شهادة الماستر,علوم الاعلام و الاتصال. تخصص اتصال و علاقات عامة , المسيلة.2020/2019, ص32.31.

3- القدرة على اداء العمل من خلال فهم الدورة:

هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالاجتهاد والمثابرة والمهارات واكتساب الخبرات ، كما ان القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد ان يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات ويتجاوز العراقيل¹

5-اهمية الاداء الوظيفي:

تتجلى اهمية الاداء في انه:

- 1- يساهم الاداء الوظيفي في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين لان الاداء هو مقياس القدرة ودفعه الفرد اتجاه عمله
- 2- يؤدي الاداء الوظيفي الفعال الى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والابداع في الاداء
- 3- يؤدي الاداء الوظيفي على تخفيض تكاليف العمل
- 4- يساعد الاداء الوظيفي المتميز على رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الانتاجية
- 5- يساعد الاداء الوظيفي في تحقيق اهداف المؤسسة ومدى اشباع حاجياته واهدافه²

¹ -حسين محمد الحراشنة ، مرجع سابق ، ص95,96.

² -ابراهيم شالا، علي بوشبيخي: استراتيجيات النجاح التعليم الالكتروني و دورها في رفع فاعلية الاداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي ازمة كوفيد 19 , مجلة الحقوق و العلوم الانسانية ، المجلد 15، العدد01 (2022)، ص 178

1-5 نتائج الوظيفة على مستوى العاملين :

(1)-الرضا عن العمل:

هي مشاعر الفرد اتجاه وظيفته والنتائج عن ادراك الحالي لما تقدمه الوظيفة اليه وادراكه لما ينبغي ان يحصل عليه من الوظيفة

وعرفه اخرون على انه قدرة عمل الفرد على اشباع الحاجات الاساسية لديه والتي من شأنها ان تشعره بتحقيق ذاته ، ومن التعريفات يتضح ان رضا الفرد العامل يتحقق عندما:

أ-نجد الحاجات الملحة لدى الفرد إشباعا كاملا في العمل

ب-تزداد درجة احساس الفرد لملائمة المهنة لقدراته الخاصة

ج-يصل الفرد الى قمة الابداع التي يريد ان يحققها في عمله

وكلما كان تصور الفرد ان عمله يحقق له إشباعا كثيرا لحاجته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية¹

(2)- العوامل المختلفة للرضا:

1- الاجر: يعد وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين

توجد علاقه بين مستوى الدخل والرضا في العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل ، ولا يقتصر الاجر على اشباع الحاجات الدنيا وانما يمتد ليعطي الشعور بالأمن والمكانة الاجتماعية وتقدير المنظمة لأهميته²

2- محتوى العمل وتنوع المهام : حيث كلما كان العمل وفقا للإمكانيات وقدرات ومعارف الافراد كلما ادى الى امكانية احتمال الاداء الافضل وهذا يؤثر على درجه رضا الافراد بشكل ايجابي

¹ -فارق فلية , مرجع سابق , ص 260.259.

² -محمد فاتح, محمود بشير الغري: السلوك التنظيمي , الجنان للنشر و التوزيع , ص 278

3- علاقه الفرد بالأفراد الاخرين: ان العلاقة الايجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا كبيرا لحاجاته الاجتماعية وتحقيق تبادل المنافع بينهما

4- ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وضاءة ورطوبة وحرارة ونظافة على درجه تقبل الفرد لبيئة العمل ورضاه عنها¹

(3)-نتائج الرضا الوظيفي كأحد اهم مرتكزات مخرجات الوظيفة:

-الموظفون الذين هم راضون عن عملهم يبدون روح المواطنة الاجتماعية مثل مساعدة زملائهم ومساعدة العمال والتعاون وغيرها

- نسبة حوادث اقل

- يتعلم الموظفون الذين هم راضون عن عملهم الواجبات الجديدة بسرعه

-نسبة تظلمات اقل²

(4)-اهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة والفرد كأحد مرتكزات ومخرجات الوظيفة :

-اشباع حاجيات الفرد اشباعا كاملا في العمل.

-خلق التوازن بين قدرات الفرد الخاصة والمهنة للوصول الى قمة الابداع التي تريد المنظمة تحقيقها

-بالرغم من المعدات والتكنولوجيا يبقى العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الاهمية لذلك تسعى

المنظمة لان يكون راضيا عن عمله لأن المورد البشري على هذه هو الدعامة الاساسية لما تؤديه المنظمة فهو

يصنع الاستراتيجيات ويرسم الاهداف وينفذها

-تقديم المساعدة للمديرين والمشرفين على التصميم بيئة عمل مناسبة

¹ -محمد سرور الحريري : طرق و استراتيجيات تنمية و تطوير الموارد البشرية ,دار الصفاء للنشر و التوزيع, عمان , ط1, 2012,ص 167,168.

² -محمد الفاتح , مرجع سابق , ص288.

-انخفاض ملموس وواضح على مستوى الغيابات ودورات العمل والحوادث وتحقيق مستوى امان عالي ، وانخفاض في السرقة والغدر والصراع

سيادة روح الثقة والتعاون بين القيادة الادارية و المرؤوسين وبين العاملين انفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال.

وبالتالي عن طريق اهمية الرضا الوظيفي يؤدي الى النجاح في العمل وبالتالي زيادة في الانتاجية¹

ثانيا: النظريات المفسرة للوظيفة ومخرجاتها

1-2 النظريات السوسولوجية

1)-النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:

يعتبر ماكس فيبر 1864-1920م رائد لهذه النظرية وكان لهدفه من وضعها تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الادارية اللازمة لتنظيم سير العمل في المنظمات الادارية الكبيرة والاجهزة الحكومية وقد برر اهتمامه بهذه النظرية بالقول ان المؤسسات الحكومية تحتاج الى تنظيم اداري يضمن الدقة في العمل واحكام السيطرة على تنفيذ الاعمال مع تحقيق كفاءة انتاجية²

حيث رأى فيبر ان البيروقراطية هي احدى الظواهر التنظيمية في المجتمعات الصناعية التي اثارت النقاش بشأن قدرتها على تحقيق الاهداف الاساسية للمنظمة .

وهي ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر ، والبيروقراطيون هم الافراد العاملون في الادارة الحكومية والذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية ، ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينة وتحدد فيه اختصاصات الواجبات والمسؤوليات³

¹ -زرقاوي امال: اثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل بسكرة ، مذكرة شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل 2013/2014، جامعة محمد خيضر ، 36.35.

² -سعاد حفاف: محاضرات في نظريات التنظيم و التسيير، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية جامعة حسينية بن بوعلي، شلف، 2018-2019م، ص35.

³ -نور الدين تاويرت : قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي مساهمة في بناء نموذج متكامل للتقييم التنظيمي ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس عمل و تنظيم 2005-2006، ص33.

كما ان ماكس فيبر وصف هذه النظرية انما بداية لنظرية التنظيم العلمية وقد تهدف ايضا من خلال نظريته الى وصف الجهاز الاداري للتنظيمات وكيف تؤثر على السلوك التنظيمي.. وكان يقصد بتعبير البيروقراطية ان يصف النموذج المثالي والذي يقوم على اساس من التقسيم الاداري والعمل المكتبي¹

ويؤكد فيبر ان البناء التنظيمي او تحقيق فاعلية التنظيم الاجتماعي تكون باعتماد نسق معرفي ثابت بفضل التخصص وتقييم العمل وفق المؤهلات والخبرات لهذا فان الطابع الرسمي هو ما يميز العلاقات الاجتماعية في نموذج المثالي البيروقراطي بعيدا عن العواطف و الميولات الشخصية لان بيروقراطية ماكس فيبر هي ردا على الذاتية والمصالح الشخصية ومواجهتها بالكفاءة والخبرة الاقدمية

ان تطبيق هذا النموذج حسب اعتقاده يقلل من النزاعات والصراعات هذه الأخيرة اعتبرها فيبر قائمة او تستند على التخصص الوظيفي الذي يصحبه فصل المهام او ايضا تسلسل السلطة التي يكون لصاحبها كل الحق في ممارستها على المرؤوسين الذين عليهم واجب الطاعة والولاء والامتثال للأوامر عن قناعة ورضا لأنها سلطة تتمتع بالشرعية ,هي السلطة تتوزع بين السلطة التقليدية والكاريزماتية والبيروقراطية وحسب فيبر فإن السلطة البيروقراطية هي التي تضمن فاعلية البناء التنظيمي والعلاقات الاجتماعية² حيث يتسم نموذج التنظيم البيروقراطي حسب فيبر بعدة خصائص منها وجد درجة عالية من التخصص وتقسيم العمل واحتكار الخبرة ووجود بناء هرمي للسلطة يوضح واجبات ومسؤولية الموظف اثناء ادائه للعمل ونسق غير الشخصي للعلاقات بين اعضاء التنظيم وتحديد العضوية وفقا للمقدرة والخبرة الفنية والفصل بين الملكية والادارة داخل التنظيم والاعتماد على الرسميات والقواعد المكتوبة ويرى فيبر ان الموظفين البيروقراطيين يعينون من قبل سلطة اعلى ولا يتم تعيينهم عن طريق الانتخاب

كما انهم يتمتعون باستمرارية وظائفهم طيلة حياتهم وبارتفاع مكانتهم بالإضافة الى انهم يتلقون رواتب ثابتة ومعاشات التقاعد

ويرى فيبر ان هذه السمات او الخصائص السابقة لنموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي تزيد من فرصة اتخاذ القرارات الرشيدة داخل التنظيم تؤدي الى الكفاءة التنظيمية التي تعد هي الهدف الاسمي للتنظيم البيروقراطي و قد اكد ان

¹ - كورد علي محمد الغزالي: أثر الادارة بالمشاركة على اداء الافراد , مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الاكاديمي تخصص استراتيجي دولي , 2014-2015, ص18

² - فوزية زقوني, مطبوعة بيداغوجية في مقياس علم الاجتماع المؤسسات , جامعة 8 ماي 1948, قلمة, كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية قسم علم الاجتماع 2021/2020, ص47

هذا النموذج يعود من افضل نماذج التنظيمات التي تحقق الكفاءة التنظيمية وذلك عن طريق استبعاد العلاقات الشخصية والعاطفية لأعضاء التنظيم وتعريف هؤلاء الاعضاء بالمواقف المختلفة داخل التنظيم وبالرسيمات والقواعد المتعلقة بتقييم العمل والتباين في السلطة ويفترض النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي ان البناء التدريجي (الهيراركي) المحدد للوظائف هو الذي يقدم افضل الوسائل لتحقيق الكفاءة التنظيمية¹

تكمن نقطة الانطلاق في اسهامات فيبر في نظرية المنظمات في تحليله لأشكال الادارة حيث اهتمت اعماله خصوصا بطرق التي يحكم بها الاشخاص من اجل فرض سلطاتهم وجعل الاخرين يعترفون بشرعيتها²

ولقد ميز بين ثلاث انواع ووسائل لتحقيق شرعية السلطة هي:

أ- السلطة الكاريزماتية (البطولية) **chrismatic authourity**

وتقر هذه السلطة بضرورة وجود صفات وخصائص يتميز بها الفرد عن الاخرين وهذه السلطة تمكن الفرد من الحصول على احترام الاخرين له وطاعته ويصبح الافراد بمثابة تابعين له ويأتمرون بأمره . وهذه السلطة في نظر فيبر نوع من الالهام والقدرة غير طبيعية³

ب- السلطة التقليدية: **traditioal authourity**

هذه السلطة ترتبط اكثر بالشخص مما ترتبط بالوظيفة خاصة في المؤسسات العائلية هذا الشكل ينبع من المكانة الاجتماعية الموروثة لدى القائد⁴ وتقوم على التزام القائد الجديد الذي يأتي بعد القائد البطولي والتمسك بنفس النهج الذي انتهجه والترويج لنفس القيم والمبادئ التي روج لها . ويصبح تأييد التابعين للقائد الجديد مرهونا بهذا الالتزام

أ- السلطة القانونية: **legal authourity**

¹ -طلعت إبراهيم لطفي , المرجع السابق, ص 98-99

² -عبد القادر دربالي: تر: الحبيب ثابتي, نظرية المنظمات. مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات, جامعة معسكر خلية للطباعة و النشر ط1, 2019, ص 18.

³ -رعد حسن الصرن : نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارستها ووظائفها, دار الرضا للنشر سوريا, دمشق, 2004, ص 49.

⁴ -عبدالقادر دربالي , المرجع السابق, ص 19.

تستند على اسس موضوعية ورشيدة والفرد الذي يجوز عليها يمارسها انطلاقا من المركز الوظيفي الذي يشغله في التنظيم ويسمى هذا النوع من السلطة رشيدا لان الوسائل في فيه مصممة ومعبر عنها بطريقة واضحة¹

ويعتبر فيبر هذا الشكل من السلطة الشكل المهيمن في المجتمعات المعاصرة حيث تتركز على نظام الهدف والوظيفة المدروسة بأسلوب عقلائي. بغرض رفع نجاعة المنظمة ويجري تنفيذه بواسطه بعض القواعد والاجراءات فالوظيفة هنا بدل الفرد هي المخولة بالسلطة

هذا النظام المشخص يتناسب في نظر فيبر مع البيروقراطية التي تمثل حسبه الشكل الاداري الاشياء الاكثر فعالية لأنها لا تأخذ في عين الاعتبار الصفات الشخصية للفرد...

من خلال تمييز بين هذه الاشكال الثلاثة للسلطة ضمن نظرية فيبر البيروقراطية حيث يرى ان البيروقراطية الناجحة تطبق اساسا الافكار التالية:

- يتمتع الاعوان بالحرية الشخصية ولا يخوضون للسلطة إلا في اطار رسمي لوظائفهم.

- يندرجون ضمن تنظيم تدريبي لوظائف محددة بشكل واضح .

- لكل وظيفة مجال من الصلاحيات الشرعية محددة بشكل رسمي.

- تشغيل الوظيفة بموجب علاقات تعاقدية حرة.

- يتلقى المترشحون على أساس المؤهلات التقنية.

- يتحصل المستخدمون على اجر ثابت ولهم الحق في التقاعد.

- تخضع الترقية لمبدأ الاقدمية ولتقدير الرؤساء

- يخضع كل عون لمبدأ الانضباط والرقابة الصارمة والمنظمة في العمل².

(2)- نظرية النظام التعاوني تشسر بارنارد:

¹ - رعد حسن الصرن : نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارستها ووظائفها, المرجع السابق, ص 49.

² -عبد القادر دربالي, المرجع السابق . ص 20.

تعتبر نظرية بارنارد chaster bernard من اهم نظريات الفكر الاداري واكثرها تأثيرا في ميدان الادارة وقد ظهرت افكار هذه النظرية في كتابين اساسيين هما

- وظائف المدير the function of the executive ونشر في عام 1938 للمرة الاولى.

- تنظيم والادارة organization of managment ونشر في عام 1948¹

وقد لخص فيهما افكاره الناجحة عن خبرته في الشركات المتخصصة في الاتصالات الهاتفية والتي تحدث فيهما عن دور أهمية وظائف المدير مع تحليل الوظائف الادارية معتمدا بذلك على العلوم الاجتماعية والاحصائية والنفسية وقد نظر الى المنظمة باعتبارها كيان او نظام اجتماعي تعاوني. وان التعاون بين افراد هذا النظام هو السبيل لتحقيق النجاح للفرد والمنظمة²

وتعرف هذه النظرية ايضا بنظرية قبول السلطة والتنظيمات غير الرسمية حيث اعتبر المنظمة نظام اجتماعي يتطلب نجاحه بفضل تعاون القيادات الادارية مع العاملين وليس فقط باستخدام السلطة الرسمية للقائد وحقه في اصدار الاوامر وفرض الجزاءات والعقوبات³

كانت مساهمة تشيستر بيرنارد بمثابة حلقة الوصل بين تحليلات ماكس فيبر ونظريته البيروقراطية وبين النظرية البنائية الوظيفية. فهو من رواد النظريات المتعددة الجوانب مساهمته في سبيل التنظيم كانت بإقراره وجود نسق تعاوني كموكب معقد فيزيقيا, بيولوجيا, وشخصيا وسوسولوجيا له علاقه متميزة من خلال التعاون بين الافراد فالتنظيم عنده عبارة عن نظام تعاوني يقوم على اساس تعاون شخصية او اكثر من اجل تحقيق هدف محدد والتنظيم بهذا المنطلق يمثل وحده فرعية في نظام اكبر من ناحية كما يضم وحدات اصغر منه من ناحية اخرى وبدورها الأنساق الفرعية هاته تتضمن نسقا تعاونية داخلية اذن التنظيم نظام مفتوح⁴ يقوم على العناصر الثلاثة التالية:

أ- وجود هدف مشترك يجمع بين الاعضاء ويسعون لتحقيقه

¹ -رعد حسن الصرن :نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارستها ووظائفها, المرجع السابق, ص 86.

² -فاطمة بدر: أساسيات الادارة , منشورات الجامعة الافتراضية السورية , سوريا , 2018, ص 64.

³ -فوزية زقوني , مرجع سابق , ص 73

⁴ -كورد علي محمد الغزالي , مرجع سابق , ص 48

ب- وجود نظام اتصالات كفاء بين اعضاء التنظيم.

ت- رغبة أعضاء التنظيم الصادقة للعمل والمساهمة

وتقوم هذه النظرية على المفاهيم التالية

أ- الفرد:

ان الانسان مخلوق اجتماعي بطبعه فلا يمكن ان يعيش الا مع انسان والانسان مستقل وفي نفس الوقت يعد جزءا من نظام وهي شيء حي له ايضا القدرة على التكيف وعلى التوازن الداخلي مع العالم الخارجي وله القدرة على الاستمرار بالرغم من التغيرات التي تحدث داخل ذاته وخارجه عنه

يقول بيرنارد ان الفرد غالبا ما يكون على استعداد لتقبل اية رسالة باعتبارها امرا صادرا اليه اذا توفرت اربعة شروط متتابعة وهي:

- اذا كان قادرا على فهم واستيعاب الرسالة
- اذا كان قادرا من الناحية الذهنية والجسمانية على مواكبتها
- اذا كان يعتقد ان الرسالة تتناقض مع اهداف المنظمة
- اذا كان يعتقد انها تتماشى مع اهدافه الشخصية

ب- التنظيم الرسمي :

ان التنظيم من وجهة نظر بيرنارد يتألف من العناصر التالية:

- الهدف المشترك.
- الاتصال.
- السلطة وقبولها.
- اتخاذ القرارات.
- التخصص.
- الرغبة في العمل.
- التوجه والاشراف

ويلخص بيرنارد في النتائج التالية ان تبعية المنظمات لتنظيم رسمي أعلى يترتب عليها اشكالا من التقييد والحد من حرية الحركة للمنظمات التابعة التي تصبح بالتالي معتمدة او قاصرة او ناقصة.

ت- التنظيم الغير الرسمي:

في كل تنظيم رسمي هناك تنظيم غير رسمي فالأول يقوم على اساس عقلائي محدد ومرسوم. بينما يقوم الثاني على اساس عاطفي وهو لانهائي لأنه يعتمد على العلاقات الشخصية بين العاملين كما انه يقوم على اساس توافق للطباع او على اساس مهني او اساس عصبي ديني

ان التنظيم غير الرسمي مفيد لأنه وسيلة لحفظ الافراد في الاطار التنظيمي الرسمي. لذلك فإن مهمة الادارة ان تجعل التنظيم غير الرسمي يعمل في الاتجاه الذي يساعد على تحقيق اهداف التنظيم الرسمي حتى لا يتعارض التنظيمان ويتسبب ذلك في احباط جهود المنظمة وعلى هذا فان التنظيم غير الرسمي يقدم خدماته للتنظيم الرسمي في المجالات الآتية :

أ- تنمية وتدعيم الاتصال بين اعضاء التنظيم

ب- تحقيق التماسك والترابط بين الاجزاء المختلفة للتنظيم

ت- تحقيق شعور التكامل الشخصي واحترام الذات وحرية الاختيار بين اعضاء التنظيم¹

ونستنتج من النظام التعاوني لتشستر بيرنارد ان اهتمامه الاكبر كان للفرد في نظامه المعروف تحت تسمية النظام التعاوني بمثابة سياسة فعالية يمكن للمؤسسة تبنيها لبلوغ اهداف واضحه المعالم ومخطط لها مسبقا ففي رأيه الفرد الذي يؤدي مهامه داخل مجموعة تتعاون فيما بينها انما يدفعه ويحفزه على الاداء العالي وعلى النقيض من ذلك² اي ان الفرد يتعاون مع التنظيم اذا كانت الحوافز بأشكالها المختلفة تزيد عن المساهمات التي يتطلب من الفرد تقديمها واذا حدث عكس ذلك فان العضو يرفض التعاون والاشترك معبرا عن ذلك بطريقة او طرائق متعددة تتراوح في شتتها من التذمر والاحتجاج والبسيط الى تقديم الاستقالة وترك العمل³

¹ -رعد حسن الصرن: نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارساتها ووظائفها, المرجع السابق, ص 87.

² -كورد علي محمد الغزالي, المرجع السابق, ص 51

³ -رعد حسن الصرن : نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارساتها ووظائفها, المرجع السابق, ص 88

فالمؤسسة التي تشجع الاعمال الانفرادية لا يمكن لها بلوغ اهدافها, ان العمل الجماعي يعود بالمنفعة في نهاية المطاف على المؤسسة والفرد. كنقل الكفاءات, المعارف وخاصة الخبرات من فرد الى جماعة أفراد يسمح لهم في الاخير رفع ادائهم وبالتالي تحقيق مستويات عالية من الجودة والتنوعية¹

2-2 النظريات الادارية

(1)-نظرية الادارة العلمية:

من اقدم النظريات في مجال الادارة ، ترجع بدايتها لعام 1890 عند انتشار الصناعة والتوسع في نشاطاتها وعملياتها المختلفة وظهر نقص في الايدي العاملة والعديد من المشكلات الادارية والتنظيمية والعمالية² وقد اعتمدت هذه النظرية على رصد الظواهر الادارية ودراستها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحكم في الاداء الانتاجي للعاملين³

تركز جميع وجهات النظر في هذا المدخل على الجانب الفني من العمل وزيادة الكفاية الانتاجية في مستوى الادارة التنفيذية من خلال ادارته الصحيحة⁴

أ- رواد الادارة العلمية:

1-فريدريك تايلور (1856-1915): يعد الاب الروحي للإدارة العلمية تقوم افتراضاته على ضرورة اعتماد الاسس العلمية في دراسة الوقت والحركة وتهيئه الظروف المادية والتنظيمية لكي يقوم العامل بإنجاز عمله بأعلى كفاءة بأقل تكلفة مادية⁵

ب- مبادئ الادارة:

¹ -كورد علي محمد الغزالي , المرجع السابق, ص 51

² -فاطمة بدر , معاذ الصباغ , مرجع سابق , ص 04

³ -عبده فلية فاروق , المرجع السابق , ص 52

⁴ -فاطمة بدر , معاذ الصباغ , المرجع السابق , ص 04

⁵ -حسن خليل الشماع, مرجع سابق , 47

نشر تايلور كتاب بعنوان مبادئ الادارة العلمية سنة 1911 وفيه حدد المبادئ ونادى بضرورة تطبيقها وهي على النحو التالي:

- احلال الاسلوب العلمي في تحديد العناصر الوظيفية بدلا من اسلوب الحدس والتقدير وذلك من خلال تعريف طبيعة العمل تعريفا دقيقا وانجاز افضل طرق الاداء

-احلال الاسلوب العلمي في اختيار العمال و التدريب بالأسلوب العلمي

- تحقيق التعاون بين الادارة والعمال من اجل تحقيق الاهداف

-تحديد المسؤولية بين المديرين والعمال بحيث تتولى الادارة التخطيط والتنظيم ويتولى العمال التنفيذ¹

-تدريب العمال لأداء مهامهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل بالإضافة الى المراقبة المباشرة بحيث لا ينبغي ان يصرفوا اي نشاط (طاقة) خارج الاطار المحدد لهم ، وهذه المراقبة تتم بواسطة المشرفين والمسيرين

-المكافاة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امثالهم للأوامر والاجراءات المفصلة المتعلقة بأداء عمل ما

وتشير هنا التاييلورية على مفاهيم اساسية والمتمثلة في الطاقة, السرعة, التحمل, التكلفة²

-هنري تاون

يعد هنري تاون اول من قام باستخدام الاساليب المنهجية في الادارة اعتبارا من عام 1870 حيث اشار الى ضرورة اعتماد الطرق العلمية في ادارة المنظمة وقد قام بتطبيق تلك الاسس في المنشأة وحث العاملين في حقول الادارة على ضرورة اعتمادها كمرشد عمل لهم ومن الاسس التي تولى صيغتها ما يأتي:

-بغية الوصول الى افضل النتائج في انجاز العمليات الانتاجية فإنه لا بد ان يدار العمل وتتم رقابته من قبل اعضاء المنظمة من ذوي القدرة التنفيذية والخبرة العملية في تلك العمليات ولديهم امكانيه العمل على تطويرها -

¹ -هشام صبري البحيري , أساسيات إدارة الاعمال, دط , د س , ص 61.

² -الفضيل ريمي : المنظمة و نظرية التنظيم ، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية ,ص13

ضرورة قيام الاطر الادارية العاملة في منظمه بتبادل الخبرات المعارف العلمية ومناقشة الاسس والمبادئ العلمية وذلك عن طريق الملاحظة والتسجيل والتحليل

- العمل على ربط الاجر بالانتاجية للحصول على كفاءة اداء عالية من قبل الافراد العاملين، مؤكدا على ضرورة حساب الاجر المادي للأفراد على اساس القطعة

ومن هنا يتضح بأن تاون هيا الاجواء المناسبة لإستخدام الأساليب العلمية الحديثة في تحسين الاداء الانتاجي في المنظمات¹

ج-اهداف الادارة العلمية :

-الحصول على طرق واساليب ادارية جديدة تمنع الخسائر وتحقق دخل اكبر للعاملين

- ضمان استمرار توظيف العامل من خلال العمليات المخططة المتوازنة وتوفير فرص الكسب.

- توفير احسن الفرص للطاقات الفردية واختيار العمال وتدريبهم على الطرائق الجديدة للعمل.

- تحقيق العدل عن طريق التخلص من التمييز في معدلات الأجور

- اتاحة الفرص لصقل مهارات وقدرات العمال والتأهيل للترقي للمراكز الاعلى²

(2)-نظرية التكوين الاداري:

ظهرت نظرية التكوين الاداري في فكرة متلازمة تقريبا مع نظرية الادارة العلمية كمحاولة لتعديل افكار التايلورية، اذا تركز هذه النظرية على دراسة الادارة العليا -المستوى الاداري- من خلال الاهتمام بالمدير الاداري والادارة التنفيذية اي التدرج من القمة الى أسفل المستويات الادارية التنفيذية³

¹ خليل حسن الشماع ,خضير كاظم محمود , المرجع السابق , ص 46

² -رعد حسن الصرن : نظريات الادارة و الاعمال, دراسة ل 401 نظرية في الادارة و ممارساتها ووظائفها , المرجع السابق ص 39.38.

³ -بن دريدي منير : إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية , التدريب و الحوافز , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , تخصص تنمية و تسير الموارد البشرية , قسنطينة 2010/2009, ص 50.

ترجع هذه النظرية الى مؤسسها الأصلي الفرنسي هنري فايول (1841-1925) وقد كتب سنة 1916 كتابا بعنوان "الادارة العامة والصناعية" الذي شرح فيه نظريته عن الادارة. حيث يدرس في القسم الاول منه "الكفايات الادارية والتدريب" والثاني خصص لدراسة "المبادئ العامة في الادارة" والثالث لدراسة "الوظائف الادارية" وفيما يلي سنتوقف عند شرح كل مضمون هذه الاجزاء

أ- الكفايات الادارية والتدريب :

يقصد بالكفايات الادارية هنا مجموعة القيم والصفات التي يجب ان تتوافر في العاملين ضمن حقل النشاطات الادارية المختلفة ، وكيف تتم اختيارهم بما يتلائم ومجموعة الصفات المحددة اضافة للإهتمام بعملية وكيفية التدريب الاولى واللاحق للكفايات العاملة في المشروع الكفايات التي يجب ان يتصف بها العاملون هي:

-**الكفايات الجسمية** : ويقصد بها توفر مجموعة العوامل المؤهلة للفرد لكي يقوم بأعماله على اكمل وجه كالصحة والقوة والنشاط.

-**الكفايات العقلية** : هذا النوع يجب ان يمتاز به الافراد العاملون كافة في المنشأة من فنيين واداريين مثل القدرة على الفهم والدراسة والتحليل وحسن التصرف

-**الكفاية الاخلاقية**: على الغالب هذا النوع يكتسبه الفرد من البيئة التي تربى وعاش فيها وبخاصة في مجال الاسرة والمدرسة والمجتمع ، وتمثل هذه الكفايات بشعور الفرد العامل بتحمل المسؤولية والاخلاص في العمل والحفاظ على الكرامة ، يمكن للشركة بل ويتوجب عليها تنمية هذه القيم في عملها واداريها مما ينعكس ايجابا على العملية الادارية الانتاجية¹

-**الكفايات الفنية** : يتلخص في العلوم والمعارف الفنية ذات الصلة بالاختصاص الذي يمارسه الفرد في مجاله الانتاجي.

¹ -فاطمة بدر ، معاذ الصباغ ، المرجع السابق ، ص 08

- الخبرة : يكتسبها الفرد من خلال ممارسة عمل ما و ملاحظاته الدقيقة التي قد تؤدي احيانا الى تطوير هذا العمل وتحسينه والخبرة ضرورية جدا لنجاح الاداري او الفني في أعماله¹

ب- المبادئ العامة في الادارة :

لقد قام فايول بوضع المبادئ لإرشاد المديرين الى كيفية التعامل مع المشكلات التي قد تواجههم وسيتم التطرق الى المبادئ الادارة عند فايول في النقاط التالية:

-مبدأ تقسيم العمل : اذ ان تقسيم العمل وفقا للتخصص من شأنه ان يطور المهارات الفردية ويساهم في زيادة الانتاجية وتخفيض التكاليف

-مبدأ المسؤولية والسلطة: هي الحق في إعطاء أوامر والقوة التي تفرض الطاعة , و قد ميز فايول بين السلطة الرسمية للمدير المستمدة من مركزه ، والسلطة الشخصية التي تعكسها مجموعة من خصائص شخصيته كالذكاء والخبرة اما المسؤولية فهي المهام او الواجبات التي حددت للإداري عند اسناد العمل اليه ويرى ان المسؤولية هي نتيجة طبيعية للسلطة الممنوحة

-مبدأ النظام والانضباط: هذا المبدأ يلزم كافة العاملين باحترام القوانين والانظمة والتعليمات المعمول بها ، يكون هذا المبدأ جيدا عندما تكون القيادة جيدة

-مبدأ وحدة الامر والرئاسة : ان المرؤوسين يجب ان يتلقوا تعليماتهم الا من رئيس واحد فقط

-مبدأ وحدة التوجيه: ان يكون هناك رئيس واحد مختص وخطة واحدة لأي مجموعة من الانشطة تسعى الى تحقيق هدف واحد

-مبدأ خضوع المصلحة الفردية للمصلحة العامة: ان لا تتعارض وان لا تتجاوز الاهداف الشخصية للأفراد العاملين والاهداف التنظيمية والوسيلة الكفيلة بتحقيق ذلك هي العدالة في المعاملة والقُدوة الحسنة من جانب الرؤساء ، والاشراف المستمر

¹ -فاطمة بدر، معاذ الصباغ ، المرجع السابق ، ص09

- مبدأ مكافأة العاملين نتيجة الخدمات التي يقدمونها: ويشترط في هذا المكافأة ان تكون عادلة كلما أمكن وترضي كل العاملين والمنظمة¹

- مبدأ المركزية: أن تركز السلطة في يد فرد واحد في التنظيم ومنه يتم التفويض إلى الآخرين

- مبدأ تدرج السلطة: ومضمونه أن السلطة تتسلسل من الأعلى إلى الأسفل

مبدأ الترتيب والتنظيم: يرى فايول أنه لكي تستقيم الحياة في المنظمة وتحقق نجاحها يجب أن تكون هناك أماكن مخصصة لجميع مكونات المنظمة البشرية والمادية وغيرها

مبدأ المساواة والعدل: ومضمونه أن تكون معاملة الرؤساء لجميع العاملين بالمنظمة عادلة ومنصفة مما يساعد على تحفيزهم على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم

- مبدأ ثبات العاملين: يقصد به أهمية الاستقرار الوظيفي للعاملين وعدم تركهم للعمل حيث يتم تجنب إلحاق الضرر بالمنظمة

- مبدأ المبادرة: يرى أن تشجيع الرؤساء للعاملين على المبادرة في طرح أفكارهم في العمل ومن ثم وضعها موضع التنفيذ, من شأنه أن يؤدي بالتوازي إلى تحقيق الأهداف الأفراد العاملون وأهداف المنظمة

مبدأ التعاون والعمل الجماعي: يرى فايول أن سيادة روح التعاون بين العاملين وقيام الرؤساء بتشجيع العمل الجماعي والتأكيد على أهمية الاتصالات في تعاملهم مع العاملين وقد ذكر فايول أن أفضل الوسائل لتحقيق هذا المبدأ هي تطبيق مبدأ وحدة الأمر, وسياسة الاتصالات الشفوية²

1. وظائف الإدارة:

يرى فايول أن وظائف الإدارة خمسة هي :

¹ - بغول الزهير : محددات النجاح في العمل الاداري بالمؤسسات الوطنية في اطار نظرية فريديك هرزبرغ للدافعية , أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس عمل و تنظيم جامعة الاخوة منتوري ,قسنطينة, 2007/2006, ص 95

² - بغول الزهير , المرجع نفسه ,ص 96

- **تخطيط و التنبؤ:** أكد فايول على أهمية التخطيط والتنبؤ بما ينطوي عليه مستقبل العمل في المؤسسات المختلفة, ويعني التخطيط عند فايول عملية وضع خطة تحدد من خلالها المراحل والوسائل اللازمة لتحقيق الأهداف

- **التنظيم:** يرى فايول إن عنصر التنظيم العمل على تهيئته كل ما تحتاجه المؤسسة لعملها من موارد وقوى بشرية, مما يساعد المؤسسات على تأدية وظائفها وتحقيق أهدافها

- **إصدار الأوامر (القيادة):** أكد فايول على أهمية إصدار الأوامر أو القيادة لغرض تنفيذ المهام في المؤسسات كما يرى (فايول) أنه في إطار التنظيم الموضوعي للمؤسسة يقوم كل مدير أو كل رئيس بأداء مسؤولياته في نطاق الوحدة التي تدخل في اختصاصه وعلى كل مدير أو كل رئيس بأداء مسؤولياته على كل مدير أن يحفز جهود موظفيه نحو العمل لمصلحة المنشأة والقيادة السليمة يجب أن تتوفر فيها عدة صفات حددها

أ- أن يكون ذا معرفة واسعة بالعاملين معه

ب- قدرته على استيعاب العناصر غير الكفاء

ت- أن يعقد الاجتماعات دورية مع مساعديه للاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم النابعة من الميدان لتوجيه الجهود نحو إنجاز الأعمال

- **التنسيق:** أوضح فايول أهمية تنسيق الجهود الإدارية والتنسيق من وجهة نظره أساس رئيسي لتحقيق نجاح المؤسسة, ويقوم التنسيق على تحقيق الانسجام بين مختلف أوجه النشاطات داخل المؤسسة

- **الرقابة:** يرى (فايول) أن مهمة الرقابة في إي مؤسسة هي عملية متابعة الأداء الفعلي ومقارنته مع الخطط الموضوعية مسبقا ثم القيام بالتحقق من طبيعة الانحرافات الحاصلة ثم اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتجاوزها¹

- يتضح لنا من كل ما سبق أن فايول قد حرص من خلال نظريته على تأكيد أن كل من العامل والمدير يحتاجان بصورة مستمرة إلى تعزيز قدراتهم سواء كانت فنية أو إدارية فالتدريب المستمر يجعل الأفراد يتمتعون بروح الابتكار مما يساعدهم في القيام بأعمالهم على أحسن وجه وفعاليتها, وحتى الحصول على المكافآت وزيادات في الأجور

(1)-حسن خليل الشماع, المرجع السابق, ص 54, 55.

حتى تعد المكافآت حافزا قويا في رفع الروح المعنوية للأفراد, فهذه النظرية تفرض وجود صفة الرشد في العامل وبذلك فهو يحفز أكثر من خلال مكافآت المادية¹

2-3 نقد النظريات المفسرة لمخرجات الوظيفة :

إن هذه النظريات على الرغم من الفائدة المحققة التي تنطوي عليها إلا أنها لا تخلو من ثغرات ونقاط ضعف، ما أدى إلى انتقاد هذه النظريات

فالنظرية البيروقراطية تجاهلت أهمية العنصر البشري وإهمال معاملته كألة وإغفال الطبيعة النفسية والاجتماعية للإنسان وكذلك التركيز في تطبيق مبدأ الرقابة والإشراف يؤدي لزيادة احتمال حدوث الانحراف عن القواعد والتعليمات²

أما فيما يخص تشيستر برنارد النظام التعاوني وهنري فايول التكوين الإداري فأهم الانتقادات تمثلت في:

- 1- مبادئ الإدارة أشبه بالأمثال التي نجد فيها أحيانا إرشادات ونصائح متناقضة
- 2- تتبنى نظرية غير ناجحة للطبيعة الإنسانية وذلك لإهمالها الجوانب العاطفية والاجتماعية للفرد
- 3- أهملت التغيرات والمحددات التي تواجه الإدارة مثل المتغيرات التكنولوجية والعوامل النفسية للأفراد

وفي الأخير الانتقادات الموجهة لحركة الإدارة العلمية كانت كما يلي :

- 1- الكثير من مبادئها تتسمى بالعمومية مما يجعل من الصعب الاستفادة منها عمليا
- 2- أهملت الإدارة العلمية الجوانب الاجتماعية والنفسية للعاملين في المنظمات حيث ركزت الإدارة العلمية على دراسة الحركة والوقت وزيادة الانتاج اعتبرت العمال كآلات
- 3- المغالاة في تقسيم العمل الى اجزاء وبالتالي الى مهام صغيرة وجزئية حولت العامل الى اداة تنفيذ لهذه الجزئية وبشكل متكرر على مدار الوقت الامر الذي افقده روح الابتكار

الخلاصة:

¹ -بن دريدي منير , المرجع السابق , ص 53

² -رعد حسن الصرن ,مرجع سابق , ص 74

تطرقنا في هذا الفصل إلى موضوع مخرجات الوظيفة في المؤسسة الجزائرية من خلال التطرق إلى مفهوم الوظيفة، وأنواعها، ثم تناولنا عملية التصميم الوظيفي كمخرج هام لها، التي تلعب دورا مهما في تحقيق الاحتياجات التنظيمية والإنسانية للفرد في العمل، وأتاحه الظروف البيئية المعنوية والمادية الملاءمة للقيام بالوظيفة، لتحسين الإنتاجية والكفاءة، فالهدف الرئيسي من عملية التصميم الوظيفي توفير أقصى درجات الترابط الوظيفي بين العاملين ووظائفهم بشكل أمثل، بما يحقق التوافق الفعال بتحسين ظروف العمل، وكذلك تم التطرق إلى نتائج الوظيفة على مستوى المؤسسة وعلى مستوى العاملين، إذ إنه بالتصميم الجيد في بيئة العمل من خلال التنوع في المهارات ووضوح الدور سيؤثر إيجابا على مخرجاتها ونتائجها من حيث الكم أو الكيف، والتي تتمثل في الأداء الوظيفي إذ يحققه الموظف عند القيام بوظيفته، وكذلك مقدرا التأثير الإيجابي للموظفين اتجاه أعمالهم في المؤسسة، وكذلك الرضا الوظيفي على مستوى العاملين

فالشعور بالرضا وارتفاعه يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل وإشباع حاجيات الفرد إشباعا كاملا في العمل، ويخلق الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء، إذ ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية للمؤسسة .

وكذلك حاولنا تسليط الضوء على مختلف النظريات التي تناولت موضوع الدراسة التي عالجت موضوع من زاوية مختلفة فالنظريات السوسولوجية المفسرة لمخرجات الوظيفة اهتمت بالبناء التنظيمي، الذي يكون باعتماد تقسيم العمل والتخصص وكذلك اعتبار نجاح المنظمة بفضل التعاون، والفرد الذي يؤدي مهامه داخل مجموعة تتعاون فيما بينها، إنما يدفعه ويحفزه على الأداء العالي .

أما النظريات الإدارية ركزت على الجانب الفني من العمل واعتمدت في دراستها على الطرق العلمية في الإدارة، وكذلك دراسة الإدارة العليا.

أخيرا من خلال ما تم عرضه تم التوصل إلى أن المورد البشري هو المحور الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة أو فشلها لذلك وجب فهم هذا المورد في المؤسسة والتعرف على الأشياء أو الحاجات التي تؤثر فيه وتوفيرها لرفع مستوى الرضا لدى العامل الذي يؤدي إلى رفع مستوى الدفاعية للإنجاز وبالتالي تحسين مستوى أدائه .

الفصل الرابع

الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

تمهيد

1. أطر و مجالات الدراسة
2. مناهج و تقنية البحث
3. أدوات جمع البيانات
4. عينة الدراسة
5. الأساليب الإحصائية المستخدمة
6. مناقشة و تحليل النتائج
7. عرض و تحليل البيانات العامة
8. بناء الجداول الخاصة بالفرضية الأولى
9. الإستنتاج الجزئي الخاصة بالفرضية الأولى
10. بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية
11. الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية
12. بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة
13. الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة

خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد أن قمنا بعرض الجانب النظري للدراسة سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب تطبيقي والذي سنتناول فيه الإجراءات المنهجية وأدوات الدراسة التي قمنا بالاعتماد عليها لجمع المعلومات وكذا التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي لها

أولا : أطر ومجالات الدراسة:

(1)- التعريف بالمؤسسة: خدمات مجموعة بلحسين موزع المنتجات البترولية- الأشغال.

GBS Groupe Belhocine service بالمختصر

- خدمات مجموعة بلحسين هذا هو الاسم التجاري لمجموعة من الشركات الخاصة.

شهد قطاع الطاقة في الدولة عملية تحرير لسوق النفط الوطني بموجب المرسوم 435/97 المؤرخ بتاريخ

19-11-1997 لإستغلال وتوزيع المنتجات البترولية وقد خضع هذا النشاط الجديد للتوسع والتطوير ويتطلب موارد كبيرة لتلبية الطلب المتزايد باستمرار بالنظر إلى حجم السوق.

يمثل المجموعة السيد بلحسين عيسى وهو المدير على هذه الشركات، يدير عدة محطات خدمه موزعة في جميع أنحاء التراب الوطني من خلال دمج مجال اختصاصه منذ عام 1998 وهي فترة إنشاء المجموعة

-المجال المكاني:

يقع المقر الرئيسي على طريق 14000 تيارت، بلدية تيارت التي تمتد على مساحة 12000 متر مربع بما في ذلك 800 متر مربع للكتلة الإدارية المكونة من (3) ثلاث طوابق والتي تضم العديد من الخدمات وغرفة اجتماعات كبيرة والجزء الآخر من الأرض به تم حجزه لموقف للسيارات خارجي كبير وصاله عرض كبيرة.

انتقلت هذه المجموعة في فترة زمنية قصيرة من مشغل خاص وطني بسيط إلى شريك مهم يشارك في تطوير التنمية الاقتصادية الإقليمية والوطنية للبلد من خلال إنشاء استثمارات مهمة مع تحقيق المشاريع في مختلف مجالات النشاط.

أ- الأنشطة والمهام الرئيسية بالمؤسسة:

تعمل الشركة في مجال تخزين وتوزيع المنتجات البترولية وتكرير الغاز وتصنيع زيوت التشحيم وتشغيل محطات الخدمة. تكمن مهمة المجموعة في تلبية احتياجات السوق الوطنية في الأنشطة التي تقوم بها، وهي موجودة من خلال الشركات التابعة لها :

Belhocine Aissa

Sarl GBS Belhocine

Sarl GBS Route

-المجال الزمني:

إن المجال الزمني للدراسة هو المدة الزمنية التي قضاها الباحث في دراسة الموضوع من كلتا جوانبه النظري والميداني، وقد استغرقت دراستنا عدة أشهر مقسمة إلى جانب نظري وجانب ميداني:

أ/ الجانب النظري:

اهتم هذا الجانب بدراسة الموضوع من خلال شرح وتعريف مفاهيم المتعلقة بالموضوع والبحث والتطرق إلى الدراسات السابقة بالإضافة إلى دراسة النظريات والمقاربات التي بحثت في هذا الموضوع وجمع مختلف الحقائق والمعارف المتعلقة به وقد انطلقت عملية بحثنا حول الموضوع بمجرد الموافقة عليه من طرف الإدارة واللجنة العلمية حيث استغرقت حوالي أربعة 04 أشهر من شهر ديسمبر 2022 إلى شهر أبريل 2023.

ب/ الجانب الميداني:

مر هذا الجانب بثلاث فترات زمنية تمثلت في:

الفترة 01: كانت في يوم 08 مارس 2023 وكانت عبارة عن جولة استطلاعية على ميدان الدراسة حيث أخذنا الموافقة على إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة.

الفترة 02: كانت في يوم 15 مارس 2023 قمنا فيها بالتعرف على المؤسسة عن قرب وحصلنا على معلومات حول الخدمات والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة أضافه إلى أخذ الهيكل تنظيمي لها.

الفترة 03: كانت في يوم 30 افريل 2023 قمنا فيها بتوزيع الاستمارات على معظم العمال في المؤسسة محل الدراسة وقد تم استرجاعها بعد يومين من تقسيمها بتاريخ 03 ماي 2023

ثانيا: مناهج وتقنية البحث:

1-2 المنهج المستخدم: (المنهج المتبع للدراسة)

من أساسيات البحث العلمي المنهج العلمي المتبع مع طبيعة الدراسة حيث إن للمنهج أهمية كبيرة في الدراسات والبحوث العلمية.

حيث نعني بالمنهج أنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف¹ وهو عبارة عن مجموعة الخطوات التي يتبعها الباحث، بغية تحقيق بحثه وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي يبين الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسأله وفروض البحث.²

يسمح المنهج للدراسات والبحوث بتحديد المفاهيم وشرح المصطلحات وتحديد مجتمع البحث...، ويرتبط الأسلوب أو المنهج العلمي الذي يستخدمه ويطبقه الباحث لدراسة ظاهره أو مشكلة معينة بحسب الظاهرة المدروسة في خصائصها وموضوعاتها فما يصلح لدراسة ظاهره قد لا يصلح لدراسة ظاهره أخرى³

وبناء على ذلك اعتمدنا في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في فهم وتحليل وتفسير موضوع الدراسة كونه المنهج المناسب والملائم لطبيعة الدراسة.

يعرف المنهج الوصفي بأنه محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق ووضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.

ويتضح لنا أن البحوث الوصفية تهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة و جمع حقائق والمعلومات والملاحظات عنها.⁴

¹ - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية , تر : يزيد صحراوي و آخرون , دار العقبة , ص 2, الجزائر , ص 98

² - زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية , دار الكتب الحديثة , د ط, الجزائر , 2004, ص 104, 105.

³ - محمد سرحان على المحمودي : مناهج البحث العلمي , دار الكتب , ط 3 , صنعاء الجمهورية اليمنية , 2019 , ص 36.

⁴ - محمد سرحان علي المحمودي : المرجع السابق , ص 46.

ثالثا : أدوات جمع البيانات :

نعتمد لبرهنة الدراسة على عدة تقنيات وأساليب يستند عليها الباحث ليتحقق من إشكاليته وهي تختلف باختلاف الموضوع المدروس والمناهج المعتمد عليها وفي دراستنا اعتمدنا على الملاحظة البسيطة والاستمارة كوسيلتين للتحقق من إشكالية بحثنا المدروس

3-1 الملاحظة:

إن الملاحظة تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكات¹

تعتبر الملاحظة إحدى الأدوات المهمة في جمع البيانات والمعلومات وتبرز أهمية هذه الأداة في البحوث أو الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثروبولوجية وجميع المشكلات التي تتعلق بالسلوك الإنساني ومواقف الحياة المختلفة.

تتضمن الملاحظة صورة مبسطة من المشاهدات والاستنتاج إذ يقوم الباحث فيها بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية من دون إخضاعها للضبط العلمي²

3-2 الاستمارة:

تعرف الاستمارة بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد، كما تعرف بأنها مجموعة أسئلة بعضها مفتوح وبعضها مغلق، وبعضها الآخر أسئلة تصنيفية مفتوحة وتستخدم الاستمارة لجمع البيانات الميدانية التي تعسر جمعها عن طريق أدوات جمع البيانات الأخرى.³

والاستمارة هي عبارة عن أوراق يدون فيها الباحث المعلومات وينظمها بحيث تكون مطابقة وملائمة مع أهداف البحث وفرضياته. ويبين الباحث فيها كافة المعلومات المطلوبة التي يريد الباحث من خلالها الوصول إلى حل مشكلته ويتطلب من الباحث أن يأخذ بالحسبان شكل الاستمارة كالاتي:

¹ - موريس أنجيس : المرجع السابق , ص 184.

² - ناهدة عبد زيد الدليمي : أسس وقواعد البحث العلمي , دار صفاء للنشر و التوزيع , ط1, 2016 , ص 132.

³ - رشيد زرواتي : المرجع السابق , ص 108-109.

- أن تكون الأسئلة واضحة ومطبوعة بشكل جيد.

- أن تكون الأسئلة مرتبة بحيث يستطيع الباحث أن يدلي بمعلومات بجرية وأن تترك المجال والفراغ المناسب للمجيب.

- يجب أن يجعل الباحث شكل الاستمارة واضح من حيث

الرأس: هي المعلومات العامة كالمهنة والعمر... والجهة التي تقوم بالبحث

التقديم: وهو بعض الجمل الواضحة لتقديم البحث

الأسئلة: وهي المعلومات الخاصة بالبحث¹.

وقد تضمنت استمارة هذه الدراسة 27 سؤالاً موزعين على أربعة (04) محاور هي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين ويضم 06 أسأله.

المحور الثاني: يحتوي على البيانات الخاصة بعلاقة التعاون والشعور بالرضا الوظيفي ويضم 08 أسئلة.

المحور الثالث: يحتوي على البيانات الخاصة بالعلاقات الرسمية والأداء الوظيفي ويضم 07 أسئلة.

المحور الرابع: يحتوي على البيانات الخاصة بالعلاقات الشخصية يحتوي على الميل الخاص بعلاقة شخصية التسبب

الوظيفي ويضم 06 أسئلة

وقد قمنا بتوزيع الاستمارة في ميدان البحث بعدما أخذنا بعين الاعتبار ملاحظات الأستاذ المشرف وإدراج بعض

التعديلات الضرورية بعدما قمنا بتحكيم الاستمارات عند الأساتذة

الأستاذ "بوزيرة سوسن"

الأستاذ "زهواني عمر"

الأستاذ "شامي"

¹ - ناهدة عبد زيد الدليمي : المرجع السابق , ص 140.

رابعاً: عينة الدراسة:

يستخدم الباحث بالإضافة إلى الأدوات السابقة أدوات أخرى لجمع البيانات حيث يشير مصطلح العينة في علم الإحصاء إلى أنها: جزء من المجتمع حيث تتوفر هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع فيكون اختيار العينة، بهدف توصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ويصبح ذلك ممكناً إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع من حيث أكبر عدد ممكن من المتغيرات¹

ومن خلال النزول الى الميدان والدراسة الاستطلاعية للعينة، وجمع البيانات والمعلومات الأولية عن المؤسسة توصلنا الى ان المؤسسة توظف حوالي 200 عامل أي مجتمع البحث مكون من 200 فرد

واعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية فهي أكثر صلاحية وأصدق العينات حيث كان حجم العينة يساوي 50 موظف أي 25 % من مجتمع البحث.

خامساً : الأساليب الإحصائية

تم تفرغ بيانات الإستمارة و تصميمها و جدولتها بإستخدام الأسلوب الإحصائي و هي النسب المئوية على شكل جداول بسيطة و قد إستخدم أسلوبين هما

5-1 أسلوب كمي : وصف الظاهرة وصفا رقميا بإستخدام النسب المئوية فهو الأسلوب القائم على محاولة التعليق على المعطيات الكمية و الكيفية و إبراز أثرهما بما تم عرضه في الجوانب النظرية للدراسة²

و قد إستخدمنا الطريقة اليدوية في حساب المعطيات

5-2 أسلوب كيفي: وصف الظاهرة و التعرف على البيانات و تحليلها و تفسيرها و ربطها بمختلف الأطر النظرية و الميدانية و كذا بالملاحظة التي تم رصدها في الميدان

¹ -زهرة تيغزة و آخرون: منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية , المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية , برلين - ألمانيا , 2019 , ص 68.

² -إبراهيم السيوطي ناظم : مناهج البحث و أصول التحليل في العلوم الإجتماعية , مكتبة الشرق الدولية ، مصر ، 2008، ص 45.

سادسا : مناقشة و تحليل النتائج

6-1 عرض وتحليل البيانات العامة :

جدول رقم 01: يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة%	التكرار	الجنس
46%	23	ذكور
54%	27	إناث
100%	50	المجموع

- تشير المعطيات الكمية الموجودة في الجدول أعلاه المتعلقة بمتغير الجنس أن فئة الإناث قدرت نسبتها ب 54 % فيما تقدر نسبة الذكور ب 46 % من عينة الدراسة، إذ ما يفسر نسبة التفاوت بين الإناث والذكور في المؤسسة محل الدراسة توفر عنصر النساء، وذلك أغلبهم يشغلن مناصب إدارية، الذي لا يتطلب الجهد البدني ، كما أنه من خلال ملاحظتنا داخل مؤسسة في أروقه ومكاتب الإدارة وجدنا الإناث بعكس خارج الإدارة .

جدول رقم 02 : يبين توزيع المبحوثين خارج السن

النسبة%	التكرار	السن
38 %	19	من 20 إلى 29 سنة
38%	19	من 30 إلى 39 سنة
12%	06	من 40 إلى 49 سنة
12%	06	من 50 فما فوق
100%	50	المجموع

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه أن هناك تساوي في نسبة أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم (من 20-29) وكذلك من (30 إلى 39) سنة وهذا بنسبة تقدر ب 38 % وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا كذلك تساوي في نسبة أفراد العينة في فئة من (40 إلى 49) وفئة العمال من 50 سنة فما فوق، ويمثلون هذان الفئتان نسبة قدرت ب 12 % ، ويمكن تفسير المعطيات وما نلاحظه أنه هناك تقارب بين الفئات العمرية لدى الشباب أكثر منه لدى الكبار نوعا ما وهذا ما يفسر سياسة استقطاب الفئات الشابة التي تنحصر أعمارهم ما بين 20 إلى 29 والتي تتميز بقدرات علمية وجسدية جيدة من شأنها أن تقدم الأفضل للمؤسسة واكتساب مكانة

اجتماعية متميزة، تليها مباشرة الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة والتي تعتبر حامله لخصائص الشباب وخبرة لا بأس بها في مجال العمل ، ثم تأتي الفئة من 40 إلى 49 سنة وفئة من 50 فما فوق وهم كهول بنسبة ضعيفة وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة والذي يتطلب جهد بدني، وقدرة على التحمل وهو ما يصعب على هذه الفئة تحمله، وكذلك قد يرجع إلى ترك عمال فئة من 40 إلى 49 المؤسسة والالتحاق بمؤسسات أخرى حاملين معهم الخبرة و العمال من 50 سنة فما فوق على التقاعد (التقاعد المسبق).

جدول رقم 03 : يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية :

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
60 %	30	اعزب (ة)
30%	15	متزوج (ة)
10%	05	مطلق (ة)
0%	00	أرمل (ة)
100%	50	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن معظم أفراد العينة محل الدراسة من فئة العزاب وهذا بنسبة تقدر ب 60 % وهي أعلى نسبة، كما سجلنا فئة المتزوجين بنسبة 30 %، ثم تليها فئة المطلقين بنسبة 10 % أما فيما يخص الأرمال منعدمة، و ان دل ذلك على شيء فإنما يدل على أن ارتفاع نسبة العزاب إلى حدائة سن العاملين، إذ لم يتجاوز أغلبهم 40 سنة، إضافة إلى حدائة التحاقهم بالعمل داخل المؤسسة، إذ يستدعي الأمر بعض الوقت لكي يستطيع العامل الاستقرار في عمله ثم التفكير في الزواج، وكذلك تجدر الإشارة هنا إلى أن نسبة المتزوجين أيضا ليست بجيدة عن نسبة العزاب حيث تجاوز أغلبهم سن الزواج بمجرد استقرارهم في العمل قاموا بالزواج، بالمقابل فئة المطلقين نسبة أدنى.

جدول رقم 04 : يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
18%	09	متوسط
28%	14	ثانوي
54%	27	جامعي
100%	50	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة في المؤسسة يملكون مستوى تعليمي جامعي حيث قدر ب 54% كما سجل مستوى ثانوي بنسبة 28% ثم يليه مستوى متوسط بنسبة 18% من أفراد العينة.

ويمكن تفسير ذلك أن نصف عينة الدراسة لديها وعي ومعرفة علمية، وكذلك أن التعليم اليوم في وقتنا الحاضر متاح بكثرة فأغلب شباب اليوم من خريجي الجامعات وكذلك المؤسسة في سياستها التوظيفية توظف الجامعيين ويتم تصنيفهم في الفئات السوسيو مهنية بأعوان التحكم، وفئة الإطارات، حيث يعملون أغلبهم في الجهاز الإداري بالمؤسسة ، أما الثانوي يتطلب تكوين مهني بسيط حتى يستطيع العامل التحكم بعمله ، والمتوسط إلى طبيعة العمل الذي لا يتطلب مستوى تعليمي عالي بل تتطلب تكوين.

رقم الجدول 05 : يبين توزيع المبحوثين على أساس الأقدمية في العمل .

النسبة %	التكرار	الأقدمية في العمل
36%	18	أقل من سنتان
36%	18	من 3 إلى 8
08%	04	من 9 إلى 13
20%	10	أكثر من 13 سنة
100%	50	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فئتين متساويتين تمثلان أكبر نسبة والتي قدرت ب 36 % من فئة أقل من سنتين وفئة من 3 إلى 8 سنة ثم تليها نسبة 20 % تتراوح أقدمتهم أكثر من 13 سنة، في حين نجد نسبة 8 % أقدميتهم من 9 إلى 13 سنة، و لتفسير أن غالبية العمال في المؤسسة ليست لديهم الأقدمية في العمل يجب أن نعود إلى متغير السن فمتغير الأقدمية يرتبط بشكل جوهري مع متغير السن، أي أن أغلب العمال حديثوا التشغيل

جدول رقم 06 : يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة الوظيفة في المؤسسة

النسبة %	التكرار	الوظيفة بالمؤسسة
50%	25	عون تنفيذ
28%	14	عون تحكم
22%	11	إطار
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن فئة عون تنفيذ قدرت بنسبة 50 % نصف أفراد العينة، أما فئة عون تحكم فقدت نسبتهم 28 % أما نسبة إطارات فنلاحظ أن نسبتهم قدرت ب 22 % ، ويدل هذا على طبيعة العمل في مؤسسة مجموعات بلحسين للخدمات وطريقة أداء المهام.

6-2 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الأولى

جدول رقم 07 : يوضح إرتباط علاقة خارج الإطار الرسمي مع الرؤساء في العمل حسب الوظيفة

المجموع		إطار		عون تحكم		عون تنفيذ		التصنيف المهني للوظيفة ارتباطات خارج الإطار الرسمي مع الرؤساء
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
58%	29	45.46%	05	78.58%	11	52%	13	نعم
42%	21	54.54%	06	21.42%	03	48%	12	لا
100%	50	100%	11	100%	14	100%	25	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتمثل في نسبة 58 % من المبحوثين صرحوا بإجابة نعم هناك علاقة تربطهم مع الرؤساء في العمل خارج الإطار الرسمي، مقابل نسبة 42 % صرحوا ب لا تربطهم علاقة.

وذلك يدل على وجود في المؤسسة علاقات من بينها مع العاملين والرؤساء تصنف ضمن علاقات غير رسمية.

وعند إدخالنا المتغير المتمثل في التصنيف المهني للوظيفة لمعرفة من تربطهم علاقة بالرؤساء خارج الإطار الرسمي للعمل، نلاحظ أن نسبة 78.58 % مثلت فئة عون تحكم الذين صرحوا بنعم، مقابل فئة الإطارات التي صرحت ب لا بنسبة 54.54 % وهذا ما يدل على أن أعوان التحكم لديهم علاقات مع الرئيس التي تصنف ضمن العلاقات غير الرسمية، إذ يحدث اتصال أو تفاعل مع بعضهم البعض وهذا راجع لطريقة تعامل الرؤساء مع هذه الفئة وسهولة الاتصال غير الرسمي بينهما ، أما فئة الإطارات التي صرحت ب لا يوجد علاقة ارتباط مع رؤساء يمكن تفسير هذا في أن هذه الفئة ملتزمة بالقوانين الرسمية فقط للمؤسسة لا تكون علاقات غير رسمية مع الرؤساء.

جدول رقم 08 : يوضح نوع العلاقة بين الباحثين و الرئيس حسب الوظيفة

التصنيف المهني للوظيفة		عون تنفيذ		عون تحكم		إطار		مجموع
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	%
علاقة إحترام	20	80%	13	92.86%	09	81.81%	42	84%
علاقة صداقة	2	08%	/	0%	02	18.19%	04	08%
علاقة مرؤوس برئيس	3	12%	01	7.14%	/	/	04	08%
المجموع	25	100%	14	100%	11	100%	50	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن اتجاه العام يتجه نحو الباحثين الذين صرحوا بوجود علاقة إحترام بين الرئيس وقدرت نسبتهم ب 84% كأعلى نسبة، مقابل نسبة 8% سجلت بالتساوي مع فئة الباحثين الذين صرحوا بوجود علاقة صداقة مع الرئيس، وكذلك وجود علاقة مرؤوس برئيسه، فمن خلال ما ذكر تبين أن معظم العمال يرون أن علاقتهم مع رؤسائهم هي علاقات تنحصر في علاقة إحترام متبادل، وعند إدخالنا متغير التصنيف المهني للوظيفة سجلت أعلى نسبة من الذين صرحوا بوجود علاقة إحترام فئة الباحثين عون تحكم قدرت ب 92.86% تليها نسبة 18.19% صرح بها فئة الإطارات بوجود علاقة صداقة، ونجد نسبة 12% صرحوا بوجود علاقة مرؤوس برئيسه من أعوان تنفيذ

وهذا ما يدل على أن الرئيس من أهدافه خلق جو إنساني يسوده الإحترام لتبادل بينه وبين العمال داخل العمل، فعلاقات الإحترام بين الباحثين والرئيس تعود بالنفع على المؤسسة، فالعامل داخل المؤسسة يحترم رئيسه مهما كانت وظيفته أو مكانته في المؤسسة، فالرئيس يضع المؤسسة موقع العمل قبل كل شيء إحتراما للعمال، الإحترام المتبادل في إطار القيام بالأنشطة المتعلقة بالعمل.

جدول رقم 09 : يوضح نوع العلاقة التي تربط بالزملاء حسب الوظيفة

المجموع		إطار		عون تحكم		عون تنفيذ		التصنيف المهني للوظيفة نوع العلاقة التي تربط الزملاء
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%34	17	%45.46	05	%28.58	04	%32	08	علاقة صداقة
%66	33	%54.54	06	%71.42	10	%68	17	علاقة تعاون
/	/	/	/	/	/	/	/	علاقة شخصية
%100	50	%100	11	%100	14	%100	25	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتمثل في نسبة 66 % من المبحوثين الذين صرحوا بوجود علاقة التعاون تربطهم بين الزملاء مقابل نسبة 34 % صرحوا بنوع علاقة صداقة، في حين انعدام تصريحات المبحوثين حول علاقة شخصية. وعند إدخال المتغير المتمثل في التصنيف المهني للوظيفة لمعرفة من تربطهم هذه العلاقات بزملائهم، نلاحظ أن نسبة 71.42 % من المبحوثين فئة عون تحكم صرحوا بوجود علاقة تعاون، في حين نسبة 45.46 % صرحوا بوجود علاقة صداقة فئة إطارات وبالتالي يمكن القول بأن عمال المؤسسة ميدان الدراسة لديهم اتجاه نحو تكوين علاقات تعاون بين زملائهم، وهذا ما يبين إلى ميل العمال إلى روح التعاون ، فكل عامل يرغب في التعاون مع زملائه على اختلاف مستوياتهم المهنية، لديهم ميل إيجابي نحو العمل بالتعاون، ومواجهة مشاكل وصعوبات العمل عن طريق التعاون وهذا الأمر الذي تطرق إليه شيستر برنارد في نظرية النسق التعاوني حيث اعتبر المؤسسة نظام اجتماعي يتطلب إنجاحه بفضل التعاون مع العاملين من أجل تحقيق هدف محدد، ففي رأيه الفرد الذي يؤدي مهامه داخل مجموعة تتعاون فيما بينها إنما يدفعه ويحفزه على الأداء العالي.

جدول رقم 10: يوضح كيفية القيام بالعمل داخل المؤسسة حسب الجنس

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
كيفية القيام بالعمل	13	56.52%	04	14.81%	17	34%
العمل بصفة فردية	10	43.48%	23	85.19%	33	66%
المجموع	23	100%	27	100%	50	100%

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام يتمثل في غالبية المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يفضلون القيام بالعمل مع الزملاء بنسبة 66 % بالمقابل نسبة 34 % تصرحوا بأنهم يفضلون القيام بالعمل بصفه فبدانية.

هذا ما يفسر أن العمل مع الزملاء يعود بالمنفعة على العاملين والمؤسسة كنقل المعارف وخاصة الخبرات من فرض إلى آخر يسمح لهم في الأخير برفع أدائهم ، وعند إدخالنا متغير الجنس نلاحظ أن نسبة 85.19 % من الإناث صرحوا بالعمل مع الزملاء، بمقابل نسبة 56.52 % من الذكور صرحوا بالعمل بصفه فبدانية ، و بالتالي فإن العمال الذين صرحوا العمل مع زملائهم يرجع إلى كون الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يسعى لإشباع حاجته الاجتماعية من خلال العمل الجماعي فأغلب مبحوثا يميلون العمل مع الزملاء يدل على توفر الانسجام بينهم وتنسيق والتفاهم في كيفية إنجاز المهام المختلفة ، في حين هناك بعض العاملين من يفضلون العمل بشكل فردي من الذكور ويمكن إرجاع هذا إلى شخصية هؤلاء الأفراد ومدى رضاهم عن عملهم، أو لحب العمل فرديا، أو لعدم ثقة بزملائهم الآخرين وعدم تحمل مسؤولية الآخرين.

جدول رقم 11: يوضح تأثير التفاعل الإجتماعي بين الزملاء في العمل حسب المستوى التعليمي

مستوى تعليمي		متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
يزيد من مستوى لبرضا عن العمل	09	100%	12	85.71%	26	96.3%	47	94%	
لا يزيد عن مستوى الرضا عن العمل	/	/	02	14.29%	01	3.70%	03	6%	
المجموع	09	100%	14	100%	27	100%	50	100%	

خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتمثل في غالبية المبحوثين الذين صرحوا بأن التفاعل الاجتماعي بين الزملاء في العمل يزيد من مستوى الرضا عن العمل قدرت بنسبة 94 % أكبر نسبة، في المقابل نسبة 6 % صرحوا بأنه لا يزيد من مستوى رضاهم الوظيفي ، وبالتالي يمكن القول بأن التفاعل الاجتماعي الذي يتمثل في وجود علاقة بين الزملاء العمل، التي تأخذ أنماطا مختلفة تزيد عن مستوى الرضا الوظيفي لديهم وبإدخالنا المتغير المتمثل في المستوى التعليمي نلاحظ نسبة فئة المبحوثين مستوى متوسط قدرت ب 100 % صرحوا أن التفاعل الاجتماعي يزيد الرضا عن العمل، في حين نسبة 14.29 % المبحوثين ذات مستوى ثانوي صرحوا بأن التفاعل الاجتماعي لا يزيد من مستوى الرضا عن العمل. و بالتالي يمكن تفسير إجابات العمال في أن للتفاعل الاجتماعي بين الزملاء دور في زيادة مستوى الرضا الوظيفي عن طريق شعور العاملين بالارتياح وتفاعل إيجابي بينهم بما يسمح بتوفير مناخ تنظيمي ملائم يساهم في زيادة الرضا وتحقيق الاستقرار. و من جهة ذوي المستوى التعليمي المتوسط والجامعي هم الأكثر ميلا لتفاعل عن طريق تواصلهم وقيامهم بأعمال مشتركة من خلال تبادل المعلومات باستمرار بين العمال من مستوياتهم وتبادل الآراء والأفكار ، فالأشخاص المتساوين أو متقاربين في المؤهل العلمي يسعون إلى تفاعل اجتماعي بينهم.

جدول رقم 12 : يوضح الرضا عن المهام الموكلة حسب المستوى التعليمي

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي الرضا عن المهام الموكلة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
72%	36	74.08%	20	81.81%	09	58.33%	07	نعم
28%	14	25.92%	07	18.19%	02	41.67%	05	لا
100%	50	100%	27	100%	11	100%	12	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتمثل في أغلبية المبحوثين صرحوا بنعم راضون عن المهام الموكلة إليهم وذلك بنسبة 72 % بمقابل نسبة 28 % صرحوا ب لا ليسوا راضون عن المهام الموكلة إليهم.

وبالتالي يبقى العنصر البشري في المؤسسة له أهمية تسعى لأن يكون راضيا عن عمله، لأن العامل هو الدعامة الأساسية لما تؤديه المؤسسة فهو يصنع الاستراتيجيات والأهداف وينفذها ، وعند إدخالنا متغير المستوى التعليمي لوضع مستوى ثانوي قدر ب 81.81 % أنهم يرضون عن المهام الموكلة إليهم، كذلك الجامعين بنسبة 74.08 % مقابلة 41.67 % ذات مستوى متوسط لا يرضون عن المهام الموكلة إليهم .

وبالتالي كلما كانت المهام أو الوظائف التي يشغلونها حسب مستواهم تعليمي كلما كان العامل راضي عن مهامه، وهذا ما يفسر أن المؤسسة تحدد طريقه أداء المهام بالمستوي دون تمييز وشعور شاغل الوظيفة بالرضا.

جدول رقم 13 : يوضح نقاش مع الزملاء خارج المهام حسب السن

السن	من 20 إلى 29 سنة		من 30 إلى 39 سنة		من 40 إلى 49 سنة		من 50 سنة فما فوق		المجموع
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
نقاش مع الزملاء									
نعم	12	63.15%	09	47.37%	03	50%	01	16.67%	25
أحيانا	06	31.58%	09	47.37%	02	33.33%	04	66.66%	21
لا	01	5.27%	01	5.26%	01	16.67%	01	16.67%	04
المجموع	19	100%	19	100%	06	100%	06	100%	50

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام يتمثل في المبحوثين الذين صرحوا بأنه نعم هناك نقاش مع زملاء أثناء العمل خارج المهام وقدرت نسبتها 50 % مقابل نسبة 42 % المبحوثين صرحوا بأنه أحيانا يوجد نقاش، في حين نجد نسبة 8 % فقط من مجموع المبحوثين صرحوا أنه لا يوجد نقاش مع الزملاء خارج المهام ما يفسر أن العمال يكونون جماعات غير رسمية فيها يحدث نقاش خارج المهام وبالتالي تكوين علاقات عن طريق النقاش مع الزملاء لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية ، وعند إدخالنا متغير المتمثل في السن بينت معطيات الجدول أن إتجاهه العام 66.66 % مثلت المبحوثين الذين من فئة 50 سنة فما فوق صرحوا أنه أحيانا يكون نقاش في حين نجد نسبة 63.15 % من فئة العمرية للمبحوثين من 20 إلى 29 سنة صرحوا بأنه نعم هناك نقاش مع الزملاء خارج المهام، أما أدنى نسبة تساوت قدرت ب 16.67 % للفئات العمرية 40 سنة إلى 49 وفئة 50 سنه فما فوق صرحوا ب لا يوجد نقاش

وبالتالي نجد غالبية المبحوثين صرحوا بنعم وأحيانا وهذا ما يفسر بأهمية النقاش مع الزملاء على معنويات العاملين، فالفئة العمرية من 50 سنه فما فوق أحيانا ما تناقش خارج المهام مع العمال الآخرين وذلك مع تقدم السن يبدأ العامل في الشعور أحيانا بضرورة الاجتماع مع الآخرين لتحسين من أحواله ورفع معنويات

وأما فيما يخص فئة الشباب الذين صرحوا بنعم في النقاش مع الآخرين يدفعهم إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم، كتحقيق الذات واكتساب مكانة اجتماعية متميزة داخل المؤسسة والانتماء إلى جماعات غير رسمية تعزز الشعور بالأمان فكلما زادت الصفة المشتركة بين العاملين الشباب كلما زادت فرصه عقدهم لعلاقات فيما بينهم فأغلب الشباب هنا حديثي التشغيل بالتالي تكوين علاقات أو جماعات غير رسمية لكسب ود العمال الجدد وكسبهم وتناقش فيما بينهم يستطيعون تحقيق أهداف

- في حالة الإجابة بنعم

المجموع	من 50 سنة فما فوق		من 40 إلى 49 سنة		من 30 إلى 39 سنة		من 20 إلى 29 سنة		في حالة الإجابة بنعم	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
	%58.33	14	%50	01	%75	03	%62.5	05	05	تؤثر عن الرضا عن العمل
	%41.67	10	%50	01	%25	01	%37.5	03	05	لا تؤثر على الرضا عن العمل
المجموع	%100	24	%100	02	%100	04	%100	08	10	

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه يتجه اتجاه العام نحو نسبة 58.33% من المبحوثين صرحوا بأن النقاش مع الزملاء أثناء العمل خارج المهام تؤثر على الرضا عن العمل، في حين نجد نسبة 41.67% صرحوا بأنه النقاش مع الزملاء لا يؤثر على رضاهم الوظيفي، و بالتالي علاقته مع الزملاء ونقاشهم خارج الأطر الرسمي للمؤسسة ضمن جماعات مكونه غير رسمية تكون إيجابية للفرد العامل توفر له إشباعا لحاجته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما ، وعند إدخالنا متغير السن نجد نسبة 75% من الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة صرحوا بأن نقاش يؤثر على الرضا عن العمل، في حين تساوي نسبة 50% للفئة التي لم تجاوز سن 29 سنة، وفئة من 50 سنة فما فوق

فبالتالي نفسر بأنه النقاش مع الزملاء كبار يؤدي إلى تنوع الأفكار لدى العامل الآخر كون عمره ونقاشاته مع الآخرين تكون إشباع لآخر بالإيجاب وتحقق له منافع من خلال نصائح

جدول رقم 14: يوضح مدى رفض القائد المبادرات الإبداعية حسب الأقدمية

المجموع		أكثر من 13 سنة		من 9 على 13 سنة		من 3 إلى 8 سنوات		أقل من سنتان		الأقدمية أقصى المبادرات الإبداعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%40	20	%40	04	%25	01	%44.44	08	%38.89	07	دائما
%60	30	%60	06	%75	03	%55.56	10	%61.11	11	أبدا
%100	50	%100	10	%100	04	%100	18	%100	18	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتجه نحو أن المبحوثين صرحوا بنسبة 60% أنه أبدا القائد لا يرفض المبادرات الإبداعية في حين نسبة 40% صرحوا ب ما يرفض القائد المبادرات الإبداعية دائما وهذا ما يفسر أن القائد يحفزهم على الإبداع من خلال عدم الرفض وبذلك تجعل كل فرد يقدم أفضل جهوده وقدراته لإحساسه بأنه مشارك في كل النتائج الإيجابية المترتبة على تفوق المؤسسة وعند إدخالنا متغير الأقدمية في العمل لوحظ فئة أقل من سنتان بنسبة 61.11% صرحت ب أبدا لا يرفض القائد المبادرات الإبداعية بمقابل نسبة 44.44% صرحوا من فئة 3 إلى 8 سنوات بدائم ما يرفض القائد

ونفسر ذلك بأن العمال الجدد يقدمون مبادرات إبداعية للقائد تخص المؤسسة وما فيها موافقة مع جيلهم وأفكارهم الإبداعية فيوافق ليحسبهم بوجود تحفيز لهم لتقديم الأفضل في العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

3-6 الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى :

للتأكد من الفرضية الأولى والتي مفادها تساهم العلاقات الاجتماعية القائمة على التعاون والتفاعل الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي

وقد تبين أن الفرضية محققة نظرا للنتائج الإيجابية المتحصل عليها وهي كالآتي:

أثبتت نتائج الجدول رقم (7) وبناء على المعطيات الرقمية الواردة التي أقرت من خلالها إجمالي أفراد العين بنسبة 58 % صرحوا على أنه تربطهم علاقة خارج الإطار الرسمي مع الرؤساء في العمل

- في حين نتائج الجدول رقم (8) أن معظم العمال بالمؤسسة أقروا أن العلاقة التي تربطهم بين رئيسهم في العمل تتمثل في علاقة احترام وهذا بنسبة 84 %

- أما نتائج الجدول رقم (9) فقد أثبتت أن العلاقة التي تربطهم بالزملاء تكون علاقة تعاون حيث إن نسبة 66 % من أفراد العينة صرحوا بذلك

- تدل نتائج الجدول رقم (10) أن نسبة 66 % منهم من يفضلون القيام بالعمل داخل المؤسسة مع الزملاء

- في حين أظهرت نتائج الجدول رقم (11) أن نسبة 94 % أجابوا أن التفاعل الاجتماعي بين الزملاء في العمل يزيد من مستوى الرضا الوظيفي

- أما نتائج الجدول رقم (12) فقد أثبتت أن العمال بالمؤسسة راضون عن المهام الموكلة إليهم وذلك بنسبة 72 %

- تدل نتائج الجدول رقم (13) أن نسبة 50 % من أفراد العينة الذين أقروا أنهم يسعون إلى خلق نقاش مع الزملاء أثناء فترة العمل الذي ليس لهم علاقة بالمهام الموكلة إليهم ونسبة 42 % أحيانا ما يسعون إلى نقاش مع الزملاء ، والذين أجابوا بأنهم يسعون لخلق نقاش مع الزملاء في الجدول (13) أقروا أنها تؤثر على الرضا عن العمل وهذا بنسبة 58.33 %

- أما نتائج الجدول رقم (14) فقد أثبتت أن القائد لا يرفض المبادرات الإبداعية، حيث إن نسبة 60 % من أفراد العينة صرحوا بذلك.

إن كل هذه المؤشرات تؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى إذ إن العلاقات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية التي تتمثل في التعاون والتفاعل الاجتماعي بين العمال لها أثر واضح في زيادة مستوى كالمرضا الوظيفي .

4-6 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية

جدول رقم 15: يوضح الإلتزام بالقواعد الرسمية بالمؤسسة حسب الجنس

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس الإلتزام بالقواعد الرسمية
%	ك	%	ك	%	ك	
70%	35	85.19%	23	52.17%	12	نعم
24%	12	14.81%	04	34.79%	08	أحيانا
06%	03	00%	00	13.04%	03	لا
100%	50	100%	27	100%	23	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتجه نحو غالبية المبحوثين صرحوا بنسبة أعلى قدرت ب 70 % بأنهم ملتزمون بالقواعد الرسمية للمؤسسة، في حين 24 % صرحوا بأحيان ما يلتزمون، أضافه إلى 6 % بلا يلتزمون بالقواعد الرسمية ، وبالتالي أن العمال يلتزمون بالقواعد الرسمية للمؤسسة والتقيد بنظام الداخلي الرسمي بها وعند إدخالنا متغير الممثل في الجنس لوحظ أنه فئة الإناث صرحت بنسبة 85.19 % بنعم ملتزمون بالقواعد الرسمية، في حين 34.79 % لدى الذكور صرحوا بأحيان أما نسبة 13.04 % صرحوا من فئة الذكور بلا يلتزمون، وهذا ما يفسر بالتزام الإناث أكثر بالقواعد الرسمية المسطرة للمؤسسة والتقيد بها لأنه من أساسيات عملها الانضباط وتطبيق القوانين الرسمية فوضوحها بين الرؤساء والمرؤوسين في محيط العمل يؤدي إلى التكامل وإلى العمل مما يؤدي أداء وظيفي جيد

جدول رقم 16 : يوضح تأثير العلاقات الرسمية في إطار العمل على الدافعية حسب الأقدمية

الأقدمية في العمل	أقل من سنتين		من 3 إلى 8 سنوات		من 9 إلى 13 سنة		أكثر من 13 سنة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
نعم	10	%55.56	10	%55.56	02	%50	05	%50	27	%54
أحيانا	07	%38.89	08	%44.44	02	%50	05	%50	22	%44
لا	01	%5.55	00	%00	00	%00	00	%00	01	%02
المجموع	18	%100	18	%100	04	%100	10	%100	50	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتجه نحو العمال الذين صرحوا بأن العلاقات الرسمية في إطار العمل لها أثر على دافعية العمل حيث قدرت بنسبة 54 % بينما نجد نسبة 44 % بالنسبة للمبحوثين الذين صرحوا بأحيانا ما تؤدي العلاقات الرسمية في العمل على الدافعية للعمل، في حين نجد نسبة 2 % تمثل نسبة المبحوثين الذين صرحوا ب لا تؤدي، وعند إدخالنا المتغير المتمثل في الأقدمية في العمل، مدى تأثير العلاقات الرسمية على الدافعية في العمل، ألاحظ أن هناك تساوي في نسبة 55.56 % لفئة المبحوثين التي تتراوح أقدميتهم أقل من سنتين وفئة التي لا تفوق أقدميتهم 8 سنوات صرحوا ب نعم العلاقات الرسمية تؤدي إلى الدافعية للعمل، بالمقابل نجد تساوي في نسبة 50 % لفئة المبحوثين التي أقدميتهم من 9 سنوات إلى 13 سنة وفئة أكثر من 13 سنة، صرحوا بأنه أحيانا العلاقات الرسمية تؤدي إلى الدافعية ونسبة 5.55 % نسبة ضعيفة لفئة أقل من سنتين صرحوا ب لا.

وبالتالي نفسر من خلال التصريحات المبحوثين أن العلاقات الرسمية في إطار العمل التي تهدف إلى ضمان قيام المؤسسة بأعمالها في سبيل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، تؤدي للفرد (العامل) إلى التصرف يعني دافعية في العمل أو الرغبة لإنجاز عمل معين

فالعمال يعملون لأجل إشباع حاجة خارجية فحسب معطيات الجدول تبين أن العمال من أقل سنه والذين لا تفوق أقدميتهم 8 سنوات يصرحون أن العلاقات الرسمية إلى الدافعية، ومن هنا العمال الغير قدماء تتأثر دوافع العمل لديهم بظروف العمل الموجود فيها، فالحاجه التي يريدون اشباعها مثلا الترقيه من خلال العلاقات السائده في المنظمة، العلاقات الرسمية

فالدافعية لهم تتحقق عند اعتقادهم بأن جهدهم سيتقابل بالتقدير والاحترام من قبل الرؤساء، وذلك بانجاز المهام الموكلة لهم. باختلاف سنين الخبرة والأقدمية لكل عامل والمؤهلات في العمل حيث إن تفاعل العمال فيما بينهم يساعد على العمل ويحفز العمال على إنجاز الأعمال الموكلة

-جدول رقم 17: يوضح طبيعة العلاقات التي تربط الزملاء في العمل حسب الجنس

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
طبيعة العلاقة						
رسمية	10	%43.47	23	%85.18	33	%66
غير رسمية	13	%56.53	04	%14.82	17	%34
المجموع	23	%100	27	%100	50	%100

-من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام يتجه نحو نسبة 66 % نسبة من المبحوثين الذين صرحوا بأن العلاقات التي تربطهم بزملائهم في العمل تتمثل في العلاقات الرسمية بمقابل 34 % من المبحوثين صرحوا بأنه العلاقات غير الرسمية تربطهم بالزملاء في العمل.

وبالتالي هناك أغلبية صرحوا بوجود علاقات رسمية التي تضبطها اللوائح و القوانين الداخلية للمؤسسة .

وعند إدخالنا للمتغير المتمثل في جنس المبحوثين , لمعرفة من تربطهم تلك العلاقات نلاحظ أن هناك نسبة 85.18 % من الإناث الذين صرحوا بوجود علاقات رسمية تربطهم بين الزملاء , و نجد نسبة 56.53 % من فئة الذكور صرحوا بإرتباطهم بعلاقات غير رسمية مع الزملاء في العمل.

و هذا ما يفسر أن الإناث هم الأكثر التزاما ةو تقيدا بنظام و قواعد المؤسسة الرسمية التي تنتج عنها علاقات رسمية أثناء العمل , بحيث أنهم يتفاعلون في إطار رسمي

أما الذكور يصرحون بإرتباط علاقات غير رسمية مع الزملاء في إطار غير رسمي قد تجمعهم الرغبة في التميز و الظهور بطريقة معينة فالفرد يحتاج إلى ان يرتبط بالآخرين , لأغراض الصداقة أو غير ذلك .

وكذلك تكوين علاقات غير رسمية للعمال الذكور قد يكون من خلال بحثهم عن منافذ لإظهار قدراتهم و طاقاتهم و تحقيق الذات و بالتالي لإشباع حاجات الإجتماعية و النفسية

جدول رقم 18: يوضح تأثير العلاقات الرسمية على المستوى الأداء في العمل حسب الوظيفة

المجموع		إطار		عون تحكم		عون تنفيذ		المستوى المهني للوظيفة والعلاقة الرسمية و الاداء
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%78	39	%54.54	06	%78.58	11	%88	22	تزيد
%22	11	%45.46	05	%21.42	03	%12	03	لا تزيد
%100	50	%100	11	%100	14	%100	25	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام يتجه نحو نسبة 78 % أعلى نسبة للمبحوثين الذين صرحوا بأن العلاقات الاجتماعية الرسمية مع العاملين تزيد من مستوى الأداء الوظيفي، في حين نجد نسبة 22 % من المبحوثين صرحوا بأنه العلاقات الرسمية مع الزملاء لا تزيد من مستوى الأداء في العمل ، وبالتالي نفسر حسب معطيات الجدول أن العلاقات الرسمية بين الزملاء في العمل تزيد من مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي ينعكس بالإيجاب ، وعند إدخالنا لمتغير المتمثل في المستوى المهني للوظيفة نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن نسبة 88 % من فئة عون تنفيذ صرحوا بأنها العلاقات الرسمية تزيد الأداء في العمل، بينما نجد نسبة 45.46 % من فئة إطار صرحوا بأنها لا تزيد العلاقات رسمية من الأداء في العمل

يفسر من خلال تصريحات المبحوثين أن تكون العلاقات الرسمية داخل المؤسسة وفق طبيعة الدور أو المهام الذي يؤديها العامل مع اختلاف مستوياتهم التنظيمية للعاملين، كالعلاقة بين العامل ورئيسه وهذا العامل هنا يتمثل في عون تنفيذ للقيام بأعمال مشتركة وبالتالي تزيد من الأداء الوظيفي لديه وكذلك كالتقييم بالعمل عن طريق التعاون فالأداء نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد.

جدول رقم 19 : يوضح إنعكاس علاقات الإجتماعية الرسمية على أداء العاملين

الأقدمية	اقل من سنتان		من 3 إلى 8 سنوات		من 9 إلى 13 سنة		أكثر من 13 سنة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
علاقات إجتماعية رسمية على الأداء										
إيجابيا	14	%77.78	16	%88.89	03	%75	08	%80	41	%82
سلبا	04	%22.22	02	%11.11	01	%25	02	%20	09	%18
المجموع	18	%100	18	%100	04	%100	10	%100	50	%100

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتجه نحو نسبة 82 % أعلى نسبة للمبحوثين الذين صرحوا بأنه عندما توجد علاقات اجتماعية رسمية بين العاملين ينعكس على أدائهم بالإيجاب، في نجد نسبة 18 % من المبحوثين صرحوا أنه العلاقات الرسمية بين العاملين تنعكس على الأداء الوظيفي بالسلب هذا ما يفسر أن العاملين ينفذون أعمالهم ومسؤولياتهم التي تكلفهم بها المؤسسة على أكمل وجه في ظل وجود علاقات الاجتماعية الرسمية، حيث إن اهتمام الفرد بأدائه والعمل على رفعه وتنميته سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به.

وعند إدخالنا المتغير المتمثل في الأقدمية العمال في العمل بالمؤسسة يتضح من خلال معطيات الجدول أن نسبة 88.99 % فئة التي تتراوح اقدميتهم من 3 إلى 8 سنوات صرحوا بأن العلاقات الاجتماعية الرسمية تؤثر إيجابا على الأداء الوظيفي وكذلك قدرت 80 % لفئة المبحوثين اقدميتهم أكثر من 13 سنة صرحوا بالتأثير الإيجابي

بالمقابل نجد فئة المبحوثين التي أقدميتهم في العمل من 9 إلى 13 سنة صرحوا بنسبة قدرت ب 25 % أنه العلاقات الاجتماعية الرسمية تنعكس بالسلب على الأداء الوظيفي ونسبة 22.22 % فئة أقل من سنتين صرحت كذلك بالانعكاس السلبي للعلاقات الرسمية على الأداء

يمكننا ان نفسر من خلال المعطيات أن نسبة كبيرة من العمال الذين يصرحون بأنه إيجابي جيد وعمل ذو جودة عالية لا بد من أن نضع معايير مضبوطة للوصول إلى الهدف المرغوب تحقيقه، وعند إدخالنا لمتغير الأقدمية في العمل يتضح أن العمال الغير قدماء القدماء الذين صرح لديهم على خبرات الذين ظلوا يعملون في نوع محدد من العمل لفترة طويلة من الوقت تربطهم علاقات رسمية التي تؤدي إلى الأداء الإيجابي حيث كل ما ارتفع الأداء ارتفع إنتاج المؤسسة وقد تكون في العلاقات الرسمية فيها الترقيات والعلاوات والحوافز فترتبط بمستوى أداء العامل الإيجابي.

جدول رقم 20 : يوضح تأثير ثقافة المؤسسة بتحسين الاداء حسب الوظيفة

المستوى المهني للوظيفة	عون تنفيذ		عون تحكم		إطار		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
ثقافة المؤسسة و الأداء								
نعم	14	%56	09	%64.28	05	%45.45	28	%56
أحيانا	10	%40	04	%28.58	04	%36.037	18	%36
لا	01	%04	01	%7.14	02	%18.187	04	%08
المجموع	25	%100	14	%100	11	%100	50	%100

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهه العام يتجه نحو نسبة قدرت ب 56 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنه نعم ثقافة المؤسسة السائدة تشعرهم بالارتياح وتحسين الأداء في العمل، في حين نجد نسبة 36 % من الذين صرحوا بأنه أحيانا ما تشعرهم ثقافة المؤسسة السائدة بالارتياح وتحسين الأداء، مقابل نجد نسبة 8 % صرحوا ب لا تشعرهم ثقافة المؤسسة بالارتياح وتحسين الأداء ، وبهذا يمكن القول ثقافة المؤسسة السائدة تكون بتوفر بيئة العمل التي تشجع على الأداء الإيجابي لدى العاملين، بما يحقق ثبات واستقرار المؤسسة، فثقافة المؤسسة تؤثر على سلوك العاملين وتؤثر بالإيجاب من خلال ارتياح العمال فبالتالي هذه الأخيرة تنبع من طبيعة وقوة الثقافة التي تتمتع بها هذه المؤسسة ، وعند إدخالنا للمتغير المتمثل في المستوى المهني للوظيفة يوضح أن نسبة المبحوثين من فئة عون تحكم قدرت ب 64.28 % صرحوا ب نعم ثقافة المؤسسة السائدة تشعرهم بالارتياح وتحسين الأداء، بالمقابل نجد نسبة 40 % من فئة عون تنفيذ صرحوا بأنه أحيانا ما يشعرون بالارتياح وتحسين الأداء في ظل وجود الثقافة السائدة في المؤسسة، في حين نجد نسبة 18.18 % من فئة الإطارات صرحوا ب لا يشعروهم، ثقافة المؤسسة السائدة بالتحسين في الأداء.

وهذا ما يفسر أن الثقافة السائدة في المؤسسة تساعد العمال على فهم الأحداث التنظيمية فيصرون قادرين على تأديته ما هو مطلوب منهم، والتواصل بشكل أكثر فعالية وعند إدخالنا متغير الوظيفة تبين أن فئة عون تحكم صرحت بنعم ثقافة المؤسسة السائدة تشعرهم بالارتياح وتحسين الأداء وفئة الإطارات أحيانا مما يفسر أنه بثقافة المؤسسة جعلت من العاملين مرتبطين ببعضهم باختلاف الفئات المهنية للوظيفة وجعلتهم يشعرون بأنهم عنصر تكاملي في المؤسسة. وكذلك وجود الثقة بين أفراد هذه الفئات المهنية وكذلك بينهم ورؤسائهم مما يمكنهم من تفانيهم في أداء أعمالهم وتحقيق الأهداف المسطرة.

جدول رقم 21 : الشعور بالانتماء للمؤسسة حسب الأقدمية

الأقدمية الشعور بالانتماء	أقل من سنتان		من 3 إلى 8 سنوات		من 9 إلى 13 سنة		أكثر من 13 سنة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أشعر	12	66.67%	15	83.33%	04	100%	09	56%	40	80%
لا أشعر	06	33.32%	03	16.67%	00	00%	01	36%	10	20%
المجموع	18	100%	18	100%	04	100%	10	100%	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاه العام يتجه نحو نسبة 80% كأن على نسبة من المبحوثين صرحوا بأنهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة، في حين نسبة قدرت ب 20% للمبحوثين صرحوا بأنهم لا يشعرون بالانتماء الفعلي للمؤسسة وهذا ما يدل على أنه تحرص على التنظيم الجيد لوقت ومكان العمل الذي يؤدي إلى حب العمل والشعور بالانتماء، فمناخ العمل في المؤسسة محفز لان التحفيز المادي أو المعنوي يؤدي إلى الشعور بالانتماء للمؤسسة وتؤدي بالعامل للعمل أكثر وإبراز قدراته وتحقيق أهدافه وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، وعند إدخالنا متغير الاقداميه في العمل نلاحظ نسبة 100% قدرت للمبحوثين من فئة العمال التي تتراوح اقدميتهم من 9 إلى 13 سنة في العمل صرحوا بأنهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة في حين نسبة 33.32% من فئة أقدميتهم في العمل أقل من سنتان صرحوا بأنهم لا يشعرون بالانتماء الفعلي للمؤسسة.

وبهذا نفسر أن الانتماء للمؤسسة يرتكز على أقدمية العمال في المؤسسة فكلما كان العامل ذا أقدمية في عمله زاد شعوره بالانتماء وشعوره بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، حيث يعتبر الانتماء أحد العوامل الإيجابية لتماسك العمال وتضامنهم وحسن أدائهم ورضاهم عن العمل وكل هذا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية

كما يفسر الأسباب التي جعلت بعض العمال وهي فئة قليلة بعدم الشعور بالانتماء للمؤسسة، ربما يعود للمؤسسة كونها لا تشبع حاجاتهم ويرونها وسيلة لأخذ جهود العاملين لصالح مصلحتها، أو لعدم تحفيزهم على العمل كونهم جدد في المؤسسة

-إذا كانت الإجابة بعد الشعور بالإنتماء للمؤسسة

المجموع		أكثر من 13 سنة		من 9 إلى 13 سنة		من 3 إلى 8 سنوات		أقل من سنتان		عدم الشعور بالإنتماء
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
70%	07	00%	00	00%	00	100%	03	66.67%	04	كون المؤسسة لا تشبع الحاجة
30%	03	100%	01	00%	00	00%	00	33.33%	02	عدم الإحساس بروح الإنتماء
100%	10	100%	01	00%	00	100%	03	100%	06	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاههم العام يتجه نحو نسبة 70 % أعلى نسبة للمبحوثين الذين صرحوا من قبل في الجدول السابق أنهم لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة هذا كونها لا تشبع حاجتهم، في حين نجد نسبة 30 % من المبحوثين صرحوا أنهم لا يشعرون بالانتماء لعدم الإحساس بروح الانتماء ، وعند إدخالنا للمتغير المتمثل في الأقدمية في العمل نجد نسبة 100 % لفئة من 3 إلى 8 سنوات صرحوا بكون المؤسسة لا تشبع الحاجة، بالمقابل نسبة 100 % لفئة أقدميتهم في العمل أكثر من 13 سنة صرحوا بعدم الإحساس بروح الانتماء.

وهذا إن ما دل ، يدل على أنه عدم الشعور بالانتماء للمؤسسة يكمن في كونها لا تشبع حاجة العمال وبالتالي لا تكون هناك دافعيه إيجابيه للعاملين في العمل ففئة العمال التي تتراوح أقدميتهم من 3 إلى 8 سنوات تكون خيرتهم أقل أي عدم التأقلم مع المؤسسة وبالتالي العامل الجديد لا يبذل جهد ولا يهتم ولا يعطي من وقته للإسهام في نجاح المؤسسة لأن الإنسان كائن لديه حاجات ليشبعها وعندما لا تتوفر لا يشعر بالانتماء للمؤسسة.

6-5 الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية :

تمثل الجداول من الجدول (15) إلى غاية الجدول (21) بعض مؤشرات الفرضية الثانية والتي من شأنها أن تدعم هذه الفرضية المتمثلة في :

كلما كانت العلاقات الاجتماعية الرسمية إيجابية أدت إلى أداء وظيفي جيد ومن بين نتائج هذه الجداول ما يلي:

- العمال بالمؤسسة يلتزمون بالقواعد الرسمية الداخلية للمؤسسة وهذا موضح في الجدول رقم (15) بنسبة 70 % من آراء المبحوثين

- في حين أثبتت نتائج الجدول رقم (16) أن العلاقات الرسمية في إطار العمل تؤدي إلى الدافعية في العمل، حيث إن نسبة 54 % من أفراد العينة صرحوا بذلك

- نتائج الجدول رقم (17) أن معظم العمال بالمؤسسة أقرروا أن طبيعة العلاقات التي تربط الزملاء في العمل تكون رسمية، وذلك بنسبة 66 % من أفراد العينة

- في حين أظهرت نتائج الجدول رقم (18) أن نسبة 78 % من العمال الذين أقرروا أن علاقاتهم الرسمية مع بعض الزملاء في العمل تزيد من مستوى الأداء الوظيفي.

- أما الجدول رقم (19) فتبين لنا أن نسبة 82 % من أفراد العينة أجابوا بأن وجود علاقات اجتماعية رسمية بين العاملين ينعكس على أدائهم الوظيفي بالإيجاب

- في حين الجدول رقم (20) أظهرت نتائج أن نسبة 56 % من أفراد العينة أجابوا بأن ثقافة المؤسسة السائدة تشعرهم بالارتياح وتحسين الأداء.

- كما أثبتت نتائج الجدول رقم (21) نسبة 80 % من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالانتماء الفعلي للمؤسسة التي يعملون فيها

- من خلال عرض ومناقشة مؤشرات الفرضية أعلاه أمكن إثبات أن العلاقات الاجتماعية الرسمية بين الأفراد العاملين لها دور كبير في تحسين ورفع أدائهم الوظيفي وبالتالي إيجابية الأداء

6-6 بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية :

جدول رقم 22: يوضح إقامة علاقات شخصية حسب الحالة العائلية

المجموع		أرمل		مطلق		متزوج		أعزب		الحالة العائلية علاقات شخصية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
50%	25	00%	00	40%	02	46.67%	07	53.33%	16	نعم
50%	25	00%	00	60%	03	53.33%	08	46.67%	14	لا
50%	50	00%	00	100%	05	100%	15	100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتجه نحو نسب متساوية قدرت ب 50 % للمبحوثين الذين صرحوا ب نعم يسعون لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين داخل المؤسسة، وكذلك بنسبة 50 % للمبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يسعون لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين داخل المؤسسة. و بحسب هذا التوزيع للمعطيات الجدول أعلاه فإن نصف عينة الدراسة دائما يبحثون ويسعون لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة، وفي جهة أخرى نصف المبحوثين ، لا يسعون لإقامة علاقات شخصية ، وعند إدخالنا متغير الحالة العائلية يتضح لنا أن أفراد العينة من فئة المبحوثين العزاب بنسبة 53.33 % صرحوا بأنهم يسعون لإقامة علاقات شخصية في المؤسسة، في حين نجد نسبة 53.33 % لفئة المبحوثين المتزوجين الذين صرحوا ب لا يسعون لإقامة علاقات شخصية.

وهذا ما يدل على أن نصف العمال يسعون لأقامه علاقات شخصية مع الآخرين في المؤسسة إذا تعتبر لكل عامل من الحاجات والأهداف دائما يسعى لإشباعها، فيسعى الأفراد لإثبات الذات وتحقيقها يعتمد على شبكة العلاقات التي يبنها الفرد مع الآخرين في إطار غير رسمي، وهنا فئة العزاب صرحوا بأنهم يقيمون علاقات شخصية وهذا لكونهم يميلون إلى حب الانتماء وتوسيع علاقاتهم وتمكنون من الاندماج وبناء روابط وعلاقات متينة في إطار الجماعة الغير الرسمية التي ينتمي إليها، ونتيجة لتفاعل العزاب الشباب مع بعضهم البعض ، وفي المقابل الذين صرح ب لا يسعون لإقامة العلاقات الشخصية يعود هذا ربما لعدم توافق مع الآخرين وترى فئة المتزوجين الذين لا يعيرونهم الاهتمام وهذا لانشغالهم بالعمل وأدائه فقط وقد يرون أن هذا الشكل من العلاقات يعود عليهم بالسلب، على حياتهم الشخصية وعلى التنظيم الرسمي، فهم يمثلون بهذا الشكل العلاقات الرسمية.

جدول رقم 23: يوضح إلتقاء الزملاء الذين تربطهم علاقات غير رسمية حسب الجنس

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
الإلتقاء بالزملاء						
داخل المؤسسة	15	65.21%	10	37.03%	25	50%
خارج المؤسسة	08	34.79%	17	62.97%	25	50%
المجموع	23	100%	27	100%	50	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتجه نحو المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يفضلون الإلتقاء بالزملاء الذين تربطهم علاقات غير رسمية داخل المؤسسة بنسبة 50 % وتستحوذ فئة الذكور على نسبة 65.21 % تليها نسبة 50 % من الذين صرحوا أنهم يلتقون بالز تربطهم علاقات غير رسمية خارج المؤسسة وكانت من فئة مبعوثين قدرت نسبتهم 62.97 %

وهذا ما يدل على أن نصف عينه المبحوثين يكونون جماعة غير رسمية ويلتقون مع بعضهم البعض داخل المؤسسة تربطهم علاقات اجتماعية غير رسمية، حيث إن هذه الأخيرة لها دور بالغ الأهمية في التخفيف من الضغط والتذمر الذي يسود الوسط الذي تكون فيه ظروف العمل غير ملاءمة وعلى هذا الأساس هنا فئة الذكور مع الزملاء داخل المؤسسة الذين تربطهم علاقات اجتماعية غير رسمية يشجعونها، حيث يكونون أكثر حرية وراحة أثناء تواجدهم في المؤسسة كونه المكان الوحيد الذي يجتمعون فيه عامه العمال، وذلك لكثرة انشغالهم خارج المسار المهني وما يحملونه من مسؤوليات خارج المؤسسة ، أما فيما يخص فئة الإناث الذين يصرحون أنهم يلتقون بالزملاء خارج المؤسسة الذين تربطهم علاقات غير رسمية ربما يرون أن العلاقات الغير الرسمية تدفعهم لأضائه الوقت في التحدث مع بعضهم البعض وأخذ فترات راحة أطول وهذا ما ينعكس أثره على سوء أدائهم ب مهني بحيث المؤسسة مكان مقيد بعلاقات رسمية مهنية ووجب انتهاء مهامها للتفرغ للحياة الشخصية والأسرية والمحيط الخاص بها، تجد المرأة حريتها في الإلتقاء والاستمتاع مع أصدقاء العمل أثناء خروجها من المحيط المهني

جدول رقم 24: يوضح نوع العلاقات في مجال العمل حسب الوظيفة

التصنيف المهني للووظيفة	عون تنفيذ		عون تحكم		إطار		المجموع
	ك	%	ك	%	ك	%	
علاقة صداقة	05	%20	04	%28.58	04	%36.36	13
علاقة تعاون	17	%68	10	%71.42	05	%45.46	32
علاقة شخصية	03	%12	00	%00	02	%18.18	05
المجموع	25	%100	14	%100	11	%100	50

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام بنسبة 64% من المبحوثين الذين صرحوا بتأثير علاقته تعاون على سيرورة العمل بطريقه فعالة بمقابل 26% صرحوا بتأثير علاقة صداقة على سيرورة العمل، في حين نسبة 10% صرحوا بتأثير علاقة شخصية على سيرورة العمل، و بالتالي يتبين أن غالبية علاقات التعاون تؤثر على سيرورة العمل وبطريقه فعالة وإيجابية، بوجود أفراد مشاركين لديهم القدرة على التعاون، وعند إستعمالنا متغير التصنيف المهني للوظيفة نلاحظ اتجاهه العام نحو فئة عون تحكم بنسبة قدرت ب 41.42% صرحت بتأثير علاقة التعاون أما نسبة 36.36% من فئة الإطار صرحوا بتأثير علاقة صداقة على سيرورة العمل.

وهذا ما يفسر بأن فئة عون تحكم توطر بينهم علاقة تعاون التي تؤدي بعملية السير الجيد والأداء المرتفع بينهم وبالتالي سير العمل أو المهام الموكلة لهم بطريقه فعالة.

جدول رقم 25 : تأثير العلاقات في مجال العمل حسب الوظيفة

التصنيف المهني للموظفة	عون تنفيذ		عون تحكم		إطار		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
سلبي	05	20%	05	35.72%	02	18.18%	12	24%
إيجابي	20	80%	09	64.28%	09	81.82%	38	76%
المجموع	25	100%	14	100%	11	100%	50	100%

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن اتجاه العام يتجه نحو نسبة 76% من المبحوثين صرحوا بأن لأنك تلك العلاقات تؤثر إيجابا في مجال العمل، أما نسبة 24% صرحوا ب سلبي أي تأثير تلك العلاقات سلبي في مجال العمل التعاون يؤثر إيجابية على العمل وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة هو تحقيق أهداف الأفراد من خلال الرضا وعند إدخالنا متغير الوظيفة لوحظ نسبة 81.82% من فئة الإطارات صرحت بتأثير الإيجابي، في حين نجد بنسبة 35.72% من فئة عون تحكم صرحت بتأثير سلبي.

ويمكن تفسير هذا بأن التعاون بين فئة الإطارات أدى إلى نتيجة إيجابية في المؤسسة من خلال تصريحات.

- في حالة التأثير السلبي :

في حالة التأثير السلبي	عون تنفيذ		عون تحكم		إطار		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
سلبي	05	100%	05	100%	02	100%	12	100%
إيجابي	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع	05	100%	05	100%	02	100%	12	100%

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه العام يتجه نحو نسبة 100% من المبحوثين الذين صرحوا في حاله التأثير السلبي بوجود صراع داخلي بين جماعة العمل، في حين نجد انعدام التعارض مع أهداف المؤسسة وهذا ما يفسر أن العلاقات التي تؤثر بالسلب نتيجة لوجود صراع داخلي بين جماعات العمل وبالتالي تصيب المؤسسة.

وعند إدخالنا متغير التصنيف المهني للوظيفة لوحظ نسبة 100% من إطار وعون تحكم وعون تنفيذ صرحوا بالصراع الداخلي بين جماعة العمل وهذا ما يفسر أن الصراع يؤدي إلى نتائج سلبية لمؤسسة ولل فرد.

- في حالة التأثير الايجابي

المجموع		إطار		عون تحكم		عون تنفيذ		في حالة التأثير الإيجابي
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%65.79	25	%66.67	06	%55.56	05	%70	14	تحفيز معنويات العاملين
%34.21	13	%33.33	03	%44.44	04	%30	06	زيادة احتمالية تحقيق أهداف المؤسسة
%100	38	%100	09	%100	09	%100	20	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن اتجاهه العام يتجه نحو نسبة 65.79 % من الذين صرحوا بالتأثير الإيجابي يؤدي إلى تحفيز معنويات العاملين حين نجد نسبة 34.21 % مع زيادة احتمالية تحقيق أهداف المؤسسة

وبالتالي أن العلاقات تؤثر إيجابا وهذا ما يؤدي إلى تحفيز معنويات العاملين في بيئة العمل من خلال تحقيق وإشباع رغبات واحتياجاتهم المعنوية والاجتماعية...

وعند إدخالنا متغير التصنيف الوظيفي للمهنة نلاحظ نسبة 70 % من فئة عون التنفيذ صرحوا بتحفيز معنويات العاملين، بمقابل 44.44 % فئة عون تحكم صرحوا بزيادة احتمالية تحقيق أهداف المؤسسة ، وهذا ما يفسر أن أعوان التنفيذ تؤثر عليهم العلاقات بالإيجاب وتؤدي إلى تحفيز معنوياتهم من خلال تاديه مهامهم على أكمل وجه لذلك يوفر له حاجياته

جدول رقم 26: يوضح عدم انضباط العمال حسب الجنس

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
يسبب عدم انضباط العمال	19	82.60%	16	59.26%	35	70%
عدم الشعور بالمسؤولية	02	8.70%	09	33.34%	11	22%
عدم الشعور بأهمية العمل	02	8.70%	02	7.40%	04	8%
عدم الإقتناع بقوانين العمل	23	100%	27	100%	50	100%
المجموع						

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتجه نحو المبحوثين الذين صرحوا أغلبيتهم بأنه عدم الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى عدم انضباط العمال، بنسبة 70% في حين نجد نسبة 22% من المبحوثين صرحوا بأنه عدم انضباط العمال نتيجة لعدم الشعور بأهمية العمل، المقابل نسبة 8% صرحوا لعدم الاقتناع بالقوانين التي تنظم العمل ، وعند إدخالنا لمتغير الجنس يتضح أن نسبة 82.60% من المبحوثين الذكور صرحوا بعدم الشعور بالمسؤولية، في حين نجد نسبة 33.34% المبحوثين الإناث صرحوا بعدم الشعور بأهمية العمل ، وهذا ما يدل على أنه عدم الانضباط العمال في العمل نتيجة عدم الشعور بالمسؤولية، ربما لافتقار العامل إلى التقدير، فالفرد حين لا يرى تقديرا لما يقوم به من عمل من الممكن أن يهمل بشكل متعمد عمله.

وكذلك هناك فئة الذكور صرحوا بأعلى نسبة أنهم لا يشعرون بالمسؤولية وهذا نتيجة لبيئة العمل غير ملائمة أو القواعد التي فيها بحيث إنهم عندما يشعرون بعدم منحهم الثقة أو الصلاحيات لتولي مسؤولية عملهم سيؤثر على حماسهم وتفاعلهم ومعنوياتهم فيؤدي إلى عدم الانضباط أداء وظيفي سلمي، بالإضافة إلى نسبة الإناث صرحوا بعدم الشعور بأهمية العمل وهذا يدل على الوظيفة التي تشغلها لا تتفاعل معها ربما لعدم معرفة إتقانها وكذلك للسبب الرئيسي للقيادة وعدم الإشراف الفعال وعدم وجود اتصال صحيح بين العمال فيما بينهم وبين السلطة والعمال باختلاف المناصب، كما أن للقواعد والأنظمة الصارمة دور كبير في ضبط العمال وانضباطهم

جدول رقم 27 : يوضح تأخر العمال للعمل في الوقت المحدد حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية		أقل من سنتان		من 3 إلى 8 سنوات		من 9 إلى 13 سنة		أكثر من 13 سنة		المجموع
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
غالبيا	02	11.11%	00	00%	01	25%	01	10%	04	08%
أحيانا	07	38.89%	05	27.78%	01	25%	04	40%	17	34%
نادرا	09	50%	13	72.22%	02	50%	05	50%	29	58%
المجموع	18	100%	18	100%	04	100%	10	100%	50	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتجه نحو المبحوثين الذين صرحوا بنسبة 58% أنهم نادرا ما يتأخر العمال عن الحضور إلى العمل في الوقت المحدد، ونجد نسبة 34% صرحوا بأحيان ما يتأخر العمال عن العمل، في حين نسبة ضعيفة تمثلت في 8% صرحوا بغالب ما يتأخر العمال، وعند إدخالنا لمتغير الأقدمية في العمل اتجه اتجاهه العام نحو المبحوثين من فئة أقدميتهم من 3 إلى 8 سنوات بنسبة 72.22% بنادر ما يتأخر العمال، بالمقابل نجد نسبة 40% من فئة الأقدمية في العمل أكثر من 13 سنة صرحوا بأحيان

وهذا ما يدل على أنه العمال منضبون بقواعد الرسمية للمؤسسة حول وقت وقت بدء العمل فهم مقيدون بوقت محدد وصرحوا فئة الأقدمية لا تقل عن 8 سنوات أنهم نادرا ما يتأخرون بحيث هذه الفئة تكون تشتغل مع بعضهم البعض فيراقبون الآخرين في عملهم وانضباطهم به، نظرا ربما لامتلاكهم وسائل نقل أو مكان إقامتهم قريبه من شغلهم. أما الذين غالبا ما يتأخرون لفئة أقل من سنتان نظرا لعدم التأقلم مع العمل والوقت الذي يأتي فيه أو لربما ضيق الوقت أو عرقلة السير أثناء قدومه إلى المؤسسة وهذا ما يجعل الموظف غالبا ما يتأخر بالعمل في الوقت المحدد. أو لوجود مشاكل اجتماعية وشخصية.

6-7 استنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثالثة:

للتأكد من الفرضية الثالثة والتي مفادها العلاقات الشخصية الخارجة في إطار الوظيفة لها دور في التسبب الوظيفي والإهمال بالمؤسسة.

تمثل الجداول من الجدول (22) إلى غاية الجدول (27) بعض مؤشرات الفرضية ومن شأنها أن تدعم هذه الفرضية، ومن بين نتائج هذه الجداول مكايلي:

- يوضح الجدول رقم (22) وبناء على المعطيات الرقمية التي أقرت من خلالها إجمالي أفراد العينة نسبة 50% أجابوا أنهم يسعون إلى إقامة علاقات شخصية مع الآخرين داخل المؤسسة، كما تساوت نسبة 50% من المبحوثين الذين لا يسعون لإقامة علاقات شخصية مع الآخرين داخل المؤسسة.

- في حين تدل نتائج رقم (23) كذلك تساوي في نسبة 50% من المبحوثين الذين أقروا أنهم يفضلون الالتقاء بالزملاء الذين تربطهم بهم علاقات غير رسمية داخل المؤسسة، أما نصف العينة التي نسبتها كذلك 50% أقر أنهم يفضلون الالتقاء بالزملاء الذين تربطهم علاقات غير رسمية خارج المؤسسة

- أما الجدول رقم (24) فتبين لنا أن نسبة 64% من أفراد العينة أجابوا بأن العلاقات التي يمكن أن تؤثر على سيرورة العمل بطريقه فعالة هي علاقة تعاون.

- في حين الجدول رقم (25) أظهرت نتائجه أن نسبة 76% تؤثر عليهم تلك العلاقات في مجال العمل بالإيجاب كما أثبت الذين صرحوا بالإيجاب أن نسبة 65.79% ممن يروها بأنها تحفز معنويات العاملين.

- كما بينت نتائج الجدول رقم (26) أن نسبة 70% من أفراد العينة أقروا بأنه تفسير عدم انضباط العمال في عملهم يعود إلى عدم الشعور بالمسؤولية

- في حين الجدول رقم (27) فتبين أن نسبة 58% من المبحوثين الذين صرحوا بأنه نادرا ما يتأخر العمال عن الحضور إلى العمل في الوقت المحدد

- من خلال هذه النتائج لا تؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة

الاستنتاج العام للدراسة:

يمكن اعتبار الاستنتاج العام للدراسة هو أن وجود علاقات اجتماعية قوية داخل المؤسسات يؤثر بشكل إيجابي على مخرجات العمل والأداء الوظيفي للعاملين فيها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيع التعاون والتفاعل الاجتماعي بين الزملاء، وخلق مجالات للنقاش والتفاعل والتعاون خلال فترة العمل. وإلى جانب ذلك، فإن وجود علاقات اجتماعية رسمية تربط العمال ببعضهم وبالمؤسسة بشكل عام يعزز الالتزام والدافعية للعمل.

ويمكن القول أيضاً إن الثقافة العامة في المؤسسة تلعب دوراً مهماً في تشجيع وتعزيز العلاقات الاجتماعية القوية، حيث تساعد في إنشاء بيئة عمل إيجابية تحفز الموظفين وتساعدهم في الشعور بالارتياح والانتماء الفعلي للمؤسسة.

ولذلك، يجب على المؤسسات العمل على تطوير وتعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين فيها وتشجيع التفاعل والتعاون الإيجابي بينهم، وكذلك العمل على إنشاء ثقافة عامة إيجابية تعزز الانتماء والالتزام والدافعية للعمل

خلاصة :

تعرفنا من خلال هذا الفصل على المؤسسة (مجموعة بلحسين للخدمات) وموقعها , ولقد اعتمدنا على الاستمارة في جمع المعلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على العاملين بالمؤسسة ، وهدفنا هو الاجابة على إشكاليه هذا البحث وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها في جداول وتحليل بياناتها

الخاتمة

تعد العلاقات الاجتماعية عنصر أساسي في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها لذلك وجب الاهتمام بهذا الجانب الاجتماعي التي ترتبط بمولود البشري الذي يعد من أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة، بل هو السبب الرئيسي في وجودها واستمرارها، والوسيلة التي تصل من خلالها إلى أهدافها فنجاح المؤسسة يتوقف على نجاح الفرد في علاقاته الاجتماعية مع الآخرين الذي ينعكس إيجابا على عمله داخل المؤسسة.

لا شك في أن العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في العمل تعد الأساس الأول للرفاه النفسي والوظيفي وإحراز التقدم في العمل ويعد ارتباط هذا المفهوم بالأداء الوظيفي من أهم المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين، فالعلاقات تنتج منها التآزر والتعاون أو علاقات ترتبط بالتحدي والمنافسة وغيرها من العوامل المؤثرة على الأداء كالرغبة والقدرة وبيئة العمل بما تحوي من جوانب مادية ومعنوية وتمنح الرضا عن العمل، فالعامل اهتمامات وميولات وحاجات مادية ومعنوية يرغب في تحقيقها لا بد للمؤسسة ومسيرها الاهتمام وتسخير كل جهودها وطاقاتها ومختلف وسائلها في تلبية أو تفهم حاجاته وحاجات الجماعة التي يعمل معها، وهذا في إطار العلاقات الاجتماعية نظرا لتأثير الإيجابي الذي يحدثه الجانب الاجتماعي داخل المؤسسة، فالعلاقات الاجتماعية مفهوما ضروريا للعمل تتمظهر من خلال التفاعلات القائمة بين الفاعلين فيها لتوفر العناصر البيئية والتنظيمية والعناصر السلوكية لتحقيق حاجاتهم ورضاهم عن العمل واستخدام كل هذه العناصر لتحفيزهم على أداء المهام على أكمل وجه في ظل طبيعة العلاقات الاجتماعية الموجودة في الوظيفة، فلكل علاقات نتائج على الوظيفة التي تؤثر على المؤسسة والعاملين وذلك من خلال العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في العمل التي تؤثر مما لا شك فيه على الرضا الوظيفي كأحد أهم مخرجات الوظيفة وذلك لقدرة الفرد على إشباع حاجاته الأساسية إذا لأئتمته الظروف المعنوية في محيط العمل وبالتالي تكون مشاعره نحو الوظيفة إيجابية الذي يؤدي إلى نجاح وزيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة، المؤسسة تسعى لتحقيق الاحتياجات للعامل (الحاجات النفسية) لأن ذلك ضمان لبقاء الروح المعنوية عالية لدى العاملين، وبالتالي سيادة علاقات اجتماعية يعمل الجميع في ظلها متعاونين في سبيل تحقيق الهدف العام للمؤسسة، ومن بين أهدافها أو النتائج التي تسعى المؤسسة لتحقيقها الأداء الوظيفي ذات التأثير الإيجابي للموظفين اتجاه وظيفتهم أو المهام الموكلة إليهم فمن خلال دراسات أثبتت أن العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لا بد وأن تؤثر في الأداء الوظيفي، إذ إن ما يحدث في بيئة العمل بداخل مؤسسات الرسمية نوع من العلاقات الاجتماعية التي لا يغيب تأثيرها على الأداء الوظيفي لدى الموظفين من خلال التفاعل والاتصال والتعاون

وبالتالي الوظيفة التي يؤديها العامل داخل المؤسسة تحقق له المكانة الاجتماعية التي يريدها وكذلك للوظيفة في حد ذاتها والمهام المرتبطة بها تعتبر عنصر مهم في استقرار العامل في عمله وهذا الاستقرار من خلال رضا الوظيفي والتي تؤثر على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

المصادر و المراجع

- 1- ابراهيم لطفي طلعت : علم اجتماع التنظيم ، دار غريب لطباعه والنشر القايره 2007
- 2- اعتماد محمد علام : دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ، مكتبة لأنجلور المصرية 1994
- 3- إبراهيم السيوطي نائم : مناهج البحث و أصول التحليل في العلوم الإجتماعية ، مكتبة الشرق الدولية ، مصر ، 2008
- 4- اوسيوف : اصول علم الاجتماع ، ترجمه سليم توما ، دار التقدم ، موسكو 1990
- 5- بدر فاطمه ، معاذ الصباغ : أساسيات الادارة ، منشورات الجامعه الافتراضيه السوريه ، الجمهوريه العرييه السوريه 2020
- 6- البحري هشام صبري : أساسيات اداره الاعمال، دون طبعه
- 7- تيغرة زهرة ، و آخرون : منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الإجتماعية ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و لسياسية و الإقتصادية برلين المانيا،
- 8- تيم يزن : اداره الموارد البشرية (اساليب الاداره الحديثه) دوله طبعه.
- 9- الحوراني عبد الكريم : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، التوازن التفاضلي الصبيغه التوليفيه بين الوظيفه والصراع ، الأردن 2008.
- 10- لحراشه وحسين محمد : ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي ، الجايس للنشر والتوزيع ، طبعة الأولى ، عمان 2014
- 11- لحيري محمد سرور: طرق واستراتيجية تنمية وتطوير الموارد البشرية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2012.
- 12- حريم حسين : مبادئ الحديثة (النظريات العمليات الاداريه ووظائف المنظمة)، الطبعة الثانية ، 2010
- 13- زرواتي رشيد : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتب الحديثه ، الجزائر ، 2004.
- 14- دربالي عبد القادر: نظرية المنظمات ، ترجمه الحبيب ثابتي ، مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات ، جامعة معسكر خليه للطباعه دار النشر، الطبعة الاولى ، 2019
- 15- درة عمر محمد: مدخل إلى الإدارة ، دون طبعة ، حلب , 2009.
- 16- الديلمي ناهدة عبد زيد : اسس و قواعد البحث العلمي ، دار صفاء للنشر و التوزيع , الطبعة الاولى ، 2016
- 17- الدمرداش أحمد محمد : جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي ، دار الحكمة للطباعة و النشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، 2018.

- 18-رشاد غنيم السيد ، نادية السيد عمر ، السيد محمد الرامخ : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، 2008.
- 19-زايد أحمد :علم الاجتماع ، النظريات الكلاسيكية و النقدية ، دار الكتب المصرية ، 1984.
- 20-السواط طلق عبد الله ، و آخرون : الإدارة العامة (المفاهيم ، الوظائف ، الأنشطة)، دار وائل للنشر و التوزيع ، دون طبعة.
- 21- الشماع خليل حسن ، خضير كاظم محمود : نظرية المنظمة ، عمان ، دار عبدة للنشر و التوزيع ، الطبعة الثالثة ، 2007.
- 22-الصرن حسن الرعد ، ياسر حسن : مبادئ الإدارة ، جامعة الشام الخاصة ، 2020 ، 2021.
- 23-الصرن حسن الرعد : نظريات الإدارة و الاعمال ، خلية دراسة ل 401 نظرية في الإدارة و ممارستها و وظائفها، دار الرضا للنشر ، سوريا ، دمشق ، 2004.
- 24-الطماوي سليمان : الوجيه في الإدارة العامة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، دون طبعة ، 2000
- 25-عبد السلام محمد : التطورات الحديثة في الفكر الإداري و التنظيم ، دار الكتب الحديث ، 2008
- 26-عبد فلية فاروق : السيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، دون طبعة
- 27-عدون ناصر دادي : المؤسسة الاقتصادية (موقعها في الإقتصاد ، و وظائفها و تسييرها) .دار الحمدي العامة ، الجزء ، دون طبعة
- 28-عقلة محمد يوسف ، إدارة الأفراد ، دار البداية ناشرون و موزعون ، عمان ن الطبعة الاولى ، 2011
- 29-عيسى عثمان إبراهيم :النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، عمان ، دار الشرق ، 2007.
- 30-الفتاح محمد محمود بشر المغربي : السلوك التنظيمي ، الجنان للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، المملكة الهاشمية ، عمان ، 2016
- 31-الفتاح محمد محمود بشير المغربي : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دون الطبعة ، 2004
- 32-فياض حسام الدين : العلاقات الإجتماعية ، في علم الاجتماع تنويري ،دون طبعة 2016
- 33-قدود جميلة : النظام القانوني للوظيفة العامة وفق التشريع الجزائري ، دار الكنوز للإنتاج و النشر و التوزيع ، 2021.
- 34-محمد إسماعيل الزيود : علم الاجتماع ، دار الكنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى ، 2011
- 35-ماهر أحمد ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية 2004

- 36-محمودي سرحان علي محمد : منهج البحث العلمي ، دار الكتب ، صنعاء الحكومة اليمنية ، الطبعة الثالثة ، 2019.
- 37- موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة يزيد الصحراوي و آخرون ، دار القصة ، الطبعة الثانية ، الجزائر ، 2004
- 38-محمد الحسن إحسان : علم الإجتماع الصناعي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، 2004.
- 39- محمد الحسن إحسان: النظريات الإجتماعية المتقدمة ، دراسة تحليلية في النظريات الإجتماعية المعاصرة ، عمان ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، 2015.
- 40-محمد عبد الرحمان عبد الله : إدارة المؤسسة الإجتماعية بين الإتجاهات النظرية و الممارسة الواقعية ، دار المعرفة الجامعية
- 41-محمد عبد الرحمان عبد الله : علم الإجتماع النشأة و التطور ، دار المعرفة الجامعية الإسلامية ، غزة 2016.
- 42-نوري منير : تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010.
- 43-نوري منير : الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر). ديوان المطبوعات الجامعية .
- الرسائل الجامعية:
- 1- بشير حدرياش : الهوية و المسار المهني و الشبكات الإجتماعية لمقاولي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الإجتماع تنظيم و عمل ، جامعة الجزائر 02 قسم علم الإجتماع و الديموغرافيا 2016/2017
- 2-بن دريدي منير : إستراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية ، التدريب الحوافز ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية ، قسنطينة 2009/2010.
- 3-بهلول حمزة : العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة و أثرها على الأداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الإجتماع تنظيم و عمل ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، 2021/2022.
- 4-حدادي عمر : سياسات التوظيف في المؤسسات العمومية دراسة حالة (مصفاة أسبع ادرار) مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيمات سياسية و إدارية ، قسم العلوم السياسية ، أدرار ، 2019/2020.
- 5-زرقاوي أمال: أثر التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل بسكرة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم و عمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013/2014

- 6-زهير بغول : محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هزربرغ للدفاعية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس و تنظيم ، جامعة الأخوة منتوري ، قسنطينة ، 2007/2006.
- 7-عباسة لمياء : أثر العلاقات الإجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة محمد بن باديس مستغانم ، 2019/2018.
- 8-عبد المالك مجادية : أشكال العلاقات الإجتماعية و أثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية ، مذكرة ماجستير تنظيم و عمل جامعة سعد دحلب البليدة ، قسم الأجتماع و الديمغرافيا ، 2012/2011.
- 9-كورد علي محمد الغزالي : أثر الإدارة بالمشاركة على أداء الأفراد ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص تسيير إستراتيجي دولي 2015/2014
- 10-منور عدنان نجم : واقع العلاقات الإجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و علاقته بجودة الأداء ، أطروحة ماجستير أصول التربية كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة 2017/2016
- 11-نورالدين تاويريت : قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقسيم التنظيمي مساهمة في بناء نموذج متكامل للتقسيم التنظيمي ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس عمل و تنظيم ، جامعة قسنطينة 2006/2005.
- المجلات :
- 1-أمينة كرايية : المجتمع البدوي و دوره في نشأة العصبية عند ابن خلدون ، أفاق فكرية ، مجلد 05 العدد 10 ماي ، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ، 2019
- 2-بحري صابر منى خرموش : البحوث التنظيمية في الفكر التنظيمي ما بين التطور التقليدي و الحديث (مقاربة نظرية تحليلية في ظل واقع المشهد التنظيمي) العدد 1، مخبر الدراسات الإجتماعية و النفسية الانثروبولوجية ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، الجزائر ، 2018
- 3- بن زاف جميلة : العلاقات الإنسانية و أثرها على العامل بالمؤسسة ، دراسة ميدانية مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 21 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، ديسمبر 2015.
- 4-جمال رميني : إصلاح منظومة الوظيفة العمومية في الجزائر خيار تنظيمي أم حتمية إجتماعية سياسية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 31، جامعة الجزائر ، ديسمبر 2017.
- 5-ربوح ياسين : أنظمة الوظيفة العمومية و موقف المشرع الجزائري منها، مجلة الحقيقة ، العدد 42 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2018

- 6-رتيمي الفضيل : المنظمة و نظرية التنظيم ، مجلة التنمية و غدارة الموارد البشرية ، قسم العلوم الإجتماعية ، جامعة البليدة .
- 7-سوالمية نورية : نحو نظرية جديدة للروابط الإجتماعية بين إسهامات أبن خلدون و المدارس الغربية ، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ، العدد 19 ، جامعة معسكر ، نوفمبر ، 2016
- 8-شالا إبراهيم ، علي برشقي : إستراتيجيات إنجاح التعليم الإلكتروني و دورها في رفع فاعلية الأداء الوظيفي بالجامعات الجزائرية في ظل تفشي ازمة كوفيد 19 ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ، المجلد 15 ، العدد 1 ، 2022.
- 9-شونوف زينب : تحليل سوسيولوجي للمؤسسة من الإنتاج إلى إعادة الإنتاج ، مجلة الأفاق للبحوث و الدراسات ، العدد 03 ، المركز الجامعي إليزي ، 2019
- 10-طرابلسي عبد الحق : المدرسة و النظام السياسي بين الخصائص البنوية و المكونات الوظيفية ، دراسة تحليلية من منظور سوسيولوجيا البنائية الوظيفية ، مجلة المواقف للبحوث ، المجلد 17 ، العدد 1 ، 2021.
- 11-عبد الحسين بشرى : العلاقات الإجتماعية النفسية و علاقتها بالإتجاه نحو العمل لدى موظفي في جامعة بغداد ، مجلة العلوم النفسية العدد 22 ، جامعة بغداد ، مركز البحوث النفسية .
- 12-عبد الرحمان مناد لطيفة ، عبد المجيد حبيب : دور الأسرة في دعم و توجيه الأبناء نحو النشاط المقاولاتي في الجزائر ، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات الإنسانية و الإجتماعية ، المجلد 2 ، الإصدار 1 ، 2021.
- 13-عزيز هادي رياض : مفهوم الدولة و نشؤها عند ابن خلدون ، مجلة العلوم السياسية ، العدد 37 ، جامعة بغداد . 1977.
- 14-فكرة عبد العزيز : العلاقات الإجتماعية من منظور سوسيولوجي ، مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية ، العدد 13 ، جامعة باتنة .
- 15-قوارح هجيرة : العلاقات الاجتماعية بين المجتمع الحقيقي و المجتمع الافتراضي ، مجلة الباحث في العلوم الغنسانية و الإجتماعية ، مجلة قاصدي مباح ، ورقلة ، الجزائر 4 ، 2020.
- 16-محمد عبدلي قاسمي ناصر : المنظمة كفضاء تفاعلي بين الإطار وشبكة العلاقات الإجتماعية ، مجلة الباحث ، في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 03 ، جامعة البليدة ، الجزائر 2020.
- القواميس :
- 1-أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت 1993
- 2- محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 1992.

3- مصلى اءمء صاءل : الشامل قاموس مصطلءات العلوم الإءءماعفة ، ءار عالم الكءب للطباعة و النشر و التوزفء ، الطبعة الاولى ، 1999.

المءاضرات:

- 1-ءفاف سعاء : مءاضرات فف نظرفاء التفظفم و التسففر ، كلفة الءقوق و العلوم السفساففة ، قسم العلوم السفساففة ، ءامعة ءسفةة بن بوعلف ، شلف 2018-2019.
- 2-فوزفة زنقوفف : مطبوعة بفءاءءوءفة فف مقفاس علم الإءءماع المؤسساء ، ءامعة 08 ماف 1954 قالمة ، كلفة العلوم الإنسانفة و الإءءماعفة ، قسم علم الإءءماع ، 2020-2021.

ملءقفاء

- 1-زهفر بءول -وءاء بوفزلة : تصمفم العمل الإستراءفءف تنظفمة فف التنفمة المهنفة الأستاذ ءامعف ، مءاءلة ضمن الملقف ءول واقع التكوفن ءامعف فف ءزازر فومف 15-16 ماف 2012 ، ءامعة مسفلة

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان :

سوسيولوجيا العلاقات الاجتماعية وأثرها على مخرجات الوظيفة

بالمؤسسة الجزائرية *

دراسة ميدانية لعينة من عمال مجموعة "بلحوسين للخدمات البترولية - بتيارت "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

بلجوهر خالد

إعداد الطالبتين:

➤ وزير شفيقة

➤ يسيني فطيمة

نرجو منكم المساهمة في الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان وذلك بالتفضل بوضع علامة (x) في الخانة التي تناسب وجهة نظركم مع العلم أنّ هذه المعلومات لا تستخدم إلا لأغراض علمية فقط، وشكرا على تعاونكم.

الموسم الجامعي 2022-2023

*

المحور الأول : البيانات الشخصية .

1. الجنس:

نكر أنثى

2. السن:

من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة من 50 فما فوق

3. الحالة العائلية : أعزب متزوج مطلق أرمل

4. المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي

5. الأقدمية في العمل :

أقل من سنتان من 3 إلى 8 سنوات

من 9 إلى 13 سنة أكثر من 13 سنة

6. الوظيفة بالمؤسسة : عون تنفيذ عون تحكم إطار

المحور الثاني : علاقات التعاون والشعور بالرضى الوظيفي

7. هل تربطك علاقة خارج الإطار الرسمي مع رؤسائك في العمل؟

نعم لا

8. هل العلاقة التي تربطك برئيسك ؟

علاقة احترام علاقة صداقة علاقة مرؤوس برئيسه

أخرى أذكره

9. مانوع العلاقة التي تربطك بزملائك ؟

علاقة صداقة علاقة تعاون علاقة شخصية

10. هل تفضل القيام بعملك داخل المؤسسة ؟

العمل بصفة فردانية العمل مع زملائك

11. هل لتفاعل الاجتماعي بين زملائك في العمل؟

يزيد من مستوى رضاك في العمل لا يزيد من مستوى رضاك في العمل

12. هل أنت راض عن المهام الموكلة إليك؟

نعم لا

13. هل تسعى إلى خلق نقاش مع زملائك أثناء فترة العمل وهذا نقاش ليس له علاقة بطبيعة

المهام الموكلة إليك؟

نعم أحيانا لا

-إذا كانت الإجابة بنعم هل لذلك تأثير على رضاك عن العمل؟

نعم لا

14. هل يرفض المدير المبادرات الإبداعية لدى العاملين داخل مؤسسة؟

دائما أبدا

المحور الثالث: العلاقات الرسمية و الأداء الوظيفي.

15. هل تلتزم بالقواعد الرسمية الداخلية بالمؤسسة؟

نعم أحيانا لا

16. هل العلاقات الرسمية في إطار العمل تؤدي إلى الدافعية في العمل؟

نعم أحيانا لا

17. ما طبيعة العلاقات التي تربطك بزملائك في العمل؟

رسمية غير رسمية

18. هل علاقتك الرسمية مع بعض الزملاء في العمل تزيد من مستوى أدائك في عملك؟

تزيد لا تزيد

19. في اعتقادك هل وجود علاقات اجتماعية رسمية بين العاملين ينعكس على أدائهم الوظيفي؟

إيجابا سلبا

20. هل ثقافة المؤسسة السائدة تشعرك بالارتياح وتحسين الأداء؟

نعم أحيانا لا

21. هل تشعر بالانتماء الفعلي للمؤسسة التي تعمل بها؟

أشعر لا أشعر

إذا كانت إجابتك بلا أشعر فهل يرجع هذا إلى:

كون المؤسسة لا تشبع حاجتك عدم إحساسك بروح الانتماء

المحور الرابع: العلاقات الشخصية والتسيب الوظيفي

22. هل تسعى إلى إقامة علاقات شخصية مع الآخرين داخل المؤسسة؟

نعم لا

23. أين تفضل الالتقاء بزملائك الذين تربطك بهم علاقات غير رسمية؟

داخل المؤسسة خارج المؤسسة

24. ما نوع العلاقات التي يمكن أن تؤثر على سيرورة العمل بطريقة فعالة؟

علاقات صداقة علاقات تعاون علاقات شخصية

25. كيف يمكن أن تؤثر هذه العلاقات في مجال العمل؟

سلبا إيجابا

أ- في حالة التأثير السلبي؛ فيما يتمثل؟

الصراع الداخلي بين جماعات العمل التعارض مع أهداف المؤسسة

ب- في حالة التأثير الإيجابي؛ فيما يتمثل؟

تحفيز معنويات العاملين زيادة احتمالية تحقيق أهداف المؤسسة

26. بما تفسر عدم انضباط العمل في عملهم؟

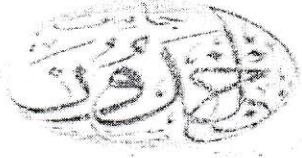
عدم الشعور بالمسؤولية عدم الشعور بأهمية العمل

عدم الاقتناع بالقوانين التي تنظم العمل

27. هل يتأخر بعض العمال عن الحضور إلى العمل في الوقت المحدد؟

غالبا أحيانا نادرا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 46. / ق ع / ك ع / 11 / 2023

إلى السيدة (ة) محترم (ة) مدير مجموعة

بلحوسين للخدمات البترولية - تيارت -

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن أتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم :

- وزير شفيقة

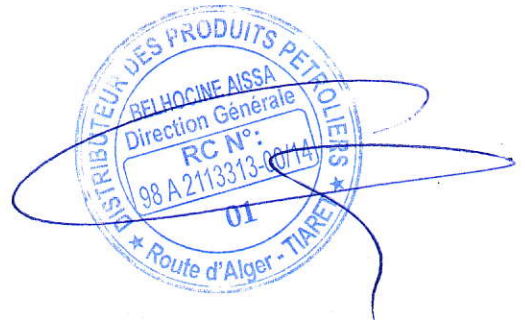
- ياسيني فاطمة

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

هذه الشهادة .

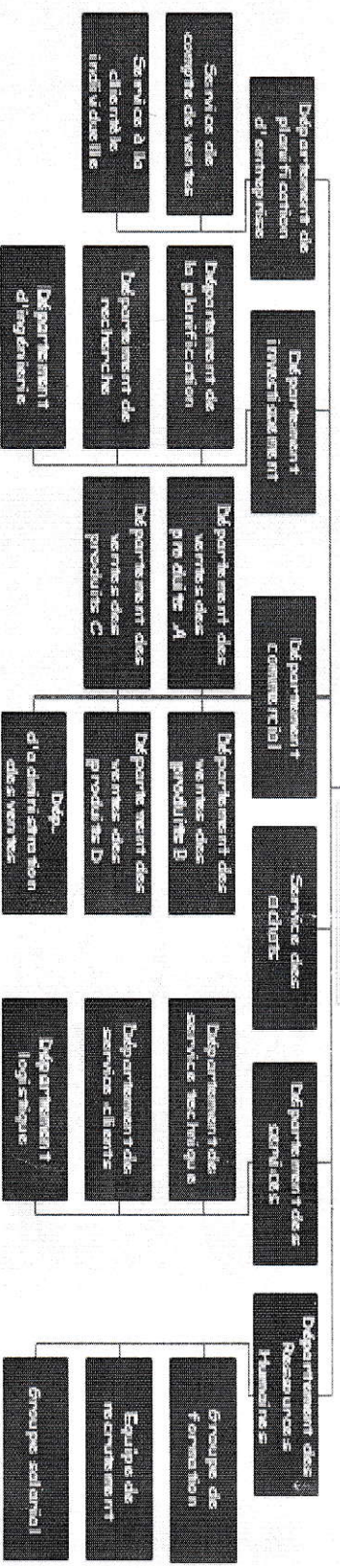
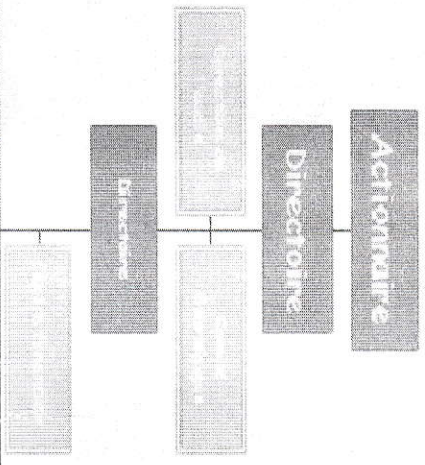
2023/03/08

جامعة ابن خلدون
قسم علم الاجتماع
رئيس قسم علم الاجتماع
كرطالي نور
رئيس قسم علم الاجتماع



BELHOCINE AISSA

DISTRIBUTEUR DES PRODUITS PETROLIERS





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: 110004446049923 والصادرة بتاريخ: 2018/09/22

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:
.....

.....

.....

.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم 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)
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1256000000000000000 والصادرة بتاريخ: 09/03/2023

المسجل(ة) بكلية:
.....

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:
.....

.....
.....

.....
.....

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

التاريخ: 2023/05/30

إمضاء المعني

المصادقة