

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية والعلوم الإسلامية
قسم العلوم الاجتماعية



عنوان المذكرة

البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين
بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.
دراسة ميدانية على العاملين الجزائريين.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

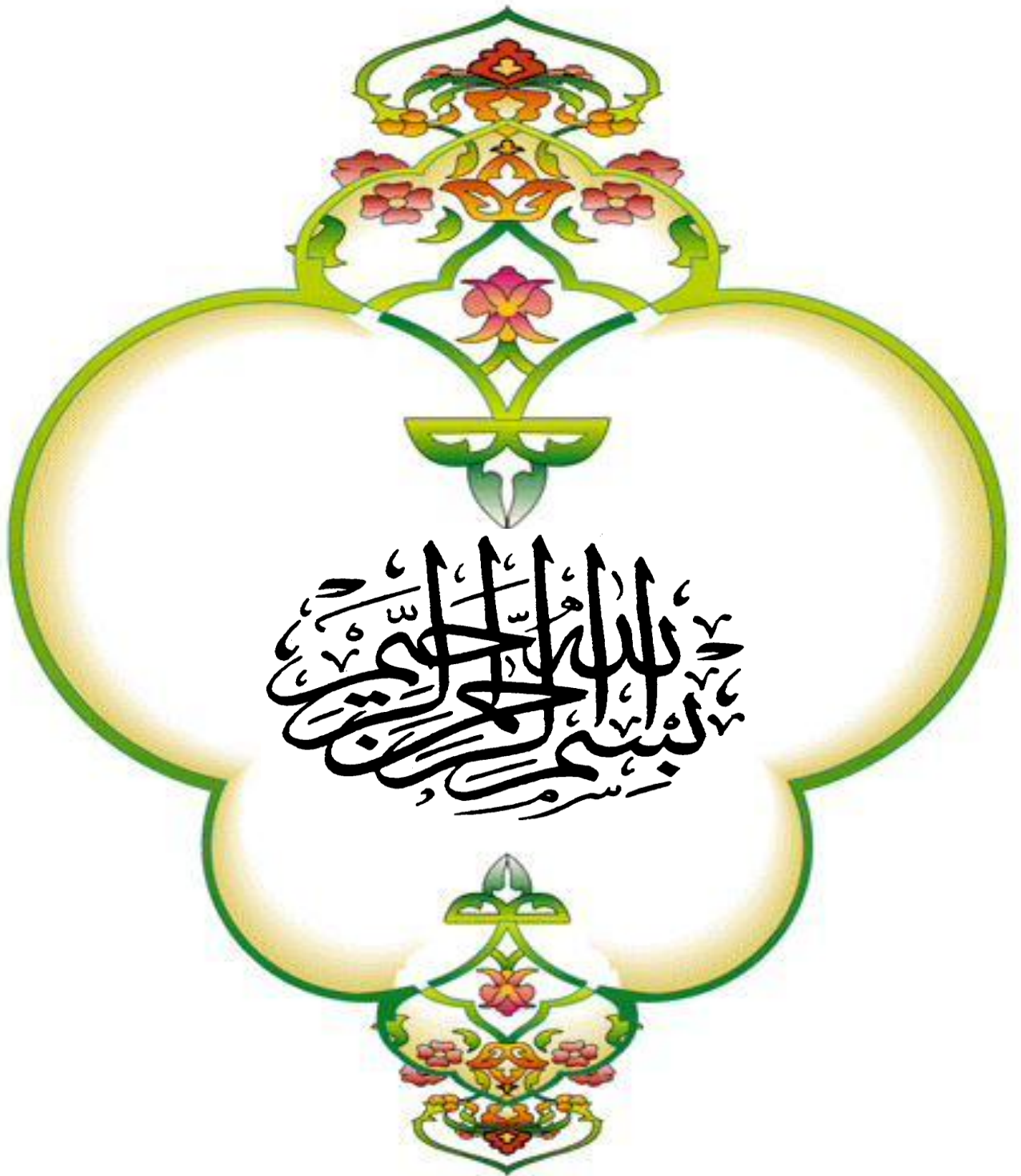
إشراف الأستاذ:

* رحمانى محمد

إعداد الطالبة:

❖ العرباوي صليحة

السنة الجامعية 2017-2018





إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل والصلاة والسلام على من لا نبي بعده محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي وتعبي وعربون محبتي إلى والدي العزيزين حفظهما الله ورعاهما وأطال عمرهما.

إلى لألى البيت إختي وأخواتي أحبائي وقرة عيني.
إلى كل الأقارب الأخوال والخالات، الأعمام والعمات.

إلى حبيبي و خليلتي "حورية"

إلى ابن عمي " عثمان " الذي لن أنسى فضله علي ما حبيت جزاك الله عنا خير الجزاء.
إلى كل رفيقات دربي وزميلاتي في الدراسة وزميلي " أحمد بن دبيش " الذي كان عوننا وسندا.

إلى كل من ساهم في هذا البحث سواءا من قريب أو بعيد ولو بالدعاء.

أحبكم في الله

صليحة



شكر و عرفان

أولاً وقبل كل شيء الحمد والشكر للمولى جل وعلا على نعمه فلولاً بفضل الله علينا ما وصلنا إلى هذا المستوى ألف حمد وشكر لك يا الله.

الشكر للوالدين الكريمين أطال الله عمرهما

كما نتوجه بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف "رحماني محمد" الذي له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في إنجاز هذا البحث الذي كان خير موجه ومرشد والسند والعون في إتمام هذا العمل جزاك الله عنا خير الخزاء.

الشكر موصول إلى جميع أساتذة قسم العلوم الإجتماعية الذين ساعدوني في هذا العمل الأستاذ "مولودي محمد" "بوفارس عبد الرحمن" "الأستاذة أم الغيث".

الشكر موصول أيضاً إلى أستاذي وابن عمي وقدوتي "العرباوي عثمان" الذي لم يخل علينا بمعلوماته ونصائحه ومعونته بارك الله فيك.

إلى جميع عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار بما فيهم الأستاذة "إبراهيم" "سميحة" "مهديّة".

إلى أستاذي الفاضل "غزالي عبد الصمد"

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد جزاكم الله خيراً.

الصفحة	فهرس المحتويات:
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس الجداول.
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول الإطار المنهجي:	
04	تمهيد
04	أولاً: الإشكالية.
04	ثانياً: أسئلة الدراسة
05	ثالثاً: فرضيات الدراسة.
06	رابعاً: نموذج الدراسة.
07	خامساً: التعريف الإجرائي للمفاهيم
09	سادساً: أسباب الدراسة.
10	سابعاً: أهمية و أهداف الدراسة.
10	ثامناً: الدراسات السابقة.
19	خلاصة.
الفصل الثاني: البيئة الإجتماعية والتنظيمية	
21	تمهيد.
21	أولاً: البيئة الإجتماعية
21	1-1 تعريف البيئة الإجتماعية.
22	2-1 عناصر البيئة الإجتماعية
26	ثانياً: البيئة التنظيمية.
26	1-2 تعريف البيئة التنظيمية
26	2-2 عناصر البيئة التنظيمية.

34	خلاصة.
الفصل الثالث الإنضباط الوظيفي	
36	تمهيد
36	أولاً: مفهوم الإنضباط الوظيفي.
37	ثانياً: أهمية الإنضباط الوظيفي.
38	ثالثاً: أنواع الإنضباط الوظيفي.
38	رابعاً: مقومات الإنضباط الوظيفي.
40	خامساً: دعائم الإنضباط الوظيفي.
44	سادساً: العوامل المؤثرة في الإنضباط الوظيفي.
44	سابعاً: نظام إنضباط العاملين.
47	ثامناً: النظريات المفسرة للإنضباط الوظيفي
46	8-1-1: النظريات الكلاسيكية.
46	8-1-1-1 النظرية البيروقراطية.
47	8-1-1-2 نظرية الإدارة العلمية.
47	8-1-1-3 نظرية التنظيم الإداري.
49	8-2: النظريات الحديثة.
49	8-2-1 نظرية الحاجات "لإبراهام ماسلو".
50	8-2-2 نظرية "ماك كليتلاند" للحاجات.
51	8-2-3 نظرية (X و Y) "لدوجلاس ماك قريغور".
52	خلاصة.
الفصل الرابع الجانب الميداني	
54	تمهيد.
57	أولاً: مجالات الدراسة.
57	2-1 المجال الزمني.
58	2-2 المجال الجغرافي.

58	3-2 مجتمع الدراسة.
58	ثالثا: المنهج والأدوات المستخدمة
57	رابعا: العينة وطريقة إستخدامها
60	خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة
60	سادسا: تحليل بيانات الجداول البسيطة
64	سابعا: تحليل وتفسير الجداول المركبة ومناقشتها
66	ثامنا: التحاليل الإحصائية (الإختبارات)
72	تاسعا: الإستنتاجات العامة
75	الخاتمة
78	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الجدول رقم (01) توزيع الاستثمارات على المبحوثين وجمعها وتفريغها	60
02	يوضح الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس	60
03	يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب السن	61
04	يوضح الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	62
05	يوضح الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	62
06	يوضح الجدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل	63
07	يوضح الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	63
08	يوضح الجدول رقم (08) معامل الارتباط بيرسون لعلاقة البيئة الإجتماعية بالإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	64
09	يوضح الجدول رقم (09) معامل الارتباط بيرسون اعلاقة البيئة التنظيمية بالإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية ابن سينا أدرار.	65
10	يوضح الجدول رقم (10) إختبار "t" لفرق بين الجنسين لدى العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	66
11	يوضح الجدول رقم (11) تحليل التباين الأحادي للفروق بين المستويات العمرية لدى الأفراد العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	69
12	يوضح الجدول رقم (12) التحليل البعدي "شيفي" للفروق بين المستويات العمرية لدى الأفراد العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	67-68
13	يوضح الجدول رقم (13) تحليل التباين الأحادي للفروق بين المستويات التعليمية لدى الأفراد العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	69
14	يوضح الجدول رقم (14) التحليل البعدي "شيفي" للفروق بين المستويات التعليمية لدى الأفراد العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.	69
15	يوضح الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لدرجة الإنضباط الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.	71

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
07	نموذج الدراسة	01
53	الهرم ابراهمماسلو للحاجات الانسانية	02

مقدمة

مقدمة:

تعد المؤسسات الجزائرية حديثة النشأة باختلاف أنواعها صناعية كانت أو خدماتية، أو تجارية فبعد الإستقلال بدأت مؤسساتنا رحلتها في التغيير والتجديد بسبب ماخلفه المستدمر من مشاكل، سواء في الأنظمة التسييرية أو الميكانيزمات والمعدات المستعملة بها، وقد مرت هذه الأخيرة بمراحل عدة وسنوات، إلا أنها مازالت تعاني الكثير من المشاكل إقتصادية وإيدولوجية وتنظيمية والتي تهمنا في هذا البحث ونخص بالذكر الصراع التنظيمي، الفساد الإداري، المشكلات الإنضباطية بما فيها من غياب العاملين وتأخرات عن مواعيد العمل، وعدم الإمتثال لأوامر الرؤساء، وكذا عدم تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية، إضافة إلى عدم إنهاء المهام الموكلة إلى العاملين في آجالها المحددة، والذي إنجر عنه تدهور في العمليات التنظيمية والمهنية داخل الأنساق الوظيفية، والذي حال دون تقدم وازدهار المؤسسات الجزائرية كما هو الحال بالنسبة للدول المتقدمة كاليابان والوم أ، والدول الأوروبية.

وهو الأمر الذي يحثنا ويدفعنا لإعادة النظر في اشكالية " الإنضباط الوظيفي لدى العاملين" ومحاولة إيجاد الحلول اللازمة والتي من شأنها التقليل من حدة هذا الأخير. وقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة علاقة البيئة الإجتماعية والتنظيمية بالإنضباط الوظيفي .

وهي تحت عنوان " البيئة الإجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالإنضباط الوظيفي

لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار"

وعليه حاولنا تقسيمها إلى جانبين الأول نظري والثاني ميداني.

الجانب الأول: نظري ويحوي خمسة فصول

الفصل الأول: وتمثل في الجانب المنهجي والذي يبين الإشكالية والتساؤلات والفرضيات وأسباب إختيار الموضوع، وأهميته وأهداف الدراسة، ونموذج الدراسة والمفاهيم الإجرائية لهذه الأخيرة، وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى البيئة الإجتماعية والتنظيمية بحيث تم التعرف فيه على

تعريف كل من البيئة الإجتماعية والتنظيمية وشرح عناصرهما.



الفصل الثالث: فحين تطرقنا فيه إلى الإنضباط الوظيفي بدءا بمفهومه، وأهمية الإنضباط الوظيفي، أنواع الإنضباط الوظيفي، مقومات الإنضباط الوظيفي، دعائم الإنضباط الوظيفي، وأخيرا نظام إنضباط العاملين في المؤسسة والنظريات المفسرة للإنضباط الوظيفي بما فيها النظريات الكلاسيكية والحديثة.

أما الجانب الثاني: ويتضمن الجانب الميداني للدراسة ويشمل على فصل واحد.

الفصل الرابع: تناولنا فيه مجالات الدراسة، والمنهج والأدوات المستخدمة، والعينة وطريقة إختيارها، وتحليل جداول البيانات البسيطة، وتحليل جداول البيانات المركبة ومناقشتها، والتحليل الإحصائية (الإختبارات)، الإستنتاجات، وختمت الدراسة بخاتمة، وأخيرا قائمة المصادر والمراجع متبوعة بملاحق.

الفصل الأول الإطار المنهجي

تمهيد:

إن تحديد الأسس المنهجية المعتمدة في مجال البحث الاجتماعي أمر ضروري حتى يتسنى للباحث تحقيق نتائج مقبولة وسليمة، إذن فمن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى أهم الجوانب المنهجية المعتمدة في دراستنا.

أولاً: الإشكالية

تعتبر البيئة الاجتماعية مجالاً ديناميكياً متنوعاً من حيث الثقافة والعلوم والمعرفة، نتيجة للتجمعات الأفراد وتفاعلاتهم بحيث أفرزت لنا قيماً وديانات وأنساق كالنسق الاقتصادي لما يضمه من شركات ومصانع، وأنساق اجتماعية كالمدارس والجامعات والمؤسسات الخدمائية والمساجد، إضافة إلى الأنساق السياسية بما فيها الجمعيات والأحزاب والنقابات، مما يؤثر في شخصيات الأفراد وقيمهم من خلال التنشئة الاجتماعية التي أكتسبهم اللغة والعادات والتقاليد، والأعراف والأخلاق والمثل إذا تجسد هذه الأخيرة في المنظمات من خلال السلوكيات التي تصدر من العاملين سلبية كانت أو إيجابية كالإتكال والتكاسل، السلوك الإنتهازي والتماطل، كذلك الإلتقان، الإلتزام والولاء، الإحترام والتقدير، والإنضباط الوظيفي الذي يعد جوهر العملية الإدارية في أي بيئة تنظيمية خاصة كانت أو عامة باعتباره يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها، ويضمن السير الحسن لهذه الأخيرة وخاصة تلك المؤسسات الحساسة والتي لها ثقل في المجتمع كالمؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار كونها تنشط في بيئة ديناميكية مما يستدعي وجود قيم أخلاقية للعمل، من إبداع، وإنضباط، وإلتزام بالقوانين واللوائح التنظيمية، وإطاعة الأوامر حتى تضمن الخدمة الصحية الجيدة للمرضى، والتقليل من الأخطاء وتفاديها، وكذا تحقيق الإنسجام بين العاملين، وبين الإدارة والعاملين، بغية مواكبة التطورات التي تحدث في العالم حتى نصل إلى مصف الدول المتحضرة والمتقدمة، وعليه نطرح الإشكال التالي والذي مفاده: ماعلاقة البيئة الاجتماعية والتنظيمية بالإنضباط الوظيفي؟ ولتوضيح أكثر لإشكالية بحثنا نطرح التساؤلات الفرعية:

- 1) هل توجد علاقة بين البيئة الاجتماعية و الإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار؟
- 2) هل توجد علاقة بين البيئة التنظيمية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ؟
- 3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة والتي تعزى إلى: أ) الجنس.

ب) السن.

ج) المستوى التعليمي؟

ثالثاً: الفرضيات

1) توجد علاقة بين البيئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.

2) توجد علاقة بين البيئة التنظيمية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.

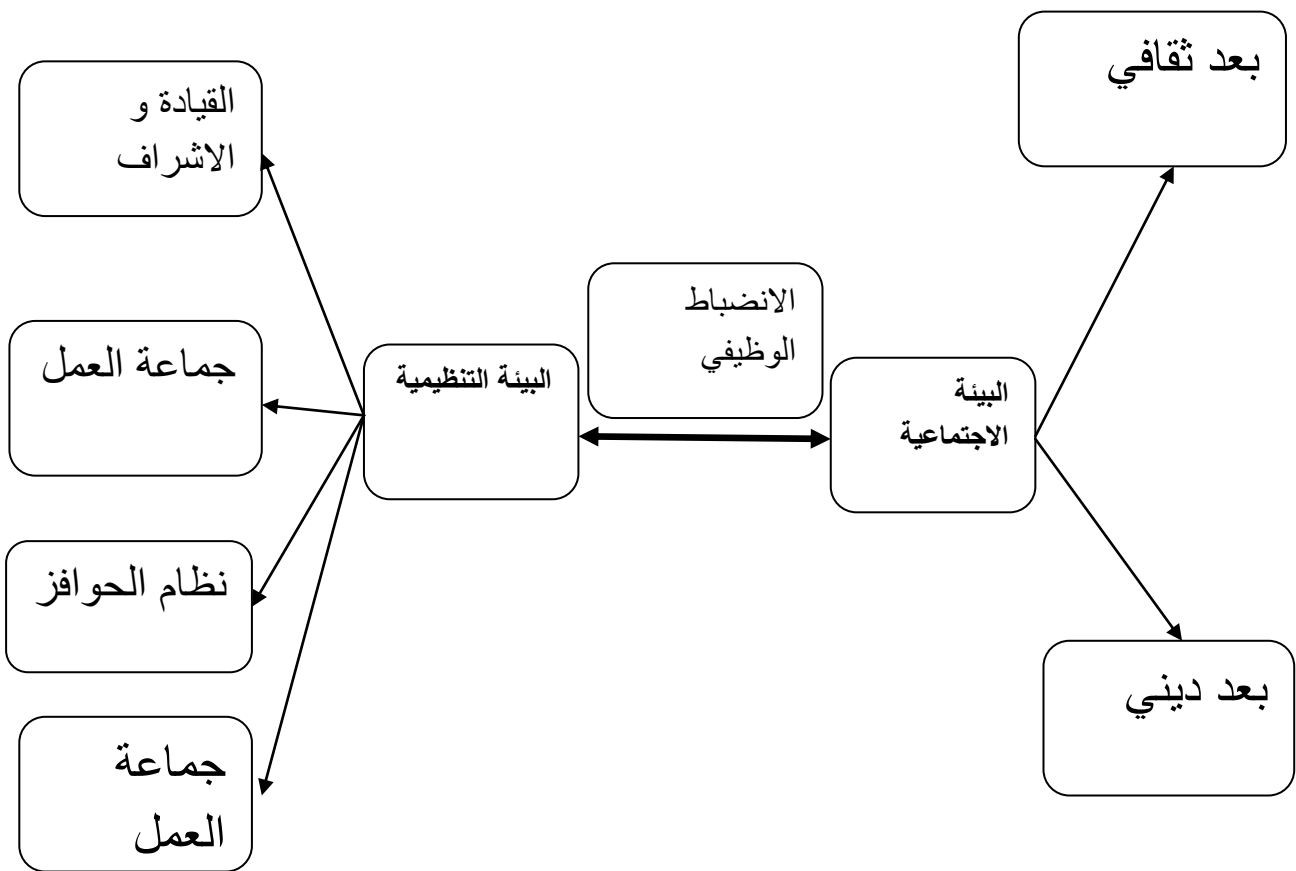
3) هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة والتي تعزى إلى:

أ) الجنس .

ب) السن .

ج) المستوى التعليمي.

رابعاً: نموذج الدراسة



خامسا: التعريف الإجرائي للمفاهيم**الإضباط:**

يعني الإلتزام وهو عكس الإنفلات والفوضى ،وهو الجدية والإلتزام ،الدقة ،وحسن أداء الواجب ،واحترام حقوق الآخرين والقدرة على التمييز بين ما هو مشروع وجائز ،وبين ما هو محظور وممنوع.⁽¹⁾

الإضباط الوظيفي:

هو عبارة عن تعديل السلوك الغير متطابق مع ضوابط العمل وتوضيح السلوك المرغوب فيه من قبل الأفراد العاملين.⁽²⁾

الإضباط الوظيفي:

بأنه إلتزام الموظف بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها.⁽³⁾

التعريف الإجرائي للإضباط الوظيفي:

هو إحترام العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار لمواعيد العمل ،وأداء العمل بجدية وإتقان مع الإلتزام بالقواعد واللوائح تنظيمية.

2 السلوك التنظيمي:

هو دراسة السلوك البشري والمواقف، والأداء في بيئة المنظمة مستخدما طرقا ومبادئ من علوم متنوعة كعلم النفس والاجتماع وعلم السياسة ،وعلم ثقافة الأجناس البشرية متناولا الأفراد، والمجموعات والعمليات.⁽⁴⁾

كما يعرف على انه : سلوك الأفراد داخل المنظمات ،ويقصد به الإستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لإحتكاكه بغيره من الأفراد ،أو نتيجة لإتصاله بالبيئة الخارجية

¹زكريا خنجي، "أخلاقيات العمل الإضباط الوظيفي"، أخبار الخليج، 15 نوفمبر 2015، ص 01.

²يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسن، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل ، مؤسسة الوراق ،الأردن ،2010، ب ط، ص511.

³المشكلات الإدارية في مجال الإضباط، الرابط: <http://hrdiscussuion.com/hr1734html> ص13، نظر يوم 21 نوفمبر 2017.

⁴عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ،محمد بن مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري ،الطبعة الأولى ،الرياض، 2007، ب دارنشر، ص14.

من حوله ،ويتضمن السلوك "كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي،أو مشاعر أو إنفعالات أو إدراك".⁽¹⁾

التعريف الإجرائي للسلوك التنظيمي:

هو سلوك الأفراد سواء كانوا إداريين أو أطباء وممرضين بحيث يعتبر هذا الأخير إستجابة على المثيرات التي يواجهها داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية نتيجة للإحتكاك ببعضهم البعض ولإتصالهم بالبيئة الإجتماعية .

3 / البيئة الإجتماعية :

هي ذلك الجزء من البيئة الذي يتكون من الأفراد والجماعات في تفاعلهم وكذلك التوقعات الإجتماعية وأنماط التنظيم الإجتماعي وجميع مظاهر المجتمع الأخرى.⁽²⁾ كما تعرف بأنها المحيط الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لمن يعيش في ظله من أفراد المجتمع.⁽³⁾

يعرفها أحمد همشري :

"وتشمل البيئة المؤسسات الإجتماعية على إختلافها ،كالأسرة ، ودور العبادة ،والإدارات الحكومية".⁽⁴⁾

البيئة الإجتماعية إجرائيا:

هي المحيط الذي ينشأ فيه الأفراد ويتفاعلون فيه ببعضهم البعض ، من خلال التنشئة الإجتماعية، التي تحدد سلوكياتهم داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرا ر .

1-أحمد السيد الكردي ، السلوك التنظيمي ،: www.investinteeh.com ، ص 08 ،نظر يوم 07أكتوبر 2017

2-محمد الشعراوي عبد الوارث الشال ، بحث في مادة المدخل إلى السلوك الإنساني والبيئة ،ناهد عباس ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، 2012،ب تخصص ، ص 4 - 5.

3-عبد الله الرشيدان ، نعيم جعيني،المدخل إلى التربية والتعليم ،دار الشروق ،الأردن ،ب ط،1999،ص179.

4-مسفر حسن القحطاني،أثر البيئة الإجتماعية على الدعوة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير،(مذكرة غير منشورة)الدعوة والإحتساب ،أحمد بن محمد أبابطين ،كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية،1425 _____ 1426،ص 5 _____ 6.

4/ البيئة التنظيمية:

هي القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية. (1)

يعرفها القريوتي: "هي إطار وعائى تمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها، والإدارة التي يتبعها، والمشروع الذي ينتمي إليه. (2)

البيئة التنظيمية إجرائيا:

هي بيئة العمل الداخلية التي يعمل الأفراد ويتفاعلون ضمنها ويتأثرون بها ويؤثرون في بعضهم البعض ويظهر هذا سواء في سلوكياتهم أو أدائهم للعمل، واتجاهاتهم أو ضمن العملية الإدارية.

سادسا: أسباب إختيار الموضوع

إن لكل باحث أسباب ودوافع إستدعت منه إجراء دراسته كيفما كان مجال تخصصه بحيث يسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافه.

6-1 أسباب ذاتية:

(1) الميل لهذا النوع من المواضيع الخاصة بالتنظيم والعمل.

6-2 أسباب موضوعية:

(1) قلة الدراسات حول هذا الموضوع "الإنضباط الوظيفي" في الجزائر وهذا في حدود إطلاعنا.

(2) كون هذا الموضوع أضحى مشكلا ومحل جدل داخل المؤسسات الجزائرية بتنوعها مما استدعى منا دراسته.

(3) إثراء المكتبة الجامعية من حيث المادة العلمية حول هذا الموضوع.

¹-عايد رحيل عيادة الشمري ، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، (غير منشورة)، العلوم الإدارية، سعيد محمد الغامدي، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2013، ص09.

²-سعد بن سعيد القحطاني بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، العلوم الإدارية، أحمد عودة عبد المجيد عودة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2012، ص07.

سابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

7 - 1 الأهمية:

تكمن أهمية هذا الأخير في:

تتعلق أهميته داخل المؤسسات خاصة كانت أو عمومية، و ضرورة وجوده ليس فقط في المنظمات بل حتى في حياتنا اليومية.

7 - 2 الأهداف:

- 1) معرفة ما إذا كان للبيئة التنظيمية والاجتماعية علاقة بالإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.
 - 2) معرفة درجة الإنضباط الوظيفي عند العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.
 - 3) معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لخصائصهم الشخصية.
 - 4) إعطاء بعض الحلول والتوصيات التي من شأنها المحافظة على سلوك الإنضباط الوظيفي وتجسيده في المؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.
- ثامناً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: "أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة" دراسة ميدانية بالكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، لطالب كمال راتب نوفل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. إشكالية الدراسة: ما أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر ذوي الوظائف الإشرافية.¹

¹ - كمال راتب نوفل، أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، إدارة الأعمال، وسيم الهابيل، التجارة الجامعية الإسلامية بغزة، 2015م، ص03.

فرضيات الدراسة: (1)**الفرضية الرئيسية:**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الإنضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعة الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر ذوي العاملين في الوظائف الإشرافية.

الفرضيات الفرعية:

1) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الإلتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

2) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

3) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

4) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي للعاملين.

5) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين النزاهة والشفافية في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يؤثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى دلالة

الإحصائية (0.05).

الفرضية الرئيسية الثالثة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين أداء العاملين في

الوظائف الإشرافية في الكليات الجامعية الحكومية في أثر الإنضباط الإداري على

الأداء الوظيفي للعاملين ترجع إلى الإختلاف في بعض خصائص العاملين في الوظائف

¹ - مرجع نفسه، ص 06.

الإشرافية مثل متغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكلية (مكان العمل) ، المسمى الوظيفي).⁽¹⁾

نتائج الدراسة:⁽²⁾

- 1) أثبتت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين مظاهر الإنضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية والحكومية الخمس في قطاع غزة بنسبة 74.8%
- 2) أظهرت الدراسة بأن هناك أثر قوي لبعض عناصر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة، وهي "التحلي بالأخلاق الحميدة، والحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي أما باقي المظاهر فقد كان تأثيرها ضعيف على الأداء الوظيفي للعاملين.
- 3) بينت الدراسة أن مستوى الإنضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع غزة كان مرتفعا وهو 82.47%.
- 4) أثبتت الدراسة بأنه لا يوجد هناك تسبب إداري في جميع الكليات الجامعية الحكومية الخمس بقطاع غزة.
- 5) أشارت الدراسة بأن مستوى الإنضباط الإداري كان متفاوتا بين الكليات الخمس وقد كان لكلية الدعوة الإسلامية أعلى مستوى إنضباط وهو 8.70%، أما كلية الجامعة للعلوم والتكنولوجيا فكان مستواها الخامس وهي أقل مستوى وهو 7.68%، أما كلية فلسطين التقنية - دبر البلح فكان ترتيبها الثاني ومستوى الإنضباط هو 8.29% أما كلية مجتمع الأقصى فكان مستواها الرابع وهو 7.96%.
- 6) كما بينت الدراسة بأن أعلى و أول مستوى إنضباط إداري في الكليات الخمس كان مجال الإلتزام بالأنظمة والقوانين في العمل، ونسبته 83.34% ، والثاني هو التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة ونسبته 83.01% والثالث هو "علاقات العمل" ونسبته 82.75% أما الرابع فهو "الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي" ونسبته 81.75%، أما المستوى الخامس وهو آخر مستوى فكان النزاهة و الشفافية في العمل ونسبته 81.48%.

¹ -مرجع نفسه، ص06.

² - مرجع نفسه، ص 115.

(7) أوضحت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمس كان عالياً ونسبته 77.9% (1).

(8) أظهرت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين في الوظائف الإشرافية، في الكليات الخمس من ناحية أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الأقسام المختلفة، تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس ، سنوات الخبرة).

(9) أظهرت الدراسة بأن الكليات الخمس تمارس منح الحوافز للموظفين المبدعين بشكل ضعيف وذلك بنسبة 60.21%.

(10) أثبتت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين في الوظائف الإشرافية، في الكليات الخمس من ناحية أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الأقسام المختلفة، تعزى إلى متغير (العمر، المؤهل العلمي، مسمى الوظيفة، الكلية (مكان العمل)). (2)

الدراسة الثانية: (3) "الإنضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية" دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية للطالبة سيد راضية 2010-2011م.

التساؤلات:

(1) ما مدى إلتزام العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بالقواعد الرسمية للتنظيم؟

(2) ما مدى تأثير العلاقات التنظيمية الداخلية على تحقيق الإنضباط في العمل؟

(3) ما مدى تأثير الظروف الخارجية والمتعلقة بالفرد العامل على إنضباطه الوظيفي؟

(4) ما هو دور الإنضباط التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟

الفرضيات:

(1) تعاني المؤسسة الصناعية من مشكلات إنضباط عمالها مع القواعد الرسمية للتنظيم.

1 - مرجع نفسه، ص 115.

2 - مرجع نفسه، ص 116.

3 - سيد راضية، مرجع سبق ذكره، ص 18-19.

(2) يتأثر الإنضباط في العمل بطبيعة العلاقات الداخلية للتنظيم .

يتأثر الإنضباط الوظيفي ببيئة العمل الخارجية للتنظيم.(1)

(3) يتأثر الإنضباط التنظيمي بالرضا الوظيفي للعاملين .

نتائج هذه الدراسة:(2)

طبيعة القواعد الرسمية بالمؤسسة محل الدراسة تعكس فعلا مدى تمسك العمال بها وقبولهم لها ، والتي تتسم بالصرامة والذي أنتج عددا من المعوقات التنظيمية كالرتابة ، الروتين ، الجمود والتصلب .

- 1) تبين من الدراسة أن هناك تأثير كبير للبيئة العمل على الإنضباط الوظيفي للعمال من حيث علاقات العمل، واتضح أنها تفتقد عامل المرونة بدرجة كبيرة الذي أوجد مشكلات تنظيمية عديدة منها التهميش العمالي والإنعزالية وقلة الإنسجام الإجتماعي بين المستوى الرأسي والأفقي للنسق التنظيمي مما نتج عنه عدم التناسق بين المجهودات .
- 2) تبين أن هناك تأثير بين بيئة عمل المؤسسة والبيئة التنظيمية من خلال الظروف المرتبطة بالعمال، وإيضاح صعوبة تكيف البيئة التنظيمية مع البيئة الخارجية بسبب عزز المؤسسة على إحتواء المشكلات العمالية مما ولد عدم التناسق الجيد للعناصر الوظيفية للتنظيم الذي انعكس سلبا على علاقات العمل ولوائح المنظمة.
- 3) كشفت هذه الأخيرة عن تأثير المشاعر المرتبطة بالعمل على الإنضباط العمالي وأن هناك ثقل في المحيط التنظيمي والذي لا يبعث على العمل و الإرتياح النفسي في عدة جوانب بالنسبة للعمال المتواجدين في الورشات الإنتاجية ، وتم إرجاع ذلك إلى التقصير التنظيمي الناتج عن الإهمال في ممارسة الأدوار الرسمية كذا لعدم معالجة المشكلات المرتبطة بالعمال ولعدم تحسس المشكلات المعرقله لأدائهم قصد تجاوزها.

¹ - نفس المرجع، ص 19.

² - نفس المرجع، ص 277 - 279.

الدراسة الثالثة:⁽¹⁾ "دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز سلوك الإنضباط الوظيفي" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي، غرداية، للطالب حاج عومر إبراهيم أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في تنمية الموارد البشرية، 2015 – 2016. سؤال الإشكالية: كيف تؤثر إدارة الموارد البشرية على تعزيز سلوك الإنضباط الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية؟
فرضيات الدراسة:

- 1) كلما كانت عملية التوظيف مبنية بشكل عملي وعقلاني ساد سلوك الإنضباط الوظيفي للعمال داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي .
- 2) كلما كانت الحوافز المعنوية والمادية مطبقة بعدالة داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية، زاد إنضباط عمالها وظيفيا.
- 3) كلما كانت عملية الرقابة موضوعية ساهمت في تحقيق سلوك الإنضباط الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي.

نتائج الدراسة:⁽²⁾

- من أسباب المشكلات الإنضباطية داخل المؤسسة: أسباب ذات علاقة إما بالإدارة والموظف وطبيعة العمل، وبالأجور والمكافآت والحوافز.
- عملية التوظيف تتدخل فيها نصوص قانونية غير مرنة لا تراعي متطلبات المنصب.
- وجود مشكلات إنضباطية لعدم تعزيز إدارة الموارد البشرية من خلال ترسيخ ثقافة تنظيمية بالدرجة المطلوبة من الكفاءة.
- عدم الإلتزام بالدوام الرسمي للعمل .
- عدم إحترام تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة .
- عدم فاعلية النظام الرقابي الإداري .

¹ - حاج عومر إبراهيم، دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز السلوك الإنضباط الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، (غير منشورة)، تنمية الموارد البشرية، عرور مليكة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2015-2016، ص 11-12.

² - نفس المرجع، ص 251.

- عدم الموضوعية في نظام الترقية والتقييم في المؤسسة وتدخل الوساطة في عملية التوظيف⁽¹⁾
 - سياسة إستقطاب غير فعالة وعدم وجود موضوعية في سياسة التعيين والإختيار ومقابلة التوظيف.
 - عدم الرضا عن التصنيف المخصص للوظيفة في الأجور.
 - عدم وجود ثقافة الحوافز في المؤسسة والتي تنمي الدافعية للعمل كالتكوين والمكافأة والترقية والعدالة.
 - عدم وجود مناخ تنظيمي محفز.
 - عدم وجود ولاء تنظيمي لغالبية المبحوثين تبين بوضوح وجود علاقة إرتباطية معنوية بين الانضباط الوظيفي و بين كل المشكلات الانضباطية ذات العلاقة بالإدارة.
- الدراسة الرابعة: "العوامل المؤثرة في الانضباط الذاتي"⁽²⁾**

من وجهة نظر بعض الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية "دراسة ميدانية لدكتور فهد بن معيقل العلي "

إشكالية الدراسة:

معرفة العوامل المؤثرة في الانضباط الذاتي سوف تسهم في تعزيز السلوك الايجابي في أداء العامل والذي يساعد على إنجاز العمل في الوقت المطلوب .

أسئلة الدراسة :

- 1) ما هي مستويات عوامل الانضباط الذاتي من وجهة نظر بعض الموظفين في الأجهزة الحكومية ؟
- 2) هل هناك علاقة بين رأي المبحوث في مستوى عوامل الانضباط الذاتي لدى الموظفين بين المتغيرات الشخصية ، العمر ، المؤهل العلمي ، الحالة الإجتماعية ؟

¹ -مرجع نفسه، ص 251-256.

² - فهد بن معيقل العلي، العوامل المؤثرة في الانضباط الذاتي، (غير منشورة)، ص2-3.

3) هل هناك علاقة بين رأي المبحوث في مستوى عوامل الإنضباط لدى الأفراد وبين متغيراته الوظيفية، طبيعة العمل الحالي، مسمى الوظيفة، المرتبة الوظيفية، عدد سنوات الخبرة؟

4) مامدى مساهمة العوامل في الإنضباط الذاتي من وجهة نظر بعض الموظفين في الأجهزة الحكومية؟

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى أن الدوافع والحوافز تلعب دورا مهما في التأثير في الإنضباط الذاتي بحيث تكون الدوافع والحوافز ذات تأثير أساسي في توجيه السلوك الإنساني نحو تحقيق أهداف المنظمات والأفراد، وهذه النتائج تدعم تعريف ما توصل إليه "العديلي 1416هـ" يتضمن تعريف الدوافع الثلاثة جوانب أساسية "ماهو المنشط للسلوك الإنساني، كيف يمكن توجيه السلوك أو تحويله، كيف يمكن المحافظة على السلوك".⁽¹⁾

التعقيب على الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى كمال راتب نوفل:

إهتم الباحث بدراسة علاقة الدلالة الإحصائية بين الإنضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين، واهتم بدراسة العلاقة الإرتباطية بين الإلتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

وحاول معرفة العلاقة الإرتباطية ذات الدلالة الإحصائية بين الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين، درس العلاقة بين علاقات العمل والأداء الوظيفي للعاملين والتحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والأداء الوظيفي.

كما ركز على دراسة أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين، واهتم بدراسة النزاهة والشفافية في العمل.

الدراسة الثانية "لسيد راضية":

تناولت هذه الدراسة القواعد الرسمية للتنظيم، وعلاقات العمل وأن بيئة العمل تفتقد عامل المرونة، مما أوجد مشكلات تنظيمية كما كشفت عن تأثير بيئة العمل بالبيئة

¹ - المرجع نفسه، ص 16.

التنظيمية مما أوجد صعوبة في التكيف بين البيئة التنظيمية والخارجية بسبب تأثير المشاعر المرتبطة بالعمل على الانضباط العمالي، وعدم الإرتياح النفسي.
الدراسة الثالثة "لحاج علي إبراهيم":

تناولت هذه الدراسة عملية التوظيف بحيث توضح من هذه الأخيرة أنها غير مرنة ولا تراعي متطلبات المنصب، وكذا تدخل الوساطة في عملية التوظيف وأن فيه عدم فاعلية في النظام الرقابي الإداري، وعدم الموضوعية في الحوافز والمكافآت والترقية الذي أوجد مشكلات إنضباطية و أثر على دافعية العمال.

الدراسة الرابعة "لفهد بن معيقل العلي": تناولت الدراسة أهمية الدوافع والحوافز ودورها في التأثير على الانضباط الذاتي للأفراد وفي توجيه سلوكهم وتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

أوجه التشابه و الاختلاف :

أوجه التشابه:

إهتمت كل الدراسات بتناول موضوع الانضباط الوظيفي لدى الأفراد داخل المؤسسات والمتغيرات التي تؤثر على هذا الأخير.

أوجه الاختلاف:

الدراسة الأولى: إهتمت بمعرفة العلاقة الإحصائية بين الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين، والعلاقة بين الإلتزام بالقوانين والأنظمة والأداء الوظيفي للعاملين، ومقتضيات الواجب الوظيفي، والعلاقة بين علاقات العمل والأداء الوظيفي، التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والنزاهة والشفافية في العمل.

الدراسة الثانية: إهتمت بمعرفة القواعد الرسمية للتنظيم ومدى إلتزام العاملين بها، وتأثير العلاقات التنظيمية الداخلية على الانضباط الوظيفي، ومدى تأثير الظروف الخارجية بالانضباط الوظيفي، وأخيرا كيف يتحقق الرضا الوظيفي للعاملين.

الدراسة الثالثة: حاولت معرفة إذا ما كانت الأبعاد التالية: عملية التوظيف، الحوافز المادية والمعنوية، عملية الرقابة الموضوعية، تحقق وتساهم في تجسيد سلوك الانضباط الوظيفي.

الدراسة الرابعة: إهتمت هذه الأخيرة بمعرفة عوامل الإنضباط الذاتي، معرفة العلاقة بين رأي المبحوثين ومستوى عوامل الإنضباط الذاتي، ومعرفة العلاقة بين رأي المبحوثين في مستوى عوامل الإنضباط وبين متغيراته الوظيفية، ومدى مساهمة العوامل في الإنضباط.

أما نحن في دراستنا فقد حاولنا معرفة العلاقة بين البيئة الإجتماعية والتنظيمية والإنضباط الوظيفي، كما ركزنا في دراستنا على مجموعة من الأبعاد وحاولنا معرفة علاقتها بالسلوك الإنضباطي لدى العاملين في المؤسسة:

الأبعاد الثقافية والدينية، طبيعة القيادة والإشراف، ونظام الحوافز، في المؤسسة جماعة العمل وطبيعة العمل، وأخيرا التقيد بالقيم والشفافية في العمل، وأهم نقطة وقع فيها الاختلاف بين دراستنا و الدراسات الأخرى هي محاولة معرفة العلاقة بين البيئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية إبن سينا أدرار.

ملخص الفصل:

من خلال ماسبق فقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأسس المنهجية المعتمدة في البحث ابتداء من الإشكالية وصولاً إلى الدراسات السابقة معرجين بذلك على كل من التساؤلات والفروض إضافة إلى الأسباب والأهمية وأهداف دراستنا لموضوع الإنضباط الوظيفي والتعاريف والمفاهيم الإجرائية لهذا الأخير، و أخيراً نموذج الدراسة والذي من خلاله توضحت معالم بحثنا.

الفصل الثاني

البيئة الإجتماعية والتنظيمية

تمهيد:

تعتبر البيئة الاجتماعية محيطا دينامكيا يتفاعل فيه الأفراد فينجر عن ذلك ثقافات وأفكار، تقاليد، والدين الذي يعتبره "إيميل دوركايم" خزان القيم في المجتمع بحيث أن هذه المتغيرات تميز كل بيئة عن الأخرى، فيما تعد البيئة التنظيمية فضاء تنظيميا له قواعد وقوانين وثقافة خاصة به تختلف عن البيئة الاجتماعية، من آليات ومعدات وثقافة تنظيمية، وأخلاقيات ونظام إتصال خاص عادة ما تتميز هذه الأخيرة بالرسمية.

أولاً: البيئة الاجتماعية

اختلف العلماء والباحثين في تعريفهم للبيئة الاجتماعية باختلاف تخصصاتهم وإيديولوجياتهم إذ تعرف:

بأنها جانب من البيئة الكلية وتتألف من أشخاص وجماعات متفائلة وتنطوي على التوقعات الاجتماعية ونماذج التنظيم الاجتماعي وجميع المظاهر الأخرى للمجتمع كما تشمل على التوقعات الاجتماعية ذات الطبيعة الفردية الذاتية الأمر الذي يجعل لكل عضو في المجتمع بيئة اجتماعية خاصة على البيئة تنطوي على الأبعاد الاجتماعية والمتعلقة ب"بالأسرة والعلاقات الاجتماعية والموقع الاجتماعي عموماً"⁽¹⁾ ترى الطالبة أن البيئة الاجتماعية ماهي إلا جانب من بيئة تتكون من أفراد وجماعات ونماذج للتنظيم وبيئة خاصة للفرد، ومؤسسات إجتماعية وعلاقات إجتماعية وإنسانية ومكانة إجتماعية.

وترى الطالبة أن البيئة الاجتماعية بأنها المحيط الذي ينشأ فيه الفرد وينمو ويتعلم ويتكون إجتماعيا، وثقافيا، وقيميا، ودينيا من خلال التفاعل مع أفراد المجتمع بحيث تتشكل لديه نفس العادات والتقاليد والسلوكيات التي يتميز بها أفراد مجتمعه.

1-1 عناصر البيئة الاجتماعية

1-1-1 القيم الاجتماعية:

إن للقيم دور هام في بناء سلوك الأفراد داخل المجتمعات سواء كانت عربية أو أجنبية مسلمة أو غير مسلمة إذ تعددت وتنوعت فمنها القيم الدينية ، الأخلاقية، التنظيمية و سياسية و إجتماعية والتي:

يعرفها "راده كمال ميكرجي"⁽²⁾: بأنها عبارة عن الرغبات والإهتمامات المتفق عليها إجتماعيا والتي تمثل منتجات اجتماعية داخل شبكة العلاقات الإنسانية، أي ان المجتمع يلعب دورا هاما في تشكيل رغبات واهتمامات الفرد عم طريق التنشئة

¹- سيد راضية، مرجع سابق، ص24-25.

² - إبراهيم أحمد السيد السيد، البناء القيمي وعلاقته بالتنشئة الاجتماعية، والدافعية والإنجاز، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،(غير منشورة)، بدون تخصص،محمد محمد بيومي، إبراهيم عبد الرحمن عوده، معهد البحوث والدراسات، جامعة الزقاريق، 2005، ص14.

الاجتماعية والتفاعل والاتصال الاجتماعي ، وهذا بالإضافة الى ان الفرد لا يستطيع ان يعيش وينمو بدون القيم التي يستخدمها كروابط أخلاقية باقية تربطه بالأفراد الآخرين في المجتمع والذين من أخلاقهم يمكن أن تتحقق هذه القيم ، هذا من ناحية أما من ناحية أخرى فإن المجتمع لا يمكن أن يوجد ويحدد نفسه بدون أن يخلق فيها أخلاقاً، فالمجتمع نفسه كما قال إميل دوركايم مجموعة من القيم والأفكار وما العلاقات الإنسانية إلا قواعد تعكس القيم والمعاني والأخلاق الاجتماعية التي تحافظ على إستمرارية المجتمع، وما الجماعات والنظم إلا أطر تنمو وتزدهر داخلها القيم والأخلاق.⁽¹⁾

يرى "راده كمال ميكرجي": أن القيم الاجتماعية هي رغبات وإهتمامات ناتجة عن علاقات إنسانية تورث إلى الفرد عن طريق التنشئة الاجتماعية والتفاعل والاتصال وأن بها ينمو الفرد ويعيش بها يوجد ويحدد نفسه وهويته مستنداً، لقول إميل دور كايم الذي يرى أن القيم ماهي إلا انعكاس للعلاقات الإنسانية باعتبارها قواعد وأن الجماعات والنظم تنمو وتزدهر داخلها القيم والأخلاق.

إن للقيم أهمية كبيرة في حياة الفرد بما في ذلك بناء شخصيته في شتى المجالات سواء دينياً أو علمياً أو اجتماعياً و إقتصادياً، وللقيم مصادر متنوعة تستمد منها كالدين والمعتقدات والتراث والعلاقات الاجتماعية والإقتصادية كما أن هذه الأخيرة تنمو من خلال خبرات الفرد المتجددة بحيث تلعب الأسرة دوراً هاماً في إكساب الأبناء القيم أثناء عملية التطبيع الاجتماعي...⁽²⁾

نستشف من خلال عرضنا هذا أن القيم الاجتماعية عبارة عن موروث معنوي يتوارث عبر الأجيال بحيث يحدد لأفراد المجتمع المسار الذي يتبعونه في علاقاتهم ومعاملاتهم وسلوكياتهم.

¹ - المرجع نفسه، ص 14.

² - مرجع نفسه، ص 07.

1-2-2 التنشئة الاجتماعية

تعد التنشئة الاجتماعية الحجر الأساسي في تربية الفرد في أي مجتمع من المجتمعات لكونها تساهم ببناء شخصية الفرد وتميزه عن الأفراد الآخرين.

تعريفها لغة وإصطلاحاً: (1)

لغة: في الإشتقاق من الفعل نشأ وبالنسبة للشيء نقول حدث، تجديد الشيء أما بالنسبة للصبي أو الطفل نقول شب ونما.

إصطلاحاً: تدل على العملية التي يتعلم الفرد عن طريقها كيف يتكيف مع الجماعة عند إكتسابه للسلوك الاجتماعي الذي توافق عليه.

عرفها "عماد الدين إسماعيل": بأنها العملية التي عن طريقها يسعى الآباء إحلال عادات ودوافع جديدة محل عادات ودوافع كان الفرد قد كونها بالطريقة الأولية في المرحلة السابقة. (2)

ركز "عماد الدين إسماعيلي" في تعريفه للتنشئة الاجتماعية على الآباء ودورهم في عملية التطبيع الاجتماعي من خلال إحلال عادات ودوافع جديدة محل عادات ودوافع سابقة ولكن عندما نتحدث عن التنشئة الاجتماعية فهي ليست محصورة في الآباء وبمعنى آخر الأسرة وإنما لهذه الأخيرة عدة مؤسسات من رياض الأطفال والمدرسة أين يتفاعل الفرد مع مجموعة أفراد بحيث يكتسب منهم عادات وأفكار جديدة وسلوكيات ويتعلم معارف جديدة إضافة إلى دور العبادة أين يتعلم تعاليم دينية ويتربى في تشكيل والتأثير في شخصيته الفرد وهذا التأثير قد يكون إيجابياً أي بما يتوافق وقيم وأخلاق المجتمع وقد يكون سلبياً منافياً لذلك تماماً زيادة على ذلك الأندية الثقافية والرياضية والترفيهية التي تساهم بشكل كبير في بناء الفرد وتتميمته عقلياً و جسدياً ونفسياً و ثقافياً وبدنياً وأخلاقياً وقيماً.

1 - فاروق عبده فليه، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 190-196.

2 - عدنان يوسف العثوم، علم النفس الاجتماعي، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن بدون طبعة، سنة النشر، ص 185-191.

1-2-3 الثقافة:

تعد الثقافة السمة التي تميز كل بيئة عن الأخرى بما تحمله من عادات وتقاليد وأعراف ولغة ورموز وتعرف هذه الأخيرة كما يلي: (1)

يعرفها "مرغريت ميد": "بأنها ذلك الكل المركب من السلوك الذي نماء وطوره الجنس البشري وتعلمه جيل بعد جيل"

يعرفها "راد كليف برون": "الثقافة هي جملة اكتساب التقاليد الثقافية كما أنها العملية التي تنتقل بها اللغة و المعتقدات، والأفكار والأذواق الجمالية، والمعرفة والمهارات ومختلف الإستخدامات من شخص إلى شخص ومن جيل إلى جيل.

إختلف كل من "مرغريت ورد كليف" في تعريفهما للثقافة فالأولى ترى أنها الكل المركب من السلوك ينمو ويتطور بفضل الأفراد أما الثاني فيرى أنها عملية يتم من خلالها نقل كل اللغة والمعتقدات والأفكار والمعارف والمهارات والفنون الجمالية من جيل إلى جيل إلا أنهما يتفقان في قضية وريثها من فرد إلى فرد أو من جيل إلى جيل والذي لا يتم إلا من خلال التنشئة الاجتماعية باختلاف مؤسساتها.

1-2-3-1 وظائف الثقافة في تحديد السلوك الإنساني: (2)

تلعب الثقافة دورا أساسيا في تحديد سلوك الأفراد سواء في المجتمع أو المنظمات فمن بين وظائف هذه الأخيرة مايلي:

- 1) تحدد معنى المواقف الاجتماعية.
- 2) تحديد الإتجاهات والقيم والأهداف وتوجه الفرد إلى إكتسابها من خلال التفاعل مع الآخرين.
- 3) تحدد الثقافة الخرافات والأساطير والقوى الخفية التي يؤمن بها بحيث أن هذه الأخيرة تؤثر على سلوك الأفراد وتصرفاتهم.
- 4) تحدد الثقافة أنماطا معينة للسلوك الأفراد.

1 - نفس المرجع، ص 185-191.

2 - علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، (بدون طبعة)، دار غريب للطباعة، القاهرة، (بدون سنة نشر)، ص 216.

نستشف من خلال هذا أن الثقافة نسبي معنوي يختلف باختلاف المجتمعات وعليه يختلف تأثيرها على سلوك الأفراد المتبنين لتلك الثقافة.

1-2-4 الموروث الإجتماعي:

ويعنى به تصورات الأفراد حول العمل من تغلب الذهنية الفلاحية لدى العمل داخل البيئة الإجتماعية وهذا راجع للنشاطات المهنية التي كان يمتنها الفرد الجزائري الأرض والتي بما فيها الفلاحة والرعي وخدمة الأرض والتي طغت على البيئة التنظيمية، إضافة إلى الخبرة المهنية الذي يؤثر في نظرتة للعمل فالفرد العامل إذا رأى أن العمل هو وسيلة لتحقيق الترقية والرفع من الأجر، فهذا يدفعه إلى الجد والعمل، أما إذا رأى أنه ليس فيه أهمية لجهد العامل وتفانيه فيلجأ إلى طرق أخرى لتحقيق ذلك من خلال المحسوبية والعشائرية وهو ما يوجد مشكلات إنضباطية داخل بيئة العمل ومن بين العوامل الأخرى التي لها علاقة بإنضباط العمال في التنظيم هو ميل العامل الجزائري إلى المهن الحرة والمستقلة بل حتى في المؤسسات تجد الفرد يتم بتلك الذهنية التحررية بحيث لا يحبذ أن ينصاع لأوامر مشرفيه، وهذا يعود إلى الإستعمار الفرنسي الذي قام بالإستيلاء على أراضي الأفراد الجزائريين مع استعبادهم فيها بعد أن كانوا أحرارا يحبون أرضهم ويعملون بها ويتفانون ويجتهدون في فلاحتها.⁽¹⁾

¹ - بوفلجة غياث، القيم الثقافية وفعالية التسير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (بدون طبعة)، 2015، ص 24-

ثانياً: البيئة التنظيمية

تعد البيئة التنظيمية محيطاً تنظيمياً ومهنياً بحيث يتفاعل فيه الأفراد العاملون ويتأثرون ببعضهم البعض، ويخضعون لقواعد وقوانين وثقافة خاصة تتفرد بها كل بيئة عن الأخرى.

1-2 تعريف البيئة التنظيمية: هي مجموعة من الخصائص التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه وإتجاهاته وسلوكه، ذلك لأنها تتميز بدرجة عالية من الإستقرار والثبات النسبي.⁽¹⁾

2-2 عناصر البيئة التنظيمية:

إن بيئة العمل في أي مؤسسة تشمل عدة عناصر سواء كانت إدارية أو قانونية سياسية أو حتى ثقافية تتميز بها بحيث تنعكس في سلوك عاملها وهي كالتالي:

1-2-2 أخلاقيات العمل: للحديث عن موضوع أخلاقيات العمل يجب تناول تعريف الأخلاق والعمل.

مفهوم الأخلاق لغة: كلمة الأخلاق يراد بها الطبع والسجية والمروءة و الدين .
إصطلاحاً: يعرفها " أبو حامد الغزالي " بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية.⁽²⁾

مفهوم العمل لغة: العمل : المهنة والفعل، والجمع أعمال، عمل عملاً، أو عمله غيره
 إستعمله، إعتمل الرجل، عمل بنفسه.⁽³⁾

إصطلاحاً: هو مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات يلزم للقيام بها توفر إشتراطات معينة في شغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف من إيجادها.⁴

1 - حبيب الود، أثر البيئة التنظيمية في تطبيق مرونة العمل داخل المصالح الإستشفائية الطبية ، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 20/09/2016، ص42.

2 - بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص18.

3 - ابن منظور، لسان العرب، الجزء السادس (ظ - ع - غ)، دار الحديث، القاهرة، 2003، ص445.

4 - نفس المرجع، ص 20.

تعريف أخلاقيات العمل:

للمهنة آداب وسلوك، ولياقة، وهي قواعد عامة للآداب والسلوك الإجتماعي في محيط العمل، حددتها ألواح تنظيمية وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة، ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من الأعضاء الآخرين بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان.⁽¹⁾

تري الطالبة من خلال التعريف أن أخلاقيات العمل آداب وسلوك إجتماعي تجسد في بيئة العمل لها ضوابط، ومعايير يجب مراعاتها، ومطالب يجب توفرها في الفرد العامل في أي بيئة تنظيمية عامة كانت أو خاصة، من قوة وأمانة، ونزاهة، وحس للمسؤولية، وإتقان في العمل، وشفافية ووضوح في التسيير.

تري الطالبة أن أخلاقيات العمل هي مجموع السلوكيات والتصرفات السوية والمبادئ التي يتحلى بها العاملين داخل المؤسسة ويمتثلون لها ويعملون بها بما يساهم في رقي المنظمة وازدهارها.

مصادر أخلاقيات العمل:

إن أخلاقيات العمل لم توجد من عدم بل لها مصادر ومرجعيات تستمد منها كثافة المجتمع وقيم الجماعة، والعائلة والعمل، والمجتمع الحضاري، والقيم الشخصية للفرد، إضافة إلى المعتقدات الدينية والخبرة والمستوى التعليمي للعامل، زيادة على ذلك الحالة الصحية والنفسية والجسمانية للأفراد العاملين.⁽²⁾

¹ بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 20.

² نفس المرجع، ص 57.

2-2-2 الرقابة الإدارية⁽¹⁾

تعتبر الرقابة مطلباً أساسياً في المنظمات كونها تحقق النظام والتنسيق والأداء الجيد للعمل داخل أي منظمة وتساعد في الكشف عن الأخطاء والمشاكل و محاولة إيجاد حلول لها.

تعريفها: هي الرقابة الذاتية التي تمارسها الإدارة العامة على نفسها وهي وسيلة تستطيع بواسطتها التأكد من أن الأهداف قد تحققت في الوقت المحدد لها، وتكون الرقابة الإدارية عفوية أو تظلمية فالرقابة العفوية هي التي تمارسها الإدارة من تلقاء نفسها، أما التظلمية هي التي تمارسها بناء على تظلم أو شكوى أو مراجعة إستراتيجية أو تسلسلية من ذوي المصلحة.

من وجهة نظرنا أن الرقابة هي سعي الإدارة إلى معرفة ما إذا كانت أهداف المنظمة تتحقق كذا معرفة مدى سيرورة العمل، وأداء العاملين داخل المؤسسة سواء كانت هذه الرقابة عفوية، أو تظلمية مع محاولة تصحيح وتقويم الأخطاء و الإنحرافات بما يضمن تقدم ونجاح المنشأة.

تعريف "هنري فايول" للرقابة الإدارية: "تتطوي الرقابة على التحقق عما إذا كان كل شيء يحدث طبقاً للخطة الموضوعية، والتعليمات الصادرة والمبادئ المحددة، وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها وهي تطبق على كل شيء، الأشياء الناس والأفعال".⁽²⁾

يرى "هنري فايول" الرقابة الإدارية عبارة عن وسيلة لمعرفة إذا ما كانت المؤسسة تسيير طبقاً للخطة الموضوعية، بما تحمله من أهداف، ومبادئ، وثقافة تنظيمية، كذا معرفة مواضع الخطأ لتقويمها ومنع حدوثها.

¹ طارق المجزوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005، ص 669.

² جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال "مبخل وظيفي"، دار النهضة العربية، بيروت، (بدون طبعة)، 1989، ص 404.

2-2-3 القيم التنظيمية:

تعريف "عاطف غيث" للقيم: هي الصفات الشخصية التي يفضلها الأفراد في ثقافة معينة، وقد يكون موضوع الرغبة مادياً، أو علاقة إجتماعية أو أفكار عامة أو أي شيء يتطلبه ويرغبه المجتمع.

تعريف "سبينوزا" للقيمة: يرى أن القيمة أحكام يصدرها الإنسان على الأشياء، وهي أحكام منبثقة من واقع تفاعلنا مع الأشياء، ومن واقع خبراتنا بها في مواقف معينة.⁽¹⁾

يرى "عاطف غيث" القيم باعتبارها صفات شخصية يفضلها الأفراد في أي ثقافة قد تكون مادية أو علاقة إجتماعية أو عبارة عن أفكار عامة في المجتمع، بينما يرى "سبينوزا" القيمة أحكام يصدرها الأفراد على الأشياء من خلال تفاعلهم مع هذه الأخيرة والخبرة المستمدة من الواقع .

نلاحظ أن "عاطف غيث" يرى القيم بأنها صفات شخصية قد تكون مادية أو علاقة إجتماعية وأفكار، بينما "سبينوزا" ينظر إلى أنها مجرد أحكام تصدر قد تتأتى من خلال التفاعل أو الخبرة المكتسبة.

تعريف القيم التنظيمية:

هي عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية إنفعالية معممة، نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط، توجه إختيارات للفرد بين بدائل السلوك في المواقف المختلفة، وهي التي تحدد له نوع السلوك المرغوب فيه في موقف ما توجد فيه عدة بدائل سلوكية.

كما تعرف على أنها بمثابة قواعد تمكن الفرد من التمييز بين الخطأ والصواب، وبين المرغوب فيه من سلوكيات.⁽²⁾

¹ - حسيّد عبد الحميد، التنظيم الإجتماعي والمعايير الإجتماعية، مؤسسة شباب الإسكندرية، (بدون طبعة)، 2013، ص205-207.

² - عبد القادر شلال، أثر القيم التنظيمية على الأداء الكلي للمؤسسة الإقتصادية من منظور أخلاقي، مجلة المعارف، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، ص01. (بدون تاريخ، سنة).

تري الطالبة "القيم التنظيمية": أنها أحكام عقلية موجهة نحو أفراد أو أشياء ومعاني إضافة إلى أوجه النشاط، بحيث أن الفرد يقوم باختيار بدائل السلوك في مواقف مختلفة سواء كان سلوكا مرغوبا أو مرفوضا.

تري الطالبة "القيم التنظيمية": بأنها قواعد أو معايير متعارف عليها، يسير العامل عليها ويزاول نشاطه ومهامه في إطارها وهذه الأخيرة يكون مصدرها المجتمع بما يحمله من ثقافة، ودين، ومثل وقواعد لتتجسد في أي منظمة كانت، وتصطبغ بثقافة وخصائص هذه الأخيرة سواء كانت مؤسسة خاصة أو عامة.

2-2-4 القيادة الإدارية:

القيادة هي فن التعامل مع الناس، ويتمثل هذا الفن بالنشاط الإشرافي الذي يمارسه شخص معين على الآخرين، بأساليب معينة ويهدف إلى تحقيق غايات محددة، والقائد هو الذي يتقن ذلك الفن فيسعى مع العاملين وعن طريقهم و بالإتصال بهم وتوجيههم، إلى تحقيق الأهداف المنشودة.⁽¹⁾

وتري الطالبة أن القيادة هي فن التصرف العقلاني في المواقف الحرجة والمشكلات، وحسن إتخاذ القرارات السديدة التي يسعى بها القائد إلى خدمة الصالح العام، بما فيها حل المشاكل التي تقع فيها المؤسسة، وتحقيق أهدافها.

وللقيادة أساليب متعددة منها مايلي:

2-2-4-1 القيادة الديمقراطية:⁽²⁾

وتقوم هذه الأخيرة على ثلاث ركائز العلاقات الإنسانية، المشاركة وتفويض السلطة، فالقائد الديمقراطي تجده دائما متفاعلا مع مرؤوسيه كما يتيح لهم الفرصة لإبداء آرائهم والمشاركة في إتخاذ القرارات التي تكون لصالح المؤسسة كما يقوم بتفويض بعض الصلاحيات الجزئية من سلطاته إلى مرؤوسيه.

1 - طارق المجزوب، مرجع سابق، ص611.

2 - طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة (بدون طبعة) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، العلوم الإدارية، عبد الشافي محمد أبو الفضل، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص78-79.

إنّ فالقيادة الديمقراطية تقوم على مبدأ الثقة في المرؤوسين وتبنى أفكارهم و آرائهم للنهوض بالمنظمة، كما يفسح المجال للأفراد العاملين بها بالتخطيط والتعاون والإبداع والإبتكار.

إضافة إلى أنها تساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين مما يساعد على زيادة نشاطهم وأدائهم في العمل ورفع روح المبادأة وهو الذي يؤدي بهم إلى الإلتزام والإنضباط داخل المؤسسة.

ومن سمات القائد الديمقراطي إقامة الإجتماعات مع مرؤوسيه سواء كانت دورية أو سنوية أو موسمية بغية حل المشكلات التي تواجه المؤسسة إذ تسمح بتبادل الأفكار و الإقتراحات حول هذه الأخيرة.⁽¹⁾

2-4-2-2 القيادة الأتوقراطية:

ومن مسمياته التسلطية والتحكمية، فالقائد في هذه الأخيرة يتميز بالإنفراد في إتخاذ القرارات داخل المنظمة إضافة إلى ميله إلى إصدار الأوامر على مرؤوسيه وتنفيذها دون أي مناقشة، مستعملا بذلك سلطته ونفوذه و صلاحياته في التنظيم الإداري إذ يلجأ إلى أساليب التخويف والتهريب كالخصم من الراتب والفصل من العمل، أو إعطاء الإنذارات...إلخ.

وعليه يرى الطالب أن هذا النوع من القيادة يؤدي بالأفراد إلى عدم الرضا الوظيفي، وعدم الإلتفاء التنظيمي، كما يؤدي إلى الركود والجمود في إنتاجية وأداء العاملين داخل المؤسسة وهذا لغياب عنصر المشاركة والإبداع والإبتكار وتبادل الأفكار والخبرات بين القائد والمرؤوسين وهو ما يساهم في خلق المشكلات الإنضباطية لدى العاملين.

2-4-2-3 القيادة الحرة:

هي التي تعطي للأفراد العاملين الحرية الكاملة في أن يفعلوا مايشاؤوا والقائد في هذه الأخيرة يكون موجهها أو مشتركا مع مرؤوسيه في إتخاذ القرارات وإيجاد الحلول والمشاكل والعقبات التي تعتري المنظمة.⁽¹⁾

¹ - المرجع نفسه، ص78-79.

2-2-5 تفويض السلطة:

تعريفها: وهي أن يعهد الرئيس الإداري بجزء من مهامه لأحد المديرين الآخرين في المستويات الأدنى منه أي للمفوض إليه.⁽²⁾

ترى الطالبة أن تفويض السلطة هو إعطاء بعض الصلاحيات الجزئية في التسيير لأحد الأفراد العاملين بالمؤسسة، قد يكون نائب مدير أو رئيس مصلحة، أو أدنى من ذلك بحيث أن الرئيس لا يتخلى عن مسؤولياته وإنما هذا التفويض يكون محدودا بوقت معين، والهدف منه هو ضمان تحقيق أهداف المؤسسة وسير عملها بدون أي مشكلات.

2-2-6 الإتصال التنظيمي:⁽³⁾

للإتصال أهمية كبيرة في سير العملية الإدارية داخل أي مؤسسة بحيث يعد قلب العملية الإدارية ويعرف هذا الأخير ب: "أنها العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين مرسل ومرسل إليه سواء كان نقل المعلومات شفها أو تحريريا".

تتوى الطالبة أن الإتصال هو عملية تنظيمية يتم من خلالها نقل المعلومات وتبادل المعارف والخبرات داخل المؤسسات.

2-2-6-1 أنواع الإتصال التنظيمي

2-2-6-1-1 الإتصال الرسمي: وهو الإتصال المخطط له مسبقا ومنطقيا، والذي يمر عن طريقه الحقائق والمعلومات في المؤسسة، بمعنى هو الإتصال الذي تستخدم فيه خطوط السلطة الرسمية.

وترى الطالبة الإتصال الرسمي بأنه إتصال يتم فيه إحترام التسلسل الهرمي للسلطة حيث أن الرسالة تصدر من المدير لتمر لنائبه ثم إلى رئيس المصلحة وصولا إلى العاملين، من القمة "الإدارة العليا" إلى القاعدة والتي تضم العاملين المهنيين والمنفذين، والعكس صحيح.

¹ - عادل بن صالح الشقحاء، علاقة الأنماط القيادية بمستوى الإبداع الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، العلوم الإدارية، عبد الرحمان بن أحمد هيجان، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1423-1423، ص37.

² - عبد العزيز صالح بن حيثور، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص167.

³ - طلعت إبراهيم لطفي، علم إجتماع التنظيم، دار غريب، 2007، (بدون طبعة، بدون بلد نشر)، ص83.

2-2-6-1-2 الإتصال الغير رسمي:

هو ذلك الإتصال الذي يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة.

2-2-6-1-3 أهمية الإتصال التنظيمي:

تكمن أهمية الإتصال في نقل المعلومات والأفكار والبيانات، كذا إستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات، إضافة إلى توضيح أهداف المنظمة وخططها وبرامجها وسياستها، تمكين إدارة المؤسسة من معرفة آراء العاملين بالمنظمة ومقترحاتهم وشكواهم مما يمكنها من التنبؤ والتوقع عما سيكون عليه سلوكهم في المستقبل وبالتالي تكون قادرة على التحكم فيه، تعد عملية الإتصال شريان العملية التنظيمية وعمودها الفقري بحيث لا يتم إتخاذ أي قرار دونها.⁽¹⁾

¹ - كمال محمد المغربي، الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، ط1، دار الفكر، عمان، 2007، ص 50-51.

ملخص الفصل:

تناولنا في هذا الفصل كل من البيئة الاجتماعية والتنظيمية وما تحتويه من عناصر مؤثرة في سلوك الأفراد مما ينعكس في تصرفاتهم وأفعالهم إما بالسلب أو الإيجاب من ثقافة، وقيم اجتماعية وتنظيمية، وأخلاق سواء كانت دينية أو مهنية إضافة إلى الرقابة والقيادة والإتصال و تفويض للسلطة ودور هذه الأخيرة في التأثير على ذهنيات الأفراد في أماكن العمل من حيث الإحترام، والجد والإتقان في العمل، والإنضباط أثناء العمل.

الفصل الثالث

الإنتضباط الوظيفي

تمهيد:

إن أساس تقدم وازدهار المؤسسات والشركات كيف ما كانت هو إمتثال الأفراد العاملين بها للسلوك السوي من إلتزام، وفعالية في الأداء، وإنضباط باختلاف صورته كحسن الهندام ، وإلإلتزام بمواعيد الدخول والخروج،التواجد مكان العمل وإنهاء المهام الموكلة لكل فرد في آجالها المحددة، وتطبيق القوانين واللوائح التنظيمية.

الفصل الثالث: الانضباط الوظيفي.

يعد الانضباط شريان العملية التنظيمية وعصبها المحرك لما له من فوائد على المؤسسة والأفراد العاملين من تنظيم وعدل ومساواة وأداء جيد للمهام، إذ اختلف الباحثين والعلماء في تحديد مفهومه وتعريفه باختلاف توجهاتهم ومن بين هذه المفاهيم مايلي:

أولاً: مفهوم الانضباط الوظيفي

1 1 لغة: ضبط: الضبط : لزوم الشيء وحبسه، ضبط عليه وضبطه يضبط ضابطاً و ضبطاً وقال الليث: الضبط: لزوم الشيء لايفارقه في كل شيء، وضبط الشيء حفظه بالحزم ،والرجل ضابط أي حازم ، ورجل ضابط وضنبطي : قوي شديد وفي التهذيب: شديد البطش والقوة والجسم، ورجل أضبط :يعمل بيديه جميعاً وأسد أضبط: يعمل بيساره كعمله بيمينه.(¹)

1 2 إصطلاحاً: (²) يعرفه عبد الفتاح "بأنه إطاعة الأوامر والتعليمات، والتقييد بالنظام والالتزام بالتقاليد والأعراف، وأنه من الأفضل أن لا يكتسب الانضباط من توقيع العقاب المستمر، ولكن بالتوجيه والنصح والإرشاد.

يعرفه السكارنه: "بأنه الحزم في تنظيم الأدوار، والإهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع ومن خلال الآخرين.

1-3 الانضباط في الإسلام:

يكاد يكون هذا الأخير مطلباً أساسياً في الإسلام لشدة عنايته به، وله صور عديدة ومن الأمثلة على ذلك: (³)

إن العقيدة تؤكد على ضبط هذا الجانب بعدم صرف أي نوع من العبادة لغير مستحقها وهو الله جل وعلا، وتلزم المسلم بعدم إتباع أي من الرسل سوى الرسول صلى الله عليه وسلم ،والصلاة تشهد صوراً للانضباط عبر توقيتها حيث لا يجوز أداء

¹ - ابن منظور، لسان العرب، الجزء الخامس، (ش.ص.ض.ط)، دار الحديث القاهرة، 2003، ص 457.

² - كمال راتب نوفل، مرجع سبق ذكره، ص 12-21.

³ - بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 127.

الصلاة قبل الوقت ويأثم من يؤخرها، وكذلك في أعمالها وأقوالها، و الإستعداد لها وفي كفييتها وهكذا، وفي الصوم في زمانه من بدايته إلى نهايته، وفي الزكاة بتحديد أسلوبها ومقاديرها، وفي الحج بتوحيد زمانه ومكانه.⁽¹⁾

ثانيا: أهمية الإنضباط الوظيفي⁽²⁾

إن وجود نظام إنضباط في المؤسسة يضمن تقليل الخسائر وذلك باكتشاف نقاط التقصير قبل تفاقمها مما يساعد على تعديل الإنحراف في العمل ومتابعة الأفراد باستمرار وتكمن أهمية هذا الأخير في:

- إحترام قواعد العمل بما يضمن تسطير العقوبات لمخالفها وسلامة التحقيق وعدالة الجزاء.

- يعد حالة جوهرية تتطلبها مسألة إشاعة العدالة في أجواء العمل.

- يساهم في إندفاع العاملين نحو العمل ورفع الكفاءة في الأداء ونوعية الخدمة

- يساهم في الوقاية من المشاكل وتحقيق أي مردود والحفز على خلق جو من العمل المرضي.

- يساعد على إتقان العمل والمحافظة على الوقت من خلال إحترام القوانين والتقليل من الغياب والتأخر.

- الحفاظ على ممتلكات المؤسسة وعدم المساس بها وتخريبها.

ثالثا: أنواع الإنضباط الوظيفي⁽³⁾

ينقسم الإنضباط الوظيفي إلى نوعين الأول ذاتي والثاني خارجي وهما كلاتي:

3-1 الإنضباط الذاتي: يعد السمة التي تقوم عليها حياة الفرد العملية معتمدا ومعتدا بذلك مؤسسات الضبط الإجتماعي من أسرة ومدرسة ومجتمع

فالإنضباط الذاتي سمة نابعة من داخل الفرد بحيث يكون هذا الأخير منضبطا في عمله سواء من حيث أوقات الذهاب والرجوع من وإلى مكان العمل أو من حيث أداء

1 - مرجع سبق ذكره، ص 127.

2 - المرجع نفسه، ص 05.

3 - مصطفى عوفي، داود بلقاسم، النسق القيمي للعامل وعلاقته بدرجة الإنضباط في التنظيم الصناعي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة (الجزائر)، ص 136.

أعماله في أجالها المحددة، أو من خلال التواجد في مكان العمل وهذا الانضباط نابع من مؤسسات التنشئة الإجتماعية كالأسرة والمدرسة تربوية كانت أو قرءانية جماعة الرفاق، النوادي الرياضية المجتمع.⁽¹⁾

3-2 **الإنضباط الخارجي:** يرى بدر هذا الإنضباط "بأنه ما يأتي من الخارج كرقابة المنظمة على موظفيها

- مجموعة اللوائح والأنظمة للضبط السلوك الإداري.
- وما يأتي من خارج المنظمة كأجهزة الرقابة الحكومية.⁽²⁾

رابعاً: مقومات الإنضباط الوظيفي

ترتكز مقومات الإنضباط الوظيفي على أربعة نقاط وهي كالاتي:

4-1 **دفتر النظام الداخلي للمنظمة:** يحتوي هذا الأخير على "مجموعة القواعد والقوانين التي تنظم العمل والعلاقات الرسمية والسلوك المهني المقبول وغير مقبول والإجراءات التأديبية" ويستعمل هذا الأخير لتنظيم علاقات العمل الرسمية هذا من جهة ومن جهة أخرى يعتبر كوسيلة لضبط السلوكيات التنظيمية من خلال الإجراءات التأديبية الموضحة فيه.

4-2 **دليل الموظف:** ويشمل على اللوائح الداخلية للمؤسسة التي يزيد أفرادها عن 20 عاملاً ويجب أن تكون جميع التعليمات مكتوبة تفادياً لأي خلاف عمالي، كما أن وجود نظام داخلي مكتوب يوحي بأن المنظمة هي مكان للعمل المنظم والمنضبط حيث يحتوي هذا الدليل على القواعد والأنظمة المسيرة للعمل كأهداف للمنظمة، فلسفة الإدارة، ساعات العمل، سياسة الرواتب، وتصنيف الموظفين وطرق تقييم الأداء.⁽³⁾

4-3 **ثقافة المؤسسة:** يعرفها "Schein": أنها مجمل الإختيارات والإفتراضات القاعدية التي إكتسبها أو أنتجها أو طورتها مجموعة معينة في محاولاتها لإيجاد الحلول لمشاكل التأقلم الخارجي والإندماج الداخلي والتي أثبتت نجاعتها وفعاليتها بالنسبة لهم

¹ - ، نفس المرجع، ص136.

² - ، نفس المرجع، ص15.

³ - سيد راضية، مرجع سابق، ص74.

فاعتمدوها من جهة وأصبحوا بذلك يتداولونها على أنها الطريقة الصحيحة والجيدة في إدراك ومعالجة هذه المشاكل.⁽¹⁾

4-4 أخلاقيات العمل: هي مجموع القواعد الواجب التمسك بها لأداء العمل، لهذا يتوجب على كل مؤسسة أن تضع برنامج لأخلاقيات العمل بهدف توجيه تصرفات العاملين وخلق سمعة طيبة للمنشأة في المجتمع المحلي.⁽²⁾

خامسا: دعائم الإنضباط الوظيفي⁽³⁾

تعددت دعائم الإنضباط الوظيفي وتباينت إذ تشتمل على ما هو أخلاقي و مهني وقانوني... إلخ وهذا لقيمه إما في حياتنا اليومية أو العملية وهذا ما سنتطرق له في هذا العنصر.

5-1 الدعائم الأخلاقية:

5-1-1: الوطنية: مبدأ الروح الوطنية يتمثل في حماية الوطن من جميع أشكال الفساد والتخريب كما تعد هذه الأخيرة عنصرا أساسيا في رقي وتقدم الأمم وازدهارها، فالفرد المحب لوطنه تجده مندفعاً لأداء عمله بكل جد وعزيمة متخليا عن مصالحه الشخصية وعاملا مشتغلا للصالح العام، كإعانة المرضى في المستشفى ومساعدتهم وتقديم العلاج لهم .

5-1-2: الولاء والإلتزام الروحي للمؤسسة: وهو يعبر عن مدى إخلاص وولاء الأفراد العاملين إتجاه عملهم وينعكس ذلك على تقبلهم لأهداف المنظمة التي يشتغلون بها من تفان وإجتهد متواصل بغية تحقيق أهدافها.

5-1-3 قيمة التعاون: وهذا يتجسد من خلال الجماعة التي تعد وحدة إجتماعية تتكون من عدد الأفراد الذين لهم نفس القيم والمبادئ، ويؤدون أدوار مختلفة، ولهم قواعد سلوكية

¹ - بن عيسى محمد الهادي، ثقافة المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، (غير منشورة)، علم الاجتماع ، بوزيرة أخليفة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 160.

² - سيد راضية، مرجع سابق، ص 75-76.

³ - مهدي محمد إحسان تقية، دعائم الإنضباط الذاتي ، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 12/جوان 2014، ص 19.

محددة وأهداف مشتركة يسعون لتحقيقها وهذا لا يتم إلا من خلال العمل بروح الفريق والتماسك والتلاحم.

5-1-4 حب الآخرين: يتمثل هذا الأخير في توفر شعور المحبة و الإحترام بين أفراد العمل في المؤسسة وحب التضامن والتعاون المتبادل والثقة، بحيث يشعر كل فرد عامل في المنظمة بأنه يعيش في عائلة ثانية بعد أسرته التي نشأ فيها.

5-1-5 الشعور بالمسؤولية: تتمثل في تحمل العاملين المسؤولية الكاملة نحو نتائج أعمالهم المنجزة سواء كانت نتائج إيجابية أو سلبية، كما أن المسؤولية تكون إتجاه الأدوات والآليات الموجودة داخل المؤسسة وكذلك السلوكيات الصادرة عن كل فرد عامل داخل مكان العمل.⁽¹⁾

5-1-6 الإخلاص⁽²⁾: هو الشعور بالمسؤولية والالتزام بالإستقامة إتجاه كل أعضاء المؤسسة مهما كانت درجتهم أو صنفهم، والنية الصادقة في أداء الواجب بإتقان.

5-1-7 الإيجابية: هي تمتع العاملين بالتفكير الإيجابي نحو العمل ونحو بعضهم البعض والإبتعاد عن الأفكار السلبية التي تحول دون سيرورة العمل أو تؤدي إلى خلافات في العمل وصراعات مما يؤدي إلى ضياع المنشأة.

5-2 الدعائم المهنية:

5-2-1 الإتقان: هو التحكم في الأداء بإحسان وتقان، مهما كان نوع العمل الذي يقوم به الفرد سواء كان فكريا أو عضليا، بحيث يكون هذا العمل منجزا على أكمل وجه وبكل إخلاص ونية صادقة

5-2-2 المهارة وتطوير الذات: بسبب التطور التقني والتكنولوجي أصبح من الضروري تجديد المعارف المكتسبة العلمية والمعرفية بغية تحقيق المهارة الذاتية التي تختلف من فرد لآخر وتتفاوت حسب المعارف التي إكتسبها من خلال المدرسة، الأسرة، المجتمع، بداخل المؤسسة بحيث تساعد هذه الأخيرة على إكتساب قدرات في مهارة الممارسة في العمل والخبرة الذاتية التي إكتسبها العامل من خلال الممارسة حيث

¹ - المرجع نفسه، ص 19-20.

² - المرجع نفسه، ص 20-22.

يكتشف النواقص من كل وظيفة، مع إلتزامه في ميدان الشغل واحترامه للقوانين، فإنه يعالج تلك النواقص، ويغيرها حسب النمط المتطور الذي يتماشى مع العصر.

5-2-3 الثقة المتبادلة: الثقة المتبادلة في البيئة التنظيمية تعد عنصرا أساسيا لتحقيق أهداف أي منظمة ونجاحه، فإن إنخفاض وزيادة الثقة تؤثر في العلاقات بين العاملين وأدائهم وخدماتهم وتضامنهم والثقة لا تتجسد إلا من خلال وجود الوضوح والشفافية في العمل.

5-2-4 الإهتمام بالعلاقات الإنسانية⁽¹⁾: إن نوع العلاقة بين كل من الرؤساء و المرؤوسين وبين المرؤوسين فيما بينهم له أثر على انضباطهم وأدائهم داخل المنشأة، فالعلاقة المتسمة بالتفاهم والتناسق والمبنية على الإحترام والتقدير تؤثر على انضباط العاملين.

5-2-5 الشفافية والوضوح: إن تجسيد مبدأ الشفافية والوضوح في أي مؤسسة يساهم في تنمية شعور الأفراد بروح الإنتماء والأمان في البيئة التنظيمية.

5-2-6 الإتصال وتنمية سلوك الانضباط الوظيفي: يعد الإتصال جوهر العملية الإدارية بحيث يهدف إلى تحقيق الترابط الوثيق بين أطراف المؤسسة على الصعيد الداخلي والخارجي، وهذا الإتصال له عناصر أساسية من رؤساء ومرؤوسين ومشرفين، إذ يلعب دورا هاما في توحيد الأفكار والمشاعر والإتجاهات والعمل على تغيير السلوك المنحرف.

5-3 الدعائم القانونية:

5-3-1 الانضباط: يعتبر الانضباط عنصرا أساسيا وجوهريا في أي مؤسسة مهما كان نوعها، بحيث يعد هذا الأخير حصيلة عدة مراحل لنشأة الأفراد من الأسرة إلى المنظمة وهو سمة من سمات الشعوب الراقية والمتقدمة وهو دليل على تحقيق أهداف أي منشأة.

¹ - نفس المرجع، ص 22-25.

5-3-2 التحكم في استعمال الوقت: ويتم ذلك من خلال تنظيم أوقات إنجاز الأعمال، والتحكم في إدارة الذات والأداء وتتمثل في: أوقات العمل، التنقل، النوم، الأمور الشخصية.

5-3-3 النظام القانوني: العاملين عند إستخدامهم لواجبات وسلطات وظائفهم مقيدون بالتشريعات التي تتعلق بالدولة كقانون المنظمة وأخلاقيات الوظيفة أي ما يميله الضمير الأخلاقي الحي في سبيل الميل نحو العدالة والخير والعدالة.

5-3-4 دعائم الخدمة الإجتماعية وترقية سلوك الإنضباط: تعد الخدمات الإجتماعية عبارة عن محفزات على تدعيم سلوك الإنضباط بحيث يساهم هذا في إرتفاع الإنتاج وتحسين الأداء والتحقق من حدة مشكلات العمل وتتمثل أهم الخدمات الإجتماعية في:

- الخدمة الصحية.
- الخدمات الغذائية.⁽¹⁾
- الخدمات التعليمية والتثقيفية.
- الخدمات الترفيهية.
- خدمات الإسكان وتوفير سبل النقل.
- التأمينات الاجتماعية.

5-4 الدعائم الدينية للانضباط الوظيفي:

وتتجلى هذه الأخيرة من خلال المبادئ والتوجيهات الأخلاقية المهنية كلام المذكورة في كتابه الله العزيز:

قال الله تعالى: (**أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرَىٰ** ﴿١٤﴾) {سورة العلق:14}.⁽²⁾

قال الله تعالى: (**إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا** ﴿١١﴾) {سورة النساء:11}.⁽³⁾

قال الله تعالى: (**رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ** ذَٰلِكَ لِمَنْ حَشِيَ رَبَّهُ. ﴿٠٨﴾) {سورة البينة:08}.⁽⁴⁾

1 - نفس المرجع، ص 22-25.

2 - القرآن الكريم، رواية ورش.

3 - القرآن الكريم رواية ورش.

4 - القرآن الكريم رواية ورش.

قال الله تعالى: (إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ) {سورة

الرعد:11}.⁽¹⁾

قال الله تعالى: (وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾) {سورة البقرة:195}.⁽²⁾

والإحسان هو مراقبة الله في السر والعلن، وفي القول والعمل وفي فعل الخيرات على أكمل وجه، وابتغاء مرضات الله.

سادسا:العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي⁽³⁾

تعددت العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي وتباينت من تجارب فردية وبيئة خارجية وداخلية وتتمثل كالآتي:

6-1 البيئة الخارجية للمنظمة:عوامل هذه الأخيرة تتركز غالبا حول توفر فرص عمل بديلة والأجر الذي يتقاضاه الفرد، إضافة إلى تأثير ثقافة المجتمع على إنضباط الأفراد العاملين، بسبب الاختلاف بين إيديولوجية الأفراد الموجودة في المجتمع والمنظمة والقواعد والقوانين والاتجاهات الموجودة في كلا البيئتين.

6-2 خصائص الفرد وتجاربه:وهي عوامل ذات علاقة بالفرد العامل نفسه مثل شخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل المسؤولية، توقعات الفرد للوظيفة أو إرتباطه النفسي بالعمل كذا التنظيم الذي يود الإلتحاق به، أو عوامل تتعلق باختيار العمل.

6-3 البيئة التنظيمية:هي البيئة الداخلية بما تحمله من سياسات الموارد البشرية، المناخ التنظيمي، الثقافة التنظيمية، بحيث تؤثر هذه الأخيرة على قيم وأخلاقيات واتجاهات وتوقعات الأفراد من خلال النظام الداخلي للمنظمة وقوانين الضبط والسيطرة.⁽⁴⁾

1 - القرآن الكريم رواية ورش.

2 - القرآن الكريم رواية ورش.

3 - حاج عومر إبراهيم دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز السلوك الإنضباط الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، (غير منشورة) بتمتية الموارد البشرية، عر عور مليكة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2016، ص88-89.

4 - نفس المرجع، ص90.

سابعا : نظام إنضباط العاملين⁽¹⁾

إن لكل مؤسسة نظام إنضباط خاص بها تسعى إلى تطبيقه في بيئة عملها حتى يعم النظام وتضمن به السير الحسن للعمل وتضبط به سلوك العاملين.

7-1 تعريف نظام إنضباط العاملين:

هو نظام مكتوب فيه جميع القواعد التي يجب إطاعتها والعقوبات والجزاءات التي ستفرض على مخالفيها، من أجل تحقيق نظام تدقيق العاملين، كما يعتبر هذا الأخير عبارة عن نظام يكون للرئيس فيه كلمة كبيرة ولكنها مفادها ضمان حماية العاملين من تعسف الإدارة في استخدامها حقها.

7-1 الغرض من وجود نظام إنضباط:

الغرض من وجود هذا الأخير في المؤسسة

- (1) ضمان إحترام العاملين للقواعد العمل وتسطير العقوبات لمخالفاتها.
- (2) ضمان سلامة التحقيق والعدالة.
- (3) يعد هذا الأخير حاجة جوهرية تتطلبها مسألة إشاعة العدالة في مكان العمل، وزيادة أداء العمال وتحسينه نحو الأفضل.
- (4) وغياب عنصر نظام الإنضباط المتكامل يؤدي إلى الإستقرار في العمل، التسبب.

7-3 كيفية إعداد نظام إنضباط:

عادة ما تواجه المنظمة عند إعدادها لنظام الإنضباط الخاص بها بعض الأمور مثل:

- (1) حصر المخالفات .
 - (2) تحديد العقوبات.
 - (3) الإجراءات التي تتبع عند وقوع المخالفات.
- وتتمثل هذه الإجراءات في:

- (1) تحديد المخالفة.
- (2) تجميع الحقائق.

¹ - هشم حمدي رضا، تنمية وبناء الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الراية، عمان، 2010، ص 163-164.

- (3) إقتراح الجزاء.⁽¹⁾
- (4) إصدار القرار.
- (5) متابعة سلوك العاملين.
- (6) التنظيم من القرار: وهو أن تعلم الإدارة أن التكلم حق للعامل بعد أن تحدد مالكه وطرقه وتيسر تنفيذه.

ثامنا: النظريات المفسرة للانضباط الوظيفي

إختلفت النظريات الدارسة للسلوك الإنساني داخل المنظمات وتباينت فمنها ما هو كلاسيكي بحيث إهتم بدراسة المؤسسة وأفرادها واعتبرها نسقا مغلق، ومنها ما هو حديث إهتم بدراسة المنظمة واعتبرها نسقا مفتوحا على البيئة الخارجية.

1-8: النظريات الكلاسيكية

1-1-8 النظرية البيروقراطية:⁽²⁾

تعتبر البيروقراطية حسب ماكس فيبير"بأنها ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي يوجد لتحقيق أهداف الدولة وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع، ووضعها موضع التنفيذ والبيروقراطيون هم أولئك الأفراد العاملون في الإدارات الحكومية، الذين يتم إختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية، ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينة، وتحدد فيه الإختصاصات والواجبات والمسؤوليات ويتجسد فيه سلوك الانضباط والإلتزام في أداء الأعمال والمهام المنوطة بالأفراد العاملين.

ومن خصائص هذه النظرية:

- تحديد الإختصاصات الوظيفية في المنظمة.
- توزيع الأعمال والأنشطة الإدارية على الأفراد في المنظمة.
- تحويل السلطات (الصلاحيات) لأفراد المنظمة لضمان سير أنشطتها.
- الفصل بين الأعمال الرسمية للموظف وبين الأعمال الشخصية الخاصة به.

¹ - نفس المرجع، ص 165-166.

² - خليل محمد حسن الشماع ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة ، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، 2009، ص 33-35.

- تعيين الأفراد العاملين في المنظمة البيروقراطية وفق المقدرة والكفاءة والخبرة الفنية في⁽¹⁾ النشاطات التي يؤدونها.
- إنتهاج الأسلوب الرسمي في التعامل مع الأفراد العاملين.
- حفظ الوثائق الرسمية وأرشفتها وتنظيمها.
- تحقيق الأمن الوظيفي لأفرادها من خلال التقاعد وزيادة الرواتب.
- ترى الطالبة أن النظرية البيروقراطية إتسمت بالعقلانية والرسمية في أداء العمل وحتى في العلاقات والمعاملات بين الأفراد العاملين، كما أن الرسمية دخلت حتى في الآليات و الميكانيزمات المستخدمة داخل المؤسسات والمصانع والشركات ويتجلى هذا من خلال الفصل بين ما هو خاص بالعاملين وما هو خاص بالمنشأة.

8-1-2 نظرية الإدارة العلمية:

تعود هذه الأخيرة ل"فردريك تايلور" معتمدا فيها على الأسس العلمية في دراسة الحركة والزمن، وتهيأ الظروف المادية والتنظيمية حتى يقوم الفرد بإنجاز عمله بأعلى كفاءة وبأقل تكلفة مع تحقيق سلوك الانضباط عند العاملين.

ومن أهم إفتراضات هذه الأخيرة:

- (1) النظر للعامل على أنه آلة تستجيب للجميع الأوامر والتعليمات.
- (2) إعتقاد مبدأ تقسيم العمل.
- (3) تحديد نطاق الإشراف: أي عدد المرؤوسين للرئيس الواحد بعدد قليل منهم بغية تحقيق الكفاءة العالية في الرقابة والأداء.
- (4) دفع الأجور والحوافز بغية تحقيق كفاءة الأداء و الانضباط داخل المنظمة.
- (5) إعتقاد مبدأ الرشد والعقلانية في التعامل مع الإدارة .
- (6) إعتقاد مبدأ الحركة والوقت لتفادي ضياع الوقت والجهد وتجسيد الانضباط في إنجاز الأعمال المنوطة بالعاملين.⁽²⁾

¹ - نفس المرجع، ص 35-48.

² - ، نفس المرجع، ص 47-48.

ترى الطالبة أن نظرية الإدارة العلمية إهتمت بتناول عنصر الحركة والزمن وهو ما يساهم في تجسيد مبدأ الانضباط من خلال ما اعتمده فريديريك تايلور بتحديد الوقت والطريقة التي يعمل بها الفرد لأداء أي مهمة، وذلك لما لاحظته من إهدار للوقت في أداء بعض الأعمال والمهام البسيطة التي لا تحتاج إلى وقت كثير.

8-1-3 نظرية التنظيم الإداري (هنري فايول):⁽¹⁾

تمحورت أفكار فايول حول وظائف الإدارة من تخطيط، وتنظيم وتنسيق والأمر والرقابة وأهمية معرفتها وتدريسها في الجامعات وقد اقترح أربعة عشر مبدءا لنجاح العملية الإدارية:

8-1-3-1 تقسيم العمل: ويتم فيه فصل الوظائف والسلطات، وتوزيع المسؤوليات حسب القدرات ومستويات الذكاء.

8-1-3-2 السلطة والمسؤولية: رأى فايول ضرورة التساوي بين السلطة والمسؤولية رغم صعوبة تحديد المسؤولية كلما ارتقى الفرد في السلم الإداري.

8-1-3-3 الانضباط:⁽²⁾ هو ما يطلبه الرئيس وينفذه المرؤوس ويرى "فايول" أن أساس الانضباط هو الطاعة للاتفاقيات التي تبرم بين طرفين في المشروع، كما يرى أن الانضباط يتعلق بقدرة القادة الذين يطبقون العقوبات بحكمة ونزاهة عند إخلال المرؤوس بالقوانين والنظم القائمة.

8-1-3-4 وحدة القيادة: وهي أن يكون للأفراد العاملين رئيسا مباشرا واحدا، لأن القيادة الثنائية تسبب إرباك المرؤوس عندما يتلقى أوامر من رؤساء مختلفين وبالتالي يؤدي إلى نتائج سيئة سواء على الأداء والفاعلية أو الانضباط.

8-1-3-5 وحدة التوجيه: وهو أن يكون في المؤسسة رئيسا واحدا وخطة واحدة للجميع النشاطات الموجودة في هذه الأخيرة.

8-1-3-6 تبعية المصالح الفردية للمصلحة العامة: ويقصد بهذه الأخيرة تكريس الفرد لجميع جهوده لخدمة المصلحة العامة.

¹ - عمار بوحوش، الإتجاهات الحديثة في علم الإدارة، الطبعة الثانية، دار البصائر، الجزائر، 2008، ص71

² - كامل محمد المغربي، مرجع سبق ذكره، ص106.

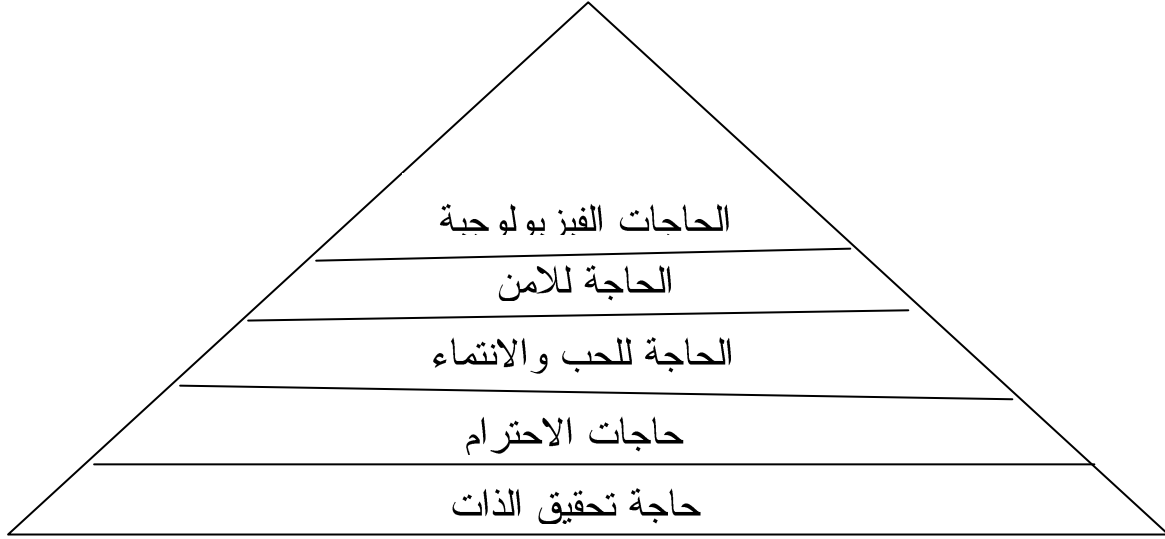
- 8-1-3-7 **تعويض الموظفين:** تتمثل في التعقل والعدالة في تحديد الأجور والمكافآت في العمل، فيجب أن يركز العاملين على نظام جيد لمكافأة الجهود المبذولة.
- 8-1-3-8 **التسلسل الإداري:** ويعنى به التسلسل من أعلى الهيكل التنظيمي وبذلك تحقق طريقة الإتصال في المؤسسة.
- 8-1-3-9 **المركزية:** ويقصد بها المركزية في اتخاذ القرارات في المؤسسة وتمركزها في يد الرؤساء ذوي الدرجة العليا.
- 8-1-3-10 **النظام:** ويعني أن هناك مكان لكل فرد، ولكل فرد مكان في المشروع ويقصد به فايول تنظيم المواد الأولية كما ينظم العنصر البشري.
- 8-1-3-11 **العدالة:** وهي الإنصاف والتعقل في إعطاء الأجور والمكافآت ويعرفها فايول بأنها تنفيذ القوانين المنصوص عليها المطلقة بروح العطف والعدل⁽¹⁾.
- 8-1-3-12 **الاستقرار:** ويقصد به تحقيق الإستقرار لدى العاملين من خلال تطبيق الإدارة القوانين التي تشجعهم على العمل في المؤسسة لمدة أطول.
- 8-1-3-13 **المبادرة:** وتعني المبادرة في إنجاز المهام والإبداع والإبتكار وتنفيذ الخطط والمشاريع.
- 8-1-3-14 **الروح الجماعية:** وتتمثل في العمل بروح الفريق من خلال التعاون والتضامن والتآلف بين العاملين⁽²⁾.
- ترى الطالبة أن هنري فايول من خلال نظريته إهتم بالتسيير الإداري كيف يكون وهو ما جسده من خلال مبادئه الأربعة عشر، حيث ركز على التنظيم من خلال الانضباط وتحقيق النظام، وتوجيه الأوامر وطاعتها محاولاً من خلالها تحقيق التسيير الأمثل في المؤسسة كيف ماكانت.

¹ ، نفس المرجع، ص106-107.

² ،المرجع نفسه، ص107.

2-8: النظريات الحديثة

1-2-8 نظرية الحاجات "إبراهيم ماسلو": إفترض ماسلو أن الرغبات الإنسانية هي بمثابة دوافع تتجدد وتساهم في تجسيد الإنضباط الوظيفي وهي كالآتي:⁽¹⁾



المصدر: هرم الحاجات الإنسانية كماصوره ماسلو (الشكل رقم 02)

1-1-2-8 **الحاجات الفزيولوجية**: وهي الحاجات الضرورية لحياة الفرد من طعام وشراب وجنس وراحة وتعتبر هذه الأخيرة أقوى الحاجات الإنسانية.

2-1-2-8 **الحاجة للأمن**: وتتمثل في توفي الحماية للفرد من الأخطار البيئية سواء كانت خطرا صحيا أو إقتصاديا أي ماديا.

3-1-2-8 **الحاجة للحب والانتماء**: تمتع الفرد بالحاجات وإشباعها كالحب والانتماء والصدقة والقبول من الآخرين باعتبار الفرد كائن إجتماعي بطبعه.

4-1-2-8 **حاجات الإحترام**: ويهتم هذا الأخير بشعور الأفراد بالقيمة والأهمية وتتمثل في المكانة الإجتماعية إعتراف الآخرين بالفرد وتقبلهم له.

5-1-2-8 **حاجات تحقيق الذات**: وتمثل هذه الأخيرة الحاجات التي يسعى الفرد إلى تحقيقها في حياته كأن يكون مديرا أو رجل أعمال ويأتي إشباع هذه الأخيرة بعد إشباع جميع الحاجات السابقة للفرد.⁽²⁾

¹- رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، الطبعة الأولى، دار رضا للنشر، سوريا، 2004، ص273.

² - المرجع نفسه، ص 273-274.

8-2-2 نظرية "ماكلياند" للحاجات: إهتم ماكلياند في نظريته بعملية تحفيز الأفراد في مكان العمل وحدد ثلاثة أنواع من الحاجات التي تؤثر على الفرد وفاعليته إتجاه عمله منها الحاجة إلى السلطة والإنتماء والحاجة للإنجاز:⁽¹⁾

8-2-2-1 الحاجة للسلطة: رأى الباحث بأن هناك نوع ثالث من الأفراد الذين لديهم دافع قوي للتأثير في الآخرين وتغيير الأوضاع، ويرى أن هؤلاء الأفراد عادة ما ينجحون لتمتعهم بسمات قيادية بالتزامهم بالعمل في إطار مؤسسات، ولأن العمل الشرعي في إطار القانون يسمح لهم بالحصول على المساندة والمؤيدين الذين يشاطرونهم الرأي ومن أهم سمات هؤلاء الأفراد تلهفهم على القوة والإستتار بالقرار ومن ثمة التحول إلى تسلط فردي بمعنى الميل إلى السيطرة والتحكم في الآخرين.

8-2-2-2 الحاجة للإنتماء:⁽²⁾ ويعنى بها ميل الأفراد إلى بناء علاقات إجتماعية مع الآخرين بحيث يشعرون بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من طرف الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم .

8-2-2-3 الحاجة للإنجاز: ويقصد بهذا الباحث الأفراد الذين تتوفر لديهم حاجة قوية للإنجاز يكون عندهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل، ويتسمون بحب التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها.

8-2-3 نظرية (X و Y) لدوجلاس ماك قريقر:

تقوم نظرية (X) على الإفتراضات التالية:

- 1) أن الفرد كسول بطبيعته يكره العمل ويتجنبه أو يتهرب منه إذا كان في استطاعته.
- 2) الأفراد العاملين يتم إجبارهم على العمل وتوجيههم ومراقبتهم وتهديدهم بالعقاب كمدخل لدفعهم للعمل وإنجاز الأهداف التنظيمية بطريقة ملائمة.
- 3) يفضل الفرد العامل التوجيه، ويتجنب تحمل المسؤولية ولديه القليل من الطموحات.

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2006، ص48-49.

² - رضا صاحب أبو حمد آل علي ، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، 2012، ص457.

تقوم نظرية (Y) على الافتراضات الآتية: (1)

- 1) ترى أن الأفراد يقومون بالعمل وبذل الجهد العضلي والذهني بشكل طبيعي ويعتبرونه مثل اللعب والراحة.
 - 2) ترى بأن الرقابة الخارجية اللطيفة والمستمرة والتهديد بالعقاب ليس الوسيلة الوحيدة لتوجيه جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف، ولكن يمكن للأفراد ممارسة الرقابة الذاتية في سبيل القيام بالأعمال وتحقيق الأهداف والالتزام والانضباط داخل أي مؤسسة.
 - 3) ترى أن الفرد العادي باستطاعته تحمل المسؤولية إذا ما توفرت له الظروف المناسبة للعمل.
 - 4) يسعى الفرد في العمل ويتطلع إلى أن يكون هناك تساوي وتعادل بين التزامه وانضباطه في العمل والتحفيز الذي يتحصل عليه من خلال ما ينجزه من مهام.
 - 5) للأفراد العاملين قدرة كبيرة على ممارسة الإبداع والتطوير وخلق كل ما هو جديد ويكون في صالح المنظمة.
- ترى الطالبة من خلال نظرية (X و Y) أن ماك قريفور يرى أن في المنظمة نوعين من الأفراد العاملين النوع الأول (X): يتسم بالكسل والخمول وعدم الانضباط في أداء العمل مما يستوجب معاقبته ومراقبته أثناء قيامه بمهام الموكلة إليه.
- أما النوع الثاني (Y): يتسم بالجد والاجتهاد والمبادرة وحب العمل والإتقان والإلتزام والانضباط بحيث لا يحتاج إلى رقابة لأن لديه رقابة ذاتية مما يستوجب مكافئته وتحفيزه لتقديم الأفضل.

¹ - رعد حسن الصرن ، نفس المرجع ، ص 284-285.

ملخص الفصل:

تناولنا في هذا الفصل كل من مفهوم الإنضباط الوظيفي وأهميته ومقوماته، ودعائمه وأنواعه واستخلصنا من خلال هذه العناصر أن الإنضباط الوظيفي لا يأتي من عدم وإنما له مرجعيات كالبيئة التي ينشأ فيها الفرد وله مراحل من فترة الطفولة وصولاً إلى المنظمة التي يتوظف فيها بحيث يعد هذا الأخير أساس العملية الإدارية، والتنظيمية، والمهنية داخل المنظمات لما له من أهمية على الفرد والمنظمة والمجتمع، من خلال تقليل الخسائر في المؤسسة، وتحقيق العدالة والمساواة بين الأفراد العاملين وتحفيزهم، زيادة على ذلك خدمة الصالح العام.

وللإنضباط أنواع منها ما هو ذاتي نابع من داخل الفرد وآخر خارجي يساهم فيه كل من الوالدين، جماعة العمل إضافة إلى اللوائح التنظيمية والقوانين، والرقابة الإدارية التي تمارس على الأفراد في العمل.

كما تطرقنا إلى النظريات المفسرة للإنضباط الوظيفي بداية بالنظريات الكلاسيكية من نظرية بيروقراطية، والإدارة العلمية، ونظرية التنظيم الإداري، ثم النظريات الحديثة بما فيها نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو ونظرية الإنجاز لماك كليلاند، ونظرية (X و Y) لدوجلاس ماك قريفور.

الفصل الرابع الجانب الميداني

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل شرح مفصل لمجالات الدراسة والأدوات المستخدمة فيها والأساليب الإحصائية المعتمدة والمنهج المستخدم كما سنعرض فيه تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وصولاً إلى الإستنتاجات والإقتراحات والتوصيات.

1-1: مفهوم المستشفى⁽¹⁾

يتباين مفهوم المستشفى تبعاً إلى تباين الأطراف المتعامل معها وبالتالي يمكن أن يعرف هذا الأخير طبقاً لتلك العلاقة التي بينهما هو كالاتي:

1-1-1-1 المريض: يرون أن المستشفى هو الجهة المسؤولة عن تقديم العلاج والرعاية الطبية لهم واستشفائهم.

1-1-1-2 الحكومة: تنظر إليه على أنه إحدى مؤسساتها الخدمية والمسؤولة عن تقديم كل ما يحتاجه المجتمع للنهوض بالواقع الصحي نحو الأفضل في البلد.

1-1-1-3 الكادر الطبي: هو الموقع الذي يمارسون فيه أعمالهم ومهامهم الإنسانية وبما يملكونه من خبرة ومهارة وقدرة على إعادة الإبتسامة لمرضاهم .

1-1-1-4 إدارة المستشفى: هي منظمة مفتوحة على البيئة المحيطة بها ومتفاعلة مع متغيراتها المختلفة في ضوء ما حدد لها من أهداف وواجبات مسؤولة عن تنفيذها بشكل كفي وفعال.

1-1-5 مصانع الأدوية: هي سوق واسع يستوجب إمداده بما يحتاجه من أدوية ومستلزمات طبية وفق إتفاقيات.

1-1-6 الطلبة الجامعيين والجامعة: هي موقع تدريبي بالنسبة لهم وعملي لإكسابهم المهارة والمعرفة الميدانية عن أسرار المهنة ولإجراء التجارب والبحوث المستقبلية في مجال الطب.

تعرف **نظرية النظم المستشفى:** "بأنه نظام شامل يتكون من مجموعة من الكوادر البشرية المتخصصة والمعدات والأجهزة المصنفة على أساس الأقسام أو المهام التي كل واحدة منها تمثل بحد ذاتها نظاماً يتكون منه بالوقت نفسه أنظمة فرعية أخرى، تضطلع بواجبات ومسؤوليات مختلفة عن بعضها البعض.⁽²⁾

و ترى الطالبة المستشفى على أنه مؤسسة خدماتية، صحية وجدت لخدمة الصالح العام من رعاية صحية، وعلاجية، و مساعدة توعوية لجميع أفراد المجتمع، تتكون من

¹ - ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن (بدون طبعة - بدون سنة نشر) ، ص21-23.

² - ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص22-23.

كوادر طبية متخصصة، وعمال مهنيين جميعهم يسعون لتحقيق أهدافها وهي إستشفاء المرضى، وتوفير الحماية والسلامة الصحية في المجتمع الذي تنشط فيه.

1-2-1: تصنيف المستشفيات⁽¹⁾

1-2-1-1 عمومية المستشفى: يعد أقدم تصنيف وأكثر شيوعا ويتمثل في إتاحة دخول الجمهور عامة إلى المستشفى، ويقاس هذا المستشفى عن غيره بدرجة وحجم تعامله مع الجمهور وعامة المجتمع، ويراد بهذا أن الخدمات الصحية لهذا الأخير مقدمة ومتاحة لكل أفراد المجتمع وغالبا ما تكون الخدمة فيه قصيرة الأمد للمستفيدين منها.

1-2-2-1 ملكية المستشفى: وتقسم كما يلي:

1-2-2-1-1 المستشفيات الحكومية: وهي التي تتبع الحكومة من حيث الإدارة والتمويل والإشراف والأداء، وتمتاز هذه المستشفيات بكبر حجمها وعمومية الخدمات التي تقدمها إلى المجتمع، وتمثل النسبة الأكبر من حيث عدد المستشفيات العاملة في أغلب دول العالم ومقدار تأثيرها على أفراد المجتمع وحجم تعاملها اليومي.

1-2-2-2-1 المستشفيات الغير حكومية والغير هادفة للربح: تعمل هذه

المستشفيات تحت ظل ملكية مؤسسات خيرية في الغالب يتم تمويلها من طرف ثالث، وغالبا ما يكون المتبرعون من أفراد المجتمع أو الجمعيات الخيرية، أو شركات التأمين، ومؤسسات الضمان الإجتماعي، وبالتالي فإن خدماتها تقدم إلى المرضى بكلفة محدودة وتغطي مصاريف المستشفى من تلك الأطراف ولا يتم تحميلها على المريض.

1-2-2-2-2 الملكية الخاصة والهادفة للربح: هي تلك المستشفيات التي تمتلك من قبل أفراد أو جمعيات هدفها ربحي، فضلا عن تحقيق الهدف الرئيسي الذي أنشأت من أجله بطبيعة الحال، وفي الغالب يتم وضع سياسة هذا المستشفى من المالكين أو المساهمين وتحت إشراف إدارة متخصصة في هذا الجانب، وتحمل المريض أجور علاجه بشكل كامل دون تحملها طرف ثالث، وغالبا ما تكون الأسعار فيه مرتفعة قياسا بالأنواع

¹ - المرجع نفسه، ص 22-23.

الأخرى من المستشفيات ومنسوبة بطبيعة الحال إلى نوعية الخدمة الصحية المقدمة وخصوصيتها أيضا.⁽¹⁾

1-3: التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حسب المرسوم التنفيذي رقم 07-140:⁽²⁾

المادة 02: المؤسسة العمومية الإستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي.

المادة 03: تتكون المؤسسة العمومية الإستشفائية من هيكل للتشخيص والعلاج والإستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات. تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

المادة 04: تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل، بصفة متكاملة ومتسلسلة، بالحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار، تتولى على الخصوص المهام الآتية:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفاء.

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية.

- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

¹ - ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 27-28.

² - الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق 19 مايو سنة 2007، العدد 33، المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1428هـ 20 مايو سنة 2007م، ص 10-11.

ثانيا: مجالات الدراسة

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية بمثابة الأرضية أو القاعدة الأساسية للقيام بأي بحث علمي أكاديمي، لما لها من دور في إبراز بعض العناصر والمؤشرات التي لها علاقة بموضوع البحث، كما تحدد للباحث المسار الذي يتخذه لإكمال بحثه، إضافة إلى أنها تساعد على طريقة تناوله لبحثه والأدوات والمنهجية التي يعتمدها في ذلك.

2-1 المجال الزمني:

تعتبر المرحلة الإمبريقية أهم مرحلة في بحثنا هذا والتي إستغرقت منا قرابة ستة أشهر من نوفمبر 2017م إلى غاية 17 أبريل 2018م، وتمثلت هذه الأخيرة في ثلاث مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى:

قمنا فيها بالنزول للميدان أي المؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار، وذلك بغية توضيح الفكرة العامة حول موضوعنا والأهداف التي نسعى لها من خلاله والنقاط المتعلقة بهذا الأخير، وطلبا للموافقة لإجراء دراستنا أو ما يسمى عندهم "بتعيين التربص الميداني" وقد استغرقتنا في ذلك مدة أسبوع كامل، نظرا للغياب المديرة الفرعية للمصالح الطبية لكونها المكلفة بأمر الدارسات والتربصات.

المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة قمنا بإجراء مقابلة مع العاملين بتلك المؤسسة " المؤسسة العمومية الإستشفائية لإبن سينا أدرار" وقد شملت المقابلة كل من الإداريين والأطباء والمرضين، بما فيهم الجزائريين والكوبيين، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا في هذه المرحلة رفض بعض العاملين الجزائريين إجراء المقابلة كذا طبيعة المجال والتخصص في المؤسسة صعب من عملية إجراء المقابلة خصوصا مع الأطباء للضغط الذي عليهم والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

المرحلة الثالثة:

هي مرحلة توزيع الإستبانات على الأفراد المبحوثين وجمعها وقد امتدت هذه الفترة من 22 مارس 2018م إلى غاية 17 أبريل 2018م، حيث وجدنا بعض المشكلات والعراقيل كرفض الكثير من العاملين الإجابة على الإستبانة والبعض يجيب على جزء منها أو يرجعها فارغة بدون إجابة وصولاً إلى التفريغ والتحليل والتفسير.

2-2 المجال الجغرافي:

تعود نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية بأدرار إلى سنة 1975 باسم القطاع الصحي لأدرار مستشفى ابن سينا صنف ب حسب التصنيف القديم للقطاعات الصحية بطاقة استيعاب تصل إلى 120 سرير، الذي كان يعهد بتسيير مجموعة من العيادات المتعددة الخدمات والمستشفى مقر الولاية، وبتطبيق السياسة الحكومية الجديدة وفي إطار تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وبالتالي التكفل بأنشغالات السكان عن قرب والذي تبلور في المجال الصحي من خلال خلق ما يعرف بالصحة الجوارية، ونتيجة لذلك تم إنشاء ما يعرف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية. (1)

2-3 مجتمع الدراسة:

ويضم هذا الأخير جميع العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار، والبالغ باختلاف تخصصاتهم ومهامهم ورتبهم، والبالغ عددهم 431 عامل.

ثالثاً: المنهج والأدوات المستخدمة:**3-1 المنهج: 2**

اختلفت مناهج البحث الإجتماعي وتنوعت بتنوع الدراسات ومواضيع البحث العلمي فمنها ما هو تجريبي، ومنها ما هو تاريخي، ومنها ما هو وصفي تحليلي، إذ يسعى الباحث من خلال هذه الأخيرة إلى حل مشكلات البحث وتحقيق الأهداف المرجوة من هذا الأخير.

وعليه يعتبر المنهج الطريق أو المسار الذي يتبعه الباحث للقيام ببحث ما.

1 - أرشيف المؤسسة العمومية ابن سينا أدرار.

المنهج الوصفي: (1)

وقد إعتدنا في دراستنا على المنهج الوصفي والذي:
يهتم بجمع البيانات وتبويبها وتفسيرها وتنظيمها وتحليلها بغية إستخراج الإستنتاجات
ذات الدلالة والمغزى للمشكلة البحث المطروحة.

2-3 أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات أهم مرحلة في البحث العلمي وهذا بعد تحديد الفرضيات
والتساؤلات واختيار عينة البحث، بحيث تعد أداة ربط بين ماهو نظري، وماهو ميداني،
إضافة إلى أن نجاعة البحث العلمي متوقف عليها، فبهذه الأخيرة يتم الوصول إلى
المعلومات والنتائج، وتحقيق الأهداف المرسومة.

لقد إعتدنا في بحثنا هذا على والمقابلة والإستمارة وهي كالآتي:

1-3 المقابلة: (2)

و تعتبر هذه الأخيرة عبارة عن محادثة بين طرفين أو أكثر بين الباحث والمبحوث،
أو بين الباحث ومجموعة من المبحوثين، الغرض منها هو جمع المعلومات والبيانات
الخاصة بموضوع البحث.

2-3 الإستمارة: (3)

هي عبارة عن أسئلة منظمة وبسيطة تكون إما مفتوحة، أو مغلوقة، أو أسئلة
مفتوحة مغلوقة يستخدمها الباحث لجمع البيانات، وحل المشكلات، واكتشاف الحقائق
الخاصة بموضوعه.

رابعا: العينة وطريقة إختيارها

بعد تحديد إحصائيات مجتمع الدراسة البالغ عددهم 431 عامل، وعليه فقد إعتدنا
في بحثنا هذا على العينة العشوائية البسيطة بحيث إنتقينا عن طريق القرعة 100
مبحوث وطبقنا عليها دراستنا.

¹ - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2000، ص87.

² -فاطمة عوض صابر، ميرفت عي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط2، 2002، ص121.

³ -محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي الالقواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص63.

قمنا بتوزيع 100 إستمارة على المبحوثين وتم استرجاع 73 إستمارة منها 08 إستمارات تالفة وتم الإعتماد على 65 إستمارة في بحثنا وتفرغها. الجدول رقم (01) يوضح عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة والضائعة والمستبعدة وعدد الإستمارات التي تم تفرغها.

الإستمارات	التكرار	النسبة المئوية
الإستمارات الموزعة	100	23.20 %
المسترجعة	73	16.93 %
الضائعة	27	6.26 %
المستبعدة	8	1.85 %
الإستمارات المفرغة	65	15.08 %

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة : لقد إستخدمنا النسب والتكرارات في الجداول البسيطة، ومعامل الارتباط بيرسون لإستخراج العلاقة، إضافة التحليل الإحصائية (تحليل ONE WAY ANOVA) لمعرفة الفروق، كما استخدمنا تحليل "شفيه" (SCHEFE) لإستخراج الفروق الإحصائية.

سادسا: تحليل بيانات الدراسة

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	19	29,2%
أنثى	46	70,8%
المجموع	65	100,0%

من خلال الجدول يتضح لنا أن ما نسبته (70.8%) من عينة الدراسة إناث، بينما ما نسبته (29.2%) من الأفراد المبحوثين ذكور.

و تعزو الطالبة ذلك إلى أن الإناث أكثر إقبالا على هذا التخصص أي المجال الطبي، إضافة إلى أن التحصيل الدراسي بالنسبة للإناث مرتفع أكثر منه عند الذكور بمعنى أن الإناث أكثر رغبة في الدراسة من الذكور خصوصا في الآونة الأخيرة. الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
[20-25 سنة]	32	49,2%
[26-30 سنة]	14	21,5%
[31-40 سنة]	9	13,8%
[41-50 سنة]	10	15,4%
المجموع	65	100,0%

من خلال الجدول يتضح لنا أن ما نسبته (49.2%) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين [20-25] سنة، (21.5%) تتراوح أعمارهم بين [26-30] سنة، بينما نسبة (13.8 %) من الأفراد المبحوثين تتراوح أعمارهم بين [31-40] سنة، و نسبة(15.4%) تتراوح أعمارهم بين [41-50] سنة.

وتعزو الطالبة أن أكثر فئة عمرية في المؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار هي من [20-25] سنة.

وهي تقترب من سن الرشد حيث تتصف بحب التعلم واكتساب خبرات جديدة، وأيضا مايفسر هذه النسبة هو التقاعد النسبي الذي إستفاد منه الكثير من العاملين مما إستدعى استقطاب عاملين جدد.

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
33,8%	22	ثانوي
52,3%	34	جامعي
13,8%	9	دراسات عليا
100,0%	65	المجموع

يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته (33.8%) من أفراد عينة الدراسة مستواهم العلمي انوي، بينما (52.3%) من الأفراد العاملين مستواهم العلمي جامعي، و نسبة (13.8%) مستواهم العلمي دراسات عليا.

و ترى الطالبة بأن فئة الجامعي هي من أعلى الفئات في المؤسسة وهذا راجع إلى أن الممرضين والأطباء قانونيا يجب أن يكون لديهم مستوى جامعي وشريطة، بينما مساعد التمريض يجب أن يكون مستواهم التعليمي ثانوي.

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
67,7%	44	أعزب
30,8%	20	متزوج
1,5%	1	مطلق
100,0%	65	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن ما نسبته (67.7%) يمثل الأفراد العاملين الذين حالتهم العائلية أعزب، (30.8%) يقابله المبحوثين الذين حالتهم العائلية متزوج، بينما (1.5%) يمثل أفراد العينة الذين حالتهم العائلية مطلق.

وترى الطالبة أن نسبة الأفراد الذين حالتهم العائلية أعزب يمثلون أعلى نسبة في المؤسسة العمومية الإستشفائية، وهذا راجع لأن الأفراد إما حديثي التخرج المعاهد الطبية والجامعات، كذلك يرجع ذلك إلى ظروفهم الإجتماعية التي لم تساعدهم على الزواج.

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
قريب	39	60,0%
بعيد	26	40,0%
المجموع	65	100,0%

الجدول يبين لنا أن نسبة (60%) من أفراد العينة قريبة من المؤسسة العمومية الإستشفائية (مكان العمل) بينما نسبة (40 %) من الأفراد المبحوثين بعيدين عن مكان العمل.

وترجع الطالبة ذلك إلى أن الأفراد القريبين من مكان العمل هم من أبناء المنطقة إضافة لكونهم يسكنون في وسط المدينة، بينما الأفراد المبحوثين البعيدين عن المؤسسة العمومية الإستشفائية يرجع السبب لأنهم يسكنون في القرى والدوائر والبلديات التابعة لولاية أدرار مما يشق عليهم عناء التنقل.

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إداري	11	16,9%
طبيب	9	13,8%
ممرض	42	64,6%
قابلة	2	3,1%
تعقيم وتطهير	1	1,5%
المجموع	65	100,0%

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته (16.9%) من المبحوثين وظيفتهم إداري، و (13.9%) من الأفراد العاملين وظيفتهم طبيب، بينما ما نسبته (64.6%) وظيفتهم ممرض، ونسبة (3.1%) تمثل الأفراد الذين وظيفتهم قابلة، بينما ما نسبته (1.5%) وظيفتهم تعقيم وتطهير.

وترى الطالبة أن أكثر نسبة في الوظائف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية هي وظيفة ممرض وهذا راجع إلى أن الممرضين هم من يقومون بالتمريض والعناية بالمرضى وإسعافهم بينما الأطباء يقومون بمراقبة وملاحظة المرضى بين الحين والآخر بينما الممرضين تجدهم أكثر قربا من المرضى.

سابعا: تحليل وتفسير الجداول المركبة ومناقشتها

الجدول رقم (08) يوضح نتائج العلاقة بين البيئة الإجتماعية والإضباط الوظيفي لدى العاملين.

المتغير	العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البيئة الإجتماعية الإضباط الوظيفي	65	0.81	0.01

من خلال الجدول يتضح لنا أن قيمة R قد بلغت (0.81) وقيمتها الإحصائية 0.00 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل أن هناك علاقة ارتباط قوية بين البيئة الإجتماعية والإضباط الوظيفي.

و ترجع الطالبة هذا إلى أن كل من التنشئة الإجتماعية للفرد داخل الأسرة والمجتمع لها تأثير على سلوكياته وتصرفاته في بيئة العمل وأن الذهنية الفلاحية التي يتسم بها الأفراد في المجتمع لها تأثير على السلوك الإضباطي للعاملين داخل المؤسسة كالدخول للمكان العمل وقت ماشاء والخروج وقت ماشاء ، والعمل كيف ماشاء وقدر ماشاء، إضافة إلى الإنشغالات الأسرية، والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع من ولاءم، وزيارة الأولياء الصالحين(الزيارات) و التي من دورها التأثير في سلوك العاملين داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار هذا من جهة، ومن جهة أخرى هناك أيضا الإعتقاد الذي يسود في ذهنيات الأفراد العاملين باعتبار العمل عبادة وواجب ديني يجب الإلتزام به واحترامه كالحضور في الوقت المخصص للعمل، ضرورة إتمام العمل قبل الخروج من المؤسسة وهذا حسب اعتقادهم ما يجنبهم أكل الحرام.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (كمال راتب نوفل،) في التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة علاقة والأداء الوظيفي للعاملين الكليات الجامعية الحكومية الخمس في قطاع

غزة بنسبة 74.8%. بمعنى أن الأخلاق التي يكتسبها الأفراد من البيئة الإجتماعية تؤثر في أدائهم الوظيفي تماما كما هو بالنسبة للإنضباط الوظيفي.

الجدول رقم (09) يوضح نتائج العلاقة بين البيئة التنظيمية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين.

المتغير	العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البيئة التنظيمية الانضباط الوظيفي	65	0.86	0.01

يتضح من خلال الجدول أن القيمة R تساوي 0.86 وقيمتها الإحصائية (sig) 0.00 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل أن هناك علاقة إرتباط قوية بين كل من البيئة التنظيمية و الإنضباط الوظيفي.

وترجع الطالبة ذلك إلى طبيعة الرقابة والإشراف المتبعة في المؤسسة و تأثيرها في إنضباط العاملين كذلك التنسيق ما بين فريق العمل الواحد، والتنسيق ما بين العاملين في السلك الطبي والعاملين في الجهاز الإداري، إضافة إلى طبيعة العلاقات بين كل من العاملين فيما بينهم وبين العاملين و رؤساء المصالح، وكذلك إعطاء بعض الصلاحيات الجزئية في التسيير واتخاذ القرارات للعاملين الذي من شأنه رفع السلوك الإنضباطي لديهم إضافة إلى توحيد أهداف المؤسسة والموظفين من خدمة المرضى وإسعافهم وإنقاذهم ، وتحقيق السلامة والوقاية الصحية في المجتمع ، وزيادة على ذلك طبيعة الإتصال الغير رسمية المعتمدة في المؤسسة سواء بين العاملين فيما بينهم باختلاف رتبهم ووظائفهم أو بين المرضى والعاملين.

ويرجع السبب أيضا إلى الحوافز والمكافآت المقدمة للأفراد العاملين بالمؤسسة والتي لها دور في إنضباطهم والتزامهم بالعمل، وكذلك دوام العمل فسلوك الأفراد الذين يعملون بالنهار يختلف عن الأفراد الذين لديهم دوام ليلي فمن خلال المقابلات الإستطلاعية التي أجريناها توصلنا إلى أن الدوام الليلي متعب ومحبط لدى بعض العاملين مما يشعرهم بالضغط وعليه يؤدي بهم إلى عدم الإنضباط داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية.

وأخيراً نقص المعدات الطبية مما يضطر العامل للبحث عنها في وحدات أو مصالح أخرى مما يسبب تأخر في إنجاز العمل وإهدار الوقت، كما لغياب عنصر النظافة يد في الإخلال بالإنضباط داخل المصالح الإستشفائية ومن صورته عدم التواجد في مكان العمل التجمعات العمالية في المكاتب أي بمعنى في الأماكن التي تكون نظيفة.

ثامنا: التحاليل الإحصائية (الإختبارات)

الجدول رقم (10) يوضح إختبار "T" لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الإنضباط الوظيفي	ذكر	19	99.95	14.74	3.34	0.00	0.01
	أنثى	46	85.52	18.12			

من الجدول رقم (10) نلاحظ أن القيمة "ت" قد بلغت 0.34 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه يمكننا القول بوجود فروق بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور أي أن الذكور أكثر إنضباطاً من الإناث وهو ما دل عنه المتوسط الحسابي للذكور 99.95 مقابل 85.52 للإناث.

وهذا راجع إلى أن الذكور ليس لديهم إلتزامات كتلك التي عند الإناث كالإعتناء بالأطفال، الواجبات الزوجية، فترة الحمل وما يصاحبها من عناء ومشاكل إضافة إلى الفحوصات الدورية للأم والجنين، عطل الأمومة والطفولة، مرض أحد الأبناء، الأعمال المنزلية وهذا مما يجعل الإناث أقل إنضباطاً من الذكور.

وقد تناقضت النتائج مع دراسة (كمال راتب نوفل، 2015) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، ويعزو الطالب ذلك إلى الإختلاف في نسبة العينة في متغير الجنس فنسبة الذكور (81.9%) أكثر من نسبة الإناث (18.1%) في دراسة الباحث، أما دراستنا نحن فنسبة الإناث (70.8%) أكثر من الذكور (29.2%).

وقد جاءت النتائج مناقضة أيضاً لدراسة (حاج عومر ابراهيم) بحيث أن الذكور أقل إنضباطاً من الإناث من خلال نسبة تغيب الذكور (53.57%) والإناث نسبت غيابهم

قدرت ب(50%) ويرجع السبب إلى الإختلاف في نسبة العينة بين الذكور (58.33 %) و الإناث (41.67%).

الجدول رقم (11) يوضح تحليل التباين لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" "ف"	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
التباين داخل المجموعات	7051.75	3	2350.58	9.92	0.00	0.01
التباين ما بين المجموعات	14450.79	61	236.89			
التباين الكلي	21502.55	64	/			

من خلال الجدول يتضح لنا أن قيمة F قد بلغت 9.92 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و عليه يمكننا القول بوجود فرق بين أفراد عينة الدراسة يعزى لمتغير السن، وعليه فإن إختلاف المستويات العمرية له دور في الإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار، وبالتالي يتباين الإنضباط بين المستويات سواء [20-25]، [26-30]، [31-40]، [41-50].

الجدول رقم (12) يوضح نتائج إختبار "شيفي" لمتغير السن

الدلالة الإحصائية	فروق المتوسطات				المتوسطات	المجموعات
	[150-41]	[140-31]	[130-26]	[125-20]		
0.001 0.001 0.145 على التوالي	-13.18 غير دالة	-25.28 دالة عند 0.05	-20.85 دالة عند 0.05	/	79.71	[125-20] سنة
0.001 0.92 0.69	7.67 غير دالة	-4.42 غير دالة	/	20.85 دالة عند 0.05	92.90	[130-26] سنة
0.001 0.92 0.41	12.10 غير دالة	/	4.42 غير دالة	25.28 دالة عند 0.05	57.10	[140-31] سنة
0.145 0.69 0.41	/	-12.10 غير دالة	-7.67 غير دالة	13.18 غير دالة	105	[150-41] سنة

من خلال الجدول نلاحظ أن نتائج إختبار "شيفي" للمقارنات البعدية بالنسبة لمتغير السن فإن الفرق بين الفئات العمرية هو لصالح الفئة { 25-20 } لأن الفرق بين متوسطها الحسابي والقيمتين {30-26} و {40-31} هو دال إحصائياً عند 0.05. وعليه يمكننا القول أن الأفراد الذين سنهم ينحصر بين { 25-20 } هم أكثر إنضباطاً في المؤسسة العمومية الإستشفائية وهذا راجع لكونهم حديثي التوظيف، وفي فترة تربص وكذلك لعدم ترسمهم في مناصب شغلهم مما يجعلهم أكثر إنضباطاً وإلتزاماً وإتقاناً في عملهم للمحافظة على منصبهم.

وهذه النتيجة جاءت متفقة لدراسة (كمال راتب نوفل، 2015) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر ويعزو الطالب الفرق إلى بعض التشابه نوعا ما في الفئات العمرية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (13) يوضح تحليل التباين للمستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	9366.78	2	4683.39	23.92	0.00	دالة عند 0.01
ما بين المجموعات	12135.76	62	195.75			
التباين الكلي	21052.55	64	/			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة F قد بلغت 23.92 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 و عليه يمكننا القول بوجود فرق بين أفراد عينة الدراسة يعزى لمتغير المستوى التعليمي. وهذا ما يدل على أن الإختلاف بين المستويات التعليمية يؤثر في درجة الإنضباط داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار بين كل من المستويات الثانوي، الجامعي، والدراسات العليا.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج إختبار "شيفي" لمتغير المستوى التعليمي

المجموعات	المتوسطات	فروق المتوسطات		الدلالة الإحصائية
		ثانوي	جامعي	
ثانوي	73.09	/	24.20-دالة عند 0.05	0.00
جامعي	97.29	24.20 دالة عند 0.05	/	0.00
دراسات عليا	101.88	28.79 دالة عند 0.05	4.59 غير دالة	0.68

من خلال الجدول رقم (14) يتبين لنا أن نتائج إختبار " شيفي " للمقارنات البعدية بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فإن الفرق بين المستويات التعليمية هو لصالح المستوى الثانوي لأن الفروق بين متوسطها الحسابي والقيمتين جامعي ودراسات عليا دالة إحصائياً 0.05.

وهذا يدل على أن الأفراد ذوي المستوى الثانوي أكثر إنضباطا في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار وهذا راجع لكونهم حديثي التخرج من الجامعات والمعاهد الطبية لذا تجدهم أكثر حرصا في العمل من كحب التعلم واكتشاف كل ما هو جديد في المجال الطبي وحتى الإداري من تقنيات ومعارف جديدة إضافة على كونهم في فترة تكوين الذي يساعدهم على تطوير قدراتهم وخبراتهم الشخصية.

لقد جاءت النتائج مناقضة لدراسة (كمال راتب نوفل، 2015) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي إستثناء مؤهل الدكتوراه حول الإنضباط الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا راجع للاختلاف الكائن بين الوظائف بين كلا الدراستين.

حساب درجة الإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار:

لمعرفة درجة الإنضباط الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار يتوجب علينا حساب المدى:

وهو أكبر قيمة - أصغر قيمة وتساوي $5-1=04$.

والنتائج المتحصل عليها من حساب المدى أي 04 على عدد بدائل الإجابة أي $05=4$ ÷ $0.80=5$.

ثم نضيف النتائج إلى أصغر درجة في التوزيع والتي هي $01=0.80+1=(1.80)$ نحسب درجة الإنضباط الوظيفي بالدرجات التالية:

- ضعيفة جدا تنحصر من $1.80-2.60$]

- ضعيفة تنحصر من $2.60-3.40$]

- متوسطة تنحصر $2.60-3.40$]

- كبيرة تنحصر $3.40-4.20$]

-كبيرة جدا تنحصر [4.20 - 15.00]

وعليه تم حساب المتوسطات العامة و الانحرافات المعيارية لجميع العبارات المكونة لمتغير الانضباط الوظيفي لأبعاده الثلاثة (الملحق رقم 18 - 19 - 20) كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الانضباط الوظيفي في المؤسسة

أبعاد الانضباط الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إحترام القوانين واللوائح	3.77	0.98
التقيد بالقيم والشفافية	3.96	0.97
علاقات العمل	4.01	0.90
المتوسط العام للانضباط الوظيفي	3.91	0.95

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن المستويات الحسابية للأبعاد الفرعية الثلاثة المكونة لمتغير الانضباط الوظيفي قد انحصرت في المجال { 3.40 - 4.20 } وعليه يمكننا القول أن درجة الانضباط الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار قد جاءت بدرجة كبيرة. وترجع الطالبة ذلك إلى التزام العاملين داخل المؤسسة بالقوانين واللوائح التنظيمية و طاعة المرؤوسين، والسبب الرئيسي لكون العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية واجب إنساني يستلزم الانضباط والجدية والإتقان. وقد اتفقت النتائج مع دراسة (كمال راتب نوفل، 2015) بأن مستوى الانضباط الإداري في الكليات الحكومية الخمس في قطاع غزة كان مرتفعا وهو بنسبة 82.47 %.

وترجع الطالبة الإتفاق الحاصل بين الدراستين إلى تنوع الوظائف في كل من الكليات الحكومية الخمس، والمؤسسة العمومية الإستشفائية.

ملخص الفصل:

قامت الطالبة في هذا الفصل بتحليل نتائج الجداول البسيطة والمركبة، والتحليل الإحصائية وتفسيرها، إضافة إلى ربط النتائج وتفسيراتها مع الدراسات السابقة من حيث الإتفاق والإختلاف، كما وقامت بحساب درجة الإنضباط لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.

تاسعا: الاستنتاجات العامة:

هدفت دراستنا إلى معرفة علاقة البيئة الإجتماعية والتنظيمية بالإنضباط الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار، كذا معرفة إذا ماكان فيه فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد العاملين والتي تعزى ل(الجنس،السن،المستوى التعليمي).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1) من خلال الجدول رقم (08) يتبين لنا أن هناك علاقة إرتباط قوية بين كل من البيئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي بقيمة إحصائية (sig) $\alpha \leq 0.00$. وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$..

وعليه فإن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة بين البيئة الإجتماعية و الإنضباط الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار قد تحققت، بحيث أن كل من العادات والتقاليد والأعراف السائدة لدى أفراد المجتمع، كذا تعاليم الدين الإسلامي لها أثر على سلوك العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار.

2) يتوضح لنا من الجدول (09) أن هناك علاقة إرتباط قوية بين البيئة التنظيمية والإنضباط الوظيفي بقيمة إحصائية (sig) $\alpha \leq 0.00$. وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.01$.

وعليه فإن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة بين البيئة التنظيمية والإنضباط الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية إين سينا أدرار قد تحققت، وذلك لأثر كل من الرقابة الإدارية والحوافز والترقيات ومعاملة الرؤساء للمرؤوسين والعمل الجماعي على سلوك الأفراد داخل المؤسسة إضافة إلى طبيعة العلاقة بين كل من الجهاز الإداري والسلوك الطبي.

3) من الجدول رقم (10) يتوضح بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، من خلال لإختبار "ث" توصلنا إلى أن الفروق هو لصالح الذكور باعتبارهم أكثر إنضباطا في المؤسسة من الإناث بمتوسط حسابي قدر ب 99.97.

- 4) من خلال الجدول رقم (11) يتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن ومن خلال إختبار "شيفي" نلاحظ من الجدول رقم (12) أن الفرق بين الفئات العمرية هو لصالح الفئة {20-25} لأن الفرق بين متوسطها الحسابي والقيمتين { 26-30} و {31-40} دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$.
- 5) من خلال الجدول رقم (13) يتضح لنا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- ومن الجدول رقم (14) لإختبار "شيفي" نلاحظ أن الفرق بين المستويات العمرية هو لصالح المستوى الثانوي لأن الفروق بين متوسطها الحسابي والقيمتين جامعي ودراسات عليا دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$.
- وعليه فإن الفرضية القائلة بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى (أ) الجنس، ب) السن، ج) المستوى التعليمي) قد تحققت
- ❖ أثبتت الدراسة بأن درجة الإنضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية إين سينا أدرار قد جاءت بدرجة كبيرة وهي تنحصر في المجال { 3.4-4.20 } بمتوسط حسابي قدر ب 3.91 وإنحراف معياري 0.95.

خاتمه

خاتمة:

لقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة علاقة كل من البيئة الإجتماعية والبيئة التنظيمية على الإنضباط الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار ومعرفة دور سلوك الإنضباط الوظيفي في العملية التنظيمية والطبية وأهميته على أفراد المجتمع خاصة والعاملين بالمؤسسة عامة وعلى المؤسسة ككل. وكيف يساهم هذا الأخير في نمو وتقدم المؤسسات بإختلاف طبيعتها ونشاطاتها، وكيف أن إعتماده يساعد في وصول المؤسسات الجزائرية ككل إلى مصف الدول المتطورة. إضافة إلى أن تعزيز السلوك الإنضباطي في المنظمة يساعد على التقليل من المشكلات الإدارية والمهنية .

وحتى يتجسد هذا الأخير في أي منظمة وجب تفعيل نظام الرقابة الموضوعية ،ونظام الحوافز والترقيات بصفة عادلة ومتساوية، والتحسين من العلاقات والمعاملات بين كل أفراد المؤسسة الواحدة، وتحسين عنصر الإتصال بين مختلف المستويات والمصالح والأقسام في المنشأة.

وعليه توصلت دراستان إلى مجموعة من الإقتراحات والتوصيات التي من شأنها التقليل من المشاكل داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية:

التوصيات:

- 1) تفعيل دور الرقابة الإدارية داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية إبن سينا أدرار.
- 2) تفعيل دور المراقب الطبي فيما يخص السلك الطبي.
- 3) ضرورة إنضباط المراقب الطبي بحد ذاته في مواعيد دخوله وخروجه "القدوة".
- 4) الإهتمام بعنصر النظافة داخل المصالح الإستشفائية خصوصا "مصلحة الأمومة والطفولة".
- 5) توفير الآليات والمعدات الطبية الكافية داخل كل مصلحة.
- 6) تعزيز الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة لتجسيد السلوك الإنضباطي لدى العاملين.
- 7) محاولة التنسيق بين إدارة المؤسسة والسلك الطبي.
- 8) إعتداد مبدأ روح الفريق من تعاون وتضامن.

9) إعتقاد مبدأ المساواة في التعامل مع العاملين بالمؤسسة وتجنب العنصرية والمحاباة والتفضيل.

الإقتراحات:

- 1) تفعيل نظام رقابي إلكتروني بمعنى إعتقاد أجهزة الرقابة المتطورة في المؤسسة.
 - 2) فتح المجال للعاملين (مرضى، مساعد التمريض، قابلات، إداريين... إلخ) للتداول والإتصال بمدير المؤسسة ورفع إنشغالاتهم ومناقشة آرائهم وتصعيد شكاويهم.
 - 3) ضرورة إثبات العاملين الحضور للمؤسسة قبل البدء في العمل.
 - 4) ضرورة التنسيق ما بين رؤساء المصالح داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية.
- وأخيرا يجب الإشارة إلى أن موضوع الإنضباط الوظيفي يعد مشكلة إجتماعية منتشرة في كل المجتمعات إلا أنها تتفاوت وتتباين من مجتمع لآخر، وعليه فإن دراستنا ليست نهاية للبحث وإنما هي بداية لبحث آخر، لكون هذا الموضوع ثري وخصب يستدعي دراسته من جديد.

بعض المواضيع المقترحة للدراسة:

- ❖ واقع الإنضباط الوظيفي في المؤسسة الجزائرية
- ❖ الأبعاد السوسيو مهنية للإنضباط الوظيفي

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

القرعان الكريم، برواية ورش.

المصادر والمراجع:

- 1) بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان، 2011.
- 2) بوفلجة غياث، القيم الثقافية وفعالية التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (بدون طبعة)، 2015.
- 3) ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوني العلمية للنشر، عمان، الأردن، (بدون طبعة، بدون سنة نشر).
- 4) الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1428ه الموافق 19مايو سنة 2007، العدد 33، المؤرخ في جمادى الأولى عام 1428ه 20مايو سنة 2007م، ص 10-11.
- 5) جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال مدخل وظيفي ، دار النهضة، بيروت، (بدون طبعة)، 1989.
- 6) حسيد عبد الحميد، التنظيم الإجتماعي والمعايير الإجتماعية، مؤسسة شباب الاسكندرية، (بدون طبعة)، 2013.
- 7) خليل محمد الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 8) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2000، ص 87.
- 9) رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحاث معاصرة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 10) رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، الطبعة الأولى، دار رضا للنشر ، سوريا، 2004.

- 11 طارق المجزوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005.
- 12 طلعت إبراهيم لطفي، علم إجتماع التنظيم، دار غريب، (بدون طبعة، بدون سنة نشر)، 2007.
- 13 عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار، محمد بن مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، الطبعة الأولى، الرياض، (بدون دار نشر)، 2007.
- 14 عبد العزيز صالح بن حيثور، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 15 عبد الله الرشدان، نعيم جعيني، المدخل إلى التربية والتعليم، دار الشروق، الأردن، (بدون طبعة)، 1999.
- 16 عدنان يوسف العثوم، علم النفس الإجتماعي، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن (بدون طبعة، بدون سنة نشر)،
- 17 علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، (بدون طبعة، بدون سنة نشر).
- 18 علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، (بدون طبعة، بدون سنة نشر).
- 19 عمار بوحوش، الإتجاهات الحديثة في علم الإدارة، الطبعة الثانية، دار البصائر، الجزائر، 2008.
- 20 عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، الطبعة الأولى، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006.
- 21 فاروق عبده فليح، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 22 فاطمة عوض صابر، ميرفت عي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط2002، 1، ص121.

- (23) كمال محمد المغربي، الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار الفكر، الأردن، 2007.
- (24) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي الاقواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص63.
- (25) هشام حمدي رضا، تنمية وبناء الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الراية، عمان، 2010.
- (26) يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسن، إدارة الموارد البشرية محل إستراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق، الأردن، (بدون طبعة)، 2010.
- الرسائل والمذكرات:**
- (27) إبراهيم السيد أحمد السيد، البناء القيمي وعلاقته بالتنشئة والدافعية للإيجاز، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، بدون تخصص، محمد محمد بيومي، إبراهيم عبد الرحمان عوده، معهد الدراسات، جامعة الزقازيق، 2005.
- (28) بن عيسى محمد الهادي، ثقافة المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، بوزبرة أخليفة، كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- (29) حاج عومر إبراهيم، دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز سلوك الإنضباط الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تنمية الموارد البشرية، عر عور مليكة، كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.
- (30) سعد بن سعيد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، أحمد عودة عبد المجيد عودة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2012.
- (31) سيد راضية، الإنضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تنظيم وعمل، محمد مخلوف، العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2010-2011.

- (32) طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العالمين بإمارة مكة المكرمة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، عبد الشافي محمد أبو الفضل، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004.
- (33) عادل بن صالح الشقحاء، الأنماط القيادية بمستوى الإبداع الإداري ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، عبد الرحمن بن أحمد هيجان، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1422-1423.
- (34) عايد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، سعيد محمد الغامدي، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2013.
- (35) كمال راتب نوفل، أثر الإنضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، وسيم الهابيل، التجارة الجامعية الإسلامية بغزة، 2015.
- (36) مسفر حسن القحطاني، أثر البيئة الإجتماعية على الدعوة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الدعوة والإحتساب، أحمد بن محمد أبابطين، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1425-1426هـ.
- (37) مطر بن عبد المحسن الجميلي، الأنماط القيادية التمكين من وجهة نظر موظفي مجلس الشورى، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، وحيد بن أحمد الهندي، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.
- المجلات:
- (38) حبيب الود، أثر البيئة التنظيمية في تطبيق مرونة العمل داخل المصالح الإستشفائية ، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 2016.

- (39) عبد القادر شلالى، أثر القيم التنظيمية على الأداء الكلي للمؤسسة الإقتصادية من منظور أخلاقي ، مجلة المعارف، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة.
- (40) مصطفى العوفي، داود بلقاسم، النسق القيمي للعامل وعلاقته بدرجة الإنضباط الوظيفي في التنظيم الصناعي ،المجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية ،العدد12 /جوان 2014.
- القواميس:
- (41) إين منظور، لسان العرب، الجزء الخامس،(ش.ص.ض.ط)،دار الحديث،القاهرة ، 2003 ،
- (42) إين منظور، لسان العرب ،الجزء السادس،(ظ.ع.غ)،دار الحديث،القاهرة،2011.
- المواقع الإلكترونية:
- (43) أحمد السيد الكردي، السلوك التنظيمي ،www.investinteeh.com،نظر يوم 07 أكتوبر2017.
- (44) المشكلات الإدارية في مجال الإضباط: الرابط <http://hrdiscussuion.com/hr17342html> أنظر يوم 21 نوفمبر 2017.

اللاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01):

الجامعة	الأستاذ المحكم
جامعة أدرار	الأستاذ لعلى بوكميش
جامعة أدرار	الأستاذ نعيجة رضا
جامعة أدرار	الأستاذ مولودي محمد
جامعة أدرار	الأستاذة باشيخ أسماء
جامعة أدرار	الأستاذ لعريبي أحمد
جامعة أدرار	الأستاذ بوزيد علي
جامعة أدرار	الأستاذ مسعد فتح الله
جامعة أدرار	الأستاذ بوهناف عبد الكريم

الملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .
جامعة أحمد دراية - ادرار -
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ابن
سينا أدرار.

إعداد الطالبة:

العرباوي صليحة

الأستاذ المشرف:

رحماني محمد

ملاحظة : نرجوا منك أخي (أختي) العامل (ة) إملاء هذه الاستمارة بكل دقة و
مصادقية لإفادتنا في هذا البحث ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تقدمونها في هذه
الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض علمية
و لكم خالص الشكر والتقدير.

* ملاحظة: ضع علامة {x} أمام الخيار الذي تراه مناسباً.

الموسم الجامعي: 2017-2018.

المحور الأول : البيانات الشخصية

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) السن: {25 - 20} {30- 26} {40 -31}

{50 -41} {من 50 فما فوق}

(3) المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا

(4) الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل

(5) مكان العمل : قريب بعيد

(6) الوظيفة: إداري طبيب ممرض

..... أخرى أذكرها

متغير البيئة الاجتماعية: الأبعاد (بعد ثقافي - بعد ديني)

بعد ثقافي

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					عادة ما ينظر المجتمع للعمل داخل المؤسسات الحكومية أمر يعود على صاحبه بالفائدة
					يفضل الموظف أن ينشغل بالتزاماته الأسرية على التزامات العمل
					عادات وتقاليد المجتمع (ولاثم ، زيارات...الخ) تؤدي بالموظف إلى عدم حضوره للمستشفى
					المرجعية الريفية (فلاحية) للموظف في المستشفى تأثير على تصوره لمكان العمل الذي لا يتوافق مع ذهنيته الفلاحية
					العمل بالمستشفى ينظر إليه المجتمع انه عمل إنساني تطوعي
					فكرة (البابلك) لاتزال مهيمنة على ذهنيات بعض العمال. فالمستشفى ليس ملك أي مسؤول بل هو ملك للجميع.

بعد ديني

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					يسود عند العمال بالمستشفى اعتقاد ان إتقان العمل هو واجب ديني يجب احترامه
					استشعار للرقابة الإلهية عند العمال بالمستشفى في تأدية عملهم
					تحمل المسؤولية داخل العمل نابع من كونه اعتقاد ديني راسخ عند العمال
					يعتقد العمال بالمستشفى بشرف العمل لكونه عبادة
					يعتقد العمال بالمستشفى أن الالتزام بالحضور في الوقت المخصص للعمل يجنبهم أكل الحرام

متغير البيئة التنظيمية : الأبعاد: (طبيعة القيادة والإشراف - نظام الحوافز - جماعة العمل - طبيعة العمل)

بعد طبيعة القيادة والإشراف				
العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
لا يشرك المسؤولين العاملين في حل مشكلات العمل				
يقوم المسؤولون بفرض أوامرهم على العاملين				
يتخذ المسؤولون القرارات بمفردهم				
تحكم المسؤولون في الطريقة التي يؤدي بها العمل				
يتجاهل المسؤولون آراء العاملين ويعتبرون النقاشات إهدارا للوقت				
يشجع المسؤولون العاملين على الإبداع في العمل				
يهتم المسؤولون بتنسيق الجهود بين المرؤوسين				
يحرص المسؤولون على تحقيق أهداف المؤسسة مع مراعاة أهداف العاملين واحتياجاتهم				
يقوم المسؤولون بتنمية علاقات طيبة مع العاملين				
يؤمن المسؤولون بأهمية تحسين مناخ مقبول ومريح للمرؤوسين ويسعون لذلك				
يسعى المسؤولون إلى توفير حاجات العاملين				
يتعامل المسؤولون بمرونة مع الأنظمة والتعليمات حرصا على مصلحة المرؤوسين				
لا ينفرد المسؤولون بأنفسهم في صنع القرارات المهمة				
يقوم المسؤولون بالإشراف المباشر على العاملين أثناء أدائهم للعمل				
يهتم المسؤولون كثيرا بسير العمل ويمنحون العاملين الحرية في أداء العمل ثقة منهم بآرائهم وقراراتهم				
يفوض المسؤولون بعض سلطاتهم إلى العاملين لأداء عملهم				
لا يحاسب المسؤولون العاملين المقصرين في أداء عملهم إيمانا منهم بان نضجهم كفيل بمراجعة قصورهم.				

بعد جماعة العمل					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					تتيح لي وظيفتي فرصة الاتصال مع زملائي
					يسود الود والاحترام بيننا في العمل
					اشعر بدرجة عالية من الارتباط بجماعة العمل
					يوجد تنسيق في العمل بين فريق عملي
					تسود لغة التفاهم والحوار في خلاقات العمل
					أبادل المعلومات مع الزملاء
					هناك بعض التجاوزات من طرف بعض الزملاء تعيق القيام بعملتي
بعد نظام الحوافز					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					يتوفر في مكان العمل تهوية جيدة
					يتوفر في مكان العمل إنارة جيدة
					يوجد بمقر العمل مكان مخصص للأكل
					يتوفر بمقر العمل أدوات عمل بشكل كاف
					أتقاضى اجر مناسب للمجهودات التي ابذلها
					اشعر بالعدالة في المكافآت والحوافز المقدمة بالمؤسسة
					الترقية في الرتبة متاحة لجميع العمال
					الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية
					الترقية تبنى على أمور المحاباة و الجهوية
					يهتم رئيسي في العمل برفع معنويات العاملين
					أتلقي الثناء من رئيسي عندما أقدم عمل جيد
					التكليف بعمل قيادي يدفعني لتقديم الأحسن

بعد طبيعة العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					اشعر بان العمل بالمستشفى عمل مشروط بوقت وهدف يشعرنى بالضغط
					اعتقد أنني أساهم بقدر مهم في مجال العمل
					عملي يتطلب مني الدوام الليلي مما يشعرنى بالتعب والإحباط
					هناك نقص في المعدات التي يتطلبها عملي
					تسبب طبيعة أنشطة العمل في مشاعر الرضا على محتوى العمل

متغير الانضباط الوظيفي: الأبعاد (احترام القوانين واللوائح - التقيد بالقيم والشفافية - علاقات العمل)

بعد احترام القوانين واللوائح					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					يلتزم الموظف بمواعيد الحضور والانصراف
					يلتزم الموظف بتعليمات رؤيسه المباشر
					يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته
					يؤدي الموظف عمله بإتقان وعدم الأخطاء قدر الإمكان.
					يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه
					يقوم الموظف بتبليغ رئيسه عند غيابه عن العمل
					يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة جيدة
					يحافظ الموظف على أسرار العمل
					يمارس الموظف صلاحياته وقراراته ضمن ما يخول له القانون
بعد التقيد بالقيم والشفافية					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
					يتصف الموظف بالأمانة في العمل
					يمارس الموظف أعماله بنزاهة
					يضع الموظف واجباته ومسئولياته في عمله فوق مصالحه الشخصية.

					يؤدي الموظف جميع أعماله بمهنية عالية
					يعتبر الموظف محل ثقة عند الآخرين في العمل
					يحافظ الموظف على هوية وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك
					يضع الموظف واجباته ومسئولياته في عمله فوق مصالحه الشخصية.
بعد علاقات العمل					
					العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	
					يقدم الموظف النصح والمشورة للآخرين بمهنية تامة في العمل
					يتميز الموظف بإقامة شبكة علاقات طيبة مع الآخرين داخل العمل
					يلتزم الموظف بالاحترام عند الاتصال برؤسائه في العمل.
					يتعامل الموظف مع زملائه في العمل بمعاملة طيبة.
					يتعامل الموظف بروح الود عند اختلافه مع رؤسائه في العمل.
					يتعامل الموظف بصدق مع الآخرين في العمل.
					يتعاون الموظف في العمل مع الآخرين في تأدية العمل

*ملاحظة: الإجابة تكون على خيار واحد

الملحق رقم (03)

دليل المقابلة:

دليل مقابلة العاملين الجزائريين:

1) هل ترى أن لإنضباط العامل من حيث الدخول والخروج وإنجاز المهام في أجالها المحددة مرتبط بالتنشئة الإجتماعية؟

2) هل إحترام العاملين مواعيد الدخول والخروج من العمل من تلقاء أنفسهم؟

3) في رأيك أن الظروف الشخصية للموظفين سبب في عدم إنضباطهم في العمل؟

4) في رأيك أن إتكال العمال على بعضهم البعض سبب في تأخر إنجاز المهام في وقتها المحدد؟

5) هل للرقابة الإدارية دور في جعل العاملين منضبطين في عملهم؟

6) هل تساهل المراقب الإداري مع العاملين سبب في عدم إنضباطهم أثناء العمل؟

7) هل ترى أن جماعة الرفاق والأصدقاء لهم دور في عدم إنضباط العاملين داخل المؤسسة.

8) في حالة ما إذا كلفت بمناوبة ليلية هل تقوم بطلب عطلة مرضية؟

9) إذا كان لديك ظروف عائلية مثال (عرس، ختان، جنازة) هل تقوم بعطلة مرضية؟

10) هل سبق وأن غبتم عن العمل بسبب الزيارات "زيارة الأولياء الصالحين"؟
خاص بالجزائريين فقط)

11) ماهي أهم المشاكل الخارجية (التي من خارج بيئة العمل) التي تسبب المشكلات الإنضباطية؟

12) ماهي الحلول والإقتراحات التي ترونها أو تساهم في التقليل من مشاكل الإنضباط داخل المؤسسة.

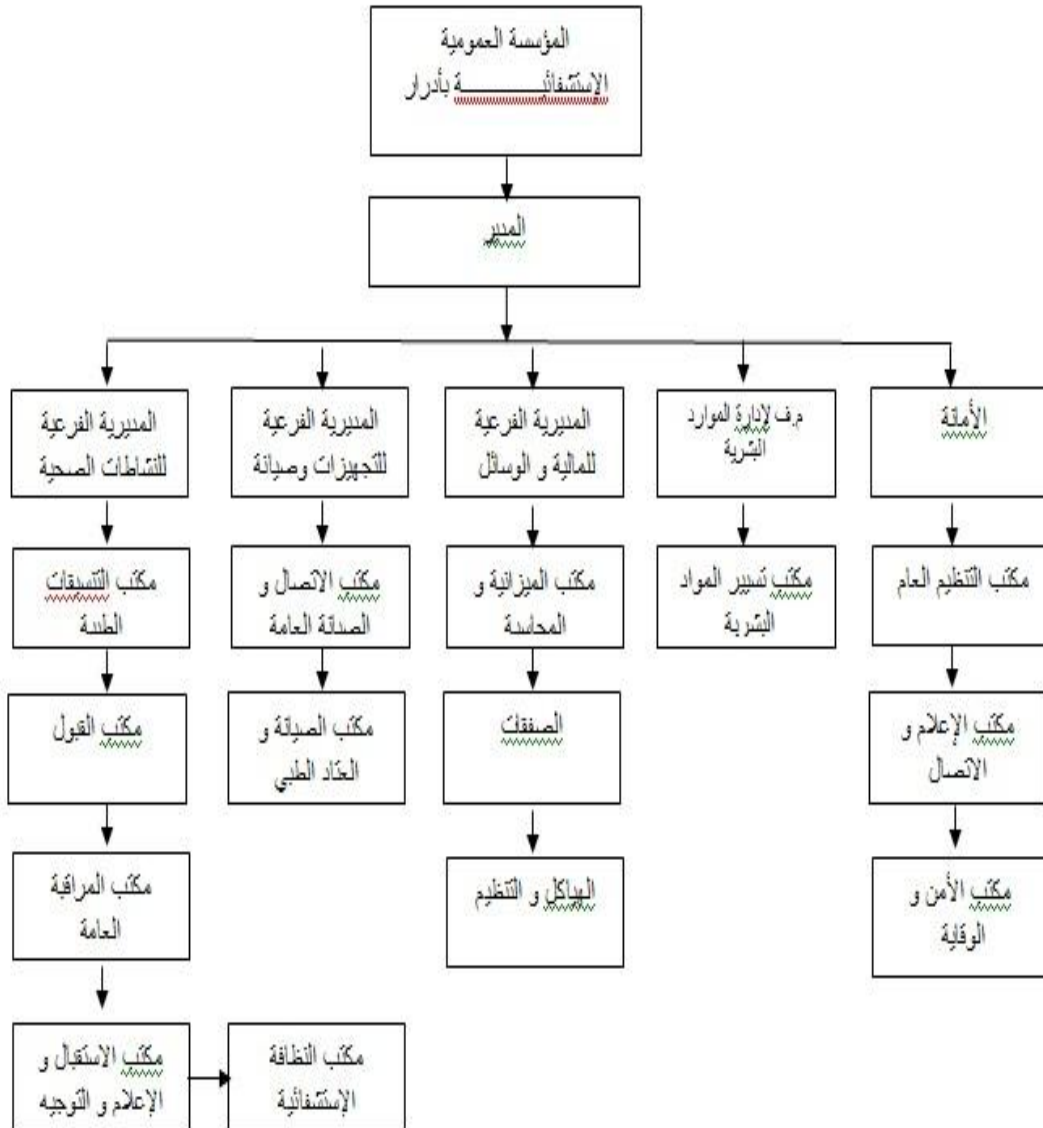
13) (خاص العاملين بالكوبيين) ماهي الأعياد التي تحتكم على طلب عطلة مرضية؟

1. أعياد الميلاد

2. عيد المسيح الأعياد الوطنية.

الملحق رقم (04)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا



الملحق رقم (05)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب متغير الجنس

الجنس متغير

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	19	29,2	29,2	29,2
Valide أنثى	46	70,8	70,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (06)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب السن

السن متغير

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
20-25	32	49,2	49,2	49,2
26-30	14	21,5	21,5	70,8
Valide 31-40	9	13,8	13,8	84,6
41-50	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (07)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

التعليمي المستوى متغير

	Effectifs	Pourcentage e	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	22	33,8	33,8	33,8
جامعي	34	52,3	52,3	86,2
Valides دراسات عليا	9	13,8	13,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (08)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب الحالة العائلية

العائلية الحالة متغير

	Effectifs	Pourcentage e	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	44	67,7	67,7	67,7
Valides متزوج	20	30,8	30,8	98,5
مطلق	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (09)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب مكان العمل

العمل مكان متغير

	Effectifs	Pourcentage e	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
قريب	39	60,0	60,0	60,0
Valides بعيد	26	40,0	40,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (10)

الجدول يوضح خصائص العينة حسب الوظيفة

الوظيفة متغير

	Effectif s	Pourcentag e	Pourcentage valide	Pourcentag e cumulé
إداري	11	16,9	16,9	16,9
طبيب	9	13,8	13,8	30,8
ممرض	42	64,6	64,6	95,4
Valide قابلة	2	3,1	3,1	98,5
تعقيم ونظهير	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (11)

الجدول يوضح العلاقة بين البيئة الإجتماعية والإنضباط الوظيفي

Statistiques descriptives

	Moyenn e	Ecart- type	N
البيئة الإجتماعية	37,52	9,474	65
الإنضباط الوظيفي	89,7385	18,32969	65

Corrélations			
		البيئة الإجتماعية	الإنضباط الوظيفي
البيئة الإجتماعية	Corrélation de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	65	65

الإلتصبات	Corrélation de Pearson	,810**	1
الوظيفة	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	65	65
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الملحق رقم (12)

الجدول يوضح نتائج العلاقة بين البيئة الإجتماعية والإلتصبات الوظيفية

Statistiques descriptives

	Moyenn e	Ecart- type	N
البيئة التنظيمية	130,6462	36,71530	65
الإلتصبات الوظيفية	89,7385	18,32969	65

Corrélations

	البيئة التنظيمية	الإلتصبات الوظيفية
البيئة التنظيمية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	,863**
	N	,000
		65
الإلتصبات الوظيفية	Corrélation de Pearson	,863**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	,000
		65

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (13)

الجدول توضح التحاليل الإحصائية:

جدول لإختبار "ت" "T" للفروق الإحصائية للجنس في مستوى الإنضباط:

Statistiques de groupe

	متغير الجنس	N	Moyenne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
الإنضباط	ذكر	19	99,9474	14,74778	3,38337
الوظيفي	أنثى	46	85,5217	18,12885	2,67295

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
								Inférieure	Supérieure	
الإتضباط										
	Hypothèse de variances égales	,078	,781	3,070	63	,003	14,42563	4,69897	5,03548	23,81 578
الوظيفي	Hypothèse de variances inégales			3,346	41,080	,002	14,42563	4,31183	5,71822	23,13 304

الملحق رقم (14)

الجدول يوضح نتائج التحليل البعدي لمتغير السن

ANOVA à 1 facteur

الوظيفي الإلتصباط

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	7051,757	3	2350,586	9,922	,000
Intra-groupes	14450,797	61	236,898		
Total	21502,554	64			

الملحق رقم (15)

Comparaisons multiples

Variable dépendante: الوظيفي الإلتصباط

Scheffe

السن متغير (J) السن متغير (I)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
				Borne inférieure	Borne supérieure
26-30	-20,85268*	4,93198	,001	-35,0328	-6,6725
20- 25	-25,28125*	5,80733	,001	-41,9782	-8,5843
	41-50	5,57610	,145	-29,2133	2,8508
	20- 25	20,85268*	,001	6,6725	35,0328
26-30	31-40	-4,42857	,929	-23,3354	14,4783
	41-50	7,67143	,695	-10,6510	25,9938
	20- 25	25,28125*	,001	8,5843	41,9782
31-40	26-30	4,42857	,929	-14,4783	23,3354
	41-50	12,10000	,410	-8,2327	32,4327
	20- 25	13,18125	,145	-2,8508	29,2133
41-50	26-30	-7,67143	,695	-25,9938	10,6510
	31-40	-12,10000	,410	-32,4327	8,2327

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الوظيفي الإلتصباط

Scheffe

السن متغير	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
20- 25	32	79,7188	
41-50	10	92,9000	92,9000
26-30	14		57.10
31-40	9		105,0000
Significatio n		,209	,278

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 12,747.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux.

La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.

الملحق رقم (16)

الجدول يوضح نتائج التحليل البعدي لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA à 1 facteur

الوظيفي الإلتصباط

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter- groupes	9366,788	2	4683,394	23,927	,000
Intra- groupes	12135,766	62	195,738		
Total	21502,554	64			

لملحق رقم (17)

Variable dépendante: الوظيفي الإنضباط

Scheffe

المستوى متغير (I) التعليمي	المستوى متغير (J) التعليمي	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
ثانوي	جامعي	-24,20321	3,82808	,000	-33,8044	-14,6020
	عليا دراسات	-28,79798	5,53587	,000	-42,6824	-14,9135
جامعي	ثانوي	24,20321	3,82808	,000	14,6020	33,8044
	عليا دراسات	-4,59477	5,24459	,683	-17,7487	8,5591
عليا دراسات	ثانوي	28,79798	5,53587	,000	14,9135	42,6824
	جامعي	4,59477	5,24459	,683	-8,5591	17,7487

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الوظيفي الإنضباط

Scheffe

المستوى متغير التعليمي	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
ثانوي	22	73,0909	
جامعي	34		97,2941
عليا دراسات	9		101,8889
Signification		1,000	,649

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 16,131.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux. La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.

الملحق رقم (18)

الجدول يوضح نتائج المتوسطات والانحرافات المعيارية لبعد إحترام القوانين واللوائح
بالمؤسسة

	N	Somme	Moyenne	Ecart type
يمارس الموظف صلاحياته وقراراته ضمن ما يخول له القانون	65	261	4,02	1,082
يعمل الموظف بروح الفريق مع زملائه	65	250	3,85	,972
يلتزم الموظف بتعليمات رئيسه المباشر	65	244	3,75	1,104
يقوم الموظف بتبليغ رئيسه عند غيابه عن العمل	65	244	3,75	1,046
يؤدي الموظف عمله بإتقان وعدم الأخطاء قدر الإمكان	65	244	3,75	,867
يحافظ الموظف على أسرار العمل	65	244	3,75	,952
يؤدي الموظف جميع أعماله المكلف بها في ضوء صلاحياته	65	244	3,75	,848
يطبق الموظف تعليمات وقواعد العمل بصورة جيدة	65	244	3,75	1,061
يلتزم الموظف بمواعيد الحضور والإتصرف	65	231	3,55	,969
N valide (listwise)	65		3,77	0,989

الملحق رقم (19)

الجدول يوضح نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعدهم التقيد بالقيم والشفافية

	N	Somme	Moyenne	Ecart type
يضع الموظف واجباته ومسؤولياته في عمله فوق مصالحه الشخصية	65	265	4,08	,924
يمارس الموظف أعماله بنزاهة	65	265	4,08	1,005
يحافظ الموظف على هيبته وكرامة الوظيفة في المظهر والسلوك	65	259	3,98	,976
يعتبر الموظف محل ثقة عند الآخرين في العمل	65	258	3,97	,847
يضع الموظف واجباته ومسؤولياته في عمله فوق مصالحه الشخصية	65	257	3,95	1,022
يتصف الموظف بالأمانة في العمل	65	255	3,92	,957
يؤدي الموظف جميع أعماله بمهنية عالية	65	243	3,74	1,094
N valide (listwise)	65		3,96	,975

الملحق رقم (20)

الجدول يوضح نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها علاقات العمل

	N	Somme	Moyenne	Ecart type
يتعامل الموظف بصدق مع الآخرين في العمل	65	266	4,09	,931
يقدم الموظف النصح والمشورة للآخرين بمهنية تامة في العمل	65	263	4,05	,943
يتعامل الموظف مع زملائه في العمل بمعاملة طيبة	65	263	4,05	,837
يتعامل الموظف في العمل في تأدية العمل	65	262	4,03	,968
يتميز الموظف بإقامة شبكة علاقات طيبة مع الآخرين داخل العمل	65	261	4,02	,893
يلتزم الموظف بالإحترام عند الإتصال برؤوسائه في العمل	65	260	4,00	,810
يتعامل الموظف بروح الود عند اختلافه مع رؤوسائه في العمل	65	250	3,85	,972
N valide (listwise)	65		4,01	,908

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
قسم العلوم الاجتماعية



عنوان المذكرة

البيئة الاجتماعية والتنظيمية وعلاقتها بالانضباط الوظيفي لدى العاملين
بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.
دراسة ميدانية على العاملين الجزائريين.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

* رحمانى محمد

إعداد الطالبة:

❖ العرباوي صليحة

لجنة المناقشة

رئيسا	الأستاذ مولودي محمد	01
مشرفا	الأستاذ رحمانى محمد	02
مناقشا	الأستاذ لعريبي أحمد	03

السنة الجامعية 2017-2018