

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



الظروف السوسيو مهنية وانعكاساتها على أداء العاملين
دراسة ميدانية في بعض مكاتب بريد الجزائر بولاية أدرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور/ رضا نعيجة

من إعداد الطالبتين:

☞ زجناوي حفصة
☞ بكري أسماء

نوقشت يوم/.../.../2021

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً
مشرفاً و مقرراً
مناقشاً
جامعة أدرار
جامعة أدرار
جامعة أدرار

أستاذ محاضر
أستاذ محاضر
أستاذ محاضر

أ.د بكر اوي عبد العالي
أ.د رضا نعيجة
أ.د رحمانى محمد

2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ سَاءَ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ
عَلَيْهِمْ
سنة ١٤٢٠ هـ

إهداء

الحمد لله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

وصلت رحلتى الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وأمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي
وساعدني ولو باليسير .

وبعد أهدي تخريجى هذا إلى صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة فلم يدخل علي طيلة حياته
(والدي العزيز) .

إلى من أفضلها علي نفسي ولم أفلق ضحت من أجلي، ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام
(أمي الحبيبة) .

إلى (زوجي العزيز) الذي مدني بمساعدته وسنده .

إلى من أعتد عليهم في كل صغيرة وكبيرة إلى من تذوقت معهم أحلى اللحظات (إخوتي وأخواتي
المحترمون) كل باسمه .

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أحبهم وأحترمهم .

أسماء

إهداء

الحمد لله عز وجل على مننه وعونه لإتمام هذا البحث
مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق ، ومع ذلك حاولت أن أتخطاها بثبات بفضل الله ومنه .
وبعد أهدي عملي المتواضع هذا إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (أبي
الرائع والعزيز عبد القادر) أطال الله في عمره .
المن وضعني على طريق الحياة وجعلتني ربطة جاش ، وراعيتني حتى صرت كبيرة لإتمام مسيرتي هذه (أمي وقرعة عيني فاطمة)
طيب الله ثراها ومسعاها .
إلى القريب من قلبي ورفيق الكفاح في مسيرة الحياة (زوجي العزيز جمال) فلقد تعب وساند .
من ساندوني في خطوطي الأولى وشجعوني على الدراسة ، إلى من كان لهم الأثر البالغ في كثير من الصعاب والعقبات ، إلى إخوتي وأخواتي
(عائشة . وهيبة . عبد الملك . نور الدين . حمزة . محمد . إلياس) .
إلى فلذة كبدي إلى روجي وحيي (إبني العزيز أمين) جعله الله فخرا لي وللأمة جمعاء .
إلى أستاذي الكريم (رضا نعيجة) .
إلى صديقاتي وخاصة فرور وولدة . مباركي سارة وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يمكنون وفي أصعبه كثيرة .

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن لهم الدور الأكبر في مساندتي ومدتي بالمعلومات القيمة .
أهدي لكم بحث تخرجي داعية المولى عز وجل أن يطيل في أعماركم ويرزقكم بالخيرات .

حفصة

شكر وعرفان

بعد إتمامنا لهذا العمل المتواضع

نشكر الله عز وجل الذي وفقنا فإن أصبنا

فمن الله وحده

وإن أخطأنا فمن أنفسنا .

تتقدم بالشكر الجزيل

إلى أستاذنا الفاضل نعيجة رضا

كما تتقدم بالشكر إلى أساتذة قسم العلوم

الاجتماعية

كما تتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم

في إنجاز هذا العمل



قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
57	يوضح توزيع بعض المكاتب البريدية بوسط الولاية	01
60	جدول يتعلق بالاستثمارات	02
61	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	03
61	يوضح توزيع العينة حسب الفئة العمرية	04
62	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	05
63	يوضح طبيعة علاقات العمل بين المبحوثين	06
64	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير التشاور مع الزملاء في العمل.	07
64	يوضح علاقة تشاور الموظف مع الزملاء و علاقته بصعوبة انجاز العمل.	08
65	يوضح العلاقة بين تشاور الزملاء وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب	09
66	يوضح توزيع المبحوثين الذين يشجعونهم رؤسائهم	10
67	يوضح إذا كانت آراء الموظف مسموعة من قبل الرؤساء	11

68	يوضح توزيع وجود اتصال بين الموظف والمدير	12
68	يوضح إذا كان المسؤول يسمح للموظف باتخاذ القرار	13
69	يوضح العلاقة بين إتصال الموظف بالمدير وعلاقته بوجود صعوبة في إنجاز العمل.	14
70	يوضح العلاقة بين إتصال الموظف بالمدير وعلاقته بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب	15
71	يوضح نوع الإضاءة في مكان العمل	16
72	يوضح درجة الحرارة في مكان العمل	17
72	يوضح نوعية التهوية في مكان العمل	18
73	يوضح العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل ووجود صعوبة في إنجاز العمل	19
74	يوضح العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب	20
75	يوضح مساعدة الآلات للموظف في إنجاز عمله	21
76	يوضح العلاقة بين مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة وعلاقتها بوجود صعوبة في إنجاز العمل	22
77	يوضح العلاقة بين مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة	23

	وعلاقتها بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب	
78	يوضح إذا كان هناك فرق بين الأجر والجهد المبذول	24
79	يوضح ما إذا كان لدى الموظف رغبة في تجربة أساليب جديدة .	25
79	يوضح إذا كان يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر.	26
80	يوضح نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة	27
80	يوضح علاقة نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة وعلاقته بوجود صعوبة في إنجاز العمل	28
81	يوضح علاقة نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة وعلاقته بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب	29

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	نموذج الدراسة	01
30	مراحل الصراع(النزاع)	02
39	أنواع الحوافز	03

الصفحة	الموضوع
	فهرس المحتويات
	الإهداء
	شكر وعرافان
	فهرس الجداول والأشكال
	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
07	تمهيد
08	أولاً: إشكالية الدراسة
09	ثانياً: فرضيات الدراسة
10	ثالثاً: نموذج الدراسة
11	رابعاً: أهمية الدراسة
11	خامساً: أسباب اختيار موضوع
12	سادساً: أهداف الدراسة
12	سابعاً: مفاهيم ومصطلحات الدراسة
13	ثامناً: الدراسات السابقة
18	تاسعاً: صعوبات الدراسة
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الظروف السوسيو مهنية
20	تمهيد
21	أولاً: الظروف الاجتماعية داخل بيئة العمل.
21	1- العلاقات بين العمال في بيئة العمل.

21	1-1 مفهوم فرق العمل.
21	2-1 أهمية فرق العمل.
22	3-1 أنواع فرق العمل.
22	2-العلاقات بين العمال والمسؤولين في بيئة العمل.
22	1.2 تعريف التنظيم الرسمي
23	2.2 النموذج المثالي للبيروقراطية
24	3.2 الانتقادات التي يواجهها النموذج
27	3-النزاع العمالي
27	1.3 مفهوم النزاع العمالي
27	2.3 أسباب النزاع العمالي
28	3.3 مراحل النزاع العمالي
30	4.3 آثار النزاع العمالي
32	ثانيا :الظروف المهنية داخل بيئة العمل
32	1-الظروف الفيزيكية داخل بيئة العمل
32	1.1 الحرارة
32	2.1 الضوضاء
33	3.1 الإضاءة
33	4.1 تجارب مدرسة هاوتورن
36	2-التكنولوجيا داخل بيئة العمل
36	1.2 تعريف التكنولوجيا
36	2.2 أنواع التكنولوجيا
37	3.2 الرقمنة أو التحويل الرقمي
37	3-الحوافز داخل بيئة العمل

37	1.3 تعريف الحوافز
38	2.3 أنواع الحوافز
40	3.3 الحوافز وانعكاسها على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة
40	4.3 الحوافز حسب التaylorية
43	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: أداء العاملين
44	تمهيد
45	1- مفهوم أداء العاملين
46	2- محددات أداء العاملين
47	3- أنواع أداء العاملين
48	4- عناصر أداء العاملين
49	5- أبعاد أداء العاملين
49	6- أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين
54	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
55	تمهيد
56	أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
56	1- تعريف المؤسسة
56	2- مجالات الدراسة
57	3- عينة الدراسة
58	4- منهج الدراسة
59	5- أدوات جمع البيانات
61	ثانياً: تحليل البيانات وتفسيرها
61	1- تحليل البيانات وتفسيرها

82	2- استخلاص النتائج
83	3- استخلاص النتائج من الفرضيات
87	4- التوصيات والاقتراحات
89	خلاصة الفصل
	خاتمة
	الملاحق
	قائمة المراجع

ملخص الدراسة:

يعد هذا البحث كمحاولة لتسليط الضوء على المؤسسة الجزائرية ومدى اهتمامها بالظروف السوسيو مهنية الخاصة بالعامل وتأثيرها على أدائه في عمله، وتؤثر على سلوكه أو ميوله اتجاه العمل، والعمال، والإدارة، والمؤسسة التي ينتمي إليها إما بالسلب أو بالإيجاب.

أجريت هذه الدراسة على مجموعة من الموظفين والعاملين بالبريد الجزائري بولاية أدرار واخترنا بعض مكاتب البريد المتواجدة في وسط الولاية، حيث بلغ عددهم 50 موظف، مستخدمين المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع موضوعنا الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات لدراستنا، وتوصلت الدراسة إلى أن الظروف السوسيو مهنية المتمثلة في العلاقات الاجتماعية والظروف الفيزيائية والعلوات والحوافز لها تأثير سواء جسدياً أو نفسياً على العامل وبالتالي فهي تؤثر على أداء العاملين

الكلمات المفتاحية : الظروف السوسيو مهنية ، العامل ، الأداء .

Résumé de l'étude:

Cette recherche est une tentative de faire la lumière sur l'institution algérienne et l'étendue de son intérêt pour les circonstances socio-professionnelles du travailleur et leur impact sur sa performance dans son travail, et affectent son comportement ou ses inclinations envers le travail, les travailleurs, la direction, et l'institution à laquelle il appartient, négativement ou positivement.

Cette étude a été menée sur un groupe d'employés et d'employés des postes algériens dans l'état de l'Adrar et nous avons choisi certains des bureaux de poste situés dans le centre de l'état, où ils comptaient 50 employés, en utilisant l'approche descriptive qui correspond à notre sujet de le questionnaire pour collecter des données et des informations pour notre étude, et l'étude a conclu que les conditions socioprofessionnelles représentées dans les relations Les conditions sociales, physiques, les primes et les incitations ont un impact physique ou psychologique sur le travailleur et affectent donc la performance des travailleurs

Mots clés : conditions socioprofessionnelles, travailleur, performance

En savoir plus sur ce texte source.



مقدمة

إننا في زمن نرى فيه أنه في جميع مؤسسات اليوم يعتبر مبدأ الاهتمام بالعنصر البشري كأحد المؤثرات القوية التي تعطي ميزة تنافسية، ومع تزايد أهمية اقتصاد المعرفة الذي يعتبر أن إنتاجية رأس المال البشري هي العنصر الرئيسي في استمرارية وإطالة بقاء أية مؤسسة ناجحة عن تحقيق أرباح في السوق هو أساس أي اقتصاد ناجح في العالم وأصبحت الموارد البشرية ذات المعرفة والكفاءة والمهارات هي القوة الدافعة لتلك المنظمات.

ولقد ثبت وجود فروق واختلافات بين الأفراد وهي ظاهرة عامة تلاحظ دائما في جميع نواحي الحياة، لهذه الفروق تأثيرها على صلاحية الفرد للعمل وحجم العمل، وجودة أدائها وأخيرا استمرارية الشخص في العمل أو تركه ونظرا لوجود هذه الفروق كان لابد من التعرف على طريقة أداء العاملين للعمل وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل.

فتقديم أداء العاملين بالمؤسسة يعد من أهم الأنشطة التي تقوم عليها لتحديد مدى قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف، ويعتبر كذلك من العوامل المساعدة على تنمية قدرات العمال واستثمار طاقتهم بما ينعكس على زيادة فعالية المؤسسة.

وقد تناولنا في هذه الدراسة مقدمة عامة وأربع فصول:

يتناول الفصل الأول " الإطار العام للدراسة " حيث تعرضنا فيه إلى طرح الإشكالية الفرضيات، المفاهيم، الأهمية، الأسباب، الأهداف، الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصص " للظروف السوسيو مهنية ، في حين تناولنا في الفصل الثالث " أداء العاملين " أما الفصل الرابع تطرقنا فيه إلى " الدراسة الميدانية " . ، حيث ضم تحليل البيانات الخاصة باستمارة البحث و عالجنا فيه الفرضيات التالية :

- تؤدي العلاقات المتوترة للعامل مع زملائه في العمل إلى تدني أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية .

- تؤدي العلاقات المتوترة للعامل مع رؤسائه في العمل إلى تدني أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية .
- تؤدي الظروف الفيزيائية الغير ملائمة كالتهبوة و نقص الإضاءة إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .
- يؤدي عدم توفر الوسائل التكنولوجية الضرورية إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.
- يؤدي غياب التعويض المادي العادل (سواء كان أجرا أو غيره) الى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .

ثم استخلاص النتائج العامة وصولا إلى أهم الاقتراحات ثم خاتمة عامة.



الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: نموذج الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أسباب اختيار موضوع

سادساً: أهداف الدراسة

سابعاً: مفاهيم ومصطلحات الدراسة

ثامناً: الدراسات السابقة

تاسعاً: صعوبات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الإطار العام للدراسة ، الإستراتيجية الشاملة لتقنيات وأدوات البحث وطريقة استعمالها، بحيث أن البحث بحاجة إلى هندسة وأدوات وخطط أولية من أجل كفاءة البحث، لتسهيل جمع البيانات الكمية والكيفية، كما أنه يعطي البحث موضوعية وتنسيق ومراحل تساهم في كسب بحثنا طابعه العلمي، ويتضمن هذا الفصل وصفا كاملا لمشكلة البحث وطرح تساؤلات الدراسة ووصف المنهج الذي تم استخدامه وأسباب وكيفية اختيار عينة الدراسة، والأداة التي تم الاعتماد عليها في جمع بيانات البحث وأهمية وأهداف وأسباب اختيار موضوع الدراسة والصعوبات التي واجهناها .

أولاً- إشكالية الدراسة :

لقد أدت التطورات السريعة والمتلاحقة في عالمنا اليوم وما صاحبها من تغيرات في المفاهيم والأحداث إلى التأثير على منظمات الأعمال والنظم بحيث زاد الاهتمام بالعامل أو سلوك العامل داخل المنظمة، وأصبح يفسر على انه نتاج لتفاعل عوامل داخلية وأخرى خارجية حيث أن الاهتمام والاستثمار بالعامل وترقيته وتحفيزه وتوفير البيئة المناسبة لممارسة عمله .

فقد درس الموضوع من خلال انعكاسات الظروف السوسيو مهنية على الأداء الوظيفي للعامل أو على الولاء التنظيمي في المؤسسة من خلال دراسة أولاد بن سعيد منال و لشهب نصيرة وداحد نوال .

ولكن أردنا في دراستنا هذه التركيز على الأداء في مؤسسة بريد الجزائر حتى وإن كانت الدراسات السابقة حول الموضوع في أدرار قليلة إلا أن طموحنا دفعنا إلى التركيز على هذه الزاوية ، يتأثر الأداء المهني بعدة عوامل قد تكون اجتماعية وقد تكون مهنية و نحن في دراستنا هذه نود حصر العوامل الاجتماعية والمهنية داخل بيئة العمل وليس خارجها ، بحيث نود التركيز على علاقة العمال ببعضهم البعض من جهة ومن حيث التوتر أو الانسجام فقط تكون رسميه تنتهي مع انتهاء العمل أو انتقالها إلى أمور أوسع من جهة ومن جهة أخرى فان علاقة العامل مع مسؤولية المباشرين أو غير المباشرين لها أهمية كبرى في نظرنا ما أكدته الدراسات السابقة نذكر منها دراسة أحمد بن ديبش (ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية . دراسة سهام علواني (أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين. دراسة أولاد بن سعيد منال) الظروف سوسيو مهنية و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل).

ونحن إذ نريد دراسة موضوع الأداء الوظيفي فإننا لا نركز على أبعاد المجتمع المحلي أو المحيط على حد تفسير المفكر سيلزنيك ولا نود دراسة عوامل الرضا الوظيفي أو الأجر أو غيرها ولكن لا نريد طرح التساؤل التالي :

كيف تؤثر الظروف السوسيو مهنية على أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية ؟
التساؤلات الفرعية :

كيف تؤثر الظروف الاجتماعية داخل بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية ؟

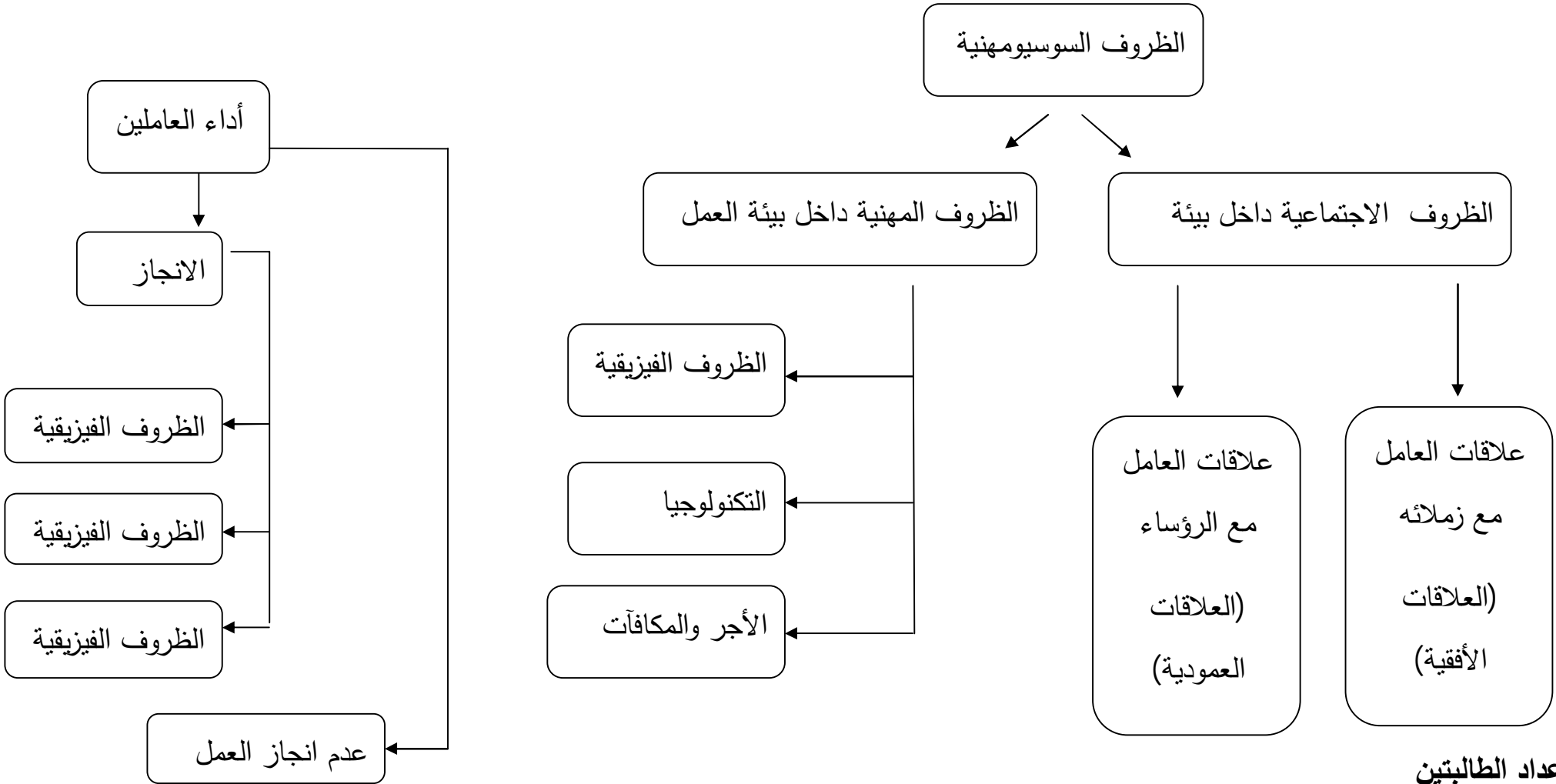
كيف تؤثر الظروف المهنية داخل بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية ؟
ثانيا -فرضيات الدراسة :

. للظروف الاجتماعية تأثير على أداء العاملين داخل المؤسسة من خلال العلاقات الاجتماعية(علاقة العامل مع الزملاء وعلاقته مع الرئيس).

- تؤدي الظروف الفيزيائية الغير ملائمة كالتهدية و نقص الإضاءة إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .
- يؤدي عدم توفر الوسائل التكنولوجية الضرورية إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.
- يؤدي غياب التعويض المادي العادل (سواء كان أجرا أو غيره) الى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .

ثالثا - نموذج الدراسة:

الشكل (01)



المصدر: من إعداد الطالبتين

رابعاً- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في محاولة معرفة الظروف السوسيو مهنية وما لها من تأثير على أداء العاملين وتكمن أهميتها النظرية في إطرء هذا الحقل بالبحوث من خلال طرح تصور نظري للعلاقة بين تأثير الظروف السوسيو مهنية وأداء العاملين ليشكل لبنة أولية لإنجاز دراسات نظرية أخرى في هذا المحور. أما عن أهميته العلمية فتتمثل في :
- لفت أنظار المسيرين في المؤسسة إلى أهمية تحسين الظروف الاجتماعية والمهنية لتحسين أداء العاملين .
 - إطلاع مديره بريد الجزائر أدرار على موقف عمالها من مستوى الظروف السوسيو مهنية فيها.
 - الخروج بتوصيات من شأنها أفادت مديرية بريد الجزائر أدرار والموظفين على حد سواء حول أثر الظروف السوسيو مهنية على أداء العاملين .
 - إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع .

خامساً- أسباب اختيار الموضوع :

أسباب ذاتية :

- ميولنا و اهتمامنا بدراسة مواضيع تصب في ميدان علم الاجتماع تنظيم وعمل .
- رغبتنا في دراسة العوامل الاجتماعية والمهنية وما لها من تأثير على أداء العاملين في منطقتنا كوننا ننتمي إليها. بحيث يسهل علينا البحث في الظاهرة.
- وجود فضول شخصي لمعرفة مدى تأثير الظروف السوسيو مهنية على الأداء .

أسباب موضوعية:

في حدود اطلاعنا:

- قلة الدراسات السوسولوجية التي تناولت هذا الموضوع .

- محاولة لفت الانتباه لهذه الدراسة ولاهيتها من خلال التعرض إلى موضوع الدراسة .
- إثراء المكتبة بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة و التسيير في المؤسسة .

سادسا - أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى :

- معرفة تأثير العوامل السوسيو مهنية على الأداء لدى العمال .
- التعرف على طبيعة الظروف السوسيو مهنية المحيطة بالعاملين .
- التعرف على مدى فعالية الأداء الوظيفي للعاملين .
- الخروج بنتائج واقتراحات قد يكون من شأنها أن تكون أساس الأبحاث الميدانية المستقبلية .

سابعا - مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

تعريف العامل :

لغة:

العمل في اللغة مشتق من الفعل الثلاثي : عمل يعمل ، عملا ، وفاعلها عامل وقيل في لسان العرب **العامل** - هو الذي يتولى أمور الرجل في ماله و ملكه وعمله ، ومنه قيل للذي يستخرج الزكاة عامل - ومن ذلك أخذ الاسم "عامل" بمعنى المهنة و الوظيفة¹.

اصطلاحا :

هو الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي أو بدني يقصد من خلاله تقديم الخدمات أو إنتاج سلع بموجبه، في علاقات اجتماعية في محيط العمل¹ .

¹ - ابن منظور ، لسان العرب، ج 1 ، ط 3 ، دار إحياء التراث العربي ، مؤسسة التاريخ العربي ، بيروت ، لبنان ، 1 من 07 ، 28 7 .

تعريف إجرائي :

ويطلق هذا المصطلح عامة على كل فرد يقوم بعمل مقابل أجر يتقاضاه عن عمله الذي قام به ، سواء كان هذا العمل عضلي أو فكري.

تعريف الأداء :

لغتا :

" من الفعل أدى بمعنى مشي مشيا ليس بالسرير أو البطيء، و أدى الشيء قام به ، ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاة ، و أدى فلان الشيء أي أوصله، وهكذا يتضح المعنى الدقيق في اللغة العربية للفعل أدى هو قضاء الشيء أو القيم به" .

تعريف اصطلاحى :

يشير الأداء إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، و أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد..

• تنفيذ الموظف لأعماله ومهامه و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها". .

التعريف الإجرائي :

هو ذلك الجهد أو النشاط الذي يؤديه العامل من أجل القيام بمهامه التي كلف بها بالكفاءة و الإتقان من أجل الوصول للهدف الذي وضعتة المؤسسة التي يعمل بها.

¹ سامية بن رمضان ، العمل و العامل في الصناعة بين التسريح و الإدماج في ظل النظام المؤسستى في الجزائر ، مذكرة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية ، 2011، ص 15 . -

ثامنا - الدراسات السابقة :

الدراسة: رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل - أدرار -

تحت عنوان : الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وتأثيرها على استقرارها المهني " دراسة ميدانية بمدينة أدرار"¹

من طرف : بركات حليلة السعدية.

❖ إشكالية الدراسة : في هذه الدراسة تم وضع التساؤل التالي:

ما هي الظروف السوسيو مهنية التي تتعرض لها؟ وما تأثيرها على استقرارها المهني؟ والتي نحاول الإجابة عنها من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الظروف الاجتماعية التي تتعرض لها المرأة العاملة بالمحلات التجارية؟ وما تأثير ذلك على استقرارها المهني؟

- ما هي الظروف المهنية التي تتعرض لها المرأة العاملة بالمحلات التجارية؟ وما تأثيرها على استقرارها المهني؟

منهج الدراسة: منهج وصفي.

نتائج الدراسة: توصلت إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الوضعية الاجتماعية والاقتصادية للعاملة وبين استقرارها المهني.

- هناك علاقة تأثير طردية بين القبول الاجتماعي ومدى استقرار العاملة بمهنتها.

- هناك علاقة تأثير بين طبيعة العلاقة وأسلوب تعامل رب العمل مع العاملة وبين

استقرارها بمهنتها. - هناك علاقة تأثير طردية بين الظروف التنظيمية (الأجر، الحوافز،

¹ بركات حليلة السعدية، الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وتأثيرها على استقرارها المهني،

دراسة ميدانية بمدينة أدرار"، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل -أدرار -

فترة العمل، العطل والإجازات، مشاكل العمل)، وعدم الاستقرار المهني للمرأة العاملة بالمحلات التجارية.

- هناك علاقة ذات تأثير ضعيف بين كل من الظروف الأمنية والتأمين الاجتماعي واستقرار المرأة بعملها.

- هناك علاقة تأثير بين ما تواجهه العاملات في البيئة الداخلية للعمل ومدى تفكيرها في الاستقرار بمهنتها.

تاسعا- صعوبات الدراسة:

باعتبار الدراسات في العلوم الاجتماعية من أصعب الدراسات سواء من حيث التطبيق ، أو من حيث التدقيق في النتائج فالباحث يجد سلسلة من الصعوبات و العراقيل من خلال قيامه ببحثه ومن خلال ذلك، فقد واجهتنا صعوبات عديدة سواء من الجنب الميداني أو النظري ولذلك قمنا باستخلاص البعض منها ومن أهمها:

1- صعوبة التعامل مع المبحوثين داخل المؤسسة.

2- قلة المراجع.

3- صعوبة الحصول على المعلومات من داخل المؤسسة التي كانت محل الدراسة.

4- بعد المسافة بين فروع المؤسسة.

خلاصة الفصل:

ليس بإمكان الدراسة أن تكون لها صفة علمية إن لم تستند على قواعد منهجية تتجز في إطارها، و الذي يحددها موضوع الدراسة ، وبناءا على ما سبق ذكره قمنا في هذا الفصل بتوضيح الأسس المنهجية التي تبنتها الدراسة الميدانية عن طريق تحديد مجالات الدراسة ، بالإضافة إلى المنهج و الأدوات و الدراسات السابقة التي استندت عليها وذلك من أجل فهم هذه الدراسة .



الظروف السوسيو مهنية

أولاً: الظروف الاجتماعية داخل بيئة العمل.

- 1- العلاقات بين العمال في بيئة العمل.
- 2- العلاقات بين العمال والمسؤولين في بيئة العمل.
- 3- النزاع العمالي

ثانياً: الظروف المهنية داخل بيئة العمل

- 1- الظروف الفيزيائية داخل بيئة العمل
- 2- التكنولوجيا داخل بيئة العمل
- 3- الحوافز داخل بيئة العمل

خلاصة الفصل

تمهيد

إن العمل موجود للإنسان على هذا الكوكب باعتباره مصدرا لقوته وترتب على ممارسته لهذا العمل مواجهة العديد من المخاطر والتحديات نتيجة الظروف التي تحيط به في المؤسسة حيث استطاع أن يتكيف مع بعضها في حين أخفق مع الأخرى، ولهذا أصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة، وهذا يعود إلى وعي الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس، بظروف العمل والنتائج المترتبة عليها، والتي تنعكس على استقرار العاملين داخل المؤسسة، وباعتبار أن ظروف العمل هي أحد التحديات التي تواجه المؤسسات في تحقيق أهدافها، ومنه تحقيق أهداف العامل. وتعد دراسة موضوع كهذا من الدراسات التي من شأنها أن تساهم في حل العديد من المشاكل التي تعاني منها الأغلبية الساحقة من مؤسساتنا الوطنية، كونها تسلط الضوء على الزوايا المتضررة التي تحول دون بلوغها المستوى المطلوب فكان لزاما علينا البحث عن تلك الأسباب ومحاولة علاجها قدر المستطاع وهذا ما سنتعرض إليه في هذا البحث.

أولاً : الظروف الاجتماعية داخل بيئة العمل.

1- العلاقات بين العمال في بيئة العمل

1.1 مفهوم فرق العمل :

-**تعريف فرق العمل** : يعرف محمود فرق العمل على أنها نوع من أنواع الجماعات ويعود تكوينها من اجل انجاز مهمة محددة ، وعند تحقيق هذه المهمة تزول هذه الفرق وتتلاشى¹.

-**تعريف آخر لفرق العمل** : يعرف كل من خضير وروان فرق العمل على أنها مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم وأفراد الفريق تجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد بالإضافة إلى وجود مدخل مشترك في ما بينهم كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق من اتخاذ القرارات والعمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة².

2.1 أهمية فرق العمل :

تبرز أهمية فرق العمل على تجميع العاملين وتمكينه من استخدام مواهبهم لتطوير المنظمة وفقاً لما يلي³:

1. تعزيز النجاح والإبداع .
2. تطوير عملية اتخاذ القرار .
3. تحسين جودة الخدمة والمنتج .
4. الاستجابة لتحديات التغيير .
5. تطوير مؤكد الوسائل والإجراءات والطرق .

¹ محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان: دار وائل للنشر، 2001، ص179.

² خضير كاظم حمود وروان منيرالشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص161.

³ أحمد الخطيب وعادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة، نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عمان: دار الكتاب العالمي، 2009، ص220.

3.1 أنواع فرق العمل :

تتعدد أنواع فرق العمل وتصنيفاتها تبعاً لأهدافها التي يجب تحقيقها في المنظمة وهي:

1. فرق عمل الإدارة العليا هو نوع من أنواع الفرق المشكلة من مديري الإدارة العليا والتي تعتبر حلقة وصل بين المنظمة والبيئة الخارجية ويؤثر أداء هذه الفرق على فعالية المنظمة نظراً لأن أعضاء هذه الفرق يرون أنفسهم ممثلين أكثر لدوائرهم أكثر من اعتبار أنفسهم أعضاء في الفريق .
2. فرق العمل الوظيفية يكون أعضائه في نفس الوحدة الوظيفية أو القسم حيث يكون القائد معين بشكل رسمي في المنظمة وتكون المسؤوليات والسلطات محددة ووضوح تام للعلاقات وسبل اتخاذ القرارات وتكون حدود الإدارة واضحة .
3. فرق العمل المتعددة الوظائف وهو مجموعة من العاملين زاوي مهارات وخبرات يتم اختيارهم من مختلف الوظائف والأقسام بهدف تطوير منتج أو حل مشكله ويعملون تحت إشراف مدير واحد .
4. فرق العمل الموجهة ذاتياً : وهي عبارة عن مجموعة من العاملين الذين لديهم القدرة على إدارة وتوجيه نشاطاتهم وأعمالهم نحو تحقيق الأهداف المطلوبة .
5. العمل المدار ذاتياً : وهي مجموعة من العاملين لديهم مهارات وتخصصات متنوعة ويتمتع الفريق بدرجة كبيرة من التمكين فتعلم هذه الفرق تشارك في الوظائف وتتمتع بالحرية في اتخاذ القرارات خاصة في حل المشكلات التدريب العاملين اختيار الأعضاء.... الخ .

2- العلاقات بين العمال والمسؤولين في بيئة العمل:

¹ خضير كاظم حمود وروان منيرالشيخ، مرجع سابق، ص163.

1.2 **التنظيم الرسمي:** يقصد به ذلك النوع من التنظيم الذي يهتم بالجوانب الشكلية ويستند إلى منظومة القواعد القانونية واللوائح التنظيمية في تقسيم العمل وتوزيع الاختصاصات وتحديد المسؤوليات والسلطات تم تحديد صور العلاقة الرسمية بين مختلف الأفراد والمستويات التنظيمية بهدف تنفيذ سياسات العمل في المنظمة وإنجاز الأهداف المحددة ويتخذ هذا التنظيم عدة أشكال استنادا إلى مبدأ تمرکز السلطة أهمها التنظيم العمودي أو الرأسي الذي تتمركز فيه جميع السلطات في يد المدير و التنظيم الرأسي الاستشاري الذي يسمح بهامش من الاستشارة والمشاركة في إبداء الرأي والتنظيم الشبكي الذي يعتمد مبدأ اللامركزية في تسيير الشبكات المنتشرة .

2.2 النموذج المثالي للبيروقراطية :

لقد كان " فيبر " في دراسته للبيروقراطية مهتما بتحليل التغير الذي طرأ على التنظيم الاجتماعي في المجتمع الحديث، فضلا عن توضيح الخصائص، أو المقومات النموذجية للتنظيمات الرسمية التي أصبحت تمثل أكثر أشكال التنظيم شيوعا في هذا المجتمع . وعلى الرغم من أن " فيبر " لم يقدم تعريفا رسميا للبيروقراطية إلا أنه ركز من خلالها على القرارات الرشيدة ، واعتبرها الوضع المثالي في إدارة أية مؤسسة ، اهتم - فيبر - بالكفاءة ، والقدرة والمعرفة في التنظيم ، ولقد قدم نموذجا لدراسة البيروقراطية ، وهو **النموذج المثالي.**

كما عرفه بأنه عبارة عن تصور عقلي ، وبناء فرضي يتم تكوينه على أساس ملاحظة عدة سمات، أو خصائص معينة في الواقع¹ . بمعنى أنه عبارة عن فكرة شيدت بطريقة عقلية قد نجد لها نظيرا في الواقع . وقد لا نجد لها نظيرا ، وإنما الهدف من هذا النموذج هو أن نقارن به الأفعال ، والمواقف الواقعية التي نقوم بدراستها.

¹ طلعت إبراهيم اظفي، علم اجتماع التنظيم ، مصر: مكتبة غريب القاهرة 1993 ص 25.

لقد استعان " فيبر " بالنموذج المثالي في وضع تصنيفات للفعل ، والعلاقات الاجتماعية ، والجماعية وخص الجماعة المتضامنة بالمناقشة ، والتحليل المفصل . واعتبرها نموذجا تعد السلطة عنصرا جوهريا بالنسبة له فنجده يشيد بناء أساسيا لهذه الجماعة يعتبره البناء القاعدي بالنسبة لكل الجماعات الأخرى مهما كان حجمها ، ودرجة تعقيدها في كل ميادين الفعل الإنساني ، وكانت السمة الأساسية لهذا البناء فيما يرى " فيبر " هي التمايز الداخلي للأدوار ، والسلطة، ويفرق بين أولئك الذين يقبضون على زمام السلطة، وبين الأفراد الذين على الرغم من كونهم تحت إشراف الرئيس، إلا أنهم يمارسون سلطة على الأعضاء الآخرين في الوقت نفسه، هؤلاء الأفراد يكونون الهيئة الإدارية¹.

3.2 الانتقادات التي يواجهها هذا النموذج :

أدت الانتقادات والنظرة السلبية إلى نموذج فيبر للبيروقراطية إلى ظهور نظريات بيروقراطية جزئية حديثة تغطي ثغرات نموذج فيبر المثالي للبيروقراطية أو تنقذه بشكل كامل. حيث برزت بعض الاتجاهات الفكرية وفق دراسات باحثين كبار ترى أن نموذج فيبر غير عملي وغير صالح لوصف ما يحدث في التنظيمات القائمة بالفعل. حيث اعتمدت هذه النظريات على خصائص نموذج فيبر ولقد وجهت لهذا النموذج عدة انتقادات أهمها ما يأتي :

- 1- إهمال الفرد ، ومعاملته على انه آلة ، وإغفال النواحي النفسية ، والاجتماعية للإنسان أي أنه اعتبره آلة يمكن الاستغناء عنها².
- 2 - رغم أن " فيبر " يدعو للتشبث العلمي إلا أن نموده جاء مليئا بالأحكام القمية لأنه يركز على المبادئ الذاتية التي قد تساعد على الإهمال ، وانخفاض الكفاءة مثل الترقية بالأقدمية .

¹ على عبد الرزاق جلي، علم الاجتماع الصناعي، ط1، مصر: دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2003 ، ص 205.

² السيد الحسيني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، ط5. مصر: دار المعارف عين شمس، 1985، ص58.

3 - النقد الذي وجهه إليه " ميرتون " حيث أن " فير " لم يهتم بالجانب اللاوظيفي لهذه المتغيرات كلما زاد تقسيم العمل أدت إلى عدم الرضا ، والممل يؤدي إلى انخفاض الإنتاج ، كما أن التخصص الطبقي يبعث على الروتين ، وقلة الخبرة حيث يصبح الفرد لا يتقن إلا مهنة واحدة ، أو جزءا بسيطا من المعايير الإنتاجية¹.

4- أما " سيزنيك " فقد ذهب إلى أن فيبر أهمل التنظيم غير الرسمي الذي يعد ضروريا لبقاء التنظيم الرسمي (شبكة العلاقات الشخصية) تؤدي إلى تدعيم الروح المعنوية مما يؤدي إلى تجاهل قواعد البناء الرسمي .

5- هناك خلط بين السلطة التي تنشأ عن القواعد ، والقوانين ، والتسلسل الهرمي ، وهي سلطة قهرية ، وتلك التي تنشأ عن الخبرة والكفاءة المهنية ، وهي سلطة مهنية طوعية .

6- وجهة نظر " مشال كروزيه " أهمل الصراع، والقوة ، والتغيير فالضبط الصارم يؤدي دائما إلى المقارنة التي تؤدي ، إلى الصراع ، ويرى " كروزيه " أن التنظيم البيروقراطي يتغير وفق النسق التوازني بمعنى أنه بوجود الاختلال ، والصراع يبدأ التنظيم في محاولة إعادة التوازن ، والاستقرار .

7 - المبالغة في التسلسل الهرمي يخلق فجوة كبيرة بين القمة، والقاعدة ، والتي قد تكون لها تأثير سلبي مثلا التقارير عندما تصل من القاعدة إلى القمة قد تكون مشوهة ، أو منحازة حسب المصالح الشخصية برؤساء الأقسام .

8- اعتبر " ماكس فيبر " أن التنظيم نسق مغلق في حين أن نجاح التنظيم ، وفعاليتته لا يتوقفان فحسب على الخصائص الذاتية ، أو الداخلية بل أيضا على الظروف ، والبيئة، والمحيط الخارجي (نظام تأثير، وتأثر) .

¹ علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية، مصر: ديوان المنشورات الجامعية، 1997، ص131.

9- البيروقراطية تؤدي إلى ظهور طبقة التكنوقراطية ، ويترتب على ذلك القضاء على تكافؤ الفرص لأنها لم تعتمد في اختيار أعضاء التنظيم، وتعيينهم على الخبرة، والمعرفة العلمية .

10- كما أن النموذج الفيبري أصبح متجاوزا الآن نتيجة لقيم المجتمع ، وثقافته الحالية حيث لم يعد التقسيم قائما على التقسيم الآلي للعمل فمع التطور التكنولوجي الهائل أصبح السوق الذي يفرض التخصص ، وماذا تنتج نتيجة وجود تضامن بين مجموعات السوق¹.
11- كما نلاحظ أن " فيبر " قد أكد على العناصر الوظيفية في البيروقراطية ، وتجاهل العناصر المعوقة وظيفيا وركز على الجوانب العقلانية ، والرسمية للبيروقراطية ، وأهمل البيئة الداخلية الوجدانية، والاجتماعية للتنظيمات الرسمية ، ورغم أنه فشل في أدراك أن هناك صراعا فطريا أو محتملا بين النظام والسلطة المبنية على الوضع الرسمي ، والتسلسل الهرمي ، والنظام أو السلطة المستندة إلى الخبرة، والمهارة الفنية ، والمعرفة العطرة ، كما أن نمونجه هو في الواقع رد فعل للإيديولوجيا الرأسمالية ، إذ أن الشكل البيروقراطي للتنظيم ، كما صورته " فيبر " هو بالفعل الشكل السائد لممارسة العمل في العالم الرأسمالي الذي يعامل الفرد كلاعب دور ، أو شاغل وظيفة ، وليس كإنسان له حاجته وتطلعاته الخاصة².

3- النزاع العمالي:

1.3 مفهوم النزاع العمالي: بما أن المؤسسة الاقتصادية تعتبر تنظيم اجتماعي معقد ومفتوح قائم على تشكل مجموعة من الأفراد يؤدون مهام مختلفة وفق مجموعة من الضوابط والقواعد التي تحكم عملية التنظيم وعلاقته داخلها فيمكن أن تحدث في كثير من الأحيان حالات من لا توازن ولا استقرار ويترجم بوجود نزاعات وخلافات بين العاملين الاجتماعيين أي بين (الإدارة، العمال، النقابة) .

¹ علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، ط2. الكويت: وكالة المطبوعات، 1980، ص37.

² سعيد عبد مرسى بدر، الإيديولوجيا ونظرية التنظيم. مصر: دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 1990، ص120.

ومن هذا فإن مفهوم النزاع هو :

يعرف كوزر النزاع بأنه كفاح حول القيم والسعي من أجل المكان والقوة والموارد النادرة حيث يهدف المتنازعون إلى تحييد خصومهم أو القضاء عليهم¹.

2.3 أسباب نزاعات العمل:

حاول العديد من الباحثين تحديد أسباب النزاعات بأبعاد مختلفة مثل الأسباب العقلانية المتمثلة في الاختلاف الحاصل في الأهداف أو الغايات المراد إنجازها وبعضها غير عقلانية كالصراعات الناشئة من السلوك الغذائي أو تحريف المعلومات... الخ ويمكن أن ينشأ النزاع في المؤسسات عادة نتيجة للأسباب التالية منها ما هو فردي وجماعي².

أما الفردية فهي :

- التباين والاختلاف في قيم الأفراد وشخصياتهم وثقافتهم.
- اختلاف الأهداف وتعارضها في أغلب الأحيان.
- الأنانية.
- عدم الرضا للفرد داخل المؤسسة.

أما الجماعية فهي:

- محدودية الموارد المالية وضرورة التشارك في اقتسامها.
- عدم وجود تقنين واضح للأدوار والمهام.
- التداخل في المسؤوليات والصلاحيات.
- الاستقلالية بالنسبة للمؤسسات.

إن هذه الأسباب مجتمعة تؤدي إلى ظهور النزاع أو الصراع داخل المؤسسة أو المنظمة.

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل للنشر عمان، 2002، ص363،364.

² ساكري دليلة، تنظيم السلطة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2004-2005، ص57،56.

3.3 مراحل النزاع العمالي:

يمر النزاع العمالي كغيره من الظواهر بعدة مراحل حيث تتميز كل مرحلة بمجموعة من الخصائص والمميزات وان كل مرحلة من مراحل النزاع أو الصراع تتطلب مجموعة من المهارات والسلوكات وذلك من أجل تحقيق مجموعة من النتائج الإيجابية والمهمة ويمكن تقسيم مراحل النزاع إلى خمس مراحل أساسية وهذا حسب نموذج بوندي .

1.3.3 مرحلة النزاع الخفي :

وتسمى كذلك بمرحلة النزاع الكامن، وهو أول مرحلة من مراحل النزاع، حيث يكون هذا الأخير مكبوتا ، ولا يترتب أي إدراك أو فهم أو إحساس بظهور النزاع رغم وجود الأسباب ، حيث تظهر بعض الحالات التي تؤثر على الأفراد في المؤسسة الذين سيتحولون لا محالة إلى أطراف للنزاع ومن أبرز هذه الحالات: التنافس على الموارد المحدودة أو الحاجة إلى الاستقلالية وتشعب الأهداف .

2.3.3 مرحلة إدراك النزاع :

وفي هذه المرحلة يتم إدراك النزاع حيث تظهر بوادر الظروف والمعطيات التي تخلق المناخ المواتي لنشوء النزاع حيث أن هذه الظروف والمعطيات لا تقود بالضرورة إلى نزاع ، ولكن إذا نشأ النزاع في المؤسسة تكون بعض هذه الظروف والمعطيات في هذه المرحلة في ما يلي :

- ضعف نظام الاتصالات وظهور معوقاته.
- تشعب التنظيم وتعدد مستوياته.
- محدودية الموارد .

3.3.3 مرحلة الشعور بالنزاع :

في هذه المرحلة يتبلور النزاع بشكل أوضح ، حيث تتولد فيها أشكال من القلق الفردي أو الجماعي المشجعة على النزاع ، وتكون الرؤية عن طبيعته ومسبباته وما سوف يؤدي إليه أكثر وضوحاً

4.3.3 مرحلة النزاع العلني :

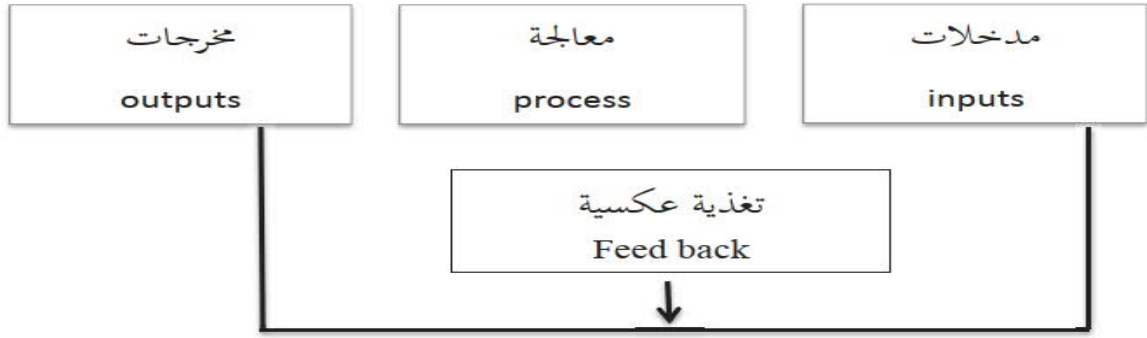
في هذه المرحلة يلجأ الفرد أو الجماعة إلى انتهاج الأسلوب العلمي الصريح للتعبير عن النزاع ضد طرف أو أطراف أخرى . ويتم التعبير عن هذا النزاع بطرق مختلفة مثل العدوان والمشاحنات العلنية . وقد يأخذ النزاع صور أخرى مثل الانسحاب ، اللامبالاة أو أي وسائل إضافية أخرى .

5.3.3 مرحلة ما بعد النزاع العلني :

في هذه المرحلة تبدأ عملية إدارة النزاعات . وعلى إدارة المؤسسة أن تواجه الموقف بشجاعة محاولة التعرف على جذور المشكلة وحلها ، وإذا ما تم ذلك فإنه قد يؤدي إلى زيادة التعاون بين الأفراد والجماعات . أما إذا حاولت الإدارة خلق النزاع أو الصراع الذي قد يختفي عن السطح مؤقتاً ، ولكن ما يلبث أن يعود مجدداً إلى مرحلته الأولى وبالتأكيد يمر النزاع في المؤسسة عبر أطوار و سلاسل متعددة ولا يظهر فجأة دون أي مقدمات ، وان كان الصراع أو النزاع يظهر أحياناً وكأنه قد نشأ من العدم ، وهنا يمكننا تشبيهه بالعملية الإنتاجية حيث تمر عبر ثلاث مراحل رئيسية كما يظهر في الشكل التالي: ¹

الشكل رقم (02): مراحل الصراع (النزاع)

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 377.



المصدر: محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1. الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 377

4.3 - آثار النزاع العمالي :

للصراع أو النزاع آثار إيجابية وأخرى سلبية.

1.4.3 الآثار الإيجابية :

إن أصحاب الفكر الإداري الحديث يعترفون بالآثار الإيجابية للنزاع في العمل عندما يقولون أن النزاع لا يمكن تجنبه وهو وليد ظروف وأوضاع في المؤسسة ويعتبر عنصرا فعالا في التغيير المنظمة (المؤسسة) على تشجيع المبادرة الخلاقة وتطوير الأفكار الجديدة والتي من شأنها أن تجعل المؤسسة متطورة ومنتكيفة مع المتغيرات من حولها ومن الآثار الإيجابية للصراع أو النزاع ما يلي :

- يولد النزاع الطاقة لدى الأفراد ويبرز القدرات والاستعدادات الكامنة التي لا تبرز في ظل الظروف العادية
- يتضمن النزاع عادة بحثا عن حل لمشكلة ومن خلال هذا الحل يتم اكتشاف التغييرات الضرورية لنظام المنظمة .
- النزاع نوع من أنواع الاتصال وحل النزاعات يفتح طرقا جديدة ودائمة الاتصال.
- يساعد النزاع على إشباع الحاجات النفسية للأفراد وخاصة ذوي الميولات العدوانية.

- يمكن أن يساعد على زيادة الإنتاجية ويعمل على النمو.

2.4.3 الآثار السلبية :

يرى أصحاب المدرسة التقليدية ضرورة تجنب الصراع ويحدث نتيجة لمشاكل شخصية بين الأفراد وينتج عنه ردود فعل غير سليمة ويخلق استقطابا في الإدراك والمشاعر والسلوك داخل المؤسسة والنزاع مهما كان مصدره فله أثر سلبي ويمثل اختلالا وظيفيا في عمل المؤسسة ومن الآثار السلبية للنزاع ما يلي :

قد يدفع كل طرف من أطراف النزاع إلى التطرق في تقدير مصلحته على حساب المصلحة الكلية للمؤسسة

- يهدم المعنويات ويهدر الوقت والجهد والمال
 - يعوق العمل التعاوني
 - انخفاض الإنتاجية ويعاني الأداء من الجمود
 - انه مرض لصحة المؤسسة وهو نوع من عدم وجود مهارات قيادية¹
- يتبين أن النزاع حقيقة واقعية في كل النظم و لكنه ليس بالضرورة مصطلحا سلبيا بل إن له أحيانا قيمته الإيجابية للنظام أو المؤسسة نزاع ذو حدين يمكن أن يكون سلبيا ويمكن أن يكون ايجابيا وهذا يتوقف على طريقة إدارته النزاع.

ثانيا: الظروف المهنية داخل بيئة العمل

تهتم الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها ببيئة العمل المناسبة وذلك من ناحية توفير إضاءة جيدة والتقليل من الضوضاء وتوفير التهوية المناسبة والحرارة المعتدلة في كل فصل من فصول السنة ولذا سنتناول مجموعة من الظروف التي يمكن من أن يعاني منها العامل في بيئة العمل. وذلك من أجل حماية العامل وضمان إنتاجية عالية.

¹ عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار، محمد بن مترك القحطاني، علم النفس الإداري والتنظيمي، ط1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007، ص259.

1- الظروف الفيزيكية للعمل:

1.1 الحرارة : عبارة عن نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة الحرارة ما تصل إليه من الأجسام الكالوري أو السعر وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة الحرارة كيلوغرام واحد من الماء درجة واحدة مئوية .

و منه نرى أن مدى ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل تؤثر بشكل كبير في إنتاجية العامل حيث أنها تنقص من أدائه ، لذا يجب على الإنسان العمل في بيئة عمل تتوفر فيها درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا بحيث أن كفاءة الفرد تقل كل ما زادت بها درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدلات المناسبة في مكان العمل ، ومن أجل الوصول إلى درجة حرارة معتدلة مناسبة للعمل يجب اتخاذ مجموعة من الاحتياطات الفعالة بحيث يجب على المؤسسة أن توفر أجهزة التكييف للتحكم بدرجة الحرارة وتعديلها على حسب طبيعة العمل¹.

2.1 الضوضاء :

عرف مجدي احمد محمد عبد الله هي الخليط المتنافر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل على المدى الطويل التي تؤثر على صحة الروح المعنوية للعاملين بالوحدة الإنتاجية .

هي مجموعة من الأصوات الغير محببة والغير مرغوب فيها والأصوات النابعة من الآلات والتي تؤثر على العامل بمرور الزمن كما تؤثر بالدرجة الأولى على السمع². بحيث يجب على المؤسسة توفير سدادات الأذن الأمنية في حالة وجود ضوضاء كثيرة ويصعب العمل بها وكذلك تبطين الجدران بمواد تمتص الصوت أي الجدران المانعة لدخول الأصوات وخروجها وعزل ماكينات العمل التي تحدث الضوضاء إن وجدت .

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الاسكندرية: دار النهضة، 1986، ص223.

² مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2004، ص286.

3.1 الإضاءة : من المسلم به أن العمل لا يتم إلا تحت مستوى جيد من الإضاءة وان الأعمال بمستوياتها المختلفة تحتاج إلى وظائف بصريه قويه ومستوى إنارة عالي ويلاحظ أن الإنارة ترتبط بالرؤية هو الوسط الحي المساعد على الإبصار فالرؤية عنصر أساسي من عناصر الإدراك اللازم للتعامل الكفاء مع البيئة الخارجية والداخلية وطالما أننا نشترط للعمل درجة معينة من الإبصار حتى يعين الفرد فيه فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يسير بكفاءة أعلى .

ومن الجدير بالذكر إن الإضاءة المناسبة تختلف في شدتها تبعاً لنوع العمل وخصائص العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم كقراءة الجريدة مثلاً يحتاج إلى زيادة في شدة الإضاءة كما أن كبار السن أو ضعف الأبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة وهي العامل الوحيد الذي يجب مراعاته في بيئة العمل في ما يتعلق بالإضاءة¹.

4.1 تجارب مدرسة هاوثورن :

ينسب بداية وانطلاق أفكار العلاقات الإنسانية وتجسيدها على أرض الواقع والعمل بها في المنظمات إلى تجارب هاوثورن التي قام بها مايو وزملاؤه سنة 1923 بهدف دراسة ظاهرة انخفاض الإنتاجية وسوء العلاقات بين الإدارة والعمال .ففي البداية اتجه تفكيره نحو العوامل المادية والطبيعية المحيطة بالعمل منها . كثافة الإضاءة وفترات الراحة ونظام الأجور، واتضح بعدها عدم وجود علاقة وثيقة بين زيادة الإنتاجية وتلك العوامل بل كانت هناك زيادة في الإنتاجية بصفة مستمرة ويرجع السبب للعوامل الاجتماعية ،حيث كان هناك تفاعل اجتماعي بين العمال فيما بينهم ،وبين العمال وممثلي الإدارة انطلاقاً من ذلك حول مايو وزملاؤه تفكيرهم نحو العنصر الإنساني².

¹ توفيق برياش، تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية(غير منشورة)،دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير العين الكبيرة سطيف،رسالة ماجستير جامعة

سطيف،1996/1997،ص06.

² علي السلمي،مرجع سابق،ص94.

ولقد استغرقت تجارب هاوثرن خمس سنوات في تعميق فهم مايو لظاهرة العمل

والعاملين والعلاقات, وهي خمس تجارب:

التجربة الأولى:

وكانت تهدف إلى دراسة المتغيرات الفيزيكية على إنتاجية العمل, وكانت النتيجة وجود

تأثير واضح لتلك المتغيرات على الإنتاج بل هناك تحسن وزيادة في الإنتاجية.

التجربة الثانية:

وهي حول الإشراف وطبيعة العمل داخل المصنع وتبين أن هناك ثقة متبادلة بين

العاملات, وبينهن وبين المشرفين إلى جانب وجود أداء عالي وارتفاع الروح المعنوية

¹. كذلك الشعور بالرضا والكيان الذاتي, وانتشار الألفة والمناخ الاجتماعي السليم.

التجربة الثالثة:

كانت هذه التجربة للتأكد من التجريبتين السابقتين, حيث تم فيها عقد مقابلات متعمقة

مع العمال والاستماع لتقييمهم وآرائهم حول سياسة الإدارة في التعامل معهم, طريقة

الإشراف المتبعة من الرؤساء, نظم الأجور وساعات العمل والإنتاجية والعلاقات الإنسانية.

التجربة الرابعة:

وجاءت لدراسة العلاقة بين زيادة الإنتاجية وارتفاع الروح المعنوية للعاملات وتأثير

الحوافز المادية في زيادة الكافية الإنتاجية. فأتضح أن انخفاض الروح المعنوية يؤثر في

الإنتاج, أما عن تأثير الحوافز المادية في الإنتاجية. فأتضح إن انخفاض الروح المعنوية

يؤثر في الإنتاج, أما عن تأثير الحوافز المادية في الإنتاجية فهو اقل من تأثير الروح

المعنوية.

التجربة الخامسة:

¹ علي غربي, تنمية الموارد البشرية, قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري, 2000, صص (111-112).

تم في هذه التجربة دراسة سلوك العمال داخل جماعة العمل في ظل ظروف بيئية معينة ومدى تأثيرهم فاتضح قدرة العمال على التكيف الاجتماعي وعدم اقتصار التكيف على العوامل النفسية فقط بل هناك عوامل اجتماعية لها تأثير واضح في تحقيق التكيف¹. واستنادا إلى النتائج التي جاءت بها تجارب هاوثورن انتهى الباحثون إلى أن المنظمة نسقا اجتماعيا قائما بذاته تلعب فيه العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الأفراد دورا كبيرا في تنمية الموارد البشرية وتأثيرا في أدائها يفوق تأثير المكافآت المالية أو الظروف الفيزيائية للعمل. ولهذا يجب النظر إلى هذا العامل باعتباره كائنا إنسانيا اجتماعيا معقد له حاجاته ورغباته واتجاهاته ومشاعره وانتماءاته الاجتماعية التي لها تأثير على روحه المعنوية وعلى سلوكه داخل المنظمة².

كما تبلورت من خلال التجارب مجموعة من مبادئ العلاقات الإنسانية أهمها:

- المنظمة هي تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعة من الأفراد وليس مجرد أفراد منعزلين.
- السلوك التنظيمي يكون وفقا لسلوك أفراد التنظيم المتأثرة بضغوط اجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد.
- القيادة الإدارية لها دور في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتماشى مع أهدافها.
- تحقيق التقارب بين التنظيم الرسمي والغير الرسمي من خلال إشراك العمال في الإدارة وتحملهم مسؤولية تحقيق أهداف المؤسسة .
- لا يتوقف الاتصال بين أجزاء التنظيم على الاتصالات الرسمية فقط بل هناك اتصالات غير رسمية.

¹ علي غربي، المرجع نفسه، ص112.

² محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم -مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج- الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2003، صص (147-150).

2- التكنولوجيا في بيئة العمل :

1.2 مفهوم التكنولوجيا: عرفها معجم اوكسفورد "بأنها المعالجة النمطية لأي فن من الفنون بما فيها الدراسة العلمية للأطر الصناعية العلمية، ويرتبط التعريف بتقنيه التحسين التي تأتي كنتاج الاستثمار في مجالات المعرفة العلمية والهندسية المتقدمة"¹.

كما تعد تطبيقا للعلوم المستخدمة لحل المشكلات ، ويشار إلى التكنولوجيا والعلوم موضوعان مختلفان عن بعضهما البعض ولكنهما يعملان معا لإنجاز مهام معينة ، أو حل المشكلات ،ويمكن تطبيق التكنولوجيا في كافة مجالات الحياة اليومية ، إذ تستخدم في العمل والاتصالات، النقل التعليم ،التصنيع ،التجارة وغيرها من الاستخدامات التي تفيد الإنسان إذا تم استخدامها بشكل صحيح ،وتضره إذا تم استخدامها بشكل خاطئ .

2.2 أنواع التكنولوجيا: عندما نتحدث عن أنواع التكنولوجيا فإننا لا نستطيع حصر جميع أنواعها لأنها تدخل في جميع نواحي الحياة فمن أنواع التكنولوجيا ما يلي :

- **الهواتف والحواسيب**: تعتبر الهواتف والحواسيب من أكثر أنواع التكنولوجيا استخداما وشهرة في وقتنا الحالي وذلك بسبب دخولها في جميع نواحي الحياة فلا يقتصر استخدامها على الأفراد فقط لكنها تدخل بشكل أساسي في مجال البحث العلمي الذي يؤدي إلى تطور التكنولوجيا .

- **الانترنت**: يعتبر الانترنت من أهم المظاهر وأنواع التكنولوجيا في وقتنا الحالي وهي بحد ذاتها تعبر عن الثورة التكنولوجية وذلك بسبب دخول الإنترنت في جميع المجالات وقد ساهم الانترنت كثيرا في تطوير العلم وانتشاره .

بالإضافة إلى وسائل النقل التي تطورت على مر العصور حتى وصلت إلى ما نراه في وقتنا الحالي وتتنوع هذه الأخيرة من حيث الجوية والبحرية والبرية وجميعها تحتوي تقنيات حديثة وتدل على تطور تكنولوجي كبير .

¹ علي محمد منصور، مبادئ الإدارة اسس ومفاهيم. مصر: مجموعة النيل العربية، 1999-2004، صص (283-284).

3.2 الرقمنة أو التحويل الرقمي: هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي لغرض معالجتها بواسطة الحاسوب وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى عملية تحويل النصوص المطبوعة أو الصور والخرائط وغيرها إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع من أنواع أجهزة المسح الضوئي ، التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسوب أما في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتدل الرقمنة على تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية أو المواد الرقمية تلك المواد التي يخترنها ومعالجتها ونقلها عبر الأجهزة والشبكات الرقمية .

3- الحوافز داخل بيئة العمل

1.3 تعريف الحوافز:

لقد جاء في مؤلف علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي أن الحوافز هي : قوة خارجية تجذب الإنسان نحوها لكي يحصل عليها وذلك من خلال سلوك معين يسمح له بالوصول إلى الحافز و يجعله مستحقا ، فالحافز إذن هو بمثابة جائزة يحصل عليها الإنسان إذا سلك سلوكا معيناً ترضى عنه الجهة التي تعرض الجائزة¹ .
والحافز كما عرفه احمد ماهر هو العائد الذي يحصل عليه كنتيجة للتميز في الأداء.²

ومما سبق نجد أن التعريفين السابقين يتفقان بأن الحوافز بمثابة مثيرات خارجية تحرك الفرد نحو تحقيق هدف معين، لذلك من الضروري أن نحدد حاجات الأفراد لأنها هي التي تحدد نوع الحوافز المطلوبة لإشباع تلك الحاجات .

2.3 أنواع الحوافز : تنقسم الحوافز إلى نوعين: حوافز مادية و حوافز غير مادية أو معنوية.

¹ علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، القاهرة: دار غريب 2004 ص545.

² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية:الدار الجامعية، 2004، ص235.

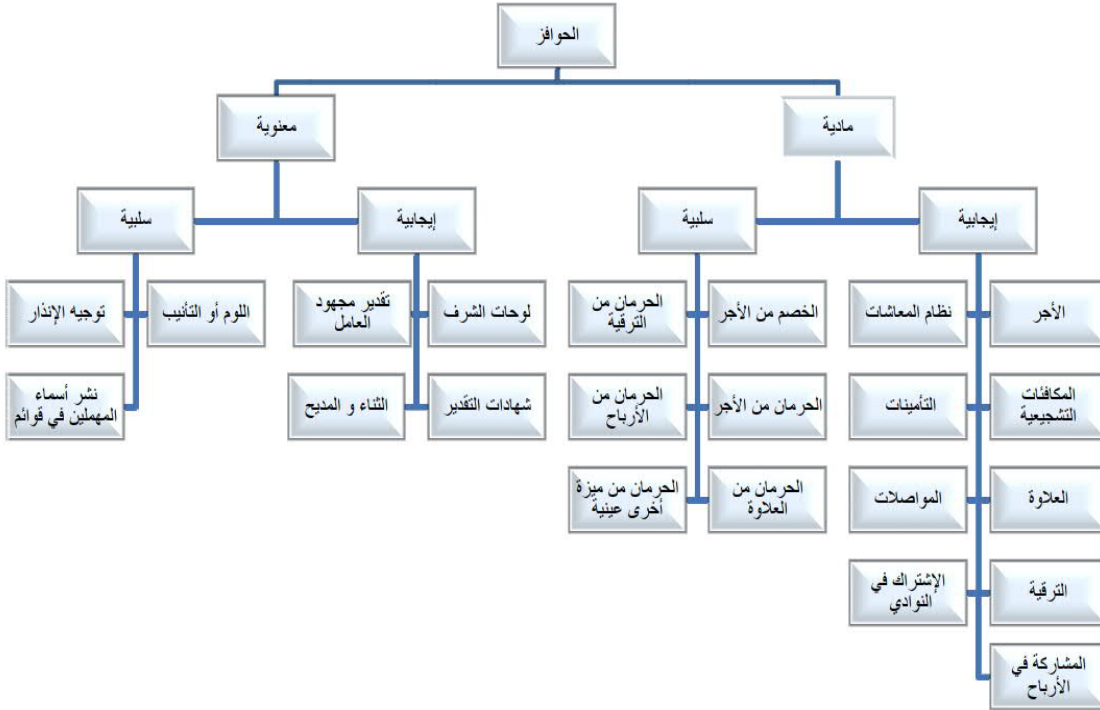
1- الحوافز المادية : و هي التي تشبع الحاجات المادية للإنسان كالحاجة إلى الطعام و الملبس و المسكن ... كالأجر مثلا . كما أن الحوافز المادية تأخذ صورا و أشكالا عديدة كالمكافآت و العلاوات المالية ، المشاركة في الأرباح ، كما أنها تشمل بعض الامتيازات الأخرى كالعطل المدفوعة الأجر ، التأمين و نظام التقاعد و المعاشات ...

تعتبر الحوافز المذكورة أعلاه حوافز مادية ايجابية حيث أنه يمكننا اعتبار الخصم من الأجور ، الحرمان من المكافآت أو العلاوات، الحرمان من المشاركة في الأرباح... عبارة عن حوافز مادية سلبية يستخدمها المدير أو المشرف لتنبيه أو تحذير العامل أو معاقبته عندما يخطئ أثناء العمل... فتكون بذلك حافزا للعامل تؤثر فيه و تدفعه لكي يعوض ما خسره.

2- الحوافز المعنوية: هي الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الذاتية و الاجتماعية مثل الحاجة إلى التقدير والاحترام و الثناء و الحاجة إلى الأصدقاء ... إلخ ر من هذه الحوافز فرص الترقية و الإشراف و العلاقات الاجتماعية بين الزملاء في العمل¹، المساهمة في اتخاذ القرارات ، تقدير مجهود العمال بالثناء و المديح و التشجيع و تقديم شهادات التقدير و لوحات الشرف... إلخ. أما الحوافز المعنوية السلبية فهي تتمثل في تأنيب العمال و لومهم، و الصراخ عليهم و توجيه الإنذارات ... إلخ. بغض النظر عن كون الحوافز ايجابية أو سلبية فكلها تؤدي في إثارة القوة الداخلية للعمال و حفزهم و حثهم على تقديم أحسن ما لديهم من أداء.

¹ طلعت إبراهيم ، علم اجتماع التنظيم . القاهرة : دار غريب، ب ت ،ص 75.

شكل (03): أنواع الحوافز



المصدر: جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية- المدخل لتحقيق ميزة

تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، ب ب: الدار الجامعية، الإبراهيمية ، 2003 ، ص 485 .

3.3 الحوافز و انعكاسها على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة:

إن الخطط الجيدة و التنظيم السليم للأعمال ليس معناه أن نفترض أن الأفراد

سيقومون تلقائياً بأداء الأعمال على خير وجه و بكفاءة فجعل الأفراد يعملون عن رغبة و

بحماس هي مشكلة كبيرة تعالج أساساً من خلال التحفيز، إن من الأهمية أن يكون الفرد

متحمساً لأداء العمل و راغباً فيه ¹.

تقوم المنظمة بتحفيز الأفراد من خلال الحاجات التي لم تشبع بعد، فالحاجات

المشبعة لا يمكن اعتبارها حافزاً. فالعامل ذو الأجر المتدني الذي لا يكفي أجره لإشباع

حاجاته الاقتصادية و الفيزيولوجية لا يمكن تحفيره إلا من خلال رفع أجر. أو منحة مزايا

مادية تكفل له الريادة في الدخل في حين يختلف تحفيز المدراء عن تحفيز العمال، فغالبا

¹ زكي محمد هاشم ، إدارة الموارد البشرية .ط02. الكويت: منشورات ذات سلاسل ،ب ت .ص 707.

ما تكون أداة تحفيز المدراء معنوية كالترقية و التكريم (منحهم شهادات التقدير)... إلخ و لمعرفة أي نوع من الحوافر الواجب تقديمها للعمال و الموظفين، على العمال القيام بدراسات من فترة إلى أخرى لمعرفة أي الحوافر تهم العمال و الموظفين و تشجعهم بشكل أكبر على الأداء الأحسن.

4.3 الحوافر حسب التاييلورية : فريديريك تاييلور

ركز تاييلور 1856-1916 مؤسس حركة التنظيم العلمي للعمل على فكرة محورية هي تحقيق الرفاهية والتي ربطها بأجر العامل كالزيادة فيه وتقديم المنح والمكافئات ، وكان أساس الفكرة عند تاييلور هو إقناع كل من العمال وأصحاب العمل برفاهية المنظمة التي تعود على كلا الطرفين حيث كان دائما يركز على الجانب المادي الاقتصادي للفرد وهذا ما لخصه في فرضياته (الفرضية الاقتصادية¹).

من أبرز الدراسات التي قام بها دراسات الحركة والزمن بهدف الوصول إلى الأداء المثالي من جانب العاملين كما قام أيضا بدراسة علاقة الأجور التشجيعية بمستوى أداء العاملين لزيادة إنتاجهم . فالتاييلورية تركز أساسا على المكافئات أي الحوافر المادية تبعا لاقتصاد المؤسسة . ودرس العمل الإشرافي وفصل بين التخطيط والتنفيذ وعليه فإن تاييلور حاول تحديد الأساليب العلمية والقيم المادية التي تساعد الإدارة على الإنتاج في زمن أقل وبجهد معقول مع تجاهل إنسانية الفرد وأساسها مايلي :

- تقسيم العمل إلى إداري وتنفيذي بحيث يكون التخطيط من اختصاص الإداريين بينما يركز العمال على التنفيذ .
- الاستفادة القصوى من مجهودات العاملين .
- تحديد الطريقة المثلى للأداء .
- وضع معايير الإنجازات على أسس الناتج المتوسط والناتج الأقصى لرأس المال .

¹ معمر داوود، منظمات الأعمال، الحوافر والمكافئات بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية. ط01 . القاهرة : دار الكتاب الحديث، 2006 .ص45.

- تدريب العمال على استعمال الطريقة المثلى للأداء.
 - دفع معدلات أجور أعلى للعاملين حسب كميات إنتاجهم .
 - إيجاد تخصص بين المشرفين على العمال عند خط الإنتاج .
 - دور التعويضات والحوافز والعلاوات الأخرى في زيادة إنتاجية العمال .
- ويعتبر تايلور من الأوائل الذين تحدثوا عن التحفيز وكان ذلك سنة 1910 عندما ركز على أهمية الحوافز المالية ، وافترض أن العامل كسول بطبعه ولا يمكن تحفيزه إلا من خلال الأجور والحوافز المالية فقط ، إلا أن مدرسة الإدارة العلمية قد أغفلت عدة أمور على رأسها الجانب الإنساني ، بهذه الطريقة تجاهل تايلور النقابات وأصبح لايفرق بين العامل والآلة وركز على الجانب المادي للأفراد وأغفل على جوانب أخرى نفسية واجتماعية وروحية يمكن أن يكون لها أثرا مساويا للجانب المادي أو يفوقه في تحفيز العاملين .

خلاصة الفصل:

نخلص مما سبق أن الاهتمام بالجانب البيئي في العمل يحقق أهداف كبيرة من شأنها تعود على المنظمة بالفوائد الوفيرة لذا يجب توفر ظروف عمل لتحقيق الراحة للعاملين وضمان إنتاجية عالية وفي حالة عدم توفر هذه الظروف سيترتب على ذلك خسائر كبيرة للمنظمة أو المصنع لذا يجب إتباع سبل الوقاية من الأخطار المحتمل وقوعها وحماية العمل بالدرجة الأولى والمنظمة بالدرجة الثانية.

كما تلعب الحوافز دوراً بارزاً في حياة الأفراد والمنظمات فهي ذات دور مهم في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين وشرط من شروط تحسين الأداء حتى يحصل العاملون على حوافز تتناسب مع ما يقدمون للمنظمة من إمكانيات وقدرات مختلفة تستوجبها متطلبات العمل.



الفصل الثالث

أداء العاملين

تمهيد

- 1- مفهوم أداء العاملين
- 2- محددات أداء العاملين
- 3- أنواع أداء العاملين
- 4- عناصر أداء العاملين
- 5- أبعاد أداء العاملين
- 6- أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتتنوعها ، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية. يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات وفي هذا الفصل سنحاول التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء والعوامل المرتبطة به.

1- مفهوم أداء العاملين:

تعريف مفهوم أداء العاملين لغة واصطلاحاً:

لغويًا : من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به¹.

اصطلاحياً : اختلفت و تعددت تعريفات مفهوم الأداء تذكر منها :

- هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام و بالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد².

- ولقد عرفه صقر عاشور : على أنه " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء³.

- يشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو انجاز أو تنفيذ، والأداء هو الفعل المبلول أو النشاط الذي تم الحازمة ، هو ناتج حمد معين قام ببذله فرد لاتجار عمل معين.

- يعرف الأداء على أنه "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه.

- ويعرف أيضا بأنه" ما يقدمه العاملون من مخرجات عم، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات.

كما إن شيوع استخدام مصطلح الأداء وكثرة استعماله خاصة في البحوث التي تتناول المؤسسة لم يؤدي إلى توحيد مختلف وجهه النظر حول مدلوله فهو يستخدم

¹ ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، دار صادر بيروت ، المجلد 14، ص26.

² محمد سعيد انور سلطان، **السلوك التنظيمي**، دار الجامعة الجديدة للطباعة والنشر الإسكندرية، 2003 ص 210.

³ أحمد صقر عاشور ، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005 ، ص ص25،

للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد كما نجده في الكثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام .

يعرف الأداء بأنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة

محددة¹.

أما تعريفه من الناحية الإدارية فقد ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على أنه : القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء ، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما ، ولتتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات أداء ، ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله وسلوكه فيه في فترة زمنية محدودة².

2- محددات أداء العاملين :

إن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات، و إدراك الدور و المهام و يعني هذا أن الأداء هو موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة و الأداء لا يتحدد بناء على توفر أو عدم توفر المحددات ، بل هو نتيجة لمحصلة تفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي : الدافعية، مناخ العمل ، القدرة على أداء العمل .

1. **مناخ العمل** : يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع حاجته جميعا .

¹ عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي الاسكندرية 2002 ص 28.

² احمد زكي بدوي ، معجم المصطلحات الاجتماعية ، مكتبة لبنان 1992 ، ص 310.

2. **الدافعية الفردية :** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته .

3. **القدرة لدى الفرد على أداء العمل :** أن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب ، التعليم ، اكتساب الخبرات والمعارف المتخصصة بالعمل . والمقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء ، إن تأثير القدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية : مستوى الأداء والمقدرة على العمل والرغبة في العمل¹ .

3- أنواع أداء العاملين :

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعمل والذي من خلاله يمكن تحديد أنواعه وبما أن الأداء مرتبط إلى حد ما بالأهداف فإنه يمكن الاعتماد على المعايير المتبعة في تصنيف الأهداف في تصنيف الأداء معيار الشمولية و الطبيعة فحسب معيار الشمولية يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي :

1. **الأداء الكلي :** وهو الذي يتجسد بتكامل العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية داخل التنظيم في تحقيق الأهداف ، وبالتالي فلا يمكن نسب إنجازها الى اي عنصر دون مساهمة العناصر الأخرى ، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث الاستمرارية ، الشمولية والنمو .

2. **الأداء الجزئي :** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للتنظيم والذي يمكن أيضا تقسيمها إلى عدة أنواع باختلاف المعايير المعتمدة لتقسيم عناصر التنظيم ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى : أداء وظيفة

¹ علي السلمي ، إدارة الافراد والكفاية الانتاجية، مصر: مكتبة غريب ، 1985، ص27.

مالية ، أداء وظيفة الأفراد ، أداء وظيفة التموين ، أداء وظيفة الإنتاج ، وأداء وظيفة التسويق¹.

4- عناصر أداء العاملين :

من المعروف أن الأداء يتكون من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة ، ويقصد بالفعالية الأشياء الصحيحة وهو يتعلق بدرجة بلوغ النتائج وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق لأهداف.

بمعنى أنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية والعكس صحيح .

أما الكفاءة ورغم عدم الاتفاق على تعريف واحد إلا أن جملة التعريفات تصب في أن الكفاءة تعني "عمل الأشياء بطريقة صحيحة ، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم النتائج وقلة التكاليف².

ومن أهم العناصر التي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد ما يلي :

1. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة**: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
2. **كمية العمل المنجز**: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الانجاز.
3. **نوعية العمل**: وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهاراته وقدرة على تنظيم وتنفيذ الأعمال دون الوقوع في الخطأ³.

¹ عبد المالك مزهودة ، **الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة: العدد 01، الجزائر، نوفمبر 2001 ص89.

² الشيخ الداوي ، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الاداء**، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر، العدد 02، الجزائر ، 2009-2010، ص221.

³ عبد الله عبد الرحمان النسيان ، **الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير (منشورة) ،اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003، ص 12.

4. **المثابرة والثوق** : وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل ، وإنجازه في الوقت المحدد ، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله .

5. **الموظف** : وهو ما يمتلكه من معارف ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .

6. **الموقف** : وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي .

5- أبعاد أداء العاملين:

نعني بأداء الفرد للعمل هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون

منها عمله ويمكننا أن نميز (02) أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

أ- **البعد التنظيمي للأداء** : ويقصد به الطرق و الكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيرين مؤسسه معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء .

ب- **البعد الاجتماعي للأداء** : يشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسساتهم . لأن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا ما اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، ففي أدبيات التسيير إن جودة التسيير في المؤسسة يرتبط بماذا تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية¹ .

6- أهمية وأهداف عملية تقييم أداء العاملين:

أولا: أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

¹ الشيخ الداوي مرجع سابق ص2019.

- تقييم أداء العاملين هو نشاط تقوم به جهات متخصصة في المؤسسة لتحديد درجة كفاءة وفعالية المرؤوسين في أداء العمل ومن خلال درجة ذلك فهو يلعب أهمية بالغة في الوصول بالمؤسسة، وتتمثل أهمية عملية تقييم الأداء في:
- الكشف عن المهارات التي يحتاجها الموظفون والمهارات والخيارات التي يفتقرون لها.
 - تعتبر عملية التقييم وسيلة لصحة التعيين بحيث يوضع الموظف في المكان المناسب لقدراته ومؤهلاته وخبراته .
 - عملية تقييم الأداء ستساعد على تحديد مطالب التأهيل اللازمة للموظفين الجدد لاختبار الأكثر كفاءة لشغل الوظائف الشاغرة الجديدة .
 - عملية تقييم الأداء من فوائدها أن تساعد على إجراء تعديلات على سلم الرواتب بحيث يعطى كل فرد حسب التقييم الحقيقي لقدراته ومؤهلاته وكفاءته.
 - تتم العدالة في الرواتب والعلاوات من خلال عملية التقييم .
 - تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على الأداء المتميز، حيث تقدم الإدارة بتحديد المتميزين من العاملين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزملاء تمهيد لاتخاذ القرارات حول ترفيتهم وترفيعهم إلى مراكز وظيفية أعلى.
 - يمثل أداة اتصال بين العمال من جهة وبين رؤسائهم من جهة أخرى والذي يساعد في تحسين العلاقة بينهما¹ .
 - يعد تقييم الأداء أساسا جوهريا لعمليات التطور الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل، ومنها ما يتصل بالعمال أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين.

¹ الشريف محمد، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار النهضة العربية، للنشر والتوزيع، القاهرة 2004، ص178.

- تساهم عملية تقييم الأداء في تغيير و تعديل سلوك الموظفين بما يتناسب و طبيعة وظائفهم و بما يتناسب أيضا مصلحة المواطن كان العمل مباشرة مع الجمهور .
- عملية تقييم الأداء تضع المسؤول في صورة سير العمل بالاتجاه الصحيح و بالتالي أي خلل يفشل عمل المنظمة و لا يحقق أهدافها .
- عملية تقييم الأداء ترسم الصورة أمام الرئيس في تحديد نوع البرامج التدريبية الضرورية و التي يمكن من خلالها أن تسد الخلل و النقص في القدرات المتوفرة .
- وعليه يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه انجازها ونمو شخصيته وتطور أدائه. كما نجد أن أهمية الأداء تتلخص في قياس أداء العامل و ذلك من أجل تقدير مكافأته و رفع معنوياته و تشجيعه و تحفيزه عن طريق إشباع حاجاته و رغباته ، و كذلك البحث في كيفية تحسين أدائه ، و معرفة نقاط القوة و الضعف في النتائج عمل الموظف و الوقوف عندها و البحث فيها .

ثانيا: أهداف تقييم الأداء:

أ- على مستوى المؤسسة :

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعاون الأخلاقي .
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار القدرات والأفكار .
- مساعدة المؤسسة في وضع معدلات أداء معيارية تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات والقدرات المتميزة .

ب- على مستوى المديرين :

- تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم والصعوبات التي تواجههم في العمل .

- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

ج- على مستوى العاملين :

- دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام رؤسائهم. - شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار¹. والهدف من تقييم الأداء تحقيق ما يلي:

- الوقوف على مستوى إنجاز الوحدة الاقتصادية مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية.

- الكشف عن مواصلة الخلل والضعف في نشاط الوحدة وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها وإرشاد المنفذين إلى وسائل تلقيها مستقبلا².

- تحديد مسؤولية كل مركز أو قسم في الوحدة الاقتصادية عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يضطلع بها وذلك من خلال قياس إنتاجية كل قسم من أقسام العملية الإنتاجية وتحديد انجازاته سلبيًا أو إيجابيًا الأمر الذي من شأنه جعل كل قسم من الأقسام يعمل باتجاه رفع مستوى أداء الوحدة .

- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائداً أكبر بتكاليف أقل .

كما نرى تعدد المصطلحات التي استعملت للدلالة على هذه العملية ، وذلك بكونها نظام تقييم الكفاءات ، أو نظام تقارير الكفاءات ، أو نظام تقرير أداء الموظفين في تباين عدة مفاهيم لهذه العملية : فهناك من يعدها عملية اداره دورية هدفها قياس نقاط القوة

¹ محمد الصيرفي ، مبادئ التنظيم والإدارة ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص209.

² طلعت عبد الملك، "تقييم الأداء الاقتصادي" ، سلسلة دراسات المعهد القومي للإدارة العليا، رقم 27 ، 1966، ص4 .

والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف معين خططته المنظمة سابقا . ويصفها آخرون على أنها نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ، ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع .

كما وصفها آخرون بشيء من التفصيل على أنها محاولة لتحليل أداء الفرد بكل بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية ، أو مهارات فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك لتحقيق فعالية المنظمة¹ .

¹ أحمد ماهر ،إدارة الموارد البشرية ،مصر: الدار الجامعية 2007، ص 406.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تناولنا ماهية الأداء شملت مفهومه وعناصره ومحدداته وأبعاده وتقييم أداء العاملين ، حيث تبين أن للأداء أهمية بالغة في تسيير أي مؤسسة لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية والدافع الأساسي لبلوغ مرحلة التفوق والتميز ، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، لذا لا بد من متابعة الأداء من خلال تقييم أداء العاملين لما له من أهمية كبيرة في مجالات العمل في المنظمات ككل سواء كانت صناعية أو خدمية أو حكومية، لأن نتائجه تنعكس على مستويات أداء الأفراد وكفاءتهم فتساعد على معرفة حقيقة الأداء بإيجابياته .

كما إن عملية تقييم الأداء أداة من الأدوات التي تستخدمها إدارة الأفراد وهذا سعياً منها لمساعدة الإدارات الأخرى على القيام بمهامها ، كما أنها تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على مراقبة ومتابعة الأداء لمرؤوسيهم دائماً وباستمرار وذلك لاكتشاف نقاط الضعف في وقتها وتداركها ومحاولة علاجها ، مع اكتشاف نقاط القوة وتعظيمها ، إن تعدد الطرق المعدة لتقييم الأداء لدليل واضح على عدم وجود طريقة مثلى في تقييم الأداء وإنما يرجع الأمر إلى القائمين عليه ، أي يجب عليهم أن يختاروا الطريقة الملائمة لإجراء هذه العملية وذلك حسب نشاط المؤسسة والأهداف والسياسات وكذلك الوظائف ، ونظراً لصعوبة عملية تقييم الأداء وتعقدتها في بعض الحالات حيث يوجد عامل يصعب قياس أدائه.



الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- تعريف المؤسسة

2- مجالات الدراسة

3- عينة الدراسة

4- منهج الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

ثانياً: تحليل البيانات وتفسيرها

1- تحليل البيانات وتفسيرها

2- استخلاص النتائج

3- استخلاص النتائج من الفرضيات

4- التوصيات والاقتراحات

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل إيضاح الإجراءات المنهجية للدراسة الذي اتبعها الباحث، حيث سنتطرق فيه إلى تعريف المؤسسة التي هي قيد الدراسة، مجالات الدراسة، منهج الدراسة المستخدم ، إضافة في إلى عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات و الأساليب التي استخدمت في معالجة البيانات والمعلومات التي جمعناها من أفراد عينة الدراسة . ثم عرضا لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة والكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية .

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

01-تعريف المؤسسة: تعد مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري خدماتي؛ أخذت على عاتقها مهمة النشاط البريدي ومجمل الخدمات المالية عبر التراب الوطني، منذ تاريخ نشأتها بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية.

هذا ووضع المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

02-مجالات الدراسة:

تهتم هذه الدراسة بإيضاح أثر الظروف السوسيو مهنية وانعكاساتها على أداء العاملين، وبالتالي يستدعي هذا تحديد نطاق تطبيق فيه هذه الدراسة يحمل خصائص ومميزات خاصة تتطبق مع طبيعة هذا الموضوع وبالتالي فإن حدود الدراسة تحددت في ثلاث مجالات أساسية وتتطلب بذلك تحديد المجال المكاني و الزماني و البشري:

- **المجال المكاني:** ويقصد به المجال الذي تمت في نطاقه الدراسة الميدانية وقد وقع اختيارنا على مكاتب بريد الجزائر لأنها استوفت جميع الشروط المطلوبة فهي مكاتب تقع بولاية أدرار و هي مؤسسة اقتصادية ذات ملكية خاصة وتحتوي عدد كبير من العمال، وفيما يلي بعض المكاتب البريدية التي كانت محل الدراسة ملخصة في الجدول التالي:

جدول(01):يوضح توزيع بعض المكاتب البريدية بوسط الولاية

العنوان	الرمز البريدي	المؤسسة البريدية
وسط، شارع الشهداء	01000	القبّاضة الرئيسيّة
حي 140 مسكن، أدرار الجديدة	01002	سيدي محمد بالكبير
حي 400 مسكن، أدرار وسط	01005	أول نوفمبر 54
الحي الإداري، أدرار تيليلان	01006	الحي الإداري
حي 800 مسكن أدرار تيليلان	01077	أدرار توات
حي 200 مسكن، أدرار	01062	حي زراري محمد
الحي الجامعي تيليلان	01064	الحي الجامعي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات موقع بريد الجزائر

● **المجال الزمني:** وهو الوقت الذي استغرقته الدراسة الميدانية في هذه المؤسسة حيث تم التعرف على المكاتب البريدية المعنية بميدان الدراسة والحصول على الموافقة من طرف المدير العام للمؤسسة و البدء في إعداد أسئلة الاستمارة الموجهة للعمال .وكان ذلك يوم 2021/02/23 إلى غاية مارس 2021 .

● **المجال البشري:** و يقصد به مجموع الأفراد الذين يعملون بمكاتب البريد التابعة لولاية أدرار وعليه فإن هذا المكاتب البريدية التي تمت بها الدراسة تحوي على 50 عامل.
03-عينة الدراسة:

لقد تم القيام بحصر كل موظفي الوكالات والذي يبلغ عددهم 50 بطريقة المسح الشامل وليس العينة.

وزعنا 50 استمارة واسترجعنا 43 منها صالحة للتحليل بنسبة 86% وهي نسبة معبرة إحصائيا تتجاوز الحد الأدنى المعروف ب 75% .

04-منهج الدراسة:

يعرف المنهج: بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها الباحث ،وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقائق و طرق اكتشافها.(1)

كما يعرف أيضا: بأنه مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.(2)

وعليه فإن المنهج يعتبر بمثابة العمود الفقري لتعميم البحوث لأنه الخطة التي يسير عليها الباحث في مختلف مراحل دراسته للوصول إلى نتائج علمية يمكن تعميمها.و يعتبر منهج الدراسة بمثابة الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم من أجل الوصول إلى نتائج البحث.

حيث أن المنهج المستخدم في أية دراسة يتحدد وفقا للمفاهيم المستخدمة سواء كانت مستمدة من نظرية أو مفهومات إجرائية و من طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة و طبيعة العلاقة التي تربطها بمتغيراتها و الأهداف التي يصبو اليها الباحث لتحقيقها كلها تجتمع وتفرض المنهج الملائم.

وعليه فإن الدراسة الراهنة (الظروف السوسيو مهنية وانعكاساتها على أداء العاملين) تهدف إلى وصف ظاهرة الظروف السوسيو مهنية و الواقع الفعلي له و إلقاء الضوء على الانعكاسات المختلفة بهدف فهمها و تحليلها و الوصول إلى معانيها. و من أجل التحقق من مدى صدق فرضيات الدراسة و أهدافها اعتمدنا **المنهج الوصفي**.باعتباره يلائم دراستنا ويعرف المنهج الوصفي على النحو التالي:هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم من

(1) محمد شفيق : البحث العلمي ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية مصر ،1998،ص86.

(2) صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ،دار العلوم للنشر والتوزيع ،عناية الجزائر ،2003،ص92.

المعطيات الفعلية للظاهرة وهو الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر ، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة ، و العوامل التي تتحكم فيها، و استخلاص النتائج لتعميمها ، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البيانات ، وتنظيمها و تحليلها وفق منهج بحثي يهتم بالدراسة.

05- أدوات جمع البيانات:

تعد الأدوات المنهجية من الوسائل التي تساعد الباحث على جمع البيانات حول موضوع بحثه ،والتي تتوقف على الدقة ومصداقية النتائج المتوصل إليها، ومدى قدرة هذه الأدوات على القياس وماذا يريد الباحث أن يدرس وذلك تماشياً مع المتطلبات المنهجية والشروط العلمية المعتمدة من طرف أساتذة الاختصاص من أجل تحكيمها وقد أبدوا عليها مجموعة من الملاحظات والاقتراحات حيث تم تعديلها وصياغتها وفقاً للملاحظات والاقتراحات المقدمة من طرفهم إلى أن خرجت في شكلها النهائي الذي وزعت به وكان هذا طبقاً و تماشياً مع طبيعة المبحوثين وطبيعة الواقع البحثي. كما طلب منا توزيع الاستمارات على العمال والرجوع في يوم آخر لاستلامها لأن هذا يعطل سير العمل. تم اختيار الاستمارة كأداة لجمع البيانات لأنها تتلاءم مع المنهج الوصفي والتي تعد من أكثر أدوات جمع البيانات استخداماً في البحوث الاجتماعية . وهي أداة للتحقيق والقياس من خلال أسئلة توجه إلى أفراد العينة ، وهي أداة بيئة كجزء من الدراسة ونادراً ما تكون قابلة لإعادة الاستخدام في دراسة أخرى.⁽¹⁾ وتعرف : بأنها أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.حيث يقوم الباحث بصياغة استمارة حول موضوع بحثه توزع على الباحثين للإجابة عليها بكل مصداقية وموضوعية مع مراعاة الدقة والوضوح ، كما اعتمدنا في دراستنا الحالية على الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات

(5) محمد الغريب عبد الكريم : البحث العلمي " التصميم و المنهج و الإجراءات " ، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،ص24.

حول الدراسة لذا يعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي توضع بقصد الحصول على معلومات و آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موضوع معين ومن أهم ما تتميز به الإستبانة ، توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.

وعلى هذا الأساس تم تصميم استبيان خاص بموضوع الدراسة مصمم من قبل الطالبتين (أصحاب الدراسة) وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالظروف السوسيو مهنية على أداء العاملين. كما تجدر الإشارة إلى أن استمارة الاستبيان مكونة من 35 سؤال وموزعة على أربع محاور رئيسية حاولنا من خلالها البحث والتركيز على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه العاملين في أداء عملهم وكذا الظروف الملائمة والجيدة لسير العمل. وقد اعتمدنا في ذلك على (04) محاور تمثلت فيما يلي:

1- محور البيانات الشخصية مكون من (05) أسئلة.
2- محور الظروف الاجتماعية المتمثلة في علاقة العامل بزملائه ومديره مكون من (11) سؤال.

3- محور يتعلق بالظروف المهنية التي تؤثر على أداء العاملين مكون من (11) سؤال.

4- محور يتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين مكون من (08) أسئلة.

وفيما يلي جدول يتعلق بالاستمارات:

الاستمارات	العدد	النسبة المئوية
الموزعة	50	25%
المسترجعة	43	21.5%
الغير مسترجعة	07	3.5%
القابلة للتفريغ	43	21.5%

من إعداد الطالبتين.

ثانيا: تحليل البيانات وتفسيرها:

المحور الأول: تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (02): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
60,5%	26	ذكر
39,5%	17	أنثى
100 %	43	المجموع

نلاحظ أن أعلى نسب في الجدول هي: 60,5% ومثلت نسبة الذكور ، في حين أن 39,5% هم إناث.

وبالتالي نقول نسبة الذكور أكبر من الإناث وهذا يرجع إلى طبيعة العمل في مؤسسات البريد التي تعتمد عليه المؤسسة المداومة المستمرة ، كما أن الذكور لهم القدرة على تحمل عبئ العمل ومشاقه لفترات طويلة ودون انقطاع.
جدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب الفئة العمرية .

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
4,7%	2	[20-30]
55,8%	24	[30-40]
37,2%	16	[40-50]
2,3%	1	[50-60]
100%	43	المجموع

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة 55.8% تعود إلى الفئة العمرية [30-30-

40] تقابلها 2.3% هي نسبة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم بين [50-60].

نفسر هذه ارتفاع عدد المبحوثين التي أعمارهم تتراوح بين 30 و 40 سنة و هي فئة الشباب و هذا دليل على أنها تشغل مناصب العمل و على أن سياسة التوظيف تتمثل في العنصر الشبابي وهي فئة قادرة على تقديم الأكثر للمؤسسة .

جدول رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل .

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية في العمل
27,9%	12	أقل من 5 سنوات
27,9%	12	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
20,9%	9	من 11 سنة إلى 20 سنة
20,9%	9	من 21 سنة إلى 30 سنة
2,3%	1	من 31 سنة فما فوق
100 %	43	المجموع

يوضح لنا الجدول أن نسبة 27.9% تعود للموظفين التي تتراوح مدة عملهم بين أقل من 5 و 10 سنوات، ومن جهة أخرى نجد نسبة 20.9% هي نسبة العمال التي أقدميتهم تتراوح بين 11 و 30 سنة، ونسبة 2.3% تعود للعمال الذين عملوا لأكثر من 31 سنة. نفسر هذه المعطيات بأن أغلبية الموظفين حديثي التوظيف نظرا لخروج البعض إلى التقاعد.

خلاصة:

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أن عينة الدراسة هي مجموعة من الموظفين في مراكز البريد بولاية أدرار وأغلبهم ذكور من فئة الشباب الذين تتراوح أقدميتهم بين أقل من 5 سنوات حتى 10 سنوات ، وهذا دليل على سياسة التوظيف التي تتمثل في العنصر الشبابي ، ويعود إرتفاع نسبة الذكور إلى أنهم أكثر تحملا لمشاق العمل في مراكز البريد .

المحور الثاني : الفرضية الأولى : تؤدي العلاقات المتوترة للعامل مع زملائه في

العمل إلى تدني أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية .

جدول رقم(05): يوضح طبيعة علاقات العمل بين المبحوثين .

النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة علاقات العمل
46,5%	20	تقتصر على أمور العمل
53,5%	23	تتعداها إلى أمور شخصية
100 %	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 53.5% تعود للمبحوثين الذين صرحوا أن

علاقاتهم في العمل تتعداها إلى أمور شخصية ، في المقابل نجد نسبة 46.5% من

المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقاتهم في العمل تقتصر على أمور العمل فقط .

ونفسر هذه النسب بأن هناك علاقة جيدة بين الموظفين وعلى أن العلاقات الإنسانية

سائدة بينهم.

جدول رقم(06): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير التشاور مع الزملاء

في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	التشاور مع الزملاء في العمل
7%	3	لا
44,2%	19	أحيانا
48,8%	21	دائما
100%	43	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(5) أن نسبة 48.8% تعود للمبحوثين الذين يتشاورون دائماً في العمل مع زملائهم، في حين تقابلها 7% وهي نسبة المبحوثين الذين لا يتشاورون مع زملائهم في العمل. وهذا راجع إلى وجود انفتاح في العلاقات بين العمال ، وعلى وجود تعاون بينهم في العمل.

جدول رقم(07): يوضح علاقة تشاور الموظف مع الزملاء و علاقته بصعوبة إنجاز العمل.

المجموع	وجود صعوبة في إنجاز العمل				
	لا	نعم			
3	0	3	التكرارات	لا	التشاور مع الزملاء في العمل
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
18	9	9	التكرارات	أحيانا	
100%	50 %	50 %	النسبة المئوية		
21	13	8	التكرارات	دائما	
100%	61,9%	38,1%	النسبة المئوية		
42	22	20	التكرارات		المجموع
100%	52,4%	47,6%	النسبة المئوية		

يتبين لنا المعطيات الموضحة في الجدول رقم (6) أن نسبة 61.9% هي نسبة المبحوثين الذين دائماً ما يتشاورون مع زملائهم في العمل ولا يجدون صعوبة في إنجاز العمل، بالمقابل نجد نسبة 38.1% دائماً ما يتشاورون مع زملائهم في العمل في العمل و يجدون صعوبة في إنجاز عملهم .

ونفسر هذه المعطيات بأنه حين يتشاور الموظف مع زميله في أمور العمل فإنه يكتسب معرفة وخبرة عن كيفية إنجاز العمل وبالتالي لا يجد أي صعوبة في إنجاز عمله

جدول رقم(08) يوضح العلاقة بين تشاور الزملاء وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب .

المجموع	انجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب				
	لا	نعم			
3	0	3	التكرارات	لا	التشاور مع الزملاء في العمل
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
19	3	16	التكرارات	أحيانا	
100%	15,8%	84,2%	النسبة المئوية		
21	0	21	التكرارات	دائما	
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
43	3	40	التكرارات	المجموع	
100%	7,0%	93,0%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 84.2% من المبحوثين أحيانا ما يتشاورون مع زملائهم في العمل و ينجزون العمل بالشكل المطلوب ، بالمقابل نجد أن نسبة 15.8% منهم أحيانا ما يتشاورون مع زملائهم في العمل ولا ينجزون عملهم المطلوب منهم بالشكل المناسب .ونسبة 100% دائما ما يتشاورون مع زملائهم في العمل و ينجزون أعمالهم المطلوب منهم بالشكل المناسب .

ونفسر هذه المعطيات بأن الموظف الذي يتشاور مع زملائه ينجز أعماله بالشكل المطلوب ، وهذا يعود إلى إكتساب الخبرة من تشاوره مع زملائه ويحثه في مجال عمله.
خلاصة :

نستنتج مما سبق أنه كلما كانت العلاقات بين الزملاء جيدة وودية كلما قل التوتر فيما بينهم، وكلما كان الموظفون يتشاورون فيما بينهم كلما أنجزوا المهام الموكلة إليهم بسهولة .

ومن هنا نستنتج أنه كلما انعدم التوتر بين العامل وزملائه كلما كان أدائه في المؤسسة جيدا .

الفرضية الثانية : تؤدي العلاقات المتوترة للعامل مع رؤسائه في العمل إلى تدني أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية .

جدول رقم(09) : يوضح توزيع المبحوثين الذين يشجعونهم رؤسائهم .

التشجيع من قبل الرؤساء	التكرارات	النسبة المئوية
أحيانا	17	39,5%
دائما	16	37,2%
نادرا	10	23,3%
المجموع	43	100 %

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 39,5% من المبحوثين أحيانا ما يشجعون من قبل رؤسائهم ،بالمقابل نجد نسبة 37,2% من الموظفين دائما ما يلقون تشجيعا من قبل رؤسائهم، في حين أن 23,3% منهم نادرا ما يشجعون من قبل رؤسائهم .
وهذا يدل على أن الرئيس الجيد يدعم و يشجع موظفيه من أجل سير الحسن للمؤسسة.

جدول رقم(10) : يوضح إذا كانت آراء الموظف مسموعة من قبل الرؤساء .

النسبة المئوية	التكرارات	آراؤك مسموعة من قبل الرؤساء
74,4%	32	أحيانا
25,6%	11	دائما
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 74,4% من الموظفين أحيانا ما يجدون أن آراؤهم مسموعة من قبل الرؤساء ، في حين ان نسبة 25,6% من الموظفين دائما ما يجدون أن آراؤهم مسموعة من قبل الرؤساء .

من هذه المعطيات نجد أن ذلك يعود إلى أن هناك تدرج في السلطة بحيث قد لا يكون للموظف الحق في إعطاء آرائه لقلّة خبرته، و نفس تصريحات المبحوثين الذين أدلو بأن رؤسائهم يسمعون آراؤهم فهذا احتمال لمنصبهم الذي يشغلونه أو راجع إلى شخصية رئيسهم.

جدول رقم(11) يوضح توزيع وجود اتصال بين الموظف والمدير .

النسبة المئوية	التكرارات	وجود اتصال بين الموظف والمدير
76,7%	33	نعم
20,9%	9	لا
100 %	43	المجموع

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن نسبة 76,7% من المبحوثين لديهم إتصال مع مديرهم ، بالمقابل نجد أن نسبة 20,9% منهم ليس بينهم وبين مديرهم أي إتصال .

و نفسر هذه النسب بأن أغلبية الموظفين يتصلون مع مدراءهم لأنه من الضروري وجود الاتصال داخل المؤسسة بجميع أشكاله و أنماطه من أجل سير الحسن للمؤسسة.

جدول رقم(12) يوضح إذا كان المسؤول يسمح للموظف باتخاذ القرار.

النسبة المئوية	التكرارات	يسمح المسؤول للموظف باتخاذ القرار
55,8%	24	نعم
44,2%	19	لا
100 %	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55,8% من الموظفين يسمح لهم المسؤول باتخاذ القرار، في حين أن نسبة 44,2% منهم يرون بأن المسؤول لا يسمح لهم باتخاذ القرار.

نفسر هذه النتائج بان المدير يضع ثقته في الموظفين وربما يسمح لهم باتخاذ القرار في حدود ما يمليه عليه القانون .

جدول رقم(13) : يوضح العلاقة بين إتصال الموظف بالمدير وعلاقته بوجود صعوبة في إنجاز العمل.

المجموع	وجود صعوبة في إنجاز العمل		التكرارات	نعم	هل هناك اتصال بينك وبين المدير
	لا	نعم			
33	17	16			
100%	51,5%	48,5%			
9	5	4		لا	
100%	55,6%	44,4%			
42	22	20			المجموع
100%	52,4%	47,6%			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55,6% من المبحوثين لا يوجد إتصال بينهم وبين المدير ولا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم ، في حين أن نسبة 44,4% يوجد بينهم وبين المدير إتصال و يجدون صعوبة في إنجاز العمل .
وهذا يوضح ضرورة وجود الإتصال بين المدير والموظفين في المؤسسة من أجل إعطائهم توجيهات وإرشادات تخص العمل ولهذا لا يجدون صعوبة في العمل .

جدول رقم(14) : يوضح العلاقة بين إتصال الموظف بالمدير وعلاقته بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب .

المجموع	إنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب		التكرارات	نعم	هل هناك اتصال بينك وبين المدير
	لا	نعم			
33	3	30	التكرارات	نعم	
100%	9,1%	90,9%	النسبة المئوية		
9	0	9	التكرارات	لا	
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
42	3	39	التكرارات		المجموع
100%	7,1%	92,9%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 90,9% من المبحوثين يوجد بينهم وبين المدير إتصال وينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب تقابلها نسبة 9,1% منهم يوجد بينهم وبين المدير إتصال ولا وينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب .
ومن خلال هذه المعطيات نستنتج للإتصال فعالية في تسيير المؤسسة وذلك من خلال توجيهاته ومراقبته وحرصه على انجاز العمل بالشكل المناسب .

خلاصة :

نستنتج مما سبق أن علاقة الموظفين برؤسائهم غير متوترة لأن أغلبية الموظفين صرحوا بأن هناك إتصال بينهم وبين مدراءهم وقد يتمثل هذا الاتصال في توجيهات وإرشادات تساعدهم في عملهم، لهذا أغليبتهم صرحوا بأنهم لا يجدون صعوبة في انجاز عملهم ويؤدون أعمالهم بالشكل المطلوب .
وبالتالي كلما كانت العلاقة بين العامل ورؤسائه ودية ومبنية على التواصل كلما كان أداء العامل مرتفعا ، والعكس صحيح .

المحور الثالث: الفرضية الأولى: تؤدي الظروف الفيزيائية الغير ملائمة كالتهووية و نقص الإضاءة إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .
جدول رقم(15): يوضح نوع الإضاءة في مكان العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	الإضاءة مناسبة في مكان العمل
37,2%	16	نعم
39,5%	17	لا
23,3%	10	نوعا ما
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 39.5 % من المبحوثين أكدوا بعدم مناسبة ظروف الإضاءة في حين عبر 37.2% عن عدم ملائمة الإضاءة مقابل ذلك أكد 23.3% من أفراد العينة صرحوا بأن ظروف الإضاءة مناسبة نوعا ما .

وبالرجوع إلى النسب المذكورة يتضح لنا تقارب إجابات المبحوثين وقد يرجع ذلك إلى اختلاف الفئة العمرية وجنس المبحوثين وكذلك الحالة الصحية المتفاوتة بين الموظفين (كسلامة النظر).

جدول رقم (16) : يوضح درجة الحرارة في مكان العمل.

درجة الحرارة مناسبة في مكان العمل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	58,1%
لا	17	39,5%
نوعا ما	1	2,3%
المجموع	43	100%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 15 أن نسبة 58,10% من المبحوثين أكدوا بأن درجة الحرارة مناسبة في حين أن 39.5% من المبحوثين أقرروا بعدم ملائمة درجة الحرارة . ويعود ذلك إلى توفر المكيفات داخل مراكز البريد خاصة وأن معدل درجة الحرارة يكون مرتفعا في المناطق الجنوبية مدة تفوق السبعة أشهر أما البقية جاءت إجاباتهم تبعا لظروفهم الصحية والعمرية بشكل خاص .

جدول رقم (17) : يوضح نوعية التهوية في مكان العمل.

التهوية مناسبة في مكان العمل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	53,5%
لا	20	46,5%
المجموع	43	100%

من خلال الجدول أعلاه نجد أن 53.5 % من المبحوثين يرون أن التهوية مناسبة في مكان العمل في حين أن ما نسبته 46,5 % من المبحوثين يرون أنها غير مناسبة. وهذا يرجع إلى طبيعة المناخ الصحراوي المعروف بحرارته وكذلك إلى الحالة الصحية المتفاوتة بين عامل وآخر وكذلك حسب جنس المبحوثين.

جدول رقم (18) : يوضح العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل ووجود صعوبة في إنجاز العمل .

المجموع	وجود صعوبة في إنجاز العمل		التكرارات	النسبة المئوية	
	لا	نعم			
25	17	8	التكرارات	32,0%	درجة الحرارة مناسبة في مكان العمل
100%	68%	32,0%	النسبة المئوية		
16	5	11	التكرارات	68,8%	لا
100%	31,3%	68,8%	النسبة المئوية		
1	0	1	التكرارات	100%	نوعا ما
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
42	22	20	التكرارات	47,6%	المجموع
100%	52,4%	47,6%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 68,8% من المبحوثين ليس لديهم درجة حرارة مناسبة في مكان عملهم ويجدون صعوبة في إنجاز العمل ، في حين أن 31,3% منهم لا توجد لديهم درجة حرارة مناسبة في مكان عملهم ولا يجدون صعوبة في إنجاز العمل.

نفسر هذه المعطيات بأن درجة الحرارة في مكان العمل تؤثر على أدائهم بحيث كلما كانت درجة الحرارة غير مناسبة تؤثر على نفسياتهم مما يؤدي إلى مللهم وتعبهم وبالتالي يجدون صعوبة في إنجاز عملهم .

جدول رقم(19) : يوضح العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب .

المجموع	انجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب		التكرارات	النسبة المئوية	درجة الحرارة مناسبة في مكان العمل
	لا	نعم			
25	2	23	التكرارات	92%	نعم
100%	8%	92%	النسبة المئوية		
17	1	16	التكرارات	94,1%	لا
100%	5,9%	94,1%	النسبة المئوية		
1	0	1	التكرارات	100%	نوعا ما
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
43	3	40	التكرارات	93%	المجموع
100%	7%	93%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 94,1% من الموظفين صرحوا بأن درجة الحرارة غير مناسبة في مكان العمل وينجزون أعمالهم بالشكل المناسب ، في حين أن 5,9% صرحوا بأن درجة الحرارة غير مناسبة في مكان العمل ولا ينجزون أعمالهم بالشكل المناسب .

وعليه فإنه ليس دائما تؤثر درجة الحرارة على المبحوثين وأدائهم وهذا يعود إلى اختلاف جنس المبحوث حيث أن الرجال أكثر تحملا لدرجة الحرارة من النساء وتعود أيضا للظروف الصحية .

خلاصة :

نستنتج مما سبق أن الظروف الفيزيائية لها أثر على أداء العاملين خاصة درجة الحرارة لكوننا في المناطق الصحراوية المعروفة بارتفاع درجة الحرارة معظم أيام السنة، إضافة إلى الإضاءة والتهوية ومالها من تأثير على نفسية العامل وعلى أدائه . وبالتالي كلما كانت الظروف الفيزيائية مناسبة كلما ارتفع أداء العامل والعكس صحيح .

الفرضية الثانية: يؤدي عدم توفر الوسائل التكنولوجية الضرورية إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.

جدول رقم(20) : يوضح مساعدة الآلات للموظف في انجاز عمله

النسبة المئوية	التكرارات	مساعدة الآلات للموظف في انجاز عمله
72,1%	31	نعم
25,6%	11	لا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول رقم 19 يتضح لنا أن نسبة 72.1% من المبحوثين يرون بأن الآلات التي توفرها لهم المؤسسة تساعدهم في إنجاز أعمالهم بينما 25.6 % من المبحوثين يرون أنها لا تساعدهم في إنجاز أعمالهم .

ويعود ذلك ربما لتلف بعض هذه الآلات أو أنها لا تتناسب مع عملهم أو لقلّة خبرتهم باستعمالها وهي نسبة قليلة مقارنة بالذين أجابوا بنعم فهم يرون أنها تزيد من الدقة في العمل وهي لا تتعب الإنسان كما يتعب إذا عمل بيده.

جدول رقم(21) يوضح العلاقة بين مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة وعلاقتها بوجود صعوبة في إنجاز العمل .

المجموع	وجود صعوبة في إنجاز العمل				
	لا	نعم			
30	17	13	التكرارات	نعم	تساعدك هاته الآلات في انجاز عملك
100%	56,7%	43,3%	النسبة المئوية		
11	4	7	التكرارات	لا	
100%	36,4%	63,6%	النسبة المئوية		
41	21	20	التكرارات		المجموع
100%	51,2%	48,8%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة 63,6% من الموظفين لا تساعدهم الآلات التي توفرها لهم المؤسسة في إنجاز عملهم ويجدون صعوبة في إنجاز عملهم ، بينما 36,4% منهم لا تساعدهم الآلات التي توفرها لهم المؤسسة في إنجاز عملهم و لا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم .

نفس هذه النسب بان الموظفين الذين صرحوا بأن الآلات مساعدة لهم هم نفسهم صرحوا بأنهم لا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم لأن هذه الآلات تكسب لهم الوقت والجهد وتسهل عليهم الأداء .

جدول رقم (22) : يوضح العلاقة بين مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة وعلاقتها بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب.

المجموع	إنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب		التكرارات	نعم	تساعدك هاته الآلات في إنجاز عملك
	لا	نعم			
31	2	29	التكرارات	نعم	
100%	6,5%	93,5%	النسبة المئوية		
11	1	10	التكرارات	لا	
100%	9,1%	90,9%	النسبة المئوية		
42	3	39	التكرارات		المجموع
100%	7,1%	92,9%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 93,5% من المبحوثين يرون أن الآلات التي توفرها لهم المؤسسة تساعدهم في إنجاز عملهم و ينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب ، بالمقابل نجد نسبة 9,1% منهم يرون أن الآلات التي توفرها لهم المؤسسة لا تساعدهم في إنجاز عملهم ولا ينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب .

نفسر هذه النتائج بان الآلات تسهل على الموظف عمله وخاصة أن جميع المهام التي يقومون بها في مركز البريد تحتاج إلى الآلات لتخفيف من ضغط العمل ، ومنه فإنهم ينجزون أعمالهم بالشكل المطلوب .

خلاصة :

نستنتج مما سبق أن الوسائل التكنولوجية (من الآلات وغيرها) لها أثر كبير على أداء العاملين خاصة في البريد ، حيث أنها عندما تتوفر هاته الآلات تساعد الموظفين في

إنجاز أعمالهم المطلوبة منهم بالشكل المناسب ولا يجدون صعوبة في القيام بها. فهاته الوسائل تكسب الموظف الوقت للقيام بأعمال أخرى وتوفر له الجهد وتسهل عليه مهامه. وبالتالي كلما كانت الوسائل التكنولوجية متوفرة في المؤسسة كلما كان أداء العامل جيدا ومتقنا .

الفرضية الثالثة: يؤدي غياب التعويض المادي العادل (سواء كان أجرا أو علاوة) إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .

جدول رقم(23) يوضح وجود فرق بين الأجر والجهد المبذول .

وجود فرق بين الأجر والجهد المبذول	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	67,4%
لا	14	32,6%
المجموع	43	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 67.4% من المبحوثين يرون أن هناك فرق بين الأجر والجهد المبذول في حين أن نسبة 32.6% من الموظفين لا يجدون ان هناك اي فرق بين الأجر والجهد المبذول.

ويعود ذلك إلى طبيعة العمل .الخبرة المهنية. الأقدمية في العمل و قد يعود إلى الحالة الاجتماعية و رغبات العامل و قد يكون حسب الجانب الاقتصادي خاصة في الوضع الحالي و المرحلة الإنتقالية التي مرت بها المؤسسة.

جدول رقم(24) : يوضح رغبة الموظف في تجربة أساليب جديدة .

النسبة المئوية	التكرارات	رغبة الموظف في تجربة أساليب جديدة
48,8%	21	نعم
51,2%	22	لا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول رقم 23 نلاحظ أن نسبة 51.2% من الموظفين ليس لديهم الرغبة في تجربة أساليب جديدة ، بالمقابل نجد أن نسبة 48,8% من الموظفين لديهم الرغبة في تجربة أساليب جديدة .

ويعود ذلك إلى طبيعة العمل وقد يعود ذلك إلى خبرة الموظفين ما يجعلهم يرغبون في تجربة أساليب جديدة تمكنهم من القيام بالعمل بسرعة وإتقان .

جدول رقم (25) : يوضح إذا كان يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر .

النسبة المئوية	التكرارات	يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر
48,8%	21	نعم
51,2%	22	لا
100%	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 51.2% من الموظفين يرون بأنه يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر بالمقابل أن نسبة 48.8% من المبحوثين يرون بأنه لا يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر وهذا يعود ربما إلى الأقدمية في العمل أو حسب خبرة العامل أو حسب طبيعة العمل .

جدول رقم (26) : يوضح نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرارات	نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة
25,6	11	نعم
74,4	32	لا
100,0	43	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 74,4% من الموظفين لا يرونه بان نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة يتسم بالعدالة والموضوعية ، في حين أن نسبة 25,6% من الموظفين يرون بان نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة والموضوعية وقد يعود ذلك كما قلنا إلى درجة العامل أو حسب الأقدمية في العمل .

جدول رقم (27) يوضح علاقة نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة وعلاقته بوجود صعوبة في إنجاز العمل .

المجموع	وجود صعوبة في إنجاز العمل		التكرارات	نعم	نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة
	لا	نعم			
11	6	5	التكرارات	نعم	نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة
100%	54,5%	45,5%	النسبة المئوية		
31	16	15	التكرارات	لا	نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة
100%	51,6%	48,4%	النسبة المئوية		
42	22	20	التكرارات		المجموع
100%	52,4%	47,6%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 54,5% من الموظفين صرحوا بأن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة يتسم بالعدالة ولا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم ،

في حين أن مانسبته %45,5 منهم صرحوا بأن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة يتسم بالعدالة و يجدون صعوبة في إنجاز عملهم .

نفسر هذه المعطيات بأن الموظفين لا يرون أن نظام العلاوات والحوافز غير عادل وهذا راجع ربما إلى اختلاف المناصب والدرجات وكذلك أداء العامل ورغم ذلك فإنهم لا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم لأنهم إعتادو عليه وليس لديهم خيار آخر .

جدول رقم(28) يوضح علاقة نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة وعلاقته بإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب .

المجموع	انجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب				
	لا	نعم			
11	0	11	التكرارات	نعم	نظام العلاوات المعمول به يتسم بالعدالة
100%	0%	100%	النسبة المئوية		
32	3	29	التكرارات	لا	
100%	9,4%	90,6%	النسبة المئوية		
43	3	40	التكرارات		المجموع
100%	7%	93%	النسبة المئوية		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة %90,6 من المبحوثين أقرّو بأن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة و ينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب ، بينما نجد أن مانسبته %9,4 منهم أقرّو بأن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة لا يتسم بالعدالة و لا ينجزون العمل المطلوب منهم بالشكل المناسب .

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن نظام العلاوات يتسم بالعدالة لكونهم نالوا نصيبهم من العلاوات لارتقائهم في النصب أو لأدائهم وبنجرون عملهم بالشكل المطلوب لتقانيهم وانضباطهم في الأداء .

خلاصة :

نستنتج مما سبق أن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة له تأثير على أداء العامل خاصة و أن هناك فرق بين الأجر والجهد الذي يبذله ، وإن كان هناك حوافز مادية أو معنوية فسينجز أعماله بحماس، وتكون لديه رغبة في تجربة أساليب جديدة ، و هذا يعود إلى خبرته وأقدميته في العمل ، فيمكنه ذلك من إنجاز العمل المطلوب منه دون صعوبة وبالشكل المناسب .

وبالتالي كلما كان التعويض المادي في المؤسسة (سواء كان أجرا أو علاوة) عادلا كلما ارتفع أداء العاملين والعكس صحيح .

2- إستخلاص النتائج :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة أو في مكاتب بريد الجزائر ولاية

أردار سنحاول في هذا الجزء أن نبرز أهم النتائج التي توصلنا إليها:

توصلنا في نتائج الدراسة وتحليل البيانات الشخصية إلى المعطيات التالية:

- أن نسبة 60.5% من أفراد العينة ذكور وهي فئة تتناسب وطبيعة العمل كونها لها قدرة على تحمل عبء العمل ومشاقه.
- أن نسبة 55.8% من العمال في المؤسسة أغلبهم شباب حيث أن أعمارهم تتراوح بين 30 إلى 40 سنة وهي الفئة الغالبة في المؤسسة كون سياسة التوظيف تتمثل في العنصر الشبابي وهي فئة قادرة على تقديم الجديد والأفضل للمؤسسة.

● أن نسبة 27.9% من المبحوثين أقدميتهم في العمل تتمثل في أقل من 5 سنوات إلى 10 سنوات وهذا يعود لخروج البعض للتقاعد ويعود للموظفين حديثي التوظيف.

ومن خلال هذه المعطيات توصلنا إلى ما يلي:

أن عينه الدراسة هي مجموعة من الموظفين في مراكز البريد بولاية أدرار وأغلبهم ذكور من فئة الشباب الذين تتراوح أقدميتهم في العمل بين أقل من 5 سنوات حتى 10 سنوات، وهذا دليل على سياسة التوظيف التي تتمثل في العنصر الشبابي ويعود ارتفاع نسبة الذكور إلى أنهم أكثر تحملاً لمشاق العمل في مراكز البريد.

03- إستخلاص النتائج من الفرضيات:

انطلاقاً من تحليل الجداول توصلنا إلى أن:

الفرضية الأولى القائلة: تؤدي العلاقات المتوترة بين العامل مع زملائه في

العمل إلى تدني أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية.

وبالرجوع إلى مؤشرات الجانب النظري والجداول المركبة والبسيطة وتحليلها تم التحقق من الفرضية من خلال الجداول.

- رقم 4 المتمثل في طبيعة علاقات العامل مع زملائه.
- رقم 5 المتمثل في تشاور الموظف مع زملائه في العمل.
- الجدولين المركبين رقم 6 المتمثل في علاقة التشاور الموظف مع الزملاء وعلاقته بصعوبة إنجاز العمل،
- رقم 7 المتمثل في العلاقة بين التشاور الزملاء وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب.

تم التوصل إلى الاستنتاج التالي للفرضية الأولى المتعلقة بالمحور الثاني :

أنه كلما كانت العلاقات بين الزملاء جيدة وودية كلما قل التوتر فيما بينهم، وكلما كان الموظفون يتشاورون فيما بينهم كلما أنجزوا المهام الموكلة إليهم بسهولة.

ومن هنا نستنتج انه كلما انعدم التوتر بين العامل وزملائه كلما كان أداءه في المؤسسة جيدا.

وبالتالي الفرضية صحيحة وهي محققة ويمكن الاعتماد عليها.

الفرضية الثانية القائلة: تؤدي العلاقات المتوترة للعامل مع رؤسائه في العمل إلى تدني أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

من خلال المؤشرات الموجودة في الجانب النظري ومن خلال تحليل الجداول تحققت الفرضية الثانية من خلال نتائج الجداول:

- رقم 8 المتمثل في توزيع المبحوثين الذين يشجعونهم رؤسائهم.
- الجدول رقم 9 المتمثل في إذا كانت آراء الموظف مسموعة من قبل الرؤساء.
- الجدول رقم 10 المتمثل في توزيع وجود اتصال بين الموظف والمدير.
- الجدول رقم 11 المتمثل في إذا كان المسؤول يسمح للموظف باتخاذ القرار.
- الجدولين المركبين رقم 12 و 13.

توصلنا إلى ما يلي في الفرضية الثانية المتعلقة بالمحور الثاني:

أن علاقة الموظفين برؤسائهم غير متوترة لأن أغلبية الموظفين صرحوا بان هناك إتصال بينهم وبين مدراءهم، وقد يتمثل هذا الإتصال في توجيهات وإرشادات تساعدهم في عملهم لهذا أغلبيتهم صرحوا بأنهم لا يجدون صعوبة في إنجاز عملهم ويؤدون أعمالهم بالشكل المناسب.

ومنه كلما كانت العلاقة بين العامل و رؤسائه ودية ومبنية على التواصل كلما كان أداء العامل مرتفعا والعكس صحيح.

وبالتالي الفرضية محققة وصحيحة.

الفرضية الأولى الخاصة بالمحور الثالث القائلة: تؤدي الظروف الفيزيكية الغير ملائمة كالتهووية ونقص الإضاءة إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.

وبالرجوع إلى الجداول (15، 14، 16) المتمثلة في نوعية الإضاءة ودرجة الحرارة

ونوعية التهوية في مكان العمل ومن خلال الجدولين المركبين:

● رقم 17 المتمثل في العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل ووجود صعوبة في إنجاز العمل.

● رقم 18 المتمثل في العلاقة بين درجة الحرارة في مكان العمل وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب.

تم التوصل إلى الاستنتاج التالي:

أن الظروف الفيزيكية لها اثر على أداء العاملين خاصة درجة الحرارة لكوننا في المناطق الصحراوية المعروفة بارتفاع درجة الحرارة معظم أيام السنة إضافة إلى الإضاءة والتهوية وما لها من تأثير على نفسية العامل وعلى أدائه. ومنه كلما كانت الظروف الفيزيكية مناسبة وملائمة في مكان العمل كلما ارتفع أداء العامل والعكس صحيح.

وبالتالي توصلنا إلى أن الفرضية محققة وأثبتت صحتها.

الفرضية الثانية الخاصة بالمحور الثالث القائلة: يؤدي عدم توفر الوسائل التكنولوجية الضرورية إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.

توصلنا إلى أن الفرضية تحققت من خلال الجداول التالية:

● جدول رقم 19 المتمثل في مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة للموظف في إنجاز عمله .

- الجدولين المركبين رقم 20 المتمثل في العلاقة بين مساعده الآلات التي توفرها المؤسسة ووجود صعوبة في انجاز العمل والجدول رقم 21 المتمثل في العلاقة بين مساعدة الآلات التي توفرها المؤسسة وإنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب.

استنتجنا من هذه الجداول :

أن الوسائل التكنولوجية من (آلات وغيرها) لها أثر كبير على أداء العاملين خاصة في البريد، حيث أنه عندما تتوفر هاته الآلات تساعد الموظفين في إنجاز أعمالهم المطلوبة منهم بالشكل المناسب، ولا يجدون صعوبة في القيام بها. فهاته الوسائل تكسب الموظف الوقت للقيام بأعمال أخرى، وتوفر له الجهد، وتسهل عليه مهامه. ومنه كلما كانت الوسائل التكنولوجية متوفرة في المؤسسة كلما كان أداء العامل جيدا ومتقنا وسريعا.

وبالتالي فإن هاته الفرضية محققة .

الفرضية الثالثة للمحور الثاني القائلة: يؤدي غياب التعويض المادي العادل سواء كان (أجرا أو علاوة) إلى تدني أداء العامل في المؤسسة الجزائرية.

بالرجوع إلى ما توصلنا إليه من تحليل البيانات والجداول التالية:

- جدول رقم 22 المتمثل في وجود فرق بين الأجر والجهد المبذول
- جدول رقم 23 المتمثل في رغبة الموظف في تجربة أساليب جديدة.
- جدول رقم 25 المتمثل في نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة
- ومن خلال الجدولين المركبين جدول رقم 26 المتمثل في العلاقة بين نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة يتسم بالعدالة ووجود صعوبة في إنجاز العمل. والجدول رقم 27 المتضمن العلاقة بين نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة يتسم بالعدالة و إنجاز العمل المطلوب بالشكل المناسب .

إستخلصنا مايلي:

أن نظام العلاوات المعمول به في المؤسسة له تأثير على أداء العمل خاصة وأن هناك فرق بين الأجر والجهد الذي يبذله، وإن كان هناك حوافز مادية أو معنوية، فسينجز أعماله بحماس ، وتكون لديه رغبة في تجربة أساليب جديدة ، وهذا يعود إلى خبرته و أقدميته في العمل فيمكنه ذلك من إنجاز العمل المطلوب منه دون صعوبة و بالشكل المناسب

وبالتالي كلما كان التعويض المادي في المؤسسة سواء كان (أجرا أو علاوة) عادلا كلما ارتفع أداء العاملين والعكس صحيح.

ومن هنا تكون الفرضية قد أثبتت صحتها وتكون محققة و يمكن الإعتماد عليها.

04- التوصيات والاقتراحات:

على ضوء هذه الدراسة التي قمنا بها يمكن تقديم التوصيات والاقتراحات التالية:

- الاهتمام بالظروف الصحية خاصة في الوقت الراهن المتمسم بتفشي جائحة كوفيد 19.
- محاولة إدماج كل العمال المتواجدين في وضعية العمل المؤقتة.
- ضرورة تسوية حالات الترقية الافقية والعمودية.
- التكفل بمختلف المشاكل والصعوبات المهنية المعبر عنها، خاصة في ما يتعلق بالإضاءة والتهوية، توفير مكيفات وتوفير صيانة مستمرة لها خصوصا في المناطق الصحراوية المعروفة بحرارتها.
- دراسة الإنشغالات المتعلقة بالمنح.
- للشكر والثناء دور هام في تحسين نفسية الموظفين، مما يجعلهم يرغبون في تقديم الأفضل للمؤسسة من أجل تحقيق الحاجات الإنسانية.

خلاصة الفصل:

ليس بإمكان الدراسة أن تكون لها صفة علمية إن لم تستند على قواعد منهجية تتجز في إطارها، و الذي يحددها موضوع الدراسة ، وبناءا على ما سبق ذكره قمنا في هذا الفصل بتوضيح الأسس المنهجية التي تبنتها الدراسة الميدانية عن طريق تحديد مجالات الدراسة ، بالإضافة إلى المنهج و الأدوات التي استندت عليها وذلك من أجل فهم هذه الدراسة بتحليل البيانات واستخلاص نتائجها.



خاتمة

في ختام هذه الدراسة واستنادا إلى مجمل النتائج المتوصل إليها من خلال رصدنا للواقع المهني ومدى تأثير الظروف السوسيو مهنية على أداء العاملين ، نستنتج أن هذا الأخير تتحكم فيه عدة عوامل منها الظروف الاجتماعية والعوامل الفيزيائية، كما يمكننا القول بأن الدور الذي يشغله العامل داخل المؤسسة يعتبر دافعا للعامل في زيادة الأداء لأي مؤسسة مهما كان نوعها فهي تسعى إلى تلبية حاجات ورغبات المجتمع، كما تسعى لتحقيق النجاح داخل هذا المجتمع و لكن أهم من ذلك كله عنصرها البشري الذي يعد من أهم وسائل المنظمة الحديثة و لا يكون ذلك إلا إذا اعتمدت على عاملين ذوي كفاءة و قدرة إنتاجية عالية، و يتمتعون بمستوى عال من الإخلاص للمنظمة، و السعي من أجل تحقيق أهدافها، و التضحية من أجلها، و الحفاظ على سمعتها، و الرغبة في الاستمرار بالعمل . وعلى ضوء ذلك فقد أكدت دراستنا للموضوع من الجانب النظري على مدى أهمية الظروف السوسيو مهنية بالنسبة للمؤسسة مما سمح للكثير من المؤسسات إلى تحقيق أهدافها وإنجاز مهامها .

وفي ختام هذا العمل نرجوا أننا وفقنا للإمام ببعض جوانب الموضوع واستطعنا لفت انتباه المسؤولين إلى بعض الانشغالات، وفتحنا مجالا أوسع لبحوث أخرى أكثر دقة ومصداقية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. بالعربية

أولاً : المعاجم والقواميس

01-ابن منظور ، لسان العرب، ج 1 ، ط 3 ، دار إحياء التراث العربي ، مؤسسة

التاريخ العربي ، بيروت ، لبنان ، 1 من 07 ، 28 7

02-ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ،لسان العرب ،دار صادر

بيروت ، المجلد 14

ثانياً : الكتب

03-أحمد ماهر إدارة الموارد البشرية .الإسكندرية:الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع
2004, .

04-أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية،
الإسكندرية، 2005 .

05- احمد زكي بدوي ،معجم المصطلحات الاجتماعية ،مكتبة لبنان 1992.

06-الشيخ الداوي ،تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ،مجلة الباحث ،جامعة الجزائر ،
العدد 02 ،الجزائر ،2009-2010.

07-الشريف محمد،إدارة الموارد البشرية،إدارة الأفراد،دار النهضة العربية ،للنشر والتوزيع
،القاهرة 2004 .

08-أحمد ماهر ،إدارة الموارد البشرية ،مصر: الدار الجامعية 2007.

09-أحمد الخطيب وعادل سالم معاينة،الإدارة الحديثة،نظريات واستراتيجيات ونماذج
حديثة،عمان:دار الكتاب العالمي،2009.

- 10- السيد الحسيني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم. ط5. مصر: دار المعارف عين شمس، 1985.
- 11- زكي محمد هاشم ، إدارة الموارد البشرية. ط02. الكويت: منشورات ذات سلاسل، ب ت .
- 12- طلعت عبد الملك، "تقييم الأداء الاقتصادي ، سلسلة دراسات المعهد القومي للإدارة العليا، رقم 27 ، 1966.
- 13- طلعت إبراهيم اظفي، علم اجتماع التنظيم ، مصر: مكتبة غريب القاهرة 1993 .
- 14- محمد الصيرفي ، مبادئ التنظيم والإدارة ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 15- محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم-مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج-الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية ، 2003.
- 16- معمر داوود، منظمات الأعمال، الحوافز والمكافآت بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية. ط01 . القاهرة : دار الكتاب الحديث، 2006.
- 17- محمد سعيد انور سلطان ، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للطباعة والنشر الإسكندرية، 2003.
- 18- مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2004.
- 19- محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان: دار وائل للنشر، 2001.
- 20- خضير كاظم حمود وروان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

- 21- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل للنشر عمان، 2002.
- 22- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1. الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.
- 23- محمد شفيق : البحث العلمي ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية مصر ،1998
- 24- محمد الغريب عبد الكريم : البحث العلمي " التصميم و المنهج و الإجراءات " ، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية .
- 25- علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية. مصر: ديوان المنشورات الجامعية.
- 26- علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي. ط2. الكويت: وكالة المطبوعات، 1980.
- 27- علي عبد الرزاق جليبي، علم الاجتماع الصناعي ، ط1، مصر : دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2003.
- 28- عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ، محمد بن مترك القحطاني، علم النفس الإداري والتنظيمي. ط1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007.
- 29- علي غربي، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2000.
- 30- علي محمد منصور، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم. مصر: مجموعة النيل العربية، 1999-2004.
- 31- علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي. القاهرة: دار غريب 2004 .
- 32- عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد ،دار الفكر العربي الإسكندرية 2002.
- 33- علي السلمي ،إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية، مصر: مكتبة غريب ،1985.

- 34- عبد المالك مزهودة ،الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الإنسانية،جامعة - -محمد خيضر ، بسكرة:العدد 01، الجزائر، نوفمبر 2001.
- 35-فرج عبد القادر طه،علم النفس الصناعي والتنظيمي ،الإسكندرية:دار النهضة،1986.
- 36- سعيد عبد مرسي بدر،الايديولوجيا ونظرية التنظيم.مصر:دار المعرفة الجامعية الإسكندرية،1990.
- ثالثا:الرسائل و الأطروحات
- 37-توفيق برياش،تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية(غير منشورة)،دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير العين الكبيرة سطيف،رسالة ماجستير جامعة سطيف،1996/1997.
- 38-صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ،دار العلوم للنشر والتوزيع ،عناية الجزائر ،2003
- 39- عبد الله عبد الرحمان النسيان ،الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الأمنية، رسالة ماجستير (منشورة) ،اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003..
- 40-سامية بن رمضان ، العمل و العامل في الصناعة بين التسريح و الإدماج في ظل النظام المؤسساتي في الجزائر ، مذكرة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية ، 2011.
- 41- ساكري دليلة،تنظيم السلطة في المؤسسة الصناعية الجزائرية،رسالة ماجيستير،(غير منشورة)،علم الاجتماع،جامعة باتنة،2004-2005.

42- بركات حليلة السعدية، الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وتأثيرها على استقرارها المهني "دراسة ميدانية بمدينة أدرار"، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل -أدرار- 2019-2020.



جامعة احمد دراية أدرار

قسم علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

في إطار انجاز مذكرة ماستر بعنوان الظروف السوسيو مهنية وانعكاساتها على أداء العاملين.

نرجو منكم التفضيل بملء الاستمارة وذلك بوضع (x) أمام الاقتراح المناسب لإجاباتكم والتعليق على الأسئلة المقترحة ونعلمكم أن إجاباتكم لن تستعمل إلا لإغراض علمية

المحور الأول: البيانات الشخصية

- (01)-الجنس: (أ) ذكر (ب) أنثى
- (02)-الفئة العمرية: (أ) [30-20] (ب) [40-30] (ت) [50-40] (ث) [60-50]
- (03)-المؤهل العلمي: (أ) متوسط (ب) ثانوي (ت) جامعي
- (04)-الحالة الاجتماعية: (أ) أعزب(ة) (ب) متزوج (ة) (ت) مطلق(ة) (ث) أرمل(ة)
- (05)-الاقدمية في العمل: (أ) أقل من 05 سنوات (ب) من 05 سنوات إلى 10 سنوات (ت) من 11 سنة إلى 20 سنة (ث) من 21 سنة إلى 30 سنة (ج) من 31 سنة فما فوق

المحور الثاني : الظروف الاجتماعية المتمثلة في علاقة العامل بزملائه ومديره

- (06)-ما هي طبيعة علاقتك مع زملائك في العمل؟ (أ) تقتصر على أمور العمل (ب) تتعداها إلى أمور شخصية
- (07)-هل تتشاور مع زملائك في بعض الأمور المتعلقة بالعمل؟
(أ) لا (ب) أحيانا (ت) دائما
- (08)- هل حدث وان اتفقتم على أمر يتعارض مع تعليمات الإدارة؟
(أ) أحيانا (ب) دائما (ت) نادرا
- (09)- في حالة عدم فهمك لتعليمات إدارية ممن تستفسر؟
(أ) المسؤول المباشر (ب) الزملاء (ت) المزاوجة
- (10)-ماهي استراتيجياتك في الانسجام مع جماعة عملك؟
(أ) إبقاء العلاقة رسمية (ب) ليس لدي أي انسجام معهم

أخرى أذكرها.....

11- هل يشجعك مديرك ورؤساؤك على بذل ما بوسعك لتحقيق أهداف المؤسسة؟

أ. أحيانا ب. دائما ت. نادرا

12- هل تشعر أن آراءك مسموعة من قبل رؤسائك؟

أ. أحيانا ب. دائما

13- هل هناك اتصال بينك وبين مديرك أثناء العمل؟ أ. نعم ب. لا

في حال الإجابة بنعم ما طبيعته؟

أ. موضوع العمل ب. أمور شخصية

14- هل حدث وان تعرضت للمضايقة من قبل المسؤول؟ أ. نعم ب. لا

15- هل يحرص مسؤولك على عدم ضياع الوقت؟

أ. أحيانا ب. دائما ت. نادرا

16- هل يسمح لك المسؤول بالمشاركة في اتخاذ القرارات؟ أ. نعم ب. لا

في حال الإجابة بنعم. أ. هل يأخذ برأيك ب. هل يستمع لك دون أن يأخذ برأيك

المحور الثالث: يتعلق بالظروف المهنية التي تؤثر على أداء العاملين

17- هل الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة؟

أ. نعم ب. لا ت. نوعا ما

18- هل درجة الحرارة مناسبة في مكان عملك؟

أ. نعم ب. لا

19- هل التهوية مناسبة في مكان عملك؟

أ. نعم ب. لا

20- هل توفر لك المؤسسة كل الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يحتاجها العامل؟

أ. نعم ب. لا

فيما تتمثل هذه الوسائل؟ أ. حواسيب مجهزة ب. طابعات مجهزة ت. المزاوجة

21- هل تساعدك هاته الآلات أو التقنيات في انجاز عملك؟

أ. نعم ب. لا

22- هل تساير هاته الآلات التطور الحادث في مجال العمل أم أنها قديمة؟

أ. نعم ب. لا

23- كيف تقيم الإمكانيات المادية للمؤسسة؟

أ. محفزة ب. غير محفزة

24- هل تجد أن هناك فرق بين الأجر والجهد المبذول في قيامك بعملك ؟

أ. نعم ب. لا

25- هل لديك الرغبة في تجربة أساليب جديدة في العمل؟

أ. نعم ب. لا إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل؟

26- هل يتم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر؟

أ. نعم ب. لا

27- في نظرك هل نظام العلاوات والمكافآت المعمولة في المؤسسة يتسم بالعدالة والموضوعية؟

أ. نعم ب. لا

المحور الرابع: يتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين

28- هل أداؤك لواجباتك يكون بنفس التفاني دائما؟

أ. نعم ب. أحيانا ت. لا

29- هل تجد صعوبة في انجاز عملك؟ أ. نعم ب. لا

30- هل لديك القدرة على التكيف في انجاز أعمالك في الحالة الطارئة؟

أ. نعم ب. لا

31- هل تتأخر عادة في إنهاء عملك؟ أ. نعم ب. لا

32- هل تنجز العمل المطلوب منك بالشكل المناسب؟ أ. نعم ب. لا

33- هل تتغيب عن العمل؟ أ. أحيانا ب. دائما ت. نادرا

34- أثناء قيامك بعملك هل تحرص على؟ أ. إتمام العمل بسرعة ب. إتقان العمل

ت. المزاجية

35- في حالة عدم تحقيق المطالب المادية لعامل دون آخر هل يقلل ذلك من حماسك في العمل؟

أ. أحيانا ب. دائما ت. نادرا