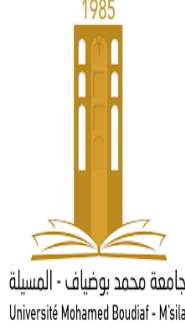


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل



كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبة: شهلي نبيلة

تحت عنوان

الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي

" دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب بالمسيلة "

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة المسيلة.	- بن يمينة سعيد
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	- بن خالد جمال
مناقشا	جامعة المسيلة	- مكتوت عائشة

السنة الجامعية: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

(وسَيَبْزِي اللَّهُ الشَّاكِرِينَ) آل عمران (144)

أتقدم بالشكر

إلى الساهرين بين الحبر وعتمة الليل
إلى من يجترقون ليضيئوا على الآخرين
إلى من مهد لنا طريق العلم والمعرفة.

إلى جميع الأساتذة الأفاضل

يطيب لنا ويهيج صدورنا أن نتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان

إلى الأستاذ المشرف: **بن خالد جمال**

الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته القيمة وعلى ما وهبه من سعة

علم وجهد كبيرين في إعانتني على انجاز هذه المذكرة

إلى جنود الخفاء الذين ساهموا في رؤية هذا العمل للنور

الزملاء الأفاضل

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة.....
الجانب الأول: الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: المقاربة المنهجية للدراسة النظرية	
5	أولاً: تحديد الإشكالية وصياغتها.....
6	ثانياً: تحديد فرضيات الدراسة.....
7	ثالثاً: أهمية الدراسة وأسباب اختيارها.....
7	رابعاً: أهداف الدراسة.....
8	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة.....
10	سادساً: الدراسات السابقة والتعقيب عليها.....
الفصل الثاني: الدعم التنظيمي والرؤية سوسيو تنظيمية	
14	أولاً: محددات الدعم التنظيمي.....
14	1- العدالة التنظيمية.....
14	2- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.....
15	3- المشاركة في اتخاذ القرارات.....
15	4- دعم وتأبيد الذات لدى العاملين.....
15	5- الثقة التنظيمية.....
15	ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي.....
16	ثالثاً: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي.....
16	1- نظرية التبادل الاجتماعي.....
17	2- نظرية العدالة الاجتماعية (الإنصاف).....
الفصل الثالث: الاستقرار الوظيفي والرؤية سوسيو تنظيمية	
19	أولاً: محددات الاستقرار.....
19	1- المحددات الاجتماعية.....
19	2- المحددات الوظيفية.....
21	3- المحددات المادية.....
21	ثانياً: أهمية الاستقرار الوظيفي.....

22	ثالثا: المقاربة النظرية للاستقرار الوظيفي.....
22	1- نظرية النسق التعاوني.....
22	2- النظرية البنائية الوظيفية.....
الجانب الثاني: الإطار الميداني للدراسة	
الفصل الرابع: المقاربة المنهجية لدراسة الميدانية	
26	أولاً: مجالات الدراسة.....
26	1- المجال المكاني.....
26	2- المجال الزمني.....
27	3- المجال البشري.....
27	ثانياً: المنهج المستخدم.....
27	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
29	رابعاً: أسلوب اختيار مجتمع البحث.....
الفصل الخامس: تحليل البيانات وقراءة سوسيو تنظيمية لنتائج الدراسة	
31	أولاً: تحليل البيانات الميدانية.....
31	1- تحليل بيانات خصائص العينة.....
32	2- تحليل بيانات الفرضية الأولى.....
37	3- تحليل بيانات الفرضية الثانية.....
46	ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....
46	1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى.....
47	2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية.....
48	3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة.....
50	الخاتمة.....
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح مفردات الدراسة من حيث الجنس	31
2	يوضح مفردات الدراسة من حيث المستوى التعليمي	31
3	يوضح العلاقة بين الأسس التي يتم من خلالها تقييم العامل ومدى رضاه عن وظيفته	32
4	يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى تناسب الأجر معها.	33
5	يوضح العلاقة بين طريقة مناقشة المدير القرارات مع الموظفين ومدى شعورهم عند القيام بوظائفهم	34
6	يوضح العلاقة بين الإجراءات والقواعد التي تتخذها المؤسسة في حال أخطأ احد الموظفين ومدى رضا الموظف على الأسس والقواعد التي تفرضها المؤسسة	35
7	يوضح موقف المديرين في حال تدخله لحل الخلافات بين العمال.	36
8	يوضح العلاقة بين تطبيق القرارات على كافة أعضاء المؤسسة ومدى رضا الموظفين على الأسس والقواعد التي تفرضها المؤسسة.	36
9	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن وعلاقتهم بالمشرف والقرارات التي يرونها أنها غير مناسبة في بعض الأوقات.	37
10	يوضح العلاقة بين الحرص على تطبيق تعليمات المشرف ومدى الالتزام بأوقات العمل	38
11	يوضح العلاقة بين معاملة المشرف مع العمال والمناخ الدافع إلى التمسك وبقاء العامل في المؤسسة	39
12	يوضح السن ومدى رغبة العمال في البقاء من عدمه في المؤسسة.	40
13	يوضح الحالة الاجتماعية ومدى توافق القيم الشخصية للعامل مع قيم المؤسسة.	41
14	يوضح العلاقة بين اقدمية العامل ومدى منح الحوافز له.	41
15	يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى كيفية إيصال المقترحات للإدارة.	42
16	يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى تطبيق القوانين التي تجعل العمال أكثر التزاما.	43
17	يوضح العلاقة بين اهتمام المشرف بآراء العمال ومدى إتاحة استخدام ما لديك من مواهب ومهارات في العمل.	44
18	يوضح ما مدى التعرض لضغوطات العمل من طرف المشرف	45



مقدمة

مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية، ولا يزال يشهد عدة من المتغيرات الأساسية التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة ومست كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية..الخ. في العالم على اختلاف درجتها وكذلك أثرت هذه التغيرات على انساق الاجتماعية داخل المنظمات وعلى العلاقات القائمة بين أفراد العاملين.

وفي خضم هذا بدأ الاهتمام بالأفراد داخل المنظمة بحكم أنها الدور المهم في تسيير الفعالية التنظيمية، وما تقدمه من انجازات ومساعدات لتحقيق أهداف المنظمة ولهذا سعت المنظمات على اختلاف أنواعها عن توفير أفضل الطرق لتحقيق الاستقرار ورضا في أعمالهم، هذا من خلال إتباعها لعدة طرق و معايير وأسس هامة هدفها التقليل من بعض المشاكل التي تعاني منها المنظمات كالتسرب العمالي، التواطىء عن الأعمال، التغيب، التوترات...الخ. ومن أهم هذه الأسس الدعم التنظيمي أو المساندة التنظيمية والذي يعد إحدى اللبانات الأساسية التي تبني عليها المنظمة فاعليتها إن أهمية هذا العنصر تظهر من خلال استعادة المنظمات لنشاطاتها وحيويتها والتي تجعلها ناجحة عن غيرها من منظمات أخرى. ويتم هذا من خلال تطبيق عدالة تنظيمية ، تقديم حوافز للعمال زرع الثقة في نفوس العاملين، كما أن للمساندة الإشرافية دور في عملية إنجاح المنظمات. فكل هذه العناصر لها رصيد هام في تحقيق الاستقرار الوظيفي والذي هو بمثابة العمود القائم للهيكل التنظيمي للمنظمة فكلما كان رضا لدى العاملين زاد تمسكهم في أعمالهم وزادت درجة التزامهم.

تضمينا لما سبق جاءت هذه الدراسة تحت عنوان الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي، وللبحث في هذا الموضوع عمدنا إلى خطة بحث شملت جانبين وكل جانب احتوى على فصول:
الجانب الأول ، احتوى هذا الجانب على ثلاث فصول:

الفصل الأول: تضمن المقاربة المنهجية للدراسة النظرية تمت فيه صياغة المشكلة البحثية التي تضمنت سؤال الانطلاق و تلتته فرضيات الدراسة و مؤشرات، كما تطرقنا إلى أهم المبررات لاختيار هذا الموضوع، والأهداف المبتغاة من البحث فيه وتحديد المفاهيم الخاصة بها، كما تم استعراض ما توفر لدينا من تراث نظري ميداني من دراسات سابقة عالجت هذا الموضوع.

أما الفصل الثاني: تم التطرق إلى الحديث على المتغير المستقل الدعم التنظيمي ومحدداته وأهميته وأهم النظريات التي عالجت الدعم وأبعاده.

وفي الفصل الثالث: تحدثنا على المتغير التابع الاستقرار الوظيفي وأهم محددات الاستقرار وكذلك أهميته وتم طرح النظريات التي عالجت الاستقرار وأبعاده.

الجانب الثاني، احتوى هذا الجانب على فصلين:

الفصل الرابع: المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية، تم تعريف ووصف التام لمجالات الدراسة والمنهج المستخدم في جمع وتحليل البيانات، سواء النظرية أو الامبريقية ومجموعة الأدوات التي تم من خلالها جمع هذه البيانات وأهم التقنيات والآليات التي تم توظيفها، فضلا عن تحديد مجتمع ممثل للمجتمع الكلي الكيفية التي تم من خلالها اختيار هذه العينة.

أما الفصل الخامس: تمت فيه تحليل بيانات قراءة لنتائج الدراسة، فمن خلاله تمت ترجمة البيانات الكمية، إلى بيانات سوسولوجية بالنتائج العامة للدراسة، بحيث تم مناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة، و أخيرا عرضنا العامة التي هي بمثابة الإجابة على التساؤل الرئيسي لإشكالية الدراسة واستوفينا البحث بخاتمة عامة .

الجانب النظري

الفصل الأول

المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

أولاً: الإشكالية

تسعى المنظمات في الوقت الراهن وعلى اختلاف أنماطها إلى التكيف مع العوامل والتغيرات التي يشهدها العالم في مجال التنظيم، مما جعلها تواجه التحديات الماكرة لهذه التغيرات وتتعايش معها، لهذا قدمت مجموعة من الدراسات التنظيرية الكلاسيكية منها والحديثة جهداً فكرياً لإثراء مشكلات التنظيم، بالرغم من اختلاف اتجاهاتها وتعدد آرائها إلا أنها تصب في معنى واحد، هدفها إيجاد آليات وضوابط لتحقيق الفعالية التنظيمية .

ويعد موضوع الاستقرار الوظيفي من المواضيع الهامة في العلوم الإدارية والذي ينبثق أساساً من الدراسات التنظيرية لحركة العلاقات الإنسانية، التي كانت تهدف إلى الكشف عن العلاقة القائمة بين الموظفين والوظائف الموكلة إليهم، حيث تم الوصول إلى أن الموظف له ميول واتجاهات نحو وظيفته وخصوصاً عند شعوره بالاستقرار تحقق له الرضا عن عمله، ولأن الاستقرار مرتبط بالإشباع الذي يحصل عليه الفرد سواء مادي أو معنوي فتولد لديه التزاماً وظيفياً.

فتضمن الالتزام وتحقيق الرضا يتطلب مساندة ودعم تنظيمياً داخل البناءات التنظيمية من أجل تحقيق فعالية تنظيمية، هذا ما تقتصر له جل المؤسسات الجزائرية طيلة مسيرتها التتموية فطلت تبحث عن آليات وميكانزمات تهتم بالتنظيمات وتقتضي على المشكلات التي يعاني منها التنظيم من الداخل مثل "التسربات، الدوران عن العمل، التغيب، الهدف منها إحداث تغيرات في أساليبها المعتمد عليها، وتحقيق فعالية تنظيمية من أولوياتها الاهتمام بالفرد العامل داخل التنظيم ومساندته، لأن المنظمة الفعالة هي التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات الأفراد كما تعنى بالحاجات التي يقدمها التنظيم. وذلك بوضع أسس وقواعد تنظيمية واضحة وموضوعية للسلوك والأداء والمسار الوظيفي للعامل، فالعامل دوماً يضع مقارنة بين ما كان يتوقعه من العمل، والمنفعة التي حصل عليها فعلياً وهذه المفاضلة تحقق له العائد المتوقع والمطابق لمتطلباته التي تشبع طموحاته وتعمق له شعوره بقدراته وأهميته مما تؤدي إلى رفع مستوى رضاه عن العمل وقناعته به وبالتالي يزيد من حدة التزامه نحو عمله لتحقيق له استقراراً وأماناً وظيفياً.

وضمن هذا السياق تبلور واقع الاستقرار الوظيفي داخل البنية التنظيمية في طيات وآليات الدعم التنظيمي في سياق توفير عدالة تنظيمية ومساندة إشرافية تدعماً للمعالم التحليلية السابقة اتجهت الدراسة إلى إجراء دراسة حول واقع المتغيرين الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي لهذا فتحدد سؤال الانطلاقة كالتالي:

- هل يمكن لدعم التنظيمي أن يساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي؟

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

ومنه نبلور الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يمكن للعدالة التنظيمية أن تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي؟

- هل يمكن للدعم الإشرافي أن يساهم في تفعيل الالتزام الوظيفي؟

لقد شكلت الدلالات المفاهيمية المتعلقة بالدعم التنظيمي نقطة محورية للوقوف على أهميته داخل السياقات التنظيمية باعتباره آلية دافعة لتحسين وضبط لسلوكيات وأفعال الأفراد الفاعلين في إطار البناء التنظيمي فتطبيق الدعم التنظيمي بأبعاده المختلفة أصبح من الأساسيات للمنظمة من جهة والعامل من جهة أخرى فالمنظمة تسعى إلى تطبيقه وذلك عن طريق تقديم فرص تدريبية للعاملين وتشجيعهم على التطوير الوظيفي هذا بهدف توفير بيئة عمل مناسبة تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي، التغيب، التسرب، التواطئ عن العمل...

وفي خضم الاهتمام بآليات الدعم التنظيمي داخل السياقات التنظيمية، يلعب دور العدالة المرحلة الأولى لإدراك الدعم داخل الواقع التنظيمي فهي تتمحور حول الظروف الوظيفية التي تقود الموظفين للاعتقاد بأنهم يعاملون بعدالة أو يتعرضون لظلم وعدم المساواة، كما أنها تهتم بقواعد اتخاذ القرار في عملية توزيع المهام والخدمات والفرص والمكافآت. هذا ما تضمنته منطلقات الإدارة الحديثة باعتبارها قيمة اجتماعية ونمطاً اجتماعياً، يؤدي غيابها إلى مخاطر جسيمة تهدد المؤسسة والأفراد معاً، وضمن هذه المنطلقات يعتبر مبدأ الدعم الإشرافي إلى جانب العدالة من الأساسيات التي يركز عليها الدعم التنظيمي فهو إحدى المكونات الهامة في إنجاح الهيكل التنظيمي من خلال تعزيز قيمة التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين وتقدير مساهمتهم في إنجاز أهداف المنظمة، هذا من أجل تحقيق فعالية تنظيمية تضمن فيها الاستقرار الوظيفي للعاملين.

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- يمكن للدعم التنظيمي أن يساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

الفرضيات الفرعية

- يمكن للعدالة التنظيمية أن تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

- يمكن للدعم الإشرافي أن يساهم في تفعيل الالتزام الوظيفي.

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

ثالثا: أهمية الدراسة

تتم أهمية دراستنا في أنها تناقش موضوعا هاما في مجال التنظيم اهتم بواقع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، كما أنه اهتم بالجانب الاجتماعي والنفسي للعامل. والتي تعتبر من الدراسات القليلة تربط بين متغيرين هامين وهما الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي وما لهما من تأثير في المجال التنظيمي لأن معظم المؤسسات الجزائرية لمبدأ الدعم التنظيمي بحيث يعتبر عملية هامة تهدف إلى تحقيق الاستقرار للعامل من خلال تطبيق عدالة تنظيمية تعترف بجهد العامل واحترام جميع حقوقه وفق ما تمليه المنظمة من معايير معلومة.

- تهيئة مناخ تنظيمي سليم والذي يعتبر من أهم مقومات الفئة الفاعلة لتحقيق الرضا والتزام وظيفي.
- إبراز الدور الكبير الذي يلعبه الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة وما له دور فعال في التنمية الاقتصادية.

أسباب اختيار الموضوع:

- إن دراسة هذا الموضوع واختياره كان نتيجة لأسباب ودوافع، أدت إلى التطرق إليه، أهمها:
- الرغبة الشخصية لدراسة هذا الموضوع وتعميق معارفنا حوله.
 - إن القضايا المتعلقة بالبعد البشري كثيرة جدا وإدارة الموارد البشرية موضوع معروف وتم التطرق إليه في كتب الإدارة في أشكال كثيرة ومتعددة لكن موضوع الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي مازال لم يؤخذ قدرا كافيا من الاهتمام من طرف الباحثين.
 - من أجل تقديم مساهمة في موضوع الدعم التنظيمي بهدف إثراء المكتبة بهذا الجهد آملا أن يفيد القارئ سواء كان باحثا أم طالب.
 - محاولة تقديم مفهوم جديد وإضافة متميزة على الصعيد الأكاديمي والميداني في بيئة تحتاج إلى معرفة موضوع الاستقرار الوظيفي.

رابعا: أهداف الدراسة:

- محاولة الوقوف على واقع الدعم التنظيمي داخل المؤسسة.
- كشف أهم المحكات الكفيلة لتحقيق الاستقرار الوظيفي.
- الوقوف على محددات بناء عدالة تنظيمية داخل المؤسسة.
- كشف الآليات والميكانيزمات التي تزيد من فعالية الالتزام الوظيفي.
- التعرف على الآليات المضمنة التي تحقق عملية الرضا الوظيفي.

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

- التعرف على العوامل الدافعة لتحقيق الاستقرار الوظيفي.

- معرفة فوائد التي يمكن أن يحققها الدعم التنظيمي من خلال تحقيق الاستقرار الوظيفي.

خامسا: تحديد المفاهيم

إن لتحديد المفاهيم والمصطلحات أهمية كبيرة في البحوث العلمية، إذ انه لا ينبغي تجاوز تحديدها ومن الأهمية أن نشير إلى أن الكثير من المفاهيم تتحدد معانيها وتتشعب دلالاتها وهي التي تتطلب التحديد (فضيل دليو، 1999 ص 94).

ليسهل على الباحث إدراك المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها ولهذا وجب تحديد مفاهيم الدراسة وهي كما يلي: الدعم التنظيمي، الاستقرار الوظيفي.

الدعم التنظيمي

الدعم لغة: الشئ، يدَعْمُهُ دعما، مال فأقامه. (ابن منظور، 1384).

التنظيم لغة: مصدر فعل نَظَمَ، والنظم التأليف، وضم شيء إلى آخر، ونظم اللؤلؤ ينظمه نظما ونظاما أي جمعه فاننظم. (الفيروز، ومجد الدين، 1987 ص 346)

الدعم التنظيمي: هو إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي الفرد يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه لدم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فكلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالموظفين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهدا أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها. (علياء حسيني، 2013 ص 09).

كما يعرف أيضا أنه تقدير المنظمة للموظفين بها ومساهمتها بالاهتمام برفاهيتهم من خلال التوزيع العادل للمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة بمساهمات العاملين من مكافآت مادية مثل الأجور الاجتماعية مثل الاحترام والتعاون.

يعرف بأنه: جميع الأشكال المساعدات المادية والمعنوية التي يمنحها التنظيم بشكل طوعي للعاملين بها والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وبزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة. (ديب أحمد، 2014 ص 10)

التعريف الإجرائي: يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

الاستقرار الوظيفي:

الاستقرار لغة : الاستقرار جاء بمعنى متانة، رسخ، صلابة، ثبات، دوام.... استقر بالمكان أي اقام به والاستقرار يعني الثبوت والإقامة.(احمد مختار عمر، 2008ص 1123).

الوظيفي لغة: الوظيفة هي جمع وظائف بمعنى، المنصب العمل في الشركة أو مؤسسة مقابل أجر. (رفيقة بن منصور، 2014، ص23).

الاستقرار الوظيفي: هو ثبات العامل في عمله وعدم التنقل إلي أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار. من خلال هذا التعريف يعتبر الاستقرار هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغيير عمله إلى المؤسسة أخرى مادام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه.

(محمد ماهو عليش، دون سنة: 34)

ويعد أيضا: عملية إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق كذلك يجب أن ينتهز المسؤولين الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمان أمنه الصناعي وترقيته. (عبد الوهاب احمد عبد الواسع، 1973ص 81)

كما يعرف أيضا استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل وتحسب المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي وتعمل على تكريسه.

(الصحاف حبيب، 1997 ص 69)

التعريف الإجرائي هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله هذا من خلال توفير حاجيات الضرورية سواء المادية او المعنوية مما يجعله راضيا عن الخدمات التي يقدمها من جهة وملتزما في تأديتها من جهة أخرى.

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

سادسا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

إن أهمية وعرض الدراسات السابقة بالنسبة للباحث تكمن في تكوين خلفية نظرية عن الموضوع بحثه والاستفادة من مجهودات الآخرين والتبصر بأخطائهم ومن هذا المنطلق يأتي عرض الباحث لمجموعة من الدراسات التي تناولت موضوعي الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي هادفاً من مرجعيتها الحصول على رؤية واضحة لموضوع دراستي والاستفادة مما قدمته هذه الدراسات وإبراز أوجه الاختلاف والاتفاق وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

الدراسة الأولى: دراسة أحمد ديب محمد ماضي بعنوان **أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين** دراسة ميدانية بمكتب غزة الإقليمي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها مكتب غزة الإقليمي لموظفيه وتحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في الوكالة تحديد العلاقة بين الخصائص الشخصية لدى العاملين في الوكالة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كأداة من أدوات الدراسة فيما يخص عين الدراسة كانت العينة العشوائية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي، بينت هذه الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة وذلك لصالح من لديهم خبرة 15 سنة فأكثر ويرجع ذلك إلى طبيعة الوظائف العليا التي تتطلب موظفين ذو خبرة طويلة.

الدراسة الثانية: دراسة أسعد حماد أبو رمان وآخرون بعنوان **العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي**. دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي كما الكشفت عن أكثر أبعاد الدعم التنظيمي تأثيراً على الالتزام، والتعرف على طبيعة الدعم التنظيمي الذي يقيس درجة إدراك العاملين بأن المستشفيات تقدر جهودهم وتهتم بمصلحتهم، والكشف عن أي فروقات في الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي بين كوادر التمريض وفق السمات الشخصية والوظيفية، اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة طبقت العينة العشوائية المنتظمة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الدعم التنظيمي يؤثر بنسبة متوسطة من التباين الحاصل بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الأردنية المبحوثة. كما بينت أن أداء العاملين وظروف العمل والأجور العادلة والدعم الإشرافي كانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

الدراسة الثالثة: دراسة سمير حليس بعنوان **التغير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية**، دراسة ميدانية في الشركة الإفريقية لزجاج بجيجل. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية بجامعة متوري قسنطينة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التأثير الذي تحدثه عملية التغير التكنولوجي على الاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية، وتشخيص أهم الصعوبات والعراقيل التي تقف حائلاً أمام نجاح عملية التغير التكنولوجي، وكذا محاولة التعرف على العلاقة التي تربط التكوين والتأهيل المهني بعملية التغير التكنولوجي، والتأكد من أهمية الموارد البشرية للمؤسسات الصناعية بالموازاة مع التطور التكنولوجي السريع، اعتمد على المنهج الوصفي في تطبيقه على طريقة المسح بالعينة مع استخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات المقابلة، الملاحظة، الاستمارة والعينة العشوائية المنتظمة. أهم النتائج المتوصل إليها:

- التدريب له علاقة بتغيير سلوكيات العاملين وتلقينهم لقيم جديدة ورفع مهاراتهم وكفاءتهم الفنية للسيطرة على الآلات والمعدات التكنولوجية التي يتم استخدامها
- تعد عملية الإشراف المباشر تساعد على التأقلم مع الظروف الجديدة وعلى تجاوز الاضطرابات والصعوبات التي يتعرضون لها
- اعتماد الشركة في عمليات التغير التكنولوجي على إستراتيجية القوة القسرية فهي تقسي العمال وتعتمد على الأوامر الصارمة التي تصدر من الإدارة العليا.

الدراسة الرابعة: دراسة فاتح جبيلي بعنوان: **الترقية الوظيفية والاستقرار المهني** رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع الترقية في المؤسسة والتعرف على أبعادها ودلالاتها وعلاقتها بالاستقرار المهني وكذلك معرفة مدى انسجام طبيعة الترقية بالمؤسسة مع المعايير والأسس المتبعة في سياسية الترقى وإبراز أهمية الاستقرار في العمل في المجال الصناعي وتأثيره على أهداف المؤسسة، اعتمد في دراسته على منهج المسح الاجتماعي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها : توصل الباحث أن الترقية مطلب وظيفي من أجل تحقيق الولاء الاستقرار في العمل والانتماء الفعلي للمؤسسة، ويبقى ضعف السياسات التحفيزية المتبعة من طرف الإدارة وعدم ملائمة ظروف العمل في كثير من المصالح عامل يخلق نوع من التذمر والشكاوى وما يؤكد ذلك تراجع نسبة الإنتاجية في السنوات الأخيرة خاصة أنه لا يوجد تجديد في الطاقة العاملة فأغلبية العمال كبار السن، بالإضافة إلى عدم التجديد في الآلات منذ أن

الفصل الأول.....المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

فتحت المؤسسة أبوابها. ويبقى المعيار الوحيد المطبق في الترقية هو الأقدمية والكفاءة المهنية . أما الحوافز فمقترنة بالأجر وحده وهذا لا يكفي لشعور العامل بالرضا والارتياح وتحقيق الذات في العمل وبالتالي تحقيق الاستقرار والانتماء الفعلي للمؤسسة.

التعقيب على الدراسات:

جوانب الاستفادة من هذه الدراسات:

- ساعدتني في ضبط وصياغة فرضيات الدراسة الحالية.
- ساهمت في اختيار المنهج المناسب لدراسة الحالية.
- كما فضلا عن ذلك استفادة من نتائج هذه الدراسات في تحليل بيانات الدراسة ومقارنة هذه النتائج بنتائج دراستي.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتناول هذه العلاقة في إبراز أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف مع هذه الدراسة وذلك كما يلي:

أوجه الاتفاق:

تتشابه مع الدراسة الثانية والرابعة في الأهداف حيث تم التركيز في الدراسة الثانية على أهمية الاستقرار وإبرازه كما التعرف على أهم العوامل الدافعة إلى تحقيقه. أما في الدراسة الرابعة فقد ركزت على أبعاد الدعم الأكثر تأثيرا على الالتزام والذي يُعَدُّ بُعد من أبعاد الاستقرار في دراستنا الحالية. تشابهت في تطبيق المنهج الوصفي لكل الدراسات الثلاث إلا الدراسة الرابعة. كما تم الاعتماد والاستعانة بالأدوات التالية الاستمارة (الاستبانة)، العينة العشوائية. الملاحظة الوثائق والإحصائيات.

أوجه الاختلاف:

اختلفت مع الدراسة الأولى والتي ركزت على الأثر والعلاقات الارتباطية بين المتغيرين، أما الدراسة الحالية اهتمت بدراسة العلاقة.

أثر الدعم على العمال، اختبار العلاقة بين الدعم والالتزام، ومعرفة الأثر الذي يحدثه التغيير التكنولوجي على الاستقرار.

وكذلك في طريقة الأساليب التحليل الإحصائية، أما المكان الذي طبقت فيه الدراسات فإن هناك اختلاف فقد ركزوا على مؤسسات خدمتية والأخرى صناعية، أما دراستنا الحالية فقد ركزت على مؤسسة إنتاجية استهلاكية.

الفصل الثاني

الدعم التنظيمي والرؤية سوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الدعم التنظيمي

ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي

ثالثاً: المقاربة النظرية للدعم التنظيمي

الفصل الثاني. الدعم التنظيمي والرؤية سوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الدعم التنظيمي

من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة تم تحديد مجموعة من المتغيرات تعتبر محددات الدعم التنظيمي والتي نستطيع من خلالها إدراكه ومن هذه المتغيرات هي:

1- العدالة التنظيمية:

تعتبر أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، من منطلق الإدارة بالمشاعر والعلاقات الإنسانية لعاملها واهتمامها لسلوكياتهم التي تؤثر على فعالية الأداء فهي الدرجة التي يتحدد بها القواعد والإجراءات واللوائح، وإعطاء الموظف ما يستحق بعدالة بحيث يشعره بالأمان والالتزام في آن واحد.

وتكمن أهمية العدالة باعتبارها قيمة اجتماعية ونمطا اجتماعيا. نبه عليها علماء الاجتماع منذ زمن بحيث يؤدي غيابها إلى مخاطر جسيمة تهدد كيان المؤسسة والفرد معا، فإدراك العاملين لعدم توفر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسات سلوكية سلبية، كنقص الولاء للمؤسسة والنية في تركها زيادة معدل دوران العمل إضافة إلى سلوكيات الانتقام الموجه نحو المؤسسة أو قادتها. (مضايي شعلان 2014 ص 154).

وتقسم العدالة إلى ثلاث عناصر رئيسية وهي:

عدالة توزيع: هي كل ما يحصل عليه الفرد من مخرجات على شكل أجور ترقية حوافز مقابل جهودهم في العمل فهناك قواعد أساسية.

عدالة إجراءات: هي إجراءات يهدف من خلالها زيادة المشاركة في اتخاذ القرارات والسعي لتقليل الانحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها.

عدالة معاملات: هي كل ما يحصل عليه العامل من مخرجات على شكل أجور ترقية حوافز مقابل جهودهم في العمل.

2- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

هي النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ القرار وإصدار القرار والأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وهذا عن طريق الإقناع والتأثير على العمال لأداء مهامهم بقصد تحقيق هدف معين، وقد توصلت مجموعة من الدراسات أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للإنتاجية، كما أن هناك علاقة تبادلية بين العامل ورب العمل والتي لا تعتمد على الجوانب المادية كالأجور والخدمات المقدمة والمعلومات وإنما تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية الشعورية كاحترام والتأييد والتقدير.

3- المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عملية إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار أصبح من الأساليب التي تمارس في الكثير من الأنظمة الإدارية الحديثة، فهي تقوم على مبدأ منح الفرص للموظفين لتعبير عن آرائهم والاستفادة من تجاربهم السابقة.

ولهذا تعد عملية اتخاذ القرار هي الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل، عن طريق توفر المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل المناسب في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه. (ناصر محمد العديلي، 1995 ص 476).

4- دعم وتأکید الذات للعاملين:

يشير إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في الأدوار داخل المنظمة، كما هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل توزيع المهارات الاستقلالية التغذية العكسية تحديد المهام، أهمية الوظيفة الهيكل التنظيمي المتكامل، ومن هنا يتضح أن للمنظمة دور في تحديد طبيعة العلاقات بين الأفراد العاملين (ديب أحمد، 2014 ص 19)

5- الثقة التنظيمية:

تعد من العوامل الرئيسية والحيوية لنجاح المنظمة فهي مدى ثقة المرؤوسين بشفافية ووضوح وعدالة المنظمة في إعطائهم حقهم كاملا دون نقصان وتزايد ثقة المرؤوسين في المنظمة كلما كان هناك دعما لها يحقق ويشبع الدافعية للعمل والانجاز والإبداع. (شعلان 2014)

ثانيا: أهمية الدعم:

يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومنها: (ديب أحمد، 2014 ص

(29)

- يزيد من دافعية الأفراد للانجاز وتحقيق أهداف المنظمة.
- إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة .
- تقليل الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
- يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العاملين ويستثنى من ذلك العاملون الذين في بداية أو نهاية عملهم.

الفصل الثاني. الدعم التنظيمي والرؤية سوسيو تنظيمية

- يحقق الموظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة العمل.

- اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسيتهم.

ثالثاً: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي.

1- نظرية التبادل الاجتماعي والدعم الإشرافي:

ظهرت هذه النظرية في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين كنظرية تعكس الواقع الامبريقي وتفسر السلوك الإنساني في مستويات مختلفة، فجاءت محاولتها الأولى في مجموعة من الأفكار الأساسية والتي يتمثل بعضها في إن الناس في عملية التفاعل الاجتماعي، إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للسلوك على العوامل السيكولوجية، وتعتبر المصادر المعرفية لهذه النظرية متعددة من أهمها بعض الأفكار وافتراضات الاقتصاد السياسي الكلاسيكي، وخاصة ما تضمنته كتابات آدم سميث Smmith Adam، وريكاردو Ricardo.

حيث بنيت على عدة نقاط من أهمها اعتبار الفرد هو نقطة البداية لأنه يمثل وحدة التحليل الأساسية التي يتم ملاحظتها لتعرف على طبيعة النظام الاجتماعي ومن أبرز من نادوا بهذا الفكر منهم: جورج هومانز، بيتر بلاو، ألفين جولدنر، مالمينوفيسكي. من خلال دراساتهم سعوا إلى فهم طبيعة الجماعات، وتقوم على أن الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، لأنهم يحصلون عن طريق هذا التفاعل على بعض المكافآت وهذا ناتج عن علاقاتهم الاجتماعية طالما إن هذه العلاقات تحقق لهم بعض الفائدة. إن تفاعل الأفراد بطريقة عقلانية ورشيدة يساهم في تحقيق أهدافهم لكن لا تقتصر على التعامل المادي فقط إنما هناك اعتبارات أخرى مثل المشاعر والخدمات إقامة علاقات اجتماعية، حل المشكلات التي تطرأ على التنظيم والعمل على تقريب الإدارة من العمال من خلال إشراكهم في عمليات اتخاذ القرارات، فهذه الأخيرة تزيد من شعور العامل بالانتماء إلى المنظمة فكل ما كان هناك تفاعل واندماج كلما أحس العامل بأهميته. كما أشارت هذه النظرية إلى أن سلوك القادة ودعمهم للمرؤوسين يتم من خلال تقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي، مما ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوسين فيبادل بذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز التعليمات وتحقيق أهداف المنظمة وتزيد من ثقة المرؤوسين في رؤسائهم. (الرشيدي وآخرون، 2013 ص 6)

II- نموذج الإنصاف والعدالة التنظيمية:

ظهرت هذه النظرية وتطورت على يد رائدها الأول آدمز 1963م حيث تشير إلى أن الأفراد يحفزون بتحقيق العدالة في المكافآت التي يتوقعون الحصول عليها مقابل الانجاز الذي يقومون بها، فعندما يعامل الجميع بشكل متساوي قد يعني ذلك إنصاف بعض العاملين الذين قاموا بعمل أفضل من غيرهم وبالتالي يستحقون مكافآت أو معاملة أفضل.

وتقسم عملية الإنصاف إلى نوعين إنصاف في التوزيع وإنصاف في الإجراءات الإنصاف في التوزيع يتعلق بالتوزيع العادل للمكافآت المتعلقة بالأداء، أما الإنصاف في الإجراءات فيتعلق بسياسات وإجراءات الشركة كالترقيات، والعقوبات، وتقييم الموظفين. يقول العلماء أن هذه النظرية(العدالة) اشتقت من عملية المقارنات الاجتماعية لأنها تمثلها بشكل كبير، فالأفراد في هذه النظرية لا يكتفون ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له، وإنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد ومناسبة للعطاء الذي قدموه، فهم يعتقدون مقارنة بينهم وبين أقرانهم أو زملائهم الذين يعملون معهم، ويشعر الفرد بوجود عدالة عندما يقارن نفسه بالأفراد القريبين منه في ظروف العمل ويحكم على درجة تشابه المعاملة التي يتلقاها من المنظمة بالمعاملة التي يلقاها هؤلاء الأفراد فإذا كانت نتيجة هذه المقارنات أنه إذا حضي بمعاملة شبيهها بهم وشعر بالعدالة وإن كانت النتيجة أنه يعامل معاملة مختلفة شعر بتوتر يدفعه إلى مجموعة من ردود الأفعال التي يستعيد بها توازنه ويزيل عنه التوتر. (محمود سلمان العميان 2005 ص 298)

الفصل الثالث

الاستقرار الوظيفي والرؤية سوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الاستقرار الوظيفي

ثانياً: أهمية الاستقرار الوظيفي

ثالثاً: المقاربة النظرية للاستقرار الوظيفي

الفصل الثالث.....الاستقرار الوظيفي والرؤية سوسيو تنظيمية

أولاً: محددات الاستقرار الوظيفي

هي مجموعة من محددات التي تؤثر سلبا أو إيجابا لاستقرار الموظف في عمله ومنها ما يلي:
(الإشراف - فرصة الترقية - الأجر - جماعة العمل - محتوى العمل - ساعات العمل).

1- المحددات الاجتماعية:

الإشراف:

يعتبر من العوامل الأساسية في التحفيز على العمل بحيث يرى البعض أنه عملية تعليمية تدريبية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية (يوسف عنصر، 2007 ص 15)
فعملية الإشراف هي تنظيم المرؤوسين وتوجيههم بالقدر الذي يحدث تكاملا وتحقيقا للهدف وذلك ينمي الدافع الانجاز وبث الثقة في النفس وغرس روح الانتماء والولاء للمنظمة.
جماعة العمل :

هي ذلك النوع من العلاقات التي يهتم بها بالنظر إلى المؤسسة كمجتمع بشري، يتأثر ويحفزه ما يمكن أن يستجيب له الفرد باعتباره إنسان نتيجة لإشباع حاجاتها الاجتماعية والنفسية.(الشناوي ص 497).

فجماعة العمل تمثل مصدر ومنفعة للفرد أو مصدر توتر له فكلما تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل تحقق له تبادل ومنافع بينه وبينهم. فأثر جماعة العمل يتوقف على قوة حاجة العامل إلى الانتماء، فكلما زادت هذه الحاجة كان أثرها واضحا على تفاعله مع جماعة العمل وكان رضاه قويا. وكلما كانت تفاعله معها، والمنافع والتوترات الناشئة عنه كثيرة، وهذا ينعكس على درجة رضاه أو عدم رضاه عنها.(أحمد صقر عاشور، 1979 ص 14)

2- المحددات الوظيفية

الترقية:

الترقية من الحوافز المعنوية التي تعمل على رفع الروح المعنوية، للعمال وتدفعهم للعمل وتزيد في شعورهم بأهمية العمل، ويمكن تعريف الحوافز على أنها قوة تدفع الفرد وتوجهه إلى ناحية معينة.

(حسين، 1974 ص 446)

إن الأفراد يطمحون دائما للحصول على التقدير الشخصي، فالفرد ليس مجرد أحاسيس ومشاعر اجتماعية ومتطلبات اقتصادية، وإنما هو أيضا إنسان سياسي يطمح إلى النفوذ، وتحسين مكانته الاجتماعية، فالترقية تساهم في زيادة الأجر، وقدرة الفرد على التحكم في الأمور من خلال صعوده في السلم التنظيمي السلطوي، وهي من أهم الحوافز الموضوعية التي يتخذها الفرد لإرضاء حاجاته النفسية

الفصل الثالث الاستقرار الوظيفي والرؤية سوسيو تنظيمية

والاجتماعية للحصول على القوة والهيمنة الاجتماعية على مستوى المؤسسة والمجتمع بصفة عامة، ولقد أوضحت بعض الدراسات والبحوث التي أجريت على العمال في عدد كبير من المنشآت أن الأسباب الرئيسية لعدم الرضا والاستقرار في العمل هو عدم وجود نظام واضح دقيق للتقدمي يتيح للعمال فرص التطلعات إلى حياة أفضل. (طلعت، عدلي، 1963 ص 133)

محتوى العمل:

- يعتبر هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة دون بقية العناصر فهو مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة كما أنه يتميز بمجموعة من المتغيرات التي لها علاقة بالاستقرار في العمل ومنها:
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل. ويمكن أن نفترض هنا انه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل . (شادي حسين، دون سنة ص 6)
 - درجة تنوع مهام العمل: يمكن القول بأنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية أي كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل وحقق الاستقرار .
 - استخدام الفرد لقدراته: يمكن القول بأنه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به، ويستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن العمل وزادة درجة تعلقه بعمله .

ساعات العمل:

- تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الاستقرار، فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة والعمال والنقابات عن موضوع أو عامل الأجور، وإن كنا نسلم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أيسر بكثير من تحديد الأجور، وإن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجور .فقد حاول تعديل الأجور سنويا بحكم العوامل المؤثرة في اتجاهاتها. ولكن ساعات العمل لا يمسهما التعديل الحقيقي إلا بعد حقبة من الزمن.
- و يختلف خبراء العمل عند البحث في ساعات العمل، فمنهم من يقتصر بحثه على ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية ومنهم من يرى التوسع في مجال البحث ليشمل موضوع الإجازات بأنواعها) الراحة الأسبوعية، الإجازات السنوية، الإجازات المرضية الخ بل وحتى يشمل أيضا" العمل العلمي "للعامل من حيث تحديد سن دخوله في مجال العمل ومتوسط السنوات التي يمكن أن يقضيها في العمل وموعد اعتزاله. (أمين عز الدين 1964 ص 97)

3-المحددات المادية

الأجر:

إن مدى اهتمام الإدارة بالعمال والعناية بهم يتجلى من خلال الحوافز المادية التي تقدمها، ومدى عدالتها. فقد يرى العمال أن كمية الأجر والمكافآت التي يحصلون عليها، غير متناسبة مع الجهد المبذول فتنقص وتيرة العمل، مما يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، واحتمال نشوء صراع مع الإدارة من جهة أخرى، ذلك أن العمال يعتبرون الإدارة غير عادلة، ولا تقدر مجهوداتهم ولا مكافآتهم على أحسن وجه. وفي هذا الاتجاه أوضحت العديد من الدراسات أن المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الصناعية الحديثة، تعبر عن وجود خلل، وعدم التوازن في أنساق البناء الاجتماعي للمؤسسة القائمة بالعمل، وكذلك وجود فرص غير عادلة في الأجور والحوافز، ومعاملة المشرفين، وعدم إمكانية العمل من أجل تحقيق الذات. (عبد المنعم، 1984 ص 207)

كخلاصة يمكن القول بأن الأجر وملحقاته كالمكافآت والعلوات تلعب دورا حاسما في تحقيق استقرار العامل ودفعه لزيادة الإنتاج وتطوير قدراته المهنية وكذلك لها دور في رفع روح المعنوية وزيادة الولاء والانتماء للمؤسسة وبالتالي هنا يحقق الاستقرار في العمل.

ثانيا:أهمية الاستقرار الوظيفي

إن ثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات ايجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثيرة التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير معروفة للعامل تصبح بالنسبة له مصدر قلق خوف من المجهول. فمن مزايا الاستقرار هي التقدم المهني للعامل وبلوغ أعلى السلم التدريجي عن غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته .

استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها المنظمة وترابط أعضائها وبالتالي يوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي. (رفيقة بن منصور، 2014 ص 84)

ثالثاً: المقاربة النظرية للاستقرار الوظيفي

I- منطلقات نظرية النسق التعاوني لشستر برنارد

قدم تحليلاته حول التنظيمات من خلال النسق التعاوني باعتبار أن كل نسق يكون تابع للأنساق الكبرى، من خلال التعاون بين الأفراد حيث اهتم برنارد بتسيير السلوك الإداري وتحليل تطور التنظيمات ومعرفة الميكانيزمات التي تؤثر على دافعية الأفراد، سواء ما تعلق بالبواعث وكيفية إشباعها والتي أو الإسهامات، يتوقف عليها استمرار واستقرار الأفراد داخل المؤسسة.

اهتم برنارد بتحليل طبيعة الإدارة من زاوية اجتماعية، حيث أبرز أهمية التنظيم الاجتماعي الذي يقوم على تعاون الأفراد وتفاعلهم اجتماعياً في تشكيل المنظمة، وأوضح في كتابه المعروف بـ "وظائف المدير المنفذ". أن المنظمة نظام تعاوني يقوم على أساس تعاون فردين أو أكثر من أجل تحديد أهداف محددة والميزة الرئيسية التي يتميز بها أي تنظيم هي تشكيله من جماعات بشرية تتعاون فيها بينها من أجل أهداف محددة حيث أكد برنارد أن تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف العاملين والجماعات غير الرسمية يساعد على نجاح المؤسسة ويؤدي إلى الانضباط والولاء وحب العمل والمواصلة مما يؤثر على استقرار العامل داخل المؤسسة، فالفرد تنمو لديه دوافع عدة ورغبات، مثل الرغبة في التميز والترقية في العمل ولأجل تحقيق ذلك فهو يحاول تطوير مهارته والرفع من أدائه حتى يتمكن من تحقيق رغبة إضافية إلى الرغبة في الارتباط والانتماء بالآخرين والمشاركة في اتخاذ القرار، كما ركز على ضرورة وجود شبكة وحيدة من أجل تماسك الجماعات واستقرار المؤسسة والعمال،

من خلال العرض السابق يتضح أن هذه النظرية ترى العامل بانتمائه إلى جماعة مهنية، تربطهم أهداف مشتركة تحقق رغباتهم وتحقق أهداف المؤسسة لهذا يجب أن يسود هذه الجماعات جو من التعاون والتعاطف اجتماعياً لتحقيق الأهداف المنشودة.

II- منطلقات نظرية النسق الاجتماعي لتالكوت بارسونز:

إن أبسط تصور للنسق الاجتماعي أنه يتألف من شخصين أو أكثر ينشأ بينهم تفاعل مباشر في موقف معين. ويعالج بارسونز المؤسسة باعتبارها نسق اجتماعي يتألف من أنساق فرعية مختلفة، كالجامعات والأقسام والأدوات ويعرف التنظيم على أنه توجيه أساسي نحو تحقيق هدف معين يقوم بتحليل العلاقات والعمليات المتداخلة مع الأنساق الفرعية المكونة له، حتى يتلاءم الموقف مع المتطلبات الوظيفية والبيئة الخارجية. والفعل الاجتماعي عند بارسونز هو نقطة محورية وجوهر النظرية وكل سلوك من سلوكيات الأفراد فهو ينطوي على توجه قيمي كما أن نمط هذا السلوك يتحدد من خلال المعايير

الفصل الثالثالاستقرار الوظيفي والرؤية سوسيو تنظيمية

الثقافية والنسق الاجتماعي وبالتالي المجتمع نظام أخلاقي، وقد ركز على دراسة الفاعل نحو الموقف من خلال تمييزه بين نوعين من الموجهات موجهات دافعية (مادية، معنوية). والموجهات القيمة اجتماعية(المعيارية). ويرى بارسونز أن هناك أربعة متطلبات وظيفية تتحكم في بقاء النسق واستقراره هي: (قجة:2017).

الموائمة: وهذا المطلب يستدعي ضمان الحصول على المهارات الضرورية وما يتطلبه من موارد بشرية كانت أو مادية.

تحقيق الأهداف: ويشير هذا المطلب إلى حجم الموارد التنظيمية السابقة من أجل تحقيق التنظيم وغاياته وفي هذا المطلب أدخل بارسونز عملية اتخاذ القرار ومما يتصل بها من عمليات تنظيمية أخرى.

الكمون: ويشير إلى مدى ملائمة الظروف السائدة في الأنساق الفرعية للظروف السائدة في النسق الأكبر.

التكامل: يشير هذا المطلب إلى العلاقات بين الوحدات والتي تشير إلى تماسك والتضامن بين الأنساق الفرعية. فالتكامل الموجود بين الأنساق الفرعية فيما بينها وتكاملها مع النسق الأكبر يعود إلى القيم التي تسود داخل هذا التنظيم حيث يتعلق التكامل والكمون بالظروف الداخلية ويهدف إلى تحقيق التضامن من خلال خلق دوافع لدى الأفراد في أداء مهامها التنظيمي.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي

رابعاً: أسلوب اختيار مجتمع البحث

أولاً: مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية ولقد اتفق العديد من الباحثين والمتخصصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي:

(محمد شفيق، 2001 ص 211)

1-المجال الجغرافي(المكاني).

2-المجال البشري.

3-المجال الزمني.

1- المجال الجغرافي(المكاني)

ويقصد به المجال الذي تمت في نطاقه الدراسة التطبيقية، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة الحضنة للحليب -المسيلة- لأنها استوفت جميع الشروط المطلوبة.

مؤسسة الحضنة للحليب هي مؤسسة ذات مسؤولية محدودة تابعة للقطاع الخاص، تقع في الجنوب الشرقي لولاية المسيلة تبلغ مساحتها 32000 متر مربع، تم إنشاؤها بتاريخ: 1999/12/15 برأس مال اجتماعي يقدر بـ 9.000.000 دج. تقع المؤسسة بالمنطقة الصناعية لبلدية المسيلة عاصمة الولاية، حيث تتربع على مساحة تقدر بـ 32.000م²، تم إقامة المباني على مساحة 20.000م² من المساحة الإجمالية. يتمثل نشاط المؤسسة في إنتاج الحليب ومشتقاته، إلا أن بداية الانطلاق الفعلي لنشاط 2000 بطاقة إنتاجية مقدرة بـ -05- المؤسسة كانت بإنتاج الحليب فقط، وهذا بتاريخ: 15-05-2000، 40.000 لتر في اليوم من الحليب المعاد تصنيعه، وقد كان حجم اليد العاملة بالمؤسسة في هذه الفترة 38 عامل دائم. وفي عام 15-05-2001، قامت بتوسيع نشاطها بمبلغ ما يفوق 50 مليون دينار جزائري مما زادت طاقة الاستيعاب والإنتاجية وارتفع عدد العمال إلى 55 عامل.

2-المجال الزمني: يتحدد هذا المجال بطبيعة الموضوع المدروس وبما أنه في مؤسسة ذات ملكية خاصة ولطبيعة حساسية في العمل فقد واجهتنا صعوبة في استقبالنا من طرف مسؤولي المؤسسة، فكان علينا دائماً أن نأخذ موعداً من قبل حتى نتتمكن من مقابلتهم، حيث تمت أول زيارة استطلاعية يوم 20-02-2017، كمنوال منهجي تم الوقوف فيه على الواقع الفعلي لدراسة ودامت الدراسة لمدة شهر، وفي يوم 14-03-2017 تم توزيع الاستمارة والتي دامت مدة جمعها أسبوع إلى غاية 22-03-2017. والتي كانت آخر زيارة ميدانية واستطلاعية في المؤسسة.

الفصل الرابع.....المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية

3-المجال البشري: يبلغ العدد الإجمالي للفئات الفاعلة في المؤسسة على حسب ما تم جمعه من معلومات على المؤسسة تقدر بـ عامل 500.

ثانيا: المنهج المستخدم

المنهج: يعتبر المنهج العلمي بمثابة العمود الفقري لكل بحث علمي نظرا لما يقدمه للباحث من إرشادات خلال رحلة البحث الشاقة بل أن البعض يرى سلامة البحث العلمي ومصادقية النتائج التي يصل إليها ترتبط بسلامة المنهج المستخدم فيه. (حليس سمير، 2009: 146)

ويتم تحديد المنهج المستخدم في الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع المعالج نحو التخصص الجامعي اخترنا المنهج الوصفي، لأنه يهدف إلى التعرف على الحقائق عن طريق الظروف القائمة ليستنبط منها علاقات مهمة بين الظواهر الجارية عن طريق جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى النتائج العلمية.

ثالثا: أدوات جمع البيانات

استخدمت الدراسة الراهنة مجموعة من التقنيات البحثية وهذا للحصول على المعلومات الدقيقة والبيانات العلمية، والتوصل إلى الإجابة عن الأسئلة والقضايا المطروحة والتي تدور في مجملها حول النقاط التالية:

1- الملاحظة:

يجمع الباحثين على أن الملاحظة من أهم أداة من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، هي أهم من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدراً أساسياً للحصول على المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة. وتعتمد أساسا على حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما لاحظته وما تلمسه إلى عبارات. (كنون مسعودة، 1999: 185)

تجلى استعمال الملاحظة في دراستنا هذه أثناء إجراء الزيارات الاستطلاعية للمؤسسة، حيث سمحت لنا هذه الأداة من الإطلاع على الجو السائد في المؤسسة وطريقة القيام بالمهام والوظائف، وما لوحظ عند دخول المصنع مايلي:

- لا توجد فروق بين الفئات العمرية، العمال ذوي خبرة وأقدمية مع فئة الشباب المندمجة حديثا.
- الانضباط والجدية في العمل والسرعة في الإنجاز، ارتداء الوسائل الوقائية أثناء العمل، واللباس الرسمي الخاص بالعمل فعمال ورشة الإنتاج يرتدون مآزر بيضاء، وعمال ورشة الصيانة يرتدون مآزر زرقاء تحمل شعار المؤسسة، النظافة والترتيب مع وجود رقابة من طرف المسؤولين. كما تبين أن هناك

الفصل الرابع.....المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية

التزام العمال في عملهم وذلك من خلال تطبيقهم للأوامر والقوانين المعمول بها داخل المؤسسة على اختلاف المستويات التنظيمية لهم ويظهر هذا جليا في التزام العمال بأوقات العمل (الدخول- الخروج).

- ملاحظة آليات الاتصال وواقع العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين أعضاء المجتمع وسير العملية الإنتاجية داخل المصنع والعمل في مختلف المصالح كثرة حركة العمال من ورشة إلى أخرى.

2- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من الأدوات الأكثر استخداماً لجميع البيانات والحقائق في الدراسات لإمكانيتها من جمع البيانات ومعلومات يتعذر الحصول عليها. دون استطلاع الآراء والتعرف على المواقف فالاستمارة وسيلة علمية تساعد الباحث على جمع المعلومات من البحوث، وتقترض عليه التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج عن أطره العريضة ومضامينه ومسارته. (حسان، 1982: 183)

وقد اشتملت في صورتها النهائية بعد الاطلاع من طرف المشرف والأساتذة المحكمين على ثلاث محاور وهي كالتالي:

أ -المحور الأول : بيانات متعلقة بالخلفية الاجتماعية والاقتصادية وشملت ستة أسئلة (06) من 01 إلى 06.

ب -المحور الثاني : متعلق بالعدالة التنظيمية الدعم الإشرافي وشملت 15 سؤال منها أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة من 07 إلى 21 سؤال.

ج -المحور الثالث: متعلق بالالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي وشملت 13 سؤال منها أسئلة مغلقة والآخرى مفتوحة من 22 إلى 34 سؤال.

3- التحليل الإحصائي: بغية الفهم المتكامل للبنية التنظيمية جسدت المعطيات البحثية بعد جمع البيانات الكمية، وضع خطة محدد لمعالجتها وتحليلها إحصائيا وقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية للوصول إلى أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا بجمعها وهي كالتالي التكرارات النسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها إزاء محاور الدراسة.

4- الوثائق والسجلات: هي الدليل الرسمي للباحث فهي مصدر استقاء المعلومات والبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة، فهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث لغرض تجميع البيانات، استفدنا بها نحن بدورنا وذلك في التعريف بمجالي الدراسة المكاني والبشري وذلك بالاطلاع على تاريخ ونشأة المؤسسة وأهم التحولات الهيكلية التي عرفتتها وأيضاً طبيعة النشاط والمنتج بجميع أذواقه وأحجامه، بما في ذلك العدد الإجمالي للعمال وكيفية توزيعهم على مختلف المصالح هذا ما ساعدنا على حصر مجتمع البحث مما سهل علينا استخراج العينة المتجانسة الممثلة لمجتمع البحث الكلي.

الفصل الرابع.....المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

تتضمن المؤسسة وحدتين إنتاجيتين كما أنها تعد في تطور مستمر ولهذا تتميز بهيكل غير ثابت وعلى الرغم من ذلك نجد انه يعكس تكاملها بصورة واضحة وفيما يلي شرح لهيكل التنظيمي لمؤسسة الحضنة للحليب بالمسيلة.

المدير العام: يعتبر قمة الهرم التنظيمي ويقع على عاتقه مسؤولية حسن اتخاذ القرار باعتباره هو المسؤول الأول في تسيير المؤسسة وضمان السير الحسن لها.

الأمانة العامة: هي العنصر الفعال يهتم بشؤون الاتصالات بين الإدارة العامة وجميع المصالح الداخلية والخارجية .

مصلحة التسويق: ومن مهامها توزيع وتسويق المنتجات في السوق، الاستماع الدائم للزبائن انجاز الفواتير متابعة الزبائن إيداع واستقبال المراسلات....

مصلحة الإدارة والمحاسبة: ومن مهامها الاتصال المباشر بالإدارة العامة.

مصلحة المالية: وتقوم بمتابعة المعاملات مع البنك وكذلك تهتم بالفواتير وأجال التسديد.

مصلحة الإنتاج: وهي مسؤولة عن تسيير عملية الإنتاجية بمختلف أنواع المنتجات وهذا من خلال السهر على حسن الإنتاج كما تساهم في تطوير نوعية المنتج.

مصلحة النوعية: ويتم فيها المراقبة الدائمة والمستمرة لنوعية المنتجات من طرف المختصين في هذا المجال وكذلك القيام بعملية البحث والتطوير والذي يتم القيام ببحوث ودراسات السوق والمنتجات.

رابعا: أسلوب اختيار مجتمع البحث.

عينة البحث:

يعد استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث والدراسات العلمية سواء الاجتماعية أو الطبيعية، والعينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل المجتمع الأصلي للدراسة ويعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحث فأول شروط نجاح اختيار العينة هو ضرورة تمثيلها لكل حالات المجتمع المبحوث. وتعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة. (سلاطنية بلقاسم، 2004:317)

ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة التي تهدف إلى الوقوف على الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي. فقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة من خلال التركيز على مجموعة من العمال نظرا لاشتراكهم في مجموعة من الخصائص تم أخذ نسبة 50 عامل من مجموع 500. أي ما يقابل.

10% ← 100%

الفصل الخامس

تحليل نتائج الدراسة

أولاً: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

أولاً: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

المحور الأول: عرض البيانات المتعلقة بخصائص العينة:

الجدول 01: يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	47	94%
الإناث	03	06%
المجموع	50	100%

كشفت المعطيات الامبريكية المتحصل عليها في الجدول رقم (01)، أن أغلبية مفردات الدراسة ذكور وبنسبة 94%، وتليها نسبة 6% هذا يرجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة وصعوبة العمل فيها والذي يتطلب جهداً عضلياً كبيراً وهذا يتلاءم والعنصر الذكوري أكثر. أما العنصر النسوي نجده يمارس أعمالاً إدارية، كونها تساعدها أكثر في الفعالية والالتزام.

الجدول 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	03	06%
متوسط	08	16%
ثانوي	15	30%
جامعي	24	48%
المجموع	50	100%

من خلال البيانات المدونة في الجدول رقم (02) سجلت نسبة 48% من مفردات الدراسة ذوي مستوى تعليمي جامعي، وتليها نسبة 30% ذات مستوى تعليمي ثانوي في حين نسجل نسبة 16% ذات مستوى المتوسط و6% ابتدائي.

تبين من خلال المعطيات الإحصائية أن غالبية الباحثين ذو مستوى تعليمي عالي، وهذا راجع إلى سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها، ولأن طبيعة العمل تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا والآلات المتطورة فهي بحاجة إلى أفراد مؤهلين علمياً لهم القدرة على التكيف مع التغيرات التي تحدث فيها. كما أنها تهدف أيضاً إلى التقليل من نسبة البطالة التي أصابت في الآونة الأخيرة خريجي الجامعات

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

والمعاهد وهذا من خلال التنسيق مع مديرية الشغل لاستقطاب أكبر عدد من الموظفين ذو مؤهلات علمية.

المحور الثاني: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الأولى: العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي

الجدول رقم (3): يوضح العلاقة بين الأسس التي يتم من خلالها تقييم العامل ومدى رضاه عن وظيفته

المجموع		المؤهل العلمي		الكفاءة المهنية		الخبرة والأقدمية		الأسس التي يتم من خلالها تقييم العامل	
32	64%	08	16%	10	20%	14	28%	نعم	رضا العامل
18	36%	05	10%	10	20%	03	6%	لا	عن وظيفته
50	100%	13	26%	20	40%	17	34%	المجموع	

تماشيا مع المعطيات المدونة في الجدول رقم(03) حول السياق العلائقي بين الأسس التي يتم من خلالها تقييم العامل ومدى رضاه عن وظيفته، سجلت نسبة 64% لديهم رضا عن وظائفهم ويرجع هذا إلى السياسة التي تتبناها المؤسسة في توزيع المهام والتخصصات فهناك أسس ومعايير تقيم عليها العامل قبل التوظيف وبعد التوظيف، وحسب ما أشارت إليه نظرية النسق الاجتماعي لتالكوت بارسونز حيث يرى: "أن التنظيم يقوم على عدة متغيرات منها تقسيم العمل بحيث يتم وضع كل فرد حسب دور ومكانته التي يشغلها داخل المؤسسة مما يحقق له الاستقرار والرضا عن وظيفته". وهذه النسبة جاءت موزعة كالتالي: نسبة 28% من الأفراد المُقيّمون على أساس الخبرة والأقدمية، وتليها نسبة 20% للأفراد المُقيّمون على أساس الكفاءة المهنية، وأخيرا نسبة 16% للأفراد ذات مؤهل علمي.

وبالمقابل نجد نسبة 36% من مفردات الدراسة أنهم غير راضون على الوظائف التي يتقلدونها على اختلاف الأسس والمعايير التي تم تقييمهم عليها موزعة على النسبة التالية: 20% للأفراد المُقيّمون على أساس الكفاءة، ونسبة 10% للأفراد ذوي مؤهل علمي وأخيرا نسبة 6% للأفراد المُقيّمون على أساس الخبرة والأقدمية، برأيهم أن المؤسسة غير عادلة في توزيع المهام والتخصصات ويمكن إرجاع هذا إلى عامل الأقدمية والكفاءة المهنية التي تقتصر له هذه الفئة بحيث أن درجة المستوى العلمي لا يفي بالغرض. فمن خلال الدلالات الإحصائية فقد تبيّن أن جُلّ المبحوثين لديهم رضا عن مناصبهم، هذا راجع

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

إلى طبيعة العمل بالمؤسسة والطريقة التي يتم من خلالها توظيف العمال الذين تستقطبهم، باعتماد على اختصاصيين في المجال لتقييم العامل كما تركز على عامل الخبرة والأقدمية مع الكفاءة المهنية بشكل اكبر لتوزيع المهام على العمال

الجدول رقم(04): يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى تناسب الأجر معها.

الوظيفة في العمل									
المجموع		مؤهل		متخصص		بسيط			
29	58%	10	20%	16	32%	03	16%	نعم	تناسب الاجر مع الوظيفة
21	42%	06	12%	11	22%	04	11%	لا	
50	100%	16	32%	27	54%	07	14%		المجموع

يعتبر الأجر من أهم العناصر التي ترفع من دافعية العامل فهو المقابل المادي الذي يتقاضاه العامل مقابل الأعمال التي يقوم بها، كما انه عامل ايجابي لتحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي. فمن خلال المعطيات الامبريقية المبينة في الجدول رقم(04)، حول السياق العلائقي بين الوظيفة في العمل ومدى تناسبها مع الأجر، أكدت نسبة 58% من مفردات الدراسة من مجموع 29 مبحوثا، أنه هناك توائم بين وظائفهم والأجر الممنوح لهم. فقد سجلت نسبة 32% لفئة المتخصصين أنه هناك توائم ما بين ما يتقاضونه من اجر ووظيفتهم في العمل وتليها نسبة 20% لفئة المؤهلين وأخيرا نسبة 6% للفئة البسيطة. المستويات المهنية، بحيث يعتبر كحافز مادي يشجع العاملين على أداء مهامهم، وحسب ما أشارت إليه نظرية الإدارة العلمية والتي أسمتها بأسلوب التحفيزي الذي يقوم على منح الحوافز المادية (كرفع الأجر، المكافآت والعلاوات....)، مما يؤدي إلى تشجيعهم وتمسكهم بتعليمات الإدارة هذا ما يولد لديهم رضا واستقرار. ويرجع هذا إلى طبيعة العمل الممارسة، والسياسة المنتهجة في المؤسسة لتقسيم الأجر حسب المستويات المهنية.

وبالمقابل نجد نسبة 42% من مفردات الدراسة من مجموع 21 مبحوث. يقرون بعدم كفاية الأجر الممنوح لهم مع طبيعة وظائفهم، يُرجعون هذا إلى أن بعض الأعمال صعبة يقومون بها والتي قد تؤثر صحتهم الجسمية وكذلك إلى غلاء المعيشة وان الأجر المتبني لا يكفي لتحقيق الاحتياجات الخاصة وإعالة أسرهم لأن أغلبية المبحوثين متزوجين وهذه النتائج جاءت مغايرة تماما لدراسة جبلي فاتح

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

(2006) بعنوان: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، لدى المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت. الجدول رقم(18)، التي أقرت بعدم كفاية الأجر هذا بنسبة 98.9%، وقد سجلت حالة واحدة بنسبة 1.1% لدى مدير الموارد البشرية الذي له رأي آخر يقر بكفاية الأجر الممنوح له.

الجدول رقم(05): يوضح العلاقة بين طريقة مناقشة المدير القرارات مع الموظفين ومدى شعورهم عند القيام بوظائفهم.

طريقة مناقشة المدير للقرارات مع العمال									
المجموع		يناقشه باهتمام		يناقشه بصراحة		يناقشه بحساسية			
35	70%	5	10%	26	52%	04	08%	الانجاز الفعلي	الشعور عند القيام بالعمل
15	30%	7	14%	5	10%	3	6%	هدفك إرضاء والمؤسسة	
50	100%	12	24%	31	62%	7	14%		

تماشياً مع المعطيات المدونة في الجدول رقم(05) أن أغلبية المبحوثين وبنسبة 70% من مجموع 35 مبحوث، أقروا أنهم يشعرون بالإنجاز الفعلي عند قيامهم بأعمالهم على اختلاف طريقة مناقشتها للقرارات مع المدير، وهذا ما تمليه نسبة 52% أنها يناقشها المدير بمنتهى الصراحة ونجد نسبة 10% من الفئة التي يناقشها المدير باهتمام لمصلحتها كموظفين وأخيراً نسبة 8% للفئة التي يناقشها المدير بحساسية .

وبالمقابل نجد نسبة 30% من مجموع 15 مبحوث أن هدفها في العمل إرضاء المشرف والمؤسسة على حد سواء وعلى رغم من اختلاف طريقة مناقشتها للقرارات الخاصة بها مع المدير .

فمن خلال هذه المعطيات يتبين أن طريقة تعامل المدير مع المرؤوسين وطريقة مناقشته للقرارات التي تخصهم قد يزيد من دافعتهم أو يؤثر على سلوكياتهم، فالمدير الناجح هو الذي يحرص على تلبية مطالب العمال، وخلق جو اجتماعي لهم، وفتح المجال للإدلاء بأرائهم الخاصة، فهو يترك بصمة واضحة ومؤثرة على نفسيتهم، ويسعى بدوره إلى تحقيق استمرارية المؤسسة وتنمية روح المسؤولية لدى العامل مما يجعله يسعى إلى تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة معا.

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

الجدول رقم (06): يوضح العلاقة بين الإجراءات والقواعد التي تتخذها المؤسسة في حال أخطأ احد الموظفين ومدى رضا الموظف على الأسس والقواعد التي تفرضها المؤسسة

ما هي الإجراءات المتخذة في حال اخطأ احد العمال											
المجموع		أخرى		إنذار		الخصم من الأجر		النصح			
36	72%	19	38%	08	16%	02	4%	07	14%	نعم	الرضا عن الأسس التي تفرضها المؤسسة
14	28%	02	4%	06	12%	03	6%	03	6%	لا	
50	100%	21	42%	14	28%	05	10%	10	20%	المجموع	

يوضح لنا الجدول أعلاه أن 36 مبحوث بالنسبة 72% صرحوا بأنهم راضين على القواعد والإجراءات التي تفرضها المؤسسة في حال أخطأ احد العمال، وقد جاءت نسبة 38% للفئة التي أقرت أن العقوبات المطبقة في المؤسسة تختلف حسب الأخطاء المرتكبة، ويدخل في ضمنها الفصل عن العمل أو التحويل إلى مؤسسة أخرى، وتليها نسبة 16% للفئة التي أقرت أنه يتم تقديم إنذارات وتختلف هذه الإنذارات باختلاف الأخطاء والفرد المتسبب في الخطأ فمنها الشفوية ومنها الكتابية، وبينما نجد نسبة 14% تقر بأنه يتم نصح العمال وإرشادهم وهذا نجده عند الفئة التي تم توظيفها حديثا. وأخيرا نسبة 4% من الفئة التي ترى انه يتم الخصم من الأجر الممنوح لهم.

وبالمقابل نجد نسبة 28% غير راضية بالأسس والقواعد التي تفرضها المؤسسة على العمال، حيث ترى أن المؤسسة تطبق بعض القوانين مجحفة في حق العامل على إن البعض منهم موظفون حديثا، كما أن بعضهم يعاني من مشكلات اجتماعية قد تؤثر على طريقة عمله لهذا يرتكب بعض الأخطاء، وبغض نظر عن الأسباب المختلفة إلا أنه يبقى رأي الأقلية منهم. حسب هذه المعطيات يتبين أن للمؤسسة قواعد صارمة تطبقها على جميع الفئات العاملة بها، وباعتبارها مؤسسة إنتاجية وأن أي خطأ يسبب لها مشاكل تكلفها خسائر ضخمة وجب على العمال الحرص على عدم وقوع أي خطأ ومع التدقيق في كل كبيرة وصغيرة.

الفصل الخامس.....تحليل نتائج الدراسة

الجدول رقم(07): يوضح موقف المديرين في حال تدخله لحل الخلافات بين العمال.

النسبة	التكرار	
00%	00	ينحاز إلى طرف ما دون الآخر
100%	50	يحكم بالعدل
100%	50	المجموع

يعتبر السلوك الإداري للمدير سلوكاً إنسانياً إلا أنه محكوم ومتأثر بالأنظمة واللوائح التنظيمية. فالمدير عندما يمارس مهامه الوظيفية هو في الغالب يسلك سلوكياته المعتادة في الحياة العامة إلا أن هذه السلوكيات تظهر تظراً عليه من خلال تعامله مع الموظفين .

هذا ما يوضحه الجدول رقم (07) والمتعلق بموقف المدير في حال تدخله لحل الخلافات بين العمال فقد بينت المعطيات الإحصائية أن نسبة 50% من مفردات الدراسة يقرون أن المدير يحكم بالعدل وهذا الشيء الذي جعلهم يشعرون بالأمان والعدل والارتياح.

الجدول (08): يوضح العلاقة بين تطبيق القرارات على كافة أعضاء المؤسسة ومدى رضا الموظفين على الأسس القواعد التي تفرضها المؤسسة.

هل معظم القرارات التي تخص وظيفتك تأتي في وقتها؟							
المجموع		لا		نعم			
72%	36	30%	15	42%	21	نعم	هل أنت راض على الأسس والتعليمات التي تفرضها المؤسسة؟
28%	14	18%	09	10%	05	لا	
المجموع		48%		52%			
100%	50	48%	24	52%	26		

في خضم المعطيات الكمية المدونة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مفردات الدراسة أنهم راضين على الأسس والتعليمات التي تفرضها المؤسسة بنسبة 72% من مجموع 36 مبحوث، منهم 21 مبحوث بنسبة 42% أنهم راضين على الأسس والتعليمات التي تفرضها المؤسسة عليهم وأن معظم القرارات التي تخص وظائفهم تأتي في وقتها. وتليها نسبة 30% من مجموع 15 مبحوث أن معظم القرارات لا تأتي في وقتها مع أنهم راضون على التعليمات المفروضة من المؤسسة. وبالمقابل نجد نسبة

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

28% غير راضين على الأسس التي تطبقها المؤسسة، في حين أكدت نسبة 18% من مفرداتها أنه معظم القرارات لا تأتي في محلها وتليها نسبة 10% ترى أن معظم قراراتها تأتي في محلها.

يرجع هذا التفاوت في النسب بين الرضا وعدم الرضا إلى طبيعة العمل والمنصب الذي يتقلدونه بحيث نجد أصحاب الرتب العالية لديهم مشاركات في بعض القرارات التي تخص وظائفهم (استنادا على عملية تفريغ الاستثمارات) ويرون أن بعض القرارات تخدم مصلحتهم ومصلحة المؤسسة، في حين نجد العمال البسطاء لا يحق لهم ذلك، وأن الطريقة التي يتلقوا بها الأوامر لا تتم إلا عن طريق المشرف، مما تجعلهم غير راضين.

المحور الثالث: متعلق بالفرضية الثانية: الدعم الاشرافي وعلاقته بالالتزام الوظيفي:

الجدول 09: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن وعلاقتهم بالمشرف والقرارات التي يرونها أنها غير مناسبة في بعض الأوقات.

الفئات العمرية									
المجموع		[40-30]		[30-20]					
10	20%	00	00	04	08%	06	12%	حسنة	ما هي العلاقة التي تربطك بـمشرفك
17	34%	03	06%	07	14%	07	14%	عادية	
23	46%	04	08%	09	18%	10	20%	جيدة	
50	100%	07	14%	20	40%	23	46%	المجموع	

تلعب عملية الإشراف دورا فعالا في العملية التنظيمية فنجاح هذه العملية مرتبط بالسياسة التي يتبعها المشرف على عملية العمل فهو يحاول أن يخلق جو من الانسجام والتوافق بينه وبين العمال فالعامل الذي لا يشعر بالراحة النفسية أثناء عمله، غالبا ما يكون سببه العلاقة السيئة التي تجمعها برئيسه المباشر، والتي بدورها تؤثر على الأداء.

فمن خلال المعطيات الامبيريقية المتحصل عليها في الجدول أعلاه حول السياق العلائقي بين السن ونوع العلاقة بالمشرف حيث أقرت نسبة 46% بمجموع 23 مبحوثا تربطهم علاقة جيدة بالمشرف لدى الفئة العمرية [20-29] وتليها نسبة 18% لدى الفئة العمرية [30-39] في حين نجد نسبة 8% للفئة العمرية ما فوق 40 سنة. صرحوا أن لهم علاقة الجيدة مع المشرف بغض النظر على فارق العمر وما يكشف لنا أن المؤسسة قيد الدراسة يخيم عليها مناخ اجتماعي تفرضه العلاقة الطيبة مع المشرف.

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

كما نجد نسبة 34% بمجموع 17 مبحوث تربطهم علاقة عادية مع المشرف، وقد حددت نسبة 14% لدى كل من الفئتين [20-29] و[30-39] وتليها نسبة 6% للفئة العمرية ما فوق 40 سنة. إن علاقته مع المشرف عادية تقتصر على عملية إرشاد وتوجيه في إطار محدود وأخيرا نجد نسبة 20% بمجموع 10 مبحوثين ترى أن علاقتها مع المشرف حسنة هذا ما أكدته نسبة 12% للفئة العمرية ما بين [20-29] وتليها نسبة 8% للفئة ما بين [30-39].

من خلال ما تضمنته البيانات الإحصائية أن غالبية المبحوثين علاقتهم مع المشرف جيدة بالرغم من اختلاف الأعمار يمكن القول انه بإمكان المؤسسة استغلال هذا الجو الودي بين أعضائها والمحافظة عليه لخدمة مصالحها لان الإشراف الجيد يحقق درجات عالية من الفعالية التنظيمية.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين الحرص على تطبيق تعليمات المشرف ومدى الالتزام بأوقات العمل

الحرص على تطبيق التعليمات التي تتلقاها من المشرف		لا		نعم		
المجموع						
70%	35	14%	07	56%	28	نعم
30%	15	08%	04	22%	11	لا
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع

يمثل حضور العامل إلى عمله وانصرافه في الوقت المحدد أحد مؤشرات الالتزام والانضباط وتستكمل هذه الصورة حينما يتوج ذلك بحسن الأداء وتطبيق تعليمات التي يتلقاها من مشرفه فهذا هو حال الموظف الناجح، كما أن هذه الصورة من الالتزام تؤدي إلى تحسين مستوى الإنتاج وتقديس قيمة العمل.

هذا ما تؤكدته نسبة 70% من مفردات الدراسة يؤكدون أنهم ملتزمين بأوقات العمل حيث أقرت نسبة 56% أنها تحرص على تطبيق التعليمات التي تأتي من المشرف مباشرة مع التزامها بأوقات العمل، وتليها نسبة 14% أكدت بأنها لا تطبق التعليمات والأوامر التي تتلقاها من المشرف مباشرة مع انه هناك التزام بأوقات العمل، هذا ما لاحظناه عند زيارتنا للمؤسسة والتي أظهرت أن هناك تفاعل بين المشرفين والمرؤوسين، كما أن العلاقات التي تجمعهم جيدة من خلال طريقة المحادثات بينهم وتلبية الأوامر هذا في ظل علاقات غير رسمية. ومن جهة أخرى أكدت النسبة 30% بعدم التزامها لأوقات العمل، في حين

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

وجد نسبة 22% تحرص على تطبيق التعليمات التي تتلقاها من المشرف، وتليها نسبة 8% تقر بأنها لا تلتزم بأوقات العمل ولا بالتعليمات التي تتلقاها من المشرف من مباشرة هذا قد يعود للأسلوب الإشرافي المتبع من قبل المشرفين ورؤساء المصالح، وهو التساهل والتسامح مع هذه الفئة مما يخلق نوع من التواطئ واللامبالاة.

الجدول رقم(11):يوضح العلاقة بين معاملة المشرف للعمال والمناخ الدافع إلى بقاء العامل في المؤسسة.

معاملة المشرف معك أثناء العمل									
المجموع		صعبة		عادية		مرنة			
10	20%	00	00%	02	04%	08	16%	التعاون	المناخ الذي يدفعك إلى التمسك والبقاء في هذه المؤسسة
21	42%	00	00%	09	18%	12	24%	الماديات	
19	38%	00	00%	06	12%	13	26%	الاحترام	
00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	أخرى	
50	100%	00	00%	18	36%	33	64%	المجموع	

تماشياً مع المعطيات المدونة في الجدول أعلاه حول السياق العلائقي بين معاملة المشرف للعامل أثناء العمل والمناخ الدافع لتمسك والبقاء في هذه المؤسسة، نلاحظ أن الاتجاه العام لمفردات الدراسة وبنسبة 42% سجلت لدى الفئة التي أكدت أن المكسب المادي هو الدافع لها للبقاء في هذه المؤسسة، بينما نسبة 24% ترى أن معاملة المشرف لها مرنة وأن للمكسب المادي دور في تمسكها بهذه المؤسسة، وتليها نسبة 18% ترى أن معاملة المشرف لها عادية وأن للمكسب المادي دور في التمسك والبقاء في المؤسسة، في حين نجد نسبة 38% تؤكد أن للاحترام دور في تمسكها، جاءت نسبة 26% ترى أن طريقة معاملة المشرف تتسم بالمرونة أن المؤسسة يسودها جو الاحترام بين الزملاء والمشرفين وتليها نسبة 12% تقر بعلاقتها مع المشرف عادية وأنه هناك احترام هو الدافع لها للبقاء، ومن جهة أخرى نجد هناك فئة تقر ان لمناخ التعاون والتضامن دور في بقاءها داخل هذه المؤسسة والتي جاءت بنسبة 20%، منها 16% من مفرداتها تؤكد أن معاملة المشرف معها مرنة وأن لمناخ التعاون والتضامن دور في بقاءها، وتليها نسبة 4% ترى بان معاملة المشرف مرنة في حين لم تسجل أي نسبة لدى أي فئة تقر بأن معاملة المشرف صعبة.

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا يتضح أن للمكسب المادي وطريقة معاملة المشرف لعاملين دور في البقاء هذا ما جاءت به نتائج الجدول السابق (04) أكدت أن هناك رضا عن الأجور الممنوحة لدى غالبية الأفراد وكذلك ما جاء به الجدول رقم (09) الذي أكد أن العلاقة مع المشرفين جيد حسب ما أكدته غالبية أفراد الدراسة من هنا يمكن اعتبار أن المشرف هو القلب النابض الذي تستند عليه المؤسسة.

الجدول(12): يوضح السن ومدى رغبة العمال في البقاء من عدمه في المؤسسة.

الفئات العمرية									
المجموع		[40 فما فوق]		[30 - 40]		[20 - 30]			
30	60%	04	8%	13	26%	13	26%	الاستمرار في العمل	في حال توفر
20	40%	03	6%	07	14%	10	20%	التغيير مكان العمل	فرصة عمل
50	100%	07	14%	20	40%	23	46%	المجموع	في مؤسسة أخرى

تبرز الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم(12) أن معظم مفردات العينة أن لهم رغبة في الاستمرار هذا ما مثلته 60% بمجموع 30 مبحوثا على اختلاف الفئات العمرية، فقد أكدت نسبة 26% لكل من الفئة العمرية [20-29] والفئة [30-39] وتليها نسبة 8% للفئة ما فوق 40 سنة بأن لهم رغبة في البقاء، هذا راجع إلى العوامل التنظيمية التي تسود المؤسسة من إجراءات والرواتب وأساليب الإشراف مع نوع العمل والمركز الذي يتقلده العامل كما التخوف من شبح البطالة الذي ظل يهدد فئة الشباب .

وبالمقابل نجد أن نسبة 40% لها رغبة في تغيير مكان العمل وحسب ما أقرته نسبة 20% من الفئة العمرية [20-29] في رغبتها تغيير مكان العمل وتليها نسبة 14% التي تمثل الفئة العمرية [30-39] وأخيرا نسبة 6% لدى الفئة ما فوق 40 سنة يرجع هذا إلى عامل الأجر كما الظروف الاجتماعية التي تلعب دور على نفسية العامل، وعلى العموم يجب على المؤسسة أن توفر لعمالها الظروف الملائمة للعمل وتحافظ عليهم لتحارب فيهم فكرة المغادرة لمؤسسة أخرى خاصة العمال ذوي الخبرة والكفاءة، حتى لا تكون حقل تجارب لأيدي عاملة أخرى فعليها أن توفر لها الاستقرار وذلك بخلق حوافز مادية ومعنوية مراعية في قوانينها الموضوعية والعدالة فبذلك حتما ستوفر للعمال الاستقرار الوظيفي.

تعتبر هذه النتائج جاءت متقاربة مع نتائج دراسة: سمير حليس (2009) بعنوان: التغيير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية، بشركة الزجاج في جيجل. حيث أكدت أن أغلبية المبحوثين وبالنسبة 60.86% من مفردات الدراسة في الجدول رقم (41) ابدوا رغبتهم للبقاء في

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

المؤسسة وأنه يستحيل ترك هذه المؤسسة مهما كانت الظروف حيث أظهرت هذه الفئة الولاء الكبير لمؤسستهم ويعود الأمر إلى أن أفرادها اعتادوا العمل فيها.

الجدول رقم (13): يوضح الحالة الاجتماعية ومدى توافق القيم الشخصية للعامل مع قيم المؤسسة.

الحالة الاجتماعية											
المجموع		أرمل		مطلق		متزوج		أعزب			
40	%80	/	/	/	/	22	%44	18	%36	نعم	هل هناك توافق بين قيمك وقيم المؤسسة
10	%20	/	/	/	/	05	%10	05	%10	لا	
50	%100	/	/	/	/	27	%54	23	%46		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين العلاقة بين الحالة الاجتماعية للعامل ومدى توافق قيمه الشخصية مع قيم المؤسسة، فقد أكدت النسبة 80% لمفردات الدراسة بمجموع 40 مبحوث أنه هناك توافق بين قيمهم الخاصة مع قيم المؤسسة، وحسب ما أكدته نسبة 44% لدى فئة المتزوجين وتليها نسبة 36% لدى فئة العزاب يرجع هذا أن أغلبية مجتمع البحث في حالة اجتماعية مستقرة.

وبالمقابل نجد نسبة 20% مفردات العينة التي أقرت أن قيمها لا تتوافق مع قيم المؤسسة، حيث مثلت نسبة 10% لكل من الفئتين العزاب والمتزوجين أنها لا يوجد توافق بين قيمهم الشخصية وقيم المؤسسة التي يعملون بها ويرجع هذا إلى بعض المشاكل الاجتماعية مثل (بعد السكن، عدم توفر النقل، المشاكل الأسرية....) التي يعانون منها مما تؤثر على عملهم وعلى مردودهم الإنتاجي.

الجدول رقم (14): يوضح العلاقة بين اقدمية العامل ومدى منح الحوافز له.

الأقدمية											
المجموع		أكثر من 16 سنة		من 11 إلى 15 سنة		من 6 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات			
34	%68	03	%06	06	%12	14	%28	11	%22	نعم	هل تمنحك المؤسسة حوافز في عملك؟
16	%32	02	%04	06	%12	06	%12	02	%04	لا	
50	%100	05	%10	12	%24	20	%40	13	%26		المجموع

تشكل فترة الأقدمية البناء المحوري الذي ننهل منه الفهم لكثير من الجوانب البناء التنظيمي وطبيعة الممارسة فيه والتي تقوم على تشجيع والتحفيز على العمل بكفاءة وفعالية، هذا ما كشفت عنه المعطيات الامبريقية في الجدول رقم (14) فقد أكدت نسبة 68% من مفردات الدراسة انه هناك حوافز ممنوحة من

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

طرف المؤسسة على حساب اختلاف المدة المقضاة في العمل، وحسب ما جاءت به نسبة 28% لدى الفئة التي لها مدة عمل من [6-10] أن المؤسسة تقدم لهم حوافز طيلة مسيرتهم الوظيفية، وتليها نسبة 22% لدى الفئة الأقل من 5 سنوات في العمل لها نفس الرأي وأخيرا نسبة 6% لدى الفئة لأكثر من 16 سنة، حيث يقرون أن المؤسسة تقوم بتقديم حوافز من أجل العمل أكثر وذلك لإتباعها أساليب تحفيزية تجعل العمال أكثر رضا عن الأعمال الموكلة لهم هذا ما يدفعهم إلى لبذل أقصى جهد في العمل وإظهار مهارات جديدة، التي تساهم في تنويع الإنتاج طالما أن هناك تقدير لأدائهم المتميز وعملهم المتقن من قبل المشرف وبهذا تعتبر الحوافز المقدمة لهم أداة فعالة لتحريك العامل نحو أداء عالي خاصة إذا منحت بطريقة عادلة هذا ما أشارت إليه " نظرية الإنصاف لآدمز" حيث تشير إلى أن الأفراد يحفزون بتحقيق العدالة في المكافآت التي يتوقعون الحصول عليها مقابل الانجاز الذي يقومون .

وفي المقابل نجد نسبة 32% من الفئة التي أقرت بأنه لا توجد حوافز ممنوحة من طرف المؤسسة، منها نسبة 12% تمثل الفئتين مابين [6-10] و[11-15] وتليها نسبة 4% لدى الفئتين الأقل من 5 سنوات والفئة الأكبر من 16 سنة، أنه ليس هناك حوافز ممنوحة لهم طيلة مسيرتهم الوظيفية، مما ينتج عن ذلك الإحساس بظلم وعدم المساواة بين العاملين وهذا ينتج عنه آثار سلبية مما تؤثر على المؤسسة ككل .

الجدول رقم(15): يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى كيفية إيصال المقترحات للإدارة.

الوظيفة في العمل									
المجموع		مؤهل		متخصص		بسيط			
24%	12	16%	08	08%	04	00%	00	اتصال مباشر	طريقة إيصال مقترحاتك
18%	09	12%	06	06%	03	00%	00	الاجتماعات	
58%	29	08%	04	36%	18	14%	07	المشرف	
00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	الرسالة	
100%	50	36%	18	50%	25	14%	07	المجموع	

كشفت البيانات الإحصائية البارزة في الجدول أعلاه أن نسبة 58% من مفردات الدراسة يعتمدون في إيصال مقترحاتهم عن طريق المشرف، هذا على اختلاف المستويات الوظيفية، وقد حددت نسبة 36% لفئة المختصين وتليها نسبة 14% لفئة البسطاء، وأخيرا نسبة 08% لفئة المؤهلين تقرر باعتمادها على المشرف في إيصال مقترحاته. وفي المقابل نجد نسبة 24% تعتمد على طريقة الاتصال المباشر

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

لإيصال المقترحات. وقد حددت نسبة 16% لدى فئة المؤهلين تليها نسبة 8% لفئة المختصين ولم تسجل أي نسبة لدى فئة البسطاء، ومن جهة أخرى نجد أن هناك من يعتمد على طريقة الاجتماعات لإيصال المقترحات سواء الخاصة بهم أو الخاصة بالمؤسسة حسب ما أشارت له نسبة 18%، والتي مثلت فيه أعلى نسبة 12% لدى فئة المؤهلين وتليها نسبة 6% لدى فئة المختصين في حين لم تسجل أي نسبة لدى فئة البسطاء.

من خلال التحليلات الإحصائية تبين أن جل العمال يعتمدون على المشرف في إيصال مقترحاتهم يتبين هذا أن للمشرف أهمية كبيرة لدى العاملين بحيث يعتبر همزة وصل بين العاملين والإدارة كما أن للعاملين ثقة في مشرفيهم، فقد تبين من خلال الجدول رقم (9) أن للعاملين علاقة جيدة مع مشرفيهم هذا يدل على أن العلاقة الطيبة والمعاملة الجيدة التي يتلقاها العاملون من المشرفين تزيد من ثقة العمال فيهم خاصة الفئة البسيطة. أما الفئة التي تعتمد في إيصال المقترحات عن طريق الاتصال المباشر فهي تمس الفئة ذات مستويات العليا وبطبيعة الحال فئة المشرفين

الجدول رقم(16): يوضح العلاقة بين الوظيفة في العمل ومدى تطبيق القوانين التي تجعل العمال أكثر التزاما.

الوظيفة في العمل									
المجموع		مؤهل		متخصص		بسيط			
40	80%	17	34%	18	36%	5	10%	نعم	هل تطبيق القوانين تجعل العمال أكثر التزاما؟
10	20%	01	02%	7	14%	2	4%	لا	
50	100%	18	36%	25	50%	07	14%		المجموع

تبرز المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه نسبة 80% من مفردات الدراسة، أن تطبيق القوانين واللوائح هي من تجعل العمال أكثر التزاما. منها نسبة 36% من فئة المتخصصين وتليها نسبة 34% من فئة المؤهلين، وأخيرا نسبة 10% لفئة البسطاء. ترى هذه الفئة أن تطبيق القوانين هي من تجعل العمال أكثر التزاما وهذا ما لاحظناه عند زيارتنا للمؤسسة أن جل العمال ملتزمين بقواعد التي تملئها عليهم المؤسسة كالحضور في الوقت، اللباس الرسمي وعدم التغيب عن العمل وكذلك الخوف من العقوبات المادية كالمخيم من الأجور هذا ما صرحه أحد العمال.

وفي المقابل نجد نسبة 20% من مفردات تقر بأن بعكس ذلك أن القوانين واللوائح ليست سبب في التزام العمال نجد منها نسبة 14% لدى الفئة المتخصصة وتليها نسبة 4% لدى الفئة البسيطة وأخيرا

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

نسبة 2% لدى فئة المؤهلين، حيث أقرت مجمل هذه الفئة أن القوانين ليست هي الدافع للالتزام العامل حسب ما صرح به العمال فهناك من يرى العمل بمصداقية وتطبيق العدل في القرارات وهناك من يرى أنه حينما تعطى حقوق العامل بكاملها يلتزم العامل بواجبه، الاحترام وتبادل الآراء الثقة بين الأطراف الفاعلة، الراتب، حسن المعاملة كل هذه العوامل تجعلهم ملتزمين في أداء مهامهم.

الجدول رقم (17): يوضح العلاقة بين اهتمام المشرف بآراء العمال ومدى إتاحة استخدام ما لديك من مواهب ومهارات في العمل.

اهتمام المشرف بالآراء التي يتلقاها منك							
المجموع		لا		نعم			
36	72%	03	06%	33	66%	نعم	استخدام ما لديك من مواهب ومهارات
14	28%	04	08%	10	20%	لا	
50	100%	07	14%	43	86%	المجموع	

يبين الجدول أعلاه نمط العلاقة بين اهتمام المشرف بآراء العمال ومدى إتاحة استخدام ما لديك من مواهب فقد كشفت المعطيات الكمية أن نسبة 72% من مفردات الدراسة تستخدم ما لديها من مواهب ومهارات. منها نجد نسبة 66% تقر بأن المشرف يبدي اهتمام للآراء التي يتلقاها منهم مع استخدام ما لديها من مواهب ومهارات في عملها، وتليها نسبة 6% ترى أن المشرف لا يهتم للآراء التي يتلقاها مع أنها تستخدم ما لديها من مهارات في عملها. إن طريقة تشجيع المشرف للعاملين يزيد من قدرة إبداعهم وتنمية المهارات التي يمتلكونها مما يؤدي إلى زيادة تحسين والتنوع في الإنتاج.

وفي المقابل نجد نسبة 28% تقر أن عملها لا يتيح لها استخدام ما لديها من مواهب ومهارات منها نجد نسبة 20% ترى أن المشرف يبدي اهتمام للآراء التي يطرحونها وان طريقة عملهم لا تتيح لهم الفرصة لاستخدام ما لديهم من مهارات ومواهب، وتليها نسبة 8% من أفراد العينة يقرون أن المشرف لا يبدي اهتمام للآراء التي يطرحونها وان عملهم لا يتيح لهم الفرصة لاستخدام مواهبهم. ويرجع هذا إلى طبيعة العمل وان كل عامل مختص في مجال معين لا يمكن تغييره وأن الأعمال التي يقوم بها لا يحق له أن يستخدم ما لديه من مهارات مقارنة مع العمال الآخرين هذا باعتبار طبيعة نشاط الذي تقوم به المؤسسة.

الفصل الخامس.....تحليل نتائج الدراسة

الجدول رقم (18): يوضح ما مدى التعرض لضغوطات العمل من طرف المشرف .

النسبة	التكرار	
%22	11	نعم
%78	39	لا
%100	50	المجموع

تبرز الشواهد الكمية المدونة في الجدول أعلاه أن نسبة 78% من مفردات الدراسة أنه لا توجد ضغوطات من طرف المشرف على العاملين، وترى أن المشرف سلس في تعامله مع العمال وشرح طريقة العمل وخاصة للفئة التي تم توظيفها حديثا حسب ما أفادنا به أحد العاملين أثناء عملية التفريغ للإستمارات، كما ترى أن المشرف يسعى جاهدا لتوفير ما يخدم مصالحهم ناتج عن العلاقة الطيبة التي تجمعهم بمشرفيهم، هذا باعتباره العنصر الوحيد الذي يعتمدون عليه في حال ما إذا واجهوا بعض الصعوبات في العمل .

في حين نجد نسبة 22% تؤكد عكس ذلك ترى أنهم يتعرضون لضغوطات في عملهم من طرف المشرف وهذه الضغوطات تحددها الظروف اليومية حيث صرح أحد العمال بأنه يتم العمل حتى لساعات كثيرة متأخرة في بعض الأحيان وكذلك انعدام الراحة النفسية أثناء أداء المهام.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: القائلة " يمكن للعدالة التنظيمية أن تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي "

لغرض الوصول إلى نتائج الفرضية الفرعية الأولى والوقوف على أهم المحددات الكفيلة لبناء عدالة تنظيمية داخل المؤسسة وكذا التعرف على أهم الآليات المضمنة في تحقيق الرضا الوظيفي، كشفت المعطيات الإحصائية التي تم إستقاصها من الدراسة الميدانية ما يلي:

- حسب النتائج التي تم تحصيلها في الدراسة الميدانية تؤكد أن للعمال رضا على الأجر الممنوح لهم وهذا وفق لمستوياتهم المهنية حسب ما أقرته نسبة 58% المبينة في الجدول رقم (4).
- كما تعد طريقة مناقشة المدير للقرارات مع العمال تزيد من الإحساس بالإنجاز الفعلي للعمال عند قيامهم بأعمالهم بطريقة جيدة مما يؤدي إلى تطوير المؤسسة وتحقيق رضا المشرف والمؤسسة، هذا ما أكدته نسبة 70% الموضحة في الجدول رقم (5). وهذا يعد مؤشر كافي عن مدى رضا العاملين داخل المؤسسة .

- أن هناك رضا من العمال على القواعد والإجراءات المفروضة من المؤسسة في حال اخطأ أحد العمال والتي أكدتها 72% المبرزة في الجدول رقم (6).
- عدل المدير في حل المشاكل والنزاعات التي تحدث بين العمال هذا ما أقرته نسبة 100% اقرها الجدول رقم(7) وهنا تظهر أهمية العدالة في تحقيق الرضا العمالي .

من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه البيانات نجد أن الفرضية الفرعية الأولى محققة استنادا على النسب العالية المجمعة من الجداول الإحصائية. إن تطبيق المؤسسة لعدالة تنظيمية يساهم في تحفيز العاملين ويرفع من مستواهم الوظيفي وهنا تحقق الرضا الوظيفي لديهم. فيمكن القول أن " العدالة التنظيمية مساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي "

الفصل الخامس..... تحليل نتائج الدراسة

مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: " يمكن للدعم التنظيمي أن يساهم في تحقيق الالتزام الوظيفي " بلورت المعطيات الإحصائية المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، لغرض الوصول والتأكد من مدى تحقق الفرضية الفرعية، كما الهدف منها الكشف عن أهم والميكانيزمات الكفيلة التي تزيد من فعالية الالتزام، تم الاعتماد عن مؤشرات تبرر لنا عن مدى صحة الفرضية، من عدمها جاءت كالتالي:

- ان حرص العمال على تطبيق تعليمات المشرف يؤدي إلى التزامهم بأوقات العمل حسب ما أكدته نسبة 70% بأن هناك حرص والتزام بأوقات العمل. والتي يوضحها الجدول رقم(11)
- حسب التحليل الإحصائي يتضح أن هناك توافق بين قيم المؤسسة وقيم الشخصية للعاملين بالرغم من اختلاف مستويات الحالة الاجتماعية حسب ما جاءت به نسبة 80% المقررة في الجدول رقم (12).
- إن اهتمام المشرف بآراء التي يتلقاها من العمال تزيد من استخراج ما لديهم من مواهب وقدرات فنية داخل مؤسستهم حسب ما أقرته نسبة 72%. في الجدول رقم 13.
- كما تبين أنه لا توجد ضغوطات من طرف المشرف على العمال وذلك بنسبة 78%، كما أوضحت الجدولين رقم 9 و 11 أن العلاقة القائمة بين المشرف وطريقة تعامل المشرف مع العمال جيدة هذا بدوره يؤدي إلى التزام وظيفي للعامل لأن العلاقة الطيبة مع المشرف والزملاء تجعل العامل يشعر بروح الانتماء وكذا يحقق ولاء العاملين للمؤسسة.

وعلى ضوء هذا الطرح يتضح أن الفرضية الفرعية الثانية محققة بنسبة عالية هذا ما تم استقصائه من النسب التي تم جمعها من الجداول الإحصائية فيمكن القول أن للدعم الإشرافي مساهمة في تفعيل الالتزام الوظيفي.

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة

من خلال مجموعة النتائج الجزئية التي توصلنا إليها نصل إلى نتيجة عامة، كمحاولة رامية للإجابة على التساؤل الرئيسي للإشكالية البحث الذي هو : هل يساهم الدعم التنظيمي في تحقيق الاستقرار الوظيفي؟

من خلال المعالجة النظرية والامبريقية لموضوع دراستنا الذي يتمحور حول الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة. اتجهت دراستنا للكشف عن واقع العلاقة القائمة بين هذين المتغيرين، كما هدفت لمعرفة العوامل الدافعة لتحقيق الاستقرار الوظيفي، وكذا الكشف عن فوائد التي يمكن أن يحققها الدعم التنظيمي من خلال تحقيق الاستقرار الوظيفي، وانطلاقاً من تفسير الفرضيات الفرعية التي أكدت صحتها وإتباع مجموعة من المعايير، تبين أن فرضية الرئيسية لدراسة القائلة " يمكن للدعم التنظيمي أن يساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين محققة بنسبة عالية، هذا ما أثبت أن للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة دور في تحقيق الرضا وتفعيل الالتزام هذا بدوره يؤدي إلى تحقيق فعالية تنظيمية تقوم على الثقة والشعور بالانتماء والتي ترجع بالإيجاب على المؤسسة والعاملين على حد سواء.

إن طبيعة العلاقة بين متغير الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي هي: علاقة سببية فالعامل إذا شعر باهتمام في عمله ثبت واستقر فيه وبذل جهداً في أداء المهام الموكلة إليه مما يزيد من درجة رضاه والتزامه في المؤسسة وبالتالي يحقق أداء وتميز.

خاتمة

الخاتمة:

تعرضنا في مختلف أقسام دراستنا الراهنة المعنونة ب:الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي. إلى مختلف القضايا النظرية والميدانية التي اهتمت بمسألة الدعم التنظيمي بباقي متغيرات البناء التنظيمي، فمن خلال هذه العلاقات الترابطية بين هذه المتغيرات قمنا بتقصي علاقة محددة كانت محل دراستنا هي الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي، ولتحقق هذا الهدف وظفت الدراسة مجموعة من الإجراءات المنهجية في ثنايا دراستنا حيث تعرضنا إلى تحديد الأهداف، والمفاهيم ومختلف التطورات النظرية التي زودتنا بتصوير محدد عالجننا في ضوءه متغيرات الدراسة كما تعرضنا لمختلف الأبحاث الإمبريقية التي سمحت لنا بتحديد الجوانب المختلفة للدعم التنظيمي بكل أبعاده، وتجسيد الاستقرار الوظيفي بكل أبعاده، من هذا المنطلق سعت دراستنا الراهنة إلى تقصي واقعهما في المؤسسة حضنة للحليب بمسيلة. تم توظيفت الدراسة لمجموعة من الأدوات المنهجية تتماشى مع أهداف الدراسة الميدانية هذا بغيت التأكد من مدى الصدق الإمبريقي للفرضية العامة وجزأت إلى فرضيتين فرعيتين، الشيء الذي قادنا للتوصل إلى جملة من النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة إلى جانب هذا طرحت الدراسة الراهنة جملة من القضايا المتعلقة بالعدالة التنظيمية، ونمط الدعم الإشرافي كمحددات للدعم التنظيمي، كما تم التطرق إلى نمط الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي كمحددات للاستقرار الوظيفي، ومن خلال المعطيات النظرية الإمبريقية التي تم جمعها اتضح لنا جليا أن هناك علاقة بين الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي وقد كما بينت أن للعدالة التنظيمية مساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي، وللدعم الإشرافي مساهمة في تفعيل الالتزام الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المعاجم والقواميس:

- 1- الصحاف، حبيب.(1997). معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي_ انجليزي، ط1. مكتبة لبنان ناشرون: لبنان.
- 2- ابن منظور. (د،س). لسان العرب. دون بلد: دار المعارف.
- 3- عمر، مختار أحمد.(2008). معجم اللغة العربية المعاصرة، ط1. المجلد عالم الكتب: القاهرة.

قائمة الكتب:

- 1- الشناوي، صلاح الدين.(1995). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، د ط. دار الجامعات المصرية: بدون بلد.
- 2- العديلي، ناصر محمد.(1995). السلوك الإنساني والتنظيمي، د ط. منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- 3- العميان، محمود سلمان.(2005). السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال ، ط3. عمان: دار وائل النشر والتوزيع.
- 4- حسن، عادل.(1974). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، د ط. الإسكندرية: دار الجامعات المصرية.
- 5- حسين، عبد الباسط محمد.(1978). التنظيم الاجتماعي في المجتمع، د ط. القاهرة: مكتبة غريب.
- 6- دليو، فضيل وآخرون.(1999). أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، د ط. منشورات جامعة منتوري، قسنطينة: دار البحث.
- 7- سلاطونية، بلقاسم، الجيلاني حسان.(2004). منهجية العلوم الاجتماعية، د ط. عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- 8- شفيق، محمد.(2001). البحث العلمي. الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د ط. الاسكندرية: المكتبة الجامعية.
- 9- عاشور، أحمد صقر.(1979). إدارة القوى العاملة، ط1. بيروت دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- 10- عبد الحي، عبد المنعم.(2007). علم الاجتماع الصناعي، المصنع ومشكلاته الاجتماعية، د ط. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

- 11- عبد الواسع، عبد الوهاب أحمد. (1973). علم الإدارة الأفراد، ط1. الرياض.
- 12- عز الدين، أمين. (1964). مدخل شؤون العمل وعلاقاته، د ط. د بلد: مكتبة القاهرة الحديثة.
- 13- عنصر، يوسف. (2007). الاشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر، د ط. قسنطينة: مخبر علم الاجتماع للإتصال والبحث والترجمة.
- 14- كنون، مسعودة. (1999). أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، ملاحظات حول الاستخدام الميداني لبعض التقنيات البحث السوسيولوجي. قسنطينة: منشورات جامعة منتوري.
- 15- ماهو عليش، محمد. (د،س). مبادئ الموارد البشرية، الكويت: وكالة المطبوعات.

قائمة البحوث والرسائل الجامعية:

- 1- أسعد أبو حماد أبو رمان، وآخرون. (2012). العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي، جامعة العلوم التطبيقية: الاردن.
- 2- الرشيدى، عادل عامر، وآخرون. (2013). نظرية التبادل الاجتماعي، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز: السعودية.
- 3- جبيلي، فاتح. (2006). الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية. قسم علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري: قسنطينة.
- 4- حليس، سمير. (2009). التغير التكنولوجي والاستقرار المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري: قسنطينة.
- 5- ديب، احمد. (2014). أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنوروا، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 6- شعلان، ماضي. (2014). الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى موظفات الإدارات، دراسة تطبيقية بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان. المجلد3، العدد 12.
- 7- علياء، حسيني علاء الدين نوح. (2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال. جامعة الشرق الأوسط.

8- منصور، ربيعة. (2014). الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص. دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر: باتنة.

المحاضرات والندوات:

1- قجة، رضا. (2017). النظرية الوظيفية البنائية، مقياس نظريات علم الاجتماع، السنة الثانية ماستر تنظيم وعمل. قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة المسيلة.

الملاحق

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
موضوع الاستمارة:

الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي
دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب

إشراف الاستاذ: بن خالد جمال

إعداد: شهلي نبيلة

السنة الجامعية 2016-2017

ملاحظة: هذه المعلومات سرية، لا تستخدم إلا لأغراض علمية.

أولاً: بيانات حول الخلفية الاجتماعية والاقتصادية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- الحالة الاجتماعية
- 4- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5- الاقدمية:.....
- 6- الوظيفة في العمل: بسيط متخصص مؤهل

ثانياً: بيانات متعلقة حول الدعم التنظيمي

بيانات متعلقة بالعدالة التنظيمية

- 7- ماهي الأسس التي يتم من خلالها تقييم العامل؟
- على أساس الخبرة والأقدمية
- على أساس الكفاءة المهنية
- على أساس المؤهل العلمي
- 8- هل هناك بين ما تتقاضاه من أجر ومستواك المهني؟
- نعم لا
- 9- عندما يأخذ المدير قرار متعلق بوظيفتك:
- هل يناقشه معك بحساسية؟
- هل يناقشه معك بمنتهى الصراحة؟
- هل يبدي اهتماماً بمصلحتك كموظف؟
- 10- عندما يخطأ أحد الموظفين ماهي الاجراءات التي تتخذها المنظمة بحقه؟
- تنذره
- تخصم من راتبه
- إجراءات أخرى تذكر.....
- 11- عندما يتدخل المدير لحل الخلافات بين الموظفين. هل:
- ينحاز لطرف دون الآخر يحكم بالعدل
- 12- في اعتقادك. هل أن معظم القرارات التي تخص وظيفتك تأتي في وقتها المناسب؟
- نعم لا

بيانات متعلقة بالدعم الإشرافي

- 13- ماهي العلاقة التي تربطك بمشرفك؟ حسنة جيدة عادية
- 14- هل يثق فيك مشرفك؟ نعم لا
- 15 في حال الإجابة ب: نعم. ما هو مصدر ثقتك بمصداقية التعليمات التي تتلقاها من طرف مشرفك؟
- طبيعة تلك القرارات - الثقة بطبيعة قرارات مشرفك
- الشخصية التي يمتاز بها مشرفك
- 16- هل تحرص على تطبيق التعليمات التي تأتي من مشرفك مباشرة؟ نعم لا
- 17- كيف ترى معاملة مشرفك معك أثناء العمل:
 مرنة عادية صعبة
- 18- هل تعتقد أن مشرفك يبدي اهتماماً للآراء التي يتلقاها منك؟
 نعم لا
- 19- هل يقدم مشرفك الحلول المناسبة لصعوبات التي تواجهها؟
 نعم لا
- 20- هل تعاني من ضغوطات من طرف مشرفك أثناء العمل؟
 نعم لا
- 21- في حالة الإجابة بنعم. ماهي هذه الضغوطات فيما
تتمثل؟.....

ثالثاً: بيانات حول متعلقة بالاستقرار الوظيفي

بيانات متعلقة بالالتزام الوظيفي

- 22- هل هناك توافق بين قيمك الخاصة وقيم المؤسسة؟ نعم لا
- 23- هل أنت مواظب على الحضور للعمل في الوقت المحدد؟ نعم لا
- 24- هل يتيح لك عملك استخدام ما لديك من مواهب ومهارات؟ نعم لا
- 25- ما هو المناخ الذي يدفعك الى التمسك والبقاء في هذه المؤسسة؟
- مناخ التضامن والتعاون - مناخ الاحترام وتبادل الآراء
- المكسب المادي - أخرى تذكر.....
- 26- في حال توفر فرصة عمل مشابهة لعملك في مؤسسة أخرى.
- تفضل الاستمرار في العمل داخل هذه المؤسسة

- تلجأ الى التغير وقبول العرض

27- هل ترى أن تطبيق اللوائح وقوانين المؤسسة تجعل من العمال أكثر التزاماً؟

نعم لا

28- في حالة الاجابة بلا :ماهي العوامل التي تجعلهم

ملتزمين؟.....

بيانات متعلقة بالرضا الوظيفي

29- هل أنت راض على منصب عملك؟ نعم لا

30- هل أنت راض على الاسس والتعليمات التي تفرضها المؤسسة؟ نعم لا

31- كيف توصل مقترحاتك الخاصة بعملك للإدارة مؤسستك:

- عن طريق الاتصال المباشر - عن طريق مشرفك

- عن طريق الاجتماعات - عن طريق رسالة

32- هل أنت راض على طريقة ايصال مقترحاتك الخاصة؟ نعم لا

33- هل تمنحك المؤسسة حوافز في عملك؟ نعم لا أحيانا

34- ما هو شعورك عند القيام بعملك؟

- تشعر بالإنجاز الفعلي له - هدفك إرضاء مشرفك والمؤسسة

