

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة



ميدان: العلوم الاجتماعية

فرع: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالب (ة):سمية ختة

تحت عنوان

جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة

اللجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة:المسيلة

اسم ولقب الأستاذ (ة):السعيد فكرون

مشرفا ومقررا

جامعة:المسيلة

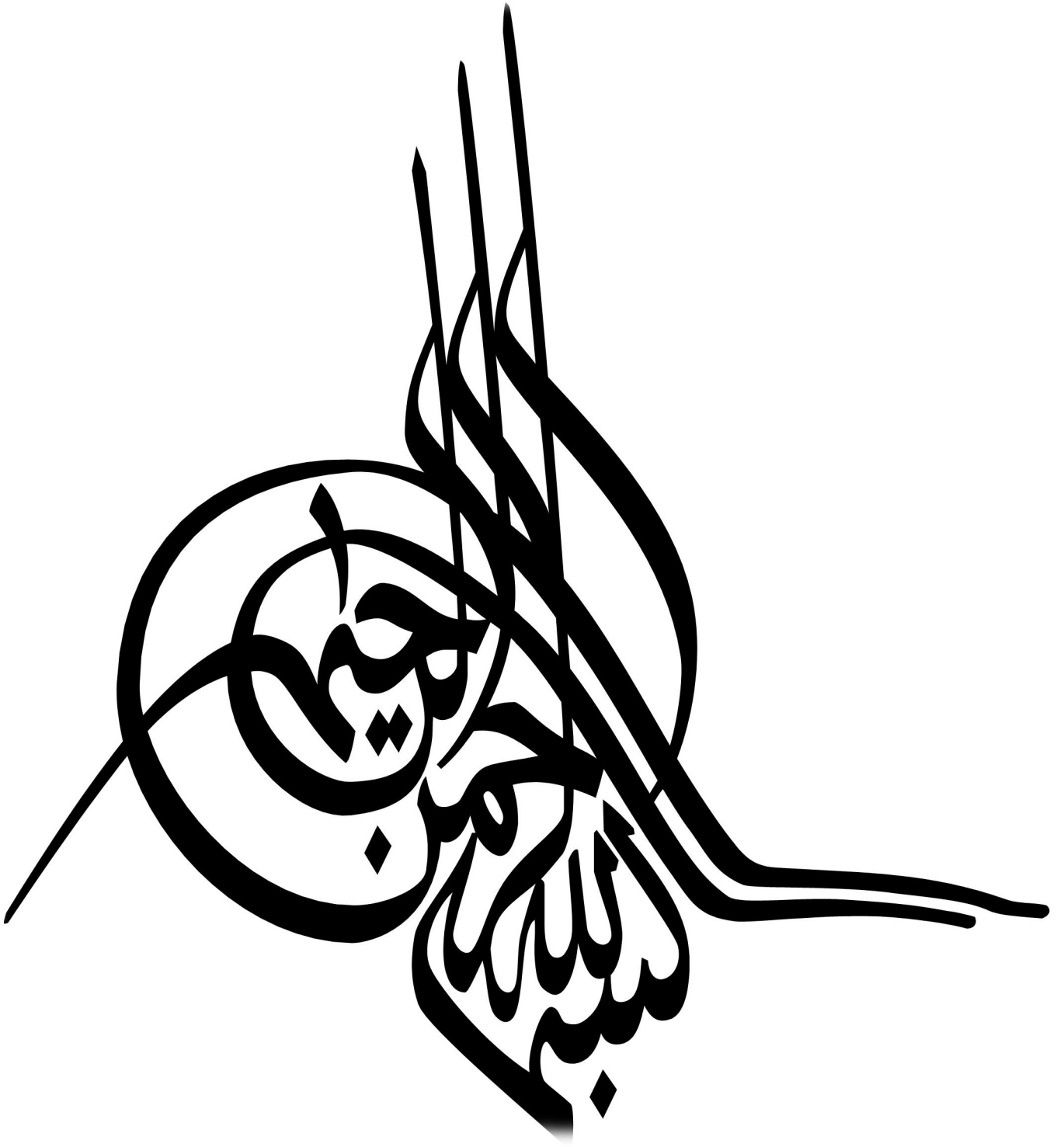
اسم ولقب الأستاذ (ة):مصطفى بوجلال

مناقشا

جامعة:المسيلة

اسم ولقب الأستاذ (ة):طبيب تومي

السنة الجامعية: 2018/2017



شكر و عرفان

بعد الحمد والشكر لله تبارك وتعالى الذي أعاننا على انجاز هذا العمل
المتواضع

ويسر لنا أمورنا وأمدنا بالصبر والعزيمة، نتقدم بجزيل الشكر والعرفان
والامتنان

إلى الأستاذ الدكتور المشرف مصطفى بوجلال على دعمه العلمي
وتوجيهاته

القيمة ، ومساعدته لنا طيلة انجاز هذا العمل.

وكذا نتوجهها بشكرنا الجزيل إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع ،

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

ختة سمية.

فہرِس

المختویات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العناوين
	◀ شكر وعرافان ◀ ملخص الدراسة ◀ فهرس المحتويات ◀ فهرس الجداول
أ	- مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
08	◀ إشكالية الدراسة
09	◀ أهمية الدراسة
09	◀ أهداف الدراسة
10	◀ تحديد مفاهيم الدراسة
12	◀ فرضيات الدراسة
12	◀ الدراسات السابقة
الفصل الثاني: جودة حياة العمل رؤية سوسيوتنظيمية	
17	◀ تمهيد
18	◀ أولاً: محددات جودة العمل
20	◀ ثانياً: الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل
20	◀ ثالثاً: عوامل تحقيق جودة حياة العمل
21	◀ رابعاً: المقاربة النظرية لجودة حياة العمل
22	◀ خلاصة
الفصل الثالث: الاستقرار الوظيفي رؤية سوسيوتنظيمية	
24	◀ تمهيد
25	◀ أولاً: محددات الاستقرار الوظيفي
25	◀ ثانياً: أهمية الاستقرار الوظيفي
27	◀ ثالثاً: المقاربة النظرية للاستقرار الوظيفي
30	◀ خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
32	◀ تمهيد
33	◀ أولاً: مجالات الدراسة
37	◀ ثانياً: المنهج المستخدم
37	◀ ثالثاً: أدوات جمع البيانات
39	◀ رابعاً: أسلوب اختيار مجمع البحث
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج	
41	◀ تمهيد
42	◀ أولاً: عرض وتحليل النتائج
42	_ تحليل البيانات الشخصية
45	_ تحليل البيانات المتعلقة بجودة حياة العمل
55	_ تحليل البيانات المتعلقة بالاستقرار الوظيفي
60	◀ ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة
60	_ تحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى
64	_ تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية
68	_ تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة
72	◀ ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
74	◀ رابعاً: مناقشة نتائج الفرضية العامة
76	- خاتمة
78	- قائمة المراجع
	- الملاحق

فہر س

الجد اول

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
42	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
42	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	2
43	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	3
43	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوضع المهني	5
45	يبين مساواة الرئيس في حل المشاكل الخاصة بالعمل	6
46	يوضح تدعيم الإدارة للإنجازات المحققة من قبل الأفراد	7
46	يوضح مشاركة العمال في إعداد الخطط والاستراتيجيات	8
48	يوضح المشاركة في اتخاذ القرار	9
49	يوضح القدرة على التعبير عن الأفكار الجديدة بثقة	10
50	يوضح القيام بإنجاز الأعمال بأسلوب متجدد	11
50	يوضح المساهمة الخاصة بإنتاج أفكار جديدة يقدمها في مجال العمل	12
51	يوضح البحث عن أفكار جديدة غير مألوقة لحل المشكلات	13
51	يوضح القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة	14
52	يوضح التمتع بالمهارة في النقاش والحوار	15
52	يوضح الحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيك للاستفادة منه	16
53	يوضح القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة	17
53	يوضح تحمل المسؤولية على القيام بالأعمال	18
54	يوضح التنوع في الواجبات	19
54	يوضح مساعدة العمل على اكتساب مهارات جديدة	20
55	يوضح توفر التجهيزات المناسبة لطبيعة العمل	21
55	يوضح وجود ضجيج في مكان العمل	22
56	يوضح الترقية في العمل وتعلقها بالكفاءة	23
57	يوضح تناسب الراتب مع طبيعة العمل	24
58	يوضح المواظبة على الحضور للعمل في الوقت المحدد	25
58	يوضح الغياب المتكرر عن العمل	26
59	يوضح تناسب تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي	27

60	يبين العلاقة بين تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح وارتباط الأهداف الشخصية نحو الوظيفة	28
61	يبين العلاقة بين المرؤوس يعمل على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل	29
63	يبين العلاقة بين مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل	30
64	يبين العلاقة بين القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل	31
65	يبين العلاقة بين الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل والشعور بالمشقة في العمل	32
67	يبين العلاقة بين القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة واعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا	33
68	يبين العلاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي	34
69	يبين العلاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي لتحمل المزيد من المسؤولية والارتياح في الوظيفة	35
71	يوضح العلاقة التمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل	36

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المؤسسة أحد الفاعلين الأساسيين في تطوير النشاط الاقتصادي والاجتماعي فهي وحدة متكاملة قائمة على أساس التفاعلات والعلاقات المتبادلة بين مختلف مكوناتها وأجزائها، فالمؤسسة تظم مجموعة من الوحدات والأقسام المتساندة والمتكاملة وظيفيا لتحقيق أهدافها وفقا لاستراتيجيات مسطرة، معتمدة في ذلك على العناصر المادية من: موارد أولية، رؤوس أموال وآلات، وكذا القوى العاملة: المتمثلة في المورد البشري والذي يعد من أهم سبل نجاح أي مؤسسة وجود أفراد قادرين على بذل المجهود المطلوب للقيام بكافة أنشطة العمل داخل التنظيم ولكي تضمن المؤسسة اندماج أفرادها واستقرارهم وحب توفى جودة حياة عمل قادرة على خلق ذلك الاندماج والاستقرار باعتبارها المحرك الأساسي للطاقات والقدرات فهي تؤثر بالدرجة الأولى على تميز وكفاءة أداء المورد البشري وتحقيق الأهداف التنظيمية، من خلال استقرار العاملين فيها كونه من السلوكيات المرغوب فيها والمطلوب تعزيزها فالاستقرار التنظيمي أصبح وما يزال جدير بالاهتمام كونه يولد لدى الأفراد إحساسا عاليا بالأمان والاندماج وأن غياب الاستقرار الوظيفي يؤدي إلى تخفيض الفاعلية العالية، ومن أجل إرضاء العاملين لديها وإسعادهم وزيادة شعورهم بالاندماج في حياتهم الوظيفية فهي تحتاج إلى أقصى درجات من الوعي والمسؤولية واستيعاب برامجها وأهدافها في تحسين جودة حياة العمل.

حيث تم تقسيم موضوع الدراسة إلى مجموعة من الفصول المتعاقبة، وهي كالتالي:

الفصل الأول يتعلق بالإطار العام بالدراسة التي تحتوي على الإشكالية، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، فرضيات الدراسة، الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فيتمحور حول جودة حياة العمل رؤية سوسيوتنظيمية وتم فيه تناول مختلف الجوانب والعناصر التي تتكون منها جودة حياة العمل.

أما الفصل الثالث فهو خاص بالاستقرار الوظيفي، وتم فيه تناول مختلف الجوانب والعناصر.

والفصل الرابع تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة.

والفصل الخامس تناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة، وأيضا مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

الفصل الأول

(الإطار العام للدراسة)

- أولا - إشكالية الدراسة.
- ثانيا - أهمية الدراسة.
- ثالثا - أهداف الدراسة.
- رابعا - تحديد المفاهيم الدراسية.
- خامسا - فرضيات الدراسة.
- سادسا - الدراسات السابقة.

أولاً- الإشكالية الدراسة:

يعد موضوع جودة حياة العمل من المواضيع التي نالت اهتماما كبيرا خاصة في العقود الثلاثة الأخيرة لمواكبة سياسة التغيير والتطوير التنظيمي، ويهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات الصناعية بقصد توفير حياة عمل أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم؛ وفي هذا الإطار يعد تمكين العاملين أحد العناصر الرئيسية المطلوبة لتحقيق جودة حياة العمل كونه يهدف إلى مساعدة العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة في أداء عملهم وتحقيق أفضل النتائج، وذلك من خلال أشكال مختلفة منها:

تفويض السلطة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وزيادة مسؤولياتهم من خلال إثرائهم الوظيفي وتنمية تفكيرهم الإبداعي.

اهتمت العديد من البحوث والدراسات بأهمية موضوع جودة حياة العمل في المنظمات فحرص على تحقيق الاستقرار وبعد هذا الأخير من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية، فهو يمثل شرطا ومعيارا مهما لنجاح التنظيم والمنظمة ويساعدها على أن تنفرغ إلى نشاطاتها وأعمالها الرئيسية وأن تمارسها من باب الثقة في تنظيمها المتماسك، إن الاستقرار في التنظيم يساعد على بناء الخبرة لدى العاملين والذين تم اختيارهم بشكل علمي وسليم، وهذا ما سيقود بدوره إلى الإبداع والتفوق كما يساهم ذلك في بناء هيكل سليم للتخطيط والمتابعة والرقابة على مستوى المنظمة.

إن أغلب نتائج الدراسات تشير إلى أن الواقع الجزائري يفتقد وجود استقرار وظيفي الذي يستحيل الوصول إليه في ظل سياسات وقرارات إدارية قديمة وعدم الجدية في مواكبة التطور العلمي فيما يخص الاهتمام بالموارد البشري وتدريبه وتطويره بكل الوسائل الممكنة في سبيل الرقي بمستوى العمل وارتفاع معدلات النمو في المنظمات، فواقع العمل في الجزائر بعيد كل البعد عن وجود أي عوامل تحقق الاستقرار الوظيفي إلا في حالات محدودة جدا. وتدعيما لما سبق تبلور سؤال الانطلاق كالاتي:

- ما علاقة جودة حياة العمل بالاستقرار الوظيفي؟ .

ولتضمنين معالم الوضوح في سياقاتها المنهجية والمعرفية نبلور الأسئلة الفرعية التالية:

- ما علاقة تمكين العاملين بالاندماجية في العمل؟ .
- ما علاقة التفكير الإبداعي بالتوافق المهني؟ .
- ما علاقة الإثراء الوظيفي بالأمان الوظيفي؟ .

ثانيا - أهمية الدراسة:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المنظمات في تنفيذ أنشطتها، وبرامجها وتحقيق أهدافها، ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث كيف تجعل هذا العنصر الإنساني يقدم أفضل ما لديه لصالح المؤسسة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات نحو النمو والتطور وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، ومن هنا يتضح دور المنظمات في ضرورة فهم الاحتياجات والمتطلبات المعنوية والمادية للمساعدة على استقرارهم الوظيفي فالاهتمام بجودة حياة العمل يقضي على العديد من المشاكل، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة تهدف إلى كشف الدور الذي تلعبه جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي مستمدة أهميتها بما اكتسبته متغيراتها من أهمية بوصف جودة حياة العمل، والاستقرار الوظيفي من المواضيع التي أقبل عليها الباحثون في أوروبا إقبالا كبيرا، بيد انه لم تجد الاهتمام الكافي من طرف الباحثين الجزائريين رغم أن المنظمات الجزائرية في أمس الحاجة إلى الكثير من الدراسات لوضع تصور دقيق حول الموضوع محل الدراسة يتعين لفت انتباه المنظمات الجزائرية لأهمية جودة حياة العمل والاستقرار الوظيفي.

ثالثا - أهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف تصبوا إليه كآلية لكشف الغموض الذي يجتاحها، في هذا السياق نبلور الأهداف

المحورية التالية:

- محاولة الوقوف على واقع الاستقرار التنظيمي داخل المؤسسة.
- كشف أهمية جودة حياة العمل داخل الواقع المؤسسي.
- محاولة الوقوف على أهم المحركات الكفيلة بتعزيز الأمان الوظيفي داخل المؤسسة.
- الكشف على مدى فاعلية التفكير الإبداعي في الاستقرار الوظيفي.

- محاولة الوقوف على واقع التوافق المهني داخل المؤسسة.

رابعاً - تحديد مفاهيم الدراسة:

☑ **مفهوم جودة حياة العمل:** تعد جودة حياة العمل السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة حياة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فجاح المنظمة بنهية جودة مناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً¹.

هو مصطلح عام يتضمن المبادرات الإدارية المتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين (Mayers). هي درجة الفرصة المتاحة للعمال لاتخاذ قرارات تؤثر في بيئة العمل الخاصة بهم، فكلما زادت الفرصة كلما عظمت جودة الحياة الوظيفية (Cetro).

هي الأنشطة التي تقوم بها المنظمة من أجل تحسين الحياة الوظيفية للعاملين وتحسين الإنتاجية التنظيمية (Lewis, fandt, Goodman). إنها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العمال وتقدم التغيرات في ثقافة المنظمة، وتحسين الجوانب الجسمية والمعنوية للعاملين عن طريق إيجاد فرص النمو والتطور (Gibson, Ivncevich, Donnely)². هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها³.

1- خالد عبد الرحمان الهيتي: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 275.

2- سيد محمد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري، القاهرة، 2007، ص 37.

3- موسوعات عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس: إدارة السلوك التنظيمي، دار عنيداء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015، ص 34.

التعريف الإجرائي: هي دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين مما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم.

الاستقرار الوظيفي دلالة مفاهيمية: أ- الاستقرار لغة: استقرار: اسم مصدر استقرَّ، يستقرُّ، استقرَّ، فهو مُستقرٌّ، استقرَّ فغي المكان: تمكن فيه وسكن، استقرَّ رأيه على الأمر: صمم عليه واتخذ قراراً بشأنه¹.

مفهوم الاستقرار الوظيفي: اهتم الكثير من الباحثين الاجتماعيين في الميدان الصناعي بموضوع الاستقرار الوظيفي وغالبا ما يربطونه بعوامل الرضا عن العمل ومن هنا جاءت بعض التعاريف التي حاولت تحديد مصطلح الاستقرار داخل المؤسسة ونذكر منها:

تعريف محمد علي محمد: الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار².

تعريف أحمد عبد الواسع: إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف، ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكأن إنتاجه لا يدعوا للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمن استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمن أمنه الصناعي وترقيته³.

التعريف الإجرائي: يعتبر الاستقرار هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغييره بالإضافة إلى خلق جو مناسب للعمل وتهيئة الظروف الملائمة حتى يشعر العامل بالأمن والطمأنينة في عمله ومستقبله المهني وتدرجه.

¹ - الفيروز أبادي مجد الدين: القاموس المحيط، ج1، عالم الكتب، لبنان (د.ت) ص 80.

² - محمد ماهر عليش: مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، شارع فهد، الكويت، ص 34.

³ - عبد الوهاب أحمد عبد الواسع: علم إدارة الأفراد، الرياض، 1973، ص 81.

خامسا - فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لجودة حياة العمل علاقة بالاستقرار الوظيفي.

الفرضيات الفرعية:

- يسهم تمكين العاملين في تنمية الاندماجية في العمل.
- تساهم في تنمية التفكير الإبداعي في ترسيخ التوافق المهني.
- يعمل الإثراء الوظيفي على تضمين أبعاد الأمان الوظيفي.

سادسا - الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة بمثابة الإطار النظري أو المرجع النظري يعود إليه الباحث ليستطيع تلمس كل جوانب موضوعه والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية، ففي المجال النظري تساعده على طرح المشكلة بدقة وتحديد المفاهيم والمصطلحات وصياغة الفروض بشكل واضح، وفي الجانب الميداني إذ يتعرف على المناهج المستخدمة وأدوات البحث وكيفية توظيفها وكل ذلك يساعده ويكون له عونا مرشدا في إنارة طريقه لتفادي الأخطاء ومعرفة الصعوبات التي يضعها في الحسبان، ومن الدراسات التي تناولتها للمساهمة في إثراء الموضوع ما يلي:

الدراسة الأولى: دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي* وتمثلت مشكلتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية بقطاع غزة؟.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي الأشغال العامة والإسكان، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (162) عامل وقد تم استرداد (139) استبانته، واستخدم الباحث

*واقع جودة الحياة الوظيفية، المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة فلسطين، 2016.

الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات، وبعد إجراء عملية تحليل البيانات تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.

توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين.

الدراسة الثانية: دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي* تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة التابعة لجامعة المنصورة، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية محل الدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي، وقد تكون مجتمع الدراسة على جميع العاملين الدائمين من فئات الإداريين والأطباء بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، ويبلغ العدد الإجمالي للمجتمع 3659 مفردة، وقد بلغت العينة 350 مفردة.

وبعد إجراء عملية تحليل بيانات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

الانخفاض النسبي لمستوى جودة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين والأطباء إلا في الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف.

إن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي، وأن أهم هذه العوامل تأثيرا تتمثل في : الأجور والمكافآت، وخصائص الوظيفة، وظروف بيئة العمل المعنوية، وأسلوب الرئيس في الإشراف.

الدراسة الثالثة: دراسة أحمد لغبي* و تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: هل يؤثر التغيير التنظيمي على الاستقرار الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونغاز بالمديرية العامة بسطيف؟

وتتبع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

* عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد السادس والعشرون، العدد الثاني، يولييه 2004، ص 251.

* أحمد لغبي: التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2015.

ما طبيعة التغيير التنظيمي الذي عرفته بمؤسسة سونلغاز؟

ما مستوى الاستقرار الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز؟

هل توجد علاقة بين طبيعة التغيير الذي شهدته مؤسسة سونلغاز والاستقرار الوظيفي لدى عمالها؟

ولقد اعتمد على دراسته على الفرضيات التالية :

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطيه بين طبيعة التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز .

توجد علاقة ارتباطيه بين المشاركة في التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي لدى عمال المؤسسة بسونلغاز .

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي وتم اللجوء إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة وكان حجم العينة 80 مفردة، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة والملاحظة بالمشاركة .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

مستوى التغيير التنظيمي السائد في المؤسسة سونلغاز مرتفع.

مستوى الاستقرار الوظيفي لدى العمال في المؤسسة مرتفع.

توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين المشاركة في التغيير بمؤسسة سونلغاز والاستقرار الوظيفي لعمالها.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تمت الاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة .
- تمت الاستفادة منها أيضا في البناء المنهجي للدراسة، وبالأخص في اختيار المنهج وبناء أداة جمع البيانات.
- كما تمت الاستفادة منها أيضا في تحليل وتفسير البيانات.

1- أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة الأولى والثانية مع هذه الدراسة في تناولها لجودة حياة العمل>Nama الدراسة الثالثة فتتفق معها في دراسة المتغير المستقل الاستقرار الوظيفي.
- اتفقت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي واستخدام الاستمارة (الاستبيان) كأداة أساسية لجمع البيانات.

2- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- لعل أهم اختلاف بين الدراسة الراهنة والدراسات السابقة التي تم التطرق لها في هذه الدراسة هو الميدان المعرفي حيث إن دراستنا تنتمي إلى مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل بينما تنتمي الدراسات الأخرى إلى مجالات معرفية أخرى كما تبين في عرض معلومات انجاز كل دراسة.
- اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الهدف.
- اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى في المجال الزمني وكذا المكاني، فهناك دراستين في غير الجزائر فقوانينها غير قوانيننا وظروف العمل وأساليب التسيير النابع من نمط الحكم وقوانين التوظيف وطرقه وكذا في أسلوب التعامل والتسيير،بالإضافة إلى ذلك الاختلاف في أوضاع الدراسات الفلسطينية كمثيلتها الحالية.
- اختلفت أيضا هذه الدراسة مع الدراسات السابقة الأخرى من حيث المجال المكاني في نوع المؤسسة ميدان الدراسة.

الفصل الثاني

(جودة حياة العمل رؤية سوسيو تنظيمية)

• تمهيد

أولا - محددات جودة حياة العمل.

ثانيا - الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل.

ثالثا - عوامل تحقيق جودة حياة العمل.

رابعا - المقاربة النظرية لجودة حياة العمل.

• خلاصة.

تمهيد:

تجدد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل والذي يرمز له بالاختصار (QWL) في السنوات الأخيرة الماضية، من قبل الباحثين الأكاديميين والمهتمين في منظمات الأعمال، وذلك بوصفهم له بأنه أهم مصادر رضا العاملين، والعنصر المميز لبيئة عمل منظمة ما عن غيرها.

وهنا قد برز الاهتمام بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية لتحسين جودة حياة العمل للعاملين في كل المنظمات، والسعي من قبلها لتطبيق كل النشاطات الخاصة بها، لغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم في بيئة العمل.

أولاً- محددات جودة حياة العمل:

- **تمكين العاملين:** هي فلسفة يقصد بها إعطاء العاملين السلطة والأدوات والمعلومات التي يحتاجونها للقيام بأعمالهم بقدر كبير من الاستقلالية والثقة بالنفس الضروريان للقيام بأعمالهم بكفاءة فهي أسلوب دافعي لأنه يؤثر في مشاعر العاملين ويمكنهم من استنباط قدراتهم الكامنة واستغلالها إلى أقصى إمكاناتها، وبذلك يشبع الفرد المستويات العليا من احتياجاته للإنجاز والتقدير وتحقيق الذات، فتمكين العاملين يتضمن تعيين مهمة الأفراد ومسؤولياتهم وإعطائهم السلطة المساوية للمسؤوليات المطلوبة منهم، وقد أورد "ديسلر" عشرة مبادئ أساسية لنجاح فلسفة تمكين العاملين:

1- تعيين المسؤوليات التي يتحملها العاملون.

2- إعطاء العاملين سلطة مساوية للمسؤوليات.

3- وضع معايير التميز.

4- إعطاء العاملين التدريب اللازم مما يؤهلهم لتحقيق درجات التميز.

5- إعطاء العاملين المعلومات والمعرفة اللازمة.

6- إعطاء العاملين التقدير لما يقومون به إنجاز.

7- إعطاء التغذية الراجعة في إعلام العاملين عن أدائهم.

8- منح العاملين الثقة الكاملة.

9- منح العاملين حق إمكانية الفشل.

10- التعامل مع العاملين بكل احترام وكرامة¹.

- **الإثراء الوظيفي:** يمكن أن يتحقق الإثراء الوظيفي على أساس ستة أبعاد ممكنة:

¹ كامل محمد المغربي: الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن 61، الطبعة الثانية، دار الفكر، الأردن، 2015، ص 82-83.

1- التهيئة، الإنتاج، والرقابة: فالمنفذ بإمكانه إنجاز رقابة ذاتية لنشاطه، ضبط الآلات، المساهمة في تحسين طرق العمل.

2- التسيير: إعداد التنظيم وتحليل الانحرافات والمساهمة في القياسات.

3- إجراءات التطوير: تقديم الاقتراحات، الاطلاع على منهجية التطوير وتنشيط فريق عمل.

4- الصيانة: الحفاظ على سلامة أدوات العمل، القيام بالصيانة من الدرجة الأولى، وتحديد الصيانة الوقائية.

5- الاتصالات: المهارة في الحصول على البيانات، المهارة في الاتصال، والقدرة على تقديم البيانات والتكوين.

6- الأمن: احترام تعليمات الأمن وإعداد التحسينات.

إن الإثراء الوظيفي إذن يؤدي إلى توفير مسؤولية أكبر واستقلالية أوسع مما يجعله ملائماً لإمكانية إحداث الآثار التحفيزية المرغوبة¹.

- **التفكير الإبداعي**: هو نشاط عقلي مركب وهادف توجهه رغبة قوية في البحث عن حلول أو التوصل إلى نتائج أصلية لم تكن معرفة سابقاً².

هو تفكير واسع التصور، يتطلب انطلاقا فكريا بلا قيود أو حدود، يبحث عن أفكار وحلول متعددة لا يمكن التنبؤ به مقدما، ويعتمد على الربط بين أفكار لم يكن بينها ارتباط من قبل ويعبر عنه بالعوامل التالية:

1- الطلاقة الفكرية: وتتمثل في القدرة على استدعاء أكبر عدد ممكن من الأفكار المناسبة لموقف معين خلال فترة زمنية قصيرة نسبيا.

2- المرونة التلقائية: وتشير إلى القدرة على إنتاج استجابات تتسم بالتنوع في الاتجاهات، وإمكانية التحول من اتجاه إلى آخر، ومراعاة الحلول غير التقليدية النادرة الحدوث.

¹ عبد الفتاح بوخمخ: تسيير الموارد البشرية مفاهيم أساسيات وحالات تطبيقية، دار الهدى، الجزائر، 2011، ص 265.

² خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: التفكير الإبتكاري والإبداعي في ضل القبعات الست للتفكير، 2013.

3- الأصالة الفكرية: وتمثل القدرة على إنتاج أفكار جديدة بعيدة عن ما هو معتاد ومألوف عن الأفكار والطرق والأساليب، فالأفكار الأصلية هي الأفكار النادرة إحصائيا¹.

ثانيا- الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل:

لقد دعت العديد من الأسباب أعلى الاهتمام بجودة حياة العمل، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها:

- انخفاض الجودة، وشدة المنافسة، والحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسمي أو النفسي).
- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- تغيير احتياجات وطموح الأفراد، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعلّما ووعيا مما حدا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضا وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

ثالثا- عوامل تحقيق جودة حياة العمل: تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على العناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2007، ص97.

- عدالة نظم الأجور والمكافئات والحوافز المادية والمعنوية.

- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي¹.

رابعاً- النظريات المتعلقة بجودة حياة العمل:

1- فريدريك هيرزبرغ - Frederik Herzberg (1923-2000)-والإثراء الوظيفي: (نظرية العاملين):

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات في علم السلوك التنظيمي لأنها تقوم على أساس معرفة دوافع العاملين وكذا معرفة رضاهم الوظيفي اتجاه الأعمال التي يمارسونها، لقد بين هيرزبرغ أن وجود العوامل الدافعية هو الذي يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، لأنها دوافع ذاتية، وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد، وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية، أما العوامل الوقائية فإن وجودها لا يثير الدافعية ولا يؤدي لمزيد من الإنتاج بل يمنع حالة عدم الرضا أو التمرد أو الإضراب عن العمل، فوجود هذه العوامل يعتبر حد أدنى لا بد من وجوده، ويعتبره العاملون أساساً ولا يعتبر كرماء من الإدارة².

ويمكن حصر هذه العوامل في:

سياسة المؤسسة وإدارتها: الإشراف الفني، الرواتب، العلاقات بين الأفراد في قمة الهرم الإداري، العلاقات بين التابعين، العلاقات بين الجماعات، ظروف العمل، تأثيرات العمل على الحياة الشخصية كالسفر والمناوبات والموقع الجغرافي وهذه جميعاً عوامل خارجية وهي عوامل صيانة أي أنها يمكن أن تحقق سلامة وسهولة في العمل ولكن لا تشكل بالضرورة عوامل دافعية³.

فهذا الإثراء في المهام يفتح المجال لهم لاكتساب المزيد من الخبرة والنمو الوظيفي، هذا ما يرفع من روحهم المعنوية ويزيد من التزامهم الوظيفي.

¹- مرجع نفسه، ص 240-241.

²- محمد القاسم القيروتي: السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، الطبعة الخامسة، دار وائل، عمان، 2009، ص 61.

³- محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد، عمان، 2007، ص

II- ماغريغور - Douglas Macgregor (1906-1964) - وتمكين العاملين:

تأثر ماغريغور بأفكار ماسلو ودراسة هوثورن، فقدم إضافة جديدة لحركة العلاقات الإنسانية من خلال كتاباته، وخاصة في كتابه "الوجه الإنساني من المشروع" من خلال نظريته التي سماها نظرية X Y ولكل من X Y افتراضات:

حين يفترض المدير الذي يتبنى X أن العامل كسول ويفتقد لروح المبادرة والرقابة الداخلية والقدرات الخلاقة وحب التميز.

ما يميز نظرية ماغريغور أمر في غاية الأهمية، وهو السلوك بشكل يوافق توقعات الآخرين، أي أن الفرد قد يتأثر مع مرور الوقت بتوقعات الآخرين تجاهه فتتسجم وتتوافق سلوكياته مع توقعاتهم فالمديرين من أنصار النظرية X يتصرفون بطرق فيها مستويات عالية من السيطرة والإشراف المباشر، بشكل لا يدع لمروسيهم مجالاً من حرية التصرف، أو الاستقلالية في العمل، وهذا النوع من القادة يخلق موظفين سلبيين واعتماديين ولا يعملون إلا بحسب ما يطلب منهم أما المديرين من أصحاب النظرية Y فيتصرفون بطريقة أثير ديمقراطية، ويمنحون مجالاً أوسع للمشاركة وحرية التصرف مما يفتح مجالاً واسعاً أمام مروسيهم نحو الإبداع والتفوق وتحقيق الذات، والشعور بالقيمة الحقيقية لقدراتهم ومواهبهم في العمل، ويتصرف الموظفون مع الزمن بروح المبادرة والمشاركة الفاعلة وحرية التصرف والتمكين انسجاماً مع توقعات مديرهم منهم، وهذا يشجع المديرين الذين يترددون في ممارسة أساليب مثل التمكين، أن لا يشككوا بانتماء مروسيهم لأن ثقتهم بهم هي التي ستصنع ذلك الانتماء، وعدم الثقة سيصنع غير ذلك¹.

خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستطيع القول أن جودة حياة العمل مفهوم حديث لكن العلماء والباحثين تناولوه بشكل مكثف منذ بدايته فهي أحد العوامل الرئيسية التي تساعد على رفع روح التنافس بين المنظمات المختلفة.

¹ - يحي ملحم: التمكين كمفهوم إداري معاصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 23.

الفصل الثالث

(الاستقرار الوظيفي رؤية سوسيوتنظيمية)

• تمهيد

أولا - محددات الاستقرار الوظيفي.

ثانيا - أهمية الاستقرار الوظيفي.

ثالثا - المقاربة النظرية للاستقرار الوظيفي.

• خلاصة.

تمهيد:

يعتمد نجاح أي مؤسسة على ما يقدمه أفرادها وما يبذلونه من جهد ، في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة، وضمان استقرار وديمومة المؤسسة، هذا الأداء الذي يرتبط مع المناخ السائد في المؤسسة والعلاقات الداخلية التي تربط العمال بعضهم ببعض من جهة، وإلى العلاقة بين العمال والإدارة من جهة أخرى، وكلما أحس العمال بأمان واندماجية وملائمة ظروف العمل كلما أحسوا بالطمأنينة وزاد الرضا الوظيفي لديهم وتحقق بذلك الاستقرار.

أولاً- محددات الاستقرار الوظيفي:

التوافق المهني: هو قدرة الفرد على التكيف السليم، والتواءم مع بيئته المادية والاجتماعية والمهنية والتوافق مع نفسه والآخرين.

هو مقدرة الفرد أن يعقد صلات اجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه، كما يتضمن قدرة الفرد على الانسجام مع بيئة العمل.

مظاهر التوافق المهني: إن المظهر الأساسي للتوافق المهني هو الرضا عن العمل، ويشمل الرضا الإجمالي عن العمل، وعمما يحيط بالموظف من مؤثرات بحيث يشعر بالأمن والارتياح وكل المشاعر الإيجابية للموظف التي تتعلق بجوانب بيئة العمل، ويتمثل الرضا عن العمل في رضا الفرد عن مشرفه وزملائه، رئيسه، والمؤسسة التي يعمل بها، وكل الظروف المتعلقة بعمله من أجر، ساعات وطبيعة العمل بوجه عام، كل يشمل الجوانب المعنوية في الشخص نفسه التي تتمثل في إشباع حاجاته ورغباته، طموحاته وتكسبه المهارات والخبرات، والرقى بوظيفته، وتحقق كل توقعاته وإحساسه بالنجاح الذي يتمثل في حجم الانجازات ونوعه.

أما المظهر الثاني للتوافق المهني هو مظهر الإرضاء في العمل، وهو كل ما يعبر عن مدى كفاءة الموظف وإنتاجيته وأهليته بالطريقة التي يقدره بها زملاؤه، ويعبر عن ذلك إيجابيا بإرضاء المسؤول والزملاء، والانضباط وإتباع نظام سير العمل بالمؤسسة، وتوافق قدرات الموظف ومهارته مع مطالب العمل، ومقتضياته، وظروفه ويتضح سلبا من غيابه، وتأخره عن مواعيد العمل، وعدم استقراره، وتذمره من العمل، فهو يعكس الطريقة التي يقدر بها الأطراف المعنية المتمثلة في الرؤساء والمشرفين والزملاء للجدد والعمل، ويعكس إنتاجية الموظف¹.

ثانياً- أهمية الاستقرار الوظيفي:

1- بالنسبة للعامل: للعامل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي، فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له

¹ - بدرية محمد يوسف الرواحية: التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم، بمحافظة الداخلية، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، 2016، ص 12.

انعكاسات إيجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها، فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائماً يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها، فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصيح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيط للمعنويات.

أما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي عن غيره من العمال، بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد، كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وارتباط أعضائها، وبالتالي يدوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي والعكس صحيح¹.

2- بالنسبة للمؤسسة: في ظل مايشهده قطاع الإدارة والأعمال من موجة كبيرة في التغيير الدائم والتحديث والميزة التنافسية الجادة يتطلب من المنظمات قدراً كبيراً من الانفتاح والتواصل والمرونة لمواكبة كل جديد في مجال نشاطها، فحركة الابتكارات المستمرة تلزمها بتوافر الكفاية اللازمة لتحقيق الاستقرار والتوازن اللازمين لأجل تحدي المنافسين والبقاء في السوق فاستقرار المؤسسة من استقرار العمال والعكس صحيح، ولكي نضمن المؤسسة وجودها ضمن السوق الاقتصادية وثباتها عليها التخطيط والإعداد الجيد لتوفير الاحتياجات من موارد بشرية ومادية لتضمن استقرارها، وفيما يلي مجموعة من النقاط على المؤسسة أن تأخذها بعين الاعتبار لأجل ثباتها واستقرارها:

- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتواصل والتفاعل المستمر في سوق العمل.
- توافر القدر الكافي من العناصر البشرية في الوقت المطلوب مع عدم وجود يد عاملة عن حاجة العمل
- قدرة هذه العمالة على استيعاب المتغيرات والتحديثات الفنية المستمرة في الوظائف الجديدة مع ضمان تدريبها المستمر لاكتساب المرونة في العمل.
- ضمان بيئة سليمة للعمل لسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين وضمان قدر كاف من الاتصال بأنواعه فيما بينهم وبين العمال والإدارة لضمان ولائهم التام للمؤسسة مما يسمح

¹ - إبراهيم رمضان ديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2006، ص 85.

لهم بالعطاء المستمر¹.

ثالثاً- النظريات المتعلقة بالاستقرار الوظيفي:

1- **نظرية النظام التعاوني:** تشستر برنارد (Chester Barnar 1886-1961): المنظمة في نظر تشستر برنارد هي نظام تعاوني يعتمد على فاعلية التعاون بين أعضائه، كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه. فالمنظمة في تصوره عبارة عن « نظام من الأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بوعي وشعور» والمنظمة تبعا لهذا المنطلق هي بمثابة وحدة فرعية من نظام اكبر، يضم وحدات اصغر منه، ويمثل علاقة متفاعلة بين أجزائه، ويمثل العنصر الإنساني (من وجهة نظر برنارد) أهمية حيوية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة، وقد نادى بشكل صريح في إعطاء التنظيم غير الرسمي الأهمية المتميزة على الرغم من تجاهله من قبل المدرسة التقليدية، وقد أشار برنارد إلى أن التنظيم غير الرسمي يمثل مجموعة متفاعلة من العلاقات والاتصالات بين الأعضاء في ظل التنظيم الرسمي، ثم أن التنظيم غير الرسمي لا يتسم بشكل تركيبى محدد أو واضح المعالم أو الصور، كما أنه ليس مقسما إلى أقسام واضحة أو محددة، ويتسم بالتفاعل المستمر أو بعدم الاستقرار، ويتأثر بصفة خاصة بحجم التنظيم الرسمي، وبطبيعة العلاقات السائدة فيه، وقد ركز برنارد من خلال إيضاحه للجوانب المتعلقة بالأنشطة التعاونية في ظل المفاهيم التي تناولها، على ما يأتي²:

1- التنظيم غير الرسمي: يعد التنظيم غير الرسمي في نظر برنارد من أهم الجوانب الأساسية التي يعتمدها التنظيم الرسمي في تحقيق أهدافه من خلال حقيقتين هما:

أ- يؤدي التنظيم غير الرسمي إلى خلق مفاهيم واتجاهات، عادات معينة بين الأعضاء تتبلور من خلالها أنماط سلوكية على درجة معينة من التأثير في سلوك التنظيم الرسمي الذي يسود المنظمة المعينة.

ب- يؤدي التنظيم غير الرسمي إلى خلق وتهيئة ظروف ومناخ معين يستطيع من خلاله التنظيم الرسمي أن يحقق جانبا كبيرا من الأهداف التي يسعى إليها.

¹- مرجع نفسه، ص 85.

²- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة، 2000، الأردن، ص 90.

لذا فإن الحقيقة التي أبرزتها نظرية النظام التعاوني، أثناء توكيدها على أهمية التنظيم غير

الرسمي، هي أن التنظيم الرسمي من شأنه أن يسهم في بناء علاقات غير رسمية تتبع من داخل الأطر التركيبية للعلاقات الرسمية السائدة في المنظمة، أي أنه لا بد أن نراعي الإدارات المسؤولة عن أهمية استثمار الأبعاد التي يحققها التنظيم غير الرسمي التي يمكن إيجازها بما يأتي:

أ- تنمية وتدعيم الاتصالات بين أعضاء المنظمة وأجزائها.

ب- تحقيق التماسك والترابط بين أجزاء التنظيم الرسمي.

ج- تحقيق الشعور بالتكامل الشخصي واحترام الذات وحرية الاختيار بالنسبة لأعضاء التنظيم الرسمي.

2- التخصص المنظمي: أكدت نظرية النظام التعاوني على ضرورة إعطاء التخصص المنظمي أهمية أساسية، سيما وأن لكل منظمة أنماط تخصصية تتناسب مع ظروفها وإمكاناتها، كما أن اعتماد الأساليب التخصصية في المنظمة، تتطلب في الوقت ذاته: التعرف على أهدافها وتحليلها إلى أهداف عامة، ثم أهداف وسيطة، وهكذا وصولاً إلى الأهداف الفرعية والثانوية أو التفصيلية، وظاهرة التخصص في المنظمة من شأنها أن تحقق متطلبات التنسيق والتوافق بين جهود الأعضاء العاملين، بغية تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة المعنية، ويقوم هذا التخصص وفقاً لنظرية برنارد على أسس خمسة هي:

أ- التخصص على الأساس الجغرافي.

ب- التخصص على الأساس الزمني.

ج- التخصص على أساس الأشخاص الذين لهم العمل (الزيائن).

د- التخصص على أساس طبيعة الأشياء التي يجري عليها العمل.

هـ- التخصص على أساس طرق أو أساليب العمل¹.

3- اقتصاديات الحوافز: تناولت نظرية برنارد القوى البشرية بأهمية استثنائية في معرض التأكيد على أساس التعاون الهادف في المنظمات المختلفة. ويلعب عنصر الاتصال والتفاعل بين الأفراد دوراً كبيراً في مجال تحقيق أهداف المنظمة، كما أن التعاون بين الأفراد لا يمكن أن يحقق أهداف المنظمة بكفاءة عالية

¹ - نفس المرجع، ص 90-91.

إلا إذا اقترن بمجموعة من المغريات أو الحوافز التي تشجع الإبداع والابتكار لدى أعضاء المنظمة، وأكد برنارد على حقيقة أساسية مفادها ضرورة خلق جوانب التوازن بين الحوافز المعطاة للأفراد وإمكانية إسهامهم الفعال في المنظمة، وقد قسم برنارد المغريات التي تقدمها المنظمة للأفراد كما يأتي:

- أ- الحوافز المادية كالنقود وغيرها من الحوافز العينية ذات القيم المغرية في تشجيع إسهامات الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة.
- ب- الحوافز المعنوية كفرص التقدم والترقية، والوصول للمراكز العليا في المنظمة وتقدير الجهود، والولاء للمنظمة.
- ج- ظروف العمل المادية التي تتلاءم مع رغبات وطموحات الأفراد.
- د- حوافز الارتباط الجماعي وشعور الانتماء إلى جماعة العمل.
- هـ- حوافز المشاركة في اتخاذ القرارات والإسهام فيه.

ولا تحقق هذه الحوافز أثرها الايجابي إلا إذا اقترنت بعوامل التناسق والتكامل بين الإسهامات والمردودات المتحققة منها، وغالبا ما تلجأ الإدارة إلى ترويج مثل هذه المغريات وتوكيد أهميتها¹.

II- نظرية النسق الاجتماعي لتالكوت بارسونز: قدم بارسونز إسهامه في نظرية التنظيم في مقالين شهيرين يعكسان بوضوح تبنيه لاتجاه البناء الوظيفي في دراسة التنظيمات، ومن العسير فهم وجهات نظر بارسونز في التنظيم دون الرجوع إلى نسقه الفكري فلقد طبق نظريته الشهيرة في النسق الاجتماعي على التنظيم.

انطلق بارسونز من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من انساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات ... الخ.

وإن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع، ثم حلل التنظيم بعد ذلك من وجهة نظر ثقافية نظامية، مؤكدا التوجيهات القيمية السائدة في التنظيمات المختلفة، ولقد أوضح بارسونز أن القيم السائدة في التنظيم هي التي تمنح أهداف هذا التنظيم طابعا شرعيا، لأنها هي التي تؤكد إسهام النسق التنظيمي في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي يسعى النسق

¹ - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نفس المرجع، ص 92.

الأكبر (هو المجتمع) إلى تحقيقها، وهذا يفترض بدوره توافر قدر من الانسجام بين قيم التنظيم وقيم المجتمع الذي يوجد فيه¹. ويرى باستونز أن هناك أربعة متطلبات وظيفية تتحكم في بقاء النسق واستقراره هي:

الموائمة: وهذا المطلب يستدعي ضمان الحصول على المهارات الضرورية وما يتطلب 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 باستونز عملية اتخاذ القرار ومما يتصل بها من عمليات تنظيمية أخرى.

الكمون: ويشير إلى مدى ملائمة الظروف السائدة في الأنساق الفرعية للظروف السائدة في النسق الأكبر².

التكامل: يشير هذا المطلب إلى العلاقات بين الوحدات والتي تشير إلى التماسك والتضامن بين الأنساق الفرعية، فالتكامل الموجود بين الأنساق الفرعية فيما بينها وتكاملها مع النسق الأكبر يعود إلى القيم التي تسود داخل التنظيم حيث يتعلق التكامل والكمون بالظروف الداخلية ويهدف إلى تحقيق التضامن من خلال خلق دوافع لدى الأفراد في أداء مهامها التنظيمية³.

خلاصة:

يمثل الاستقرار أهمية كبيرة بالنسبة للعمال فما دامت المنظمة توفر لهم مختلف احتياجاتهم المادية والاجتماعية فتجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه، مما تقدم نستخلص أن الاستقرار الوظيفي هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في المنظمة دون التفكير في التغيير إلى منظمة أخرى.

¹ السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، 1994، ص 72-73.

² قجة رضا: النظرية الوظيفية البنائية، مطبوعة مقياس نظريات علم اجتماع، السنة الثانية ماستر تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، 2017-2018.

³ نفس المرجع، 2017-2018.

الفصل الرابع

(الإجراءات المنهجية للدراسة)

• تمهيد

أولا - مجالات الدراسة .

ثانيا - المنهج المستخدم .

ثالثا - أدوات جمع البيانات .

رابعا - أسلوب اختيار مجمع البحث

تمهيد:

بعدها تم التطرق للجانب النظري في الفصول السابقة سنتطرق في هذا الفصل للجانب الميداني، الذي يعتبر أهم خطوات البحث العلمي، حيث يمكن للباحث من استثمار معلوماته النظرية وذلك من خلال إثبات أو نفي صحة الحقائق التي هو بصدد دراستها، حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم الإجراءات المنهجية اللازمة.

أولاً- مجالات الدراسة: تهتم هذه الدراسة بإيضاح علاقة جودة حياة العمل بالاستقرار الوظيفي للعاملين وبالتالي يستدعي هذا المجال تحديد نطاق تطبيق فيه هذه الدراسة تحمل خصائص ومميزات خاصة تنطبق مع طبيعة هذا الموضوع وبالتالي فإن حدود هذه الدراسة تحددت في ثلاث مجالات أساسية هي :

1-المجال المكاني: ويقصد به المجال الذي يتم في نطاقه الدراسة التطبيقية، وقد وقع اختيارنا على "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" لأنها استوفت جميع الشروط المطلوبة وفي مايلي لمحة تاريخية عن نشأة المؤسسة وإمكاناتها.

التعريف بميدان الدراسة: يعرف بنك BADR على أنه مؤسسة اقتصادية مالية وطنية لها قانونها الأساسي والتجاري أنشئت في 1982/03/13 بموجب المرسوم الرئاسي 106/82 برأس مال قدره 10 مليار دج، أوكلت إليه قبل سنة 1986 مهمة التكفل بالقطاع الفلاحي، ومع مرور السنوات تعددت نشاطاته حيث بدأ بتدعيم فروعه على مستوى التراب الوطني، ليحقق ما كان يصبوا إليه، إذ بلغ عدد وكالاته عام 1985 نحو 286 وكالة و 31 مديرية جهوية تشغل حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف.

وقد عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات بعد سنة 1986 نتج عنها بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها BADR الذي تم تأسيسه تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بمقتضى المرسوم رقم 106/82 حيث اعتبر آنذاك كوسيلة من الوسائل الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي وأهم ما جاء به آخر قانون معدل رقم 10/90 المتعلق بالنقد والقرض استقلالية المؤسسات حيث تم تحويل بنك BADR إلى شركة ذات أهم وإنشاء سوق مالي ونقدي كوسيلة جديدة للتمويل.

وأهم ما يميز بنك BADR حسب آخر قانون معدل هو لتمويله لقطاعات الاقتصاد الوطني وهو بنك متكامل يساهم في تحقيق العمليات البنكية المتعلقة بتمويل الاستغلال من خلال شبكة الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني التي تساهم في تقديم أحسن الخدمات.

التعريف بالوكالة المحلية بالمسيلة 904: تعتبر الوكالة هيكلًا مصغرا للجهاز البنكي ونقطة بيع

لمجمل منتجاته إذ تسعى جاهدة لتجسيد وتحقيق أهدافه العامة.

تم إنشاء الوكالة المحلية بالمسيلة في فيفري 1983 مع فرعين آخرين هما: عين الملح وحمام الضلعة، الذي بدأ العمل بهما على التوالي 1984-1988.

وكانت الوكالة المحلية للاستغلال 904 تابعة لفرع BADR الجلفة.

وتضم حاليا العديد من العمال ورقمها في التسلسل البنكي هو 904، وتسعى هذه الوكالة المركزية كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية باعتبارها جزء منه.

الهيكل التنظيمي لـ الوكالة المحلية للاستغلال-المسيلة 904 - :

يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام ويبين دورها.

✓ يرأس وكالة المسيلة مدير يعد المسؤول الأول عن الوكالة فهو من يتخذ القرارات المناسبة على تنفيذها كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة، ويساعده في ذلك نائب له مكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غيابه ويتولى أيضا مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة الموظفين وعمليات الاستغلال.

✓ **المديرية:** يرأس وكالة المسيلة كأبي مؤسسة أخرى مدير يعد المسؤول الأول عن الوكالة إذ يتولى تسيير برامج عمل البنك ويتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها وهو يسعى دائما إلى تحقيق الربح للبنك.

✓ **نيابة المديرية:** نائب المدير هو السلطة الثانية بعد المدير العام بسبب تغيبه أو حصول مانع له على دراسة التدابير والعمليات اللازمة لتسيير هياكل ووسائل وأعماله سيرا عاديا.

✓ **الأمانة العامة (السيكرتارية):** يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك و إلى البنك بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من طباعة، وثائق وإرسال الفاكسات، استقبال المكالمات الهاتفية كما أنها تمثل وسيط بين العمال، والعملاء والمدير، هذا الأخير يكون على علم بكل بريد صادر أو وارد.

✓ **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل مع العملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية التي

بواسطتها يتم تحويل الأموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون المستورد إلى حساب المورد في الخارج.

✓ **مصلحة الصندوق:** تعتبر أنشطة مصلحة لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة (البنك)

والعميل، ويتكون من صندوقين ثانويين والثاني خاص بالعملة الأجنبية ويضم كل من:

• **فرع الشيك:** يسيرها الشباكي الذي يقوم بعملية الشباك، حيث يدفع الساحب بطلب من هذا الأخير، وهذا طبقا لافتراض وجود رصيد موجب للساحب.

• **فرع التمويل:** يتم نقل مبلغ من حساب لآخر وهو تمويل مباشر.

✓ **غرفة المقاصة:** في حالة تحويل غير مباشر أي بنكان مختلفان، يتم ذلك عن طريق البنك

المركزي، وغرفة المقاصة تشرف على عدة غرف مماثلة في إقليم معين.

✓ **مصلحة الحسابات:** تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية أي النظام الإداري للوكالة المركزية

والفرعية والشؤون المحاسبية، أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

✓ **مصلحة القروض:** تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك حيث أنها تقوم على دراسة

طلبات القروض وبعد الدراسة الكاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها،

وتأخذ مقابل ذلك ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز

المالي للزبون، لضمان واسترداد مبلغ القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة.

✓ **مصلحة الاستشارة القانونية والمنازعات:** تتخصص هذه المصلحة في متابعة القانون الداخلي

للبنك وهي مكلفة بالمنازعات، وهي تسيير من طرف خبير في المحاكم ومن أهمها ووظائفها:

- تمثيل البنك أمام الجهات القضائية والإدارية والأمنية.

- تقديم التوجيهات والاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب

- الإشراف على غلق الحسابات.

- دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين وتسيير حساباتهم.

- توقيع جميع عقود الرهن الحيازي والرهن العقاري باسم ولحساب البنك.

- متابعة القروض الصادرة وإيجاد الحلول المطمئنة لاسترجاعها بالطرق الودية أو القضائية.

- تصفية الشركات وتوقيع ومتابعة حجز ما للدين لدى الغير أمام الجهات المختصة .

- الإشراف على دراسة وقسمة التركات.

- تبليغ الأعداء عن طريق المحضر القضائي.

- ✓ **مصلحة الاستغلال:** تسمى أيضا بمصلحة التنفيذ، تقوم بتحويل النشاطات الفلاحية وغير الفلاحية أي التجارية (فتح الحسابات واكتتاب سندات، إيداع مبالغ مالية).
- ✓ **مصلحة المراقبة والميزانية:** هذه المصلحة يسيروها مختصون، والمراقبة تكمن في مراقبة الملفات في البنك، وهي مسيرة من طرف المديرية العامة وغير مقيدة بوقت مراقبة الوكالة في القروض والأجور والاعتمادات والعمال، أما الميزانية فتقوم بإعداد الأجور للعمال وتقديم الميزانيات للوكالة النهائية للوكالات المركزية والوكالات الفرعية.
- ✓ **مصلحة الوسائل العامة:** يقوم المشرف على هذه المصلحة بعملية تمويل البنك بكل احتياجاته من ورق، أثاث، تجهيزات الإعلام الآلي... الخ.
كما يقوم بعملية الجرد كل سنة لمراقبة محتويات البنك.

2- **المجال الزمني:** حتى نتمكن من جمع المادة الميدانية حول موضوع الدراسة قمت بزيارة استطلاعية أولية لميدان الدراسة قصد أخذ الإذن من إدارة المؤسسة، وكان ذلك يوم 16 مارس 2018 وهذا الأمر قد تم تناوله تحت عنوان الدراسة الاستطلاعية، انطلقت دراستي الفعلية في 26 أبريل 2018 واستمرت دراستي هذه إلى يوم 7 ماي 2018 وذلك عبر مرحلتين كانت كالتالي:

- **المرحلة الأولى:** دامت من 16 مارس إلى 26 مارس 2018 تم فيها الإطلاع على ظروف العمل في هذه المؤسسة، وهذا لتحضير البيانات التي تخدم الموضوع وجمع المعلومات عن المؤسسة.

- **المرحلة الثانية:** دامت هذه المرحلة من 27 مارس إلى 7 ماي 2018، حيث تم فيها تطبيق توزيع الاستمارات على العمال قصد ملئها وكذلك تعريف العمال باستمارة البحث والتمكن من ملاحظة ما يصدر منهم من حركات وتفاعل مع الأسئلة وهذا من أجل تطبيقها في تفرغ البيانات.

3- **المجال البشري:** يبلغ العدد الإجمالي للفئات الفاعلة في هذا التنظيم حسب إحصائيات 2018 (50 عامل).

ثانياً - المنهج المستخدم: والذي يعرف بأنه "مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف وتحليل الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج"¹.

ويعرف أيضاً بأنه المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو احد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات².

واستخدمنا هذا المنهج من أجل البرهنة على فرضيات الدراسة وإثباتها ميدانياً اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع الدراسة لمعرفة علاقة جودة حياة العمل بالاستقرار الوظيفي.

ثالثاً - أدوات جمع البيانات: تعتبر وسائل جمع البيانات من الأدوات الهامة التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي بحث علمي وفي هذه الدراسة تم الاستعانة بالأدوات المنهجية التالية:

- **الملاحظة:** وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، وهي تفيد في جمع البيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي، وأيضاً في جمع البيانات التي يبدي فيها المبحوثين نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الإجابة على أسئلته ويستطيع الباحث أن يستخدمها في الدراسات الكشفية والوصفية والتجريبية، وتستخدم وتتميز عن غيرها من أدوات جمع البيانات في تجميع بيانات لها أهميتها بالنسبة لكل نوع من أنواع الدراسة³.

- **الوثائق والسجلات:** هي الدليل الرسمي للباحث فهي مصدر انتقاء المعلومات والبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة، فهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث بغرض تجميع البيانات، استفدنا بها نحن بدورنا وذلك في التعريف بمجالي الدراسة المكاني والبشري وذلك بالإطلاع على تاريخ ونشأة المؤسسة مجال الدراسة وأيضاً طبيعة النشاط والمنهج بجميع أنواعه وأحجامه، بما في ذلك العدد

¹-شير صالح الرشدي: مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2001، ص 59.

²-موفق الحمداني: مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2001، ص 100.

³-حسن عبد الباسط: أصول البحث الاجتماعي، ط2، مكتبة وهبة، القاهرة 1982، ص 309.

الإجمالي للعمال وكيفية توزيعهم على مختلف المصالح، وهذا ما ساعدنا على اختيار مجتمع البحث الذي أدى بنا إلى انتهاج طريقة البحث الشامل في بحثنا هذا.

- **استمارة استبيان:** تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة في التقصي العلمي، تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية، وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة¹.

اعتمدنا في بحثنا هذا على تقنية الاستمارة حيث قمنا بتوزيع الاستمارات على المبحوثين بعد أن تم بناء الاستمارة وفق التساؤلات المطروحة في إشكالية البحث، واحتوت على ثلاث محاور تضمنت 45 سؤالاً، احتوى المحور الأول على البيانات الشخصية لوصف عينة الدراسة من حيث الجنس والسن والمستوى التعليمي والوضع المهني والترتبة، واحتوى المحور الثاني على بيانات متعلقة بجودة حياة العمل والمحور الثالث متعلق بالاستقرار الوظيفي.

المقابلة: عرفها "موريس انجرس": على أنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة، غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة².

وقد أفادت الدراسة من المقابلة في عقد مقابلات مع العمال في المنظمة حيث ساعدت إلى جانب الاستمارة في إمكانية معرفة مدى قدرة العمال على الإجابة على الأسئلة الموجهة إليهم لإعطاء فكرة حول علاقة جودة حياة العمل بالاستقرار الوظيفي.

¹ - موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصب، الجزائر، 2007، ص 204.

² - موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصب، الجزائر، 2010، ص 200.

رابعاً- أسلوب اختيار مجتمع البحث (العينة) وكيفية اختيارها: تعرف العينة بأنها: مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة. وبالنظر إلى مجتمع البحث غير المتجانس فقد تم الاستعانة بالدراسة الشاملة لجميع مفرداته في هذه الدراسة حيث يتم الحصول على البيانات من جميع أفراد المجتمع ، دون ترك أي مفردة¹.

وتم اختيار عينة قصدية لجميع عمال المؤسسة

¹- زياد أحمد الطويسي: مجتمع الدراسة والعينات، مديرية تربية لواء البتراء، عمان، 2001، ص 13.

الفصل الخامس

(عرض وتحليل النتائج)

- تمهيد .
 - أولا - عرض وتحليل نتائج الدراسة :
 - 1-1: تحليل البيانات الشخصية .
 - 1-2: تحليل البيانات المتعلقة بجودة حياة العمل .
 - 1-3: تحليل البيانات المتعلقة بالاستقرار الوظيفي .
 - ثانيا - تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة :
 - 1-2: تحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى .
 - 2-2: تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية .
 - 2-3: تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة .
 - ثالثا - مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .
 - رابعا - مناقشة نتائج الفرضية العامة .

تمهيد:

على كل باحث أن يقوم بجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك لإثبات صحة أو خطأ ما جاء في الجانب النظري، بعد أن يقوم بتوزيع أفراد عينة الدراسة في جداول بيانية وتحليلها وتفسيرها على ضوء الفرضيات والإشكالية مع الاستعانة بالوسائل الأخرى في جمع البيانات.

وبناء على ذلك تم القيام بتفريغ البيانات المحصل عليها عن طريق الاستمارة ثم التعليق عليها وتحليلها وتفسير نتائجها وعرضها على ضوء فروض الدراسة وقد تم التركيز على النسب المئوية وذلك ما يوضحه عرض وتحليل البيانات الميدانية من خلال الجداول.

أولاً: عرض وتحليل النتائج:

1-1: تحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (1): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
55%	22	ذكور
45%	18	إناث
100%	40	المجموع

المصدر: س (1)

تماشياً مع المعطيات الكمية للدراسة الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن أغلب مفردات العينة ذكور بنسبة 55% وذلك راجع لطبيعة العمل في المؤسسة الذي يتلاءم مع العنصر الرجالي، في حين نجد نسبة 45% من مجتمع البحث إناث، وقد وجدنا أغلب عمال المنظمة كانوا من جنس الذكور نظراً لطبيعة العمل وإقبالهم على هذه الناصب.

كما نفسر ذلك أيضاً بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية تحتوي على العديد من الأصناف والرتب المهنية التي تستوجب كلا من الجنسين لضمان خدمات أوفر وأحسن.

جدول رقم (2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
15 %	06	[25 - 35]
82.50 %	33	[35 - 45]
2.50 %	01	[45 - 55]
100 %	40	المجموع

المصدر: س (2)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن مفردات العينة مزيجا من كل الفئات، وجدت أعلى نسبة تمثلت في الفئة العمرية لما بين 35 و 45 سنة بنسبة 82.50 % ثم تلتها الفئة العمرية لما بين 25 و 35 سنة بنسبة 15%، أما الفئة العمرية لما بين 45 و 55 سنة تمثل نسبتهم 2.50 %.

من خلال القراءة السوسيوولوجية نجد أن أغلب عمال المؤسسة محل الدراسة في متوسط العمل إذ تتراوح أعمارهم ما بين 35 و 45 سنة. إن هذه النتائج المتحصل عليها تتماشى مع سياسة التوظيف المتبعة في الجزائر، ومنه فلا يمكننا تجاهل عامل السن في الخصائص الديمغرافية للعينة، لأن السن يلعب دورا كبيرا في مجال العمل من خلال فعالية العامل وقدرته على أداء العمل ومختلف المهام والمسؤوليات.

جدول رقم (3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
15 %	06	أعزب
82.50 %	33	متزوج
2.50 %	01	مطلق
100 %	40	المجموع

المصدر: س (3)

تماشيا مع المعطيات المدونة في الجدول أعلاه حسب ما أوضحت المعطيات الإمبريقية، نجد أن نسبة 82.50 % من مفردات البحث من فئة المتزوجين، بينما نجد نسبة 15 % عامل أعزب، في حين نجد مطلق واحد من مفردات البحث بنسبة 2.50 % وعليه فإن القراءة السوسيوولوجية لهذا الجدول تبين بأن المتزوجين أكثر إقبالا وحاجة للعمل لازدياد المسؤوليات وتلبية الحاجيات الأسرية، فالمتزوج يشعر بمسؤولية أكبر لحاجته إلى الوظيفة والاستقرار فيها.

جدول رقم (4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
20 %	08	ثانوي
80 %	32	جامعي
100 %	40	المجموع

المصدر: س (4)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 80 % من مفردات الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، بينما نجد نسبة 20 % من مفردات الدراسة ذات المستوى التعليمي الثانوي.

هذه النتائج تفسر أن الذين يمتلكون المناصب من ذوي الشهادات، وهذا راجع لسياسة تنظيم المؤسسة التي تهتم بتوظيف كفاءات ذات مهارة عالية.

جدول رقم (5): بوضوح توزيع أفراد العينة حسب الوضع المهني:

النسبة	التكرار	الوضع المهني
72.5 %	29	عون تنفيذ
25 %	10	عون تحكم
2.5 %	01	إطار
100 %	40	المجموع

المصدر: س (5)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام لفئة أعوان تنفيذ بنسبة 72.5 %، تليها نسبة 25 % من أعوان تحكم، ثم نسبة 2.5 % من الإطارات.

وفي ظل ما يشهده قطاع الإدارة والأعمال بالمنظمات من موجة كبيرة في التغيير الدائم والتحديث والميزة التنافسية الجادة يتطلب من المنظمات البحث عن المورد البشري المناسب للاحتياجات سواء كان إطار كفاً أو عوناً متخصصاً قصد المزيد من الانفتاح والتواصل والمرونة لمواكبة كل جديد في مجال نشاطها، فحركة الابتكارات المستمرة تلزمها بتوافر الكفاية اللازمة لتحقيق الاستقرار والتوازن اللازمين لأجل تحدي المنافسين والبقاء في السوق فاستقرار المؤسسة من استقرار العمال، ولكي تضمن المؤسسة وجودها ضمن السوق الاقتصادية وثباتها عليها التخطيط والإعداد الجيد لتوفير الاحتياجات من موارد بشرية ومادية لتضمن استقرارها.

هذا التنوع في الوضع المهني له أثر بالغ في التكيف مع المتغيرات الجديدة حيث نجد أن أغلب عمال المؤسسة يمثلون وضعا مهنيا تنفيذيا، وهذا راجع لطبيعة المؤسسة ذات الطابع الاقتصادي التي تحتاج إلى عدد أكبر من أعوان التنفيذ الذين يقع على عاتقها كل المسؤولية الاقتصادية، أما للإطارات وأعوان تحكم جاء بنسبة أقل، هذا راجع لاقتصار عملهم على الوضع المهني، العمل الإداري والمراقبة والإشراف.

1-2: تحليل البيانات المتعلقة بجودة حياة العمل:

جدول رقم (6): مساواة الرئيس في حل المشاكل الخاصة بالعمل:

النسبة	التكرار	مساواة الرئيس في حل المشاكل الخاصة بالعمل
60%	24	نعم
40%	16	لا
100%	40	المجموع

المصدر: س (9)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60% يرون بأن الرئيس يساويهم في حل المشكلات الخاصة بالعمل أما نسبة 40% من العمال الذين يرون بأن الرئيس لا يساويهم في حل المشكلات الخاصة بالعمل التي لا تتم إلا بالتعاون فنظرية النظام التعاوني لتشستر برنارد (Chester Barnar 1886-1961): تشير إلى أن المنظمة في نظره هي نظام تعاوني يعتمد على فاعلية التعاون بين أعضائه، كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه. فالمنظمة في تصوره عبارة عن « نظام من الأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بوعي وشعور » والمنظمة تبعا لهذا المنطلق هي بمثابة وحدة فرعية من نظام أكبر، يضم وحدات أصغر منه، ويمثل علاقة متفاعلة بين أجزائه، ويمثل العنصر الإنساني أهمية حيوية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة.

وعلى ضوء نتائج الدراسة يمكن أن نفسرها كذلك بأن هناك تعاون يتيح مساواة للرئيس في حل المشاكل الخاصة بالعمل فالعمال أقرب إلى ميدان العمل من الإدارة نفسها، هذه السياسة تعزز لديهم الشعور بأنهم جزء من فريق يعمل لتحقيق هدف عام، وبهذه الطريقة لا تكون هناك صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل لأن هناك مساواة واستشارة بين الإدارة والعمال وهناك تفعيل للمناقشات التي من شأنها حل المشاكل المتعلقة بالجودة وبالتالي ضمان استمراريتها في المؤسسة.

جدول رقم (7): يوضح تدعيم الإدارة للإنجازات المحققة من قبل الأفراد:

النسبة	التكرار	تدعيم الإدارة للإنجازات المحققة من قبل الأفراد
55 %	22	نعم
45 %	18	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (10)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55 % يرون أن الإدارة تدعم الانجازات المحققة من قبل الأفراد، أما نسبة الذين يرون أن الإدارة لا تدعم الانجازات المحققة من قبل الأفراد 45 %.

هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن إدارة المؤسسة تهتم وتدعم الانجازات المحققة من قبل الأفراد وهذا من أجل تأدية أعمالهم بشكل أكثر فاعلية ومن أجل تحسين مهاراتهم وقدراتهم على الأداء.

جدول رقم (8): يوضح مشاركة العمال في إعداد الخطط والاستراتيجيات:

النسبة	التكرار	مشاركة العمال في إعداد الخطط والاستراتيجيات
55 %	22	نعم
45 %	18	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (11)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 55 % من مفردات العينة لديهم مشاركة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، أما نسبة 45 % من العمال الذين أقرروا بأنهم لا توجد لديهم مشاركة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، التي أملت ضرورة الاعتماد على الخطط الإستراتيجية لحل المشكلات التي قد تواجهها في علاقتها بمحيطها من خلال الربط بين الأهداف والوسائل المستخدمة بإتباع أساليب محددة لحسن التوقع بما سيكون عليه الوضع في المستقبل الذي قد تصادفه واستغلال الفرص التي تتاح لها.

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن أغلب مفردات العينة يشاركون في إعداد الخطط والاستراتيجيات وهذا راجع إلى أن العمال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يملكون القدرة والصلاحيات القانونية على المشاركة في إعداد الخطط والاستراتيجيات، فالمشاركة في وجهات النظر عن طريق طرح الأفكار والآراء أثناء الحوار والمناقشة يهيأ القيام بأدوار المستقبل وعلى التفكير والنجاح.

- تشير الدراسات إلى أن البحث عن استراتيجيات تكون أكثر واقعية وقدرة على التعبير عن حاجات المنظمة وتبرز أهميتها من خلال⁽¹⁾.
- تشجيع الأفراد على العمل بفاعلية وإشعارهم بالولاء بتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وتدريبهم على التصور والتخيل ومكافئتهم لأي عمل يقومون به.
- تخلق الفهم والإدراك بأن المنظمة تعمل، ولماذا تعمل. فهم غالبا ما يشعرون بأنهم جزء من تلك المنظمة، وهذه تنعكس على زيادة تعاونهم وإبداعهم عندما يدركون بأنهم يساهمون في تحقيق رسالة، أهداف المنظمة.
- إن منظمات الأعمال التي تستخدم مفاهيم الخطط الإستراتيجية ترى تحسن مهم في المبيعات، الربحية، الإنتاجية مقارنة بالمنظمات التي لا تملك نشاطات تخطيط نظامية.
- تخصيص الموارد المتاحة للاستخدامات البديلة وزيادة الكفاءة والفعالية.
- تحديد المنتجات والأسواق التي سوف تتعامل معها المنظمة والأسواق التي يجب الدخول فيها مستقبلا.
- توفير وجهة نظر موضوعية للمشاكل الإدارية.
- تأخذ بنظر الاعتبار المواقع الفعالة من حيث الوقت والموارد لتحديد الفرص وتساعد الأفراد في تكامل سلوكهم وتأثيره على الجهد المبذول.

¹- جليل أيوب، أمل حسن علوان، دور الإدارة الاستراتيجية في مستقبل منظمات الأعمال، (بتصرف)

جدول رقم (9): يوضح المشاركة في اتخاذ القرار:

النسبة	التكرار	المشاركة في اتخاذ القرار
52.50 %	21	نعم
47.50 %	19	لا
100 %	400	المجموع

المصدر: س (12)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 52.50 % يتمتعون بمشاركة في اتخاذ القرارات، وكان نوع القرارات التي يشاركون فيها قرارات إدارية بنسبة 90.50 %، وبنسبة 9.50 % كانت قرارات تحسن الخدمة. أما الذين أقروا بأنها لا توجد مشاركة في اتخاذ القرارات فكانت نسبتهم 47.50 %.

هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة محل الدراسة وخاصة في القرارات الإدارية تسهم في إنجاز التنظيم وإنجاز الأعمال، فعملية المشاركة في اتخاذ القرار تساعد على العمل والإنتاجية الإيجابية فهي تؤدي إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين الرئيس وبين أفراد المؤسسة وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف التنظيم. ولمناقشة نتائج الدراسة، حيث يعتبر سايمون أكثر الباحثون مساهمة واهتماماً بموضوع اتخاذ القرارات وأشهرهم، اتخذ من مفهوم اتخاذ القرارات أساساً تدور حوله العمليات الإدارية والتنظيمية المختلفة ويرى أن السلوك الإداري هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجرى في التنظيم. وتقوم هذه النظرية على أساس أن الإدارة نوع من السلوك يوجد به كافة التنظيمات الإنسانية أو البشرية وهي عملية التوجيه والسيطرة على النشاط في التنظيم الاجتماعي ووظيفة الإدارة هي تنمية وتنظيم عملية اتخاذ القرارات بطريقة ودرجة كفاءة عالية، ومدير المنظمة يعمل مع مجموعات من العاملين أو مع أفراد لهم ارتباطات اجتماعية وليس مع أفراد بذاتهم. وتعتبر عملية اتخاذ القرار هي حجر الزاوية في إدارة أي مؤسسة، والمعيار الذي يمكن على أساسه تقييمها. ويرى ليكرت وزملاؤه، أن النمط الرابع "الديمقراطي بالمشاركة"، هو أفضل النماذج جميعاً، وأهمها للتطوير، وذلك من حيث زيادة كفاءة أداء المنظمة وفعاليتها. ولاحظ ليكرت أن المديرين، الذين يستخدمون هذا النموذج من الإدارة، في عملياتهم ونشاطاتهم، يحققون أقصى حالات النجاح، كقادة إداريين. كما لاحظ أن بعض الأقسام الإدارية والشركات، التي استخدمت هذا الأسلوب القيادي في الإدارة، كانوا أكثر كفاءة في تحديد الأهداف، وإنجازها، وأكثر إنتاجية. وهو يعزو هذا النجاح إلى أسلوب الاشتراك في الإدارة والقرارات، وإلى نوع العلاقات والثقة، التي يمنحها المدير إلى مرؤوسيه¹.

¹ - أشرف الصايغ: نظريات القيادة واتخاذ القرار، جامعة النجاح الوطنية، نابلس،

ويعد إفساح المجال أمام العاملين للمشاركة في صنع القرارات مصدرًا من مصادر الدعم المعنوي لهم، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بقيمتهم وإنسانيتهم ويساعدهم على الاجتهاد في طرح الأفكار التي من شأنها تحسين طرق العمل والحد من الصراعات، كما تؤمن المشاركة مزيدًا من الانسجام في جو العمل، ومن هنا نجد اهتمام الإدارة بالعاملين وقضاياهم ومشاركتهم في عملية صنع القرار يوفر مناخًا مدرسيًا صحيًا يساهم في إطلاق الطاقات الكامنة وتحريرها لدى العاملين إلى أقصى الحدود، كما أن للمشاركة في صنع القرارات تأثير قوي على الرضا عن العمل، وتشكل حافزًا معنويًا إيجابيًا وتعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين، ولها أثر أيضا على الإنتاجية.

إن المنظمات الديمقراطية تشارك كل من يتأثر بالقرار في عملية إعداده واتخاذها، وهنا تكمن الفلسفة الحقيقية لمبدأ القيادة الجماعية الذي يحظى بأهمية متزايدة في النظم الإدارية، فهناك ميزات عديدة تترتب على إشراك الجماعة في اتخاذ القرار، فكلما زادت الآراء كان القرار أقرب إلى الصواب، وكلما اشتركت الجماعة في القرار كانت أقدر على فهم مغزاه وهدفه وكانت أكثر تأييدًا له وتحمسًا لتنفيذه.¹

جدول رقم (10): يوضح القدرة على التعبير عن الأفكار الجديدة بثقة:

النسبة	التكرار	القدرة على التعبير عن الأفكار الجديدة بثقة
85 %	34	نعم
15 %	06	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (13)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 85 % لديهم القدرة على التعبير عن أفكارهم الجديدة بثقة، أما نسبة 15 % من الذين أقرروا بأنه لا توجد لديهم القدرة على التعبير عن أفكارهم الجديدة بثقة.

هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بإشراك العاملين وتقديرهم والتعامل معهم عن طريق التمتع بالحرية في التعبير عن أفكارهم الجديدة باعتبار أن الإنسان (العامل) هو بحاجة ماسة للشعور بأنه مطلوب ومحترم وأن له دور في تطوير المؤسسة التي يعمل بها.

¹ - أشرف رياض حرز الله: مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة/ 2007، ص 34-35.

جدول رقم (11): يوضح القيام بإنجاز الأعمال بأسلوب متجدد:

النسبة	التكرار	القيام بإنجاز الأعمال بأسلوب متجدد
70 %	28	نعم
30 %	12	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (15)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 70 % يقومون بإنجاز ما يستند إليهم من أعمال بأسلوب متجدد، أما نسبة 30 % من الذين لا يقومون بإنجاز ما يستند إليهم من أعمال بأسلوب متجدد. هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن المورد البشري في المؤسسة حريص على انجاز المهام بأسلوب متجدد ومتطور وقادر على العمل الإبداعي الذي بعد عامل حاسم في تطوير الجودة في المؤسسة.

جدول رقم (12): يوضح المساهمة الخاصة بإنتاج أفكار جديدة في مجال العمل:

النسبة	التكرار	المساهمة الخاصة بإنتاج أفكار جديدة يقدمها في مجال العمل
75 %	30	نعم
25 %	10	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (17)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 75 % لديهم مساهمة خاصة لإنتاج أفكار جديدة، أما نسبة 25 % من الذين لا توجد لديهم مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة. هذه النتائج الإحصائية لهذا الجدول تدل على أن هناك مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة إذ أن العمال بهذه المؤسسة يتمتعون بإبداع وتجديد وهذا ما يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة وهذه المساهمات ذات أهمية كبيرة في تطوير واستمرارية الجودة.

جدول رقم (13): يوضح البحث عن أفكار جديدة غير مألوفة لحل المشكلات:

النسبة	التكرار	البحث عن أفكار جديدة غير مألوفة لحل المشكلات
72.50 %	29	نعم
27.50 %	11	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (18)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 72.50 % يبحثون عن أفكار جديدة لحل مشكلات، أما نسبة 27.50 % من الذين لا يبحثون عن أفكار جديدة للمشكلات.

هذه النتائج تدل على أن العمال يتمتعون بمهارات علمية وعقلية عالية فهم يتمكنون من المشاركة الفعالة في البحث وتقديم الحلول الجديدة، لأن الحلول المألوفة ربما تكون غير ملائمة لحل المشكلة الحالية.

جدول رقم (14): يوضح القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة:

النسبة	التكرار	القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة
70 %	28	نعم
30 %	12	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (19)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70 % لديهم القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة، أما نسبة 30 % ليس لديهم القدرة على تقديم أكثر من فكرة في فترة زمنية قصيرة.

هذه النتائج تدل على أن العمال في المؤسسة يبذلون مجهودات من أجل التعبير عن ولائهم للمؤسسة وأن المؤسسة تقوم بتوفير بيئة عمل تحتوي على كل شروط العمل المادية والاجتماعية وهذا ما جعلهم قادرين على تقديم الأفكار في فترة زمنية قصيرة.

جدول رقم (15): يوضح التمتع بالمهارة في النقاش والحوار:

النسبة	التكرار	التمتع بالمهارة في النقاش والحوار
% 80	32	نعم
% 20	08	لا
% 100	40	المجموع

المصدر: س (21)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80 % يتمتعون بالمهارة في النقاش والحوار، أما نسبة 20 % لا يتمتعون بالمهارة في النقاش والحوار.

هذه النتائج تدل على وجود مهارة في تبادل الآراء والأفكار حول القضايا بهدف الوصول إلى اتفاق حولها فهو من الأمور المهمة والضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها في جميع المجالات، إذ يعد عامل حاسم في تطوير المؤسسة.

جدول رقم (16): يوضح الحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيك للاستفادة منه:

النسبة	التكرار	يوضح الحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيك للاستفادة منه
% 80	32	نعم
% 20	08	لا
% 100	40	المجموع

المصدر: س (22)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80 % يحرصون على معرفة الرأي المخالف للاستفادة منه، أما نسبة 20 % لا يحرصون على معرفة الرأي المخالف لرأيهم للاستفادة منه.

هذه النتائج تدل على أن الأفراد مندمجون مع بعضهم البعض وأن هناك تفاعل بين الأعضاء فهذا يجعل كل واحد منهم يستعد بشكل أفضل لترقب وجهات النظر الأخرى، وكذلك معالجة الفرق ومعرفة الحلول.

جدول رقم (17): يوضح القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة:

النسبة	التكرار	القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة
80 %	32	نعم
20 %	08	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (23)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80 % لديهم القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة، أما نسبة 20 % ليس لديهم القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة.

هذه النتائج تدل على أن أغلب عمال المؤسسة يتميزون بالإبداع والتصور بحيث أنهم قادرين على إيجاد مواطن الضعف في أغلب المظاهر المحيطة بهم من خلال النفاذ على تفاصيلها الدقيقة.

جدول رقم (18): يوضح تحمل المسؤولية على القيام بالأعمال:

النسبة	التكرار	تحمل المسؤولية على القيام بالأعمال
67.50 %	27	نعم
32.50 %	13	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (26)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 67.50 % يتحملون مسؤولية الأعمال التي يقومون بها، أما نسبة 32.50 % لا يتحملون مسؤولية الأعمال التي يقومون بها.

هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن المورد البشري في المؤسسة يتميز بقيمة الإحساس بالمسؤولية، إذ نجد المؤسسة تمنح لكل فرد جزء من المسؤولية يتناسب مع المهمة ومكانته في سلم التدرج وهو ما يجعل الفرد مسؤولاً عن نتائج أعماله أمام الآخرين، وكذلك عن طريق جهاز الرقابة والقوانين التي تحدد واجبات ومسؤولية كل فرد، كما تحدد الثواب والعقاب وهو ما يجعل العامل يشعر بالمسؤولية كهدف لمحافظة المؤسسة على جودتها.

جدول رقم (19): يوضح التنوع في الواجبات:

النسبة	التكرار	التنوع في الواجبات
% 72.50	29	نعم
% 27.50	11	لا
% 100	40	المجموع

المصدر: س (28)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 72.50% أقرروا بأن هناك تنوع في الواجبات، أما نسبة 27.50% لا يقرون بان هناك تنوع في الواجبات.

هذه النتائج تدل على أن هناك توسيع في مستوى المهارة والمعرفة المطلوبة لإنجازها وهذا التنوع في الواجبات يكمن في إدخال وسائل العمل المختلفة أو استحداث طرق جديدة في العمل، فهو يقلل من الروتين لأنه يركز على الجوانب الإبداعية في الأداء.

جدول رقم (20): يوضح مساعدة العمل على اكتساب مهارات جديدة:

النسبة	التكرار	مساعدة العمل على اكتساب مهارات جديدة
% 72.50	29	نعم
% 27.50	11	لا
% 100	40	المجموع

المصدر: س (29)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 72.50% يرون أن عملهم يساعدهم في اكتساب مهارات جديدة، أما نسبة 27.50% يرون أن عملهم لا يساعدهم على اكتساب مهارات جديدة.

ويعد تمكين العاملين أحد العناصر الرئيسية المطلوبة لتحقيق جودة حياة العمل كونه يهدف إلى مساعدة العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة في أداء عملهم وتحقيق أفضل النتائج، وذلك من خلال أشكال مختلفة منها: تفويض السلطة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وزيادة مسؤولياتهم من خلال إثرائهم الوظيفي وتنمية تفكيرهم الإبداعي.

هذه النتائج تدل على أن الفرد في المؤسسة يشعر بالفخر والاعتزاز وأنه من واجبه أن يبذل قصارى جهده لإنجاز الأعمال بأسلوب وبمهارات متجددة ومتطورة من أجل تحقيق أهدافها والمحافظة على جودتها وسمعتها في البيئة الخارجية.

1-3: تحليل البيانات المتعلقة بالاستقرار الوظيفي:

جدول رقم (21): يوضح توفر التجهيزات المناسبة لطبيعة العمل:

النسبة	التكرار	توفر التجهيزات المناسبة لطبيعة العمل
82.50 %	33	نعم
17.50 %	07	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (30)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 82.50 % يرون بتوفر التجهيزات المناسبة لطبيعة العمل، أما نسبة 17.50 % لا يرون أن هناك توفر للتجهيزات المناسبة لطبيعة العمل. كما تعني توفر التجهيزات المناسبة كذلك ظروف العمل المادية والتي تمثل وسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها المباشر على العاملين.

هذه النتائج تدل أن المؤسسة توفر للعمال بيئة عمل مناسبة تحتوي على مرافق صحية وفعالة تساهم في شعور العامل بالأمان الوظيفي ورفع روحه المعنوية من أجل زيادة كفاءته.

جدول رقم (22): يوضح وجود ضجيج في مكان العمل:

النسبة	التكرار	وجود ضجيج في مكان العمل
65 %	26	نعم
35 %	14	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (33)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 65 % يرون أن هناك ضجيج في مكان العمل، أما نسبة 35 % يرون بأنه لا يوجد ضجيج في مكان العمل.

هذه النتائج تدل على أن هناك ضجيج في مكان العمل وخاصة على العمال الذين يعملون في الواجهة الأمامية للمؤسسة وهذا يؤثر على نشاطهم وإنتاجيتهم.

جدول رقم (23): يوضح الترقية في العمل وتعلقها بالكفاءة:

النسبة	التكرار	الترقية في العمل وتعلقها بالكفاءة
67.50 %	27	نعم
32.50 %	13	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (34)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 67.50% يرون أن ترقية متعلقة بكفاءتهم، أما نسبة 32.50% لا يرون أن ترقية متعلقة بكفاءتهم. يشير الجدول إلى الترقية في العمل وعلاقته بالكفاءة، هذه العلاقة تؤكد نظرية برنارد لاقتصاديات الحوافز بأهمية استثنائية في معرض التوكيد على أساس التعاون الهادف. بين الأفراد، إذ لا يمكن أن يحقق أهداف المنظمة بكفاءة عالية إلا إذا اقترن بمجموعة من المغريات أو الحوافز التي تشجع الإبداع والابتكار لدى أعضاء المنظمة، وأكد برنارد على حقيقة أساسية مفادها ضرورة خلق جوانب التوازن بين الحوافز المعطاة للأفراد وإمكانية إسهامهم الفعال في المنظمة، وقد قسم برنارد المغريات التي تقدمها المنظمة للأفراد كما يأتي:

أ- الحوافز المادية كالنقود وغيرها من الحوافز العينية ذات القيم المغرية في تشجيع إسهامات الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة.

ب- الحوافز المعنوية كفرص التقدم والترقية، والوصول للمراكز العليا في المنظمة وتقدير الجهود، والولاء للمنظمة.

ج- ظروف العمل المادية التي تتلاءم مع رغبات وطموحات الأفراد.

د- حوافز الارتباط الجماعي وشعور الانتماء إلى جماعة العمل.

هـ- حوافز المشاركة في اتخاذ القرارات والإسهام فيه.

ولا تحقق هذه الحوافز أثرها الايجابي إلا إذا اقترنت بعوامل التناسق والتكامل بين الإسهامات والمردودات المتحققة منها، وغالبا ما تلجأ الإدارة إلى ترويح مثل هذه المغريات وتوكيد أهميتها¹.

لقد دلت نتائج الدراسة على أن العمال في المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بترقية تتناسب مع كفاءتهم إذ تعتبر الترقية كحافز بجميع أشكالها بالنسبة لكل عامل العمود الفقري في مسار حياته الإدارية وحافزا ماديا ومعنويا يؤثر بصفة مباشرة في تثبيت وترسيخ دوافع الاستقرار والاستمرارية في المؤسسات

جدول رقم (24): يوضح تناسب الراتب مع طبيعة العمل:

النسبة	التكرار	تناسب الراتب مع طبيعة العمل
70 %	28	نعم
30 %	12	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (35)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 70 % من الذين يرون بأن هناك تناسب للراتب مع طبيعة العمل، أما نسبة 30 % لا يرون أن هناك تناسب مع طبيعة العمل.

هذه النتائج تدل على المؤسسة تهتم بالأجر لأنه من أهم العوامل المؤثرة في الحد من دوران العمل وكذلك على دقة أداء العامل وإنتاجيته، فالعامل الذي يتحصل على راتب لا يتناسب مع طبيعة عمله يكون مرغما على قبوله بسبب حاجته إلى العمل، لذلك فإن معظم الشركات التي لا تكسب رضا العاملين فيها عن أجورهم تعاني من عدم استقرارهم.

¹ - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نفس المرجع، ص 92.

جدول رقم (25): يوضح المواظبة على الحضور للعمل في الوقت المحدد:

النسبة	التكرار	المواظبة على الحضور للعمل في الوقت المحدد
77.50 %	31	نعم
22.50 %	09	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (39)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 77.50 % من العمال الذين يواظبون على الحضور للعمل في الوقت المحدد، أما نسبة 22.50 % من العمال الذين لا يواظبون على الحضور للعمل في الوقت المحدد.

هذه النتائج يمكن أن نفسرها بأن العمال في المؤسسة لديهم احترام لمواعيد العمل الرسمية فهذا راجع إلى القوانين واللوائح التي تحدد انضباطهم في حالة التغيب أو التأخر من خلال الإجراءات الإدارية التي تضعها مما يؤدي إلى الابتعاد عن التأخير والغياب وعدم الامتثال للأوامر واللامبالاة، وبهذه السلوكيات تستطيع المؤسسة المحافظة على اندماجهم واستقرارهم في المؤسسة.

جدول رقم (26): يوضح الغياب المتكرر عن العمل:

النسبة	التكرار	الغياب المتكرر عن العمل
32.50 %	13	نعم
67.50 %	27	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (40)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 67.50 % من العمال ليس لديهم غيابات متكررة، أما نسبة 32.50 % من العمال لديهم غيابات متكررة،

هذه النتائج تدل على أن العمال لديهم التزام وولاء ويتمتعون بظروف عمل مناسبة، أما الذين صرحوا بأن لديهم غيابات متكررة فكانت إجاباتهم بأنهم يشعرون بالملل والروتين.

جدول رقم (27): يوضح تناسب تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي:

النسبة	التكرار	تناسب تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي
72.50 %	29	نعم
27.50 %	11	لا
100 %	40	المجموع

المصدر: س (42)

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح أن نسبة 72.50 % من العمال الذين يناسبهم تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي، أما نسبة 27.50 % من العمال الذين لا يناسبهم تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي.

وهذه النتائج تدل على أن أغلب العمال بالمؤسسة تناسبهم عدد ساعات العمل وهذا راجع لطبيعة الوظيفة ولقانون العمل فيها وهذا يساعدهم على انخفاض التردد على العمل وتراجع الإرهاق وانخفاض عدد الأخطاء.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة:

تحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى:

التي مفادها: يساهم تمكين العاملين في تنمية الاندماجية في العمل.

جدول رقم (28): يبين العلاقة بين تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح وارتباط الأهداف الشخصية نحو الوظيفة.

ارتباط الأهداف الشخصية نحو الوظيفة				
المجموع	لا	نعم		
24	3	21	تكرار	نعم
% 60	% 7.5	% 52.5	النسبة %	
16	13	3	تكرار	لا
% 40	% 32.5	% 7.5	النسبة %	
40	16	24	تكرار	المجموع
% 100	% 40	% 60	النسبة %	

المصدر: س (6) س (38)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح والأهداف الشخصية مرتبطة وموجهة نحو الوظيفة وهذا بنسبة 60 % حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفتنتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 52.5 % يرون بأن الإدارة تحدد المهام والمسؤوليات بدقة ووضوح ويؤكدون على أن معظم الأهداف الشخصية مرتبطة وموجهة نحو الوظيفة، أما الفئة الثانية فتمثل 7.5 % يرون عدم تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح لا يؤدي إلى ارتباط الأهداف الشخصية بالوظيفة، وفي مقابل ذلك الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 40 % الذين يؤكدون على عدم وجود علاقة بين تحديد الإدارة المهام والمسؤوليات بدقة ووضوح وارتباط الأهداف الشخصية بالوظيفة، بحيث

تمثل الفئة الأولى نسبة 32.5 % من الذين يرون بأن عدم تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح لا يؤدي إلى ارتباط الأهداف الشخصية بالوظيفة، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 7.5 % من الذين يرون بأن تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح لا تؤدي إلى ارتباط الأهداف الشخصية بالوظيفة.

وفي إطار استنتاج هذه الأرقام توصلنا إلى القراءة السوسولوجية التالية: وهي وجود علاقة بين تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح وارتباط الأهداف الشخصية نحو الوظيفة، فإنه كلما كان الاهتمام بالعاملين في المؤسسات زاد ارتباطهم بها وبالتالي برزت فكرة تمكين العاملين ومن بين الآراء التي درست تمكين العاملين وأهميتها بالنسبة للعامل "ماغريغور" حيث قدم إضافة جديدة من خلالها أن المدير الذي يمارس أساليب مثل التمكين تصنع ثقة العمال وبالتالي ترتبط بأهدافه وأهداف وظيفته وتساعد على اندماجه بها.

جدول رقم (29): يبين العلاقة بين المرؤوس يعمل على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل.

التفكير في الوظيفة بعد انتهاء وقت العمل					
المجموع	لا	نعم			
26	2	24	تكرار	نعم	يعمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء
% 65	% 5	% 60	النسبة %		
14	9	5	تكرار	لا	
% 35	% 22.5	% 12.5	النسبة %		
40	11	29	تكرار	المجموع	
% 100	% 27.5	% 72.5	النسبة %		

المصدر: س (7) س (37)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل وهذا بنسبة 72.5% حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 60% من الذين يرون بأنه يعمل المرؤوس على

تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء ويؤكدون على التفكير في الوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل، أما الفئة الثانية فتمثل 12.5% من الذين يرون بأن عدم عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء لا يؤدي إلى التفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 27.5% من الذين يؤكدون على عدم وجود علاقة بين عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 22.5% ويرون بأن عدم عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء لا يؤدي إلى التفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 5% ويرون بأن عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية لا يؤدي إلى التفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل.

تدل هذه النتائج على وجود علاقة بين أن يعمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل، فلتعزيز الأمانة والرقابة الذاتية للعامل في عمله له أثر فعال على الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية، وعليه كلما كان المرؤوس يعمل على تحقيق الرقابة الذاتية فهو يؤثر على أداء العمال حتى بعد انتهاء وقت العمل، ويكون هذا عن طريق تقديرهم ماديا ومعنويا والتعامل معهم لكسب انتمائهم للمؤسسة بغية المساهمة في تطوير المؤسسة والمحافظة على جودتها.

جدول رقم (30): جدول يبين العلاقة بين مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل.

الحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل					
المجموع	لا	نعم			
25	06	19	تكرار	نعم	مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة
% 62.5	% 15	% 47.5	النسبة %		
15	08	07	تكرار	لا	
% 37.5	% 20	% 17.5	النسبة %		
40	14	26	تكرار	المجموع	
% 100	% 35	% 65	النسبة %		

المصدر: س (8) س (41)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل وهذا بنسبة 65 % حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 47.5 % من الذين يرون بأن الإدارة تشاركهم تبادل الأفكار حول الوظيفة ويؤكدون على الحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل أما الفئة الثانية فتمثل 17.5 % من الذين يرون بأن الإدارة لا تشاركهم تبادل الأفكار حول الوظيفة يؤدي إلى الحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 35 % من الذين يؤكدون على عدم وجود علاقة بين مشاركتهم في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 20 % من الذين يرون بأن الإدارة لا تشاركهم تبادل الأفكار حول الوظيفة ولا تؤدي إلى الحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 15 % من الذين يرون بأن الإدارة تشاركهم تبادل الأفكار حول الوظيفة ولا تؤدي إلى الحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل.

وتدل هذه النتائج سوسيوولوجيا أن هناك علاقة بين مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل ففسر ذلك أن المؤسسة تشرك عمالها في تبادل الأفكار حول الوظيفة وتهتم بأرائهم، فلتبادل الأفكار حول الوظيفة أثر بارز في تكوين علاقات اجتماعية في العمل وهذا من أجل الاستفادة والقدرة على العمل الإبداعي.

تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية:

التي مفادها: تساهم تنمية التفكير الإبداعي في ترسيخ التوافق المهني.

جدول رقم (31): يبين العلاقة بين القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل.

الرغبة في مغادرة العمل					
المجموع	لا	نعم			
36	24	12	تكرار	نعم	القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل
% 90	% 60	% 30	النسبة %		
04	01	03	تكرار	لا	
% 10	% 2.5	% 7.5	النسبة %		
40	25	15	تكرار	المجموع	
% 100	% 62.5	% 37.5	النسبة %		

المصدر: س (14) س (45)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يبين أنه لا توجد علاقة بين القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل وهذا بنسبة 62.5 % وهي موزعة على فئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 60 % من أفراد العينة الذين يرون بأن لديهم القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل لا تؤدي إلى الرغبة في مغادرة العمل، في حين نجد الفئة الثانية تمثل نسبة 2.5 % الذين يرون بأن عدم القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل لا تؤدي إلى الرغبة في مغادرة

العمل، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني الذي يمثل نسبة 37.5 % من أفراد العينة الذين يؤكدون على وجود علاقة بين القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل وهي موزعة على فئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 30 % الذين يرون بأن القدرة على افتتاح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل تؤدي إلى الرغبة في مغادرة العمل، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 7.5 % الذين يرون بأن عدم القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل لا يؤثر على الرغبة في مغادرة العمل.

تدل هذه النتائج على عدم وجود علاقة بين القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل، لأن القدرة على التفكير السريع في المواقف المختلفة له علاقة بالفرد وذكائه وقدراته على التصرف في جميع الظروف، أما الرغبة في مغادرة العمل أو البقاء فيه فهي متعلقة بظروف العمل السيئة مثل: التكنولوجيا القديمة، أماكن عمل مظلمة أو العلاقة بينه وبين رئيسه في العمل... قد تؤثر على رغبة الموظف في العمل أو مغادرته أي أن القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة المشاكل ليس لها علاقة بالرغبة في مغادرة العمل.

جدول رقم (32): بين العلاقة بين الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل والشعور بالمشقة في العمل.

الشعور بالمشقة في العمل				
المجموع	لا	نعم		
36	26	10	تكرار	نعم
% 90	% 65	% 25	النسبة %	
4	2	2	تكرار	لا
% 10	% 5	% 5	النسبة %	
40	28	12	تكرار	المجموع
% 100	% 70	% 30	النسبة %	

المصدر: س (16) س (43)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على أنه لا توجد علاقة بين الشعور بالمشقة في العمل والابتعاد عن تكرار ما يقوم به الآخرون وهذا بنسبة 70 % وهي موزعة إلى فئتين بحيث

تمثل الفئة الأولى نسبة 65 % من أفراد العينة الذين يرون أن لديهم القدرة على الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل لا تؤدي إلى الشعور بالمشقة في العمل، في حين نجد الفئة الثانية تمثل نسبة 5 % من الذين يرون بأن عدم القدرة على الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل لا تؤدي إلى الشعور بالمشقة في العمل، وفي مقابل، الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني الذي يمثل نسبة 30 % من أفراد العينة الذين يؤكدون على وجود علاقة بين الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل والشعور بالمشقة في العمل وهي موزعة إلى فئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 25 % الذين يرون بأنهم يبتعدون عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات تؤدي إلى الشعور بالمشقة في العمل، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 5 % من الذين يرون بأن عدم الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل لا يؤثر على الرغبة في مغادرة العمل.

تدل هذه النتائج إلى عدم وجود علاقة بين الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل والشعور بالمشقة في العمل وهذا راجع إلى أن العمال بالمؤسسة يعملون بطرق جديدة في التعامل مع المشاكل وهذا يدل على إبداعهم بطرق مختلفة، وهذا لا يؤثر على شعورهم بالمشقة في العمل فقد يكون العامل بالمؤسسة يشعر بالمشقة لكن له قدرات للتعامل مع المشاكل بدون تقليد.

جدول رقم (33): يبين العلاقة بين القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة واعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا.

اعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا					
المجموع	لا	نعم			
28	10	18	تكرار	نعم	القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة
% 70	% 25	% 45	النسبة %		
12	09	03	تكرار	لا	
% 30	% 22.5	% 7.5	النسبة %		
40	19	21	تكرار	المجموع	
% 100	% 47.5	% 52.5	النسبة %		

المصدر: س (20) س (44)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة واعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا وهذا بنسبة 52.5 % حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفئتين بحيث تمثل الفئة الأولى تمثل الفئة الأولى بنسبة 45 % من الذين يرون بأن هناك قدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة ويؤكدون على أن العمل مريح جسميا وذهنيا، أما الفئة الثانية فتمثل 7.5 % من الذين يرون بأن عدم القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة لا تؤدي إلى اعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 47.5 % يؤكدون على عدم وجود علاقة بين القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة واعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 25 % من الذين يرون بأن عدم القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة لا تؤدي إلى اعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 22.5 % الذين يرون بأن القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة لا تؤدي إلى اعتبار العمل مريح جسميا وعقليا.

تقسم هذه النتائج سوسيوولوجيا بأن هناك علاقة بين القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة واعتبار العمل مريحاً جسمياً وذهنياً لأنه كلما كان العمال قادرين على التنبؤ والتفكير السريع في كل الظروف كان العمل مريحاً لأن التفكير السريع يسهم في عدم كبر المشكلة وبالتالي يسهم حلها في الراحة الجسمية والذهنية.

تحليل بيانات الفرضية الفرعية الثالثة:

التي مفادها: يعمل الإثراء الوظيفي على تضمين الأمان الوظيفي.

جدول رقم (34): يبين العلاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي.

الوضوح في الدور الوظيفي					
المجموع	لا	نعم			
25	05	20	تكرار	نعم	الحرية في اتخاذ القرار
% 62.5	% 12.5	% 50	النسبة %		
15	09	06	تكرار	لا	
% 37.5	% 22.5	% 15	النسبة %		
40	14	26	تكرار	المجموع	
% 100	% 35	% 65	النسبة %		

المصدر: س (24) س (31)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي للعامل وهذا بنسبة 65 % حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفئتين بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 50 % من الذين يرون بأن هناك حرية في اتخاذ القرار ويؤكدون على الوضوح في الدور الوظيفي لديهم، أما الفئة الثانية فتمثل 15 % الذين يرون بأن عدم الحرية في اتخاذ القرار لا تؤدي إلى الوضوح في الدور الوظيفي، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 35 % الذين يؤكدون على عدم

وجود علاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 22.5 % من الذين يرون بأن عدم الحرية في اتخاذ القرار لا يؤدي إلى الوضوح في الدور الوظيفي أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 12.5 % الذين يرون بأن الحرية في اتخاذ القرار لا تؤدي إلى الوضوح في الدور الوظيفي.

تدل هذه النتائج على وجود علاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي للعامل لأنه كلما كانت هناك إمكانية من قبل العمال في اتخاذ القرارات في معالجة المشاكل دون أي ضغط يدل على الوضوح في الدور الوظيفي، وكذلك الحرية في اتخاذ القرارات تعطيهم فرصا للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية فالحرية في اتخاذ القرار من العوامل الدافعية التي بينها "هيزنبرغ" في نظريته والتي توفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد وبالتالي يوجد وضوح في الدور الوظيفي للعامل.

جدول رقم (35): يبين العلاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي لتحمل المزيد من المسؤولية والارتياح في الوظيفة.

الارتياح في الوظيفة					
المجموع	لا	نعم			
30	05	25	تكرار	نعم	الاستعداد لبذل جهد إضافي لتحمل المزيد من المسؤولية
% 75	% 12.5	% 62.5	النسبة %		
10	08	02	تكرار	لا	
% 25	% 20	% 5	النسبة %		
40	13	27	تكرار	المجموع	
% 100	% 32.5	% 67.5	النسبة %		

المصدر: س (25) س (32)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام للجدول يؤكد على وجود علاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل جزء من المسؤولية والارتياح في الوظيفة وهذا بنسبة 67.5 % حيث جاءت هذه النسبة موزعة لفتنتين بحيث تمثل الفئة الأولى بنسبة 62.5 % من الذين يرون بأن هناك استعداد لبذل جهد إضافي

لتحمل المزيد من المسؤولية ويؤكدون على الارتياح في الوظيفة، أما الفئة الثانية فتمثل 5 % من الذين يرون بعدم استعداد لبذل جهد إضافي في تحمل المزيد من المسؤوليات ولا يؤدي إلى الأريحية في العمل؟، وفي مقابل الاتجاه العام نجد الاتجاه الثاني يمثل نسبة 32.5 % من الذين يؤكدون على عدم وجود علاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل المزيد من المسؤولية والارتياح في الوظيفة، بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 20 % من الذين يرون بأن عدم الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل المسؤولية لا يؤدي إلى الارتياح في الوظيفة، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 12.5 % يرون بأن الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل المسؤولية لا يؤدي إلى الوضوح في الدور الوظيفي.

تدل هذه النتائج على وجود علاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل المزيد من المسؤولية والارتياح في العمل، أي أنه كلما كان العامل لديه استعداد لزيادة مهامه واستقلاليته فهذا يساعده على تحسين مهارته وبالتالي الارتياح في وظيفته ورغبته القوية في البقاء بالمؤسسة عن اقتناع، مما يدل على تطابق أهدافه مع أهداف مؤسسته، كما يمكن تفسير ذلك أيضا بان بيئة العمل والظروف الفيزيائية من توقيت العمل وأوقات الراحة والأمن، كل هذه الظروف تشجع العمال على الارتياح في الوظيفة لبذل جهد إضافي في تحمل المزيد من المسؤولية.

جدول رقم (36): يوضح العلاقة المتمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل.

الحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل					
المجموع	لا	نعم			
32	10	22	تكرار	نعم	التمتع بحرية العمل في الوظيفة
% 80	% 25	% 55	النسبة %		
08	08	00	تكرار	لا	
% 20	% 20	% 00	النسبة %		
40	18	22	تكرار	المجموع	
% 100	% 45	% 55	النسبة %		

المصدر: س (27) س (36)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ الاتجاه العام للجدول يؤكد وجود علاقة بين التمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل وهذا بنسبة 55 % من الذين يرون بأن هناك تمتع بحرية العمل في الوظيفة ويؤكدون على وجود حوافز في العمل، وكانت أغلب الحوافز الممنوحة لهم مادية بنسبة 86.4 %، أما المعنوية كانت بنسبة 13.6 %، وفي المقابل نجد الاتجاه العام للاتجاه الثاني يمثل نسبة 45 % الذين يؤكدون على عدم وجود علاقة بين التمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل، بحيث تمثل الفئة الأولى نسبة 25 % من الذين يرون بأن التمتع بحرية العمل في الوظيفة لا يؤدي إلى الحصول على الحوافز، أما الفئة الثانية فهي تمثل نسبة 20 % الذين يرون بأن التمتع بحرية العمل لا تؤدي إلى حصولهم على حوافز.

وفي إطار استنتاج هذه الأرقام توصلنا إلى القراءة السوسيولوجية التالية وهي وجود علاقة بين التمتع بحرية العمل والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة وهذا ما أوضحتها نظرية "هيزنبرغ" في الإثراء الوظيفي وهو

التمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة لهم يفتح لهم المجال لاكتساب المزيد من الخبرة والنمو الوظيفي وبالتالي التقدم في السلم الوظيفي وهذا ما يرفع من روحهم المعنوية ويزيد من التزامهم الوظيفي.

ثالثاً-مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

لقد حاولنا من خلال الدراسة الميدانية على اختبار الفرضيات قصد الإجابة على أسئلة الإشكالية، حيث تبين لنا ميدانيا أن لجودة حياة العمل علاقة بالاستقرار الوظيفي وذلك من خلال ما يظهر في نتائج تحليل الفرضيات.

مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

التي مفادها: يساهم تمكين العاملين في تنمية الاندماجية في العمل.

أكدت الشواهد الكمية التي تم التحصل عليها من الواقع الإمبريقي وجود علاقة بين مشاركة الإدارة في تبادل الأفكار حول الوظيفة والحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل وهذا بنسبة 65 % ونستدل بذلك بالجدول رقم (34).

كما بينت النتائج الإحصائية، أن هناك علاقة بين تحديد الإدارة للمهام والمسؤوليات بدقة ووضوح وارتباط الأهداف الشخصية نحو الوظيفة وهذا بنسبة 60 % ونستدل بذلك من الجدول رقم (32).

وفي نفس السياق أكدت الشواهد الإحصائية، أن هناك علاقة بين عمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء والتفكير بالوظيفة حتى بعد انتهاء وقت العمل وهذا بنسبة 72.5 % كما هو مبين في الجدول رقم (33).

وهنا نخلص أن أغلب الإجابات كان مفادها يساهم تمكين العاملين في تنمية الاندماجية في العمل، وهذا ما يسمح بقبول الفرضية الفرعية الأولى.

مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

والتي مفادها: تساهم تنمية التفكير الإبداعي في ترسيخ التوافق المهني.

أكدت الشواهد الكمية أنه لا توجد علاقة بين القدرة على اقتراح حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل والرغبة في مغادرة العمل بنسبة 62.5 % كما هو مبين في الجدول رقم (35) فهم يصرحون بقدرتهم على إعطاء الحلول السريعة لكن ليس له علاقة بالرغبة في البقاء أو مغادرة العمل.

كما أكدت النتائج الإحصائية كذلك أنه لا توجد علاقة بين الابتعاد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل والشعور بالمشقة في العمل وذلك بنسبة 70 % وهذا ما أوضحه الجدول رقم (36)، تبين لنا أن الابتعاد عن التكرار وانجاز الأعمال بدون تقليد ليس له علاقة بالشعور بالمشقة في العمل.

وهنا نخلص أن أغلب إجابات أفراد العينة لا يرون بمساهمة تنمية التفكير الإبداعي في ترسيخ التوافق المهني وهذا ما يسمح لنا القول بعدم تحقق الفرضية الفرعية الثانية.

مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: التي مفادها: يعمل الإثراء الوظيفي على تضمين أبعاد الأمان الوظيفي. لقد أكدت الشواهد الكمية على وجود علاقة بين الحرية في اتخاذ القرار والوضوح في الدور الوظيفي وهو مبين في الجدول رقم (38) بنسبة 65 % إذ تولى العمال أهمية كبيرة للحرية في اتخاذ القرار ويعتبرونها محفز معنوي الأساسي الأول وهي تؤدي إلى وضوح الدور الوظيفي.

وأكدت أيضا الشواهد الكمية المتحصل عليها من ميدان الدراسة على وجود علاقة بين الاستعداد لبذل جهد إضافي في تحمل مزيد من المسؤولية والارتياح في الوظيفة بنسبة 67.5 % وهذا ما يوضحه الجدول رقم (39)، وقد تبين أن العمال في المؤسسة يمتلكون القدرة لبذل جهد إضافي في تحمل المسؤولية مما يؤدي إلى تقديم الأعمال بأريحية.

وفي نفس السياق أكدت الشواهد الإحصائية، أن هناك علاقة بين التمتع بحرية العمل في الوظيفة والحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة في العمل بنسبة 55 % وهذا ما يوضحه الجدول رقم (40).

وهنا نخلص أن أغلب إجابات المبحوثين يصرحون بأن الإثراء الوظيفي يعمل على تضمين الأمان الوظيفي، وهذا ما يسمح لنا القول بتحقيق الفرضية الفرعية الثالثة.

رابعاً - مناقشة نتائج الفرضية العامة:

كشف التحليل الميداني للمعطيات التي جمعت حول "جودة حياة العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة" عدد من النتائج التي تشخص هذه الظاهرة البحثية في علاقتها بعدد من المؤشرات، مما يبيّن أن نتائج هذه الدراسة لها علاقة بين جودة حياة العمل والاستقرار الوظيفي في هذه المؤسسة ميدانياً، فجودة حياة العمل التي يكتسبها الفاعلين داخل المؤسسة من إثراء وظيفي وتفكير إبداعي تشكل القاعدة التي من خلالها تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها، وذلك بغرس قيم وضوابط سلوكية وأخلاقية كقيمة الإحساس بالمسؤولية وتقدير الوقت، والانتماء والولاء في نظام الفاعلين داخل المؤسسة، وذلك عن طريق مجموعة من الميكانيزمات في إشباع حاجاته المادية والمعنوية، وأيضاً القوانين الداخلية للمؤسسة، هذه الميكانيزمات تخلق للمؤسسة بيئة عمل مشجعة مما ينعكس على أدائهم والتزامهم بأداء الأعمال في وقتها وانجازها بأسلوب متطور ومتجدد والحرص على تقديم الاقتراحات والحلول وبهذه السلوكيات تضمن المؤسسة المحافظة على موردها البشري واستقراره.

بالإضافة إلى ذلك فإن المؤسسة تقوم بإشراك الفاعلين في القرارات التي تتخذها وذلك بهدف أن يكونوا أكثر قرباً والتصاقاً ومواكبة لكل التطورات والمستجدات وأيضاً أكثر قرباً لأهداف المنظمة، وبهذا يدرك العمال مدى أهميتهم وحريرتهم في التعبير عن أفكارهم ومدى احترامهم لوجودهم مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الانتماء والرضا الوظيفي لديهم، مما ينعكس على استقرارهم الوظيفي وبهذا تزيد فعالية المؤسسة.

الخطاتمة

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة حاولت الباحثة معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل والاستقرار الوظيفي بينك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة، حيث اعتمدنا في دراستنا على استراتيجيات منهجية متنوعة تستجيب لأهداف البحث، وذلك بغرض التأكد من مدى الصدق الامبريقي للفرضية العامة والتي مضمونها لجودة حياة العمل علاقة بالاستقرار الوظيفي، وتم تدعيم فكرة الدراسة هذه بجملته من الفرضيات التي أسست من خلالها هذه الدراسة. وحرصا على ضمان الانسجام والترابط بين الأفكار في كل أجزاء البحث، وترجمة التصورات الأساسية من خلال الدراسة الميدانية والتي تم التوصل من خلالها لجملته من النتائج الميدانية التي أكدت صدق الفرضيات، وعلى هذا الأساس اتضح جليا أن لجودة حياة العمل علاقة بالاستقرار الوظيفي وهذا ما أكدته المعطيات والشواهد الكمية التي تحصلنا عليها في الدراسة الميدانية، حيث أكدت الباحثة أن تمكين العاملين يساهم في تنمية الاندماجية في العمل، وأن الإثراء الوظيفي يعمل على تضمين الأمان الوظيفي، أما إذا ظهر العكس فإن ذلك يؤدي إلى انتشار السلوكيات السلبية داخل التنظيم، هذه الأخيرة التي تعتبر عائقا كبيرا يهدد تطور المنظمات وسعيها لتحقيق الفعالية وتحقيق أهدافها . حيث أكدت النتائج أن اهتمام المنظمة بالتحفيز المادي والمعنوي للعمال، وإعطاء الفرصة للعاملين للتعبير عن وجهات نظرهم ومشاركتهم، والأخذ برأيهم وخلق جو يساعد العمال على البناء، كل هذه النتائج من شأنها دفع العاملين إلى التفاني في العمل وبذل قصارى جهدهم في أداء مهامهم وواجباتهم لإنجاح المنظمة.

قائمة

المراجع

القواميس:

1- مجد الدين الفيروز أبادي: القاموس المحيط ج1، عالم الكتب، بيروت، دت.

الكتب:

2- أشرف رياض حرز الله: مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة/ 2007، ص 34-35.

3- إبراهيم رمضان ديب: دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2006.

4- السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، ط1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1994.

5- بشير صالح الرشدي: مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2001.

6- حسن عبد الباسط: أصول البحث الاجتماعي، ط2، مكتبة وهبة، القاهرة 1982.

7- خالد عبد الرحمان الهيتي: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003.

8- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر: التفكير الإبتكاري والإبداعي في ظل القبعات الست للتفكير، 2013.

9- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة، عمان، 2000.

10- زياد أحمد الطويسي: مجتمع الدراسة والعينات، مديرية تربية لواء البتراء، عمان، 2001.

11- سيد محمد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية (QWL) في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري، القاهرة، 2007.

12- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2007.

قائمة المراجع:

- 13- عبد الفتاح بوخخم: تسيير الموارد البشرية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى، الجزائر، 2011.
- 14- عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس: إدارة السلوك التنظيمي، دار عنيداء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 15- عبد الوهاب أحمد عبد الواسع: علم إدارة الأفراد، الرياض، 1937.
- 16- كامل محمد المغربي: الأردن أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن 61، ط2، دار الفكر، عمان، 2015.
- 17- محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، 2007.
- 18- محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي دراسة السلوك الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5، دار وائل، عمان، 2009.
- 19- محمد ماهر عليش: مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، شارع فهد، الكويت.
- 20- موريسانجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصبه، الجزائر، 2007.
- 21- موريسانجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصبه، الجزائر، 2010.
- 22- موفق الحمداني: مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2001.
- 23- يحي ملحم: التمكين كمفهوم إداري معاصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.

قائمة المراجع:

المحاضرات:

24- رضا قجة: النظرية الوظيفية البنائية، مقياس نظريات علم اجتماع، السنة الثانية ماستر تنظيم وعمل، قسم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مسيلة، 2017-2018.

الرسائل الجامعية:

25- بدرية محمد يوسف الرواحية: التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم، بالمحافظة الداخلية، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، 2016.

مواقع الكترونية:

26- جليل أيوب، أمل حسن علوان، دور الإدارة الإستراتيجية في مستقبل منظمات الأعمال <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=2018/05/26>

27- أشرف الصايغ: نظريات القيادة واتخاذ القرار، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، moodle.najah.edu/mod/resource/view.php?id=14444.

السلامة

ف

أولاً: بيانات حول الخلفية الاجتماعية والاقتصادية:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:

3-الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

مطلق أرمل

4-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

5-الوضع المهني: عون تنفيذ عون تحكم إطار

ثانياً: بيانات متعلقة بجودة حياة العمل:

I: بيانات متعلقة بتمكين العاملين:

6- هل تحدد الإدارة المهام والمسؤوليات بدقة ووضوح ؟ نعم لا

7- هل يعمل المرؤوس على تحقيق الرقابة الذاتية على الأداء ؟ نعم لا

8- هل تشاركك الإدارة في تبادل الأفكار حول وظيفتك ؟ نعم لا

9- هل يساويكم الرئيس في حل المشاكل الخاصة بعملكم ؟ نعم لا

10- هل تدعم إدارتكم الانجازات المحققة من قبل الأفراد ؟ نعم لا

11- هل يشارك العاملون في إعداد الخطط والإستراتيجيات ؟ نعم لا

12- هل هناك مشاركة في اتخاذ القرارات بمؤسستكم ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع القرارات التي تشارك فيها:

قرارات إدارية

قرارات تحسين الخدمة

أخرى تذكر

II: بيانات متعلقة بتنمية التفكير الإبداعي:

13- هل لك القدرة على التعبير عن أفكارك الجديدة بثقة ؟ نعم لا

- 14- هل لك القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل ؟ نعم لا
- 15- هل تقوم بانجاز ما يستند إليك من أعمال بأسلوب متجدد ؟ نعم لا
- 16- هل تتبعد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل ؟ نعم لا
- 17- هل تشعر بأن لك مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة تقدمها في مجال العمل؟
نعم لا
- 18- هل تبحث عن أفكار جديدة غير مألوفة لحل المشكلات وتحسين أساليب العمل؟
نعم لا
- 19- هل لديك القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة؟ نعم لا
- 20- هل لديك القدرة على التفكير السريع في ظروف مختلفة؟ نعم لا
- 21- هل تتمتع بالمهارة في النقاش والحوار ؟ نعم لا
- 22- هل تحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيك للاستفادة منه ؟ نعم لا
- 23- هل لديك القدرة على رؤية الأشياء من زوايا متعددة ؟ نعم لا
- III: بيانات متعلقة بالإثراء الوظيفي:**
- 24- هل لديك الحرية في اتخاذ القرار ؟ نعم لا
- 25- هل لديك استعداد لبذل جهد إضافي في تحمل مزيد من المسؤولية ؟ نعم لا
- 26- هل تتحمل مسؤولية كل ما تقوم به ؟ نعم لا
- 27- هل تتمتع بحرية العمل في وظيفتك ؟ نعم لا
- 28- هل هناك تنوع في الواجبات ؟ نعملا لا
- 29- هل يساعدك عمالك على اكتساب مهارات جديدة ؟ نعم لا

ثالثا: بيانات متعلقة بالاستقرار الوظيفي:

I: بيانات متعلقة بالأمان الوظيفي:

- 30- هل توفر لك مؤسستك التجهيزات المناسبة لطبيعة عمالك ؟ نعم لا

- 31- هل لديك وضوح في دورك الوظيفي ؟ نعم لا
- 32- هل تشعر بالارتياح في وظيفتك ؟ نعم لا
- 33- هل يوجد ضجيج في مكان عملك ؟ نعم لا
- 34- هل ترقبتك في العمل متعلقة بكفاءتك ؟ نعم لا
- 35- هل يتناسب راتبك مع طبيعة عملك ؟ نعم لا
- 36- هل تمنحك المؤسسة حوافز في عملك ؟ نعم لا
- إذا كانت إجابتك بنعم: ما نوع الحوافز؟ مادية معنوية

II: بيانات متعلقة بالاندماجية في العمل:

- 37- هل يشغلك التفكير في وظيفتك حتى بعد انتهاء وقت العمل ؟ نعم لا
- 38- هل معظم الأهداف الشخصية في حياتك مرتبطة وموجهة نحو وظيفتك ؟ نعم لا
- 39- هل أنت مواظب على الحضور للعمل في الوقت المحدد ؟ نعم لا
- 40- هل لديك غيابات متكررة عن العمل ؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم: أذكر السبب ؟

.....

- 41- هل تحرص على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين في العمل ؟ نعم لا

III: بيانات متعلقة بالتوافق المهني:

- 42- هل يناسبك تنظيم عدد ساعات العمل الرسمي ؟ نعم لا
- 43- هل تشعر بالمشقة في عملك ؟ نعم لا
- 44- هل تعتبر عملك مريحاً جسمياً وذهنياً ؟ نعم لا
- 45- هل لديك رغبة في مغادرة العمل ؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم: أذكر السبب ؟

.....

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف-مسيلة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة حول:

جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي

دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة

دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتور

مصطفى بوجلال

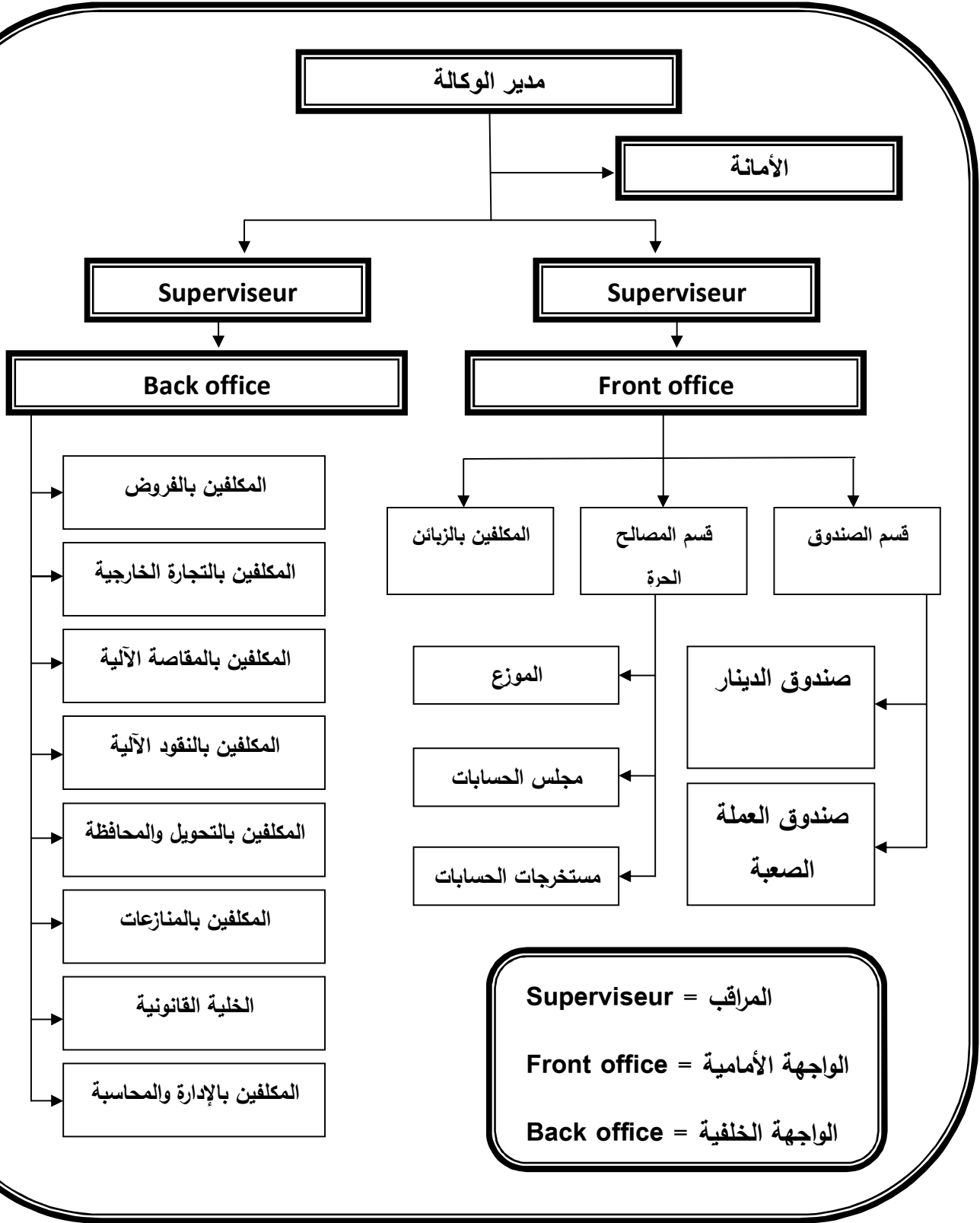
إعداد الطالبة

سمية ختة

السنة الدراسية: 2017 – 2018

ملاحظة: هذه المعلومات سرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

الهيكل التنظيمي للوكالة المحلية للاستغلال رقم 409 بالمسيلة



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية ALE

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ