

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان : علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

فرع : ادارة وتسيير رياضي

تخصص : تسيير المنشآت الرياضية و الموارد البشرية



معهد : علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم : الادارة والتسيير الرياضي

رقم : .....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

اعداد الطالب: دقمان حملة

تحت عنوان

## الجدية في العمل و علاقتها بجودة إجراء العمل في مديرية الشباب و الرياضية

(دراسة ميدانية لمديرية الشباب و الرياضة لولاية المسيلة)

لجنة المناقشة :

بوعزيز الساسي

برباخ رابح

بركات حمزة

جامعة : المسيلة

جامعة : المسيلة

جامعة : المسيلة

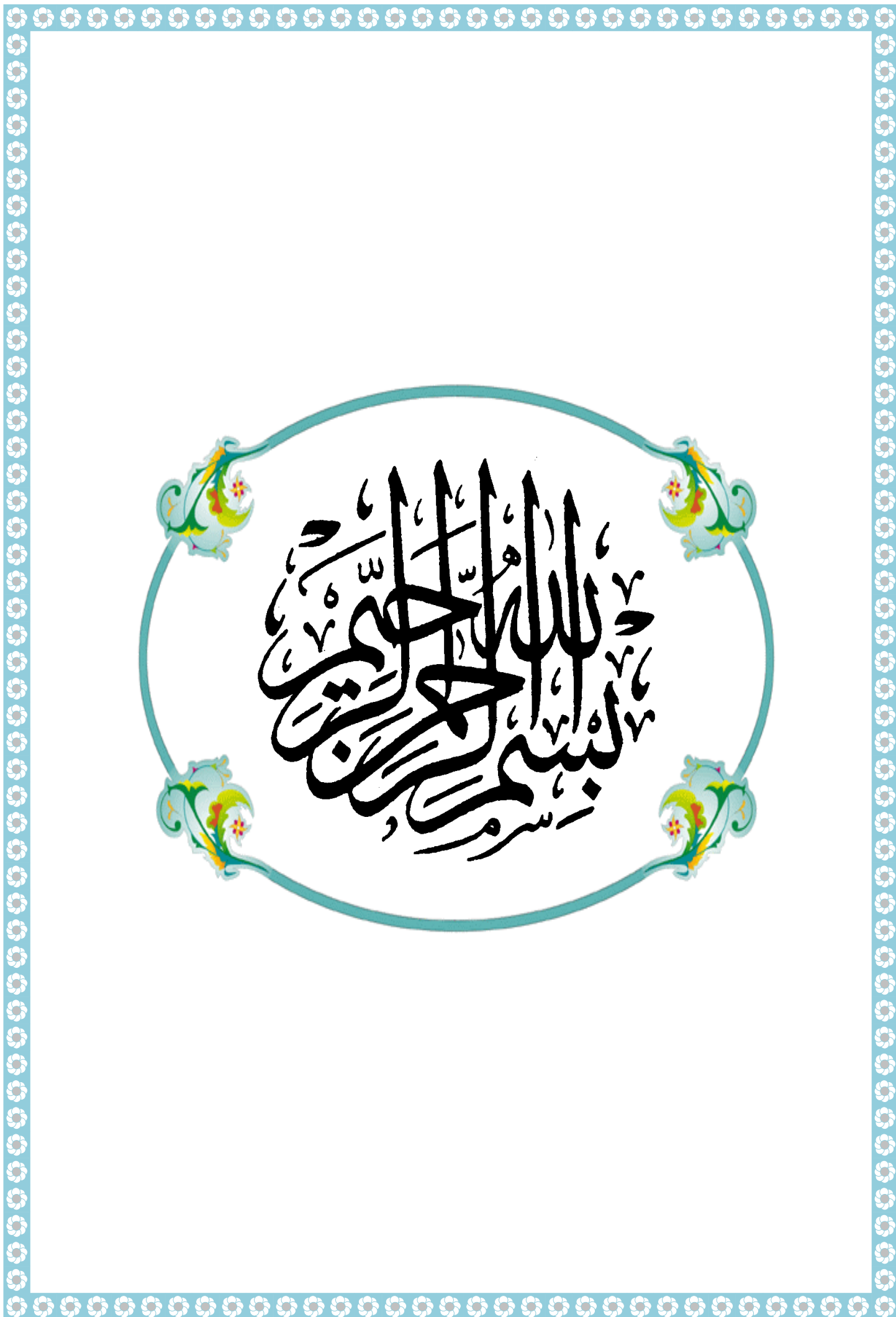
رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

السنة الجامعية : 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر و عرفان

قال تعالى في محكم تنزيله "وسيجزي الله الشاكرين" سورة آل عمران، من الآية: 144

و كذلك مصداقا لقوله " ولئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم ، من الآية: 07  
أولاً وقبل كل شيء أشكر الله عز وجل الذي وفقني وقدرني على إنهاء هذا العمل  
المتواضع، الذي أرجو أن يكون عملاً نافعا لي ولجميع الطلبة الباحثين في حقل  
التربية والتعليم .

و بكل امتنان واحترام أشكر الدكتور المشرف **برباح رابح** ، حفظه الله الذي لم  
يبخل علي بعلمه وتوجيهاته القيمة التي مهدت لي الطريق لإتمام هذا العمل و  
الذي كان لي في العلم مرشدا وفي المعاملة أخصا مع تمنياتي له بالمزيد من النجاح و  
التوفيق ، فشكرا على تفانيه.

وكما أشكر زملائي طلبة ماستر تخصص إدارة وتسيير الرياضي دفعة

. 2019/2018

و إلى كل أساتذتي وكل من علمني .

و إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في السر والعلن .

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان فهرسة الجداول والأشكال
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الخلفية النظرية و الدراسات السابقة</b>	
4	1_ الجدية في العمل
4	1.1_ مفهوم جودة في العمل
4	1.1.1_ تعريف الجدية في العمل
6	2.1.1_ أهمية جودة في العمل
7	3.1.1_ أهداف جودة في العمل
7	4.1.1_ عناصر الجودة في العمل
8	5.1.1_ نظريات جودة في العمل
9	6.1.1_ أبعاد الجدية في العمل
11	2.1_ جودة إجراءات العمل
11	1.2.1_ تعريف إجراءات العمل
12	2.2.1_ مبادئ الإجراءات
13	3.2.1_ إدارة نظام المعلومات الادارية
13	4.2.1_ ملامح عامة لنظام المعلومات الادارية
14	5.2.1_ أهمية ادارة نظم المعلومات الادارية
14	6.2.1_ الاتصال الإداري
15	7.2.1_ عناصر الاتصال
16	8.2.1_ مفهوم تكنولوجيا المعلومات
17	9.2.1_ أنواع الاتصال
18	10.2.1_ أهداف وخطوات تبسيط إجراءات العمل
20	3.1_ مديرية الشباب و الرياضة
20	1.3.1_ التعريف بمديرية الشباب والرياضة

20	2.3.1_ مهام مديرية الشباب والرياضة
21	3.3.1_ مدير الشباب والرياضة
22	4.3.1_ الأمانة
23	5.3.1_ المفتشية
24	2_ الدراسات السابقة
27	1.2_ التعليق على الدراسات السابقة
27	2.2_ الاستفادة من الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني : الإطار العام للدراسة</b>	
29	1- الكلمات الدالة في الدراسة
29	1.1_ الجدلية في العمل
29	2.1_ جودة العمل
30	3.1_ مديرية الشباب والرياضة
31	2_ إشكالية
32	3_ أهداف الدراسة
32	4_ أهمية الدراسة
33	5_ فرضيات الدراسة
<b>الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
35	تمهيد
36	1. الدراسة الاستطلاعية
36	2. المجال المكاني والزمني
36	3. المنهج المتبع في الدراسة
37	4. مجتمع و عينة الدراسة
38	5. أدوات جمع البيانات والمعلومات
38	6. حساب الخصائص السيكومترية للأداة
40	7_ الاجراءات الميدانية للأداة
40	8_ الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
41	خلاصة

الفصل الرابع: عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
46	1.1_ عرض نتائج و تحليل المتعلق بالفرضية الأولى
47	2.1_ عرض نتائج و تحليل المتعلق بالفرضية الثانية
48	3.1_ عرض نتائج و تحليل المتعلق بالفرضية الثالث
49	4.1_ عرض نتائج و تحليل المتعلق بالفرضية الرابع
50	2_ مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
الفصل الخامس : إستنتاجات و إقتراحات	
54	1_ استنتاجات عامة
55	2. إقتراحات و توصيات
-	قائمة المراجع
-	الملاحق

## قائمة الجداول

ص	العنوان	رقم
16	يوضح تكنولوجيا المعلومات ومهام ادارة المعلومات	01
37	توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها كل موظف	02
39	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	03
39	يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	04
40	توزيع الاجابات حسب تصنيف ليكارت الخماسي	05
43	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06
44	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية	07
45	يوضح العلاقة بين الجدية في العمل وجدودة اجراءات العمل	08
46	يوضح العلاقة بين الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل	09
47	يوضح العلاقة بين التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل	10
48	يوضح العلاقة بين التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل	11
49	يوضح العلاقة بين آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل	12

## قائمة الأشكال

ص	العنوان	رقم
14	نموذج عام لإدارة نظم المعلومات الادارية	01
15	نموذج عملية الاتصال	02
23	يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة	03
43	يمثل توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	04
44	يمثل توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية	05

## مقدمة

### مقدمة:

يتزايد اهتمام المؤسسات الادارية بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية، خاصة في الوقت الراهن، فالعاملون هم حجر الاساس الذي تبنى عليه المنظمة نجاحها، وهم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها، وهم مصدر الفكر و التطوير القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة.

و يعتبر الاهتمام بالنظريات الادارية من قبل الباحثين و الأكاديميين والمؤسسات الادارية مبادرة لتعزيزها وتنميتها وتطوير أساليب التسيير وضمان سيرورة العمل بشكل جيد.

و تعد المؤسسة إحدى المؤسسات الاجتماعية التي تسهم مع غيرها من المؤسسات في تربية الإنسان ومساعدته على النمو في جميع جوانب شخصيته الجسمية والعقلية والنفسية الاجتماعية، إلى أقصى درجة ممكنة وفقاً لقدراته وميوله واستعداداته واتجاهاته.

و لكي تؤدي المدرسة وظيفتها التربوية خير أداء، فإنها تحتاج إلى إمكانيات مادية وبشرية، بحيث تحتاج إلى إدارة تتولى القيام بمجموعة عمليات يتم بمقتضاها تعبئة القوى البشرية والمادية وتنظيمها بصورة موجهة لتحقيق الأهداف التربوية المنشودة (أبو فرة، 1996، ص15).

كما أصبح محور العمل في الإدارة الرياضية يدور حول العاملين و توفير كل الظروف والإمكانيات التي تساعد على توجيه نموه العقلي والبدني والروحي، وإعداده لتولي مسؤولياته في حياته الحاضرة والمستقبلية، بالإضافة إلى الارتقاء بمستوى أداء المعلمين لتنفيذ المناهج الموضوعية من أجل تحسين العملية التربوية، وتحقيق الأهداف الموضوعية والأهداف الاجتماعية التي يدين بها المجتمع. (عطري، 2001، ص65)

وقد ظهر مصطلح الجدية في العمل لتحسين جودة ما تقدمه المؤسسات من خدمات بحيث تصبح أكثر استجابة لإحتياجات العملاء ومتطلبات المستفيدين ، وذلك من خلال الالتزام بقوانين المؤسسة والمشاركة في العمل وتحدي الصعوبات وتذليل الموانع والعراقيل التي تعيق سير العمل الإداري. فالإدارة اليوم تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية ، وذلك من خلال قيام إجراءاتها الإدارية على اسس علمية تخضع للنظريات العلمية.

من خلال مفهومي الجدية في العمل و جودة إجراء العمل نلاحظ أهمية دراستهما ودراسة العلاقة بينهما لدى مديرية الشباب و الرياضية في الإدارات الرياضية للعمل على تعزيز مصادر الجدية في العمل و جودة إجراء العمل ، ولكي تكون هناك جدية في العمل يجب أن يكون هناك رضا وظيفي عن العمل.

## مقدمة

---

و للإحاطة بالموضوع وتغطية متغيرات الرئيسية تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول، ففي الفصل الاول تم التطرق إلى الخلفية النظرية والدراسات السابقة أما الفص الثاني فقد تطرق إلى اشكالية الدة الدراسة و الاطار العام من حيث التساؤل العام و التساؤلات الفرعية واهداف واهمية الدراسة وتحديد مصطلحات الدراسة ، والفصل الثالث فقد تم فيه شرح الاجراءات الميدانية للدراسة

أما الفصل الرابع فقد تم فيه عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها ومناقشتها و تحقق من فرضيات الدراسة وذلك من خلال تحليل النتائج المتحصل عليها كما قمنا بمقارنة النتائج المتحصل عليها بنتائج الدراسات السابقة. وفي الفصل الخامس والآخر عرض استنتاج عام للدراسة وطرح بعض التوصيات والمقترحات.

# الفصل الأول

الخلفية النظرية و الدراسات السابقة



### الخلفية النظرية :

#### 1\_ الجدية في العمل

إن صفة الجدية في العمل صفة تلاحظ من خلال السَّير الجيد للعمل في مؤسسة ما. مما تطلب دراسة هذه الظاهرة (الجدية في العمل) التي تعرض إليها الكثير من الباحثين وفي هذا الفصل سنعرض أهم التعريفات التي وردت في هذا السياق، وأهم العناصر المكونة لهذه الصفة.

#### 1.1\_ مفهوم الجدية في العمل :

ينظر إلى جودة في العمل على أنها إطار مفاهيمي متعدد الأبعاد كما ورد في العديد من الأبحاث والدراسات حيث: (جلال شبات، 2011، ص4).

إن جودة في العمل هي: " إدراك الفرد الخبرة العمل عن طريق إدراك تغيرات الأفراد يبقى المعنى الحقيقي لجودة حياة العمل واحد بالنسبة لكل فرد وعموما، ومع ذلك فإن جودة حياة العمل المرتفعة تتأتى عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى الزيادة فعالية المنظمة". (عبد الرحمان التيشوري، 2015، ص1) يعرفها " أندرسون " بأنها : تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي. (وسام محمد الحسني، إشراف وائل محمد ثابت، 2016، ص15). وتعرف أيضا بأنها تلك المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، بحيث تشبع احتياجات العاملين وتساهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات. (البليسي، أسامة زياد يوسف، 2012، ص25)

#### 1.1.1\_ تعريف الجدية في العمل:

يعتبر العالم مايدي (maddi) مؤسس مفاهيم الجدية في العمل عام 1975 ، حيث نفذ مادي مجموعة من الدراسات التي تفحص الصفات المميزة للأشخاص مثل المعلمين الطين لديهم جدية في العمل. لقد كانت معظم الدراسات مايدي وكوباس تهتم بفحص العلاقة بين الجدية في العمل و العوامل النفسية الاخرى، واستطاعا توظيف واستثمار جدية الاشخاص في أماكن عملهم مثل المعلمين و الرياضيين و الاداريين و المرضى في هذه الدراسات.

وتشير الجدية في العمل كما عرفها كوباسا ومادي أنها حالة وسطية مهمة من أوضاع الضغط في العمل.

بينما أشار كل من مانينج وفوسلير إلى أن الجدية تتكون من ثلاثة مفاهيم هي:

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

✓ التحكم (control)

✓ الالتزام (commitment)

✓ التحدي (challenge)

وهي تعتبر مقياس لاتجاه الشخص لعمل علاقات مع نفسه ومع العالم الخارجي، وأنها القابلية لفهم المحيطة بالشخص. كما تعد الجدية كعامل للشخصية عاملا مقرررا في الترقية و الحفاظ على السلوك الصحي في المنظمات، وهذا العمل، وهو عامل مهم في توضيح لماذا يصاب بعض الناس بالضغط أثناء العمل بدون أن يمرضوا فعليا.

(Kobasa & Maddi 1999).

ويذكر العلمين كوباس و ومايدي في كتابهما ( التنفيذ الاكثر جدية تحت الضغط)

( the Hardy exécutaient ) إن الجدية صفة مميزة تتكون من التحكم والاتزان والتحدي، فالالتزام يعني بذل أقصى جهد ممكن في أي عمل تقوم به بحيث تدمج نفسك كليا في العمل أما التحكم يعني أنك تعتقد في داخلك وتقوم بالعمل كأنك تستطيع التأثير في الاحداث من حولك، أي أنك تعكس كيف يمكنك تحويل الاحداث إلى مصلحتك، بينما التحدي يعني أنك تعتبر التغيير طبيعا فبدلا من الخوف من التغيير تعتبره تغيرا تلقائيا مفيدا لتطورك الشخصي.

(Kobasa & Maddi 1999).

وأشار (Myron) أنك حتى ولو كنت مديرا غيرا تنفيذي تستطيع استخدام هذه الصفات لمساعدتك حتى تتلائم مع الأحداث الشديدة و الضاغطة عليك قبل أن تسبب لك المزيد من الاجهاد والضغط الذي يؤدي إلى مرضك.

إن الاشخاص الجديين هم الاشخاص الذين يملكون خصائص الجدية التي تمكنهم من التعامل بنجاح مع الاوضاع الضاغطة (Galla.1994) ومن جهتهم فإن سبنسر وكلوديا عرفا الجدية خاصية شخصية تتكون من التحدي و الالتزام والتحدي وهذه الخصائص على صلة مع الفاعلية الذاتية والمكانة والاعتقادات الوظيفية و الدافعية و المرونة في

العمل. (Spencer & Claudia, 1992)

أما ميشال وتشارلز فقد أكدوا أن الجدية في العمل يمكن اعتبارها مرتبطة بالتفاؤل والنجاح ومقاومة الضغوط المختلفة.

(Michael & Charles, 1998)

فالجدية في العمل كما هو واضح من التعريفات السابقة هي سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة التي بها دون ضغط من أحد، فهي سلوك ملازم لهذا الشخص، ينعكس على الاشخاص المحيطين به. وعلى بيئة العمل المحيطة به.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

### 2.1.1\_ أهمية الجدية في العمل :

#### أ\_ الإهتمام بالنظام والجودة والدقة:

يعكس الإهتمام بالنظام دافعاً داخلياً للتخفيف من حالة الغموض في البيئة المحيطة ومن الممكن إطلاق أسماء أخرى على الإهتمام بالنظام والجودة والدقة مثل (المراقبة، الإهتمام بالوضوح، الرغبة في التخفيف من حالة الغموض، تتبع مجريات الأمور).

ويمكن التعبير عن الاهتمام بالنظام والجودة والدقة بما يلي: (وسام محمد الحسني، 2016، ص15)

— مراقبة العمل أو المعلومات و اختبارها.

— الإصرار على وضوح الأداء والمهام.

— وضع نظم المعلومات وصيانتها.

ويربط الأهتمام بالنظام بجزب الإنجاز ويظهر على شكل الأهتمام بالحفاظ على مواصفات الدقة والجودة وما إلى ذلك. ويعبر هذا المقياس أحياناً عن مؤشرات سلبية ففي بعض الوظائف خصوصاً وظائف الإدارة العليا ترتبط زيادة الأهتمام بالأداء المتوسط لا بالأداء المتفوق حيث يستدعى الأهتمام بالنظام في هذه الحالات التركيز على مشكل ومواضيع أقل أهمية مما هو مناسب لهذه الوظائف.

#### ب\_ المبادرة:

المبادرة هي السبق إلى التصرف أى القيام بأكثر مما هو مطلوب او متوقع في الوظيفة. وإنجاز أشياء لم يطلبها أحد من شأنها أن تحسن أو تطور نتائج العمل وتبعد المشاكل أو تخلق فرصاً جديدة. ومن الممكن إطلاق أسماء أخرى على المبادرة مثل (الإنجاز للعمل، الحزم، التوجه الاستراتيجي نحو المستقبل، استغلال الفرص، السبق إلى التصرف).

وفي المناصب الإدارية يتم التعبير عن المبادرة بالقيام بأعمال الوقت الحاضر لتجنب مشاكل أو خلق فرص في المستقبل.

#### ج\_ المثابرة: تظهر المبادرة على الصور التالية:

— المثابرة: عدم اليأس عند مواجهة العقبات أو الرفض.

— تبيين الفرص واستغلالها.

— الأداء بأكثر مما تقتضيه الوظيفة بكثير.

— التنبؤ و الأستعداد لفرصة أو مشكلة معينة غير ظاهرة للآخرين.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

و نستخلص أن أهمية جودة حياة العمل تفيد في خلق جو أفضل للعاملين من خلال التصميم الجيد للعمل وتهيئة الظروف المادية والمعنوية المناسبة ما تؤثر على نفسية العاملين لتجعلهم أكثر ولاء وتحقق الراحة لهم، ما يؤدي إلى نقص عدد الغيابات ما يحسن من نوعية الأداء.

### 3.1.1\_ أهداف الجدية في العمل:

الى الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية ورة فائقة في الإبداع وابتكار. (ماجنة محسن عبد الرحمن، 2013، ص4)

كما ترى (wanberg) أن هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي:

\_ العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفايات العالية.

\_ الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة د. زيادة الإنتاجية بالمنظمة.

\_ خفض التكاليف التنظيمية.

\_ زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة ولاء العملاء للمنظمة. تستح من خلال هذه النقاط أنه يجب على المؤسسة أن تعمل

جاهدة في تحقيق أهداف الفرد الشخصية، لأن تحقيقها يعد جزء من أهداف المؤسسة، للمحافظة على الموارد الكفؤة، ونقص التكاليف في استقطاب العاملين وتدريبهم وكتك المحافظة على استمرارية حياة المؤسسة.

### 4.1.1\_ عناصر الجدية في العمل :

#### أ\_ الأخلاقيات والنزاهة:

يتمثل مفهوم الأخلاقيات في فهم الفرد للسلوكيات الجيدة وغير الجيدة في العمل، ولتعزيز الأخلاقيات يجب على الموظف الالتزام بالقوانين واللوائح وقواعد السلوك التنظيمي، وتثوير النزاهة من ناحية أخرى إلى تحلي الفرد بالصدق والإخلاص في العمل، بحيث يحترم سياسات المؤسسة التي يعمل بها، ويمتنع عن نشر الشائعات بين زملاء العمل، فلا يُمكن لإدارة الجودة الشاملة العمل بالكفاءة المطلوبة في ظل بيئة ينتقد فيها أفرادها بعضهم البعض.

( Prachi Juneja,2001,p45)

ب\_ اتخاذ القرارات الصحيحة: إنّ قرار العمل الصحيح هو القرار الذي ينشأ بعد معرفة المعلومات الحقيقية المتعلقة بالمؤسسة، حيث إنّ اتخاذ هذا القرار هو أحد عناصر الجودة الشاملة، وهذا يعني أنّ على المؤسسة القيام بجمع المعلومات وتحليلها بشكلٍ مستمر؛ بهدف إصدار أدق القرارات الممكنة، والتنبؤ بمستقبل المؤسسة بناءً على المعلومات والقرارات الماضية. (الدراكة مأمون، 2001، ص19)

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

### ج\_التدريب:

يُعدّ التدريب عنصراً من عناصر الجودة الشاملة، ويشمل تدريب الموظفين على العمل بشكلٍ أكثر كفاءة، وقيام القادة والمديرين بإيضاح فوائد وإجراءات إدارة الجودة الشاملة لأعضاء الفريق، ومساهمتها في تحسين الجودة في العمل وزيادة الأرباح، كما يتضمّن تدريب الفريق على إتقان بعض المهارات، مثل: المهارات الشخصية، والمهارات الفنيّة، ومهارات حلّ المشاكل، ومهارات اتخاذ القرارات وغيرها.

### د\_العمل بروح الفريق:

يُعدّ العمل الجماعي من أهمّ عناصر إدارة الجودة الشاملة، حيث إنّ اتحاد العمّال كفريق واحد يُتيح لهم التعرف إلى جميع الأفكار المختلفة التي يحملونها، والتمكّن في النهاية من ممارسة العصف الذهني للوصول إلى أفضل النتائج والقرارات، فالمنظمة عموماً لا تعمل من أجل شخص واحد فقط أو بعض الأشخاص، إنّما من أجل الجميع.

(الدراكة مأمون، 2001، ص20)

### ه\_التقدير:

يُعدّ التقدير أحد عناصر الجودة الشاملة، وهو مهمّ لتشجيع العمّال على الاجتهاد أكثر في العمل وتقديم الأفضل قدر المستطاع، ويُشار إلى أنّ الأشخاص عموماً يحبون الشعور بالإعجاب والتقدير من قبل الآخرين، ما يعني ضرورة التركيز على العامل الذي يقدم أفكاراً مميزة وأداءً أفضل وجعله محط تقدير أمام الجميع، ومكافأته على ذلك.

### 5.1.1\_ نظريات الجدية في العمل:

#### أولاً: نظرية التحليل النفسي:

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو فريد (Freud, 1939) بري تفريد "أن جودة حي العمل في الشعور بالسرور والسعادة، وتخفيف الآلام وشر هنف أساسي السلوك البشري داخل بيئة العمل، وأيضا تعني إشباع الغرائز و أن مبدأ اللذة فر المبدأ المسيطر على عملية الجهاز التنفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات و التوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة.

#### ثانياً: المدرسية الإنسانية نظرية الحاجات:

صاحب هذه النظرية هو إبراهيم ماسلو (1908 . 1970): يعز ماسلو "زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيس فيها. إذ تزعم هذا الاتجاه الجيد في علم النفس الطلق عليها ماسلو "القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية الحياة العامل الوظيفية. وإن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى اشباع الحاجات العليا للفرد تحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية .

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

ثالثا: نظرية اريك فروم (1900، 1980):

يعتقد فروم أن الأمراض النفسية نتج عن الصراع القائم بين سعي العمال لتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل بيئة العمل وبين النظم والقوانين القائمة والمنظمة في المؤسسة التي تعارض هذا السعي وأشار أن جودة حياة العمل للموظف تنشأ من إنتاجه، و أحساس القرد بالواقع الملموس واتحاده مع غيره مع احتفاظه بخصائص شخصية في آن واحد، وشي احساس القرد العامل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تنجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي المؤسسة أو المصنع ارتباطا منتجا.

### 6.1.1\_ أبعاد الجدية في العمل:

وحتى نستطيع أن نتبين حقيقة هذا المفهوم الجديد في المنظمات وفي مصطلحات العمل الإداري وخاصة على مديريةية الشباب والرياضة التي تعتبر من المؤسسات الخدمائية التي تمس أكبر فئة من الشعب وهي الشباب فلا بد من أن نوضح أبعاد هذا المفهوم.

### أ\_الالتزام والمشاركة (Commit ment):

يعد الالتزام بعدا رئيسيا للجدية حيث يوصف أنه ميل للمشاركة والانشغال بالعمل، والمواجهة بنجاح والمشاركة والاندماج في النشاطات المستمرة، وليس الشعور بالاختلاف والعزلة وعدم وجود الأهداف.

(Kobas & Wood,1987,p35 )

إن الاتزان يعني ميل الشخص أن يكون مندجا في بيئة العمل وليس غريبا عنها، ولهذا فإن العاملين الذين يملكون شعور الالتزام بالعمل يثبتون أن هناك جدوى معنى لما يقومون به. فمن جانبه يؤكد بروكس ( brooks,1999) اهمية الالتزام في العمل حيث قال: الالتزام هو شيء عاطفي حيث يشعر بالاتصال القوي بأهداف مجموعتنا، وحتى أن الالتزام يعبر عن نفسه بنفسه عندما يرى أنفسهم كمشاركين وليس كموظفين.

وقد عرف كوباسا على أن الالتزام هو ذلك الشعور الذي يعزز الاهتمامات والقيم عن طريق دمج أنفسهم بقوة في هذا العمل. (Kobasa & Maddi 1998) وعرف كوباس الالتزام شعور شخص ما اتجاه العمل و العائلة و التعامل الاجتماعي، وأضاف أن الأشخاص الذين يملكون القدرة على وضع أهدافهم وادارك قيمهم الشخصية يعكسون نوعا من الالتزام. كما يملكون الميل إلى المشاركة في النشاطات المختلفة الايجابية وعدم الرغبة في العزلة.

(Stones & Hannah,1983)

مما سبق نلاحظ أن الالتزام هو عامل وميزة مهمة لأنها تظهر اتجاه الشخص وميله نحو عمله وأسرته ونفسه أيضا، كما أن الاشخاص الملتزمين يشعرون أن حياتهم لها معنى وهم أكثر نشاطا لأن لهم أهداف في الحياة ويشاركون في العمل.

### ب\_بعد التحكم والسيطرة (Control):

من أهم الابعاد التي يستوجب وجودها في مجال الجدية في العمل حيث يمكن للشخص أن يكون مؤثرا وفعالا وأن يتغلب على الأوضاع الضاغطة في الحياة اليومية. (Kobasa, 1996, p125)

كما يمكن تعريف التحكم بأنه اعتقاد بأن الشخص يمكن أن يكون مؤثرا وفعالا أفضل من أن يكون عديم القوة وبلا أهداف (Allard & Smith, 1989)، بينما أشار ترمسون إلى أن التحكم والسيطرة تشمل القدرة على تطوير خبرات ملائمة تستخدم لتغيير الأحداث المجهدة والضاغطة في أجزاء كثيرة من حياتنا اليومية.

ويشير التحكم إلى اعتقاد الأشخاص الذين لهم القدرة على القيام بدور نشط وفعال وعندهم مسؤولية تجاه حياتهم، وإذا كان مستوى التحكم منخفض فإن الأشخاص يعانون من اليأس وعدم القدرة على مواجهة الظروف والأوضاع المختلفة. (Liechtenstein, 1995) يقول: كل من زلنكسي وهوي بأن العاملين الذين يشعرون بالضعف ليس باستطاعتهم الأداء بشكل فعال وربما يؤدي بهم ذلك إلى عدم السيطرة على وظائفهم الموكلة لهم وعلى البيئة من حولهم. إن التحكم والسيطرة بما فيها المسؤولية هي الميول نحو المقدرة على الأداء و المقدرة على التأثير فعدم المقدرة هي عكس السيطرة (Orry & Westman, 1990)، وهكذا نرى أن مجال السيطرة و التحكم يشير إلى قدرة الأشخاص في التأثير في بيئة العمل والتحكم بالعوامل والاضغاط المختلفة.

### ج\_بعد التحدي والتغير (Challenge):

التحدي والتغير هو بعد أساسي في الجدية في العمل، إن لكل عمل ظروفًا خاصة به تختلف من عمل لآخر، وهذه الظروف والضغوط التي يتعرض لها الفرد تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد بشكل عام يرغب في أن يؤدي عمله في ظروف مريحة خالية من الضغوط لذلك تشكل ضغوط ومشاكل العمل تحدياً لقدرات الفرد، ولهذا فإن العامل الذي يتصف بالتحدي و التغير سوف لا يتجاهل هذه المشاكل ويتجنبها ولكن سوف يسعى إلى تغييرها ويتعامل معها حتى يتغلب عليها مما يشكل فرصة له لتطوير قدراته الإدارية ونموها، فالتحدي يتصل بالتغير في بيئة العمل، وإن التغير بالنسبة للأشخاص الجديين شيء ضروري وهو صفة أساسية لنمو الشخصية، والتحدي هو جزء من عملية ديناميكية متنامية (Kobas & Wood, 1987, p40)

إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء هي علاقة إيجابية حيث تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل تعادل التحدي والحماس في العمل حيث تعتبر الضغوط والمشاكل والصعوبات والتحديات بمثابة ظروف مناسبة لظهور السلوك الابداعي والتفوق والقدرات الكامنة والأداء الأفضل. (بلال، 2005، ص25)

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

إن التغيير ينظر إليه على أنه تحد يجب مواجهته والتغلب على المشاكل أفضل من اعتبارها مشكلة يجب تجنبها، والناس الذين يؤمنون بقوة التحدي يعتقدون بأن ماجعل لحياتهم قيمة هو الاستمرار في زيادة المعرفة والحكمة التي يتعلمونها من خلال التجربة العلمية سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

إلى أن التحدي هو القدرة على رؤية كل الاوضاع والحالات على إنها أشياء إيجابية وترتبط بالنتائج الناجحة، وأضاف أيضا أن الفراد الذين مروا بتجارب مستوى الحدي فيها قليل يشعرون بأن أي حالة يتعرضون لها على أنها تهديد لهم. (Liechtenstein,1995,p65).

ومن خلال التعرّيج على هذ المفاهيم الاساسية للحدية في العمل وتعرف على أهم أبعادها المكونة لها كالاتزام والحكم والسيطرة والتحدي والتغير نلاحظ أن الشخصية الجدية هي شخصية مرغوب في العمل الإداري حيث تستطيع الابداع في تسيير الادارة وتحدي الصعوبات ومشاركة جميع العاملين والمجتمع للوصول إلى نتائج خدمتية مرموقة بما يفيد المجتمع.

### 2.1\_ جودة إجراءات العمل:

تعتبر الإجراءات والقواعد في أي منظمة ضرورية من ضروريات العمليات الادارية المختلفة التي تركز في نظامها على التنظيم والادارة المنهجية التي تسعى إلى استمرار العمل الإداري وفقا لآليات محددة وتعليمات مكتوبة وقوالب ثابتة، ومع مرور الوقت تصبح الإجراءات عبئا ثقيلا على المواطنين والعاملين أيضا حيث لا تؤدي الدور المنوط بها وهو توفير الجهد والوقت ويصبح روتين يومي خالي من التطور والابداع بالإضافة إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تدمير المواطنين(عصفور،2005،ص24).

لذلك نظر الحاجة الملحة إلي وجود استراتيجيات تعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية وتحليلها من التعقيدات والغموض والتغلب على الروتين الذي يسود المنظمات.

### 1.2.1\_تعريف إجراءات العمل:

هي إحدى العناصر الاساسية العمدة في المنظمة لعلاقتها الوثيقة بالعملية التنظيمية وخاصة التخطيط. فبعد أن يتم تحديد الاهداف العامة للمنظمة وصياغتها تأتي عملية تحديد الخطوات اللازمة لتنفيذ تلك العمليات و(الاجراءات لتحقيق الاهداف وهذه الخطوات تعرف بالإجراءات).

الاجراءات هي: خطوات مرسومة ومتسلسلة منطقيا لتحقيق أهداف محدد وتشمل الإجراءات كافة الأعمال التنظيمية والروتينية كما إنها توجد في كافة المنظمات على اختلاف أنواعها ونشطتها (العوامل 1990). وهي تعتبر خطوات تفصيلية لأداء العمل وهي تؤمن وحدة أو تمثل تصرفات العاملين وهي وسيلة للتنسيق.

ويقصد بإجراءات العمل أيضا، بأنها مجموعة من الخطوات والمراحل التي تمر بها معاملة معينة من أجل تقديم خدمة أو تحقيق غرض محدد.(عثمان، 1989،ص135).

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

نجد أن الاجراءات تحدد الطريقة التي يؤدي بها العمال ومتى يؤدي العمال فإن هذا التحديد يتم في اطاب بحث عن أيسر السبل التي يتم بها تنفيذ العمل ( المنصوري،1986،ص125).

كما تساهم الإجراءات في تقليل من الجهد الذهني والعصبي للموظفين لأنها تجنب التفكير فيما يجب عمله في كل عملية وفي كل مرة، لهذا تعمل الإجراءات على إحداث تماثل بين تصرفات الموظفين، كما أنها وسيلة الرقابة في تنفيذ مختلف العمليات فهي ضمان بأن كل العمليات تتم بالطريقة المقررة سلفا.(الهوري،2000،ص100).

### 1.2.2\_ مبادئ الإجراءات:

للإجراءات مبادئ وقواعد محددة يتوجب مراعاتها عند تصميم أو إعادة تصميم الإجراءات ومن بين تلك المبادئ ما يلي:

- يجب أن تكون لكل خطوة من خطوات الإجراءات هدف محدد فهناك بعض الخطوات التي تمر فيها المعاملة وتعتبر أحيانا غير ضرورية، وليس هناك ما يبرر وجودها.

- يجب أن تساهم كل خطوة من خطوات الإجراءات في الإسراع في إنجاز المعاملة؛

- يجب أن ترتب خطوات الإجراءات ولاسيما خطوات تسجيل المعلومات بحيث لا تؤدي إلى تأخير إنجاز المعاملات؛

- يجب مع الازدواجية في العمل؛

- يجب التخفيف من الاعمال الكتابية قدر الامكان؛

- يجب التقليل من حالات المستثنيات من الإجراءات العامة للمنظمة كما يجب أن تصمم إجراءات محدد لمعالجة تلك الحالات؛

- يجب التقليل من الاعمال المراجعة والتدقيق الغير ضروري.(عصفور،2005،ص30)

- أن تكون شاملة وتستند إلى معايير محددة حتى يسهل حصر المسؤولية من قبل الأشخاص الذين يمارسونها؛

- ينبغي أن ترتبط الإجراءات بالخطوات الرقابية في المنظمة حتى يمكن التأكد من أن ما يتخذ من إجراءات لا يتعارض مع الأهداف المسطرة و المراد الوصول إليها من إنجاز معاملة ما؛

- ان تستند الاجراءات على حقائق كافية عن طبيعة العمل لا على أساس الحدس و التخمين؛

- أن تتميز بالثبات المرن: بمعنى أن نفس الإجراءات يجب أن تطبق على نفس العمليات في كل مرة يؤدي فيها نفس العمل؛

- التحديث: بمعنى لا تكون ثابتة بمعنى الجمود، خاصة في عصر يتميز بالمتغيرات الهائلة في كل شيء؛

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- أن تتميز بالبساطة بدلا من التعقيد والروتين الممل، وأن تكون واضحة ومفهومة جانب كل الذين سيقومون باستخدامها.(العلاق،1999،ص55)

### 3.2.1\_ادارة نظام المعلومات الادارية:

لا يوجد حتى الان تعريف جامع محدد لنظام ادارة المعلومات الإدارية، لذلك سيتم عرض عدد من المفاهيم بهدف الوصول على ملامح لنظام ادارة المعلومات الادارية.

### 1.3.2.1\_تعريف نظام ادارة المعلومات:

- يعرف نظام معلومات الادارية بأنه نظام المعلومات يشمل على أرشيف معلومات وعمليات يستخدم لدعم الوظائف الادارية. (رايمون ماكليون،2006،ص145)

وكماهو ملاحظ قصر هذا التعريف نظام المعلومات الإدارية على دعم الوظائف الإدارية وغياب وسائل النظام في التعريف.

- وعرف Burch نظام المعلومات الإدارية بأنه مجموعة متماسكة من الأجزاء النظامية أو الرسمية التي تنجز عمليات تشغيل البيانات وهذا لمقابلة احتياجات التشغيل القانونية والإجراءات إضافة إلى إمداد الإدارة بالمعلومات لاستخدام لأغراض التخطيط، الرقابة، وكذلك الإمداد بأنواع متعددة من التقارير. (السيد أحمد لطفى،2005،ص14)

- أما ماكليوند فهو يعرف نظام المعلومات الإدارية بأنه نظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة، وعادة يكون المستخدمين مسؤولين عن وحدة تنظيمية رسمية أو فرعية. وتصف المعلومات ماحدث وما يحدث للمنظمة من وقائع وتتيح المعلومات في صورة تقارير دورية وتقارير خاصة ومخرجات لعميات محاكات رياضية.

من التعريفات السابقة يمكن تميز ملامح العامة لنظام المعلومات الإدارية:

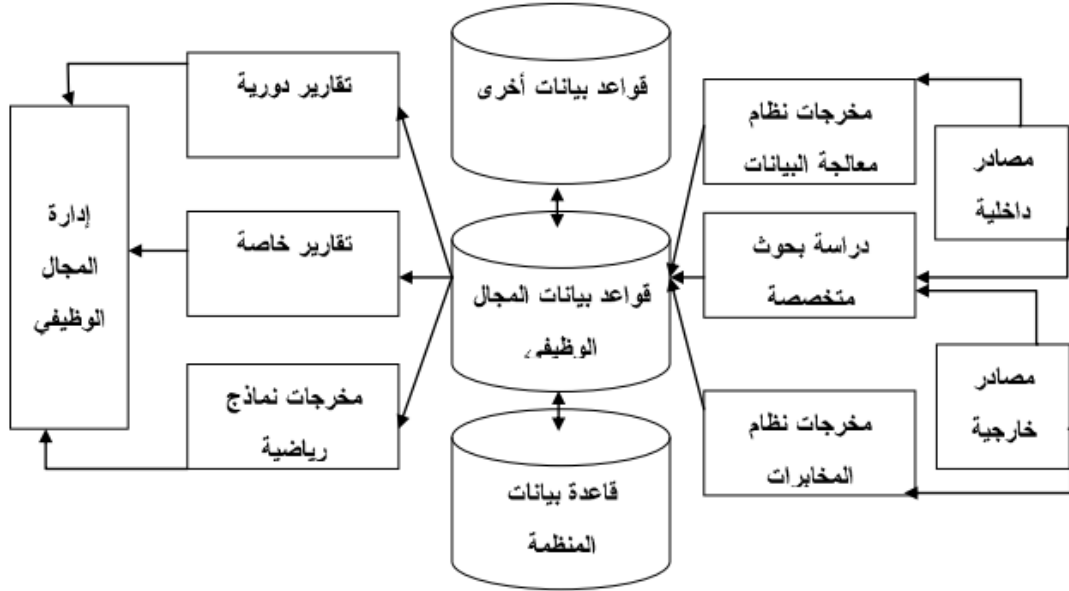
### 4.2.1\_ملامح عامة لنظام المعلومات الادارية:

- هو نظام يعتمد على الحاسوب وموجه لمديري الإدارة؛
- التكامل مع نظم معالجة البيانات لخدمة المجالات الوظيفية ( تسويق، موارد بشرية، تمويل تقديم الخدمات... إلخ)
- تقديم تقرير دورية مختلفة، خاصة... إلخ تجنب على تساؤلات المديرين.
- ولنظم المعلومات الادارية خصائص ومكونات تميزها على باقي الأنظمة منها:
- يتغلب التوجيه الداخلي في النظام عن التوجيه الخارجي؛
- تدعيم الادارة الاستراتيجية من خلال نوعية التقارير التي تقدمها؛

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- ترتبط نظم المعلومات الإدارية بالأنشطة الادارية فهي موجهة لدعم أنشطة صنع القرار؛
- تقييم ادارة المعلومات داخل المؤسسة بوصف العمليات الداخلية مقارنتها بالتوقعات وامكانية التعديل و التحسين فيها؛

### الشكل رقم (1) : نموذج عام لإدارة نظم المعلومات الادارية



المصدر: محمد الصرافي ، 2005 ، ص 267.

### 1.2.5\_ أهمية ادارة نظم المعلومات الادارية:

- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها.
- تحديث قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الادارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع؛
- تقديم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛
- حفظ البيانات و المعلومات التاريخية الضرورية في الارشيف؛
- انتقاء المعلومات وتزويد المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها؛

### 1.2.6\_الاتصال الإداري :

وكما هو ملاحظ أن ادارة المعلومات تؤثر بشكل جوهري في الانشطة الرئيسية للإدارة، فهي تساهم بطريقة مباشرة في صياغة الرؤى الاستراتيجية للمنظمة ودعم عملية صياغة رسالة المنظمة عن طريق تحديد أنواع الانشطة والخدمات ورعاية التظاهرات... إلخ، وهذا لا يتحقق إلا بعملية إتصال ناجعة داخل وخارج الادارة.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

### 1.6.2.1\_تعريف الاتصال الاداري:

الاتصال الإداري كما عرفه (حسين عماد مكاوي) هو نقل الافكار و المعلومات من شخص إلى آخر أو من هيئة إلى اخرى، وذلك من خلال نظام متكامل من العمليات ينشأ بواسطتها إنتاج، توفير، جمع البيانات والمعلومات الضرورية والافكار والمشاعر، والفهم وتبادل المعاني والتصورات بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر وأخبار أو معلومات جديدة وترجمتها من المصدر في إطار التغذية الراجعة (رجع الصدى) للتأثير في سلوك الافراد أو الجماعة في صورة متبادلة من الجانبين بتحقيق الاستجابة و الاقناع عبر وسيلة الاتصال بتجاه تحقيق الاهداف.

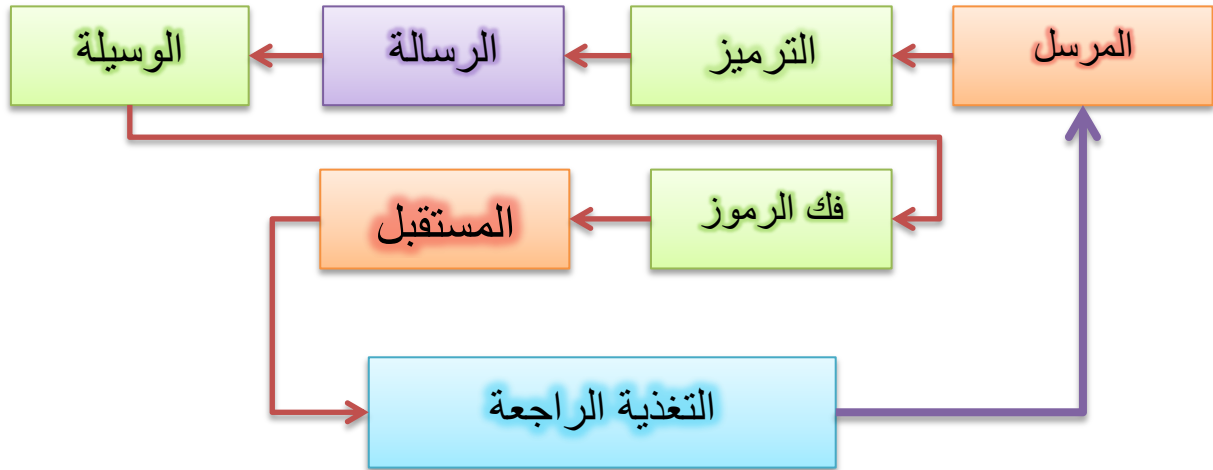
(حسين مكاوي،1998،ص26)

### 7.2.1\_عناصر الاتصال:

تتطلب عملية الاتصال، لكي تكتمل عدد من العناصر أو المكونات الاساسية المترابطة و المكمل لبعضها البعض، وبدون هذه العناصر ليتمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر ويتفق جميع الباحثين و المختصين في مجال الاتصال على أربعة عناصر أساسية هي :

- المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل. وهكذا إلى أن عناصر عملية الاتصال، وإن اختلفت تسمياتها تعني الشيء نفسه عند الجميع، أما العناصر و المكونات الاساسية لعملية الاتصال فهي كالتالي:

الشكل رقم(02): نموذج عملية الاتصال



المصدر: سعد غالب ياسين،2005، ص 14

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

إن التطور التكنولوجي أثر تأثيرا إيجابيا وكبيرا في عملية الاتصال ، ومن ثم المنظمات التي تحقق نجاحا ملحوظ في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على نظم تكنولوجيا الاتصال في ادارة المعلومات .

### 8.2.1\_ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي الادوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في الادارة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة وقواعد البيانات، شبكة الربط ... إلخ .

### 1.8.2.1\_ تكنولوجيا المعلومات ومهام ادارة المعلومات:

تستخدم الإدارة تكنولوجيا المعلومات بصفة أساسية في دعم تشغيل أنظمة المعلومات، فهذه الاخيرة ماهي إلى مجموعة من الادوات التي تتعامل و المعلومات. إذ يمكن تصنيفها بسهولة وذلك وفق لنوعية التشغيل الذي تحتاجه الادارة ويوضح الجدول التالي المعلومات التي تضمن تشغيل النظام ومن ثم ضمان الحصول على المعلومات.

### الجدول رقم (1): يوضح تكنولوجيا المعلومات ومهام ادارة المعلومات

أمثلة عن أدوات تشغيل المعلومات	التوصيف	مهام تشغيل المعلومات
تكنولوجيا المدخلات: - لوحة المفاتيح - أداة الاستشعار الذاتي - المسح الضوئي	الحصول على المعلومات من مصادرها	1- توفير المعلومات
تكنولوجيا العرض: - شاشة الحاسب - الطابعة - السماعات	تقديم المعلومات في أفضل شكل مفيد	2- نقل المعلومات
تكنولوجيا التخزين: - الجزء الفني للحاسب (cd rom) - القرص الصلب - القرص الصلب المحمول	تخزين المعلومات لغرض الاستخدام لاحقا	3- تسجيل المعلومات

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

الاتصال	إرسال المعلومات إلى الآخرين أو إلى موقع العمل	تكنولوجيا الاتصالات : - الأتترانت - الفاكس - الهاتف - الاعلان في المواقع الالكترونية
---------	--	--

### 9.2.1\_أنواع الاتصال:

تنقسم الاتصالات الادارية إلى عدة تقسيمات يمكن بيانها كما يلي:

#### أ- الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية:

- **الاتصالات الرسمية:** عملية تبادل وتفسير المعلومات من خلال خطوط السلطة بالهيكل التنظيمي وفقا للضوابط التي تقرها الإدارة العليا في المنظمة (الحنفي،2006،ص65)

- **الاتصالات غير الرسمية:** هي علاقات الصداقة بين الموظفين و التقارب الفكري والاجتماعي وهي تخدم الاتصالات الرسمية بسرعة الحصول على المعلومات وتخطي حواجز الروتين، فهي ظاهرة صحيحة، تشير إلى اهتمام العاملين بتنظيمهم ومتابعتهم لهمومها ولكن بشرط توظيفها بما مصلحة المؤسسة

#### ب\_الاتصالات المكتوبة والاتصالات الشفهية

- **الاتصالات المكتوبة:** تتم الاتصالات المكتوبة عن طريق الكلمة المكتوبة التي يرسلها المرسل إلى المرسل إليه، ولكي تكون أكثر فعالية يجب أن تتسم بالبساطة والوضوح والدقة.

- **الاتصالات الشفهية:** وهو الاتصال الذي يتم فيه تبادل المعلومات شفاهية أي عن طريق الكلمة المنطوقة. ويعتبر أقصر الطرق وأكثرها سهولة وصراحة، إلا أنه يعاب عليه أن يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.  
(المغربي،2006،ص255).

#### ج\_الاتصالات النازلة والاتصالات الصاعدة:

- **الاتصالات النازلة:** يهدف هذا النوع من الاتصال إلى إيصال التعليمات والسياسات والإجراءات المرتبطة بالعمل إلى الأفراد الذين يعملون في المنظمة.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- **الاتصال الصاعد:** يهدف إلى إيصال المعلومات من المرؤوسين إلى الرؤساء. وهذا الاتصال يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين بسبب شعورهم بالمشاركة الادارية (العميان، 2005، ص215).

### د- الاتصال الأفقي والجانبى:

- **الاتصال الافقي:** تجرى بين أفراد العاملين في المستوى الاداري الواحد أو الذين يعملون في وحدات تنظيمية مختلفة يقصد إتاحة الفرصة لتبادل المعلومات (جواد، 2000، ص135).

- **الاتصال الجانبي:** وهو الاتصال الذي لا يرتبط بخط السلطة الرسمية ومن أمثالها تبادل المعلومات أو إعطاء الاستشارات والنصائح للإدارات المختلفة (جواد، 2000، ص135).

### 10.2.1\_أهداف وخطوات تبسيط إجراءات العمل:

#### 1.10.2.1\_تبسيط إجراءات العمل :

هو ازالته التعقيد والتداخل والتبذير في الوقت والجهد والمال وعادة تتم عملية تبسيط الإجراءات من خلال دراسة عملية تشخيص مشاكل العمل ومحاولة الوصول إلى الحلول المناسبة لا بقصد الوصول إلى أحسن الطرق المؤدية إلى تحقيق الأهداف بالفعالية والكفاية الممكنة وذلك في ظل الإمكانيات المتاحة . (هاشم، 1973، 97)

كما يعني تبسيط الإجراءات تسريع معدلات إنجاز الأعمال عن طريق القيام بالخطوات الضرورية فقط بأفضل طريقة بهدف خفض التكاليف إلى أقصى حد ممكن وتبني أكثر الطرق فعالية في التعامل مع الأعمال الورقية وتوفير جهود العاملين، وتزويد الإرادة بالمعلومات الصحيحة وفي وقت الحاجة إليها، والتأكيد من تحقيق أهداف المنظمة، (ferriera, 2009, p35)

#### 2.10.2.1\_أهداف وفوائد تبسيط الإجراءات:

تحقق الإجراءات المبسطة للأعمال أهدافا وفوائد متعددة للمنظمة وللمواطنين المتفاعلين، فهي لا تؤدي على تخفيض النفقات فحسب، بل إنها تساعد على زيادة كفاءة و الفعالية في القيام بأعمالها، ومن فوائد وأهداف تبسيط الإجراءات مايلي:

- الحد من المدفوعات غير المبرر "الرشوة" للموظفين في الجهاز الإداري لا نحا تعطي المزيد من الشفافية، كما أنها تسهم في الفصل بين مقدم الخدمة وطالبيها؛

- المساعدة على مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة إضافة إلى توفير الوقت و الجهد والمال على تنظيم، و المساعدة على زيادة كفاءة العملية التنظيمية. (اللوزي، 2002، ص75)

- التخطيط السليم والموضوعية والابتعاد عن الفوضى والازدواجية في أداء الأعمال.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- تسهل على الموظف وخصوصا الجدد معرفة واجباته وكيف يجب أن يؤديها عمله؛
- المساعدة على وضع معايير الأداء، وبالتالي تساعد على قياس كفاءة الجهاز. (الجشي،2006،ص55)
- التقليل من الجهود الفكري للموظفين فالرئيس الاداري يقوم بوضع سياسات وإجراءات موحدة لمعالجة الموضوعات المتشابهة من المعاملات ، ويقوم الموظفون التنفيذيون بتنفيذها؛
- تجنب الفوضى في القيام بالأعمال في المنظمة: إن وضع سياسات وإجراءات محددة لمواجهة الحالات و الاحتمالات التي تواجه سير العمل في المنظمة يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى والارتجال عندما يسمح لكل موظف القيام بتنفيذ الأعمال على طريقته الخاصة؛
- إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال: إن وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملات يضمن أن تنفيذ المعاملات حسب الطريقة المقررة لها سلفا، ويساعد الإدارة على إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال. ( عصفور، 2005،ص85)

### 3.10.2.1\_خطوات تبسيط الإجراءات: يمكن اتباع الخطوات التالية من أجل تبسيط الإجراءات:

- اختيار العمل: وهي المهام ذات الطبيعة المتكررة أو التي تتطلب جهدا كبيرا لتحقيقها أو التي تكثر الشكوى و التذمر منها، هي المهام التي تحتاج لتحسين. (ferriera,2009,p102)

- جمع المعلومات ذات العلاقة: يتم جمع المعلومات حول طريقة القيام بالنشاط في الوقت الحالي وذلك من خلال إجراء مراجعة الوصف الوظيفي وخرائط سير العمل واستخدام طريقة توجيه الاسئلة التالية لكل نشاط: ماذا حدث؟ وبواسطة من؟ وكيف يتم ذلك؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة يساعد في معرفة الخطوات الغير ضرورية، والمشاكل والأخطاء المرتكبة في التنفيذ.

( ferriera,2009,p105 )

- وضع اقتراحات والتوصيات: وذلك لأجل تحسين الإجراءات: تتم عملية تحسين وتبسيط الإجراءات وذلك بواسطة تنفيذ الاعمال.

أ- حذف الخطوات الغير ضرورية؛

ب- ضم بعض الخطوات إلى بعضها البعض أو دمجها كأن تدمج خطوتان أو أكثر في خطوة واحدة ؛

ج- إعادة ترتيب بعض الخطوات وتنظيمها ويتم ذلك بتقديم أو تأخير بعض الخطوات؛

د- تبسيط بعض الخطوات وذلك باقتراح خطوات أسهل لأجراء العمل؛

هـ- استعمال بعض الاجهزة و المعدات المكتبية الحديثة؛

و- إعادة ترتيب المكاتب بحيث يسهل سير العمل؛

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

ز- إعادة توزيع الاعمال بين الموظفين لمنع تكديسها على مكاتب بعض؛

- **التنفيذ:** قبل البدء بتنفيذ الإجراءات الجديدة المبسطة فلا بد من الحصول على موافقة المسؤولين في الإدارة ويمكن تسهيل عملية الحصول على الموافقة بواسطة تقديم دراسة مقارنة للإدارة تبين الاجراءات القديمة و الإجراءات الجديدة المقترحة، توضح الميزات المتوقعة من تطبيق الإجراءات الجديدة لاسيما فيما يتعلق بالوفرة في الوقت وفي الجهد من النواحي المالية و المادية بالنسبة للمنظمة أو الادارة؛

- ويفضل أن تطبق الاجراءات الجديدة أولاً بشكل تجريبي وعلى نطاق ضيق في المنظمة وذلك للتأكد من صلاحيتها، ولاكتشاف نقاط الضعف بها، وبعد نجاح التجربة تعمم على جميع الأقسام وإدارات المنظمة؛

- **المتابعة:** لا تنتهي عملية تبسيط الإجراءات عند عملية التنفيذ ولكن ينبغي تفحص الإجراءات الجديدة من حين لآخر لتأكد من عدم تسرب خطوات الغير الضرورية إلى الإجراءات المقترحة وللتأكد من اتباع الموظفين للإجراءات الجديدة وتقديم الحلول المناسبة للمشاكل المنبثقة أثناء التنفيذ. (عصفور، 2005، ص95).

### 3.1\_ مديرية الشباب و الرياضة :

**1.3.1\_ التعريف بمديرية الشباب والرياضة :** هيلة تنفيذية تابعة لقطاع وزارة الشباب والرياضة، حيث يشرف عليها مدير تنفيذي يكون منتدب من طرف الوالي والتي تسير على العمل الجيد للإدارة الداخلية والخارجية، وفي هيئة تعمل على ترقية الحركات الجموعية للشباب والرياضة وكذا هياكلها وتنظيمها واعداد البرامج المادية وتعميم التربية البدنية و الرياضية لاسيما الوسط التربوية والتكوين والتأطير وكذا اعداد مخططات تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع عمل الهياكل والهيئات المعنية.

- وتطبيقاً لأحكام المادة (05) من المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 05 رمضان 1427هـ الموافق له 28 سبتمبر 2006 يهدف هذا القرار الى تحديد وتنظيم مصاخ مديرية الشباب والرياضة للولاية، وتظم مديرية الشباب والرياضة للولاية تحت سلطة المدير اربعة (04) مصالح كالاتي :

\_ مصلحة التربية البدنية والرياضية.

\_ مصلحة نشاطات الشباب .

\_ مصلحة الاستثمارات والتجهيزات

\_ مصلحة التكوين وادارة الوسائل.

### 2.3.1\_ مهام مديرية الشباب والرياضة :

- ترقية الحركة الجموعية للشباب والرياضة وكذا هياكلها وتنظيمها وتطويرها.

- اعداد برامج الاعلام والاتصال والاصغاء للشباب وكذا تطويرها وتنظيمها.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- تنفيذ البرامج الهادفة للإدماج الاجتماعي للشباب والمشاركة الملتصقة بالمواطنة وتربية مبادراتهم وكذا مكافحة الآفات الاجتماعية والعنف والتهميش بالاتصال مع الصالح والهيئات المعنية بالولاية.
- تنفيذ برامج ترقية وتعميم التربية البدنية والرياضية، لاسيما في الوسط التربوي والتكوين واعادة التربية والترقية بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية بالولاية .
- وضع التنظيمات والخطاب انتقاء المواهب الرياضية الشماية وتوجيهها وتكوينها وتطوير هذه المنظمات والاقطاب ومتابعتها.
- ترقية الممارسات الرياضية النسوية.
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين، التأطير الدائم للعاملين داخل هياكل الحركة الجمعوية وتحديد معارفهم وتحسين مستواهم وتأهيلهم في اطار التنظيم المعمول به
- اعداد مختلط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات العتية.
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بتسيير مؤسسات وهيئات الشباب والرياضية الموجودة في الولاية و استغلالهما.
- وضع انظمة التقسيم ومراقبة الهياكل والهيئات والمؤسسات التابعة لاختصاصها والسهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية والشبابية.
- ضمان متابعة برامج الاستثمار وانجاز الهياكل الأساسية وكذا تقييمها وصيانتها.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة لإنجاز مهامها وكذا المحافظة عليها.
- أعداد الخصائل والبرامج المتعلقة بالنشاطات المبذولة بصفة دورية وفقا لأشكال وكيفيات واجال مفردة الجريدة الرسمية العدد61، الصادرة بتاريخ 8 رمضان عام 1427هـ الموافق ل 01 أكتوبر 2006).

### 3.3.1\_ مدير الشباب والرياضة

- يعتبر المدير المسؤول الأول عن مديرية الشباب والرياضة حسب المرسوم الرئاسي المؤرخ في 09 شعبان عام 1427 الموافق - 02 سبتمبر 2006 يتضمن تعيين مدراء الشبيبة والرياضة.

#### 1.3.3.1\_ مهام مدير الشباب والرياضة :

- توزيع المهام على رؤساء المصالح .
- إعداد برامج النشاط للمديرية .
- متابعة المشاريع التي في طور الإنجاز بالتنسيق مع مكتب التجهيز .
- وضع برامج عمل المديرية .
- اقتراح مشروع ميزانية المديرية و دراستها مع الوزارة المعنية .
- حضور الندوات الوطنية و الجهوية لوزارة الشباب و الرياضة .
- تنظيم اجتماعات دورية لرؤساء المصالح المناقشة التقارير المعدة .
- متابعة النشاطات و التظاهرات الرياضية و الشبانية .

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- \_\_يعمل على تطوير المنشآت الرياضية و الشبانية .
- \_\_يعمل على ديناميكية الممارسة الرياضية عبر تراب الولاية .
- \_\_ التشجيع على تطوير الحركة الجموعية .
- \_\_يقوم بتنفيذ البرنامج الحكومي الخاص بقطاع الشباب و الرياضة .
- \_\_ الحفاظ على سمعة المؤسسة من جميع النواحي داخلي و خارجيا.
- \_\_ يستقبل مسؤولين من هيئات أخرى من أجل الوصول إلى حلول تكون لصالح المؤسسة .
- \_\_يسهر على راحة و إرضاء عمال المؤسسة .
- \_\_يقوم بمراجعة البريد و إمضاء كل الوثائق الخاصة بالمؤسسة .
- \_\_ يطبق القوانين الصادرة لصالح حقوق العمال-
- \_\_ عقد الاجتماعات الطارئة عند حدوث أي مشكل من أجل تفادي أي أخطار تسيء للعمال .

### 4.3.1\_ الأمانة:

بكل ما تحمله كلمة أمانة من معاني النزاهة ، الثقة و السرية فهي تعمل جاهدة على حفظ السر المهني إذا تعتبر همزة وصل بين المسؤول و المصالح الإدارية الأخرى بحيث توفر الشروط المهنية اللازمة كالحرص على دقة العمل و تنظيمه إذ لها أهمية بالغة و دور فعال تلعبه على مستوى الإدارة .

### 1.4.3.1\_ مهام الأمانة

- \_\_ حفظ البيانات الدقيقة و إبلاغ المسؤول بالمواعيد المحددة للمقابلات و الاجتماعات .
- \_\_ تكلف باستقبال و إرسال البريد الإداري و كذلك أعمال الكتابة في جهاز الإعلام الآلي و النسخ و ترتيب الوثائق و المستندات و البطاقات في جهات مخصصة لذلك بطريقة مرتبة و منظمة.
- \_\_ حفظ المستندات و الأوراق الخاصة بعمل الإدارة في ملفتها مع وضعها في أماكن الحفظ المعروفة ليسهل تقديمها للمسؤول عند الحاجة .
- \_\_دراسة المواضيع التي كلفت با من طرف المدير و إعداد تقارير كافية عنها .
- \_\_ استلام البريد الوارد فتحه و تسجيله في سجل الوارد و نفس الشيء بالنسبة للبريد الصادر و ذلك بإظهار تاريخ و رقم المراسلة و الموضوع و اسم المرسل إليه .
- \_\_ الرد على المكالمات الهاتفية .
- \_\_ كتابة الوثائق و المراسلات وحفظها في أرشيف الإدارة - : تحضير الاجتماعات و تدوينها على المحاضر .
- \_\_ القيام بتخزين المعومات الهامة و المهنية للعمال في جهاز الكمبيوتر .
- \_\_ ترتيب المناشير و الوثائق و المراسلات الإدارية الضرورية النشاط المصالح .

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

### 5.3.1\_ المفتشية:

#### 1.3.3.3.1\_ مهام مفتشية الرياضة :

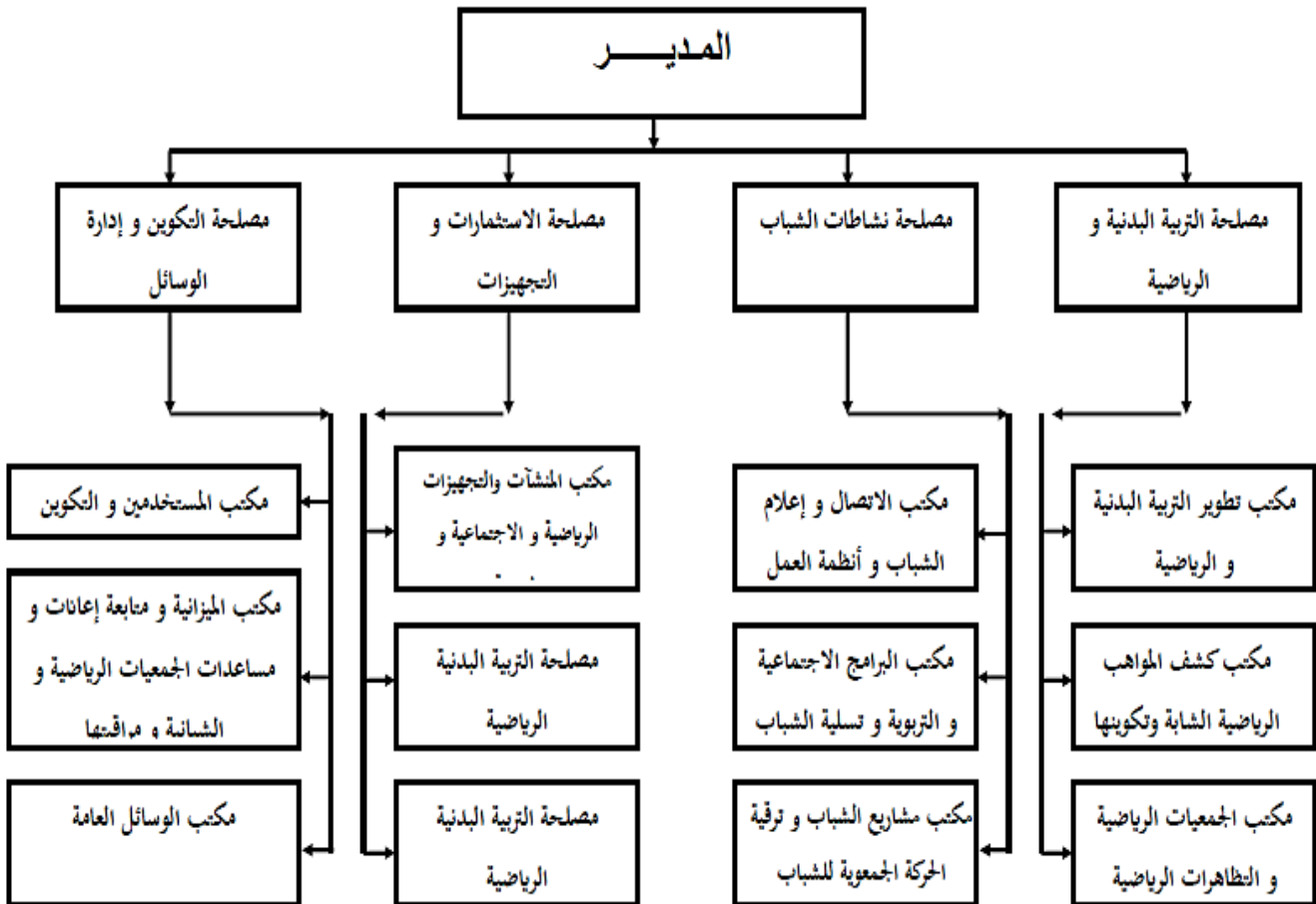
- \_ القيام بزيارات تفتيشية لمنشآت الرياضية .
- \_ القيام بزيارات تفتيشية للإطارات الرياضية .
- \_ متابعة و مراقبة الوضعية الإدارية و القانونية والمالية لسير النوادي و الرابطات .
- \_ مراقبة السير الحسن النوادي و الرابطات الرياضية و ضبط حساباتها المالية .
- \_ القيام بالتقارير التفتيشية لكل عملية .

#### 2.3.3.3.1\_ مهام مفتشية الشباب:

- \_ القيام بزيارات تفتيشية و بيداغوجية للمنشآت الشبابية .
- \_ القيام بزيارات تفتيشية و بيداغوجية للإطارات الشبابية . مراقبة السير الحسن للجمعيات الشبابية و ضبط حساباتها المالية و الإدارية .

#### 3.3.3.3.1\_ الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة

الشكل رقم (03): يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة



المصدر : مديرية الشباب و الرياضة لولاية المسيلة

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الاساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول على مشكلة الدراسة، والتي تعطيه تصورات صحيحة لمسار بحثه وتساعد على تجنب الاخطاء العلمية، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العلمية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تطرقت إليها تلك الدراسات والتعرف على الاساليب والإجراءات التي اتبعتها، وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

ومن خلال التطرق الباحث إلى الدراسات السابقة والمتعلقة بعنوان الدراسة ومكونات الدراسة الحالية امكن للباحث تحديد أهم الأبعاد التي يمكن الاستفادة منها، وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها والوصول إليها.

#### الدراسة الأولى : بينيشيك لويس (Benishek – Lois 1993):

هذه الدراسة بعنوان الجدية في العمل وضغوط الحياة والعصبية: بناء نموذج متساوي لتقرير ذاتي عن الضغط (الاجهاد)، هدفت الدراسة إلى إثبات أن عامل البناء يلاقي مقياسين للجدية، ولتقييم نظرية كوباسا عندما يوجه إليه النقد في الجدية، ولفحص الاختلافات الممكنة في الجنس تكونت العينة من 185 شخصا ممن يعملون في جامعة متشغان وطبق عليهم مقياس الجدية في العمل وضغوط والعصبية والتقرير الذاتي عن الضغط وعند التحليل معامل الثبات لم يفسر المكونات الثلاث للنموذج النظري للجدية في العمل، وأظهرت النتائج من نماذج البناء الثلاثي معتمدة على نتائج التكرارات وجود فروق بين الجدية في العمل عند الرجال والنساء، هذه النماذج كانت ضعيفة من ناحية البناء وتم مناقشة تطبيقها للبحث في المستقبل.

#### الدراسة الثانية: هوانج (Huang 1995)

هدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى الجدية في العمل والاجهاد من خلال دراسة نقدية لقضايا ومفاهيم ومقاييس الجدية وقد وجد الباحث أن الجدية الفردية او العائلية هي مصدر لمقاومة الجهد والضغط وذلك عندما قارن أبعاد الجدية (السيطرة، التحكم، والإلتزام) كذلك أظهرت النتائج ان الأشخاص الذين يتميزون بالجدية عندهم فرصة أكبر للاحتفاظ بصحة جيدة وفهم متغيرات الحياة على أنها إيجابية وتتطلب التحدي وأن الجدية تسهل التأقلم العائلي.

#### الدراسة الثالثة: (صادق سميح صادق القاروط، 2006) تحت عنوان: الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس أنفسهم.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

كما هدفت إلى معرفة تأثير كل من متغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، و الخبرة الادارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، ومستوى المدرسة) على مستوى الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، حيث بلغ مجتمع الدراسة 642 مديرا ومديرة من محافظات شمال الضفة الغربية، حيث تمثلت عينة البحث 221 أي بنسبة 35 % من المجتمع الكلي ، كما استعان الباحث على اداة إستبيان لجدية في العمل و مقياس لرضا الوظيفي.

و من بين نتائج الدراسة :

إن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت كبيرة.

إن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة

وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائياً بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس

الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لكل من متغيرات : (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والخبرة الإدارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، ومستوى المدرسة)

**الدراسة الرابعة: (ماضي، 2014) تحت عنوان :** جودة الحياة الوظيفية أثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة العملية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واختبار العلاقة بين أبعاد جودة اجراءات العمل وأداء الوظيفي للعاملين، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم العينة 3254 وعينة الدراسة 344 وكانت العينة عشوائية طبقية.

توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.

توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابة المبحوثين فيما يتعلق بآرائهم حول جودة اجراءات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات تعزى لمتغيرات الشخصية الوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).

كما اظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الاداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية والاستقرار والامان الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والعلم التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

كما اظهرت نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة عل وجود علاقات اجتماعية حميمة بين العاملين.

الدراسة الخامسة:( حلاوة،2015) تحت عنوان :غموض الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسة لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر تلك العناصر على الوظيفة للموظفين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 260 استمارة واسترجاع 250 طبقت الدراسة على ثلاث وزارات مدنية وهي وزارة الاقتصاد ووزارة الاتصال وديوان الرقابة المالية والإدارية (بقطاع غزة) ولقد توصلت إلى

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لغموض إجراءات العمل والاداء الوظيفي.

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتغيير في العمل من حيث الأداء الوظيفي .

- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين آراء المبحوثين حول غموض إجراءات العمل والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية( المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية) بينما لم تظهر فروق بين أداء الموظفين بالنسبة لمتغير الجنس.

- أظهرت الدراسة موافقة أفراد عينة الدراسة من العاملين على شعورهم بالاستقرار الوظيفي.

الدراسة السادسة:(الشبلي 2016) تحت عنوان : أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية.

هدفت الدراسة التعرف على واقع على واقع جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفين في الوزارات الفلسطينية.

اعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء إستبيان خاص لقياس جودة حياة العمل مكونة من (10) أبعاد، كما تبني المقياس الذي طوره كل من (Mayer & Allen) لقياس واقع الولاء التنظيمي ، حيث تم تطبيقهما على عينة مكونة من 221 مديرا من مدراء العاملين والمديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة وأظهرت النتائج التالية:

- أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعدي جودة الراتب والحوافز التي جاءت بدرجة ضعيفة.

## الفصل الاول.....الخلفية النظرية و الدراسات السابقة

- وجود أثر ايجابي دال احصائيا لجودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة، حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية الأثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي.

### 1.2\_التعليق على الدراسات السابقة: يتضح للباحث بعد عرض الدراسات السابقة ما يلي:

من خلال الدراسات التي تطرقت إلى مفهوم الجدية في العمل وضم هذا المفهوم إلى قاموس البحث العلمي وربط هذا الاخير بالشخصية الادارية واطهار تأثير على الحياة العملية والاجتماعية والنفسية وهذا من خلال دراسة بينيشيك لويس ( Benishek – Lois 1993 ) والتي تفقت مع البحث الحالي من جانب دراسة أثر الجدية في العمل على الحياة العملية.

كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة هوانج (Huang 1995) في دراسة أبعاد الجدية في العمل (التحكم والسيطرة، المشاركة، الالتزام).

كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة جودة حياة العمل التي اهتمت بوصف جودة اجراءات العمل ودراسة علاقتها بأبعاد جودة حياة العمل ببعض الخصائص للأداء الوظيفي، كما في دراسة (حلاوة، 2015) ودراسة (ماضي 2014).

وقد استفاد الطالب الباحث من الدراسات السابقة في موضوعي الجدية في العمل وعلاقتها بجودة اجراء العمل في تكوين خلفية نظرية للبحث، وفي تفسير نتائج البحث والمقارنة بين أوجه التشابه بين نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية.

### 2.2\_ الاستفادة من الدراسات السابقة : مكنا الاطلاع على الدراسات السابقة من :

\_ كيفية تكوين الخلفية النظرية .

\_ الفهم العميق لمشكلة الدراسة و كيفية صياغها .

\_ اختيار عينة الدراسة .

\_ تحديد المنهج المستخدم .

\_ انتقاء أفضل الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات قصد مناقشة نتائج البحث.

- ان موضوع العلاقة بين الجدية في العمل و جودة إجراء العمل لم يحظ بدراسات كثيرة في البيئة الجزائرية.

# الفصل الثاني

## الإطار العام للدراسة



## 1\_الكلمات الدالة في الدراسة:

### 1.1\_ الجدية في العمل

#### 1.1.1\_ لغة :

##### \_الجدية:

اسم جِدَّ - مصدر جَدَّ ويقال: لَا يُفَرِّقُ بَيْنَ الْجِدِّ وَالْهَزْلِ : الرَّصَانَةُ ، الرَّزَانَةُ  
إِشْتَعَلَ بِجِدِّ وَاهْتِمَامٍ : بِكِدِّ ، بِاجْتِهَادٍ (ابن منصور، 2004، ج5)

##### - العمل:

اسم: عَمَلٌ

الجمع : أَعْمَالٌ

العَمَلُ : مهنة ، شغل ، وظيفة

وأعمالُ المركز نحوه [ في التقسيم الإداري ] : ما يكون تحت حكمه ويضاف إليه

العَمَلُ ( في الاقتصاد ) : مجهود يبذله الإنسان لتحصيل منفعة.

#### 2.1.1\_إصطلاحا:

عرفها مادي (Maddi) على أنها سمة من سمات الشخصية الإدارية والتي تساعد في التخلص من الضغوط المهنية وتشتمل على مجال التحدي والتغير ومجال الالتزام والمشاركة ومجال السيطرة و الحكم.

#### 3.1.1\_إجرائيا:

هي معيار الكامل الذي يجب ممارسته في كل الأعمال وفي كل الأوقات ، وهي جهد مستمر متطور لا يتوقف عند الإنسان أو الشخص المنتج ، و الكفاءة والمعرفة والمهارة للقيام بهذه الأعمال على أحسن وجه ممكن.

#### 2.1\_الجودة :

#### 1.2.1\_ لغة :

اسم: جَوْدَةٌ

الجمع: جَوْدَاتٌ وَجَوْدَاتٌ

مصدر جَادَ

عُرِفَ بِجَوْدَةِ صِنَاعَتِهِ : بِإِنْفَاعِهَا وَطَبِيعَتِهَا الْجَيِّدَةِ

##### - الإجراء:

اسم: إِجْرَاءٌ

## الفصل الثاني.....الاطار العام للدراسة

الجمع : إجراءات

مصدر أجرى

إجراء القصاص : تنفيذه

تدبير أو خطوة تُتخذ لأمر ما إجراءات احتياطية / تحفظية : تدبير وقائي ، احتراز ، اتقاء ، حذر ، حيلة ،

إجراءات وقائية / أمنية / إدارية / تجارية ،

### 2.2.1\_إصطلاحا:

وتعني ظروف العمل الجيد، وسير جيد لخطوات العمل تحت إشراف جيد وقد من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى الادارة ككل.

(Werther & Davis ,2002,p502)

### 3.2.1\_إجرائيا:

سلسلة من خطوات العمل التفصيلية التي تتبع في الأعمال المكتبية والميدانية ويمارسها العاملون الإداريون في مديريات التربية بشكل متكرر.

### 3.1\_ مديرية الشباب والرياضة :

هي هيئة تنفيذية تابعة لوزارة الشباب و الرياضة، حيث يشرف عليها مدير تنفيذي يكون منتدب من طرف الوالي والتي تسهر على العمل الجيد للإدارة الخارجية والداخلية، وهي هيئة تعمل على ترقية الحركات الجمعوية للشباب والرياضة وكذا هياكلها وتنظيمها وإعداد البرامج الهادفة وتعميم التربية البدنية والرياضية لاسيما الوسط التربوي والتكوين والتأطير، وكذا إعداد مخططات تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات المعنية.

### 1.3.1\_إجرائيا:

مديرية ولائية تهتم بكل ما يتعلق من أنشطة شبانية ورياضية وكذا المتابعة الميدانية للمؤسسات القطاعية إلى جانب التأطير البيداغوجي والتسيير الإداري.

### 2\_ إشكالية الدراسة:

شهدت المؤسسات على اختلاف و تنوع مجالاتها وأنشطتها عدة تغيرات وتطورات متواصلة ومتوازية مع التطورات التي شهدتها النظم الاقتصادية والاجتماعية ، ضف إلى ذلك التوسع في الاستخدام التكنولوجي والذي كان له الأثر الكبير في زيادة تقدمها وازدهارها وهذا الضمان بقائها واستمراريتها.

كما تعد مجال ميدان العمل اهتمام العديد من الباحثين في علم النفس باعتباره نشاطا إنسانيا و اجتماعيا لا يتوقف عند حدود المجال التقني و إنما يتجاوز إلى مجال العلاقات الإنسانية و المرتبط بالكثير من المتغيرات سواء النفسية و الاجتماعية و التنظيمية و كذلك على طبيعة الحياة و جودتها للشخص العامل و ما يتبعه من تأثيرات سلبية أو إيجابية وينسجم هذا التوجه . (حبيش فوزي،1991،ص37)

و لقد حظية الادارة بمفهومها الواسع في شتى الميادين بعناية الدراسات العلمية التي أضافت لها بعدا قيميا وأهمية بالغة في تسيير شؤون المؤسسات الخاصة والعامة، واعطاء العنصر البشري الدور الفعال في كُنْهها وفي تحكّم في زمام الامور والالتزام بقواعدها ومشاركة جميع الاطراف الناشطة فيها. (ابراهيم عبد العزيز،1993،ص47)

ولهذا ظهر مصطلح الجدية في العمل كأحد الموضوعات في مجال التسيير الاداري ليوكب التغيرات والتطورات الحاصلة في المجال التنظيمي سواء في الإدارات العامة أو إدارات الرياضية ، وهذا ما أدى إلى التركيز والاهتمام على العنصر البشري كخيار استراتيجي تستند إليه المنظمات والمؤسسات في تسيير الاعمال بكفاءة وفاعلية أفضل في الاداء وتقديم الخدمات. و يعتبر إدارة الجودة في العمل على أنه تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والاستراتيجيات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات ، وهذا يعني إشراك ومساهمة العاملين كافة وبصورة فعالة في العمليات الإنتاجية أو الخدمية مع التركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات بهدف تحقيق الرضا لدى العمال. (كلود،فوسلر،2000،ص75)

كما يزداد الاهتمام في تنمية القدرات الابداعية وزيادة مستوها لدى افرادها من خلال التغير والجديد الدائم في أداء الادوار العملية داخل الادارة وتطوير أداء العاملين من خلال توفير مناخ ملائم يتسم بالجودة اجراءات التسيير المناسبة على اختلاف قدراتهم وابرار ما لديهم من طاقات ايجابية وتوظيفها.

ولذلك تجتهد الادارات في ترقية تسييرها الاداري من خلال محاولة تطوير ادارة المعلومات وتنظيم الوسائل المتاحة وتسخير كل الطاقات المادية والمعنوية من أجل السمو بالخدمات الادارية إلى الجودة في الاجراءات والجدية في العمل.

ومن منطلق اهتمام مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة بإيجاد حلول منظمة لتسيير في جودة إدارة العمل و هذا لتدعيم بالإجراء العمل لدى العمال وذلك لتطوير أدائهم وضمان حسن القيام بأعمالهم ومهامهم المتنوعة، ومن منطلق

## الفصل الثاني.....الاطار العام للدراسة

التي يتعرضون لها أثناء قيامهم بمهامهم الإدارية والحاجة الملحة لتوافر بيئة عمل تساعد على دعمهم وزيادة إقبالهم على العمل بصدر رحب.

ومن خلال ما تقدم ذكره لمست الحاجة إلى دراسة العلاقة بين الجدوية في العمل وجودة إجراءات العمل لدى مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة، والتي باعتبارها مؤسسة خدمتية تمس أكبر فئة من المجتمع وهي الشباب. وذلك من خلال طرح تساؤل عام و تساؤلات فرعية.

### التساؤل العام:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدوية في العمل وجودة اجراء العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ؟

### التساؤلات الفرعية:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة؟

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ؟

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغير وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ؟

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ؟

### 3\_أهداف الدراسة:

هدفة الدراسة إلى معرفة مالي :

التعرف على طبيعة العلاقة بين الجدوية في العمل وجودة اجراءات العمل.

التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد الجدوية في العمل (التحكم والسيطرة، الالتزام والمشاركة، التحدي والتغير) وجودة اجراءات العمل.

التعرف على طبيعة العلاقة بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل.

#### 4\_ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- \_ أن الدراسة تطرقت إلى تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة (الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل).
- \_ ابراز أهم أبعاد متغيرات الدراسة المجردة وربطها بتمثيلاتها الواقعية من خلال أثرها.
- \_ الكشف عن العلاقة بين هذين المتغيرين يؤدي إلى الاستفادة من دراسة في الادارات المحلية والعربية.

#### 5\_ فرضيات الدراسة:

##### الفرضية العامة:

\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

##### الفرضيات الجزئية:

\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغير وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

# الفصل الثالث

## الإجراءات الميدانية للدراسة



## الفصل الثالث.....الاجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية وسيلة هامة من أجل الوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة عن طريق الميدان، حيث يمكننا من جمع البيانات وتحليلها وهذا كله لتدعيم الجانب النظري وتأكيدده، وفي هذا الفصل نستعرض الإجراءات المنهجية التي اتبعناها وذلك بإعطاء فكرة حول مجال الدراسة المكانية، البشرية والزمنية بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جميع البيانات.

وكما هو معلوم أن الهدف من الدراسة الميدانية هو البرهنة على صحة الفروض أو خطئها، لذلك سنحاول أن نلم بجميع الإجراءات الميدانية قصد الوصول إلى الغاية التي تسعى إليها البحوث عموماً وهي الوصول إلى الأهداف المسطرة.

بعد دراستنا للجانب النظري سنحاول الانتقال إلى الفصل التطبيقي بدراسة الميدان على أرض الواقع حتى نعطي منهجية علمية، وتم ذلك باستجوابنا للعينة التي حدّدناها للإجابة على فرضياتنا المقترحة.

### 1\_ الدراسة الاستطلاعية:

لقد أصبح إجراء الدراسات الاستطلاعية أمراً ضرورياً يلجأ إليه كثير من الباحثين وذلك لما قد يجده من صعوبة في صياغة مشكلة بحثه صياغة علمية دقيقة، أو في تحديد الفروض التي تساعد على الاتجاه مباشرة إلى الحقائق العلمية والبيانات التي ينبغي له أن يبحث عنها. (محمد زيان عمر، 1983، ص 130\_ 131)

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية لبحثه، وتهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التأكد من ملائمة الأداة مكان الدراسة الاستطلاعية للبحث، والتحقق من مدى صلاحية الأداة المستغلة لجمع المعلومات ومعرفة الزمن المناسب لإجرائها.

و من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية التي تهدف إلى إبراز علاقة الجدوية في العمل بجودة إجراءات العمل بمديرية الشباب و الرياضة بولاية المسيلة استعملت من أجل الوصول إلى هذه النتائج استبيان موجه إلى عينة الدراسة مكونة من 5 أفراد وذلك للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تهدف إلى خدمة البحث.

### 2\_ المجال المكاني والزمني:

1.2\_ **المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني الذي تم فيه إنجاز الدراسة الاستطلاعية ، التي قمنا بها إلى زيارة موظفي مديرية الشباب و الرياضة بولاية المسيلة

2.2\_ **المجال الزمني:** تتمثل الفترة الزمنية التي تم خلالها إنجاز الدراسة الاستطلاعية، ولقد امتدت فترة هذه الدراسة التي قمنا بها من 15 جانفي 2019 إلى غاية 25 ماي 2019، والدراسة الميدانية ابتداء من 05 فيفري إلى 25 ماي 2019.

### 3\_ منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه الباحث في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج. (عبد الفتاح محمد، عبد الرحمان محمد، 1996، ص 13)

وتختلف المناهج من بحث لأخر لإختلاف الهدف الذي يرغب الباحث التوصل إليه ومن أجل دراسة وتحليل المشكلة التي بين يدي، واستجابة لطبيعة موضوع البحث المقترح اعتمدت على المنهج الوصفي كوسيلة لتحليل موضوعي.

(خير الدين علي، أحمد عويس، 1997، ص 86)

وعلى هذا الأساس فقد استخدمنا المنهج الوصفي في دراستنا لأنه الأنسب لموضوع بحثنا.

## الفصل الثالث.....الاجراءات الميدانية للدراسة

### 4\_مجتمع وعينة الدراسة

نعني بمجتمع البحث دراسة جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث، وفي واقع الأمر أن دراسة مجتمع البحث الأصلي كله يتطلب وقت طويل وجهداً شاقاً وتكاليف مرتفعة ويكفي أن يختار الباحث عينة ممثلة لمجتمع الدراسة، بحيث تحقق أهداف البحث وتساعد على إنتاج مهمته. (سامي ملحم، 2000، ص200)

و شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة والبالغ عددهم 35 موظف، والذين يتوزعون على مختلف الوظائف مكان هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها كل موظف

النسبة المئوية	التكرار	المنصب المشغول
2.85%	01	مدير الشباب والرياضة
2.85%	01	متصرف رئيسي
14.28%	05	متصرف
5.71%	02	ملحق رئيسي للإدارة
5.71%	02	محاسب إداري رئيسي
5.71%	02	ملحق إداري
2.85%	01	أمين محفوظات
2.85%	01	محاسب إداري
17.14%	06	عون إدارة رئيسي
5.71%	02	عون إدارة
2.85%	01	كاتب مديرية
11.42%	04	كاتب
11.42%	04	عون حفظ البيانات
2.85%	01	تقني سامي في الاعلام الآلي
2.85%	01	معاون تقني في الاعلام

## الفصل الثالث.....الاجراءات الميدانية للدراسة

الآلي		
عون تقني في الإعلام الآلي	01	%2.85
المجموع	35	%100

### 1.4\_ عينة الدراسة:

هي "مجموعة من الأفراد تؤخذ من المجتمع الأصلي بحيث تكون ممثلة له تمثيلاً صادقة".

(بوداود عبد اليمين، عطاء الله أحمد، 2009، ص68)

حيث قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل وذلك من خلال توزيع الاستبيان على جميع الأفراد البالغ عددهم (35) الذين يقومون بأعمال إدارية في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

### 5\_ أدوات جمع البيانات والمعلومات:

اعتمد الباحث على الاستبيان كوسيلة "لجمع البيانات المتعلقة بالموضوع عن طريق قائمة أسئلة مكتوبة من طرف الباحث تملؤها عينة من مجتمع الدراسة" (أحمد حسين رفة، 2005، ص181)، وقد قام الباحث ببناء وتطوير الاستبيان بعد مراجعة مجموعة من الدراسات التي قامت بدراسة موضوع (الجدية في العمل) مراعيًا في ذلك ما يلي:

\_تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان.

\_صياغة الفقرات التي تُخدم كل محور من المحاور الرئيسية.

\_إعداد الاستبيان في صورته الأولية.

\_عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف لتقييمه وتعديله.

\_اختبار صدق وثبات الاستبيان.

### 6\_ حساب الخصائص السيكومترية للأداة:

1.6\_ صدق الأداة: لقياس صدق الاداة قام الباحث على صدق المحكمين بعرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال التربية البدنية والرياضية بجامعة المسيلة لغرض تقويم صلاحية العبارات لقياس السمة التي وضعت من أجلها الاستبانة وطلبت منهم الاطلاع على العبارات المتضمنة لها وبيان مدى صلاحيتها مع إضافة التعديلات المناسبة.

كما إعتدنا على صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة مع المجال الذي تنتمي إليه وقد تم التحقق من ذلك بتوزيع الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 5 أفراد من مجتمع الدراسة، ومن ثم قام الباحث بتحليل النتائج وحساب معامل برسون بين درجة كل فقرة والدرجات الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وفيه يلي عرض النتائج.

## الفصل الثالث.....الاجراءات الميدانية للدراسة

### الجدول رقم(03): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

النتيجة	معامل الارتباط	محاور الاستبيان		
		المحور الاول: الجدية في العمل	1	محاور الاستبيان
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,726	المحور الثاني: مستوى جودة إجراءات العمل	2	
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0,714			
قيمة r المجدولة 0,632 عند مستوى الدلالة 0.05				

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل المحور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة إحصائياً، حيث قيمة R المحسوبة.

المحور الاول: الجدية في العمل بلغت 0.726 .

المحور الثاني: مستوى جودة إجراءات العمل بلغت 0.714 وهي كلها أكبر من قيمة R المجدولة 0.632 عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه تعتبر نحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

2.6\_ ثبات الاداة: يقصد به الحصول على نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم الاختبار أكثر من مرة في نفس الظروف (فاطمة عوض صابر، 2002، ص56)، وقد تم قياس بطريقة ألفا كرونباخ حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية، وجاءت النتائج كالتالي:

### الجدول رقم(04) يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان		
			المحور الاول: الجدية في العمل	1	محاور الاستبيان
ثابت	21	0.710	المحور الثاني: مستوى جودة العمل	2	
ثابت	15	0.747			
ثابت	36	0.790	جميع عبارات الاستبيان		

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل من المحاور الاستبيان أكبر من الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ و هو 0.6 ، حيث بلغ المحور الاول: الجدية في العمل (0.710) .

و المحور الثاني: مستوى جودة العمل 0.747 وكذلك ألفا لجميع محاور الاستبيان معا بلغ (0.790) وهذا يدل على أن قيمة الثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضيتها، تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكما أقرب من الواحد؛ دال

## الفصل الثالث.....الاجراءات الميدانية للدراسة

على وجود ثبات عال، وكما اقترب من الصفر؛ دال على عدم ثبات. وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ وهو 0.6 .

### 7\_الاجراءات الميدانية للأداة:

#### 1.7\_توزيع وجمع الاستبيان:

قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة في الفترة (من 2019/02/13 إلى غاية 2019/02/21) حيث تم مراعاة ما يلي: توزيع الاستبيان على جميع افراد العينة، مع استبعاد أفراد العينة الاستطلاعية، حيث شرح هدف الدراسة وكل فقراتها لأكبر عدد ممكن من أفراد العينة الذين كان بالإمكان مقابلتهم لا سيما رئيس مكتب المستخدمين الذي تولى الإجابة عن الاسئلة وشرح للموظفين الذين تعذر مقابلتهم.

حيث تم استرجاع 35 استمارة من أصل 35 وهذا يدل على أن نسبة الاستجابة كانت 100 %

#### 1.7\_تفريغ الاستبيان :

استعان الباحث بالحاسوب في تفريغ وتحليل البيانات مستخدماً برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss لإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة وفق ليكرت الخماسي.

#### الجدول رقم (05): توزيع الاجابات حسب تصنيف ليكرت الخماسي

الاجابة	بدرجة قليلة جدا	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا
الدرجة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
مجال المتوسط الحسابي	[-1 [1.80	[-2.60 [1.81	[-3.40 [2.61	[-4.20 [3.41	[4.21-5]

### 8\_الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)

معامل الارتباط بارسون لحساب الاتساق البنائي لأداة الدراسة واثبات صحة الفرضيات.

اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

من خلال هذا الفصل حولنا التطرق إلى الخطوات المنهجية التي يتبعها الباحث من أجل ضبط الإجراءات الميدانية الخاصة بالدراسة، وكذا توضيح أهم الطرق والأدوات المستعملة في جمع المعلومات وتنظيمها ، كما قمنا بعرض هذه الطرق والأدوات بالتفصيل وتوضيح كيفية استعمالها ، بالإضافة إلى المجالات التي تمت فيها الدراسة من مجال مكاني وزماني ، كما أننا حدّدنا كل من مجتمع وعينة البحث التي تمحورت حوله الدراسة ، كل هذه الإجراءات تعمل على جمع المعلومات في أحسن الظروف وعرضها في أحسن الصور ولكن جمع هذه المعلومات ليس هو الغاية وإنما الغاية هي الوصول إلى نتائج مصاغة بطريقة علمية تساعد على إيجاد حلول للمشكلة المطروحة سابقا.

# الفصل الرابع

## عرض و تحليل و مناقشة النتائج

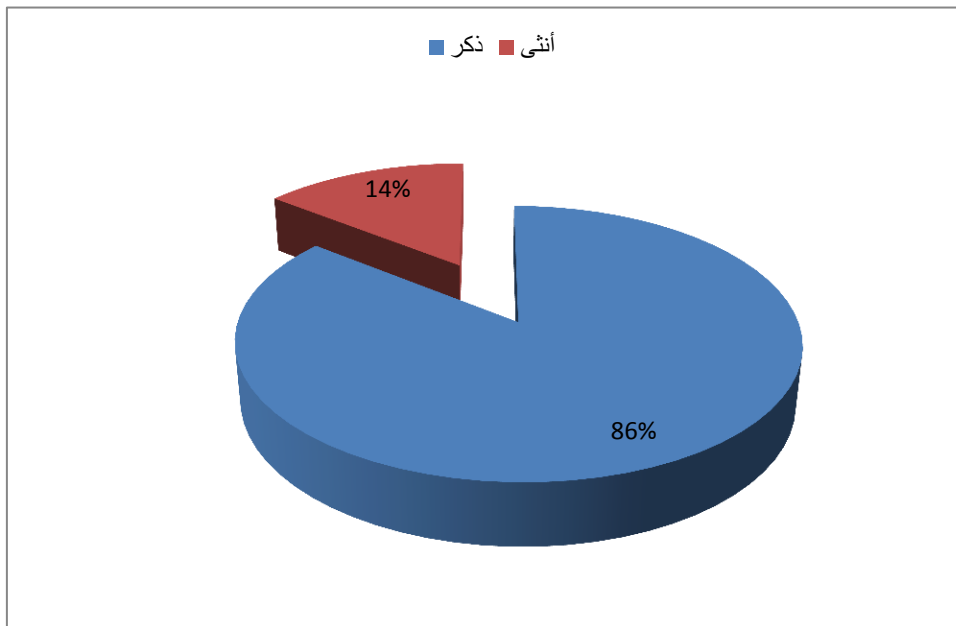


1\_ عرض وتحليل النتائج

أ/ تحليل البيانات الوصفية:

الجدول رقم (06) :يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%86	30	ذكر
%14	05	أنثى
%100	35	الإجمالي

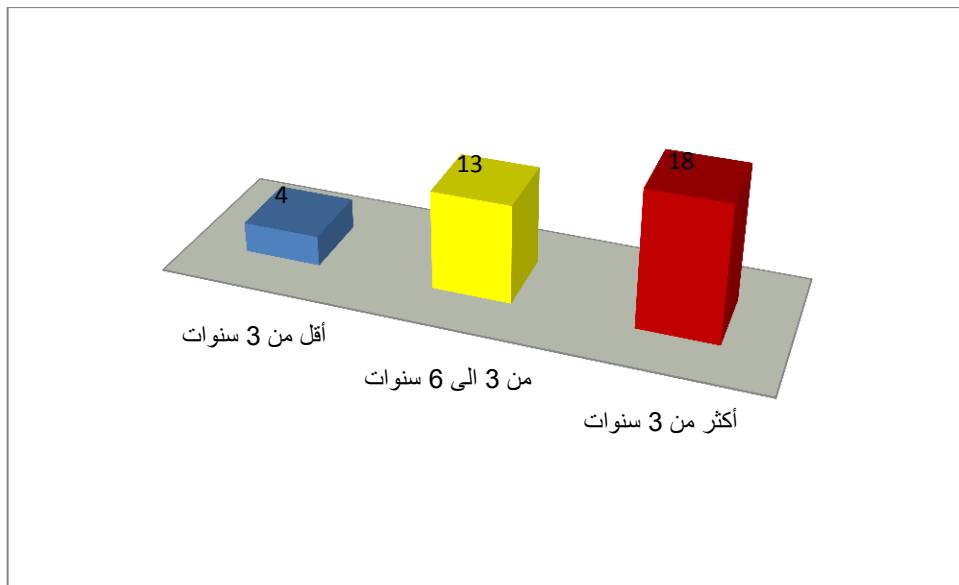


الشكل رقم (04):يمثل توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 35 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر بـ 30 فرد بنسبة 86 %، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 05 افراد ما نسبته 14%

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية المهنية
11.4%	04	أقل من 3 سنوات
37.1%	13	من 3 الى 6 سنوات
51.4%	18	أكثر من 3 سنوات
100%	35	الإجمالي



الشكل رقم (05) : يمثل توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 35 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين تقل الأقدمية المهنية لديهم عن 3 سنوات قدر بـ 04 أفراد بنسبة 11.4% ، في حين نلاحظ أن عدد الأفراد الذين تتراوح الأقدمية المهنية لديهم ما بين 3 الى 6 سنوات قدر بـ 13 فرد أي ما نسبته 37.1% وأخيراً الأفراد الذين تفوق الأقدمية المهنية لديهم 6 سنوات والمقدر عددهم بـ 18 فرد بنسبة مئوية بلغت 51.4% وهم الأعلى نسبة.

الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الجدية في العمل وجدودة اجراءات العمل		
جودة اجراءات العمل	///	
**0.63	معامل الارتباط	الجدية في العمل
0.00	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة	
الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$ .		

من خلال الجدول رقم (08) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بلغ (0.63) بين الجدية في العمل وجودة إجراءات العمل وهي قيمة موجبة ومرتفعة، وهذا يعني أن الارتباط بينهما إرتباط طردي، أي أنه كلما إرتفعت درجات الجدية في العمل كلما إرتفعت معها درجات جودة إجراءات العمل والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا  $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة العامة القائلة بـ "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون الجدية في العمل سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة التي بها دون ضغط من أحد، فهي سلوك ملازم لهذا الشخص، ينعكس على الاشخاص المحيطين به. وعلى بيئة العمل المحيطة به وبالتالي على اجراءات العمل كذلك .

تتفق الدراسة الحالية جزئيا مع دراسة هوانج (Huang 1995) والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستوى الجدية في العمل والجهاد من خلال دراسة نقدية لقضايا ومفاهيم ومقاييس الجدية وقد وجد الباحث أن الجدية الفردية او العائلية هي مصدر لمقاومة الجهد والضغط وذلك عندما قارن أبعاد الجدية (السيطرة، التحكم، والإلتزام) كذلك أظهرت النتائج ان الأشخاص الذين يتميزون بالجدية عندهم فرصة أكبر للاحتفاظ بصحة جيدة وفهم متغيرات الحياة على أنها إيجابية وتتطلب التحدي وأن الجدية تسهل التأقلم العائلي.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الاولى:

نصت الفرضية الاولى لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (09): يوضح العلاقة بين الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل		
جودة اجراءات العمل	///	
**0.41	معامل الارتباط	الالتزام والمشاركة
0.00	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة	
الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$ .		

من خلال الجدول رقم (09) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بلغ (0.41) بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة إجراءات العمل وهي قيمة موجبة ومرتفعة، وهذا يعني أن الارتباط بينهما إرتباط طردي، أي أنه كلما إرتفعت درجات الالتزام والمشاركة كلما إرتفعت معها درجات جودة إجراءات العمل والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا  $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة الاولى القائلة بـ " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون إن الاتزان والمشاركة يساعد الشخص على أن يكون مندجما في بيئة العمل وليس غريبا عنها، ولهذا فإن العاملين الذين يملكون شعور الالتزام بالعمل يثبتون أن هناك جدوى معنى لما يقومون به. فمن جانبه يؤكد بروكس (brooks,1999) على اهمية الالتزام في العمل حيث قال: الالتزام هو شيء عاطفي حيث يشعر بالاتصال القوي بأهداف مجموعتنا، وحتى أن الالتزام يعبر عن نفسه بنفسه عندما يرى أنفسهم كمشاركين وليس كموظفين.

## الفصل الرابع.....عرض و تحليل و مناقشة النتائج

### الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل		
جودة اجراءات العمل	///	
**0.50	معامل الارتباط	التحكم و السيطرة
0.00	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة	
الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$ .		

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بلغ (0.50) بين بعد التحكم والسيطرة وجودة إجراءات العمل وهي قيمة موجبة ومرتفعة، وهذا يعني أن الارتباط بينهما إرتباط طردي، أي أنه كلما إرتفعت درجات التحكم والسيطرة كلما إرتفعت معها درجات جودة إجراءات العمل والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا  $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة الثانية القائلة بـ " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون التحكم و السيطرة هما اعتقاد الأشخاص الذين لهم القدرة على القيام بدور نشط وفعال وعندهم مسؤولية تجاه حياتهم، وإذا كان مستوى التحكم منخفض فإن الأشخاص يعانون من اليأس وعدم القدرة على مواجهة الظروف والأوضاع المختلفة يقول: كل من زلنكسي وهوي بأن العاملين الذين يشعرون بالضعف ليس باستطاعتهم الأداء بشكل فعال وربما يؤدي بهم ذلك إلى عدم السيطرة على وظائفهم الموكلة لهم وعلى البيئة من حولهم. إن التحكم والسيطرة بما فيها المسؤولية هي الميول نحو المقدرة على الأداء و المقدرة على التأثير على اجراءات العمل .

الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (11) : يوضح العلاقة بين التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل		
جودة اجراءات العمل	///	
**0.74	معامل الارتباط	التحدي والتغيير
0.00	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة	
الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$ .		

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بلغ (0.74) بين بعد التحدي و التغيير وجودة إجراءات العمل وهي قيمة موجبة ومرتفعة، وهذا يعني أن الارتباط بينهما إرتباط طردي، أي أنه كلما إرتفعت درجات التحدي والتغيير كلما إرتفعت معها درجات جودة إجراءات العمل والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا  $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة الثالثة القائلة بـ " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون التحدي والتغير هو بعد أساسي في الجدية في العمل، وبالتالي لهما دور اساسي في اجراءات العمل حيث إن لكل عمل ظروفًا خاصة به تختلف من عمل لآخر، وهذه الظروف والضغوط التي يتعرض لها الفرد تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد بشكل عام يرغب في أن يؤدي عمله في ظروف مريحة خالية من الضغوط لذلك تشكل ضغوط ومشاكل العمل تحدياً لقدرات الفرد، ولهذا فإن العامل الذي يتصف بالتحدي و التغيير سوف لا يتجاهل هذه المشاكل ويتجنبها ولكن سوف يسعى إلى تغييرها ويتعامل معها حتى يتغلب عليها مما يشكل فرصة له لتطوير قدراته الإدارية ونموها، فالتحدي يتصل بالتغير في بيئة العمل، وإن التغير بالنسبة

للأشخاص الجديين شيء ضروري وهو صفة أساسية لنمو الشخصية، والتحدي هو جزء من عملية ديناميكية متنامية (Kobas& Wood 1987).

## الفصل الرابع.....عرض و تحليل و مناقشة النتائج

### الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجوده اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (12): يوضح العلاقة بين آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجوده اجراءات العمل		
جودة اجراءات العمل	///	
**0.67	معامل الارتباط	اليات الاتصال في إدارة المعلومات
0.00	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة	
الارتباط دال عند $(\alpha=0,01)$ .		

من خلال الجدول رقم (12) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين بلغ (0.67) بين آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجوده اجراءات العمل وهي قيمة موجبة ومرتفعة، وهذا يعني أن الارتباط بينهما إرتباط طردي، أي أنه كلما إرتفعت درجات اليات الاتصال كلما إرتفعت معها درجات جودة اجراءات العمل والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا  $(\alpha=0,01)$ ، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة الرابعة القائلة بـ " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين آليات الاتصال في ادارة المعلومات واجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون اليات الاتصال في إدارة المعلومات تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في الادارة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة وقواعد البيانات.

### 2\_ مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات :

#### 1.2\_ مناقشة الفرضية العامة

تنطلق هذه الفرضية من افتراضات حددها الباحث في جملة من المحاور وعلى إثرها يمكن مناقشة الفرضية في ضوء النتائج المتوصل إليها، ومن جهة أخرى الملاحظ لهذه الفرضية يتحقق من أن لها عدة فرضيات فرعية تشمل كل منها جودة العمل و إجراء العمل ، وهذا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجداول رقم (08)، (09)، (10)، (11)، وتحليل نتائجها في كل نجد أن قيمة معامل الارتباط جاء أكبر من مستوى الدلالة عند 0.01 ، كما أن التأكد من صحة هذه الفرضية أو نفيها كان لا بد من الاستعانة بنتائج الفرضيات الجزئية ثم الاستدلال فيما يخص الفرضية العامة وعملا بكل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها على ضوء الفرضيات السابقة.

حيث تبين أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة " ، كما يمكن تفسير النتيجة السابقة في كون الجدية في العمل سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة التي بها دون ضغط من أحد، فهي سلوك ملازم لهذا الشخص، ينعكس على الاشخاص المحيطين به. وعلى بيئة العمل المحيطة به وبالتالي على اجراءات العمل كذلك .

و هذا ما يتفق مع دراسة هوانج(Huang 1995) و الذي توصل إلى أن الجدية الفردية او العائلية هي مصدر لمقاومة الجهد والضغط وذلك عندما قارن أبعاد الجدية (السيطرة، التحكم، والإلتزام) كذلك أظهرت النتائج ان الأشخاص الذين يتميزون بالجدية عندهم فرصة أكبر للاحتفاظ بصحة جيدة وفهم متغيرات الحياة على أنها إيجابية وتتطلب التحدي وأن الجدية تسهل التأقلم العائلي.

و هذا ما يتفق مع دراسة صادق سميح صادق القاروط،2006 و الذي توصل إلى :

إن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت كبيرة.

وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

#### 2.2\_ مناقشة الفرضية الأولى :

و التي تنص : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة " .

و من خلال نتائج الجدول رقم (08) : يتبين أن إن الاتزان والمشاركة يساعد الشخص على أن يكون مندمجا في بيئة العمل وليس غريبا عنها، ولهذا فإن العاملين الذين يملكون شعور الالتزام بالعمل .

## الفصل الرابع.....عرض و تحليل و مناقشة النتائج

و هذا ما يتفق مع دراسة بروكس (brooks,1999) و الذي توصل من نتائجه إلى أهمية الالتزام في العمل حيث قال: الالتزام هو شيء عاطفي حيث يشعر بالاتصال القوي بأهداف مجموعتنا، وحتى أن الالتزام يعبر عن نفسه بنفسه عندما يرى أنفسهم كمشاركين وليس كموظفين.

### 2.2\_ مناقشة الفرضية الثانية :

و التي تنص: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

و من خلال نتائج الجدول رقم (09) ، و هذا لكون التحكم و السيطرة هما اعتقاد الأشخاص الذين لهم القدرة على القيام بدور نشط وفعال وعندهم مسؤولية تجاه حياتهم، وإذا كان مستوى التحكم منخفض فإن الأشخاص يعانون من اليأس وعدم القدرة على مواجهة الظروف والأوضاع المختلفة.

و هذا ما يتفق مع دراسة هوانج (Huang 1995) أن الجدية الفردية او العائلية هي مصدر لمقاومة الجهد والضغط وذلك عندما قارن أبعاد الجدية (السيطرة، التحكم، والالتزام) .

كذلك أظهرت النتائج ان الأشخاص الذين يتميزون بالجدية عندهم فرصة أكبر للاحتفاظ بصحة جيدة وفهم متغيرات الحياة على أنها إيجابية وتتطلب التحدي وأن الجدية تسهل التأقلم العائلي.

### 3.2\_ مناقشة الفرضية الثالثة :

و التي تنص : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة "

و من خلال نتائج الجدول يمكن القول أن كون التحدي والتغير هو بعد أساسي في الجدية في العمل، وبالتالي لهما دور اساسي في اجراءات العمل حيث إن لكل عمل ظروفًا خاصة به تختلف من عمل لآخر، وهذه الظروف والضغوط التي يتعرض لها الفرد تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد بشكل عام يرغب في أن يؤدي عمله في ظروف مريحة خالية من الضغوط.

و هذا ما يتفق مع دراسة حلاوة سنة 2015 و الذي توصل إلى أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتغيير في العمل من حيث الأداء الوظيفي .

كما أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الباحثين حول غموض إجراءات العمل والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية) بينما لم تظهر فروق بين أداء الموظفين بالنسبة لمتغير الجنس.

### 4.2\_ مناقشة الفرضية الرابعة :

و التي تنص : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

و من خلال نتائج الجدول رقم (11)، يمكن القول أن آليات الاتصال في إدارة المعلومات تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في الإدارة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة وقواعد البيانات.

و هذا ما يتفق مع دراسة ماضي، 2014 و الذي توصل إلى أن أهم الأبعاد تأثيراً في الاداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية والاستقرار والامان الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والعلم التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

\_ كما اظهرت نتائج الدراسة وجود درجة موافقة مرتفعة عل وجود علاقات اجتماعية حميمة بين العاملين.

# الفصل الخامس

## استنتاجات و إقتراحات



### 1\_إستنتاجات عامة :

من خلال النتائج المتحصل عليها سابقا ، وما أسفرت عنه من استنتاجات من خلال تبين أن وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ، ومن ثم وجدنا أن الفرضيات الخاصة بدراستنا قد تحققت .

حيث أنه من خلال النتائج المتحصل عليها في الجداول رقم (08) ، (09) ، (10) ، (11) ، وتحليل نتائجها في كل نجد أن قيمة معامل الارتباط أكبر من الاحتمال المعنوية sig، كما أن التأكد من صحة هذه الفرضية أو نفيها كان لا بد من الاستعانة بنتائج الفرضيات الجزئية ثم الاستدلال فيما يخص الفرضية العامة وعملا بكل النتائج المتوصل اليها ومناقشتها على ضوء الفرضيات السابقة ، تبين من وجود العلاقة بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، حيث أن كل الدلائل الموجودة الجداول الخاصة بدراسة العلاقة بين بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل ، و هذا ما يتفق مع دراسة هوانج 1995 و الذي توصل إلى أن الجدية الفردية او العائلية هي مصدر لمقاومة الجهد والضغط وذلك عندما قارن أبعاد الجدية (السيطرة، التحكم، والإلتزام) ، كما تتفق دراسة صادق سميح صادق القاروط 2006 و الذي توصل إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائيًا بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

كما تبينت الفرضية الأولى توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الإلتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة و هذا من خلال نتائج الجدول و التي تؤكد إلى الاتزان و المشاركة يساعد الشخص على أن يكون مندجما في بيئة العمل ، ولهذا فإن العاملين الذين يملكون شعور الإلتزام بالعمل .

و هذا باتفاق مع دراسة بركس الذي توصل إلى أهمية الإلتزام في العمل و الذي يشعر بالاتصال بالقوى بأهداف مجموعتنا، وحتى أن الإلتزام يعبر عن نفسه بنفسه عندما يرى أنفسهم كمشاركين وليس كموظفين.

كما تبينت الفرضية الثانية توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة و هذا من خلال نتائج الجدول و التي تؤكد لكون التحكم و السيطرة هما اعتقاد الأشخاص الذين لهم القدرة على القيام بدور نشط وفعال وعندهم مسؤولية تجاه حياتهم، وإذا كان مستوى التحكم منخفض .

كما تبينت الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغيير وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، و هذا من خلال نتائج الجدول كون التحدي والتغيير هو بعد أساسي في الجدية في العمل، وبالتالي لهما دور اساسي في اجراءات العمل حيث إن لكل عمل ظروفًا خاصة به تختلف من عمل لآخر، وهذه الظروف والضغوط التي يتعرض لها الفرد تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموماً.

كما استنتجنا في الفرضية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، و هذا من خلال نتائج الجدول أن لعملية الإتصال في إدارة المعلومات تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في الادارة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة وقواعد البيانات.

و كاستنتاجنا لفرضية العامة و التي تنص توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، و هذا من خلال نتائج الجدول يمكن القول أن للجدية في العمل سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة التي بها دون ضغط من أحد، فهي سلوك ملازم ، ينعكس على الاشخاص المحيطين به. وعلى بيئة العمل المحيطة به وبالتالي على اجراءات العمل كذلك .

### 2\_ إقتراحات و توصيات :

- 1- تعزيز درجة الجدية في العمل لدى مدرء المؤسسات الرياضية على الحفاظ عليها وتنميتها.
- 2- وضع نظام فعال للحوافز والمكافآت المالية و المعنوية حيث ينعكس ايجابيا على سلوك مدير المؤسسة ويلبي حاجاته وطموحاته.
- 3- تقليل أعمال ومسؤوليات لدى المدرء وذلك بإعطاء المزيد من الصلاحيات لتفويض على من ينوب عليه .
- 4- وضع هيكل للأجور والرواتب يقدم بالعدالة والموضوعية والكفاية يعمل على تحقق مستوى عال من الإشباع الحاجات والرضا الوظيفي يرتكز على المعايير المختلفة .
- 5- عقد تورات هادفة لمدرء المدارس تتعلق بعملهم الإداري وتطويره مثل نورات في القيادة والتعبير، والإدارة المدرسية الحنية، ومهارات الاتصال والتواصل مع المجتمع، والتخطيط التربوي
- 7- مشاركة مدرء المؤسسات الرياضية في التخطيط للتعليم على مستوى المؤسسات ، خاصة عند وضع خطة سنوية، و عند تعيين مسؤولين جدد، و أن تكون العلاقة مع مديرية التربية والتعليم قائمة على التعاون والتشاور وتبادل الرأي والحوار .
- 8- منح لدى المسؤولين المؤسسات الرياضية صلاحيات أكبر، والبعد عن المركزية في المتابعة و الرقابة.

قائمة

المصادر و المراجع

## قائمة المراجع

### 1\_ قائمة المصادر و المراجع:

#### 1.1\_ قائمة القواميس:

1\_ ابن منظور ، جمال الدين أبي الفضل بن مكرم، لسان العرب، الطبعة الثانية المجلد الخامس بيروت، دار الكتب العالمية،2009.

2\_ اسماعيل بن حامد الجوهري، معجم الصحاح للجوهري ، الجزء 02، بيروت، دار العلم للملايين ط2،1986.

#### 1.2\_ المراجع باللغة العربية:

3\_ إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الادارية – مدخل النظم، مصر، الدار الجامعية،2005.

4\_ إبراهيم عبد العزيز شيخا، أصول الإدارة العامة ، منشأة المعارف، مصر ، 1993.

5\_ أبو فروة ، إبراهيم محمد ، الإدارة المدرسية ، الجامعة المفتوحة ، طرابلس،لبنان،1996.

6\_ أحمد الخطيب وعادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة (نظريات استراتيجيات ونماذج)، الاردن، جدار للكتاب العالمي،2009.

7\_ أحمد حسين الرفاعي ، مناهج البحث العلمي – تطبيقات إدارية وإقتصادية ، الاردن، دار وائل للنشر،2005.

8\_ أمين السيد وأحمد لطفي ،مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، مصر، الدار الجامعية،2005.

9\_ بلال محمد اسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ،دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية،2005.

10\_ بن حبتور عبد العزيز ، مبادئ الادارة العامة ، عمان دار المسيرة ، ط1،2009.

11\_ جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية ، القاهرة، 2008.

12\_ الجشي نجيب ، التنمية و الادارة ،جدة، الدار السعودية للنشر والتوزيع،ط1،2006.

13\_ جواد شوقي ، السلوك التنظيمي، عمان، دار الحامد للنشر، ط1،2000.

14\_ حبيش فوزي،الوظيفة العامة في إدارة شؤون الموظفين،بيروت،دار النهضة العربية،1991.

15\_ الحنفي عبد الغفار، أساليب إدارة الاعمال (الوظائف والممارسات الادارية) الاسكندرية الدار الجامعية ،2006.

16\_ خير الدين علي أحمد عويس: دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة،مصر،1997.

## قائمة المراجع

- 17\_ الدراركة مأمون ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر ، عمان ، 2001.
- 18\_ اللوزي موسى ، التنظيم وإجراءات العمل ، الاردن ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 2007.
- 19\_ ريموند ماكلوني ، نظم المعلومات الإدارية ، ت ر ، جورج سمويل ، السعودية ، دار المريخ للنشر والتوزيع، 2006.
- 20\_ سامي ملحم: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- 21\_ عبد الفتاح محمد العيسوي، عبد الرحمان محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، (ب، ط)، الإسكندرية، مصر، 1996.
- 22\_ عثمان محمد ، الادارة العامة، بنغازي، جامعة قار يونس، منشورات المعهد العالي للإدارة، 1989.
- 23\_ عصفور محمد ، أصول التنظيم والإساليب ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005.
- 24\_ عطوي، جودت عزت، الإدارة المدرسية الحديثة ، مفاهيمها النظرية و تطبيقاتها العملية ، الدار العلمية الدولية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2001.
- 25\_ العلاق حسن، الادارة الحديثة، (نظريات ومفاهيم) عمان داري اليازوري العالمية للنشر والتوزيع ط1، 2008.
- 26\_ العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال عمان، دار وائل للنشر، ط2، 2005.
- 27\_ العمولة نائل، تطوير المنظمات (المفاهيم والهياكل والاساليب)، عمان، دار زهران للنشر و التوزيع، 2001.
- 28\_ كلود، فوسلر، إدارة البيئة من أجل جودة العمل (ترجمة علا أحمد إصلاح)، مصر، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2000.
- 29\_ محمد زيان عمر: البحث العلمي (مناهجه وتقنياته)، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 1983.
- 30\_ مروان عبد المجيد إبراهيم ، الإدارة و التنظيم في التربية الرياضية، دار الفكر، الأردن، 2009.
- 31\_ المغربي عبد الحميد، الادارة (الاصول العلمية والتوجيهات المستقبلية لمديري القرن الحادي و العشرين) المنصورة ، المكتبة العصرية، 2006.
- 32\_ المنصوري ، مصطلحات إدارية مختارة ، بنغازي ، منشورات المعهد العالي للإدارة، 1986.

## قائمة المراجع

33\_ هشام زكي ، اساليب تبسيط الاجراءات، العربية للعلوم الادارية، العدد 133، 1973.

34\_ الهواري سيد، الاصول والاسس العلمية للإدارة، القاهرة، مكتبة عين شمس، 2000.

### 2.2\_ قائمة المراجع باللغة الأجنبية

35\_Benishek-Lois-A. (1993) study of Relationship of stress burnout, hardiness and social support and urban, secondary school teachers, Dissertation Abstract International.

36\_Michael S. & Charlrs C. (1989) Disposition al Optimisme and physical well- being: The influence of generalized out Comes, expériences on Heath special issue: Personality and physical health. Journal of personnalité 55(n2).

37\_Liechtenstein B. (1995) Mind body connexion and HIV .(date 11<sup>th</sup> of 27jan 2018) www.hardinessonline.com .

38\_Orr E.& Westman, M. (1990) does hardiness moderate stress and how! A review learned fullness; on coping skills, self- control and adaptive behavior . New York Springier publishing.

39\_Galla J.P. et. Al (1994) the – relatinship. Between cognitive and psychologico réponse to stress. National social science Association Conférence. Lasse Vegas. NV.

40\_Kobasa, D. Maddi, S .(1999) Eardy antécédents training: The hardiness model

41\_Prachi Juneja, "Elements of Total Quality Management, 2001.

### 3\_ قائمة الرسائل و الأطروحات العلمية :

42\_البليسي ، أسامة زياد يوسف :جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية - غزة ، فلسطين، 2012.

## قائمة المراجع

43\_ ماجنة محسن عبد الرحمن، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء،الوظيفي للعاملين – دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية . رسالة دكتوراه غير منشورة،، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس مصر ،2013.

44\_ وسام محمد الحسني أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى الباحثين الإجتماعيين في وزارة الشؤون اجتماعية بقطاع غزة أطروحة دكتوراه،2016.

### 4\_ قائمة المناشير و المجلات العلمية :

45\_ صالح ، أماني عبد التواب:واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عزيز ، مجلة دراسات عربية في التربية و علم النفس ، السعودية ، المجلد 2 ، العدد 39.

46\_ عبد الرحمان التيشوري:اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. بحث منشور، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات الإدارية والاقتصادية، غزة فلسطين مجلد3.عدد01، 2015.

ملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

قسم الادارة و التسيير الرياضي

## استمارة الاستبيان

في اطار انجاز مذكرة بحث موضوعها: الجدية في العمل وعلاقتها بإجراءات العمل يرجى منكم أخي

الكريم، أختي الكريمة التكرم بالإجابة بتعبئة الاستبانة المرفقة، بعد قراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة قراءة

متأنية، ثم وضع علامة × في الخانة التي تعبر عن مدى توافقكم معها، مع مراعات في ذلك الصراحة

والموضوعية.

ملاحظة: يجب عدم ترك أي فقرة دون إجابة.

وفي الاخير تقبلوا منا الشكر الحسن

ملحق رقم (01): الصورة الأولية

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الاستجابة التي تنطبق عليك:

المحور الاول: الجدية في العمل

المجال الاول : التحدي والتغير					
الرقم	الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة جدا
01	استيقظ وأنا جاهز للإستمرار بالعمل.				
02	التنوع في أنشطة عملي في المديرية الشباب والرياضة.				
03	يساعدني التخطيط المسبق في مواجهة المشكلات المستقبلية.				
04	أستطيع تغير ما سوف يحدث غدا بما أفعله اليوم.				
05	تعد الخبرات العلمية أفضل من اجتهادي الشخصي.				
06	اجد صعوبة في التعامل مع عملي الإداري.				
07	اعمل بجدية في الادارة إلا أن الاعتراف والتقدير كله للإدارة العليا.				

المجال الثاني: الالتزام والمشاركة

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة جدا
08	أمتنع عن الدخول في النقاش عندما يكون الآخرون مرتبكين بما يقصدون قوله.				
09	أجيب عن أي سؤال بعد التأكد من فهمي له.				
10	أضع خططا عندما أكون متأكدا من إمكانية تنفيذها.				
11	أتضايق إذا كنت مهتما بإنجاز عمل معين وطلب مني عمل شيء آخر.				
12	لا أجد صعوبة في اقناع زملائي بأفكاري حول خطط العمل.				
13	انزعج عندما يحدث في روتين عملي.				
14	ألتزم بالقوانين حتى لو تعارضت مع أفكاري.				



## ادارة المعلومات

الفئة						الرقم
درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جدا	رات	
					يتم تحديث المعلومات بشكل دائم وسريع.	32
					يتلقى الموظفون المعلومات في الوقت المناسب .	33
					تتخذ المديرية السياسات والاجراءات اللازمة لحماية المعلومات	34
					تخلو المعلومات التي يتم الحصول عليها من التزيف والتحريف.	35
					تعطي المديرية حرية المعلومات وعلانية تداولها.	36

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

قسم الادارة و التسيير الرياضي

## استمارة الاستبيان

في اطار انجاز مذكرة بحث موضوعها: الجدية في العمل وعلاقتها بإجراءات العمل يرجى منكم أخي

الكريم، أختي الكريمة التكرم بالإجابة بتعبئة الاستبانة المرفقة، بعد قراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة قراءة

متأنية، ثم وضع علامة × في الخانة التي تعبر عن مدى توافقكم معها، مع مراعات في ذلك الصراحة

والموضوعية.

**ملاحظة:** يجب عدم ترك أي فقرة دون إجابة.

وفي الاخير تقبلوا منا الشكر الحسن

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الاستجابة التي تنطبق عليك:

المحور الاول: الجدية في العمل

المجال الاول : التحدي والتغير						الرقم
درجة قليلة جدا	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جدا	الفقرات	
					استيقظ وأنا جاهز للإستمرار بالعمل.	01
					التنوع في أنشطة عملي في المديرية الشباب والرياضة.	02
					يساعدني التخطيط المسبق في مواجهة المشكلات المستقبلية.	03
					أستطيع تغير ما سوف يحدث غدا بما أفعله اليوم.	04
					تعد الخبرات العلمية أفضل من اجتهادي الشخصي.	05
					اجد صعوبة في التعامل مع عملي الإداري.	06
					اعمل بجدية في الادارة إلا أن الاعتراف والتقدير كله للإدارة العليا.	07
المجال الثاني: الالتزام والمشاركة						الرقم
درجة قليلة جدا	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جدا	الفقرات	
					أمتنع عن الدخول في النقاش عندما يكون الآخرون مرتبكين بما يقصدون قوله.	08
					أجيب عن أي سؤال بعد التأكد من فهمي له.	09
					أضع خططا عندما أكون متأكدا من إمكانية تنفيذها.	10
					أتضايق إذا كنت مهتما بإنجاز عمل معين وطلب مني عمل شيء آخر.	11
					لا أجد صعوبة في اقناع زملائي بأفكاري حول خطط العمل.	12
					انزعج عندما يحدث في روتين عملي.	13
					ألتزم بالقوانين حتى لو تعارضت مع أفكارني.	14





## ملخص الدراسة

**عنوان الدراسة :** الجدوية في العمل و علاقتها بجودة اجراء العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة .  
**مشكلة الدراسة** هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدوية في العمل وجودة اجراء العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة ؟  
**الفرضية العامة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدوية في العمل وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.  
**الفرضيات الفرعية :**

\_\_ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.  
\_\_توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.  
\_\_توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغير وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.  
\_\_توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.  
**أهداف الدراسة:**\_\_ التعرف على طبيعة العلاقة بين الجدوية في العمل وجودة اجراءات العمل.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد الجدوية في العمل (التحكم والسيطرة، الالتزام والمشاركة، التحدي والتغير) وجودة اجراءات العمل.  
**أهمية الدراسة:** \_\_ أن الدراسة تطرقت إلى تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة (الجدوية في العمل وجودة اجراءات العمل).  
- ابراز أهم أبعاد متغيرات الدراسة المجردة وربطها بتمثيلاتها الواقعية من خلال أثرها.

**المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني الذي تم فيه إنجاز الدراسة الاستطلاعية ، التي قمنا بها إلى زيارة موظفي مديرية الشباب و الرياضة بولاية المسيلة  
**المجال الزمني:** ولقد امتدت فترة هذه الدراسة التي قمنا بها من 15 جانفي 2019 إلى غاية 25 ماي 2019، والدراسة الميدانية ابتداء من 05 فيفري إلى 25 ماي 2019.

**المنهج المتبع :** المنهج الوصفي في دراستنا لأنه الأنسب لموضوع بحثنا.

**مجتمع و عينة الدراسة :** و تشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة والبالغ عددهم 35 موظف، حيث قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل وذلك من خلال توزيع الاستبيان على جميع الأفراد البالغ عددهم (35) الذين يقومون بأعمال إدارية في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

**أدوات الدراسة :** اعتمد الباحث على الاستبيان .

**نتائج الدراسة :**

بينت الفرضية الأولى توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام والمشاركة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة .  
كما تبينت الفرضية الثانية توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحكم والسيطرة وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة و التي تؤكد لكون التحكم و السيطرة هما اعتقاد الأشخاص الذين لهم القدرة على القيام بدور نشط وفعال وعندهم مسؤولية تجاه حياتهم.  
كما تبينت الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التحدي والتغير وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، و هذا راجع لكون التحدي والتغير هو بعد أساسي في الجدوية في العمل.

كما بينت توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين دور آليات الاتصال في ادارة المعلومات وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة .  
و كاستنتاجنا لفرضية العامة و التي تنص توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدوية في العمل وجودة اجراءات العمل لدى عمال مديرية الشباب والرياضة ، و هذا من خلال نتائج الجداول يمكن القول أن للجدوية في العمل سلوك شخصي يلتزم به الشخص داخل المنظمة أو المؤسسة .

**إقتراحات :**

\_\_ تعزيز درجة الجدوية في العمل لدى مدرء المؤسسات الرياضية على الحفاظ عليها وتنميتها.  
\_\_ وضع نظام فعال للحوافز والمكافآت المالية و المعنوية حيث ينعكس ايجابيا على سلوك مدير المؤسسة ويلبي حاجاته وطموحاته.  
\_\_ تقليل أعمال ومسؤوليات لدى المدرء وذلك بإعطاء المزيد من الصلاحيات لتفويض على من ينوب عليه .  
\_\_ عقد دورات هادفة للمدرء المدارس تتعلق بعملهم الإداري وتطويره مثل دورات في القيادة والتعبير، ومهارات الاتصال والتواصل مع المجتمع، والتخطيط التربوي.

## Résumé de l'étude

**Titre de l'étude:** le sérieux dans le travail et ses liens avec la qualité du travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia

**Le problème de l'étude:** existe-t-il un lien statistique significatif entre la gravité du travail et la qualité du travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia?

**Hypothèse générale:** il existe une relation statistiquement significative entre la gravité du travail et la qualité des procédures de travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia.

**Sous-hypothèses:**

\_Il existe une relation statistiquement significative entre le post-engagement et la participation et la qualité des procédures de travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia.

\_Il existe une relation statistiquement significative entre le contrôle et le contrôle et la caractérisation des procédures de travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'état de M'slia.

\_Il existe une relation statistiquement significative entre le post-défi et le changement et la qualité des procédures de travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia.

\_Il existe une relation statistiquement significative entre le rôle des mécanismes de communication dans la gestion de l'information et la qualité des procédures de travail à la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia.

**Objectifs de l'étude:** - Identifier la nature de la relation entre le sérieux dans le travail et la qualité des procédures de travail.

- Identifier la nature de la relation entre les dimensions de la gravité du travail (contrôle et contrôle, engagement et participation, défi et changement) et la qualité des procédures de travail.

**L'importance de l'étude:** L'étude portait sur l'analyse de la relation entre les variables de l'étude (gravité du travail et qualité des procédures de travail).

- Souligner les dimensions les plus importantes des variables d'études abstraites et les relier à leurs représentations réelles par leur impact.

**Sphère:** L'espace dans lequel l'étude exploratoire a été menée était une visite au personnel de la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia.

**Domaine temporel:** La période de cette étude a été prolongée du 15 janvier 2019 au 25 mai 2019 et une étude de terrain du 5 février au 25 mai 2019.

**Méthodologie:** approche descriptive dans notre étude car il s'agit du sujet le plus approprié de notre recherche.

**Communauté et échantillon d'étude:** tous les employés de la Direction de la jeunesse et des sports de l'État de M'slia. qui sont au nombre de 35. Le chercheur a utilisé la méthode de l'inventaire complet en distribuant le questionnaire à l'ensemble des 35 personnes effectuant des tâches administratives à la Direction de la jeunesse et des sports. M'slia.

**Outils d'étude:** le chercheur est basé sur l'échelle.

**Résultats de l'étude:**

\_La première hypothèse est qu'il existe une relation statistiquement significative entre l'engagement et la participation au poste et la qualité des procédures de travail des travailleurs de la Direction de la jeunesse et des sports.

\_La deuxième hypothèse est qu'il existe une relation statistique significative entre le contrôle, le contrôle et la qualité des procédures de travail des travailleurs de la Direction de la jeunesse et des sports, ce qui confirme que le contrôle et le contrôle sont la conviction de ceux qui ont la capacité de jouer un rôle actif et efficace et qui sont responsables de leur vie.

\_La troisième hypothèse a été trouvée: il existe une relation statistiquement significative entre le défi et le changement et la qualité des procédures de travail des travailleurs de la Direction de la jeunesse et des sports, en raison du fait que le défi et le changement constituent un facteur fondamental de la gravité du travail.

\_Il existait également une relation statistiquement significative entre le rôle des mécanismes de communication dans la gestion de l'information et la qualité des procédures de travail des travailleurs de la Direction de la jeunesse et des sports.

En conclusion de l'hypothèse générale, selon laquelle il existe un lien statistiquement significatif entre la gravité du travail et la qualité des procédures de travail des travailleurs de la Direction de la jeunesse et des sports, les résultats des tableaux permettent d'affirmer que le travail sérieux est un comportement personnel de la personne au sein de l'organisation ou de l'institution.

**Suggestions:**

Renforcer le sérieux des travaux des responsables d'institutions sportives pour les maintenir et les développer.

\_ Mettre en place un système efficace d'incitations et de récompenses financières et morales qui reflètent le comportement du directeur de l'institution et répondent à ses besoins et à ses aspirations.

- Réduire le travail et les responsabilités des gestionnaires en donnant plus de pouvoirs de délégation au représentant.

- Organiser des cours ciblés pour les directeurs d'école en rapport avec leur travail administratif et leur développement, tels que des cours sur le leadership et l'expression, la communication et les compétences de communication avec la communauté et la planification de l'éducation.