

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

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية
فرع علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
رقم:...../2019

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في: علم الاجتماع
إعداد الطالب: مرهون وليد
تحت عنوان

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتوافق

المصنعي للعامل

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

لجنة المناقشة:

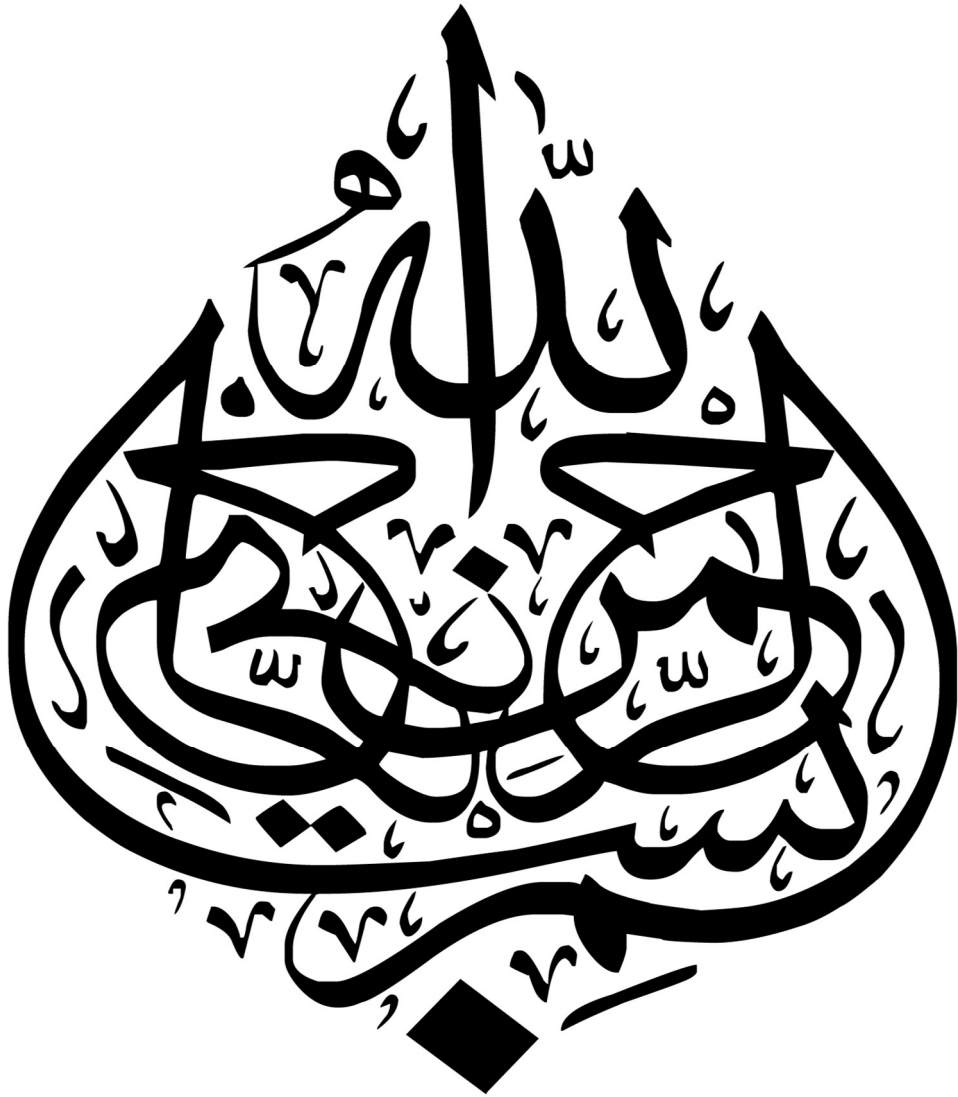
رئيساً
مشرفاً ومقرراً
مناقشاً

جامعة محمد بوضياف المسيلة
جامعة محمد بوضياف المسيلة
جامعة محمد بوضياف المسيلة

د. بلوم اسمهان
د. بوجلال مصطفى
د. بداوي محمد سفيان

السنة الجامعية

2019/2018



إهداء

إلى قرة العين ومنبع الكنان إلى أمي الغالية حفظها الله
إلى من علّمني النجاح والصبر إلى أبي الغالي حفظه الله
إلى من أحبهم قلبي إخوتي وأخواتي الأعزاء
إلى أصدقائي، إلى أساتذتي الكرام
إلى كل من علّمني حرفاً ووهبني معلومة
إلى كل من يحب العلم والمعرفة
أهدي هذه الدراسة المتواضعة راجياً من المولى
عز وجل أن تجد القبول والنجاح

مرهون وليد

شكر وتقدير

الحمد لله الذي ينتهي إليه حمد الحامدين ولديه يزداد شكر الشاكرين، الحمد لله الذي خلق الإنسان وعلمه البيان، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الكرام. وأشكر الله تعالى أن هداني للخوض في هذه الدراسة وأعانني على إنجازها بتوفيقه، ثم أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من مدَّ يد العون والمساعدة لإكمال هذه الشرة، وأخص بالشكر أستاذي الدكتور بوجلال مصطفى المشرف على المذكرة، الذي أكرمني بتواضع وحسن تعامله وخلقه وتوجيهاته التي كان لها أبلغ الأثر في تذليل المصاعب وتخطي العقبات. دون أن أنسى الأستاذة الكريمة: بلوم اسمهان على توجيهاتها ومساعدتها القيّمة.

كما أشكر طاقم قسم علم الاجتماع رئيساً وإدارة وأساتذة على مساعدتهم لي وأقدم الشكر والعرفان بجامعة المسيلة التي فتحت لنا أبوابها ومكتباتها للمساعدة في إنهاء الدراسة.

مرهون وليد

ملخص

تعطي المجتمعات المتطورة أهمية في تكريس بيئة عمل داخلية فعالة والتوافق المهني للعامل من خلال مؤشرات هذين المفهومين تبنى عليها المؤسسات لتحقيق الفعالية المنشودة للعامل والمنظمة معا.

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني للعامل في المؤسسة "مديرية الخدمات الجامعية"، ولتحقيق هدف الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التي تتدرج ضمنها ثلاث فرضيات فرعية وتم اعتماد المنهج الوصفي وقد شملت الدراسة عمال مقر المديرية.

وقد قسمت الاستمارة الى ثلاث محاور أساسية (البيانات الشخصية، بيانات متعلقة بالمتغير المستقل، وبيانات متعلقة بالمتغير التابع) لتحتوي على 36سؤالاً منها السؤال المغلق والاختياري والمفتوح، كما تم استخدام أداة الملاحظة البسيطة من خلال الدراسة الاستطلاعية لمجتمع الدراسة كذلك تم استخدام أداة المقابلة في الدراسة حيث شملت على أسئلة تتدرج ضمن محاور موضوع الدراسة.

وقد اشارت النتائج التي توصلت اليها الدراسة على انه لا توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني للعامل في المؤسسة وعدم تحقق الفرضية الرئيسية مما أدى الى نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وكذلك الفرضيات الفرعية لم تتحقق ودحض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، التوافق المهني.

Résumé

Les sociétés avancées accordent de l'importance à la mise en place d'un environnement de travail interne efficace et à la compatibilité professionnelle du travailleur grâce aux indicateurs de ces concepts sur lesquels les institutions sont construites pour atteindre l'efficacité souhaitée du travailleur et de l'organisation.

L'étude visait à révéler la relation entre l'environnement de travail interne et la compatibilité professionnelle du travailleur dans l'institution "Direction des services universitaires". Pour atteindre l'objectif de l'étude, l'hypothèse principale a été formulée. Trois hypothèses ont été incluses dans cette étude.

Le questionnaire a été divisé en trois axes principaux (données personnelles, données de variable indépendante et données liées à la variable dépendante) pour contenir 36 questions, y compris la question fermée, optionnelle et ouverte, ainsi que le simple outil d'observation utilisé dans l'enquête. Sur des questions qui relèvent du sujet de l'étude.

Les conclusions de l'étude indiquent qu'il n'existe aucune relation entre l'environnement de travail interne et la compatibilité professionnelle du travailleur dans l'institution et l'échec de l'hypothèse principale, qui a annulé l'hypothèse nulle et accepté l'hypothèse alternative ainsi que les hypothèses subsidiaires, immunisé l'hypothèse nulle et accepté l'hypothèse alternative.

Mots-clés: environnement de travail interne, compatibilité professionnelle.

فهرس المحتويات:

أ.....	إهداء
ب.....	شكر وتقدير
ج.....	ملخص
ح.....	قائمة الجداول:
1.....	مقدمة:
3.....	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
4.....	1- الإشكالية:
6.....	2- فرضيات الدراسة:
7.....	3- أهمية الدراسة:
7.....	4- أسباب اختيار الموضوع:
8.....	5- أهداف الدراسة:
8.....	6- تحديد المفاهيم:
10.....	7- الدراسات السابقة:
17.....	الفصل الثاني: بيئة العمل الداخلية رؤية سوسيوتنظيمية
18.....	تمهيد:
19.....	1- أنواع بيئة العمل الداخلية:
19.....	1-1- البيئة التنظيمية:
19.....	1-2- البيئة الوظيفية:
19.....	1-3- البيئة المادية:
19.....	1-4- البيئة التقنية:
19.....	2- عناصر بيئة العمل الداخلية:
21.....	2-1- نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم:
21.....	2-2- اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقات المنظمة بالعاملين:
22.....	2-3- العلاقات السائدة داخل المنظمة:
23.....	2-4- الحوافز المادية والمعنوية:
23.....	2-5- القيادة ونمط الإشراف:
24.....	2-6- الاتصالات داخل المنظمة:
25.....	2-7- طبيعة العمل:
25.....	2-8- صراع وغموض الدور:

26	3- العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية:
26	3-1- المواد الخام:
26	3-2- الموارد البشرية:
27	3-3- الموارد المالية:
27	3-4- النمط القيادي:
28	3-5- القيم المهنية:
28	3-6- الهياكل التنظيمية:
29	4- المقاربة النظرية لبيئة العمل الداخلية:
29	4-1- القيادة الإدارية من منطلقات ماري باركر فوليت (1868-1933):
30	4-2- ظروف العمل ومنطلقات أوليفر شيلدون Oliver Shildon:
31	4-3- الاتصال التنظيمي من منطلقات نظرية النظم (النظرية الحديثة):
32	خلاصة:
33	الفصل الثالث: التوافق المهني في ظل بيئة العمل
34	تمهيد:
35	1- التوافق وبعض المفاهيم المشابهة:
35	2- أهمية التوافق:
36	3- أنواع التوافق:
37	4- مظاهر التوافق المهني:
38	5- قياس التوافق المهني:
38	6- سوء التوافق المهني:
39	6-1- أسباب سوء التوافق المهني:
39	6-2- مظاهر سوء التوافق المهني:
41	7- طرق تحقيق التوافق المهني:
42	8- العوامل السيكولوجية التي يتأثر بها التوافق المهني:
43	9- النظريات المفسرة للتوافق المهني:
43	9-1- الالتزام المعياري من منطلقات نظرية Z اليابانية:
44	9-2- الرضا المهني من منطلقات فريدريك هزربرغ (نظرية العاملين):
45	9-3- الاستغراق الوظيفي من منطلقات الأنسنة:
46	خلاصة:

47	الفصل الرابع: المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية
48	1- التعريف بميدان الدراسة:.....
48	2- مجالات الدراسة:.....
49	3- المنهج المستخدم في الدراسة:.....
50	4- أدوات جمع البيانات:
52	5- أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه:
52	6- التحليل الإحصائي:
53	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج.....
54	1- عرض وتحليل النتائج:.....
54	1-1- عرض وتحليل نتائج البيانات العامة:.....
58	1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:.....
65	1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:.....
72	1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:.....
79	2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:.....
79	2-1- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:.....
80	2-2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:.....
80	2-3- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:.....
81	2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:
82	خاتمة:.....
84	قائمة المراجع
88	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع مفردات البحث حسب الجنس	54
02	توزيع مفردات البحث حسب السن	55
03	توزيع مفردات البحث حسب الحالة الاجتماعية	55
04	توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي	56
05	توزيع مفردات البحث حسب الأقدمية	57
06	تقديم الرئيس للنصائح والوصول في الوقت الرسمي للعمل	58
07	تقديم الرئيس للنصائح والحرص على إنهاء العمل في الوقت المحدد	59
08	تقديم الرئيس للنصائح والالتزام بالقواعد والقوانين المنظمة للعمل	59
09	النمط القيادي المطبق والحرص على الوصول في الوقت	60
10	النمط القيادي المطبق والحرص على إنهاء العمل في الوقت	61
11	النمط القيادي المطبق والالتزام بالقواعد والقوانين	61
12	العلاقة بالرئيس والحرص على الوصول في الوقت	62
13	العلاقة بالرئيس والحرص على إنهاء العمل في الوقت	63
14	العلاقة بالرئيس والالتزام بالقواعد والقوانين	64
15	مناسبة ساعات العمل مع الوظيفة والمؤهلات العلمية	65
16	مناسبة ساعات العمل والرضا عن القواعد والقوانين	66
17	مناسبة الأجر الذي يتقاضاه مع المجهود في العمل	67
18	مناسبة الدخل الذي يتقاضاه مع الوظيفة والمؤهلات العلمية	68
19	أجر العامل الشهري مع مدى رضاه عن القواعد والقوانين المعمول بها	69
20	ملاءمة الظروف الفيزيائية في مكان العمل مع الوظيفة	70
21	ملاءمة الظروف الفيزيائية في مكان العمل والرضا عن القواعد والقوانين	71
22	وقت وصول المعلومات مع تنويع المهام الموكلة للعامل	72
23	وصول المعلومات من الإدارة وتأجيل الأعمال	73
24	وصول المعلومات من الإدارة والتفكير في الوظيفة بعد انتهاء العمل	74
25	فهم المعلومات المقدمة من طرف الإدارة وتنويع المهام والواجبات	75
26	فهم المعلومات المقدمة من طرف الإدارة وتأجيل الأعمال	76
27	فهم المعلومات المقدمة من الإدارة والتفكير في الوظيفة بعد انتهاء العمل	76
28	الاعتقاد بمساهمة الإعلانات في سرعة وصول التعليمات مع تنويع الواجبات الموكلة للعامل	77
29	الاعتقاد بمساهمة الإعلانات في سرعة وصول التعليمات مع تأجيل العمل	78

مقدمة

مقدمة:

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من التوافق المهني، من خلال اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في الوقت الراهن، فصناعة بيئة عمل داخلية جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات التوافق المهني للعامل وتحسينه.

ومديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة منظمة خدماتية كغيرها من المنظمات الأخرى تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستوى عالي من التوافق المهني للعمال بمختلف مستوياتهم الإدارية، والاهتمام بهم كموارد بشرية هامة وتهيئتهم وتنمية قدراتهم واستغلال طاقاتهم وابداعاتهم. ومديرية الخدمات مؤسسة تتكون من هيكل إداري ينظم أعمالها ووظائفها بشكل فعال، هذا الهيكل الذي يتضمن بيئة عمل داخلية يعمل فيها الإداريون من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، حيث أن التوافق المهني لهؤلاء مرتبط من جهة بقدراتهم ومهاراتهم وامكانياتهم ومن جهة أخرى بتوافر بيئة عمل داخلية مقبولة وملائمة للعمل وما تتضمنه من قيادة إدارية فعالة والاتصال التنظيمي الانسيابي وظروف العمل المادية من إضاءة جيدة وتهوية وحرارة مناسبة وتجهيزات مكتبية ملائمة، ويعتبر توفير بيئة عمل داخلية مثالية في الإدارة الجامعية -مديرية الخدمات الجامعية- ضرورة لانطلاقة القوة الكامنة التي مكنت البشرية من التقدم نحو الأفضل، وهذا ما يمكن من رفع معنويات العامل والتي تنشر فيه الشعور بالصفاء الذهني وتدفعه إلى العمل وتحقيق توافق مهني مناسب، لأن هذا الأخير يرتبط بمدى الالتزام المعياري في مديرية الخدمات الجامعية وظروف العمل المناسبة التي توفر له شروط مثالية في العمل وكذلك يرتبط

بتحقيق الرضا المهني للعامل الذي يعكس الرضا عن بيئة العمل الداخلية وعناصرها المكونة لها، وبالتالي لبيئة العمل الداخلية علاقة بالتوافق المهني للعامل.

فقد شملت دراستنا لهذا الموضوع خمسة فصول تضمنت الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة النظرية وفيها إشكالية الدراسة، أهمية، وأسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة فرضيات الدراسة فيما تم الكشف في الفصل الثاني عن كل ما يتعلق ببيئة العمل الداخلية من أنواع وعناصر بيئة العمل الداخلية ثم العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية ثم المقاربة النظرية للموضوع في حين تناول الفصل الثالث موضوع التوافق المهني عبر المفاهيم المشابهة، أهمية التوافق، مظاهره، أنواعه، قياس التوافق، سوء التوافق المهني، وأسبابه، ومظاهره، وطرق تحقيق التوافق المهني، والعوامل السيكولوجية التي يتأثر بها التوافق المهني، وأخيرا المقاربة النظرية.

وأما الفصل الرابع فتم فيه تحديد مجالات الدراسة والمنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وأسلوب اختيار مجتمع البحث والأسلوب الإحصائي المطبق.

وتضمن الفصل الخامس تحليل إجابات مجتمع الدراسة من خلال القراءة الإحصائية والتحليل السيسولوجي للجداول المركبة والبسيطة، لتنتهي الدراسة إلى توضيح العلاقة من خلال مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات متبوعة بقراءة سوسولوجية لنتائج الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

يمثل المجال التنظيمي أحد أهم الميادين التي حظيت بالدراسة والتحليل من طرف رواد الدراسات البحثية نظرا لتضمينه للعديد من الأنشطة المهيكلة لطابع الأنسنة التي جسدت نقطة انطلاق السيرورات البحثية التي تهدف في منطلقاتها النظرية لفتح عدة مدارج فكرية تهدف للبحث عن الآليات الكافية للنهوض بالأبنية التنظيمية وتحقيق الفعالية المنشودة.

ويعد موضوع التوافق المهني من المفاهيم الرائجة في الفكر السوسيولوجي والتنظيمي ونتاج لمنطلقات العلاقات الإنسانية التي تطرقت للموضوع، ويعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام وهو قدرة الفرد على التوافق مع البيئة الاجتماعية والمهنية. فإذا كان العامل متوافقا مهنيا مع عمله تكون لديه الرغبة في العمل نحو الأداء المميز الذي يحقق الرضا المهني ورضا المسؤولين عنه والزملاء، ويعد التوافق المهني هاما لأي منظمة فهو يلعب دورا حيويا في نجاح وسير عمل أي منظمة تطمح لتحقيق أهدافها، ولهذا رضا العامل يجسد مؤشرات إيجابية داخل المنظمة من تحقيق اندماج كلي مع الوظيفة وتحقيق استغراق وظيفي للعامل الذي يجسد علاقة انسجام وتكامل مع المهنة، وهذا لا يتم إلا إذا توافرت شروط تحقيق الرضا المهني من خلال توفير ظروف عمل مناسبة تتجسد في ساعات عمل مناسبة وأجر وظروف فيزيقية، تجسد مظهر لبيئة عمل داخلية مناسبة للعامل، لذا تسعى المنظمات الحديثة إلى تحقيق عنصر التوافق المهني وتدعيمه لما يتضمنه من أهمية بالغة في ترسيخ معالم الالتزام المعياري، فالاستغراق الوظيفي والرضا المهني يهدف للتغيير الشامل لثقافة الموظف نحو بيئة عمله الداخلية ورفع مستوى الاتصال من خلال نوعية المعلومة المقدمة وطريقة تلقيها والوقت المناسب لوصولها، والاندماج الكلي مع المستويات العليا الإدارية بالمؤسسة من جهة وتطوير الالتزام والانضباط لدى العامل داخل المنظمة.

تعد بيئة العمل الداخلية أيضا إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي منظمة بغض النظر عن نشاطاتها أو نطاق عملها أو ثقافتها في تجسيد الاستراتيجيات المستقبلية والأهداف الكلية مما يؤدي إلى الكفاءة الوظيفية للفرد وذلك بتهيئتها لتكون مفيدة ونافعة لتوافق الفرد والمنظمة وبها يمكن الموازنة بين إمكانيات الفرد والعمل الذي يؤديه وبصورة منتظمة ومستمرة، بل تشمل بيئة العمل الداخلية على عدة عوامل يكون لبعضها تأثيرات على العاملين داخل المنظمات لذا فإنه لا تؤثر بيئة العمل على العاملين داخل المنظمات بسبب عامل معين أو مجموعة من العوامل المنفصلة، وإنما يعود إلى إنتاج التفاعل بين العوامل البيئية المتعددة، كما تعد عنصرا فعالا في توفير المناخ التنظيمي الملائم للعاملين في المنظمة، وتعد مؤشرا هاما يعكس القيم والاتجاهات السائدة بين العمال ومدى تأثيرها على مجمل العملية الإدارية ومدى فعالية المؤسسة، لذا فإن هذه المؤسسات تحرص على تهيئة بيئة العمل من خلال مراجعة وتعديل هياكل التنظيم وأنماط وأساليب ممارسة العمل المتبعة للتخلص من العيوب والسلبيات التي تلحق الأضرار بمعنويات الأفراد مما يحثهم على التمسك بالمؤسسة، فتطبيق بيئة عمل داخلية فعالة بأبعادها المختلفة (القيادة الإدارية، ظروف العمل المناسبة، الاتصال التنظيمي). ليصبح مطلبا أساسيا لكل منظمة من جهة والعمال من جهة أخرى، فالمنظمات تصبو إلى تحقيقها بهدف توفير مناخ تنظيمي مناسب يزول فيه الموظفون مهامهم بشكل مريح وفي جو يبعث إلى السعادة والأمن الوظيفي، مما يجعل المنظمة حريصة على سيرورات أعمالها. والطاقات البشرية المسيرة تعمل على أخذ التدابير اللازمة التي من شأنها زيادة في تنمية وتطوير المنظمة، ومن ثم تعتبر تحسين بيئة العمل الداخلية مطلبا هاما بالنسبة للفاعلين في السياق التنظيمي ويفضلون أداء أعمالهم الحسنة القيادة العليا للمنظمة والاتصال المفتوح بين أعضائها. فكل هذه المتطلبات يحددها ويجسدها الواقع التنظيمي الكفاء الذي يعتمد على معالم القيادة الناجحة وتحسين ظروف العمل المناسبة وذلك من خلال تفعيل آليات بيئة العمل الداخلية الفعالة للمنظمة.

تشير الدراسات إلى فقدان بناءات المؤسسة الجزائرية طيلة مسيرتها التنموية التي تميزت بانتقالها من مرحلة إلى أخرى سعياً منها إلى إيجاد آليات وضوابط وقواعد تساهم في النهوض بالاقتصاد الجزائري الذي كان شبه مدمر بسبب السياسات والخطط الاقتصادية التي مر بها النظام الاقتصادي الجزائري. مما جعل البناء التنظيمي متأثراً، وظهر ذلك من خلال بعض السلوكيات السلبية للعمال لغياب بعض من شروط بيئة العمل المريحة خاصة الداخلية منها الذي تميز بأسلوب القيادة المركزية واعتماد على نظام الاتصال التنظيمي النازل وضعف نسق الاتصال داخل منظمات العمل الجزائرية، إن سياسات التخطيط والتنمية لواقع المجتمع الجزائري والتي مرت بمراحل مختلفة ومتقلبة تعود إلى أسباب سوسيو ثقافية واقتصادية وسياسية حيث شهدت تلك المراحل التي مرت بها المؤسسة الجزائرية وجود بيئة عمل داخلية هشة، لا تتمتع بالقدرة والقوة والدراية الإدارية التسييرية للطاقات البشرية والوسائل المادية مما يقلل من الانسجام والاستغراق الوظيفي والالتزام بقيم المؤسسة، مما يكبح من الرضا المهني للعامل داخل المنظمة هذا بدوره أدى إلى ظهور معوقات سوسيو تنظيمية ناجمة عن كبح منطلقات لبيئة العمل الداخلية الفعالة. ومن خلال هذه المنطلقات التحليلية المبلورة لواقع التوافق المهني تحدد سؤال الانطلاق كالتالي: ما

علاقة بيئة العمل الداخلية بالتوافق المهني للعامل بالمؤسسة؟

ولتجسيد معالم الوضوح في مجالها المنهجي والمعرفي نبلور الأسئلة الفرعية التالية:

- ما علاقة القيادة الإدارية بالالتزام المعياري؟
- ما علاقة ظروف العمل بالرضا المهني لدى العامل؟
- ما علاقة الإتصال التنظيمي بالاستغراق الوظيفي؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني لدى العامل

2-2- الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين القيادة الإدارية والالتزام المعياري لدى العامل.
- توجد علاقة بين ظروف العمل والرضى المهني لدى العامل.
- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العامل.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في أنها تناقش موضوعا هاما في مجال التنظيم اهتم بواقع التوافق المهني من أهم المواضيع التي أثارت اهتمام الباحثين والدارسين والذي يعتبر من الدراسات القليلة تربط بين متغيرين هامين، التوافق المهني وبيئة العمل الداخلية ومالهما من تأثير في المجال التنظيمي فهو يؤدي إلى الاهتمام بنجاح المنظمة واستمراريتها فهو بهذا مؤشر فعال على نجاح المنظمة وسير عملها وكما له دور في تحقيق الأهداف المنشودة من قبل المؤسسة ومما سبق ذكره يمكن أن أقول أن هذه الدراسة لها أهمية بالغة وذلك لأنها تحاول دراسة التوافق المهني، ذلك لأنها تترجم توافق الفرد مع بيئة العمل الداخلية ومع المنظمة ككل التي يعمل بها والذي يعتبر عاملا أساسيا لتكيف الفرد وانسجامة مع العمل الذي يؤديه في ظل البيئة الداخلية للعمل وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة التي أنشئت من أجلها.

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن دراسة هذا الموضوع واختياره كان نتيجة لأسباب ودوافع أدت للتطرق إليه منها:

- الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق معرفتنا حوله.
- من أجل تقديم مساهمة في هذا الموضوع الذي يربط متغيرين هامين داخل أي منظمة تريد نجاحها وتألّفها.

- محاولة تقديم إضافة متميزة على الصعيد الأكاديمي والميداني في بيئة تحتاج إلى معرفة موضوع

التوافق المهني وعلاقته ببيئة العمل الداخلية للمنظمة.

- رغبة من الباحث في القيام بدراسة في مؤسسة خدمتية وهي مديرية الخدمات الجامعية لأن الكثير من الدراسات في هذا المجال تتم في مؤسسات صناعية ومنظمات، باعتبار أن مديرية الخدمات المؤسسة التي تهتم بالخدمات الخاصة بالطالب والباحث في مختلف التخصصات.

5- أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة في:

- محاولة الوقوف على طبيعة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني للعامل داخل المؤسسة محل الدراسة.

- معرفة هل هناك علاقة بين القيادة الإدارية والالتزام المعياري للعامل.

- محاولة الكشف عن ظروف العمل وعلاقتها بالرضا المهني للعامل.

- التعرف على آليات الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي للعامل داخل المؤسسة محل الدراسة.

- محاولة الوقوف على أهم الآليات التي تساهم في تحقيق التوافق المهني للعامل.

6- تحديد المفاهيم:

المفاهيم مصطلحات تشير إلى طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها، كما تعتبر اللغة العلمية التي يتناولها المتخصصون في فرع من الفروع العلمية⁽¹⁾.

• **البيئة:**

لغة: مصدر مشتق من الفعل بؤأ، ويعني المنزل والمكان⁽²⁾.

(1)- رشوان حسين عبد الحميد: أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 215.

(2)- القيروتي محمد قاسم: السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002، ص 35.

اصطلاحاً: هي كل ما يثير سلوك الفرد والجماعة ويؤثر فيه، وقد أدخل علماء النفس في تعريفهم للبيئة المصادر الداخلية للمثيرات اما علماء الاجتماع بوجه عام يؤكدون دراسة الظروف أو الحوادث الخارجية عن الكائن العضوي سواء كانت فيزيقية أو اجتماعية أو ثقافية⁽¹⁾.

• تعريف بيئة العمل:

كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل⁽²⁾.

• تعريف بيئة العمل الداخلية:

يعرف القريوتي بيئة العمل الداخلية بأنها إطار وعائى تمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله، ويؤثر في سلوكه أو آدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعات التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه⁽³⁾.

- التعريف الإجرائي لبيئة العمل الداخلية:

هي ذلك الإطار والحيز الذي يحيط بالعامل في مجال عمله والذي يتميز بظروف عمل تؤثر في سلوك العامل والموظفين داخل الإدارة واتجاهاتهم نحو العمل.

• التوافق:

لغة: من الفعل الثلاثي "وفق" تشتق كلمات الوفاق بمعنى المواءمة والتوافق يعني لغة الاتفاق والتظاهر ووفق الشيء أي لائمه ووافقه موافقة ووافقا واتفق معه توافقاً⁽⁴⁾.

(1)- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997، ص 160.

(2)- الحمامي، أمال مصطفى: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، عدد58، القاهرة، 1993، ص 24.

(3)- القريوتي: محمد قاسم: نظرية المنظمة -التنظيم- دار وائل، الأردن، 2001، ص37.

(4)- لسان العرب لابن منظور (أبو الفضل جمال الدين)، دار صادر، 2008، ص175.

اصطلاحاً: التوافق وهو مدى القدرة على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه الفرد في الوقت الذي يستطيع أن يقيم علاقات منسجمة وسوية مع الظروف والمواقف والأشخاص الذين يكونون البيئة المحيطة به⁽¹⁾.

يعرف التوافق المهني بأنه:

العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية والمحافظة على التلاؤم⁽²⁾.

كما يعرف:

هو توافق الفرد مع عمله فهو يشمل توافق الفرد لمختلف عوامل البيئة التي تحيط به في العمل وتوافقه للمتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل وتوافقه لخصائصه الذاتية⁽³⁾.

- **التعريف الاجرائي للتوافق المهني:**

هو تقبل العامل للعاملين معه ورضاه عن التغيرات التي تحيط به في عمله من أسلوب القيادة ورضاه عن ظروف العمل ونظام الاتصال وغيرها.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المتعلقة بمتغير بيئة العمل الداخلية:

1- الدراسة الأولى:

للباحث سعد سعيد علي القحطاني، "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين في معهد الجوازات بالرياض"، إشراف: أحمد عودة عبد المجيد عودة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2012.

(1)- محمد عاطف غيث: مرجع سابق، ص160.

(2)- كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ص165.

(3)- فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، دار المعرفة، مصر، 1988، ص52.

- مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤل التالي: ما علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟

- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمعهد الجوازات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية البالغ عددهم 217 وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على 147 استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل الإحصائي.

- منهج الدراسة وأدواتها: استخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي والمسحي الاجتماعي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة.

- أهم النتائج المتوصل إليها:

- أنه تتوفر علاقة إنسانية جيدة بين الزملاء وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد.

- العمل الجماعي يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل كما يشعرون بالثقة في علاقاتهم.

- تحرص الإدارة على تنمية قدرات العاملين وتنوع البرامج التدريبية.

- عدم مناسبة مقر العمل الحالي وافتقار مقر العمل للأماكن الكافية لوقوف السيارات.

2- الدراسة الثانية:

للباحث عبد العزيز ابراهيم التويجري: "البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي"، اشراف: محمد بن ناصر البيشي، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، 2003م، وهي دراسة ميدانية تدور إشكالياتها حول:

- ما علاقة البيئة الداخلية للعمل بمستوى الأداء الوظيفي للمراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد

الدولي؟

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المراقبين الجمركيين عن:

1- بيئة عملهم الداخلية.

2- أسلوب الإشراف المتبع.

3- الحوافز المادية والمعنوية.

4- نوع العمل المنوط بهم.

5- البيئة المادية.

6- مستوى أدائهم الوظيفي.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات

والبيانات وتوصل إلى أهم النتائج:

- المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن بيئة عملهم الداخلية.

- المراقبين الجمركيين راضين عن أسلوب الإشراف المتبع في عملهم بدرجة متوسطة.

- المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن الحوافز المادية والمعنوية.

- المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن نوع العمل المنوط بهم.

- المراقبين الجمركيين راضين بدرجة عالية عن البيئة المادية للعمل.

3- الدراسة الثالثة (محلية):

للباحثة سهام بن رحمون: "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من

الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة"، إشراف: الدكتور نور الدين زمام، أطروحة مكملة لنيل شهادة

الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

-مشكلة الدراسة: تتحدد في التساؤل التالي: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي

للإداريين في جامعة باتنة؟

- المنهج المستخدم في الدراسة: لقد استعانة الباحثة بالمنهج الوصفي الذي يعرض أنسب الطرق في مجال الدراسات الاجتماعية، بهدف وصف واقع البيئة العمل الداخلية في الإدارة الجامعية. كذلك استخدمت الباحثة الاستمارة في عملية جمع البيانات وتحليلها، وتكونت العينة المبحوثة من (106) من فئة العمال الإداريين بجامعة باتنة (الكليات والمعاهد).

استخلصت الباحثة جملة من النتائج المتوصل إليها كالتالي:

- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية المادية بشكل نسبي بنسبة 66.5% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد).

- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال رضا الإداريين عن عناصر بيئة العمل الداخلية (المادية والإدارية) وهو رضا نبي بنسبة 49%.

- مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية للكليات والمعاهد بجامعة باتنة هو تأثير قوي ومرتفع.

7-2- الدراسات المتعلقة بمتغير التوافق المهني:

1- الدراسة الأولى:

عبد الله عبد العزيز السماري بعنوان: "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية"، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، الرياض، 2006م.

تساؤلات البحث: تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى التوافق المهني لدى العاملين بقوات الطوارئ الخاصة؟

- ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بقوات الطوارئ الخاصة؟

- ما هي العلاقة بين مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل، الرتبة، الخبرة)؟

- ما هي العلاقة بين مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية من جهة (الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان العمل)؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى العاملين بقوات الطوارئ الخاصة.

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بقوات الطوارئ الخاصة.

- التعرف على العلاقة بين مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل، الرتبة، الخبرة).

- التعرف على العلاقة بين مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل والمتغيرات الديمغرافية من جهة (الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان العمل).

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها كما

توجد في الواقع كما وكيفا. واعتمد على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع 400 استمارة وكان العائد منها 391 من إجمالي الاستمارات التي تم توزيعها.

نتائج الدراسة:

- هناك علاقة ارتباطية بين التوافق المهني ومتغيرات ضغوط العمل.

- هناك علاقة ارتباطية بين التوافق المهني ومتغيرات العمر والرتبة.

- لا توجد علاقة بين مستوى التوافق المهني والحالة الاجتماعية والسكن لدى الأفراد العاملين بقوات الطوارئ الخاصة.

2- الدراسة الثانية:

دراسة المسعري: "الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني"، كما هدف باحث إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيها.

وتكونت عينة الدراسة من (120) ضابطاً، متوسط أعمارهم (23) عاماً، وتتراوح مدة خبرتهم من أقل من سنة إلى أكثر من 30 عاماً، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق وطبيعة العمل ونظامه وظروفه، وذلك لصالح الضباط الإداريين.

- هناك علاقة ارتباطية بين اتجاههم نحو عملهم وتوافقهم مع نظام العمل وتطبيقه وظروفه وشعورهم بمكانتهم الاجتماعية وعبء المسؤولية فيه، يظهر ذلك في الدرجة الكلية للتوافق المهني⁽¹⁾.

3- الدراسة الثالثة: (محلية)

دراسة مكناسي محمد بعنوان: "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة"، تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال إجابة عن التساؤل التالي:

ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم وضع الفرضية التالية:

(1)- خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، 1995.

توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما فيما يخص العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون وعددهم 176 عوناً. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

كما أشارت هذه الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني⁽¹⁾.

7-3- علاقة الدراسات السابقة بالموضوع:

لقد تم توظيف الدراسات السابقة والمشابهة في هذه الدراسة لما لها من علاقة بموضوع إشكالياتها، وتم الاستفادة من معظم هذه الدراسات في المجالات التالية:

- تحديد الإشكالية وصياغتها وتحديد التساؤلات.

- تحديد المفاهيم بالنسبة لبيئة العمل الداخلية والتوافق المهني وما يتعلق بهما.

- إعداد استمارة الدراسة.

- الاستفادة من البيانات والنتائج وطريقة التحليل والأسلوب العلمي والمنهجي المتبع.

أما الدراسات المحلية فتعتبر ذات أهمية في إطارها النظري وخاصة في طرح النظريات وتحديد المفاهيم بالنسبة لمتغيرات موضوع الدراسة الحالية. والاستفادة من باقي نتائج الدراسات في تحليل البيانات.

(1) - مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى عمال المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2006-2007.

الفصل الثاني:

بيئة العمل الداخلية رؤية

سوسيوتنظيمية

تمهيد:

تعتبر بيئة العمل الداخلية الحيز والمحيط الذي يعمل فيه الفرد داخل المؤسسة، فهي تمثل عاملاً مهماً في تحقيق طموحاته وأهدافه، ويتم ذلك عن طريق التفاعل والاحتكاك بالآخرين على اعتبار أن بيئة العمل الداخلية تؤثر على من حيث الجهد الذي يبذله، قوة الدافعية، روحه المعنوية، بالإضافة إلى مستوى ارتياحه ورضاه وانتمائه لمؤسسته.

من هذا المنطلق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عناصر تشكل وتطور هذه البيئة، وثم التعرف على أنواع بيئة العمل الداخلية وأهم العوامل المؤثرة فيها، بالإضافة إلى التعرف على أهم المقاربات النظرية المفسرة لأبعاد بيئة العمل الداخلية.

1- أنواع بيئة العمل الداخلية:

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع من أهمها نذكر:

1-1- البيئة التنظيمية:

تتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات، والتقنية المستخدمة، والعلاقات السائدة داخل التنظيمات الإدارية وضغوط العمل.

1-2- البيئة الوظيفية:

تتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب، جزاءات وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتعيين، بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها.

1-3- البيئة المادية:

تتضمن المكونات المادية المؤثرة على بيئة العمل الداخلية مثل: الضوضاء، درجة الحرارة، الإضاءة، تصميم المكاتب، والأدوات المكتبية المساعدة، وغيرها.

1-4- البيئة التقنية:

تتضمن التقنيات الحديثة التي تيسر أداء العمل في المنظمات، وتسهم في توفير الوقت والجهد⁽¹⁾.

2- عناصر بيئة العمل الداخلية:

يتضمن مفهوم بيئة العمل الداخلية عدة عناصر وخصائص مكونة لها، حيث ينظر إلى هذه الخصائص من عدة زوايا طبقاً لاختلاف البيئات التي يتم البحث حولها وأهدافها.

(1) - عايد رحيل عيادة الشمري: دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص24.

ويرى البعض أن عناصر بيئة العمل الداخلية هي الهيكل التنظيمي، السلوك الإنساني والوظيفي الذي يشمل درجة الشعور بالمسؤولية، والعلاقات السائدة داخل المنظمة التي تشمل حرية التصرف ودرجة الدفء في العلاقات، درجة التأييد في العمل، درجة التشجيع على تحمل المخاطرة، درجة التشجيع على إبداء الرأي، درجة الشعور بوجود معايير موضوعية لتنظيم الأداء، درجة الشعور بالانتماء إلى المنظمة بالإضافة إلى نظم المكافأة⁽¹⁾.

أما القحطاني فيجمل هذه العناصر في: أسلوب الإشراف، الحوافز، صراع الدور وغموض الدور⁽²⁾. أما عناصر بيئة العمل الداخلية لدى "التويجري" فهي: أسلوب الاشراف المتبع في المنظمة، والحوافز المادية والمعنوية، وتنوع العمل، والبيئة الطبيعية⁽³⁾.

ويمكن إجمال عناصر بيئة العمل الداخلية من خلال ما سبق ذكره كالآتي:

- نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم.

- اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقة المنظمة بالعاملين.

- العلاقات السائدة داخل المنظمة.

- الحوافز المادية والمعنوية.

- أسلوب القيادة والإشراف.

- الاتصالات داخل المنظمة.

- طبيعة العمل.

(1)- الشربيني عبد الفتاح: المناخ التنظيمي وتطوير الخدمة المصرفية، المجلة العربية للإدارة، المجلة 11 العدد3، عمان، 1987، ص230.

(2)- القحطاني محمد علي مانع: أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء الوظيفي، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2001، ص07.

(3)- التويجري عبد العزيز إبراهيم: البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم، الرياض، 2002، ص29.

- صراع وغموض الدور .

وسوف نتناول هذه العناصر بنوع من التفصيل.

2-1- نوع التكنولوجيا المستخدمة في التنظيم:

ويقصد بها ما يمكن استخدامه من مدخلات معرفية أو تقنية من أجل مخرجات نهائية أو وسطية

يمكن أن تسهم بدورها في إغناء المنظمات مدخلات المنظمات الأخرى⁽¹⁾.

ويمكن أن تكون لها تأثيرات إيجابية أو سلبية منها انخفاض الروح المعنوية والدافعية لدى العاملين

في المنظمات المعقدة، كما أن معدلات الرضا والتفاعل بين العاملين قد تتقلص في المنظمات المعقدة

تكنولوجيا.

تزيد التكنولوجيا من القدرات البشرية والأهداف الجماعية للمنظمة والعاملين، غير أنها تطرح نتائج

إيجابية وعرضية لم تكن مقصودة منها، وتتمثل في التلوث البيئي والغازات السامة في الفضاء، وفي

المقابل توفر معرفة حول هذه الأعراض الجانبية الضارة والتي تساعد في تجنب الأضرار. وتوفر بدائل

جديدة للقرارات المراد اتخاذها، أو البرامج التي تحقق الأهداف أو السلوكيات وتعمق فهم النفس وتساعد

في تشخيص الظروف ومعرفة مستوى الطموح البشري وأثرها على السلوك، كما تساعد في كيفية حسم

النزاعات في الأحوال التي يتنافس فيها الأفراد أو الجماعات⁽²⁾.

2-2- اللوائح والأنظمة التي تحكم علاقات المنظمة بالعاملين:

يستند تطبيق اللوائح والأنظمة في المنظمة على الصلاحيات الإدارية التي يتمتع بها المسؤول،

ومصطلح الصلاحية لا يكتمل ولا يفهم بعمق إلا إذا ربط بمصطلح المسؤولية أي الالتزام من قبل المتمتع

(1)- حماد بن صالح الطاهري: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية،

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 27.

(2)- الكبيسي عامر خضير: السلوك التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 1998، ص 85.

بالصلاحية لأن يؤدي واجبه وفقا للصيغ القانونية والمعايير المهنية والأخلاقية، والقيام بمحاسبة العاملين بالمنظمة وفقا لهذه المعايير، ويقابلها استسلام أو طاعة من جانب الآخر وهم المرؤوسون مع هذا المدير أو المسؤول، والصلاحية تظل حقا رسميا يمارس ضمن المنظمة⁽¹⁾.

وتنقسم النظم واللوائح بالمنظمة إلى شقين رئيسيين هما: النظم واللوائح المتعلقة بالنشاط الإداري وأساليب سير العمل. والنظم واللوائح التي تحكم وتقنن أساليب توزيع العوائد المادية والمعنوية التي يتلقاها العاملون نظير أدائهم لأعمالهم ومهامهم.

2-3- العلاقات السائدة داخل المنظمة:

ظل التعامل مع العاملين في المنظمات تقليديا في العديد من المجتمعات المتقدمة والنامية على الرغم من تنامي الفكر السلوكي المعاصر الذي بدأ يتعمق وينتشر في العصر الراهن. حيث أصبح المفهوم العام لهذه العلاقة يتمثل في أن تواجد العاملين بالمنظمات ليس مقصورا على مجرد العمل فيها، ليصبحوا جزءا هاما منها وليسهموا في بنائها، ولذا تتعمق التأثيرات الإيجابية والسلبية للمنظمات المعاصرة داخل الأفراد والجماعات وطرق تفكيرهم وسلوكهم في الحياة، كما يتعاضد دور الأفراد والجماعات ودوافعهم وأهدافهم في إنجاز المنظمات أو إعاقتها وذلك من خلال المتغيرات البيئية كالدين، والقيم، والعلوم، والتكنولوجيا، والمتغيرات التنظيمية كالتعليم، والتدريب، والتنشئة الاجتماعية، والمتغيرات السلوكية كالحب، والحد، والانانية، والصراع، ومدى تداخلها وتفاعلها⁽²⁾.

ويرى بعض علماء الإدارة أن العوامل الهامة والمؤثرة في سلوك الفرد في العمل هو علاقته بزملائه، فإذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم وكان الترابط الاجتماعي للعاملين من حوله يشعره بالاطمئنان والثقة فإنه يكون عادة أقدر على التكيف بما يحقق انتماءه وتوافقه مع المنظمة.

(1) - الكبيسي عامر خضير: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 45.

(2) - المرجع نفسه، ص 45.

2-4- الحوافز المادية والمعنوية:

يقصد بالحوافز جميع العوائد المادية والمعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل عمله في المنظمة، ويتضمن هذا المجال ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة عمله الداخلية وبالتالي رضاه عن منظمته، وتشمل هذه الظروف البيئية الطبيعية متغيرات الحرارة، والتهوية، والنظافة، والمرافق، كما يتضمن أيضا الأجور والمكافئات ونظام التقاعد وفرص التطور والترقي في العمل والأمن والاستقرار والاعتراف والتقدير والمكانة التي تحتلها الوظيفة في المجتمع مقارنة بالمهن المتشابهة، ومدى تقدير واحترام المجتمع لها ونظرة الناس إليها والعاملين فيها⁽¹⁾.

ومنه فإن الحوافز والمكافئات المادية والمعنوية لها تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين والتوافق المهني للعامل في المنظمة عموما كالشعور بالرضا المهني نتيجة القيام بالعمل على أكمل وجه وتقدير الآخرين له وأجور عادلة، ومكافئات وترقيات منصفة فهذا يسهم كثيرا في تحقيق أهداف المنظمة مهما كان نوعها، وكذلك يحقق انسجام وتوافق العمال مع عمله داخل المنظمة ويحقق توافق مهني.

2-5- القيادة ونمط الإشراف:

تتأثر إنتاجية أو انجاز أي عمل وعامل بنوعية القيادة وأسلوب الإشراف التي تقود المنظمة لما لها من تأثير في العاملين بها كما أن قرارات المدراء إن لم تجد القبول من المرؤوسين ومساندتهم يمكن أن تتحول إلى سلبي.

وتعنى بيئة العمل الداخلية بأهمية وظيفة المدير في خلق جو يتلاءم مع طبيعة النشاط التنظيمي لذا من المؤكد أن لبيئة العمل الداخلية تأثيرا كبيرا أو لشخصية قيادية عملية توجيه السلوك نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وكسب ولاء وانتماء العاملين والتصاقهم بمنظمتهم، فمن المؤكد أن يكون للقائد دور في

(1) - حماد بن صالح الطاهري: مرجع سابق، ص33.

توجيه السلوك نحو تحقيق الأهداف المرجوة⁽¹⁾. فالقيادة الجيدة هي التي تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة وللعاملين وبالتالي قيادة المنظمة وأفرادها إلى تحقيق أهدافها.

2-6- الاتصالات داخل المنظمة:

يعرف الاتصال بأنه "تمرير للمعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة للفهم وتبادل وجهات النظر أو لتنسيق المواقف الفكرية والسلوكية"⁽²⁾.

ولهذا تكمن أهمية في تخصيص معظم أوقات المديرين في إرسال المعلومات واستلامها أو التعليق عليها أو تنفيذ مضامينها أو إبلاغها إلى الجهات ذات العلاقة بها، ويعرف "أحمد ماهر" الاتصالات بأنها: "استقبال وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات"⁽³⁾.

يلعب الاتصال الإداري دورا فعالا في تكوين بيئة داخلية ملائمة للعمل وأداء المهام. فبطئ الاتصال وعدم فاعليته يعني أن هناك خلال في تركيبة بيئة العمل الداخلية، حيث يعد الاتصال الإداري التنظيمي بمثابة جهاز هام في الإدارة للمنظمة، فغياب الاتصال التنظيمي الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين وما يترتب عن ذلك من غياب أسس موضوعية في التعامل مع العاملين يعود تأثيره على المنظمة، حيث يقل الرضا المهني لدى العامل وكذا الشعور بالانتماء، ويقل كذلك مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة.

أما الاتصالات الناجحة فتعطي للمنظمة آليات لتحقيق أهدافها وتساعد على تنمية العلاقات داخل المنظمة وزيادة روح التعاون والتوافق بين العاملين وبين العامل ومنظمتهم من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لكلا الطرفين.

(1)- الهيبي خالد عبد الرحيم، ويونس طارق الشريف: العلاقة بين المناخ التنظيمي والمخرجات التنظيمية للإدارة، مجلد

11، العدد 04، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، ص7.

(2)- الكبيسي عامر خضير: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص65.

(3)- ماهر أحمد: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص353.

2-7- طبيعة العمل:

للأسلوب التنظيمي للعمل عدة مداخل أهمها وأكثرها اعتدالا التنظيم الذي يقوم على أساس سلوكي يرتكز إلى التقارب بين تحقيق أهداف المنظمة وطموحات العاملين تحت إشراف المنظمة من حيث دراسة الأشكال السلوكية للتفاعل الاجتماعي ودحض المؤشرات السلبية وتقوية المؤشرات الإيجابية.

هناك مستوى معقول من ساعات العمل يحفز العاملين للعمل بكفاءة، فإن ازدادت ساعات العمل عن هذا المستوى أدى ذلك إلى شعور العامل بالإجهاد والملل⁽¹⁾.

ويجب أن تتوافر الظروف والامكانيات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أداء عمله بأحسن صورة، وتعتبر من الحوافز المادية التي تدفع العامل إلى بذل المزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة النفسية، ولكي تكون الظروف محفزة لا بد من أن يكون هناك توافق بين ما يقدمه جو العمل من حوافز وبين الحاجة التي يشعر بها الأفراد، فالمبالغة في تهيئة الظروف وأماكن العمل لها قيمتها التحفيزية عند حد معين⁽²⁾.

2-8- صراع وغموض الدور:

يمكن اعتبار صراع وغموض الدور جزءا من بيئة العمل الداخلية حيث يغير كل منهما من نواتج الحياة الصناعية والتنظيمية المعاصرة ذات التأثير السلبي على العمل.

أحيانا تكون هناك أدوار أو توقعات متعارضة، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين للمرؤوسين قد تكون متعارضة، إضافة إلى رغبة المرؤوسين في أن يلتزموا بمعايير الجماعة ورغبتهم في تحقيق طموحاتهم الشخصية، فإن الأمر يزداد تعقيدا ويلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد، ولتعارض

(1) - حماد بن صالح الطاهري: مرجع سابق، ص 45.

(2) - الدابحي سيف صالح: أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاساتها على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1996، ص 35.

الدور أهمية في المنظمات حيث يتم تقييم أداء وفعالية الفرد على أساس تطابق بين ما يجب أن يؤديه وما يؤديه بالفعل داخل منظمته، ويؤثر التقييم في مساءلة الفرد أو عقابه أو حصوله على مكافأة ذات حجم معين⁽¹⁾.

3- العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية:

3-1- المواد الخام:

تحصل المنظمة على ما تحتاجه من مواد خام من البيئة الخارجية وتشمل هذه الاحتياجات كل شيء بداية من الأوراق إلى الأقلام والأجهزة والمعدات والتقنيات والأثاث المكتبي وغيرها مما تحتاجه بيئة العمل المادية⁽²⁾.

3-2- الموارد البشرية:

تؤثر الموارد البشرية الموجودة في المنظمة في بيئتها الداخلية، فهذه الموارد وما تتضمنه من إداريين وفنيين وعمال ذو خبرة ومهارات متنوعة للقيام بمهامهم وأعباء العمل، كما تؤثر على كمية العمل المنجزة ودرجته وجودته في ضوء ما تملكه من مهارات وامكانيات وقدرات، لذلك تهتم المنظمة بإدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفاعل لها في المنظمة، فضلا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لأنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب لرفع مهارات الأفراد بدرجة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفعالية لمساعدة المنظمة لتحقيق أهدافها⁽³⁾.

أي أنه إذا كان المورد البشري يملك المهارات والقدرات الجيدة وأيضا يحمل ذلك الشعور بالانتماء والولاء إلى درجة الشعور بالاندماج الكلي مع المنظمة، هذا ما يحقق التوافق المهني للفرد مع المنظمة

(1)- ماهر أحمد: مرجع سابق، ص273.

(2)- السواط عوض الله وآخرون: الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، ط3، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، 2007، ص58.

(3)- رشيد مازن فارس: إدارة الموارد البشرية، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004، ص12.

والعكس صحيح، في حالة سلوك الفرد السلبي اتجاه المنظمة فإن ذلك يؤدي إلى سوء توافق مهني وفشل المنظمة في تحقيق أهدافها.

3-3- الموارد المالية:

تؤثر وفرة الأموال والموارد المالية إيجاباً على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلاً عن تحقيق الأمن الوظيفي للأفراد وإشعارهم بالثقة بخلاف الضيق والعجز الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمال البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح⁽¹⁾. بمعنى أنه إذا كان شعور الأفراد داخل المنظمة في كافة الأقسام بالاستقرار والاحساس بالأمن المادي داخل المنظمة فإن هذا يعزز الشعور بالالتزام والتوافق والاندماج مع المنظمة مما يجعلهم يفكرون في كيفية التحسين والرفع من مكانة المنظمة، وهذا ما يجسد فكرة التوافق المهني للفرد مع بيئة العمل والمنظمة ككل.

3-4- النمط القيادي:

تعد السلطة والنمط القيادي من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة بيئة العمل الداخلية للمنظمة حيث تلعب دوراً رئيساً للتأثير على سلوك الفرد لكي يغير من الأداء لما يتناسب مع أهداف وسياسات المنظمة، كما يلعب دوراً في توافق الفرد مع مهنته ومنظّمته.

نستنتج أن للسلطة ركنان أساسيان ومكملان لبعضهما البعض ولا يمكن للسلطة أن تكون مكتملة إذا غاب أحدهما أو كلاهما، حيث يتمثل الركن الأول في قدرة الفرد على إصدار الأوامر إلى الآخرين في

(1) - الكبيسي عامر خضير: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ج4، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، دار الرضا للنشر، دمشق، 2006، ص75.

المؤسسة، ويتمثل الركن الثاني في قدرة من تصدر عنه الأوامر على جعل الآخرين يلتزمون بما أصدره إليهم⁽¹⁾.

أما الإشراف اللامركزي فيسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية ويزيد التآلف والرغبة في التجديد والابتكار والابداع، أي يعطي هامش من الحرية للأفراد العاملين داخل المنظمة، هذا الإحساس طبعاً يترجم في أفعال وسلوكيات إيجابية تغير المنظمة عموماً في كل الجوانب، ويزيد من توافق الفرد مع المنظمة، ينمي سلوك المواطنة اتجاه المنظمة من طرف العمال⁽²⁾.

3-5- القيم المهنية:

إن المنظمة التي تشجع فيها القيم الإيجابية والتي تحترم الفرد وتحرص على إنضاجه ونمائه ورفاهيته وتحافظ على كرامته، تصبح ملاذاً آمناً للاستمرار والبقاء والعطاء بخلاف القيم المادية والنفعية والاستغلالية التي تعامل الأفراد وفق معدلات الربح والخسارة، أو مقولة إعط وخذ، أو توظف حاجاتهم وظروفهم الصحية لصالحها، فإنه بذلك تسهم في تسربهم وتركهم للمنظمة.

أي أن الإحساس بالاحترام والكرامة داخل المنظمة يعطي سلوكاً إيجابياً تجاه تفاعل الأفراد داخل المنظمة مما يزيد من اندماجهم وتوافقهم معها، وهذا ما يعود بالإيجابية على المنظمة.

3-6- الهياكل التنظيمية:

كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة مفتوحة ومتنوعة الظروف ومتفهمة للمواقف كلما شجعت على الابتكار والابداع والتكيف مع الحالات، أما الجمود الروتيني والمركزية الشديدة والرسمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومثبطة⁽³⁾.

(1)- مزينة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2008-2009، ص9.

(2)- المغربي كامل محمد: السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1995، ص305.

(3)- الكبيسي عامر خضير: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، مرجع سابق، ص76.

أي أن الهيكل التنظيمي المرن للمؤسسة يلعب دورا هاما في انسجام الموظف مع المنظمة والقائد والزملاء وهذا ما يحقق توافق نفسي ومهني للعامل في حالة ضعف الهيكل وشدته تؤدي إلى العكس.

4- المقاربة النظرية لبيئة العمل الداخلية:

4-1- القيادة الإدارية من منطلقات ماري باركر فوليت (1868-1933):

تقول الأمريكية ماري باركر فوليت Fallet Marry Parker: "إن الرجل في عمله يعمل بنفس

الدوافع والاحتياجات والرغبات التي تدفعه في المجالات الأخرى"، فماري رأّت أن الفرد لا يجد

نفسه إلا من خلال المجموعة التي يعمل معها، ومن أفكارها أن دعت إلى⁽¹⁾:

- حل الصراعات عن طريق الحوار والمشاركة في إيجاد الحلول.

- إطاعة القوانين التي يفرضها الموقف وليس القائد.

- تبني نظرة في المنظمة تشجع العمل الجماعي لمواجهة المشكلات.

- القيادة لا بد أن تكون مبنية على التأثير المتبادل بين القائد ومن يتبعه.

أشارت ماري لبيئة العمل الداخلية من خلال القيادة الإدارية في العناصر التي جاءت بها كأفكار

خاصة حينما اكدت على وجوب وجود الحوار والمشاركة والعمل الجماعي في التنظيم، حيث دعت في

القيادة إلى وجود التأثير المتبادل بين القائد والمرؤوسين، بمعنى ان يكون هناك فعل ورد فعل وأن يكون

التأثير ذو اتجاهات متعددة من خلال قنوات الاتصال الإداري، وبالنسبة إلى القوانين دعت إلى أن يكون

هناك في كل مؤسسة أو منظمة وحتى في بيئة العمل الداخلية توجد قوانين وقواعد تنظم أداء المهام وليس

المدير هو الذي ينظم ويسطر.

(1)- العتيبي صبحي: تطور الفكر والأنظمة الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص35.

ويعتبر النمط القيادي لأي مؤسسة مجموعة من السلوكيات التي يوجه بها القائد مؤسسته، فالقيادة ونمطها عنصران أساسيان في بيئة العمل الداخلية التي تتفاعل فيها أنماط مختلفة من سلوكيات الأفراد والجماعات داخل المؤسسة في نسيج متشابك موجه نحو تحقيق هدف معين.

4-2- ظروف العمل ومنطلقات أوليفر شيلدون Oliver Shildon:

قدم شيلدون في عام 1923 كتاب بعنوان "فلسفة الإدارة" وقال فيه: "إن المشكلة الرئيسية للصناعة هي تحديد التوازن الصحيح بين المخرجات المادية الإنتاجية وإنسانية الإنتاج"، واعتبر الصناعة مجموعة واحدة من الرجال وليست مجموعة من الماكينات والعمليات الفنية، واقترح شيلدون اتباع القواعد التالية من أجل تحسين ظروف العمل لكافة العمال⁽¹⁾:

- لا بد من مساعدتهم على تصميم بيئة العمل الخاصة بهم.

- لا بد أن يتلقوا وسائل تحقق مستوى مرتفع من المعيشة.

- لا بد ان يكون لديهم وقت كاف للتنمية الذاتية.

- لا بد من تأمينهم ضد البطالة غير الإرادية.

- لا بد أن يشتركوا في الأرباح طبقاً لإسهاماتهم.

- لا بد من وجود روح المساواة في العلاقات بين الإدارة والعمال.

فمن خلال هذه المنطلقات يتضح اهتمام شيلدون ببيئة العمل الداخلية من خلال دعوته للاهتمام بالعامل كفرد وكانسان لديه رغبات تتحقق من خلال توفير البيئة الجيدة للعمل والتكوين والتأمين والأجر، وكذا العلاقات الطيبة بينه وبين العاملين والإدارة حتى يؤدي مهامه بشكل يناسب مهاراته وقدراته، وكذلك تحديد الاجر والمكافآت من خلال اشتراك العمال في الأرباح طبقاً لمستوى أداء كل فرد واختصاصه.

(1)- روث وليم: تطور نظرية الإدارة، ترجمة: عبد الحكيم أحمد الخزامي، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص46.

4-3- الاتصال التنظيمي من منطلقات نظرية النظم (النظرية الحديثة):

من رواد هذا الاتجاه -اتجاه النظم- "ويك Weick، كاهو Kahu، كاتز Katz"، وقد اهتم Weick بكيفية وصول المعلومات إلى المنظمة وانتقالها وتوصيلها داخل المنظمات، ويمكن تعريف الاتصال ضمن هذه النظرية بأنه تبادل الرسائل والمعاني بين المنظمة وبين بيئتها كما هو بين الشبكة الداخلية لأنظمتها الفرعية.

نظرية النظم تنظر إلى منظمات الاعمال على اعتبار أنها نظام اجتماعي يضم أفراداً وأهدافاً واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين الأفراد، فترى أن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر فيه، وترى نظرية النظم⁽¹⁾:

أ- أن الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل، تؤثر فيه وتتأثر به.

ب- أن الاتصالات هي الوسيلة لربط النظام الاجتماعي للعمل بالبيئة المحيطة به.

ج- يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعي للعمل على وجود نظام متكامل من الاتصالات التي تربط أجزائه وأفراده.

د- أنه باختلاف الظروف -مثل أطراف الاتصال وموضوع الاتصال- يمكن أن يختلف نظام ووسائل الاتصال، أي الوسيلة تختلف لكي تتناسب مع الظروف.

من خلال هذه النظرية قد اتهمت بيئة العمل الداخلية بالاتصال التنظيمي، حيث تعتبر الاتصال داخل المنظمة هو الغراء الذي يمسك المنظمة بعضها البعض ويحقق الانسجام والاستعراق والتوافق بين أجزاء التنظيم ككل.

ومن خلال هذا الاتصال يترتب عنه تحقيق أهداف الأفراد من انضمامهم للمنظمة وفي نفس الوقت تحقيق أهداف المنظمة.

(1) - أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص30.

خلاصة:

من خلال عرضنا لهذا الفصل يتضح أن بيئة العمل الداخلية تمثل أهم التحديات التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها، وبغض النظر عن أنشطتها أو نطاق عملها، وذلك في إطار تحديد استراتيجيات مستقبلية وتهيئتها حتى تكون مهمة ومفيدة وفاعلة لأداء الفرد لمهامه.

يضاف إلى ذلك أن بيئة العمل الداخلية تشمل العديد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها لتكون بما يسمى بإدارة المؤسسة، فالبيئة الداخلية هي البيئة التي تتكون من متغيرات داخل المؤسسة نفسها والتي تشكل المحيط الذي يتم في إطاره إنجاز العمل، وقد توجنا هذا الفصل من خلال ما سبق عرضه حول بيئة العمل الداخلية بنظريات مقارنة تفسير بيئة العمل الداخلية نظرا لما لها من دور وأهمية في تحقيق أهداف المؤسسات.

الفصل الثالث:

التوافق المهني في ظل

بيئة العمل

تمهيد:

إن التوافق المهني هو أحد الفروع المتخصصة للتوافق الذي يتعلق بمجال العمل، فهذا الأخير من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أو العامل تكيفه النفسي والاجتماعي، ولكي يمكن تحقيق التوافق المهني لدى العمال ورفع مستواهم في الصناعة وزيادة الإنتاجية والحصول على جودة في الإنتاج لابد من العمل على تحسين توافقهم وعلاقاتهم مع مكونات البيئة المهنية الداخلية، وهي تشمل علاقة العامل بالرؤساء، وعلاقته بالزملاء، وعلاقته بظروف العمل وكذا علاقته بعمله ووظيفته، وكذلك علاقته بالبيئة الداخلية للمؤسسة.

1- التوافق وبعض المفاهيم المشابهة:

1-1- التوافق العام:

التوافق بالمعنى العام العملية التي يلجأ إليها الكائن العضوي أو الشخصية ليتمكن من الدخول في علاقة توازن أو انسجام مع البيئة، مع ضرورة توافر الشروط لتحقيق هذه العلاقة وهي مدى القدرة على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه في الوقت الذي يستطيع فيه ان يقيم علاقات منسجمة وسوية مع الظروف والمواقف والأشخاص الذي يكونون البيئة المحيطة به⁽¹⁾.

1-2- التكيف: هو العملية أو نتاج تغيرات عضوية أو تغيرات في التنظيم الاجتماعي والجماعة أو الثقافة، يسهم في تحقيق البقاء أو الاستمرار الوظيفي أو إنجاز الهدف الذي يسعى إليه الفرد أو الجماعة⁽²⁾.

1-3- التلاؤم: عملية اجتماعية وظيفتها تقليل أو تجنب الصراع أو هي عملية تكيف اجتماعي

تؤدي إلى وقف الصراع بين الجماعات عن طريق التدعيم المؤقت أو الدائم للتفاعل السلمي⁽³⁾.

ويشير هذا المصطلح بما يتضمنه من مضمون سيكولوجي إلى السلوك الفردي أو السلوك الجماعي، أو هو التوافق مع مواقف الصراع من خلال تجنب كافة مظاهر العداء عن طريق منح تعويضات اجتماعية أو اقتصادية ونفسية لجماعة من جماعات الأقلية.

2- أهمية التوافق:

إن عملية التوافق لها أهمية كبيرة في حياة الفرد، وهذا لما لها من دور في تسهيل تعامل الفرد مع مختلف مجالات الحياة، ولهذا سنعرض أهمية التوافق المهني كالتالي:

(1)- محمد عاطف غيث: مرجع سابق، ص18.

(2)- المرجع نفسه، ص17.

(3)- المرجع نفسه، ص14.

- قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولة التغلب عليها.
- قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي.
- تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة والتي تساهم في سعادته وسعادة الآخرين.
- إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع، يسودها الود والاحترام.
- اكتساب المهارات والخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية، وذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات وحسن توافقه معها.
- تمتع الفرد بالصحة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي ومساهمته في زيادة الإنتاجية⁽¹⁾.

3- أنواع التوافق:

للتوافق أنواع مختلفة يمكن عرضها كالتالي⁽²⁾:

- 3-1- التوافق الشخصي:** ويكون بين الفرد وذاته، ويتضمن السعادة مع النفس، وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والفيزيولوجية الثانوية والمكتسبة، وتضمن التوافق لمتطلبات النمو في مراحل المتابعة.
- 3-2- التوافق الأسري:** يشير إلى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته وعلاقات المودة والمساندة والتراحم والاحترام والتعاون بينه وبين والديه وإخوته بما يحقق لهم حياة أسرية سعيدة.
- 3-3- التوافق الاجتماعي:** ويشير إلى حسن التوافق مع المجتمع بنظامه ومؤسساته وأعرافه وتقاليده وجماعته وأفراده.

(1)- زلاقي وهيبية: التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية في ظل التحول نحو اقتصاد السوق، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2003، ص98.

(2)- عبد المطلب أمين: الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ص65.

3-4- التوافق الدراسي: ويتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة وبيئة الدراسة والعلاقة بين

المؤثرين والزملاء والمناخ الدراسي ونمط الإدارة والنظم والامتحانات والمقررات والنتائج.

3-5- التوافق المهني: يتعلق بالانسجام بين الفرد ومهنته أو العمل الذي يمارسه ويبدو من خلال

تقبله ورضاه عنه ومقدرته على إقامة علاقات مهنية وإنسانية مميزة ومرضية مع الزملاء ورؤسائه.

4- مظاهر التوافق المهني:

للتوافق المهني مظاهر واولى مظاهره الرضا عن العمل، وهناك الرضا الإجمالي عن العمل والرضا

عن جوانب معينة من بيئة العمل. وكل مظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة ليس من الضروري أن

يتعادل مع الرضا عن العمل ككل، ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل بأن يقيم كل جانب

فيما يتصل بالأهمية النسبية له، ومهما كان فإن مقياس الرضا الإجمالي عن العمل سيحدد مظاهر العمل

التي تهتم كل فرد، ذلك أن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني منها: زيادة الاجر، التطور

الذاتي للشركة، وثبات العمالة، وانفكاك العمالة، والاستفادة من قدرات الفرد.

ويمكن حصر المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني فيما يلي⁽¹⁾:

- القدرة على الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتنميتها.

- القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التي يواجهها العامل في مهنته.

- القدرة على تقبل الذات والآخرين مع إدراك جوانب القوة والضعف فيهم.

- القدرة على اتخاذ القرارات العملية.

- القدرة على الالتزام بمواعيد العمل والاهتمام والاجتهاد في العمل.

- القيام بالأداء الوظيفي على شكل جيد.

- الاستقرار والتوازن الانفعالي.

(1)- عوض عباس: الموجز في الصحة النفسية، ط1، دار المعارف، مصر، 1977، ص35.

5- قياس التوافق المهني:

يمكننا قياس التوافق المهني للعامل باستخدام ما يلي⁽¹⁾:

- مقياس لقياس الرضا الإجمالي عن العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة.
- مقياس للرغبات.
- مقياس لقياس مستوى الطموح.
- مقياس للميول.
- مقياس للإنتاجية أو الكفاية الإنتاجية.
- مقاييس مقننة للغياب والحوادث والتقل ومخلفات النظام والشكاوى.
- صحيفة متابعة للفرد في عمله.
- محك للملائمة المهنية من حيث ميول واستعدادات الفرد.
- بطارية القدرات.
- استبيان عن التاريخ المهني للعامل يشمل قائمة الأعمال التي يشغلها الفرد منذ بدء عمله طول الوقت.

ويجب أن يسبق استخدام هذه الأدوات لقياس التوافق في جوانبه المختلفة، تقنيا لها وتدريب على استخدامها حتى يمكن الثقة في نتائجها.

6- سوء التوافق المهني:

سوء التوافق المهني هو ظرف أو عملية تتطوي على جز فرد أو جماعة أو عدم رغبته في مسايرة المستويات الثقافية أو الاجتماعية أو السيكولوجية السائدة، ولا يمثل سوء التوافق المهني عند الفرد أو

(1)- فرج عبد القادر طه: مرجع سابق، ص55.

الجماعة أو المؤسسة الاجتماعية حالة نهائية أو مطلقة لأنه إذا كان يمثل أحد جوانب السلوك أو يعبر عن بعض ظواهر التفاعل الاجتماعي.

فمن الممكن أن يتحول إلى العكس نتيجة تعديلات في المواقف الاجتماعية والسيكولوجية⁽¹⁾.

6-1- أسباب سوء التوافق المهني:

هناك أسباب عديدة تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدى العاملين ومن أهمها ما يلي⁽²⁾:

- أسباب تعود للعامل نفسه مثل عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والقصور الإدراكي والإكثار من الإخاطر وحوادث العمل والإسراف والتبذير.

- أسباب تعود للعمل مثل سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المديرين والرؤساء وسياسة الترقى والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة، وكثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء.

- أسباب تعود لبيئة تتعلق بظروف البيت غير الملائمة وسوء الحالة المادية والسكن البعيد غير مناسب والصراعات داخل الأسرة.

- أسباب تعود لشعور العامل بالتعب والملل، تعتبر من العوامل المؤثرة على التوافق المهني. حيث يتسبب التعب في انخفاض الإنتاجية أو القدرة في الاستمرار على العمل بسبب بذل جهد في إنجاز العمل من قبل، وهذا بعد الاستمرار في العمل لمدة طويلة.

6-2- مظاهر سوء التوافق المهني:

إن ما يجب تأكيده هنا أن لسوء التوافق المهني درجات ومستويات شتى تختلف في شدتها وحدتها، وإذا بدأ سوء التوافق المهني عنيفا انعكس تأثيره على المصنع والإنتاج في كفه وكيفه، وينعكس أيضا في

(1)- محمد عاطف غيث: مرجع سابق، ص276.

(2)- بديع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الورق، ص51.

علاقات العامل الإنسانية الاجتماعية بالمحيطين به ومن ثم نجد أنفسنا أمام ما يطلق عليه العامل المشكل، ويتم به⁽¹⁾:

- قلة الإنتاج من ناحيتي كمه وكيفه.

- زيادة معدل حوادث العمل وإصاباته وأخطائه الفنية.

- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.

- كثرة التغيب والتمارض.

- الإسراف في الشكوى والتمرد والمشغبة.

- عدم إطاعة تعليمات المصنع أو الشركة.

وترتبط المظاهر المختلفة لسوء التوافق المهني بعضها مع البعض الآخر وفي ذلك يرى "كاي" أن سوء التوافق ينعكس بأكثر من طريقة من جانب نفس الفرد وهذا فإن العامل سيء للتوافق قد لا يحدد مظاهر سوء توافقه في الغياب أو الشكاوى أو الإصابات أو الخصومة أو غيرها فقط من السلوك غير مرغوب فيه في العمل، وقد اتضحت من خلال الدراسات أن هناك علاقة بين بعض جوانب السلوك في العمل والتي تعتبر مظاهر لسوء التوافق المهني⁽²⁾.

ويؤكد "براون" نفس الاتجاه الذي يشير إلى ارتباط المظاهر المختلفة من سوء التوافق المهني، حيث يذكر في معرض حديثه عن تأثير موقف الإحباط الذي يجابهه العامل في الظروف العمل والمجالات الصناعية التي تعكس بوضوح وجود اتجاهات من الإحباط هي⁽³⁾:

- الإنتاج كما وكيفاً واقتصاداً.

(1)- مجدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007، ص60.

(2)- بديع محمود القاسم: مرجع سابق، ص49.

(3)- فرج الله عبد القادر طه: مرجع سابق، ص57.

- الحوادث والأمراض الصناعية.

- الغياب والإضراب.

- العصاب والاعتلال الصحي والتعب الصناعي.

- التنقل في العمل.

7- طرق تحقيق التوافق المهني:

هناك طرق لتحقيق التوافق المهني نذكر منها⁽¹⁾:

- وضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال عمليتي الاختيار المهني

والتوجيه المهني، هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته لتحقيق ذاته من خلالها.

- تقوية علاقة العامل بمؤسسته، فالعلاقة الحسنة تعكس التوافق المهني للعامل.

- تقوية علاقة العامل بزملائه، ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني.

- خلق الموائمة بين العامل والآلة، ويكفل لنا أمانا صناعيا ونفسيا جيدا، كما يعمل على تقوية

التوافق المهني (التدريب).

- إن من استراتيجيات التوافق النفسي المهني تعتمد على خلق الانسجام بين العامل وعمله، وذلك

يتم من خلال الاعتبارات التالية:

• فتح أبواب وفرص الترقية أمام العاملين.

• أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين قائمة على الاحترام المتبادل والود والوفاء.

• عدم تنفيذ لوائح وقوانين المؤسسة تنفيذا حرفيا، وإنما لابد من تلمس روح هذه القوانين والعمل من

خلالها، فمرونة تطبيق اللوائح مطلوبة.

(1)- حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1999،

• أن يكون للعامل حضور قوي في مجلس الإدارة والنقابة حتى يشعروا بذواتهم ويقوى انتماؤهم للعمل.

- إن التوافق المهني للفرد لا يستمد من خلال البيئة الداخلية للعمل فقط، غذ أن المؤسسة تتأثر بالوسط الاجتماعي المحيط بهذه المؤسسة.

8- العوامل السيكولوجية التي يتأثر بها التوافق المهني:

يتأثر التوافق المهني والرضا عن العمل بعدة عوامل كثيرة، ويمكن تحديد أهم العوامل المؤثرة في التوافق المهني فيما يلي⁽¹⁾:

أولاً: التغييرات اليومية التي تحدث نتيجة التطور التكنولوجي للآلات المستخدمة في العمل مما ينتج عنه ضغوط نفسية للعامل تتمثل في:

أ- زيادة العمل الذهني لمواكبة العمل على مثل هذه الآلات.

ب- التطور الكبير في مثل هذه الآلات يؤدي بالتالي إلى خفض حاجة المصنع من العمال، مما يهدد العامل بصفة دائمة بالتسريح والبطالة. وهذا ما يؤثر على الحاجات والجانب النفسي للعامل.

ج- نتيجة هذا التطور التكنولوجي السريع في الآلات تلجأ المصانع إلى تدريب العاملين للعمل على هذه الآلات، وينتاب العمال من جراء ذلك مخاوف بالنسبة لعدم استطاعتهم استكمال التدريب بنجاح أو عدم القدرة على العمل على هذه الآلات.

ثانياً: اختلاف البيئات من حيث العوامل الحضرية، فالعامل الذي ينزح من الريف للعمل بصناعة يجد أن هناك تباين واختلاف كبير بين البيئتين من حيث الهدوء والضوضاء وطبيعة العلاقات المختلفة بين الأفراد في كل من المجتمع الزراع والصناعي، مما يؤثر دون شك في توافق هذا العامل.

ثالثاً: هناك عوامل الشخصية التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على توافق العامل وأهمها:

(1)- كامل محمد عويضة: مرجع سابق، ص168.

أ- عدم تناسب قدرات وسمات الشخصية للعامل مع متطلبات أدائه من هذه لمتغيرات.

ب- قد تكون الحالة الصحية للعامل من العوامل التي تؤدي إلى سوء توافقه، وكلما كانت الحالة الصحية سيئة كلما وجد العامل نفسه عاجزا عن أداء عمله.

ج- وقد تكون ظروف العامل الاجتماعية والأسرية والحالة النفسية والمزاجية من عوامل عدم توافقه في عمله.

رابعا: مناخ العمل السائد في المصنع يؤثر بدون شك في مدى توافق عامل مع عمله.

9- النظريات المفسرة للتوافق المهني:

9-1- الالتزام المعياري من منطلقات نظرية Z اليابانية:

تواجه المنظمات الحديثة الكثير من التحديات التي باتت تؤرقها في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي، لذا بات لزاما عليها مواكبة ومعاصرة هذه التغيرات في حالة سعيها نحو تحقيق طموحاتها وأهدافها المسطرة. ولا يكون ذلك إلا من خلال توفير مورد بشري يتمتع بالمرونة والالتزام بقيم وقوانين المنظمة ويتمتع بالقدرة على مواجهة الصعاب والمشكلات التنظيمية.

وهذا ما نراه كمثال في الإدارة اليابانية Z التي تعتبر من أفضل وأنجح النماذج في العالم، والتي يقتدى بها في حالة سعي أي منظمة نحو النجاح والتميز، نظرا لقيامها على أسس ومبادئ تتضمن الالتزام والحرص والعمل وهذا ما يكسب الفرد العامل الرغبة في الإبداع والابتكار، ويستثير فيه قوة العزيمة والإرادة القوية على العمل بحزم وبالتالي يصبح قادر وحريص على الالتزام بأداء مهامه بكل جدارة، واحترامه مواعيد العمل والقوانين داخل المنظمة.

ولا تعتمد عملية الالتزام في الإدارة اليابانية في النموذج الياباني على الرقابة المباشرة للعامل فقط بل تحرص على مبدأ الرقابة الجماعية والذاتية للعامل في حد ذاته⁽¹⁾.

(1) - صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2004، ص105.

وهذا يعني أن الإدارة اليابانية ترسخ مبدأ الرقابة الذاتية لدى عمالها لبلورة وتعزيز الانتماء والثقة والالتزام بالمعايير المتفق عليها، وهذا يزيد في إحساس الأفراد بأنهم جزء من التنظيم وأن أهميتهم كبيرة في استمرار وبقاء المنظمة.

9-2- الرضا المهني من منطلقات فريدريك هزربرغ (نظرية العاملين):

اقترح فريدريك نظرية العاملين حين ميز بين مجموعتين من العوامل المفسرة للدوافع، حيث يرى بأن الرضا واللا رضا يؤثران بطرق مستقلة في السلوك، وهذا لأن عكس الرضا ليس عدم الرضا وإنما غياب الرضا، وعليه فمن المحتمل جدا حسب نظرية العاملين المقترحة من طرف فريدريك أن يكون العامل راضيا ولا راضي في عمله.

ومن عوامل الرضا عند العامل:

- الحاجة إلى التقدير.

- الحاجة إلى المسؤولية والاستقلالية.

- أهمية العمل في حد ذاته.

- الحاجة إلى الإنجاز وفهم العامل لدوره وأهميته.

تصبح هذه العوامل أساس الرضا عن العمل إذا تم إشباعها⁽¹⁾.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نقول أن فريدريك هزربرغ قد اهتم بالرضا المهني للعامل من خلال الدوافع والعوامل التي تؤثر في سلوك العامل وهي عوامل الرضا واللا رضا. حيث إذا ما تم إشباع عوامل الرضا تم تحقيق الرضا المهني لدى العامل، ومن خلاله تحقيق التوافق المهني بالمؤسسة.

كما اهتم فريدريك برضا العامل من خلال إثراء العمل بتوسيع المهام وإثرائها، ويؤدي تطبيق هذه الطرق إلى رضا أكبر لدى العمال من دون أن يؤثر في إنتاجيتهم.

(1)- عبد الكريم بوحفص: تطور الفكري التنظيمي الرواد والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص92.

كما توصل فريدريك على أن العوامل التي تحقق الرضا لها علاقة مباشرة بطبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد، أما عوامل اللا رضا فترتبط ببيئة العمل.

9-3- الاستغراق الوظيفي من منطلقات الأنسنة:

يعود مصطلح الاستغراق الوظيفي إلى وقت مبكر في بداية سنة 1921 في الدراسات التي أجريت على معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد كانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح يصف شعور تمسك العامل عاطفيا بالمنظمة، حيث أعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح الاستغراق الوظيفي، ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدين لاستثمار جهودهم كاملة لصالح المنظمة.

فقد أجريت دراسة في مصنع أعمال "هاوثورن" وهو مصنع الكهرباء الغربي في ضواحي مدينة شيكاغو ما بين (1932-1984) لمعرفة فيما إذا أصبح العمال أكثر إنتاجية في مستويات الإضاءة العالية أو المنخفضة، وبعد إجراء الدراسة خرجت بأن الزيادة في الإنتاجية كانت بسبب التأثير التحفيزي للفائدة التي يتم عرضها للعمال، وأصبح مفهوم الاستغراق الوظيفي موضوعا للمناقشة في دوائر الشركات لعدة سنوات، فقد سيطر على اهتمام الجميع -العاملين وأرباب العمل- ولك واحد منهم لديه طريقة مختلفة للنظر إليه، وإدراك كلاهما أهمية هذا المفهوم.

عرف بالاك (Pallack 1997) الاستغراق الوظيفي بأنه الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله، فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتما بالعمل المرتبط به، وهذا ما أثبتته دراسات هاوتورن بأن العمال لا يقدمون على العمل من أجل رغبتهم الملحة في الحصول على المزيد من المال فقط. وإنما يتحدد اتجاههم وسلوكهم وانتاجيتهم عن طريق العلاقات الاجتماعية المتبادلة بينهم والتي تزيد من إحساسهم بمشاعر السعادة والرضا المهني والتقدير العالي للذات⁽¹⁾.

(1)- الفضيل، رتيمي، رتيمي، أسماء: عقلنة المنظمة و نظريات التنظيم، المجلة الأكاديمية في العلوم والدراسات الاجتماعية والإنسانية، 2012، ص14.

خلاصة:

اتضح من خلال هذا الفصل أن التوافق المهني عملية ديناميكية مستمرة، تستلزم التوفيق بين قدرات الفرد وحاجاته الخاصة، وكذلك متطلباته المادية والنفسية والاجتماعية للبيئة المحيطة. فللفرد دوافع يسعى لإشباعها، ونتيجة لصراع الدوافع يتعرض إلى حالات من التوتر والإحباط كعوامل ديناميكية لها تأثير على عملية التوافق، والتي تكمن في مدى قدرة الفرد على إحداث التوازن بين الإشباع للحاجات المختلفة وامكانيات الفرد الحقيقية في ظل معايير الوسط الذي يعيش فيه، فكلما توفرت الشروط والظروف والعوامل المساعدة تحقق أكبر قدر من التوافق المهني.

الفصل الرابع:

المقاربة المنهجية للدراسة

الميدانية

1- التعريف بميدان الدراسة:

أنشئت مديرية الخدمات الجامعية بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 24 ديسمبر 2005 المتمم للقرار الوزاري المشترك الصادر في 22 ديسمبر 2004، حيث أنشئت هذه المديرية على المستوى الوطني، ولقد بدأت مديرية الخدمات الجامعية لجامعة المسيلة نشاطها الإداري والخدمي ابتداء من 01 جويلية 2005، وكانت تشرف على 6 إقامات جامعية، ومع تزايد عدد الطلبة ازداد عدد الإقامات إلى 11 إقامة جامعية، حيث تم انشاء هذه المؤسسة وفق التطورات الحاصلة في قطاع الخدمات الجامعية، وتوسى هاته الإدارة إلى التقرب من الطالب وتلبية حاجاته الضرورية والنظر إلى كامل انشغالاته⁽¹⁾.

2- مجالات الدراسة:

تمثل مجالات الدراسة إحدى الخطوات المنهجية الأساسية لأي بحث علمي حيث نهدف من خلالها إلى التعمق والفهم لحيثيات الواقع التنظيمي محل الدراسة البحثية كمرحلة منهجية تكشف في ظل المجال المكاني والزمني والبشري عن المحركات المسطرة التي تسير أهداف الدراسة.

2-1- المجال المكاني: دعت الإجراءات المنهجية وطبيعة الموضوع وأهدافه وخصائص النطاق

الجغرافي وطبيعة مجتمع البحث كمعطيات بحثية إلى إجراء الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة، حيث تقع بجانب جامعة المسيلة وتحديدا في حي 500 مسكن، يحدها من الجهة الشمالية إقامة حسوني رمضان، ومن الجهة الغربية الإقامة الجامعية بن بولعيد أما من الجهة الشرقية فكلية الحقوق والجنوبية حي سوناتيكس.

(1)- المصدر: قسم المواد البشرية لمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة.

2-2- المجال الزمني: يتضمن المجال الزمني في دلالاته المنهجية وخطواته المرحلية الفترة

الزمنية التي يتم فيها القيام بالدراسة الميدانية، حيث دام كل من البحث الميداني الاستطلاعي، وملء الاستمارات النهائية،

وإجراء المقابلة مدة شهر تقريبا، وذلك ابتداء من 2019/04/15 إلى غاية 2019/05/15 موزع

على فترتين:

الفترة الأولى: خصصت للدراسة الاستطلاعية والتعرف على أقسام المديرية ومختلف المصالح التابعة لها، وكذلك الاتصال برئيس قسم الموارد البشرية، والتعرف على الشكل الداخلي والظروف الفيزيائية.

الفترة الثانية: خصصت هذه الفترة لإجراء المقابلة الحرة مع رئيس قسم الموارد البشرية بالإضافة إلى توزيع الاستمارات على المبحوثين، حيث قاموا بملئها وإرجاعها في نفس اليوم.

2-3- المجال البشري: يشتمل موضوع الدراسة 41 عامل من كلا الجنسين، يعملون بمقر مديرية

الخدمات الجامعية، ويشملون مجموعة من الفئات والأسلاك الإدارية مقسمة وموزعة على مختلف أقسام المديرية على النحو التالي:

- أمانة المديرية وتحتوي على 05 موظفين.

- قسم المنح يحتوي على 09 موظفين.

- قسم الموارد البشرية ويضم 06 موظفين.

- قسم المالية والصفقات العمومية يضم 11 موظفا.

- قسم المراقبة والتنسيق يضم 07 موظفين.

- موظفي الإعلام الآلي 03 عمال.

3- المنهج المستخدم في الدراسة:

لو طرحنا أسئلة في العلم بمساعدة الاستدلال العلمي من أجل ملاحظة أفضل، هذا لا يعني أننا

نقوم بذلك وفق مسعى غير واضح. بل يتم ذلك منهج محدد بمجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة

المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة. إن المنهج في العلم مسألة جوهرية كما أن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج⁽¹⁾.

وانطلاقاً من الممارسات المنهجية المعتمدة في البحوث الحالية، وفي ظل أبعاد ومؤشرات الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع العيني بما يخدم موضوع الدراسة من حيث الحجم وعلاقتها مع ظواهر أخرى، والوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره في ظل طبيعة الدراسة والاهداف التي تسعى إليها والمتمثلة في إبراز العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني داخل السياق التنظيمي.

4- أدوات جمع البيانات:

انطلاقاً من الإجراءات المنهجية التي تفرض بأنه لبلوغ المصدقية والدقة في البحوث العلمية، يجب بناء أدوات خاصة بالبحث العلمي تساهم في جمع المعطيات والبيانات حول الموضوع المعالج، وانطلاقاً من هذه الترسيمية لقد وظفت هذه الدراسة أداة الملاحظة ودليل المقابلة الحرة واستمارة الاستبيان.

4-1- الملاحظة: يعرف رشيد زرواتي الملاحظة البسيطة بأنها: "هي التي تحتوي على صيغة بسيطة من الملاحظة، وفيها يلاحظ الباحث الظواهر والوقائع كما تجري تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون أن تضبط أو تسلط عليها بعض الشروط العلمية، وغالباً ما يستخدم هذا النوع من الملاحظة في البحوث الاستطلاعية والاستكشافية"⁽²⁾.

تمثل الملاحظة أداة مساعدة ومدعمة لإجابات المبحوثين، وتتم بطريقة مباشرة رغم أنها تعكس وجهة نظر الباحث إلى حد ما، إلا أنها تمكننا من أخذ صورة حية للظاهرة، وفيها يلاحظ الباحث الظواهر والوقائع كما تجري تلقائياً في ظروفها الطبيعية.

(1)- موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، "1، دار القصبية، الجزائر، 2006، ص36.

(2)- رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2007، ص261.

وتمت الملاحظة البسيطة في دراستنا الحالية من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها، حيث تمكننا من ملاحظة ملامح بيئة العمل الفيزيائية وطرق الاتصال بين العمال، وكل ما يستحق الملاحظة انطلاقاً من إشكالية الدراسة وأبعادها ومؤشراتها.

4-2- دليل المقابلة: المقابلة هي: "عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة من

الأشخاص تطرح من خلالها أسئلة ليتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة"⁽¹⁾.

ولقد تم استخدام أداة المقابلة كأداة فعالة لقدرته على الغوص في جزئيات الموضوع، حيث تضمنت أسئلة مختلفة حول أبعاد الموضوع، وكانت المقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية يوم: 2019/05/14، من الساعة 14:30 إلى الساعة 15:00.

4-3- استمارة الاستبيان: تعتبر الاستمارة التي تعرف في شكلها الأكثر شيوعاً بسبر الآراء، وهي

تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً. هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية لكشف العلاقات الإحصائية وإقامة مقارنات كمية.

إن الاستمارة هي الوسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها⁽²⁾.

إن الغرض المنهجي من تطبيق استمارة الاستبيان وهو الوقوف على فهم معمق ومتكامل لواقع بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العامل، تم تطبيق استمارة استبيان تضمنت 36 سؤالاً موجهة إلى 41 موظف، حيث استرجعت 40 استمارة وتم ضياع استمارة واحدة.

بنيت الاستمارة على مجموعة من المحاور تسير متغيرات الدراسة وهي كالتالي:

(1) - منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص96.

(2) - موريس أنجرس: مرجع سابق، ص204.

- المحور الأول: تضمن بيانات متعلقة بالخلفية الاجتماعية والاقتصادية، وتتعلق بالخصائص المهنية للفئة الفاعلة (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى العلمي، الوضع المهني).
- المحور الثاني: خصص للمتغير المستقل -بيئة العمل الداخلية- فقد تم تبوؤه إلى ثلاثة محاور فرعية كل محور يضم أسئلة مغلقة وسؤال مفتوح.
- المحور الثالث: خصص للمتغير التابع -التوافق المهني- وبوب إلى ثلاثة فروع تضم أسئلة مغلقة ومفتوحة.

5- أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه:

- تمثل المعاينة لمجتمع البحث في حيزها المنهجي مجموعة من العمليات التي تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المقصود، فهي توضح كيفية انتقاء الحيز البشري الذي سيخضع للدراسة. ونظرا لطبيعة الدراسة وأهدافها ومنهجها المعتمد تم استخدام العينة العشوائية البسيطة التي تتطلب حصر كامل للعناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي والتي تم بحثها من خلال أسلوب المسح الشامل، وذلك لصغر حجم عينة البحث، ويمكن توضيح مبررات هذا الاختيار كالتالي:
- لأنها تعد آلية منهجية ضرورية في البحوث والدراسات الأكاديمية.
 - تساعد الباحث في الوصول إلى الحقائق المنشودة.
 - لأنها تتوافق مع طبيعة موضوع الدراسة.
 - تساهم في وضوح الرؤية لدى الباحث حول واقع الدراسة.

6- التحليل الإحصائي:

- ولقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات في هذه الدراسة، حيث تم ترميز الاستمارة إدخالها إلى البرنامج، ثم إدخال البيانات التي تم جمعها من خلال الاستمارة، بعدها تم حساب معاملات الارتباط فاي وكرامر بين المتغيرات المستقلة والتابعة وفقا للفرضيات التي تم صياغتها، وذلك من أجل التحقق منها.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة

النتائج

1- عرض وتحليل النتائج:

1-1- عرض وتحليل نتائج البيانات العامة:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع مفردات البحث حسب الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
60%	24	ذكر
40%	16	أنثى
100%	40	المجموع

- من خلال ما تقدم في الجدول أعلاه من بيانات ومعطيات كمية، تبين أن نسبة 60% من مفردات العينة البحثية المدروسة هي فئة الذكور، وهي تمثل أغلبية مفردات البحث، وفي المقابل نجد نسبة 40% من مفردات البحث هي فئة الإناث، وهذا ما يقره الواقع في تحليل الخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع الجزائري، فنجد أن غالبية العمال في القطاع الإداري هم من فئة الذكور وهذا يعود لخصائص وطبيعة بيئة العمل الداخلية والثقافة الخاصة بالمجتمع الجزائري، حيث أن فئة الإناث لا تحتل مكانة كبيرة في القطاع الإداري مقارنة بالقطاعات الأخرى كالصحة والتعليم، وهذا ما يدخل في إطار تحليل الخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع الجزائري في فترة الستينيات والسبعينيات التي تقلل من مشاركة المرأة في ميدان العمل⁽¹⁾ من جهة.

ومن جهة أخرى بالملاحظة البسيطة نجد أن أغلب المصالح والأقسام تشغلها فئة الذكور أكثر من الإناث، وهذا يعود لطبيعة العمل الذي يفرض نوع من أسلوب القيادة للرجل عن المرأة، رغم أن ظروف العمل لا تتطلب جهد عضلي عالي لتأدية المهام الإدارية داخل المؤسسة.

(1)- بلوم اسمهان: نسق السلطة التنظيمية وعلاقته بالوظائف التنفيذية لنسق تسيير الموارد البشرية، دراسة مقارنة لمؤسستين عامة وخاصة، لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012، ص199.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع مفردات البحث حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
20%	8	30-20
42.5%	17	40-31
27.5%	11	50-41
10%	4	51 فما أكثر
100%	40	المجموع

- تطبيقاً للقواعد المنهجية المعتمدة في الدراسات البحثية لتحليل البيانات الكمية، ومن خلال ما تقدم في الجدول أعلاه من بيانات ومعطيات كمية أن الفئة العمرية (31-40) هي الأكثر تمثيلاً لعين البحث، حيث تقدر بنسبة 42.5% ثم تليها الفئة العمرية (41-50) والتي تقدر بنسبة 27.5% ثم الفئة العمرية (20-30) والتي تقدر بنسبة 20%، ثم نجد الفئة العمرية (51 فما فوق) والتي تقدر بنسبة 10%.

ومن خلال هذه المعطيات الكمية يمكن تفسير أن عنصر الشباب يمثل النسبة الأهم بالمؤسسة، وهذا يعود لطبيعة العمل الإداري الذي يركز على فئة الشباب في تسيير مصالح وشؤون المؤسسة، وهذا ما يزيد في فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها من خلال وجود موظفين يمكنهم التأقلم مع بيئة العمل الداخلية للمنظمة ويعود لقدرة هاته الفئة على تحقيق توافق مهني مع البيئة الداخلية للمؤسسة.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع مفردات البحث حسب الحالة الاجتماعية:

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
27,5%	11	أعزب/عزباء
72,5%	29	متزوج(ة)
0%	0	مطلق(ة)
0%	0	أرمل(ة)
100%	40	المجموع

- يلاحظ من الجدول (03) أن توزيع الباحثين بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية كان كالتالي: نسبة 72.5% متزوجين، و27.5% عزاب، وتفسر نسبة المتزوجين المرتفعة على وجود استقرار لدى العمال في المؤسسة، ويعكس اهتمام المؤسسة بالجانب المادي (الأجر) مما يؤدي إلى تحسن في المستوى المعيشي لهم.

كذلك من خلال منح العمال العلاوات كل فصل، وإعطاء منح مالية في بعض المناسبات خلال العام من طرف مكتب الخدمات الاجتماعية للعمال، هذا ما يجسد نوع من الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي للعامل في المؤسسة⁽¹⁾.

الجدول رقم (04) يوضح توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
7,5%	3	متوسط
47,5%	19	ثانوي
45%	18	جامعي
100%	40	المجموع

- يلعب متغير المستوى التعليمي دورا هاما في تجسيد صور التوافق المهني للعامل داخل المؤسسة. ومن خلال المعطيات الكمية الموجودة في الجدول نلاحظ أن 47.5% من مجموع الباحثين لديهم مستوى التعليم الثانوي، ثم تليها نسبة 45.5% من مجموع الباحثين لديهم مستوى التعليم الجامعي، ثم تليها نسبة 7.5% من مجموع الباحثين لديهم مستوى التعليم المتوسط. ويعود هذا التفاوت لاعتماد المؤسسة على نشاط إداري موزع حسب طبيعة المسؤولية، من رؤساء مصالح وأقسام ذوي مستوى جامعي، وعمال إداريين وتقنيين ذوي مستوى ثانوي، وبقية العمال موزعين على أعمال الحراسة والأمن.

(1) - مقابلة مع مسؤول قسم الموارد البشرية يوم: 2019/05/15، التوقيت: 14:30-15:00.

ومن خلال هذه النتائج نجد أن المؤسسة تحتوي على عمال ذوي مستوى جامعي يشكلون تقريبا نصف مجتمع الدراسة، وهذا المستوى التعليمي يكرس وجود توافق مهني للعمال من خلال نشاط المؤسسة الإداري الذي يعتمد على موظفين مؤهلين يعملون على تسيير مصالح وأقسام المؤسسة.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع مفردات البحث حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
5-1	14	35%
10-6	14	35%
15-11	4	10%
20-16 سنة	6	15%
أكثر من 20 سنة	2	5%
المجموع	40	100%

- من خلال النسب المئوية الموجودة في الجدول أعلاه نلاحظ ان أعلى نسبة للأقدمية سجلت في الفئتين من (5-1) و (10-6) سنة خبرة أي بنسبة 35% و 35% على التوالي، ثم نسبة 10% لفئة (20-16) سنة، ثم نسبة 10% لفئة (15-11) سنة، ثم في الأخير نسبة 5% لفئة (أكثر من 20 سنة خبرة).

إن الفترة التي يقضيها العامل داخل المؤسسة ذات علاقة وصلة قوية بالالتزام واستغراقه وظيفيا، ورضاه مهنيا، وهذا ما يجسد توافقا مهنيا يبلور في رغبة العامل وشعوره بالبقاء في المؤسسة، وهذا ما نشاهده في الجدول أعلاه، فنصف مجتمع البحث لديهم أقدمية مقبولة داخل المؤسسة. لقد اهتم "روبرت ميرتون" بمعالجة العلاقة بين البيروقراطية والشخصية، وذهب إلى أن الفرد العامل داخل المؤسسة يشهد عملية تنشئة اجتماعية داخل التنظيمات البيروقراطية تضي على شخصيته أبعاد جديدة مثل الالتزام المطلق بالنظام والانتظام والاستقرار داخل المنظمة⁽¹⁾.

(1) - محمد علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1985، ص104.

ومن خلال نظرة ميرتون نجد أن الأقدمية للعامل داخل المنظمة مرتبطة ببيئة العمل الداخلية التي تعطي له تنشئة اجتماعية تجعله مرتبط بالمؤسسة، وهذا ما يجسد توافقه مهنياً مع المنظمة من خلال ابعاد الالتزام والاستقرار وغيرها.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (06) يوضح توزيع المبحوثين حسب تقديم الرئيس للنصائح والوصول في الوقت الرسمي

للعمل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 21		
				لا	نعم	
غير دال	4910.	0.109				
			34	7	27	س8 نعم
			6	2	4	لا
			40	9	31	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (06) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فرداً على السؤالين رقم (8 و 21) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت -0.491، أي لا يوجد ارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما نجده في المؤسسات الجزائرية غياب ميكانيزمات القيادة التي تلعب دور هاماً في تقديم نصائح للعمال وتأثير علي أداءهم في العمل داخل المؤسسة وسلوك الفاعل الجزائري التي تمنعه علي الاحترام الوقت المخصص للعمل من خلال الرواسب السوسيو ثقافية سائدة في المجتمع الجزائري الذي مر بحقبة الاستعمار الفرنسي الذي عمل علي تدمير قيم وهذا ما أكده تالكوت بارسونز حول قيم معيارية التي تحافظ علي الإستمرارية وديمومة المؤسسة⁽¹⁾.

(1) - محمد عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، 2008، ص139.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع المبحوثين حسب تقديم الرئيس للنصائح والحرص على إنهاء العمل

في الوقت المحدد

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 23			
				لا	نعم		
غير دال	7380.	0.053					
			34	4	30	نعم	س 8
			6	1	5	لا	
			40	5	35		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (07) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (8 و 23) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.053 وهو إرتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا وما يكشفه الواقع التنظيمي في المؤسسة الجزائرية تتصل الفاعل الجزائري عن تقديس العمل والرغبة في إتمامه وهذا راجع انعدام القيادة المستنيرة لتقديم النصائح حول أخطاء العمل لتجنب الوقوع في مشاكل العمل واما نجد عدم إنهاء العمل من خلال ثقافة التي يملكها العامل الجزائري ومما تتجم عنها آثار سلبية في المؤسسة وهذا ما أكده إميل دوركايم حول قيم ودورها في حفاظ علي المؤسسة

الجدول رقم (08) يوضح توزيع المبحوثين حسب تقديم الرئيس للنصائح والالتزام بالقواعد والقوانين

المنظمة للعمل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 24			
				لا	نعم		
غير دال	0.926	-					
		0.015	34	12	22	نعم	س 8
			6	2	4	لا	
			40	14	26		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (8و24) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.015- وهو إرتباط غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما نجده في الواقع المؤسساتي جمود القوانين والتعليمات مما يؤدي إلي إنسداد تواصل الاجتماعي بين القيادة ليست مرنة والعمال في المؤسسة مما نجم عن ثقافة سلبية من طرف القائد الاداري والعامل وهذا ما أكده محمد أبو فرحة حول القيادة⁽¹⁾.

الجدول رقم (09) يوضح توزيع المبحوثين حسب النمط القيادي المطبق والحرص على الوصول في

الوقت

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 21			
				لا	نعم		
غير دال	5830.	-	19	5	14	نعم	س9
				21	17		
				40	9	31	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (9 و 21) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.087- وهو ارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما يكشفه الواقع التنظيمي حول النمط القيادة المكرسة في المؤسسة العمومية مما تعمل علي تكريس ديكتاتورية التي تؤدي إلي عدم تقديم النصائح للعمال حول تقادي أخطاء ناجمة عن العمل كل المؤسسات ليست لها منظومة المتكاملة حول دور القيادة وثقافة المجتمع.

(1)- محمد أبو فرحة: القيادة، ط1، مؤسسة البداية، مصر، 2016، ص33.

الجدول رقم (10) يوضح توزيع المبحوثين حسب النمط القيادي المطبق والحرص على إنهاء العمل

في الوقت

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 23			
				لا	نعم		
غير دال	1880.	0.208					
			19	1	18	نعم	س 9
			21	4	17	لا	
			40	5	35		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (9 و 23) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت -0.034 وهو إرتباط غير دال

إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع

في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما نجده في الواقع التنظيمي تجسده المؤسسة الجزائرية في تفعيل نمط

القيادي الذي يعمل على جمود أفكار عدم التوصيل ثقافة إيجابية والتزامهم على إنهاء العمل في وقت

المحدد.

الجدول رقم (11) يوضح توزيع المبحوثين حسب النمط القيادي المطبق والالتزام بالقواعد والقوانين

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 24			
				لا	نعم		
غير دال	6660.	0.068					
			19	6	13	نعم	س 9
			21	8	13	لا	
			40	14	26		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (9 و 24) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.068 وهو ارتباط غير دال

إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع

في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما نجده في الواقع التنظيمي غياب دور القيادة الذي يلعب في تكريس انعدام

تفاعل الإجتماعي لدي مدير والعمال وهذا راجع لثقافة السلبية التي تعمل تفعيل علي ظاهرة إتيكالية مما يعود علي عدم إستقرار وتماسك المؤسسة من خلال سلوك القيادي المنتهج لتعزيز الإلتزام المعياري تجاه العمال.

حيث نجد أن عملية الإلتزام في الإدارة اليابانية في النموذج الياباني لا تعتمد على الرقابة المباشرة للعامل فقط بل تحرص على مبدأ الرقابة الجماعية والذاتية للعامل في حد ذاته⁽¹⁾، وهذا ما نجده غائبا في أغلب المؤسسات الجزائرية.

الجدول رقم (12) يوضح توزيع المبحوثين حسب العلاقة بالرئيس والحرص على الوصول في الوقت

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 21		علاقة عمل	س 10
				لا	نعم		
غير	7110.	-					
دال		590.0	34	8	26	علاقة صداقة	
			6	1	5		
			40	9	31	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (10 و 21) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت -0.059 أي لا يوجد إرتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا يعود إلي الواقع المعاش داخل المؤسسة الجزائرية عدم وجود آليات لتعزيز علاقة الاجتماعية بين نمط القيادي والعمال وذلك مما أدى إلى إنخفاض حركية العمل وعدم انسجامهم وتوافقهم مع العمل. واما الحرص على الوصول في الوقت الرسمي للعمل ومن خلال التحليلات الكيفية وما صرحه رئيس قسم الموارد البشرية حول احترام الوقت نجد انه توجد اجراءات تنظيمية مثل بطاقة الحضور اليومي والتقويم السنوي مما يعزز انضباط العمال اتجاه العمل⁽²⁾.

(1) - صبحي جبر العتيبي: مرجع سابق، ص 105.

(2) - مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية بمديرية الخدمات الجامعية، يوم: 2019/05/15، التوقيت: 14:30-15:00.

وهذا ما أثبتته دراسات هاوتورن بأن العمال لا يقدمون على العمل من أجل رغبتهم الملحة في الحصول على المزيد من المال فقط. وإنما يتحدد اتجاههم وسلوكهم ونتاجيتهم عن طريق العلاقات الاجتماعية المتبادلة بينهم والتي تزيد من إحساسهم بمشاعر السعادة والرضا المهني والتقدير العالي للذات(1).

الجدول رقم (13) يوضح توزيع المبحوثين حسب العلاقة بالرئيس والحرص على إنهاء العمل في

الوقت

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 23		علاقة عمل	س 10
				لا	نعم		
غير دال	0.738	0.053	34	4	30	علاقة صداقة	
			6	1	5		
			40	5	35		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (10 و 23) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.053 وهو ارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما نجده في الواقع التنظيمي أن ضعف العلاقة بين الرئيس والعامل تجعل التوتر قائم في العمل، وعدم إنهاء العمل المنوط به راجع إلى نمط القيادة المكروسة داخل المؤسسة لذلك عدم الوجود تناغم بين القيادي والعمال الذي يكون من خلال المرونة والصداقة والتحفيز المعنوي في العمل كما أكدته إلتون مايو في دور توفير المناخ الملائم للعمل.

إن من مبادئ الإدارة اليابانية الالتزام والحرص على الوقت والعمل، مما يرسخ للعمال الالتزام بالمواعيد والقوانين، وهذا ما نجده غائبا في بعض المؤسسات الجزائرية.

(1) - الفضيل، رتيمي، رتيمي، أسماء: مرجع سابق، ص14.

الجدول رقم (14) يوضح توزيع المبحوثين حسب العلاقة بالرئيس والالتزام بالقواعد والقوانين

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 24		علاقة عمل	س 10
				لا	نعم		
غير دال	3070.	-					
		1610.	34	13	21		
			6	1	5	علاقة صداقة	
			40	14	26	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (10 و 24) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت -0.16 وهو إرتباط غير دال

إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع

في الخطأ بنسبة 5%. وهذا ما يعود على الواقع المؤسسي غياب مكاميزمات فعالة حول علاقة جيدة

بين رئيسك ولانعدام قنوات الاتصال التي تجعل هناك علاقة جيدة وإلتزام بقوانين والتعليمات في العمل.

حيث يرى حمدي ياسين أن من استراتيجيات التوافق النفي المهني تعتمد على خلق الانسجام بين

العامل وعمله، وذلك يتم من خلال الاعتبارات التالية:

- أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين قائمة على الاحترام المتبادل والود والوفاء.
- عدم تنفيذ لوائح وقوانين المؤسسة تنفيذا حرفيا، وإنما لابد من تلمس روح هذه القوانين والعمل من

خلالها، فمرونة تطبيق اللوائح مطلوبة⁽¹⁾.

هذه الاعتبارات نجدها غائبة أحيانا في بعض مؤسساتنا الجزائرية.

(1) - حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق، ص 226.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (15) يوضح توزيع المبحوثين حسب مناسبة ساعات العمل مع الوظيفة والمؤهلات

العلمية

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 28			
				لا	نعم		
غير دال	4770.	0.112					
			33	14	19	نعم	س 12
			7	4	3	لا	
			40	18	22		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (12 و 28) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.112 وهو إرتباط غير

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال

الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

هذا ما نجده في واقع المؤسسات الجزائرية اليوم أن أغلب الإدارات تعمل على مطابقة الوظيفة مع

المؤهلات العلمية، وهذا من أجل تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق توافق مهني للعامل وشعوره بالرضا عن

العمل، وهذا من خلال امتلاكه للمؤهلات والمعارف التي تمكنه من أداء وظيفته بطريقة جيدة.

وهذا ما أكده بارسونز "أن هناك متطلبات وظيفية تتحكم في بقاء النسق واستقراره، ذكر منها

عنصر المواءمة وهذا العنصر يتطلب ضمان الحصول على المهارات الضرورية للوظيفة وما يتطلبه من

موارد بشرية كانت أو مادية"⁽¹⁾.

أما مناسبة ساعات العمل مع الظروف الخاصة، نجد أن العمال تتناسبهم، وهذا يعود إلى أحد

الآليات التي تعتمدها المؤسسة التي تعطي للعامل حق الغياب والعذر في حالة وقوع ظرف خاص، مع

(1)- قجة رضا: النظرية الوظيفية البنائية، مقياس نظريات علم الاجتماع، السنة الثانية ماستر تنظيم وعمل، قسم علم

الاجتماع، جامعة المسيلة، 2017.

تقديم تبرير قانوني لهذا الظرف⁽¹⁾، كل هذا يدخل ضمن أحد المحكات التي تم تضمينها لتحقيق الرضا المهني للعامل داخل المؤسسة.

كما توصل فريدريك على أن العوامل التي تحقق الرضا لها علاقة مباشرة بطبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد.

الجدول رقم (16) يوضح توزيع المبحوثين حسب مناسبة ساعات العمل والرضا عن القواعد والقوانين

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 29			
				لا	نعم	نعم	لا
غير دال	5910.	0850.					
			33	20	13	نعم	س 12
			7	5	2	لا	
			40	25	15		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (12 و 29) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.85 وهو إرتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

هذا ما يكشفه الواقع التنظيمي من خلال الرضا عن القواعد والقوانين المعمول بها داخل

المؤسسة، نجد أن أغلب العمال غير راضين عن القواعد والقوانين المعمول بها داخل المؤسسة، وهذا ما يعكس عدم رضاهم مهنيا، فربما يعود إلى قوانين تخص الترقية أو الأجر أو التقاعد، او قواعد تخص

الترخيص للعامل بالدراسة ووقت الدراسة، كل هذا لا يحقق ويحد من الرضا المهني للعامل ويقلل من

الابداع في العمل والتفاني فيه، ومن تطوير مهاراته الوظيفية، وهذا يصب في عدم مناسبة ساعات العمل مع القواعد والقوانين المعمول بها فيما يخص ساعات الدراسة للعامل وغيرها.

(1) -مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية بمديرية الخدمات الجامعية، يوم: 2019/05/15، التوقيت: 14:30-15:00.

وهذا يعبر عن عدم الرضا عن قوانين الوظيف العمومي للإدارة، وهذا ما أقرته نتائج المقابلة بأن

العمال تم التعامل معه وفقا لقوانين وقواعد الوظيف العمومي للإدارة ولا يمكن الخروج عما ينص عليه

القانون داخل المؤسسة⁽¹⁾.

الجدول رقم (17) يوضح توزيع المبحوثين حسب مناسبة الأجر الذي يتقاضاه مع المجهود في العمل.

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 27			
				لا	نعم	نعم	لا
غير دال	4390.	0.122					
			11	7	4	نعم	س 13
			29	22	7	لا	
			40	29	11		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (13 و 27) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.122 وهو إرتباط غير

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال

الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

يكشف الواقع التنظيمي للأجر والجهد المبذول أن أغلب العمال غير راضين عن الأجر الذي

يتقاضونه مع الجهد المبذول في العمل، وهذا ما يجعلهم لا يرغبون في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف

المؤسسة، أي أنهم يعملون في حدود ما يطلب منهم بهدف المحافظة على الوظيفة.

ويعود عدم الرضا عن الأجر إلى القوانين التي يصدرها الوظيف العمومي والتي تحد من الزيادة

في الأجر دون مراعاة المجهود المبذول للعامل داخل المؤسسة.

أما الدخل الذي يتقاضاه العامل لسد احتياجاته فقد عبر أغلب العمال أن الأجر غير كاف لتحقيق

مستوى معيشي أفضل.

(1) - مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية بمديرية الخدمات الجامعية، يوم: 2019/05/15، التوقيت: 14:30-15:00.

وهذا ما أشار إليه "أبراهام ماسلو" في هرم الحاجات، قوامه أن "الفرد العامل كإنسان له غرائز

تدفعه وتوجهه حسب الحاجة إلى تحقيقها وكلما تم إشباعها توجه إلى مطلب آخر بغرض تحقيقه". وهذا

ما يدل على أن درجة الرضا لدى العمال ضعيفة مما يعكس عدم توافقتهم مع العمل بشكل جيد.

ولقد نظر "غانت هنري" إلى الإدارة كوظيفة اجتماعية يمكن بواسطتها رفع مستوى المعيشة عن

طريق التنمية، كما أكد على المكافأة على قدر الجهد لتعويض العمال⁽¹⁾.

الجدول رقم (18) يوضح توزيع المبحوثين حسب مناسبة الدخل الذي يتقاضاه مع الوظيفة والمؤهلات

العلمية

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 28			
				لا	نعم	نعم	لا
غير دال	9720.	-0.006					
			11	5	6	نعم	س 13
			29	13	16	لا	
			40	18	22		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (13 و 28) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت -0.006 وهو إرتباط غير

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال

الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال ما يبرزه الواقع الميداني للدراسة نجد أن المؤسسة تحرص على توزيع العمال حسب

التخصص والمؤهل العلمي، وهذا دائماً وفق قوانين الوظيفة العمومي الذي يكرس مبدأ مطابقة الشهادة

العلمية مع الوظيفة المناسبة لها، كذلك الاعتماد على عامل الخبرة والأقدمية في العمل وهذا ما يسبب

(1)- رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والأعمال، ط1، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004، ص43.

وجود صاحب مؤهل علمي عالي لا يتوافق مع الوظيفة المشغولة، يوجد هذا غالبا في الإدارة العمومية وبالأخص الأسلاك المشتركة.

كما يعتبر الدخل الذي يتقاضاه العامل من أهم العناصر التي ترفع من دافعيته، فهو المقابل المادي الذي يتقاضاه مقابل الأعمال المؤداة، كما أنه عامل إيجابي لتحقيق الرضا المهني للعامل بحيث يعتبر حافز مادي يشجع العاملين على أداء مهامهم، وحسب ما أشارت إليه نظرية الإدارة العلمية والتي أسمته بالأسلوب التحفيزي الذي يقوم على منح الحوافز المادية (كرفع الأجور والمكافئات والعلاوات،...) ما يؤدي إلى تمسكهم بالعمل، ويولد استقرار ورضا عن العمل. هذا ما يقره الواقع حول عدم كفاية الدخل الممنوح لهم حسب الوظيفة، حيث تقترح نظرية أنتوني غندير بأن "الموظف البيروقراطي شخصية إنسانية لها هيكل متشابه من الأهداف التي تطمح إلى تحقيقها من خلال عملها في التنظيم"⁽¹⁾.

الجدول رقم (19) يبيّن أجر العامل الشهري مع مدى رضاه عن القواعد والقوانين المعمول بها

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 29		س 13	نعم	لا
				نعم	لا			
غير	5220.	1010.						
دال			11	6	5	نعم		
			29	19	10	لا		
			40	25	15			الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (19) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (13 و 29) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.101 وهو إرتباط غير

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال

الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

(1)- رعد حسن الصرن: المرجع السابق، ص58.

من خلال الدراسة البحثية وما يكشفه الواقع التنظيمي أن الرضا عن القواعد والقوانين المعمول بها في المؤسسة ضعيف نوعاً ما، لأن هذه الأنظمة والقواعد إن تميزت بالجمود والروتينية فإنها تقف كحاجز أمام تحقيق متطلبات الابداع وتحسين المستوى المعيشي للعامل، ومن خلال ما أقره رئيس قسم الموارد البشرية "أن اختلاف في القوانين والقواعد التي تخص الدخل الذي يتقاضاه العامل من مؤسسة لأخرى، وتعتبر الإدارة العمومية هي الأضعف من حيث الدخل مقارنة بالمؤسسة الاقتصادية العمومية"⁽¹⁾.

وهذا ما يعكس تذمر معظم العمال وعدم رضاهم عن القواعد التي تفرضها المؤسسة عليهم وفقاً لقانون الوظيفة العمومي، حيث يرى معظم العمال أن هذه القوانين لا تعمل على تحسين الدخل بسبب عدم كفايته وتلبية الحاجيات اليومية، على الرغم من أن معظم العمال بالمؤسسة متزوجون.

الجدول رقم (20) يوضح توزيع المبحوثين حسب ملاءمة الظروف الفيزيائية في مكان العمل مع الوظيفة

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 28			
				لا	نعم		
غير دال	0310.	3410.	23	7	16	نعم	س 14
			17	11	6	لا	
			40	18	22	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (20) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فرداً على السؤالين رقم (14 و 28) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.341 وهو ارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الدراسة البحثية وواقع المؤسسة العمومية نجد أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على مناسبة الوظيفة والمؤهلات العلمية مع العمل، وهذا من أجل التسيير الفعال لأمر المؤسسة، من خلال

(1) -مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية بمديرية الخدمات الجامعية، يوم: 2019/05/15، التوقيت: 14:30-15:00.

اختيار العامل صاحب المؤهلات المتخصصة وفق الوظيفة المراد شغلها، مما يدفع بالمؤسسة إلى التقدم والتطور عند اعتمادها على العامل المؤهل، وكذلك علاقة هذا العامل بالظروف الفيزيائية، حيث يجب توحيد ظروف العمل ليكون العامل أكثر كفاءة ونتاجية. وهذا ما أكده إمرسون في نظريته على أنه يجب "تتميط الظروف أي توحيد محيط العمل بوضع مجموعة من الظروف المتشابهة"⁽¹⁾. كما قال تايلور بتحسين ظروف العمل ان من أهداف نظريته ضمان ظروف عمل سليمة وصحيحة.

الجدول رقم (21) يبين ملاءمة الظروف الفيزيائية في مكان العمل والرضا عن القواعد والقوانين

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 29		س 14	الإجمالي
				لا	نعم		
غير دال	0000.	6660.					
			23	8	15	نعم	
			17	17	0	لا	
			40	25	15		

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (14 و 29) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.666 وهو إرتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

نجد في واقع المؤسسات الجزائرية اليوم أن رضا العمال عن القواعد والقوانين المعمول بها في العمل تعكس صورة القوانين التي تنظم العمل داخل المؤسسة وهذا ما ينعكس على أداء العمال للوظيفة، لأن القوانين المعمول بها لا تتماشى مع طموحات العمال، خاصة تلك القوانين المتعلقة بالأجور والترقية وغيرها، وهذا ما ينعكس على التوافق العام مع المهنة.

(1) - رعد حسن الصرن: المرجع السابق، 45.

رغم إقرار معظم المبحوثين بأن الظروف الفيزيكية للعمل متوسطة نوعا ما، لكنها تبقى تعاني لكثير من النقائص إذا ما قارناها بالظروف الفيزيكية في المؤسسات بالدول المتقدمة. لكن ذهنية العامل الجزائري لا تهتم بالظروف الفيزيكية للعمل أكثر مما تهتم بالأجر والترقية وغيرها، وهذا ما يولد للعامل ظاهرة الروتين والتعقيد والجمود في المنظمات من خلال نظرية ميشال مروزيه الذي يقر "بأن القواعد التفصيلية التي تحدد وظائف كل فرد في التنظيم والتي توضع دون أي اعتبار للعامل"⁽¹⁾.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (22) يوضح وقت وصول المعلومات مع تنوع المهام الموكلة للعامل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 32			
				لا	نعم	نعم	لا
غير دال	7020.	0.061	26	6	20	نعم	س 17
			14	4	10	لا	
			40	10	30		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (17 و 32) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.061 وهو ارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

العامل في المؤسسات الجزائرية له الرغبة في المساهمة في تنوع المهام والواجبات الموكلة إليه من خلال وصول المعلومات إليه من طرف الإدارة في الوقت المحدد، فكلما كان وصول المعلومة في

(1) -رعد حسن الصرن: المرجع السابق، 57.

وقتها المناسب وعدم تأخرها كلما أعطت فرصة للعامل في تنوع المهام الموكلة إليه، وهذا ما أكدته نظرية البيروقراطية لماكس فيبر على عنصر السرعة في الأعمال والذي يعتبر من أهم مزاياها⁽¹⁾.

الجدول رقم (23) يوضح وصول المعلومات من الإدارة وتأجيل الأعمال

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 33			
				لا	نعم		
غير دال	2730.	173-0.					
			26	14	12	نعم	س 17
			14	5	9	لا	
			40	19	21	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (23) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (17 و 33) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.173- وهو إرتباط غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الدراسة البحثية نجد أن تأجيل الأعمال تقريبا يمس أغلب المؤسسات الجزائرية، حيث أقرت الدراسة على أن أغلب العمال يؤجلون الأعمال إلى اليوم الموالي، وهذا ما يعكس وجود خلل في المؤسسة إما يعود لذهنية العامل أو عدم حرص المؤسسة على إعطاء المعلومات في الوقت المناسب، لأن هذا الأخير قد يؤدي بالعامل إلى تأجيل أعماله في حالة تأخر وصول المعلومات الإدارية التي تكلفه بإنجاز الأعمال. وهذا ما أكد عليه هنري غانت في نظريته، حيث وضع مجموعة من الخرائط التي ساهمت في تدعيم الإدارة، ذكر منها خارطة التصميم والترتيب الداخلي، وهي خارطة توضح طريقة سير العمل وفقا لتسلسل العمليات ومراحلها، ويفرض متابعة العمليات التي تتأخر عن موعدها المقرر حتى لا يتأخر انجاز العمليات أو المراحل الأخرى التي تترتب عليها⁽²⁾.

(1)- رعد حسن الصرن: المرجع السابق، ص47.

(2)- مرجع نفسه، ص47.

الجدول رقم (24) يوضح وصول المعلومات من الإدارة والتفكير في الوظيفة بعد انتهاء العمل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 34			
				لا	نعم		
غير دال	7500.	0.050					
			26	8	18	نعم	س 17
			14	5	9	لا	
			40	13	27		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم

40 فردا على السؤالين رقم (17 و34) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.050 وهو إرتباط غير

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال

الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

نجد أن التفكير في الوظيفة يكون حتى خارج أوقات العمل وهذا يعود لثقافة الفرد الجزائري الذي

يحمل معه أعباء العمل إلى الحياة الاجتماعية ويؤثر هذا على توافقه مع المهنة التي يمارسها،

وكذلك يمكن إرجاع هذه الظاهرة إلى عدم وصول المعلومات في مجال العمل في وقتها المناسب ما يؤدي

إلى التفكير في الوظيفة نتيجة عدم انجاز العمل المكلف به داخل ميدان العمل، مما ينعكس سلبا على

تحقيق أهداف المنظمة.

هذا ما أقرته نظرية الإدارة بالأهداف، حيث جعلت من أحد عناصر نجاحها عنصر تعظيم قيمة

المعلومات⁽¹⁾.

(1) - رعد حسن الصرن: مرجع سابق، ص 98.

الجدول رقم (25) يوضح فهم المعلومات المقدمة من طرف الإدارة وتنوع المهام والواجبات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 32		س 18	الإجمالي
				لا	نعم		
غير دال	0.022	0.437	32	5	27	نعم	
			8	5	3	لا	
			40	10	30		

من خلال الجدول أعلاه رقم (25) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 30 فردا على السؤالين رقم (18 و 32) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.437 وهو ارتباط ضعيف وغير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

يكشف الواقع المؤسسي أن المساهمة في تنوع المهام يعكس صورة إيجابية عن العامل داخل المؤسسة، وهذا يعبر عن وجود استغراق وظيفي للعالم مع عمله، كما أنه يعطي سلوك إيجابي داخل المنظمة. وهذا ما أكدته الكاتبة الإدارية بيتر دراكر حيث يقول "إن كل عضو في منشأة الأعمال يسهم بشيء مختلف إلا أنه على الجميع القيام بالإسهام من أجل هدف مشترك وعام"⁽¹⁾.

أما فهم المعلومات من قبل الإدارة بسهولة تامة فتعود إلى كفاءة العامل ومؤهلاته العلمية، وهذا ما يعكس توافقه مهنيا مع الوظيفة ويدفعه إلى إنجازها بشكل جيد. حيث يؤكد في هذا الصدد تشسر برنارد "أن الفرد غالبا ما يكون على استعداد لتقبل أية رسالة باعتبارها أمرا صادرا إليه إذا توافرت أربعة شروط من بينها إذا كان قادرا على فهم واستيعاب الرسالة"⁽²⁾.

(1) - رعد حسن الصرن، المرجع نفسه، ص 98.

(2) - المرجع نفسه، ص 87.

الجدول رقم (26) يوضح فهم المعلومات المقدمة من طرف الإدارة وتأجيل الأعمال

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 33			
				لا	نعم		
غير دال	0.488	0.189					
			32	16	16	نعم	س 18
			8	3	5	لا	
			40	19	21		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (26) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (18 و 33) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.189 وهو إرتباط ضعيف وغير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الدراسة البحثية والمعطيات الميدانية أن تأجيل الأعمال إلى اليوم الموالي كان واضحا من خلال إجابات الأفراد وهذا ما يبين وجود خلل وضعف في نظام الاتصالات داخل المنظمة الذي يلعب دورا هاما في فهم المعلومة واستيعابها من قبل الموظف، ولأن الاتصال داخل المنظمة يوفر معلومات وبيانات ضرورية لاستمرار عمليات النسق وتفاعله. لكن من المؤلم أن نجد ضعف الاتصال في المؤسسة العمومية⁽¹⁾، كما أن فهم المعلومة مرتبط بنوعية أداة الاتصال والمرسل والمرسل إليه، فلو حدث خلل في أحد هذه العناصر لأثرت على فهم المعلومة ووصولها للعامل بشكل صحيح.

الجدول رقم (27) يوضح فهم المعلومات المقدمة من الإدارة والتفكير في الوظيفة بعد انتهاء العمل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 34			
				لا	نعم		
غير دال	0.148	0.309					
			32	9	23	نعم	س 18
			8	4	4	لا	
			40	13	27		الإجمالي

(1) - السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1994، ص73.

من خلال الجدول أعلاه رقم (27) نلاحظ من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 30 فردا على السؤالين رقم (18 و 34) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.309 وهو إرتباط ضعيف وغير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الواقع الميداني للدراسة البحثية نجد أن معظم العاملين يصاحبهم التفكير في الوظيفة حتى بعد الانتهاء منها، وهذا ما يبين أن هناك اندماج كلي للعامل مع عمله مما يجسد أن هناك صورة من التفاعل داخل التنظيم للعامل مع المعلومات المقدمة من طرف الإدارة حتى تدفع به على التفكير فيها حتى بعد الانتهاء من العمل.

أما فهم المعلومات بسهولة من طرف الإدارة للعامل لا يكون إلا من خلال تظافر الجهود داخل التنظيم، وهذا ما أكده "برنارد" أن التنظيم نظام مفتوح يقوم على ثلاث عناصر من أهمها وجود نظام اتصالات كفاء بين أعضاء التنظيم.

الجدول رقم (28) يبين الاعتقاد بمساهمة الإعلانات في سرعة وصول التعليمات مع تنويع الواجبات

الموكلة للعامل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 32			
				لا	نعم		
غير دال	4260.	0.126					
			28	6	22	نعم	س 19
			12	4	8	لا	
			40	10	30	الإجمالي	

من خلال الجدول أعلاه رقم (28) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (19 و 32) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.126 وهو ارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الواقع الميداني والمعطيات البحثية نجد أن تنوع المهام الموكلة للعامل تعود إلى ذهنية كل شخص ومدى حبه وإخلاصه في العمل، فهناك أشخاص يتقنون أعمالهم ويجتهدون في خلق وابتكار طرق جديدة لإنجازها، ويعود ذلك إلى البيئة التي يعيش فيها والتنشئة الاجتماعية التي أنشئ عليها والتركيبية السيكولوجية لكل عامل.

أما الاعتقاد أن وسيلة الإعلانات تساهم في المؤسسة بإيصال التعليمات بسرعة فهذا يعود إلى طبيعة الفرد وثقافته التي تمكنه من الاطلاع على المعلومات التي ترد إلى المؤسسة، وكذلك تعود إلى قدرة الفرد على معرفة ما يحيط به داخل المنظمة وكذلك إلى طبيعة وسيلة الإعلانات داخل المنظمة التي تلعب دورا هاما في سرعة وصول المعلومة للعامل.

حيث نجد أن فريدريك قد اهتم برضا العامل من خلال إثراء العمل بتوسيع المهام وإثرائها، ويؤدي تطبيق هذه الطرق إلى رضا أكبر لدى العمال من دون أن يؤثر في إنتاجيتهم.

الجدول رقم (29) يبين الاعتقاد بمساهمة الإعلانات في سرعة وصول التعليمات مع تأجيل العمل

القرار	مستوى الدلالة	قيمة الارتباط	الإجمالي	س 33			
				لا	نعم		
غير دال	8360.	0.033					
			28	13	15	نعم	س 19
			12	6	6	لا	
			40	19	21		الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (29) نلاحظ من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 40 فردا على السؤالين رقم (19 و 33) أن قيمة الارتباط بين إجاباتهم كانت 0.033 وهو ارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ونسبة التحقق من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

من خلال الدراسة البحثية والمعطيات الإمبريقية نجد أن تأجيل الأعمال إلى اليوم التالي مرتبط بوسيلة الإعلانات التي تساهم في سرعة إيصال المعلومة وهذا حسب طبيعة وسيلة الإعلانات، فكلما

كانت هذه الوسيلة أكثر تطوراً فهي تسمح بوصول المعلومة بسرعة، كلما قل تأجيل الأعمال من طرف العامل والعكس صحيح.

وكذلك تعود إلى قدرة العامل في مواكبة المعلومات والرسائل التي ترد إلى المؤسسة، "إذ تعتبر نظرية التفاعل (تشابل) أن الاتصالات كعنصر أساسي ورئيسي في التفاعل داخل التنظيم إذ أنه يحقق الانسجام والتوافق في العمل داخل المنظمة"⁽¹⁾.

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

لقد تم صياغة في بداية البحث فرضية عامة وفرضيات فرعية كإجابة مؤقتة، للتساؤلات المطروحة على مستوى الإشكالية. وبعد النزول إلى الميدان وجمع البيانات والمعلومات وتفرغها ومعالجتها إحصائياً وتحليلها وتفسيرها كما تقدم على مستوى الجداول، فإننا في هذه النقطة سيتم مناقشة الفرضيات المصاغة في ضوء النتائج المتوصل إليها وفي ضوء الدراسات السابقة

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

التي مفادها توجد علاقة بين القيادة الإدارية والالتزام المعياري للعامل إذ تبين أن القيادة الإدارية كبعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية لا توجد علاقة للالتزام المعياري كبعد لتوافق المهني عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة هذا ما يتعارض مع دراسة "محمد مكناسي" 2007. هذا ما يعود إلى الاختلاف الزمني وخصوصيات المجتمع وعينة الدراسة⁽²⁾.
إن غياب مؤشرات القيادة الإدارية الفعالة المتمثلة في تقديم التوجيهات وتصحيح الأخطاء في العمل، والعلاقات بين الرئيس والعمال، والنمط القيادي السائد ساهم في دحض معالم الالتزام المعياري التي هي الحرص على احترام الوقت، والالتزام بالقواعد والقوانين في المؤسسة.

(1)- رعد حسن الصرن: مرجع سابق، ص 86.

(2)- محمد مكناسي، مرجع سابق.

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

التي مفادها توجد علاقة بين ظروف العمل والرضا المهني للعامل حيث اشارت نتائج الدراسة ان لظروف العمل والرضا المهني لا توجد علاقة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. وعليه يمكن تفسير ذلك دون لظروف العمل دو رهام في تحقيق الرضا المهني للعامل وهذا يعود لطبيعة المجتمع الجزائري الذي أصبح يغلب على العامل في السنوات الأخيرة التركيز على الجانب المادي من خلال الاجر وترقية وكل ماله من دور في تحسين حياته العملية والاجتماعية وهذا ما يعكس عدم وجود رضى مهني للعامل.

وهذا ما نجده في السؤال (13) من الاستمارة ان غلب العمال يجيبون على الاقتراح لا.

وكذلك في السؤال (15) ما يعبرون عن عدم رضاهم عن ظروف التي تزعجهم في العمل^(*).

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

التي مفادها توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاستغراق الوظيفي للعامل، حيث أشارت نتائج الدراسة أن الاتصال التنظيمي يعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية والاستغراق الوظيفي كبعد من أبعاد التوافق المهني، لذلك لا توجد علاقة بين البعدين عند مستوى الدلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة.

في نظري أن غياب ثقافة الاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسة له دور في دحض معالم الاستغراق الوظيفي داخل المؤسسة ونحن نعاني من غياب ثقافة التعامل مع المعلومات لدى الموظف الجزائري وكذلك اعتماد على وسائل وأنظمة اتصال تقليدية داخل المؤسسة، وكذلك النظر إلى الوظيفة من جانب المادي فقط وهذا ما يعكس غياب الاستغراق الوظيفي في المؤسسة.

(*) هذا التحليل متعلق بأسئلة الاستمارة (13 و15).

2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

التي مفادها أنه توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني للعامل في مؤسسة الخدمات الجامعية بالمسيلة، حيث تبين عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين البيئة الداخلية للعمل والتوافق المهني للعامل، وهذا ما يتوافق مع دراسة " سعد سعيد على القحطاني 2012" ⁽¹⁾ التي مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متغيران بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، وهذا يعود للتوافق بين الدراستين إلى تشابه ميدان الدراسة التي تمثل القطاع الإداري وكذلك وجود تقارب في خصوصيات في المجتمعات الغربية في العمل الإداري.

إن طبيعة العلاقة بين متغير بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني هي علاقة سببية بمعنى أنه كلما وجد العامل بيئة عمل داخلية مناسبة وجيدة ثبت في عمله وبذل جهد أكبر من أجل أداء المهام الموكلة إليه مما يزيد من درجة رضاه مهنيًا والتزامه في المؤسسة، وبالتالي يحق توافق مهني، والعكس صحيح في حال وجود بيئة عمل داخلية غير مناسبة.

(1) - سعد بن سعيد القحطاني: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة العلوم الأمنية الرياضي 2012.

خاتمة:

يمثل موضوع بيئة العمل الداخلية أحد المرتكزات الأساسية والحديثة في المجال التنظيمي نظرًا لأهميته البالغة في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال تطويرها من خلال اعتماد على معالم القيادة الإدارية وظروف العمل والاتصال التنظيمي كعناصر قادرة على بلورة الواقع التنظيمي وجعله أكثر مرونة وقوة ولا يكون ذلك إلا من خلال إقامة ثورة توعية تستهدف المورد البشري كمركز ثقل قادر على إعطاء أبعاد وحيثيات جديدة في المجال السوسيوتنظيمي تساهم في رفع الكفاءة والقدرة على مواكبة التطورات ذات الأبعاد المستقبلية كأفاق واعدة للواقع التنظيمي الجزائري الذي يشكل لنا معالم موضوع دراستنا في واقعه السوسيوتنظيمي والموسومة ب: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني للعامل بالمؤسسة الجزائرية. الذي يهدف إلى إرساء معالم القيادة الإدارية وظروف العمل والاتصال التنظيمي كسياق علائقي بالتوافق المهني في ظل الالتزام المعياري والرضا المهني والاستغراق الوظيفي لدى العاملين ومدى تواجدها في البناء التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ولهذا ركزنا على تحليل ومناقشة واقع كلا المتغيرين للدراسة البحثية من حيث العلاقة.

وفي خضم الدلالات والشواهد الامبريقية جسدت الدراسة علاقة بيئة العمل الداخلية بالتوافق المهني لدى العامل بالمؤسسة ولتحقيق هذا الهدف وظفت الدراسة مجموعة من الإجراءات المنهجية في ثنايا دراستنا حيث تم التعرض إلى تحديد الأهداف والمفاهيم ومختلف التطورات النظرية التي زودت الباحث بتصوير محدد عالج على ضوءه متغيرات الدراسة كما تعرض لمختلف الأبحاث الامبريقية التي رسمت تحديد الجوانب المختلفة لبيئة العمل الداخلية بكل أبعادها: وتجسيد التوافق المهني بكل أبعاده ومن هذا المنطلق سعت الدراسة الراهنة إلى تقصي واقعهما في مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة. تم توظيف الدراسة لمجموعة من الأدوات المنهجية تتماشى مع أهداف الدراسة الميدانية هذا ما سمح بالتأكد من مدى الصدق الامبريقي للفرضية العامة وجزأت إلى خلاصة فرضيات جزئية الشيء الذي قاد للتوصل

إلى جملة من النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة إلى جانب هذا طرحت الدراسة الراهنة جملة من القضايا المتعلقة بالقيادة الإدارية والاتصال التنظيمي وظروف العمل. كمحددات لبيئة العمل الداخلية كما تطرقنا إلى الالتزام المعياري والرضا المهني والاستغراق الوظيفي كمحددات لتوافق المهني ومن خلال هذه المعطيات النظرية الامبريقية التي تم جمعها اتضح جليا أنه لا توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والتوافق المهني للعامل وقد بينت أنه لا توجد علاقة بين القيادة الإدارية والالتزام المعياري وأنه لا توجد علاقة بين ظروف العمل والرضا المهني وأنه كذلك لا توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاستغراق الوظيفي.

قائمة المراجع

1- الكتب:

1. أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
2. بديع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق، 2001.
3. حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1999.
4. رشوان حسين عبد الحميد: أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
5. رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2007.
6. رشيد مازن فارس: إدارة الموارد البشرية، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004.
7. رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والأعمال، ط1، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004.
8. روث وليم: تطور نظرية الإدارة، ترجمة: عبد الحكيم أحمد الخزامي، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
9. السواط عوض الله وآخرون: الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، ط3، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، 2007.
10. السيد الحسيني: علم اجتماع التنظيم، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1994.
11. صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2004.
12. عبد الكريم بوحفص: تطور الفكري التنظيمي الرواد والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
13. عبد المطلب أمين: الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998.
14. العتيبي صبحي: تطور الفكر والأنظمة الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
15. عوض عباس: الموجز في الصحة النفسية، ط1، دار المعارف، مصر، 1977.
16. فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، دار المعرفة، مصر، 1988.
17. القريوتي: محمد قاسم: نظرية المنظمة - التنظيم - دار وائل، الأردن، 2001.
18. القريوتي محمد قاسم: السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002.
19. كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996.
20. الكبيسي عامر خضير: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ج4، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، دار الرضا للنشر، دمشق، 2006.
21. الكبيسي عامر خضير: السلوك التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة، 1998.
22. ماهر أحمد: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

23. مجدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007.

24. محمد أبو فرحة: القيادة، ط1، مؤسسة البداية، مصر، 2016.

25. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997.

26. محمد عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، 2008.

27. محمد علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1985.

28. المغربي كامل محمد: السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1995.

29. منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

30. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، "1، دار القصب، الجزائر، 2006.

2- القواميس:

31. لسان العرب لابن منظور (أبو الفضل جمال الدين)، دار صادر، 2008.

3- الرسائل والأطروحات:

32. بلوم اسمهان: نسق السلطة التنظيمية وعلاقته بالوظائف التنفيذية لنسق تسيير الموارد البشرية، دراسة مقارنة لمؤسستين عامة وخاصة، لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012.

33. التويجري عبد العزيز إبراهيم: البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم، الرياض، 2002.

34. حماد بن صالح الطاهري: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

35. خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، 1995.

36. الدلبي سيف صالح: أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاساتها على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1996.

37. زلاقي وهيبه: التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية في ظل التحول نحو اقتصاد السوق، رسالة ماجستير، جماعة قسنطينة، 2003.

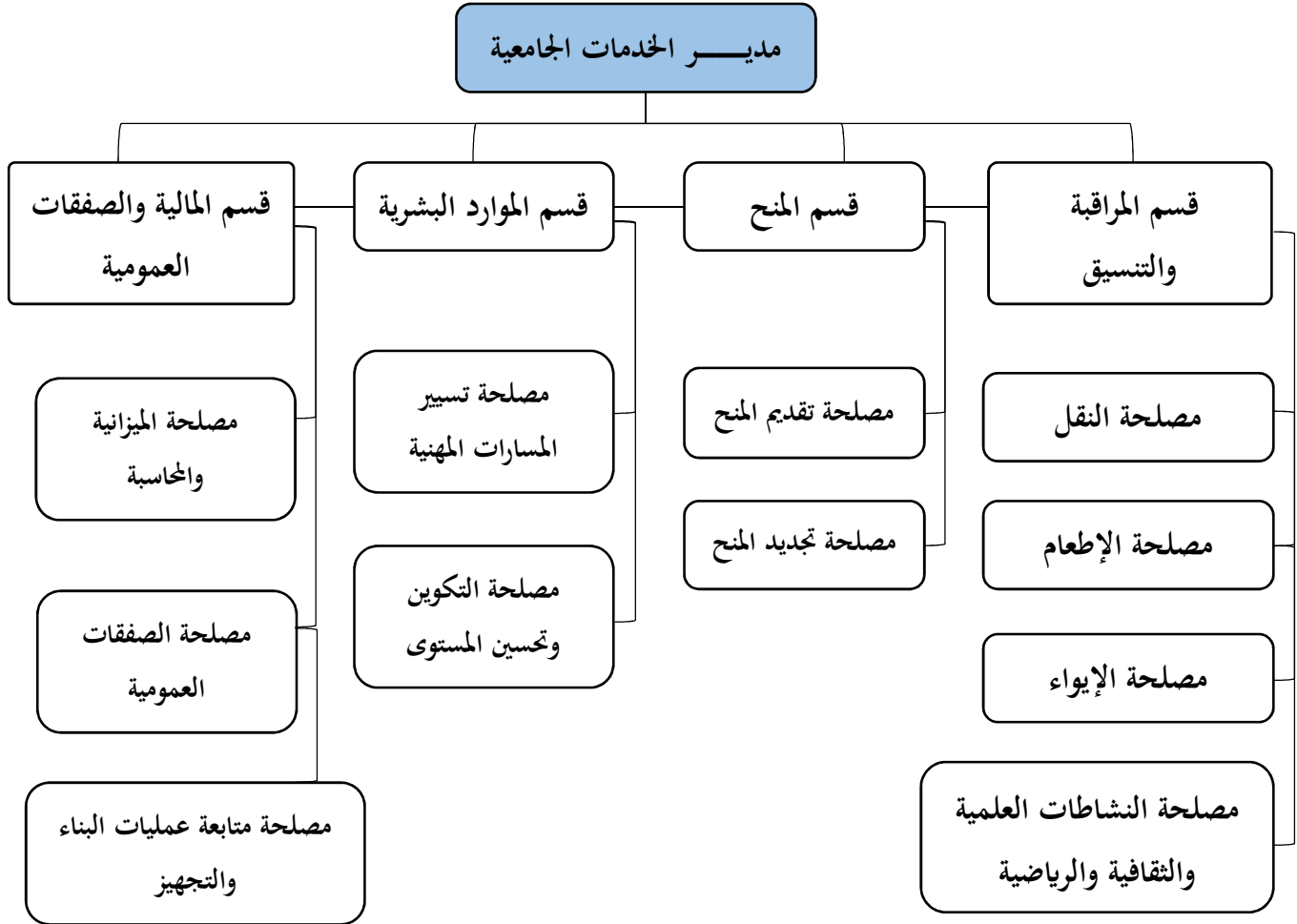
38. سعد بن سعيد القحطاني: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة العلوم الأمنية الرياضي 2012.
39. عايد رحيل عيادة الشمري: دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.
40. القحطاني محمد علي مانع: أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء الوظيفي، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2001.
41. مزينة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2008-2009.
42. مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى عمال المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2006-2007.

4- المجالات والمحاضرات:

43. الحمامي، أمال مصطفى: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، عدد 58، القاهرة، 1993.
44. الشريبي عبد الفتاح: المناخ التنظيمي وتطوير الخدمة المصرفية، المجلة العربية للإدارة، المجلة 11 العدد 03، عمان، 1987.
45. الفضيل، رتيمي، رتيمي، أسماء: عقلنة المنظمة و نظريات التنظيم، المجلة الأكاديمية في العلوم والدراسات الاجتماعية والإنسانية، 2012.
46. قجة رضا: النظرية الوظيفية البنائية، مقياس نظريات علم الاجتماع، السنة الثانية ماستر تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2017.
47. الهيتي خالد عبد الرحيم، ويونس طارق الشريف: العلاقة بين المناخ التنظيمي والمخرجات التنظيمية للإدارة، مجلد 11، العدد 04، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان.

الملاحق

الملحق رقم (01) يوضح الهيكل الإداري والتنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية:



المصدر: الوثائق الداخلية للمؤسسة (مديرية الخدمات الجامعية لجامعة المسيلة).

الملحق رقم (02) يوضح دليل المقابلة الحرة مع رئيس قسم الموارد البشرية:

- 1- المستوى التعليمي.
- 2- هل تعمل وفقا لتخصصك؟
- 3- ما هي الطرق المستعملة من أجل تعزيز الالتزام المعياري داخل المؤسسة؟
- 4- ما هي العمليات التي تتخذها المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل؟
- 5- ما هي الطرق والآليات المستعملة التي تضعها المؤسسة من اجل اندماج العامل مع العمل داخل المنظمة؟
- 6- كيف تسعى المؤسسة إلى تحقيق الرضا المهني للعامل؟

الملحق رقم (03) استمارة الاستبيان قبل التحكيم:



جامعة المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



استمارة استبيان (غير محكمة)

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني للعامل

–دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لجامعة المسيلة–

رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل

في إطار بحث علمي ميداني مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، يشرفني أن اضع بين أيديكم هذه الاستمارة كما أرجو منكم التكرم بتعبئتها، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المقابلة لكل إجابة تراها مناسبة حسب تقديرك.

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالب:

د. بوجلال مصطفى

وليد مرهون

ملاحظة: هذه المعلومات سرية، ولا تستخدم إلا من أجل البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2018-2019

المحور الأول: بيانات متعلقة بالخلفية الاجتماعية والاقتصادية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5- الأقدمية في المؤسسة:

المحور الثاني: بيانات متعلقة ببيئة العمل الداخلية

I. القيادة الإدارية

- 6- هل يهتم رئيسك بالاقترحات والآراء التي تقدمها له ؟
- نعم
 - لا
- 7- هل يقدم لك رئيسك توجيهات فيما يخص المعاملات الإدارية؟
- نعم
 - لا
- 8- هل يقوم رئيسك بتقديم نصائح حول أخطائك في العمل ؟
- نعم
 - لا
- 9- ما نوع النمط القيادي المطبق في المؤسسة؟
- تسلطي ديمقراطي فوضوي
- 10- كيف هي علاقتك برئيسك ؟
- علاقة عمل - علاقة صداقة - علاقة متوترة
- أخرى تذكر:
- 11- كيف ترى من وجهة نظرك أسلوب رئيسك من حيث الإقناع ؟

II. ظروف العمل:

- 13- هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة ؟
- نعم
 - لا
- 14- هل الدخل الذي تتقاضاه ملائم كافي لتغطية احتياجاتك

- نعم
 - لا
15- هل الحرارة والتهوية ملائمة في مكان عملك ؟

- نعم
 - لا
16- هل الإضاءة ملائمة في مكان عملك ؟

- نعم
 - لا
17- هل التجهيزات المكتبية من اثاث وغيرها ملائم في مكان عملك ؟

- نعم
 - لا
18- ما هي الظروف التي تراها تزعجك

- نعم
 - لا

III. الاتصال التنظيمي :

19- هل تتلقى الاوامر من الإدارة عن طريق المشرف المباشر

- نعم
 - لا

20- هل تصلك المعلومات من الإدارة في الوقت المناسب ؟

- نعم
 - لا

21- هل تعتقد أن وسيلة الاعلانات هامة في مؤسستكم لإيصال التعليمات بسرعة ؟

- نعم
 - لا

22- هل المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة ؟

- نعم
 - لا

23- تستغل اجتماعك بالإدارة للتحسيس بصعوبة عملك ؟

- نعم
 - لا

24- هل يساعدك نظام الاتصال في مؤسستكم على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات؟

نعم

لا -

المحور الثالث: بيانات متعلقة بالتوافق المهني:

I. الالتزام المعياري

25- هل تقوم بعملك بأمانة وانضباط ؟

نعم -

لا -

26- هل تتغيب عن العمل ؟

نعم -

لا -

27- هل تحرص على الوصول في الوقت الرسمي لمباشرة العمل ؟

نعم -

لا -

28- هل تحترم خصوصية وحقوق الرئيس والزملاء في العمل؟

نعم -

لا -

29- هل تحرص على إنهاء العمل في وقته المحدد ؟

نعم -

لا -

30- هل تحرص على استغلال وقتك جيد أثناء العمل ؟

نعم -

لا -

31- هل تلتزم بالقواعد والقوانين المنظمة للعمل؟

دائما -

أحيانا -

إطلاقا -

32- كيف تقيم زملائك من حيث التزامهم في وظائفهم ؟

II. الرضا المهني:

33- هل أنت راض عن أسلوب رئيسك ؟

- نعم
 - لا

34- هل أنت راض عن الاجر الذي تتقاضاه؟

- نعم
 - لا

35- هل أنت راض عن مناسبة مؤهلاتك العلمية مع وظيفتك؟

- نعم
 - لا

36- هل أنت راض عن نظام الاتصالات الإدارية لديكم؟

- نعم
 - لا

37- هل أنت راض عن الظروف للعمل؟

- نعم
 - لا

38- هل أنت راض عن القواعد والقوانين المعمول بها في العمل ؟

- نعم
 - لا

39- هل أنت راض عن نظام الترقية لديكم ؟

- نعم
 - لا

40- هل أنت راض عن التجهيزات المكتبية في مكان العمل ؟

- نعم
 - لا

41- كيف تقيم زملائك من حيث رضاهم عن مهنتهم ؟

III. الاستغراق الوظيفي:

42- هل تساهم في تنويع المهام والواجبات الموكلة إليك ؟

- نعم
 - لا

43- هل تؤجل أعمالك الى اليوم التالي؟

- نعم
 - لا

44- هل يشغلك التفكير في وظيفتك حتى بعد انتهاء وقت العمل؟

- نعم
 - لا

45- هل تستوعب وظيفتك معظم وقتك ؟

- نعم
 - لا

46- كيف تقيم زملائك من حيث اهتمامهم وتمسكهم الشديد بوظائفهم ؟

- نعم
 - لا

الملحق رقم (04) قائمة المحكمين:

جامعة المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

قائمة أسماء المحكمين

الامضاء	الجامعة	اسم ولقب الاستاذ
	محمد بوضياف المسيلة	د. أوصيف محمد
	محمد بوضياف المسيلة	د. بداوي محمد سفيان
	محمد بوضياف المسيلة	د. بلوم اسمهان
	محمد بوضياف المسيلة	د. علي الشريف حورية
	محمد بوضياف المسيلة	د. مريم شباح
	محمد بوضياف المسيلة	د. كتفي ياسمينة

الملحق رقم (05) استمارة الاستبيان بعد التحكيم:



جامعة المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



استبيان

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني للعامل

–دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لجامعة المسيلة–

رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل

في إطار بحث علمي ميداني مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، يشرفني أن
اضع بين أيديكم هذه الاستمارة كما أرجو منكم التكرم بتعبئتها، وذلك بوضع علامة (X)
في الخانة المقابلة لكل إجابة تراها مناسبة حسب تقديرك.

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالب:

د. بوجلال مصطفى

وليد مرهون

ملاحظة: هذه المعلومات سرية، ولا تستخدم إلا من أجل البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2018-2019

المحور الأول: بيانات متعلقة بالخلفية الاجتماعية والاقتصادية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 5- الأقدمية في المؤسسة:

المحور الثاني: بيانات متعلقة ببيئة العمل الداخلية

I- القيادة الإدارية

- 6- هل يهتم رئيسك بالاقترحات والآراء التي تقدمها له ؟
نعم لا
- 7- هل يقدم لك رئيسك توجيهات فيما يخص المعاملات الإدارية؟
نعم لا
- 8- هل يقوم رئيسك بتقديم نصائح حول أخطائك في العمل ؟
نعم لا
- 9- ما نوع النمط القيادي المطبق في المؤسسة؟
- تسلطي ديمقراطي فوضوي
- 10- كيف هي علاقتك برئيسك ؟
- علاقة عمل - علاقة صداقة - علاقة متوترة
- أخرى تذكر:
- 11- كيف ترى من وجهة نظرك أسلوب رئيسك من حيث الإقناع ؟
-
-

II- ظروف العمل:

- 12- هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة؟

نعم لا

13- هل الدخل الذي تتقاضاه كاف لتغطية احتياجاتك؟

نعم لا

14- هل الظروف الفيزيائية ملائمة في مكان عملك؟

نعم لا

15- ما هي الظروف التي تراها تزعجك في العمل؟

III- الاتصال التنظيمي :

16- هل تتلقى الاوامر من الإدارة عن طريق الرئيس المباشر؟

نعم لا

17- هل تصلك المعلومات من الإدارة في الوقت المناسب؟

نعم لا

18- هل المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة؟

نعم لا

19- هل تعتقد أن وسيلة الاعلانات تسهم في مؤسستكم لإيصال التعليمات بسرعة؟

نعم لا

20- هل يساعدك نظام الاتصال في مؤسستكم على تدفق المعلومات الضرورية بكافة

نعم لا

الاتجاهات؟

كيف ذلك؟:

المحور الثالث: بيانات متعلقة بالتوافق المهني

I- الالتزام المعياري:

21- هل تحرص على الوصول في الوقت الرسمي لمباشرة العمل؟

نعم لا

22- هل تحترم خصوصية الزملاء في العمل؟

نعم لا

23- هل تحرص على إنهاء العمل في وقته المحدد؟

نعم لا

24- هل تلتزم بالقواعد والقوانين المنظمة للعمل؟

- دائما

- أحيانا

- إطلاقا

25- كيف تقيم زملائك من حيث التزامهم في وظائفهم؟

.....
.....

II- الرضا المهني:

26- هل أنت راض عن أسلوب رئيسك في العمل؟

نعم لا

27- هل أجرك مناسب مع المجهود المبذول في عملك؟

نعم لا

28- هل تتناسب وظيفتك مع مؤهلاتك العلمية؟

نعم لا

29- هل أنت راض عن القواعد والقوانين المعمول بها في العمل؟

نعم لا

30- هل أنت راض عن نظام الترقية في مؤسستك؟

نعم لا

31- كيف ترى مدى رضا زملائك عن عملهم؟

.....
.....

III- الاستغراق الوظيفي:

32- هل تساهم في تنويع المهام والواجبات الموكلة إليك؟

نعم لا

33- هل تؤجل أعمالك الى اليوم التالي؟

نعم لا

34- هل يشغلك التفكير في وظيفتك حتى بعد انتهاء وقت العمل؟

نعم لا

35- هل تستغرق وظيفتك معظم وقتك؟

نعم لا

36- كيف تقيم زملائك من حيث اهتمامهم وتمسكهم الشديد بوظائفهم؟

.....
.....