

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
فرع علم الاجتماع

دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بمؤسسة الصناعات الكهرومنزلية-ENIEM-
بواد عيسي تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

الأستاذ: محديد فاتح

زياد نبيلة

السنة الجامعية 2025/2024

قال تعالى: {وقل اعملوا فليسرى الله عملكم و رسوله
والمؤمنون و ستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم
بما كنتم تعملون}

التوبة 105

شكر و عرفان

نتقدم بالشكر الله أولا و أخيرا، ونحمد الله حمدا كثيرا وجليلا على توفيقه
لإتمام هذا العمل و على كل النعم التي انعم بها علينا و نسلم على الرسول الكريم
عليه أفضل الصلاة و أزكى السلام.

يشرفنا أن أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان و العرفان للأستاذ: "د. محيد فاتح"

الذي تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل و الذي ساعدني

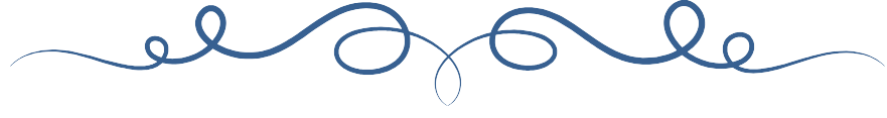
بتوجيهاته و نصائحه، و الذي نرى فيها صورة مجسمة للخير و الفضل.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بكل الشكر و التقدير لجميع الأساتذة كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية بالجامعة.

ونرجو من الله عز و جل ان يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم والله

الحمد والمنة، وصل اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين...



إهداء

إلى الوالدين الكريمين من الله عز و جل أن يطيل في

أعمارهم و يغفر لهم و يرحمهم و يرزقهم العافية

إلى أفراد عائلة و إلى كل الأهل و الأحبة و جميع الأصدقاء

صديقتي و حبيبتي ثيزيري ألف شكر لكي على كل مساعدتك ،قدرت دعمك كثيرا

أنت صديقة رائعة، أتمنى لكي كل التوفيق و النجاح في حياتك

إلى كل من نعرفهم و يعرفوننا في هذه الحياة و لم تسع أقلامنا لذكرهم و نرجو

من الله سبحانه و تعالى أن يتقبل منا ثمرة من الاجتهاد

"اللهم انفعنا بما علمتنا و انفع غيرنا بعلمنا "

الطالبة



ملخص الدراسة:

تحتل العلاقات الاجتماعية دورا فعال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها و الدور الكبير الذي تلعبه في تحقيق التوازن و التماسك داخل البناءات الاجتماعية . و أن أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات في مساهمتها في زيادة روح المعنوية للعمال و مستوى رضاهم و خلق مناخ من الثقة المتبادلة بين أفراد المؤسسة، و التي يستطيع من خلالها تحسين الأداء الوظيفي و لقد تم التطرق إلى الدراسة الميدانية لتأكيد ذلك من خلال توزيع استمارة أسئلة استبيان على عمال مؤسسة ENIEM، و لقد تم معالجتها و تحليل بياناتها و في نهاية الدراسة استخلصنا مجموعة من النتائج أهمها أن بناء علاقات اجتماعية متماسكة و قوية تساهم في تقليل او الحد من النزعات بين أفراد المؤسسة.

Résumé

Les relations sociales jouent un rôle efficace dans l'amélioration des performances au travail au sein de l'institution, quelles que soient leurs formes, et jouent un rôle majeur dans l'équilibre et la cohésion des structures sociales. Leur importance réside dans leur contribution à l'amélioration du moral et de la satisfaction des travailleurs, ainsi qu'à la création d'un climat de confiance mutuelle entre les membres de l'institution, favorisant ainsi l'amélioration des performances au travail. Une étude de terrain a été menée pour confirmer ce constat en distribuant un questionnaire aux travailleurs de l'ENIEM. Les données ont été traitées et analysées, et à l'issue de l'étude, nous avons dégagé un ensemble de résultats, dont le plus important est que l'établissement de relations sociales cohésives et solides contribue à réduire, voire à limiter, les conflits entre les membres de l'institution

الفهرس

كلمة شكر

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- I. الإشكالية 05
- II. الفرضيات 08
- III. تحديد المفاهيم و مصطلحات الدراسة 09
- IV. أسباب اختيار الموضوع 18
- V. أهمية الدراسة 20
- VI. أهداف الدراسة 20
- VII. الدراسات السابقة 21
- VIII. المقاربات النظرية 28
- IX. صعوبات الدراسة 32

الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

تمهيد الفصل

- 37..... I. ماهية العلاقات الاجتماعية
- 38..... II. نشأتها
- 39..... III. أهمية العلاقات الاجتماعية
- 40..... IV. مظاهر الاهتمام العلاقات الاجتماعية
- 42 V. خصائص العلاقات الاجتماعية
- 44..... VI. أشكال العلاقات الاجتماعية
- 49..... VII. العلاقات الاجتماعية في المؤسسة
- 50..... VIII. أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة
- 51 IX. أسباب الاهتمام بالعنصر البشري

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

تمهيد

- I. ماهية الأداء الوظيفي.....57
- II. أنواع الأداء الوظيفي.....58
- III. عناصر الأداء الوظيفي.....59
- IV. أهمية الأداء الوظيفي.....60
- V. أبعاد الأداء الوظيفي.....61
- VI. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....63
- VII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي64

خلاصة الفصل

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث

تمهيد الفصل

- I. الدراسة الاستطلاعية.....71
- II. التعريف بميدان البحث.....72
- III. مجالات البحث75
- IV. منهج البحث.....75

76.....	V. أدوات البحث
78.....	VI العينة و المعاينة
79.....	VII. خصائص العينة
89.....	VIII. تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة
89.....	VIII. 1. تحليل الجداول الفرضية 01
104.....	VIII. 2. استنتاج الفرضية 01
106.....	VIII. 3. تحليل الجداول الفرضية 02
116.....	VIII. 4. استنتاج الفرضية 02
118.....	الخلاصة
119.....	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
79	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
81	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
83	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	03
85	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
87	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	05
89	العلاقة بين متغير الجنس و المنافسة في العمل	06
91	العلاقة بين متغير الجنس و طريقة العمل في المؤسسة	07
92	العلاقة بين متغير الجنس و تعاون مع اعضاء الفريق	08
93	العلاقة بين متغير الجنس و روح التضامن بين الزملاء	09
94	العلاقة بين متغير الجنس و العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة مع العمال	10
96	العلاقة بيم متغير السن و الصعوبات الناتجة عن ضعف العلاقة بين العمال	11
98	العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و التفاهم بين العمال في تقليل الاخطاء اثناء العمل	12
99	العلاقة بين متغير الجنس و مشاكل الشخصية بين العمال في تسيير الاداء	13
100	العلاقة بين متغير السن و حل الخلافات بين العمال	14
102	العلاقة بين متغير السن و علاقته الاجتماعية الجيدة في تحسين بيئة العمل	15
106	العلاقة بين متغير الجنس و علاقته بين الادارة و العمال	16

107	العلاقة بين متغير السن و قرب الادارة من العمال	17
109	العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و التواصل بين الادارة و العمال	18
110	العلاقة بين متغير الجنس و دعم الإدارة في تحقيق اهداف العمال	19
111	جدول يمثل العوامل التي تاتر لثناء العمل بين العمال و الادارة	20
112	جدول يمثل مدى تحفيز العلاقة الجيدة مع الادارة في بذل مجهود اكبر من العمل	21
113	العلاقة بين متغير الجنس والعلاقة بين الادارة و العمال في المؤسسة	22
114	العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و الشفافية في قرارات الادارة اتجاه العمال	23

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
80	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
82	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
84	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	03
86	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
88	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	05

مقدمة

تعد العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل من الركائز الأساسية التي لا غنى عنها لنجاح أي مؤسسة أو منظمة، فهي تتجاوز مجرد التفاعل اليومي بين الأفراد لتصبح قوة دافعة تسهم بشكل مباشر في تشكيل الأداء الوظيفي. في ظل التنافسية المتزايدة و التغييرات المستمرة في عالم الأعمال، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه العلاقات على كفاءة الموظفين و إنتاجيتهم ليس فقط على المستوى الفردي بل على مستوى الفريق و المؤسسة ككل.

فالعلاقات الاجتماعية الجيدة بين الزملاء و بين العمال و الإدارة تساهم في خلق بيئة عمل ايجابية تعزز من الإنتاجية و الابتكار، و هذه العلاقات تلعب دورا محوريا في تعزيز التعاون و التضامن و تقليل التوتر و زيادة الأداء الوظيفي، مما يتعكس ايجابيا على الأداء العام للموظفين.

تكتسب العلاقات الاجتماعية أهمية بالغة في سياق تحسين الأداء الوظيفي ، و هو ما دفعنا إلى التعمق في دراسة دورها ضمن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية و قد اخترنا التركيز على مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية **ENIEM** بالنظر إلى مكانتها كواحدة من ابرز الشركات الوطنية الكبرى في هذا القطاع.

تطرقنا في الفصل الأول من هذه المذكرة الإطار المنهجي للدراسة، حيث تقدم فيه الإشكالية و الفرضيات، و نحدد المفاهيم الأساسية. كما يتناول الفصل أهمية الموضوع و دوافع اختياره، و يراجع الدراسات السابقة مع التعقيب عليها ،مختتما بتحديد المقاربات السوسيولوجية الملائمة للدراسة.

أما الفصل الثاني فقد قمنا لتحليل العلاقات الاجتماعية ضمن البيئة المؤسسية، حيث يبدأ بتعريف شامل لها، ثم ينتقل إلى استعراض أشكالها المتعددة. و يتطرق الفصل أيضا إلى إبراز أهمية العلاقات الاجتماعية و الدوافع الكامنة وراء الاهتمام بها داخل المؤسسات كما

يعالج أسباب التركيز على العنصر البشري، ويفصل في خصائص العلاقات الاجتماعية المميزة.

أما الفصل الثالث يخصص لاستعراض شامل للأداء الوظيفي، بدءاً من تحديد تعريفه الدقيق وإبراز أهميته المحورية في سياق العمل . كما يفصل الفصل في عناصر الأداء المختلفة و أبعاده المتعددة، و يحلل العوامل المؤثرة فيه، و يختتم هذا الفصل بتقديم و عرض النظريات الرئيسية المفسرة للأداء الوظيفي.

أما الفصل الرابع و قد يمثل في الجانب الميداني أو التطبيقي للدراسة ، و قد تطرقنا فيه الدراسة الاستطلاعية و إلى تعريف المؤسسة الصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو الواقعة بواد عيسي و عرضنا الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، ثم المراحل المنهجية للدراسة و التعريف بمجتمع الدراسة ،أدوات و تقنيات الدراسة . ثم قمنا بتحليل بيانات الدراسة من خلال بناء جداول و استخلاص نتائج الدراسة بالتحقيق من الفرضيات و الإجابة على السؤال العام الذي خلصت إليه الدراسة.

الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ا. الإشكالية

اا. الفرضيات

ااا. تحديد المفاهيم و مصطلحات الدراسة

اااا. أسباب اختيار الموضوع

ااااا. أهمية الدراسة

اااااا. أهداف الدراسة

ااااااا. الدراسات السابقة

اااااااا. المقاربات النظرية

ااااااااا. صعوبات الدراسة

I الإشكالية:

يشكل المجتمع منظومة متكاملة تتألف من تجمع من أفراد والمؤسسات، تنتظم في بيئة اجتماعية متماسكة هدفها الأسمى تحقيق التنمية والازدهار الشامل، وريب أن المجتمع يمثل الركيزة الأساسية للحياة الإنسانية، إذ يوفر الإطار الذي يمكن للأفراد من العيش المشترك والتعاون الفعال نحو بلوغ أهداف وغايات مشتركة وبناء مستقبل مستدام كما يرتكز وجود المجتمع واستمراره، على مجموعة من القيم والمعايير المشتركة التي تضمن تحقيق المصالح الجماعية في سياق آخر.

يعمل المجتمع باستمرار على تطوير مؤسساته سعياً لحل الإشكاليات وتحسين مستويات ونوعية الحياة لجميع أفرادها، تجدر الإشارة إلى أن تحديات التي يوجهها المجتمع وعمليات تقدمه وتطوره على نتائج تفاعل ديناميكي ينبع من صميم كيانه الداخلي.

و تعتبر المؤسسة من العناصر الأساسية في بناء المجتمع، و تحقيق التنمية الشاملة فالمؤسسة، تمثل الهيكل الأساسي للعمل و الإنتاج، حيث تقوم بتنظيم و إدارة النشاطات بطريقة منظمة. من بينها المؤسسة الاقتصادية و هي جزء لا يتجزأ من بناء ، و هي كيان قانوني يتم إنشاؤه بهدف إنتاج أو توزيع السلع و الخدمات لتحقيق الربح أو تلبية حاجيات المجتمع، و تختلف المؤسسة الاقتصادية من حيث طبيعتها القانونية و حجمها و نوع نشاطها، فالمؤسسة الاقتصادية التي نراها اليوم لم تظهر بشكلها الحالي بل ظهرت نتيجة

لعدة عوامل و تغيرات و تطورات متواصلة ،فقد كان الإنسان يبذل جهد من اجل الحصول على ما يحتاجه.

قبل ظهور العلاقات الإنسانية كتيار فكري على هامش الانتقادات التي وجهت للنظريات المتعلقة بالتنظيم العلمي العملي و الانعكاسات السلبية على الإنسان العامل وكما نعرفها اليوم كان العامل يعيش في ظروف مختلفة تماما و في العصور القديمة كان العامل داخل المؤسسة يعتبر كأداة ووسيلة لتحقيق الأهداف الإنتاجية بدلا من كونه فردا اجتماعيا له مشاعر و احتياجات و طموحات. ما دفع العالم التون مايو بأخذ بعين الاعتبار العامل داخل المؤسسة و لقد اجري في الثلاثينات القرن العشرين تجارب في ورشات عمل على الأداء و الإنتاج فوجد أن العامل كائنا و ليس آلة و العامل ليس أداة طبعه في يد الإدارة تحركه كيفما شاءت ، و علاقة العامل ليست اقتصادية فقط و معنوياته مهمة للغاية و أن هناك أنواع متباينة من الإشراف على العاملين و أكثرها فعالية التي تعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات. كان هدفه لالتون مايو من وراء هذا إعطاء للعامل قيمته و حل كل مشكلات العمال برأي كل ما يخص تنظيم و العمل و التيسير و عوامل تساعده على الاهتمام بالعامل و احترامه و تقديره كثيرا على تعزيز حوافز الإنتاج في العمل¹.

فقد أدى هذا الاهتمام الخاص الذي وجده في الجماعات طوال سنوات الدراسة إلى زيادة فالتقدير و الاحترام يشبع حاجات العامل إلى الأمان و الاستقرار و من هذا توصل مايو من

¹صلاح بيومي، حوافز الانتاج في الصناعة ،ديوان المطبوعات،الجزائر،سنة1982،ص ص 49، 50

تجربته استخلص أن الإنسان مخلوق اجتماعي مدفوع في عمله و احترامه. و الإنسان العامل يشبع رغباته النفسية بالإضافة إلى ما ندفعه من اجر و لا يمكن إن تحقق تفاعلها إلا في خلق بيئة عمل وروح الفريق و يزيد الايجابية و هم حلقة وصل بين العامل و المؤسسة¹.

منذ القرن العشرين، أصبح العامل ذو قيمة اجتماعية و إنسانية داخل المؤسسة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية. خلال هذه الفترة بدأت المؤسسات الإدارية تدرك أهمية العنصر البشري لأنه هو المحرك الرئيسي لنجاح كل مؤسسة، فهو يدير العمليات و يبتكر الأفكار و يحقق الأهداف المرسومة لذلك يجب على الإدارة أن تكون بيئة عمل ايجابية و محفزة لتشجيع الموظفين على تقديم على أفضل ما لديهم كما ينبغي أيضا على الإدارة أن الإنسان كمفرد و تراعي احتياجاته النفسية و الاجتماعية. إن الاهتمام بالعنصر البشري داخل المؤسسة يعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي. فقد أظهرت الدراسات و الممارسات الميدانية ان توفير بيئة عمل تحترم الانسان و تقدره يسهم في رفع معدلات الإنتاجية، وتعزيز روح الابتكار، كما يؤدي إلى تقليل الانتهاكات و حالات عدم الرضا المهني، ومن ثم يمكن التأكيد على أن العامل البشري يمثل قيمة إستراتيجية في المؤسسة الحديثة، و يعد ركيزة أساسية لتحقيق النجاح و الاستمرارية. فحينما يكون الفرد داخل المؤسسة سعيدا و محترما، فان المؤسسة تكون أكثر قدرة على الازدهار والتطور، إذ لا يمكن لأي بيئة عمل أن تحقق التقدم دون تمكين العنصر البشري و تحفيزه.

¹محمد عبد الوهاب، السلوك الإنساني في الإدارة، الطبعة 2، مكتبة عبد الشمس، القاهرة، 1975، صفحة 22

و الأداء الوظيفي هو ذلك المستوى الذي يصل إليه العامل في عمله و تشيرا أيضا إلى مدى كفاءة و فعالية في أداء مهامه و مسؤولية ،و يتضمن مجموعة من المهارات و المعرفة والالتزام والقدرة وهو محور أساسي في تقسيم أداء الموظفين و جودة عملهم داخل المؤسسة فهو يعبر عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات المتاحة في وظيفته وللاداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة لتحقيق التقدم في جميع الأنشطة التي بها العامل فالمؤسسة تكون أكثر استقرارا أطول بقاء حيث يكون أداء العاملين مميذا¹ .

وبناء على ما سبق فان اشكاليتنا تتمحور على التساؤل الرئيسي الاتي:

_ ما دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة ؟

و بناء على هذا السؤال الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

_ بما تتميز العلاقات الاجتماعية بين العمال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟

_ ما طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العمال و الإدارة لتحسين الأداء الوظيفي؟

II.الفرضيات:

بناء على الإشكالية المصاغة، يمكننا صياغة الفرضيات الآتية:

¹فصيل حسونة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار أسامة ،عمان ،الأردن، 2008،ص148

1) الفرضية العامة:

_ للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

2) الفرضية الجزئية:

_ تتميز العلاقات الاجتماعية بين العمال بروح التعاون والتضامن لتحسين الأداء الوظيفي.
_ العلاقات الاجتماعية السائدة في بيئة العمل وبين العمال والإدارة، تمتاز بالتواصل والصرامة لتحسين الأداء الوظيفي.

III. تحديد المفاهيم:

1) العلاقات الاجتماعية:

ا_ لغة :

هي عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين الأولى تعني العلاقات، والعلاقات جمع علاقة و العلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر، بذلك العلاقات هي الروابط و الآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية¹

¹محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، طبعة 1، دار النشر و التوزيع، ص36

ب- اصطلاحا :

يعرف احمد زكي بدوي أن العلاقات الاجتماعية هي صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد جماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وقد يطوى على خلق جو من الثقة و الاحترام المتبادل و التي تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و انتجاتهم. كما يعرفها أيضا بأنها تفاعل فرد معين مع أفراد آخرين متأثرين فيهم، و هذه العلاقة قد تكون واضحة أو غير واضحة أو خفية أو غير مباشرة¹

يعرفها إبراهيم عثمان بأنها صورة من صور التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر، بحيث لدى كل طرف صورة عن الآخر، والتي تؤثر سلبا أو ايجابيا على حكم منهما للآخر، و من صورة هذه العلاقات بصداقة و الروابط الأسرية و القرابة و زمالة العمال و المعارف و الأصدقاء، كما تعرف العلاقات الاجتماعية على أنها مجموعة من الروابط و الآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع و التي تنشأ نتيجة اجتماعهم و تبادل مشاعرهم و احتكاكهم ببعضهم البعض و من تفاعل في بوتقة المجتمع².

ج _ اجرائيا:

العلاقات الاجتماعية هي الروابط و التفاعلات المتبادلة التي تنشئ بين أفراد المجتمع سواء كانوا عمال أو موظفين أو إداريين على أسس من التواصل والتفاعل والتبادل سواء كان عاطفيا أو عاديا. وتعد هذه العلاقات عنصرا جوهريا يساهم في بناء المجتمعات عبر تحقيق التماسك الاجتماعي وتعزيز الشعور بالانتماء والتعاون بين الأفراد.

¹ احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ناشرون لبنان، 1993، ص352

² - علوش كهينة العلاقات الاجتماعية بين الفضاء الافتراضي بين الامتدادات و التهديد للعلاقات الاجتماعية التقليدية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد1، العدد1، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023.

(2) الأداء الوظيفي:

ا_ لغة :

لقد حظي مفهوم الأداء الوظيفي بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين والأكاديميين والكتاب و العملي من قبل رجال الأعمال و مديري المؤسسات وصناع القرار، ووجدت تعريفات كثيرة له اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم سيتم عرض بعض التعاريف¹

يعرف الأداء الوظيفي على انه محصلة أداء جميع الأفراد و فرق العمل في المهام و الوظائف المختلفة في المؤسسة لذلك فان نجاح المؤسسة بصفة عامة يتأثر بشكل كبير بما يبذله هؤلاء الأفراد جهد داخل العمل وهو جميع السلوكيات التصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناءا على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين و التكنولوجيا العالية، وتصميم قدرة التنظيم والأفراد وقواعد السلوك الجماعي، بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية²

ب- اصطلاحا : هو مجموعة من العمليات التي يقوم بها الأفراد قصد تحقيق رغباتهم بإتمام مهامهم و الحفاظ على أهداف المؤسسة، وكل هذا يتطلب باستخدام وسائلو طرق جديدة لرفع قدرات الموظفين للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء³

¹ مريم ارفيس، الأداء الوظيفي المؤسسة دراسة نظرية، مجلة التعبير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، ص ص 478،479
² ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011
³ نفس المرجع السابق

ج- إجرائيا :

هو تعبير عن جهود الأفراد من قدرات و إدراك للدور الذي يلعبه الفرد داخل المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية والفعالية التنظيمية وأيضا هو مختلف الجهود التي يقوم بها العمال لأداء المهام الموكلة إليهم في الوظيفة التي يقومون بها من اجل تحقيق أهداف المؤسسة وفعاليتها و التي تتأثر بالعلاقات الاجتماعية للعمال.

3) المؤسسة:

ا_ لغة :

جمع مؤسسات، وهي صيغة جمع المؤنث لمفعول أسس، و هي منشأة تؤسس لغرض معين أو منفعة عامة لديها من الموارد ما تمارس به، هذه المنفعة كدار المسنين أو السجن و نحوها المؤسسة علمية دستورية أو خيرية أو مؤسسات الجامعة و ما يتبع لها من كليات و معاهد و مكنتات و مراكز و بحوث¹.

ب_ اصطلاحا :

يمكن إعطاء تعاريف مختلفة للمؤسسة و لكن أهمها يكمن في تلك التي نعتبرها تنظيما يجمع بين وسائل الإنتاج والإنسان.

تعريفها: المؤسسة عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية و مادية لاستخراجه، تحويل نقل توزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة²

¹- تعريف المؤسسة و خصائصها، المرجع الالكتروني للمعلوماتية11 اكتوبر2022 متاح عبر الرابط التالي محمود حديد المؤسسة، الموسوعة العربية الفلسفة العربية و علم الاجتماع و العقائد، مجلد20ص11.

²- درحمن هلال المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نفوذ مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر،2005،ص13

المؤسسة: هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيرادات الكلية و الناتجة¹

المؤسسة: هي منظمة تجمع بين الأشخاص ذوي الكفاءات متنوعة يستعمل رؤوس من اجل انتاج سلعة ما التي يمكن أن تباع بسعر على ما تكلفه الأموال و قدرات²

ج- إجرائيا :

المؤسسة هي كيان منظم، يهدف إلى تحقيق أهداف محددة، سواء كانت اقتصادية، اجتماعية، تعليمية أو خدمية، ويتم ذلك من خلال هيكل إداري ووظيفي محدد، يمتلك موارد بشرية و مادية و يخضع لأنظمة و قوانين تنظيمية.

4) المؤسسة الاقتصادية:

ا_ لغة :

(أسس)، جمعية معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو أخلاقية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية.³

ب- اصطلاحا :

هي اندماج عدة عوامل بهدف إنتاج أو تبادل السلع و الخدمات مع الأعوان الاقتصاد بين الآخرين ،و هذا في إطار قانوني و مالي و اجتماعي تختلف نسبيا و مكانيا تبعا لمكان وجود المؤسسة الاقتصادية و حجم و نوع النشاط الذي نقوم به و يتم اندماج لعوامل الإنتاج

¹ - عمر صخري، اقتصاد المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية 1993، صص 26، 27.

² - محمد اكرم العدلوني، العمل المؤسستي، دار بن حزم، لبنان، الطبعة الأولى، سنة 1423هـ، 2002م، صص 14.

³ جبران مسعود: الرائد، المعجم اللغوي العصري، دار العلوم للملايين، مؤسسة ثقافية للتأليف و الترجمة و النشر، ط7، لبنان، 1992، صص 705

بواسطة التدفقات النقدية الحقيقية (سلع، خدمات) وكل منها يرتبط ارتباطا وثيقا بالأفراد، حيث تتمثل الأولى في الوسائل و الموارد المستعملة في التسيير والمراقبة¹

ج_ اجرائيا :

هي وحدة إنتاجية أو تجارية، منظمة تهدف إلى إنتاج السلع أو تقديم الخدمات بهدف تحقيق الربح أو تحقيق أهداف اقتصادية أخرى. تعمل وفق هيكل إداري ووظيفي محدد، وتعتمد على موارد بشرية، مادية، ومالية، وتخضع لأنظمة قانونية و تنظيمية تحكم عماليتها، يتم قياس أدائها من خلال مؤشرات اقتصادية مثل الإيرادات، التكاليف، الأرباح وحصتها السوقية.

¹ - ناصر دادي، اقتصاد مؤسسة، دار العجدية العامة، الجزائر، الطبعة الاولى، 1998، ص10

5) الإدارة:

أ- لغة :

أدار الشيء، أي تعاطه و منه فالمدير هو الذي يتولى النظر في الشيء، اسم منفعل أدار، يدير فالفاعل هنا هو المدير و المفعول مدار نقصد ب هان المدير هو المسؤول عن تولى أو تعاطي أو يحمل المسؤولية في تدبر الأمور و النظر فيه حيث التخطيط أو التنظيم.¹

ب _ اصطلاحا :

هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة لتحقيق نتائج بكفاءة و فعالية باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المتاحة²

و هي مجموعة من الخطوات المتتالية و المتعاقبة إلى تهدف إلى توجيه الموارد البشرية و المادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود و الترتيب الهادف لعناصر الإنتاج³

الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب من عمله للعاملين بشكل صحيح، ثم التأكيد من أنهم

يؤدون ما يقوم منم بأفضل الطرق و اقل تكاليف TAYLOR1911.

¹ نعمة عباس لخفاجي، صلاح الدين إلهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة، منظور معاصر، الأردن، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان 2010
² حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، دم ن، 2004
³ قنديلجي إبراهيم، المعجم الموسوعي للتكنولوجيا المعلومات و الانترنت، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2010

و الإدارة تعني بالنسبة للمدير أن يتنبأ بالمستقبل و يخطط بناء عليه و ينظم بصدر الأوامر،
وينسق و يراقب **FAYOL1955**.

تعريف الإدارة لمؤسسة أونيام: ENIEM

المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية وتختصر (م.و.ص.ك.م) **ENIEM** ، وشركة
عمومية جزائرية للصناعات الآلات الكهرومنزلية تأسست في 02 يناير 1983، لكنها
موجودة منذ 1974، تحت وصاية مؤسسة سونيلاك يقع مقرها الاجتماعي في حي واد
عيسي قرب مدينة تيزي وزو وهي مؤسسة معتمدة وفق المنظمة الدولية للمعايير (م.د.م.
ISO 9002.9002)، منذ 1998 هي المؤسسة العمومية الاقتصادية سليمة إعادة الهيكلة
المؤسسة سونيلاك¹.

ج _ اجرائيا :

نقصد بالإدارة هي العملية التي يتم من خلالها التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة على
الموارد البشرية و المادية داخل المؤسسة بهدف تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة و فعالية.
و تعرف الإدارة **MANAGEMENT** حسب قاموس لاروس **LAROUSSE** أنها تقنية إدارة و
تسيير المؤسسة .

¹ - شركة جزائرية للآلات الكهرومنزلية محتوى، هذه المقالة بمصادر فبراير 2016.

ذكره كامبل في كتابه أصول التنظيم الصناعي حيث يقول أن الإدارة تشمل جميع الواجبات و الوظائف التي تخص و تتعلق لإنشاء مشروع من حيث تمويله ووضع سياسته الرئيسية وتوفير ما يلزمه من معدات فيه و كذلك اختيار الرؤساء و الأفراد الرئيسيين.¹

و هي عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عاما أو خاصا، مدنيا، أو حريا كبيرا، أو صغيرا.²

ج_ اجرائيا :

هي عملية تنظيم و توجيه و تنسيق الموارد البشرية و المادية داخل مؤسسة او منظمة بهدف تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة و فعالية و تشمل اتخاذ القرارات، التخطيط، التنظيم، التوجيه و الرقابة على الأنشطة المختلفة لضمان سير العمل بطريقة تحقق أعلى إنتاجية و أفضل استخدام للموارد المتاحة. يتم قياس نجاح الإدارة من خلال مدى تحقيق الأهداف، مستوى الكفاءة التشغيلية، والقدرة على التكيف مع المتغيرات الداخلية و الخارجية.

(7)العمال:

أ- لغة :

عامل، جمع عمال و هو كل شخص يعيش من حاصل عمله.³

¹ابراهيم مروان عبد المجيد أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006

²احمد محمد سمير الإدارة الاليكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2009

³ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 2000، ص60

جاء في القاموس المدرسي للطلاب أن العامل: هو الشخص الذي يقوم بالعمل و يحقق نفعا و يتمثل في القوى العاملة هو الفرد القادر على العامل.¹

ب_ اصطلاحا :

يعرف احمد زكي بدوي العامل على انه : هو كل ذكر و أنثى يؤدي لأعمال يدوية أو غير يدوية لقاء اجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل أو تحت سلطته أو إشرافه.²

يتبين من خلال هذا التعريف أن العامل هو الشخص الذي يقوم بإنجاز عمل مقابل اجر لصالح شخص آخر و هو رب العمل أو يكون تحت سلطته و إشرافه.

كما يعرفه عاطف محمد غيث على انه: كل من يعمل في مهمة أو صناعة³

و يعرف أيضا على انه: هو كل ذكر و أنثى يعمل لقاء اجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل و تحت إدارته و إشرافه، و لو كان بعيدا عن نظره، و يندرج تحت هذا المدلول الموظفون و المستخدمون الذين يعملون في خدمة صاحب العمل⁴

ج- إجرائيا :

من خلال التعريفات السابقة نستخلص أن التعريف الإجرائي للعمال انه ذلك الشخص مهما كان جنسه الذي يقوم بأعمال مقابل الأجر لصالح شخص آخر و تحت إمرته و إشرافه.

¹ جرجس جرجس و انطوان حويس، القاموس المدرسي للطلاب، المكتبة الحديثة للطباعة و النشر، بيروت، 2007، ص231

² عبد الرحمن عبد الرحيم الخطيب، الخدمة الاجتماعية المتكاملة، مكتبة الانجلو للنشر، مصر، 2006، ص39

³ المرجع نفسه، ص39

⁴ محمد فاتح صالح، ادارة الموارد البشرية، مدخل تطبيقي، ط3، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2014، ص233.

(IV). اسباب اختيار الموضوع:

(IV). 1 أسباب ذاتية، تتمثل في:

- الرغبة و الميل الشخصي لهذا الموضوع.
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا(تخصصنا علم اجتماع تنظيم و عمل).
- الرغبة في دراسة الموضوع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
- البحث عن دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي
- التعرف ميدانيا على واقع العلاقات الاجتماعية و دورها في الأداء الوظيفي
- من خلال التطرق لجملة من الدراسات التي اهتمت بالمفهوم النظري للعلاقات الاجتماعية جاء هذا البحث من اجل التوسع و الكشف عن واقعها التطبيقي في المؤسسة الاقتصادية و معرفة كيفية استخدامها ومدى دورها في تسيير هذه المؤسسة.

(IV). 2 أسباب موضوعية وهي:

- محاولة التعرف على دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي.
- أهمية و دور العلاقات الاجتماعية التي تكتسبها داخل المؤسسة.

(V). أهمية الدراسة:

• يحظى موضوع العلاقات الاجتماعية في المؤسسات بأهمية كبيرة، بذلك لما له أبعاد مختلفة لارتباطه المباشرة بالموارد البشري الذي يعتبر المحور العملية الإنتاجية، وهذا ما دفع العديد من العلماء المفكرين إلى قيام بحوث و دراسات حول ابراز دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي.

• الأهمية التي تحتلها العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي على اختلاف أشكالها و الدور الكبير الذي تلعبه في تحقيق التوازن و التماسك داخل البناءات الاجتماعية.

• وكذلك العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة في مساهمتها في زيادة روح التعاون ورفع المعنوية للعمال و مستوى رضاهم و خلق مناخ من الثقة المتبادلة بين أفراد المؤسسة و التي من خلالها تحسين الأداء الوظيفي.

(VI). أهداف الدراسة:

• الهدف من دراستنا لهذا الموضوع يتضمن، الكشف عن دور العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها ودورها في إدارة السلوكيات للأفراد و علاج المشكلات التنظيمية و تجاوز الصعوبات التي تعاني منها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ومن هذا الهدف الأساسي من الدراسة

• الكشف عن الأسباب الكامنة والظاهرة التي تساهم في تقوية العلاقات المختلفة بين أعضاء المؤسسة أو إضعافها و كيف يمكن تميمتها بما يخدم أهداف المؤسسة وأهداف أفرادها معا.

• معرفة الاستراتيجيات السائدة (واقع موضوع البحث) المتعلقة بدور العلاقات الاجتماعية على تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية هذا من جهة ومن جهة أخرى معرفة الاستراتيجية البديلة والأكثر فعالية من تلك هي سائدة أي تهدف إلى الوصول إلى مخرج نظري علمي.

• (VII). الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية و المهمة فهي تساعد كثيرا في إعداد بحثه، فهي تزوده بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها ومن ثمة يستفيد من نتائجها امن ناحية تعر بها على أنها هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، وقد يوجد هذا النوع من الدراسات في المجالات أو المذكرات أو الوسائل شريطة إن تكون للدراسة الموضوع و الهدف والنتائج، وإن وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج و الأدوات فالدراسة تصبح أكثر تفصيلا¹

¹رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية العلوم الاجتماعية، جامعة مسيلة، الجزائر، ط2004، ص1، ص91

تطلعت على ثلاثة دراسات التي تناولت هذا الموضوع، حيث (أجنبية-عربية- محلية).

دراسة أجنبية:

(VII).1.دراسة ميرجيسون¹ (MERGESON2007)، بعنوان العلاقات الاجتماعية

وأهميتها في الأداء الوظيفي "Social Relationship Mater In Job

Satisfaction

هدفت هذه الدراسة بيان أهمية تحسين العلاقات الاجتماعية ودورها الرئيسي في الوصول للرضا الوظيفي، فتكونت عينته دراسته من 540موظف ومن عدة وظائف و مجالات متنوعة منها معلمين و أطباء و عمال بنائين و يشمل الاستبيان (4) فئات رئيسية الخصائص المنهجية وكيفية انجاز العمل، خصائص المعرفة والمهارات والقدرات -العلاقات الاجتماعية -التفاعل بين الزملاء في العمل.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد في بحثه على وسيلة جمع البيانات وهي الاستبيان (الاستمارة) كأداة رئيسية.

لقد تم إجراء الدراسة على مجموعة من العمال من بينهم العمال البنائين، الأطباء الذين يعملون في مؤسسة استشفائي و معلمين المدرسة، و حيث جمع من بينهم 540 موظف.

و من النتائج التي توصلت هذه الدراسة:

¹ - MERGESON(2007) ،Social Relation Ships ،In Job Satisfaction Journal Of Applied Psychology ،April ،Vol 38 ،No 04

- يتأثر الأداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية السائدة في المنظمة بمفهوم العلاقات الاجتماعية الايجابية يؤثر بشكل ايجابي و فعال على مستوى الأداء الوظيفي بينما يؤثر الضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل صراع الأدوار وزيادة حمل العمل سلبا على الأداء الوظيفي
- على القائد أن يلم بمفهوم العلاقات الإنسانية كسلوك أساسي يتبناه داخل العمل لانعكاسه الايجابي على الموظفين و على سير العمل داخل المنظمة و يساعد في تنمية أساليب فعالة في العمل.
- درجة توافر أسس العلاقات الاجتماعية كبيرة سواء الجامعات باستثناء المصانع.

❖ التعقيب عن الدراسة الأولى:

أما دراسة ميرجيسون المتمثلة بعنوان "بعنوان العلاقات الاجتماعية و أهميتها في الأداء الوظيفي" فتنفق مع الدراسة الحالية مع الأداة المتمثلة في الاستبيان و في المنهج الوصفي إلا أن الباحث اعتمد على أسلوب دراسة الحالة.
دراسة عربية:

(VII).2 دراسة ناصر بن عقيل، بعنوان "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"¹ و هي دراسة ميدانية مطبقة على ضباط قوات الأمن الخاصة ب الرياض ، طرحت استكمالا للمتطلبات للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية في جامعة نايف العربية ب المملكة العربية السعودية خلال الموسم الجامعي سنة 2005-2006
كان الهدف من هذه الدراسة حول معرفة التعرف على طبيعة وأهمية ودور العلاقات الإنسانية وعلاقته بأداء العاملين في وظيفة قوات الأمن بمدينة الرياض ومنه من خلال بناء

²⁶ناصر بن عقيل، العلاقات الإنسانية و علاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة ماجستير ف العلوم الإدارية بكليات الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2005/2006م

اشكاليته لهذه الدراسة قام الباحث على طرح التساؤلات الآتية : ما طبيعة وواقع العلاقات الإنسانية و دوره بالأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة؟

و تتمثل التساؤلات الفرعية:

- ما واقع الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة؟
 - هل توجد علاقة و دور بين الأداء الوظيفي و طبيعة العلاقات الإنسانية لضباط قوات الأمن الخاصة؟
 - ماهي مقترحات لتحسين العلاقات الإنسانية و الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة؟
 - هل توجد اختلافات بين وجهات نظر لضباط القوات الأمنية الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية؟
- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على وسيلة جمع البيانات بالاكْتفاء على الاستبيان و استغنى عن أدوات أخرى.
- قام الباحث بأخذ عينة بحثه باستخدام العينة الميسرة لتسهيل الوصول إلى العينة الأنسب نظرا لمجتمع بحثه ، و كان جميع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض يبلغ عددهم 558 ضابط و بلغت عينته 50 عاملا.
- من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- إن معظم أفراد عينة الدراسة على علم تام بمفهوم العلاقات الإنسانية كما تسود بينهم علاقات علاقات إنسانية طيبة و أنهم يطبقون مفهوم العلاقات الإنسانية في عملهم،و يشعرون بالثقة و تسود بينهم الألفة و المودة و يشعرون بالرضا الوظيفي في العمل.
- تكتشف الدراسات على وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة و جميع محاور الدراسة التي تتمثل واقع العلاقات الإنسانية.
- العمل بالأنظمة و تفيد الواجبات و التعليمات و حب العمل و الثقافي فيه أنهم يبذلون قصارى جهدهم في انجاز المهام المسند إليهم.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الضباط قوات الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية أفضل.

❖ التعقيب عن الدراسة 2:

على أساس هذه الدراسة ل ناصر بن عقيل بعنوان: "العلاقات الإنسانية بعلاقته بالأداء الوظيفي" تتفق بشكل كبير مع دراسة الباحث ،حيث درس الباحث في منهجية دراسته على التحليل الوصفي فتتفق كلتا الدراستين، أما في ما يخص جمع البيانات اكتفى بالاستبيان.

دراسة محلية:

(VII).3. دراسة لنصاري مريم:¹ "دراسة بعنوان العلاقات الإنسانية في محيط العمل و دورها في تحسين الأداء الوظيفي "بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك-تامنغست جامعة احمد دراية كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الإسلامية قسم علم الاجتماع السنة الجامعية 2012-2013.

تقوم هذه الدراسة على الفرضية التالية:

تساهم العلاقات الإنسانية بالمركز الجامعي في رفع تحسين أداء العاملين به.

و تندرج تحتها فرضيات التالية:

- 1- إن اهتمام إدارة المركز الجامعي تامنغست بالعاملين يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.
- 2- تساهم العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين العاملين بالمركز الجامعي في تحديد سلوكهم داخل المركز مما ينعكس ايجابيا على أدائهم.
- 3- ان التنظيم الغير الرسمي بالمركز الجامعي يساهم في توجيه التنظيم الرسمي و تحقيق الرسمي و تحقيق أهدافه.

¹ مريم لنصاري: العلاقات الإنسانية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص عل الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة احمد دارية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية:2012،2013

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على وسيلة من وسائل جمع البيانات بالاكْتفاء على الاستبيان.

لقد تم إجراء الدراسة على العمال الإداريين و تم تحديد العينة المطلوبة ب 80 وحدة لها نفس خصائص مجتمع البحث و قامت بتوزيع 90 مفردة تقاديا لأي نقص في العدد المحدد، و استعملت العينة العشوائية لأنها تحتاج عينة كبيرة الحجم.

و من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أهمها:

- يساعد الرؤساء المرؤوسين في التغلب على الصعوبات التي تواجهها في العمل.
- يرغب معظم عمال المركز في الاستمرار بالعمل فيه لما يقدمه من مزايا تفوق ما يوجد في منظمات أخرى.
- وجود علاقة بين العاملين يؤدي إلى التناسق فيما يخص زيادة و فعالية الأداء

الوظيفي

- النشاط الاجتماعي يرفع مستوى العلاقة الاجتماعية بين العاملين.
- وجود علاقات إنسانية بين العاملين و الإدارة بالمركز و يؤدي إلى وجود فعالية.

❖ التعقيب عن الدراسة الثالثة:

على أساس هذه الدراسة لنصاري مريم بعنوان: "العلاقات الإنسانية في محيط العمل و دورها في تحسين الأداء الوظيفي" تتفق بشكل كبير مع دراسة الباحث في منهجية دراسته على

التحليل الوصفي، استخدمت الباحثة الاستمارة و الاستبيان كأداة للدراسة، أما فيما يخص المنهجية فتتفق الدراسة كلتا الدراستين في المنهج الوصفي.

VIII. المقاربة النظرية:

هناك العديد من النظريات التي تناولت موضوع العلاقات الاجتماعية بنوع من الدراسات و التجارب، الأمر أدى إلى إفرار مفاهيم و أفكار تبلورت على شكل نظريات، و فيما يلي أهم النظريات التي فسرت العلاقات الاجتماعية:
نظريات التنظيم الكلاسيكية:

1.VIII. نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور 1856-1915¹ من رجال الإنتاج و الإدارة، لأنه كان يشتغل كمهندس في ورشات العمل داخل مناجم الفحم، و هو أول من اهتم بتطبيق أسلوب علمي في تناول مشكلات الصناعة. وقد تبلورت فلسفة الإدارة العلمية في كتاب مبادئ الإدارة العلمية الذي ألفه تايلور سنة 1911 والذي يحتوي على المبادئ التالية:

- ✓ ضرورة التوصل إلى اعلي درجة من تقسيم العمل و يمكن استخدام دراسات الزمن والحركة بهدف التوصل إلى طريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل، وهي الطريقة التي تسمح اعلي متوسط إنتاج يومي.
- ✓ التأكد من سلامة أداء العمل على لنحو مناسب عن طريق الإشراف الدقيق على العمال مع استخدام أنواع مختلفة من الإشراف للتأكد من صلاحية وسائل العمل و سرعة العمل ونوعيته وطريقة الأداء مع وجود إدارة التخطيط لضبط عملية الإشراف.
- ✓ وضع نظام الحوافز على أساس الأجر بالقطعة، فكل ما زاد عدد الوحدات التي ينتجها العامل كلما ارتفع أجره.
- ✓ اختيار الأفراد بطريقة علمية مناسبة بمعنى وضع الشخص في المكان المناسب
- ✓ التعاون الحقيقي بين الإدارة والعمال في مجال العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق الإنتاجية.

¹ - عصمان بو بكر، تنظيم وتيسير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية، دراسة ميدانية بمركب صناعة الكوابل الكهربائية، بسكرة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، جامعة لحاج لخضر، باتنة، 2014-2015، ص ص 112 113.

VIII.2. نظرية العلاقات الإنسانية لالتون مايو (ELTON MAYO): لقد بين التون مايو على أهم العناصر الإنتاجية و هو التعامل الجيد ما بين الرؤساء و المرؤوسين، و التي تحقق مستوى عال من الإنتاج، وجاء ذلك من خلال هذه التجارب التي في مصانع هوثورن وسترن اليكتريك.

حيث ركزت هذه التجارب على الدوافع التي تؤثر على إنتاجية العمال و بهدف من خلالها تفسير عدد من المتغيرات المادية و ظروف العمل و فترات الراحة على إنتاجية العاملين، مما دعي الباحثين إلى غزو ذلك في العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين، و أطلقت على تلك الدراسات حركة العلاقات الاجتماعية نظرا للاهتمامات بالعنصر البشري في المنظمة¹، رغم ما توصلت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية من نتائج إلا أنها تخلو من النقائص التي أي بها العلماء و الباحثين، فقد أفرطت في الاهتمام بالجانب الإنساني للفرد العامل، و ركزت على جانب واحد من الأداء المؤسسة و هو الجانب الاجتماعي، كما ركزت على الحافز المعنوية مع إهمال الجانب الرسمي.

البنائية الوظيفية:

تركزت هذه النظرية البنائية الوظيفية على أهمية تحليل البناءات و النظم الاجتماعية و معرفة الدور الوظيفي و توجهاته للحفاظ على النظام و استمراره و من أهم روادها: بارسونز، روبرت ميرون.

فالبناء الوظيفي يقصد به البناء الاجتماعي بمجموعة العلاقات الاجتماعية المتبادلة التي تتكامل و تنسق من خلال الأدوار الاجتماعية التي تتحدد بالأشخاص الجماعات و ما ينتج عنها علاقات وفق الأدوار الاجتماعية التي يرسمها كل واحد و هو البناء الاجتماعي القائم بفضل ما يحدث في الحياة الاجتماعية التي تعتمد في أي مجتمع على الأداء الوظيفي للبناء الاجتماعي²

¹ علي فلاح الرغي عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الأصول و الأساليب العلمية، دار المناهج للنشر، عمان، 2013، ص 123
² مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر: الاتجاهات و النظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 102، 105

إن البناء الوظيفي قد استمد أصوله الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين و المعاصرين منهم هيربرت سبنسر، بارسونز، روبرت ميرتون، والتي امتدت آرائهم إلى نهاية السبعينات من قرن 20¹

و قد جاءت أهمية النظرية البنائية الوظيفية في دراسة العلاقات الاجتماعية للتعرف على الدور الوظيفي من طرف المؤسسات ، فالعلاقة الاجتماعية من بين الموضوعات المهمة لتحقيق الاستقرار في المؤسسة لتحقيق أهدافها و تحسين الأداء.

3.VIII. نظرية العلاقات الاجتماعية:

يرى علماء الاجتماع إن أصحاب مدرسة العلاقات الاجتماعية التي تدرس من وجهة نظرهم من الناحية الصورية المتعلقة بطبيعة العلاقات ، في ذاتها دون النظر إلى مادتها و الظواهر المختلفة و صورها المتعددة و القوالب التي تتشكل فيها و سميت هذه المدرسة ب مدرسة الاجتماع من ابرز روادها :

جورج سيمل (George Simmel) (1918-1958) : هو عالم اجتماع ألماني من مؤسسي علم الاجتماع أو المدرسة التشكيلية، وترتكز نظريته على التمييز بين طبيعة العلاقات الاجتماعية من الناحية الصورية ، و من بين ما تتطوي عليه أو تتضمنه من مادة اجتماعية لان العلاقات الاجتماعية تنشأ بين الأفراد في حالة اجتماعية مثل الصراع و التنافس الخضوع و تقسيم العمل و التنظيم الطبقي².

¹ عبد الباسط المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، ط5، 2005، ص2، ص15
² مصطفى بوجلال، محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، مسيلة 2016-2017، ص13

لقد تلقت مدرسة العلاقات الاجتماعية عدة انتقادات من أهمها إن تجريد العلاقات الاجتماعية و الرجوع بها إلى عناصر أولية مجردة يقطع صلتها و يمزق وحدتها لأنها متداخلة و متشابكة و سريعة التغيير و دائمة التفاعل

إن دراسة العلاقات الاجتماعية دراسة مجردة تتنافى مع فكرة القانون الاجتماعي، حيث انه كيف يمكن الوصول إلى قانون اجتماعي يحكم الظاهرة ما لم تكن مرتبطة بالحوادث الاجتماعية مفيدة بشروط زمنية و موضوعية مثل المنافسة، فهي تتغير من منافسة اقتصادية إلى سياسية إلى رياضة و علمية أو المنافسة ذاتها هي الصورة المجردة لظاهرة المنافسة فإنها فلسفية ميتافيزيقية لا يمكن إن تكون ذات طبيعة اجتماعية.¹

تم الاستناد إلى النظريتين المذكورتان سابقا نظرا إلى الأهمية التي تحملاهما كون النظرية الإدارية العلمية التي تساهم في اختيار الأفراد بطريقة علمية مناسبة بمعنى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، التعاون الحقيقي بين الإدارة و العمال في مجال العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية و تحقيق الإنتاجية. ونظرية العلاقات الإنسانية تبرز تحقق مستوى عال من الإنتاج وأهمية التفاعل و فهم العوامل النفسية الاجتماعية في أدائهم الوظيفي.

¹ نفس المرجع ص16

IX : صعوبات الدراسة:

كما هو الحال في معظم الأبحاث العلمية ،غالباً ما يصطدم الباحث بجملة من التحديات خلال مختلف مراحل الدراسة ،و هو ما حدث فعلاً في دراستي الحالية ،حيث واجهت عدداً من الصعوبات أثرت لدرجة متفوقة على سير البحث و تمثلت هذه الصعوبات على ما يلي:

IX 1). صعوبات في الجانب النظري:

-صعوبة في صياغة الإشكالية و عدم توفر المراجع الصحيحة.

_ صعوبة في إيجاد دراسات سابقة حول موضوع دراستي خاصة دراسات أجنبية، لان معظم الدراسات المتعلقة بموضوعي قد توفرت عربية و جزائرية(محلية).

IX 2). صعوبات في الجانب التطبيقي:

لوحظ في الآونة الأخيرة توجه عدد كبير من الطلبة في مختلف التخصصات نحو مؤسسة **ENIEM** لإجراء دراستهم التطبيقية. وهو ما شكل ضغطاً كبيراً على المشرفين داخل المؤسسة و أثرت بشكل مباشر على الطلبة على أنفسهم ،و قد تمثل هذا التأثير في عدم توفر الوقت الكافي للتعلم في الدراسة و الاستفادة المثلى من التوجيه و الإشراف. الأمر الذي انعكس على جودة التحصيل المعرفي و التطبيقي في بعض الحالات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى أهم المراحل المنهجية، انطلقنا من إشكالية البحث إلى أهمية الموضوع و هو دور العلاقات الاجتماعية و علاقته بتحسين الأداء الوظيفي إلى أهداف الدراسة و الأسباب التي أدت إلى اختيار موضوع الدراسة، و إلى تحديد المفاهيم الخاصة بالموضوع، ثم الدراسات السابقة و التعقيب عليها و كذا المقاربات النظرية.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

تمهيد

I. ماهية العلاقات الاجتماعية

II. نشأتها

III. أهمية العلاقات الاجتماعية

IV. مظاهر الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية

V. خصائص العلاقات الاجتماعية

VI. أشكال العلاقات الاجتماعية

VII. العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

VIII. أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة

IX. أسباب الاهتمام بالعنصر البشري

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد داخل المؤسسة بأنها تلك الصلات والروابط المتبادلة بين العاملين فيما بينهم، أو بينهم وبين رؤسائهم، هذه العلاقات تتكون عن طريق طبيعة الأدوار الوظيفية التي تجمع بينهم و تفاعلهم و اتصالهم المستمر مع بعضهم البعض، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تسير في طريقها لتحقيق النجاح التنظيمي ما لم تسعى جاهدة في تكوين علاقات اجتماعية قوية و متماسكة و تنظيمها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة الحديثة و المتطورة إلى الاهتمام بها، ويتجلى هذا الاهتمام في عدة مظاهر مختلفة، وما يميز هذه العلاقات الاجتماعية عن غيرها هو تميزها بعدة خصائص، تبرز في الصلات و الروابط المتبادلة بين الأفراد على أشكال هذه العلاقات داخل المؤسسة.

I. ماهية العلاقات الاجتماعية:

هي السلوك الذي يصدر عن مجموعة من الناس ،إلى المدى الذي يكون كل فعل من الأفعال أخذاً في اعتباره المعاني التي تنطوي عليها أفعال الآخرين ،و تعرف العلاقات الاجتماعية على أنها الروابط و الآثار المتبادلة التي تنشأ بين الأفراد في المجتمع و هي تنشأ من طبيعة اجتماعهم و تبادل مشاعرهم و احتكاكهم ببعضهم و من تفاعلهم في المجتمع¹

فالعلاقات الاجتماعية هي تصرف مجموعة من الأشخاص في تتابع بتوافق بصورة تبادلية تبعا لمعناه و متوجه لهذا المعنى و تتكون العلاقة الاجتماعية من فرصة أن يتم فعل اجتماعي بصورة يمكن وصفها بغض النظر عن الأساس الذي يقوم عليه هذه الفرصة².

¹ - محمد برغوثي ، أنماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ و الاساتذة و علاقتها بالتوافق لتلاميذ التنظيم الثانوي ،رسالة ماجستير ،معهد علم الاجتماع ،جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 1996،1997،ص32

² مصطفى بوجلال، محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، مسيلة 2016،2017،ص13

II. نشأة العلاقات الاجتماعية:

لقد نال موضوع نشأة العلاقات الاجتماعية من العلماء حظا واسعا من الدراسة، و هناك آراء و مفاهيم خاصة به مختلفة فبعض العلماء كتب فيه من حيث أنواعها الايجابية و السلبية كالتجاذب و التنافر و البعض قسما إلى علاقات اجتماعية ثانوية في المجتمعات الكبيرة.

وهكذا اختلفت الآراء و تعددت بسبب اهتمامات و مداخل كل منهم و أكد الكثيرون بان الإنسان اجتماعي بطبعه و طبيعته، وهو دائما يعتمد على الآخرين في حياته و لذلك لابد أن يحيا حياة اجتماعية مع الآخرين و بذلك تربطه بالآخرين علاقات اجتماعية و لقد ارجع البعض تكون العلاقات الاجتماعية إلى اتفاق المشارب و الميول و الصفات ورأي الآخرين أن هذه العلاقات الاجتماعية تتكون على اساس من التكامل بمعنى الإنسان يميل إلى تكوين علاقات اجتماعية مع الشخص فيه من الصفات و الخصائص ما يكمل بها صفاته وخصائصه فالفرد الذي يحتاج إلى الأوممة و يربط نفسه بالقوي.

أما صالح الشيكشي فيرى في نشأة العلاقات الاجتماعية أساسين هامين في الإنسان هما الغذاء ثم استغلال الطاقة التي تتولد عن هذا الغذاء ،و غذاء الإنسان معقد و ليقصر على العناصر المادية كالأطعام و الشراب و الهواء، و إنما يتعداه إلى عناصر أخرى معنوية مثل الدين، الحب، العطف، الثقافة و الفنون و غيرها.

و مهما يكن من أمر عمل يؤديه مجتمع معين في طريق تغير نفسه مشروط باكتمال هذه الشبكة بالعلاقات الاجتماعية، وعلى هذا نستطيع ان نقرر أن شبكة العلاقات هي العمل التاريخي الأول الذي يقوم به المجتمع الإسلامي هو الميثاق الذي يربط بين الأنصار

والمهاجرين، وكانت الهجرة نقطة البداية في التاريخ الإسلامي لا لأنها تتفق مع عمل شخصي¹

إن العلاقات الاجتماعية تنشأ بصفة طبيعية فهي تلقائية منذ الأزل و لا بد أن تتمظهر من خلال مختلف التفاعلات القائمة بين الأفراد، لذلك من الضروري الاعتماد على السلوكيات الصادرة من الأفراد و الاتصالات الناجمة عن ذلك فالإنسان منذ ظهوره على وجه الأرض يسعى إلى تكوين علاقات اجتماعية باعتبار الإنسان اجتماعي بطبعه و يحتاج إلى طرف آخر لإنشاء علاقات على اختلاف طبيعتها، فإذا تواجد أشخاص و أشياء معنيون في مكان ما فان الأفكار تكون نقطة اتصال تربط بين هذين المصدرين و عليه فان المجتمع يحتوي هذه الثلاثة التي تتكامل فيما بينها، وانعدامها حتما يؤثر في الطرف الآخر لان وجود أشخاص دون أشياء معينة و أفكار يفقد العلاقة الاجتماعية و الأمر نفسه بالنسبة للأشياء و الأفكار، كل هذا من شأنه أن يرتقي بالعلاقة الاجتماعية تنشأ وفقا لطبيعتها التي تأخذ في طياتها ثلاثة متكاملة يكمل بعضها الآخر و يؤثر كل منهم في الطرف الآخر.

III. أهمية العلاقات الاجتماعية:

للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة أهمية كبيرة في تجاوز الصعوبات و المشاكل التنظيمية التي تواجهها اغلب المؤسسات داخل بيئة عملها، و نوجزها فيما يلي:

تساهم العلاقات الاجتماعية بالدرجة الأولى في إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والاجتماعية و النفسية و المهنية، وتحقيق رغباتهم و فتح المجال أمامهم للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم، كما تساهم في إبراز قدرات العاملين و مهارتهم المختلفة داخل المؤسسة، بالتالي تعزيز شعورهم بالانتماء إلى المؤسسة والولاء لها، والشعور بالحرية والاستقلالية في القيام بالأعمال والأنشطة المختلفة.

¹ - مالك بن نبي: ميلاد المجتمع شبكة العلاقات الاجتماعية، الجزء الأول، طبعة 3، دار الفكر للطباعة و التوزيع و النشر، دمشق، ص28 يوم

إن الاحتكاك و التفاعل بين العاملين مع بعضهم البعض يمكنهم من تطوير مهاراتهم و قدراتهم في العمل ،كما يكسبهم مختلف المعارف و الخبرات التي تسمح بقيامهم بالأعمال بكفاءة و فعالية عالية

¹إن العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين أفراد المؤسسة الواحدة يمكن إن تؤسس نماذج التفاعل الايجابي مثل التعاون و الانسجام و الثقة و الاحترام المتبادل بين أطراف العلاقة نتيجة وحدة الاتجاهات ،ووحدة المصالح ،ووحدة الأهداف ،كما تسمح بتقوية خطوط الاتصال بينهم و زيادة المستوى دافعهم و رغبتهم في العمل و التزامهم به.

تنمية روح الفريق و روح التعاون بين الجماعات الرسمية بالشكل الذي يضمن تماسك هذه الجماعات، بالتالي يتماسك البناء الاجتماعي للمؤسسة و توازنه.

للعلاقات الاجتماعية دور كبير في بناء مناخ تنظيمي ملائم يساهم في الحد أو التقليل من الصراعات و النزاعات الموجودة بين العمال فيما بينهم، و بين العمل و الإدارة ،نتيجة اختلاف و تناقص المصالح الفردية مع المصالح الجماعية ،من خلال بناء جو من الثقة المتبادلة و تنمية روح الجماعة و توحيد الأهداف.²

IV. مظاهر الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية:

أصبحت المؤسسات الحديثة تهتم بالفرد كونه المورد الأساسي في عملية الإنتاج، وقد أسهمت هذه النظرية الحديثة في زيادة الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية التي يكونها الفرد في بيئة العمل، إضافة إلى العلاقات الرسمية التي تربطه بزملائه و رؤسائه في العمل، من أهم مظاهر هذا الاهتمام نذكر ما يلي:³

¹ - فهمي سليم الغزوي وآخرون: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص ص 158 159

² نفس المرجع 2006ص. 159

³ سعاد نايف البردوطي: ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، ط"، الاردن، 2007، ص ص 125، 126

البرامج التدريبية الخاصة بتنمية المهارات العاملين السلوكية داخل المؤسسة، إذ تعتقد هذه البرامج للعاملين العاديين، كما تعتقد للمشرفين أو القادة الإداريين، و الملاحظ إن البرامج التي تعتقد لهذه الفئة الأخيرة تتضمن قدرا اكبر من الخبرات و المهارات السلوكية، و فن التعامل و بناء علاقات قوية مع الآخرين، على اعتبار أنها تزيد في الروح المعنوية للعاملين، و بالتالي تأثر على مستوى إنتاجيتهم بشكل ايجابي، ولا يكاد يوجد برنامج تدريبي يعقد لأي مستوى من مستويات العاملين إلا و يسعى لتحقيق برنامج التكيف و التوافق مع العمل و حسن التعامل مع الزملاء و الرؤساء و المرؤوسين، و تحقيق قدر من التوازن بين حاجات العاملين و أهداف المؤسسة و تحقيق النجاح التنظيمي و الحفاظ عليه

اهتمام المؤسسات الحديثة بتطبيق إليه ما توصلت النظريات و الأبحاث الحديثة في العلوم السلوكية(السلوك التنظيمي) و العلوم الإدارية و العلوم الاجتماعية من خلال تطبيق جملة المبادئ التي جاءت بها هذه الأبحاث و الاهتمام بالأفراد باعتبارهم المورد الأساسي الجوهرى داخل المؤسسة عن طريق تلبية حاجاتهم و رغباتهم المختلفة، والاهتمام بمشاكلهم داخل بيئة العمل و خارجها.

V. خصائص العلاقات الاجتماعية:

ترتسم الحدود الإنسانية الاجتماعية في شكل شبكة من العلاقات الاجتماعية القائمة على أساس تفاعل الأفراد و اتصالهم مع بعضهم البعض بغرض تلبية حاجاتهم المختلفة ، فالإنسان منذ القدم كان يعتمد على الجماعة من اجل تحقيق أهدافه و إشباع رغباته ، وتطورات هذه الاعتمادية لتمس العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ، و عند الحديث عن هذه العلاقات الاجتماعية لابد من ذكر الخصائص التي تميزها من اجل توضيح زاوية الرؤية، و تمثل هذه الخصائص فيما يلي:¹

التفاعل:

يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه التأثير المتبادل بين فردين أو جماعتين فأكثر ، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر و يتأثر به، و تصبح بذلك استجابة احدهما مآثر للآخر، فإذا قلنا بان العلاقات الاجتماعية هي صلة بين شخصين أو أكثر ، أما التفاعل فهو التأثير المتبادل بينهما و ما ينشأ عنه من تغيير في السلوك ، لذلك يعتبر التفاعل أهم خاصية في العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد، فعندما نقرر أن هناك علاقة اجتماعية تنشأ بين فردين أو أكثر، فان نقرر هذا ،بعد أن نكون قد شهدنا مرارا و تكرارا ما يقوم بينهما من تفاعل ،أي ما يصدر عن كل منهما من سلوك عند مواجهة للطرف الآخر .

يعتمد التفاعل عن تحليل السلوك الذي يصدر عن الفرد في الموقف الاجتماعي ،ذلك لاعتباره استجابة لمثير عن صدر شخص آخر بالتالي تظهر تغيرات تطأ على مظاهر سلوك الأفراد ،و حيث التفاعل داخل المؤسسة بصورة مستمرة بين العاملين الذي تجمعهم وظائف متشابهة بحيث يؤثر على سلوكهم داخل بيئة العمل ، و ينشأ عن هذا التفاعل ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية علاقات إيجابية متبادلة أو علاقات سلبية او

¹فاروق عبد قليه و محمد عبد المجيد: لمتلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ط1،الأردن،2005،ص118،117.

علاقات مختلفة تجمع بين السلب و الإيجاب ، و هذا معناه أن التفاعل و درجته هم من يحدد شكل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

الاتصال:

يمثل البناء الاجتماعي للمؤسسة نسقا من العلاقات الاجتماعية التي تجمع بين أفراد و جماعات هذا البناء ،حيث يقوم هذه الأفراد بتبادل الأدوار الوظيفية و الاجتماعية بينهم حسب المراكز والمكانة الاجتماعية و الوظيفية التي يحتلونها داخل المؤسسة ، و لا يمكن أن تكون علاقة بين فردين أو جماعتين دون وجود اتصالات رسمية و غير رسمية بين أطراف هذه العلاقة ،و يعتبر الاتصال لأنه عملية هادفة و مقصودة تهدف إلى خلق تبادل المعلومات و المعارف و الخبرات داخل شبكة من العلاقات المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية و الاتصال داخل المؤسسة داخل أنواع من الاتصال النازل و هو مرتبط بانسياب المعلومات من قمة الهرم موجهة داخل قاعدته¹.

إما الاتصال الصاعد فهو الاتصال الذي ينقل من قاعدة الهرم إلى قمته حيث يكون صلة أو علاقة بين العامل ورئيسه في العمل. كما قد يكون الاتصال رسميا عن طريق القنوات الرسمية كالاتصال بين الرؤساء و المرؤوسين ،حسب ما يحدده التنظيم الرسمي ، و قد يكون الاتصال غير رسمي بين مجموعة من العاملين يساهم بالدرجة الأولى في تقوية العلاقات المتبادلة بينهم بغض النظر عن مركزهم داخل السلم التنظيمي ، و يعتبر بنوعية الرسمي احد مفاتيح النجاح داخل المؤسسات الحديثة ، إذ يؤدي إلى تحسين العلاقات الاجتماعية بينهم ، و رفع روح المعنوية للعاملين وزيادة مستوى رضاهم عن العمل ،و ما ينعكس إيجابا على سلوكهم و توجيههم ،بالتالي فهو يؤثر إيجابا على أداء العمال و أداء المؤسسة .

¹ - سعيد السيد علي : العملية الإدارية ،دار الكتاب الحديث ،ط1،مصر ،2007،ص154

القيم و المعايير¹:

تنشأ العلاقات الرسمية الغير الرسمية داخل وفق قيم و معايير معينة يضعها أطراف العلاقة تساهم في تنظيم سلوكهم و تحديد أدوارهم الوظيفية و الاجتماعية و التنسيق بينهما ،حيث تظهر مجموعة من القواعد الموجهة للملوك تبين الثواب و العقاب للأمثال أو الخروج عن هذه القواعد الموجهة و القيم المشتركة بين الأفراد المشتركة بين الأفراد و الجماعات الرسمية و غير الرسمية ،حيث أن احترام القيم و المعايير و المشتركة يؤدي إلى بناء علاقات اجتماعية متماسكة و متكاملة تساهم في تقوية هذه العلاقات و استمرارها ،و تحقيق الأهداف التي وجدت من اجلها ،فلا يمكن أن تكون علاقة بين فردين أو أكثر دون وجود معايير و قيم مشتركة تنظم العلاقة بين أطرافها و تحدد سلوكيات أفرادها وفق الأهداف المسطرة.

الأهداف :

تنشأ العلاقات المتبادلة بين الأفراد لتحقيق أهداف معينة و إشباع حاجات و رغبات هذه العلاقة ، بالتالي لا يمكن التطرق إلى العلاقات الاجتماعية دون ذكر الأهداف المرجوة منه وراء هذه العلاقة من خلال تبادل الأدوار و المهام بين الأفراد و التنسيق بينهما ،وكما كانت هذه الأهداف مشتركة كلما كانت العلاقة تتميز بالتماسك و التكامل²

VI. أشكال العلاقات الاجتماعية:

تتكون المؤسسة من تنظيم اجتماعي مقسم إلى قسمين رئيسيين :هما التنظيم الرسمي و التنظيم الغير الرسمي ،يتكون التنظيم بدوره من العلاقات الاجتماعية العمودية و هي علاقات السلطة ،و علاقات اجتماعية أفقية في نفس المستوى ، أما التنظيم غير الرسمي

¹جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية دراسات مهارات، في مهارات الاتصال و التعامل، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2006، ص.284، 285
²محمد قاسم القابوتي: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، ط5، الأردن 2009، ص.219.

فهو شبكة العلاقات الاجتماعية التي تربط بين مجموعة من الأفراد داخل المؤسسة ولا تخضع للتنظيم الرسمي، لكنها ترتبط بأداء العمل و تؤثر فيه .

1-العلاقات الاجتماعية العمودية :العلاقات الاجتماعية بصورة عامة شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعيا متساوية أو مختلفة من حيث الواجبات و الحقوق و العلاقة الاجتماعية قد تكون مؤقتة كعلاقة البائع بالمشتري ،أو دائمة كالأب بابنه ، أما العلاقة الاجتماعية العمودية داخل المؤسسة فهي ذلك الاتصال و التفاعل الذي بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة كالعلاقة الاجتماعية بين المهندس و العمال و العلاقة بين مدير المؤسسة و مدير قسم أو مصلحة ما، فالمهندس يحتل مركزا وظيفيا اعلي من مركز العمال، و مدير المؤسسة يحتل مركزا وظيفيا أعلى من مركز أعلى من رئيس القسم ، و العلاقة العمودية تنقسم إلى قسمين¹ :

العلاقات العمودية الرسمية و العلاقات الاجتماعية العمودية غير الرسمية، فالعلاقات العمودية الرسمية تقع بين شخصين بمراكز مختلفة، تدور حول الأعمال و الواجبات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، و هي تسمى أيضا بعلاقة السلطة كعلاقة المهندس ب العامل حول ضرورة تنفيذ التعليمات و التوجيهات لزيادة الطاقة و الكفاءة الإنتاجية.

أما العلاقات الاجتماعية العمودية غير الرسمية فهي الاتصال و التفاعل الذي بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية مختلفة ، ويتعلق هذا الاتصال و التفاعل عادة بالشؤون الاجتماعية و الخاصة للأفراد و الذين يسعون لإشباع حاجاتهم الاجتماعية و النفسية و قد تمتد هذه العلاقات إلى خارج أسوار المؤسسة .

¹ د.عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص191، 192

تفهم من هذا أن العلاقات الاجتماعية العمودية بالمؤسسة قد تأخذ منحى ذو طابع رسمي خاضع للقوانين والإجراءات الرسمية ومنحى خارج الإطار الرسمي حسب ميولات واهتمامات الأفراد.

2-العلاقات الاجتماعية الأفقية: و هي ذلك الاتصال و التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كعلاقة بين مدير الإنتاج و مدير التسويق أو مدير البحوث والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة تهدف إلى معرفة أسباب انخفاض إنتاجية العمال، أو العلاقة الموجودة بين عاملين أو أكثر حول القيام بالأعمال و المهام الوظيفية المنوطة بهم¹

و العلاقات الاجتماعية الأفقية تقع بين الذين يشغلون مراكز متساوية سواء من الذين يعملون في مصلحة أو قسم معين أو قسم بعينه ، أو الأقسام المختلفة كالاتصال المهندس (ا) ب المهندس (ب)، أو اتصال رئيس قسم الإنتاج برئيس قسم المبيعات أو الاتصال العامل(1) بالعامل (ب).

و تقسم العلاقات الاجتماعية الأفقية إلى علاقات اجتماعية رسمية و علاقات اجتماعية غير رسمية، وتعتبر العلاقات الاجتماعية الأفقية الرسمية هي الاتصال و التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز متساوية ، وتدور الرابطة حول واجبات المؤسسة الصناعية و طرق تنفيذ المهام و الأعمال التي تتضمن السير الحسن و سير و تحقيق الأهداف المرجوة، كالعلاقة بين مهندسين او عاملين فيما بينهم ،أما العلاقات الاجتماعية الأفقية غير الرسمية فهي تلك الروابط و الصلات بين فردين او جماعتين فأكثر يحتلون مراكز متكافئة يكونون علاقات فيما بينهم خارج قنوات العمل الرسمية تجمعهم قيم و معايير مشتركة تهدف إلى إشباع حاجاتهم و رغباتهم الاجتماعية الأفقية سواء الرسمية و غير الرسمية لها أهميتها و دورها الفعال داخل المؤسسة حسب ما يحته النظام الداخلي ،أما العلاقات غير الرسمية

¹احسان محمد الحسن :علم الاجتماع الصناعي ،دار وائل للنشر و التوزيع ،ط1،الأردن ،88:90،2005

فهي تساهم في إشباع حاجات العاملين على اختلاف مستوياتهم و تنمي لهم روح الانتماء إلى المؤسسة.

3-العلاقات الاجتماعية الرسمية: وهي العلاقات التي تحدد أساسها و مفاهيمها

القوانين و الإجراءات الرسمية(النظام الداخلي) الخاصة بالمؤسسة ، و غالبا ما تخدم هذه القوانين و الإجراءات أصحاب العمل و الإدارة يهدف إلى ضمان قيام المؤسسة بأعمالها في سبيل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها عن طريق زيادة الكفاءة و الإنتاجية و تحسين نوعية الإنتاج ، و بالتالي استمرارية المؤسسة، والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأقسام و وحدات المؤسسة و يثبت واجباتها و ينسق بين شاغلي الوظائف حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة فضلا عن قيامه بتعيين علاقاتها و قنوات اتصال بعضهم ببعض، لكن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة تتأثر بثلاثة عوامل¹

طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين داخل المؤسسة.

القنوات الرسمية للاتصالات بين مراكز و أقسام المؤسسة.

ميول و اتجاهات و مصالح و ظروف الإدارة و العمال.

فالعلاقات الاجتماعية الرسمية تحدها طبيعة الأدوار الوظيفية حسب ما يحدده الهيكل التنظيمي كالعلاقة بين المسيرين و العمال في القيام بالعمل عن طريق التعاون ، كما تتأثر بطبيعة القنوات الرسمية للاتصالات كما يضعها القانون ، و يختلف شكل الاتصال من مستوى لآخر فقد يكون نازلا أو صاعدا أو في نفس المستوى.

4-العلاقات الاجتماعية غير الرسمية: و هي تلك الصلات و الروابط الموجودة بين فردين

أو جماعتين فأكثر داخل المؤسسة و التي لا تحدها القوانين و الإجراءات الرسمية، بل تنشأ عن طريق مواقف و ميول و اتجاهات و مصالح الأشخاص الذين يكونونها و يدخلون في

¹ خليل حسم محمد الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط3، الأردن، 2002، ص196، 195

إطارها، و غالباً ما تظهر هذه العلاقات بين العمال ، و ذلك بعد تكوين جماعاتهم و منظماتهم غير الرسمية التي يجهلها الإداريون و لا يردونها تكوينها لأنها تتعارض مع الأطر و المفاهيم و المصالح التي يحملونها¹

إن العلاقات غير الرسمية تؤدي دوراً هاماً في تخفيض حدة المعاناة و المضايقات و الآلام التي يتعرض لها العمال بسبب المعاملة السلبية التي يتلقونها من أرباب العمل في المؤسسات الصناعية، فقد كشف زويك¹ في كتابه العمال في كتابه الصناعي بان العمال في بعض مصانع القطن في منطقة لانكشاير في إنجلترا قد كونوا جماعات غير رسمية لخدمة أغراضهم و طعن مصالح أرباب العمل و القضاء على الجمود المادي و الاجتماعي الذي اعتراهم لفترات طويلة من الزمن، لهذه الجماعات هياكل اجتماعية لها قيادات و علاقات غير رسمية يعرفها العمال وحدهم و لا يعرفها أرباب العمل ، و تؤدي هذه الجماعات وظائف ايجابية للعمال تتعلق بدعم معنوياتهم و تقوية مراكزهم الوظيفية و تنظيم جهودهم الرامية إلى تحسين أحوالهم الاقتصادية و الاجتماعية داخل المؤسسة و خارجها.

¹سليم العمودي: علم الاجتماع الصناعي، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1،الأردن 2006،ص101،ص102.

VII. العلاقات الاجتماعية في المؤسسة:

لقد بين العالم مرفن سبب اهتمام الأفراد بضرورة خلق علاقات اجتماعية و ارجع ذلك إلى مواقع مختلفة و لتحقيق ذلك ذكر مايلي :

أ-الجزء الذاتي: حيث أن الأفراد يسعون لخلق علاقات أخرى لأنها تسبب في إشباع مظاهر النفس .

ب-الاهتمامات العامة: إن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

ج-التوقع و الاضطرار: حيث يشعرون الاجتماعيون الفاعلون تجاه بعضهم البعض.¹

د-الاعتماد المتبادل: فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم تكن لتصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قام بها مجموعة من المهارات الإنسانية من ثم فمن المتصور أن سلسلة من العلاقات الاجتماعية و غالبا ما تنشأ بين الصناع و المتصدرين و المستهلكين .

هـ-المعتقدات : فالدين يطالب الفرد بالتعاون و تشجيع العمليات الاجتماعية الايجابية كالتوافق، الانسجام،التناسق،المؤازرة،الانتفاخ.

و-القوة: إن العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر و ذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد و الجماعات من اجل سيادة علاقات سوية.

إن أهمية العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة تعود إلى أهمية العلاقات الناجمة عن ممارسات العمال في حد ذاتها و هذا يعود كما أكد العديد من المختصين إلى طبيعة العلاقة السائدة

¹محمد حسن غامري :ثقافة الفقر، دراسة في انثروبولوجيا التنمية الحضرية،المركز العربي للنشر و التوزيع،السكندرية،ص207

في المجتمع التي تأثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد و علاقتهم خارج المؤسسة و داخلها¹

VIII. أسباب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة:

إن الأسباب التي أدت إلى المؤسسات الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال هي كالتالي :

- ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان والتركيز على دراسة حاجاته المادية و النفسية و الاجتماعية عن طريق الوظيفة و العمل.

- ظهور نقابات و محاولة الدفاع عن مصالح العمال و تحقيق أجور اعلي و قد أدى إلى ذلك إلى تجميع عدد اكبر من العمال حول هذه النقابات و قد دفع إدارة المؤسسات إلى توجيه الاهتمام بالعاملين و مشكلاتهم و تحسين ظروف و جعل ظروف العمل أكثر إنسانية.

- الإنتاج الصناعي الكبير و ما صاحبه من الاتجاه إلى التخصص و تقسيم العمل فافقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، وافقد الوظيفة لمعناه بالنسبة للعاملين.

- تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملين و توجيه قدر من هؤلاء الى هذه الجماعات و فرض زيادة الاهتمام بجانب الاجتماعي و تزويد العاملين بالمهارات السلوكية و الإنسانية.

- التغيير المستمر الذي عرفه العالم و فرض الاهتمام بالجانب الإنساني و الذي يشمل الأدوات و الآلات و نظم العمل و الإنتاج و العلاقات التي تحكم بين العاملين .

- ارتفاع مستوى التعليمي و الثقافي و زيادة قوة العمل كتجمع في المؤسسة و فرض الاهتمام ب الجانب الاجتماعي و الإنساني داخل المؤسسة.

¹ جابر عوض سيد ، التكنولوجيا و العلاقات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 1996، ص147، 146.

- التحسن الذي شهده العمال من الجانب المادي جعلهم يفكرون في الحصول على عمل يحققون به ذاتهم و يشعرون بالأمن و التقدم و النجاح و الانتماء.

IX. أسباب الاهتمام بالعنصر البشري:

تتشارك منافع الإدارة و الأفراد لتحقيق أهداف معينة عن طريق التنظيم و إشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية و الاقتصادية للأفراد و من الدوافع لدراسة العلاقات الاجتماعية نجد إن هناك هدفين مشتركين تسعى المؤسسة لتحقيقها و هما كالتالي:

-أهداف الإدارة و التنظيم.

-الأهداف الشخصية للعاملين في التنظيم¹.

IX.1. الأسباب التنظيمية:

-تحفيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة .

-تحفيز الأفراد على التعاون في تحقيق أهداف مشتركة بينهم و بين المؤسسة التي يعملون فيها.

-مساعدة الأفراد على إشباع حاجاتهم الاقتصادية النفسية الاجتماعية طبقا لتسلسل أهمية الحاجات لدى الفرد في المواقف المختلفة .

و نظرا للتزايد المشاكل داخل منظمات العمال زيادة لحجم التنظيمات الإدارية فقد أدى التخصص الدقيق إلى مشاكل اجتماعية بين الفئات و الجماعات المهنية المختلفة فقد أدى إلى ذلك إلى تحسين أوضاع العامل المادية و الثقافية مما ساعد على المطالبة بإدارة أفضل و على القدرة و على المشاركة و الاستجابة في التعامل معها²

¹ فيصل فخري مراد، الإدارة الأسس و النظريات و الوظائف، دار مجدلاوي، عمان، 1989، ص50.
² محمد كامل العربي، مبادئ و مفاهيم ووظائف الإدارة، مطابع لنا، الرياض، 1988، ص196.

فالعلاقات الاجتماعية هي ذلك الفرع من المعرفة الذي يستخدم الدراسات السيكولوجية و الاجتماعية و الإنسانية في مجال العمل بمختلف مجالاته في فهم العمل و العاملين في المؤسسات المختلفة في ظروف معينة و الوصول إلى طرق صحيحة للتعامل مع المواقف و تكييف العامل مع عمله و احتكاكه بزملائه و رؤسائه .

2.IX. الأسباب الاجتماعية:

إن الأهداف الاجتماعية لدراسة العلاقات في عصرنا الحالي بعد استقرار العلوم الاجتماعية كعلم قائم بذاته تتبع الطريقة العلمية و بعد تقدم الآراء و النظريات الاجتماعية التي تنادي بحقوق الإنسان إلى حياة أفضل فإنها ترمي إليها إلى التأمل و الاتجاه نحو واقع الإفادة بالحقائق الاجتماعية و معرفة جوانب القوة و الضعف في العلاقات و توطيد ما يربط بين العاملين ببعض البعض لتحقيق الانسجام في العمل و توثيق الروابط بينهم و الوصول الى الشعور بالراحة بأداء العمل و الرضا عن ذلك.¹

¹نور عبد المنعم، العلاقات الإنسانية، دار المعرفة، القاهرة، 2003، ص8

خلاصة :

إن الإنسان اجتماعي بطبعه كما يقول العلامة ابن خلدون فلا يمكنه أن يعيش لوحده أو يتفاعل حيث يضطر إلى الاجتماع بغيره حتى تكون هناك علاقات اجتماعية ، و الجدير بالذكر أن الاختلاف الموجود في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة بفضل اشتراكاتهم و ارتباطهم ببعضهم للمساهمة في عملية الإنتاج.

كما تساهم التكنولوجيا و تقسيم في تشكيل أنماط مختلفة من هذه العلاقات الاجتماعية باختلاف نوع العمل و المهام و طبيعة المؤسسة، فالعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة هي مرحلة مهمة من مراحل البناء التنظيمي و يعتمد التنظيم على هذه العلاقات لأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بوظائف الإدارة.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

تمهيد

- I. ماهية الأداء الوظيفي.
 - II. أنواع الأداء الوظيفي.
 - III. عناصر الأداء الوظيفي.
 - IV. أهمية الأداء الوظيفي.
 - V. أبعاد الأداء الوظيفي.
 - VI. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.
 - VII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي .
- خلاصة.

تمهيد:

لقد تعددت الدراسات و البحوث حول العناصر المكونة للإنتاج في المؤسسة أو المنظمة و ذلك بعد أن شهدت المنظمات عدة مشاكل و عراقيل أثرت على عملية الإنتاج ،و كذلك ظهور المنافسات بين المنظمات ما دفع المديرين إلى البحث و لإجهاد عن أهم الدوافع و الأساليب التي تساعد المؤسسة على بلوغ الأهداف التي خططت لها المنظمة و التي تسعى إلى تحقيقها ،و لقد توصلت هذه الدراسات إلى عدة نتائج أثبتت أن أهم عنصر في عملية الإنتاج هو عنصر الأداء .

ويعبر الأداء الوظيفي من المواضيع التي لها أهمية بالغة و متزايدة في المؤسسات بجميع أنواعها و قد اهتم بدراسته العديد من الباحثين و المفكرين الاقتصاديين و السياسيين و الاقتصاديين لما له من دور و هذا من منطلق تداخل المتغيرات و سرعة انتشار المعلومات ذلك باستخدام الموارد المتاحة.

1. ماهية الأداء الوظيفي:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام و التنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة و فعالية ، و تطلق كلمة الأداء على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته و قيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته و تحمله للأعباء و المسؤوليات الوظيفية و الالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور و الانصراف¹ و هناك العديد من التعاريف الأخرى التي قدمت للأداء سنعطي بعضها منها:

الأداء هو قياس للنتائج هو يجب على سؤال بسيط: هل أتممت عملك؟ بمعنى نفذت ما هو مطلوب منك في عملك؟²

يقصد بالأداء العمل الذي بتعهده الفرد، بعد أن يكلف به ، و يكون محدد للكمية و من مستوى جودة معينة (النوعية) ويؤدي بأسلوب أو طريقة معينة أي محدد نمط³ يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد و متطلبات الوظيفة ، و غالبا ليس غالبا تدخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، فالأداء يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد فمثلا : الطالب قد يبذل مجهودات كبيرة في

¹- لزهراي حسين جمعان ، خصائص الوظيفة و أثرها في أداء العاملين ، دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية ، الرياض، 1999، ص56.

² نفس المرجع السابق ص56.

³ محمد حافظ حجازي ، إدارة الموارد البشرية ، د ط ، دار الوفاء ، الإسكندرية، ص16.

الاستعداد للامتحان و لكن يحصل على درجات منخفضة و في مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عال بينما الأداء منخفض.¹

يعبر الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل الأداء المستهدف و يتضح من ذلك أن عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية إدارة الأداء.²

II. أنواع الأداء الوظيفي:

ينقسم الأداء حسب معيار المصدر و معيار الشمولية:

أ- حسب معيار المصدر: وينقسم بدوره إلى قسمين: الأداء الداخلي و الأداء الخارجي

II.1. الأداء الداخلي :

و يسمى أداء الوحدة حيث ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا ما يلي:

أ- الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موارد إستراتيجية قادرة على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم

ب- الأداء التقني: يتمثل في تقييم المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.³

ج- الأداء المالي: و هو فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة

II.2. الأداء الخارجي:

و هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة لا تتسبب في إحداثه و لكن المحيط الخارجي و هو الذي يولده و هو بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة

¹ راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، 2002، ص209.

² حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2004، ص123.

³ راوية الحسن، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2005، ص20.

التي تتحصل عليه المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء الإيجاب و السلب .

ب- حسب معيار الشمولية: و يمكن تقسيمه إلى نوعين الأداء الكلي و الأداء الجزئي

1-الأداء الكلي: و هو الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف و الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها و لا يمكن انجازها إلى عنصر من دون مساهمة باقي العناصر و في هذا النوع يمكن الحديث عن كفاءات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشمالية كاستمرارية و الشمولية و الربح و النمو .

2-الأداء الجزئي : و ينقسم بدوره إلى أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن تقسيمه حسب المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفي إلى أداء وظيفة الأفراد ووظيفة التموين أداء الإنتاج و أداء الوظيفة التسويق بوعطي¹

III .عناصر الأداء الوظيفي²: للأداء عناصر و مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال ، و لذلك يعود أهميتها في قياس و تحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات ،وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر و مكونات الأداء من اجل الخروج بالمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين .
و من هذه المساهمات ما ذكره "درة" وذلك بالإشارة إلى عناصر الأدلة التالية:

-كفايات الموظف :و هي تعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم ،و هي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به الموظف.

-متطلبات العمل : (الوظيفة) و تشمل المسؤوليات و الأدوار و المهارات و الخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف .

¹جلال الدين ،الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ،رسالة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة قسنطينة،2008،ص107.
² درة عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات :الأسس النظرية و دلالتها في البيئة العربية المعاصرة، ط1،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان،2003،ص96.

-بيئة التنظيم: و تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال :التنظيم و هيكله و أهدافه و موارده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة ،و العوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية الاجتماعية و التكنولوجيا و الحضارية و السياسية و القانونية.

IV.أهمية الأداء الوظيفي :

-يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة و توظيف الطموحات و المهارات و المعارف لدى العاملين ،لان الأداء هو مقياس لقدرة و دافعية العامل اتجاه عمله.

- يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية من خلال الابتكار و الإبداع في الأداء ،و في تخفيض و ترشيد النفقات.

-يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المدخلات و المخرجات .

-يساعد الأداء في تحديد نقاط القوة و الضعف لدى العاملين.

-يساهم الأداء الفعال في إشباع حاجات العمال و تحقيق أهدافه و أهداف المؤسسة

-يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في إيجاد نظم ترقيات و وكفاءات و أجور تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة¹.

¹ - بشير شربي، محمد قوارح، مستوى الأداء الوظيفي لعمال حماية المدنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2021/02، جامعة قاصدي، مرباح ورقلة، الجزائر.

V. أبعاد الأداء الوظيفي :

أ- الالتزام الوظيفي: هو الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمؤسسة التي يعمل فيها، وهو الذي يقوده إلى الاندماج في العمل و الاحتضان قيم المؤسسة¹

ب- الولاء الوظيفي: أنها درجة توافق الفرد و علاقته بها، ورغبته في تقديم أكبر عطاء او جهد لمصالح المؤسسة التي يعمل بها ،و رغبة قوية في البقاء كعضو في تلك المنظمة ،نظرا لما تتميز به من شمولية و ايجابية ،يجب أن تكون العلاقة قوية و ايجابية و ديناميكية وقائمة على المعتقد فيما يتعلق بأهداف أو غايات المؤسسة، ليس فقط لتقييم الفوائد المختلفة التي ينجبها بسبب ولاءه للمؤسسة .²

ج- الانضباط الوظيفي: يشير إلى سلوك الموظفين في المؤسسة بطريقة تأخذ في عين الاعتبار قواعد و معايير محددة للسلوك و يمكن قبوله من قبل الموظفين (الانضباط الذاتي)و التي يرفض من الإدارة لمنع السلوك البديل و قواعد الأداء في المؤسسة "العقاب" حاجة الإدارة إلى الوضوح و الإنصاف في التوجيهات و الأوامر حتى يتم الانتهاء من العملية الانضباطية ،و التي يشمل العناصر بالعاملين و المتعلق بالإدارة.³

د- انجاز المهام: يشير إلى السلوكيات التي تساهم في إكمال العمليات الأساسية داخل المؤسسة، مثل الإنتاج المباشر للسلع و الخدمات و المبيعات و جرد المخزون و إدارة المرؤوسين و كل منها يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ أعمال المؤسسة، مثل الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل ذلك الانجاز ،أو السلوك المطلوب من تحويل الفرد من

¹ - العمري عبيد بن عبد الله نتاثير كل من الولاء الوظيفي و الرضا الوظيفي و ضغوط العمل على الأداء الوظيفي و الفعالية التنظيمية، مجلة ام القرى للعلوم التربوية و الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 16، العدد 2004، 1، ص120.

² عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، ط1، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2004، ص184.
عقلان مامون علي، العلاقة بين الانضباط في العمل و بين إدراك السلوك الأخلاقي و بعض المتغيرات التنظيمية و الديمغرافية، ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة أسيوط، مصر، 2006، ص112، الدكتوراه بوعلالة عائشة.

حالة نزاع إلى مناخ تنافسي من خلال الصراع ،أو يمكن أن يكون السلوك جهدا محفزا لخلق ذلك المناخ.¹

VI:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

العوامل السيكولوجية الأساسية: و تتمثل في الإدراك و الاتجاهات و الدوافع و كل هذه العوامل تساهم في تكوين شخصية الفرد.

العوامل الاجتماعية: و يقصد بها تلك العوامل التي تحكم تفاعل المدير مع جو العمل الاجتماعي.

العوامل الحضارية: ويقصد بها مجموعة العوامل تتمثل في الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع مدى تأثيرها على الأداء و أيضا مجموعة من القيم و التقاليد السائدة في المجتمع.

قدرات و مهارات الفرد: و يقصد بها القدرات و المهارات التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ القرارات و كذلك قدراته و مهاراته على الاتصال و المشاركة و على ذلك فان العوامل المؤثرة في القرار هي عوامل خاصة بالفرد نفسه سواء قدراته أو اتجاهاته أو دوافعه و عوامل خاصة بالمواقف المحيطة بالفرد .

غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها و معدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم .

مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى ضعف الأداء .

¹عقلان مامون علي ،مرجع سلبق ذكره ،ص112.

التسيب الإداري: فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، و قد ينشا التسيب الإداري نتيجة الأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

ضعف نظم الحوافز: لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع الكفاءة أدائهم و تزيد من دارجة رضاهم عن العمل.

معيار الأداء: هو كمية وجود العمل المطلوب انجازه من فرد أو مجموعة من الأفراد خلال فترة زمنية معينة و باقي التكاليف أو عبارة مكتوبة تصنف مدى الاتفاق الذي يجب أن تنجز الأعمال به داخل المؤسسة¹.

¹- عبد الحق علي إبراهيم بلل، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا كلية الدراسات العليا، السودان، 2015، ص133، 131.

VII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي :

نظرية الإدارة العلمية (F . Taylor) : تنبأت هذه النظرية المبدأ العلمي في اختيار العاملين مع التركيز على تدريبهم لأداء العمل (دراسة الوقت و الحركة)

نظرية التقسيم الإداري (H.fayol): تسلط هذه النظرية الضوء على الهيكل التنظيمي الرسمي و التخصص في العمل كأساس لزيادة الكفاءة و خفض التكاليف.

النظرية البيروقراطية (max weber): تمحورت نتائج النموذج البيروقراطي في تحليل النواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد مع إهمال الشق السلوكي و الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهمية بالنسبة لمفهوم الإنتاجية و تحسين الأداء.

نظريات العلاقات الإنسانية (elton mayou): على خلاف النظرية السابقة اهتمت هذه النظرية بالجوانب الإنسانية و الاجتماعية للفرد داخل المؤسسة ، و من أهم ما توصل إليه (kurt lewin) فعالية القيادة الديمقراطية و دور المشاركة الإدارية في تحفيز المرؤوسين على الأداء¹

ينادي الكثير من الباحثين إلى ضرورة التمييز بين السلوك و الانجاز و الأداء ذلك أن السلوك يترجم أعمال الأفراد الموكلة لهم في مؤسستهم و الخاضعة لعوامل البيئة الخارجية و الحالة الاقتصادية العامة : (كمعدل التضخم ، مستوى البطالة ، القوانين و الانظمة الحكومية القانونية ، المؤسسات المنافسة ، القضايا العالمية)،

¹ربيع بلالية، تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، جامعة محمد الشريف مساعديه، سوق اهراس ، الجزائر المجلد 04، العدد1، جوان 2007، صص 261، 260.

النتائج:

الأنماط الشخصية و التنظيمية.

الأشراف: القيادة و توقعات الأداة.

موصفات المؤسسة: أسلوب المكافأة و الثقافة التنظيمية و تصميم العمل و التحكم بالنتائج و الأعراف.

زملاء العمل ديناميكية الجماعة و العمل الجماعي و الثقة و التماسك ،اتجاهات الأفراد و المعارف و المهارات و القدرات .

و يعكس الإنتاج نتائج عمل الأفراد النهائية بينما يجمع الأداء بين السلوك و النتائج المرتبة عنه ،فالأداء الوظيفي من زاوية النتائج المحققة يعرف بنتائج النهائية من حيث الكم ،النوع ،و التكلفة التي أسفرت منها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلف خلال فترة زمنية محددة ،في حين يعرف في وجهة سلوك الأداء بالسلوك التنظيمي الهادف ،أو ما يفعله الفرد استجابة مهمة معينة ،و بناء على الجمع السلوك و النتائج يعرف الأداء الوظيفي لأعماله و مسؤولياته والتي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته به و يعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة وهناك بعض المؤشرات التي يمكن اعتمادها لتحسين الأداء الوظيفي نذكر منها :

الفعالية: تعني القدرة على تحقيق الأهداف المخططة من خلال تعظيم المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المحددة مسبقا .

الكفاءة: تشير إلى تحقيق الأهداف المسطرة بأقل التكاليف ممكنة من الوقت ، الجهد و المال.

الإنتاجية: تعبر عن نسبة المخرجات إلى المدخلات (العلاقة بين النتائج المحققة عن الأداة الفعلي و استغلال الموارد المستخدمة).

جودة النتائج: تترجم طبيعة العمل المبذول من اجل تحسين نوعية الإنتاج مقارنة بكميته و كسب رضا العملاء¹

¹ ربيع بلالية، مركز نفس ذكره، ص261، ص 262،

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل للأداء الوظيفي الذي يعتبر من أهم اهتمامات المؤسسات الصناعية نظرا لما تلعبه من دور كبير في رفع إنتاجية المؤسسة.

فالمؤسسة لا تستطيع القيام بذلك إلا بضمان وجود أداء من قبل العاملين فيها لتحقيق النتائج الايجابية و الابتعاد عن النتائج السلبية بضمان الأداء الحسن الذي ينتج عن تراكم مجموعة من المحددات التي تساهم في زيادته. و الرفع من مستواه ووجود نظام الأداء.

الجانب التطبيقي

للدراسة

الفصل الرابع : مجالات الدراسة و تحليل النتائج:

I. الدراسة الاستطلاعية

II. التعريف بميدان البحث

III. مجالات البحث

IV. منهج البحث

V. أدوات البحث

VI العينة و المعاينة

VII. خصائص العينة

VIII. تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة

VIII. 1. مناقشة جداول الفرضية 01

VIII. 2. تحليل نتائج الفرضية 01

VIII. 3. مناقشة جداول الفرضية 02

VIII. 4. تحليل نتائج الفرضية 02

IX الاستنتاج العام

تمهيد الفصل:

لا يمكن للباحث في علم الاجتماع أن ينزل إلى الميدان الذي يعتبر المجال الحيوي للمعطيات الواقعية التي تشكل أكبر نسبة من أهداف الدراسة دون أن يكون مزود بتقنيات منهجية توّطر نظرياته السوسولوجي للمجتمع ، فالمعطيات المنهجية التي أَلَمها الباحث هي بمثابة الدليل المرجعي الذي من خلاله يتمكن رؤية المؤشرات المراد دراستها. و بهدف جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث سنتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بميدان البحث المتمثل في مؤسسة الصناعات الكهرو منزلية ENIEM. لكي نتعرف على على خصائص أصحاب العينة و محاولة دراستها بالتدقيق، و من هذا كي نتمكن من التواصل إلى استنتاج يساعدنا على اتخاذ قرار إثبات صحة فرضيتي الدراسة.

I. الدراسة الاستطلاعية :

الدراسة الاستطلاعية هي نوع من البحوث الأولية تهدف إلى جمع المعلومات مبدئية حول ظاهرة أو مشكلة معينة.

تستخدم هذه الدراسة عندما تكون المشكلة غير واضحة أو البيانات المتوفرة عنها قليلة مما يساعد الباحث على بلورة أسئلة البحث و اختيار منهج المناسب و تصميم أدوات الدراسة المستقبلية. وهذا ما دفعني لزيارة مؤسسة ENIEM بداية شهر افريل لأتمكن اخذ فكرة أو معلومة عن الجو الداخلي للمؤسسة و التعرف على بعض المسؤولين و العمال في مختلف وحداتهم فساهمت هذه الدراسة في مساعدتي على اختيار أداة البحث المتمثلة في الاستمارة على صياغة اسئلتها بشكل يتلاءم مع المستوى التعليمي و الثقافي للعمال .

II. التعريف بميدان البحث :

1) التعريف بمؤسسة ENIEM: المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية و تنحصر (م،و،ص،ك،م) و شركة عمومية جزائرية لصناعات الآلات الكهرومنزلية تأسست في 2يناير 1983، لكنها موجودة منذ 1974 تحت وصاية مؤسسة سونيلاك يقع مقرها الاجتماعي في حي وادي عيسي قرب مدينة تيزي وزو . تختص في تصنيع مجموعة واسعة من الأجهزة الكهرومنزلية،الثلاجات،أجهزة الطهي ، مكيفات الهواء ، الغسالات

و هي مؤسسة معتمدة وفق المنظمة الدولية للمعايير (م.د.م.9002).

منذ 1999 و هي مؤسسة عمومية اقتصادية لسلسة إعادة الهيكلة للمؤسسة سونيلاك SONELEC.

EPE: سياسة عمومية اقتصادية.

ENIEM: المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

SPA: مؤسسة ذات أسهم. حيث اعتبرت الرائد الأول في الصناعات الكهرومنزلية في الجزائر و تتوفر على إشكالية إنتاج و على خبرة تفوق 40 سنة و يقدر رأسمالها في 1988 ب 400,800,000 دينار جزائري و هي مملوكة 100 لتسيير مساهمات الدولية تحت تسمية INLEC، تتفرع في إطارها الداخلي الى نظام يحتوي على 06 ابواب و كل باب له فصل كل فصل بمواد .

الباب الاول :خاص بالنظام العام.

الباب الثاني :التنظيم وشروط العمل بدوره على التشغيل ،المدة الرسمية للعمل ، المداومة ،التأخيرات و الغيابات، و الغيابات الخاصة غير المسجلة ،الغيابات الغير القانونية ،العطل المرضية السنوية ،التكوين .

الباب الثالث: خاص بالأمن و طب العمل.

الباب الرابع : خاص بنزعات العمل و يحتوي على :نزاعات العمل و الوقاية منها .

الباب الخامس :خاصة بالتربية و يحتوي على إجراءات تربوية .

الباب السادس : خاص بالتنظيمات النقابية.

(2) لمحة تاريخية عن مؤسسة ENIEM:

يتدرج إنشاء المؤسسة للصناعات الكهرومنزلية في إطار المخطط الرباعي الأول (1970_1973)،و في هذا الإطار تم إبرام عقد بين الشركة الوطنية لصناعة و تركيب العتاد الكهربائي و الشركة الألمانية من 12نوفمبر 1971. تتضمن هذه الاتفاقيات مختلف المعطيات المتمثلة في التسيير الأولي للمركبة و كذا تكوين العمال الذين يشتغلون فيه، و كانت تنتج إلى جانب الثلجات أجهزة تسخين المياه ،اتضح بعد ذلك انه من الصعب تسيير ذلك الإنتاج الضخم و على هذا الأساس انشأت الحكومة سنة 1977اعادة هيكله للمؤسسة

، و نتج عن ذلك انقسام الشركة إلى مجموعة من المؤسسات و من بينها : المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ، و هذا طبقا للمرسوم رقم 19/83 المؤرخ في 12 جانفي 1983 تحولت في أكتوبر 1989 تحولت هذه المؤسسة لمؤسسة اقتصادية عمومية براسمالية قدره 400.000.000 دج . أما حاليا فتقدر ب 94750000 دج.

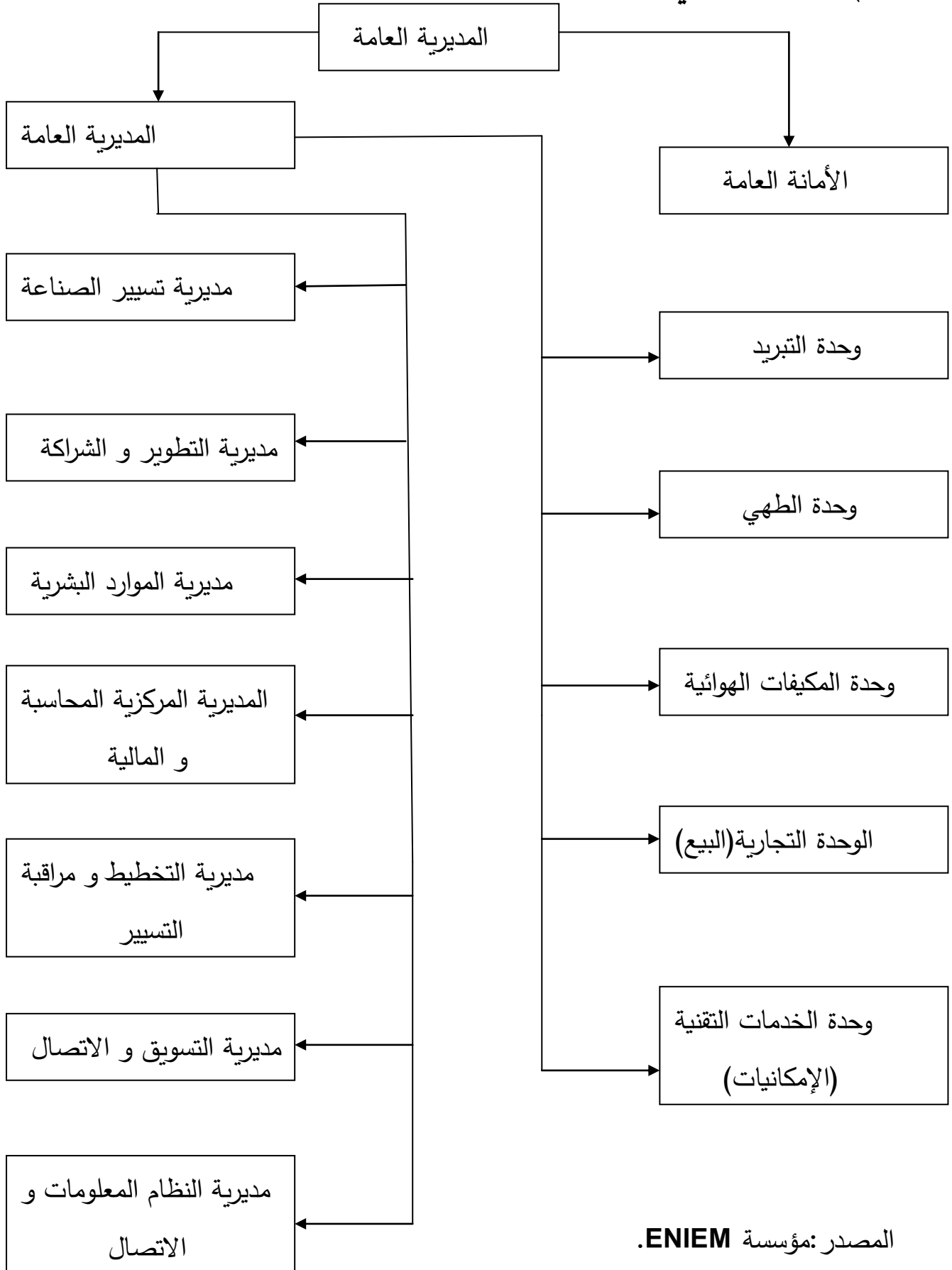
(3) مهام المؤسسة:

تتمثل مؤسسة ENIEM في ضمان الإنتاج ، التركيب و التطوير و التسويق ، البحث والاستمرارية ، ومن بين هذه المنتجات أجهزة التبريد و التجميد ، تجهيزات الطبخ .

(4) أهداف المؤسسة:

- تلبية الطلب المحلي من منتوجات كهرومنزلية .
- تحسين نوعية الإنتاج .
- اكتساب مكانة في الأسواق المحلية و الإنتاجية .
- المساهمة في إعادة تكوين العمال .
- التحكم بصورة جيدة في تكنولوجيا صناعات الآلات الكهرو منزلية .
- تقدم الاقتصاد الوطني .

5) الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



المصدر: مؤسسة ENIEM.

III. مجالات البحث:**III. 1 المجال المكاني:**

اجري هذا البحث في مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية **ENIEM** الواقعة بالمنطقة الصناعية عيسات ليدير بواد عيسي ولاية تيزي وزو.

III. 2 المجال الزمني:

بدأت الدراسة الميدانية حول موضوع "دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الاداء الوظيفي" من تاريخ **2025/05/05** الى غاية **2025/05/25**، حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر افريل ، و دامت مدته 20 يوم ، لغرض جمع البيانات الكلية.

III. 3 المجال البشري :

الدراسة الراهنة حددت في مجالها البشري على مجموعة من العمال الذين يعملون بمؤسسة الصناعات الكهرومنزلية **ENIEM** ، طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر ب 50 عامل من المديرية العامة الخاصة بمؤسسة الصناعات الكهرومنزلية **ENIEM** .

IV. منهج البحث :

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة و عقلانية تهدف إلى بلوغ نتيجة ما، ذلك بإتباع منهج معين يتناسب و طبيعة الدراسة التي ستطرق لها.

و المنهج هو طريقة تساعد في البحث و لا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه و دون المنهج يكون البحث مجرد تجميع المعلومات العلاقة له بالواقع العلمي ،يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة و مشكلة موضوع البحث و تبعا لاختلاف الباحثين و قدراتهم و إمكانياتهم ،استنادا إلى هذا فان المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن

حقيقة الظاهرة و إبراز خصائصها ،فحين يريد الباحث ان يدرس ظاهرة فان اول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع معطيات و معلومات دقيقة عنها. فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا و التعبير عنها تعبيرا كينيا أو تعبيرا كمي¹ .

بما إن دراستنا تتمحور حول موضوع "دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي" فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في البحوث العلمية في علم الاجتماع، و التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة م خلال تحديد ظروفها و أبعادها العالقة بين متغيراتها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي و دقيق و متكامل للظاهرة أو المشكلة التي يقوم على الحقائق المرتبطة ،فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لدور العلاقات الاجتماعية، و أثرها هذا الاستخدام على المؤسسة و الاتصال فالقيام بجمع و جرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع . كذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام المنهج الوصفي التحليلي²

V. أدوات البحث:

تعتبر عملية جمع البيانات مهمة جدا في أي بحث كان و خاصة في البحوث الاجتماعية ،حيث أن دقة النتائج إلى يتوصل إليها جمع البيانات فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل و الطرق و الأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين.

1.الملاحظة: تمثل الملاحظة "إدراك الظواهر الوقائع و العلاقات عن طريق الحواس سواء وحدها او استخدام المساعدة و ذلك فيما يتعلق بالغير."³ استعنت في هذه الدراسة بالملاحظة المباشرة و هذا لأتمكن من جمع المعلومات اللازمة بسهولة.

¹ رجاء محمود ابو بوعلام :مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية، دار النشر للجامعات،2006،ط5،ص156.
² عمار بوحوش مجد الديهات: مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث و إعداد المطبوعات الجامعية،الجزائر،1995،ص89.
³ حجيلة رحالي ،الوجيز في المنهجية للعلوم الاجتماعية و الانسانية،ط2،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،ص37.

2-الاستمارة:

يعد الاستبيان احد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات و المعلومات من مصادرها، فالاستبيان عبارة عن أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث¹ تأسيسا على ما سبقا تم تصميم الاستبيان للموضوع المرسوم: "دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي "

تضمنت استمارة هذه الدراسة إلى 03محاور و هي كالتالي:

- **المحور الأول:** و يتعلق بالبيانات الشخصية اما عدد الأسئلة فهو5.
- **المحور الثاني:** يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين العمال في مؤسسة ENIEM و يتضمن سؤال 16.
- **المحور الثالث:** يتعلق ب العلاقات الاجتماعية بين العمال و الإدارة في مؤسسة ENIEM و يتضمن سؤال 13.

فمجموع عدد أسئلة الاستمارة يقدر ب 34سؤال، شمل الأسئلة المفتوحة و المغلقة.

3) مجتمع البحث²:

يعتبر مجتمع البحث احد الدعائم الأساسية التي يعتمد عليها الباحث أثناء دراسته في جميع المعلومات اللازمة له و يعرف مجتمع الدراسة على جميع الأحداث أو الأفراد و المؤسسات التي يمكن أن يكون أعضاء في عينة الدراسة و هو يمثل كافة العناصر التي تكون موضوع مشكلة الدراسة وبالتالي فان مجتمع بحثي هم الموظفون داخل المؤسسة الاقتصادية للكهرباء والمنزلية و التي يبلغ عدد عمالها 1486.

¹رجحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم:مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط2000، ص1، ص82
²احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في العلوم و الاتصال، الطبعة 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة2010، ص197.

4) العينة و المعاينة:

العينة عبارة عن مجموعة من الوحدات المستخرجة من المجتمع الإحصائي، بحيث تكون ممثلة بصدق لهذا المجتمع، و بعبارة أخرى فالعينة مجموعة من الوحدات التي يجب أن تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة.¹

تتضمن المعاينة مجموعة من العمليات التي تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف.²

و يعرفها **معن خليل عمر** بأنها انعكاس شامل لصفات مجتمع الأصل إنما بشكل مصغر، وتعني أيضا نسبة ثابتة مأخوذة من مجتمع الأصل، وهذه النسبة تساعد على الوصول إلى مجتمع الدراسة، في الوقت نفسه تقدم له قواعد للتنبؤ عن مستقبل الظاهرة أو المشكلة المدروسة³. باختصار، فالمعاينة هي إجراءات اختيار العينة التي يفترض أن تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي.

يقدر حجم عينة هذه الدراسة ب 50 عامل اخذ بطريق عشوائية، حيث كان لكل فرد من أفراد مجتمع البحث نفس الحظ بالظهور في العينة.

ملاحظة:

عند توزيع الاستمارة داخل مؤسسة ENIEM تم توزيع 50 استمارة على عينة من الموظفين إلا أن عدد الاستمارة المسترجعة بلغ 41 فقط. مما يشير إلى عدم اهتمام الموظفين أو انشغالاتهم ما شكل احد العوائق التي وجهتها أثناء جمع البيانات الميدانية.

¹ بوحفص، عبد الكريم (2011)، أسس و مناهج البحث في علم النفس، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية .
² - انجريس، مورييس (2006) منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة صحراوي و آخرون، ط2، الجزائر: دار القصة و النشر.
³ - قريشي، عبد الكريم (2005، 2006): محاضرات في منهجية البحث العلمي: مقدمة لطلبة ماجستير علم التدريس، قسم علوم النفس و التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

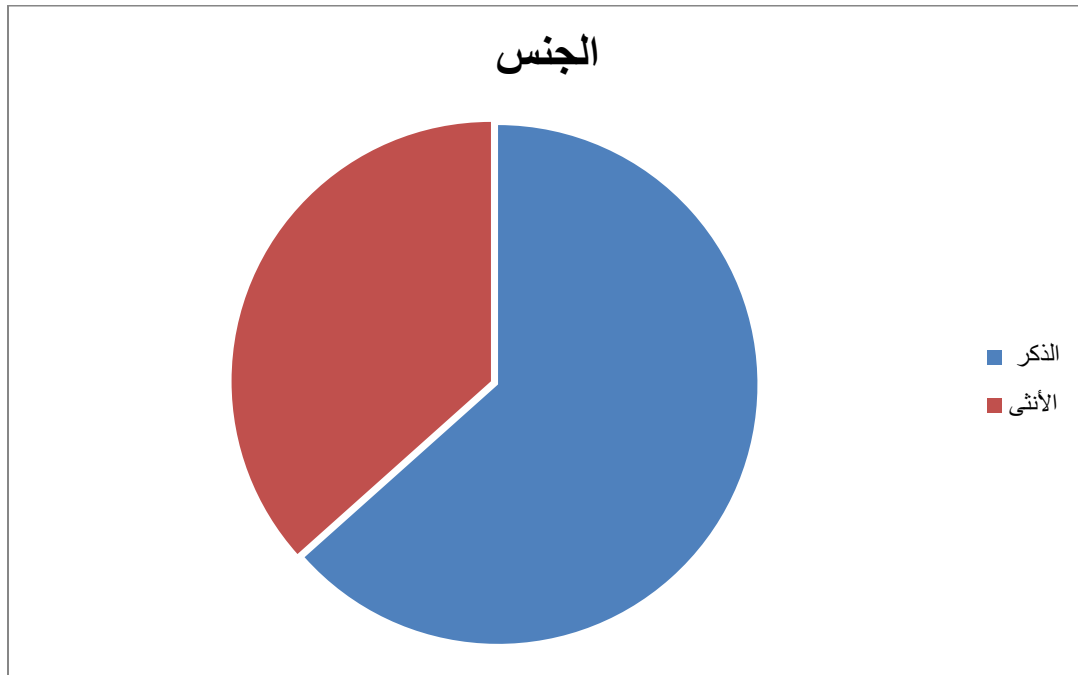
VII. خصائص العينة:

• جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	26	63,4%
أنثى	15	36,6%
المجموع	41	%100

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، و هذا راجع لكون القسم الذي أجريت فيه هذه الدراسة داخل مؤسسة ENIEM. حيث يبلغ إجمالي العينة حجم 41 فردا، و يتضح من البيانات أن الذكور يشكلون الغالبية العظمى من العينة بواقع 26 فردا يمثلون بنسبة تقدر 63,4% من الإجمالي في المقابل ، يبلغ عدد الإناث 15 فردا فقط بنسبة مشكلين بذلك 36,6% من العينة ، تشير هذه الأرقام بوضوح إلى هيمنة العنصر الذكوري في هذه العينة المحددة، و هو ما يتوافق مع الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة من المبحوثين تعود إلى فئة الذكور، ويشير هذا التوزيع إلى وجود تباين واضح في التمثيل بين الجنسين ضمن العينة المدروسة.

و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا الفارق العددي الكبير بين الجنسين الأبرز عدد الذكور ،و يكاد ضعف عدد الإناث في هذه العينة حسب مؤسسة ENIEM وهذا ما يعكس تركيبة ديمغرافية معينة داخل المؤسسة قد يكون فرص العمل او المشاركة في الأنشطة أكثر توفرا للذكور بشكل كبير.



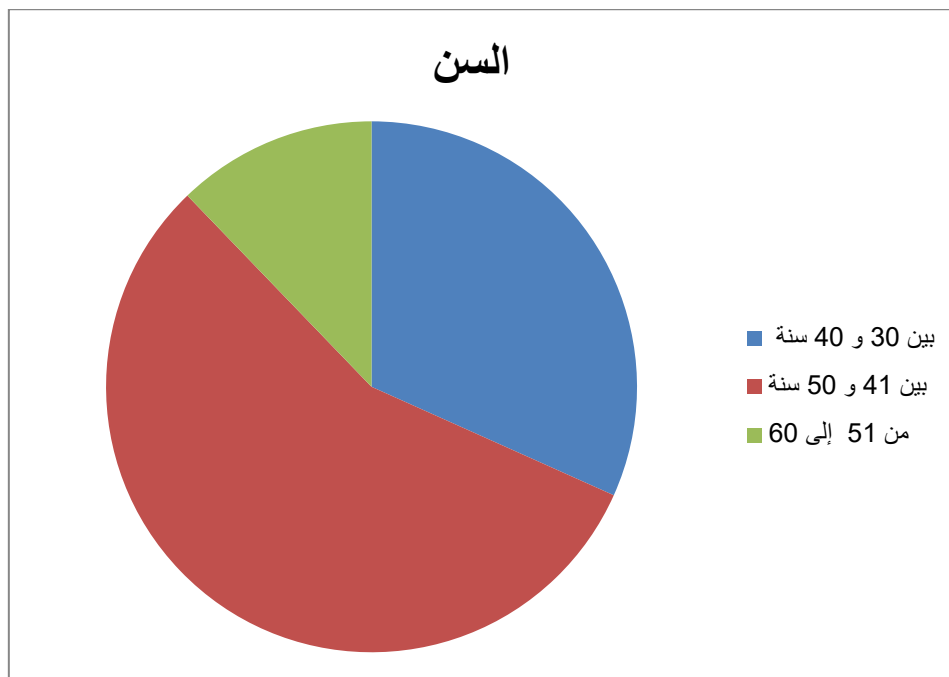
شكل (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

• جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
[31-40]	13	31,7%
[41-50]	23	56,1%
[51-60]	05	12,2%
60 سنة ما فوق	00	00 %
المجموع	41	100%

يوضح الجدول رقم (02) المعنون "توزيع أفراد العينة حسب متغير السن" التوزيع العمري لأفراد العينة التي شملتها الدراسة، حيث يبلغ عدد أفراد إجمالي العينة 41 فرد. يتبين من البيانات أن الفئة العمرية من 41-50 سنة تشكل الشريحة الأكبر ضمن العينة، بواقع 23 فرداً، وهو ما يمثل بنسبة تقدر 56,1% من إجمالي العينة. وتليها الفئة العمرية من 31-40 سنة ب 13 فرداً، أي ما نسبته 31,7%. في المقابل، تظهر البيانات عدم وجود أي تمثيل للفئات العمرية الأقل من 30 سنة، (20-30) و الفئات العمرية التي تزيد عن 60 سنة فما فوق، حيث بلغت نسبة كل منهما 00%. أما الفئة العمرية من 51 إلى 60 سنة فقد يبلغ عدد أفرادها 5 فرداً أي ما نسبته 12,2% من العينة. إلى أن العينة تركز بشكل كبير على الفئات العمرية المتوسطة و المتقدمة نسبياً مع غياب كامل للفئات العمرية الأصغر و الأكبر سناً.

من خلال البيانات الإحصائية فقد تبين لنا أن هذه العينة تمثل مجموعة من الأفراد البالغين يغلب عليها العنصر الذكوري، وتتركز في الفئات العمرية المتوسطة و الناضجة غياب تام للأصغر سناً و الكبار يشير بشكل أساسي الأفراد الذين يتمتعون بخبرة و نضج معين.



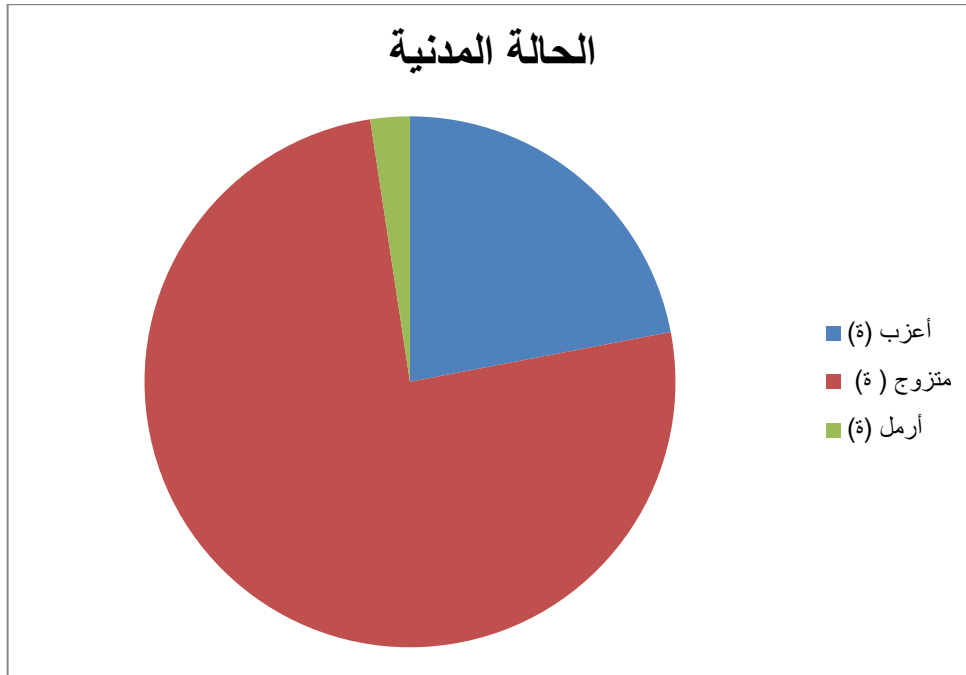
شكل (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

• جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	09	22%
متزوج	31	75,6%
مطلق	00	0%
أرمل	01	2,4%
المجموع	41	%100

يمثل الجدول رقم (03) عن توزيع أفراد العينة قيد الدراسة وفقا لحالتهم المدنية ، و يتبين من البيانات أن الفئة الغالبة هي المتزوجون حيث يشكلون نسبة 75,6% من إجمالي العينة ، بعدد تكراري بلغ 31 فردا ،مما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة هم المتزوجين في المقابل يأتي العازبين في المرتبة الثانية بنسبة 22% و بتكرار 9 أفراد ن و هو ما يمثل نسبة لا بأس بها من العينة ، أما الأرامل فيشكلون نسبة ضئيلة جدا تقدر ب 2,4% بتكرار فرد واحد فقط ،مما يدل قلة وجود الفئة ضمن العينة المدروسة . ومن اللافت للنظر أن فئة المطلقين غائبة تماما عن العينة، حيث بلغت نسبتهم 0% بعدد تكراري 0، و هو ما قد يشير إلى خصائص معينة لهذه العينة.

من خلال البيانات الإحصائية فقد تبين لنا أن هذه العينة تمثل توزيع الأفراد وفقا لحالتهم المدنية ،بناءا على هذه المعطيات يمكن استنتاج أن مؤسسة ENIEM تفضل شريحة مجتمعية و مهنية بكونها ذكور بشكل كبير و غالبيتهم متزوجين ة هذه تستهدف كفاءات ذات خبرة و استقرار مهني و اجتماعي أيضا استقرار اسري.



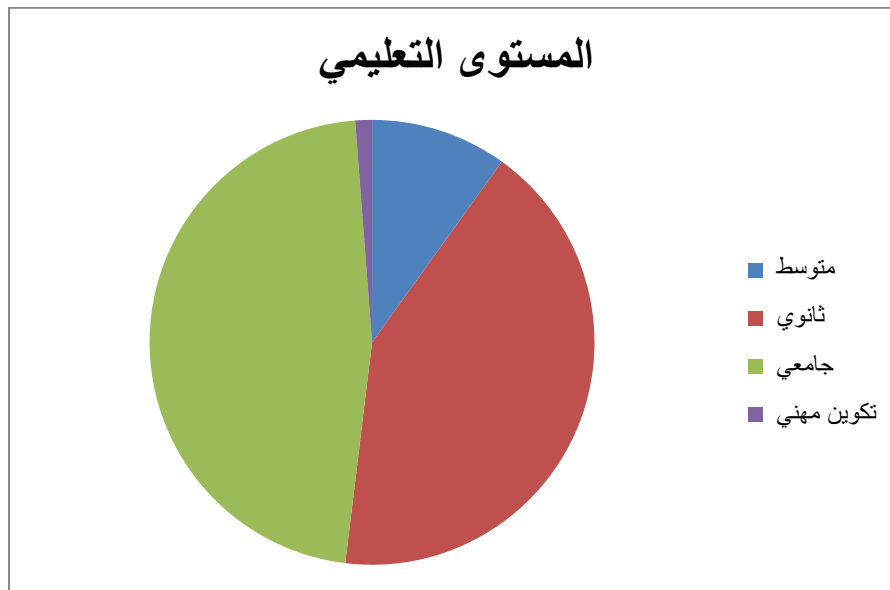
شكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير حالتهم العائلية

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
9,8%	04	متوسط
41,5%	17	ثانوي
46,3%	19	جامعي
2,4%	01	تكوين مهني
%100	41	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، و يتضح من البيانات أن المستوى الجامعي هو الأكثر تمثيلاً ضمن العينة، حيث يشكل نسبة 46,3% بعدد تكراري بلغ 19 فرداً، مما يشير إلى أن ما يقرب من نصف أفراد العينة حاصلون على تعليم عالي، يليهم مباشرة خريجون المستوى الثانوي بنسبة 41,5% وتكرار 17 فرداً، مما يعكس وجود نسبة كبيرة من أصحاب التعليم الثانوي. أما المستوى المتوسط، فيمثل نسبة 9,8% بتكرار 9 أفراد، مما يدل على وجود فئة قليلة من ذوي التعليم المتوسط. و تعتبر فئة التكوين المهني الأقل تمثيلاً في العينة، حيث بلغت نسبتهم 2,4% بتكرار فرد واحد فقط، مما يشير إلى قلة الأفراد الحاصلين على هذا النوع من التعليم في العينة، يبلغ العدد الكلي لأفراد العينة 41 فرداً مما يوفر رؤية شاملة للمستويات التعليمية المختلفة.

من خلال البيانات الإحصائية فقد تبين لنا أن مؤسسة ENIEM تتسم بمستوى تعليمي مرتفع نسبياً مما قد يعكس طبيعة المهام أو الوظائف التي يتولونها أو المتطلبات التعليمية للمؤسسة و نقول أن في هذه المؤسسة لديهم مستوى تعليمي ثانوي و ما فوق.



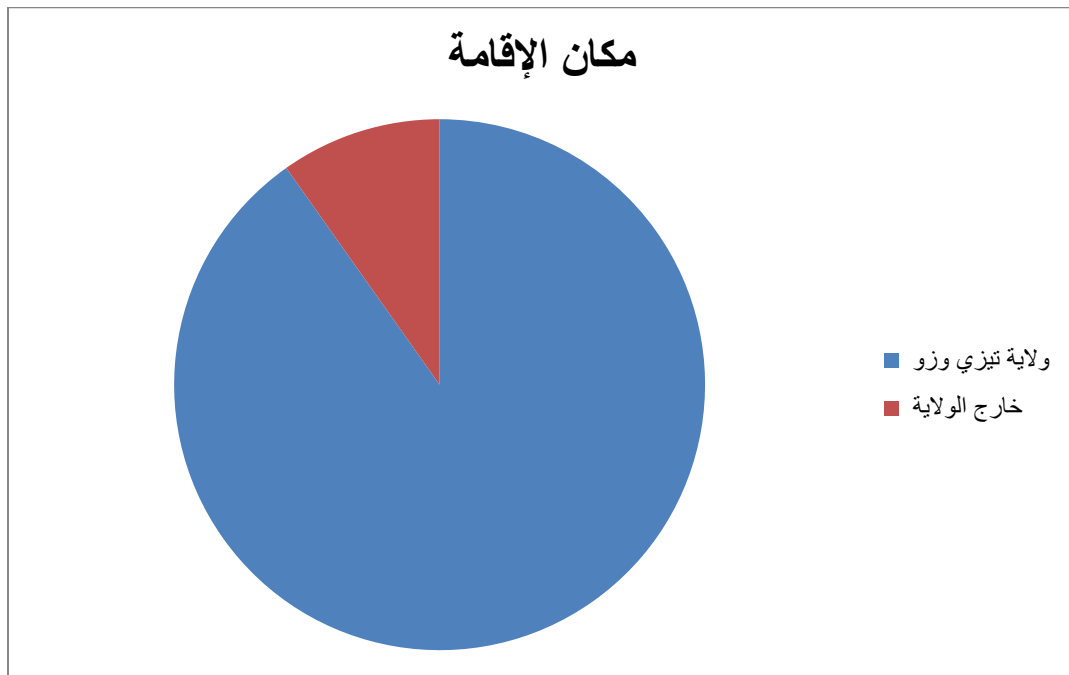
شكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير مستواهم الدراسي

جدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

النسبة	التكرارات	مكان الإقامة
90,2%	37	ولاية تيزي وزو
9,8%	04	خارج الولاية
%100	41	المجموع

يبين الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة بناء على مكان إقامتهم ،مما يقدم مؤشرا على التغطية الجغرافية للعينة، تتضح هيمنة واضحة لسكان ولاية تيزي وزو على العينة، حيث يشكلون الغالبية العظمى بنسبة 90,2% بعدد تكراري بلغ 37 فردا. يشير هذا إلى أن الدراسة تركز بشكل كبير على الأفراد المقيمين داخل هذه الولاية ،في المقابل يمثل الأفراد القادمون من خارج الولاية نسبة ضئيلة جدا بحيث بلغت 9,8% بعدد تكراري 4 أفراد فقط. يعكس هذا التوزيع أن العينة ليست متنوعة بشكل كبير من حيث الخليفة الجغرافية، وهي تركز أساسا على السكان المحليين لولاية تيزي وزو، يبلغ إجمالي أفراد العينة 41 فردا .

من خلال البيانات الإحصائية فقد تبين لنا أن مؤسسة ENIEM تكاد تكون حصرية على سكان ولاية تيزي وزو و هذا ما يعود توظيفي العمالة المحلية و هذا يقلل من تكاليف الضمان الاجتماعي كالسكن و تكاليف التنقل توفر استقرار الموظفين و ربما إستراتيجية لدعم التنمية المحلية لضمان الاستقرار للقوى العاملة و تشجع على توظيفي نسبة معينة من السكان المحليين.



شكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير إقامتهم

VIII.: تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة:

1.VIII. تحليل الجداول الفرضية الأولى: _ تتميز العلاقات الاجتماعية بين العمال

بروح التعاون و التضامن لتحسين الأداء الوظيفي.

• جدول رقم (06): يوضح العلاقة بين متغير الجنس و المنافسة في العمل

المجموع		موافق إلى حد ما		غير موافق		موافق		روح المنافسة في العمل
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,3%	26	14,6%	06	7,3%	03	41,5%	17	ذكر
36,6%	15	9,8%	04	04	04	17,1%	07	أنثى
%100	41	58,5%	10	17,1%	07	%24,4	24	المجموع

يعرض هذا الجدول توزيع أفراد العينة ذكورا و إناث حسب موافقتهم من عبارة روح المبادرة في العمل ضمن ثلاثة فئات "موافق"، "غير موافق"، "موافق إلى حد ما"، حيث نلاحظ من خلال البيانات للجدول رقم (06) أن الاتجاه العام يعود لفئة الذكور و هم أكثر ميولا على روح المبادرة في العمل ، حيث صرح 17 فردا موافقا مما يعادل بنسبة 41,5% و 3 فردا بنسبة 7,3% و للغير الموافقين 6 فردا للموافقين لحد ما مما يعادل بنسبة 14,6% و من إجمالي العينة تمثل 26 ذكر ما تعادل نسبة 63,3%. في المقابل

عبر 7 افراد من الإناث عم موافقتهم مما يعادل بنسبة 17,1% ، و 4 افراد من الإناث صرحوا بموافقتهم للمنافسة في العمل ، كما أن نسبة الإناث اللواتي اخترن موافقة إلى حد ما تتجاوز نظيرتها للذكور و المجموع يمثل 36,6% ، مما أدى إلى إظهار الإناث ميولا أعلى تردد أو الرفض قد صرحوا بعدم الموافقة ، نلاحظ من الجدول وجود اختلاف واضح بين الذكور و الإناث في موافقتهم من روح المبادرة في العمل ، حيث يبدو أن الذكور أكثر ايجابية و استعدادا للمنافسة ،بينما تبدو الإناث نوعا من التحفظ أو التردد اتجاه هذه القيمة ،يمكن تفسير هذه الفروقات بعوامل عديدة مثل اختلاف الأدوار الاجتماعية أو المهنية بين الجنسين ،غياب فرص متكافئة للمنافسة في بيئة العمل ،أو تأثير الثقة بالنفس أو الدعم المؤسسي.

و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا نظرة عامة موجزة عن كيفية إدراك الجنسين المختلفين لروح المنافسة في مكان العمل يسلط الضوء على درجات متفاوتة من الاتفاق و عدم الاتفاق ،حيث يرى عن عدم الموافقة موجود لكن اقل بروزا و يوجد نسبة مئوية اصغر من الأفراد لا يوافقون روح المنافسة ،بشكل عام روح المنافسة في العمل تحظى بقبول واسع حيث الذكور هم الذين يمثلون أكثر بينما الإناث لكن الإناث لديهن استجابات أكثر تنوعا.

• جدول رقم (07) يوضح العلاقة بين متغير الجنس و طريقة العمل في المؤسسة:

المجموع		مفرد		مع جماعة		طريقة العمل في المؤسسة الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,4%	26	24,4%	10	39,0%	16	ذكر
36,6%	15	12,2%	05	24,4%	10	أنثى
100%	41	36,6%	15	63,4%	26	المجموع

يعرض الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الجنس و طريقة العمل في مؤسسة ENIEM سواء من خلال العمل بشكل فردي أو ضمن جماعة ، يتضح من خلال المعطيات أن غالبية المشاركين يفضلون العمل مع جماعة ،حيث بلغت نسبتهم 63,4% ممن يفضلون العمل بشكل فردي و عند تفصيل النتائج حسب الجنس، نلاحظ أن نسبة الذكور الذين يفضلون العمل الجماعي تبلغ نسبتهم 36,0% مقابل 24,4% يفضلون العمل بشكل فردي ، إما نسبة الإناث فقد عبرت نسبة 24,4% منهن عن تفضيلهن العمل الجماعي مقابل 12,2% فقط يفضلن العمل بشكل فردي.

يتبين من خلال المعطيات إن العمل الجماعي يحظى بتقدير واسع من طرف الذكور والإناث على حد سواء مما قد يعزى إلى إدراكهم لأهمية التعاون و التكامل لإنجاز المهام للمؤسسة الحديثة التي تعتمد على فرق العمل و تقاسم الأدوار و المسؤوليات ،بالمقابل رغم النسبة الأقل فان العمل الفردي ليزال مفصلا لدى بعض الأفراد و هو ما يشير إلى وجود تفاوت في الأساليب و الميولات المهنية ما بين من يرى العمل الجماعي فرص للتعاون و التواصل من يفضل الاستقلالية و تحمل المسؤولية الفردية.

و من خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا ان العمل الجماعي هو النمط السائد في مؤسسة ENIEM لكلا الجنسين مع ميل نسبي أقصى للإناث العمل ضمن الجماعة مقارنة بالذكور و هذه النتائج ثقافة مؤسسية تشجيع التعاون قد تحمل دلالات حول الأدوار الجذرية و تأثيرها على ديناميكيات العمل و التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة.

• جدول رقم (08) يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتعاون مع اعضاء

الفريق في المؤسسة.

المجموع		لا		نعم		تعاون مع أعضاء الفريق الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,4%	26	17,1%	07	46,3%	19	ذكر
36,6%	15	14,6%	06	22,0%	09	أنثى
100%	41	31,77%	13	68,3%	28	المجموع

يقدم الجدول رقم (08) نظرة على العلاقة بين جنس الموظف (نكر، أنثى) و مستوى تعاونه مع زملائه في فريق العمل ضمن المؤسسة. و يوضح الجدول أن 41 مشاركا في الدراسة منهم أغلبية من الذكور بنسبة تقدر ب 63,6% مقارنة بأفراد الإناث التي تقدر نسبتهم ب 36,6%.

من حيث التعاون تشير البيانات الوصفية إلى أن كانت نسبة الذكور الذين يظهرون تعاوننا اعلي من نسبة الإناث, حيث يلاحظ من الجدول بشكل عام تظهر البيانات ميلا واضحا نحو التعاون داخل المؤسسة ،حيث أفاد 26 مشاركا ب 63,3% من إجمالي العينة بأنهم يتعاونون مع أعضاء الفريق ،المقابل أفاد 13 مشاركا فقط ب 31,77% بعدم تعاونهم . هذه النسبة المرتفعة للتعاون بشكل عام تعكس جانبا اجتماعيا في ثقافة العمل بالمؤسسة من منظور الأفراد

المعطيات الوصفية تباينا ملحوظا بين الجنسين فالذكور يظهرون بنسبة تعاون اعلي بوضوح مقارنة بالإناث .

و من خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا أن أعضاء الفريق هو سلوك شائع و مفضل داخل المؤسسة بشكل عام و هناك تباين ملحوظ بين الجنسين، حيث تظهر الذكور مستوى اعلي من التعاون مقارنة بالإناث من حيث العدد المطلق للمتعاونين.

• جدول رقم (09) يمثل العلاقة بين متغير الجنس مع روح التضامن بين

الزملاء

المجموع		أحيانا		لا		نعم		التضامن مع الزملاء الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,4%	26	36,6%	15	7,3%	03	19,5%	08	ذكر
36,6%	15	14,6%	06	%7,3	03	14,6%	06	انثى
100%	41	51,2%	21	14,6%	06	34,1%	14	المجموع

يهدف الجدول رقم (09) إلى تحليل العلاقة المحتملة بين متغيرين مهمين في بيئة العمل الجنس (ذكور/ إناث) و روح التضامن بين الزملاء و التي تم قياسها ب ثلاث مستويات نعم/ لا / أحيانا ضمن مؤسسة ENIEM. قيد الدراسة يقدم الجدول التوزيعات التكرارية و النسب المئوية التي تعكس هذه العلاقة. تضم العينة الكلية ب 41 مشاركا. يبلغ عدد الذكور ب 63,4% من إجمالي العينة، بينما يبلغ عدد الإناث 15 مشاركة أي % 36,6 من إجمالي العينة. يظهر هذا التوزيع إن العينة يمثل إلى بشكل واضح نحو الذكور. التوجه

العام لروح التضامن بين الزملاء بالنظر إلى مجمل الاستجابات حول التضامن نجد أحيانا هي الفئة أكثر شيوعا حيث أفاد 21 مشاركا ب 51,2% من الإجمالي بأنهم يشعرون بالتضامن. (نعم) أفاد 14 مشاركين فقط ب % 34,1 و (لا) أفاد 6 مشاركين فقط ب % 14,6 بعدم شعورهم بالتضامن. يشير هذا التوزيع العام إلى أن التضامن ليس حالة مطلقة بنعم" أو "لا" لمعظم الأفراد بل هو شعور متقلب أو جزئي في بعض الأحيان.

تظهر الإناث بنسبة اعلي في التضامن الايجابي نعم مقارنة بالذكور ، و تبدو بنسبة التضامن أحيانا اعلي لدى الذكور مقارنة بالإناث و نسبة تضامن ب لا اعلي لدى الإناث مقارنة بالذكور.

و من خلال البيانات الإحصائية، يمكن أن نقول أن التضامن بين الزملاء في مؤسسة ENIEM ليس ثابت بشكل مطلق و هو يختلف في شدته و تواتره بين الذكور و الإناث، مع ميل الذكور لرؤيته كظاهرة متقطعة ،بينما تظهر الإناث انقساما اكبر في الرأي بين تأكيده و نفيه لكن مع نسبة اعلي من الايجابية ب نعم .

• جدول رقم (10) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و طبيعة العلاقات

الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة بين العمال

المجموع		سيئة		ضعيفة		متوسطة		جيدة		العلاقة الموجودة بين العمال الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,4%	26	19,5%	03	9,8%	04	26,8%	11	19,5%	08	ذكر
36,6%	15	2,4%	01	7,3%	03	19,5%	8	7,3%	03	أنثى
100%	41	9,8%	04	17,1%	07	46,3%	19	26,8%	11	المجموع

يوضح الجدول رقم (10) العلاقة بين متغير الجنس (ذكر/أنثى) و طبيعة العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل مؤسسة ENIEM بين العمال و التي تم تصنيفها إلى (جيدة/ متوسطة / ضعيفة / سيئة) بهدف هذا التحليل إلى استكشاف ما إذا كان هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين هذين المتغيرين في العينة المدروسة.

و قد تطرق الجدول رقم (10) اظهر التحليل الوصفي لن أغلبية العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل هذه المؤسسة تصنف بأنها متوسطة بنسبة تقدر % 46,3 من الإجمالي ، ثم تليها جيدة بنسبة تقدر % 26,8 و بأقل نسبة للمستوى السيئ ب % 9,8 .

لقد تبين ان الذكور ابدوا نسبة اعلي في وصف العلاقات الجيدة ب 11 مشاركا بنسبة % 26,8 و ضعيفة 7 مشاركين ب % 17,1 من الإجمالي كضعيفة أيضا ، و سيئة 4 مشاركين فقط ب نسبة % 9,8 من الإجمالي صنفوا كسيئة.

بشكل عام يميل معظم المشاركين إلى وصف العلاقات الاجتماعية بأنها متوسطة أو جيدة مما يشير إلى بيئة اجتماعية مقبولة داخل مؤسسة ENIEM، وهناك فروقات طفيفة في النسب المئوية بين الجنسين في تقييم هذه العلاقات، فالذكور يميلون أكثر لوصفها بأنها جيدة بينما تميل الإناث أكثر لوصفها بأنها متوسطة أو ضعيفة نسبيا .

و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا أن جودة العلاقة الاجتماعية المتصورة بين العمال الذكور و الإناث في المؤسسة لديها تحديات في تعزيز العلاقات الاجتماعية الايجابية بين موظفيها خاصة بين الإناث و أن هناك حاجة إلى التدخلات المستهدفة لتحسين جودة العلاقات و تقليل العلاقات السلبية.

جدول رقم (11) يمثل العلاقة بين متغير السن و الصعوبات الناتجة عن ضعف العلاقة بين العمال:

المجموع		لا		نعم		ضعف العلاقات بين العمال السن
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%31,7	13	%14,6	06	%17,1	07	[40 /31]
%56,1	23	%29,3	12	%26,8	11	[50/ 41]
%12,2	05	%2,4	01	%9,8	04	[60/51]
100%	41	46,3	19	53,7	22	المجموع

يوضح الجدول الإحصائي المرفق بيانات توضح انتشار ضعف العلاقات بين العمال في مؤسسة ENIEM، و مقسمة حسب ثلاث فئات عمرية مختلفة و هي (31-40) - (41-50) - (51-60). يوضح الجدول عدد التكرارات (العدد) والنسبة المئوية لكل حالة (نعم، لا) ضمن كل فئة عمرية بالإضافة إلى الإجمالي العام. بلغ العدد الإجمالي للأفراد الذين شملهم الاستبيان 41 فردا وجود ضعف العلاقات ب نعم قد أفاد 22 فردا بنسبة تقدر %53,7 من الإجمالي بوجود ضعف في العلاقات بين العمال أو لوحظ ذلك فيهم، عدم وجود ضعف العلاقات ب لا أفادت 19 فردا بنسبة تقدر %46,3 من الإجمالي بعدم وجود ضعف في العلاقات بين العمال.

تشير البيانات الإجمالية إلى أن أغلبية طفيفة من الأفراد المستهدفين 53,7 يرون أن يعانون من ضعف في العلاقات بين العمال.

الفئة العمرية (31-40) تضم هذه الفئة 13 فردا و هو ما يمثل %31,7 من إجمالي المشاركين وجود ضعف العلاقات نعم 17 فردا من هذه الفئة أفادوا بوجود ضعف العلاقات

17,1%، عدم وجود ضعف العلاقات لا ب 6 أفراد من هذه الفئة لم يفيدوا بوجود ضعف العلاقات 14,6%.

الفئة العمرية (31-40) تضم هذه الفئة 13 فردا و هو ما يمثل 31,7% من إجمالي المشاركين، وجود ضعف العلاقات نعم 17 فردا من هذه الفئة أفادوا بوجود ضعف العلاقات 17,1%، عدم وجود ضعف العلاقات لا ب 6 أفراد من هذه الفئة لم يفيدوا بوجود ضعف العلاقات 14,6%.

الفئة العمرية (51-60) هذه الفئة هي الأصغر في العينة بعدد 5 أفراد فقط أي 12,2%

وجود ضعف العلاقات ب نعم 4 أفراد بنسبة 9,8%، وجود ضعف العلاقات ب لا 1 فرد ب نسبة 2,4%. باختصار يسلط الجدول الإحصائي الضوء على وجود ضعف العلاقات بين العمال عبر مختلف الفئات العمرية الأكبر سن (51-60) أما الفئة العمرية (41-50) فظهر نسبة انتشار داخلية ضعف العلاقات اقل قليلا مقارنة بالفئتين الأخيرتين.

و من خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا أن ضعف العلاقات الاجتماعية هو امر محسوس مدرك من قبل غالبية العمال في المؤسسة ان هناك الإدراك يختلف بين الفئات العمرية إلى 50 سنة و أكثر إدراك لهذه المشكلة و قد تدعو هذه المؤسسة إلى دراسة أعمق لهذه الأسباب لضعف العلاقات و العمل على تحسينها مع الأخذ للعين الاعتبار و الفروقات بين هذه الأجيال المختلفة.

• جدول رقم (12) يمثل العلاقة بين متغير المستوى الدراسي و التفاهم

بين العمال في تقليل الأخطاء أثناء العمل

المجموع		لاوافق بشدة		لاوافق		محايد		وافق		التفاهم بين العمال المستوى التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%9,8	4	%00	00	%0	00	%0	00	%9,8	08	متوسط
%41,5	17	%2,4	01	%2,4	01	%2,9	02	%31,7	13	ثانوي
%46,3	19	%00	00	%2,4	01	%7,3	00	%36,6	15	جامعي
%2,4	1	%00	00	%0	00	%0	00	%2,4	01	تكوين مهني
%100	41	%2,4	1	%4,9	2	%12,2	5	%80,5	33	المجموع

يوضح الجدول الإحصائي المرفق مدى تلقي العمال لمقترحات تقليل الأخطاء أثناء العمل في مؤسسة ENIEM، وذلك بتصنيف استجاباتهم حسب المستوى الدراسي، تتراوح الاستجابات بين "وافق بشدة"، "وافق"، "محايد"، "لاوافق بشدة"، و تعرض النتائج بالإعداد المطلقة والنسب المئوية لكل فئة . يتضح من الإجمالي العام للجدول أن هناك قبولا واسعا لمقترحات تقليل الأخطاء بين العمال، حيث يمثل الموافقون (أوافق و أوافق بشدة) الغالبية العظمى تقدر بنسبة %80,5 ل 33 فردا من إجمالي المشاركين البالغ عددهم 41 فردا بينما يمثل المحايدون %12,2 ل 5 أفراد و المعارضون لا أوافق و لا أوافق بشدة نسبة ضئيلة جدا لا تتجاوز

%2,4 ل 1 فرد. هذا يشير إلى وعي عام بأهمية تقليل الأخطاء و رغبة في تحسين الأداء. وعند النظر إلى التفاصيل حسب المستوى الدراسي نجد المتوسط لجميع العمال ذوي المستوى يؤكد الجدول أن هناك تقبلا عاليا جدا بين العمال و المقترحات تقليل الأخطاء في العمل

عبر مختلف المستويات مما يعكس اهتماما بتحسين الجودة و تقليل الهدر رغم أن القبول غالب في كل الفئات.

و من خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا ان هناك توافقا واسعا جدا بين عمال المؤسسة بغض النظر عن مستواهم التعليمي حول الاهمية المحورية للتفاهم و التعاون في تقليل الأخطاء أثناء العمل، هذا الإدراك القوي يمثل نقطة قوة للمؤسسة حيث يمكن البناء عليها لتعزيز ثقافة التعاون و تحسين الأداء بوجود قناعة راسخة بأهمية التفاهم العملي.

• جدول (13) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و مشاكل الشخصية بين العمال لتسيير الأداء:

المجموع		لا		نعم		مشاكل الشخصية بين العمال لتسيير الأداء الوظيفي الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
63,4%	26	%17,1	07	64,3%	19	ذكر
%36,6	15	%14,6	06	%22,0	09	أنثى
%100	41	%31,7	13	%68,3	28	المجموع

يوضح الجدول الإحصائي (جدول 13) العلاقة بين متغير الجنس (ذكر / أنثى) وجود مشاكل شخصية بين العمال في مؤسسة ENIEM (نعم/لا)، وذلك بهدف فهم تأثير ذلك على تسيير الأداء. تعرض البيانات التكرارات و النسب المئوية لكل فئة. و الجدول يشير إلى أن الغالبية العظمى من العمال في العينة 28 فردا أي 68,3% من الإجمالي البالغ 41 فردا يواجهون مشاكل شخصية، بينما الأفراد الذين لا يواجهون مشاكل شخصية 13 فردا فقط بنسبة 31,7%، هذا يدل على أن المشاكل الشخصية بين العمال هي ظاهرة منتشرة في بيئة العمل التي شملها الاستبيان. و نلاحظ من الجدول، الذكور يشكلون الغالبية العظمى من العينة ب

26 فردا ب 63,4% من بين هؤلاء الذكور يواجه 19 فردا ب 64,3% مشاكل شخصية بينما لا يواجه

7 افراد 17,1% و عند النظر إلى النسب داخل فئة الذكور نفسها و هي نسبة مرتفعة. أما الإناث تشكل 15 فردا ب نسبة 36,6% ، و قد تواجه 9 أفراد 22,0% من الإجمالي مشاكل شخصية ،بينما لا تواجه 6 افراد بنسبة 14,6% أي بالنظر إلى النسب داخل فئة الإناث يواجهن نسبة اقل قليلا من نسبة الذكور.

و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا أهمية إدارة العلاقات الشخصية في بيئة العمل أن المشاكل بين الأفراد لا تقتصر على الجانب الاجتماعي فحسب بل تمتد لتؤثر على كفاءة الإنتاجية في العمل ،لكن المؤسسة بحاجة إلى برامج أو سياسيات للتعامل مع هذه المشاكل و تقليل تأثيرها السلبي للأداء.

• جدول رقم (14) يمثل العلاقة بين متغير السن و حل الخلافات بين

العمال

المجموع	نادرا		أحيانا		لا		نعم		حل الخلافات السن	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
31,7%	13	2,4%	1	4,2%	2	4,2%	2	19,5%	8	[40 /31]
56,1%	23	2,4%	1	31,7%	13	4,9%	2	17,1%	7	[50/ [41
12,2%	5	2,9%	1	2,9%	1	2,9%	1	4,9%	2	[50/41 [
100%	41	7,3%	3	7,3%	16	12,2%	5	41,5%	17	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (14) تحليلا للعلاقة بين الفئة العمرية للعمال في مؤسسة ENIEM

ومدى قدرتهم على حل الخلافات التي تنشأ بينهم في بيئة العمل، و ذلك عبر استجابات

تتراوح بين "نعم" و "لا" و أحيانا و نادرا ، تظهر النتائج الإجمالية أن هناك توجهها ايجابيا نسبيا نحو حل الخلافات، حيث يعتقد %41,5 من العمال أن الخلافات تحل دائما (نعم) بينما يرى %39,0 أنها تحل "أحيانا" مما يعني أن غالبية العمال أكثر من 80 % لديهم إدراك بان الخلافات تعالج بطريقة أو بأخرى ، و مع ذلك لا يزال هناك من العمال الذين يرون أن الخلافات إما لا تحل %12,2 أو نادرا ما تحل %7,3 مما يشير إلى وجود فجوات في آليات حل النزاعات او فعاليتها

في تفاصيل الفئات العمرية نلاحظ اختلافات مثيرة الاهتمام .

الفئة العمرية 31-40 هذه الفئة 13 عاملا تظهر اعلي نسبة تفاؤل ايجابية في حل الخلافات، حيث يرى %41,5منهم أن الخلافان تحل ب نعم دائما وهذا قد يعكس حماسا اكبر لحل المشكلات بسرعة أو ثقة، والفئة العمرية 41-50 وهي الفئة الأكبر في العينة 23 عاملا. تميل إلى رؤية حل الخلافات أحيانا بنسبة %56,1 مما يشير إلى واقعية اكبر أو تجارب سابقة تظهر أن الحلول ليست مضمونة دائما، وأخيرا الفئة العمرية من 51-60. هذه الفئة اصغر 5عمال تظهر تباينا ملحوظا في الآراء حيث تتوزع الاستجابات بشكل شبه متساوي بين نعم ولا وأحيانا و نادرا قد يعكس هذا التباين تجارب فردية مختلفة أو نظرة أكثر تشاؤما نتيجة لسنوات طويلة من العمل و تراكم الخبرات المتنوعة في التعامل مع الخلافات . و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا أن قدرة العمال على حل الخلافات ليست مثالية في المؤسسة وأن هناك شعور أو عدم الفعالية في هذا الجانب خاصة بين العمال في

الفئة العمرية 50 سنة أكبر تمثيلاً ، هذا يبرز الحاجة المختلفة لتدخلات و آليات أفضل لحل النزعات داخل المؤسسة بما يتناسب مع خصوصيات لكل فئة عمرية.

جدول رقم (15) يمثل العلاقة بين متغير السن و علاقته الاجتماعية الجيدة في تحسين بيئة العمل

المجموع		لا		نعم		العلاقة الجيدة في تحسين بيئة العمل السن
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
31,7%	13	7,3%	03	24,4%	10	[31 / 40]
56,1%	23	4,9%	02	51,2%	21	[41 / 50]
12,2%	05	00%	00	12,2%	05	[41 / 50]
100%	41	12,2%	05	87,8%	36	المجموع

يبين الجدول رقم (15) العلاقة الاجتماعية الجيدة في تحسين بيئة العمل و علاقتها بالسن.

وذلك من خلال استجابات المشاركين.

يلاحظ أن الفئة العمرية من 31-40 تتضمن 13 بنسبة 31,7% مشاركا منهم ، بنسبة 24,4 % يرون أن العلاقات الاجتماعية الجيدة في مؤسسة ENIEM تساهم في تحسين بيئة العمل مقابل 7,3 % لا يتفقون مع هذا الرأي ، اما الفئة الأكبر 41-50 فتضم 23 مشاركا ، و هي الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة ، حيث يرى 21 منهم بنسبة 51,2 % أن العلاقات الاجتماعية الجيدة مهمة لتحسين بيئة العمل ، بينما يرى 2 فقط بنسبة 8,7% عكس ذلك ، أما الفئة العمرية 51-60 يبلغ عدد المشاركين 5 و جميعهم 12,2% يؤكدون على أهمية العلاقات الاجتماعية الجيدة في تحسين بيئة العمل . . و بشكل عام تشير البيانات إلى توافق كبير بين المشاركين من جميع الفئات العمرية على أن العلاقات الاجتماعية الجيدة تلعب دوراً حيوياً في تحسين بيئة العمل في مؤسسة ENIEM ، فمن بين إجمالي 41 مشاركا يرى 36 منهم بنسبة 87,8 % أن العلاقات الاجتماعية

الجيدة تساهم بشكل ايجابي في بيئة العمل ،بينما لا يتفق مع ذلك سوى 5 مشاركين فقط بنسبة تقدر %12,2. هذا التوافق الكبير يؤكد على أهمية الجانب الاجتماعي في مكان العمل كعامل أساسي للرضا الوظيفي والإنتاجية، بغض النظر عن العمر ،و تبرز الفئة العمرية 41-50 كأكثر الفئات تأكيدا على هذا الجانب وهو قد يعكس أهمية الخبرة و التفاعلات الاجتماعية المتراكمة في تلك المرحلة العمرية لتكوين بيئة عمل ايجابية و داعمة.

ومن خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا ان هناك اجتماعا شبه كامل بين العمال في المؤسسة ان العلاقات الاجتماعية الجيدة تلعب دورا حاسما و ايجابيا في تحسين بيئة العمل، وهناك قناعة راسخة هي نقطة قوة للمؤسسة، ويمكن للمؤسسة البناء عليها لتعزيز التواصل لبناء ثقافة ايجابية والاستثمار في الأنشطة التي تدعم العلاقات الاجتماعية مما ينعكس على الرضا الوظيفي.

2.VIII. استنتاج الفرضية 01:

أفاد التحليل الإحصائي والسوسيولوجي لجداول البيانات بالوصول إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت بما لا يدع مجالاً للشك لصحة الفرضية الأولى، والتي تنطلق من مبدا الجداول البسيطة الذين يمثلون البيانات الشخصية ك الجنس، السن، الحالة العائلية، والمستوى الدراسي ثم تطرقنا لعمالها، حيث تبين لنا من خلال الجدول رقم (06) الذي يوضح علاقة بين الجنس وروح المنافسة في العمل أن وجود اختلاف واضح بين الجنسين من ذكر و أنثى من موافقتهم بروح المبادرة في العمل، حيث يبدوا الذكور أكثر نسبة ب 63,3% استعدادا للمبادرة عكسا للإناث نوعا ما حيث تقدر بنسبة 36,3% تبدوا الإناث نوعا من التردد و التحفظ .

إما الجدول رقم (07) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و طريقة العمل في مؤسسة ENIEM إما عن طريق جماعة أو مفرد، حيث بلغت نسبتهم 63,4% ممن يفضلون العمل مع جماعة و هي فئة الذكور لأن العمل ضمن الجماعة قد يعزز الفعالية و الدعم المتبادل قدرت نسبة الذكور الذين يفضلون العمل الجماعي تبلغ نسبة 39% مقابل 24,4% يفضلون العمل بشكل فردي . و كما وضح الجدول رقم (08) الذي يمثل العلاقة بين الجنس و التعاون مع أعضاء الفريق ف المعطيات تباينا ملحوظا بين الجنسين فالذكور يظهرون نسبة التعاون أعلى بوضوح مقارنة بالإناث، فان الإناث بنسبة اكبر من عدم التعاون. إما الجدول رقم (09) يمثل العلاقة كذلك بين الجنس و روح التضامن مع الزملاء، حيث تظهر نسبة التضامن أعلى من الإناث في الايجابي ب نعم و تبدو نسبة الذكور أحيانا أعلى لدى الذكور مقارنة بالإناث والذكور بنسبة 63,4% إما الإناث بنسبة % 36,6.

إما الجدول رقم (10) يمثل العلاقة بين الجنس و طبيعة العلاقات الاجتماعية الجيدة الموجودة داخل مؤسسة ENIEM، فنجد فئة الذكور أعلى نسبة ت ب % 63,4 و هم يمثلون لوصفها بأنها جيدة بينما الإناث يميلون أكثر بنسبة بأنها متوسطة و ضعيفة

نسبيا ب 7,3% بشكل عام يميلون إلى وصف العلاقات الاجتماعية بأنها متوسطة وجيدة.

أما الجدول رقم (11) يمثل العلاقة بين متغير السن و الصعوبات الناتجة عن ضعف العلاقة بين العمال، حيث يبين وجود ضعف عبر مختلف الفئات العمرية.

إما الجدول رقم (12) يمثل العلاقة بين متغير المستوى الدراسي و التقاهم بين العمال في مؤسسة ENIEM في تقليل الأخطاء أثناء العمل ،حيث يؤكد الجدول أن هناك تقبلا جيدا بين العمال و المقترحات في تقليل الأخطاء مما يعكس اهتماما لتحسين الجودة و الهدر رغم القبول غالب في كل الفئات إلا المستويات العليا تظهر نسبة اعل مقارنة بالمستويات الأخرى.

أما الجدول رقم (13) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و مشاكل الشخصية بين العمال في سير الأداء الوظيفي، حيث يظهر أن المشاكل بين العمال، حيث نسبة الذكور الذين يعانون من مشاكل شخصية أعلى من نسبة الإناث ب% 22,0 و طبيعة المشاكل تختلف في بيئة العمل مقارنة بالإناث.

أما الجدول رقم (14) يمثل العلاقة بين متغير السن و حل الخلافات بين الزملاء بروح التقاهم و التضامن ، حيث وضح أن هناك وعي و قبول نسبي لوجود آليات الحل فان الكفاءة لهذه الآليات و تأثيرها و تختلف بالفئات العمرية لان معظم العمال لديهم تصور ايجابي بنسبة %41,5 عكسا للنادر بنسبة تقدر %7,3 بأقل نسبة.

أما الجدول رقم (15) يمثل العلاقة بين متغير السن و علاقته الاجتماعية الجيدة في تحسين بيئة العمل حيث أكد هذا الجدول أن العلاقات الجيدة ليست مجرد ميزة إضافة إلى بيئة العمل بل هي مكون أساسي و ركيزة لتحسينها و هذا الإدراك يتجاوز الفروقات العمرية بشكل كبير يعكس ذلك الدور المركزي للمؤسسات الاجتماعية في تشكيل تجارب الأفراد

أن الاستمرارية في تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات ليس فقط ضرورة لرفع روح المعنوية بل هو إستراتيجية جوهرية لتحقيق الاستدامة و النجاح على المدى الطويل.

3. تحليل الجداول الفرضية الثانية: العلاقات الاجتماعية السائدة في بيئة العمل

وبين العمال و الإدارة، تمتاز بالتواصل و الصرامة لتحسين الأداء الوظيفي.

• جدول رقم (16) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و العلاقة بين الإدارة و

العمال في المؤسسة

المجموع		لا		نعم		العلاقة بين الإدارة و العمال في المؤسسة الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%63,4	26	%22,0	09	%41,5	17	ذكر
%36,6	15	%9,8	04	%26,8	11	انثى
%100	41	31,7	13	%68,3	28	المجموع

يمثل الجدول المعروض رقم (16) يوضح العلاقة بين متغير الجنس (ذكر/أنثى) و العلاقة بين الإدارة و العمال في مؤسسة ENIEM، و هو جزء من تحليل نتائج الفرضية الثانية.

حيث يبلغ حجم العينة 41 فردا منهم الذكور يشكلون النسبة الأكبر ب 26 فردا بنسبة %63,4 من إجمالي العينة ، و تليها الإناث يمثلن 15 فردا بنسبة تقدر % 36,6 من إجمالي العينة. .

ثم العلاقة بين الإدارة و العمال الذين أجابوا ب نعم أو لا هل توجد علاقة بينهم، لدى الذكور من بين 26 ذكرا، 17 منهم بنسبة تقدر %41,5 صرحوا ب الإجابة ب نعم يعني يرون وجود علاقة ايجابية بين العمال و الإدارة بينما 9 ذكور بنسبة %22,0 من إجمالي العينة لا يرون علاقة بين العمال والإدارة، ثم تليها فئة الإناث من بين مجموعها 15، 11

منهن بنسبة 26,8% من إجمالي العينة للإناث يرين وجود علاقة بين ايجابية بين العمال و الإدارة، لكن 4 إناث صرحوا ب الإجابة لا يرين هذه العلاقة بنسبة تقدر 9,8%. من كلا الفئتين يعكس تصورا ايجابيا بشكل عام للعلاقة داخل المؤسسة هذه النتائج تدعم الفرضية بان هناك درجة من التفاعل أو التأثير المتبادل بين الإدارة والعمال داخل المؤسسة مع وجود تباين في درجة الإدراك بين الجنسين.

ومن خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا ان هناك اتجاها عاما ايجابيا نحو العلاقة بين الادارة والعمال في المؤسسة و على الرغم من ان عدد الذكور في العينة اكبر، الا ان الاناث يميلون بشكل نسبي اكثر من الذكور الى رؤية هذه العلاقة ايجابية.

• جدول رقم (17) يمثل العلاقة بين متغير السن و قرب الإدارة من العمال

المجموع		لا		نعم		قرب الإدارة من العمال السن
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
31,7%	13	17,1%	07	14,6%	06	[31 / 40]
56,1%	23	26,8%	11	29,3%	12	[41 / 50]
12,2%	05	9,8%	04	2,4%	01	[41 / 50]
100%	41	53,7%	22	46,3%	19	المجموع

يوضح الجدول الإحصائي المعروض جدول رقم 17 يمثل العلاقة بين متغير السن والإدارة منهم حسب الفئات العمرية المختلفة، و عن تصورات متباينة بين العمال حول مدى قرب الإدارة منهم مع وجود اختلافات ملحوظة و بناءا على السن. من أصل 41 عاملا تم استطلاع رأيهم، يرى 19 عاملا بنسبة تقدر 46,3% أن الإدارة قريبة منهم (نعم) بينما يرى 22 عاملا بنسبة 53,7% أن الإدارة ليست قريبة منهم (لا) و هذا يشير إلى أن أكثر من نصف العمال بقليل لا يشعرون بان الإدارة قريبة منهم بشكل عام

الفئة العمرية 31-40 سنة شارك في هذه الفئة 13 عاملا بنسبة %31,7 يرون الإدارة ليست قريبة ضمن الفئة العمرية يميل عدد اكبر بقليل 7مقابل 6الى الشعور بان الإدارة غير قريبة

ثم تليها الفئة العمرية 41-50 سنة حيث تعتبر هذه الفئة العمرية الأكبر في العينة حيث شارك فيها 23 عاملا بنسبة %56,1، 12منهم بنسبة %29,3 من إجمالي العينة يرون أن الإدارة قريبة و أيضا 11 منهم بنسبة %26,8 من إجمالي العينة يرون أن الإدارة قريبة المثير للاهتمام أن هذه الفئة تظهر اتجاهها معاكسا للرؤية العامة حيث يرى عدد اكبر بقليل 12مقابل 11 أن الإدارة قريبة منهم و هو ما يميزهم عن الفئات الأخرى و النتيجة الإجمالية. ثم تليها الفئة العمرية 51-60 سنة شارك في هذه الفئة 5 عمال فقط %12,2

وعامل واحد فقط بنسبة %2,4 يرى أن الإدارة قريبة ، بينما يرى 4 عمال بنسبة %9,8 يرون أن الإدارة ليست قريبة . تظهر هذه الفئة العمرية أقوى شعور بان الإدارة غير قريبة منهم حيث أن الغالبية العظمى في هذه الفئة لديهم هذا الرأي.

العمال اصغر سنا يميلون بشكل طفيف إلى الشعور بان الإدارة ليست قريبة. العمال في منتصف العمر هم الأكثر تفاؤلا حيث يشعر غالبية طفيفة منهم بان الإدارة قريبة. العمال اكبر سنا يشعرون بشكل كبير بان الإدارة ليست قريبة منهم.

و من خلال البيانات الإحصائية ،فقد تبين لنا أن معظم الموظفين في مؤسسة ENIEM بغض النظر عن فئتهم العمرية يشعرون بوجود قرب بين الإدارة و العمال و مع ذلك فان الموظفين المتوسطة هم الأكثر ايجابية في هذا التصور، أكثر من 31سنة إلى أن تكون الأكثر تشككا او الأقل شعورا بهذا القرب مقارنة بالفئات الأصغر سنا.

جدول رقم (18) يمثل العلاقة بين متغير مستوى التعليمي و التواصل بين

الإدارة و العمال

المجموع		احيانا		لا		نعم		التواصل بين الإدارة و العمال المستوى التعليمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%9,8	4	%2,4	01	%2,4	02	%2,4	01	متوسط
%41,5	17	%24,4	10	%7,3	03	%9,8	04	ثانوي
%46,3	19	%2,4	01	%19,5	08	%24,4	10	جامعي
%2,4	01	%00	00	%2,4	01	%00	00	تكوين مهني
%100	41	%29,3	12	%34,1	14	%36,6	15	المجموع

يوضح هذا الجدول الإحصائي مسحا لعينة قوامها 12 فردا، تحليلا للعلاقة بين المستوى التعليمي للموظفين في مؤسسة ENIEM، ومدى وجود تواصل فعال بين الإدارة والعمال. تظهر النتائج الكلية أن هناك تباينا في آراء المستجابين حول التواصل، النسبة الأكبر بنسبة %36,6 تشير أن التواصل يحدث ب "نعم"، تليها بفارق بسيط نسبة من يقولون انه لا يحدث بنسبة %34,1، أما الذين يرون أن التواصل يحدث "أحيانا" فيمثلون %29,3 هذا التوزيع المتقارب يشير إلى أن التواصل ليس ظاهرة سائدة أو غالبية بشكل قاطع بل يختلف إدراكه بين الأفراد. حيث نلاحظ من المستوى المتوسط مجموع 4 افراد من بين الأربعة يرى 2 فرد أن التواصل ليحدث بينما 1 فرد ب "نعم" أيضا فرد واحد "أحيانا" على الرغم من صغر الفئة إلا أنها تشير إلى ميل لعدم وجود تواصل. أما المستوى الثانوي تظهر هذه الفئة نمط مختلف تماما الأغلبية من الأفراد يرون أن التواصل يحدث "أحيانا" ب نسبة %29,3، و هذا يشير إلى أن التواصل في بيئة عمل الأفراد ذوي المستوى الثانوي غالبا ما يكون

التواصل متقطعا أو غير منتظم حيث يميلون إلى رؤيتهم كشيء يحدث في بعض الأحيان و ليس دائما . أما المستوى الجامعي تمثل ب 19 فرد بنسبة %46,3 تبرز الفئة الوحيدة التي تظهر فيها نسبة "نعم" ب 10 فرد بنسبة %24,4 وهي أعلى من لا بنسبة %19,5 ان نسبة "أحيانا" منخفضة جدا بنسبة %2,4 "لا" فرد واحد، ونقول ان الجامعيين يميلون أكثر لإدراك وجود تواصل بين الإدارة و العمال. في الأخير نجد فئة المستوى التكوين المهني 1 فرد بنسبة %2,4 بسبب وجود فرد 1 لا يمكن استخلاص لا إجاباته ب "لا" تشير إلى تجربة شخصية لعدم وجود تواصل.

ومن خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا أن التواصل بين الإدارة بناء على مستواهم التعليمي بينما الجامعيون هم الذين يميلون أكثر تواسلا ايجابيا لكن الثانويين يميلون بشكل ملحوظ أحيانا، لان الفئة الجامعية هم اكثر وعيا و تعقيدا في تقييمها للتواصل.

• جدول رقم (19) يمثل العلاقة بين متغير الجنس ب دعم الإدارة في

تحقيق أهداف العمال

المجموع		أحيانا		لا		نعم		دعم الإدارة لتحقيق أهدافهم الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%34,4	26	%22	09	%29,3	12	%12,2	05	ذكر
%36,6	15	%12,2	05	%12,2	05	%12,2	05	أنثى
%100	41	%34,1	14	%41,5	17	%24,4	10	المجموع

يمثل الجدول المعروض توزيعا لآراء عينة الدراسة حول مدى دعم الإدارة في تحقيق أهداف العمال ، مع الأخذ في الاعتبار متغير الجنس ، حيث تشير البيانات إلى أن أغلبية المستجابين %41,5 يرون أن الإدارة لا تقدم الدعم الكافي لتحقيق أهدافهم

،بينما يرى الربع %24,4 فقط وجود هذا الدعم. وعند تحليل هذه الآراء حسب الجنس ،يتضح أن نسبة الذكور الذين لا يجيدون دعماً حيث %29,3 من إجمالي العينة أكبر مقارنة بالإناث ،في حين تتوزع آراء الإناث بشكل أكثر توزعاً بين وجود الدعم ،عدم وجوده أو عدم وجوده "أحياناً" %12,2 و هذا التباين يشير إلى أن إدراك دعم الإدارة قد يختلف بين الجنسين ضمن بيئة العمل المشمولة بالدراسة. بالنسبة للذكور 26 فرداً بنسبة %34,4، بينما 5 ذكور فقط يرون أن هناك دعم من الإدارة ، أما الإناث 15 فرداً من العينة بنسبة %36,6 و هناك توزيع متساوي نسبياً للآراء حول دعم الإدارة ،حيث أجابت الإناث "بنعم" بنسبة %12,2 و أيضاً ب "لا" كذلك "أحياناً" بنفس النسبة، و هذا ما يشير إلى أن الإناث في العينة لا يملن بشكل حاسم نحو رأي واحد بخصوص دعم الإدارة بخلاف الذكور.

• جدول رقم (20) يمثل العوامل التي تأثر أثناء العمل بين العمال والإدارة

الاقترحات	التكرار	النسبة
طريقة التواصل	13	%31,7
استماع الإدارة لمشاكل العمال	10	%24,5
الشفافية	18	%43,9
المجموع	41	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن العلاقة الفعالة بين الإدارة و العمال حجز الزاوية في أي بيئة عمل ناجحة، وتكشف البيانات المتاحة أن هذه العلاقة تتأثر بثلاث عوامل رئيسية متفاوتة تبرز "الشفافية" كالعامل أكثر تأثيراً على الإطلاق ،حيث تسهم بنسبة %43,9 ن مما يؤكد على أهمية الوضوح و الصراحة في جميع المعاملات و القرارات لتعزيز الثقة المتبادلة ،يليهما في الأهمية "طريقة التواصل " التي تسجل نسبة %31,7 من التأثير،، ما يشير إلى ضرورة تبني قنوات تواصل فعالة و مفتوحة لضمان فهم مشترك و

تجنب سوء الفهم، و أخيرا يأتي "استماع الإدارة لمشاكل العمال إليها" بنسبة 24,5% مما يبرز أن الاستجابة لمخاوف العمال و الاستماع إليها ، على الرغم من كونه اقل العوامل لا يزال يلعب دورا مهما في بناء علاقة ايجابية قائمة على الاحترام المتبادل وتقدير العاملين، بالتالي يستدعي اهتماما خاصا بتعزيز الشفافية وتحسين أساليب التواصل و الاستماع إلى العمال.

و من خلال البيانات الإحصائية، فقد تبين لنا أن الشفافية ركيزة أساسية بين العمال والإدارة من جهة نظر الموظفين اتجاه الإدارة للعمال هي استراتيجية واضحة التي تربطهم و تنظمهم إلى إنشاء قنوات فعالة للاستماع إليهم و التعامل مع شكاوهم.

• جدول رقم (21) يمثل مدى تحفيز العلاقة الجيدة مع الإدارة في بذل مجهود اكبر من العمل

النسبة	التكرارات	الاقتراحات
80,5%	33	نعم
19,5%	08	لا
100%	41	المجموع

يمثل الجدول رقم (21) بوضوح مدى التأثير الايجابي للعلاقة الجيدة مع الإدارة على تحفيز الأفراد لبذل مجهود اكبر في العمل في مؤسسة ENIEM، و توضح النتائج أن الغالبية العظمى بنسبة تصل إلى 80,5% ممثلة ب 33 ذكر يوضحون بان العلاقة الجيدة مع الإدارة تعد دافعا قويا لهم لزيادة عطائهم وجهدهم، هذه النسبة المرتفعة تؤكد على أهمية بناء بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل بالثقة ،و التفاهم بين الموظفين و الإدارة، حيث أن هذه العلاقة الايجابية لا تسهم فقط في تحسين بيئة العمل بل تتجاوز ذلك لتترجم إلى زيادة الإنتاجية و الالتزام، في المقابل تشكل نسبة 19,5% فقط ممثلة ب 8 تكرارات من لا يرون

هذا التحفيز مما يشير إلى أن الأغلبية الساحقة ترى العلاقات الجيدة مع الإدارة كعامل محوري في تعزيز الأداء و زيادة المجهود ..

و من خلال البيانات الإحصائية، أن لبناء علاقة جيدة و ايجابية بين الإدارة و الموظفين يعد محفزا قويا و فعالا لزيادة الإنتاجية و الموظفين و بذلهم اكبر مجهود في مؤسسة ENIEM هذا يؤكد على أهمية الاستثمار في العلاقات الإنسانية كعامل أساسي للتحفيز غير المادي. جدول رقم (22) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و علاقته بين الإدارة و العمال في المؤسسة.

المجموع	ضعيفة		متوسطة		جيدة		ممتازة		علاقة الإدارة مع العمال الجنس	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
63,4%	26	12,2%	05	29,3%	12	9,8%	04	12,2%	05	ذكر
36,6%	15	4,9%	02	4,9%	07	12,2%	05	2,4%	01	انثى
100%	41	17,1%	07	17,1%	02	22%	09	14,6%	6	المجموع

يمثل الجدول رقم (22) عن العلاقة بين الجنسين (ذكور/إناث) وتصوراتهم لجودة العلاقة بين الإدارة و العمال في مؤسسة ENIEM و التي قيمت ب على مقياس من "ممتازة" و"جيدة" و"متوسطة" و"ضعيفة"، بالنظر إلى الإجمالي يوضح أن النسبة 63,4% كانوا من الذكور حيث شكلت 26 فردا، بينما فئة الإناث شكلت نسبة 36,6% من 15 فردا. هذه الفروقات في عدد العينة بين الجنسين . لدى الذكور تبرز العلاقات "متوسطة" كالأكثر شيوعا بنسبة تقدر 29,3% ب 12 فردا، تليها "الممتازة" و"الضعيفة" بنفس النسبة تقريبا 12,2% يعني 5 تكرارات لكل منهما، ثم العلاقات "الجيدة" بنسبة 9,8% ل 4 تكرارات، وهذا ما يشير

إلى أن تصورات الذكور للعلاقة مع الإدارة تتوزع بشكل متباين مع ميل أكبر نحو الوسطية. إما لدى الإناث، فتأتي العلاقة "الجيدة" في المقدمة بنسبة 12.2%، تليها "المتوسطة" بنسبة 17,1% و من الملاحظ أن النسبة "الضعيفة" لديهن اقل بكثير من الذكور، حيث بلغت 4,9% فرد واحد هذا قد يشير إلى أن الإناث يملن لتقييم العلاقة بأنها إما "جيدة" أو "متوسطة" بشكل أكبر مع تحفظ أكبر على وصفها بأنها "ممتازة" أو "ضعيفة جدا" مقارنة بالذكور. وعند النظر إلى المجموع الكلي، فإن فئة العلاقات "المتوسطة" و "الضعيفة" تشتركان في نفس النسبة ب 17,1% لكل منهما، بينما تمثل العلاقات "الجيدة" نسبة 22%، والعلاقات "الممتازة" 14,6%، هذا يظهر أن هناك حاجة لتحسين العلاقة بشكل عام أن الفئات "الجيدة" و"الممتازة" لا تشكل الغالبية العظمى من التقييمات.

ومن خلال البيانات الإحصائية، نرى تباينا في تقييم جودة العلاقة بين الإدارة و العمال حسب الجنس الذكور هم الذين يميلون لتقييمها و بأنها متوسطة، وتميل الإناث بأنها جيدة نقول أن يرون الإدارة قريبة بفضل التوازن بين العمل و الحياة او المرونة مما يترجم إلي الشعور بالقرب.

جدول رقم (23) يمثل العلاقة بين المستوى التعليمي و الشفافية في قرارات الإدارة اتجاه العمال

قرارات الإدارة اتجاه العمال المستوى التعليمي	نعم		لا		احيانا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
متوسط	01	2,4%	01	2,4%	02	4,9%	04	9,8%
ثانوي	03	7,3%	02	9,4%	12	29,3%	17	41,5%
جامعي	07	17,1%	02	9,4%	10	24,4%	19	46,3%
تكوين مهني	00	00%	00	0%	01	2,4%	01	2,4%
المجموع	11	26,8%	5	12,2%	25	61%	41	100%

يوضح الجدول رقم (23) العلاقة بين المستوى التعليمي للعاملين و مدى إدراكهم للشفافية في قرارات الإدارة المتعلقة بالعمال، يتبين من بيانات المجموع الكلي أن الشريحة الأكبر من العينة 61% ترى أن الشفافية في قرارات الإدارة تجاه العمال تكون "أحيانا"، مما يشير إلى وجود درجة

من عدم الاتساق أو التذبذب في تطبيق مبدأ الشفافية، في المقابل 26,8% فقط من إجمالي العينة يؤكدون وجود الشفافية "نعم" بينما 12,2% ينفون وجودها بشكل قاطع ب "لا". من عدم الاتساق أو التذبذب في تطبيق مبدأ الشفافية ، في المقابل 26,8% فقط من إجمالي العينة يؤكدون وجود الشفافية "نعم" بينما 12,2% ينفون وجودها بشكل قاطع ب "لا".

وعند تحليل البيانات حسب المستويات التعليمية، نلاحظ بعض الفروقات الدقيقة، على سبيل المثال فإن أعلى نسبة للموافقة التامة على الشفافية "نعم" تظهر بوضوح بين الفئة الجامعية بنسبة 17,1%، وهو ما قد يشير إلى أن المتعلمين تعليماً عالياً قد يكون لديهم إدراك أفضل أو توقعات أعلى للشفافية أو أنهم يعلمون في بيئات تعزز هذا الجانب أكثر، ومع ذلك تبقى نسبة "أحيانا" هي المهيمنة عبر جميع المستويات التعليمية، حيث بلغت 29,3% للثانوي و 24,4% للجامعي، مما يؤكد أن الشفافية المطلقة ليست ممارسة ثابتة أو شاملة في جميع الأوساط الإدارية بغض النظر عن المؤهل العلمي للعامل، الملفت للنظر هو أن فئة "تكوين المهني" تظهر استجابة 2,4% فيما يتعلق أحيانا بالشفافية وهو ما يمكن أن يعزي إلى صغر الحجم مما يجعل تفسيرها بحاجة إلى مزيد من البيانات.

و من خلال البيانات الإحصائية، أن هناك شعوراً سائداً بين الموظفين في مؤسسة ENIEM، بأن الإدارة لا تأخذ بأرائهم الجادة بشكل مستمر و واضح و منتظم بل أحيانا فقط. و نقول أن هذا التصور يبرز بوضوح أكبر لدى الموظفين، و يشير إلى وجود تحد كبير للإدارة في تعزيز قنوات المشاركة الحقيقية للموظفين ، و ضمان شعورهم بأن آرائهم ذات قيمة و مسموعة بشكل فعال و مستمر و ليس فقط في بعض الأحيان.

4.VIII. استنتاج الفرضية الثانية:

اتضح لنا من خلال تحليل بيانات الجداول السابقة أن للعلاقات الاجتماعية لها دور في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة ENIEM لعمالها. حيث أن الجدول رقم (16) الذي يمثل بمتغير الجنس و علاقته بين الإدارة و العمال في مؤسسة ENIEM و يبين لنا أن وجود علاقة ايجابية بين العمال و الإدارة بنسبة تقدر %68,3 و هذا ما يشير إلى بيئة عمل تتسم بوجود تفاعل و اتصال ملحوظ بين الطرفين ،حيث الإدارة تتسم بالصرامة والانضباط منهم فئة الذكور الذين يرون هذه العلاقة. أما الجدول رقم (17) الموضح للعلاقة بين متغير السن وقرب الإدارة من العمال، حيث أغلبية العمال يرون الإدارة ليست قريبة منهم بنسبة %53,7. أما الجدول رقم (18) الذي يتعلق ب متغير المستوى التعليمي و أنتظام التواصل بين الإدارة و العمال، حيث أغلبية العمال في المؤسسة يرون التواصل في فئة الجامعيين فقط و هم الذين يميلون أكثر عكسا من المستويات الأخرى بنسبة %46,3. أما الجدول رقم (19) يوضح العلاقة بمتغير الجنس وعلاقته بدعم الإدارة في تحقيق أهداف العمال، حيث أغلبية العمال يميلون إلى عدم الشعور بالدعم الكافي من الإدارة اتجاه العمال لتحقيق أهدافهم بنسبة %41,5. أما الجدول رقم (20) يوضح العوامل التي لها تأثير أثناء العمل بين العمال والإدارة ،من هنا يرى العمال أن الشفافية هي العامل أكثر تأثيرا في العلاقة بين العمال و الإدارة حيث تشكل نسبة أعلى ب %43,9 حيث يجب على الإدارة استماع ل مخاوف العمال والاهتمام بهم لبناء علاقة ايجابية ومثمرة. أما الجدول رقم (21) يمثل مدى تحفيز العلاقة الجيدة بين الإدارة والعمال في بذل مجهود اكبر من العمل، حيث أغلبية العمال يرون ان العلاقة الجيدة مع الإدارة تشكل دافعا أساسيا لهم لبذل مجهود اكبر من العمل بنسبة%80,5. أما الجدول رقم (22) يمثل العلاقة بين متغير الجنس و علاقته بين الإدارة و العمال في مؤسسة ENIEM حيث كلا من الجنسين يرون أنها علاقة متوسطة بشكل عام وفي بعض الأحيان ضعيفة لكن فئة الأكثر وصفوا أنها جيدة بنسبة %22. و أخيرا يليه الجدول رقم (23) المتعلق ب متغير المستوى التعليمي.

والشفافية في قرارات الإدارة اتجاه العمال، حيث أغلبية العمال يرون الإدارة في قراراتها غالباً ما تكون غير مستقرة و غير ثابتة بنسبة 61%.

بناء على ما تقدم، يتمكن من إثبات صحة الفرضية الأولى التي تفيد أن العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية ENIEM تلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء الوظيفي ، وذلك ما تتميز به هذه العلاقات من روح التعاون و التضامن بين العمال.

خلاصة الفصل

تمكنا من خلال هذا الفصل على التعرف بعدة جوانب تتعلق بميدان الدراسة، ومن خلال معاينتنا لهذه المؤسسة عن طريق استخدام مجموعة من الأدوات كالاستمارة، الملاحظات التي قمنا باستنتاجها من خلال زيارتنا لعينة الدراسة، وأيضا من خلال الأجوبة المقدمة لنا من خلال أجوبة العمال على استمارة الاستبيان و ما طرحه من أسئلة عليهم لمعالجتها والتوصل إلى النتائج التي من خلاله يمكننا الإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة.

خاتمة

لقد سعت من خلال بحثي هذا في الجانب النظري و التطبيقي للكشف عن "دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي" لدى عمال مؤسسة ENIEM بتيزي وزو الواقعة بواد عيسي .و قد تبين أن العامل داخل المؤسسة يجد نفسه يميل إلى تكوين علاقات اجتماعية مع زملائه و الإدارة لأنه كائن اجتماعي بالفطرة و من خلال ذلك يسعى إلى تحقيق أهدافه الشخصية و أهداف المؤسسة.

كما تركز العلاقات الاجتماعية على العنصر البشري الذي من خلال تفهمه لحاجاته وحاجات الجماعة التي يعمل أكثر من تركيزه على الجوانب المادية كما تساعد هذه العلاقات على إثارة الدوافع الفردية بهدف الارتقاء بأداء العاملين في جو يسود التفاهم و الثقة المتبادلة و التعاون و التضامن. و إن الاهتمام بالجانب الاجتماعي في العمل له تأثير ايجابي و أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ليست فقط الكلمات و المجاملات التي يتلقاها العاملين و إنما التفاهم و التقطن لقدرات العاملين و ظروفهم و دوافعهم و حاجاتهم واستخدام كل العوامل لتحفيزهم على أداء مهامهم. و تعزيز العلاقات الاجتماعية ليس مجرد خيار بل ضرورة إستراتيجية لضمان استدامة الأداء المتميز وتحقيق الأهداف التنظيمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. مالك بن نبي، ميلاد المجتمع شبكة العلاقات الاجتماعية الجزء الاول، الطبعة 3، دار الفكر للطباعة و التوزيع و النشر، دمشق، ص28، يوم 2017/06/26.
2. فهمي سليم الغزوي و آخرون: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص158، ص159
3. سعاد نايف البردوطي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، ط"، الاردن، 2007، ص125، ص126
4. فاروق عبد قليه و محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2005، ص117، ص118
5. سعيد السيد علي، العملية الإدارية، دار الكتاب الحديث، ط1، مصر، 2007، ص
6. جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية دراسات مهارات، في مهارات الاتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2006، ص284، ص285
7. محمد قاسم القاوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، ط5، الأردن 2009، ص219
8. د. عامر عوض، لسلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص191، ص192
9. احسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، الأردن 2005، ص88، ص90،
10. خليل حسم محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط3، الأردن، 2002، ص195، ص196

11. سليم العمودي، علم الاجتماع الصناعي، دار أسامة للنشر و التوزيع ط1،الأردن 2006،ص101،ص102
12. محمد حسن غامري، ثقافة الفقر، دراسة في انثروبولوجيا التنمية الحضرية،المركز العربي للنشر و التوزيع،السكندرية،ص207
13. جابر عوض سيد، التكنولوجيا و العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية،مصر 1996،ص146،147
14. فيصل فخري مراد، الإدارة الأسس و النظريات و الوظائف،دار مجدلاوي،عمان،1989،ص50.
15. نور عبد المنعم،العلاقات الانسانية،دار المعرفة،القاهرة،2003،
16. محمد كامل العربي،مبادئ و مفاهيم ووظائف الإدارة، مطابع لنا،الرياض،1988،ص
17. محمد حافظ حجازي،إدارة الموارد البشرية،د ط،دار الوفاء،الإسكندرية،ص16
18. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية،رؤية مستقبلية، الدار الجامعية،2002،ص209
19. راوية الحسن،ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع،الإسكندرية،2005،ص20.
20. عبد الباقي صلاح الدين،السلوك الفعال في المنظمات،ط1،الدار الجامعية الجديدة،الاسكندرية،مصر،2004،ص184
21. ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم:مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق،دار صفاء للنشر و التوزيع،ط2000،ص82
22. انجريس موريس (2006) منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،ترجمة صحراوي و آخرون، ط2، الجزائر: دار القصة والنشر.

قائمة الموسوعات و المعاجم:

1. محمد عبد الوهاب، السلوك الإنساني في الإدارة، الطبعة 2، مكتبة عبد الشمس، القاهرة، 1975.
2. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار أسامة، عمان الأردن، 2008، ص148
3. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، طبعة1، دار النشر و التوزيع، ص36
4. احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ناشرون لبنان، 1993 .
5. ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011
6. محمد اكرم العدلوني، العمل المؤسستي ،دار بن حزم، لبنان، الطبعة الطبعة 1 ، 2002.
7. جبران مسعود، الرائد، المعجم اللغوي العصري، دار العلوم للملايين، مؤسسة ثقافية للتأليف و الترجمة و النشر، ط7، لبنان، 1992، ص705
8. نعمة عباس لخفاجي، صلاح الدين إلهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة، منظور معاصر، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ص 6
9. حجاب محمد منير ،المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، دم ن ، 2004
10. قنديلجي إبراهيم، المعجم الموسوعي للتكنولوجيا المعلومات و الانترنت، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ، 2010
11. ابراهيم مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006
12. احمد محمد سمير، الإدارة الاليكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2009

13. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 2000، ص60
14. جرجس جرجس و انطوان حويس، القاموس المدرسي للطلاب، المكتبة الحديثة للطباعة و النشر، بيروت، 2007، ص
15. عبد الرحمن عبد الرحيم الخطيب، الخدمة الاجتماعية المتكاملة، مكتبة الانجلو للنشر، مصر، 2006، ص39
16. محمد فاتح صالح، ادارة الموارد البشرية، مدخل تطبيقي، ط3، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2014، ص.233
17. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية العلوم الاجتماعية، جامعة مسيلة، الجزائر، ط2004، 1، ص91
18. علي فلاح الرغي عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الأصول و الأساليب العلمية، دار المناهج للنشر، عمان، 2013، ص123
19. عبد الباسط المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، ط2005، 2، ص15
20. مصطفى بوجلال، محاضرات مقياس العلاقات الاجتماعية في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، مسيلة 2016-2017، ص13

قائمة المجلات:

1. مريم ارفيس، الأداء الوظيفي المؤسسة دراسة نظرية، مجلة التعبير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، ص478، 479
2. العمري عبيد بن عبد الله تأثير كل من الولاء الوظيفي و الرضا الوظيفي و ضغوط العمل على الأداء الوظيفي و الفعالية التنظيمية، مجلة ام القرى للعلوم التربوية و الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 16، العدد2004، 1، ص

3. ربيع بلالية، تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ،جامعة محمد الشريف مساعديه، سوق اهراس ،الجزائر المجلد 04،العدد1،جوان 2007،ص261،260

قائمة المطبوعات:

1. عمر صخري، اقتصاد المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية1993،ص27،26

2. محمد اكرم العدلوني، العمل المؤسستي، دار بن حزم، لبنان، الطبعة الأولى،سنة1423هـ،2002م،ص14

3. ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،2011

4. ناصر دادي، اقتصاد مؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، الطبعة الاولى1998،

5. مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر: الاتجاهات و النظريات، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2015،ص105،102

6. حمداوي وسيلة ،إدارة الموارد البشرية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،قسنطينة ،2004،ص

7. درة عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية و دلالتها في البيئة العربية المعاصرة، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان ،2003،ص96

8. عمار بوحوش محمد الديهات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث و إعداد المطبوعات الجامعية،الجزائر،1995،ص89

9. حجيبة رحالي، الوجيز في المنهجية للعلوم الاجتماعية و الانسانية،ط2،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،ص37

10. احمد بن مرسل، **مناهج البحث العلمي في العلوم و الاتصال،** الطبعة 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 2010، ص 197.
11. بوحفص، عبد الكريم (2011)، **أسس و مناهج البحث في علم النفس،** الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية .
12. شركة جزائرية للآلات الكهرومنزلية محتوى، هذه المقالة بمصادر فبراير 2016.

قائمة الرسائل و المذكرات الجامعية:

1. ناصر بن عقيل، **العلاقات الإنسانية و علاقته بالأداء الوظيفي،** مذكرة ماجستير ف العلوم الإدارية بكليات الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006/2005م
2. مريم لنصاري، **العلاقات الإنسانية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي،** مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص عل الاجتماع التنظيم و العمل، جامعة احمد دارية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية: 2013، 2012
3. عصمان بو بكر، **تنظيم و تسيير علاقات العمل في ظل منظومة العمل الدولية،** دراسة ميدانية بمركب صناعة الكوابل الكهربائية، بسكرة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، جامعة لحاج لخضر، باتنة، 2014-2015، ص 113، 112
4. محمد برغوثي، **انماط العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ و الاساتذة و علاقتها بالتوافق لتلاميذ التنظيم الثانوي،** رسالة ماجستير، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية 1997، 1996، ص 32

5. الزهراني حسين جمعان ،خصائص الوظيفة و أثرها في أداء العاملين ،دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية ،رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية ،الرياض،1999،ص56
6. جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ،رسالة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة قسنطينة،2008،ص107
7. عقلان مامون علي ،العلاقة بين الانضباط في العمل و بين إدراك السلوك الأخلاقي و بعض المتغيرات التنظيمية و الديمغرافية ،ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال، جامعة أسيوط،مصر،2006،ص112،الدكتوراه بوعلاله عائشة
8. عبد الحق علي إبراهيم بلل، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال ،دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال ،جامعة السودان للعلوم التكنولوجية كلية الدراسات العليا ،السودان ،2015، ص133،131
9. قريشي، عبد الكريم (2006،2005):محاضرات في منهجية البحث العلمي :مقدمة لطلبة ماجستير علم التدريس، قسم علوم النفس و التربية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر

المواقع الإلكترونية:

تعريف المؤسسة و خصائصها، المرجع الالكتروني للمعلوماتية11 اكتوبر2022 متاح عبر الرابط التالي محمود حديد المؤسسة، الموسوعة العربية الفلسفة العربية و علم الاجتماع و العقائد، مجلد 20.

قائمة المواقع الايكترونية اللغة الفرنسية:

In Job Satisfaction،Social Relation Ships ،MERGESON(2007)

الملاحق

جامعة مولد معمري - تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

دور العلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي

مذكرة مطروحة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل.

أنا طالبة السنة الثانية ماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل ، أقدم لكم هذه

الاستمارة بهدف دراسة دور العلاقات الاجتماعية في الأداء الوظيفي في شركة

الصناعات الكهرومنزلية . ENIEM

أرجو منكم الإجابة عن الأسئلة المطروحة بكل صدق و موضوعية بوضع العلامة

(X) في الخانة المناسبة، و أعدكم أن المعلومات المد لوا عليه سيتم استغلالها

لغرض علمي لأكثر.

المشرف: محديد فاتح

الإسم: زياد نبيلة

السنة الدراسية: 2025/2024

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي تكوين

مهني

3. السن :

[20 إلى 30 سنة]:

[31 إلى 40 سنة]:

[41 إلى 50 سنة]:

[51 إلى 60 سنة]:

[60 سنة فما فوق]:

4. الحالة العائلية: أعزب(ة) متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

5. الأصل الجغرافي: ولاية تيزي وزو خارج عن الولاية

المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية بين العمال و دوره في الاداء الوظيفي:

1. تسعى العلاقات الاجتماعية في المؤسسة إلى خلق روح الثقة بين الموظفين:

موافق غير موافق موافق إلى حد ما

2. يتسم العاملون بروح المنافسة في العمل من أجل تحسين الأداء :

موافق غير موافق موافق إلى حد ما

3. هل تتعاون مع زملائك في تجاوز الصعوبات التي تواجهكم أثناء العمل؟

نعم لا

4. ماهي طريقة العمل التي تساعدك أكثر؟

مع جماعة منفرد

5. هل تعتقد أن الدعم الاجتماعي من الزملاء يساهم في التغلب عن ضغوط العمل؟:

نعم لا

6. هل لاحظت فرقا في أدائك الوظيفي عندما تكون العلاقات متوترة في بيئة العمل؟:

نعم لا

7. كيف تؤثر علاقتك بزملائك على إنتاجيتك في العمل؟

سلبا ايجابيا

8. هل واجهت من قبل صعوبات ناتجة عن ضعف العلاقة بين العمال أو الزملاء؟:

نعم لا

اذ نعم كيف تعاملت معهم؟

.....

9. التفاهم بين العمال يساهم في تقليل الأخطاء أثناء العمل :

أوافق محايد لا أوافق لا أوافق بشدة

10. هل يوجد تعاون فعال بين أعضاء الفريق؟

نعم لا

11. المشاكل الشخصية بين العمال تؤثر على سير الأداء الوظيفي:

نعم لا

12. هل يوجد روح التضامن بين الزملاء في العمل؟

نعم لا أحيانا

13. ماهي اقتراحاتك لتعزيز العلاقات الاجتماعية في مكان العمل ؟

.....

14. هل يتم حل الخلافات بين الزملاء بروح التفاهم و التضامن؟

نعم لا احيانا نادرا

15. ما طبيعة العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة بين العمال؟

جيدة سيئة ضعيفة متوسطة

16. هل ترى ان العلاقات الاجتماعية الجيدة تسهم في تحسين بيئة العمل؟

نعم لا

المحور الثالث : العلاقات الاجتماعية بين العمال و الإدارة في الأداء الوظيفي:

1. هل العلاقة بين الإدارة و العمال في مؤسستك تتسم بالصرامة و

الانضباط؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "بنعم" فكيف تساعد هذه الصرامة في تحسين الأداء؟

.....

2. هل تشعر أن الإدارة قريبة من العمال و تتفاعل معهم بمرونة؟

نعم لا

3. هل يتم التواصل بانتظام بين الإدارة و العمال؟

نعم لا

أحيانا

4. هل تشعر أن الإدارة تدعمك في تحقيق أهدافك الوظيفية؟

نعم لا أحيانا

5. برأيك ما أهم العوامل التي تؤثر في جودة العلاقة بين العمال و الإدارة:

طريقة التواصل استماع الإدارة لمشاكل العمال الشفافية

6. العلاقة الجيدة مع الإدارة تحفزني على بذل مجهود اكبر من العمل :

نعم لا

7 . هل ترى أن الإدارة عادلة في تعاملها مع جميع العمال ؟

8. هل توجد علاقة احترام متبادل بين العمال و الإدارة؟

نعم لا

9. هل ترى أن الإدارة تلعب دورا في تحسين العلاقات الاجتماعية بين العمال؟

نعم لا

10. هل تفضل أن تكون العلاقة مع الإدارة:

رسمية غير رسمية

11. كيف تصف العلاقة بين الإدارة و العمال في مؤسستك ؟

ممتازة جيدة متوسطة ضعيفة

12. هل توجد شفافية في قرارات الإدارة المتعلقة بالعمال؟

أحيانا

لا

نعم

12. كيف يمكن للإدارة تحسين علاقتها مع العمال داخل مؤسسة؟

.....

13. هل تعتقد أن الإدارة تولي اهتماما للآراء و مقترحات العمال؟

لا

نعم

14. كيف يمكن للإدارة أن تحسن أساليب تواصلها مع العمال؟

.....