

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: عمل و تنظيم

من إعداد الطالبة: زروقي أمينة

بعنوان

## العلاقات الإنسانية وانعكاسها على فعالية الأداء الوظيفي

### للعمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية لمؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز بولاية - ورقلة -

نوقشت وأوجزت علنا بتاريخ: 2018/06/06

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذة مساعد(أ) بجامعة قاصدي مرياح - ورقلة - رئيسا  
أستاذة محاضرة(ب) بجامعة قاصدي مرياح - ورقلة - مشرفا ومقررا  
أستاذ محاضر(أ) بجامعة قاصدي مرياح - ورقلة - مناقشا

دكتور (ة): قريشي نجاة  
دكتور (ة): زموري زينب  
دكتور (ة): حمداوي عمر

الموسم الجامعي 2018/2017



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: عمل و تنظيم

من إعداد الطالبة: زروقي أمينة

بعنوان

## العلاقات الإنسانية وانعكاسها على فعالية الأداء الوظيفي

### للعمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية لمؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز بولاية - ورقلة -

نوقشت وأوجزت علنا بتاريخ: ...../...../2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذة مساعد(أ) بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة - رئيسا  
أستاذة محاضرة(ب) بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة - مشرفا ومقررا  
أستاذ محاضر(أ) بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة - مناقشا

دكتور (ة): قريشي نجاة  
دكتور (ة): زموري زينب  
دكتور (ة): حمداوي عمر

الموسم الجامعي 2017/2018

# شكر وتقدير

قال عز وجل: ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَ عَلَيَّ وَالذَّيِّ وَ أَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَ أُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ سورة النمل، الآية 19 .  
نشكر الله العليّ القدير الذي يسر لنا إتمام هذا العمل المتواضع فلك الحمد حتى ترضى و لك الحمد بعد الرضا.

و بعد نتقدم بخالص الشكر و التقدير و العرفان بالجميل للأستاذة الفاضلة \* زموري زينب \* و ذلك على قبولها الإشراف على هذه الدراسة ، ولما انتهجته نحوي من منهج متميز في الإشراف ، و لما تعاهدتني به من رعاية بدأ من قبولها الإشراف على هذه الدراسة و طوال مراحل إعدادها و حتى إتمامها على النحو الذي ظهرت عليه ، فقد كانت نعم الموجه و نعم المرشد ، فلما منا عظيم الشكر و التقدير.

و مزيد من الشكر لكل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية و كذا طلبة علم اجتماع التنظيم و العمل .

كما نتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى مؤسسة التوزيع الكمبرياء والغاز و العاملين بها لما قدموه لنا من معاونة خلال مرحلة جمع البيانات فجزأهم الله عنا خير الجزاء .  
و في الأخير نشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد و لو بكلمة طيبة.

أمينة

## ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة التوزيع الكهرياء والغاز بولاية ورقلة من خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي : ماهو انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة ؟

وقد اعتمد على المنهج الوصفي و العينة التي قدرة ب107 فردا (عامل)، حيث يقدر مجتمع البحث البالغ عددهم (714) فرداً ، استعملت عينة عشوائية منتظمة ، واستخدم أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

من خلال ما توصلنا إليه ،خلصنا إلى أن العلاقات الإنسانية وتزيد من فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة ، ووجودها ينعكس ويزيد في إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار وكذلك من خلالها تقوي الاتصال الغير الرسمي بين العمال مما يزيد من أدائهم إضافة لأن وجودها يؤدي إلى زيادة التعاون بين العمال مما يرفع من الروح معنوياتهم من اجل تحقيق أهداف المؤسسة التي وضعت لأجلها .

الكلمات المفتاحية: العلاقات الإنسانية، فعالية، الأداء الوظيفي، المؤسسة.

## Le Résumé :

Le but de cette étude est savoir est inffuxion des relation humaine sur l' efficacité de la performance des travailleurs dane l'organisation une èdude d'état dans l' institue de distribution du current et cas a Ouargla et ca a partire de sept quater personés « 714 »,on a ètulise un m'ombre imprissisè et regulaire ,et des instruments come les imprime .

Ou nous utilisons la ppruche descriptive et on a pris un m'ombre de cent sept «107»personnes cen a partire de sept quater personés « 714 »,on a ètulise un m'ombre imprissisè et regulaire ,et des instruments come les imprime .

## Garrive dans cette étude a :

Apèritive ce qui On trouvée régionale que les relations humaines a grandir de l' efficacité du performance des travaillons dans la capacité des la société des travailleurs a prendre des décision et aussi forée la connections non Officiel entre les travailleurs et ca lui les donne un èffort , et ces relations force l'a compétemment entre les travailleurs et leurs donnent un bonne esprit pour escècutè les buts que la société pressiez .

Les mont clés : Les interactions humaines , efficacité ,La performance ,organisation .



## فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
	شكر و تقدير.....
	فهرس المحتويات.....
	فهرس الجداول.....
	فهرس الملاحق.....
	ملخص الدراسة.....
أ	مقدمة.....
<b>الفصل الأول</b>	
<b>إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي</b>	
5	تمهيد.....
6	1- إشكالية الدراسة.....
7	2- تساؤلات الدراسة.....
7	3- أسباب اختيار الموضوع.....
7	4- أهمية الدراسة.....
7	5- أهداف الدراسة.....
8	6- تحديد المفاهيم.....
11	7- الدراسات السابقة.....
16	8- المدخل النظري السوسولوجي.....
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>الإطار الميداني والتطبيقي للدراسة</b>	
21	تمهيد.....
22	أولا : الإجراءات المنهجية.....
22	1مجالات الدراسة.....
22	1.1المجال المكاني.....
22	2.1المجال الزمني.....
23	3.1المجال البشري.....
24	2المنهج المستخدم.....
25	3أدوات جمع البيانات.....

25	1.3 الملاحظة.....
25	2.3 الإستمارة.....
26	4 الأساليب الإحصائية.....
27	ثانيا : عرض وتحليل البيانات والنتائج الدراسة الميدانية.....
30	1- عرض وتحليل البيانات.....
30	1.1 عرض وتحليل البيانات التساؤل الأول.....
35	2.1 عرض وتحليل البيانات التساؤل الثاني.....
41	3.1 عرض وتحليل البيانات التساؤل الثالث.....
48	2- عرض ومناقشة النتائج الدراسة الميدانية في ضوء التساؤلات.....
48	1.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الأول.....
48	2.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثاني.....
49	3.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثالث.....
50	النتيجة العامة للدراسة.....
52	خاتمة.....
54	قائمة المراجع.....
57	الملاحق.....

## فهرس الجداول:

### الجداول المتعلقة بتبويب البيانات:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	27
02	جدول يبين توزيع أفراد العينة السن	27
03	جدول يبين توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي	28
04	جدول يبين توزيع أفراد العينة الخبرة المهنية	29
05	جدول يبين إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	30
06	جدول يبين مشاركة العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل	31
07	جدول يبين اعتبار العاملون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت	31
08	جدول يبين قيام المدير بإشراك العاملين في الاجتماعات والندوات	32
09	جدول يبين أخذ المدير مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار	33
10	جدول يبين قيام المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل	33
11	جدول يبين وضع المسؤل البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها	34
12	جدول يبين أن إذا شعر أحد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى	35
13	جدول يبين زيارة الزميل في منزله	36
14	جدول يبين الاتصال بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات	37
15	جدول يبين الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى	38
16	جدول يبين قيام العمال بنشاطات خارج مكان العمل	39
17	جدول يبين قيام المدير بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله	40
18	جدول يبين تعب أحد الزملاء في العمل ولم ينتج القدر المطلوب منه فهل تقوم	41
19	جدول يبين قيام المدير بتنظيم الاجتماعات مع زملائك العاملين	42
20	جدول يبين نوع العلاقة التي تربطك بزميلك	43
21	جدول يبين سبب رفض العاملين كل شكل من أشكال العلاقات بينهم	44
22	جدول يبين تكوين اجتماعات بين العاملين	45
23	جدول يبين تفضيل العمل ضمن جماعة العمل	46
24	جدول يبين تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير على إنتاجية المؤسسة	47

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
57	الاستمارة	01
63	الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة	02
64	جدول صدق المحكمين	03

مقدمة

## مقدمة :

تعتبر المؤسسة جزءاً لا يتجزأ من مجتمعاتنا الحالية، فهي عبارة عن نسق اجتماعي، يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة قد تكون مباشرة أو غير مباشرة وفق القوانين السائدة ضمن نطاق محدد من أجل بلوغ أهداف معينة، حيث يعتبر الفرد فيها الركيزة الأساسية وذلك باختلاف مجالات حياتهم فالمؤسسة تسعى من خلاله لتحقيق أهدافها باعتباره العنصر المحرك الرئيسي لوسائل الإنتاج وذلك من خلال المهام والوظائف الموكلة له .

لذلك فالاهتمام بالموارد البشرية من طرف إدارات المؤسسات، وذلك بتوفير المناخ الملائم في إطار العمل ليتسنى لهم تكوين علاقات اجتماعية إنسانية من خلال تفاعلهم داخل جماعة العمل التي تحقق لهم التعاون والتكامل والتنسيق فيما بينهم، كما يجد فيها العامل مجالات لإشباع حاجاته وتحقيق الاحترام لذاته، لذلك فقد تكاثفت الجهود حول دراسة الجانب الإنساني داخل المؤسسات لأنه العامل الأساسي الذي يدفع ويحفز على الأداء والإبداع الذي يرفع الروح المعنوية لديهم ويحقق لهم الشعور بالانتماء .

وفي ظل التحركات السريعة وعدم الثبات والتغيير المستمر الذي يسود المحيط الخارجي للمؤسسة وبنافسها في استمرارها وبقائها يوجب عليها أن تكون أكثر فعالية من أجل استمرار وذلك من خلال تحقيق أهدافها وشحن طاقاتها البشرية ، ففعالية أداء العمال في المؤسسة، هي مدى قدرة أفرادها في استخدام العلاقات الإنسانية للحصول على أفضل النتائج المطلوبة "المخرجات".

و انطلاقاً من ذلك ثم اختيارنا لموضوع " العلاقات الإنسانية وانعكاسها على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة" بشركة التوزيع الكهربائي والغاز ولاية ورقلة "

وذلك من خلاله طرحنا التساؤل الرئيسي التالي: "ماهو انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة "من أجل معالجة هذا الموضوع ثم تقسيم دراستنا الحالية إلى فصلين رئيسيين

**الفصل الأول:** إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، المدخل النظري السوسولوجي.



الفصل الثاني: أولاً: تناولنا الإجراءات المنهجية والتطبيقية ، ثم تحديد مجالات الدراسة "المجال المكاني ،المجال البشري، المجال الزمني ،المنهج المستخدم والعينة"، أدوات جمع البيانات ،الأساليب الإحصائية المستخدمة ،ثانياً: عرض وتحليل البيانات و النتائج الدراسة الميدانية ،خاتمة الدراسة.



# الفصل الأول

## الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي

**تمهيد :**

إن اختيار أي موضوع للدراسة يتم وفق اعتبارات يحددها الباحث إذ لا يمكن لأي باحث الشروع في دراسة مشكلة ما دون أن تكون تلك المشكلة قد أثارت في نفسه جملة من التساؤلات شغلت فكره ، وفي هذا السياق تناولنا هذه الدراسة كواحدة من المواضيع الأساسية التي حظيت باهتمام الباحثين خاصة في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، الذي يعد موضوع في صلب الاختصاص وعليه تطرقنا إلى عرض أسباب اختيار الموضوع ، والأهمية التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع وكذا أهدافه بعد صياغة وتحديد الإشكالية الدراسة ، ثم ضبط مفاهيم الأساسية في الدراسة ، لنتوجه إلى عرض الدراسات السابقة والتي لها صلة بدراستنا.

أولاً: إشكالية الدراسة :

لقد حظيت المؤسسة باهتمام كبير في مختلف المجتمعات، نظراً لدور المهم الذي تقوم به في تقديم الخدمة للفرد والمجتمع فالمؤسسة اقتصادية كانت أو اجتماعية لها نشاطاتها وأعمالها التي تدير وفقها وتميزها ويعد العنصر البشري الركيزة الأساسية فيها، بحيث تسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافها، وذلك بتنسيق مختلف الجهود واستثمار قدرات الأفراد العاملين بها.

بحيث أن العلاقات الإنسانية من بين النماذج التنظيمية تهم بالأفراد داخل المنظمة، تبعاً لأهدافهم وطموحاتهم، فهذا المجال يجعل الأفراد يعملون في إطار الثقة والمشاركة والتعاون في أداء العمل، ونظراً لأهمية العلاقات الإنسانية في تطوير المؤسسة، فقد كانت محور اهتمام العديد من العلوم، فعلم النفس يهتم بدراسة تركيب مخ الإنسان ومحاولة البحث عن أسباب مظاهر السلوك الإنساني ومحدداته في التركيب الفسيولوجي للفرد، ومن المنظور الفلسفي أن الإنسان لا يدرك نفسه ووجوده إلا بوجود الآخرين أي الفرد لا يعمل دون مناجاة في جماعة العمل، وفي العلوم الطبيعية تهم الظواهر الطبيعية المادية وتحليلها، ومحاولة التوصل إلى القوانين التي تحكم هذه الظواهر، وصولاً إلى علم الاجتماع الذي يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية التي تنشأ بحكم علاقات العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم

وتعتبر العلاقات الإنسانية كشكل من أشكال التنظيم الغير الرسمي داخل التنظيم إذ الأفراد لهم آمال وطموحات وأهداف يريدون بها وتحقيقها فالعلاقات الإنسانية قد تهم بخلق جو من الثقة والتعاون المتبادل بين أفراد التنظيم وزيادة روح المعنوية وإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار، بحيث تتحول المؤسسة من رمز للربح المادي و الاستغلال إلى بيئة إنسانية تضع في اعتبارها حاجات العاملين وميولهم، وهذا ما أشارت إليه دراسات "إلتون مايو" بأن الحوافز المعنوية وإشباع حاجات العاملين الاقتصادية والنفسية والاجتماعية قد تساهم وبشكل مباشر في رفع فعالية أداء العمال، فمستوى هذا الأخير قد يعتبر بمثابة الثمرة الصافية للجهود التي يبذلها العامل اتجاه عمله ساعياً بذلك بتقديم أداء جيد ونظراً ماله من أهمية بالغة فإن أغلب المؤسسات تهم بمتابعة ومراقبة وقياسه بصورة أكثر من الاهتمام بأي هدف آخر وهذا المعرفة كفاءة وفعالية العمل بالمؤسسة

وعليه فإن المؤسسة الجزائرية تسعى إلى تقديم خدمة للفرد والمجتمع فنجاحها قد يتوقف على مدى اهتمامها بالآخرين واستثمار قدراتهم الأفراد العاملين بها وتكوين علاقات إنسانية بينهم فهي من أهم المتغيرات المؤثرة على زيادة فعالية أداء العاملين بالمؤسسة. حيث تقاس فعالية الأداء من خلال قدرة المؤسسة على إشباع حاجات الأفراد المتعاملين معها من خلال التعاون وزيادة روح الفريق بين الأعضاء

الجماعة وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار فمن خلال هذا تبرز أهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في قياس فعالية الأداء وعليه يبنى في أدهاننا التساؤل الرئيسي التالي:

➤ - ماهو انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة؟

### ثانيا: التساؤلات الفرعية :

✓ 1- هل المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة فعالية أداء العمال؟

✓ 2- هل الاتصال غير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة؟

✓ 3- كيف يؤثر التعاون في العمل على الرفح من الروح المعنوية؟

### ثالثا: أسباب اختيار الموضوع :

✓ -- محاولة تفسير فعالية الأداء الوظيفي وإبراز أهميته عند تطبيقه على أرض الواقع.

✓ - رغبة الباحثة بدراسة موضوع العلاقات الإنسانية لأهمية هذا العنصر في المؤسسة.

### رابعا: أهمية الدراسة :

✓ . تسليط الضوء على واقع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.

✓ . التعرف على انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة.

✓ . المساعدة في إعطاء صور توضح المستوى العام لفعالية الأداء الوظيفي في المؤسسة موضوع الدراسة.

### خامسا: أهداف الدراسة

✓ - التعرف على أن المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة فعالية أداء العمال.

✓ - التعرف على كيفية مساهمة الاتصال الغير الرسمي في زيادة فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة.

✓ - محاولة إبراز تأثير التعاون في العمل على الرفح من الروح المعنوية.

**سادسا: تحديد المفاهيم :**

يعد المفهوم أحد الرموز الأساسية في البحث ويمثل تجريد للأحداث والوقائع أو هو وصف مختصر لها، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على مفهومين العلاقات الإنسانية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة وفيما يلي شرح وتفصيل لكل مفهوم على حدى.

**1: العلاقات الإنسانية:**

عرفت من قبل "ديفنز" أنها مجال للتطبيق الإداري، وهي تكامل الأفراد نحو موقف العمل بطريقة تحفزهم للعمل مع بعضهم البعض بإنتاجية عالية ويتعاون ورضا اقتصادي سيكولوجي واجتماعي.<sup>1</sup>

ويرى "scott" أن العلاقات الإنسانية تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بالشكل الفعال يؤدي للوصول إلى توازن في الأهداف يعطي المزيد من الإرضاء الإنساني كما يساعد على تحقيق المطالب المشروع.<sup>2</sup>

وهناك من عرف العلاقات الإنسانية بأنها حصيلة الصلات والاتصالات التي تحكم علاقة الفرد بغيره من الناس والمنظمات التي تتعامل معها وفق القوانين المجتمع ومعايره الاجتماعية وذلك من خلال منظمات المجتمع "كالأسرة و جماعات الأصدقاء، والمنظمات المجتمع الأخرى".<sup>3</sup>

وأما "عبد الحميد مرسي" الذي يرى أن العلاقات الإنسانية هي إثارة دافعية الناس للتنمية الوعي الاجتماعي المستمر.<sup>4</sup> ويعرفها "وليام كلبارت" بأنها أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوبة فيها ولضمان استقرارها.<sup>5</sup>

وعرفها البعض الآخر على أنها "تلك العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين العاملين بعضهم البعض، أو بينهم وبين رؤسائهم، أو بين المتصلين".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> هاشم محمود، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار السلاسل لطباعة والنشر، الأردن، دط، 1999م، ص36.

<sup>2</sup> الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، دط، 1974م، ص94 .

<sup>3</sup> التجار نبيل، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة العربية لنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 1985م، ص112 .

<sup>4</sup> حسين عبد الحميد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية "مصر"، دط، 2004م، ص71.

<sup>5</sup> حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سابق الذكر، ص71 .

<sup>6</sup> حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، دط، 1997م، ص213.

والعلاقات الإنسانية كذلك هي "السلوك الإنساني داخل المنظمات في مجال العمل، والذي يقوم على الاحترام المتبادل، تقدير مواهبه".<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي مجموعة العلاقات والسلوكيات والتفاعلات الاجتماعية التي تحدث بين الموظفين داخل المؤسسة .

### 2:الفعالية:

يعرفها أندرسون "بأنها قياس مستوى انجاز الأهداف وكيف يمكن للمدراء بلوغ أهدافهم".

هنري كلود دوبيتز "إن مصطلح الفعالية قد اقترن باستعمال مجموعة معارف وتقنيات للعلوم السلوكية من اجل تطوير المنظمات، وذلك بإدماج الطموحات الفردية للنمو والتطور مع أهداف المنظمة .<sup>2</sup>

تعريف الفار"قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها".<sup>3</sup>

يعرفها كامبل "تكون المنظمة فاعلة عندما تصل إلى الدرجة التي تحقق أهدافها".<sup>4</sup>

### التعريف الإجرائي :

تتعلق بإجراءات والسبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية المتاحة استخداما قادرا على تحقيق الأهداف والتكيف والنمو والتطور .

<sup>1</sup> حسين عبد الحميد رشوان ، مرجع سابق الذكر ،ص213.

<sup>2</sup> صباح الدين علي ،الخدمة الاجتماعية الإسكندرية ،منشأة المعارف ،مصر ،ط1،1966م،ص88.

<sup>3</sup> نور الدين بشير تاويرت ،الفعالية التنظيم بين و التطبيق ،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ،أريد،" الاردن"،ط1،"2009.1430"م،ص195.

<sup>4</sup> نور الدين بشير تاويرت، مرجع سابق الذكر ،ص195.

**3: الأداء :****التعريف اللغوي للأداء**

أدى تأدية "أدى" الشيء: قام به

الأداء: إيصال الشيء، القضاء<sup>1</sup>

**التعريف الاصطلاحي للأداء**

تتعدد تعاريف الأداء وستنطرق إلى البعض منها:

. الأداء هو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة.<sup>2</sup>

. ويرى آخرون بأنه: يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها ولدا فهو مفهوم يعكس كلا من

الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها

داخل المنظمة.<sup>3</sup>

. هو الأثر الصافي للجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور المهم والذي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد.

عرفه محمد عاطف عبيد: "بأنه مدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى

مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم أثناء عملهم".

ويعرف بأنه مدى امتلاك العامل بالكفاءة و المعارف للقيام بعمله وتحمل المسؤوليات لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها

المنظمة.<sup>4</sup>

**التعريف الإجرائي :**

هو مجموعة من التصرفات والنشاطات التي يقوم بها العامل بحيث تحدد هذه التصرفات سلوكه ويؤدي هذا السلوك إلى نتيجة وذلك

<sup>1</sup> جبران مسعود، رائد الطلاب، دار المعلم للملايين، بيروت، ط9، 1989م، ص48.

<sup>2</sup> توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، دط، 2003م، ص3.

<sup>3</sup> أحمد أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، دط، 1983م، ص10.

<sup>4</sup> أحمد أحمد صقر عاشور، مرجع سابق الذكر، ص11

من خلال التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم أثناء عملهم.

#### 4: تعريف المؤسسة :

هناك مجموعة من التعاريف للمؤسسة و منظورات مختلفة لها ، وذلك حسب اختلاف مجالات البحث فيها وكذلك أسباب دراستها ففي الماضي كانت المؤسسة تتميز بعمليات السوق إذ عرفت كمنظمة تسويقية لإنتاج السلع والخدمات ، وكانت المؤسسات الأولى تعرف كمنظمات فلاحية صغيرة حيث تتميز بصغر حجمها ، وبقدرة تكنولوجية صغيرة وبعلاقة مباشرة وشخصية بين المؤسسة والعمال.<sup>1</sup>

والمؤسسة هي عبارة عن نظام اجتماعي نسبي وإطار تنسيق عقلاي بين أنشطة مجموعة من الناس، تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة.<sup>2</sup>

أما رشيد واضح فيعرفها على أنها مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة فيما بينها ، والتي تقوم في مجموعها بنشاطات تشترك أو تصب هدف واحد وفق مجموعة من العوامل والأنشطة المساعدة بالمؤسسة ، على رأسها الإدارة كنظام فرعي للتوجيه والقيادة والتسيير، وذلك بوضع الغايات والأهداف التي توضح طريق واتجاه المؤسسة ، في شكل سياسات وقواعد منظمة للأنشطة ومنسقة .<sup>3</sup>

#### التعريف الإجرائي للمؤسسة:

هي عبارة عن نظام اجتماعي، يتفاعل فيه مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات مترابطة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة.

#### سابعاً: الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسة السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية والمهمة فهي تساعد الباحث كثيرا في إعداد بحثه ، فهي تزوده بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها ومن ثمة يستفيد من نتائجها من ناحية تعرفها 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 أن تكون للدراسة الموضوع والهدف والنتائج ، وان وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج والأدوات فالدراسة تصبح أكثر تفصيلا .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الزقاق بن حبيب ، اقتصاد وتسيير المؤسسات ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، دط ، 2002م، ص24.

<sup>2</sup> محمد أكرم العد لوني ، العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، الكويت ، دط، 2002م، ص14.

<sup>3</sup> رشيد واضح ، المؤسسة الجزائرية النظرية والتطبيق ، دار هومة ، الجزائر، دط، 2002م، ص25.

<sup>4</sup> رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية العلوم الإجتماعية ، جامعة مسيلة ، الجزائر ، ط1، 2004م، ص91.

**1- الدراسة الأولى :**

قام بهذه الدراسة الباحث ناصر بن عقيل والتي عنوانها "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" مذكرة استكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بكليات الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، خلال الموسم الجامعي 2005م/2006م.

- كان الهدف من الدراسة محاولة التعرف على طبيعة وأهمية العلاقات الإنسانية وعلاقتها بأداء العاملين بقوات الأمن خاصة بمدينة الرياض وطرح من خلاله التساؤل الرئيسي التالي :

✓ . ما طبيعة وواقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة ؟

**التساؤلات الفرعية :**

✓ . ما واقع الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة ؟

✓ . ما واقع العلاقات الإنسانية في قوات الأمن الخاصة من وجهة نظر ضباط قوات الأمن الخاصة؟

✓ . هل توجد علاقة بين الأداء الوظيفي وطبيعة العلاقات لضباط قوات الأمن الخاصة ؟

✓ . ما المعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية بين قوات الأمن الخاصة ؟

✓ . ماهي مقترحات تحسين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة ؟

✓ . هل توجد اختلافات بين وجهات نظر ضباط قوات الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء باختلاف خصائصهم

الشخصية والوظيفية ؟

**منهج الدراسة :**

✓ استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت على جمع البيانات بالاكْتفاء بالاستبيان واستغنى عن أدوات أخرى .

**عينة الدراسة :**

وكان مجتمع الدراسة جميع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض يبلغ عددهم 558 ضابط بلغت عينة الدراسة من 50 عاملا من

مجتمع البحث .

نتائج الدراسة :

- . إن معظم أفراد عينة الدراسة على علم تام بمفهوم العلاقات الإنسانية كما تسود بينهم علاقات إنسانية طيبة، وأنهم يطبقون مفهوم العلاقات الإنسانية في عملهم، ويشعرون بالثقة وتسود بينهم الألفة والمودة ويشعرون بالرضي الوظيفي في العمل.
- . العمل بالأنظمة وتنفيذ الواجبات والتعليمات وحب العمل والتفاني فيه إنهم يدلون قسارى جهدهم في اجاز المهام المسند إليهم
- . تكشف الدراسات عن وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة وجميع محاور الدراسة التي تتمثل واقع العلاقات الإنسانية.

➤ . تود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر ضباط قوات الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية . أفضل.

أوجه الاختلاف :

الاختلاف في زمان ومكان الدراسة وكذا العينة من خلال التباين في عدد أفرادها.

أوجه التشابه:

استخدمت الدراسة السابقة المنهج الوصفي وأداة الاستبيان كما استخدمته الدراسة الحالية ،تشابه مفهوم العلاقات الإنسانية هذه الدراسة بالدراسة الحالية .

أوجه الاستفادة من الدراسة :

على أساس هذه الدراسة ثم بناء الإطار المفاهيمي من خلال الاستفادة من مفهوم الأداء ومقارنته لدراسة الحالية ،بالإضافة إلى ذلك فلقد تم الاستعانة بالنتائج المتوصل إليها ،في تحليل وتفسير جداول دراستنا الحالية .

2 - الدراسة الثانية :

قام بهذه دراسة محمد العيفة والتي عنوانها " اثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة ميدانية مركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2014م.

- كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على اثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي وطرح من خلاله الفرضية العامة التالية:

الفرضية العامة:

✓ ما مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق وما مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين به .؟

الفرضيات الجزئية :

- ✓ . يعد مستوى العلاقات الإنسانية كما هو موجود بين العاملين في المركب مرتفعا؟
- ✓ . يعد مستوى الأداء الوظيفي كما هو موجود في المركب المنجمي للفوسفات مرتفعا؟
- ✓ . للعلاقات الإنسانية تأثيرا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات؟.
- ✓ . يوجد أثر للتنظيمات غير رسمية على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب مرتفعا؟
- ✓ . للعلاقات الإنسانية تأثير على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات؟.
- ✓ . يوجد أثر للتنظيمات غير رسمية على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات؟.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث اعتمد في جمع البيانات بالاكْتفاء بأداة الاستبيان والمقابلة .

عينة الدراسة:

مجتمع البحث يبلغ عددهم 1141 عامل فقد تم إختيار عينة مكونة من 100 عامل من مجتمع البحث.

نتائج الدراسة:

- . ودحت الدراسة أن غالبية المبحوثين منضبطون في أعمالهم وملتزمون بها .
- . صعوبة مقابلة المسؤولين في المركب ورؤسائه في العمل مما يبين عمق الهوة بين العامل والمسئول .
- كما أفادت الدراسة أن غالبية المبحوثين يرون أن الإلتناء القبلي والإقليمي يؤثر على علاقات العاملين في المركب .
- . تبين أن أغلبية أفراد الدراسة يجدون أن الإتصال بين العاملين خارج نطاق العمل بشكل أفضل يؤدي إلى تسيير العمل بشكل

أوجه الاختلاف:

الاختلاف في زمان ومكان الدراسة، إضافة إلى أن الدراسة السابقة استخدمت الأداتان معا المقابلة والاستبيان.

أوجه التشابه:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما استخدمته الدراسة الحالية .

أوجه الاستفادة من الدراسة :

على أساس هذه الدراسة ثم الاستعانة بها في بنا إشكالية الدراسة، وكذلك في تحليل وتفسير جداول دراستنا الحالية.

3 - الدراسة الثالثة:

قامت بهذه الدراسة الباحثة فاطمة الزهراء خدوي التي عنوانها " العلاقات الإنسانية ودورها في تشكيل رأس المال

الاجتماعي " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية ، جامعة ورقلة ،

خلال الموسم الجامعي 2014م/2015م.

- كان الهدف من الدراسة هو التعرف على دور العلاقات الإنسانية في تشكيل الرأس المال الاجتماعي وطرح من خلاله التساؤل

الرئيسي التالي:

✓ كيف يتشكل الرأس المال الاجتماعي من خلال نمط العلاقات الإنسانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

التساؤلات الفرعية:

✓ . يتشكل الرأس المال الاجتماعي من خلال تعاون الأساتذة فيما بينهم ؟

✓ يتشكل الرأس المال الاجتماعي لدى الأفراد من خلال عدم الثقة ؟

✓ . يتشكل الرأس المال الاجتماعي من خلال المشاركة مع الآخرين؟

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث اعتمدت بجمع البيانات بالاكْتفاء بأداة الاستبيان والمقابلة.

عينة الدراسة :

وكان مجتمع البحث أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وعددهم 133 أستاذ وبلغت الدراسة 30

أستاذ من مجتمع البحث .

### نتائج الدراسة:

➤ أن رأس المال الاجتماعي يتشكل من خلال عدة عوامل مهمة لها دور كبير وفعال في تشكيل رأس المال الاجتماعي للأساتذة

الباحثين

➤ فكلما كانت هناك علاقة إنسانية بين الأساتذة الباحثين كلما زاد رأس المال الاجتماعي لديهم ، سواء إن كان عن طريق التعاون أو المشاركة أو الثقة ، كل هذه العوامل لها تأثير قوي في تكوين الرأس المال الاجتماعي الذي يكون نتيجة تفاعل الأفراد فيما بينهم من خلال المبادرة الفردية أو تأثير النسق و نمط العلاقات الإنسانية الموجود في بيئة العمل إلا أن هناك عوامل أخرى يمكن الاستعانة بها في دراسات أخرى من اجل إثراء الموضوع أكثر .

### أوجه الاختلاف:

الاختلاف في زمان مكان الدراسة .

### أوجه التشابه:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما استخدمته الدراسة الحالية .

### أوجه الاستفادة من الدراسة :

على أساس هذه الدراسة تم بناء الإطار المفاهيمي من خلال الاستفادة من مفهوم العلاقات الإنسانية ومقارنته لدراسة

الحالية،بالإضافة إلى ذلك فلقد تم الاستعانة بما في النتائج المتوصل إليها في تحليل وتفسير نتائج جداول دراستنا

### ثامنا:المدخل النظري السوسيولوجي لدراسة:

من المداخل النظرية المناسبة لموضوع دراستنا مدخل العلاقات الإنسانية الذي يعتبر من أهم المداخل النظرية الهامة في الدراسة التنظيم بوجه عام والجانب الإنساني بوجه خاص لان هذا المدخل وكما يتضح من اسمه يتركز أساسا على العلاقات الإنسانية داخل النسق التنظيمي نحاول بذلك تطبيقه على ارض الواقع وبالتحديد في مؤسسة التوزيع الكهربائي والغاز بولاية ورقلة بحيث تمثل مدرسة العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري المعاصر ،وقد جاءت كرد فعل لمبادئ وأفكار الإدارة العلمية التي ركزت على الجانب المادي في الإنتاج ،وأهملت مشاعره واحتياجات العنصر البشري في مجال علم الإدارة ، وقد انبثق منهج العلاقات الإنسانية عن مجموع من الدراسات عرفت بدراسة هوتورن ،والتي أجريت في مصنع هوتورن التابع لشركة وسترن إلكترتك فيما بين عامين"1924م -

1932م " قد قام بهذه الدراسة مجموعة من العلماء الاختصاصيين في علم النفس والاجتماع وعلى رأسهم " إلتون مايو" في شركة ويسترن لدراسة ظاهرة التمرد وعدم الرضي عن العمل بين 30 ألف من عمال الشركة بعد أن استخدمت بعض الوسائل لتخفيف حدة فروض تايلور التي كانت سائدة في تلك الفترة والتي قامت على دراسة العمل دراسة فردية وإن كانت تأتي عن طريق التخلص من الجهد الضائع، وان الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة وغيرها من العوامل التي تؤثر في الإنتاج.<sup>1</sup>

### ويقوم هذا المدخل على مجموعة من الفرضيات وأهمها:

- ❖ التنظيم الغير الرسمي يتشكل تلقائيا في أي منظمة وهو يفوق التنظيم الرسمي في الأثر و الأهمية .
- ❖ الكفاية الإنتاجية للفرد تتحدد بالطاقة الاجتماعية والعلاقة الإنسانية بشكل يفوق الطاقة البدنية .
- ❖ مبدأ التعاون بين الجماعة وعدم الخداع ما بين الأفراد .
- ❖ مبدأ التماسك الجماعة وسلامة بنائها والتفاهم والتعاون الوثيق بين أفرادها.
- ❖ إن الحاجات المادية تمثل الحاجات الأساسية في مراحل النمو التالية وهي التي تميز الإنسان في شبابه وما بعدها فان الحاجة للتقدير و الشعور بالأهمية قد يصبحان أكثر أهمية لدى العامل من الحاجة المادية.
- ❖ على المنظمة التركيز على العنصر البشري أكثر من التركيز على الجوانب الإدارية في الإدارة .
- ❖ تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التفاهم والتعاون وإشباع حاجات الفرد إلى تحقيق الأهداف التنظيمية دون تضارب حيث تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العمال.
- ❖ العلاقات الإنسانية تنظر للإنسان بنظرة تفاعلية .
- ❖ تحقيق توافق العامل داخل المنظمة .
- ❖ تلعب جماعات العمل غير رسمية تأثير قويا في تحديد الإنتاجية أيضا .
- ❖ توجد أنماط متباينة من الإشراف والقيادة، وأكثر هذه الأنماط فعالية هو النمط الذي يعتمد على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- ❖ تلعب العلاقات الاجتماعية التي تنشأ في العمل بين العمال دورا مهما في تحديد سلوك العامل داخل المنظمة.
- ❖ شعور العامل بالرضي الوظيفي و الولاء للمنظمة .

<sup>1</sup> الحناوي محمد حسين، أساسيات وصول الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية " مصر " دط، 2003م، ص62.

## مبادئ العلاقات الإنسانية:

- ❖ ١ نيز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية في الأداء حيث يتأثر الناس في سلوكهم داخل المجتمع باحتياجاتهم الاجتماعية.
  - ❖ تقدير ما يبذله العاملون من أعمال جيدة .
  - ❖ تقديم المصلحة العامة على الأمور الشخصية .
  - ❖ الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأ بغض النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله .
  - ❖ إن التخصيص وتقييم العمل والاتجاهات الآلية والرومانسية في العمل تفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية وتجعله غير مرضي للعاملين .
  - ❖ وجوب تحلى المدير بمهارات سلوكية بجانب المهارات الفنية الإدارية .
  - ❖ الإدارة الديمقراطية هي الأسلوب الأفضل لتحقيق الأهداف الإنتاجية ، بإشراك العاملين وتحمل مسؤولية العمل .
  - ❖ الاتصال الغير الرسمي وتبادل المعلومات والتعاون بين العمال والإدارة مهم جدا<sup>1</sup>
- وبذلك تكون مدرسة العلاقات الإنسانية قد نجحت في تشخيص وتحليل عوامل ومتغيرات جديدة مؤثرة على سلوك الفرد في المنظمة وعليه فان موضوع الدراسة يستوجب استخدام مبادئ العلاقات الإنسانية كون أن العلاقات الإنسانية تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كمورد هام وذلك من خلال تفهم حاجة الفرد والجماعة والتركيز على الجوانب المعنوية أكثر من التركيز على الجوانب المادية ، كما تعمل على إثارة دوافع الفرد بهدف زيادة فعالية أداء العاملين في جو يسوده التعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات ، ورضي الفرد عن عمله إنما هو نتيجة لشعوره بالتقدير والانتماء .

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطية، التنظيم الحديث للمؤسسة "التصور والتنظيم"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2008م، ص12.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني :

الإطار الميداني والتطبيقي للدراسة

تمهيد

أولا : الإجراءات المنهجية

مجالات الدراسة

المنهج المستخدم

أدوات جمع البيانات

الأساليب الإحصائية المستخدمة

ثانيا: عرض وتحليل البيانات والنتائج الدراسة الميدانية

عرض وتحليل البيانات الدراسة الميدانية

عرض نتائج الدراسة الميدانية

النتيجة العامة

**تمهيد**

بعدها تطرقنا إلى الجانب النظري لعرض المشكلة الأساسية للدراسة ، سيتسم في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة ، وذلك من خلال عرض مجالات الدراسة "المكانية والزمانية والبشرية" ، كما سيتم عرض منهج الدراسة ، وعينة الدراسة ، وكذلك الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسة لجمع البيانات وإعطاء الدراسة جانب كمي وإحصائي ، والأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمتها في تحليل بيانات الدراسة لميدانية ، وعرض نتائج الدراسة الميدانية ، وخاتمة الدراسة .

أولاً: الإجراءات المنهجية:1- مجالات الدراسة:

شمل مجالات الدراسة على المجال الجغرافي الذي يعتبر عن نطاق المكاني الذي تم في اجراءات الدراسة ،زيادة على المجال البشري والذي سير إلى جمهور البحث الذي تشملهم الدراسة ، بالإضافة إلى المجال الزماني هو الوقت الذي استغرقته الدراسة الميدانية في مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة .

1-1المجال المكاني :

تقع مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة بنهج الجمهورية بحدها من الشمال بلدية ورقلة وجنوباً نضج القدس المؤدي إلى ترقارات ومن الشرق لإقامة العسكرية ومن الغرب ساحة الشهداء ،لشركة التوزيع الكهرباء والغاز مجموعة من الوكالات الفرعية ومنها :

وكالة الطيبات  
وكالة تقرت  
وكالة حاسي مسعود  
وكالة حجيرة

1-2المجال الزماني :

أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2017/2018 حيث انقسمت الدراسة إلى قسمين القسم النظري من الشهر 22ديسمبر 2017م إلى نهاية مارس 2018م وأما فيما يخص القسم الميداني توزع على المراحل التالية:

المرحلة الأولى :الجولة الاستطلاعية للحصول على معلومات والتصريح بالدخول وكان ذلك في 2جانفي 2018م  
المرحلة الثانية :وكان فيها النزول الفعلي للميدان وذلك في 3فيفري 2018م وفي هذا التاريخ بالضبط توضحت لي العينة من خلال التعرف على عدد العمال .

المرحلة الثالثة :مرحلة إنجاز الاستمارة حيث قمت بمراجعة توجيهات الأساتذة المشرفة وتعديل مايلزم تعديله منها بعد عرضها على المحكمين لتصبح في شكلها النهائي بعدها طبقت الاستمارة في شكل النهائية من 16مارس 2018م إلى غاية 22مارس حيث قمت بتوزيع الاستمارة في يوم 28مارس 2018م وهذا للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتفريغ البيانات المطلوبة في الجداول وتحليلها.

**1- 3المجال البشري:**

نل المجال البشري لهذا البحث مجموع عمال مؤسسة توزيع الكهرباء الغاز بورقلة يقدر عددهم ب714 عامل كما يبلغ عدد الذكور 670 ويبلغ عدد الاناث 44.

**- كيفية اختيار العينة :**

إن العينة عبارة عن مجتمع الذي تجرى فيه الدراسة والذي تجمع منها البيانات الميدانية وتعد العينة جزء من الكل لهذا يكون القيام بأخذ جزء من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة .

**- العينة :**

" هي الاكتفاء بعدد محدد من مفردات في حدود الوقت والجهد والإمكانات المتوفرة ثم يقوم بتعميم النتائج التي يحصل عليها من الدراسة هذه الحالات الفردية على المجتمع ككل.<sup>1</sup>

"تعد العينة اختصار للوقت والجهد المال وهذا من شأنه تخفيض تكاليف المشروع أو البحث وان استخدام العينة يسهل من عملية النتائج بالسرعة ممكنة.<sup>2</sup>

**- العينة العشوائية المنتظمة :**

فمن هذه العينة وضعنا قائمة السبر التي سجلنا فيها أرقام كل عناصر مجتمع البحث ويكون السحب عشوائي فمن خلال ذلك بسحب أول مفردة ضمن مفردات أو الأرقام الموجودة في القائمة ، ثم كتابة كل الأرقام من 1 إلى 714 في قصاصات ووضعناهم في وعاء ، ثم خلطناهم وبعدها سحبنا رقم "2" حيث من خلال هذه المفردة" الرقم "قمنا بحساب مسافة الاختيار حيث يشترط في هذه العينة العشوائية المنتظمة سحب عشوائيا العنصر الأول .

حيث تحسب مسافة الاختيار كالتالي.

مسافة الاختيار = حجم مجتمع البحث/ حجم العينة المختارة

$$\text{مسافة الاختيار} = 107 / 714 = 6.6 \text{ بتقريب } 7$$

حيث تستخدم هذه العينة العشوائية المنتظمة عندما نلجأ إليها إذا كان مجتمع البحث كبيرا

<sup>1</sup> . محي محمد مسعد، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط2، 2000م، ص49.

<sup>2</sup> . مروان عبد الحميد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة العراقية - عمان، ط1، 2000م، ص15.

حيث أخذنا 15 من مجتمع البحث (714) حيث تمثل 107 عامل

$$\begin{array}{ccc} & 714 & \\ & \swarrow \quad \searrow & \\ \%100 & & x \\ & \swarrow \quad \searrow & \\ & \%15 & \end{array}$$

إذن حجم العينة هو 107 عامل

**2 - منهج الدراسة :**

لم يعد الأساس في التقدم العلمي هو الحصول على الكم المعرفي أكثر وإنما هو الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في اقصر وقت ممكن و بأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطيات فكل دراسة أو بحث علمي لا بد أن يقوم على منهج معين حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى نتائج علمية موضوعية دقيقة وتختلف المناهج باختلاف المواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه والمنهج كيفيا كان هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة .

هو طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات و البيانات المكتبية أو الحقلية وتصنيفها و تحليلها و تنظيره.<sup>1</sup>  
واعتماد على الكتب المنهجية فان المنهج الوصفي هو المنهج المناسب في كشف حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها فحين يريد الباحث دراسة ظاهرة ما فان أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها يجمع معطيات و معلومات دقيقة عنها "فالمنهج الوصفي" يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصف دقيق و التعبير عنها تعبيرا كيفيا".<sup>2</sup>

كما يعرف على انه "شكل من الأشكال الوصف والتحليل والتعبير العلمي بغية وصف الظاهرة" وذلك بواسطة جمع المعلومات التطرية المعطيات الميدانية وإخضاعها للدراسة من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية".<sup>3</sup>

أذ الدراسة تهدف إلى معرفة انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بمؤسسة التوزيع الكهربائي والغاز بولاية ورقلة فالمنهج المناسب في لدراستنا كان المنهج الوصفي، فمن خلاله يمكننا الوصول وتحقيق الأهداف المرجوة بحيث اقتضت الضرورة المنهجية الاعتماد على هذا المنهج في بحثنا هذا تماشيا مع أهداف وطبيعة موضوع البحث وذلك بغرض وصف الواقع وجمع معلومات

<sup>1</sup> إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان "الأردن"، دط، 2005م، ص11.

<sup>2</sup> عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 2000م، ص129.

<sup>3</sup> محمد شفيق، البحث العلمي "خطوات المنهجية"، دار المكتب الجامعي، الإسكندرية، دط، 1985م، ص80.

دقيقة للإمكانية فهم وتحليل وتفسير وتشخيص متغيري الدراسة، ومن ثم الخروج باستنتاجات حول الموضوع من خلال وصف وتحليل آراء العمال حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي للعمال وما انعكاس العلاقات الإنسانية في ذلك.

### 3 - أدوات جمع البيانات:

تعرف الأدوات المنهجية ، بالوسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة فاستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل المساعدة والمناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي تستطيع معرفة واقع أو ميدان الدراسة، فاعتماد الباحث على منهج معين هو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها جمع هذه البيانات ، وبالنسبة لهذا البحث فقد تمت الاستعانة بالأدوات المنهجية التالية :

### 3-1 الملاحظة:

تعتبر من الوسائل الهامة والأساسية في جمع المعلومات والحقائق فهي الأداة التي تتيح للباحث فرص ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية كما يحدث في مواقف معينة<sup>1</sup>

كما تعرف **أنها** المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل نتائج للحصول على أدق المعلومات.<sup>2</sup>

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة البسيطة كنوع من أنواع الملاحظة، ولقد تم ذلك عند القيام بالزيارة الاستطلاعية للمؤسسة والتي من خلالها شاهدنا كيفية العمل داخل مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز بورقلة بصورة بسيطة وكذلك الموظفين داخلها دون إشعارهم بذلك بحيث أفادوني بمعلومات كثيرة لها صلة مباشرة بموضوع الدراسة إضافة إلى **أنها** ساعدتنا في التعرف على ميدان الدراسة من خلال التعرف على جميع الهياكل والمصالح العمل بالمؤسسة .

### 3-2 الاستمارة :

هي وسيلة عملية تسهل على الباحث الاتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدة وجيزة عن طريق مسألتهم من اجل الحصول على أجوبة تتضمن توجيهات في سلوكهم. كما تعرف على **أنها** لائحة مؤلفة من مجموعة من الأسئلة في علاقة وطيدة بموضوع البحث

<sup>1</sup>إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمنهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، بيروت، ط2، 1988م، ص107.

<sup>2</sup>ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، ص112.

ويستمد تصميمها من المراحل المنهجية الأساسية التي يجب عليه أن يوليها اهتمامه لان فرضيات البحث وتفرعاتها سوف تأتي في صيغة أسئلة استمارة وعليها تبني نتائج البحث.<sup>1</sup>

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسيوولوجية فهي "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة أما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.<sup>2</sup>

من خلال اعتمادنا على التساؤلات والمؤشرات الدراسة قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة و تم عرضها على الأستاذ المشرف الذي أبدى ملاحظته وقام بتصحيحها وتوجيهي لبعض الأسئلة وإعادة صياغة بعضها وإلغاء البعض الآخر وبعد ذلك إعداد استمارة في شكلها لنهائي وقسمت الاستمارة إلى:

القسم الأول: كان خاص بالبيانات الشخصية، وتضمنت أربع بنود "الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية "

القسم الثاني: ولقد تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور رئيسية بناء على تساؤلات الدراسة كالاتي:

المحور الأول: تضمن سبعة بنود، حول المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة أداء العمال .

المحور الثاني: تضمنت ستة بنود، حول الاتصال الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي.

المحور الثالث: تضمن ستة بنود، حول يؤثر التعاون في العمل على الرفع من الروح المعنوية .

ملاحظة: بعد إعداد أسئلة الاستمارة وقصد التأكيد من ملائمة هذه الأسئلة لدراستنا قمنا بعرضها على 3 محكمين وكانت ملاحظتهم

كالتالي: هناك من طلب بحذف بعض الأسئلة وتغيير بعضها، وهناك من أشار إلى إضافة بعض الأسئلة، وكذا فيما يخص تقديم سؤال

عن الآخر، وعموما اقتراحات الأساتذة وأرائهممكننا من تعديل الاستبيان وتصميمه في شكله النهائي والنزول به إلى الميدان.

بعد توزيع الاستمارة والتي تقدر عددها بـ 107 فرد من مجتمع العينة الكلي 714 تم استرجاع 95 استمارة والتي لم تسترد 12 استمارة.

#### 4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولقد تم استخدام النسب المئوية والتكرارات كمؤشرات إحصائية لتحليل نتائج الاستمارة "الاستبيان"

كيفية حساب النسبة=التكرار\* النسبة المئوية / حجم مجتمع البحث.

<sup>1</sup> رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث في العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للطباعة الجزائر، ط1، 2007، ص257.

<sup>2</sup> رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط2، 2008، ص182.

ثانيا: عرض وتفريغ البيانات وتحليل النتائج ومناقشتها :

### المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 1: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	ك	%
ذكور	86	90.52%
إناث	09	9.47%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أن نسبة الذكور تقدر ب 90.52%، من عينة الدراسة أي ارتفاع نسبة العاملين من جنس الذكور في مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة مقابل انخفاض كبير في نسبة العاملين في جنس الإناث ويقدر بنسبة 9.47% من خلال قرأتنا للجدول أعلاه تبين لنا انه يوجد ارتفاع في نسبة الذكور وقد يرجع هذا إلى طبيعة عمل المؤسسة المختصة بتوزيع الكهرباء والغاز والتي تتطلب الذكور بحيث هم الفئة القادرة على تحمل الأعمال التي تتطلب الجهد العضلي، دون الإناث أما هذه الأخيرة تعمل في وظائف الإدارية لضمان سير العمل الإداري للمؤسسة إضافة إلى ذلك طبيعة البيئة والمجتمع الذي نعيش فيه .

الجدول رقم 2: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	تكرارات	%
[30_20]	23	24.21%
[40_31]	33	34.73%
[50_41]	25	26.31%
أكثر من 51	14	14.73%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد العينة توزعوا على أربع فئات عمرية حيث نجد في مقدمتهم الفئة العمرية من [40\_31] سنة حيث بلغت نسبتها 34.73%، وتليها بعد ذلك الفئة العمرية [50\_41] سنة حيث بلغت نسبتها 26.31%، فهي متقاربة مع الفئة العمرية التي تليها من [30\_20] وتقدر نسبة 24.21% لنجد في الأخير الفئة العمرية أكثر من 51 سنة والتي بلغت نسبتها 14.73%، من أفراد العينة البالغ عددها الإجمالي 95% مفردة.

وبعد قرأتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن معظم أفراد العينة ينحصر سنهم بين [40\_31] سنة بنسبة 34.73% من أفراد العينة، وهذا يرجع إلى فترة النمو والتوسع التي عاشتها المؤسسة وهذا ما تطلب توظيف عمال ذوي المستويات الجامعية، كما نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن الفئة العمرية [50\_41] سنة، ويرجع انتشار كبار السن في الوسط العمالي إلى الخبرة المهنية لكل عامل إضافة إلى فتح فرص التوظف في وقت مبكر من بدايات نشاط المؤسسة الأول وذلك لحاجتها الماسة للعمال من جهة وكذلك استقرار العمال في مناصبهم من جهة أخرى، [30\_20] سنة كما نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن هذه النسبة من العمال الجدد تمثل نسب معتبرة أيضا .

### الجدول رقم 3: يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	ك	%
متوسط	01	1.05%
ثانوي	39	41.05%
جامعي	55	57.89%
المجموع	95	100%

- من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 57.89% من أفراد العينة ذو مستوى جامعي وهي أكبر نسبة، إضافة إلى 41.05% ذوي مستوى ثانوي وهي نسبة معتبرة كذلك، ، في حين أن المستوى المتوسط يكاد ينعدم ويقدر بنسبة 1.05% .

- ويمكن تفسير النسبة العالية للمستوى الجامعي إلى الاعتماد على الكفاءات المؤهلة ذوي الخبرة نتيجة اتجاه سياسة التوظيف في المؤسسة نحو استقطاب حاملي الشهادات الجامعية، ولكن مع هذا فنسبة المستوى الثانوي مرتفعة أيضا وهذا لكون العمال ذوي أقدمية عالية وقد التحقوا بالمؤسسة منذ إنشائها، حيث كانت اليد العاملة المؤهلة غير متوفرة، ورغم أقدميتها تستعين بأفراد ذوي المستوى

الثانوي لان المستوى التعليمي في القدم جيد، وبينما يرجع انخفاض النسبة في المستوى المتوسط إلى سياسة وشروط المؤسسة التي تتبعها في عملية التوظيف واختيار العمال لان هذه المستويات لا تدخل في مسابقات التوظيف وغير معينة، إضافة لذلك كون المؤسسة تعمل في مجال الكهرباء والغاز فهي تخرج لكفاءات عالية في هذا المجال.

#### الجدول رقم 4: يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

الخبرة	ك	%
[10_1]	53	55.78%
[20_11]	17	17.89%
[30_21]	20	21.05%
اكثر من 31	05	5.26%
المجموع	95	100%

- من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد انه تم تقسيم الخبرة المهنية إلى أربع مستويات حيث نجد أن العمال الذين تتراوح خبرتهم من سنة [10\_1] بلغت نسبتهم 55.78% يليها العمال الذين تتراوح خبرتهم من [30\_21] سنة تقدر نسبتهم 21.05%، ليأتي بعدها العمال الذين تتراوح خبرتهم من [20\_11] سنة وتقدر نسبتهم 17.89%، ونجد في الأخير لعمال الذين خبرتهم أكثر من 31 سنة تقدر نسبتهم 5.26% فقط

- من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يظهر لنا أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 1 إلى 10 سنوات وقد يرجع ذلك إلى أن نسبة من العمال الذين أقل أقدمة في المؤسسة يحاولون تشجيع العمال أصحاب الخبرة أكثر على البقاء بينما نرى الخبرات التي تليها من [20\_11] و [30\_21] وهي متقاربة النسب وقد يرجع ذلك إلى أن المؤسسة تحاول تجديد طاقتها من خلال دمج الإطارات الجامعية من شباب المؤسسة والاستعانة باليد العاملة الجديدة بخبرات العمال ذوي الأقدمة والخبرة العالية في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وضمان السير الجيد للعمل.

**1- عرض وتحليل البيانات:****1-1 عرض وتحليل البيانات التساؤل الأول:****المحور الثاني: المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة فعالية أداء العمال****الجدول رقم 5: يبين إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار**

البدائل	ك	%
ترفع من الروح المعنوية	10	10.52%
تحسن في الأداء	20	21.05%
كلاهما	65	68.42%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه تبين لنا إن أغلبية أفراد العينة الذين أجابوا أن المشاركة في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية وتحسن في الأداء تقدر نسبتهم بـ 68.42%، ثم يليها العمال الذين أجابوا بان المشاركة في عملية اتخاذ القرار تحسن في الأداء وتقدر نسبتهم بـ 21.05% و لنجد في الأخير العمال الذين أجابوا بان المشاركة في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية كأقل نسبة وتقدر بـ 10.52%.

من خلال قراءتنا للجدول نستطيع أن نرجع النسبة الكبيرة من عدد العمال الذين يقولون بان المشاركة في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية وتحسن في الأداء، لأن المدير يسعى إلى عدم الوقوع في الأخطاء التي تعرقل سير عمل المؤسسة فان إشراك العاملين في الأمور المتعلقة بالعمل يبعث فيهم تأثير إيجابي وهذا ينعكس على فعالية أداء الأعمال مما يعود بالمؤسسة بالفائدة، بينما نرى النسبة الأخرى التي تليها يرون أن المشاركة في عملية اتخاذ القرار تحسن في الأداء، وقد يرجع هذا إلى طبيعة العمل، ولنجد في الأخير أن المشاركة في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية وهذا قد يرجع إلى إثبات وجود الذات للعمال .

## الجدول رقم 6: يبين مشارك الزملاء العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل

الاحتمالات	ك	%
نعم	87	91.57%
لا	8	8.42%
المجموع	95	100%

- من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنهم يشاركون زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل وتقدر نسبتهم بـ 91.57% ما نسبة العمال الذين أجابوا بأنهم لا يشاركون زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل فكانت 8.42% وهي نسبة صغيرة مقارنة بسابقتها.

- ويمكن تفسير النسبة العالية للعمال الذين يشاركون زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل، يرجع ذلك إلى قرب حيز النشاط داخل الإدارة فمعظم الإداريين يعملون في مكاتب قريبة من بعضها البعض وفي حالة تفاعل وتشارك دائم مع بعضهم البعض، زيادة على ذلك السنوات التي قضاها هؤلاء العمال بالمؤسسة يحتم عليهم مشاركة بعضهم البعض وهذا مما يؤدي إلى زيادة فعالية أدائهم في المؤسسة، وكذلك تقارب السن والجنس يساعد على ذلك وهذا ما يؤكد الجدول المتعلق بالجنس رقم 01 بحيث تقدر نسبة الذكور بـ 90.52%، و الجدول المتعلق بالسن رقم 02، أما فيما يخص النسبة القليلة من العمال الذين لا يشاركون زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل، فنستطيع إرجاع ذلك إلى انضمام عمال الجدد إلى أسرة المؤسسة فهم لا يملكون الوقت الكافي لمشاركة زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل إضافة إلى النساء التي لا تشارك العاملين في النقاشات بحكم جنسها بحيث تقدر نسبتهم بـ 9.52%.

## الجدول رقم 7: يبين اعتبارا لعمالون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت

الاحتمالات	ك	%
نعم	13	13.68%
لا	82	86.31%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنهم لا يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت وتقدر نسبتهم بـ 86.31%، بينما العمال الذين أجابوا بنعم أنهم يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت وتقدر نسبتهم بـ 13.68%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 86.31% من أفراد العينة أجابوا بأنهم لا يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت لأن بعضهم من العمال ذوي الأقدمية وبعضهم لديهم مستويات جامعية يتكون بالعمال الأكثر خبرة منهم وهذا ما يشبه جدول المستوى التعليمي رقم 03، إضافة إلى عامل السن والخبرة وكذلك فهما يلعبان دورا مهما في ذلك وهذا ما يؤكد جدول رقم 06 أن أغلبية أفراد يشاركون زملائهم العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل بنسبة 91.57% وهذا مما يزيد من فعالية أدائهم في المؤسسة، أما عن نسبة العمال الذين يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت فيرجع ذلك إلى قلة سنوات خبرتهم داخل المؤسسة وعدم معرفتهم بعضهم البعض جيدا.

#### الجدول رقم 8: يبين قيام المدير بإشراك العاملين في الاجتماعات والندوات

الاحتمالات	ك	%
نعم	36	37.89%
لا	59	62.10%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال الذين أجابوا بأن المدير لا يقوم بمشاركة العاملين في الاجتماعات و الندوات وقدرت نسبتهم بـ 62.10%، بينما نسبة العمال الذين أجابوا بنعم أن المدير يقوم بإشراك العاملين في الاجتماعات والندوات وقدرت نسبتهم بـ 37.89%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد العينة أجابوا بأن المدير لا يقوم بمشاركة العاملين في الاجتماعات و الندوات، وقد يرجع ذلك إلى العمال الذين هم اقل خبرة وهذا ما يؤكد الجدول الذي يثبت الأقدمية بحيث تنحصر مدة أقدميتهم من 1 سنة إلى 10 سنوات خبرة وهذا يعود إلى السنوات القليلة التي قضاها داخل المؤسسة وعدم اختلاطهم الكافي بالزملاء، بينما العمال الذين يرون أن المدير يقوم بإشراك العاملين في الاجتماعات والندوات هم أكبر خبرة ويرجع إلى المدة الزمنية التي قضاها وهم يزاولون تلك المهنة مما يجعل المدير يشاركهم الآراء الخاصة بالاجتماعات والندوات .

## الجدول رقم 9: يبين أخذ المدير مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار

الاحتمالات	ك	%
نعم	22	23.15%
لا	73	76.84%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال الذين أجابوا أن المدير لا يأخذ مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار وقدرت نسبتهم 76.84%، بينما نسبة العمال الذين أجابوا بنعم أن المدير يأخذ مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار وقدرت نسبتهم 23.15%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد العينة لا يأخذ المدير مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار ، وهذا قد يرجع إلى طبيعة عمل المدير الذي يمارسه يدفعه بانجاز المهام أكثر من اهتمامه بمشاكل العمال الشخصية ، أما النسبة القليلة التي ترى بان المدير يأخذ مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار وقد يرجع هذا إلى النسبة القليلة من المسؤولين الذين هم في ثاني مرتبة بعد المدير، ورغم تقارب وظائفهم فهم لا يفرقون بين العلاقات الشخصية وعلاقات العمل، بحكم علاقتهم التي تجعلهم يشاركون بعضهم البعض في مشاكلهم حتى خارج مكان العمل.

## الجدول رقم 10: يبين قيام المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل

البدائل	ك	%
دائما	15	15.78%
أحيانا	50	52.63%
أبدا	30	31.57%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يظهر لنا أن نسبة العمال الذين يقولون أحيانا يقوم المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل، بلغت نسبتهم 52.63%، بينما العمال الذين يقولون أبدا لا يقوم المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل بلغت نسبتهم 31.57%، لنجد في الأخير العمال الذين يقولون أن دائما يقوم المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل وبلغت نسبتهم 15.78%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه تبين أن معظم أفراد العينة المجهيون بأحيانا يقوم المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل، وهذا راجع إلى سياسة المؤسسة أحيانا قد تكون سرية وأحيانا علنية بحيث تعتمد في ذلك على لوحة الإعلانات أو الاجتماعات وهذا ما تم ملاحظته من خلال تطرقنا للدراسة الميدانية، أما فيما يخص المجهيون أبدا لا يقوم المدير بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل، يرجع إلى جهل وعدم الدراية بسير الأمور داخل المؤسسة، هذا الأمر بحذ ذاته لعدم وجود الخبرة الكافية للعمال الجدد، ثم يليها في الأخير العمال الذين يقولون بان دائما يقوم المدير بالاطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل، وهذا راجع إلى رغبة العامل في الحصول على المعلومات أكثر لتنمية قدراته ومهاراته في العمل .

#### الجدول رقم 11: يبين وضع المسؤل البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها

البدائل	ك	%
دائما	18	18.49%
أحيانا	63	66.31%
أبدا	14	14.73%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال الذين يرون انه أحيانا يضع المسؤل البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها وتقدر نسبتهم 66.31%، بينما البعض الآخر يرون بان دائما يضع المسؤل البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها وتقدر نسبتهم 18.49%، لنجد في الأخير العمال الذين يقولون أبدا لا يضع المسؤل خطة العمل لوحده بدون مشاركة العمال فيها وتقدر نسبتهم 14.73% .

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يمكن القول بأن المسؤل أحيانا يشارك العمال في وضع برامج وقوانين لوحده بدون مشاركة العمال وقد يرجع ذلك إلى صلاحيات المسؤل التي وضعت له قد يشاورهم ولا يشاركونهم أحيانا يكون دكتاتوري وأحيانا ديمقراطي. في حين يؤكد البعض الآخر أن دائما يضع المسؤل البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها وقد يرجع إلى أن المسؤل لا يولي اهتمام للعمال في وضع البرامج والقوانين نظرا لأن مستواهم التعليمي ضعيف إضافة إلى أن مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز تمتاز بالمركزية في اتخاذ القرار كما تبين لنا من خلال ملاحظتنا في الدراسة الاستطلاعية، ويرجع كذلك إلى الأسلوب الذي يعتمد عليه المسؤل فهو يعتمد على إعطاء الأوامر وتطبيقها بدون مناقشة العمال أو إعطاء أي رأي فيها ، لنجد في الأخير العمال الذين يقولون أبدا لا يضع المسؤل القوانين والبرامج لوحده بدون مشاركة مسؤولين الذين هم في ثاني مرتبة بعد المسؤل العام كل منهم حسب طبيعة وظيفته داخل المؤسسة .

## 2-1 عرض وتحليل البيانات التساؤل الثاني:

### المحور الثالث :الاتصال الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي

#### الجدول رقم 12: يبين أن إذا شعر احد الزملاء بالتعب والملل يلجا إلى

البدائل	ك	%
البدائل	12	12.63%
	44	46.31%
	29	30.52%
أخرى تذكر	03	3.15%
	06	6.31%
	01	1.05%
	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال المحبون بان إذا شعر احد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى أعضاء الجماعة وتقدر نسبتهم 46.31%، ثم تليها نسبة المحبون بان إذا شعر احد الزملاء بالتعب والملل يقوم بالاعتزال لوحده وتقدر نسبتهم ب30.52%، بينما نسبة العمال الذين أجابوا بان إذا شعر احد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى وسائل الترفيه في المؤسسة بنسبة 12.63%، في حين أن نسبة العمال الذين يقولون أن إذا شعر أحد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى أحد عطلة مرضية بنسبة 6.31%، وتليها نسبة المحبون إلى أنهم إذا تعب احد زملائهم يلجأ إلى الخروج من العمل بنسبة 3.15%، ولنجد في الأخير نسبة من العمال الذين يلجأون إلى الاتصال بالعائلة بنسبة تكاد تنعدم ب1.05%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه نجد نسبة من العمال أجابوا بأنهم يلجأون إلى أعضاء الجماعة وهذا يرجع إلى طبيعة الاتصال والعلاقة القوية بين العاملين وهذا ما تؤكد مبادئ العلاقات الإنسانية: أن الاتصال الغير الرسمي وتبادل المعلومات والتعاون بين الإدارة والعمال مهم جدا، وما تؤكد افتراضات هذه النظرية: كما تلعب جماعات العمل الغير الرسمية تأثير قوي في تحديد الإنتاجية، في حين نجد العمال الذين أجابوا بأنهم يلجأون إلى الاعتزال لوحدهم وقد يرجع هذا إلى العمال الذين لا تربطهم علاقات ببعض ولا يتواصلون بحكم انضمامهم الجديد لأفراد التنظيم، بينما نجد العمال الذين أجابوا بأنهم يلجأون إلى وسائل الترفيه في المؤسسة، وهذا من أجل أخذ قسط من الراحة لمواصلة العمل بشكل أحسن، بحيث نجد العمال الذين أجابوا بأنهم يلجأون إلى أخذ عطلة مرضية من أجل إسترجاع مقوماتهم الفكرية، ويلجأ إليها العمال الذين أجابوا بأنهم يلجأون إلى الخروج من العمل للابتعاد عن الضغوطات العمل وإعادة ترتيب أفكاره بشكل أفضل، ولنجد في الأخير أقل نسبة بحيث تقدر ب1.05% من العمال الذين أجابوا بأنهم يلجأون إلى الاتصال بالعائلة وذلك يجعل العامل يغير من الروتين من أجل تخفيض ضغوطات العمل وهذا من أجل زيادة وتحسين فعالية الأداء .

### الجدول رقم 13: يبين زيارة الزميل في منزله

الاحتمالات	ك	%
نعم	30	31.57%
لا	28	29.47%
أحيانا	37	38.94%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال الذين يرون بان أحيانا يزورون زملائهم في العمل بنسبة تقدر ب38.94%، بينما نسبة العمال الذين اجابوا بنعم أنهم يزورون زملائهم في منزلهم بنسبة 31.57%، لنجد في الأخير نسبة العمال الذين يقولون بأنهم لا يزورون زملائهم في منزلهم وتقدر نسبتهم ب 29.47%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه نجد نسبة من العمال أجابوا بأنهم أحيانا يزورون زملائهم في منزلهم وقد يرجع هذا إلى أن العمال أحيانا ينشغلون بالمهام الموكلة إليهم في العمل وليس لديهم الوقت لزيارة الزملاء وأحيانا أخرى يقومون بتواصل ببعضهم البعض في أوقات الفراغ ، بينما الذين أجابوا بأنهم يقومون بزيارة زملائهم في منازلهم فهم يعتبرون أنفسهم أنهم أسرة واحدة يتواصلون حتى خارج أوقات العمل وهذا قد يرجع أيضا إلى سنوات الخدمة وهذا من أهم أسباب تكوين علاقات اجتماعية قائمة على أساس الاتصال الغير الرسمي بين العاملين والذي فيه يجتمع العمال من أجل المصالح المشتركة ، لنجد في الأخير العمال الذين لا يزورون زملائهم في منازلهم وقد يرجع هذا إلى العمال الذين ليس لديهم الوقت الكافي لتواصل مع الآخرين في المؤسسة وهذا ما يؤكد جدول الخبرة المهنية أن أكثرهم مدة عمله في المؤسسة من 1 سنة إلى 10 سنوات .

#### الجدول رقم 14: يبين الاتصال بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات

البدائل	ك	%
نعم	71	74.73%
لا	24	25.26%
المجموع	95	100%

- من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن العمال الذين يرون بان الاتصال بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات قدرت نسبتهم ب74.73% بينما العمال الذين يرون بان الاتصال بين أعضاء الجماعة لا يؤدي إلى تجنب الاختلافات قدرت بنسبة ب25.26%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه تبين أن معظم أفراد العينة أجابوا بان الاتصال بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات ، لان ذلك يدخل ضمن أهدافهم التي انضموا من اجلها ، وكذلك بحكم العلاقات الطيبة تدفعهم إلى تجنب أي اختلاف قد يحدث مع الزملاء وهذا قد يرجع إلى سنوات الخدمة التي قضاها العمال في تلك المؤسسة من خلالها يتشكل لديهم هوية مهنية مشتركة ومنه

فان الاتصال الغير الرسمي بين عمال المؤسسة يدفعهم إلى تجنب الاختلافات التي قد تحدث في المؤسسة ،أما النسبة القليلة التي ترى بان الاتصال لا يؤدي إلى تجنب الاختلافات ،فهذا يرجع إلى كونهم جدد لا يكونون علاقات صداقة مع زملائهم ولا يتواصلون نتيجة إنخراطهم الجديد في المؤسسة .

### الجدول رقم 15: يبين بان الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى

البدائل	ك	%
التقليل من توتر العلاقات	35	36.84%
زيادة التماسك	33	34.73%
الشعور بالاستقرار	27	28.42%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن العمال الذين أجابوا بان الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى التقليل من توتر العلاقات وتقدر نسبتهم ب36.845%، تليها نسبة العمال الذين أجابوا بأن الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى زيادة تماسك وتقدر نسبتهم ب34.73%، لنجد في الأخير نسبة من العمال الذين أجابوا بان الاندماج بين جماعات العمل يؤدي الشعور بالاستقرار وتقدر نسبتهم ب28.42%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يتبين لنا أن العمال الذين أجابوا بان الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى التقليل من توتر العلاقات قد يرجع إلى الفرد بطبعه كائن اجتماعي وهذا لا يجب الوحدة والانعزال وبالتالي ضرورة الدخول في علاقات غير رسمية ومتبادلة مع جماعات العمل التي ينتمي إليها وبالتالي التقليل من توتر العلاقات التي قد يتعرضون إليها من حين إلى آخر وهذا ما يؤكد جدول رقم 14 بأن الاتصال بين الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات، ثم تليها نسبة العمال الذين أجابوا بأن الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى زيادة تماسك لان تماسك الجماعة إنما يدل على أنها تمتاز بالمناخ من التقارب الناتج عن وحدة الأهداف والسلوك والاتجاهات وقوة الجاذبية بين أعضائها ،ومماسكها يأتي نتيجة إشباع رغباتهم أي تحقيق العضوية والانتماء والتواصل من خلال تبادل الزيارات ، ولنجد في الأخير نسبة العمال أجابوا بأن الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بالاستقرار وذلك من خلال الاتصال الغير الرسمي بين جماعات العمل يمكن تحقيق أهداف المؤسسة .

## الجدول رقم 16: يبين قيام العمال بنشاطات خارج مكان العمل

%	ك	الاحتمالات		
		النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
44.21%	42			نعم
		22.10%	21	إشباع حاجات الأفراد
		12.63%	12	تحسين ظروف العمل
		8.42%	08	تحسين وضيفة العمال
		1.05%	01	تكوين الذات
55.78%	53	لا		
100%	95	المجموع		

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة العمال الذين يقومون بنشاطات خارج مكان العمل بلغت نسبتهم 44.21%، ونجد كذلك من بين العمال الذين أجابوا بنعم أنهم يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لإشباع حاجات الأفراد وتبلغ نسبتهم 22.10%، وكذلك الذين يرون بأنهم يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لتحسين ظروف العمل بنسبة 12.63%، بينما الذين أجابوا بأنهم يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لتحسين وضيفة العمال بلغت نسبتهم 8.42%، وفي الأخير نجد العمال الذين يقومون بنشاطات خارج مكان العمل من اجل تكوين ذاتهم بلغت نسبتهم 1.05%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يمكن القول بان المبحوثين الذين لا يقومون بنشاطات خارج مكان العمل، فهذا يرجع إلى أن معظمهم لديهم مستويات جامعية بحيث تقدر نسبتهم ب 57.89% فهم حديثي التكوين لا يتواصلون بينهم أي لا يناقشون في الأمور المتعلقة بالعمل إلا في أوقات العمل فهذا دليل عدم لقاءهم خارج مكان العمل، بعضهم كان من النساء والبعض الآخر لا تربطهم علاقة صداقة معهم ليلتقي به خارج مكان العمل، وهذا ما ثم ملاحظته خلال الدراسة الاستطلاعية أن العمال إذا لم تكن لديهم دراية الكافية ببعض لا يتواصلون ولا تربطهم علاقات صداقة، بينما البقية التي أدلت عكس ذلك بأن العمال يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لهدف إشباع حاجات الأفراد من اجل إنقاص ضغوطات العمل وكذا إعادة ترتيب الأفكار ولتنحيطي العراقيين التي تعيق العمل وهذا ما يؤكد جدول رقم 13 يبين زيارة الزملاء بعضهم البعض، بينما الذين يقومون بنشاطات خارج مكان العمل

لتحسين ظروف العمل وذلك بحكم أقدميتهم في العمل وصدقتهم التي تجعلهم في اتصال دائم حتى خارج أوقات العمل وذلك مما يحسن من ظروف العمل في المؤسسة وتحقيق أهدافها وهذا ما يؤكد الجدول رقم 04، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة التي قام بها: محمد العيفة، وبعنوان: "اثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين" تبين أن أغلبية أفراد الدراسة يجدون أن الاتصال بين العاملين خارج نطاق العمل بشكل أفضل يؤدي إلى تسيير العمل بشكل أفضل، بينما الذين يرون أنهم يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لتحسين وضيقة العمال لإعادة ترتيب الأفكار مما يعود بالمؤسسة بالفائدة، وفي الأخير وكأقل نسبة من العمال الذين يقولون أنهم يقومون بنشاطات خارج مكان العمل لتكوين ذاتهم وعادة تنظيم أفكارهم للعمل بشكل أفضل.

### الجدول رقم 17: يبين قيام المدير بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله

%	ك	الاحتمالات			
		النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
%87.36	83				نعم
		%13.68	13	التسامح	
		%52.63	50	العقاب	
		%21.05	20	الخصم من الآخر	
%12.63	12	لا			
%100	95	المجموع			

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن العمال الذين أجابوا بنعم بأن المدير يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله يعاقب وتقدر نسبتهم ب %52.63 بينما نرى نسبة من العمال الذين يقولون بان المدير يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله يقوم بالخصم من الأجر وتقدر نسبتهم %21.05، في حين نجد العمال الذين يقولون بان المدير لا يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل فإنه يقوم بمساحتهم وتقدر نسبتهم ب %13.68، لنجد في الأخير العمال الذين يقولون بان المدير لا يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله وتقدر نسبتهم ب %12.63.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة من العمال الذين يرون بان المدير يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله بحيث يقوم بمعاقبته فهذا راجع إلى العمال الذين يجهلون القوانين ومستواهم التعليمي ضعيف لذلك يطبق المدير نمط التسيير

الدكتاتوري "المتسلط" عليهم، في حين يوجد العمال الذين يرون بأن المدير يقوم بالخصم من الأجر في حال تقصير العامل في عمله وقد يرجع ذلك إلى العمال الجدد الذين لا يتواصلون مع بعضهم ولا توجد لديهم صداقات مع الآخرين وبالتالي عدم معرفة القوانين العمل مما يؤثر ذلك في فعالية أداء عملهم، بينما العمال الذين يرون بأن المدير يقوم بالتسامح ولا يطبق عليهم القوانين في حال وجود تقصير في العمل، فهذا يعود إلى العمال الذين لديهم علاقات غير رسمية مع بعضهم البعض ومع المدير نفسه نتيجة تفهمه عن كل تقصير في العمل.

### 1-3 عرض وتحليل البيانات التساؤل الثالث:

#### المحور الرابع: يؤثر التعاون في العمل على الرفع من الروح المعنوية

الجدول رقم 18: يبين تعب احد زملاء في العمل ولم ينتج القدر المطلوب منه فهل تقوم

البدائل	ك	%
بمعاونته حتى ينتج المطلوب	82	86.31%
لا تهتم لمستوى إنتاجيته	13	13.68%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن أغلبية أفراد العينة انه إذا تعب احد زملائهم في العمل يقومون بمعاونته حتى ينتج القدر المطلوب منه وتقدر نسبتهم ب 86.31%، بينما الذين يرون عكس ذلك بان إذا تعب احد زملائهم في العمل ولم ينتج القدر المطلوب منه لا يهتمون لمستوى إنتاجيتهم بنسبة 13.68%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يمكن القول أن المبحوثين الذين يقومون بمعاونة زملائهم إذا لم ينتج القدر المطلوب منهم ، فهذا يرجع إلى روح التعاون والعمل الجماعي الذي يتوزع بينهم وهذا يعود إلى طبيعة الإنسان الاجتماعية في حد ذاته، وكذا علاقات الصداقة السائدة داخل المؤسسة ، وفي حالة وجود عمل صعب الإتمام في الوقت المحدد ولم ينتج الزميل القدر المطلوب منه فهم يقومون بتعاون معه من أجل إنتاج المطلوب منه وإتمامه في وقته ، وهذا ما أثبتته مدرسة العلاقات الإنسانية وذلك في مجموع **نحارب التي قام بها** التوت مايو في مصنع النسيج فلقد كانت صفة التعاون سائدة بينهم ، وهذا ما أكدته افتراضات مدرسة العلاقات الإنسانية أنها تسعى من خلال التفاهم والتعاون وإشباع حاجات الفرد إلى تحقيق الأهداف التنظيمية حيث تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العمال

،وتقدم التعاون دائما ما يكون نابع من علاقة الزملاء ببعضهم البعض كما يؤكد جدول رقم 08 الذي يثبت أن إذا شعر احد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى أعضاء الجماعة ، هذا نستطيع إرجاعه إلى طبيعة وقوة العلاقة الإنسانية التي تربط بين العمال في المؤسسة ،بينما الذين يرون العكس ذلك بأنهم لا يهتمون بمستوى إنتاجية زملائهم قد يرجع ذلك إلى أنهم جدد في المؤسسة وليس لديهم الوقت الكافي بمعاونة زملائهم لكثرة انشغالهم ويعود أيضا إلى طبيعة وظيفة الزميل.

### الجدول رقم 19: يبين القيام بتنظيم الاجتماعات مع زملائك العاملين

الاحتمالات	ك	%
نعم	53	55.78%
لا	42	44.21%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن أغلبية أفراد العينة أنهم يقومون بتنظيم اجتماعات مع زملائهم العاملين وتقدر نسبتهم 55.78%، بينما نجد نسبة من العمال الذين ليقومون بتنظيم اجتماعات مع زملائهم العاملين وتقدر نسبتهم بـ 44.21%.

من خلال قراننا للجدول أعلاه نجد بان معظم أفراد العينة يقومون بتنظيم اجتماعات مع زملائهم العاملين وهذا راجع للعلاقة التي تربطهم ببعضهم كما تؤكد افتراضات نظرية العلاقات الإنسانية: مبدأ التعاون بين الجماعة وعدم الخداع ما بين الأفراد ،مبدأ التماسك الجماعة وسلامة بنائها والتفاهم والتعاون الوثيق بين أفرادها ،وهذا ما يؤكد جدول رقم 7 يبين أن العاملون لا يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت وذلك من خلال تنظيم اجتماعات ومشاركتهم ، أما فيما يخص العمال الذين لا يقومون بتنظيم الاجتماعات مع زملائهم العاملين فهذا راجع إلى أنهم لا يكونون علاقات صداقة مع زملائهم و بحكم انضمامهم الجديد للمؤسسة .

## الجدول رقم 20 : يبين نوع العلاقة التي تربطك بزميلك

البدائل	ك	%
احترام	50	52.63%
تعاون	43	45.26%
عدم التفاهم	02	2.10%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا جدول يتضح لنا أن المهيون بان العلاقة التي تربط العاملين بزملائهم قائمة على أساس الاحترام هي أكبر نسبة وتقدر ب52.63% . بان العلاقة التي تربط العاملين بزملائهم قائمة على أساس التعاون وتقدر بنسبة 43.26%، لنجد في الأخير بان العلاقة التي تربط العاملين بزملائهم قائمة على أساس عدم التفاهم هي اقل نسبة .

نستطيع أن نرجع النسبة الكبيرة من عدد العمال الذين يكونون علاقات قائمة على أساس احترام الزملاء والتي وصلت نسبتهم 52.63% إلى السنوات التي قضاها هؤلاء العمال مع بعضهم داخل المؤسسة فهي تمتد من 11 سنة إلى 31 فاكتر من العمل وهذه السنوات كفيلة بإنشاء علاقات صداقة واحترام داخل حيز العمل فهم يعتبرون أسرة واحدة ، أما فيما يخص النسبة التي تليها فهي قريبة من النسبة الأولى بحيث يرون أن العلاقة التي تربط العاملين بزملائهم قائمة على أساس التعاون وقد يرجع إلى رغبتهم في معاونة بعضهم ، وهذا ما أيدته نتائج دراسة \*فاطمة الزهراء خداوي\* "العلاقات الإنسانية ودورها في تشكيل رأس المال الاجتماعي" : فكلما كانت هناك علاقة إنسانية بين الأساتذة الباحثين كلما زاد رأس المال الاجتماعي لديهم ، سواء إن كان عن طريق التعاون أو المشاركة أو الثقة ، كل هذه العوامل لها تأثير قوي في تكوين الرأس المال الاجتماعي الذي يكون نتيجة تفاعل الأفراد فيما بينهم من خلال المبادرة الفردية أو تأثير النسق و نمط العلاقات الإنسانية الموجود في بيئة العمل. أما في ما يخص النسبة الصغيرة من العمال الذين علاقات قائمة على أساس عدم التفاهم فهذا راجع إلى انخراط العمال الجدد داخل المؤسسة.

## الجدول رقم 21: يبين سبب قيام العاملين برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم

الاحتمالات	ك	%
دائما	05	5.26%
أحيانا	61	64.21%
أبدا	29	30.52%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة من أفراد العينة أن العاملين أحيانا يقومون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وتقدر نسبتهم بـ 64.21%، بينما نجد العمال الذين أبدا لا يقومون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وتقدر نسبتهم بـ 30.52%، لنجد في الأخير العمال الذين دائما يقومون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم بـ 5.26%.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد العينة أقروا بأن أحيانا يقومون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وقد يرجع ذلك إلى بعضهم من العمال يدعم الروابط الجماعية وتحقيق العضوية من خلال التعاون مما يشعر العمال بالاتصال الدائم الذي ينعكس على فعالية أدائهم في المنظمة، والبعض الآخر يرفض العلاقات مع بعضهم بحيث هم أقل خبرة وجدد يرون أن هذه العلاقات لا لفائدة منها وليس لديهم الوقت لتكوين صداقات، بينما العمال الذين أجابوا أبدا لا يقومون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وهذا يرجع إلى أقدميتهم في العمل وتعاونهم وتكافلهم الجماعي، ولنجد في الأخير العمال الذين يقومون دائما برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وقد يرجع هذا إلى الإناث اللاتي يرفضن هذه العلاقات وهذا ما يؤكد جدول رقم 01 بأن نسبتهم تقدر بـ 9.47%.

## الجدول رقم 22: يبين تكوين اجتماعات بين العاملين

البدائل	ك	%
بصرامة	06	6.31%
تعاون	45	47.36%
تفاهم	37	38.94%
بعنف	07	7.36%
المجموع	95	100%

. من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن نسبة من أفراد العينة أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون من خلال التعاون وتقدر نسبتهم بـ **47.36%** بينما نجد العمال الذين أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون من خلال التفاهم وتقدر نسبتهم بـ **38.94%**، ثم تليها نسبة من العمال الذين أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون بعنف وتقدر نسبتهم بـ **7.36%** لنجد في الأخير نسبة من العمال الذين أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون بصرامة وتقدر نسبتهم بـ **6.31%**.

من خلال قراءتنا للجدول تبين لنا أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون من خلال التعاون لأنه مظهر من مظاهر التضامن والتكافل الاجتماعي ويقوي الروابط ويشعر العامل بقيمته الحقيقية وهذا ما تؤكد افتراضات نظرية العلاقات الإنسانية : - مبدأ التعاون بين الجماعة وعدم الخداع ما بين الأفراد - مبدأ التماسك الجماعة وسلامة بنائها والتفاهم والتعاون الوثيق بين أفرادها ، بينما العمال الذين أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون من خلال التفاهم الذي ينشأ بين جماعات العمل يلعب دورا كبيرا في تخفيف من توتر العلاقات لما يوفره من مشاركات وجدانية تعمل على تدعيم العواطف والمشاعر مما ينعكس على فعالية الأداء العمال، ثم تليها نسبة العمال الذين أجابوا بأن الاجتماعات بين العاملين تكون بعنف وأيضا تكون بصرامة وهذا يرجع إلى العمال الذين ليست لديهم علاقات مع بعض .

## الجدول رقم 23: يبين تفضيل العمل ضمن جماعة العمل

الاحتمالات	ك	%
نعم	64	67.36%
لا	05	5.26%
أحيانا	26	27.36%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن أغلبية أفراد العينة **المجيبون بأنهم** يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وتقدر نسبة ب 67.36%، تم تليها العمال الذين يرون بان لا يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وتقدر نسبة 27.36%، لنجد في الأخير الذين لا يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وتقدر نسبتهم ب 5.26%.

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وهذا راجع إلى أن التعاون مظهر من مظاهر التكافل الاجتماعي ويقوي الروابط ويشعر الفرد بقيمته الحقيقية داخل الجماعة وهذا ما تؤكد جدول رقم 22 بأن العمال يقومون بتكوين اجتماعات مع بعضهم قائمة على أساس التعاون بينهم، وقد يرجع كذلك إلى أنهم يعملون في مكان واحد وقريبين من بعض أغلبيتهم ذكور كما يؤكد جدول رقم 01 بحيث قدرت نسبتهم ب 90.52%، ثم تليها نسبة **المجيبون بأنهم** أحيانا يفضلون العمل ضمن جماعات العمل وقد يرجع إلى أن بعضهم يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وبعضهم من العمال الجدد الذين لا يكونون علاقات صداقة مع زملائهم بحكم انضمامهم الجديد إلى المؤسسة، لنجد في الأخير اقل نسبة الذين لا يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وترجع النسبة القليلة إلى الإناث التي لا تكون علاقات مع الآخرين لذا يصعب عليها الانضمام إلى الجماعة.

## الجدول رقم 24: يبين تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير على إنتاجية المؤسسة

الاحتمالات	ك	%
نعم	76	80%
لا	19	20%
المجموع	95	100%

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتضح لنا نسبة الذين أجابوا بان تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير على إنتاجية المؤسسة بلغت نسبتهم ب80%، بينما عدد العمال الذين يرون العكس أي أن تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها لا يؤثر على إنتاجية المؤسسة بلغت نسبتهم ب20%، وهي نسبة صغيرة مقارنة بسابقتها .

من خلال قرأتنا للجدول أعلاه يتبين لنا أن عينة الدراسة من العمال متمسكون فيما بينهم على الدوام فيما يخص أمور العمل وهذا راجع إلى كونهم يعملون في مكان واحد وقريبين من بعض وشعورهم بالانتماء إلى بعضهم لان كل فرد مكمل للأخر بفكرة أو اقتراح وهذا من أجل رفع أداء المصاحبة، زيادة على ذلك كونهم معظمهم من جنس واحد وهو الذكور وهذا ما جاء في الجدول رقم 01، فلقد بلغت نسبتهم 90.52%، وهذا ما يؤكد جدول رقم 23 بأن العمال يفضلون العمل ضمن جماعات العمل من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة ككل وكذلك هم أبناء منطقة واحدة، أما في ما يخص النسبة القليلة التي ترى بان تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها لا يؤثر على الإنتاجية المؤسسة وهذا يرجع إلى طبيعة وظائفهم بخلافها ومهامهم المؤكدة إليهم بحيث لا يستطيعون التعاون مع الآخرين لسرية أعمالهم التي يقومون بها.

## 2- عرض ومناقشة النتائج الدراسة الميدانية في ضوء التساؤلات :

انطلاقاً من أهداف الدراسة والتزاماً بمحدودها، توصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

### 2-1 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الأول:

✓ المتمثل في هل المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة فعالية أداء العمال ؟ نتج عنه مايلي :

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية وتحسن الأداء بنسبة 68.42%.

✚ يؤكد جل العينة المدروسة بأنهم يشاركون زملائهم العاملين النقشات في المواضيع الخاصة بالعمل وتقدر نسبتهم

ب91.57%.

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أنهم لا يعتبرون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت تصل نسبتهم 86.31%.

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن المدير لا يقوم بإشراك العاملين في الاجتماعات والندوات تصل نسبتهم 62.10%.

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة بأن المدير لا يأخذ مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار وتقدر نسبتهم ب76.84%.

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن المدير أحيانا يقوم بإطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل وتقدر نسبتهم

ب52.63%.

✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة بأن المسؤول أحيانا يضع البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال فيها وتقدر نسبتهم

ب66.31%.

✚ وفي الأخير يمكن القول أن المشاركة في عملية اتخاذ القرار يمكن لها أن تزيد وتحسن من فعالية أداء العمال وهذا ما يدفع المؤسسة

الارتقاء إلى الأحسن.

## 2.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثاني:

- ✓ المتمثل في هل الاتصال الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي؟ نتج عنه مايلي :
- ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن إذا شعر أحد الزملاء بالتعب والملل يلجأ إلى أعضاء الجماعة وتصل نسبتهم 46.31%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أنهم أحيانا يقومون بزيارة زملائهم في منازلهم تصل نسبتهم 38.94%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن الاتصال بين أعضاء الجماعة يؤدي إلى تجنب الاختلافات وتصل نسبتهم 74.73%.
  - ✚ يجمع أفراد العينة المدروسة بأن الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى التقليل من توتر العلاقات وذلك بنسبة 36.84%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن العمال لا يقومون بنشاطات خارج مكان العمل وتصل نسبتهم 55.78%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن المدير يقوم بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله بحيث يعاقب وتصل نسبتهم 52.63%.
- وفي الأخير يمكن القول أن الاتصال الغير الرسمي الذي يسود بين العمال ومرؤوسيهم يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي وذلك مما يعود على المؤسسة بالفائدة .

## 3.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثالث:

- المتمثل في كيف يؤثر التعاون في العمل على الرفح من الروح المعنوية؟ نتج عنه مايلي :
- ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أنه إذا تعب أحد الزملاء في العمل يقومون بمعاونته حتى ينتج المطلوب وذلك بنسبة 86.31%.
  - ✚ يجمع أفراد العينة المدروسة بأنهم يقومون بتنظيم الاجتماعات مع زملائهم العاملين وذلك بنسبة 55.78%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن العلاقة التي تربط الزملاء ببعضهم البعض قائمة على أساس الاحترام وذلك بنسبة 52.63%، وقائمة أيضا على أساس التعاون وذلك بنسبة 45.26%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن العاملون أحيانا يرفضون كل شكل من أشكال العلاقات بينهم وذلك بنسبة 45.2%.
  - ✚ يجمع أفراد العينة المدروسة أن الاجتماعات بين العاملين قائمة على أساس التعاون وذلك بنسبة 47.36%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة بأنهم يفضلون العمل ضمن جماعة العمل وذلك بنسبة 67.36%.
  - ✚ يؤكد معظم أفراد العينة المدروسة أن تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير على إنتاجية المؤسسة وذلك بنسبة 80%.

وفي الأخير يمكن القول أن العلاقات الإنسانية بين عمال شركة التوزيع الكهرباء والغاز يدفعهم إلى العمل بشكل متعاون وهذا ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم ويحسن أدائهم .

### 3 - النتيجة العامة:

المتمثل في الإجابة على التساؤل العام: ماهو انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة؟ .

✓ - من خلال النتائج المتوصل إليها تبين لنا أن هناك مشاركة في عملية اتخاذ القرار بين عمال مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز فهم في حالة تفاعل وتشارك دائم مع بعضهم البعض، وقليلة بينهم وبين رؤسائهم بحيث انه أحيانا يضع البرامج والقوانين لوحده بدون مشاركة العمال إضافة إلى ذلك لا يأخذ مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار وهذا مما ينعكس ويقلل أداء العمال في المؤسسة .

✓ - الاتصال الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي، وذلك من خلال علاقات الصداقة القوية وطبيعة الاتصال بين العمال حتى خارج أوقات العمل وأيضا تقديم المساعدة لبعضهم البعض عند شعور أحد الزملاء بالتعب أو وجود أعمال صعبة الفهم تفوق القدرات الزمنية فهم يلجأون إلى أعضاء الجماعة وهذا ما يجب حدوث اختلافات ويقلل من توتر العلاقات بينهم .

✓ - يؤثر التعاون في العمل على الرفع من الروح المعنوية وذلك من خلال اعتماد عمال مؤسسة التوزيع الكهرباء والغاز لتعاون كميدياً أو التفاهم الوثيق بينهم أي أنهم يفضلون العمل ضمن جماعة العمل بحيث أن التعاون هو مظهر من مظاهر الاجتماعي ويقوي الروابط ويشعر العمل بقيمته الحقيقية .

✓ وفي الأخير ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة الميدانية، يمكن القول أن العلاقات الإنسانية تنعكس وتزيد من فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة، ووجودها ينعكس ويزيد في إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار وكذلك من خلالها تقوي الاتصال الغير الرسمي بين العمال مما يزيد من أدائهم، بالإضافة لأن وجودها يؤدي إلى زيادة التعاون بين العمال مما يرفع من الروح معنوياتهم .

خاتمة

## خاتمة :

يعد العامل أساس نجاح أي مؤسسة، من خلال العمل الذي يؤديه والمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهاراته باعتباره العنصر الوحيد الذي يدير الموارد الأخرى المؤسسة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة تطوير العلاقات الإنسانية والتي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي إلى زيادة فعاليتهم، ومنه تستطيع المؤسسة أن تحقق مجموعة الأهداف المسطرة والتي أنشئت من أجلها، وعليه استعرضت هذه الدراسة "انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة" في فصلين مع الاعتماد على مؤسسة التوزيع الكهربائي والغاز بولاية ورقلة كموقع للدراسة .

فان الاهتمام بالجانب الإنساني داخل المؤسسات وإعطاء الفرد العامل أهمية و اعتبار تمكن المؤسسات من أن تكون أكثر فعالية في نشاطها مع المحيط الخارجي وتمكنها من مناقشة ن برتها في ظل التطور والتغيير المستمر الحاصل، فمن خلال هذا الاهتمام سيكون هناك مرونة في عملية الاتصال الغير الرسمي بين العمال وكذلك بين الإدارة بالإضافة إلى نشر روح التعاون والعمل الجماعي ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار الذي له انعكاس كبير على فعالية أداء العمال والمضي به قدما نحو الأفضل، دون أن ننسى أن العلاقات الإنسانية دور كبير وهام تنعكس انعكاس كبيرا على فعالية أداء العمال بالمؤسسة .

# قائمة المراجع

## الكتب:

1. أحمد أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، دط، 1983م،
2. الحناوي محمد حسين، أساسيات وصول الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية "مصر"، دط، 2003م،
3. الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، دط، 1974م.
4. التجار نبيل، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة العربية لنشر والتوزيع، القاهرة الإسكندرية، 1985، دط، 1997م.
5. إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان "الأردن"، دط، 2005م.
6. إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، بيروت، ط2، 1988م.
7. بلقا سم سلاطنية، التنظيم الحديث للمؤسسة "التصور والتنظيم"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2008م.
8. توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، دط، 2003م.
9. جبران مسعود، رائد الطلاب، دار المعلم للملايين، بيروت، ط9، 1989م.
10. حسين عبد الحميد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية "مصر"، دط، 2004م.
11. حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، دبلد النشر، دط، دسنة النشر.
12. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1. دسنة النشر.
13. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة، الجزائر، ط1، 2007م.
14. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط2، 2008م.
15. رشيد واضح، المؤسسة الجزائرية النظرية والتطبيق، دار هومة، الجزائر، دط، 2002م.
16. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية العلوم الاجتماعية، جامعة مسيلة، الجزائر، ط1، 2004م.
17. صباح الدين علي، الخدمة الاجتماعية الإسكندرية، منشأة المعارف، مصر، ط1، 1966م.

18. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، دط، 2000م.
19. عبد الرزاق بن حبيب ، إقتصاد وتسيير المؤسسات ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، دط، 2002م.
20. محمد أكرم العدلوني ، العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، الكويت، دط، 2002م.
21. محي محمد مسعد ، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، ط2، 2000م.
22. مروان عبد الحميد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة العراقية - عمان ، ط1، 2000م.
23. محمد شفيق ، البحث العلمي "خطوات المنهجية" ، دار المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، دط، 1985م.
24. نور الدين بشير تاويرت ، الفعالية التنظيم بين و التطبيق ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، أريد الأردن، ط1، "2009.1430م".
25. هاشم زكي محمود، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، دار السلاسل للطباعة والنشر ، الأردن ، دط، 1999م.

#### المذكرات:

- ناصر بن عقيل "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" مذكرة استكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بكليات الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، خلال الموسم الجامعي 2005م/2006م.
- محمد العيفة " اثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة ميدانية مركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2014م.
- فاطمة الزهراء خداوي " العلاقات الإنسانية ودورها في تشكيل رأس المال الاجتماعي " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، خلال الموسم الجامعي 2014م/2015م.

الملاحق



ملحق رقم (1)



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

شعبة علم الاجتماع

في إطار إعداد الدراسة الجامعية المكملة لنيل شهادة الماستر، نتقدم إليكم بهذه الاستمارة بغرض المساعدة في انجاز مذكرة التخرج، و لذلك نرجوا من سيادتكم إن تقدموا لنا يد العون بوضع علامة (X) في المكان المناسب من خلال الإجابة بصدق على هذه الأسئلة مع تأكيدنا على إن الإجابات سوف تبقى سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي وشكرا على تعاونكم .

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر  ، أنثى

السن:

المستوى التعليمي: متوسط  ، ثانوي  ، جامعي

الخبرة المهنية:

الموسم الجامعي: 2017/2018

المحور الثاني: المشاركة في عملية اتخاذ القرار تؤدي إلى زيادة فعالية أداء العمال

5. في رأيك هل إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار؟

ترفع من الروح المعنوية

تحسين الأداء

كلاهما

6. هل تشارك مع زملائك العاملين النقاشات في المواضيع الخاصة بالعمل؟

نعم

لا

7. هل يعتبر العاملون أن المناقشة في ميدان العمل مضيعة للوقت؟

نعم

لا

8. هل يقوم المدير بإشراك العاملين في الاجتماعات و الندوات؟

نعم

لا

9. هل يأخذ المدير مشاكل العمال الشخصية بعين الاعتبار؟

نعم

لا

10. هل يقوم المدير باطلاع العاملين على أي مستجدات قد تحصل في العمل؟

دائما

أحيانا

أبدا

11. هل يضع المسؤل خطة لوحده بدون مشاركة العمال فيها؟

دائما

أحيانا

أبدا

محور الثالث: الاتصال الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة فعالية الأداء الوظيفي

12. إذا شعر احد زملائك بالتعب والملل إلى من يلجأ؟

إلى وسائل الترفيه في المؤسسة

إلى أعضاء الجماعة

الاعتزال والوحدة

أخرى تذكر.....

13. هل تزور زميلك في منزله؟

نعم

لا

أحيانا

14. هل يؤدي الاتصال بين أعضاء الجماعة إلى تجنب الاختلافات؟

نعم

لا

15. هل ترى بان الاندماج بين جماعات العمل يؤدي إلى؟

التقليل من التوتر العلاقات

زيادة التماسك

أخرى تذكر.....

16. هل يقوم العمال بنشاطات خارج مكان العمل ؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم ،هل الهدف من هذه النشاطات ؟

لإشباع حاجات الأفراد

تحسين ظروف العمال

تحسين وضيقة العمال

.....أخرى تذكر.....

17. هل يقوم المدير بتطبيق قوانين صارمة في حال تقصير العامل في عمله؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم ماهو الإجراء الذي يقوم به المدير

التسامح

العقاب

خصم من الأجر

المحور الرابع : يوثر ا لتعاون في العمل على رفع من الروح المعنوية

18. إذا تعب احد زملائك في العمل ولم ينتح القدر المطلوب منه فهل تقوم؟

بمعاونته حتى ينتح المطلوب

لا تهتم لمستوى إنتاجيته

.....أخرى تذكر.....

19. هل تقوم بتنظيم اجتماعات مع زملائك العاملين؟

نعم

لا

20. مانوع العلاقة التي تربطك بزميلك؟

إحترام

تعاون

عدم التفاهم

21. هل يقوم العاملون برفض كل شكل من أشكال العلاقات بينهم؟

دائما

أحيانا

أبدا

22. كيف تكون اجتماعات بين العاملين؟

بصرامة

تعاون

تفاهم

بعنف

23. هل تفضل العمل ضمن جماعة العمل؟

نعم

لا

أحيانا

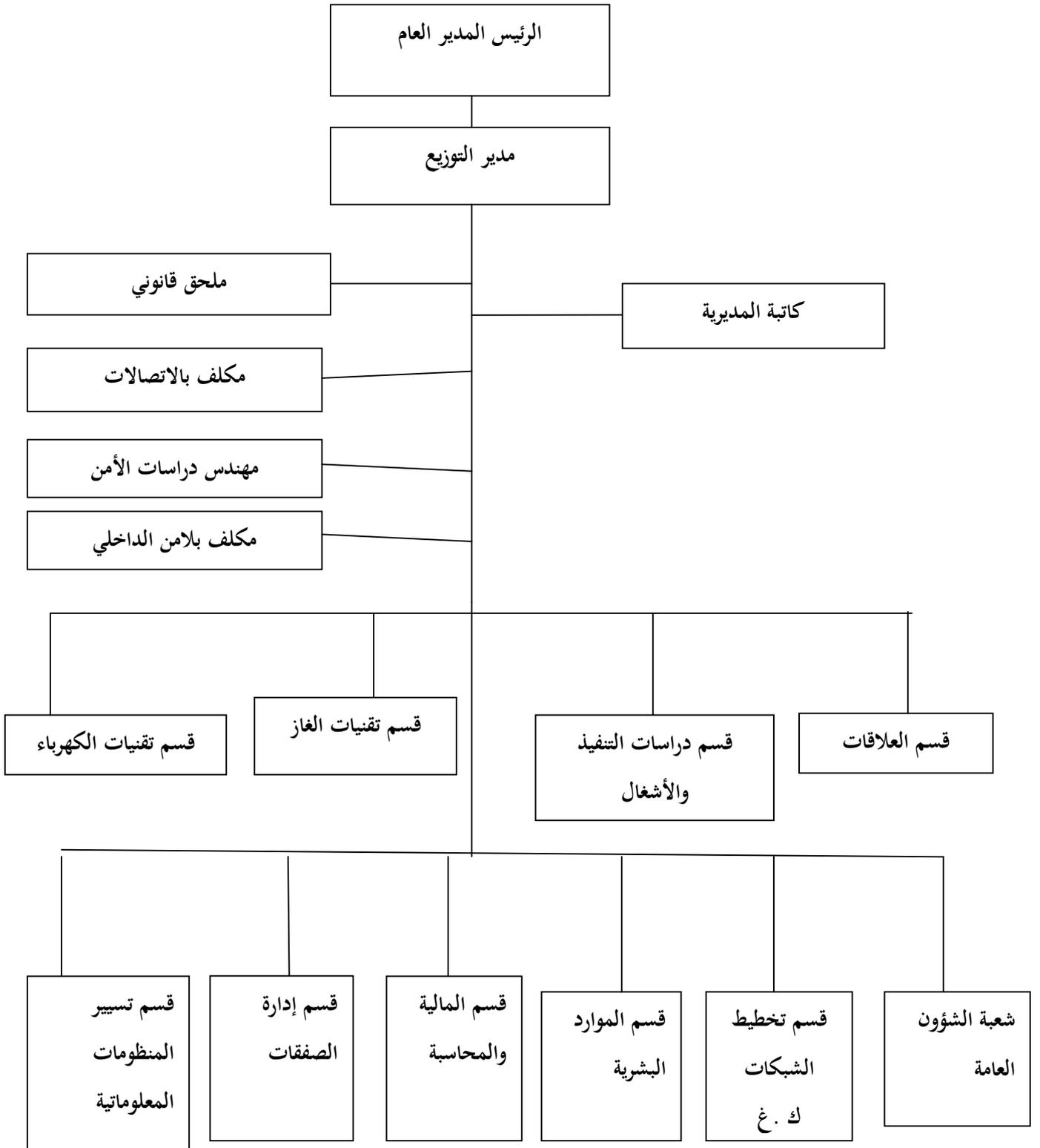
24. هل يؤدي تماسك وتعاون الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير على إنتاجية المؤسسة؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا.....

ملحق رقم C: الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



ملحق رقم 3: صدق المحكمين

الرتبة العلمية	التخصص	اسم الأستاذ
مساعد - (أ) -	علم الاجتماع	بوساحة نجات
محاضر - (أ) -	علم الاجتماع	برقية
محاضر - (أ) -	علم الاجتماع	حمد اوي

## ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة التوزيع الكهربي والغاز بولاية ورقلة من خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي : ماهو انعكاس العلاقات الإنسانية على فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة ؟

وقد اعتمد على المنهج الوصفي و العينة التي قدرة ب107 فردا (عامل)، حيث يقدر مجتمع البحث البالغ عددهم (714) فرداً ، استعملت عينة عشوائية منتظمة ، واستخدم أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

من خلال ما توصلنا إليه،خلصنا إلى أن العلاقات الإنسانية تزيد من فعالية الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة ،ووجودها ينعكس ويزيد في إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار وكذلك من خلالها تقوي الاتصال الغير الرسمي بين العمال مما يزيد من أدائهم ،بالإضافة لأن وجودها يؤدي إلى زيادة التعاون بين العمال مما يرفع من روح معنوياتهم من اجل تحقيق أهداف المؤسسة التي وضعت لأجلها.

الكلمات المفتاحية : العلاقات الإنسانية، فعالية، الأداء الوظيفي ،المؤسسة .

## Le Résumé :

Le but de cette étude est savoir est inffuxion des relation humaine sur l' efficacité de la performance des travailleurs dane l'organisation une èdude d'état dans l' institue de distribution du current et cas a Ouargla et ca a partire de de repondre sur le questionnaire suivant :quel sont les influences des relation humaine sur l'efficacité des travaillants dans la société ?

Ou nous utilisons la ppruche descriptive et on a pris un m'ombre de cent sept «107» personnes cen a partire de sept quater personés « 714 » ,on a ètulise un m'ombre imprissisè et regulaire ,et des instruments come les imprime .

## Garrive dans cette étude a :

Apèritive ce qui On trouvée régionale que les relations humaines a grandir de l'efficacité du performance des travaillons dans la capacité des la société des travailleurs a prendre des décision et aussi forée la connections non Officiel entre les travailleurs et ca lui les donne un effort , et ces relations force l'a compétement entre les travailleurs et leurs donnent un bonne esprit pour escècutè les buts que la société pressiez .

**Les mont clés :** Les interactions humaines , efficacité ,La performance ,organisation .