

_ جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا

التخصص: تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: أسماء السايح بن عيسى

بعنوان:

دور العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة التكوين المهني و التمهين زوييدي عبد القادر ورقلة

نوقشت وأجيزت

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ قودة عزيز أستاذ محاضر أ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الدكتور/ عمر حمداوي أستاذ محاضر أ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرف ومقرر.

الدكتورة/ صورية فرج الله أستاذة محاضرة أ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

_ جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والانثروبولوجيا

التخصص: تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: أسماء السايح بن عيسى

بعنوان:

دور العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة التكوين المهني و التمهين زويدي عبد القادر ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /.... /.... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
الأستاذ/ د. عمر حمداوي (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
الأستاذ/ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.



الاهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى غاليتي ونور عيني وقدرتي الجميل وفخري في الحياة و رمز الحب و الحنان
والوفاء والعطاء حبي الكبير أُمي الغالية حفظها الله و رعاها .

إلى الغالي وصاحب القلب الكبير الذي اضاء لي دربي ليمهد لي طريق العلم و أوصلني إلى أحسن
المراتب أبي العزيز حفظه الله و أطال في عمره .

إلى أخوتي الأعزاء: حمادة ، إنتصار ، دعاء ، عبد الرؤوف و رفيق .

إلى حبيبتين و مهجتي قلبي جدتي الغالية فاطمة مهلوب و العزيزة خالتي سهام و إلى أخوالي أحمد،
طاهر ومسعود .

إلى رفيقات دربي اللواتي ساندنني و التي جمعتني بهن الجامعة : سهام ، حنان ، زينب ، هاجر ،
رانيا و كنزة .

إلى كل من أعانني ووقف بجانبني في إتمام هذا العمل لهم مني أسمى و أرقى عبارات الشكر .





شكر وعرفان

أشكر الله سبحانه وتعالى على فضله و توفيقه بإنهاء هذا العمل المتواضع كما أقدم خالص شكري إلى الدكتور "عمر حمداوي" على كل ما قدمه لي من نصائح و توجيهات وعون والذي لم يبخل عني بأي مساعدة في إنجاز هذا العمل

- كما أقدم شكري إلى العمال الإداريين الذين وجهنا لهم الاستبيان على تعاونهم .
- كما لا أنسى كل من قدم لي المساعدة من أصدقائي و كل من قريب أو بعيد .
- و في الأخير أحمد الله عزوجل على إنهاء هذا العمل .

أسماء



ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن كيفية مساهمة العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الافراد داخل المؤسسة و انطلاقا من الفرضية العامة ، تساهم العلاقات الانسانية في تحسين أداء الافراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي عبد القادر ورقلة .

لقد تم الاعتماد في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يستخدم في وصف وتحليل الظاهرة المدروسة الناتجة عن البحث الميداني ن وقد اعتمدنا في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة و الاستبيان الذي تكون من 35 سؤال و تم توزيعه على طريقة المسح الشامل للأفراد العاملين الإداريين - بمؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات " زوبيدي عبد القادر" ، وبعد عرض و تحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية: مساهمة العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة وذلك من خلال :

- مساهمة الانتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي عبد القادر ورقلة .

- مساهمة التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي ورقلة .

- مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي عبد القادر ورقلة

و منه نستنتج ان للعلاقات الانسانية دور في تحسين أداء الافراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي عبد القادر ورقلة .

الكلمات المفتاحية : العلاقات الانسانية - تحسين الأداء - الأفراد - المؤسسة .

Résumé de l'étude:

Cette étude visait à révéler comment les relations humaines contribuent à améliorer la performance des individus au sein du centre et, sur la base de l'hypothèse générale, les relations humaines contribuent à améliorer la performance des individus au sein de centre de la formation professionnelle des filles Zoubidi Abdelkader Ouargla.

Pour mener cette étude, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive qui est utilisée pour décrire et analyser le phénomène étudié résultant de la recherche sur le terrain. Pour collecter les données, nous nous sommes appuyés sur l'observation, l'entretien et le questionnaire, qui se composait de 35 questions et a été distribué sur la méthode d'enquête globale des individus, des agents administratifs - dans le centre de la formation professionnelle, pour les filles Zoubidi Abdelkader Ouargla, et après présentation et analyse des données, les résultats suivants ont été atteints: La contribution des relations humaines à l'amélioration des performances des individus au sein du centre à travers:

- La contribution de l'appartenance à l'amélioration de l'efficacité des individus au sein de centre de la formation professionnelle, pour les filles Zoubidi Abdelkader Ouargla.
- La contribution de Solidarité à l'amélioration de l'efficacité des individus au sein de l'Institution de Formation Professionnelle et d'Apprentissage des Filles Zubaidi et Ouargla
- La contribution de l'esprit de groupe au renforcement des capacités des individus au sein de l'Institution de Formation Professionnelle et d'Apprentissage des Filles Zubaidi Abdelkader et Ouargla

De là, nous concluons que les relations humaines ont un rôle dans l'amélioration de la performance des individus au sein de centre de la formation professionnelle, pour les filles Zoubidi Abdelkader Ouargla.

Mots clés: relations humaines - amélioration de la performance - individus - Centre.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	شكر و التقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة	
3	تمهيد
4	1- إشكالية الدراسة
6	2- أسباب إختيار الموضوع
6	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
7	5- تحديد مفاهيم الدراسة
11	6- الدراسات المشابهة
16	7- المقاربة السوسيولوجية للدراسة
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة	
21	تمهيد
22	1- المنهج المستخدم
23	2- مجالات الدراسة

24	3-مجتمع البحث
25	4-أدوات جمع البيانات
26	5-الأساليب الإحصائية
27	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة	
29	تمهيد
30	1-عرض و مناقشة البيانات الميدانية
30	عرض و مناقشة البيانات الشخصية
34	عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
38	عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
43	عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة
47	2-عرض النتائج الدراسة الميدانية
47	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
48	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
49	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
49	النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية
50	3-النتيجة العامة
52	الخاتمة
54	قائمة المراجع
58	الملحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
30	يوضح : جنس المبحوث	01
31	يوضح: الفئات العمرية للمبحوث	02
32	يوضح :المستوى التعليمي	03
33	يوضح: عامل الأقدمية و الخبرة	04
34	يوضح: مساهمة الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة	05
38	يوضح: مساهمة التضامن في تحسين كفاءة الأفراد دخل المؤسسة	06
43	يوضح: مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل المؤسسة	07

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
23	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
30	يوضح الحجم النسبي لعينة الأفراد العاملين وفق متغير الجنس	02
31	يوضح الحجم النسبي لعينة الأفراد العاملين وفق متغير العمر	03
32	يوضح الحجم النسبي لعينة الأفراد العاملين وفق متغير المستوى التعليمي	04
33	يوضح الحجم النسبي لعينة الأفراد العاملين وفق متغير الأقدمية و الخبرة	05

مقدمة

مقدمة :

باعتبار أن المؤسسة نسق إجتماعي مفتوح فهي في تغير مستمر و دائم بإعتبار أن الفرد أحد أعمدها الأساسية و المحرك الفاعل و الأساسي فيها و أسرار النجاح في أي مؤسسة حيث أن الأفراد يعملون داخل المؤسسة وتجمع بينهم علاقات التي تشكل نوع من التفاعل وسط العمل الذي يحيط به مما يجعلهم يتشاركون في تحقيق الأهداف في جو من العمل الجماعي.

حيث تساهم العلاقات الإنسانية في الجانب الجوهري الذي يجعل الأفراد يسعون إلى رفع مستوياتهم وتطويره نحو الأفضل ، في مناخ يسوده الثقة والتعاون والتساند فيما بينهم وتضامنهم و هذا يجعلهم يبدون أكثر إستعداد لتقديم الأفضل وتحسين مؤهلاتهم العملية بإتباع أساليب مختلفة و متجددة فترسخ العلاقات الإنسانية بين الأفراد العاملين والتي تعود بإيجاب عليهم وعلى المؤسسة ككل ، وهذا ما يحفزهم على بذل مجهود أكبر و تحمل المسؤولية وبهذا يتراكم لديهم زاد معرفي و علمي كبير وبفضله تم الوصول إلى المستوى المرغوب من التقدم في العمل و الكفاءة بشكل سريع .

ومن هذا المنطق أتت هذه الدراسة لمعرفة دور العلاقات الإنسانية في تحسين أداء أفراد داخل

المؤسسة و تحتوي الدراسة على ثلاثة فصول :

1 الفصل الاول إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي: وتضمنت الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها وكذلك تحديد المفاهيم الخاصة بالبحث والدراسات المشابهة و أخيرا المقاربة السوسيولوجية للدراسة .

2 الفصل الثاني الإطار المنهجي للدراسة: و ضمن الإطار المنهج المستخدم و مجالات الدراسة (المجال المكاني . المجال البشري و المجال الزماني) و كذا مجتمع البحث وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والإستبيان و الأساليب الإحصائية .

3 الفصل الثالث الإطار التطبيقي للدراسة: يتناول هذا الفصل عرض و مناقشة البيانات الشخصية و تحليل و تفسير البيانات المتعلقة بالفرضيات الفرعية) و كذا عرض نتائج الدراسة الميدانية (النتائج المتعلقة بالفرضية العامة و الفرضيات الفرعية) و كذا التطرق الى النتيجة العامة للدراسة و الخاتمة و قائمة المراجع و الملاحق .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. تحديد مفاهيم الدراسة
6. الدراسات المشابهة
7. المقاربة السوسيولوجية للدراسة

خلاصة

تمهيد :

يسعى الباحث إلى البحث حول الحقيقة الظواهر المحيطة به ،حيث يسعى الباحث بطريقة علمية و إتباع البحث العلمي بمناهجه و أساليبه و أساسيته و ذلك للحصول على نتائج دقيقة و مضبوطة.

و لذلك سوف نتطرق في الفصل الأول والتي تتمثل في الإشكالية ،أسباب إختيار الموضوع ،أهمية وأهداف الدراسة ،تحديد مفاهيم ،الدراسات المشابهة المتعلقة بالمتغيرات الدراسة ،و أيضا المقاربة السوسيولوجية لموضوع الدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

تعد المؤسسة منظمة إجتماعية و جزء لا يتجزأ من المجتمع ،حيث أنها تعد نسق الإجتماعي يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض، و ذلك من أجل تحقيق أهدافهم المرجوة و رفع قدرتهم في تحقيق المهام الموكلة إليهم .

حيث يعتبر الأفراد الثروة الأولى و المكسب الحقيقي و الجوهري التي تمتلكها المؤسسة، وبالتالي فإن هؤلاء الأفراد هم سر نجاحها فمن خلال إهتماماتهم و إسهاماتهم و مآثرتهم فيها ،فهم يعتبرون الركيزة و الركن الأساسي و إستراتيجي من أجل بقائها و إستمرارها، حيث أن المؤسسة تجمع الأفراد العاملين بها بمختلف وظائفهم و أدوارهم و مستوياتهم .

فمن خلال الأداء الذي يعد نشاط الذي يقوم به الفرد للإتمام المهام المطلوبة منه ،فإن الأداء يتسم بالتغيير و تطوير و ذلك وفقاً للأساليب و الطرق التي تجعل من تحقيق المهام أسرع و أفضل ،و بالتالي فإن الأداء يعبر عن كفاءة و قدرة الأفراد العاملين بالمؤسسة و مدى إتقانهم لعملهم .

حيث يعد أداء الأفراد الجيد يعبر عن نجاح المؤسسة فما يقوم به الأفراد من مجهودات من أجل رفع قدرتهم و زيادة كفاءتهم ،حيث أن المهارات التي يمتلكونها تساعدهم في إنجاز مهامهم في وقت محدد، وبالتالي إنتقال إلى مستوى أفضل و اكتساب المرونة و الفاعلية في الأداء ،باعتبار أن الأفراد الثروة الأساسية لأي مؤسسة فمن طبيعي أن تنشأ بينهم علاقات و التي تحمل صفات إنسانية و التي تنشأ بطريقة عفوية بحيث تظهر في التعاون و الإنسجام و التناسق فيما بينهم و هذا ما يجعل أن تكون العلاقات الإنسانية بينهم .

ومن هذا المنطلق فقد حظي موضوع العلاقات الإنسانية في الكثير من العلوم كعلم الإقتصاد و علم النفس و العلوم الأخرى ...إلخ ،فقد إهتم الباحثون في علم الإجتماع بتسليط الضوء على موضوع العلاقات الإنسانية التي تنشأ بين الأفراد داخل المؤسسة بحيث تقوم على الإحترام و الثقة و التعاون بينهم ،بحيث تجعل منهم جماعة متماسكة و متعايشين و يسود بينهم التكيف و تربطهم الوحدة إرتباطاً وثيقاً و تعاونهم في تحقيق أهدافهم .

حيث أن العلاقات الإنسانية هي محصلة مجموعة الصفات بين الأفراد داخل المؤسسة و يتجسد هذا من خلال تضامهم مع بعضهم البعض ، كما أنه مشاركة الفرد للجماعة في القيام بأعمال و نشاطات بشكل أفضل ، إن روح الجماعة تعبر عن إرتباطهم بمبادئ تجعلهم متماسكين بمعاييرها التي تضمن لهم عمل في بيئة هادئة و مستقرة ، كما أن إنتماء الفرد لجماعة في العمل بحيث تكون له سندا و عوناً بحيث تساهم في تبادل الاحترام و بهذا من خلال إنتمائه يسعى لأن يكون أفضل ، حيث تبنى هذه العلاقات من خلال تفاعلات التي تكون بينهم أثناء تأدية أعمالهم فما يعيشونه وسط العمل من إحتكاكات تكون بمثابة توافق و تكيف و تكامل بينهم مما يساعدهم في العمل ، حيث تبنى هذه العلاقات من خلال تفاعلات التي تكون بينهم أثناء تأدية أعمالهم فما يعيشونه وسط العمل ، تكون بمثابة توافق و تكيف و تكامل بينهم مما يساعدهم في عمل على تنمية إستراتيجياتهم العملية من أجل منحهم سرعة في إنجاز مهام و إثبات هذا ، إن تحسين الأداء يقوم على إستثمار الافراد لجميع ما يملكونه من مهارات و طرق لتطويره، و إن السعي وراء الأداء الجيد و القيام ببرامج متكاملة يؤدي إلى تحقيق الجودة في العمل و إكتساب الخبرة و إتباع أساليب جديدة في زيادة كفاءتهم و تحسين مستواهم في المؤسسة .

بما أن الأفراد يعدون دوراً أساسياً في المؤسسة بصفة عامة و مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين زبيدي عبد القادر بورقلة ، حيث يعمل الأفراد العاملين فيها على السعي إلى تكوين و بناء علاقات التي تساهم بدورها لإنسجامهم و تنمي روح الجماعة ، و التي تربطهم روابط تشعرهم بالإنتماء ومشاركتهم ببعضهم البعض في الأداء أعمالهم .

و من خلال هذا الطرح نذكر مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

كيف تساهم العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني بورقلة ؟

ومنه نطرح تساؤلات الفرعية التالية :

1. هل يساهم الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني بورقلة ؟
2. هل يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني بورقلة ؟
3. تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني بورقلة ؟

الفرضية العامة :

تساهم العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني ورقلة .

الفرضيات الفرعية :

- 1.يساهم الإلتزام في تحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني ورقلة.
- 2.يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني ورقلة .
- 3.تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني ورقلة .

2- أسباب إختيار الموضوع :**أسباب الذاتية :**

- محاولة فهم طبيعة العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المؤسسة .
- محاولة معرفة إذا كانت العلاقات الإنسانية هي أساس في نجاح المؤسسة و إستمرارها .
- إبراز أهمية العلاقات الإنسانية وسط المؤسسة .
- الميول الشخصي لهذا الموضوع .

أسباب الموضوعية :

- تكن أهمية الدراسة مدى إهتمام بالعلاقات الإنسانية في بيئة العمل .
- تسليط الضوء على الجانب الإنساني في مؤسسة .
- معرفة دور العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة .
- الرغبة في إثراء المكتبة بمواضيع جديد .

3- أهمية الدراسة :

- التعرف على أبعاد العلاقات الإنسانية و دورها على أداء الأفراد .

-الفهم العميق للعلاقات الإنسانية و صفاتها داخل المؤسسة .

-التعرف على مدى مساهمة العمال في ترسيخ العلاقات الإنسانية بينهم في مؤسسة .

4- أهداف المؤسسة :

-التعرف على مدى مساهمة الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة .

-المؤسسة محاولة التعرف على مساهمة التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل.

-التعرف على مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد المؤسسة .

5- تحديد مفاهيم الدراسة :

مفهوم العلاقات الإنسانية :

1- العلاقات لغة : " هي ما تعلق به بالإنسان و العلاقات الإرتباط و الصلة ، يقال ما بينهما علاقة أي شيء يتعلق به أحدهما الآخر ويقال لي في هذا علاقة أي تعلق "السلطات ذات علاقة المختصة ".¹
الإنسانية : هي جملة الصفات التي تميز الإنسان :او جملة افراد النوع البشري التي تصدق عليها هذه الصفات.²

2-العلاقات الإنسانية إصطلاحا :هي نوع من العلاقات الإجتماعية وهي علاقات عملا التي تنشأ بين العاملين بعضهم البعض او بينهم وبين رؤسائهم او بينهم بين متصلين بهم.

- و تعرف أيضا :وهي كذلك السلوك الإنساني داخل التنظيمات في مجال العمل الذي يقوم علي الإحترام المتبادل وتقدير كل فرد وتقديرا مواهبه وإمكانياته و إعتبارها قيمة عليا في حد ذاته .³

¹ مجند الإعدادي ،دار المشرق ،ط 1 ،بيروت لبنان ،ص 413 .

² معجم الوسيط ،مكتبة الشروق الدولية ، ط 4 ، 2004 ، ص 622.

³ حسين عبد الحميد رشوان ،العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس علم الاجتماع علم الإدارة ،المكتب الجامعي الحديث ،الأزربطة الإسكندرية 1997 ،ص 112

و تعرف أيضا : بصفة عامة على تفاعل الأفراد في جميع أنواع المحاولات ،سواء في المجال الصناعي أو التجاري أو الحكومي أو التعليمي أو الإجتماعي .و يشاهد هذا تفاعل بصفة عامة في تنظيمات العمل ،حيث يرتبط الأفراد بنوع من البناء أو النظام الشكلي في سبيل تحقيق هدف معين.¹

يعرفها صالح الشيكشي : بأنها الوسيلة للوصول إلى الجهود جماعية مثمرة و مشبعة ،فهي تعمل على إيجاد التماسك بين هؤلاء الأفراد في مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية .²

ومنه يمكن القول أنها حصيلة تفاعلات التي تخلق جوا من تفاهم و تعايش و المودة بين أفراد ، مما يجعلهم يشعرون بالإنتماء إلى المؤسسة

مفهوم الإجرائي للعلاقات الإنسانية :

هي تلك العلاقات التي تنشئ بين الأفراد في مؤسسة التكوين المهني زوبيدي عبد القادر بورقلة ، بحيث أنها تقوم على الإحترام و الثقة و التعاون المتبادل و التضامن بينهم و الإنتماء الذي ينمي لديهم روح الجماعية مما يجعلهم يحققون أهدافهم على مستوى عملهم .

مفهوم الأداء:

اللغة :من معاجم لغة أن الأداء مصدر فعل أدى و يقال أدى شئ أوصله مفهوم ء أدا.³

2 إصطلاحا :هي قيام الفرد بالأنشطة و مهام المختلفة التي يتكون منها عمله .⁴

وتعرف أيضا :جملة السلوكيات و التصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة ،و يتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة و التكوين الجيد للعاملين و التكنولوجيا العالية و تصميم

¹ عبد الحميد مرسي ،العلاقات الإنسانية،دار التوفيق النموذجية لطباعة و الجمع الألي ،ط 1 ص 12

² بلقاسم سلاطينية ، أسماء تركي و آخرون ،الفاعلية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط 1 ،القاهرة مصر ،، 2013 ،ص 74

³ إين منظور، لسان العرب ،دار صادر ،المجلد 14 ط 3 ، 1994 ، ص 26

⁴ عبد المالك مزهود ،لأداء بين الكفاء و الفاعلية مفهوم و تقييم ،مجلة العلوم الإنسانية ،العدد الأول ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،نوفمبر

المهام، وقدرة التنظيم و الأفراد ، و قواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية و النوعية .¹

و من هذا التعريف يمكن القول أن الأداء هو الجهود و الطريقة التي يعتمدها الأفراد في إتمام المهام التي طُبت منهم

مفهوم الإجرائي للأداء: هو طريقة أو الكيفية التي يعتمدها الأفراد على مستوى مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر في تأدية مهام الموكلة لهم بهدف تحقيق أهداف المسطرة في المؤسسة .

1 مفهوم تحسين الأداء: هو إستخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و إنتاجية العمليات ، و تحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة في توظيف رأس المال .²

مفهوم الإجرائي لتحسين الأداء: هو إستخدام جميع الطرق و أساليب العملية التي يمتلكها أفراد و ذلك بدافع تحسين كيفية أداء أعمالهم في مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر.

مفهوم العامل "أفراد " :يعني الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي أو بدني يقصد من خلاله تقديم خدمات أو إنتاج سلع بموجبه يدخل في علاقات إجتماعية في محيط العمل .³

مفهوم الإجرائي للعامل: هو ذلك الذي يؤدي عمله سواء كان هذا العمل فكريا أو عضليا يمكنه من تكوين علاقات و تحقيق أهداف داخل المؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر

مفهوم المؤسسة:

الغة: هي جمعية أو معهد أو شركة ، يقال مؤسسة علمية و مؤسسة صناعية .⁴

¹ ناصر قاسيمي ، دليل مصطلحات علم الإجتماع التنظيم و العمل ،ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ،نوفمبر 2011 ، ص10.

² مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الإقتصادية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص الإدارة الإستراتيجية ،جامعة فرحات عباس ،سطيف ، 2011/ 2012 ، ص 54..

³ بن منصور رفيقة ، الإستقرار الوظيفي و علاقته بأداء العاملين في قطاع الخاص ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم و عمل ،جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر، 2013/2014 ، ص18..

⁴ المجدد الإعدادي ،مرجع سابق ،ص 518 ، 519.

2إصطلاحاً : هي أنظمة ذات معايير مترابطة تتبع قيم المشتركة والمعمنة من خلال مجتمع معين أو مجموعات إجتماعية ، كما تمثل جزء لا يتجزأ من حياة الإجتماعية .¹

- مفهوم آخر : هي مجموعة عناصر المترابطة ومتفاعلة فيما بينها والتي تقوم في مجموعتها بنشاطات تشترك أو تصب في هدف واحد وفقاً لمجموعة من العوامل و الأنشطة المساعدة للمؤسسة .²

-مفهوم آخر :هي مجاميع قواعد و أنظمة أو منظومات المعيارية و يمكن إحالة باقية سمات إلى باقية سمات أخرى إسناد المؤسسات الأسرية إلى وجوه إقتصادية خاصة بالحياة الإجتماعية أو إسنادها إلى مؤسسات السياسية .³

-كما نعرف أيضا :هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم بعضهم بعض ، و المؤسسة جهاز عمل ، و أجهزة العمل تشمل على تركيبات و نظم و أدوات و تجهيز و توزيع .⁴

و من هذا يمكن القول أن المؤسسة هي عبارة عن أنساق و وحدة يرتبط فيه الأفراد وفق ما يمليه عليه القواعد الإجتماعية الموجودة في المؤسسة .

مفهوم الإجرائي للمؤسسة : إن المؤسسة من ميدان الدراسة هي مركز التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر عبارة العلاقات التي تربط أفراد فيما بينهم و النسق الذي يتفاعلون فيه وذلك من أجل تحقيق أهداف المحددة و المسطرة .

المفاهيم ذات صلة بموضوع :

مفهوم الإنتماء : هو حاجة من حاجات الهامة التي تشعر الفرد بأنه جزء من جماعة أشمل.⁵

¹ جون سكوت ، ترجمة عثمان محمد ، علم الإجتماع المفاهيم الأساسية ، الشبكة العربية للأبحاث و النشر ، ط1 ، بيروت لبنان ، ، 2009،ص 357.

² بن زاف جميلة ، العلاقات الإنسانية و أثرها على أداء العامل بالمؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 21 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، ديسمبر 2015 ص61.

³ خليل أحمد خليل ،المفاهيم الأساسية في علم الإجتماع ،دار الحداثة للطباعة و النشر و التوزيع ،ط1 ،بيروت لبنان ، ص 213.

⁴ نوري منير ، تسيير المورد البشري ،الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ،الجلفة الجزائر،، 2014 ، ص15.

⁵ علي سلامة الخضور ،الإنتماء و المواطنة ،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،ط1 ،عمان ، الأردن،، 2011 ، ص30.

مفهوم آخر: إرتباط الفرد بجماعة يسعى أن تكون عادة الجماعة قوية يتقمص شخصيتها و يوحد نفسه بها.¹

مفهوم التضامن: علاقة إرتباط الناس و تعاضدهم مع بقية أفراد المجتمع الذي ينتمون اليه.²

عند دوركايم: يرى أن التضامن أساس المجتمع فلن يوجد مجتمع دون أن تتماسك أجزائه و التضامن

تتلاحم و لا تقوم للوجود الإجتماعي قائمة دون أن يسبقه أى شكل من أشكال التضامن بين أفراد

لقد فرق دوركايم نوعين من التضامن الضامن الألي ميز المجتمع التقليدي بينما التضامن العضوي ميز مجتمع الحديث فوحدة المجتمع و تجانسه لا تقل عن تلك تسود مجتمع التقليدي، فأفراد يزاولون وظائف تكاملية ضرورية للمجتمع و يتضامنون فيما بينهم على أساس من تنظيم في تحقيق الإنسجام و تبادل المصالح.³

مفهوم روح الجماعة: هي جماعة التي جميع أفراد يشعرون و يفكرون و يعملون بكيفية تخالف تمام المخالفة الكيفية التي يشعر و يفكر و يعمل بها كل واحد منهم على إنفراده، و كيفما تباينو أو إنفقو في أحوال معيشتهم و في أخلاقهم و ذلك مجرد إنضمامهم إلى بعضهم و صيرورتهم جماعة واحدة.⁴

6- الدراسات المشابهة :

الدراسة الأولى :

دراسة مصيبح صليحة " العنوان العلاقات الإنسانية و فعالية إتحاذ القرار " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم و عمل جامعة محمد خيضر بسكرة 2015، 2016 هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العلاقات الإنسانية و إتحاذ القرار و مدى تأثير بين هذين المتغيرين و تأكيد على أهمية العلاقات الإنسانية بين العمال .

¹ بدر علي العبد القادر ،، لإنتماء إلى الوطن و أثره في حماية الشباب من الإنحراف ،مؤتمر واجب الجامعات السعودية و أثرها في حماية الشباب من الجماعات و الأحزاب و الإنحراف ، جامعة الأمام محمد سعود الإسلامية ،المجلد الخامس ، 2018 ص156

² جون سكوت ، مرجع سابق ،ص 103 .

³ طالب عبد الكريم كاظم قرشي لمظاهرة الإجتماعية عند إيمائل دوركايم تحليل الإجتماعي ،مجلة دراسات الإسلامية معاصرة، العدد السادس ،كلية الأدب جامعة القادسية، 2012، ص341، 342 .

⁴ غوستاف لوبون ،ترجمة أحمد فتحي زغلول ، روح الجماعة ،مؤسسة هنداوي للتعليم و الثقافة ،القاهرة مصر، 2012، ص 47

يرتكز التساؤل الرئيسي حول هل هناك علاقة إرتباطية بين تجسيد عوامل العلاقات الإنسانية و تحقيق فعالية إتخاذ القرار ؟ و يندرج تحت هذا سؤال أسئلة فرعية و هي :

1- هل إشراك العمال في عملية إتخاذ القرار يساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ؟

2- هل هناك علاقة إرتباطية بين القيادة الديمقراطية و تحسين الأداء بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ؟

- إعتمدت هذه الدراسة على المنهج ا لوصفي بإعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة حيث هدفه الرئيسي هو وصف الأشياء المادية أو المعنوية .

- عينة الدراسة تكونت من 91 فرد من بين 455 مفردة ، بحيث إعتد على العينة المتمثلة التي تتكون من موظفي و عمال قطاع الصحي .

أدوات الدراسة إعتد على الملاحظة و المقابلة و الوثائق و سجلات و الإستمارة .

نتائج الدراسة :

— وجود فئتين من عمال و هم الإداريين بمختلف تخصصاتهم أما الثانية فهي التي تقوم بالتنفيذ و تدريب العمال .

— تطبيق مبدأ تقسيم العمل و مبدأ و وحدة الأمر .

— إعتداد على مبدأ الديمقراطية بصفة محدودة .

— محاولة المؤسسة مشاركة و أخذ رأي عمالها .

— مشاركة الإدارة في إتخاذ قرار يزيد من مستويات رضاهم عن عمل .

— يعزز الإنتماء للمؤسسة و بالتالي زيادة مستويات الإداء تحقيق أهداف المنظمة بأكثر فاعلية.

الدراسة الثانية :

دراسة بونوة علي تحت عنوان: "العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي" أطروحة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراة علم الإجتماع تنظيم و عمل جامعة محمد خيضر بسكرة 2015 ، 2016 .

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على مدى إستخدام أسلوب العلاقات الإنسانية و العلاقة هذا أسلوب و بين شعور العمال بالرضا عن العمل إرتكز التساؤل الرئيسي حول ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة الجلفة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلا فرعية :

1- هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي و وكالة الجلفة ؟

2- هل للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير رضاهم الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة الجلفة ؟

3- إلى مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى أفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بوكالة للجلفة بأمنهم الوظيفي ؟

4- هل المشاركة العاملين في إتخاذ القرار بالصندوق الوطني لضمن الإجتماعي وكالة الجلفة تأثير على رضاهم الوظيفي ؟

5- هل للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة الجلفة ؟

6- هل الإتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي ، وكالة الجلفة تأثير على الرضا الوظيفي ؟

7- إلى أي مدى تؤثر و الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة الجلفة على الرضا الوظيفي للعاملين ؟

8- هل يؤثر رأس المال الإجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بالجلفة ؟

-إعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لدراسة الأوضاع الراهنة لظاهرة الرضا الوظيفي و تأثير العلاقات الإنسانية عليها .

- إعتد الباحث أسلوب المسح الشامل بحيث يمكن للباحث من إختيار فرضياته إختبارا كميًا حيث بلغت عينة الدراسة 373

نتائج الدراسة :

- 1-وجود تأثير على الرضا الوظيفي على مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين .
- 2-وجود علاقة بين مساهمة العلاقات بين المرؤوسين أنفسهم في أبعادها الثلاث مجتمعة على الرضا الوظيفي ذات تأثير موجب و مهم .
- 3-وجود علاقة بين مساهمة المشاركة في إتخاذ القرارات في أبعادها الثلاثة مجتمعة على الرضا الوظيفي و ذات تأثير موجب ومهم.
- 4-وجود علاقة بين مساهمة الحوافز ببعديها الإثنين المادية و المعنوية مجتمعة على الرضا الوظيفي ذات تأثير موجب.
- 5-وجود علاقة بين مساهمة القيادة التنظيمية في أبعادها الأربعة مجتمعة على الرضا الوظيفي و ذات تأثير موجب و مهم .

الدراسة الثالثة:

دراسة بوقطف محمود تحت عنوان "التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنظيم و عمل ،جامعة محمد خيضر بسكرة 2013،2014.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات و سلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية و الكشف دور المؤسسة الجامعية في توجيه و تنظيم الدورات التكوينية أثناء الخدمة و معرفة دور ذلك في زيادة أداء الموظفين ،و التعرف على مدى تطبيق المؤسسة الجامعية لبرامج التكوين أثناء الخدمة و إعتماها عليه في تحسين أداء الموظفين .

إرتكز التساؤل الرئيسي =

كيف يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية الجزائرية ؟

و يندرج تحته تساؤلات فرعية :

1-كيف يساعد التكوين أثناء الخدمة في تطوير قدرات و سلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

2-كيف يؤثر المكون على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

3-كيف تؤثر برامج التكوين على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية الجزائرية؟

4-كيف يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف و المؤسسة الجامعية الجزائرية؟
-إعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي .

-إعتمد على أسلوب المسح الشامل حيث قدرت عينة الدراسة 46موظف بالمؤسسة الجامعية .

-إعتمد على أدوات دراسة الملاحظة،المقابلة،الإستبيان .

نتائج الدراسة :

-أن التكوين أثناء الخدمة دور كبير في تطوير قدرات و سلوك الموظف بالمؤسسة الجامعية

-هناك تأثير للمكون على نجاح عملية التكوين أثناء الخدمة بالنسبة للموظف بالمؤسسة الجامعية .

-يساهم التكوين أثناء الخدمة في تحقيق أهداف الموظف و المؤسسة الجامعية .

أوجه الإستفادة من الدراسات المشابهة :

-لقد تم الإستفادة من دراسة بونوة علي تحت عنوان "العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي من خلال بناء الإستمارة و بناء المفاهيم بالنسبة للعلاقات الإنسانية،كما تم الإستفادة من دراسة مصيبح صليحة تحت عنوان "العلاقات الإنسانية و فاعلية إتخاذ القرار من خلال بناء الإشكالية وتساؤلات الإستمارة،كما تم الإستفادة من دراسة بوقطف محمود تحت عنوان "التكوين أثناء الخدمة

ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية " في بناء الإشكالية و بناء الإستمارة المفاهيم المتغير التابع الأداء ، كما تم الإستفادة من هذه الدراسات في التحليل و تفسير .

7- المقاربة السوسيولوجية للدراسة :

- إن النظرية في علم الإجتماع كما في غيره من العلوم الأخرى ،المحك العلمي الذي يفسر لنا كافة الحقائق التي أمكن ملاحظتها بأساليب ووسائل عامة للوصول إلى نتائج ملموسة وواقعية ،و التأصيل النظري لا بد أن يتصف بدرجة عالية من المنطق تساعدنا في تفسير قضايا البحث و جوانبه المختلفة .¹ إن الإهتمام في هذه الدراسة بالتفسيرات السوسيولوجية يبين مدى أهمية الموضوع و تفسيرات النظرية و مختلف أبعادها المتتقاة منها .

العلاقات الإنسانية عند إلتون مايو :

يعتبر العالم " إلتون مايو " الرائد الرئيسي لهذا الإتجاه من خلال الدراسات التي قام بها في مصانع شركة وسترن إلكترونيك بمدينة شيكاغو الأمريكية التي ساعدت على إكتشاف التأثير الهام للعلاقات الإنسانية على الإنتاجية لدى العمال ،فهذه النظرية تعتبر من التصورات التي تنطلق النظر إلى المؤسسة كنسق إجتماعي مفتوح و ليس إقتصادي و إتباع الحاجات الإجتماعية للأفراد العاملين ،و ركزت هذه المدرسة في إهتماماتها على دراسة العامل الإنسان و علاقته مع غيره من العاملين ،فعمال لا يقدمون على العمل بدافع الرغبة الملحة على مزيد من المال فقط و إنما لإستجاباتهم تحددتها علاقاتهم الإجتماعية المتبادلة بينهم و ذلك لكي يحافظو على وحدة الجماعة و تماسكها .

إن الإعتناء بالإنسان في العمل لم يظهر إلا بهدف الرفع من الكفاية الإنتاجية بعدما تأكد أن تحقيق بعض الظروف النفسية و المعنوية للعمال يساعد على رفع إنتاجهم ،و قد أشار إلى ذلك "فرنسيسز"بقوله إن مشكلة الإنتاجية الفرد هي أولاً أخيراً من مشاكل العلاقات الإنسانية ،فأي فرد يتكون من جسم ،و

¹ فليب جونز ،ترجمة محمد ياسر الخوجة ،مصر العربية للنشر و التوزيع ،ط 1 ، القاهرة ، 2010 ، ص 10 .

عقل و روح و هذه الثلاث عناصر و خاصة الروح يجب العناية بها لتحقيق كفاية الإنتاجية أكبر للإنسان .¹

و عليه فإن العلاقات الإنسانية تعتمد بالدرجة الأولى على الأفراد بصفاتهم بشرا و على قيم و مشاعر التي يحملونها .

للعلاقات الإنسانية دور فاعل فهي تعمل على إيجاد التماسك بين الأفراد في مجال العمل تضمن التحريك كفريق واحد ، في صورة تعاونية من أجل الوصول إلى الأهداف المشتركة بينهم .²

و كون الفرد إجتماعيا تؤثر عليه بالدرجة الأولى حاجته للإنتماء إلى جماعات .³

-مبادئ العلاقات الإنسانية :

1- تؤدي مشاركة العاملين إلى رفع الكفاية الإنتاجية و الإشباع المهني للعاملين ، فإذا ما أحس العاملين بأن رأيهم يؤخذ به فيما يختص بشئونهم فإنهم يشعرون بمزيد من السعادة و الإنتماء للعمل و المنظمة .

2- إن المفهوم الفريق عنصر حيوي في ممارسة الإدارة من أجل بقاء المنظمة و إستمرارها ،فالتعاون و التكامل في العمل يسيران جنبا جنب مع عمل الفريق و كلاهما يدعم الآخر في موقف العمل .⁴

3- مصالح المشتركة التي الفرد ميالا للتجمع و التعاون مع الغير و مشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة .

4-للحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين و التعاون معهم لكي يحصل على الحافز او العائد من وراء هذه المشاركة او هذا التعاون .⁵

كيفية إسقاط المقاربة السوسولوجية على الدراسة الحالية :

¹ مراد بلخيري ،نظريات تحفيز المورد البشرية محاولة تصنيفية ،مركز جيل البحث العلمي مجلة جيل العلوم الإنسانية و إجتماعية ،العدد16 غيفري 2016 ،ص 14,15 .

² بلقاسم سلاطينية ،أسماء تركي و آخرون ، مرجع سابق ،ص 102 .

³ حامد سودي عطية ، العملية الإدارية معارف نظرية و مهارات تطبيقية ،ص 33 .

⁴ سيد عبد الحميد مرسي ،المرجع السابق ،ص 29,30 .

⁵ فاروق عبده فليح ،لسيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسات التعليمية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،ص 104 .

تم إستعمال مقارنة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو داخل المؤسسة و تم إسقاطها على دراستنا الحالية ، في ضوء أن طبيعة العلاقات بين العمال و كيف تنعكس هذه العلاقات في مهام أداء العمال الإداريين، و كيفية إنعكاس هذه العلاقات المتجسد في التفاعل و التعاون المتبادل بينهم في محيط العمل، مما يؤدي إلى وجود جماعة متماسكة تسعى لتحقيق الأداء الجيد ، و هذا ما يجعلهم متضامنين مع بعضهم البعض . كما تم إسقاط على نتائج الدراسة .

خلاصة الفصل الأول :

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض إشكالية الدراسة و أسباب إختيار موضوع الدراسة ، كما تم عرض تحديد المفاهيم الدراسة ، الدراسات السابقة و عرض المقاربة السوسيولوجية لدراسة حيث يعتبر هذا الفصل من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث في تحليل و التفسير ليحاول التطرق بها إلى الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- 1- المنهج المستخدم .
- 2- مجالات الدراسة .
 - 1-2- المجال المكاني .
 - 2-2- المجال الزمني .
 - 2-3- المجال البشري .
- 3- مجتمع البحث .
- 4- أدوات جمع البيانات .
 - 1-4- الملاحظة .
 - 2-4- المقابلة .
 - 3-4- الاستبيان .

خلاصة

تمهيد :

سوف نتطرق في هذا الفصل الثاني من الجانب الميداني لدراسة ، و الذي يعتبر المرحلة أساسية في طريقة المنهجية ، للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة إبتداء من إختيار المنهج المناسب و مجالات الدراسة "المكاني ،الزماني ، البشري "و إختيار عينة الدراسة ،و أدوات الدراسة منها الملاحظة و المقابلة و الإستبيان ، و إعتداد على أساليب الأحصائية.

1- المنهج المستخدم :

تعريف المنهج: هو عبارة عن مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه.¹ كما يعرف أيضا بأنه الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب من خلال دراسة المصاعب و العقبات، ويعنى الفكر العلمي المعاصر الطريق المؤدي إلى كشف عن الحقيقة.²

و عليه فقد تم إعتقاد على المنهج الوصفي و ذلك لكونه أنسب منهج لطبيعة لدرستنا الحالية

تعريف المنهج الوصفي: هو جميع أوصاف و معلومات دقيقه عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع، ولا يكفي المنهج عند كثير من العلماء عل وصف فقط بل يتعد إلى تحديد العلاقة و مقدره أو محاولة إكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة.³

وتعرف أيضا: يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها و علاقتها، و العوامل المؤثر في ذلك و هذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر للظواهر و أحداث، وهدفه الأساسي فهو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل و ذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كافية لتوضحه و فهمه.⁴

و عليه تم إستخدام المنهج الوصفي على عدة مراحل و هي :

المرحلة الأولى: هي مرحلة جمع المعلومات حول الموضوع الدراسة من أجل وضع تصور عام حول الموضوع في إشكالية الدراسة .

المرحلة الثانية: هي مرحلة جمع البيانات و المعلومات من ميدان الدراسة و ذلك عن طريق الملاحظة و المقابلة و الإستمارة .

¹ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 104.

² نادية سعيد عيشور، عبد الرحمان برفوق، منهجية في البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل، للنشر و التوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 211 .

³ نادية سعيد عيشور، عبد الرحمان برفوق، نفس المرجع السابق، ص 116.

⁴ ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه و أساليبه و إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان الأردن، 2001، ص 47.

الرحلة الثالثة: و تمت في هذه المرحلة بعد إسترجاع الإستثمارات و تفرغها في جداول ومن ثم تحليلها و تفسيرها و عرض أهم النتائج التوصل إليها . .

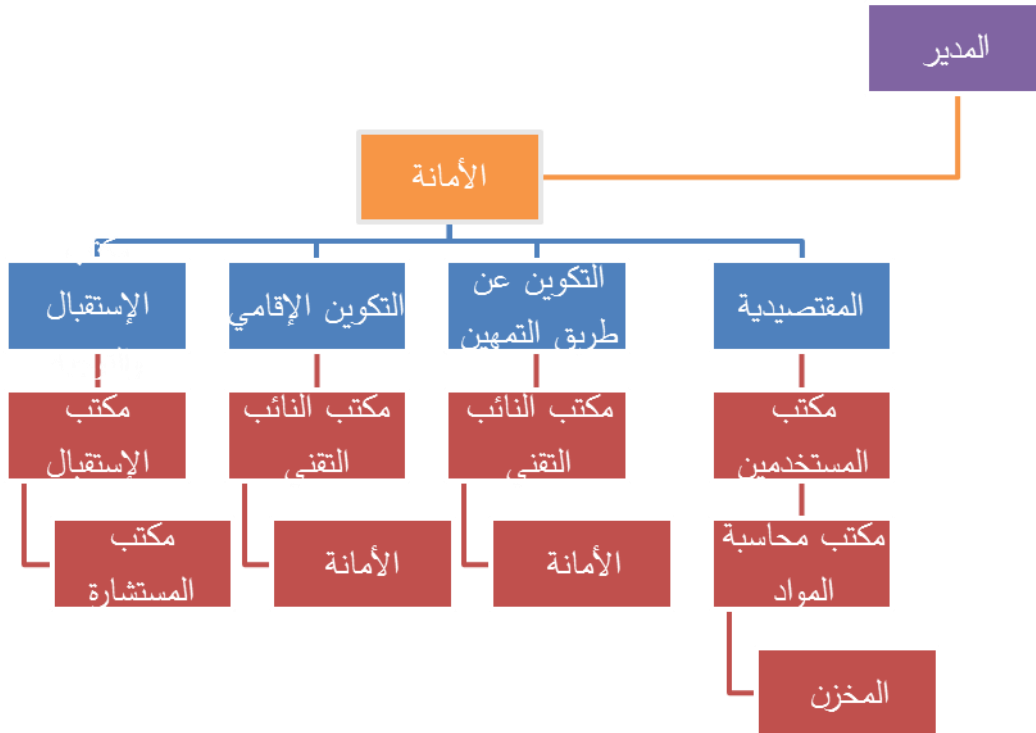
2-مجالات الدراسة :

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمؤسسة المركز التكوين المهني و التمهين للبنات زيدي عبد القادر سيدي بوغفاله ورقلة .

لمحة عامة حول المؤسسة: تم إنشاء مركز التكوين المهني و التمهين للبنات بورقلة بمرسوم تنفيذي رقم 84 / 355 المؤرخ في 24 نوفمبر 1984 ، بدء العمل به في سبتمبر 1985 و تقدر مساحته ب 15613,50 متر مربع .

تم تحويل تسميته على الشهيد الثورة زويدي عبد القادر بمحضر مداولة رقم 91 / 141 بتاريخ 15 / 07 / 1991 ، الصادر عن المجلس الشعبي البلدي لولاية ورقلة و تتكون المؤسسة من 12 مكتبا إداريا.

الشكل رقم 01 الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المجال الزمني: تمت هذه الدراسة بمؤسسة مركز التكوين المهني و التمهين لبنات زبيدي عبد القادر بورقلة في منتصف شهر فيفري و تمت عبرة مراحل :

المرحلة الأولى :تم قيام بزيارة المؤسسة و تمت مقابلة كل من المقتصد و المدير و طلب تسهيل لقيام الدراسة بالمؤسسة ، و كذلك طلب معلومات التي تخص المؤسسة و كان ذلك بتاريخ 16 / 02 / 2020.

المرحلة الثانية : نظرا لظروف الإستثنائية التي تمر بها البلاد و العالم أجمع إصابة جائحة كورونا وبخروج العمالو دخوالهم في الحجر الصحي من مؤسسة في تلك الفترة ،وبمجرد عودتهم إلى العمل فقد تم توزيع 33 الإستمارة على العمال و ذلك بتاريخ 16 / 06 / 2020 .

المرحلة الثالثة : و تم من خلال التوجه إلى المؤسسة بسترجاع 32 إستمارة من أصل 33 إستمارة التي تم توزيعها ، وكان ذلك بتاريخ 23 / 06 / 2020 .

المجال البشري: تمثل المجال البشري في درستنا على العمال الإداريين بالمؤسسة مركز التكوين المهني و التمهين زبيدي عبد القادربورقلة و بالغ عددهم 33 عامل محل الدراسة

3-مجتمع البحث :

مجتمع الدراسة و هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، إذهي كل الأفراد أو الأحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو دراسة¹

مجتمع الدراسة :نظرا لكون مجتمع الدراسة ليس كبيرا و صغر حجمه و يمكن التحكم فيه فقد تم إختيار أسلوب المسح الشامل الذي يعتبر طريقة جميع البيانات و المعلومات من و عن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.²

و عليه تم حصر جميع العمال الإداريين بمؤسسة مركز التكوين المهني و التمهين للبنات زبيدي عبد القادر بورقلة و المقدر عددهم 33 عامل.

¹ نادية سعيد عيشور،عبد الرحمان برقوق ، مرجع سابق ، ص 226.

² ربحي مصطفى عليان ، مرجع سابق ، ص 160.

4- أدوات جمع البيانات :

تعتبر الأدوات جمع البيانات العملية الأهم للقيام بأي دراسة ميدانية دراسة علمية صحيحة و قد تم إستخدام في هذه الدراسة الأدوات التالية :

1 الملاحظة: هي عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية ، و متابعة سيرها و إتجاهاتها و علاقتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف.¹

تعريف آخر : هي مشاهدة الدقيقة لظاهرة ما ، البحث و الدراسة التي تتلائم مع طبيعة الظاهرة .²

و قد تم إستخدام الملاحظة البسيطة في دراستنا إستطلاعية ، و تم ملاحظة تصرفات العمال و طريقة تعاملهم مع بعضهم و العلاقات التي تربط بينهم .

2المقابلة: تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف موجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات و آراء ، و معتقدات شخص آخر و أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.³

تعريف آخر : بأنها مجموعة من أسئلة و الإستفسارات و الإيضاحات ، التي يطلب الإجابة عليها و التعقيب عليها وجها لوجه بين الباحث و الأشخاص المعنيين بالبحث .⁴

-ومنه فقد تم إستخدام المقابلة مع كل من مدير المؤسسة و المقتصد ، وذلك من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالمؤسسة التي تعتبر محل الدراسة ، و تم إجراء المقابلة أثناء توزيع الإستمارات على العاملين .

2الإستمارة: تعرف بأنها نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو مشكلة أو موقف ، و يتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.⁵

¹ ربحي مصطفى عليان ، مرجع سابق، ص 115.

² نادية سعيد عيشور ، عبد الرحمن برفوق ، مرجع سابق ، ص 282.

³ رشيد زرواتي ، مرجع سابق ، ص 143 .

⁴ عامر إبراهيم قنديلجي ، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 1999 ، ص 168.

⁵ . رشيد زرواتي، المرجع سابق، ص108.

تعريف آخر :هي وسيلة لدخول في إتصال بالمخبرين بوسطة طرح أسئلة عليهم وحدا وحدا و بنفس الطريقة ،بهدف إستخلاص إتجاهات و سلوكات مجموعة كبير من أفراد .²¹

لقد تم الإعتماد على الإستمارة بمجموعة من أسئلة و التي تضم حوالي 35سؤال مغلق و التي وجهت إلى العمال الإداريين في مؤسسة مركز التكوين المهني و التمهين زبيدي عبد القادر بورقلة و قد شملت الإستمارة أربعة محاور :

المحور الأول البيانات الشخصية :و إشتمل هذا المحور على الجنس ،السن ،المستوى التعليمي، الأقدمية و الخبرة .

المحور الثاني :خاص بتساؤل الأول لدراسة و تم طرح فيه 11 سؤال ،و ذلك من أجل معرفة مساهمة الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة .

المحور الثالث : خاص بتساؤل الثاني لدراسة و تم طرح فيه 10 أسئلة ، و ذلك من أجل معرفة مساهمة التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل المؤسسة .

المحور الرابع :خاص بتساؤل الثالث لدراسة و تم طرح فيه 10 أسئلة ،و ذلك من أجل معرفة مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل المؤسسة.

5- الأساليب الإحصائية :

تم إستخدام في دراستنا الأساليب الإحصائية و كذلك إعتماد على برنامج الحزمة لمعالجة البيانات و تحليلها بإستخدام الأدوات التالية : التكرارات و نسب المئوية لوصف spss25 لإحصائية البيانات العينة و خصائصها.

متوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية

قد قمنا بحساب معامل ألفا كرومباخ لتأكد من ثبات أداة القياس

¹ موريس أنجرس ،ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبية للنشر ، الجزائر ، 2004 ،

خلاصة الفصل الثاني :

لقد تطرنا في هذا الفصل الطريقة الصحيحة المتبعة في الجانب الميداني لدراسة ،حيث تم إختيار المنهج الوصفي الذي أعتبر منهج الأنسب لهذه الدراسة ،كما تم تحديد مجالات الدراسة " الزماني ، المكاني ، البشري " و قمنا بتحديد العينة الدراسة ،و إستخدام مجموعة أدوات الدراسة منها الملاحظة ، المقابلة ،الإستبيان، لتأتي مرحلة هي عرض النتائج و تحليلها و تفسيرها .

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

1 عرض و مناقشة البيانات الميدانية

عرض و مناقشة البيانات الشخصية

عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بفرضية الأولى

عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بفرضية الثانية

عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بفرضية الثالثة

2 عرض النتائج الدراسة الميدانية

عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

3 النتيجة العامة

الخاتمة

تمهيد :

بعدها تم شرح الخطوات المنهجية التي تبعتها من أجل الدراسة الميدانية نحاول في هذا الفصل التحليل و التفسير البيانات الكمية التحصلنا عليها عن طريق المعالجة الإحصائية ، لنتمكن من إخراجها في نتائج تحمل الإجابة على مشكلة الدراسة و توصل إلى النتيجة العامة .

1- عرض و مناقشة البيانات الميدانية :

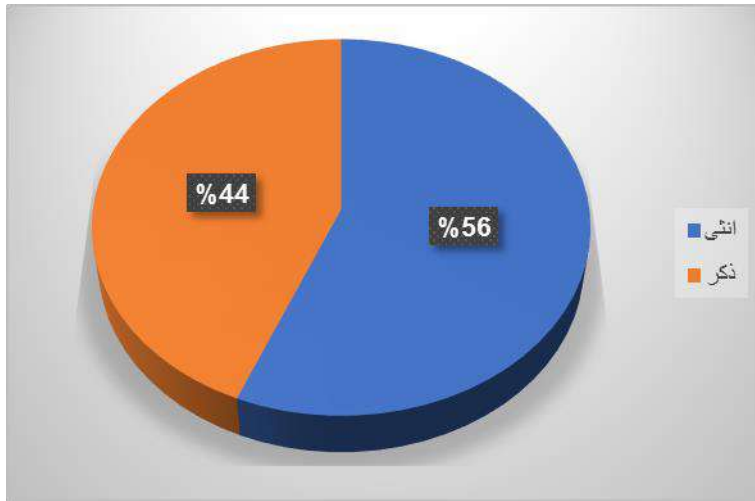
عرض ومناقشة البيانات الشخصية:

دراسة خصائص عينة الافراد

الجدول رقم 01 يوضح خصائص عينة الافراد و فق متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
56.3	18	انثى
43.8	14	ذكر
100.0	32	المجموع

الشكل رقم 02: يوضح خصائص عينة الافراد و فق متغير الجنس



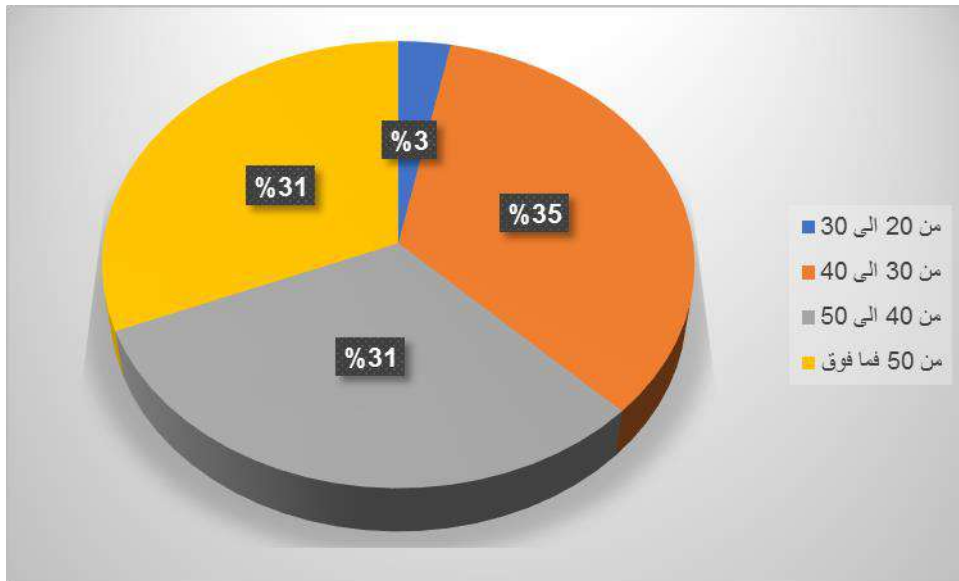
من خلال الجدول رقم 1 و الذي يبين جنسين حيث نلاحظ ان نسبت الاناث و التي يلفت % 56.3 وبلغ عددهم 18 عاملة و تليها نسبة الذكور بـ % 43.8 و التي بلغ عددهم 14 عامل .

و من خلال هذه البيانات نلاحظ ان النسبة بين الجنسين متقاربة داخل المؤسسة حيث نرى ان للمرأة مكانة في العمل و دورها الاساسي في الادارة بحيث انها تكتسب الخبرة و الكفاءة في الإدارة و هذه نظرا لطبيعة عمل الإداري .

الجدول رقم 02 يوضح خصائص عينة الأفراد وفق متغير العمر

النسبة %	التكرار	السن
3.1	1	من 20 الى 30
34.4	11	من 30 الى 40
31.3	10	من 40 الى 50
31.3	10	من 50 فما فوق
100.0	32	المجموع

الشكل رقم 03: يوضح خصائص عينة الافراد وفق متغير العمر



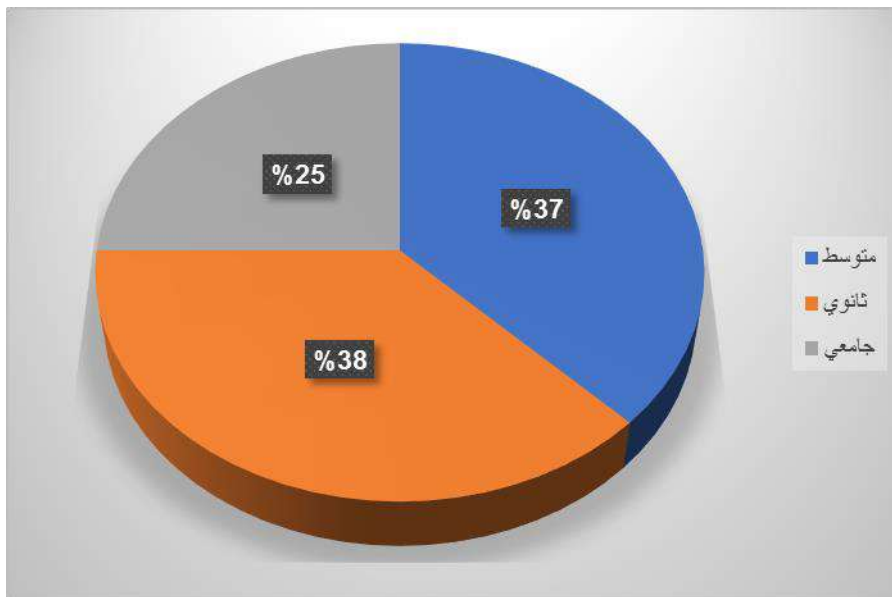
من خلال الجدول رقم 2 يبين لنا الفئة العمرية الغالبة على المؤسسة من 30 الى 40 سنة و ذلك بنسبة % 34.4 ثم تليها الفئة العمرية من 40 الى 50 سنة بنسبة % 31.1 و تليها فئة 50 سنة فما فوق بنسبة % 31.1 ثم تليها نسبة من 20 سنة الى 30 سنة بنسبة % 3.1 .

من خلال هذه البيانات نلاحظ ان الفئة العمرية الغالبة في المؤسسة التكوين المهني هي فئة من 30 الى 40 سنة و بنسبة % 34.4 وذلك نظرا لأهمية هذه الفئة حيث ان غالبية العاملين بإعتبارها فئة شباب وهذه لتمتد بهم بالقدرة على إكتساب الخبرة و تحمل المسؤولية من خلال العمل و الإجتهد فيه .

الجدول رقم 03 يوضح خصائص عينة الافراد وفق متغير مستوى التعليمي

التعليم	التكرار	النسبة %
متوسط	12	37.5
ثانوي	12	37.5
جامعي	8	25.0
المجموع	32	100.0

الشكل رقم 04 يوضح خصائص عينة الافراد وفق متغير مستوى التعليمي



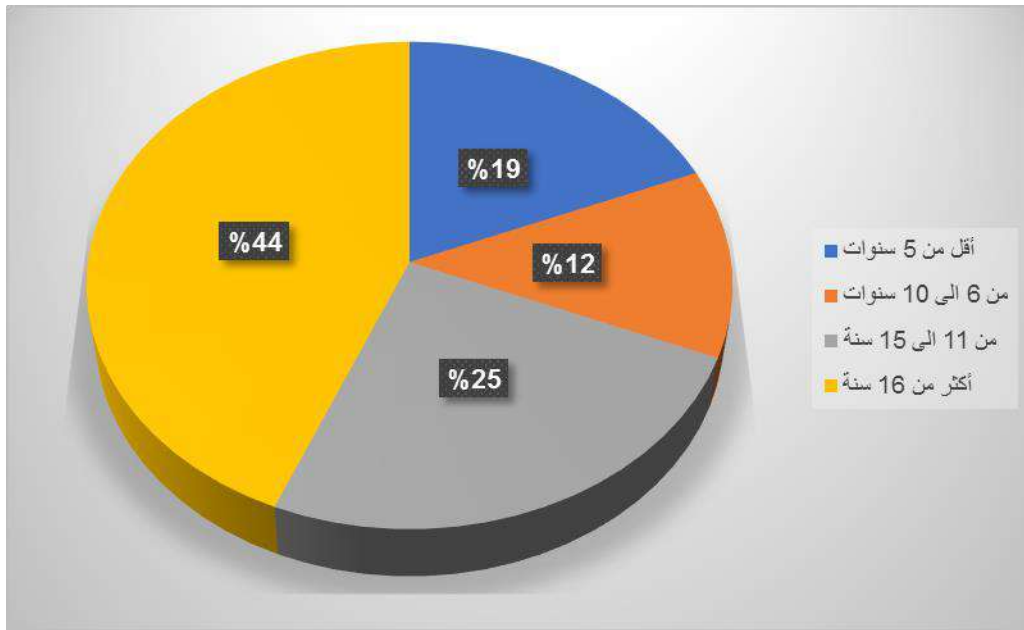
من خلال الجدول رقم 3 و الذي يبين المستوى التعليمي للمبحوث حيث إن المستوى المتوسط و ثانوي هما الفئة الغالبة داخل المؤسسة حيث بلغت نسبتهما % 37.5 و تليها المستوى الجامعي بنسبة % 25 .

ومن خلال هذه البيانات نلاحظ إن أصحاب مستوى متوسط و الثانوي بحيث ان هذه فئة سبق لها التكوين في مجال العمل الاداري . كما انها تمثل الخبرة الكافية في العمل دخل المؤسسة أصحاب المستوى الجامعي قليلة و متقاربة بحيث سياسة تطلب من عاملين الخبرة في مجال العمل الإداري .

الجدول رقم 04 يوضح خصائص عينة الأفراد وفق متغير الأقدمية والخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة
18.8	6	أقل من 5 سنوات
12.5	4	من 6 الى 10 سنوات
25.0	8	من 11 الى 15 سنة
43.8	14	أكثر من 16 سنة
100.0	32	المجموع

الشكل رقم 05 يوضح خصائص عينة الأفراد وفق متغير الأقدمية والخبرة



من خلال الجدول رقم 4 الذي يبين اصحاب الاقدمية و الخبرة أكثر من 16 سنة و تقدر نسبة % 43.8 و تليها من 11 الى 15 سنة بلغت نسبته % 25 و تليها اقل من 5 سنوات نسبة % 18.8 و تليها هذه البيانات .

نلاحظ ان المؤسسة تركز على العاملين ذوي الخبرة و نشاط و سرعة في قيام بأعمال بين العاملين الأكثر خبرة هم الأكثر نشاط في المؤسسة و يهتمون بتطوير أدائهم .

عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى:

المحور الثاني: يساهم الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة

الثبات الإحصائي	
عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
31	917

الجدول رقم 05: يوضح كيف يساهم الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	غير موافق	التكرار	السؤال
10	موافق	0.530	2.09	6	23	3	التكرار	أحمل بطاقة المهنية عند دخول إلى المؤسسة
				18.8%	71.9%	9.4%	النسبة %	
4	موافق	0.592	2.31	12	18	2	التكرار	يسود الاحترام بيني وبين زملائي خلال العمل
				37.5%	56.3%	6.3%	النسبة %	
2	موافق بشدة	0.602	2.34	13	17	2	التكرار	مشاركتي لزملائي تجعلني أبذل مجهود في تحقيق أهداف العمل
				40.6%	53.1%	6.3%	النسبة %	
1	موافق بشدة	0.492	2.38	12	20	0	التكرار	يساهم إنسجامي بين الأفراد

								العاملين إلى تقوية علاقتي بهم
				37.5%	62.5%	0.0%	النسبة %	
11	موافق	0.595	1.97	5	21	6	التكرار	هناك إلتزام بمبدأ العدالة في التعامل مع العاملين فيما بيننا
				15.6%	65.6%	18.8%	النسبة %	
3	موافق	0.471	2.31	10	22	0	التكرار	طبيعة علاقتي الحسنة مع زملائي تساعدني في تحديد واجباتي العملية داخل المؤسسة
				31.3%	68.8%	0.0%	النسبة %	
6	موافق	0.568	2.25	10	20	2	التكرار	أسعى لمطالبة حقوقي داخل المؤسسة
				31.3%	62.5%	6.3%	النسبة %	
8	موافق	0.574	2.16	8	21	3	التكرار	هناك تفاعل بيني وبين زملائي العاملين داخل المؤسسة
				25.0%	65.6%	9.4%	النسبة %	

5	موافق	0.634	2.28	12	17	3	التكرار	أشعر بأني فرد فعال في المؤسسة
				37.5%	53.1	9.4%	النسبة	

					%		%	
9	موافق	0.734	2.09	10	15	7	التكرار	مناخ العمل يزيد من رفع أدائي في المؤسسة
				31.3%	46.9%	21.9%	النسبة %	
7	موافق	0.608	2.22	10	19	3	التكرار	أعمل على تقوية علاقتي مع زملائي في العمل
				31.3%	59.4%	9.4%	النسبة %	
	موافق	0.582	2.22	المحور الثاني				

التحليل الكيفي للبيانات :

بناء على المعطيات المتحصل عليها من الجدول رقم 4 للمحور الثاني الذي يوضح مساهمة الإنتماء في تحسين فاعلية الافراد داخل المؤسسة أمكننا الخروج بالتحليلات التالية:

1- البند رقم 4 :والذي يعبر عن (يساهم إنسجامي بين الافراد العاملين الى تقوية علاقتي بهم) حيث جاء في الترتيب رقم (1) وذلك ان متوسط استجابات الافراد العاملين يساوي 2.38 و بانحراف معياري 0.492 ،لتبين ان الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق بشدة) و أن إنسجام الفرد العامل بالافراد العاملين اخرين من خلال سعيهم السريع و التأقلم وكسب علاقته بهم وتقويتها.

2- البند رقم 3: و الذي يعبر عن (مشاركتي زملائي تجعل أبدأ مجهودي و تحقيق أهداف في العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (2) و ذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.34 و بانحراف معياري 0.602 ،لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق بشدة) إن مشاركة الفرد العامل دائما ما يكون في قيام بالمهام مع زملاء مما يحقق له زيارة في نشاطه و تفتح له فرص الترقية و تحقيق اهداف المؤسسة .

- 3- البند رقم 6: و الذي يعبر عن (طبيعة علاقتي الحسنة مع زملائي تساعدني في تحديد واجباتي العملية داخل المؤسسة) حيث جاء في ترتيبه رقم (3) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.31 وبانحراف معياري 0.471 ، لتبين ان الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول أن طبيعة علاقة الفرد الحسنة ساهمك في تحديد أولويات و دون تقصير في قيام بواجبه العمل على أكمل وجه.
- 4- البند رقم 2: و الذي يعبر عن (يسود الإحترام بيني و بين زملائي خلال العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (4) وذلك ان متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.31 و بانحراف معياري 0.592 ، لتبينه ان الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول أن الإحترام موجود خلال العمل و هذا ساهم بضرورة في زيادة العمل و تقديم الأكثر و زيادة في الإلتناء إلى بعضهم البعض في قيام المهام العملية .
- 5- البند رقم 9: و الذي يعبر عن (أشعر بانني فرد فعال بالمؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (5) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.28 بانحراف معياري 0.634 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول ان فرد فعال داخل المؤسسة و ذلك بوضع إستراتيجيات لتحقيق الاداء الفعال واستمرار في تطوير .
- 6- البند رقم 7: و الذي يعبر (أسعى لمطالبة حقوقي في داخل المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (6) وذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.25 و بانحراف معياري 0.568 ، لتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول أن مطالبة الحقوق من أجل تطوير تأدية المهام و تطويرها و تعزيز المهارات و الترقيات في العمل .
- 7- البند رقم 11: و الذي يعبر عن (أعمل على تقوية علاقتي مع زملائي) حيث جاء في ترتيب رقم (07) وذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.22 و بانحراف معياري 0.608 ، لتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول أن تقوية علاقة بين الزملاء مع بعضهم البعض و تتميتها مما يجعلهم يعملون ضمن فريق واحد وهذا يعني سرعة في الأداء و هذا يؤدي إلى حبهم الى العمل في المهام المطلوبة منهم .
- 8- البند رقم 8: و الذي يعبر عن (هناك تفاعل بيني و بين وملائي العاملين داخل المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (8) وذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.16 بانحراف معياري 0.574 ، لتبين أن الإتجاه الافراد العاملين بدرجة (موافق) حول أن

التفاعل بين زملاء ويساهم في زيادة الاداء و تبادل اخبار العمل بين مصالح العمل والتي شأنها تساعد في فهم المصالح التي يشغلها الزملاء.

9- البند رقم 10: و الذي يعبر عن (مناخ العمل يزيد من رفع أدائي في المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (9) وذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.09 وبإنحراف معياري 0.734 ، لتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول الفرد العامل يتوفر على ظروف جيدة و المهیئة و المريحة التي يستطيع الفرد العامل إن يعمل على رفع و صقل أداءه و إكتساب معارف عملية جديدة في المؤسسة .

10- البند رقم 1: والذي يعبر عن (أحمل بطاقة مهنية عند الدخول الى المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (10) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.09 وبإنحراف معياري 0.530 ، لتبين إن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول أن حمل بطاقة مهنية تساهم في معرفة أن هؤلاء الافراد ينتمون إلى مؤسسة التي يعملون بها كما أن تدل على مدى إلتزام الأفراد العاملين بتطبيق القوانين السارية في المؤسسة .

11- البند رقم 5: و الذي يعبر عن (هناك إلتزام بمباد العدالة في التعامل مع العاملين فيما بيننا) حيث جاء في ترتيب رقم (11) و ذلك بمتوسط استجابات الافراد العاملين 1.97 وبإنحراف معياري 0.595 ، لتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن العدالة فيما بينهم أدى إلى عدم وجود إنحياز في تعاملهم مع بعضهم البعض و هذا دليل الى وجود مشاعر طيبة بينهم و متبادلة .

عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية:

المحور الثالث: يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل المؤسسة

الجدول رقم 06: يوضح كيف يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل المؤسسة

السؤال	غير موافق	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
أرى أن رأيي يؤخذ بالحسبان من طرف زملائي العاملين حول	9	20	3	1.81	0.592	موافق	10

العمل							
				9.4%	62.5%	28.1%	النسبة %
7	موافق	0.466	2.09	5	25	2	التكرار أتلقي مساندة من طرف زملائي في العمل لمجهوداتي التي أقدمها
				15.6%	78.1%	6.3%	النسبة %
4	موافق	0.644	2.19	10	18	4	التكرار أتعاون بيني و بين زملائي يزيد من كفاءتي في العمل
				31.3%	56.3%	12.5%	النسبة %
3	موافق	0.622	2.25	11	18	3	التكرار هناك مساندة بيني و بين زملائي في تحقيق أهداف المؤسسة
				34.4%	56.3%	9.4%	النسبة %
6	موافق	0.609	2.13	8	20	4	التكرار أسعى مع زملائي في العمل على إيضاح المشاكل و إيجاد سبل علاجها
				25.0%	62.5%	12.5%	النسبة %
5	موافق	0.554	2.13	7	22	3	التكرار أسعى لتقارب الأهداف مع زملائي في العمل

				21.9%	68.8%	9.4%	النسبة %	
2	موافق	0.634	2.28	12	17	3	التكرار	أسعى للاندماج أفكاري حول العمل مع زملائي في مؤسسة
				37.5%	53.1%	9.4%	النسبة %	
1	موافق بشدة	0.609	2.38	14	16	2	التكرار	أسعى إلى تقوية علاقتي مع زملائي يزيد من كفاءتي في الأداء داخل المؤسسة
				43.8%	50.0%	6.3%	النسبة %	
9	موافق	0.508	2.00	4	24	4	التكرار	هناك تعاون جماعي في العمل بين الأفراد العاملين
				12.5%	75.0%	12.5%	النسبة %	
8	موافق	0.538	2.03	5	23	4	التكرار	هناك تواصل بيني و بين زملائي في الحديث حول مشاكل تخص العمل
				15.6%	71.9%	12.5%	النسبة %	
	موافق	0.578	2.13	المحور الثالث				

التحليلي الكيفي للبيانات:

بناء على المعطيات المتحصل عليها من الجدول رقم 06 الذي يوضح مساهمة التضامن في تحسين كفاء الأفراد داخل المؤسسة أمكننا الخروج بالتحليلات التالية:

1- البند رقم 8: والذي يعبر عن (أسعي ي الى تقوية علاقتي مع زملائي يزيد من كفاءتي في الاداء داخل المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (1) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.38 وبإنحراف معياري 0.609 ،ليتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق بشدة)حول أن تقوية العلاقة و التي من شأنها إمتلاك رصيد معرفي في تأدية المهام و ذلك لأنهم لديهم صلة قوية بعضهم البعض .

2- البند رقم 7 :والذي يعبر عن (أسعي للإندماج أفكاري حول العمل مع زملائي في المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (2) و ذلك بمتوسط أن إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.28 و بإنحراف معياري 0.634 ،ليتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة(موفق)حول أن إندماج الأفكار حول العمل مع الزملاء زاد من تبادل إتجاهات افكار العاملين التي تتعلق بالمؤسسة .

3- البند رقم 4 :و الذي يعبر عن (هناك مساندة بيني و بين زملائي في تحقيق اهداف المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (3) وذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.25 وبإنحراف معياري 0.622 ،لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن هناك مساندة في تنفيذ المهام و المحافظة على المؤسسة و جعلهم متضامنين لتحقيق أهدافها و تقديم مجهودات كبيرة لأجل تطويرها نحو الافضل .

4- البند رقم 3: والذي يعبر عن (التعاون بيني و بين زملائي يزيد من كفاءتي في العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (4) و ذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.19 وبإنحراف معياري 0.644 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق)حول أن التعاون و يزيد من كفاءة و ذلك من خلال المشاركة بخبرات و أفكار بين زملاء حقق الغاية المرجوة في أداء العمل و يضمن النجاح و زيادة في إستفادة من خلال هذا التعاون.

5- البند رقم 6 :والذي يعبر عن (أسعى لتقارب الاهداف مع زملائي في العمل) حيث جاء في ترتيب رقم 5 و ذلك أن متوسط أستجابات الافراد العاملين يساوي 2.13 وبإنحراف

معياري 0.554 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) أن تقارب الأهداف و ساهم بوجود تفاعلات بدرجة موفق أن تقارب الاهداف ساهم بوجود تفاعلات وباكْتساب معلومات التي تحقق التكيف وتنسيق بين الأهداف في العمل و التي تساهم في تطوير المهارات .

6- البند رقم 7: والذي يعبر عن (أسعى مع زملائي في العمل على إيضاح المشاكل و إيجاد سبل علاجها) حيث جاء في ترتيب رقم (6) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.13 و بإنحراف معياري 0.609 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند (بدرجة موفق) حول أن أسعى مع زملائي في العمل على المشاكل و ذلك بتقديم إقتراحات التي تساهم في حل ما يوجهنا وقيام بإجراءات و إجتهد في إيجاد وسبل الوقاية و إحترازية قبل حدوثها فمن خلال اشترك القرار مع الزملاء في إيجاد الحلول المناسبة تساهم بضرورة في تحسين الظروف و تحقيق المهام المطلوبة.

7- البند رقم 2 :والذي يعبر عن (أتلقى مساندة من طرف زملائي في العمل لمجهوداتي التي أقدمها) حيث جاء في ترتيب رقم (7) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.09 و بإنحراف معياري 0.466 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) أن المساندة من طرف زملائي في مجهوداتي فمن خلال العلاقات تربط بين زملاء في العمل قد تمثلت في صداقة و الثقة و المساعدة المتبادلة في تحقيق المطلوب و هذا يعبر عن مدى ترابط افراد العاملين في المؤسسة .

8- البند رقم 10 :والذي يعبر عن (هناك تواصل بين زملائي في الحديث حول المشاكل تخص العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (8) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.03 و بإنحراف معياري 0.538 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) أن التواصل و حديث حول مشاكل و التي من شأنها عززت بضرورة في الإتصال المباشر بين الزملاء و بشكل مستمر و ساهمت في تقليل من نسبة خطورتها و تعايش معها و عدم تأثيرها على الاداء في المؤسسة.

9- البند رقم 9: والذي يعبر عن (هناك تعاون جماعي في العمل بين الافراد العاملين) حيث جاء في ترتيب رقم (9) و ذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.00 و بإنحراف معياري 05.08 ، لتبين أن الإتجاه عينه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة

(موافق) حول أن هناك تعاون جماعي في العمل وهذا راجع الى مدى تفاعل الافراد في العمل كما يجعل من العمل اسهل و ذلك بإتباع أساليب سهلة في اتمام المهام و هذا يحقق لهم توظيف قدراتهم المعرفية و العملية .

10- البند رقم 1 :و الذي يعبر عن (أرى أن رأيي يؤخذ بالحسبان من طرف زملائي العاملين حول العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (10) و ذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 1.81 و بانحراف معياري 0.592 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موافق) حول رأي يؤخذ بالحسبان و راجع مدى إهتمام العاملين بأراء بعضهم بعض و تشجيع على إبدائها و هذا يدل على العمل بها .

عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة:

المحور الرابع: تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل المؤسسة

الجدول رقم 07: يوضح كيف تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل المؤسسة

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	غير موافق	التكرار	السؤال
4	موافق	0.457	2.28	9	23	0	التكرار	يساهم الاتصال بيني و بين زملائي من رفع أدائي
				28.1%	71.9%	0.0%	النسبة %	
2	موافق بشدة	0.653	2.34	14	15	3	التكرار	تساهم علاقتي مع زملائي في دفعي للعمل بالجدية والمثابرة
				43.8%	46.9%	9.4%	النسبة %	
6	موافق	0.508	2.25	9	22	1	التكرار	هناك تفاعل بيني وبين زملائي العاملين أثناء العمل
				28.1%	68.8%	3.1%	النسبة %	

9	موافق	0.609	2.13	8	20	4	التكرار	تميل للمشاركة مع زملائي في تحقيق المصالح المشتركة للمؤسسة
				25.0%	62.5%	12.5%	النسبة %	
3	موافق	0.592	2.31	12	18	2	التكرار	أسعى من خلال العمل الجماعي إلى رفع مهاراتي في العمل
				37.5%	56.3%	6.3%	النسبة %	
5	موافق	0.568	2.25	10	20	2	التكرار	يجعلني العمل مع الجماعة أستقر في العمل بالمؤسسة
				31.3%	62.5%	6.3%	النسبة %	
8	موافق	0.471	2.19	7	24	1	التكرار	هناك تبادل للمعلومات المتعلقة بالعمل مع زملائي العاملين
				21.9%	75.0%	3.1%	النسبة %	
7	موافق	0.608	2.22	10	19	3	التكرار	تساعدني جماعة العمل في إتمام المهام الصعبة و المعقدة
				31.3%	59.4%	9.4%	النسبة %	
10	موافق	0.647	1.97	6	19	7	التكرار	تسود الثقة بين الأفراد العاملين في المؤسسة
				18.8%	59.4%	21.9%	النسبة %	
1	موافق بشدة	0.560	2.41	14	17	1	التكرار	وجودي في فريق عمل يحقق لي الأداء الجيد و

								إتقان فيه
				43.8%	53.1%	3.1%	النسبة %	
	موافق	0.567	2.23	المحور الرابع				

التحليل كفي للبيانات:

بناء على المعطيات المتحصل عليها من الجدول رقم 6 للمحور الرابع الذي يوضح مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الافراد داخل المؤسسة أمكننا الخروج بالتحليلات التالية:

1- البند رقم 10: الذي يعبر عن (وجودي في فريق عمل يحقق لي الأداء الجيد و الإتقان فيه) حيث جاء في ترتيب رقم (1) و ذلك أن بمتوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.41 و بانحراف معياري 0.560 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو البند بدرجة (موفق بشدة) حول أن وجود في عمل الفريق ومشاركة بعضهم البعض وهذا يعني إنجاز أسرع وإكتساب طرق وأساليب جيدة و التي ساهمت في اقتصار الوقت و تقليصه لمدة زمنية قصيرة.

2- البند رقم 2: و الذي يعبر (عن تساهم علاقتي مع زملائي في دفعي للعمل بجدية و مثابرة) حيث جاء في ترتيب رقم (2) وذلك بمتوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.34 و بانحراف معياري 0.653 ، ليتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) بشدة حول أن تساهم علاقتي مع زملائي بالعمل بجدية و مثابرة وهذا يعبر عن مدى قوة و جدية العلاقة التي تربط بين زملاء مما فتح لهم مجال التحدي والتنافس فيما بينهم وهذا يجعل إلى تحسن أدائهم و تقدمهم .

3- البند رقم 5: والذي يعبر عن (أسعى من خلال العمل الجماعي الى رفع مهارتي بالعمل) حيث جاء في ترتيب رقم (3) وذلك بمتوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.31 و بانحراف معياري 0.592 و ليتبين أن الإتجاه العينة الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن العمل الجماعي يرفع المهارات من خلال تأثير الجماعة والروح التي يمتلكونها و هذا يجعلهم يتقدمون و يواجهون تحديات التي تعرقل القيام بمهامهم و يمنحهم الراحة و الإستقرار في العمل .

- 4- البند رقم 1 :والذي يعبر (يساهم الإتصال بيني وبين زملائي في رفع ادائي) حيث جاء في ترتيب رقم (4) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.28 وبإنحراف معياري 0.457 ، ليتبين أن الإتجاه الافراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول ان ساهم على إتصال بيني وبين زملائي يرفع أدائي على أن الإتصال دور أساس بيني وبين زملائي وتفاعلهم البارز الذي ساعد في إنجاز المهام المطلوبة
- 5- البند رقم 6 : والذي يعبر (يجعلني العمل مع جماعة مستقرة في العمل بالمؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (5) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.25 بإنحراف معياري 0.568 ليتبين عينة الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن العمل مع الجماعة يستقر و هذا يدل على التأقلم بالإنسجام مع الجماعة يساعد في التخلص من الضغوطات العمل و بقاء المؤسسة و هذا يعبر مدى رضائهم في مكانتهم على مستوى المؤسسة .
- 6- البند رقم 3: الذي يعبر (هناك تفاعل بيني وبين زملائي أثناء العمل) حيث جاء في ترتيب رقم (6) وذلك أن متوسط الأفراد العاملين يساوي 2.25 وبإنحراف معياري 0.508 ، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن التفاعل بيني و بين زملائي العاملين أثناء العمل حيث خلق جو من التفاهم والدقة و هذا جعل العمل أسهل كذلك باعتماد على طرق بسيطة واتمامها.
- 7- البند رقم 8 : والذي يعبر عن (تساعدني جماعة في العمل في إتمام المهام الصعبة والمعقدة) حيث جاء في ترتيب رقم (7) ذلك أن متوسط إستجابات الافراد العاملين يساوي 2.22 وبإنحراف معياري 0.608 ولتبيين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن جماعة العمل تساعدني في إتمام المهام الصعبة والمعقدة و ذلك من خلال تطوير معارف والتقدم بسرعة كبيرة في العمل وانتهاء منهم فجماعة كونت مصدرا بتحسن اداء وبالتالي قد أفادت إمتلاك خبرة سريعة .
- 8- البند رقم 7: والذي يعبر (هناك تبادل معلومات متعلقة مع زملائي العاملين) حيث جاء في ترتيب رقم (8) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.19 بإنحراف معياري 0.471، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن تبادل المعلومات المتعلقة بالعمل ساعدني في عملية الإتصال بين الأفراد العاملين و ذلك

بشكل مستمر وتفاعلهم مع بعضهم البعض وهذا تبادل ساهم في زيادة إمكانيات الأفراد العاملين واكتساب كل المهارات لتحسين أدائهم .

9- البند رقم 4 :والذي يعبر عن (أميل للمشاركة مع زملائي في تحقيق المصالح المشتركة في المؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (9) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 2.13 بإنحراف معياري 0.609، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن المشاركة في تحقيق المصالح المشتركة للمؤسسة والتي تمثلت في جانب من القيم الاخلاقية التي يحملها العمال وذلك بإعتبار أن مجهوداتهم للغاية التي يريدون الوصول اليها لتحقيق أداء جيد وبذلك تتحقق مصالح المؤسسة

10- البند رقم 9 :والذي يعبر عن (تسود الثقة بين الافراد العاملين بالمؤسسة) حيث جاء في ترتيب رقم (10) وذلك أن متوسط إستجابات الأفراد العاملين يساوي 1.97 بإنحراف معياري 0.647، لتبين أن الإتجاه الأفراد العاملين نحو هذا البند بدرجة (موفق) حول أن الثقة تسود بين الافراد التي من شأنها تقدم الدعم لبعضهم البعض وتعاونهم والتنسيق المؤسسة مما أدى إلى عدم وجود خلافات بينهم .

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال جمع المعطيات من دراسة ميدانية وتحليلها كميًا وتطبيقًا حول الموضوع ((دور علاقات الانسانية في تحسين أداء الافراد داخل المؤسسة) والتي تم إجرائها في مؤسسة التكوين المهني والتمهين للبنات زويبيدي عبد القادر بورقلة يمكننا الخروج سيتم عرض أهم نتائج التي يمكننا الخروج بها:

نتائج المتعلقة بالفرضية الاولى :

بعد عرض وتحليل نتائج دراسة ميدانية تم التوصل الى نتائج المتعلقة بالفرضية الاولى والتي كانت يساهم في الإنتماء وتحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني والتمهين للبنات زويبيدي عبد القادر فمن خلال المعالجة الإحصائية نحو هذه الفرضية نجد مستوى الإستجابة الأفراد العاملين لأبعاد المحور ككل بدرجة (موفق) و ذلك بمتوسط حسابي 2.22 وبانحراف معياري 0.582، و هذا يبين ان الإنتماء يساهم في تحسين فاعلية الأفراد و هذا من خلال سعيهم إلى تطبيق علاقتهم مع بعضهم البعض وولائهم لبعضهم البعض حيث ساهم في إرتباط إلى إبراز قدراتهم وإمكانياتهم وسعيهم إلى تطوير

أدائهم وترقيتهم ،حيث أظهر أفراد البحث تفاعلهم في المؤسسة و من هذا خلال نتائج المتحصل عليها التي أكدت من خلالها تنسيق أدوارهم ساعد في تسريع أعمالهم في إنجازها وسط المناخ المتوفر الجيد الذي حقق أداء الجيد و رفع عزيمتهم و دفاعيهم لبعضهم البعض وتحقيق أهداف المؤسسة ،وهذا جعلهم يبذلون مجهودات مشتركة والمتكاملة وهذا أظهر لديهم الروح المسؤولية و عزز لديهم الإلتزام الذي يربطهم بالمؤسسة ويتأقلمون وجعلهم يتفوقون مع بعضهم وهذا ما اكدته دراسة

((بنوة علي)) المعنونة (بالعلاقات الأنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي) في نتائجها المتحصل عليها التي توصلت اليها أن الإلتزام للعمل ضمن طاقم العاملين للصندوق وما يحققه في شعور نحو العمل طبيعته ما يحقق رضا ويساعد أفراد الذي بذل أقصى مجهود لما تم تكوينه من علاقات ومركز الإجتماعي .

وهذا ينطبق مع النتيجة التي تحصلنا عليها فإنتماء ساهم في إتباع احسن الطرق في التعامل مع بعضهم وإحترام بعضهم بعضا ساهم في الشعور بمدى أهميتهم لدى بعضهم البعض وذلك من خلال رغبتهم في التظافر جهودهم وإنسجامها أدى إلى إرتفاع مستوى أدائهم و زيادة فعاليتهم داخل المؤسسة ،التي تبين لنا من خلال الإجابة على أسئلة الإستبيان المحور الثاني مدى صحة والتحقق الفرضية الاولى والمتمثلة في تساهم الإلتزام تحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني والتمهين للبنات زوبيدي عبد القادر بورقلة

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

بعد عرضي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل الى نتائج متعلقة بالفرضية الثانية والتي كانت يساهم التضامن و تحسين كفاءة الأفراد داخل المؤسسة تكوين المهني والتمهين للبنات زوبيدي عبد القادر، من خلال المعالجة الإحصائية نحو هذه الفرضية نجد مستوى إستجابة الأفراد العاملين في أبعاد المحور ككل بدرجة (موفق) وذلك بمتوسط حسابي 2.13 وبإنحراف معياري 0.578 وهذا بين أن التضامن يساهم في تحسين تفاعل افراد ،وذلك من خلال تماسكهم واشتراكهم في الخصائص التي يمتلكونها جعلهم يسعون و يواجهون ويساندون بعضهم البعض كما أن هدفهم هو واحد وهو تحقيق الأداء الجيد وتطويره وهذا جعلهم يكتسبون معارف جديدة وأفكار يعتمدون في نشاطاتهم اليومية، فإندماج وترسيخ مبادئ التعاون بينهم وتطوير علاقتهم التي حسنت من سير العمل والتبادل الأراء بكل

حرية مكنهم من إستفادة لبعضهم البعض منها أكثر خبرة و مهارة في العمل وتبادلها وأيضاً تقارب وجهات النظر بين هؤلاء الأفراد وهذا عبر عن تفاعل الذي خلق جو عمل متميز و تعاون وتوحيد جهودات وهذا أمكنهم من تمتع بالروح المسؤولية التي تعاملون بها وهذا جعلهم يساهمون بوضع خطط لتنفيذ أهدافهم مما دفعهم للعمل بجدية ومثابرة مما زاد كفاءتهم .

إذ تبين لنا من خلال الإجابة عن أسئلة الاستبيان في المحور الثالث مدى صحة وتحقق الفرضية الثانية و المتمثلة في يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زويبيدي عبد القادر بورقلة .

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

بعد عرض تحليل نتائج دراسة ميدانية تم التوصل إلى نتائج متعلقة بالفرضية الثالثة والتي كانت تساهم روح الجماعة ورفع قدرة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زويبيدي عبد القادر، فمن خلال معالجة الإحصائية نحو هذه الفرضية نجد مستوى الإستجابة الأفراد العاملين لأبعاد المحور ككل بدرجة (موفق) وذلك بمتوسط حسابي 2.23 وبإنحراف معياري 0.367 و هذا يبين مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد حيث مكننت روح الجماعة من تحقيق الهدف المشترك وهو الأداء المهم الجيد للأفراد من خلال تعاونهم وإثبات قدراتهم زاد في إتقان العمل كما، أن إهتمامهم بترسيخ مبدأ المشاركة في أداء مما زاد من مستوى الإرتقاء في المؤسسة .

وجود علاقات طيبة بينهم حققت تساندهم وولائهم لبعضهم البعض وهذا ما أدى إلى تطوير قدرات الأدائية للأفراد العاملين، كما إتسمت هذه العلاقة بقوة التواصل والإتصال على مستوى عمالهم وهذا جعلهم يتبادلون التزاماتهم بمبدأ الثقة بينهم كما أن العمل كفريق حقق لهم تفاهم وتعاون ورفعهم لتحسين مهاراتهم وقدراتهم مما جعلهم متماسكين كما أكد (إلتون مايو في نظريته العلاقات الإنسانية) أن عمال لا يقدمون على عمل يدافع الرغبة الملحة على مزيد من المال فقط إنما للعلاقاتهم الإجتماعية المتبادلة بينهم وذلك لكي يحافظو على وحدة الجماعة وتماسكها .

اذ تبين لنا من خلال الاجابة على أسئلة الاستبيان للمحور الرابع مدى صحة وتحقق فرضية الثالثة المتمثلة في تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الافراد داخل المؤسسة مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زويبيدي عبد القادر ولاية ورقلة .

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية:

بعد تحليل و تفسير نتائج المتحصل عليها من دراسة ميدانية حول موضوع الدراسة : دور العلاقات الانسانية لتحسين الافراد داخل المؤسسة والتي كانت الفرضية العامة ((العلاقات الانسانية دور في تحسين أداء الافراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر بورقلة فتم إستخلاص النتائج فرضية العامة أن الإنتماء يساهم في فاعلية الأفراد داخل المؤسسة، حيث شكل الإنتماء والإنسجام في شبكة العلاقات التي تربط الأفراد أثناء أداء عملهم وتقوية إتصالهم يزيد تحلي بالروح المسؤولية لديهم كما أن التركيز القوي في إلتزامهم للقيم التي تجمعهم والحفاظ عليها والتمسك بها زاد من فعاليتهم في إنجاز المهام المطلوبة منهم .

كما ساهم التضامن في تحسين الافراد داخل المؤسسة وذلك من خلال دعم تعاونهم الذي دفعهم الى تقديم أكثر ،كما تبين إستعدادهم لمواجهة المشاكل التي تواجههم عندما تتعسر عليهم الأداء أعمالهم وذلك عبر تبادل الحلول التي يرونها مناسبة وهذا راجع الإندماج الكبير داخل الجماعة وهذا خلق لديهم دفع لتحسين أداء وتطويره للأفضل .

كما تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الافراد داخل المؤسسة وذلك من خلال إتفاق الجماعي الذي يسود بينهم ضمن لهم أداء الجيد وتحسين قدرتهم قدر الإمكان ، فالعلاقات التي تربط بين الجماعة وتسود بينهم الثقة والمودة جعلهم يستقرون في العمل ،كما تساهم في إيجاد طرق وأساليب جديدة التي تجعل من أداء الأفراد سهل و متقن في مدة زمنية قصيرة .

3- النتيجة العامة :

بعد عرض نتائج المتحصل عليها من دراسة ميدانية لمؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر بـ ورقلة وعلى ضوء تحليل فرضيات السابقة والتأكيد صحتها تبين لنا أن للعلاقات الإنسانية دور في تحسين أداء الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين للبنات زوبيدي عبد القادر بـ ورقلة وذلك من خلال :

-مساهمة الإنتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين زوبيدي عبد القادر بورقلة.

-مساهمة التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين زوبيدي عبد القادر بورقلة.

-مساهمة روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهين زوبيدي عبد القادر بورقلة.

الخاتمة

الخاتمة :

ومن خلال ما تقدم يمكن القول أن العلاقات هي الركيزة الأساسية ، التي تحقق الأداء الجيد الذي يزيد من مستوى الأفراد داخل المؤسسة في العلاقات الإنسانية مع تعدد صفاتها تساهم في رفع مستوى أداء الأفراد و ذلك بشكل فعلي إذ أنها أحد دعائم الأساسية في المؤسسة التي حققت لديهم الروح الجماعية وجعلتهم متماسكين وهذا جعلهم الوصول إلى مبتغاهم أسهل و من خلال العلاقات التي تجمعهم.

- فتحسين الأداء الذي يعبر عن ما يحقق الفرد من قدرات و مهارات وأساليب و طرق إتمام الأعمال المطلوبة بفاعلية عالية وذلك لرفع مستوى المؤسسة
- ومن خلال ما جاء في الجانب الميداني من تحليل وتفسير فرضيات الفرعية الاولى والثانية والثالثة وكذا الفرضية العامة تبين لنا أن للعلاقات الإنسانية دور في تحسين أداء الأفراد داخل مؤسسة التكوين المهني و التمهيّن للبنات زوبيدي عبد القادر بـ ورقلة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

المعاجم

- 1- ابن منظور ، لسان العرب ، دار الصادر ، المجلد 14 ، ط 3 ، 1994 .
- 2- المعجم الإعدادي ، دار المشرق ، ط 1 ، بيروت لبنان .
- 3- معجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط 3 ، 2004 .

الكتب

- 4- بلقاسم سلاطينية ، أسماء تركي و آخرون ، الفاعلية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسولوجي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط 1 ، القاهرة مصر ، 2013 .
- 5- جون سكوت ، ترجمة عثمان محمد ، علم الاجتماع المفاهيم الأساسية ، الشبكة العربية للأبحاث و النشر ، ط1 بيروت لبنان ، 2009 .
- 6- حامد سودي عطية ، العملية الإدارية معارف نظرية و مهارات تطبيقية .
- 7- حسين عبد الحميد رشوان ، العلاقات الإنسانية في مجالات في علم النفس علم الاجتماع علم الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، الأزريطه الإسكندرية ، 1997.
- 8- خليل أحمد خليل ، المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع ، دار الحداثة للطباعة و النشر و التوزيع ط1 ، بيروت لبنان 1984 .
- 9- ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي أسسه مناهجه و إجراءاته ، بيت الأفكار الدولية، عمان الأردن ، 2001 .
- 10- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث الجزائر ، 2004 .
- 11- سيد عبد الحميد مرسي ، العلاقات الإنسانية ، الدار التوفيق النموذجية لطباعة و الجمع الألي ، ط 1 ، 1986 .
- 12- عامر إبراهيم قنديلجي ، البحث العلمي و إستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان ، 1999 .

- 13- على سلامة الخضور ، الإنتماء و المواطنة ، دار الكنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، ط1، عمان الأردن 2011 .
- 14- غوستاف لوبون ، ترجمة أحمد فتحي باشا زغلول ، روح الجماعة ، مؤسسة هنداوي للتعليم و الثقافة ، القاهرة مصر ، 2012 .
- 15- فاروق عبد فلييه ، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في الإدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، جامعة البصرة .
- 16- فليب جونز ، ترجمة محمد ياسر الخوجة ، النظريات الإجتماعية و الممارسة البحثية ، مصر العربية للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 2010 .
- 17- موريس أنجرس ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 .
- 18- نادية سعيد عيشور ، عبد الرحمان برقوق ، منهجية في البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع ، قسنطينة الجزائر ، 2017 .
- 19- ناصر قاسيمي ، دليل مصطلحات علم الإجتماع التنظيم و العمل ، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، 2011 .
- 20- نوري منير ، تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 2 ، 2014 .

المجلات

- 21- بدر على العبد القادر ، الإنتماء إلى الوطن و أثره في حماية الشباب ن إنحراف ، مؤتمر واجب الجامعات السعودية و أثرها في حماية الشباب من الجماعات و الأحزاب و الإنحراف، جامعة الإمام محمد سعود الإسلامية ، المجلد الخامس 2018 .
- 22- بن زاف جميلة ، العلاقات الإنسانية و أثرها على أداء العامل بالمؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، ديسمبر 2015 .
- 23- طالب عبد الكريم كاظم قريشي ، الظاهرة الاجتماعية عند إيميل دوركايم تحليل الاجتماعي ، مجلة دراسات إسلامية المعاصرة ، العدد 6، كلية الأدب جامعة القادسية ، 2012 .
- 24- عبد المالك مزهود، الأداء بين الكفاءة و الفاعلية مفهوم و تقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، نوفمبر 2001 .

25- بلخيري مراد ، نظريات تحفيز المورد البشري محاولة تصنيفية ، مركز جيل البحث العلمي ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 16 ، فيفري، 2016 .

مذكرات :

26- بن منصور رفيقة ، الإستقرار الوظيفي و علاقته بأداء العاملين ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الأجتماع تنظيم و عمل ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر 2014/ 2013 .

27- مؤمن شرف الدين ، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الإقتصادية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف الجزائر، 2012 /2011 .

الملحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل



استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان "دور العلاقات الإنسانية في تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة" قمنا بإعداد هذا الاستبيان لذا نرجو منكم الإجابة عليه علامة (X) ونتمنى إلا تترك سؤال بدون إجابة، ونحيطكم علما إن المعلومات التي سوف تدلوننا بها ستحاط بقدر كبير من السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس:

2- السن:.....

3- المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي

4-الأقدمية و الخبرة :

أقل من 5 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 16 سنة

المحور الثاني: يساهم الانتماء في تحسين فاعلية الأفراد داخل المؤسسة

الرقم	العبرة	المعيار		
		غير موافق	موافق	موافق بشدة
1	أحمل بطاقة المهنية عند دخول إلى المؤسسة .			
2	يسود الاحترام بيني وبين زملائي خلال العمل.			
3	مشاركتي لزملائي تجعلني أبذل مجهود في تحقيق أهداف العمل.			
4	يساهم انسجامي بين الأفراد العاملين إلى تقوية علاقتي بهم.			
5	هناك التزام بمبدأ العدالة في التعامل مع العاملين فيما بيننا .			
6	طبيعة علاقتي الحسنة مع زملائي تساعدني في تحديد واجباتي العملية داخل المؤسسة.			
7	أسعى لمطالبة حقوقي داخل المؤسسة.			
8	هناك تفاعل بيني وبين زملائي العاملين داخل المؤسسة.			
9	أشعر بأني فرد فعال في المؤسسة .			
10	مناخ العمل يزيد من رفع أدائي في المؤسسة.			
11	أعمل على تقوية علاقتي مع زملائي في العمل.			

المحور الثالث : يساهم التضامن في تحسين كفاءة الأفراد داخل المؤسسة

الرقم	العبرة	المعيار		
		غير موافق	موافق	موافق بشدة
1	أرى أن رأبي يؤخذ بالحسبان من طرف زملائي العاملين حول العمل .			
2	أتلقي مساندة من طرف زملائي في العمل لمجهوداتي التي أقدمها .			
3	أتعاون بيني و بين زملائي يزيد من كفاءتي في العمل.			

4	هناك مساندة بيني و بين زملائي في تحقيق أهداف المؤسسة .		
5	أسعى مع زملائي في العمل على إيضاح المشاكل و إيجاد سبل علاجها.		
6	أسعى لتقارب الأهداف مع زملائي في العمل .		
7	أسعى للاندماج أفكاري حول العمل مع زملائي في مؤسسة .		
8	أسعى إلى تقوية علاقتي مع زملائي يزيد من كفاءتي في الأداء داخل المؤسسة .		
9	هناك تعاون جماعي في العمل بين الأفراد العاملين.		
10	هناك تواصل بيني و بين زملائي في الحديث حول مشاكل تخص العمل.		

المحور الرابع : تساهم روح الجماعة في رفع قدرة الأفراد داخل المؤسسة

الرقم	العبارة	المعيار		
		غير موافق	موافق	موافق بشدة
1	يساهم الاتصال بيني و بين زملائي من رفع أدائي .			
2	تساهم علاقتي مع زملائي في دفعي للعمل بالجدية و المثابرة .			
3	هناك تفاعل بيني وبين زملائي العاملين أثناء العمل .			
4	تميل للمشاركة مع زملائي في تحقيق المصالح المشتركة للمؤسسة .			
5	أسعى من خلال العمل الجماعي إلى رفع مهاراتي في العمل.			
6	يجعلني العمل مع الجماعة أ ستقر في العمل بالمؤسسة .			
7	هناك تبادل للمعلومات المتعلقة بالعمل مع زملائي العاملين .			
8	تساعدني جماعة العمل في إتمام المهام الصعبة و المعقدة.			
9	تسود الثقة بين الأفراد العاملين في المؤسسة.			
10	وجودي في فريق عمل يحقق لي الأداء الجيد و إتقان فيه.			

