

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان التكوين في العلوم الإنسانية والاجتماعية
شعبة: علم الاجتماع والديمقراطية
تخصص: تنظيم وعمل
من إعداد الطالبة: خيرة نمير
بعنوان:

الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل دراسة ميدانية بمديرية سونلغاز -ولاية ورقلة-

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قودة عزيز	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح	رئيسا
نجاه بوساحة	أستاذ محاضر ب	جامعة قاصدي مرباح	مشرفا ومقررا
جميلة بن زاف	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح	مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان التكوين في العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع والديمغرافيا

تخصص: تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: خيرة نمير

بعنوان:

الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قودة عزيز	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح	رئيسا
نجاه بوساحة	أستاذ محاضر ب	جامعة قاصدي مرباح	مشرفا ومقررا
جميلة بن زاف	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح	مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قول مأثور:

إِنِّي رَأَيْتُ أَنَّهُ مَا كَتَبَ أَحَدُهُمْ فِي يَوْمِهِ كِتَابًا إِلَّا قَالَ فِي غَدِهِ، لَوْ غُيِّرَ هَذَا لَكَانَ أَحْسَنَ، وَلَوْ زِيدَ ذَاكَ لَكَانَ يُسْتَحْسَنُ، وَلَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلَ، وَلَوْ تُرِكَ ذَاكَ لَكَانَ أَجْمَلَ، وَهَذَا مِنْ أَعْظَمِ الْعِبَرِ، وَهُوَ دَلِيلٌ عَلَى اسْتِيْلَاءِ النَّقْصِ عَلَى جُمْلَةِ الْبَشَرِ.

عماد الدين الأصفهاني

الإهداء

إلى روح والدتي الغالية.....رحمها الله

إلى والدي العزيز.....حفظه الله وأطال في عمره

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة الكبيرة كل باسمه

إلى كتاكيت وعصافير قلبي.....سلسبيل، نريمان، إيمان، أية، خديجة، شيماء، مريم

إلى كل رفيقات دربي ودراستي العزيزات.....نبيهة مأمون، سارة مغيرس

إلى أولئك الذين تركوا انطبعا طيبا في طلب العلم.....جزاكم الله كل خير

إلى رموز العلم والمعرفة والكفاح والمثابرة..... أساتذتي

الأفاضل

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله عزوجل"

أشكر ربي تعالى أتم الشكر وأكمله على ما من به علي من إتمام هذا البحث، فله تبارك اسمه الحمد والشكر والثناء الأوفى، كما يطيب لي في هذا المقام أن أقدم شكري وعرفاني وتقديري للأستاذة الفاضلة "نجاة بوساحة" التي غمرتني بثقتها طوال فترة البحث، وكان منبعا للعلم والعطاء، الشكر موصول إلى كل من علمني حرفا...أساتذتي في قسم علم الاجتماع والديمغرافيا كل باسمه، كما أخص بشكري للأستاذ "محمود خنفر" الذي منحني من وقته الثمين، فأجاب على تساؤلاتي وأعطاني من علمه وجهده الكثير، فكان خير معين لي..

كما أتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة الموقرين لتحملهم عناء قراءة الرسالة وتصويب أخطائها وإبداء ملاحظتهم التي سيكون لها الدور الكبير في إخراج هذا العمل على أكمل وجه.

كل التقدير والاحترام لكل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد.

شكر لا تحده الكلمات، وعرفان لا تسعه العبارات.....وختاما أسأل الله تعالى أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم، وأن يجعله علما نافعا.

خيرة

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس العام للدراسة
	الإهداء
	شكر والتقدير
	فهرس المحتويات
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي	
4	تمهيد:
5	1- إشكالية الدراسة
6	2- فرضيات الدراسة
6	3- مبررات اختيار موضوع الدراسة
7	4- أهمية الدراسة
7	5- أهداف الدراسة
7	6- تحديد مفاهيم الدراسة
13	7- الدراسات السابقة
15	8- المقاربة النظرية
19	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
21	تمهيد:
22	1- مجالات الدراسة:
22	1-1 المجال المكاني
22	2-1 المجال الزمني
22	3-1 المجال البشري

23	2- منهج الدراسة
24	3- أدوات جمع البيانات
25	4- مجتمع الدراسة
26	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
28	تمهيد:
29	1- النتائج المتوقعة
30	2- صعوبات الدراسة
31	3- النتيجة العامة
33	خاتمة:
35	قائمة المراجع
39	الملاحق
—	ملخص الدراسة

مقدمة

مقدمة:

تسعى المنظمات المعاصرة إلى إحداث الموازنة بين متطلباتها وحاجات ورغبات الأفراد العاملين فيها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر قدرة على إشباع تلك الحاجات لتنعكس على رفع معدلات أدائهم في العمل، نتيجة للمعطيات الجديدة التي تطرحها العولمة والتطور التكنولوجي بكل جوانبه، أصبح تأقلم المؤسسات والموارد البشرية ضرورة ملحة في بيئة تتميز بكثرة التقلبات واشتداد حدة المنافسة، من أجل البقاء والاستمرارية والذي مبعثه تحقيق فعالية تنظيمية في أداء عالي للمؤسسة.

وتعد الفعالية التنظيمية نقطة ارتكاز أساسية في نظريات التسيير والتنظيم، فهي تحقق التوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف أعضائها ويقاس هذا المفهوم فعالية المنظمة من خلال مستوى رضا العاملين بها عن عملهم وعلاقاتهم داخلها بإشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم فيها.

حيث يمثل العنصر البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من أنشطة وما تحققه من أداء، فهو محطة دعم للعاملين والموظفين في مجالات العمل وإرضائهم الوظيفي يساعد الإدارة والمديرين والمشرفين على تكامل بيئة عمل مناسبة وتحقيق الأهداف المسطرة، وتحفيزهم يساعد على حفظ فعال للموظفين والإبقاء عليهم في مجال العمل بروح معنوية مما يزيد فعاليتهم ونتاجية اوفر، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعونه من عملهم ومقدار ما يحصلون عليه في خلق جو من الثقة والمشاركة باتخاذ القرارات و الاحترام المتبادل داخل المنظمة، في ظل العلاقات الإنسانية تزدهر الأخلاق وتتمو المودة مما يؤثر إيجابا في تحقيق الفعالية المطلوبة ونمو الرضا الوظيفي.

وتعمل المؤسسات الجزائرية على الاعتناء بموردها البشري من خلال توفير احتياجاته وإشباع رغباته من تحفيز وترقية بغية بلوغ رضاه الذي ينعكس على أدائه مما يحقق الكفاءة والفعالية التنظيمية. على ضوء ما سبق تناولت الباحثة موضوع العلاقة بين الفعالية التنظيمية والرضا الوظيفي بمديرية سونغاز، في (ثلاثة فصول) جاءت كما يلي:

الفصل الأول: عنون ب: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي وفيه سنتناول إشكالية الدراسة المطروحة بسؤال وتحديد الفرضية العامة وفرضيات جزئية، وأسباب اختيار الدراسة وإبراز أهميتها وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة، كما سنتطرق فيه إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة وأخيرا المدخل النظري السوسولوجي.

الفصل الثاني: عنون ب: الإطار المنهجي للدراسة وفيه سنتطرق إلى مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، والبشري)، ثم المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات الميدانية وأخيرا مجتمع الدراسة.

الفصل الثالث: عنون ب: الإطار التطبيقي للدراسة، خصص لتناول وعرض النتائج المتوقعة باستعانة الدراسات السابقة، والاجابة عن التساؤل والفرضيات، وأهم الصعوبات، ثم الخروج وأخيرا بنتيجة عامة وخاتمة الدراسة.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة واطارها المفاهيمي

تمهيد:

- 1- إشكالية الدراسة.
 - 2- فرضيات الدراسة.
 - 3- مبررات اختيار موضوع الدراسة.
 - 4- أهمية الدراسة.
 - 5- اهداف الدراسة.
 - 6- تحديد مفاهيم الدراسة.
 - 7- الدراسات السابقة.
 - 8- المقاربة النظرية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يستعرض هذا الفصل التمهيدي الجانب التصوري لإشكالية الدراسة المتمثلة في الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل "دراسة ميدانية بـمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة"، مع طرح التساؤل بتحديد الفرضية العامة و الفرضيات الجزئية، التي تعد الجسر و الموجه لمسار الدراسة وخاصة في شقها الميداني، وكذا الأسباب التي تم من خلالها اختيار الموضوع، ثم إبراز الأهمية العلمية والعملية للدراسة، وكذا الهدف الذي بنيت عليه، وصولاً في الأخير إلى تحديد المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالدراسة، وعرضها في إطارها الواسع، ثم تحديدها إجرائياً بكيفية توظيفها في الدراسة، وهذا تفادياً للبس والغموض في الفهم والاستعمال، ثم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع مع إظهار أوجه الاستفادة منها.

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المنظمات على اختلاف أنواعها أداة حيوية في المجتمعات، والتي حضيت بالدراسة والتحليل من طرف أغلب الرواد والباحثين، نظرا لما تتضمنه هاته المنظمات للعديد من الأنشطة المهيكلية للعلاقات والتفاعلات بين أفرادها، التي تعد محور وأساس للسيرورات البحثية الرامية لتطوير البناءات التنظيمية وتحقيق الفعالية المطلوبة.

وتعد الفعالية التنظيمية من المفاهيم التي تجاذبتها ميادين شتى فيرى الاقتصاديون في الفعالية ما تقدمه المنظمة من ربحية ومدى المردودية الإنتاجية لتحقيق جميع الأهداف التنافسية للمنظمة، كما أن علماء النفس ينظرون إليها من خلال قياس سبل فعاليتها باستعمال مجموعة معارف وتقنيات للعلوم السلوكية من أجل تطوير المنظمات وذلك بإدماج الطموحات الفردية للنمو والتطور مع أهداف المنظمة، وأعقب هذا المدخل تصور جديد ينظر إلى الفعالية على أنها إدارة الوضع التنظيمي للموارد البشرية في المنظمة والتي تبدأ باختيار العاملين الأكفاء وتنظيم علاقاتهم وارتباطهم وأدائهم في المنظمة وتطوير فعاليتهم من أجل الحصول على الأداء الأكفأ والأفضل للمنظمة.

وقد حضيت الفعالية التنظيمية في الفكر السوسيو تنظيمي باهتمام بالغ، حيث تعد نتاج لمنطلقات الأنسنة التي تكشف عن مدى تأثير الروح المعنوية والتعاون والمشاركة في انجاز المهام داخل البناء التنظيمي، وعن ضرورة البحث الدائم عن تغيير اتجاهات العمال وأفعالهم، حيث أوضحت هذه المدرسة أن العامل ليس كائنا سيكولوجيا منعزلا ولكنه عضو في جماعة تشكل اندفاعاته وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها، وهو ما دلت عليه أبحاث التون مايو وزملائه من خلال دراسات هوثورن.

وتشير الدراسات المختلفة على ان الفعالية التنظيمية واحدة من أكثر القضايا التي شهدت وتشهد اهتمام الباحثين منذ بداية تطوير النظرية التنظيمية وذلك في ظل بيئات الأعمال التنافسية وكذا الأزمات التي تعصف بالمنظمات، لمكني أهميتها في نجاحها واستمراريتها وتحقيق أهدافها الطويلة والقصيرة المدى. فقد فسرت الفعالية على أنها فعل الأشياء الصحيحة بالطريقة الملائمة في الزمن المناسب، وهو ما يحتاج الى فاعلين (الموارد البشرية) ويمثل هذا الفاعل الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من أنشطة وما تحققه من أداء بمختلف الظروف المادية والمعنوية والتنظيمية. وهو فعال، مؤثر ومحرك أساسي لجميع النشاطات الداخلية والخارجية للمنظمة، تتعدد دوافعه وحوافزه لتعطي روح معنوية عالية تبعث على الالتزام بالأداء بكفاءة وفاعلية منبعها رضا وظيفيا يتزايد بقدر ما يحققه الأفراد من نتائج وأهداف تتوافق مع أهداف المنظمة.

هذا الرضا الوظيفي الذي يفسر على أنه شعور الافراد بالسعادة والارتياح والاشباع أثناء أدائهم العمل، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعونه من عملهم ومقدار ما يحصلون عليه من علاقات تتسم بعلو الثقة

وقوة المشاركة فيما بينهم. فالثقة المبنية بين العمال مع بعضهم وترابطهم بالمنظمة هي التي تسهم في نجاح الأعمال وتؤثر في كل من العمليات التنظيمية التي تعطي كفاءة وفاعلية عالية في الأداء كما ان المشاركة العامة بين العمال في انجاز مهامهم وقيامهم بالأدوار المنوطة ويجعلها أكثر تنافسية مما يحقق الفعالية المطلوبة.

كما تعمل المنظمات الحديثة والمؤسسات الرائدة على رضا موظفيها من اجل استمرارية لوحدها ولبلوغ أهدافها بفعالية تنظيمية عالية. سواء من خلال التجديد في البرامج والأجهزة او حتى الهياكل التنظيمية، وهو ما انتهجته المؤسسات الجزائرية عبر مسارها الذي شهد ويشهد برغم كل التحديثات الهيكلية تعثرات ونقائص اضعفت فعاليتها وجسدها الاضطرابات العمالية الناقمة وغير الراضية بوضعيتها. وعليه تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على علاقة الرضا الوظيفي بالفعالية التنظيمية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز(سونلغاز) المديرية الولائية ورقلة، والوقوف على هذه العلاقة التي تبلورت اشكالياتها على النحو التالي:

هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

استنادا إلى ما طرحناه في إشكالية البحث من تساؤل فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية عامة تمثلت في:

• الفرضية العامة:

هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.

ولتحقيق هذه الفرضية صيغت فرضيتين جزئيتين تمثلت في:

• الفرضية الأولى:

هناك علاقة بين ثقة العاملين والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.

• الفرضية الثانية:

هناك علاقة بين مشاركة العاملين والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.

3- مبررات اختيار موضوع الدراسة:

لكل موضوع أسباب تدفع بالباحث إلى دراسته دراسة علمية، ويمكن حصر الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية هي:

- موضوع البحث يدخل في نطاق تخصص الباحثة وهو علم اجتماع تنظيم وعمل.

- رغبة واهتمام الباحثة بموضوع الفعالية التنظيمية في المنظمات الجزائرية عن غيره من المواضيع وذلك

قصد الاطلاع على ما يحقق الرضا الوظيفي في انتاج الفعالية داخل المنظمات.

- كسب معرفة نظرية وتطبيقية تفيدنا في المجال المهني مستقبلا.
- الظروف الراهنة لكافة المنظمات الجزائرية خاصة أنها بحاجة ماسة إلى الاهتمام بإرضاء العاملين لتحقيق الفعالية المطلوبة.
- الرغبة في التعمق أكثر في هذا الموضوع.

4- أهمية الدراسة:

تتعلق أهمية البحث من خلال الإطار النظري للبحث الذي يستمد أهميته من دور الذي تلعبه المنظمات لتوفير الرضا داخل المؤسسة ويحقق من خلاله الفعالية التنظيمية كون الدول المتقدمة اهتمت به اهتماما كبيرا وفعالا وكذلك سعيها لتوفير جميع الجوانب سواء مادية، معنوية وتنظيمية ومن هنا احتل موضوع الرضا الوظيفي أهمية خاصة لتحقيق الفعالية في ظروف فعالة سواء اقتصاديا، اجتماعيا، تنمويا باعتباره يمثل حجر الأساس في كل التطور والإنتاج.

5- أهداف الدراسة:

- للرضا الوظيفي علاقة في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.
- إبراز العلاقة بين ثقة العاملين والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.
- إبراز العلاقة بين مشاركة العاملين والفعالية التنظيمية داخل مؤسسة.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

1-6 المفاهيم الأساسية:

يمثل تحديد المفاهيم الخلفية النظرية والمنهجية لتوجيه مسار البحث، فهو يطرح بالضرورة القضايا البحثية والمعالم الأساسية محل الدراسة كما يسمح بتبديد الغموض والشكوك وضبط موضوع البحث فضلا عن المضامين التي يراد تفصيلها في هاته الدراسة، وكذا حدود هذه المفاهيم وانسجامها ضمن السياق النظري والميداني للدراسة الراهنة.¹

انطلاقا من هذه الدراسة التي يفترض من خلالها وجود علاقة بين الرضا الوظيفي في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المنظمات، فإنه يستلزم تحديد المفاهيم التي يشتغل عليها ضمن التصور النظري المناسب لها، وعليه فالدراسة الحالية تتضمن المفاهيم التالية:

¹: سعيد سبعون وحفصة جرادى: الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ط1، دار لقصبه، الجزائر، 2004، ص127.

تعريف الفعالية:

لغة: مصدر الفعل، فعال.¹

(اصطلاحاً): حسب الان AlainGed: أن الأبحاث حول الفعالية بدأت منذ سبعينيات القرن العشرين وفق محاور الفعالية ومعظمها تدور حول تعريف الفرد أو جماعة الأفراد داخل المؤسسة.² كما أن هناك من عرف الفعالية بمدى تحقيق الأهداف، تتضمن تحقيق الأهداف المطلوبة بغض النظر عن الشروط المتعلقة بالتكلفة أو بالوقت أو الجهد، المهم أن تحقق الأهداف وحسب بمعنى تحقيق الأهداف دون تحديد للميكانيزمات اللازمة لذلك.³

التعريف الإجرائي للفعالية: تعني قدرة المنظمة على تحقيق التوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف أعضائها ويقاس هذا المفهوم فعالية المؤسسة من خلال مستوى رضا العاملين بها عن عملهم وعلاقاتهم داخلها.

تعريف التنظيم:

لغة: يشمل على التأليف، الجمع في نظام أو الاتساق أو التلاصق، الضم⁴

(اصطلاحاً): هو نشاط يومي أو مجموعة أنشطة يمارسها أعضاء المنظمات كل من موقعه.⁵

ويمكن تعريف التنظيم بأنه "عملية منهجية يتم من خلالها تحديد الأنشطة والأعمال والمهام التي يجب القيام بها لتحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها، وتصنيف هذه الأنشطة والأعمال والمهام ثم تقسيمها حسب أسس محددة يتم الاتفاق عليها، وتحديد الصلاحيات المرتبطة بتلك الأنشطة والأعمال والمهام، وتوصيف شكل وطبيعة العلاقة بينها بما يمكن الأفراد من التعاون فيما بينهم لتوظيف إمكانيات وموارد المؤسسة بأعلى كفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة ومصالح العاملين⁶

التعريف الإجرائي للتنظيم: هو عملية توزيع الأنشطة الضرورية والتي تتطلب توزيع للمسؤوليات، وتفويض للسلطة حتى يتم تحقيق الأهداف المبتغاة الموضوعة من طرف الخطة.

¹: الأزهرى محمد بن أحمد: تهذيب اللغة، ط1، دار أحياء التراث العربي للنشر، بيروت، 2001، ص85.

²: عبد المعطي محمد عساف: الإدارة العامة وتطبيقها في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 1983، ص16.

³: المرجع نفسه: ص17.

⁴: عبد الهادي محمد البشير: دور الإدارة التربوية في تخطيط وتنظيم وتوجيه حلقات القرآن الكريم، 2008، ص 14.

⁵: الكبسي عامر: التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، ط1، دار الشرق، الدوحة، 1998 ص26.

⁶: مصطفى محمود أبو بكر: التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 2002 -

2003، ص71.

تعريف الفعالية التنظيمية:

تعددت تعريفات الفعالية التنظيمية واختلفت وجهات النظر حول إعطائها مفهوم شامل، وموحد رغم الاهتمام الزائد بدراساتها ومحاولة الإمام بشتى جوانبها لهذا نحاول وضع مجموعة من تعريفات لبعض العلماء أو الرواد نجد:

يعتبر برنار (Barnard): أول من حاول أن يقدم تعريفا للفعالية التنظيمية معتمدا على عنصر الهدف كمؤشر رئيسي للفعالية، حيث عرفها بأنها "الدرجة التي تستطيع فيها المؤسسة تحقيق أهدافها" وبمعنى أكثر وضوحا فان المؤسسة تتسم بالفعالية حينما تستطيع تحقيق أهدافها، أما إذا فشلت المؤسسة في ذلك، فإنها تتصف بعدم الفعالية، وهكذا فان الفعالية وفق هذا المفهوم ترتبط أساسا بقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وبدرجات متفاوتة¹.

ويرى كاست و روزنزويج (Rosenzweig et Kast) و نيجاندي (Negandhi) أن الفعالية: تعني "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات، وزيادة حصتها السوقية، وتحقيق رضا العملاء والعاملين وتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحقيق النمو والربحية"² يعرفها الفا (Al Var): بأنها القدرة على البقاء و التكيف و النمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققت³.

يعرفها اميثاني ايتزوني: هي نجاح المؤسسة في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة⁴.

يعرفا كانزو خان: القدرة على مضاعفة النتائج النهائية للمنظمة من خلال الاستخدام الأمثل لكافة الوسائل المتاحة في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية⁵.

يعرفها أبو قحف: هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما نوبه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية لتحقيق هدف او مجموعة من الأهداف خلال فترة

¹: خليل محمد حسين الشماء: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2007، ص 327.

²: أبو قحف عبد السلام: أساسيات الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1995، ص93.

³: خليل محمد حسن الشماء، خضير كاظم محمود: نظرية المنظمة، الطبعة الرابعة، دار المسيرة، عمان، 2009، ص30.

⁴: سنوسي علي: تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر، دراسة تطبيقية على المستشفيات العمومية، العمومية، جامعة المسيلة، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص293.

⁵: صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، (بدون طبعة)، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد 54 جويلية 1987، ص 09.

زمنية محددة. يبين لنا هذا التعريف بأن الفعالية تحمل طابع الأداء الكلي للمنظمة؛ مما هناك مؤثرات داخلية وخارجية.¹

التعريف الإجرائي للفعالية التنظيمية:

يمكن صياغة تعريف إجرائي للفعالية التنظيمية التي نعتمد عليها في هذه الدراسة وهو أن الفعالية التنظيمية هي قدرة المنظمة على تحقيق التوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف أعضائها وقياس هذا المفهوم ففعالية المنظمة من خلال مستوى رضا العاملين بها عن عملهم وعلاقاتهم داخلها بإشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم فيها.

مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي، وسبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناوله بالدراسة والرضا الوظيفي هو موضوع فردي بحث ويمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.²

مفهوم الرضا الوظيفي:

• قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا:

تعريف الرضا:

لغة: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، احبه وأقبل عليه.³
(اصطلاحا): عرف ممفورد (Mumford) الرضا هو: أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها.⁴
ويتجه إيمبل (Hamble) إلى تعريف الرضا "بأنه عكس درجة التطابق بين العواقد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه"
وقد عرفه اوراد و شيثت (Haward and Sheth): "بأنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابلة التضحية بالنقود و المجهود"⁵
التعريف الإجرائي للرضا: هو عبارة عن شعور داخلي يحس به العامل تجاه ما يقوم من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.

¹: أبو قحف عبد السلام: أساسيات الإدارة، (بدون طبعة)، الدار الجامعية، بيروت، 1995، ص 25

²: محمد سعيد سلطان(أ): السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص194-195.

³: ابن منظور+أبو الفضل جمال الدين بن مكرم: لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، المجلد 05، ط4، 2005، ص 168.

⁴: محمد سعيد سلطان(أ): مرجع سابق، ص 196.

⁵: عائشة مصطفى المناوي سلوك المستهلك: دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر، ط 2، 1998، ص 122.

تعريف الرضا الوظيفي:

- نقوم بالتطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي:
- يعرفه ستون بأنه: الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله، أو يصبح إنسان تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، و رغبته في النمو و التقدم، و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.¹
 - أما الأستاذ لولر: إن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تشير أدبيات سلوك التنظيمي الى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل.²
 - كما يرى هوبك أن: الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض في وظيفتي.
 - ويرى كل من لاندي و ترامبو أن: إن اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل بنفس طريقة التي يستخدم بها عبارة الحياة المعيشية لوصف ردود فعل او انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام.³
 - ويرى هيربرت: أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي ان يوفره العمل من وجه نظرهم.⁴
 - وهناك من يعتقد أن: الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير إيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون.⁵
 - ويتالي يكمن تعريف الرضا الوظيفي كما يلي: هو شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف اثناء ادائه لعمله (الرضا العام عن الوظيفة) و يتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل و ذلك الاشباع احتياجاته و توقعاته في بيئة عمله.⁶

¹: محمد سعيد سلطان (أ): مرجع سابق، ص196.

²: أحمد سقر عشور (أ): إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983، ص53.

³: محمد الصرفي (أ): السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لندنيا طباعة والنشر، مصر، 2008، ص131-132.

⁴: صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص211-212.

⁵: مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل -، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص354.

⁶: بالخيري سهام+ عشيظ حنان: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة مذكورة ماستر قسم علوم تسيير، تخصص: إدارة استراتيجية، الجزائر، 2012، ص6،7.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: حالة الارتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل، وبعبارة أدق حالة الإرتياح وإشباع الحاجات والرغبات الناتجة عن الثقة المتبادلة بين العاملين والتي تجسدها المشاركة في انجاز المهام.

2-6 المفاهيم المساعدة:

مفهوم الكفاءة:

(اصطلاحاً): يدل مفهوم الكفاءة على المهارات العلمية التي يتولد عنها خلق القيمة. وتعرف المجموعة المهنية الفرنسية الكفاءة بالقول: "الكفاءة المهنية هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة و السلوكيات التي تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني، و الذي يعطي لها صفة القبول، ومن ثم فانه يرجع للمؤسسة تحديدها و تقويمها و قبولها و تطويرها.¹

- وتعرف الكفاءة بأنها: اتخاذ الفرد للمبادرة وتحمل المسؤولية في مختلف الوضعيات المهنية التي توجهه كما أنها ذكاء عملي للأوضاع تركز على معارف مكتسبة يتم تحويلها بشكل أكثر قوى كلما ازداد تعقد هذه الأوضاع.²

التعريف الإجرائي: هي عملية تنطلق من كيفية اختيار الموارد الى غاية ضمان تحقيق الأهداف أي جعل كل العمال داخل المؤسسة متمكنين من أداء وظائفهم ومتطلباتها من كل النواحي العلمية والعملية القانونية والثقافية مع تحمل المسؤولية في مختلف الوضعيات المهنية التي تواجههم.

مفهوم الأداء:

(اصطلاحاً): وقد جاء في معجم مصطلحات العلوم الإدارية تعريف الأداء على انه: القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.³ عرف (هاينز) الأداء بأنه: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال.⁴ أما (بورمان و موتويدلو) قسما الأداء الوظيفي إلى أداء المهمة و أداء السياق. تم تعريف أداء المهمة على أنه الفعالية التي يقوم بها شاغلوا الوظيفة بالأنشطة المساهمة في المنظمة، وتم تعريف الأداء حسب السياق على أنه الأداء المطلوب بشكل غير رسمي كجزء من الوظيفة ولكنه يساعد في تشكيل الشكل الاجتماعي والسياسي النفسي للمنظمة.⁵

¹: أمين توفيق مسعد، الكفاءة في إدارة العمليات، موقع knol وحدة المعرفة 2009، ص10.

²: Zarifian (p) : **objectif compétence** » pour une nouvelle logique, p64.

³: أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي، مكتبة لبنان، لبنان، 1982، ص310.

⁴: ابراهيم الفقي: العمل الجماعي، دار أجيال للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2009، ص15.

⁵: Korkaew. J and Suthinee. R, **Factors Affecting Job performance**, Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts Vol.12 (2): 2012, p116.

التعريف الإجرائي: هو ذلك الجهد الذي يبذله الفرد لإنجاز مهامه بقدر عال من الكفاءة والفعالية من خلال الوظيفة الموكلة له في إطار المسؤوليات التي يحددها له التنظيم من أجل تحقيق الأهداف.

• يمكن جمع تعريف **الفعالية التنظيمية والكفاءة والأداء:** أن **الفعالية** هي فعل الأشياء الصحيحة،

والكفاءة على فعل الأشياء بالشكل الصحيح، أما **الأداء** فعل أفضل شيء بأفضل طريقة.

من حيث **الهدف:** فإن **الفعالية** درجة تحقيق الأهداف، وتوفير الموارد اللازمة، وبالنسبة **للكفاءة** تعتمد على الاقتصاد في إنجاز العمليات واستغلال الأمثل للموارد، أما **للأداء** يهدف الى معرفة مدى تطابق ما تم إنجازه مع المعايير المحددة كما وكيفا.

فمن حيث **الاهتمام:** فإن **الفعالية** تركز على الهدف و**الكفاءة** تهتم بالوسيلة، أما بالنسبة **للأداء** تجمع بين الهدف والوسيلة.

من حيث **التحليل:** فال**الفعالية** تركز على نقطة الوصول، و**الكفاءة** على كيفية الوصول، أما **الأداء** يركز على نقطة الوصول بالكمية والكيفية والتكلفة.

وأخيرا **المعالجة:** فإن **الفعالية** تكون من حيث **النتائج والكفاءة** من حيث الموارد، أما **الأداء** يعمل على **النتائج والموارد والعمليات.**

7- الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات التي تتناول الظاهرة موضوع الدراسة أو المرتبطة بها زادا معرفيا للباحث، كما تعد من متطلبات الدقة العلمية، وعليه تم تناول بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث مع عرض أوجه الاستفادة منها وهي:

الدراسة الأولى:

"التكوين المهني والفعالية التنظيمية"، وهي دراسة ميدانية بالمحطة الوطنية للكهرباء والغاز، لباحثة صبرينة ميلاط، مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل 2007/2006.

إشكالية الدراسة:

حيث انطلقت بحثها بصياغة إشكالية مفادها ان هناك علاقة بين التكوين المهني والفعالية التنظيمية وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

الفرضية العامة: هناك علاقة بين التكوين المهني والفعالية التنظيمية

الفرضيات الجزئية:

- التكوين المستمر للعمال يؤدي الى تحسين الأداء وزيادة الإنتاج
- هناك علاقة بين زيادة مهارات العامل وكفاءته وبين ارتفاع الروح المعنوية لديه
- يسهم التكوين في زيادة معدلات الرضا والاستقرار في العمل

منهج الدراسة:

واستخدمت الباحثة في دراستها طريقة المسح بالعينة الذي يعد احدى أساليب المنهج الوصفي، كما تحدد حجم العينة في 207 عامل بالكلية باختبار 41 عامل من بين ثلاث مصالح، الإدارة، الإنتاج، والصيانة، وقد تم الاختيار بطريقة عشوائية طبقية منتظمة، واعتمدت الباحثة على الوسائل التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

أهم النتائج التي توصلت اليها:

- جعل العمال يندمجون بأهداف المؤسسة شعارهم بأن النجاح الفردي مقرون بنجاح المؤسسة.
- خلق جو تنافسي بين العمال بمكافأة الجهود التي يقوم بها العمال الناشطين
- الزيادة في الأجور والحوافز والعلاوات وتوزيعها بطريقة عادلة
- خلق الجو المناسب ومشاركة العمال في ابداء الرأي واتخاذ القرارات
- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب واستبعاد المحسوبة
- إعطاء الفرصة للعامل في المشاركة الإيجابية في اتخاذ القرارات يؤدي الى زيادة الثقة في النفس ويجعله أكثر نضجا وتحمل المسؤولية.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

- إستفدنا من هذه الدراسة في اختيار المنهج الملائم لهذه الدراسة في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة والتعرف على بعض الإبعاد والمؤشرات الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية.

الدراسة الثانية:

"الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين"، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لإنتاج العتاد الفلاحي مركب المحركات والجرارات بجامعة منتوري- قسنطينة، لباحث الدكتور صالح بن نوار، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، سنة 2005/2004.

إشكالية الدراسة:

تتعلق هذه الدراسة بأنماط التسيير بالمؤسسات الصناعية الجزائرية، ومدى اهتمام القائمين عليها بالعوامل التي تزيد من فعالية الأداء لدى العمال خاصة تلك العوامل المرتبطة بالجوانب الإنسانية،

كالاهتمام بالدور الفعال الذي تلعبه العلاقات الطيبة بين أفراد المؤسسة في بلوغ الأهداف، الاهتمام بدور الاتصال بكافة اتجاهاته في فهم وتفهم الأفراد العاملين، وهو أهمية ذلك في الرفع من معنوياتهم، الأمن الوظيفي للأفراد على اختلاف مستوياتهم ومسؤولياتهم داخل المؤسسة واطمئنانهم على مستقبلهم الوظيفي حتى يتمكنوا من بذل الجهد لأجل إنجاز هذه المؤسسة. وكانت الإشكالية حول ما إذا كان التنظيم المؤسسي الفعال ينطلق من الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية، على اعتبار أنها المحرك الأهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

فرضيات الدراسة كالاتي:

- 1- كلما كانت العلاقات الإنسانية بين جميع أعضاء المؤسسة جيدة، كلما كان الأداء العام فعالا.
- 2- الانفتاح على الآخر عن طريق فتح قنوات الاتصال خصوصا النازل منه يساهم في إحساس المرؤوس بأهميته داخل المؤسسة.
- 3- يرتبط العاملون بالمؤسسة عندما يستشارون قبل اتخاذ القرارات الهامة التي تعنيهم.
- 4- كلما كان العامل راضيا على وضعه داخل المؤسسة، كلما اتصف أداءه بالفعالية العالية.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات التي تصنف من الدراسات التحليلية الوصفية والتي تجرى وفقا لمنهج البحث الميداني الذي ينطلق من الملاحظة إلى التساؤل ومنه إلى الفرضية، واستخدمت أداة المقابلة والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة التي مثلها المسؤولون الإداريون الذين بلغ عددهم الإجمالي 175 إطارا تضمهم المؤسسة مجال الدراسة، وهؤلاء مقسمون بدورهم إلى فئتين: مسيروون دائمون وعددهم 97 إطارا مسؤولا، ومسيروون متعاقدون وإطارات إسناد وعددهم 78 إطارا خلال عام 2004 فنوع العينة التي استعانت بها هذه الدراسة هي العينة الطبقية العشوائية.

نتائج الدراسة:

- 1- إعتبر العلاقات الإنسانية الجيدة داخل التنظيمات الصناعية، من بين أهم المحفزات التي تقود العامل إلى بذل جهد لإنجاح المؤسسة التي ينتمي إليها.
 - 2- للقائد تأثير قوي على اتجاهات الأفراد نحو أعمالهم أو نحو مؤسستهم.
 - 3- وجود متغيرات ظرفية تؤثر في العلاقة بين البعدين:
- العامل كإنسان، والعلاقة بينه وبين الأفراد الآخرين داخل المؤسسة، من خلال فتح قنوات الاتصال أمامه للتعبير عن انشغالاته وأفكاره، وتكوين علاقات ودية معهم، وكذا طلب توضيح بعض الجوانب التنظيمية الغامضة بالنسبة إليه..

- العامل ومشاركته في اتخاذ القرارات الهامة، التي تعني مستقبله الوظيفي والاجتماعي بصورة مباشرة
 - العامل ومدى رضاه عن الوضع العام الذي يطبع حياة المؤسسة التي ينتمي إليهم.
 - أهم العوامل التي تزيد من فعالية أداء الفرد.
- 4-الاتصال المفتوح من العوامل الرئيسية في إشاعة روح الجماعة لأنه يساعد العمال على إبداء آرائهم في المسائل التنظيمية التي تخصهم، مما يزيد من دافعيتهم للعمل.
- 5-الاتصال بالمرؤوسين يساهم بشكل واضح في تنمية روح الجماعة، خاصة عندما يحسون بعدم وجود هوة) اجتماعية (بينهم وبين مسئولهم).
- 6-أغلب العمال المبحوثين مستثنون من عملية المشاركة في اتخاذ القرارات حيث أن نسبة عالية منهم ترى أن هذه العملية من مهام المدير العام وحده، أو توسع في بعض الحالات إلى بعض المساعدين له من الإداريين المركزيين.
- 7-مشاركة العامل في مناقشة ما سيكلف بتنفيذه في ما بعد، يجعله أكثر سعادة واستعدادا.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

- افادتنا هذه الدراسة في تكوين خلفية نظرية حول موضوع الدراسة.
- كما افادتنا في تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة.

الدراسة الثالثة:

"الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي" دراسة ميدانية بديرية الأشغال العمومية بوقرلة، لباحثة شيباني أمال، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2016/2017.

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف ينعكس الالتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي بديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة؟ وتندرج عنها التساؤلات الفرعية التالية:

1-كيف تنعكس ضوابط العمل على الرضا الوظيفي بديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة؟

2-كيف تنعكس الرغبة الاستمرارية في العمل على الرضا الوظيفي بديرية الأشغال

العمومية لولاية ورقلة؟

منهج الدراسة:

استعملت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي واستخدمت الملاحظة والاستبيان و المقابلة كأدوات لجمع البيانات.

عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على جميع الإداريين بمديرية الأشغال العمومية بورقلة، قدرت بـ 40 مفردة.

خلصت هذه الدراسة للنتائج التالية:

- أوضحت النتائج أن أغلب المبحوثين أجابوا بأنهم ملتزمون بتطبيق القوانين المعمول بها بالمؤسسة على غرار نسبة قليلة أجابوا بنادرا ما يكون هناك التزام.

- أغلبية المبحوثين أفادوا بأن هناك روح المبادرة والتعاون بين العمال والمتمثلة في حالة غياب عامل أو تأخر فإنهم يقومون بأداء مهام.

- أظهرت نتائج أن هناك دعم معلوم من طرف الرئيس، والدعم المادي قد يكون من طرف الزملاء في حالة ما إذا كان هناك مشكل يخص زميل في العمل.

- ونستنتج أيضا من ناحية الرغبة في الاستمرار في العمل بالمؤسسة، وفي هذه الحالة تقاس القيمة الاستثمارية للفرد والتي يحققها | الفرد لو استمر بالعمل بالمؤسسة مقابل ما قد يفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المؤسسة ينعكس بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن والأقدمية يعتبران من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى العامل من أجل استمراره وبقائه في المؤسسة.

أوجه الاستفادة من الدراسة :

لقد استفدنا من هذه الدراسة في: صياغة بعض أسئلة استمارة الاستبيان وتحديد المفاهيم والاستعانة بهم في التحليل السوسولوجي للدراسة.

8- المقاربة النظرية

1- نظرية العلاقات الإنسانية:

بتتبع التطور التاريخي والفكري لحركة العلاقات الإنسانية، نجد أن هناك ثلاثة مدارس فكرية مختلفة، فهناك الاتجاه الكلاسيكي الذي تمثله مدرسة "التون مايو"، وزملائه من الباحثين أمثال "روثليزجر"، و"ديكسون"، كما أن هناك اتجاه مدرسة شيكاغو الذي تمثله أعمال "لويد وارنر" ولجنة العلاقات الإنسانية في الصناعة بجامعة (شيكاغو) برئاسته وعضوية بعض العلماء أمثال "جاردنر" و "هاريسون"، وأخيرا نجد أن هناك الاتجاه التفاعلي الذي أسهم فيه بعض الباحثين من أمثال "إليوت شابل" و"كونارد أرنسبرج" من جامعة هارفارد.¹

¹: طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 ص 101.

قد تبلور ظهور اتجاه العلاقات الإنسانية في نهاية العشرينيات من القرن الماضي كرد فعل لظهور اتجاه الإدارة العلمية، هذا الأخير الذي كان يؤكد على الترشيح في التنظيم من خلال محددات أساسية تمثلت في:

أ- الاختيار العلمي للعامل.

ب- تأكيد الحوافز المادية .

ج- دراسة الزمن والحركة، ذلك وعلى اتساع اتجاه العلاقات الإنسانية، فسقتصر في هذا المقام على أشهر هذه الدراسات¹

1- دراسات إلتون مايو:

اهتم إلتون مايو بالمنظمة من جوانب خاصة نورها فيما يلي:

1- تفسير سلوك الفرد في المنظمة: دراسة حاجاته الاجتماعية والنفسية.

2- الاهتمام بمشاعر الافراد: بالتركيز على الحوافز.

3- الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة.

4- تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين: بمناقشة مشاكلهم الاجتماعية للعاملين.

5- مناقشة أهداف المنظمة مع العاملين ومع محاولة الموافقة بينها وبين أهدافها وإشراكهم في القرارات.²

حيث ظهرت ابتداء من عام 1930، في ردة فعل على التشويه التاييلوري، وبسبب ما أثارها من مقاومة من النقابات العمالية، حيث أجرى "إلتون مايو" أبحاثه الأولى في شركة وسترن الكهربائية، حول تأثير العوامل الفيزيائية: الإضاءة، وقيمة مجموعة العمل، والعلاقات مع السلطة، التي لها تأثير في إنتاجية العمل أكثر خطورة من تأثير الإضاءة ووقت الراحة.³

وما يمكن قوله إن الهدف من أبحاث مايو هو توفير الشروط الإنسانية للعمال كي يعملوا داخل نظام اجتماعي متوازن يحقق الرضى الوظيفي بين العمال من جهة ويزيد من ارتفاع روحهم المعنوية، مما يؤثر في الأخير على إنتاجيتهم ويزيد من فعالية المؤسسة، وبالرغم من الانتقادات التي وجهت لهذه الدراسات إلا أنها تعد المنطلق الأساسي للعديد من الدراسات، منها ما قام به كل من فرانكس وكوزنهاور 1946 حيث قدموا قائمة بأسباب الرضى عن العمل نلخصها فيما يلي :

¹: جميل أحمد توفيق: إدارة الأعمال: مدخل وظيفي، بيروت، دار النهضة العربية، 1986، ص47.

²: محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل، ط2، 2005، ص45.

³: مادلين غراويتز: مناهج العلوم الاجتماعية: الكتاب الأول العلم والعلوم الاجتماعية، دمشق، المركز العربي، 1993،

- 1- عوامل في الفرد ذاته: القدرة، الرغبات، الميول، الآمال، الطموح... الخ.
- 2- عوامل خارجية: الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية... الخ .
- 3-- عوامل خاصة بعلاقات العمل منها، نوع العمل القائم وظروفه، التقسيم العادل للعمل، الأجور، الاستقرار و الأمن الوظيفي، حرية تبادل الأفكار والاحترام .
- 4-- تشجيع المبادرة والاعتراف بالقدرات المهنية وتشجيعها وإنمائها عن طريق التكوين والتعليم المستمر... الخ.¹

¹: محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان: الخدمة الاجتماعية العمالية، مصر، ب ط، 1963 ص 121.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول أهم الأسباب التي دعت إلى طرق موضوع الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل بالبحث والتنقيب، من أسباب موضوعية، وذاتية، ثم إلى أهمية هذا الموضوع، من الناحيتين العلمية والعملية، وإلى مختلف أهداف الدراسة المتوخاة، ثم تم التعرض لإشكالية الدراسة بالإضافة إلى تحديد الفرضية الأساسية والفرضيات الجزئية، وكذا تحديد المفاهيم المهمة في الموضوع، والمقاربات النظرية التي تخدمه، وإلى الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- 1- مجالات الدراسة.
- 1-1 المجال المكاني.
- 2-1 المجال الزمني.
- 3-1 المجال البشري.
- 2- منهج الدراسة.
- 3- ادوات جمع البيانات.
- 4- مجتمع الدراسة.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة لا غنى عنها في الدراسات العلمية الصحيحة، وبعد تطرقنا الى تحديد موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي من مشكلة الموضوع، سنحاول في هذا الفصل عرض كل من مجالات الدراسة (المجال المكاني، الزماني، البشري)، فضلا عن المنهج المتبع والأدوات المستخدمة في جمع البيانات التي سيتم تفريغها ومناقشتها للإجابة على فرضيات الدراسة وأخيرا مجتمع الدراسة.

1- مجالات الدراسة:

ينظر العديد من الباحثين والمختصين في الحقول المعرفية إلى خطوة تحديد مجالات الدراسة على انها واحدة من بين أكثر الخطوات المنهجية أهمية في البحث السوسولوجي، وأن في كل دراسة علمية تحدد مجالات البحث الثلاث: المكاني و الزمني والبشري 1.

وهو ما نسجله في دراستنا الحالية: الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

1-1: المجال المكاني:

تقرر اجراء هذه الدراسة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة.

1-2: المجال الزمني:

سارت عملية بحثنا حول موضوع الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة، مع الموسم الدراسي 2019م/2020م بداية من شهر نوفمبر 2019م، وذلك من خلال جملة خطوات تزامنت مع بعضها.

فبعد تقديم ملخص الدراسة إلى اللجنة العلمية أين تمت الموافقة عليه، تم الاتفاق مع المشرف على هذا الموضوع، ليتم بعدها إجراء الدراسة البيبليوغرافية حول الموضوع واستطلاع القراءات والأدبيات المتعلقة به، والمباشرة في عمل الدراسة.

بعد تحضير الاستمارة كان سيكون نزولنا للميدان ما بين شهر مارس، افريل الا انه لم يحلفنا الحظ بسبب ازمة جائحة كورونا وانتشار الوباء لم نكمل العمل ولم نتسنى لنا الفرصة بقيام الجانب الميداني للبحث.

1-3: المجال البشري:

هو مجتمع البحث الذي ستجري عليه الدراسة، وفي بحثنا تقرر اجرائها على جميع موظفي الإدارة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة، وتحدد على أثر ذلك مجتمع الدراسة الذي يعرف على انه " جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث بمعنى جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع البحث"²، من خلال إتباع أسلوب المسح الشامل كأحد أنماط المنهج الوصفي.

1: بلقاسم سلاطينة وحسان الجبلاني: منهجية العلوم الاجتماعية-الكتاب الثاني، الدار الجزائرية، الطبعة الاولى، 2017، ص141.

2: جودت عزت عطوى: أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر، الأردن، 2009، ص85

2- منهج الدراسة:

المنهج هو طريقة تساعد في البحث، ولا يستطيع الباحث الاستغناء عنه، وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، واختلاف المنهج من دراسة إلى أخرى الأمر فيه يعود لطبيعة و أهداف البحث المراد القيام بها¹.

حيث يعرف المنهج على أنه: طريقة تساعد في البحث، ولا يستطيع الباحث الاستغناء عنه، وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، واختلاف المنهج من دراسة إلى أخرى الأمر فيه يعود لطبيعة و أهداف البحث المراد القيام بها².

ويعرف كذلك على أنه: مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف أو الطريقة المتبعة لاكتساب المعارف القائمة على الاستدلال وعلى إجراءات معترف بها للتحقق منها في الواقع³.
ضمن المناهج نجد المنهج الوصفي والذي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كمي⁴.

وانطلاقاً من فرضيات هذه الدراسة لموضوع الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ورقلة، فإن المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي: لأنه يلائم طبيعة الموضوع. حيث يهدف البحث الوصفي إلى اكتشاف الوقائع وعرضها⁵.

واخترنا هذا المنهج لكونه يتلاءم مع طبيعة الدراسة بغرض جمع الحقائق والمعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول الى نتائج، والتعبير عنها كما وكيفياً، حيث يصف التعبير الكيفي للظاهرة ويوضح خصائصها، بينما يعطى التعبير الكمي وصفا رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

¹: فضيل دليو: مدخل الى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار هومة للطباعة، الجزائر، 2014،

ص91

²: نفس المرجع ص91.

³: موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، د. ط، دار القصية لمنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص99.

⁴: عمار بوحوش ومحمد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص129 .

⁵: مصطفى خلف عبد الجواد: نظرية علم الاجتماع المعاصر، دار المسيرة، ط2، الأردن، 2011، ص106.

3- أدوات جمع البيانات:

تعد مرحلة تتوسط ما بين البناء النظري من جهة وفحص المعطيات المستعملة لاختبارها من جهة أخرى¹. كما إن فترة استعمال تقنية البحث هي فترة حاسمة، هكذا سنغوص في الواقع ونتطلع إلى أخذ أكبر قدر ممكن من المعلومات للإجابة عن مشكلة بحثنا². وعليه وجب الاهتمام بهذه المرحلة بعناية واهتماما فائقين، لأن مصداقية نتائج البحث تتوقف على مجموعة الأدوات التي يقع عليها اختيار الباحث، والتي يجب أن تتلاءم مع الدراسة وترتبط بأهدافها، وكنا سنعتمد على ادتين هما: الاستمارة كأداة أساسية والملاحظة كأداة مساعدة، كنا مبرمجين باستعمال الملاحظة بالمدائمة وحضور الزيارات الميدانية المتكررة والاعتماد على الاستمارة لكن من المؤسف الظروف حالت على ذلك توقفت العملية بسبب الأزمة "وباء كورونا" لم نستطع النزول الى الميدان.

الاستمارة:

تعرف الاستمارة: بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة موجهة إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف³.

تم استخدام الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات الميدانية، نظرا لتوافقها مع موضوع الدراسة. ولقد تم بناء الاستمارة استنادا على المؤشرات الأساسية للفرضيات العامة والجزئية وكانت مراحل تصميمها كالآتي:

أ- جمع المؤشرات التي من خلالها يمكن تشخيص للرضا الوظيفي وعلاقته بالفعالية التنظيمية.

ب- صياغة أسئلة مغلقة وأخرى ذات بدائل بناء على فرضيات الدراسة.

ج- عرض الاستمارة على الأستاذ المشرف من أجل تصحيحها.

ولقد احتوت هذه الاستمارة على 20 سؤالاً مقسماً كالتالي:

1: مأمون طريبه: علم الاجتماع في الحياة اليومية، دار المعرفة، الطبعة الأولى، لبنان، 2011، ص269.

2: موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، 2013، ص361.

3: رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار هومة، الجزائر، ط3، 2008، ص182.

المحور الأول: والخاص بالبيانات الشخصية للمبوحين وقد ضم هذا المحور 6 أسئلة تناولت من خلالها المتغيرات التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الخبرة المهنية والوظيفة.

المحور الثاني: والخاص في ثقة العاملين داخل مؤسسة سونلغاز ورقلة.

المحور الثالث: والخاص في مشاركة العاملين داخل مؤسسة سونلغاز ورقلة.

المحور الرابع: الخاص بالفعالية التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز ورقلة.

4- مجتمع الدراسة:

بعد صياغة إشكالية البحث وتحديد مؤشراتها، تأتي مرحلة مهمة وهي مرحلة تحديد المجتمع الذي يستهدفه البحث. يعرف موريس أنجرس مجتمع البحث على أنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة، تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي"¹. ومجتمع البحث في هذه الدراسة يتكون من جميع موظفي الإدارة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة.

¹: سعيد سبعون وحفصة جرادي: الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012، ص133.

خلاصة الفصل:

قدم الباحث في هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، حيث عرف مجالات الدراسة بدءاً بالمجال المكاني لموضوع الدراسة، تلاها المجال الزمني الذي استغرقه البحث ثم حدد المجال البشري للدراسة، فضلاً عن المنهج المتبع (المنهج الوصفي) والأدوات المستخدمة في جمع البيانات التي سيتم تفرغها ومناقشتها للإجابة على فرضيات الدراسة. ومجتمع البحث في هذه الدراسة يتكون من جميع موظفي الإدارة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز في ولاية ورقلة.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

1- النتائج المتوقعة:

1-1 النتائج المتوقعة للفرضية الأولى.

2-1 النتائج المتوقعة للفرضية الثانية.

2- صعوبات الدراسة.

النتيجة العامة.

خاتمة.

تمهيد:

احتوى الفصلين السابقين على جملة من العناصر النظرية والخطوات المنهجية للدراسة، وستتطرق في هذا الفصل الثالث إلى الجانب الميداني، والذي يفترض التطرق فيه إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج مع التحليل السوسولوجي، الا ان الظروف التي مرت بها البلاد والمتمثلة في جائحة كورونا وهو ما انعكس سلبا على الوضع العام حال دون تناول الدراسة الميدانية بالكيفية المطلوبة، وعليه فان هذا الفصل نتناول فيه بإيجاز الى النتائج المتوقعة من خلال الكم المعرفي والنظري الذي تمتلكه الباحثة، ومن خلال الملاحظات الأولية بمؤسسة سونلغاز قبل الجائحة، وكذا الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من زوايا مشابهة.

1- النتائج المتوقعة:

هدفت دراستنا المعنونة " **الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل في مؤسسة سونلغاز ورقلة** " تعرف على مدى قوة العلاقة بين رضا العاملين وفعاليتهم التنظيمية وذلك من خلال الوقوف على ثقة العاملين بالمؤسسة وكذا المشاركة في انجاز المهام او حتى المشاركة في اتخاذ القرارات، ولقد توقعت الباحثة وبناء على الكم المعرفي والدراسات السابقة في المجال الى الوصول جملة النتائج نمحورها فيما يلي:

1-1 النتائج المتوقعة للفرضية الأولى:

- نتوقع ان التفاهم بين الموظفين يزيد في الثقة بينهم مما يحفز على مردودية في الإنتاج تتعكس إيجابا على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة.
- نتوقع ان من خلال الاندماج والتناوب في المهام خاصة الميدانية منها والمشاركة الجماعية في حل الاعطاب والمشكلات التي تواجههم، مما يدعم الروح المعنوية داخل المؤسسة ويؤثر إيجابا على الأداء الحسن.
- نتوقع ان الاجتماعات الدورية والحوارات المتبادلة في طرح الأفكار وحل المشكلات يدعم الثقة والمشاركة وهو ما تؤكدته دراسة1: ل صبرينة ميلاط رسالة ماجستير بعنوان التكوين المهني والفعالية التنظيمية وهي دراسة ميدانية بالمحطة الوطنية للكهرباء والغاز جيجل 2006/2007.
- نتوقع ان انجاز العاملين للأعمال والادوار المكلفين بها بكل احترافية وخاصة في مناخ (حالة الطقس صيفا) غير محفز ينم عن مدى روح المسؤولية التي يتمتع بها العاملين ومدى رضاهم عن عملهم مما يحقق الفعالية التنظيمية.
- نتوقع ان للرضا الوظيفي دور مهم في تحقيق الفعالية التنظيمية ومبررا لاستمرار وتطور المؤسسة، كما تمثل معيار للحكم على نجاحها وإنجاز الأهداف المسطرة.
- نتوقع ان لا يمكن إصدار حكم على فعالية مؤسسة ما بصورة مطلقة، حيث إن مفهوم المؤسسة الفعالة يختلف باختلاف موقعها وأهدافها والمستفيدين من خدماتها والوقت الذي يتم فيه تقييم فعالية المؤسسة.

1-2 النتائج المتوقعة للفرضية الثانية:

- نتوقع ان العلاقات الإنسانية التي تتجسد من خلال اللقاءات الدورية والاحتكاك الدائم يفضي الى المصارحة والمكاشفة التي بدورها تزيد في الروابط قوة مما ينعكس على الحرص والمداومة المستمرة في العمل.
- نتوقع ان التواصل والاتصال المفتوح من العوامل الرئيسية في إشاعة روح الجماعة لأنه يساعد العمال على إبداء آرائهم في المسائل التنظيمية التي تخصهم، مما يزيد من دافعيتهم للعمل ويحقق التنظيمية.
- نتوقع أن جعل العمال يندمجون بأهداف المؤسسة شعارهم بأن النجاح الفردي مقرون بنجاح المؤسسة.
- نتوقع ان مكافأة المؤسسة للجهود التي يقوم بها العمال الناشطين يخلق جو تنافسي بين العمال يؤدي الى فعاليتهم وزيادة في الإنتاج.
- يعد الرضا الوظيفي أداة مهمة من أدوات تسيير المؤسسة بشكل جيد، فهو وثيقة تركيبية ملخصة وشاملة لإبراز تواجد العامل كعنصر أساسي بحياة المؤسسة وتطور أدائه وزيادة فعاليته في تدخلاته العملية والميدانية.

2- صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي بحث علمي من وجود صعوبات التي من شأنها عرقلة سير الدراسة، غير أن سنة 2020 كانت استثنائية بسبب الظروف التي مرت بها البلاد في انتشار فيروس كورونا ((COVID-19)) الذي أدى إلى إغلاق الجامعات والمدارس ومن هذه الصعوبات التي واجهتني كباحثة نذكرها يلي:
- الحجر الصحي الذي أدى إلى غلق جميع المرافق العمومية بما فيهم المكتبات مما حال دون تمكننا من جمع المصادر والمراجع سوى ما قمنا بتحميله عن طريق موقع google وأحيانا واجهنا صعوبة في تحميل كتب بسبب ضعف تدفق الأنترنت.
 - صعوبة الوصول الى الميدان بسبب إغلاق الجامعات خوفا من تفشي المرض.
 - وجود صعوبة في التنقل للإلتقاء بالأستاذة المشرفة والتواصل المباشر معها بسبب COVID-19.

النتيجة العامة:

من خلال ما سبق ومن نتائج الدراسة المتوصل إليها والتي كانت حول "الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل داخل المؤسسة"، دراسة ميدانية بديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة، يمكن القول أن الفعالية التنظيمية لها علاقة برضا العامل، باعتبار ان المؤسسة تقوم بتحفيز وتحسين الأداء المؤسسي، في حث العاملين على العمل وزيادة إنتاجيتهم، وتوفير جميع رغباتهم وحاجاتهم، مما يؤدي الى رضاهم في تحقيق الفعالية التنظيمية.

الخاتمة

خاتمة:

تناولنا في الدراسة موضوع بحثي ذو أهمية بالغة لدى المؤسسات والمنظمات والموسوم بـ الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل بمؤسسة سونلغاز ورقلة، وبعد صياغة موضوع البحث في فرضية عامة: هناك علاقة بين الفعالية التنظيمية والرضا الوظيفي داخل المؤسسة والتي استهدفنا فيها معرفة مدى الارتباط في العلاقة بين الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية. لكن الظروف التي مرت بها البلاد "جائحة كورونا" لم تتمكن من النزول الميداني الذي حال دون الوقوف على مدى الارتباط الحقيقي في العلاقة بالمؤسسة، وكانت توقعاتنا في طرح جملة نتائج بناء على الخبرات المكتسبة والدراسات السابقة تمثلت في: روح التنافسية والاحترام المتبادل بين العاملين والمشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات، وكذا العلاقات الإنسانية و الروح المعنوية العالية التي تتجلى في كثير من التصريحات والمكشفات اثناء تبادل الحوارات والأفكار تقوي من عامل الثقة وروح المشاركة والتي من شأنهما يعزز من الرضى الوظيفي للعاملين وهو ما يكشف عن العلاقة القوية بين رضا العاملين والفعالية التنظيمية للمؤسسة.

قائمة المراجع

المراجع:

الكتب بالعربية:

1. أبو قحف عبد السلام، أساسيات الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1995.
2. أحمد صقر عشور (أ)، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983.
3. بلقاسم سلاطينة وحسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية-الكتاب الثاني، الدار الجزائرية، الطبعة الأولى، 2017.
4. جودت عزت عطوى، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر، الأردن، 2009.
5. جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال: مدخل وظيفي، بيروت، دار النهضة العربية، 1986.
6. خليل محمد حسين الشماء، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2007.
7. خليل محمد حسن الشماء، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، الطبعة الرابعة، دار المسيرة، عمان، 2009.
8. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار هومة، الجزائر، ط3، 2008.
9. سعيد سبعون وحفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ط1، دار لقصبية، الجزائر، 2004.
10. صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
11. طلعت إبراهيم لطي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
12. عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر، ط 2، 1998.
13. عبد المعطي محمد عساف: الإدارة العامة وتطبيقها في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 1983.
14. عبد الهادي محمد البشير: دور الإدارة التربوية في تخطيط وتنظيم وتوجيه، حلقات القران الكريم، 2008.
15. عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
16. الكبيسي عامر: التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، ط1، دار الشرق، الدوحة، 1998.

17. مصطفى محمود أبو بكر: التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية ب ط، 2002-2003.
18. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي وآخرون، دارا لقصة، الجزائر، 2013.
19. محمد سعيد سلطان(ا)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
20. محمد الصرفي(أ)، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنديا طباعة والنشر، مصر، 2008.
21. مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
22. محمد طلعت عيسى وعدلي سليمان: الخدمة الإجتماعية العمالية، مصر، ب ط، 1963.
23. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تربوزيد صحراوي وآخرون، دارا لقصة، الجزائر، 2013.
24. مصطفى خلف عبد الجواد، نظرية علم الاجتماع المعاصر، دار المسيرة، ط2، الأردن، 2011.
25. مأمون طريبه، علم الاجتماع في الحياة اليومية، دار المعرفة، الطبعة الأولى، لبنان، 2011.
26. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل، ط2، 2005.
27. مادلين غراويتز، مناهج العلوم الاجتماعية: الكتاب الأول العلم والعلوم الاجتماعية، دمشق، المركز العربي، 1993.
28. نيقولا تيماشيف، محمد عودة وآخرون، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، دار المعارف للنشر والتوزيع، ط7 القاهرة، 1979.
- القواميس والمعاجم:**
- 1- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي، مكتبة لبنان، لبنان، 1982.
- 2- الأزهرى محمد بن أحمد، تهذيب اللغة، ط1، دار أحياء التراث العربي للنشر، بيروت، 2001.
- 3- ابراهيم الفقي، العمل الجماعي، دار أجيال للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2009.
- 4- ابن منظور+أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، المجلد 05، ط4، 2005.
- 4- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي، مكتبة لبنان، لبنان، 1982.

المقالات و المجلات والملتقيات والمحاضرات:

- 1- بعاج الهاشمي، بعاج اذلامشي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة- دراسة حالة-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2010.
- 2- بالخيري سهام وعشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة -مذكرة ماستر قسم علوم تسيير، تخصص: إدارة استراتيجية، الجزائر، 2012.
- 3- سنوسي علي، تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر- دراسة تطبيقية على المستشفيات العمومية، جامعة المسيلة، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع
- 4- شيباني امال، الالتزام التنظيمي وانعكاساته على الرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017.
- 5- صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، (بدون طبعة)، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد 4 جويلية 1987.

المراجع الأجنبية:

- 1-Korkaew. J and Suthinee .R, Factors Affecting Job performance, Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts Vol.12 (2) : 2012, p116.
- 2- Zarifian (p) : objectif compétence » pour une nouvelle logique, p64.

المواقع الالكترونية:

- 1- أمين توفيق مسعد، الكفاءة في ادارة العمليات، موقع knol وحدة المعرفة 2009.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا
تخصص تنظيم وعمل



الاستمارة

يسرني ان أقدم إليكم هذا الاستبيان قصد معرفة وجهة نظركم من خلال الاجابة عن الاسئلة مساهمين بإجاباتكم في انجاز المذكرة المقدمة لاستكمال نيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، مع العلم ان جميع إجاباتكم هي موضع اهتمام وسرية. ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

وعليه نرجو عدم كتابة الاسم، مع التكرم عدم ترك عبارة بدون اجابة او وضع أكثر من علامة على الاجابة.

من اعداد الطالبة: خيرة نمير.

المحور الاول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: سنة
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الحالة العائلية: أعزب متزوج أرمل مطلق
- 5- الخبرة المهنية: سنة
- 6- الوظيفة: اداري تنفيذي رئيس مكتب او فرع رئيس مصلحة

المحور الثاني: ثقة العاملين داخل مؤسسة.

7- هل تتعامل بتلقائية مع زملائك لأنهم يستحقون ثقتك؟

دائماً أبداً أحياناً

8- هل تفوض لزملائك وبكل ثقة أن يتخذوا قرارات بالنيابة عنك في حال غيابك؟

دائماً أبداً أحياناً

9- هل تعتمد على القرارات ذات علاقة بوظيفتك ومتخذة من قبل زملائك؟

دائماً أبداً أحياناً

10- هل تتبع نصيحة زملائك في القضايا المهمة بك؟

دائماً أبداً أحياناً

المحور الثالث: مشاركة العاملين داخل مؤسسة.

11- هل تتحدث عن مشاكلك الحياتية مع زميلك في العمل؟

دائماً أبداً أحياناً

12- هل تخوض نقاش صريح بشأن الخلافات التي تحدث بينك وبين زميلك؟

دائماً أبداً أحياناً

13- هل تعتقد أن المشاركة الجماعية في عملية اتخاذ القرار تساهم في الفعالية وتحسين الأداء العام

للمؤسسة؟

نعم لا

المحور الرابع: الفعالية التنظيمية.

14- هل أنت راضي عن عملك من حيث:

- الإشراف نعم لا

- تناسب الأجر مع الجهد المبذول نعم لا

- الترقية نعم لا

في حالة النفي السبب:

- العمل لا يتناسب مع قدراتك الشخصية

- لا يتناسب مع طموحاتك وأهدافك

أخرى تذكر.....

15- هل انت راضي عن أوضاعك العامة داخل هذا التنظيم؟

تمام الرضا الى حد ما غير راضي تماما

في حالة الإجابة بالنفي، ذلك راجع الى

- سوء العلاقات مع زملائك بحيث تشعر بالغيرة والانعزال

- ضعف الحوافز المادية منها الأجور والمعنوية في ذلك

- عدم التفاهم مع المشرفين والاداريين

16- هل الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مؤسستك كافية لتعزيز فعاليتكم؟

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بـ "لا" لماذا؟

17- هل تساهم الخدمات الاجتماعية في زيادة شعورك بالرضا

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بـ "لا" لماذا؟

18- هل يوجد تشجيع دائم للعاملين لتقديم أفكاركم والتعبير عن مقترحاتكم لتحقيق رضا وظيفي وفعالية

للمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بـ "لا" لماذا؟

19- بكل صراحة: هل تشعر بأن هذه المؤسسة هي مؤسستك؟

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بـ "لا" لماذا؟

20- حسب رأيك لماذا تعاني أغلب مؤسساتنا من عجز وعدم الفعالية؟

- عدم الحصول على الأجر الكافي في عملكم نعم لا

- انعدام السلطة الكافية في ممارسة الدور نعم لا

- التهميش نعم لا

أخرى تذكر.....

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الموسومة بـ: **الفعالية التنظيمية وعلاقتها برضا العامل**، إلى التعرف على علاقة الفعالية التنظيمية بالرضا الوظيفي، حيث تمت دراستنا خلال الموسم الدراسي 2020/2019، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة، على جميع الموظفين. اعتمد في ذلك على أسلوب المسح الشامل كأحد أنماط المنهج الوصفي. كما استخدمت تقنيات البحث الميداني متمثلة في الاستمارة كأداة أساسية والملاحظة كأداة ثانوية. ولعدم تمكننا من النزول الميداني لظروف جائحة كورونا توقعنا جملة نتائج تمثلت في: روح التنافسية والاحترام المتبادل بين العاملين والمشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات، وكذا العلاقات الإنسانية والروح المعنوية العالية، والتي تتجلى في كثير من التصريحات والمكشفات اثناء تبادل الحوارات والأفكار، كما تقوي من عاملي الثقة وروح المشاركة اللذان يعززان من الرضى الوظيفي بغية أداء وفعالية عالية.

وعليه نستطيع القول أن الفعالية التنظيمية ترتبط علائقيا بالرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الفعالية التنظيمية، الرضا الوظيفي، ثقة العاملين، مشاركة العاملين.

Study summary:

This study, tagged with: Organizational Effectiveness and its Relationship with Worker Satisfaction, aims to identify the relationship of organizational effectiveness with job satisfaction, as our study was conducted during the academic season "2019/2020" in the Directorate of Electricity and Gas Distribution in the wilaya of Ouargla on all employees. In this regard, he relied on the comprehensive survey method as one of the descriptive methods. It also used the techniques of field research represented in the questionnaire as a basic tool and observation as a secondary tool. Since we were not able to go into the field due to the conditions of the Corona pandemic, we expected a set of results represented in: the spirit of competitiveness, mutual respect between workers and collective participation in decision-making, as well as human relations and high morale, which is reflected in many statements and discoveries during the exchange of dialogues and ideas, as well as strengthening the trust workers A spirit of participation that enhances job satisfaction with a view to high performance and effectiveness.

Therefore, we can say that organizational effectiveness is correlated with job satisfaction.

Key words: organizational effectiveness, job satisfaction, employee confidence, employee participation