

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع

التخصص : تنظيم وعمل

إعداد الطالبة : جميلة أماية

بعنوان :

تغير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال  
الجماعات المحلية

دراسة ميدانية لعينة من عمال بلدية عين البيضاء - ورقلة

أعضاء اللجنة:

الأستاذة/إيناس بوسحلة/ أستاذ محاضر ب/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا

الأستاذة/ نجاه بوساحة/ أستاذ محاضر ب/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مشرفا ومقررا

الأستاذة/ رحيمة شرقي/ أستاذ محاضر أ/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان :العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالبة: جميلة أماية

بغنوان:

## تغير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية

دراسة ميدانية لعينة من عمال بلدية عين البيضاء — ورقلة

### أعضاء اللجنة:

الأستاذة/ إيناس بوسحلة/ أستاذ محاضر ب/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا

الأستاذة/ نجاة بوساحة/ أستاذ محاضر ب/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مشرفا ومقررا

الأستاذة/ رحيمة شرقي/ أستاذ محاضر أ/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

## اهداء

إلى من كان بطنها لي وعاء و صدرها سقاء وحجرها وقاء  
وكلماتها لي دعاء .

أعز موجودة في الوجود أمي الحبيبة

إلى تاج الرأس و صدر الحنان روح الروح والدي الحنون رحمة الله  
عليه

إلى من وهبهم الله لي سنداً في الحياة إخوتي الأعزاء

إلى زوجات إخوتي وأبنائهم حفظهم الله ورعاهم

إلى كل صديقاتي الوفيات رقيقات الدرب من كن آية في

العطاء والكرم

إلى كل من نسيهم القلم ولم ينسأهم القلب

## شكر وتقدير

إن الشكر لله وحده لا شريك له أحمده وأشكره

على نعمة التوفيق لإنجاز هذا العمل المتواضع.

وأتقدم بحزب الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة

"بوساحة نجاة" التي لم تبخل عليا بوقتها ونصائحها

وتوجيهاتها القيمة.

كما لا أنسى عمال بلدية عين البيضاء ورقلة

على تعاونهم معي في إنجاز هذا العمل،

والى كل من قدم لي يد العون والمساعدة

والمساندة من قريب أو بعيد لإتمام هذه الدراسة.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء.....
	شكر وتقدير.....
	فهرس المحتويات.....
	فهرس الملاحق.....
	ملخص الدراسة.....
أ	مقدمة.....
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
03	تمهيد.....
04	إشكالية الدراسة.....
06	فرضيات الدراسة.....
06	أسباب اختيار الموضوع.....
06	أهمية الدراسة.....
07	أهداف الدراسة.....
07	تحديد مفاهيم الدراسة.....
11	المقاربة السوسيولوجية للدراسة.....
12	الدراسات السابقة.....
16	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
18	تمهيد.....
19	المنهج.....
19	عينة الدراسة.....
20	أداة جمع البيانات.....
21	مجالات الدراسة.....
23	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: عرض وتحليل الدراسة	
25	تمهيد.....
26	أولاً: عرض وتحليل البيانات.....
37	ثانياً: مناقشة نتائج الفرضيات.....
39	ثالثاً: النتائج العامة للدراسة.....
40	خاتمة.....
41	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....

### فهرسة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم الجدول
26	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
26	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	02
27	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
27	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	04
28	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	05
29	جدول يشرح كيفية تسيير القوانين في المؤسسة	06
29	جدول يبين مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بطريقة العمل	07
30	جدول يؤكد نمط الاشراف السائد في المؤسسة	08
30	جدول يشرح كيفية توجيه الرئيس الأوامر للعاملين	09
31	جدول يبين تدخل الرئيس في مهام العاملين	10
31	جدول يبين رأي أفراد العينة في طبيعة الاشراف بالمؤسسة	11
32	جدول يبين نوعية المشاكل التي تكون غالباً بين الرئيس والعاملين	12
32	جدول يبين تقدير الرئيس للظروف الطارئة لأفراد العينة	13
33	جدول يوضح توبيخ الرئيس لأفراد العينة أمام الزملاء في العمل	14
33	جدول يبين تواصل أفراد العينة مع الزملاء أثناء العمل	15
34	جدول يبين محاولة انجاز المهام التي كلف بها أفراد العينة	16

34	جدول يبين محاولة الرئيس معالجة المشكلات المتعلقة بالعمل	17
35	جدول يبين تعاون أفراد العينة مع الزملاء عند الضرورة	18
35	جدول يبين شعور الزملاء بالارتياح تجاه أفراد العينة	19
36	جدول يبين انتقاد أفراد العينة لزملائهم في العمل	20
36	جدول يبين علاقة أفراد العينة مع الزملاء في محيط العمل	21
36	جدول يبين تعاطف أفراد العينة مع الزملاء في العمل	22

### فهرسة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الهيكل التنظيمي للبلدية
02	استمارة الاستبيان

## ملخص الدراسة:

انطلقت هذه الدراسة من فرضية مفادها هناك علاقة بين تغير السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

وللإجابة على هذه الإشكالية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1. هناك علاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

2. هناك علاقة رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

3. هناك علاقة غير رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

وقد تم الاعتماد على الإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج الوصفي واستخدام أداة الملاحظة واستمارة الاستبيان على عينة عشوائية طبقية بحجم 40 مفردة، وقد تم التوصل إلى استنتاج عام مفادها أن عملية تغير السلوك التنظيمي لدى الافراد العاملين بالتنظيم تتعكس من خلال رضاهم أو عدمه في البيئة التنظيمية التي ينتمون إليها.

### Abstract of the study:

This study started from the hypothesis that there is a relationship between organizational behavior change and job satisfaction among workers of local groups.

To answer this problem, the following sub-hypotheses have been formulated:

1. There is a relationship between the pattern of supervision and job satisfaction among workers in local groups.

2. There is a formal relationship between organizational groups and job satisfaction among workers of local groups.

3. There is an informal relationship between organizational groups and job satisfaction among local group workers.

The methodological procedures represented in the descriptive approach and the use of the observation tool and the questionnaire form were based on a random sample of 40 individuals, and a general conclusion was reached that the process of changing organizational behavior of individuals working in the organization is reflected through their satisfaction or lack thereof in the organizational environment to which they belong to her.

مقدمة

مقدمة

## مقدمة

يعد السلوك التنظيمي من الظواهر التنظيمية التي عني بها علم الاجتماع على اعتبار أنها ذات علاقة مباشرة بالعامل البشري الذي يعد المحرك الرئيسي لديناميكية التنظيم، إذ ما يحدث في عالم اليوم من تطورات يزيد من أهمية تنمية الثروة البشرية كأساس للتقدم وزيادة الاهتمام بتطوير كفاءتها للحصول على مستوى من الرضا الوظيفي.

فمن خلال هذه الدراسة ستتم محاولة التعرف أكثر على بعض الجوانب المتعلقة بموضوع تغيير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية، أين تمت الدراسة الميدانية ببلدية عين البيضاء بورقلة.

ولمعالجة هذه الظاهرة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول على النحو الآتي:

الفصل الأول: الموسوم بالاطار العام للدراسة والذي يشكل الجزء النظري للدراسة، واحتوى على إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة، أهدافها وتحديد مفاهيمها، إضافة إلى المقاربة السوسولوجية للدراسة والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفصل الثاني: تم الاهتمام فيه بالإجراءات المنهجية للدراسة المتكونة من منهج الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات وكذا مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزماني، المجال البشري).

الفصل الثالث: تضمن هذا الفصل استنتاج عام للدراسة متبوعا بخاتمة.

وقد ارفقت هذه الفصول بقائمة المراجع التي تم الاعتماد عليها في هذا العمل العلمي، وبعدها تلتها الملاحق.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

ثامناً: الدراسات السابقة

خلاصة

## تمهيد:

يتطلب أي بحث علمي الوقوف على جملة من النقاط المنهجية التي تضمن التسلسل المنطقي لمسار الدراسة البحثية، فهذا الفصل استعرض الجانب النظري للدراسة انطلاقاً من تحديد الإشكالية وصياغة الفروض التي تعد بمثابة الموجه لمسار الدراسة وعلى وجه الخصوص جانبها الميداني، وكذا الأسباب التي تم اختيار الموضوع على أساسها، وأهمية الدراسة والاهداف التي قامت عليها، وصولاً إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة، وكذا المقاربة السوسيولوجية للدراسة، ثم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من زوايا مختلفة.

أولاً: إشكالية الدراسة

يعد العنصر البشري من الموارد الهامة التي تعتمد عليها المنظمات باختلاف طبيعة نشاطها، كون ما يحدث في المجتمعات من تطورات يزيد من تنمية الثروة البشرية والاهتمام بتطوير قدراتها وكفاءتها. فمهما توافرت الموارد المادية للمنظمات فإن العامل البشري والموارد المتاحة تبقى من أكثر العوامل حسماً في تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية ومن ثم الوصول إلى الأهداف المطلوبة.

ويعتبر السلوك التنظيمي من أهم المواضيع التي كانت محور اهتمام العديد من العلماء في مختلف الحقول المعرفية، ما جعله نتاج تفاعل بين عديد العلوم كعلم النفس وعلم الاجتماع، السياسة والاقتصاد،... إلخ، بحيث سعى كل حقل بخصوصيته المعرفية إلى إيجاد تفسيرات وتحليلات لهذا الموضوع من خلال الدراسة العلمية والموضوعية.

فمن جهة يتجسد السلوك التنظيمي بناء على العلاقات بين الجماعات والمجتمع والتنظيم الاجتماعي للمؤسسات وما يتضمنه من تنظيمات رسمية وغير رسمية وكذا فهم بناء ووظائف التنظيمات والعلاقة بين التنظيمات المختلفة والمجتمع، ويرتكز في سياق معرفي آخر يدرس من خلال توضيح العلاقة بين الفرد والمجتمع والادراك والقيادة وكيفية اختيار الأفراد ووضعهم في أماكنهم المناسبة، ودراسة الروح المعنوية وعلاقتها بالإنتاجية، ودوافع العمل.

فدراسة سلوك الفرد والاهتمام به داخل التنظيم ضروري لأن أي تنظيم يقوم على الفرد ومدى تأقلمه مع المسؤولين وزملاء العمل وتفاعلاته معهم، ما يستوجب فهم الكيفية التي يمكن بها إدارة العاملين في التنظيم وتغييرهم بطريقة فعالة تضمن انتقال التنظيم من الوضع الذي يعيشه إلى وضع أكثر كفاءة وفعالية. ونتيجة للتفاعل اليومي بين العمال قد تحدث بعض أشكال السلوك التنظيمي والتي ينتج عنها أحياناً ردود أفعال قد تؤثر سلباً على قدرة العاملين على العطاء والتفاعل الإيجابي وتضعف من كفاءة وفعالية أدائهم وبالتالي ضعف التنظيم، بحيث تتمظهر تلك الصور في كثير من الأحيان من خلال عدم الاكتراث للأوامر وكذا الصراع والإحباط بين العاملين إضافة لتباطؤ العمل وعدم الانتظام بمواعيده، وغيرها من الصور على تلك الشاكلة لذلك تعتبر إدارة السلوك التنظيمي للعاملين من المواضيع التي يصعب إدارتها والسيطرة عليها في مختلف التنظيمات، لتعدد المحددات والمتغيرات التي تتحكم وتؤثر في بناء وتشكيل السلوك من ناحية، وكذا عدم استقرار هذه المحددات والمتغيرات التي تتحكم فيه ومن بين هذه المحددات: الجماعات، القيادة،

الشخصية، الدافعية وغيرها، فالمسؤول في التنظيم من المهم أن يملك قدرة على فهم شخصية العاملين على اعتبارها موضوع مهم يساعد المديرين والعاملين على فهم كيفية تأثيرها على سلوك الأفراد في محيط عملهم، وهو فهم ضروري لتمكين المسؤول من توجيه العاملين للأداء الجيد والسليم، فالمعرفة المسبقة بالخصائص الشخصية للأفراد العاملين لديه تمكنه من التنبؤ مسبقا بالتصرفات وردود الأفعال المختلفة في التنظيم. ما يسمح له بالتحكم في سلوكياتهم وتصرفاتهم ومحاولة تحسينها وفق ما يتناسب مع كل فرد، ومن الضروري أيضا أن يعرف المسؤول أن الفرد يتفق مع أفراد التنظيم في خصائص ويختلف معهم في أخرى، ما سيؤدي إلى تباين في سلوكيات الأفراد العاملين بالتنظيم. كما يتأثر الأفراد في أدائهم وسلوكياتهم داخل التنظيم بالجماعات التي ينتمون إليها سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وقد يتم أيضا بناء سلوك الأفراد ومعايير أدائهم انطلاقا من الجماعة نفسها، وبالنظر إلى أهمية الدور الذي تلعبه جماعات العمل بمختلف أشكالها في التأثير على سلوك الأفراد داخل التنظيم واتجاهاتها نحو تحقيق غايات أفرادها الذاتية، تجعل من الضروري على التنظيم أن يتعرف على المشاكل التي ترتبط بالعمل الجماعي وكذا التعرف على الجماعات الموجودة به ومدى تماسكها والمعايير السائدة بينها وتطوير أساليب تعامل تساعد في السيطرة عليها وتوجيه سلوكها وانشطتها الرسمية وغير الرسمية لخدمة أهداف التنظيم دون تجاهل لأهداف الأفراد في الوقت نفسه. على أساس أن نجاح أي تنظيم يعتمد بشكل أساسي على مدى قدرة المسؤولين في توجيه وتحسين إمكانيات الأفراد العاملين والعلاقات القائمة بينهم، وكذا فعالية أدائهم لمهامهم وواجباتهم وهذا الأخير يتأثر بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة التي يشغلونها. فالرضا الوظيفي في التنظيم يخلق نوعا من الضبط للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العمال بصفة عامة والوظائف قصد السير الحسن للعمل فمن المعقول جدا أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضي في عمله عن آخر لا يشعر بذلك ولا يلمس أن التنظيم الذي يعمل به يهتم بحالة الرضا لديه ومتطلباته ما يتسبب في تراجع نشاطه والمردود المنتظر منه إضافة لعدم استقراره وهو ما يوحي بأن الرضا الوظيفي محرك أساسي لدافعية الأفراد العاملين نحو أداء العمل بجدية فهو بذلك يشكل نوع من الالتزام في سلوكيات العاملين، ويسمح بخلق علاقات إيجابية بينهم وانتماء للتنظيم.

وبناء على ما سبق طرحه فإن هذه الدراسة تنطلق من فرضية رئيسية مفادها:

**هناك علاقة بين تغير السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.**

## ثانيا: فرضيات الدراسة

### الفرضية العامة:

- هناك علاقة بين تغير السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية

### الفرضيات الجزئية:

- هناك علاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.
- هناك علاقة رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.
- هناك علاقة غير رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

## ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

- ✓ يعد الموضوع من المواضيع المثيرة للاهتمام بحيث يمثل أحد الظواهر التنظيمية التي توجد في عديد من التنظيمات.
- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع ومحاولة الكشف عن مظاهر تغير السلوك التنظيمي في الجماعات المحلية.
- ✓ محاولة معرفة العلاقة بين تغير السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية.
- ✓ إثراء البحث العلمي من خلال لقاء الضوء على بعض جوانب الموضوع والتي قد تكون خفية.

## رابعا: أهمية الدراسة

- يعتبر موضوع السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي من المواضيع التي لقيت اهتمام من طرف التنظيمات الإدارية.
- كون موضوع السلوك التنظيمي من المواضيع التي تعكس الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية.
- كما تتبع أهمية الموضوع من أهمية مجتمع الدراسة (الجماعات المحلية) والتي تسعى لخدمة المجتمع المحلي.

## خامسا: أهداف الدراسة

- القيام بالدراسة الميدانية وربطها بالمعطيات النظرية المتحصل عليها.
- محاولة فهم طبيعة السلوك التنظيمي داخل التنظيم.
- معرفة كيفية تغير السلوك التنظيمي في الجماعات المحلية وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين.

## سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة

### 1. مفهوم التغير

لغة: تغير [غير]: تحول وتبدل.<sup>1</sup>

اصطلاحا:

التغير اصطلاحا يدل على نوع من التغير أو التحول المستمر في الحركة، وقد تكون حركة التغير إلى الأمام أو الخلف، أو إلى أعلى أو إلى أسفل، ارتقاء وتقدما، أو تكون تخلفا، ذلك أن المجتمعات قد تشهد ارتقاء في جانب، وتأخر في جانب آخر، وليس هناك تقدم أو تحسن مضطرد أو مطلق، بل هناك تحول وتغير، وقد يكون هذا التغير تلقائيا وقد يكون مخططا، بطيئا في سرعته، أو ثوريا جذريا وسريعا.<sup>2</sup>

ان اصطلاح Change يعني انتقال أي شئ أو ظاهرة من حالة إلى حالة أخرى، أو هو ذلك التعديل الذي يتم في طبيعة أو مضمون أو هيكل أو شئ أو ظاهرة.<sup>3</sup>

التعريف الاجرائي:

هو ذلك التحول أو الانتقال من وضع معين إلى وضع آخر مرغوب فيه أو غير المرغوب بالجماعات المحلية.

<sup>1</sup> المنجد الأبجدي، ط5، دار المشرق ش م، بيروت، 1987، ص 266.

<sup>2</sup> أحمد رأفت عبد الجواد، مبادئ علم الاجتماع، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1983، ص 126.

<sup>3</sup> لطيفة طبال، التغير الاجتماعي ودوره في تغيير القيم الاجتماعية، مقال بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سعد دحلب البلديّة، ع8، الجزائر، 2012، ص 407.

## 2. مفهوم السلوك التنظيمي

لغة: السلوك: التصرف، السيرة.<sup>1</sup>

اصطلاحاً:

أ - السلوك: هو ذلك النشاط الذي يقوم به الكائن الحي نتيجة لعلاقته بظروف بيئة معينة، حيث يحاول باستمرار التطوير والتعديل في هذه الظروف، حتى يتحقق له البقاء واشباع حاجاته، وهو سلسلة من الاختيارات بين مجموعة من الاستجابات الممكنة.<sup>2</sup>

ب - السلوك التنظيمي:

يعرف بأنه الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله ويتضمن بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي، تفكير، سلوك لغوي، مشاعر، إدراك، انفعالات.

وعرف كلا من (Greenberg، Baron) السلوك التنظيمي بأنه مجال يهتم بمعرفة كل جوانب السلوك الإنساني في المنظمات، وذلك من خلال الدراسة النظامية للفرد، والجماعة والعمليات التنظيمية، وأن الهدف الأساسي لهذه المعرفة هو زيادة الفعالية التنظيمية وزيادة رفاهية الفرد.<sup>3</sup>

ويعرف أيضاً بأنه الدراسة المتعمقة للعنصر البشري في التنظيم بغرض التعرف على تصرفاته مع محاولة تفسير هذه التصرفات بهدف السيطرة عليها لتكون في خدمة أهداف التنظيم.<sup>4</sup>

وفي تعريف آخر يشير السلوك التنظيمي إلى مجال الدراسة الذي يبحث عن المعارف والمعلومات المتعلقة بالسلوك داخل التنظيمات من خلال الدراسة العلمية والأفراد والجماعات والعمليات التنظيمية لتحسين فعالية المنظمة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> المنجد الابجدي، نفس المرجع، ص 561.

<sup>2</sup> رائد يوسف الحاج، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 15.

<sup>3</sup> محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 80 - 81.

<sup>4</sup> طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 71.

<sup>5</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 11.

كما عرف أيضا بأنه دراسة التأثير الناتج عن الأفراد والمجموعات أو الهيكل التنظيمي على السلوك في المنظمات وذلك بغرض انسجام وترشيد تلك المتغيرات لتحسين الكفاءة التنظيمية.<sup>1</sup>

### ج - السلوك الإنساني:

يمكن تعريفه بأنه مجموعة من التصرفات والتغيرات الداخلية والخارجية التي يسعى عن طريقها الفرد لأن يحقق عملية التكيف والتوفيق بين مقومات وجهود ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش فيه.<sup>2</sup>

### التعريف الاجرائي:

يقصد بالسلوك التنظيمي في هذه الدراسة كل ما يصدر عن العامل من تصرفات وأفعال داخل التنظيم والتي تتم عن رضاهم أو عدمه تجاه أعمالهم التي يقومون بها في الجماعات المحلية.

### 3. مفهوم الرضا الوظيفي

لغة: الرضا مصدر رضي بمعنى الرضى

والرضى الاكتفاء، القبول والموافقة، الارتياح (عن رضى): بطيب خاطر.<sup>3</sup>

### اصطلاحا:

يعرف بأنه يمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفعالية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

كما يعرف بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر

<sup>1</sup> عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السوط، السلوك التنظيمي (المفاهيم - النظرية - التطبيقات)، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 22.

<sup>2</sup> يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السيكو - سوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مقال بمجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع7، الجزائر، 2014، ص 126.

<sup>3</sup> المنجد الابجدي، مرجع سابق، ص 487.

المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير.<sup>1</sup>

ويعرفه هوبيك على أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية التي تحمل المرء على القول بصدق: إنني راض في وظيفتي.<sup>2</sup>

ويعرفه أيضا السيد السيد النشار بأنه تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه ونواحيه، وهو تقبله لأجره، وتقبله للظروف المادية للعمل، وتقبله لطبيعة العمل ومحتواه، وتقبله لمجموعة الزملاء في العمل ولنمط الرئاسة، ولفرص الترقية المتاحة.<sup>3</sup>

### التعريف الاجرائي:

يقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة شعور العمال بالارتياح تجاه العمل الذي يشغلونه بالجماعات المحلية.

## 4. مفهوم الجماعات المحلية

تعرفها "ابنسام القرام" لأنها مقاطعات إدارية ذات شخصية اعتبارية (الولاية، والبلدية) واختصاصات ومجال خاص الولاية والبلدية تشرف على إدارة المجموعة المحلية والأجهزة التابعة عند الانتخاب بالتصويت العام، وهي مؤهلة للتقاضي أمام العدالة وإبرام عقود باسمها.<sup>4</sup>

وتعرف البلدية على أنها جزء من التراب الوطني، يعيش فيه الأشخاص الذين يمثلون مجموعة من السكان تربطهم صلات القرابة والتعاون في مختلف النشاطات لتبادل المنفعة في شتى الميادين.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015، ص 9.

<sup>2</sup> عبد الله خالد سليم المعاينة، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، مقال بمجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية- المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ع 2، مجلد 1، الأردن، 2017، ص 63.

<sup>3</sup> مها أحمد إبراهيم محمد، الرضا الوظيفي دراسة في المفاهيم والدلالات- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، 2010، ص 7، انظر الموقع: 2020/02/01، سا 22:39.

Portal.arid.my/publications/64926254-7f11-40-pdf

<sup>4</sup> ابنسام القرام، المصطلحات القانونية في التشريع الجزائري، قصر الكتاب البلدي، الجزائر، 1995، ص 52-53.

<sup>5</sup> أمال بن شمس، الأداء البشري بالإدارة المحلية، ط 1، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2018، ص 132.

كما تعرف البلدية في المادة الأولى من القانون المتعلق بالبلدية 90 - 08 البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون<sup>1</sup>.

### التعريف الاجرائي:

جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكيل مقاطعة إدارية للدولة وتنشئ بموجب قانون وينتخب مسيروها من طرف سكان البلدية، تهدف إلى تنمية مجتمعاتها المحلية وإشباع حاجات أفرادها مع خضوعها لقدر من الرقابة من السلطة المركزية. ويقصد بها في هذه الدراسة الجماعات المحلية لولاية ورقلة تحديدا بلدية عين البيضاء.

### سابعاً: المقاربة السوسولوجية للدراسة

من المعروف ان الدراسات السوسولوجيا تدعم معرفيا من مقاربات نظرية تكون بمثابة المرجع الذي يجعل البحث ذا قيمة علمية واضحة وموضوع دراساتنا يستوجب اخذ نظرية العلاقات الانسانية التي تشرح بكثير من التوضيح ابرز المؤثرات التي تؤثر على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة وتعمل على تغييره.

**مدرسة العلاقات الإنسانية:** ظهرت هذه المدرسة كرد فعل يعارض الاتجاه التقليدي الذي نادى به ماكس وبيرو وفريدريك تايلور الخاص بالكفاية الإدارية المبني على أساس النظرية غير الإنسانية للعامل. لقد كان من بين الأسماء البارزة التي أسهمت في ظهور هذا الاتجاه ونموه كل من ماري فوليت والتون مايو وشستر برنارد وهربرت سايمون وبالرغم من أن هؤلاء الباحثين يختلفون فيما بينهم فيما يتصل بنظرتهم نحو الأسلوب الأمثل في الإدارة إلا أنهم جميعا يشتركون في نقد النظرية التقليدية للإدارة وعلى وجه الخصوص النظرية التي قدمها تايلور والتعديلات التي دخلت عليها.

فقد ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية على أساس نتائج دراسات مصنع هاو ثورن في الولايات المتحدة الامريكية التي أجراها التون مايو وزملاؤه في شركة وسترن الكترينك لمدة خمس سنوات منذ عام 1927 حتى عام 1932. لقد كانت القيمة البارزة في هذه المدرسة متمثلة في الاهتمام بالناس من حيث اعتبرت الانسان أهم عناصر الإدارة جميعها كما نظرت إلى العمل باعتباره نشاطا اجتماعيا. من هذا المنطلق فقد اهتمت هذه المدرسة ب:

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية، المادة 1 من القانون 90-08 المؤرخ في 07 أبريل 1990، ع 15، 1990، ص 488.

- الروح المعنوية للعاملين والتي لها اثر فعال في تطوير وتحسين وتغيير السلوك التنظيمي للعامل
- درجة الانسجام القائم بين المجموعة العاملة والحوافز والرضا الوظيفي.<sup>1</sup> والتي تساهم هي الأخرى في تطوير دافعية العامل للعمل وبالتالي تغيير سلوكه التنظيمي نحو الأحسن.

### ثامنا: الدراسات السابقة

يعد التطرق للدراسات السابقة أو المشابهة في البحث العلمي ذات أهمية كبير للباحث بحيث تدعم وتوجه مسار البحث من ناحية وكذا تزود الباحث بالمعايير والمفاهيم التي يحتاجها لتوضيح أبعاد المشكلة التي هو بصدد دراستها.

❖ الدراسة الأولى: دراسة مونية قيدوم بعنوان "جماعات العمل وعلاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية" دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة الحاج لخضر باتنة 2016 / 2017.

**إشكالية الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: ما طبيعة العلاقة بين جماعات العمل والسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟

#### التساؤلات الفرعية:

1. هل يؤثر تقسيم العمل وتوزيع المهام في انضباط العمال في العمل؟
2. هل لأهداف جماعات العمل علاقة بالأهداف الشخصية الخاصة بالعمال؟
3. ما الدور الذي يلعبه الاتصال في جماعات العمل في تفعيل روح التعاون؟
4. هل الصراع التنظيمي يرفع من نسبة شكاوي وتظلمات جماعات العمل؟

**المنهج:** اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع.

<sup>1</sup> أحمد عبد الرحمان الشميمري، وآخرون، مبادئ إدارة الاعمال - الأساسيات والاتجاهات الحديثة، ط10، العبيكان للنشر، الرياض، 2014، ص 52، أنظر الموقع: 2020/08/27، سا 22:41

**العينة:** اعتمدت الباحثة على العينة الطبقية لمجتمع بحث مكون من 240 فرد يعملون بمؤسسة أقمشة الشرق بخنشلة من مختلف المستويات المهنية: الاطارات 40 فرد، التحكم 40 فرد، التنفيذ 160 فرد.

**النتائج:** توصلت الباحثة لجملة من النتائج منها

- تحقق الفرضيات الجزئية الثلاثة الأولى وعدم تحقق الفرضية الجزئية الرابعة بعد اختبارها والتأكد منها مقارنة بالنتائج المتحصل عليها بيانياً.

- تحقق الفرضية العامة التي أكدت على أن لجماعات العمل دور فعال في توجيه السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية.

#### أوجه الاستفادة:

- المساعدة على استخلاص بعض المؤشرات المتعلقة بتغيير السلوك التنظيمي.

- تكوين فكرة أوسع حول الموضوع السلوك التنظيمي.

- الاستعانة بها في التحليل السوسولوجي للدراسة الحالية.

#### ❖ الدراسة الثانية: دراسة حورية لمين وابتسام عثمانى بعنوان "تغير السلوك التنظيمي وأثره على

الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم

و عمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018/2019.

**إشكالية الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: هل يؤثر تغير السلوك التنظيمي على

الأداء الوظيفي للعاملين؟

#### التساؤلات الفرعية:

1. هل الجوانب التنظيمية (القوانين التنظيمية) داخل المؤسسة تغير من السلوك التنظيمي للعاملين؟

2. هل العوامل الإنسانية (علاقات العمال) داخل التنظيم تغير من السلوك التنظيمي للعاملين؟

**المنهج:** اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع.

**العينة:** اعتمدت الباحثتان على عينة مكونة من 40 فرد من اجمالي 175 عاملا بالمديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بأدرار.

**النتائج:** توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها

\_ أن التغيير يظهر في المناخ التنظيمي كتغير في الهيكل التنظيمي أو السلوك التنظيمي ككل.  
\_ وأن تغيير السلوك التنظيمي أمر حتمي داخل التنظيم وذلك سعيا لإنجاح المؤسسة والرقى بها إذا ما تم التحكم في العناصر المكونة له.

\_ إضافة إلى أن لتغيير السلوك التنظيمي أثر إيجابي على سلوك العاملين وتحسين أدائهم، وكذا مشاركة العمال في اتخاذ القرارات كنوع من أنواع التغيير داخل الهيكل التنظيمي، يدفع بالعمال إلى تحسين أدائهم.

**أوجه الاستفادة:**

- تكوين فكرة أوسع حول موضوع السلوك التنظيمي.

- الاستعانة بها في المساعدة على بناء استمارة الدراسة الحالية.

❖ **الدراسة الثالثة:** دراسة **بونوة علي** بعنوان "العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي"

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016.

**إشكالية الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده: ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة؟

**التساؤلات الفرعية :**

1. هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة؟

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

3. إلى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، بأمنهم الوظيفي؟

4. هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، تأثير على رضاهم الوظيفي؟

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

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

7. إلى أي مدى تؤثر الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، على الرضا الوظيفي للعاملين؟

8. هل يؤثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الجلفة؟

**المنهج:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لدراسة الأوضاع الراهنة لظاهرة الرضا الوظيفي وتأثير العلاقات الإنسانية عليها.

**العينة:** اعتمد الباحث على عملية المسح الشامل لـ: 373 عاملا بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة.

**النتائج:** تحقق جميع فرضيات الدراسة مما يؤكد أن للعلاقات الإنسانية تأثير على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة.

**أوجه الاستفادة:**

- تكوين فكرة أوسع حول موضوع الرضا الوظيفي.

- الاستعانة بها في التحليل السوسيولوجي للدراسة.

خلاصة:

تم في هذا الفصل تقديم صورة أولية حول موضوع الدراسة الحالية ومنهجية تحليله من خلال التركيز على عناصره الأساسية بعرض الإشكالية وضبط أبعاد الموضوع من أجل حصر الظاهرة وتحديد الجوانب المراد دراستها.

## الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: المنهج المعتمد في الدراسة

ثانياً: عينة الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

خلاصة

**تمهيد:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتعلقة بالدراسة، على اعتبار أنها الإطار الفعلي للجانب الميداني ما يسمح بالتعمق في الواقع لاكتشاف الجوانب والعناصر المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث شملت هذه الإجراءات تحديد المنهج الملائم والعينة الممثلة، ثم الأدوات المناسبة وكذا المجالات الثلاثة التي في حدودها تسير الدراسة. من أجل اختبار الفرضيات والتحقق منها.

## أولاً: المنهج المعتمد في الدراسة

تتعدد المناهج في علم الاجتماع بتنوع المواضيع المدروسة والتي تفرض بطبيعتها ضرورة اتباع منهج دون آخر فعند اختيار الباحث لمنهج معين لابد أن يدرك أن ليس كل منهج يناسب أي مشكلة يدرسها بل طبيعة الموضوع هي التي تفرض عليه المنهج المناسب، ومن خلال فرضيات هذه الدراسة لابد من اختيار منهج ملائم يساعد في تحقيق مسعاها، ويعرف المنهج على أنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة"<sup>1</sup>. أو هو "طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو العقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها"<sup>2</sup>.

وللإحاطة أكثر بالجوانب المختلفة للموضوع فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على "المنهج الوصفي" الذي يعرف على أنه: "أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد أو فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"<sup>3</sup>.

ويعرف أيضا بأنه: "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة"<sup>4</sup>.

وقد تم الاعتماد على هذا المنهج نظراً لملائمته للدراسة الحالية كونها تهدف لدراسة ظاهرة تغير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي.

## ثانياً: عينة الدراسة

تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية والتي تعرف على أنها: "العينة التي تؤخذ من مجتمع بحث غير متجانس من ناحية السن والنوع أو الموطن أو الدين أو المهنة... الخ، أي أنه متكون من عدة طبقات

<sup>1</sup> عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985، ص19.

<sup>2</sup> احسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان، 2005، ص 11.

<sup>3</sup> رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارساته العلمية)، ط1، دار الفكر، دمشق، 2010، ص183.

<sup>4</sup> علي معمر عبد المؤمن، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (أساسيات والتقنيات والأساليب)، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2008، ص287.

تتصف كل منها ببعض الخواص والصفات التي تميزها بعضها عن البعض الآخر، ثم يتم الاختيار العشوائي ضمن كل فئة أو كل طبقة".<sup>1</sup>

وقد تم أخذ نسبة 22% من مجتمع البحث وتحديدًا من مجمل العمال الدائمين أي 40 مفردة من إجمالي 183 عامل دائم من مجتمع البحث لإجراء الدراسة الميدانية.

### ثالثًا: أدوات جمع البيانات

من أهم مراحل البحث العلمي مرحلة جمع البيانات إذ أن اختيار الباحث للأداة المناسبة يسهم بشكل كبير في نجاح البحث العلمي، فكلما كانت الأداة مناسبة وملائمة أدى ذلك إلى الوصول لنتائج أكثر صحة ودقة والعكس صحيح.

#### 1. الملاحظة

أحدى أدوات جمع البيانات الرئيسية في البحث العلمي، فهي تعرف على أنها: "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته".<sup>2</sup>

وقد تمت عملية الملاحظة خلال الدراسة الميدانية، أين تم ملاحظة الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة ملاحظة مباشرة من مواقف، سلوكيات ونشاطات.

#### 2. استمارة الاستبيان

تضم استمارة الاستبيان مجموعة من البنود موجهة إلى الأفراد المبحوثين للحصول على معلومات متعلقة بموضوع الدراسة، وقد تم اعتمادها كأداة رئيسية في هذا البحث.

بحيث تعرف بأنها: "عبارة استمارة للبحث تضم مجموعة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة، يوجهها الباحث إلى المبحوث لكي يجيب عليها بنفسه دون تدخل من الباحث، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة

<sup>1</sup> طاهر حسو الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص121.

<sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص73

الشخصية، أو أن ترسل هذه الاستمارة إلى المبحوثين عن طريق البريد، وتسمى في هذه الحالة الاستبيان البريدي".<sup>1</sup>

كما تعرف الاستمارة أيضا بأنها: "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين".<sup>2</sup>

واحتوت الاستمارة على (23) سؤالاً موزعة على أربعة محاور وهي:

المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية للمبحوث واحتوى (05) أسئلة.

المحور الثاني: حول العلاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية بورقلة وتضمن (07) أسئلة.

المحور الثالث: حول طبيعة العلاقات الرسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية بورقلة وتضمن (05) أسئلة.

المحور الرابع: حول طبيعة العلاقات غير الرسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية بورقلة وتضمن (06) أسئلة.

## رابعاً: مجالات البحث

### المجال المكاني:

أنجزت هذه الدراسة المعنونة بتغيير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية بورقلة ببلدية عين البيضاء. بحيث تعد بلدية عين البيضاء من ضمن 21 بلدية بالولاية، تقع بمحاذات الطريق الوطني 49. وتقع البلدية جنوب الولاية (ورقلة)، يحدها شمالاً بلديتي سيدي خويلد وحاسي بن عبد الله، وشرقاً بلديتي حاسي بن عبد الله وحاسي مسعود، أما من الغرب بلديتي الرويسات وورقلة، ومن الجنوب بلدية حاسي مسعود .

<sup>1</sup> طاهر حسو الزيباري، نفس المرجع، ص 144.

<sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون، نفس المرجع، ص 63.

تتربع البلدية على مساحة تقدر بحوالي: 1973 كلم مربع، ويبلغ عدد سكانها حسب الاحصاء العام للسكن والإسكان لسنة 2008 حوالي 18907 نسمة، مقسمة حسب المناطق السكنية التالية: (عين البيضاء، الشط، عين القديمة، عجاجة). ويشرف على تسيير شؤون البلدية مجلس منتخب المتمثل في المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية.

### المجال الزمني:

أنجزت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2020/2019 وقد قسمت هذه الدراسة إلى قسمين:

**الدراسة الاستطلاعية:** وتم فيها الاتصال بالمؤسسة المستقبلة بغرض أخذ الموافقة على اجراء التريص، وقد تم فيها أيضا أخذ الهيكل التنظيمي للمؤسسة وبعض المعلومات المتعلقة بالمؤسسة، واستغرقت هذه المرحلة من تاريخ 2020/06/08 إلى تاريخ 2020/06/14.

**الدراسة الميدانية:** أين تم فيها توزيع (40) استمارة الاستبيان على المبحوثين وبالنظر إلى الظرف الوبائي السائد (كوفيد 19) فقد تم استرجاع (35) استمارة فقط، وذلك بتاريخ 2020/08/30 واسترجاعها بتاريخ 2020/08/31 ليتم الشروع في المرحلة الأخيرة المتعلقة بتحليل البيانات واستخلاص نتائج البحث.

### المجال البشري:

يعمل ببلدية عين البيضاء (ورقلة) 359 عاملا، 183 عامل دائم و176 عامل مؤقت، منهم إداريين ومنهم أعوان الصيانة وعمال مهنيين وعمال النظافة....إلخ، يقوم على تسييرهم مجلس شعبي بلدي منتخب مكون من 15 عضوا.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم محاولة توضيح أهم الخطوات المنهجية التي استخدمت في هذه الدراسة والتي شكلت في مجملها سندا منهجيا يساعد في معالجة الموضوع ميدانيا، من أجل الوصول إلى نتائج واقعية للدراسة الحالية.

## الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

### تمهيد

#### أولاً: عرض وتحليل البيانات

##### 1. عرض وتحليل البيانات الأولية

2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

3. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

4. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة

#### ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

3. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة

#### ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

### خاتمة

**تمهيد:**

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني للدراسة والمتضمن عرض البيانات وتحليل نتائج الدراسة الميدانية. بداية من عرض البيانات المتحصل عليها ثم تحليلها وبما أن الدراسة قامت على فرضيات فسوف يتم مناقشة نتائج كل واحدة على حدة، وبعدها عرض النتائج العامة لمجمل الدراسة، وصولاً في الأخير إلى خاتمة تكون كحوصلة لما جاء في هذه الدراسة.

**أولاً : عرض وتحليل البيانات**

**1. البيانات الأولية**

**جدول رقم (01): يبين توزيع العينة جنس**

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
40%	14	ذكر
60%	21	أنثى
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس أن نسبة 60% إناث وما نسبته 40% ذكور أي أن الفئة الغالبة في تقلد المناصب الوظيفية بالبلدية فئة الإناث.

**جدول رقم (02): يبين توزيع العينة حسب السن**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
54.28%	19	38 - 29
25.71%	09	48 - 39
20%	07	58 - 49
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثل المناصب الوظيفية بالبلدية هي 54.28% والتي تتراوح أعمارهم بين 38 - 29 سنة، تليها مباشرة نسبة 25.71% والمتمثلة في الفئة العمرية ما بين 48 - 39 سنة ثم نسبة 20% والتي تمثل الفئة العمرية المتراوح أعمارهم ما بين 58 - 49.

ما يستخلص من خلال قراءة معطيات هذا الجدول أن فئة الشباب هم أغلب شاغلي المناصب الوظيفية الدائمة المنحصرين بين 38 - 29 سنة.

جدول رقم (03): يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
17.14%	06	متوسط
42.85%	15	ثانوي
40%	14	جامعي
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر عدد من أفراد العينة يحوزون على المستوى الثانوي بنسبة 42.85% وما نسبته 40% جامعيين تليها نسبة 17.14% لمن يملكون مستوى متوسط في حين قدر المستوى الابتدائي 00%. فمن هذه المعطيات يتضح أن أغلبية العمال شاغلي الوظائف الدائمة من ذوي المستوى الثانوي.

جدول رقم (04): يبين توزيع العينة حسب طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة الوظيفة
3.57%	01	متصرف إقليمي رئيسي
7.14%	02	متصرف إقليمي
3.57%	01	وثائقي وأمين محفوظات
10.71%	03	ملحق رئيسي
7.14%	02	ملحق إدارة
7.14%	02	عون رئيسي
35.71%	10	عون إدارة
7.14%	02	عون مكتب
3.57%	01	عون حفظ البيانات
14.28%	04	عامل مهني
100%	28	المجموع

\*07 من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 10 من أفراد العينة يمثلون نسبة 35.71% من أعوان الإدارة، وما نسبته 10.71% ملحق رئيسي في حين نجد نسبة 40.69% يمثلون باقي الرتب الوظيفية الأخرى. ومن هذه المعطيات يتضح أن أكبر نسبة متمثلة في أعوان الإدارة بالبلدية وذلك نظرا لتعدد المصالح فيها وطبيعة نشاطها.

جدول رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
62.85%	22	10 - 01
17.14%	06	20 - 11
14.28%	05	30 - 21
5.71%	02	40 - 31
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 62.85% من أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية ما بين 10 - 01 سنوات، و17.14% لديهم خبرة مهنية بين 20 - 11 سنة، وتظهر أهمية الخبرة هنا في عملية اكتساب العامل تعاليم وقيم السلوك التنظيمي بما يكفي لتطوير الأداء وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي. وما نسبته 14.28% من أفراد العينة لهم خبرة مهنية بين 30 - 21 في حين 5.71% يملكون خبرة مهنية ما بين 40 - 31 سنة. ما يعني أن نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم خبرة مهنية بالبلدية.

## 2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى

جدول رقم (06): يشرح كيفية تسيير القوانين في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
8.57%	03	تسيير صارم
65.71%	23	تسيير فوضوي
25.71%	09	تسيير عقلائي
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 65.71% من أفراد العينة أقرروا أن تسيير القوانين يتم بشكل فوضوي و 25.71% أقرروا بأنها تسيير بشكل علاني، أما ما نسبته 8.57% أقرروا أن سيرها بشكل صارم. ما يعني أن القوانين تسيير بشكل فوضوي في المؤسسة الأمر الذي يسهم في تدني مستوى العمل.

جدول رقم (07): يبين مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بطريقة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
5.71%	02	دائما
42.85%	15	أحيانا
51.42%	18	أبدا
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 51.42% من أفراد العينة أقرروا أنه لا يتم أبدا مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، في حين أن 42.85% أقرروا أنه أحيانا تتم مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بينما 5.71% يتم مشاركتهم بصفة دائمة. ما يعني أنه لا يتم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بطريقة العمل إلا بنسبة ضئيلة وهو ما يسمح باتساع الهوة بين الإدارة والعاملين والشعور بعدم الانتماء. وقد توصل الباحث "علي بونوة" في أطروحته لدكتوراه العلوم "العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي" إلى وجود علاقة جوهرية بين كل من التحكم والإشراف والرضا الوظيفي.

جدول رقم (08): يؤكد نمط الإشراف السائد في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
57.14%	20	متسلط
11.42%	04	متشدد
31%	11	يخدم المؤسسة
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 57.14% من أفراد العينة أقرروا بأن نمط الإشراف السائد في المؤسسة هو متسلط، و31% يرون أنه يخدم المؤسسة أما باقي أفراد العينة 11.42% يقرون على أنه متشدد. ما يعني أن النمط السائد في المؤسسة هو النمط المتسلط ما قد ينعكس على سلوك العاملين بالمؤسسة.

جدول رقم (09): يشرح كيفية توجيه الرئيس الأوامر للعاملين

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
14.28%	05	بشكل دائم
25.71%	09	بشكل دوري
60%	21	بشكل وقتي
100%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن 60% من أفراد العينة يقرون بأن الرئيس يوجه الأوامر للعاملين بشكل وقتي فيما تمثل النسبة 25.71% من يدلون بأن الأوامر تكون بشكل دوري و14.28% تكون بشكل دائم.

جدول رقم (10): يبين تدخل الرئيس في مهام العاملين

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
40%	14	دائماً
60%	21	أحياناً
00%	00	أبداً
100%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الرئيس يتدخل في مهام العاملين أحياناً بنسبة 60%، أما بنسبة 40% من أفراد العينة ترى أن الرئيس يتدخل في مهام العاملين دائماً.

جدول رقم (11): يبين رأي أفراد العينة في طبيعة الإشراف بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات		
		%	التكرار	الاحتمالات
5.71%	02			جيدة
48.57%	17			متوسطة
45.71%	16	62.50%	10	سوء التسيير
		37.50%	06	افتقار المشرف للأسلوب الإداري
		100%	16	المجموع
100%	35	المجموع		

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن 48.57% من أفراد العينة يرون أن طبيعة الإشراف متوسطة في حين 45.71% يرون أنها ضعيفة ويبرر أغلب المبحوثين ذلك بعدة مبررات أهمها سوء التسيير وافتقار المشرف للأسلوب الإداري، أما باقي أفراد 5.71% العينة فتري أنها جيدة.

جدول رقم (12): يبين نوعية المشاكل التي تكون غالبا بين الرئيس والعاملين

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
31.25%	10	شخصية
68.75%	22	تنظيمية
00%	00	أخرى
100%	32	المجموع

\* ثلاثة من أفراد العينة لم يجيبوا عن هذا السؤال.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 68.75% من أفراد العينة يقرون أن أغلب المشاكل التي تكون بين الرئيس والعاملين هي مشاكل تنظيمية، في حين أن 31.25% يقرون بأنها شخصية.

### 3. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية

جدول رقم (13): يبين تقدير الرئيس للظروف الطارئة لأفراد العينة

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
11.42%	04	دائما
25.71%	09	أحيانا
62.85%	22	أبدا
100%	35	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 62.85% من أفراد العينة يقرون أنه لا يتم تدبير ظروفهم الطارئة من قبل الرئيس أبدا، في حين 25.71% يقدرها أحيانا أما ما نسبته 11.42% فيقرون أنه دائما ما يقدر الرئيس ظروفهم الطارئة.

جدول رقم (14): يوضح توبيخ الرئيس لأفراد العينة أمام الزملاء في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	01	2.85%
أحيانا	18	51.42%
أبدا	16	45.71%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 51.42% من أفراد العينة يتلقون التوبيخ من طرف الرئيس أحيانا أمام الزملاء في العمل بينما 45.71% لا يتلقون ذلك، و 2.85% من أفراد العينة يتم توبيخهم دائما من طرف الرئيس وهو ما قد يشعرهم بالسخط إضافة لتراجع أدائهم نتيجة عدم شعورهم بالرضا الوظيفي.

جدول رقم (15): يبين تواصل أفراد العينة مع الزملاء أثناء العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	20	57.14%
أحيانا	15	42.85%
أبدا	00	00%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 57.14% من أفراد العينة يتواصلون مع زملائهم أثناء العمل بصفة دائمة، و 42.85% يتواصلون أحيانا.

فمن خلال معطيات الجدول يبرز أن عامل التواصل بين العاملين قائم ما يخلق روح التعاون بينهم، وهو ما ذكرته الباحثة "مونية قيدوم" في دراسة الماجستير "جماعات العمل وعلاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية" بحيث توصلت إلى أنه كلما كانت عملية الاتصال في جماعات العمل تسير بنحو جيد أثر ذلك على روح التعاون بين العاملين في التنظيم.

جدول رقم (16): يبين محاولة انجاز المهام التي كلف بها أفراد العينة في الوقت المطلوب

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	31	%88.57
أحيانا	04	%11.42
أبدا	00	%00
المجموع	35	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته %88.57 من أفراد العينة يحاولون انجاز المهام المكلفة إليهم دائما في الوقت المطلوب، وما نسبته %11.42 أحيانا ينجزونها في الوقت المطلوب.

ما يعني أغلب المهام تنجز في وقتها وهو ما يسهم في تحسين فعالية المؤسسة وذلك حسب رأي أحد الباحثين أن انجاز المهام في وقتها يخلف عملا جيدا وتأخيرها يضعف العمل.

جدول رقم (17): يبين محاولة الرئيس معالجة المشكلات المتعلقة بالعمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	04	%11.42
أحيانا	21	%60
أبدا	10	%28.51
المجموع	35	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته %60 من أفراد العينة يدلون ان الرئيس يحاول معالجة المشكلات المتعلقة بالعمل أحيانا، بينما %28.51 يقرون أنه لا يحاول معالجتها أبدا في حين أن %11.42 يدلون بأنه يحاول دائما معالجتها.

4. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة

جدول رقم (18): يبين تعاون أفراد العينة مع الزملاء عند الضرورة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	22	62.85%
أحيانا	13	37.14%
أبدا	00	00%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 62.85% من أفراد العينة يتعاونون دائما مع زملائهم عند الضرورة، أما بنسبة 37.14% فيتعاونون أحيانا فقط. ما يعني أن تعاون الزملاء عند الضرورة يساهم في تماسك وترابط العلاقات بين العاملين.

جدول رقم (19): يبين شعور الزملاء بالارتياح تجاه أفراد العينة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	26	74.28%
أحيانا	09	25.71%
أبدا	00	00%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 74.28% من أفراد العينة يشعرون زملائهم بالارتياح تجاههم دائما، وما نسبته 25.71% أحيانا.

جدول رقم (20): يبين انتقاد أفراد العينة لزملائهم فيما بينهم فقط

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	16	45.71%
أحيانا	16	45.71%
أبدا	03	8.57%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبته 45.71% من أفراد العينة يكون انتقادهم لزملائهم دائما فيما بينهم فقط وأحيانا كذلك، بينما 8.57% لا يكون كذلك أبدا.

جدول رقم (21): يبين علاقة أفراد العينة مع الزملاء في محيط العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	26	74.28%
عادية	09	25.71%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبته 74.28% من أفراد العينة علاقتهم جيدة مع زملائهم في محيط العمل وهو ما يسهم في تحسين سلوك الأفراد التنظيمي إضافة إلى ترابط وتماسك الجماعات ورفع روح التعاون والمنافسة فيما بينهم وبالتالي شعورهم بالرضا الوظيفي، في حين 25.71% علاقتهم عادية بزملائهم.

جدول رقم (22): يبين تعاطف أفراد العينة مع مشكلات الزملاء في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	25	71.42%
أحيانا	10	28.57%
أبدا	00	00%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبته 71.42% من أفراد العينة يتعاطفون دائما مع مشكلات زملائهم في العمل، و 28.57% أحيانا.

## ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

### 1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

▪ هناك علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

بناء على الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- أن تسيير القوانين يتم بشكل فوضوي بنسبة 65.71%.

- لا تتم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل إلا بنسبة ضئيلة وهو ما أكده عدد من المبحوثين 51.42%.

- نمط الاشراف السائد بالمؤسسة متسلط 57.14% من المبحوثين أكدوا ذلك كما هو موضح في الجدول رقم (08). وهو ما يسهم في النفور من العمل وعدم الاستقرار.

- أكدت نسبة 60% من المبحوثين على أن الرئيس يوجه الأوامر بشكل وقتي، كما أن تدخله في مهام العاملين أحيانا بنسبة 60% أيضا.

- يرى 48% من المبحوثين أن طبيعة الاشراف بالمؤسسة متوسطة، أما فيما يخص نوعية المشاكل التي تكون في الغالب بين الرئيس والعاملين فهي تنظيمية بنسبة 68.75% كما هو موضح في الجدول رقم (12).

وكنتيجة لما تقدم فإن لنمط الاشراف على العاملين علاقة برضاهم الوظيفي بحيث أن طبيعة سير القوانين بالمؤسسة وكذا مرونة التعامل بين الرئيس والمرؤوسين يساعد على ارتياح العاملين وإزالة مخاوفهم، إضافة إلى اشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دور في الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وقد يكون الامر عكسيا في حالة اختلال تلك الموازين.

### 2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

▪ هناك علاقة رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

بناء على الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- أكدت نسبة 62.85% من المبحوثين أن الرئيس لا يقدر الظروف الطارئة للعاملين وهو ما يوضحه الجدول رقم (13). كما أنه يويخ العاملين أمام زملاء أحيانا بنسبة 51.42%.

وبالنسبة للاتصال تؤكد نسبة 57.14% من المبحوثين أنهم يتواصلون فيما بينهم أثناء العمل وهو ما يوضح في الجدول رقم (15)، كما أكد 88.57% من المبحوثين أنهم يحاولون انجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المطلوب. ويقر 60% من المبحوثين أن الرئيس يحاول أحيانا معالجة المشكلات المتعلقة بالعمل كما هو موضح في الجدول رقم (17).

وكنتيجة لما تقدم فإن العلاقات الرسمية بين الجماعات التنظيمية لها دور فعال في توجيه السلوك التنظيمي للأفراد العاملين، فسلاسة نشاط الجماعات التنظيمية ومرونتها في أداء مهامها يخلق نوع من الانضباط في العمل وسعي الجماعات لتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة وبالتالي خلق مستوى من الرضا الوظيفي لدى العاملين.

### 3. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة

▪ هناك علاقة غير رسمية بين الجماعات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية.

بناء على الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- أن 62.85% من المبحوثين يتعاونون مع زملائهم عند الضرورة كما يوضح في الجدول (18). إضافة إلى أن 74.28% أكدوا أن زملائهم يشعرون بالارتياح تجاههم دائما.

- أن نسبة 45.71% من المبحوثين دائما ما ينتقدون زملائهم فيما بينهم فقط، وأحيانا كذلك وهو ما يوضحه الجدول رقم (20).

- أغلب المبحوثين أكدوا أن علاقتهم بزملائهم في محيط العمل جيدة بنسبة 74.28% وهو ما يوضحه الجدول (22).

وكنتيجة لما سبق فإن العلاقات غير الرسمية بين الجماعات التنظيمية تعد كأحد العوامل المؤثرة والموجه لسلوك الأفراد التنظيمي، كما تلعب دورا بارزا في الاسهام الفعال في مختلف الأنشطة التنظيمية والاجتماعية

وكذا خلق روح التعاون والتكاتف بين الأفراد وهو ما يعكس وجود علاقة جيدة في بين العاملين تتم عن حركية تلك الجماعات الامر الذي يسهم في خلق موع من الرضا الوظيفي لدى الجماعات التنظيمية.

### ثالثا: النتائج العامة للدراسة

انطلاقا من تحليل معطيات الدراسة الميدانية والتحقق من فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها تم التوصل إلى نتيجة عامة هي:

- أن لنمط الاشراف علاقة بالرضا الوظيفي للعاملين فاهتمام الإدارة بالعاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل وكذا اتاحة الرئيس للمرؤوسين حرية التعبير عن رأيهم وهو ما يسهم في تحسين العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين يزيد من رضا الأفراد الوظيفي.
- أن للعلاقات الرسمية بين الجماعات التنظيمية دور فعال في توجيه السلوك التنظيمي للأفراد.
- أن العلاقات غير الرسمية بين الجماعات التنظيمية هي علاقات جد مؤثرة في سلوك الأفراد التنظيمي إضافة إلى أنها تخلق نوع من الترابط والتكاتف وكذا روح التعاون بين الجماعات.
- وعلى ضوء ما سبق يتضح أن هناك علاقة بين تغير السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين. فعملية تغير السلوك التنظيمي لدى الافراد العاملين بالتنظيم تتعكس من خلال رضاهم أو عدمه في البيئة التنظيمية التي ينتمون إليها.

## خاتمة:

يعد موضوع تغيير السلوك التنظيمي من المواضيع المتعددة الأبعاد والتي استرعت اهتمام عديد الباحثين في مختلف العلوم، والعائد الرئيسي وراء هذا الاهتمام ينبثق من أهمية العنصر البشري في المجال التنظيمي على وجه الخصوص كونه يعد ثروة حقيقية للاستثمار تستدعي أي تنظيم للاهتمام بها ودفعها نحو تحقيق الأهداف المسطرة سواء تعلقت بالتنظيم أو الفرد نفسه.

ومما لاشك فيه أن التفاعل بين الفرد وزملائه في العمل نتاج سلوك تنظيمي إيجابي، يسهم في خلق نوع من الرضا الوظيفي وهو ما ينعكس على تفعيل العملية التنظيمية القائمة.

وبالنظر إلى الاستنتاج العام المتوصل إليه فإن تغيير السلوك التنظيمي أمر حتمي بأي تنظيم لنجاحة ورفقيه ولا يتأتى ذلك إلا من خلال خلق جو من التفاعل بين الإدارة والعاملين أو العاملين أنفسهم، إضافة إلى اتباع نمط اشراف ملائم يسمح بتوجيه سلوك الأفراد العاملين إضافة إلى المزج بين المتطلبات والأدوار والأهداف التي حددتها المؤسسة وبين حاجات وتوقعات الأفراد العاملين، وهو ما يقتضي فهم حاجاتهم ودوافعهم في العمل لتحقيق رضاهم الوظيفي.

## قائمة المراجع:

### 1. المعاجم:

(01): المنجد الأبجدي، ط5، دار المشرق ش م م، بيروت، 1987.

### 2. الكتب:

(02): أحمد رأفت عبد الجواد، مبادئ علم الاجتماع، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1983.

(03): ابتسام القرام، المصطلحات القانونية في التشريع الجزائري، قصر الكتاب البلدية، الجزائر، 1995.

(04): أحمد عبد الرحمان الشميمري، وآخرون، مبادئ إدارة الاعمال - الأساسيات والاتجاهات الحديثة،

ط10، العبيكان للنشر، الرياض، 2014، أنظر الموقع: 2020/08/27، سا 22:41

<https://books.google.dz/books?id=nOJUCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false>.

(05): احسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان، 2005.

(06): أمال بن شمسة، الأداء البشري بالإدارة المحلية، ط 1، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2018.

(07): رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارساته العلمية)، ط1، دار الفكر، دمشق، 2010.

(08): رائد يوسف الحاج، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

(09): طاهر حسو الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011.

(10): طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

(11): عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السوط، السلوك التنظيمي (المفاهيم - النظرية - التطبيقات)، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2003.

(12): عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015.

(13): عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.

(14): علي معمر عبد المؤمن، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (أساسيات والتقنيات والأساليب)، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2008.

(15): محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

(16): محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

(17): محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999.

### 3. المقالات:

(18): عبد الله خالد سليم المعاينة، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، مقال بمجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية- المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ع 2، مجلد 1، الأردن، 2017

(19): لطيفة طبال، التغير الاجتماعي ودوره في تغيير القيم الاجتماعية، مقال بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سعد دحلب البلدية، ع8، الجزائر، 2012.

(20): مها أحمد إبراهيم محمد، الرضا الوظيفي دراسة في المفاهيم والدلالات - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، 2010، ص 7، انظر الموقع: 2020/02/01، سا 22:39.

Portal.arid.my/publications/64926254-7f11-40-pdf.

(21): يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السيكو- سوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مقال بمجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع7، الجزائر، 2014.

#### 4. الجريدة الرسمية:

(22): الجريدة الرسمية، المادة 1 من القانون 90-08 المؤرخ في 07 أبريل 1990، ع 15، 1990.

الملاحق

## ملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي للبلدية

يضم الهيكل التنظيمي للبلدية مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي وأربع مصالح وعدة فروع:

### 1. مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية

- ✓ مكتب التنظيم: يضم فرع الحالة المدنية، فرع الانتخابات والاحصاء والخدمة الوطنية.
- ✓ مكتب الشؤون الاجتماعية: يضم فرع الشبكة الاجتماعية وتشغيل الشباب، فرع النشاط الاجتماعي والثقافي.
- ✓ مكتب الشؤون القانونية والمنازعات: يضم فرع نزاع الملكية.

### 2. مصلحة تسيير المستخدمين

- ✓ مكتب تسيير المستخدمين: يضم فرع الأرشيف والتوثيق، فرع تسيير المؤسسات.
- ✓ مكتب كتابة المجلس ومسك السجلات: فرع الأمانة والبريد.

### 3. المصلحة التقنية

- ✓ مكتب التعمير والبناء: يضم فرع التعمير، فرع رخص التعمير.
- ✓ مكتب متابعة المشاريع والتنظيم العقاري: يضم فرع متابعة المشاريع، فرع التنظيم العقاري.
- ✓ مكتب الفلاحة والوقاية وحماية البيئة: يضم فرع الفلاحة، فرع الصحة الوقائية وحماية البيئة.
- ✓ مكتب تسيير حظيرة البلدية: يضم فرع قطاع النظافة، فرع تسيير المخازن، فرع الصيانة.

### 4. مصلحة المالية والشؤون الاقتصادية

- ✓ مكتب الصفقات وتسيير الممتلكات: يضم فرع الصفقات، فرع تسيير الممتلكات والتحصيل.
- ✓ مكتب المالية والمحاسبة: يضم فرع تسيير الأجور، فرع الميزانية والمحاسبة.

## ملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

### استمارة (استبيان)

أخي العامل (ة) تحية طيبة وبعد:

في اطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان "تغير السلوك التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية" يسرنا أن نضع بين يديك هذا الاستبيان ونرجو منك التعاون معنا بالإجابة بكل شفافية وموضوعية على الأسئلة المطروحة في الاستمارة ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

#### المحور الأول: البيانات الشخصية

1 - الجنس:  ذكر  أنثى

2 - السن: .....

3 - المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4 - طبيعة الوظيفة: .....

5 - الخبرة المهنية: .....

المحور الثاني: العلاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي لدى عمال الجماعات المحلية

6 - كيف يتم تسيير القوانين في مؤسساتكم؟

تسيير صارم  تسيير فوضوي  تسيير عقلاني

7 - هل تتم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بطريقة العمل؟

دائماً  أحيانا  أبدا

8 - كيف هو نمط الاشراف السائد في مؤسسة؟ متسلط  متشدد  يخدم المؤسسة

9 - كيف يوجه الرئيس الأوامر للعاملين؟ بشكل دائم  بشكل دوري  بشكل وقي

10 - هل يتدخل الرئيس في مهام العاملين؟ دائماً  أحيانا  أبدا

11 - ما رأيك في طبيعة الاشراف بالمؤسسة؟ جيدة  متوسطة  ضعيفة

إذا كانت ضعيفة اشرح لماذا؟ .....

.....

12 - ما هي نوعية المشاكل التي تكون غالبا بين الرئيس والعاملين؟ شخصية  تنظيمية

أخرى تذكر: .....

المحور الثالث: طبيعة العلاقات الرسمية بين الجماعات لدى عمال الجماعات المحلية

13 - هل يقدر الرئيس ظروفك الطارئة؟ دائماً  أحيانا  أبدا

14 - هل يوبخك الرئيس أمام زملائك في العمل؟ دائماً  أحيانا  أبدا

15 - هل تتواصل مع زملائك أثناء العمل؟ دائماً  أحيانا  أبدا

16 - هل تحاول انجاز المهام التي كلفت بها في الوقت المطلوب؟

دائماً  أحيانا  أبدا

17 - هل يحاول الرئيس معالجة المشكلات المتعلقة بالعمل؟ دائما  أحيانا  أبدا

المحور الرابع: طبيعة العلاقات غير الرسمية بين الجماعات لدى عمال الجماعات المحلية

18- هل تتعاون مع زملائك عند الضرورة؟ دائما  أحيانا  أبدا

19 - هل يشعر زملائك بالارتياح تجاهك؟ دائما  أحيانا  أبدا

20 - هل انتقادك لأحد زملائك يكون بينك وبينه فقط؟ دائما  أحيانا  أبدا

21 - كيف هي علاقتك مع زملائك في محيط العمل؟ جيدة  عادية

22 - هل تتعاطف مع مشكلات زملائك في العمل؟ دائما  أحيانا  أبدا

23 - إذا كانت لديك آراء أخرى ولم يتم التطرق إليها يمكنك اضافتها.....

.....