

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

رسالة تحت عنوان:

العلاقات الاجتماعية العمالية ودورها في تحسين الخدمة الإدارية
دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء
CNAS بتمنراست

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع
تخصص: تنظيمات ومانجمنت

تاريخ المناقشة: 2016-06-15

إشراف:

أ- د: مقراني الهاشمي

إعداد الطالبة:

بامحمد رحمة

السنة الجامعية: 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسم الله الرحمن الرحيم

الله نور السموات والأرض مثل نوره كمشكاة فيها مصباح المصباح في زجاجة
الزجاجة كأنها كوكب دري يوقد من شجرة مباركة زيتونة لا شرقية ولا غربية يكاد
زيتها يضئ ولو لم تمسسه نار نور على نور يهدي الله لنوره من يشاء
ويضرب الله الامثل للناس والله بكل شيء عليم "صدق الله العظيم"

الاية 35 سورة النور

اهداء :

اهدي هذا العمل المتواضع الى الوالدين الكريمين اطال الله في عمرهما وأدمهما بكامل
صحتهما انشاء الله

اهداء بخالص المحبة والتقدير الي امي منبع صبري وسقتي بنفسي

الى ابي الفاضل مشجعي على طلب العلم وزيادة المعرفة

اهداء الى الاخوة الاعزاء على قلبي ومنار حياتي كل باسمه : عبد الرحمان . فاطمة , وردة
, احمد , امحمد , عثمان , امينة وابن اختي الصغير حسين سالم زيد

كما اقدم اهداء الى اصدقاء الدرب والمشوار الدراسي زملائي طلبة دفعة الماجستير علم
الاجتماع التنظيمات والمانجمنت 2013-2014م وجميع طلبة العلم بمختلف التخصصات

رحمة

شكر وتقدير

ان الحمد لله نحمده ونستعين به ونعوذ به من شرور انفسنا وسينات اعمالنا ولا حول ولا قوة الا بالله والصلاة على رسول الله سيدنا محمد خاتم الانبياء والمرسلين

الشكر لله عز وجل على جزيل نعمه وإمداده لي بالقوة والسعي الى طلب المعرفة وإتمام البحث بالتوفيق والسداد

اتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذ المشرف الدكتور مقراني الهاشمي على اشرافه على هذا البحث المتواضع وإمداده لنا بجميع النصائح والإرشادات النحوية والمنهجية وجميع ما يتعلق بأمور المذكرة , كما نتقدم له بكامل الشكر والتقدير على صبره الكبير علينا والمساعدة التي قدمها لنا بكامل الاخلاص

اشكر كذلك جميع الذين ساعدوني في انجاز هذا البحث من اساتذة في المركز الجامعي بتامنراست في قسم علم الاجتماع خاصة الاستاذ بن حنيش احمد , والأستاذة جلال نسيمة ورفقاني فاطمة الزهراء , كما اتقدم بالشكر الى اعوان مصلحة المستخدمين بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بتامنغست السيدة توهامي مسعودة ومدير الوكالة السيد بن حميدشة ابراهيم الذي امد لنا بيد العون والمساعدة لانجاز العمل الميداني وكذا الوقت الكافي كما اتقدم بالشكر الى كافة عمال الوكالة الذين ساعدوا بادلاء اجاباتهم الصريحة وإملاء الاستمارات بكل شفافية

ايضا وبغير تفاضل او مجاملة اقدم الشكر الى اخويا الشقيقين عبد الرحمان واحمد على المساعدة في جميع مراحل البحث .

الطالبة

بامحمد رحمة

فهرس المحتويات

إهداء.

شكر و عرفان.

قائمة الجداول.

قائمة الأشكال.

مقدمة.

أ- ب- ج

الباب الأول: الجانب المنهجي والنظري للدراسة.

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع. 09

ثانياً: أهمية الدراسة وأهدافها. 11-10

ثالثاً: الإشكالية وفرضيات الدراسة. 15-12

رابعاً: تحديد المفاهيم. 19-16

خامساً: الدراسات السابقة. 31-20

سادساً: المقاربة النظرية. 35-32

سابعاً: صعوبات الدراسة. 36

الفصل الثاني: العلاقات الاجتماعية العمالية.

تمهيد. 38

المبحث الأول: ماهية وطبيعة العلاقات الاجتماعية العمالية.

المطلب الأول: تعريف العلاقات الاجتماعية العمالية. 41-39

المطلب الثاني: عوامل وأسباب نشأة وتكوين العلاقات الاجتماعية العمالية. 43-42

المطلب الثالث: أنواع ومستويات العلاقات الاجتماعية العمالية وتصنيفها. 52-44

المبحث الثاني: العلاقات الاجتماعية العمالية في المنظمة.

56-53 المطلب الأول: العلاقات الاجتماعية العمودية في المنظمة وخصائصها.

61-57 المطلب الثاني: الاتجاه السوري والعلاقات الاجتماعية العمالية.

64-61 المطلب الثالث: قياس العلاقات الاجتماعية السوسيو مترى.

65 خلاصة.

الفصل الثالث : الأبعاد السوسولوجية للعلاقات الاجتماعية مفاهيم ونظريات.

66 تمهيد.

المبحث الأول: التفاعل الاجتماعي. تعريفه وأهم مزاياه.

70-67 المطلب الأول: تعريف التفاعل الاجتماعي ومظاهره.

73-70 المطلب الثاني: التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية.

المبحث الثاني: التكيف الاجتماعي.

78-74 المطلب الأول: ديناميكية التكيف الاجتماعي وأبعاده.

80-78 المطلب الثاني : التكيف الاجتماعي وإستراتيجيته.

المبحث الثالث: التعاون الاجتماعي.

85-81 المطلب الأول: ماهية التعاون الاجتماعي وأقسامه.

87-85 المطلب الثاني: التعاون الاجتماعي ونظرية القرب المكاني.

88 خلاصة.

الفصل الرابع: الخدمة الإدارية.

90 تمهيد.

المبحث الأول : الخدمة الإدارية وعماليتها.

96-91 المطلب الأول: مفهوم الخدمة الإدارية وخصائصها.

104-97 المطلب الثاني: أهمية الخدمة الإدارية وعناصرها.

المبحث الثاني: جودة الخدمة ورضا المستفيد.

106-105 المطلب الأول: جودة الخدمة وأبعادها.

109-107	المطلب الثاني: رضا المستفيد.
112-110	المطلب الثالث: العوامل المحددة لجودة الخدمة من نظر المستفيد.
113	خلاصة.

الباب الثاني : الجانب الميداني للدراسة .

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية .

115	تمهيد.
118-116	أولاً: نظرة حول علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية .
121-118	ثانياً : التعريف بميدان الدراسة .
122-121	ثالثاً: مجالات الدراسة .
126-122	رابعاً: المنهج المستخدم في الدراسة وتقنياتها.
128-127	خامساً: مجتمع الدراسة وعينتها.
140-128	سادساً: خصائص مفردات الدراسة.
141	خلاصة .

الفصل السادس: التفاعل الاجتماعي بين العمال ودوره في تحسين الخدمة الادارية.

143	تمهيد.
156-144	عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.
158-157	مناقشة نتائج الفرضية.
159	خلاصة.

الفصل السابع: التحسين من خدمة المستفيد وارتباطه بالتكيف الاجتماعي بين العمال.

161	تمهيد.
172-162	عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية .
173-172	مناقشة نتائج الفرضية .
173	خلاصة.

الفصل الثامن: التعاون الاجتماعي بين العمال في تقديم الخدمة للغير أساس في تطوير المؤسسة وتحقيق أهدافها.

175	تمهيد.
186-176	عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.
187-186	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
188	خلاصة.
192-189	الاستنتاج العام.
194-193	التوصيات والاقتراحات.
196 -195	خاتمة.
	قائمة المراجع.
	الملاحق.

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
47	العلاقات اللاتبادلية	01
47	العلاقات شبه تبادلية	02
48	العلاقات المتوازية	03
48	العلاقات المتبادلة المتناسقة	04
49	العلاقات المتبادلة	05
52-51	تصنيف العلاقات عند كنكزلي	06
64	العلاقات السوسيو مترية لجماعة مكونة من 14 عضو	07
94	كيفية تصنيف الخدمات طبقا لطبيعة عرضها وتقديمها	08
96	الأنشطة الملموسة وغير الملموسة (طبيعة الخدمات)	09
99	العناصر الأساسية لنظام أخدماتي	10
102	مفهوم الخدمة كنظام	11

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
130	توزيع استمارة الدراسة على المبحوثين	01
130	توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس	02
131	توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن	03
132	توزيع مجتمع البحث حسب الحالة المدنية	04
133	عدد افراد العائلة لمجتمع الدراسة	05
135	حالة السكن لدى افراد مجتمع الدراسة	06
136	المستوى التعليمي لدى افراد مجتمع الدراسة	07
137	كيفية الالتحاق بالمؤسسة	08
138	توزيع افراد مجتمع الدراسة على حسب الرتب المهنية	09
140	مدة العمل بالمؤسسة بالنسبة لافراد مجتمع الدراسة	10
143	كيفية استعمال الجدول التقاطعي البسيط	11
144	العلاقة بين كيفية وصف العمال لرئيسهم في العمل ومدة عملهم في المؤسسة	12
146	علاقة العامل مع رئيسه في العمل وتأثيرها على اداءه	13
147	العلاقة بين تقبل رئيس المصلحة لاقتراحات ومبادرات العمال ومستوهم التعليمي	14
149	اذا كان العامل مرتاح في عمله	15
150	تفضيل التعامل مع الزملاء والتكلم معهم اثناء العمل وعلاقته بالجنس	16
151	علاقة العامل مع زملاءه وتأثيرها على تقديمه لخدمة افضل للمستفيد	17
152	تفضيل العامل الاستماع الى زملاءه وعلاقته باستشارتهم اذا كان في حيرة من امره	18
153	اذا كانت استشارة العامل لزملاءه تساعد ه على تقديم خدمة افضل	19
154	اذا كان العامل يتقبل الاقتراحات والمبادرات التي يقترحها زملاءه	20
154	رد فعل العامل اذا اصدرت الادارة تعليمة او امر طارئ جديد	21
155	كيف يتصرف العامل اذا انهى عمله	22
156	اذا كان للعامل مواضيع يتناقش فيها مع زملاءه ويناقشونه فيها	23
162	العلاقة بين ان العامل مرتاح في عمله وحالة السكن لديه	24
163	كيف يصف العامل عمله	25
164	اذا كان تقديم الخدمة الادارية للغير يتطلب من العامل استعمال مهارة عقلية او سلوكية	26
165	العلاقة بين اسهل الطرق التي يجدها العامل مساعدة له في تقديم خدمة افضل وخبرته المهنية	27
167	اذا كان العامل يجد ظروف عمله مناسبة لتقديم خدمة افضل للمستفيد	28

168	اذا كان العامل يعتبر ممارسته لعمله مجرد مكسب مادي اكثر منه معنوي	29
169	جواب العامل اذا عرض عليه عمل اخر في جهة اخرى	30
170	كيف برأى العامل ان للعوامل المكانية والزمانية تأثيرا على التأقلم مع العمل	31
176	نوع العلاقة التي تربط العامل بزملاءه في العمل	32
177	اذا كان العامل يفضل العمل ضمن جماعة وتبريره على ذلك	33
179	الاساس الذي يختار عليه زملاءه في العمل وتفضيل احدهم الاخر	34
180	اذا كان هناك تعاون بين العامل وزملاءه في انجاز بعض الاعمال	35
181	تصرف العامل اذا انتهى من عمله وزميله لم ينتهي	36
182	تصرف العامل اذا طلب منه زميله في العمل المساعدة	37
183	اذا حدث وان اخذ العامل مكان زميله في العمل فترة غيابه	38
184	اذا كان العمل يواجه تقليل من خدمة المستفيد في حالة غياب احد العمال	39
185	العلاقة بين راءى العامل في التعاون والتفاهم بينه وبين زملاءه واثار ذلك على تقديم خدمة للمستفيد بشكل افضل	40

مقدمة :

تتمحور فكرة سوسيولوجيا العمل على واقع المنشآت والتنظيمات عامة , فالتراث التاريخي والتطوري لعلم الاجتماع التنظيم يكشف عن مدى اهمية دراسة السلوك التنظيمي وجماعات العمل الذي اضحى خلال النصف الاخير من القرن العشرين احد ابرز المواضيع ذات الاهتمام بالدراسات النظرية والبحث الامبريقي من طرف الباحثين السوسيولوجين والاقتصاديين , فالمنظمات والمؤسسات كما يعرف انها ذات مجالات مختلفة انتاجية ,خدمائية ,اقتصادية ...الخ تعتبر بناء اجتماعيا ذا حيز اداري منظم يحتوي العديد من الوسائل والإمكانيات تركز عليها , فمن اهمها نجد العنصر البشري الذي يمتاز بطابعه الفطري الاجتماعي الذي يميل الى التجمع وعدم الانعزال عن اقرانه والانتماء الى جماعة .

فكغيرها من المؤسسات شهدت المؤسسة الجزائرية جملة من التغيرات والتطورات نتيجة لتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي انعكست على مجيرات الامور , اين برزت افكار وتوجهات فرضها التوجه الاقتصادي نحو اقتصاد السوق والاندماج فيه , فهي سمة من سمات التنظيم العقلاني وتطبيق فكرة اللامركزية في اتخاذ القرار حيث تعتبر قفزة نوعية شهدتها المؤسسات الجزائرية في القطاع العام , الذي ادى الى تشجيع واستيعاب الافكار الجديدة للاستفادة من تجارب المؤسسات الاقتصادية العالمية , وكذا اعطاء الاهتمام الكبير لسلوكيات العامل والأخذ بعين الاعتبار الجانب النفسي الاجتماعي له اذ يعبر ذلك عن نمط التفاعلات الحاصلة بين الزملاء في وسط اجتماعي عملي .

فمن باب الدراسات السوسيو- مهنية المهمة بدراسة التنظيمات والأبنية الاجتماعية التفاعلية نخص بالذكر علاقات العمل الاجتماعية التي تتضح لنا في اي كيان اجتماعي كان , سواء في المجمع المدني الكبير او مجمع المؤسسات المحكم بتنظيم , بحيث تعبر عن جملة من التعاملات والمعاملات الناتجة عن العمل المستمر والتواصل بين مجموعة من الافراد بمختلف الوسائل , اين تنشأ وتتشكل روابط انسانية فيما بينهم كالصداقة والزمالة ...الخ وعادة ما تربطهم مصالح مشتركة كعمال , فنظرا للواقع السيكولوجي المهني والحاجة الى دراسة مواضيع تهتم بالتفاعل الاجتماعي وأنماط العلاقات داخل الجماعة , تطرقنا في هذه الدراسة الى البحث في موضوع

"العلاقات الاجتماعية العمالية ودورها في تحسين الخدمة الادارية " اذ تشير معظم الدراسات الحديثة الى دور العلاقات الاجتماعية في ميدان العمل وتأثيرها الايجابي على توجهات العمال ومستوى عملهم وهم في شبكة من العلاقات , فأبينا دراسة بعض الابعاد السوسولوجية لهذه العلاقات الناشئة بين العمال ببعضهم البعض , وبينهم ورؤسائهم في الاقسام والآثار الناتجة عنها في التحسن من مستوى اداء العمل من طرف هؤلاء العمال في شكل تقديم خدمات ادارية للغير , اذ تعد هذه الاخيرة من بين اهم الاساليب الحديثة في التعامل ومهارة التواصل المباشر مع الغير فهي ذات مخرجات مادية تعود بمنافع للمؤسسة وأخرى معنوية تخص العامل .

فعموما تطرقنا الى دراسة واقع علاقات العمال الاجتماعية فيما بينهم ومع رؤسائهم والعكس في مؤسسة الضمان الاجتماعية للعمال الاجراء بتتمرست بأبعادها السوسولوجية الثالثة متمثلة في (التفاعل الاجتماعي والتكيف والتعاون الاجتماعيين) والدور الذي تقوم به هذه الابعاد في التأثير ايجابيا على تحسين الخدمة الادارية المقدمة من عمال الضمان الاجتماعي للمستفيد , فالمعمول به من طرف الادارات عموما انها تهتم بالجانب الانتاجي المادي لنجاح اهدافها , مما يسبب نقص اعطاء الاهمية للجانب النفسي الاجتماعي للعامل كفرد الذي بدوره يمثل تنظيم اجتماعي ذا مجهودات عديدة , وكذا اغفال هذه المؤسسات عن اهمية قياس جودة الخدمة المقدمة من طرفها سنويا بإتباع الاساليب الكيفية مثل الطرق البسيطة المعتمدة .

وتحقيقا لهذا المسعى قسمت الدراسة الى بابين :الباب الاول تمثل في الجانب المنهجي والنظري للدراسة والباب الثاني تمثل في الجانب الميداني للدراسة , فالباب الاول احتوى على فضل خص بالجانب المنهجي لدراسة الذي ضم اساسيات الدراسة المنهجية المتمثلة في :اسباب اختيار الموضوع , اهمية الدراسة وأهدافها , الاشكالية وفرضيات الدراسة , تحديد المفاهيم الاجرائية , الدراسات السابقة حول الموضوع والتعليق عليها , المقاربة النظرية الملائمة للدراسة , ثم تلاها الفصل الثاني بعنوان العلاقات الاجتماعية العمالية وأبعادها السوسولوجية بحيث خصص لتعريف بماهية وطبيعة العلاقات الاجتماعية العمالية عامة وتعريفا في ميدان العمل وإبراز اهم اسباب تكوينها ونشؤها داخل وسط اجتماعي عملي مع ذكر انواع هذه العلاقات ومستوياتها وتصنيف العلماء لها , هذا ماجاء في المبحث الاول من هذا الفصل اما المبحث الثاني فتضمن

العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة ذلك لإبراز واقع العلاقات الاجتماعية في العمل من الناحية النظرية وما تطرقت اليه البحوث من خلال فكرة الاتجاه السوري للعلماء الاروبيين وتوضيح القياس السوسيومترى لهذه العلاقات في العلوم الاجتماعية .

اما الفصل الثالث فكان بعنوان : الابعاد السوسيوولوجية للعلاقات الاجتماعية مفاهيم ونظريات فضم ثلاث مباحث الاول شمل بعد التفاعل الاجتماعي بين العمال الذي تم فيه توضيح العلاقة القائمة بين التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية وأيضا نظرية التفاعل الرمزي , والبعد الثاني تمثل في التكيف الاجتماعي بين العمال اين خص بالذكر استراتيجيات التكيف الاجتماعي ونظرية القرب المكاني , اما البعد الثالث فكان حول التعاون الاجتماعي بين العمال فخص فيه ذكر ايجابيات وسلبيات التعاون الاجتماعي ونظرية النظام التعاوني .

ثم الفصل الرابع الذي خص المتغير التابع للدراسة "الخدمة الادارية" اين ركزنا على التعريف بماهية الخدمة الادارية والمقصود بها وعملياتها , ايضا في المبحث الثاني تم التطرق الى جودة الخدمة الادارية وقياسها برضا المستفيد منها وإبراز العلاقة القائمة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد .

اما الباب الثاني فتعلق بالجانب الميداني الذي ضم الفصل الخامس المتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية , والفصل السادس تعلق بتحليل ومناقشة بيانات الفرضية الاولى , والفصل السابع تعلق بتحليل ومناقشة معطيات الفرضية الثانية , والفصل الثامن شمل تفسير ومناقشة بيانات الفرضية الثالثة وأخيرا الاستنتاج العام حول الدراسة الميدانية وما تم التوصل اليه بالبحث وأيضا اعطاء الاقتراحات والتوصيات حول ما توصلنا اليه في البحث نظريا وميدانيا .

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تختلف أسباب اختيار موضوع البحث العلمي من باحث إلى آخر وذلك حسب نوعية الدراسة والى ماتصوب إليه من دوافع ذاتية وأخرى موضوعية تخدم الموضوع البحثي حاضرا ومستقبلا.

أولا: الأسباب الذاتية:

- ❖ تنامي الفضول و الميول العلمي نحوى موضوع العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الخدمة الإدارية وما مدى الأهمية التي يكتسبها مهنيا.
- ❖ الرغبة الشخصية في استكمال ما كان موضوعا لدراسة في مستوى الليسانس تحت عنوان " العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الأداء العمالي " واكتشاف المزيد عن الجوانب الأخرى المتعلقة بالموضوع كصورة لتنظيم غير الرسمي في مجال العمل.
- ❖ الرغبة الفكرية والمعرفية للكشف عن مدى العلاقة الموجودة بين متغيرين يعتبران من الجوانب الغير المادية

ثانياً: الأسباب الموضوعية :

- ❖ إثراء الرصيد الفكري و المعرفي حول موضوع العلاقات الاجتماعية في ميدان العمل الإداري الذي يطبعه الجانب الخدماتي
- ❖ يعتبر موضوع العلاقات الاجتماعية بين العمال من أبرز المواضيع التي يتناولها علم الاجتماع التنظيم وبصورة اقرب المانجمنت فيما يخص القطاع العام وذلك في أيطار التنظيم غير الرسمي .
- ❖ بما أن واقع المؤسسات في الوقت الحالي شبيه بالشبكات المتداخلة فيما بينها , خاصة فيما يتعلق بالعمليات الإدارية من تقنية وأساليب معاملات وعلاقات متبادلة بين كل من العمال والرؤساء , أبيننا أن تقرب الصورة ونكتشفها بين متغيري العلاقات الاجتماعية العمالية والخدمة الإدارية.
- ❖ كان الاهتمام بموضوع الدراسة الراهنة لما يلقى من أهمية بالغة في ميدان العمل وعند المنظرين الانثروبولوجيين وكذا الاجتماعيين ,والنفسيين وكذا علماء الاقتصاد .
- ❖ يعتبر موضوع العلاقات الاجتماعية من المواضيع التي قل تناولها ولم يكن لها الحظ الأوفر من الدراسة فأبيننا أن نتخذها موضوع دراستنا الحالية .
- ❖ محاولة ابراز الأهمية العلمية والتقنية للقياس السوسيومترى للعلاقات الاجتماعية , بما فيها العمالية داخل التنظيمات .

أهداف الدراسة :

- لكل باحث علمي أهداف محددة من إجراء بحثه العلمي , سواء كانت علمية أو عملية يسعى للوصول إليها من خلال محاولته الوقوف عند أدق حيثيات موضوع الدراسة ففي مقابل ذلك فان دراستنا الراهنة هدفت إلى :
- ❖ التحقق من الموضوع ميدانياً و ذلك من خلال إثباته او نفيه محاولين إبراز أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة عامة و مكانة ودور العمال فيها خاصة وذلك بمحاولة قياس مدى علاقتهم مع بعضهم البعض .
- ❖ معرفة مدى أهمية و تأثير عناصر التفاعل والتكيف و التعاون بين العمال على تقديم خدمات عملية بأساليب جيدة داخل العمل.
- ❖ التحقق من أن هذه العلاقات قائمة و موجودة باختلاف الجنسين بين العمال و في مكان العمل واحد .
- ❖ كدالك هدفنا من خلال البحث إلى تحقيق العلاقة الارتباطية بين متغيري العلاقات الاجتماعية العمالية و الخدمة الإدارية أي طبيعة التأثير والتأثير بينهما .
- ❖ الكشف عن أهمية الجوانب النفسية والاجتماعية داخل المنظمات الإدارية , ومدى إسهامها في إعطاء الدفع المعنوي والارتياح الذاتي للعمال والمشرفين .

أهمية الدراسة : تتجلى أهمية الدراسة الحالية في الفكرة الأساسية لإشكالية الموضوع , حيث ارتكزت عموماً على تقريب الصورة بأبسط ما يمكن تفصيله حول موضوع ذا جانب إنساني اجتماعي يهتم بطبيعة علاقات العمال بين بعضهم البعض , ومع رؤساء أقسامهم والمديرين على حد سواء , بحيث يشكل هذا النمط السوسبيولوجي بناء اجتماعي ضمن وسط عملي متعدد الجوانب و متنوع العمليات والوظائف , ومن بين هذه العمليات نجد " تقديم الخدمة للغير أو المستفيد " أو ما يسمى في الوقت الحالي بأساليب المعاملات والتعامل مع الغير , فيراد بها أساساً كيفية التعامل مع المستفيد من المؤسسة عموماً , وتأدية العمل بأسلوب أفضل خاصة .

و ما يميز موضوع العلاقات الاجتماعية و تأثيره على الخدمة الإدارية للمؤسسة انه من بين إحدى المواضيع التي قل تناولها في الدراسات العربية بما فيها الجزائرية , لذلك شدنا الفضول بان نبحت فيه نظرياً و ميدانياً للكشف عن أهميته في ميدان العمل و خاصة فيما يخص الجانب الإداري الخدماتي بحيث ان تناولنا لموضوع العلاقات الاجتماعية أي صورة التنظيم غير الرسمي من التنظيم و تأثيره ليس فقط من الجانب الصناعي , كما ورد سابقاً او ظروف العمل النفسية والفيزيقية بذاتها و إنما جاء الموضوع للكشف عن الجانب الاجتماعي الرمزي لعلاقات العمال الاجتماعية ومدى تأثيرها على تقديم خدمة إدارية للمستفيد بأساليب جيدة.

كما أن أهمية هذه الدراسة تتمحور حول الاهتمام بعملية الخدمة الإدارية التي تعتبر في معظمها أنا غير ملموسة عكس المنتج المادي , حتى أن في غالبية الأحيان الكثيرون يربطون الخدمة بالجانب التسويقي وكذا

المبيعات وخدمات النقل والسياحة , وبخلاف هذه الاعتبارات حاولنا ابراز أهمية الخدمة الإدارية بما فيها أساليب تقديم والمعاملات اليومية للعمال التي تعد خاصة .

الإشكالية:

تعتبر المنظمات والمؤسسات الإدارية والخدماتية احد أهم الدعائم الأساسية التي يركز عليها هرم الاقتصاد الوطني في أي بلد , فهي بمثابة خزان يحتوي على طاقات عمالية وموارد إنتاجية تساهم في تحقيق هدفها المطلوب وبلوغ المسعى العام , فالمؤسسة باختلاف أنواعها وأشكالها وتنوع أنماط إنتاجها تبقى في حقيقة الأمر عبارة عن مجتمع مصغر متعدد الأنساق مما يحويه من قوانين وأنظمة تسيير وفقها مواردها البشرية والمادية التي تشكل ديناميكية سيرورتها والداعم الضروري لبقائها , حيث تبدأ هذه الأخيرة بنشأة والتكوين ثم النمو والتطور لتصل إلى مرحلة التنافس من أجل البقاء وخير مثال لهذا الوضع بان المؤسسات شبيهة بالبناء الاجتماعي الذي يتكون من انساق تشكل الفروع الأساسية له ألا وهي الرؤساء والعمال الذين يترتبون بحسب التسلسل الهرمي للوظائف وما يحملونه من تعدد في جوانب الحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية وحتى الاقتصادية والدينية .

ومن بين أهم الأمور المتفق عليها أن الإنسان ذا طابع اجتماعي بالفطرة , فهو يميل إلى الاتصال بغيره رغبة منه في التعاون والانفعال بهم وللممارسة مختلف الأنشطة الاجتماعية لتأكيد ذاته وإثباتها داخل الوسط المحيط به قصد التغلب على العزلة والانفراد لأجل الاندماج وتوفير سياق يمكنه من التقرب إلى الآخرين¹, هذا في خضم ما تعرفه المنظومة التنظيمية من قوانين وإجراءات رسمية محددة مسبقا , ففي مقابل ذلك وبحكم التواجد المستمر في مكان عمل واحد ووسط ظروف معينة ومصالح مشتركة يخلق تعامل وتواصل فيما بينهم ونوع من التفاعل الجماعي والمؤزر والاشتراك لتأدية الأعمال فينتج من جراء هذا الوضع وضعاً جديداً يكاد يشبه شبكة خيوطها منسوجة من هذه الظروف.

بحيث أن المؤسسة والإدارة حظيت بالاهتمام ومكانة بالغة الأهمية منذ القدم عند مختلف الحضارات ولا زالت تحافظ عليها حتى وقتنا هذا بحيث زادت هذه المكانة استحقاقا وتقديرا كبيرين من طرف الباحثين والمهتمين بالانثروبولوجين والاجتماعيين وعلماء النفس وكذا الاقتصاديين والتقنيين نظرا للاتساع الذي تعرفه وتشهده المؤسسات في واقعها الاجتماعي , ذلك

¹ حسين عبد الحميد احمد رشوان : البناء الاجتماعي الانساق والجماعات مؤسسة شباب الجامعة , الاسكندرية. 2007م, ص(261)

نتاج لعدد من التغيرات والتحويلات التي مرت بها المؤسسات على مر سنين عدة وتأثرها بالأحداث التاريخية التي مست القطاع الاقتصادي بشكل عام والتصنيع بشكل خاص وصولاً إلى التسمية الأكاديمية ذات النمط المتعلق بتسيير الموارد البشرية، أي التنظيمات بمختلف أنماطها سواء التسييرية (المانجمنت) السائدة في القطاع الخاص أو الإدارية التي تميز القطاع العمومي .

كما أن الجزائر ليست بمعزل من هذه التغيرات باعتبارها احد الدول التي كانت مستعمرة فيما سبق فخرجت بعد استقلالها ببنية اقتصادية واجتماعية ضعيفة تحتاج إلى تركيز وتكثيف الجهود خاصة في مجال العمل والمؤسسات الصناعية، فمن بين أهم التغيرات البارزة نجد التحول الذي عرفته علاقات الإنتاج المحددة بنوع وطبيعة العمل إذ انتقلت من التسيير الاشتراكي الذي كان بعد الاستقلال مباشرة لتليها مرحلة التسيير الذاتي، ومع التغير والإصلاحات الاقتصادية التي حدثت سنة 1988م وإعطاء حق للعامل في الإضراب وطرق تسييره، ظهرت قوانين جديدة في إدارة المنظمات الصناعية وعلاقات العمل بما يتماشى وحقوق العاملين والمستخدمين، ونظراً لهذه التحولات المتعاقبة فقد تأثرت المؤسسة الجزائرية عموماً وكذا الحياة المهنية والاجتماعية للعامل .

مما أنتج جواً شبيهاً بمجتمع مكون من قوى عاملة بشرية تشكل القاعدة الأساسية للبناء السوسيو مهني في تداخل أساليب تعاملاتها اليومية مخ بعض باختلاف الجنس والترتيب الوظيفي، وكذلك الاتصال الدائم والمستمر بحكم التجاور المكاني والزمني في تأدية العمل مما يجعل من هذه الظروف ذات تأثيراً واضحاً وكبيراً على علاقات العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم وقد تتعدى هذه العلاقات مضامين العمل الرسمية حيث يكون هذا التأثير، أما إيجابياً أو سلبياً خاصة على سير وتيرة العمل وتأديته بشكل أفضل كل هذا وذاك يكون في إطار التنظيم الرسمي للمؤسسة ويمكن أن تكون هذه الأخيرة بمثابة محرك تيرومتري لنشاط الإنساني في العمل، ومما لا شك فيه أنه أي حال من الأحوال إذا ما وجد تواصل وتعاون بين مجموعة ما أو جماعة في أي وسط كان أدى ذلك إلى وجود تفاعل اجتماعي بين هؤلاء الأعضاء تلقائياً خارج عن إرادتهم و رغبتهم بشكل عفوي متجاوزين القيود والضوابط التي يفرضها التنظيم الداخلي للعمل والتي قد تعرقلها في معظم وغالبية الأحيان.

وفي ضوء وجود مثل هذا النوع من الفعل الاجتماعي والعقلاني بين كل من العمال مع بعضهم البعض وبينهم وأصحاب العمل والمستخدمين , يتشكل نمطا غير رسمي ليس محدد له مسبقا عن طريق هذه العلاقات الاجتماعية المكونة من أعضاء جماعة صغيرة تعرف بجماعة العمال او جماعة العمل .

ومن أهم ما يميز الطابع الإداري حاليا السعي لتقديم خدمة بأحسن الطرق والأساليب لما حصل من تطور على الصعيد البشري عبر العصور من صياغة للآلات واختراع تقنيات تسهل له سبل الحياة الكريمة الذي أدى إلى وجود حاجات ورغبات لم يكن يعرفها من قبل , فالاحتياجات الجديدة للبشر لا تستطيع السلع المادية تأديتها لذا بدأت تتناول بين الناس أساليب معينة من التعامل الاقتصادي الذي تطور مع الزمن حتى أصبح له قيمة ويعد ثمنه اليوم أعلى الأثمان في المعاملات الاقتصادية .

لذلك أبيننا أن نتاول هذا الجانب الاجتماعي الرمزي الذي لقي الاهتمام لفاعليته وتأثيره على التنظيم الرسمي للمؤسسات وتداخلها في الكثير من الأمور والجوانب , لاسيما تلك المتعلقة بعلاقات العمال الاجتماعية سعيا منا لمعرفة واقع هذه العلاقات الاجتماعية بين العمال في إطار ما يعرف بالتنظيم غير الرسمي أو بمعنى البناء الاجتماعي لمجتمع مؤسسة ما , مركزين حول ما اذا كانت هذه العلاقات ذات تأثير على الخدمة الإدارية في مضمون العمل بالنسبة للعمال .

فعلى هذا الأساس نطرح التساؤل العام التالي :

- هل ان للعلاقات الاجتماعية العمالية دور في التحسين من خدماتهم الإدارية ؟

ومن هذا التساؤل نشق ثلاثة تساؤلات جزئية هي كالتالي:

- هل للتفاعل الاجتماعي بين العمال دورا في التحسين من خدماتهم الداخلية للمؤسسة ؟

- وهل أن التحسين من خدمة المستفيد يتحدد من خلال تكيف العمال مع بيئة وجو العمل ؟

- وهل ان التعاون الاجتماعي بين العمال لتقديم الخدمة للغير أساس لتطوير المؤسسة وتحقيق

أهدافها ؟

وللإجابة على السؤال المطروح والتحقق فيه ميدانيا قمنا بطرح الفرض التالي :

الفرضية العامة : كلما تحسنت العلاقات الاجتماعية بين جماعة العمال كان ذلك ذا تأثير على التحسين من خدماتهم الإدارية .

ولتحقيق أكثر ميدانيا قمنا بتفكيك الفرضية العامة إلى ثلاث فرضيات جزئية

الفرضية الأولى : للتفاعل الاجتماعي بين العمال دورا في التحسين من تقديم الخدمة الداخلية للمؤسسة .

الفرضية الثانية: لتحسين من خدمة المستفيد علاقة بتكيف العمال مع بيئة وجو العمل

الفرضية الثالثة : التعاون الاجتماعي بين العمال في تقديم الخدمة للغير أساس لتطوير المؤسسة و تحقيق أهدافها .

مفاهيم الدراسة :

إن البحث في علم الاجتماع يتطلب تحديد المفاهيم التي يعمل عليها الباحث , باعتبار ذلك من الركائز الأساسية في البحث السوسولوجي , إذ يعد ملزماً بتحديداتها لأنه يشتغل عليها في بحثه وحتى لا يضيع بحثه في متاهات الأفكار المسبقة والغموض وعدم الدقة إذ يسمح ذلك بتبديد الغموض والشكوك وضبط موضوع البحث .

1- العلاقات الاجتماعية العمالية:

مفهوم العلاقات الاجتماعية:

- تعريف محمد صبحي فنوص : حصر مضمون العلاقات الاجتماعية في ذلك النسق الإرتباطي الذي يتميز بالالتزام الاجتماعي بين أعضاء جماعة ما سواء كانت هذه الالتزامات معنوية او مادية بحيث تربط هؤلاء الأعضاء بعضهم البعض وتحدد نوعية التفاعل الاجتماعي بينهم¹.

● كما تعرف علاقات العمل الاجتماعية على أنها مجموعة من العلاقات البيشخصية بين العاملين , ذات تأثير على الأفراد , وعلى المنظمة التي يعملون فيها , لهذا فمفهوم العلاقات الاجتماعية بشكل عام هو مفهوم متعدد الجوانب وتحكمه العديد من الأبعاد سواء النفسية منها المتعلقة بالأفراد , أو البيئية المتعلقة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الواحد أو المنظمة أو جماعات العمل الفردية.²

المفهوم الإجرائي :

العلاقات الاجتماعية العمالية هي تلك الشبكة من التفاعلات الجماعية بين العمال في مكان عمل واحد وبصفة مباشرة أو غير مباشرة بفعل التواجد المستمر في مكان العمل وكذا التشابه في

¹ محمد صبحي فنوص : دراسات في علم الاجتماع , دار النهضة العربية لطباعة والنشر , الطبعة الأولى , 2000 , بيروت , (ص124).

² مروان الزغبي : جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين , الجامعة الأردنية , كلية العلوم الاجتماعية , عمان , الأردن (ص04)

المهنة , وذلك نتيجة للتعاونات والاتصالات التي تحدث بينهم , وكذلك بين المسؤولين أنفسهم ومع باقي أفراد العمل .

2- التفاعل الاجتماعي

مفهوم التفاعل الاجتماعي:

- التفاعل الاجتماعي هو التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال , والتصور البسيط لتفاعل الاجتماعي يقصد به ما ينبع من الطبيعة البشرية من تأثير متبادل بين القوى الاجتماعية والثقافية ذاتها هي نتائج التفاعل الاجتماعي.¹
- كذلك عرفه "أوبنك" بأنه قوة العمل الجماعي الداخلية كما يراها المساهمون فيها وميز نموذجين كبيرين هما : - التفاعل بمعارضته (اختلاف ومنافسة) - التفاعل بالتكيف (امتزاج وذوبان) , فحلل النتائج تحليلا منطقيا على درجة الحوار والمساواة والمثابرة بين العوامل وصلابة الجماعة في مجموعها .

المفهوم الإجرائي :

التفاعل الاجتماعي هو كل تلك الاتصالات المباشرة وغير المباشرة والمعاملات اليومية التي تحدث بين العمال من كلام وإشارات وترميز وتشاور وحوارات وأخذ وعطاء وتبادل للمعلومات وتعامل فيما بينهم , حيث يؤثر كل عامل في الآخر مما يؤدي إلى حدوث رابط قوي بين جماعة العمل.²

3- التكيف الاجتماعي :

مفهوم التكيف الاجتماعي:

- هو عملية تتم داخل إطار العلاقات الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد ويتفاعل معها سواء كانت هذه العلاقات في مجتمع الأسرة او المدرسة او الرفاق او المجتمع الكبير, و بصفة عامة

¹ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع, دار المعرفة الجامعية لطباعة والنشر, كلية الآداب, جامعة الإسكندرية, 2006م (ص394)

² جان ميز ونوق , ترجمة فريد انطونيوس : دينامية الجماعات , منشورات عويدات , الطبعة الثالثة , 1983 , بيروت , باريس(ص,70,69)

التكيف الاجتماعي يحدث في هذه الناحية ذو طبيعة تكوينية لان الكيان الشخصي والاجتماعي للفرد يبدأ في اكتساب الطابع الاجتماعي السائد في المجتمع من اكتساب اللغة والتشرب لبعض العادات السائدة وتقبل بعض المعتقدات ونواحي الاهتمام التي يؤكد عليها مجتمعه.¹

لذلك فالتكيف الاجتماعي يعني قدرة الفرد على إشباع السلوك الذي يتوافق على ما هو سائد في المجتمع بشكل يحقق له الرضا على نفسه ورضا الجماعة عنه.

المفهوم الإجرائي:

هو ذلك العامل الذي بواسطته يستطيع العمال داخل مجال عملهم التأقلم مع بيئة وجو العمل بحيث يأخذون القرارات المناسبة لأجل استمرارية وتيرة العمل وذلك نتيجة عاملي الزمان والمكان .

4) التعاون الاجتماعي:

مفهوم التعاون الاجتماعي :

● يشير مصطلح التعاون إلى التفاعل والى العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة , وقد يظهر ذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة وأخرى متباينة ويكتسب هذا المصطلح أهمية في علم الاجتماع باعتباره انه يشير إلى عملية اجتماعية أساسية , وذلك برغم ما في استخداماته من خلط .

● ويؤكد التراث أهمية التعاون الجماعي الذي يشير إلى كل من الأنشطة الداخلية والعلاقات بين الجماعات وعموما فان هذا النوع من التعاون يعبر عن الموافقة الجماعية حول فعل مشترك , او وحدة الجهود المتمثلة فتظهر إلى الجماعات الأولية والمجتمعات المحلية الصغيرة كالقوى بينما تتحقق وحدة الجهود غير المتمثلة في الجماعات والروابط الثانوية والمجتمعات الحضرية.²

¹ دنيا موفق زيد : مفهوم الذات وعلاقته بالتكيف الاجتماعي , دراسة مقارنة لدى طلبة شهادة الثانوية العامة بفرعها العلمي والأدبي , مشروع تخرج مقدم لنيل شهادة درجة الإجازة في الإرشاد النفسي ' العام الدراسي 2007 , 2008م
² محمد عاطف غيث(مرجع سابق) (ص82)

المفهوم الإجرائي:

نقصد بالتعاون الاجتماعي هو كل ذلك العمل المشترك بين العمال أو جماعة العمل قصد الوصول إلى أهداف مشتركة، فهم بذلك يتعاونون لإنجاز الأعمال ومواصلة وتيرة العمل بدون نقص أو مضيعة للوقت فتكون المنظمة شبيهة بجو العائلة مما يؤدي إلى الإحساس بنوع من الارتياح النفسي والاجتماعي .

(5) الخدمة الإدارية :

مفهوم الخدمة الادارية :

• عرفها " ادروان بليمير " Adrian palmer بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس , إما بحد ذاته او كعنصر جوهرى من منتج ملموس , حيث يتم من خلال شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة او رغبة شخصية لدى العميل او المستفيد .¹

• المفهوم الإجرائي

• نعطي تعريف بسيط للخدمة الإدارية , اذ تعد تلك المهارة الشخصية التي قد تكون ذاتية في الأصل وتتطور وتنمو بشكل متزايد عن طريق النشاط اليومي من خلال تأدية العمل .

• وهي أيضا ذلك التعلم الشخصي للإدارة بهدف زيادة المهارة الذاتية في تقديم الخدمات لتعزيز قيمة التطور الذاتي لدى العامل, وتأدية الأعمال المطلوبة في إطار العمل من اجل تطوير المؤسسة وتحقيق أهدافها بصفة عامة .

¹ محمد احمد محمد حسان : قضايا إدارة معاصرة , الدار الجامعية , 84 شارع زكريا غنيم (ص16)

الدراسات السابقة حول الموضوع :

تعتبر الدراسات السابقة والأبحاث الإمبريقية ذلك المجال السابق لدراسة حول جوانب مهمة من واقع الظاهرة قيد الدراسة , فهي بذلك بمثابة مقياس علمي لإثبات مصداقية الدراسة ومن أهم الأدلة لتعميمها .

والدراسات السابقة تؤدي وظيفتان هما : - وظيفة توجيهية من خلال المسار الذي اتبعته تلك البحوث في تحريها الحقيقة ومعالجتها للقضايا وكيفية تفسيرها لها وملائمة تلك الوسائل مع القضايا التي تعالجها ونفسرها

— وظيفة بنائية إذ نحاول تقريب بناء بحثنا بقدر الإمكان من البناء الذي اتبعته تلك الأبحاث وربطها بمجالين النظري والميداني.¹

الدراسات العربية :

● **الدراسة الأولى :** من بين أهم الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة الحالية نجد : دراسة لدكتور , مروان الزغبى تحت عنوان " جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين " من الجامعة الأردنية - كلية العلوم الاجتماعية

(ا) مشكلة الدراسة : حاولت الدراسة تسليط الضوء على الجانب النفسي الاجتماعي من حياة العمل وهو العلاقات الاجتماعية ممثلة بجودة العلاقات الاجتماعية بين الزملاء وجودة العلاقات بين المدراء والموظفين وعلاقتها بالالتزام الوظيفي والرفاه النفسي المرتبط بالعمل . وكانت أهمية الدراسة هي سد النقص في مجال هذا الموضوع وتقديم دراسة ميدانية على فئة من عمال

¹ غريب منية : علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: (المرجع السابق)

المصنع وهي فئة قليلة ما تم إدراجها في الدراسات التطبيقية، ومحاولة قياس أحد المخرجات النفسية الحديثة وهو الرفاه النفسي في العمل.¹

وجاءت هذه الدراسة لتحقيق هدفين هما: إدخال مفهوم الرفاه النفسي إلى الأدبيات العربية، دعوة إدارة الموارد البشرية إلى الاهتمام بالأبعاد النفسية في العمل خصوصاً مع الفئات العمالية التي تعمل في المصنع وعدم اقتصرها على موظفي المكاتب

(ب) فروض الدراسة: سعت الدراسة إلى تحقيق الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: ترتبط جودة العلاقات بين زملاء في العمل إيجابياً بمستوى الالتزام الوظيفي الذي يبديه العاملون اتجاه عملهم.

الفرضية الثانية: ترتبط جودة العلاقة بين زملاء العمل إيجابياً بمستوى شعور العاملين بالرفاه النفسي داخل العمل

الفرضية الثالثة: ترتبط جودة العلاقة بين المشرفين والعاملين إيجابياً بمستوى الالتزام الوظيفي

الفرضية الرابعة: ترتبط جودة العلاقة بين المشرفين والعاملين إيجابياً بمستوى شعور العاملين بالرفاه النفسي في العمل.

(ج) المنهج المستخدم: بناءً على فرضيات الدراسة والأسئلة التي حاولت الإجابة عنها استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة.

(د) العينة: تم جمع البيانات من خلال 159 موظفاً وعاملاً يعملون في المصنع، تكونت العينة من عمال وموظفين دائمين، 85% من العينة ذكور و15 إناث

¹ مروان الزغبي: جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين دراسة ميدانية بمصنع التصنيع الأغذية المعلبة الأردن 'السنة الجامعية 2006-2007م.

،يتصفون بخبرة أقلها سنتين مما يجعلها عينة مناسبة حيث تكون علاقتهم قد تطورت بشكل كامل مع زملائهم أو مشرفيهم .

(د) الأدوات المستعملة:

استعمل مقياسين ، مقياس "ليكرت" ومقياس "اماتو" ،ليقيس أبعاد مثل تكوين علاقات إيجابية مع الموظفين .

الاستبيان: تم توزيعه على عمال المصنع والموظفين مباشرة من قبل الباحث عن طريق مجموعات صغيرة مكونة من 5 إلى 6 عمال

التحليلات الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل البيانات باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss

(هـ) نتائج الدراسة : توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

✓ وجود علاقة بين علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء ،العلاقة مع الرؤساء بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى الرفاه النفسي في العمل مما يشير إلى وجود أهمية لمثل هذه العوامل في بيئة العمل نظراً لقدرتها التنبؤية بمجموعة من المخرجات التنظيمية والفردية على حد سواء .

✓ أشارت نتائج التحليل الإرتباطي في هذه الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين مستوى العلاقة مع الرؤساء مع الالتزام الوظيفي الذي يبديه الموظف اتجاه المنظمة التي يعمل بها .¹

✓ أشارت الدراسة إلى أن المدير قد يكون عاملاً طارداً للكفاءات الموجودة بين يديه لأنه يمكنه ان يرتقي بالعاملين لديه إلى أعلى مستويات الإنتاجية والولاء وهو نفسه قادر على أن يكون شخصاً منفرداً يدفع بالموظفين إلى التسبب واللامبالاة وعدم الانتماء .

¹ نفس المرجع السابق.

✓ أن سوء العلاقة مع الرؤساء ترتبط بمستوى شعور العاملين بالرفاه النفسي في العمل وأشارت نتائج التحليل الإنحدار إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين مستوى العلاقة مع الرؤساء ومستوى الشعور بالاكْتئاب — الحماس، فكلما كانت العلاقة جيدة مع الرؤساء شعر الموظف بالحماس بشكل أعلى وأنخفض عند الشعور بالاكْتئاب والخمول.

وخلصة هذه الدراسة هي إعطاء العلاقات الاجتماعية في العمل الاهتمام المناسب نظراً لدورها الكبير في مستوى الالتزام والرفاه النفسي للموظفين في العمل والذي قليل ما تهتم به إدارة المصانع لكونها صعبة التطبيق .

● **الدراسة الثانية :** من إعداد الدكتور زياد بركات وعنوانت ب " العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات " , جامعة القدس , 2006م

(ا) محتوى وأهداف الدراسة : هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة بمنطقة طولكرم التعليمية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات المتعلقة ب: الجنس , والعمر , التخصص , وعمل الأب ومكان , والتحصيل الأكاديمي و لهذا الغرض طبقت استبانة وعينة مكونة من (200) دارس ودراسة لتعرف على اتجاههم نحو نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وبين المدرسين في الجامعة , واعتمدت على ستة فرضيات هي كالتالي :

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($a=0.05$) في مستوى العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة تعزي لمتغير جنس الدارس, وعمر الدارس , والتخصص الجامعي لديه

✓ ومتغير عمل الأب, وكذا مكان السكن لدارس وأخيرا متغير التحصيل الأكاديمي لدى الدارس.

(ب) أهداف الدراسة: من بين أهم الأهداف المرجوة من الدراسة نجد:

التعرف على مستوى العلاقات الاجتماعية بين الدارسين والمدرسين في :
جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين أنفسهم.¹

التعرف على دلالة الفروق في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين تبعاً لمتغيرات: الجنس، والعمر، والتخصص، وعمل الأب، ومكان السكن، ومستوى التحصيل الأكاديمي للطالب.

(ج) مجتمع وعينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة القدس المفتوحة في منطقة طولكرم التعليمية لدراسة الفصل الدراسي الأول من السنة الجامعي (2003, 2004) ، حيث بلغ عدد عينة المجتمع (200) طالب .

(د) أداة الدراسة : استخدمت في الدراسة أداة الاستبيان لقياس نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين كما استعمل مقياس ليكرت الخماسي في الاستبيان

(هـ) المنهج المتبع : استخدم المنهج الوصفي لمناسبته طبيعة هذه الدراسة وأهدافها ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها : إن الباحث توصل إلى نتيجة منطقية ومعقولة حيث أن الدارسين المتميزين تحصيلياً يكونون أكثر قرباً من المدرسين ، مقارنة بالدارسين الأقل تحصيلياً ، وبالتالي يسمح هذا ببناء علاقات ودية اجتماعية وإنسانية أكثر إيجابية مع المدرس ، هذا إضافة إلى أن المدرسين عادة ما يعطون الأولوية والاهتمام بهؤلاء الطلبة على خلاف الطلبة الآخرين ، حيث أن من المفترض أن يكون المدرس موضوعياً قدر الإمكان في علاقته مع جميع الطلبة فعلماء النفس يرون أن التفاعل الاجتماعي الناجح يترك آثار إيجابية لدى بعض الأفراد ، فيعود على المنتفعين منه ب النفع

¹ - زياد بركات : العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات 'جامعة القدس المفتوحة' منطقة طولكرم التعليمية '2006'ص(2-6)ص(8-9)ص(15-16-18)ص(27).

والآخرين بالضرر , وبالتالي هذا ما يفسر العلاقة بين مستوى التحصيل وبناء علاقات اجتماعية بين الطلاب والمدرسين نتيجة لهذه الفروق في التعامل مع هذا النشاط الاجتماعي التربوي .

الدارسات الجزائرية:

● **الدراسة الثالثة : من إعداد : غريب منية و كانت بعنوان " علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية " دراسة ميدانية** بمركب اسميدال بعنابة السنة الجامعية : 2006, 2007م

(ا) إشكالية الدراسة : تنطلق الباحثة من أن بيئة العمل هي الخلية والركيزة الأساسية للقاء المباشر بين العمال , وتعني بذلك ان العمال داخل المؤسسات الصناعية والظروف العملية وقانون هم , حيث أن اللقاء بين العمال وأرباب العمل كان في السابق سوى مواجهة وصراع بين طرفين اثنين , إحداهما يملك الثروة والسلطة ووسائل الإنتاج والأخر لا يملك سوى قوة عمله مقابل اجر زهيد ونظرا لتطورات الجديدة التي دخلت على وسط العمل من قوانين وأنظمة جديدة منها إحداث النقابات العمالية , علاقات العمل¹.

اذ يتماشى كل هذا وحقوق العاملين والمستخدمين مما شكل لدى هذه الشريحة ثقافات جديدة مما احدث عدة تغيرات وتذبذب في مستوى علاقات العمل وكذا التعلم الثقافي لديهم حيث نجدهم مازالوا متمسكين بثقافتهم التقليدية والتي على أساسها يتم التأقلم والاندماج أحيانا , ولهذا السبب ونظرا للارتباط بين المتغيرين فان الإشكالية هي : ما العلاقة التي تربط بين علاقات العمل والتعلم الثقافي في المؤسسة الصناعية الجزائرية ؟

¹ غريب منية : **علاقات العمل والتعلم الثقافي في المؤسسة الصناعية الجزائرية** ' دراسة ميدانية بمركب أسميدال . أطروحة الدكتوراء علوم في علم الاجتماع . السنة الجامعية 2006-2007 .

ب) فرضيات الدراسة : تنطلق الدراسة من فرضية عامة هي : توجد علاقة قوية بين علاقات العمل والتعلم الثقافي لدى العمال بالمؤسسة الصناعية الجزائرية .

حيث تم تحليل هذه الفرضيات إلى مؤشرات:

أولاً) المؤشرات الخاصة بالمتغير الأول (علاقات العمل) :

المشاركة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة وتعني مشاركة العمال في صنع القرار ومساهماتهم في سياسة المؤسسة.
دور التنظيم الثقافي في علاقات العمل .
التطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة تأثيرها على علاقات العمل داخل المؤسسة.

✓ الاتصال ودوره في تحسين علاقات العمل بين الأطراف داخل المؤسسة الصراع او النزاع (الطبيعة النزاعية لعلاقات العمل).¹
✓ تقنين النزاعات في شكل مفاوضات واتفاقات منظمة بين أرباب العمل والعمال او من يمثلهم (النقابة) من شأنه تحسين وتطوير علاقات العمل .

ثانياً) المؤشرات الخاصة بالمتغير الثاني (التعلم الثقافي) :

✓ طبيعة الطبقة العاملة في حد ذاتها (المستوى العلمي والثقافي والأخلاقي والاجتماعي للعمال) ، - الأمن والاستقرار في العمل .
✓ النظام السياسي الاجتماعي السائد في البلد يفرض كمية ومدى التفاعل بين التعلم الثقافي وعلاقات العمل .
✓ الرضا في العمل يؤدي إلى زيادة التعلم الثقافي لدى العمال
✓ تقسيم العمل والتخصص فيه
✓ التدريب والتكوين في العمل .

¹ غريب منية : علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: (المرجع السابق)

ج) المنهج المتبع في الدراسة : نظرا لتعمق الموضوع المعتمد في الدراسة والذي يتطلب أكثر من منهج فقد اعتمدت الباحثة على , المنهج الوصفي ذلك لتحليل ووصف الظاهرة بأكثر التفاصيل وبطريقة موضوعية , وكذا يعود تطبيق هذا المنهج للتفصيل والتدقيق في واقع الظاهرة .

— كذلك للكشف عن العلاقة الموجودة بين محوري البحث : علاقات العمل والتعلم الثقافي وذلك بوصف أبعاد هذه العلاقة , ومعرفة درجة الارتباط من خلال الأدلة الميدانية .

د) عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسطة ذلك بواسطة السحب بالصدفة من بين مجموع عناصر مجتمع الدراسة.

أما الأدوات التي استعملت في البحث فتجد: تقنية المقابلة, والملاحظة, وكذا الاعتماد على الوثائق والسجلات.

ه) نتائج الدراسة : خلصت الدراسة إلى أن المكونات الأساسية تدخل في صناعة كل منتج العناصر الأولية لصنع المنتجات تدخل ضمن تركيب منتج آخر وهكذا أن الوحدات الإنتاجية للمركب تعمل بصفة منسجمة وعلى وتيرة واحدة وتدعم بعضها البعض , وهذا ما يبرهن ويؤكد على وجود اتصال قوي وتكوين علاقات عمل واسعة النطاق ومما يجعل مستوى التعلم الثقافي فسيح لدى العاملين بالمركب .¹

● الدراسة الرابعة : من إعداد : عتيق عائشة بعنوان " جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية " دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية سعيدة , , رسالة لنيل شهادة ماجستير في تخصص تسويق دولي , السنة الجامعية 2011, 2012 م

¹ غريب منية : علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية , دراسة ميدانية بمركب اسميدال , عنابة , اطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع , السنة الجامعية , 2007, 2006م

(ا) إشكالية الدراسة : تنطلق إشكالية الدراسة من أن واقع القطاع الخدماتي في الجزائر ذات طابع الرعاية الصحية والطبية التي تزامن تطورها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمع الجزائري والمتمثلة في فتح قطاع الاستثمار الوطني والأجنبي , وعلى الرغم من النفقات الصحية على الرعاية الصحية وكذا الجهود المبذولة في رفع مستوى الخدمات الصحية إلا أن الاستفادة من ذلك مازالت دون المستوى المطلوب , حيث بقي القطاع الصحي عرضة العديد من المشاكل , لذلك طرحت الإشكالية في السؤال : ما واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية وما مدى تأثيرها على رضا المريض ؟

(ب) فرضيات الدراسة : اعتمدت الدراسة على خمس فرضيات هي :

- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد الاعتمادية.¹
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد الاستجابة .
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد الضمان .
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد الملموسة .

¹ - عتيق عائشة : جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة , رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص تسويق دولي , السنة الجامعية : 2011, 2012 م ص(9 , 10)

• تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تأثيرا ايجابيا على رضا المريض من ناحية بعد التعاطف .

(ج) المنهج المستخدم : تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , وذلك عن طريق وصف وتشخيص ظاهرة البحث , وكذا الاعتماد على تقنية الاستبيان , والمقابلة والملاحظ

(د) مجتمع وعينة الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة في المرضى المقيمين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية سعيدة , وبتحديد عينة المرضى المقيمين بالمستشفى خلال شهر نوفمبر سنة 2011 , وكان عددهم 1110 مريض وقد عرضت جميع البيانات باستخدام مقياس (likert) ليكرت السداسي

التقييم العام للدراسات السابقة :

❖ الجوانب الايجابية ومدى الاستفادة منها

من خلال تناولنا لتحليل جل الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع , خلصنا إلى أن هذه الدراسات كان لها الدور الايجابي والفعال من الناحية العلمية والعملية في التأثير على حيثيات واقعية ونظرية ملموسة خاصة فيما يخص تناولها للجانب الاجتماعي والنفسي على حد سواء في ميدان العمل , بحيث بينت لنا ذلك الجانب الخفي والغير معروف لدى المسيرين الإداريين والتنظيميين في الدول العربية بحيث يكاد مفقود في الكثير من الاستراتيجيات التنموية لنهوض بميدان العمل والتصنيع هذا بشكل عام .

أما من الناحية المتداخلة مع الموضوع قيد الدراسة فقد ركزت الدراساتين العربيتين على علاقات العمال بين بعضهم البعض وبين رؤساء أقسامهم والإدارة العليا ومدى تأثيرها الايجابي على فعالية الأداء وكذا إظهار نمط العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين وكان ذلك الذي تناول

في دراسة "زياد بركات" حيث استعان بمقياس ليكرت لقياس نمط تلك العلاقات .

وأيضاً محاولتها في إظهار أهمية الجانب النفسي والاجتماعي بتوضيح مدى التأثير الايجابي خاصة العلاقات الاجتماعية في العمل وذلك بالاهتمام المناسب بها نظراً لدورها الكبير في مستوى الالتزام والرفاه النفسي للموظفين والذي قليلاً ما تم الاهتمام به في إدارة المصانع كونها ضعيفة التطبيق .

كما بينت الدراسة الثالثة أهمية الانسجام الجماعي بين العمال كمنتجين وأرباب العمل كمسيرين لوحداث الإنتاج بحيث تكون العلاقة العملية عبارة عن تكامل بينهما لبلوغ المسعى العام وتجنب الصراع والمركزية في اتخاذ القرار, إلى جانب المعرفة الثقافية لدى العاملين فسيحة المجال.

أما الدراسة الرابعة فحاولت تقريب الصورة من واقع القطاع الخدماتي وتأثيرها بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية بالجزائر وقلة الاهتمام به ومرعاته إلى حد كبير, فتناولت بالتحديد واقع الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية بالجزائر وتأثيرها على رضا المرضى

❖ جوانب النقص:

على الرغم من الايجابيات التي خلصنا لها من جل الدراسات السابقة حول الموضوع إلا أنها وبطبيعة الحال لا تخلو من نواقص فنحاول ذكرها في بعض النقاط على النحو التالي :

- نلاحظ أن في جل الدراسات السابقة ركزت واقتصرت على الحقائق والوقائع المعاشة داخل إطار العمل خاصة في الدول العربية .

- كانت معظم الالتفاتات النظرية لدراسات السابقة تمس الجانب الإداري من الناحية النفسية أكثر من الاهتمام بالجانب الاجتماعي الإنساني (التعامل مع الغير وقابلية الاستفادة منها) .

- ومن الملاحظ أن جل الدراسات السابقة خلت من استعمال والاعتماد على تقنية المقابلة سوء المباشرة وغير المباشرة, إذ تعد هذه الأخيرة من بين أهم التقنيات لتحرير الموضوع تطبيقياً .

المقاربة النظرية للدراسة :

تعتبر النظريات باختلافها وتنوعها , أي كانت التقليدية الكلاسيكية او الحديثة المعاصرة , بمثابة الحجر الأساس لتراث النظري الفكري و المعرفي الذي يستعان به لتقريب وتبسيط الصورة حول موضوع أو ظاهرة ما .

وبما أن موضوع قيد الدراسة يدور حول " العلاقات الاجتماعية العمالية وتأثيرها على الخدمة الإدارية " فإننا أبننا التركيز على نظرية تعد من بين أهم المقاربات النظرية السوسولوجية لموضوع العلاقات الاجتماعية العمالية داخل المنظمة ألا وهي نظرية "العلاقات الإنسانية" أو ما يعرف بمدرسة العلاقات الإنسانية .

مدرسة العلاقات الإنسانية : تمثل مدرسة العلاقات الإنسانية الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري وهو جانب العلوم السلوكية وقد انبثق منهج العلاقات الإنسانية من مجموعة من دراسات عرفت بحركة العلاقات الإنسانية, وذلك بفضل أعمال " التون مايو " (Elton) mayo (الناجمة عن مجموعة من التجارب اشتهرت بدراسة هاورثون(hawthone) , و أجريت في مصنع هاورثون التابع لشركة وسترن اليكتريك (Electric westem) فيما بين عام 1924 و 1932¹ .

فقد نمت هذه النظرية في أعقاب النظريات السابقة وكرد فعل لمعالجتها لمشاكل العمل والتنظيم , فهي في الحقيقة حركة تصحيحية للمفاهيم والمبادئ التقليدية فيما يتعلق بطبيعة العاملين وكيفية الاستفادة من طاقاتهم وجهودهم , وتختلف العلاقات الإنسانية عن سابقتها بأنها لم تنظر إلى التنظيم من زاوية الهيكل الرسمي وعوامل الرشد الاقتصادي والأهداف الرشيدة (rational objectives) بل ركزت على العوامل البشرية الاجتماعية والنفسية , كما اخدت في اعتبارها التنظيم غير الرسمي (informal structure) وتأثيره على أفراد التنظيم , فالعلاقات الإنسانية تنظر إلى الفرد بتكوينه العاطفي والاجتماعي والنفسي وما يحمله هذا الفرد من قيم ومعتقدات وآراء وأفكار ونزعات وطموحات التي بموجبها تلعب دورا رئيسيا في كفاءة الإنتاجية , وعليه

¹ خالد بن حمدي الحمدي الحربي : إثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية , دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية , السنة الجامعية , 1424هـ , 2002م ص(09).

فقد حددت العلاقات الإنسانية أهم المتغيرات التي تؤثر في السلوك الإنساني وهي القيادة , والاتصالات , والمشاركة.¹

كما أن حركة العلاقات الإنسانية ركزت على الأفراد والعمل في بيئة جماعية , حيث تم دراسة وتحليل سلوك المديرين والعمال من خلال ما يعرف بدديناميكية الجماعة ومن بين هؤلاء الرواد المبكرين لحركة العلاقات الإنسانية نجد (hi go mlonsterbory) (1961.1863) الألماني الأصل والذي يعتبر مؤسس علم النفس التطبيقي , وهناك "تشيستر بارنارد" ch (bernard) والذي نادى بتدعيم ونشر التعاون بين العمال والمشرفين من خلال تدريب العمال وتشجيع عمليات الجماعة والعلاقات الاجتماعية في المنظمة وقد ساهم الرواد الأوائل لهذه الحركة في تحسين أداء المنظمة من خلال تحقيق رضا العمال عن وظائفهم ومن ثم يجب حث المديرين أن يكونوا أكثر تعاوناً مع العمال للارتقاء بالبيئة الاجتماعية الخاصة بالعمل وتعزيز ذلك انطباعات الفرد عن نفسه في المنظمة.²

وإذا ما أتينا لتعريف العلاقات الإنسانية فإنها تعرف على أنها " احد مجالات الإدارة التي تعنى باندماج الأفراد في مواقف العمل معا بطريقة تحفزهم للعمل بأكبر إنتاجية وتحقيق التعاون لإشباع حاجات العاملين ».³

وكذلك تعرف على أنها ذلك الفرع من المعرفة الذي يستخدم الدراسات السيكولوجية و الاجتماعية و الإنسانية في مجال العمل الصناعي و التجاري و الخدمي والأمني في تفهم ظاهرة العمل والعاملين في المنظمات المختلفة في ظروف معينة و للوصول إلى انسب الطرق لتعامل مع المواقف المتنوعة التي تضمنها هذه المجالات , وتكييف العامل مع عمله ومع زملائه ورؤسائه وتحقيق الرضا الوظيفي والإنتاجية المطلوبة.

¹ سليمة بوخان : التكوين المهني والكفاءة الإنتاجية , دراسة ميدانية بالشركة الوطنية البيتروكيميائية مركب cp.k , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في التنمية وتسيير الموارد البشرية , السنة الجامعية , 2007-2008 م ص(133, 134) .

² خالد بن حمدي الحمدي الحربي : (مرجع سابق) ص (07),ص(25,26).

³ كامل محمد المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم , دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع , الطبعة الثالثة , 1425هـ 2004م ص (51).

ومن بين أهم وجهات النظر لمدرسة العلاقات الإنسانية أن المنظمة عبارة عن نظام كبير ومعقد التكوين , يتكون من أجزاء متباينة في الأداء أهمها الجانب الإنساني , وبالتالي فالمنظمة هي " وحدة اجتماعية فنية يتم في داخلها التفاعل بين الجانب الإنساني والفني " , فهي تنظر إلى الإنسان باعتبار أن له مشاعر وأحاسيس ويعمل في داخل جماعات .

وبالتالي نرى بوضوح التطور في النظرة إلى الإنسان وكيفية التعامل معه بحكم أن المنظمة بجانب أنها وحدة اقتصادية فهي وحدة اجتماعية, لذلك نجد جانبان مهمان في الإنسان جانب مادي , وجانب معنوي يحتاج إلى الاهتمام.¹

ف نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية ربطت بين الوضع الاجتماعي والنفسي للعمال ومستويات أدائهم وإنتاجيتهم , ووضعت نصب أعينها أوضاع العمال بصفتهم جماعات بشرية لهم الحق في العيش الكريم , والدخل المادي المناسب , وذلك في جو العلاقات الاجتماعية المناسبة التي تنعكس على صورة قيم سلوكية وآراء ومعتقدات سليمة , وسلوك تنظيمي يتمتع بأداء عال , فعلى الإدارة النظر إلى العمال نظرة اجتماعية , وليست نظرة إلى أفراد , لان العمل كما هو معروف نشاط اجتماعي وليس مجرد تقاضي اجر , وهناك حجات اجتماعية ونفسية أكثر إلحاحا وضرورة من الأجر المادي يسعى العامل للوصول إليها لإشباع حاجاته مثل الحصول على مكانة اجتماعية مناسبة لامكانية ومؤهلاته بحيث تجلب له الاحترام والتقدير .²

فقد انصب اهتمام مدرسة العلاقات الإنسانية وانحاز بشكل كبير إلى ما يسمى بالعلاقات الاجتماعية بين العمال ببعضهم البعض ومع رؤسائهم والمشرفين عليهم في نفس الوقت , ومدى التأثير الايجابي على كفاءة العمال وتحسين أدائهم , متناسينا بذلك دور الدوافع المادية التي لا يمكن إغفالها أو إنكارها , ومدى تأثيرها في سلوك العاملين وأدائهم وذلك من جراء عدة أسباب ربما منها : - أنها تريد من وراء ذلك ترويض العاملين لزيادة الجهد المبذول خدمة لأهداف المنشأة مقابل توفير جو اجتماعي ونفسي مناسب يمكن أن يقلل من حدة النزعات والخلافات ,

¹ كامل محمد المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم , دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع , الطبعة الثالثة , 1425هـ 2004م ص (51).

² - ص (11) http://www.rabitat_alwaha.net .moltabai.showthread.bhb?t=18833

بحيث استنتجت وتوصلت إلى أن إشباع الحاجات الاجتماعية للعاملين يؤدي إلى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة .

فأضافت بذلك مدرسة العلاقات الإنسانية مفاهيم جديدة تعد من صميم العملية الإنتاجية , فاعترفت بالفروق الفردية التي تميز كل فرد عن الآخر , كما أحتت على ضرورة معاملة العمال كأدميين وليس كأشياء مادية مجردة , فهم ذو ميول واتجاهات وشعور , فنادت بضرورة تقوية أواصر العلاقات الاجتماعية , ودعمت نمط القيادة الديمقراطية , كما أسهمت في تحفيز طاقات العامل ومواهبه في الابتكار والإبداع , وأكدت على أهمية الدوافع المعنوية بحث العاملين على الإنتاج لتحقيق الإشباع الاجتماعي والنفسي في الإنتاج .

من ضمن هذا فالخلاصة أن مدرسة العلاقات الإنسانية اهتمت بالإنسان واعدته محورا وهدفا للعملية الإنتاجية , وانه العنصر الجوهرى والأساس, فاهتمت بالروح المعنوية للعاملين وبالشروط اللازمة لرفع معدلات الأداء والإنتاجية, ومما لا شك فيه أن مدرسة العلاقات الإنسانية لم تنجو من النقد كما يؤكد كل من (بريفيد) و(هزبرج) ¹.

¹ د.حسين صديق : الاتجاهات النظرية لدراسة التنظيمات الاجتماعية , مجلة جامعة دمشق , المجلد 27, العدد الثالث +الرابع 2011م ص (346, 353, 354).

صعوبات الدراسة:

لكل بحث علمي صعوبات وعراقيل تواجه الباحث في إنجازه، والصعوبات التي واجهت هذا البحث مست شرطيه النظري والميداني:

نظرياً وجهنا صعوبة في قلة المراجع والمصادر المعرفية التي تناولت الموضوع في ميدان العمل ومن ناحية سوسولوجية تمس واقع المؤسسات والتغيرات الحاصلة وكذا قلة المراجع باللغة الأجنبية كتب عدا المقالات، و قلة الدارسات السابقة التي تناولت الموضوع مما صعب تحديد الجانب المراد دراسته وذلك قبل النزول إلى الميدان .

-ميدانياً فقد واجهت البحث صعوبات منها:

نقص وعي مجتمع الدراسة بفكرة الدراسة الميدانية بحيث كان لهم حرص كبير على التعاون معنا للإدلاء بمعلومات إدارية، وكذلك وجهتنا صعوبة في توزيع الاستمارة وجمعها نظراً في الوقت المطلوب مما سبب في إحداث بعض التوترات لدى المساعدين لنا في مصلحة المستخدمين واسترجاع الاستمارات بالعدد المطلوب بحيث وزعت 120 استمارة فاسترجعت 80 استمارة مما أدى إلى النظر في عدد مجتمع العينة .

العلاقات الاجتماعية العمالية

تمهيد :

يعرف انه من بين أهم صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين ومن الأفضل تسميتها بالعلاقات البشرية بغض النظر من كونها علاقات إيجابية أو سلبية, فهي بالتالي تعبر عن مفهوم العلاقات الإنسانية، إذا أن وجود الجماعة البشرية يعني بالضرورة وجود تفاعل اجتماعي سواء كان في المدرسة أو العمل أوفي المجتمع المحلي, ومن البديهي أن يكون بعض أفراد هذه المجموعات في بؤرة العمل لهم دور أساسي في التفاعل الاجتماعي، لذا نجد أن بعض أفراد الجماعة يشعر بالراحة والطمأنينة ويتمتع بالصحة النفسية وتحقيق مكانة اجتماعية لوجوده داخل جماعة , والبعض منهم يشعر بالضيق والاضطراب والإحباط من تعاملات أفراد الجماعة تجاهه , لذلك فلا بد على الفرد أن يعيش ضمن جماعة ويسعى بالاستمرار إلى التكيف دون أن يؤثر ذلك سلبا على توازنه النفسي والاجتماعي لما تدعيه الضرورة لذلك , فهو دوما متواجد داخل أسرة أو مدرسة وجماعة العمل والرفاق بما فيها من مؤسسات ومنظمات عمالية .

وبما أننا في صدد إلقاء الضوء على الحيز النظري لدراسة , فسنتعرف في هذا الفصل بداية على ماهية وصورة العلاقات الاجتماعية بين العمال وطبيعتها العملية والعلمية في المؤسسة الإدارية , وثانيا تبيان أهم الأبعاد السوسولوجية لهذه العلاقات الاجتماعية في العمل من الناحية الوظيفية في تأدية العمل ومن الناحية السوسولوجية ذات التأثيرات الواقعية والبيئة التي يعيش فيها العامل .

المبحث الأول: ماهية وطبيعة العلاقات الاجتماعيةالمطلب الأول : تعريف العلاقات الاجتماعية:

يحتل موضوع العلاقات الاجتماعية مكانة هامة في علم الاجتماع العام بل أن معظم المؤلفين والعلماء يرون أنه أحد أهم المحاور في علم الاجتماع، وهو بحاجة إلى الدراسة والتحليل نظريا وميدانيا .

اولا- تعريف العلاقات الاجتماعية بشكل عام :

تعرف على انها سلوك متواتر متوقع يحدث بين شخصين فيؤثر احدهما في الآخر ويتأثر به وهي روابط تنشأ على اساس التفاعل الاجتماعي فتدل على الصلة التي تقوم بين شخصين او اكثر مبنية على التجاذب والاختيار والرفض والتنافر .

كما يشير البعض من العلماء الى ان العلاقات الاجتماعية هي ضابط الاتصال بين الافراد او هي بمثابة سفير بينهما وهي هندسة للعلاقات الودية المتبادلة بين شخصين او اكثر.¹

يعرف احمد زكي نبوي العلاقات الاجتماعية بأنها " اية صلة بين فردين او جماعتين او اكثر او بين فرد وجماعة , وقد تقوم هذه الصلة على التعاون او عدم التعاون , وقد تكون مباشرة او غير مباشرة , فورية او اجلة كما تنطوي العلاقات الاجتماعية على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين اصحاب العمل , و تهف الى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الانتاج , وهذه العلاقات هي الاساس الاول لجميع العمليات الاجتماعية.

يعرفها "زنانيكي" أنها نسق معين ثابت يشمل طرفين سواء كان فرديين او جماعتين تربطهم مصلحة معينة او اهتمام معين او قيمة معينة تشكل قاعدة لتفاعلهم , الى جانب انها نسق معين من الوجبات والمسؤوليات ووظيفة مقننة لطرفين يكون كل طرف ملزم بأدائها نحوى الطرف الاخر²

¹ شويه بوجمعة و زحاف محم : العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على السمات الانفعالية في الرياضات الجماعية , مجلة علوم التربية الرياضية , العدد السابع , المجلد الاول , 2008م , ص(197)

² سامية معاوي : الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية , دراسة حالة بالمؤسسة المنائية لسكيدة , مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , جامعة باجي مختار . عنابة . السنة الجامعية , 2009, 2008م , ص(13)

- ماكس فيبر " يعرفها بأنها مصطلح اجتماعي يستخدم غالبا لكي يشير الى الموقف الذي من خلاله يدخل شخصان او اكثر في سلوك معين , بالأخذ بعين الاعتبار كل منهما سلوك الآخر " .

فيشير ماكس فيبر إلى ان العلاقات الاجتماعية قد تختلف وتتغير حسب المجال الذي تبدو فيه مثال العلاقات السياسية فقد تتحول من علاقات مقاومة إلى علاقات صراعية إذ كان هناك موقف يدعو الى ذلك , فعلى سبيل المثال يظهر ذلك في علاقات الأحزاب التالفية فتنقل من حالة الصراع الى المهادنة.

فمن خلال التعريفين لكل من "زنانيكي وماكس فيبر" يستخلص بان العلاقات الاجتماعية هي كل تجمع بين فردين او أكثر او بين جماعتين في العديد من المجالات , تعبر عن بناء اجتماعي ذو مصلحة عامة مبنية على التفاعل الايجابي .

ثانياً- تعريف العلاقات الاجتماعية في العمل :

تعرف على أنها تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس بفعل اشتراكهم وارتباطهم معا في عملية الانتاج التعاوني , وتساهم كل من التكنولوجيا و تقسيم العمل في تشكيل هذه الانماط من العلاقات وعلى سبيل المثال تختلف العلاقات الاجتماعية في المجتمع البدوي عن العلاقات الاجتماعية في المصنع الذي تستخدم فيه الآلات وهكذا¹

يمكن كذلك النظر إلى العلاقات الاجتماعية بالمؤسسة بأنها مرحلة من مراحل البناء التنظيمي وتعد من المراحل المهمة, فهي علاقات تنشأ بين العاملين وبين الأقسام والوحدات الإدارية. فالعلاقات الاجتماعية العمالية تعتبر عقدة كبيرة متعددة الاتجاهات والميول , نظرا للتفاعلات المستمرة والمتغيرة مع الايام , فهي اذن لا تقتصر على الجانب الرسمي للعمل بل تتعداه لتشمل وتضم عدة جوانب غير رسمية والدليل على ذلك بمصطلح (شبكة العلاقات الاجتماعية العمالية)

¹ نفس المرجع السابق ,ص(15)

فالعلاقات العمل الاجتماعية " هي شكل خاص من العلاقات الاجتماعية تتشكل ضمن اطار سوق العمل من خلال الممثلين الجماعيين " حسب ,ف,مورافسكي".¹

كذلك علاقات العمل الاجتماعية هي تلك التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام الواسع فهي تشمل العلاقات بين العمال بعضهم ببعض وبينهم ورؤسائهم او مديرهم ,وكذلك علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم ,وهي بهذا التعريف تتفرع لتشمل علاقات العمال , العمل , مسؤولي الإدارة , المؤسسة ككل .

فمفهوم العلاقات الاجتماعية بشكل عام هو مفهوم متعدد الجوانب ويحكمه العديد من الابعاد سواء النفسية منها والمتعلقة بالفرد , او البيئية المتعلقة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الواحد او المنظمة او جماعة العمل الفرعية .

يمكن من خلال التعاريف المقدمة الخروج بقاعدة سوسيولوجية مفادها أن العلاقات الاجتماعية بمختلف عملياتها سواء الايجابية أو السلبية ماهي إلا نتاج لتفاعل انساني اجتماعي واعى .

¹ ايان تشاجاشي: علاقات العمل الجماعية (الصناعية), الفصل الاول, ص(1)

المطلب الثاني: عوامل وأسباب نشأة وتكوين العلاقات الاجتماعية

تعرف فطرة الإنسان باجتماعيته وعدم قدرته على العيش منفردا هذا ما يجعله يدخل في جماعات و يعيش بينها لعدة فترات من حياته , لذلك فان التقاء العمال في تنظيم رسمي و خضوعهم لقواعد ومعايير رسمية يؤدي بهم الى تشكيل جماعات والدخول في علاقات بين بعضهم البعض تلقائيا , ذلك نتيجة لعدة عوامل نذكر منها :

1) القرب المكاني : يعتبر القرب المكاني من اهم العوامل في تشكيل العلاقات الاجتماعية لان هذا العامل يساعد على تلاقي العمال في مكان واحد ويدعم اواحد الاتصالات بينهم ويساعد على نشوء العلاقات الاجتماعية والتفاعلات ذلك لان العمال اللذين يعملون في مكان واحد و متقارب يتجهون الى الاشتراك معا في تنظيمات غير رسمية بحكم التقارب الفيزيقي نتيجة للتفاعل المستمر في بيئة العمل .

2) تشابه الوظيفة : يؤدي تشابه الوظائف وتمائلها الى تشكيل تنظيمات غير رسمية بين العمال لذلك فالعمال المهرة يشكلون تنظيمات مع بعضهم البعض تختلف عن التنظيمات التي يشكلها العمال غير المهرة فالعامل الميكانيكي يشكل والعمال الذين في اختصاصه تنظيما اجتماعيا يختلف عن المساجين مثلا , فالعمال ذوي الوظائف المتشابهة يشتركون في اعمال متشابهة ويحاولون الابتعاد عن غيرهم من ذوي الكفاءات الاعلى او الادنى لذلك فان الوظيفة التي يشغلها العامل تؤثر في اختياره لزملائه وتربطه بهم بصفة متينة , فكل فئة تحاول ان تكون جماعة تنفق مع طبيعة العمل الذي تؤديه .

3) السن والأقدمية في العمل : ان الاعمال كبار السن يدخلون في علاقات مع بعضهم البعض ويشكلون تنظيمات وعلاقات اجتماعية , ذلك لان ثقافتهم وتقاليدهم تختلف عن بعض ثقافات الشباب وقد يقع صراع بين الجيلين مثلا في القيم والمعايير الاجتماعية لذلك يميل الشباب من جيلهم الى تكوين جماعات وعلاقات لا تضم إلا العمال اللذين يتقاربون في السن , والأقدمية في العمل كذلك تساهم في نشوء علاقات اجتماعية بين العمال , فكبار السن والأشخاص اللذين¹.

¹حسان الجاللي : نشأة وتكوين التنظيمات غير الرسمية , مجلة العلوم الانسانية , جامعة محمد خيضر بسكرة , العدد الخامس , فيفري 2004م ص(5)

امضوا فترة اطول في العمل يشعرون ان مكانتهم تفوق غيرهم من العمال الصغار او حديثي العهد بالخدمة , لذلك فان كل فئة تميل الى ما يتفق معها في الخصائص .

4) المكانة الاجتماعية : تعبر المكانة الاجتماعية عن الدرجة التي يحصل عليها الفرد باعتباره عضوا في البناء الاجتماعي الكلي او المحلي وكذلك عضوا في جماعة العمل بالمؤسسة , لذا نجد ان البعض يطلق على المكانة اسم "الهيبة" ومنهم الدكتور عبد الباسط محمد حسن و الدكتور محمد الجوهري , اذ يرى هذا الاخير ان من أهم عوامل نشوء علاقات اجتماعية بين العمال يتمثل في تشابه الهيبة التي يتمتع بها بعض الأفراد رغم ما يفصل بينهم من بعد مكاني داخل العمل .

يذكر كذلك "ابراون" ان عوامل نشوء العلاقات الاجتماعية العمالية اجمالا في العوامل التي سبق ذكرها , اضافة الى عناصر اخرى مثل كونهم يؤدون نفس العمل , او انهم ينتمون الى جنسيات متشابهة او اصول اقليمية او أنهم من نفس الجنس , العمر أو الرياسة وفي اغلب الاحيان يجتمعون لأنهم يحتلون اماكن متجاورة في العمل¹.

¹ حسان الجلاي : نفس المرجع السابق ص(5)

المطلب الثالث: أنواع و مستويات العلاقات الاجتماعية وتصنيفها.اولاً: أنواع العلاقات الاجتماعية في المنظمة.

1- العلاقة بين زملاء العمل: تعتبر العلاقة بين الزملاء في العمل أفقية لاتوجد فيها هرمية وتستهلك هذه العلاقة جهد كبير من الأفراد خلال يوم العمل مقارنةً مع العلاقة مع الرؤساء ،على أساس ان الزملاء في العمل يكونون كثر بينما يوجد مدير واحد مما يعطيه أهمية كبير في حياة كل موظف .

تؤدي العلاقة بين الزملاء مجموعة من الوظائف المهمة في حياة العمل فهي تشكل مصدراً مهماً لدعم النفسي و الاجتماعي للموظف ،فغالباً ما يتلقى الموظف الدعم والتأييد والتخفيف من ضغط العمل من قبل زملائه ،والسبب الرئيسي في هذا الأمر أن الموظفون يدركون أن زملائهم يعيشون في نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاعرهم وهمومهم في العمل (كرم إزبيلا 1985)

ويحدث هذا بين الزملاء نتيجةً لتواجدهم المستمر في مكان واحد مما يشكل لديهم عاطفة قوية اتجاه بعضهم البعض فيصبح الزميل لدى صديقه كأخيه يساعده ويعاونه في العمل مما يؤدي إلى حدوث تفاعل بينهم مما يساعد على أداء أعمالهم بأفضل حال ومستويات جيدة .

"يشكل الزملاء مصدراً مهماً للمعلومات التنظيمية المهمة للموظفين ،فالموظفون يعتمدون على زملائهم في الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل والتي لا يمكنهم الحصول عليها بطرق رسمية (رولنز 1994) ، كما أن الزملاء يتعلمون من بعضهم البعض ويمكن أن ينبهوا زملائهم

إلى الأخطاء التي وقعوا فيها أو المحتمل أن يقعوا فيها مما يجعلهم مصدراً مهماً من مصادر التغذية الرجعية في المنظمة." ¹

مروان الزغبي : جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين ,دراسة ميدانية على عين من مصنع لتصنيع الاغذية المعلبة , الاردن ,السنة الجامعية 2006,2007م، ص(5)

هناك أشكال متعددة من العلاقات بين زملاء، فقد تكون العلاقة علاقة رسمية لا تتعدى حدود العمل وحدود الاتصالات الرسمية وقد لا تتعدى إلى صداقة تمتد إلى خارج حدود العمل وساعاته الرسمية.

قسم كل من (كرام و ازايلا) عام 1985 العلاقات بين زملاء العمل إلى ثلاثة أنواع و التي تعتبر من أكثر التقسيمات انتشارا وقبولا بين الباحثين وهي:

1- علاقات تبادل المعلومات (Information peer relationships):

ويمكن تمييزها من خلال درجات منخفضة من الثقة المتبادلة بين الطرفين وغلق للذات عن الآخر. معظم الاتصال في هذا النوع من العلاقات يدور حول أمور العمل ونادرا ما يتسم الحديث بأي درجة من الحميمية أو الخصوصية.

2- علاقات الزمالة (collegial peer relations):

يتسم هذا النوع من العلاقات بوجود درجة متوسطة من الثقة ومن انفتاح الذات على الآخر والصداقة والاتصال عادة ما يكون أوسع واشمل ويمكن أن يشمل الأمور الخاصة إضافة إلى مواضع خاصة بالعمل.

3- علاقات الصداقة الخاصة (special peer relationships):

والتي تتميز بدرجات عالية من الدعم العاطفي، الثقة، الانفتاح على الآخر والصداقة القوية و التي تمتد خارج حدود العمل. الاتصال في هذا النوع من العلاقات يكون عميق، شامل لكافة الموضوعات الشخصية أو المتعلقة بالعمل، كما يحتوي على تغذية راجعة متواصلة (continuous feedback) حول العمل و الحياة بشكل عام.¹

- نجد فوائد عديدة لعلاقات العمل بين الزملاء تعود بالفائدة على كل من الموظف والمنظمة على حد سواء فالموظف يشعر براحة أكبر إذا كانت علاقاته مع زملاءه إيجابية وتساعد على العمل أفضل وأداء حسن يعود بالفضل على الموظف والمنظمة.

¹ مرجع سابق الذكر، ص(5-6).

بينما إذا كانت العلاقة سيئة نجد أن العمال فيما بينهم أقل تكيف ويسودهم شعور غير مريح والقلق من كل شيء حوله.

أما بالنسبة للفوائد العائدة للمنظمة فإنها تختلف باختلاف مستوى العلاقة. فإذا كانت العلاقات بين الزملاء من مستوى جيد فما فوق فإنها تعود إيجاباً على المنظمة من خلال ارتفاع معدلات الأداء المتقن والالتزام العالي بالعمل حسب ما أشار إليه كل من لي و زملائه عام 2000 و كوهين عام 1993 على الطرف الآخر، أشارت بعض الدراسات إلى وجود بعض السلبيات التي تعود على المنظمة و التي تحدث نتيجة وجود علاقات قوية و متينة بين الزملاء.

فقد أوضح "ريجيو" عام 1989 إن جماعات العمل التي يوجد بها تماسك عالي تشكل جماعات ضغط قوية على المنظمة يصعب تفتيتها و الذي يؤدي بدوره إلى إن تتحكم هذا الجماعات الإدارات و تصدر قرارات من مثل الإضراب عن العمل أو تخفيض الإنتاج.

2- العلاقة بين الرئيس و المرؤوس:

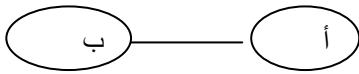
تعتبر العلاقة بين الرئيس و المرؤوس من العلاقات المهمة في بيئة العمل والتي يوجد فيها العديد من المدخلات (الثقة، الاحترام المتبادل، العدالة، والعديد من المخرجات سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة. من أكثر النظريات شيوعاً والتي بحثت موضوع العلاقة بين المشرف والموظف نظرية التبادل بين القائد والأتباع (Leader-Membe Exchange Theory LMX) والتي تم وضع أسسها من قبل كل من (جارن و سكاندوا) في عام 1987. وفقاً لهذه النظرية يكون المشرفين علاقات متبادلة مع موظفيهم، وتختلف نوعية العلاقة بين القائد و كل موظف من أتباعه حيث يقيم علاقات وثيقة مع بعض الأفراد و يهمل البعض الآخر. فالعلاقة الوثيقة بين القائد والموظف تتميز بوجود ثقة عالية متبادلة، احترام عالي، التزام وطاعة عالية. في هذا النوع من العلاقات يعلم كل من القائد و الموظف انه يستطيع الاعتماد على الآخر خصوصاً من ناحية الدعم والتشجيع والموازية. كنتيجة لهذا، يتم تطوير الشعور بالشراكة مابين الشخصين بحيث تتطور العلاقة من التركيز على الاهتمامات الذاتية لتصبح أكثر تركيزاً على الاهتمامات المشتركة بين الطرفين . على النقيض مما سبق فإن العلاقات ذات النوعية الرديئة بين القائد و الأتباع توصف على أنها علاقات لا تحتوي على الكثير من

ثانياً : مستويات العلاقات الاجتماعية :

للعلاقات الاجتماعية عدة مستويات منها لعل أهمها:

العلاقات اللاتبادلية: وتتم بوجود "أ" ووجود "ب" دون وجود تفاعل إجتماعي حقيقي ، فلا نكاد نجد أي تفاعل بينهما، مثل ذلك وجود فرد بجانب فرد آخر أثناء العمل على مكيئة معينة دون الحديث بينهما، أو فرد يدخل المنظمة ومروره بجانب مكتب معين دون سابق معرفة لبعض موظفيه .

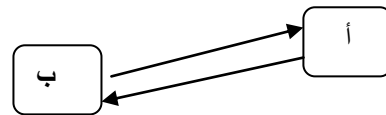
الشكل رقم (1):يمثل العلاقات اللاتبادلية:



(2) علاقات الاتجاه الواحد: ويكون ذلك بتأثير "أ" في سلوك الفرد "ب" دون تأثر "ب" في سلوك "أ" ويتم ذلك خاصةً في السلوكات النمطية التي لا تحتاج إلى اتصالات مباشرة، مثل ذلك مشاهدة برنامج تلفزيوني تدريبي وتأثير صاحب البرنامج " أ" في مشاهدة "ب" دون تفاعل حقيقي أو قراءة سيرة شخصية معينة، أو صور الشخصيات

3 -) العلاقات الشبه تبادلية: وجود علاقة بين "أ" و"ب" ضمن إطار محدود مسبقاً و نمط مرسوم لا يخرج عنه ، فتبدو العلاقات كأنها تفاعلية لكن في الأصل شكلية فقط ، مثال ذلك الاستعراضات العسكرية ، حيث نلاحظ تواجد الأفراد جنب بعضهم البعض ضمن نظام محدد دون وجود تفاعل حقيقي ، أو ممثلي المسرح ضمن سيناريو محدد مسبقاً .

الشكل رقم 3 يمثل العلاقات شبه تبادلية :¹

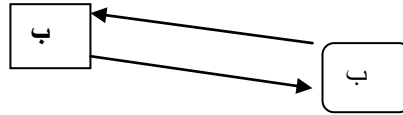


1 خواجه عبد العزيز، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار العرب للنشر والتوزيع، ص (2021)

4-العلاقات المتوازنة:

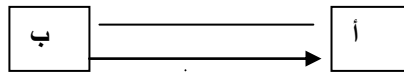
تزامن وجود فردين في موقف واحد، يحاول "أ" أن يؤثر على "ب" لكن دون جدوى و يحاول "ب" أن يؤثر على "أ" لكن دون جدوى أيضا و مثال ذلك و جود عاملين في مكتب واحد و بانشغال كل واحد بعمله ومحاولة كل منهما الحديث مع زميله دون أن يسمعه،وفي بعض الحالات المرضية خاصة مرض "الشيزوفرينيا" حيث يتحدث المرضى مع بعضهم البعض دون أن يعي الواحد ما يقوله الآخر لان كل واحد منشغل بعالمه الخاص به.

الشكل رقم 4 يمثل العلاقات المتوازنية :

**5 العلاقات المتبادلة المتناسقة:**

تزامن وجود "أ" و "ب" واعتماد استجابات "أ" على سلوك "ب" دون اعتماد سلوك "ب" على سلوك "أ" مثال ذلك مقابلات التوظيف المحددة الأسئلة مسبقاً ف "ب" مقيدة بأسئلة محددة أما "أ" فيستجيب ويتأثر ب "ب" وهذه العلاقات غير متناسقة وأحياناً تصبح شبه متبادلة إذا كانت الأسئلة غير محددة.¹

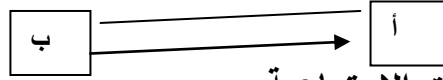
الشكل رقم (5) يمثل العلاقات المتبادلة المتناسقة



6- العلاقات المتبادلة: هي أعلى صور التفاعل الاجتماعي حيث يتزامن وجود الطرفين مع التبادل المستمر بينهما ، و تأثير الواحد على الآخر.

1 نفس المرجع السابق ,ص(22,23)

الشكل رقم 6 يمثل العلاقات المتبادلة :¹



ثالثاً: تصنيف العلاقات الاجتماعية:

(1) تصنيف العلاقات عند تشارلي كولي (C. hcooley):

يعتبر تصنيف كولي من أبرز تصنيفات العلاقات الاجتماعية، فقد ميز بين شكلين أساسيين للعلاقات هما:

أ. **العلاقات الأولية (Relations Prima):** تتميز العلاقات الاجتماعية الأولية بالقوة والتماسك والتعاون وتسود داخل الجماعات الصغيرة (الجماعات الأولية) التي يكون التركيز فيها على عبارة نحن (we) وليس عبارة الأنا (I) مما يشير إلى قوة الانتماء إلى الجماعة والارتباط بها والولاء لها.

ب - **العلاقات الثانوية:** وتسود داخل الجماعات الثانوية وهي تلك الجماعات التي تتسم بكبر الحجم وضعف العلاقات الشخصية المباشرة وسيادة العلاقات الرسمية والتعاقدية التي تحكم المؤسسات والجمعيات وغيرها.

(2) تصنيف العلاقات عند فردناند تونيز (F. Tonnies)

ميز فردناند تونيز بين العلاقات التي تسود داخل المجتمع المحلي أو الصغير وبين تلك التي تسود داخل المجتمع الكبير أو العام، كذلك "ميز دوركايم" بين العلاقات الاجتماعية التي تسود داخل التجمعات التي تتسم بالتضامن الآلي (التجمعات البسيطة) وتلك التي تسود داخل التجمعات التي تتسم بالتضامن العضوي (المجتمعات المركبة)

وهناك جانبان أساسيان لدراسة العلاقات الاجتماعية هما :

1خوجة عبد العزيز، نفس المرجع ، ص(22-23)

أ- الجانب الكيفي أو الوصفي : حيث تصنف العلاقات بأنها قوية أو ضعيفة ، متماسكة أو غير متماسكة، وجانب كمي الذي يعتمد على قياس العلاقات قياساً كمياً حيث توضح عدد الأعضاء المشاركين في هذه العلاقة ودرجة مشاركة كل عضوا ونسبة ثبات العلاقة أو تماسكها ، وهي مسألة يمكن الاتفاق بشأنها لاعتمادها معايير كمية.¹

(3) تصنيف العلاقات عند بارسونز (PARSONS):

أ- الوجدانية في مقابل الحياد الوجداني : يعد النمط الاجتماعي من النوع العاطفي أو الوجداني إذا كان يتيح للفاعل أو القائم بالدور الإشباع المباشر لحاجته ومطالبه ، وعلى العكس من ذلك فإن العلاقة تكون من النوع المحايد من الناحية الوجدانية إذا كان يفرض على الفاعل بالدور أن يلتزم بنظام معين وان يحاول تحقيق مصالح الآخرين فقد يغلب الطابع العاطفي على نوع معين من العلاقات ، كالعلاقة الأسرية وعلاقات الصداقة بينما يغلب طابع الحياد الوجداني على نوع معين من العلاقات كالعلاقات داخل التنظيمات الرسمية.

ب - التوجيه الذاتي في مقابل التوجيه الجماعي: يتمثل التوجيه الذاتي في سعي أعضاء النسق أو الجماعة أو المجتمع لتحقيق مصالحهم الخاصة ، بينما يتمثل التوجيه الجماعي في سعي أعضاء النسق لتحقيق الصالح العام ، وتختلف الجماعات في هذا الشأن حسب معايير الجماعة وأهدافها وحجمها .

ج - العمومية مقابل الخصوصية: وتتمثل العمومية في الحكم على الأشخاص أو الأشياء في ضوء معايير موضوعية عامة غالباً ما تتحدد في قواعد وإجراءات رسمية مقننة، وعلى العكس من ذلك فإن الخصوصية تشير إلى تقسيم الأشخاص والأشياء في ضوء معايير ذاتية.

د - الأداء والإنجاز في مقابل النوع والميراث: تختلف النظم الاجتماعية من حيث أسلوب تحديد المراكز الاجتماعية لأعضائها، وهناك نظم يتحدد داخلها مراكز الأعضاء من خلال ما يقومون به من أعمال وإنجازات وما يتمتعون به من مؤهلات وتخصصات كتحديد المراكز من خلال تقييم

1. خالد حامد، المدخل إلى علم الاجتماع ، جسور للنشر والتوزيع ، المحمدية، الجزائر، الطبعة الأولى 1429 هـ - 2008 م ص (34-35)

العمل في المؤسسات الرسمية، وعلى العكس من ذلك هناك أنساق تحدد داخلها مراكز الأعضاء من خلال عوامل وراثية مثل ما يحدث في المجتمعات التقليدية والقبلية.

هـ — التخصص في مقابل الانتشار الوظيفي: تختلف الأنساق والمجتمعات في هذا الصدد حيث توجد أنساق تتسم بالتخصص الوظيفي والتحديد الدقيق لأدوار عكس أنساق أخرى تتسم بعدم التخصص الوظيفي.

وبناء على هذا النموذج التصنيفي الذي قدمه "بارسونز" فإنه يمكننا أن نصنف نموذج العلاقات التي تسود داخل الأسرة بأنها علاقات منتشرة وعاطفية وخصوصية تصدر عن التوجيه الجماعي، أما العلاقات داخل التنظيمات الصناعية والإدارية فإنها تتسم بالتخصص والحياد الوجداني والعمومية والتركيز على الإنجاز¹.

¹ نفس المرجع السابق، ص 38

4) تصنيف العلاقات " عند كنكزلي ديفز :

شكل يمثل تصنيف العلاقات الاجتماعية عند كنكزلي من خلال أربعة قيم معيارية 2.

القيم المعيارية	علاقات أولية	علاقات ثانوية
1- الظروف الفيزيائية	ضم عدد قليل من الأشخاص تدوم لفترة زمنية طويلة وتأخذ حيزاً مكانياً ضعيفاً	ضم عدد كبير من الأفراد لكنها لا تدوم لفترة زمنية طويلة بينما تأخذ حيزاً مكانياً واسعاً
2- الخصائص الاجتماعية	- متماثلة مع أهدافها، تعمل على بلورة قيم خاصة بها ويعرف كل منهم الآخر بشكل واضح وصريح، ويشعر كل منها بحرية وتلقائية اتجاه الأخر، ولا يتكفون أو يجاملون في تعاملهم غياب التعامل الرسمي فيها .	- تتباين في أهدافها، تكون القيم الاجتماعية التي تنشأ من خلالها عرضية، وغير جوهرية وتكون معرفة كل واحد منهم للآخر محدودة من خلال اختصاصهم المهني وبذلك تكون من النوع الرسمي ومتكلفة ومجاملة .
3- علاقات محدودة وصغير	مثل الصديق والصديقة الزوج والزوجة الأبوين وأبنائهم المعلم والتلميذ	مثل صاحب المتجر والزبون والمذيع والمستمع الممثل والمشاهد الرئيس والأتباع ،الكاتب والقارئ
4- جماعات صغيرة	مثل جماعة اللعب والأسرة والقرية والجيرة وفريق العمل	مثل الأمة والتدرج والمنظمات المهنية والشركات التعاونية

2 معن خليل عمر، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية الأولى 1999، ص (82)

المبحث الثاني: العلاقات الاجتماعية في المنظمة.**المطلب الاول: العلاقات الاجتماعية العمودية في المنظمة وخصائصها .**

العلاقات الاجتماعية بصفة عامة هي اي اتصال او تفاعل بين شخصين او اكثر يحتلون مراكز اجتماعية متساوية او مختلفة من حيث الواجبات والحقوق والعلاقة الاجتماعية قد تكون مؤقتة كعلاقة البائع بالمشتري , او دائمة كعلاقة الاب وابنه , اما العلاقة الاجتماعية العمودية في المصنع او المؤسسات فهي الاتصال او التفاعل الذي يقع بين شخصين او اكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة كالعلاقة الاجتماعية بين المهندس و العامل او العلاقة بين رئيسي المصنع ومدير القسم , بحيث ان المهندس يحتل مركزا وظيفيا اعلى من مركز العامل ورئيس المصنع مركزا وظيفيا اعلى من مركز رئيس القسم .

فهذه العلاقة تنقسم الى قسمين علاقة عمودية رسمية وعلاقة عمودية غير رسمية :

اولا : العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

(العلاقات الاجتماعية الرسمية: وهي العلاقات التي يحدد اساسها ومفاهيمها القانون الرسمي للمنظمة وغالبا ما يخدم هذا القانون اصحاب العمل او الادارة بهدف ضمان قيام المشروع الصناعي بأعماله كما ينبغي ويحدد اهدافه كزيادة الكفاءة الانتاجية وتحسين نوعية الانتاج واستمراره بالعمل الجيد , كما ان القانون الرسمي للمنظمة يحدد الادوار الوظيفية لأقسام وشعب المشروع ويثبت واجباتها الاجتماعية كذا قيامه بتعين علاقاتها وقنوات الاتصال وتتأثر هذه الاخيرة بثلاث عوامل :

- طبيعة الادوار الوظيفية للعاملين في المشروع

- القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وشعب المشروع

- ميول واتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الادوار والأعمال .¹

¹ احسان محمد الحسن : علم الاجتماع الصناعي 'دار وائل للنشر والتوزيع' الطبعة الأولى '2005' عمان ,الأردن ص (90-91).

والعلاقات الاجتماعية تتأثر بعامل طبيعة القنوات الرسمية للاتصالات فالقنوات الرسمية هي التي تحدد طرق وأساليب الاتصالات كما يضعها القانون. ويمنع القانون منعاً باتاً اتصال المركز القاعدي بالمركز القيادي دون مرور المركز الأول بالقنوات الرسمية للاتصال. فالقانون يمنع اتصال العامل برئيس القسم مباشرةً حيث أن اتصال العامل يكون بالفورمن والأخير يتصل بالمشرف على العمل , والمشرف على العمل يتصل بالمدير.

هذا إذا كان اتجاه الاتصال من الأسفل إلى الأعلى, أما إذا كان اتجاه الاتصال من الأعلى إلى الأسفل فإن رئيس القسم يتصل بالمشرف والأخير يتصل على الفور بالعامل.

وهذه العلاقات تسمى بالعلاقات الرسمية الرأسية أو العمودية، أما العلاقات الرسمية الأفقية فهي الاتصالات بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية متكافئة. ويحددها القانون ويؤكد على ضرورة الالتزام بها، كاتصال مشرف في قسم مع مشرف آخر في قسم آخر.

كما ان العلاقات الاجتماعية الرسمية تتأثر من حيث درجة الالتزام أو التهرب منها بميول واتجاهات ومواقف ومصالح ورغبات العمال والإدارة. فإذا كانت الإدارة تريد التقيد بنصوص القانون الرسمي المحدد لطبيعة العلاقات الاجتماعية لأنه يخدم أغراضها ويتمشى مع طموحاتها ويتفق مع طريق تفكيرها فان العلاقات الاجتماعية التي تسود في المشروع خصوصاً بين المراكز الإدارية والقيادية تكون علاقات رسمية. ومن جهة ثانية نرى بأن العمال لا يتجددون بأساليب العلاقات الاجتماعية الرسمية التي يحددها القانون لأن هذه العلاقات حسب فهمهم لها تخدم أغراض الإدارة أكثر مما تخدم أغراضهم لهذا نشاهد أنهم يتهربون منها ولا يعتمدون عليها في تفاعلهم اليومي.¹

¹ نفس المرجع السابق ص (91).

ب) العلاقات الاجتماعية غير الرسمية:

وهي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين الإدارة والعمال والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية بل تحددها مواقف وميول واتجاهات ومصالح الأشخاص الذين يكونونها ويدخلون في إطارها . وغالباً ماتظهر هذه العلاقات بين العمال وذلك بعد تكوين جماعاتهم ومنظماتهم على شكل علاقات اجتماعية فيما بينهم، فهي تنشأ بين الجماعات في العمل في مختلف مجالاته اذ تؤدي هذه الاخيرة دورها الكبير في تخفيف حدة المعاناة والمضايقات والآلام التي يتعرض لها العمال بسبب المعاملة السلبية التي يتلقونها من أرباب العمل في المجتمعات الرأسمالية . فقد كشف البروفسور "زويك Zweig" في كتابه "العامل في المجتمع الصناعي" بأن العمال في بعض مصانع القطن في منطقة "لانكشاير" في إنجلترا قد كونوا الجماعات غير الرسمية لخدمة أغراضهم وطعن مصالح أرباب العمل والقضاء على الجمود المادي و الاجتماعي الذي اعتراهم لفترات طويلة من الزمن ، ولهذه الجماعات هياكل اجتماعية لها قيادات وعلاقات غير رسمية.

يعرفها العمال ولا يعرفها أرباب العمل . وتؤدي هذه الجماعات وظائف جليلة للعمال تتعلق بدعم معنوياتهم وتقوية مراكزهم الوظيفية وتنظيم جهودهم الرامية إلى تحسين أحوالهم المعيشية والاجتماعية في داخل المصنع وخارجه .

والعلاقات الاجتماعية غير الرسمية التي يكونها العمال في المنظمات تغطي عليها الروح الإيجابية المفعمة بالحب والاحترام والتعاون المشترك بين أطرافها فللجماعة قائد وأتباع تربطهم علاقات جيدة تختلف كل الاختلاف عن العلاقات الهامشية أو الرسمية التي تربط العمال بالإدارة في التنظيمات الرسمية للمؤسسات الصناعية . والعلاقات غير رسمية التي يكونها العمال تخدم أغراض العمال داخل العمل كزيادة الأجور وتحسين الظروف العمل وتقليص ساعات العمل بل تخدم أغراضهم خارج نطاق العمل ، أي في المجتمع المحلي الذي يعيشون فيه ويتفاعلون معه كجلب السمعة والاحترام والتقدير لهم وتغيير المواقف السلبية التي يحملها المجتمع إزاءهم وتطوير مستوياتهم الاجتماعية وأحوالهم النفسية واستثمار أوقات فراغهم في تطوير شخصياتهم ورفع مواهبهم وقدراتهم المبدعة والخلقة لهذه الفوائد المتشعبة التي يجنيها العمال من تكوين

العلاقات الاجتماعية غير الرسمية نراهم يحرصون على إدامتها وتعميق أواصرها ونشر ممارستها وصيغها في كل مكان يعملون فيه.¹

ثانياً: خصائص العلاقات الاجتماعية العمالية

1 الاتصال المباشر بين الافراد داخل المؤسسة او الشركة من جانب وبين الرؤساء والمرؤوسين من جانب اخر هو أفضل بيئة للنشوء وتكوين علاقات اجتماعية , ويعود ذلك لطبيعة البشر الذين يعملون عملاً متشابهاً او مهنة واحدة , كما يتجنب الافراد الشعور بالعزلة اضافة الى رغبتهم في الانتماء والشعور بالأمن والحماية الخاصة اذا ما وقع خطأ فيتم تصحيحه دون الابلاغ عنه , فمن بين خصائص العلاقات الاجتماعية في العمل نجد .

2 العلاقات التبادلية ونعني بها الحالة غير الرسمية من الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والعكس , وإذا كان الشكل التقليدي لهذه العلاقات في اي مؤسسة يبدأ من الرئيس الى اقل مرؤوس يبدو واضعاً وقاطعاً , فان العلاقات في التنظيمات غير الرسمية لا تخضع لمعايير معينة , قد يتخلى الرئيس علاقته للمستويات الاقل من العمال والفنيين او رؤساء الاقسام , كما يقوم العامل او الملاحظ في اطار غير رسمي بالاتصال بكبير المهندسين او بالرئيس , وتهدف لكسب الولاء العاملين .

أيضاً قد تهدف علاقات العمل غير الرسمية الى تعويض النقص في هيكل التنظيم الرسمي والعديد من العاملين بالمؤسسة محاولة كسب الثقة في النفس وكسب ثقة الاخرين , هذا ويجب ان يكون هناك اتصال مباشر حتى يمكن تجميع الناس في مجموعات لها صفة الدوام ولذا فان مكان المؤسسة او الشركة هو افضل مكان لهذا التجميع أي المكان , فعند فحص خريطة التنظيم لأي مؤسسة فان الخطوط الرسمية للاتصال تكون من أعلى (الرئيس) إلى أسفل (المرؤوس) ولكن التنظيمات غير الرسمية تتشابه فيها الخطوط لتكوين شبكة معقدة من الاتصال والعلاقات بين مختلف الأفراد والقطاعات داخل المؤسسة.²

¹ نفس المرجع السابق ص(92-94).

² عمّار عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2008م، عمان، الاردن ص(193,192)

المطلب الثاني: الاتجاه السوري والعلاقات الاجتماعية العمالية

أولاً: هندسة العلاقات الاجتماعية : لقد اهتم علم الاجتماع السوري بدراسة الانسان باعتباره في ذاته ظاهرة اجتماعية , كما اهتموا ايضا بدراسة علاقة الانسان بأخيه الانسان بالالتفات الى صور العلاقات الاجتماعية بعد تفرغها من مضامينها ومحتوياتها فأصبح علم الاجتماع السوري هو علم هندسة العلاقات الاجتماعية¹.

بحيث أصبحت العلاقات الاجتماعية كالعلاقات الهندسية إذ حاول الاتجاه السوري في علم الاجتماع أن يحقق نوعاً من الهندسة للعالم الاجتماعي , على حد تعبير " ريمون ارون " ragmond Aron اي كالعلاقة الهندسية التي تكرر بصورتها في مختلف الأوضاع الهندسية وكذلك قد تتواتر العلاقة الاجتماعية وتبقى هي في مختلف الأوضاع والمواقف الاجتماعية , إذ ينبغي أن نؤكد على أن العلاقة انما تتغير بتغير المضمون حيث يختلف مضمون العلاقة من ميدان الى اخر مع ثبات صورة العلاقة وعلى سبيل المثال يتميز مضمون علاقة السيطرة ومحتوى الصراع في ميدان السياسة عن ميدان علم الاقتصاد وقد تبقى علاقة السيطرة هي كعلاقة صورية إلا أنها تختلف باختلاف النظم الاجتماعية كالدين والقانون والفن , وهذا شبيه بجو المؤسسات الإدارية الحالية إذ تعد مركزاً شاملاً لتعدد النظم , والنقابات الاجتماعية لذلك يعالج علم الاجتماع السوري شكل العلاقة دون النظر إلى موضوع تلك العلاقة ولا يدرس علم الاجتماع السوري ما يعالجه علم الاقتصاد أو السياسة بقدر ما ينظر إلى دراسة العلاقات أو العمليات حيث أن المجتمع هو عملية من عمليات التفاعل بين سائر أشكال العلاقات الاجتماعية . يذهب أيضاً "جورج زيمل" إلى أن هذا التكوين المجتمعي وما يحويه من مضامين ومحتويات مشخصة ان ما يحتاج بضرورة الى دراسة والى عالم , ذلك العلم هو علم الاجتماع اذ لا بد ان يكون هذا العلم برأي زيمل علماً سوريا يعالج الحياة الاجتماعية المجردة ويدرس البناءات الصورية للمجتمعات ومن ثم يكون علم الاجتماع عند زيمل هو علم بحث².

1 إحصان محمد الحسن: مرجع سابق, ص(92, 93, 94).

2 كياري محمد إسماعيل : قضايا علم الاجتماع المعاصرة , منشأة المعارف بالإسكندرية , جلال وشركائه , كلية الآداب , جامعة الإسكندرية, 1976م

ص(292)

ومن هنا نلاحظ أن علماء الانثروبولوجيا الاجتماعية في جامعات بريطانيا قد تؤثر بقول " جورج زيمل " وخاصة كل من "راد كليف براون" و "بريتشار" وقد قارن راد كليف بروان بين ما يسميه بالبناء الواقعي ذلك البناء الذي يشاهده الانثروبولوجي الحقلية وجها لوجه اذ يراه بشحمه ولحمه , بينما يسميه بصورة البنائية , وهي تلك الصورة المجتمعية المستخلصة.

فقد قام " جورج زيمل " بتقديم مثال من عالم الهندسة لتمكن من معرفة المنهج السوري الذي يستخدمه عالم الاجتماع في دراسته لظواهر والصور المجتمعية , فالمجتمع على هذا النحو ندركه محققا في اشخاص ونراه مشخصا في تفاعل اذ يحاول بذلك علم الاجتماع السوري ان يسموا فوق الشخصيات الاجتماعية عن طريق عملية التجريد الاجتماعي والسيولوجي .

ثانيا : صور العلاقات الاجتماعية : ينظر " جورج ويمل " الى المجتمع على انه مجموع من العلاقات السورية تحدد لنا علاقة السيطرة والخضوع والتبعية والتنافس وتقسيم العمل والتضامن , اذ تعتبر هذه المساهمة التي ساهم بها " جورج زيمل " في نظرية العلاقات نلخصها في النقاط التالية :¹

- تحقق تلك العلاقات السورية المفرغة في اشكال من التنظيم الاجتماعي , الديني , والثقافي كالكنيسة أو المدرسة فقد انشغل بهذا كل من " فون فيتز " , و "فير كاندت " فقد تأثر " فير كاندت " بالتيار الفينوميتولوجي عند " هوسول " حيث ينقلنا من سطح الظواهر الى باطنها التجريدي الذي يتجلى في الحب , الحقد والكراهية والتبعية والخضوع , فربط بين هذه الظواهر وجمع بين تلك المقولات السيكولوجية وبين نظريته في العلاقات الاجتماعية , اذ أن هذه المقولات السوسيولوجية عامة بدراستها علم الاجتماع البحث من زاوية اشكال التنظيم الاجتماعي او الديني او الاقتصادي او السياسي , وهي أشكال سوسيولوجية تنصب فيها المادة التي هي الافراد كالتلاميذ في المدرسة والعمال في المصنع والإدارات بمعنى ان الافراد هم المادة التي تدخل في اطار تلك الصورة او العلاقات المجتمعية الفارغة , اي ان هذه العلاقات تفرغ وتفصل بين صورها ومحتوياتها التي تتصل بالحياة الواقعية الاجتماعية .

¹ كيارى محمد إسماعيل : نفس المرجع السابق ص(263, 264).

أما " فون فينز " فعالج هذا الجانب من منطلق نظرية العلاقة على اساس التميز بين جانبين اساسيين هما علاقة الانجذاب وعلاقة الانسحاب فدرس العلاقات الاجتماعية في ضوء مقولتي الانجذاب والانسحاب أو مقولتي التجمع والتوزيع حيث أقام " فون فينز" صرحا سوسيولوجيا ضخما من مختلف العلاقات الاجتماعية في الوانها وأشكالها الاصلية والفرعية حيث نظر الى الافراد ما بين مختلف الصلات والعلاقات فهناك علاقات انجذابية وهي علاقات يقيمها الأفراد كي يتجهوا بها نحو الآخرين أي انها تصل بين الفرد والآخرين مثل علاقة التكيف او المداومة , والترابط والاندماج وكذا الموقفة والاقتران

أما الانسحاب فقد نظر "فون" إلى تلك العلاقة التي بمقتضاها يبتعد الفرد عن الاخر اي انها علاقة تنافر فهي بعكس علاقة الانجذاب تقتضي البعد عن الآخر مثلما صاغ "فون" مثال لتدليل على وجود هذه العلاقات مثل وجود علاقة التنافس والتعارض والصراع ومن ثم يوجد بين مختلف الجماعات وخلال سائر الزمر بعض العمليات الرئيسية كعمليات التفاضل منها الترقية او التنزير , التجريد او العزل , السيطرة او التسلط , الصراع والتبعية , وضمن هذه العمليات توجد عمليات تكافل منها عملية الميل الى الاطراء وعملية الاتجاه نحوى اثبات هذا الى جانب عمليات التفاعل والتكامل وكذا عمليات الهدم منها الاستغلال والإفساد او الانحلال وتقابلها عمليات التعديل البنائي مثل عمليات الاحتراف والتخصص المهني والتعليم .¹

بذلك نخلص بان الدراسة الصورية في علم الاجتماع تتمثل في مؤسسها " جورج زيمل " وكبار ممثلين الألمان أمثال " فون فينز " و"فيركاندت " بحيث كان لها الدور في دراسة صور العلاقات الاجتماعية فميز بين صور العلاقة ومحتواها الحسي وحددوا أشكالاً لهذه العلاقات منها كالرئاسة و المرووسية .ايضا المنافسة وتقسيم العمل والتعاون وعليه هي أشكال متشابهة .²

1 نفس المرجع السابق , ص(269) , (270,276)

2 صبحي محمد قنوص :دراسات في علم الاجتماع, دار النهضة العربية للطباعة والنشر , الطبعة الاولى , 2000م,ص(205,204)

ثالثا : نظرية العلاقات الاجتماعية عند جورج زيمل

من خلال نظريته في العلاقات الاجتماعية ذهب "جورج زيمل" إلى أن الفرد المنعزل هو كائن لا وجود له , من الناحية السوسولوجية البحتة بمعنى أن الانسان الذي يعيش دون تفاعل او تكيف مع الاخرين لا يوجد ولن يوجد , كما لا يمكن تحرر هذا الإنسان المنعزل كواقعة سوسولوجية .

كما ذهب زيميل إلى أن ابسط علاقة سوسولوجية تتمثل في زعمه ان شكل العلاقة الثنائية هو الشكل السوسولوجي الاول والأبسط فهي تربط بين عنصرين او طرفين اجتماعيين , اذن فالعلاقة الاجتماعية عند "زيمل" لا يمكن أن تسمى اجتماعية إلا إذا كانت ثابتة بمعنى انها اولية تتميز بالدوام والبساطة كما تعد الاساس الجوهرى لقيام كل اشكال العلاقات مثل صور معقدة او اشكال من العلاقات اكثر تعقيدا .

لذلك فقد نظر إليها "جورج زيمل" على أنها الجوهر الذي يستند عليها في البناء الاجتماعي للعلاقات , بمعنى ان البناء الكلي انما يركز بأسره على تلك العلاقة الثنائية الأولية لما تتميز به من ثبات وديمومة , ومما لا يفوتنا أن "جورج زيمل" كان له صدى واثر كبيرين في إثبات الانثروبولوجيا المعاصرة خاصة في مجال الانثروبولوجيا الاجتماعية في بريطانيا عند كل من " راد كليف براون " و" ايفانز بريتشارد " فقد نظر كل منها الى فكرة الثبات القائمة في كل علاقة من العلاقات البنائية¹ .

كما نظر إلى الزمر الاجتماعية التي تبقى وتستمر في البقاء لمدة طويلة مثل الامة والعشيرة , القبيلة , وهي اشكال من الزمر والجماعات البنائية الثابتة حيث تحافظ على استمراريتها , ورغم الاختلاف القائم بين " راد كليف براون " و" ايفانز بريتشارد " حول العلاقة الثنائية إلا ان الذي يهمننا هو ان فكرة العلاقة الثنائية عند " زيمل " قد شغلت اذهان الرأي العام السوسولوجي , كما كانت مثارا لكثير من الكتابات والدارسات التي صدرت في ميدان الانثروبولوجيا الاجتماعية واتجاهاتها المعاصرة , فكخلاصة فان هذه العلاقات هي تعبيراً عن افكار ضمنية تتجسد من خلال والمعاملات.

¹ كيارى محمد اسماعيل : نفس المرجع السابق ص (280). (2) صبحي محمد قنوص , مرجع سابق , ص(126)

فمن خلال نظريته نستنتج ان البناء الاجتماعي برأي " زيمل " يتألف من مجموع العلاقات الثنائية , وان هناك ميزة جوهرية يتميز بها البناء الاجتماعي هي الوجود والثبات والاستقرار .¹

المطلب الثالث: قياس العلاقات الاجتماعية السوسيومترية (sociométrie)

أولاً : تعريف ونشأة القياس السوسيومترية وأهدافه:

يعرف القياس بأنه إصباغ المعلومة أو الشيء مقدراً كمياً وفق معيار محدد بدرجات ووحدات متفق عليها وهذا يضم العملية في حد ذاتها — أدوات القياس — الوحدات والمعايير المستعملة — نتائج القياس. ويهدف القياس في الدراسات النفسية والاجتماعية إلى معرفة الوزن والكم ، التقويم وإعطاء كل شيء مكانته، تقويم مواطن القوى وتفادي مواطن الضعف ، متابعة الإشراف .

1) تعريف "السوسيومترية" ونشأته:

بمعني أن القياس الاجتماعي مشكل من كلمتين: socio (اجتماعي)، Metry (قياس). فالكلمة الأولى لاتينية أصلها socius والثانية يونانية أصلها Metrum وهذا القياس ليس مجرد اختبار فقط إنما وسيلة فنية لتحديد مواصفات بعينها. ويعود ظهور المحاولات الأولى لاستعمال الاختبار السوسيو مترية إلى سنة 1916 حين كان يطلب من الأفراد اختيار زميل لهم في حوار ثنائي ، ثم تطورت هذه الطريقة سنة 1923 إلى الأسئلة الموجهة للأطفال للاختيار أباء غير آبائهم الحقيقيين . لكن النشأة الحديثة لهذا القياس تعود إلى الكاتب الذي نشره "مورينو J.L.Moreno «بمعنوان "من الذي سبق ؟" **who shall survive** بأمریکا سنة 1934. وتم تطوير هذا المقياس بفضل أبحاثه المختلفة حتى أنه خصص دورة علمية سنة 1936، كما يعود سبب انتشار هذه الطريقة إلى بساطتها وخصوبة النتائج التي يصل إليها الباحث من خلالها.²

¹ كيارى محمد إسماعيل : قضايا علم الاجتماع المعاصرة، المرجع السابق، 1976م ص(272- 281 -282)

2 خواجه عبد العزيز : مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار العرب للنشر والتوزيع، ص(22,23)

كما يعتبر الاختبار السوسيوومتري الوسيلة الشائعة حتى الان لتقدير نوعية العلاقات الاجتماعية في جماعة من الجماعات وقيامها إلى حد ما , والعلاقات المقصودة هنا ليست فقط الرسمية مثل العلاقة بين الطالب والأستاذ وإنما العلاقة المقصودة في هي العلاقة ذات المركبات النفسية - الاجتماعية تنشأ بين أعضاء جماعة لها فرصة لتفاعل الحر المباشر على فترة كافية من الزمن دون قيود او لوائح محددة .

مثال : اكتب اسم صديقك الذي تحب ان تقضي معه يوم الجمعة ؟ (إذا كان العدد اكثر من واحد فاكتب الأسماء حسب الأفضلية)

2) ركائز المنهج السوسيوومتري عند مورينو

ترتكز نظرية القياس السوسيوومتري للعلاقات الاجتماعية لدى مورينو على عاملين مستقلين ومرتبطين هما :

التلقائية والابتكار , حيث يتساءل " مورينو " عما هو قياس العلاقات الاجتماعية بالمعنى الدقيق ؟ ويجب على تساؤله بقوله ان حيز الزاوية بالنسبة لقياس العلاقات الاجتماعية هو مبدأ التلقائية والابتكار هذا المبدأ الذي أدى إلى وجود منهج تجريبي صالح لتطبيق بالنسبة لكل العلوم الاجتماعية¹.

3) خصائص منهج القياس السوسيوومتري :

- 1- ضرورة تشابه التجربة السوسيوومترية مع واقع الحياة المادية بمعنى أن تهدف التجربة السوسيوومترية إلى إثارة اهتمام افراد الجماعة حول الطريقة السوسيوومترية واعتمادها في الاختبار .
- 2- إتاحة الحرية للأفراد في اختياراتهم الايجابية والسلبية

1 بلقاسم سلاطونية, حسان الجبالي : اسس المناهج الاجتماعية, دار الفجر للنشر والتوزيع, الطبعة الاولى, جامعة محمد خيضر, بسكرة, الجزائر 2012م,ص(108)

يعني أن طريقة إجابة الأفراد يمكن أن نستعين بها في التحليل السوسيو مترى إذ أن المنهج السوسيو مترى يستعين بطريقة الذاتية للوصول إلى الموضوعية للعلاقات¹.

3- المساواة بين أهمية العلاقات الاجتماعية الصغرى والكبرى

في هذا القياس أهمية بالنسبة للعلاقات الصغرى أي في بداية نشأتها وتكوينها كما للكبرى .

4- ابتكار وسائل للعرض وتخليل البيانات السوسيو مترية .

استمهل " مورينو" في تصوير شبكة العلاقات الاجتماعية وسائل مبتكرة المخططة الاجتماعية وأيضا المصفوفة الاجتماعية .

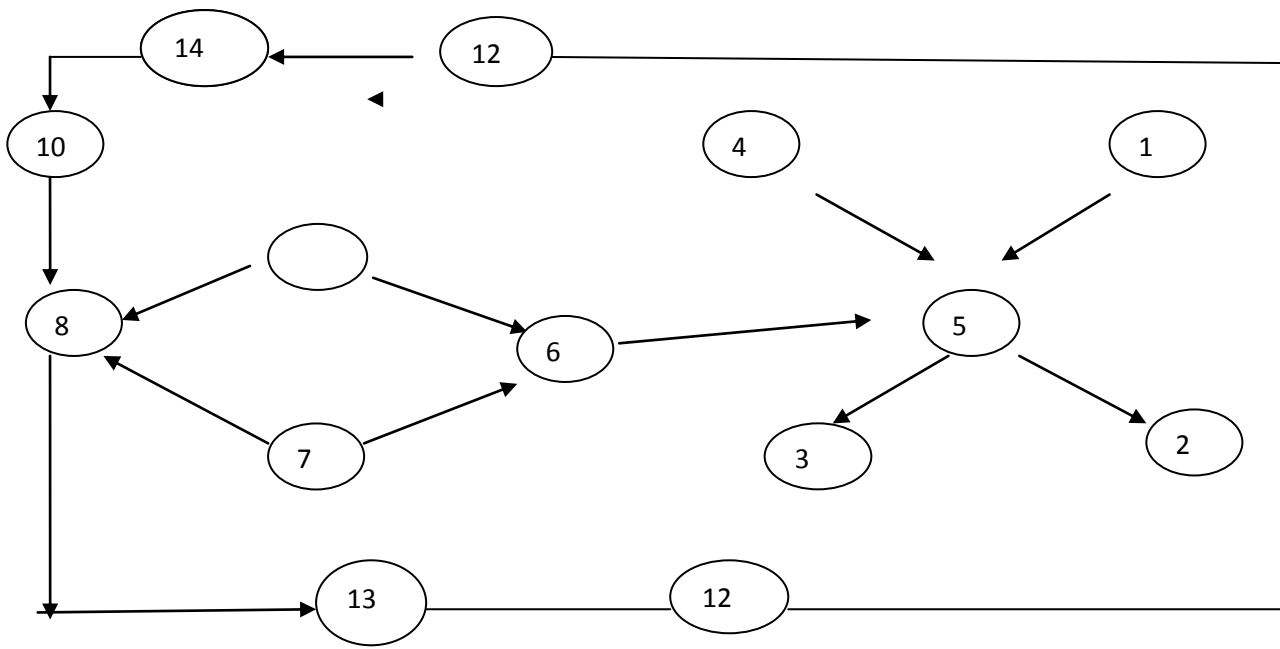
5- دراسة شيئية الجماعات

أي أن القياس السوسيو مترى يستعمل لقياس درجة الالتحام الداخلية بين عدة مجموعات متماثلة في العدد , مثال تقسيم تلاميذ على منازل من وجهة ميولهم .

ثانياً: شروط وأهمية القياس السوسيو مترى للعلاقات الاجتماعية.

يتطلب القياس السوسيو مترى عدة شروط أهمها : - أن تكون الجماعة واضحة و محددة المعالم ، أن يسمح للأفراد بداخلها اختيار أو طرد أي من أعضائها دون تحديد، أن يحدد نوع النشاط الذي يطلب إلى الفرد أن يشارك أو لا يشارك فيه الأفراد الآخرين مع وجوب أن يكون هذا النشاط دلالة بالنسبة للأشخاص المشتركين في الاختبار و أن يكون الأشخاص المشتركين في عملية القياس لى علم بنتائج القياس، تستخدم في إعادة بناء الجماعة حيث يتضمن من ذلك أن تكون العملية أكثر جدية وسرية تامة.

¹ نفس المرجع السابق ص(108)



الشكل يمثل العلاقات السوسيو مترية لجماعة تتكون من 14 عضو¹

ثالثاً: أهمية القياس السوسيو مترى

يمكن أن نلخص أهمية القياس السوسيو مترى في النقاد التالية :

- يوفر لنا معلومات حول مجالات التوافق الاجتماعي أو عدمه لدى جماعة العمل في التنظيم.
- يوفر تحديد العوامل الاجتماعية التي تؤثر في الإنتاج وفي المنظمات الصناعية بوجه عام وعوامل خفض الروح المعنوية وحوادث العمل أو الغيبات.
- ومن أهم نتائجه أنه يمكن من إعادة بناء الجمعيات العمالية، بناء على رغبة الأفراد الذين تربطهم علاقات ايجابية، وبالتالي فإن الاختبار السوسيو مترى يساهم في زيادة كفاءة الأفراد والجماعات وزيادة إنتاجية المؤسسة.²

1 خواجه عبد العزيز :،ص(24,23)

2 المرجع السابق، ص(111).

خلاصة :

تعطى العلاقة الاجتماعية بتصرفات مجموعة من الاشخاص في تتابع للعديد من المواقف التي تصدر عنهم , بصورة تبادلية تعكس المعنى الذي تريده هذه الجماعة من خلالها مثل اي فعل اجتماعي يمكن ان يؤثر عليها او تتأثر به , ففي هذا الفصل تم تناول طبيعة العلاقات الاجتماعية بشكل عام وفي العمل, وعوامل نشوئها وخصائصها وإبراز دور التصور الصوري للعلاقات الاجتماعية من خلال نظرية جورج زميل مع ادراج القياس السوسيومتري لهذه العلاقات في ميدان العمل

الأبعاد السوسولوجية للعلاقات الاجتماعية

تمهيد:

يتأثر الأفراد في أدائهم وسلوكاتهم داخل التنظيم تأثيرا كبيرا بالجماعات التي ينتمون إليها سواء كانت رسمية أو غير رسمية , ففي حقيقة الأمر قد يكون الواقع أكثر من ذلك لما له من أبعاد وتأثيرات بيئة العمل على الجانب النفسي - الاجتماعي على حد سواء , فمن بين أهم الأبعاد السوسولوجية لعلاقات العمل الاجتماعية التي تكون بين العمال مع بعضهم البعض , ومع رؤسائهم اذ نجد عامل التفاعل الاجتماعي الذي يعد منعكسا شرطيا لهذه العلاقات , والتكيف الاجتماعي وكذا التعاون الاجتماعي بينهم وفي هذا الفصل سنحاول توضيح مدى تأثير هذه العوامل على التحسين من الأداء الخدماتي داخل مؤسساتهم بالنسبة للمستفيد , وكذلك سنحاول تسليط الضوء على حيثيات ومضامين هذه الأبعاد .

المبحث الأول : التفاعل الاجتماعي, تعريفه واهم مزياه.

يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشارا في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء , وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات , وهو أساس قيام العديد من النظريات الشخصية ونظريات التعلم و نظريات العلاج النفسي.¹

المطلب الأول : تعريف التفاعل الاجتماعي ومظاهره

أولا : تعريفه: هو العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عقليا ودافعا في الحاجات والرغبات والوسائل والأهداف والمعارف .

- أو هو عمليات متبادلة بين طرفين في وسط اجتماعي عبر وسيط هو اللغة أو ما يقوم مقامها كالإشارة أو الإيماءات أو الحركات وتعابير الوجه حيث يتم خلالها تبادل التواصل لتحقيق هدف.²

ويعرف التفاعل الاجتماعي بأنه ذلك التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال حيث أن التصور البسيط لتفاعل الاجتماعي يقصد به ما ينبع عن الطبيعة البشرية من تأثير متبادل بين القوى الاجتماعية والثقافية ذاتها هي نتاج لتفاعل الاجتماعي³, كذلك يعرف بأنه الاتصالات التي تتم بين اعضاء جماعة بحيث يمكن ملاحظتها اثناء ادائهم لأعمالهم وتحديد من يبدأ التفاعل والاتصال ومدته ونتيجته في شكل تأثيره على سلوك الطرف الاخر .

و يعرف التفاعل الاجتماعي : كذلك على أنه عملية اجتماعية أساسية تتضح من خلال الاتصال و العلاقات بين الاثنين إلى أكثر من الأفراد أو الجماعات⁴ و التفاعل بين الأشخاص يشكل سلوكا

¹ نيراس يونس محمد ال مراد: أثر استخدام برامج بالألعاب الاجتماعية والمختلطة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض بعمر (5-6) سنوات. كلية التربية الرياضية. جامعة الموصل. -2004- 1425 ص (35).

² تعوينات علي: التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي, شارع اولاد سيدي الشيخ. الحراش, الجزائر, 2009م, ص(87).

³ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع. دار المعرفة للطباعة والنشر. كلية الآداب. جامعة الاسكندرية. 2006. ص (383).

⁴ خليل الشماع وخضير كاظم حمود: نظرية المنظمة, دار المسيرة للنشر والتوزيع, الطبعة الثالثة, 1427هـ, 2007م, عمان, ص(144)

اجتماعيا و يتم من خلال اللغة أو الرموز و الإشارات و المعاني المتبادلة و يحتوي على التأثير المتبادل بين السلوك و الأشخاص و توقعاتهم و تفكيرهم .

أكد هذا التعريف على أن عملية التفاعل عملية تلقائية وطبيعية تنتج نتيجة الاجتماع والاتصال بين الأفراد والجماعات وان هذه العملية حيوية وهامة وضرورية لاغنا للمجتمع الإنساني عنها. وأشار التعريف إلى الارتباط الوثيق بين التفاعل الاجتماعي والاتصال .

ومن بين أهم أشكال التفاعل الاجتماعي نجد التأثير المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات الذي يتم عن طريق التواصل الذي يتضمن بدوره العديد من الرموز.

ثانيا: أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي:

للتفاعل بين شخصين أو أكثر العديد من المظاهر والمميزات نذكر أهمها:

- تقييم الذات والآخرين بشكل مستمر وإعادة التقييم والتقويم المستمر.
- يتوقف التفاعل الاجتماعي على شخصية الفرد ومكانته الاجتماعية .
- التجاذب والانسجام بين الأفراد من خلال تقارب الميول والاتجاهات والقيم , والتنافر بينهم عند تباعد هذه الجوانب بين الأفراد.
- التعاون والتكامل في العمل على تحقيق الأهداف المشتركة بين الأفراد.

وبالتالي فان عملية التفاعل الاجتماعي تعتمد على التنشئة الاجتماعية بحيث يتعلم الفرد أو الجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم علاقاتهم في إطار الدين والقيم السائدة والتقاليد المتعارف عليها.¹

1 غريب عبد السميع غريب : علم الاجتماع موضوعات - دراسات , دار مصطفى مشرف , مؤسسة شباب الجامعة , ص (97).

ثالثاً: أهمية التفاعل الاجتماعي .

في علم الاجتماع الأمريكي هناك مقدمة لعالم الاجتماع "لباركس وبيرجس" 1921 وهي أقدم ما كتب في علم الاجتماع نجد تأكيد كبير للعمليات الاجتماعية للتفاعل حيث تحدثت عن أربع صور للتفاعل منذ خمسين سنة تقريبا وهي:

Conflict والصراع competition والتنافس

Adjustment والتوافق cooperation والتعاون

إذا يتضح من خلال هذا التفاعل الاجتماعي أنه من أهم موضوعات علم الاجتماع ومن دلالاته هو اهتمام علماء الاجتماع به و ذلك لتأكيد النواحي التركيبية المنظمة و الثقافية و التكرارية التنبؤية للمجتمع و العلاقات الاجتماعية.

كما نجد للتفاعل الاجتماعي أهمية بالغة تتمثل في:

1- يساهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان فمن خلاله يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية و يتعلم لغة قومه و ثقافة جماعته و قيمها و عاداته و تقاليده ذلك من خلال عملية التطبع الاجتماعي.

2 يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص لتمييز كل منهم بشخصيته كما يكتسب المرء القدرة على التعبير و المبادرة و المنافسة.

3 يعد التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعلون بعضهم مع بعض مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينة و يكون كل منهم على وعي بعضويته في الجماعة ومعرفة بعض أعضائها يكونون تصورا مشتركا لوحدتهم¹.

¹ خالد بن سلطان بن عبد العزيز: موسوعة مقاتل من الصحراء www.Mogatel.com العدد الثامن 28/2/2012:10:30

- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة و تظهر القيادات الرسمية و الغير الرسمية و المنعزلون و المنبوذون،الجماعات الصغيرة كما يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية و المسؤوليات . - ينشأ عن التفاعل الاجتماعي ثلاث أنماط من العلاقات الاجتماعية :

1- علاقة إيجابية متبادلة (علاقات تجاذب).

2- علاقات سلبية متبادلة (علاقة نافر) .

3- علاقة مختلطة تجمع بين السلب و الإيجاب إحدى طرفيها إيجابي يقبل على الآخر و الطرف الثاني سلبي ينفرد من الأول.

و هذا معناه أن التفاعل يحدد درجة الجاذبية بين الأشخاص بعضهم مع البعض و بينه و بين الجماعة فكلما زاد معدل الاتصال و التفاعل بين إنسان و آخر ازداد فهما له و إدراكا لخصائصه و بدرجة التشابه و الاختلاف بينهما .

المطلب الثاني: التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية

أولاً: علاقة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية

العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي مصطلحان مرتبطان ببعضهما البعض بحيث لا يحدث احدهما يسمى هذا التعبير الناتج عن التأثير والتأثر بالتفاعل الاجتماعي في حين عند البعض الآخر للعلاقات الاجتماعية مظاهر لعمليات التفاعل الاجتماعي¹

فعندما يلتقي فردان يؤثر احدهما في الآخر ويتأثر به , وعندما تتكرر عملية التأثير والتأثر المتبادلة تصبح العلاقة متبادلة , وكلما ازدادت العلاقات الاجتماعية المنتشرة داخل الجماعة ازداد اتصال الأفراد مع بعضهم البعض وزادت ديناميكية التفاعل الاجتماعي , لهذا يدل مجموع العلاقات الاجتماعية على مدى التفاعل الاجتماعي مثال : إذا طلب من احد الأفراد أن يختار من يشاء من زملائه دون قيد , أمكننا أن نتعرف بطريقة إحصائية عديدة على النسبة المئوية للتفاعل

¹تعوينات علي محمد , التوصل والتفاعل في الوسط المدرسي , مرجع سابق , ص(88)

الاجتماعي وذلك بقسمة مجموع العلاقات القائمة على النهاية العظمى لتلك العلاقات ثم ضرب الناتج في 100 لتحويل النسبة المئوية².

كما يعتبر الفعل الاجتماعي أبسط صور لتحليل العلاقات الاجتماعية و تمثله مدرسة الفعل الاجتماعي "ماكس فيبر" و "تالكوت بارسونز" و غيرهم فأبسط وحدة اجتماعية هي الفعل الذي يحمل معنى مشترك بين عدة أشخاص أو بين الفاعل و الآخر و يمكن النظر إلى الفعل و ردة الفعل على أنهما يمثلان أبسط أشكال التفاعل الاجتماعي , إذ يتسم التفاعل الاجتماعي بمجموعة من السمات التي تتميز عن كافة الأنواع الأخرى من التفاعلات فتفاعلات المجتمعات الحيوانية كمنمل تقوم على أسس فطرية و غريزية كل عضو داخل الخلية مؤهل فطريا و غريزيا ليقوم بدوره المحدد وهذه الأسس الغريزية هي السبب في الانتظام الكامل في مجتمع النحل لدرجة القول أن هذا الانتظام لاستطيع أي عضو أن ينحرف عنة النموذج السلوكي المرسوم بحكم الفطرة .

و على العكس من ذلك فإن انتظام الحياة الاجتماعية لاتقوم على أساس الغريزة أو القوة البدنية،أو العدوانية فالتفاعل الاجتماعي داخل الجماعات البشرية يقوم على أساس مجموعة من المعايير التي تحكم هذا التفاعل من خلال وجود نظام معين من التوقعات المحددة والأدوار والمراكز المقررة داخل المجتمع:

ثانياً:العوامل المؤثرة على التفاعل الاجتماعي .

بما أننا بصدد دراسة التفاعلات الاجتماعية التي تحدث بعد إقامة العلاقات الاجتماعية التي غالبا ما تصدر من أشخاص يشغلون مواقع و يمارسون أدوارها فإنها تخضع للمؤثرات الآتية:

1- القواعد الاجتماعية: هي عبارة عن سلوك منمط يمارسه غالبية الناس و القواعد الاجتماعية تعد أحد منظمات السلوك الإنساني و إحدى الظواهر الاجتماعية و ليست الفردية، وظيفتها تحديد سلوك الشخص و توجيهه في ارتباطه نحو الآخرين.

² نفس المرجع السابق , ص(40)

2- العامل الزمني : إن الفرد يعيش في عالم من الرموز الزمنية في اللغة هي العبارات التالية حالاً، من بعد، لأن، من ثم، اليوم، البارحة، غداً، وهكذا ينقسم عامل الزمن إلى عدة أقسام رئيسية يبدأ من اللحظة الثانية من الدقيقة و الساعة و اليوم والأسبوع و الشهر و العام و هذه الأقسام الزمنية تعمل على تعيين مدة التفاعل و المجموعة الأولى توضح رموز زمنية مشيرة إلى بدأ التفاعل الاجتماعي و نهايته إضافة إلى ذلك إلى أنها تعكس درجة اهتمام المجتمع بعامل الزمن و مدى احترامه.¹

- يتأثر التفاعل الاجتماعي بدرجة التشابك بين ثقافة الأفراد المشاركين فيه فكلما زاد التشابه في الثقافة بين الطرفين ازداد التفاعل بينهما فالتفاعل الأفراد في منظمة واحدة يكون أكبر من تفاعل أفراد في منظمات مختلفة.

- التفاعلات الاجتماعية هي أشكال معينة من العوامل الخارجية تساهم فيها العديد من المجموعات المرجعية التي تؤثر على الفرد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ذلك برى "شلينغ" 1971 م.²

ثالثاً: نظرية التفاعل الاجتماعي (الرمزي) :

تعد التفاعلية الرمزية أقدم تقاليد التحليل السوسولوجي بحيث يعد ، "هربرت بلومر " 1937 من الأوائل الذين تطرقوا إلى مفهوم التفاعلية الرمزية ، ذلك من خلال مقاله "علم النفس الاجتماعي " بمعنى التفاعل الرمزي وفي مقال لاحق سنة 1962 بعنوان (المجتمع والتفاعل الرمزي) ويعرف "بلومر " التفاعل الرمزي على انه خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس وما يجعل هذا التفاعل فريداً هو أن الناس يفسرون ويؤولون أفعال بعضهم البعض بدلا من الاستجابة المجردة اذ تستند إلى المعنى الذي يلصقونه بأفعالهم .

¹ خليل عمر معين: البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه. دار النشر والتوزيع. الطبعة العربية الأولى. 1999م. ص(73)

² . Jose A.scheinkman : social interactions ,primcetion university and NBER p(01).

يوضح "هربرت بلومر" أهم المرتكزات المعرفية الأساسية لتفاعلية الرمزية :

. تتميز التفاعلية الرمزية بالفكر السوسولوجي الذي يركز عن البناءات والأنساق والقوى الاجتماعية

والمؤسسات

. يؤكد " بلومر " أن الرمزين يرفضون هذه الطريقة في فهم المجتمع لأنها تتعامل مع الأفراد وكأنهم

وسائط وتتجاهل بأنهم هم الذين يقومون مؤشرات الذات

يوضح "بلومر" معنى مؤشرات الذات بأنها تقع في مسارين : ;

(1) الأول هو أن التفاعلية الرمزية تشير إلى أن الناس يستطيعون جعل ذواتهم موضوعات

لتأملاتهم.

(2) الثاني هو أن الفعل الإنساني يبين من خلال الفرد عبر ملاحظة وتأويل أوجه الموقف الذي

يولد فيه , اذ يمكن هذا من فهم المجتمع وملاحظته امبريقا في تفاعلات الأفراد .

هذه الطريقة في التفكير جعلت " بلومر " يبتعد عن ذكر أي مؤثرات خارجية يمكن أن تقع عن

الأفراد في صياغته لتعريف التفاعل الرمزي , اذ يعقب "إفرنج زايثلن " على طرح " هربرت

بلومر " بقوله انه ترك فلسفة "ميد" الجدلية واستبدالها بالتأويل أحادي الاتجاه ينكر فيه كليا

العلاقات الاجتماعية والبناء الاجتماعي.¹

كما أن السلوكيين نظروا إلى التفاعلية الرمزية على أنها نظرية التفاعل الاجتماعي بين

الأفراد والجماعات بل أنها نظرية المؤثر والاستجابة والتعزيز يتزعمها العالم الأمريكي " سكينر

" فيرى السلوكيين أن المخلوقات الاجتماعية ليست سلبية في تفاعلاتها بل أن لديهم المقدرة على

¹ محمد عبد الكريم الحوراني : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي صياغة توليفية بين الوظيفة والراع , دار مجدلاني للنشر والتوزيع , 2007م , عمان , الأردن ,ص(28,29,30)

الاستجابة للمؤثرات أو المنبهات التي يتلقونها خلال عملية التنشئة الاجتماعية القائمة على التفاعل والشخصية التي تكون وتشكل الفرد أو الجماعة وهي نتيجة مباشرة لهذا التفاعل , فهو يتمثل في استجابات متبادلة بين الأفراد , إذن فهم يؤكدون بان التفاعل الاجتماعي لا يبدأ ولا يستمر إلا إذا كان المشتركون فيه يتلقون شيئاً من التدعيم أو الإثابة التي تقوم على مبدأ إشباع الحاجة المتبادل .

المبحث الثاني: التكيف الاجتماعي.

المطلب الأول: ديناميكية التكيف الاجتماعي وأبعاده.

لقد استعير هذا المصطلح من البيولوجيا حيث يشير إلى توافق الكائن العضوي مع بيئته و في أسناء عملية التكيف الناتجة يمكن أن يطرأ تعديل على نشاط الكائن العضوي لكي يتلاءم مع البيئة المتغيرة , و قد تطرأ تغيرات أساسية على الكائن العضوي تسهم في بقاء النوع و لهذا عندما استخدم استخداما اجتماعيا ظل يحمل معنى التوافق أو التلاؤم و لكن استبدل الكائن عامة بالبنية الاجتماعية أو الجماعات المحددة بالمجتمع بأسره , وجد علماء الاجتماع انه من المناسب إبقاء الاستخدام البيولوجي و الاجتماعي لأنهما يواجهان مستويات مختلفة من التفسير و التحليل .¹

أولاً: ماهية التكيف الاجتماعي:

يمكن تفسير التكيف بعدد من المعاني أهمها التكيف بالمعنى الاجتماعي والذي يبدأ تدريجيا مع مراحل الطفل منذ حياته الأولى من خلال تفاعله داخل الأسرة والرفاق , والمدرسة والمجتمع بشكل عام , ويتطلب التكيف بهذا المعنى التزام الفرد بقيم المجتمع وعاداته وتقاليده ويتعدى ذلك إلى الالتزام بالشروط والتغيرات الحاصلة في ذلك المجتمع , والسعي لتطوير هذه الظروف لذا فان التكيف الاجتماعي يعني قدرة الفرد على بناء علاقة منسجمة بينه وبين البيئة فمن جهة يتبع حاجاته ومن جهة أخرى يلبي حاجات مجتمعه وبيئته دون ما يعارض أو يتناقض بين هذه الحاجات , وبمعنى آخر فان التكيف هو العملية التي تنطوي على إحداث تغيرات في الفرد أو في البيئة وهناك من يقصد تحقيق الانسجام في العلاقة بينهما .²

¹ محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع , دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع , كلية الآداب , جامعة الإسكندرية , 2006م ص(16)

² زياد بركات : الاتجاه نحو الالتزام الديني وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة , جامعة القدس المفتوحة , منطقة طولكرم التعليمية , فلسطين , 2006م ص(10)

لقد اعتبر التكيف خلال العقود الأخيرة العمود الفقري في علم النفس الحديث , ويعود الفضل إلى عالم النفس "ادلر" في نقله من علم الحياة إلى علم النفس حيث أكدت دراسته أن الوظائف النفسية تتآزر لتحقيق التكيف للإنسان , وبالتالي التكيف الاجتماعي السليم والتوافق هما البناء مع البيئة الاجتماعية.¹

• يعرف التكيف الاجتماعي : "بأنه الاستعداد والقدرة على التغيير والتعامل مع الظروف الاجتماعية المختلفة , والاستجابة لمستجدات الحياة الاجتماعية وما تحفل به من متغيرات اجتماعية جديدة , والقدرة على التعايش مع المجتمع الجديد الذي سيعيش فيه الفرد مع أقرانه وعاداته وتقاليده والقوانين التي تنظم علاقات الأفراد بعضهم البعض."²

• كما يعرف بأنه عملية تتم داخل إطار العلاقات الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد ويتفاعل معها سواء كانت هذه العلاقات في مجتمع الأسرة أو المدرسة أو الرفاق أو المجتمع الكبير. و بصفة عامة فالتكيف الاجتماعي الذي يحدث في هذه الناحية ذا كيان شخصي واجتماعي , فالفرد يبدأ في اكتساب الطابع الاجتماعي السائد في المجتمع من اكتساب اللغة والتشبع لبعض العادات السائدة وتقبل بعض المعتقدات ونواحي الاهتمام التي يؤكد عليها مجتمعه .

• من هذا يمكن إعطاء تفسير واضح لعملية التكيف الاجتماعي, فهي قدرة الفرد على إشباع السلوك الذي يتوافق على ما هو سائد في المجتمع بشكل يحقق له الرضا على نفسه ورضا الجماعة عنه.

ثانياً: ديناميات التكيف الاجتماعي : تعني ديناميات التكيف الاجتماعي العوامل أو القوى الحركية التي تؤدي إلى التكيف أو سوءه خلال الفهم لعملية التكيف الاجتماعي سواء على المستوى الفردي أو الجماعي.³

¹ دنيا موفق زيد : مفهوم الذات وعلاقته بالتكيف الاجتماعي , دراسة مقارنة لدى طلبة شهادة الثانوية العامة بفرعها العلمي والأدبي , مشروع تخرج مقدم لنيل درجة الإجازة في الإرشاد النفسي , العام الدراسي , 2007,2008م ص(412).

² صالح بن محمد الصغير: التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين , دراسة تحليلية مطبقة على الطلاب الوافدين في جامعة الملك سعود بالرياض , 1426هـ , ص(6,7).

³ دنيا موفق زيد: المرجع السابق , ص(47,49)

تختلف فعالية هذه الديناميت باختلاف المجتمعات وذلك حسب طبيعة المجتمع ومعايره هذا انطلاقا من النسبية الاجتماعية ,وبما أن هذه العوامل تختلف من مجتمع إلى آخر , فهي عوامل مؤثرة تؤدي إلى التكيف وأحيانا أخرى تعيق عملية التكيف , فهي عوامل نسبية بحيث يرى "جوديتن" أن دراسة عوامل التكيف يجب أن تركز على الفرد وبيئته باعتبار أن دراسة الفرد عامل من عوامل التكيف تتضمن جميع خصائصه ,ورغباته وجميع مهارته التي تمكنه من إشباع حاجاته .

وهناك عامل ثاني من عوامل التكيف هو "الموقف" الذي يجد الأفراد أنفسهم فيه والمتطلبات التي يشترطها هذا الموقف فيهم وتتضمن عملية التكيف الوعي بالموقف وتأثيره على المطالب والاحتياجات وكذا هذه العوامل تؤثر على قدرة تكيف الفرد .

ثالثا: المظاهر التي تدل على التكيف الاجتماعي السليم .

- **الراحة النفسية :** من المعروف أن الاكتئاب والإحباط والقلق والصداع كلها تؤدي إلى مظاهر سوء التكيف , فالإنسان المتوافق تكون قدرته على الصمود تجاه الموقف والمشكلات التي تطرأ عليه أقوى من الإنسان الذي يكون لديه سوء التكيف لذا متى شعرنا بان الفرد حقق لنفسه الراحة النفسية كان ذلك دليلا على التكيف .

- **الكفاية في العمل :** تعتبر قدرة الفرد على العمل والإنتاج والانجاز دليلا على توافقه في محيط عمله هذا لان الإنسان العامل المرتبط بعمله يعتبر هذا فرصة له باستغلال قدراته وإمكانيته لتحقيق ذاته.¹

- **الأعراض الجسمية :** كثيرا من الاضطرابات النفسية والانفعالات الحادة تؤثر فزيولوجيا على جسم الإنسان وإصابته بالعديد من الأمراض العضوية مثل ارتفاع الضغط , أمراض المعدة ومن أهم المسببات في هذه الأمراض في كثير من الأحيان سوء التكيف اذ يظهر هذا على شكل أمراض

¹ دنيا موفق زيد: نفس المرجع السابق , ص(63,67)

- مفهوم الذات : إن فكرة النقص من ذاته هي النواة الرئيسية التي تقوم عليها شخصية وكلما عرف الإنسان نفسه معرفة جيدة , وما تحتوي عليه من قدرات واستعدادات وميول ورغبات ومدرجات يوجهها بشكل الصحيح .
 - الأهداف الواقعية وضبط الذات : من المظاهر التي تدل على تكيف الإنسان هو اختياره لأهداف ومستوى طموح واقعي تتسق مع قدراته وإمكانياته التي تؤهله للأصول إلى تحقيقها , إذن فالشخص السوي هو الذي يستطيع ضبط الذات والتحكم فيها وفي انفعالاتها تجاه المواقف المختلفة
 - العلاقات الاجتماعية : من المؤشرات التي تدل على تكيف الإنسان هي علاقاته الاجتماعية مع الآخرين , وهي وسيلة إلى مساعدة الآخرين وان تكون العلاقة بينه وبينهم وثيقة الصلة بتفاعل معهم ويتحمل المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التعاون كما انه يحظى بحب الناس والسمعة الحسنة
 - القدرة على التضحية وخدمة الآخرين : من أهم سمات الشخص المتمتع بالصحة النفسية قدرته من أن يبذل ويعطي ويمنح كما يستطيع أن يأخذ ذلك مع أفراد أسرته وأصدقائه او مع جماعات يعرفها او لا يعرفها , فالإنسان مهما كانت حالته فهو مدين للإنسانية .
- المطلب الثاني : أبعاد التكيف الاجتماعي واستراتيجيته .**

أولاً: أبعاد التكيف الاجتماعي: لتكيف الاجتماعي أبعاد مختلفة وعديدة نوجزها فيما يلي :

(1) البعد الشخصي:

- نقصد به البعد السلوكي للفرد الواحد وهو عبارة عن مجموعة الدوافع والحاجات والانفعالات والعواطف والعقد النفسية التي تدفع الإنسان بالقيام بنشاط اجتماعي معين.¹
- (2) البعد البيئي: يتضمن الظروف التي يعيش فيها الفرد ظروف الأسرة وظروف المدرسة وظروف العمل.

¹ نفس المرجع السابق , ص(68), (69), (49).

(3) البعد المعرفي العقلي : يتضمن مجموعة القيم والاتجاهات والعادات الاجتماعية والمثل المسيطرة والموجهة للجماعة الموجودة لأهدافها اذ يعد هذا البعد خلاصة التعلم والاكتساب والتقليد التي يمارسها الفرد من تفاعله مع الجماعة التي يعيش فيها .

(4) البعد الإنساني: يتمثل في طريقة الاتصال بين الأفراد المختلفين كما يمثل في طريقة القيادة والأسلوب الذي يستعمله القائد مع أفراد الجماعة.

(5) البعد الاجتماعي: قومه التوافق مع الناس والمؤسسات الاجتماعية ويقتضي تقبل الآخرين بكل ما فيهم وتقبل قواعد الحياة الاجتماعية ويتميز بالصراع الحاد وينجح في إحراز التقدم الاجتماعي دون الاضطرار إلى احد.

ثانياً: استراتيجيات التكيف الاجتماعي: إن الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم وتكيفهم كثيرة ومتنوعة وهناك تصنيفات عدة لهذه الاستراتيجيات واهم هذه الاستراتيجيات نجد :

✓ استخدام نظام الدعم : تشير الأبحاث بان الناس الذين يمتلكون نظاما اجتماعيا داعما وفعلا هم اقل اكتئابا وقلقا ولديهم القدرة على مقاومة الشعور بالوحدة وأكثر نجاحا في المحافظة على تقدير الذات وأكثر تفاؤلا لأحوال حياتهم من أولئك الذين يكون النظام الداعم لديهم سيئا وغير فعال وهناك ثلاثة أشكال لدعم وهي الدعم الانفعالي , الدعم المادي , الدعم المعلوماتي .¹

✓ استخدام مهارة حل المشكلات : إن أسلوب حل المشكلات إجراء يتبعه الفرد عند تطوير الخطط للاستجابة لتحديات الحياة وهو مهارة توافقية علمية مفيدة من الناحية النفسية .

✓ الممارسة الجيدة لأسلوب حل المشكلات يعتبر عاملا مساعدا في بناء الثقة وإحساس الفرد بالكفاءة والسيطرة الذي يتم دعمه عندما يعرف بأنه يمتلك مهارة حل المشكلات وان الذين يحلون مشاكلهم بشكل جيد يتقبلون حقيقة أن التغلب على تحديات الحياة يتطلب بذل جهود شخصية

¹ دنيا موفق: نفس المرجع السابق, ص(50), (54), (56).

✓ الاسترخاء الذاتي : لقد طور الإنسان استجابة الاسترخاء الطبيعية لمواجهة الإحباط والمضيقات اليومية ومن السهل تعلم هذه الاستجابة فهي تتطلب أساسي الصبر والممارسة وإتباع التعليمات المقترحة , وبإمكان الفرد تعديل هذه التعليمات لتناسب ذوقه وحاجاته الفردية .

المحافظة على الضبط الداخلي :إن الناس يختلفون في ادراكاتهم حول مدى الضبط الذي يمتلكونه خلال حياتهم فالناس الذين يتحملون مسؤولية الأشياء التي تحدث لهم ذو موقع ضبط داخلي , والذين يعتقدون بان ما يحدث خارج نطاق سيطرتهم فهم ذو موقع ضبط خارجي , وموقع الضبط لدى الأفراد يتطور طبقا لتعلمه وخبراته مع التقدم في العمر .

فقد بينت الدراسات إن الذين لديهم موقع ضبط داخلي أكثر استقلالية وتحملا للمسؤولية تجاه صحتهم النفسية والجسمية ويمتلكون معتقدات وأفكار عقلانية أكثر من ذوي الضبط الخارجي .

✓ الحديث الذاتي خلالا التحديات : عند حدوث المواقف الصعبة يمكن للفرد أن يقدم لنفسه الدعم النفسي عن طريق الحديث الايجابي مع الذات حيث يمكن للفرد بان يحدث ذاته بأنه يمتلك مهارات تكيفية جيدة وان لديه القدرة على استخدامها بفعالية وما إلى ذلك من عبارات داعمة ومشجعة .¹

✓ استخدام روح الدعابة والمرح : إن الدعابة والمرح تساعد الفرد على تجنب النتائج السلبية عند مواجهة المشاكل وتسمح له بتحقيق توازن أكبر وإجراء تقييمات أكثر موضوعية, والدعابة لها تأثيرا لدعم الفرد وذلك عندما يدرك بأنه أسار الرضا والسرور عند الآخرين اذ يشجعه ذلك على الخلق والإبداع .²

✓ التمارين الرياضية: وهي مهارة وحيدة للتكيف مع الضغوط حيث تعمل على زيادة مشاعر الضبط النفسي وهي أسلوب جيد لخفض مستوى القلق وزيادة قدرة الجسم على الاستفادة من الأكسجين وزيادة اللياقة الجسمية , والتمارين الرياضية لها تأثير ايجابي على مفهوم

¹ نفس المرجع السابق, ص(56).

² القري عبد الرحمان, خليلي احمد: إثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية, ص(13, 14)

الذات والمحافظة على ممارسة التمارين الرياضية بانتظام تعطي الفرد سببا للشعور الجيد حول نفسه وتوفر الفرصة للتفاعلات الداعمة مع الآخرين.

ثالثا: نظرية القرب المكاني : تعتبر نظرية القرب المكاني من ابرز النظريات في قياس ومعرفة مدى وجود تنظيمات غير رسمية في ميدان العمل , نظرا لكونها ذات منطلق مادي بتفسير فيزيولوجي.

تكمل فكرة نظرية القرب المكاني في أن المكان هو أهم عامل في تشكيل التنظيمات غير الرسمية لان هذا العامل يساعد على تلاقي الأفراد ويدعم اوصر الاتصالات بينهم , ويؤدي إلى نشوء العلاقات الاجتماعية والتفاعلات بينهم , حيث تتكون الجماعة من الأفراد اللذين يعملون في منظمة جغرافية متقاربة او يعملون في مكان إنتاجي واحد او في مكان خدمي واحد او متقارب

فقد أثبتت الدراسات الميدانية الحديثة على أن للتقارب المكاني في العمل دلالات ومؤشرات أكيدة في تكوين هذه الجماعات على عكس التباعد المادي للعمل الذي لا يقود إلى أو لا يشجع على خلق مثل هذه الجماعات.

المبحث الثالث: التعاون الاجتماعي.**المطلب الأول: ماهية التعاون الاجتماعي وأقسامه.**

من أهم أشكال التفاعل أو صور العمليات الاجتماعية نجد التعاون إذ يعد التعاون من العمليات الأساسية في الحياة الاجتماعية، حيث ينشئ عادة من طبيعة ما يربط أعضاء الجماعة الإنسانية من روابط وما يسعون من خلالها إلى تحقيق ما يصبون إليه من أهداف فردية وجماعية، بالإضافة إلى أن التعاون من أبرز صور التضامن الداخلي للجماعة في السعي من أجل تحقيق أهداف.

أولاً: تعريف التعاون.

يعرف بأنه سلسلة من العمليات الاجتماعية تتضمن السعي المتبادل من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة فقد يتعاون الناس من أجل محاربة أنفسهم من خطر يهددهم أو من أجل رفع مستوى معيشتهم و قد يتعاونون معا على المستوى الدولي من اجل محاربة احتكار سلعة معينة . وقد يكون التعاون أوسع من ذلك و أشمل يهدف إلى تحقيق السعادة للبشرية أجمع تتعاون في نطاق هيئة الأمم المتحدة.

لذا اعتبرت التعاونية صفة تطلق على كون من العلاقات الاجتماعية الايجابية باختلافها.

إن التعاون بين أعضاء الجماعة الإنسانية عملية صعبة و ذلك بسبب الاختلاف القائم بين الأشخاص بطباعهم خارج الجماعة و داخلها و ذلك لاختلاف الخبرات التي يكتسبها الأعضاء من خلال مواجهة كل منهم مشكلات حياته اليومية.¹

و يمكن القول بأن التعاون هو اتحاد موارد كل فرد و قدراته مع موارد و قدرات الآخرين و تنسيقها بحيث تكون مجهودا واحدا مشترك بغية توصل إلى نتائج يسعى إليها الأفراد كما أنه

¹ كمال بربر: الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل، الطبعة الأولى، 1427هـ، 2007م، ص(501)

شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر يعمل سويا لتحقيق غرض أو هدف مشترك.¹

يعتبر أسلوب التعاون و التشاور الوسيلة الأكثر مناسبة لظروف المجتمع حيث تتيح لكل من الإدارة و العمال فرصة إبداء الرأي و التشاور في الأمور المشتركة بينهما ، خاصة فيما يتعلق بظروف العمل و المشاكل اليومية التي تقابلها و قد تأخذ أجهزة التعاون و التشاور صور لجان تتكون من مندوبي العمال و أصحاب الأعمال أو منظماتهم .

و يرى " تشستر برنارد" أن الإدارة و التنظيم هما مجال التعاون فكما استطاعت المؤسسة أن تزيد من فعالية التعاون بين جماعة المؤسسة ، ويظهر في الوجود أشخاص قادرين على الاتصال ببعضهم البعض و راغبون في المساهمة بالعمل لتحقيق أهداف مشتركة أصبحت المؤسسة أكثر قدرة على تحقيق أهدافها و هذا يأتي إذا تمكنت المؤسسة من إشباع حاجات الأفراد بشكل الذي يزيد من حماسهم و تعاونهم في العمل .

ثانياً :اقسام التعاون الاجتماعي:

و أشار "برنارد" إلى أن النسق التعاوني يتطلب التوازن بين عناصر التنظيم وأن الفاعلية التكنولوجية و الفعالية البشرية هما العنصران الأساسيان لاستمرار التعاون ودعمه, كما قسم "ماكيفر" التعاون في الحياة اليومية الاجتماعية إلى مباشرة و غير مباشرة .²

1 — تعاون مباشر : فيه يتعاون الأفراد حيث يؤدي كل منهم عملاً يشابه مع ما يؤديه زميله و هذا يحدث بدافع أن الفرد يجد صعوبة في القيام بالعمل بمفرده و هذا

يستدعي القيام بأنشطة مترابطة و متشابهة في صورة جماعة. ، يرجع هذا الطابع الجماعي إلى الطبيعة الخاصة بهذه الأنشطة حيث لا يمكن للجماعة العمل كأفراد مستقلين.³

¹ غريب عبد السميع غريب،:،علم الاجتماع مفهومات، موضوعات، دراسات، مؤسسة شباب الجامعة، دار مصطفى مشرف حمد، ص (104).

² حسن عبد الحميد أحمد رشوان، الإدارة والمجتمع دراسة في علم في اجتماع، الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، 2006، ص(199).

³ غريب عبد السميع غريب،مرجع سابق،ص(106).

2- التعاون الغير مباشر: فيشمل ذلك النشاط الذي يؤديه كل عضو في الجماعة لا يشابه مع ما يؤديه الآخرون و لكن يهدف إلى تحقيق هدف واحد و أصدق مثال على ذلك تقسيم العمل الذي يعتبر مبدأ له أصالته في حياة الإنسان حيث كل يؤدي عملاً يلائم تخصصه و يشبع به حاجات غيره كما يشبعون حاجاتهم من خلال تخصصهم.

وهناك من يقسم التعاون إلى:

1- تعاون من أجل مصلحة مشتركة، مثل من أجل طرد العدوان من البلاد

2- تعاون من أجل مصالح متشابهة، مثال ذلك تعاون بين صاحب العمل والعمال حيث يجد

كل منهما مصلحته ومصلحة الآخر في تعاونهما.

وهناك تصنيف ثالث لتعاون يتضمن الآتي:

(1) تعاون متبادل : بمعنى أن يلجأ الأفراد إلى نمط من الاعتماد و التعاون المتبادل حيث يقسم العمل بتخصص و يحدث التأثير المتبادل .

(2) التعاون الغير الرسمي : و يسود هذا النمط بصفة عامة بين الأسر كما يسود بين الجيران و الجماعات المختلفة التي يرتبط أفرادها بعلاقات تعاونية قوية و يتميز بأنه تعاون تلقائي غير تعاقدية يبدو في الأسرة في أنقى صوره لأنه لا يبدو في صورة تبادل المنفعة .

(3) التعاون الرسمي : دعامة التعاون الرسمي هو التعاون التعاقدية الجاري بين الراغبين في تحقيق مصالح جمعية على أسس قانونية رسمية و في ظل التعاون الرسمي تتم المشاركة بين الأفراد بالصفة الرسمية و لا يستدعي هذا التعاون أن يكون بين أفراده تعاطف أو حق مجرد أو تعارف سابق على الرغم من أهمية المعرفة و التعاطف في تقوية روح التعاون.¹

ثالثاً : أنماط التعاون : حدد العلماء ثلاث أنماط من التعاون نذكر منها :

1- التعاون الأولي: يظهر هذا النمط من التعاون واضحاً في المجتمعات البسيطة حيث تكوين العلاقات الأولية و تذوب شخصية الفرد في إطار الجماعة التي ينتمي إليها و يكون التعاون واضحاً في المجال الاقتصادي حيث يشترك الجميع (ذكور و إناث) في مجالات الزراعة و الصيد الأسماك و الرعي أو غيرها و يتقاسمون معا عائد العمل .

و يعتبر التعاون من أهم قيم المجتمعات البسيطة ، و يحرص عليها أفراد المجتمع و يعززونه بشتى الوسائل ، ينتشر هذا النمط في المجتمعات القبلية و القروية حيث يظهر التعاون الأولي في جميع أنشاط الحياة الاجتماعية فيتعاون الأفراد نساء و ذكورا .

2- التعاون الثانوي : يتميز التعاون الثانوي بالخاصية الرسمية التخصصية و من ثم فإنه يعتبر أحد خصائص المجتمعات الحديثة التي تبنى على التخصص و تقسيم العمل نظراً إلا أن كل فرد يقوم بوظيفة معينة مخصصة ضمن إطار متكامل فإنه يشعر بأن عليه التزامات محددة نحو الجماعة و تعاونه مع باقي الأفراد .

و ينظر إلى التعاون الثانوي باعتباره وسيلة لتحقيق أهداف خاصة لأفراد أو بالجماعة التي ينتمي إليها، أي أن الفرد يشارك الآخرين في العمل إلا أن ذلك العمل التعاوني يعود عليه بنفع الخاص و الفائدة الشخصية.

3- التعاون الثلاثي: يحدث هذا النمط من التعاون عندما يوجد صراع بين جماعتين ثم تظهر جماعة ثالثة تناصبها العداء فتتنفق الجماعتان المتصارعتان على التعاون معاً على الجماعة الثالثة بصورة مؤقتة للقضاء على خطرهما الذي يهددهما.¹

و يتسم هذا النمط من التعاون بالاستغلال و الانتهازية و عدم الاستمرارية إذ أنه تعاون مؤقت ينتهي بانتهاء السبب الذي أدى على ظهورها كالتعاون بين حزبين في القضاء أو الفوز على حزب ثالث كما هو الحال في الانتخابات البرلمانية على سبيل المثال.

فقدم "نسبت" أربع أنماط لتعاون كما يلي:

¹ نفس المرجع السابق ، ص(7)

- 1 التعاون التلقائي: يقصد به المساعدة المتبادلة مثل توصيل الرسالة من مكتب إلى آخر.
- 2 التعاون التقليدي : حيث أصبح مبدأ المساعدة المتبادلة أمرا تقليديا تتناقله الأجيال .
- 3 التعاون الموجه: هو نمط من التعاون يتمثل في المجتمعات الحديثة حيث يكون التعاون موجهها من الشخص الذي يملك الحق في اتخاذ القرارات و إصدار التعليمات.
- 4 التعاون التعاقدى: و هو تعاون يوجد في المجتمعات الحديثة يشمل الأفراد و الجماعات و يظهر في اتفاق مجموعة من الأمهات العاملات على رعاية أبنائهن بطريقة تعاونية حيث تقوم واحدة منهن برعاية الأطفال.

المطلب الثاني: التعاون الاجتماعي ونظرية القرب المكاني.

أولا : إيجابيات و سلبيات التعاون :

أ — إيجابيات التعاون: و تتمثل فيما يلي:

- 1- إن مبدأ التعاون بوصفه عملية بناء حياة له مفعوله في كافة الكائنات العضوية الحية ، و هو أهم بكثير في تطوير المجتمع الإنساني من المنافسة الحادة التي تبدو مظاهرها في كل مكان فالصراع مدمر و مرهق للكائن الإنساني و قد يقضي على قوته و تقدمه, أما التعاون هو موجه و يبني و يقوي الجهود و يستثمرها من أجل أهداف مشتركة.
- 2- إن التعاون مصدر للروح المعنوية و كذلك يخلق و يزيد الكفاءة و يضاعف المقدرة و يقوي المقاومة.¹
- 3- إن فعالية التعاون خاصة التعاون المتبادل تفوق كثيرا فاعلية الصراع التنافسي و هذا ما يؤكد بقاء و نمو و تطور البشرية حيث أن التعاون يبني و الصراع يهدم
- 4- التعاون يؤدي إلى استمرار التوافق الذي هو عملية أخذ و عطاء و تلائم واعي بالمجموع عن طريق التسامح مع الآخرين و التصالح و التوافق بين مختلف الرغبات.

ب — سلبيات التعاون:

بالرغم من الايجابيات السابق الإشارة إليها إلا أنه يأخذ بعض السلبيات على عملية التعاون تتمثل في صعوبة توفره بين أعضاء الجماعة بسبب الاختلاف بين الأفراد في طباعهم أو مزاجهم

¹ غريب عبد السميع غريب : مرجع سابق.ص(107-108).

و كذلك في قدراتهم المكتسبة لمواجهة كل منهم مشاكله اليومي فالتعاون إذا حدث و استمر طويلا فقد ينشأ عنه تنظيم آلي بحيث يصبح العمل مجرد روتين يؤدي بطريقة آلية و بالتالي لا يحدث الإبداع أو الابتكار و بالتالي فالتنظيم يزيد عن حده صورة جامدة من صور التعاون.¹

ثانياً: نظرية النظام التعاوني : تأثر " برنارد" بأفكار فلاسفة الإدارة من أمثال "اوليفر" و "شيلدون" وكذا "التون مايو" و "ماري باركر فوليت", فهو يرى أن التنظيم يقوم على أساس تعاوني مقصود وهادف لذا فهو يقول "أن التنظيم الرسمي تعاون بين الناس من النوع الشعوري المقصود والهادف" وفي تعريف آخر له يقول بان التنظيم " هو نظام من الأنشطة او القوى الشخصية المنسقة بوعي وشعور "

ومن هذه التعاريف نرى أن نظرية برنارد تقوم على ثلاثة عناصر أساسية وهي :

- وجود هدف مشترك يجمع بين الأعضاء ويسعون لتحقيقه

- وجود نظام اتصالات كفؤ بين أعضاء التنظيم

- رغبة أعضاء التنظيم الصادقة (شعورية ومقصودة) للعمل والمساهمة

وقد اعترف " برنارد" بحتمية وجود التنظيم غير الرسمي الذي ينشأ عن تفاعلات أعضاء التنظيم واتصالاتهم بعضهم البعض , فيرى أن التنظيم غير الرسمي يخلق لدى الأعضاء مفاهيم وأهداف واتجاهات وأنماط سلوكية معينة , كما انه يهيئ الظروف الملائمة للتنظيم الرسمي ليمارس من خلال بعض نشاطاته التي يصعب تحقيقها بصورة رسمية , ولذا فان التنظيم غير الرسمي يقدم خدماته للتنظيم الرسمي في المجالات التالية :

- يعمل على تنمية وتدعيم الاتصال بين أعضاء التنظيم

- يعمل على تحقيق التماسك والترابط بين أجزاء التنظيم المختلفة

¹ نفس المرجع السابق, ص(108107).

- يعمل على تحقيق شعور التكامل الشخصي واحترام الذات وحرية الاختيار بين أعضاء

التنظيم

وتعتبر فكرة " التوازن التنظيمي organization equilibrium " من ابرز مساهمات برنارد , فهو يرى أن الإنسان يتعاون مع التنظيم إذا كانت المغريات والحوافز (incentives) (inducements) بأشكالها المختلفة المادية والاجتماعية والنفسية , التي يقدمها التنظيم تزيد من المساهمات (contributions) التي يطلب من العنصر تقديمها , وفي حالة عكس ذلك يرفض العضو التعاون والاشتراك معبرا عن ذلك بعدة طرق تتراوح من التذمر والاحتجاج البسيط إلى تقديم الاستقالة وترك العمل¹.

¹ كامل محمد المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم , دار الفكر للنشر والتوزيع , الطبعة الثالثة , 1425 هـ
2004م عمان , ص(60)

خلاصة :

تعتبر العلاقات الاجتماعية في ميدان تنظيم العمل من تلك العلاقات الناشئة بين أعضاء جماعة العمل نتيجة اشتراكهم وارتباطهم الوثيق لتواجدهم المستمر في مكان عمل واحد , فقد تم في هذا الفصل تناول طبيعة العلاقات الاجتماعية وأبعادها السوسولوجية بحيث ركزت الدراسة على التفاعلات الاجتماعية بين العمال من تعاون وانسجام وتكيف اجتماعي , يميز طبيعة العلاقة الاجتماعية بينهم خاصة عمال الإدارة والخدمات وكذلك محاولة إلقاء الضوء على فكرة القياس السوسومتري للعلاقات الاجتماعية عند "مريينو" ومعرفة ابرز جوانب هذه العلاقات بين أعضاء جماعة العمل أنفسهم ومع الرؤساء المشرفين بصفة عامة.

الخدمة الإدارية

تمهيد:

تناولنا سابقا في الفصل الثاني والثالث معلومات حول المتغير المستقل الذي هو العلاقات الاجتماعية العمالية ومختلف أبعادها السوسولوجية , وفي هذا الفصل سنحاول تناول المتغير التابع للظاهرة الأم والذي أسميناه بالخدمة الإدارية , فللخدمة ثقافتها وأساليب ابتكارها وتقديمها , كما أن لمزود الخدمة استراتيجيات واليات تستهدف بدرجة الأولى إرضاء المنتفعين منها , ومن المعروف أن الخدمة تتسم بدرجة عالية من اللاملموسية ولها أهداف مرجوة لكلا الطرفين مقدم الخدمة والمنتفع منها .

لهذا فإننا في هذا الفصل الخاص بالخدمة الإدارية سوف نتناول مفهوم الخدمة الإدارية وأهميتها , خصائصها وتصنيفاتها وأهم مكوناتها وأنظمة الخدمات الإدارية وعملياتها , وكذا العلاقة التفاعلية بين مؤسسة الخدمة والمستفيد وجودة الخدمة ورضا المستفيد وأهم العوامل المحددة لجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد .

المبحث الأول: الخدمة الإدارية وعملياتها.

يعد الافتقار إلى تعريف واضح ودقيق وشامل للخدمة بالمقارنة مع المفهوم السائد للسلع المادية من أبرز العوامل التي تقف عائقاً أمام تمكين مؤسسات الخدمات من رسم استراتيجيات تسويقية فاعلة في قطاع الخدمات , فلو كان بالإمكان تصنيف الخدمات بطريقة واحدة لأصبح من السهل حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات والعمل باتجاه إدراجها في أدبيات كحقل قائم بحد ذاته .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة الادارية وخصائصها .

أولاً : تعريف الخدمة الإدارية : عرّفها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "النشاطات او المنافع التي تعرض للبيع او التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة ."

إلا أن هذا التعريف يتسم بكونه ضعيفاً فضلاً عن عدم تمييزه بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

يعرفها **stanfom** بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق للزبون أو العميل , والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى , أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية¹.

عرفها **stanton** بأنها هي النشاطات غير الملموسة و التي تحقق منفعة للزبون أو العميل و التي ليست بضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي أن الإنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية .

¹ محمد احمد محمد حسان : قضايا إدارة معاصرة , الدار الجامعية , شارع زكريا عنيق , ص(15,16).

يعرفها اوتلر و ارمسترونغ **kotler.anmstrong** بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر و تكون في الأساس غير ملموسة و لا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون.¹

- فمجال الحديث أن الخدمة هي مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتكاملة التي تسعى لاكتشاف احتياجات ورغبات , وتحويلها إلى منتجات لاستكمال الصرف اللازم مع الأسواق المستهدفة من اجل تحقيق أقصى قدر ممكن من تشبع هذه الاحتياجات وتعظيم فرص الربح للمنظمة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة.²

في حين ترى سوستاك **SHOSTAK** أن التمييز بين الخدمة الجوهر و العناصر المحيطة بهذا الجوهر هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة فالجوهر في عرض الخدمة **SERRIER OFFER** هو عبارة عن المخرجات لمؤسسة الخدمة و التي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلع إليها المستفيدون و العناصر المحيطة بالخدمة الجوهرية العناصر التي تكون إما حيوية و حاسمة بالنسبة لتنفيذ الخدمة الجوهر أو التي تتوفر فقط لتحسين جودة الخدمة المقدمة

وفي الواقع العملي أو الميداني يصعب التمييز بشكل مطلق بين الخدمات والسلع , وهذا يعود إلى حقيقة انه عندما تتم عملية شراء سلعة ما فان هذه العملية تتضمن في الغالب عنصر خدمة يكون مرفقا بسلعة , ونفس الشيء ينطبق على شراء الخدمة , حيث أن تقديم الخدمة يتم من خلال شيء ملموس يكون مرتبط بها.³

فالسيارة تبدو وكأنها سلعة وليست خدمة إلا أن السيارة غالبا ما تباع مع حزمة من الخدمات ذات العناصر غير الملموسة مثل الضمان أو التسهيلات الائتمانية أو خدمة ما بعد وعلى نفس المنوال .

¹ بشير العلق : ثقافة الخدمة , دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة العربية , 2009م , عمان , الأردن , ص(38)

² Mohamed khider université bistra. Novembre 201

³ نفس المرجع السابق , ص(39)

ثانياً : خصائص الخدمة الإدارية : service charocteristie

تتفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين ومن ابرز هذه السمات والخصائص هي :

1) اللاملموسية : من ابرز سمات وخصائص الخدمة أنها غير ملموسة بمعنى ليس لها وجود مادي ابعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها , ومن الناحية العملية ذات عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد ويترتب على ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة أو تجربة الخدمة قبل شرائها بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس من خلال حواس البصر , والشم والذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل لو انه اشترى سلعة مادية ولهذا نقول أن قرار شراء السلعة يكون أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة.

2) التلازمية : وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع¹

وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الاتصال المباشر العالي حيث تكون الخدمة موجهة إلى جسم المستفيد من الخدمة , مثل الخدمات الطبية .

ومن نتائج التلازمية في أداء الخدمات زيادة درجة الولاء إلى حد كبير أي أن المستفيد أو الزبون يصر على طلب الخدمة من شخصين معينين أو مجموعة أشخاص معينين طالما أن موردي الخدمات لا يعني احدهم عن الآخر كما هو الحال في الخدمات التي يعتمد تقديمها على

¹ بشير العلاف : ثقافة الخدمة , نفس المرجع السابق , ص(50)

الآلات والماكينات بشكل كبير وكذلك ان تقديم الخدمة له نطاق محدودا بإمكانيات مقدمها بحيث ان الخدمات تتطلب توزيعا مباشرا في معظمها¹.

3) عدم التماثل أو عدم التجانس (الثغرية) هذه الخاصية تعني الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح وهذا ببساطة انه يصعب على مورد الخدمة أن يتعمد بان تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معينة لها مثلما تفعل الشركة المصنعة للسلع لذلك يصعب على كل من المورد أو المستفيد التنبؤ بما تكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها .

4) تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب أيضا من يوم إلى آخر, و من أيام الأسبوع بل من ساعة إلى أخرى في اليوم الواحد.¹

(معاملات منفصلة)

(معاملات مستمرة)

نداءات هاتفية خدمات الماء والكهرباء	- خدمات تصليح وصيانة السيارات (إذا كان العميل مشتركاً في نادي للسيارات مثلا)
خدمات تأجير سيارة - مطاعم الوجبات السريعة - الهواتف العامة	محطة إذاعة - خدمات عامة (طرق , متنزهات .. الخ)

شكل يمثل كيفية تصنيف الخدمات طبقاً لطبيعة عرضها وتقديمها²

¹ بشير العلاف : ثقافة الخدمة , نفس المرجع السابق ص(50,67).

² عمبروش فائزة : واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين , دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية , السنة الجامعية 2007,2008 مص(16)

ثالثاً: تصنيف الخدمات: يمكن تصنيف الخدمة, إلى ثلاثة أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي:

(1) الخدمة الخالصة: وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبطاً بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرفقة مثل خدمات التأمين, التعليم, دور الحضانه... الخ كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي.

(2) الخدمة المرفقة بمنتج مادي: يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكن تكمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية, خدمات الجرائد المجلات المشروبات... الخ كذلك الطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض

(3) المنتج المرافق بعدة خدمات: في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرافقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة التليفون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة أو النقل فكما كان المنتج متطوراً تكنولوجياً مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي, كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرافقة مثل النقل, الصيانة, الضمان... الخ.¹

¹ سميحة لحسن: **تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون**, دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة ورقلة, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستير في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات, السنة الجامعية, 2011, 2012م, ص(09)

من هو المستقبل المباشر لعمل الخدمة؟ وماهي الخدمة؟		
الأشياء (الممتلكات)	الأشخاص	
خدمات موجهة للسلع وممتلكات مادية أخرى الشحن الجوي, تصليح وصيانة المعدات الصناعية, خدمات التنظيف, العناية البيطرية, تنظيف الملابس وكيها	خدمات موجهة مباشرة نحو أجسام الأفراد العناية الصحية نقل الأفراد صالونات التجميل المطاعم, قص الشعر	نشاطات ملموسة tangible actions
خدمات موجهة نحو ممتلكات غير ملموسة: البنوك, خدمات قانونية, المحاسبة, سندات, تأمين	خدمات موجهة نحو فكرة وعقول الأفراد التعليم, الإذاعة, خدمات معلوماتية, المسارح, المتاحف,	نشاطات غير ملموسة Intangible

شكل يوضح الأنشطة الملموسة وغير الملموسة (طبيعة الخدمات)¹

¹ روينه عمان يوسف: إدارة خدمات النقل الجوي, دار المناهج للنشر والتوزيع, 1429هـ, 2009م, عمان, الأردن ص(113)

المطلب الثاني: أهمية الخدمة الإدارية وعناصرها:**اولا: اهمية الخدمة الادارية :**

أصبح الاهتمام بقطاع الخدمات من الظواهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية بعد أن كان الاهتمام في السابق على القطاعات السلعية الزراعية والصناعية والتي كان ينظر إليها سوءا على مستوى الدول أو المنظمات بأنها القطاعات الجديرة بالاهتمام والتي يمكن لها أن تشكل الأساس السليم للتطور , كما كانت النظرة إلى مؤسسات الخدمات عادة , بحيث لم تحظى بالاهتمام الكافي , أما في ظل اقتصاد المعرفة و عصر العولمة فقد تعاضم دور صناعة الخدمات في التنمية الاقتصادية¹.

هذا من خلال فرص العمل, زيادة الدخل القومي, المساهمة في إعادة توزيع الثروة وكذا بناء وخلق قطاعات اقتصادية جديدة.

ومن بين أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة نشير إلى

- زيادة نسبة العاملين في قطاع الخدمات حيث أشارت التقارير إلى أن هذا القطاع كان يحتوي على حوالي 20% من مجموع القوى العاملة في عام 1970 , ارتفعت النسبة إلى ما يقارب 30% في الفترة الممتدة ما بين (1989,1991) في الدول المتقدمة حيث كانت النسبة في تلك الفترة 42% و74% .

حيث كانت نسبة كبيرة من هذه الزيادة بين النساء الأمر الذي ترتب عليه قلة الوقت الذي توفره ربة البيت لأعمال المنزل مما أدى إلى زيادة الطلب على القوى العاملة في هذا القطاع .

❖ زيادة السلع التي تحتاج إلى خدمات و كذا زيادة درجة تعقيدها مثل الكمبيوتر, الانترنت, أنظمة الأمان التي تتطلب خدمات متخصصة سوءا قبل استعمالها أو بعد.

¹ عتيق عائشة : جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية, دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة , رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير , اختصاص تسويق دولي , جامعة أبو بكر بلقايد , تلمسان , 2011,2012,م ص(31)

❖ التغيرات في بيئة منشآت الأعمال وكذا المستهلك الذي زاد أهمية الخدمات في الوقت الحاضر خلاف الذي كانت عليه في السابق ,فالبينة التسويقية أصبحت أكثر تعقيدا من السابق و خاصة فيما يتعلق بالتشريعات والقوانين الأمر الذي زاد إلى حاجة كبيرة لخدمات مثل المشورة الإدارية والضريبية والنصيحة القانونية والاستشارات الفنية وخاصة تلك المتعلقة بتقنيات نظم المعلومات والاتصالات¹.

❖ التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات الداعمة لهذه الأنشطة .

ثانياً: عناصر النظام الخدماتي : يشمل النظام الخدماتي على العناصر التالية :

الزبون , الحامل المادي , المستخدمون المباشرون , الخدمة , نظام التنظيم الداخلي

1)الزبون : هو العنصر الأساسي للنظام لأن حضوره ضروري وبدونه فالخدمة غير موجودة

2)الحامل المادي : يعني الحامل الضروري لإنتاج الخدمة الذي يستعمله المستخدمون الذين هم في اتصال مباشر مع الزبون , او الزبون نفسه وهذا الحامل المادي يمكن تقسيمه إلى قسمين هما:

- الوسائل الضرورية للخدمة وتتمثل في الأثاث, الآلات وغيرها الموضوعة تحت تصرف المستخدمين والزبائن واستعمالها ينتج خدمة
- المحيط المادي للخدمة ويتكون من كل ما يحيط بالوسائل مثل المباني المجالات الديكور.....الخ

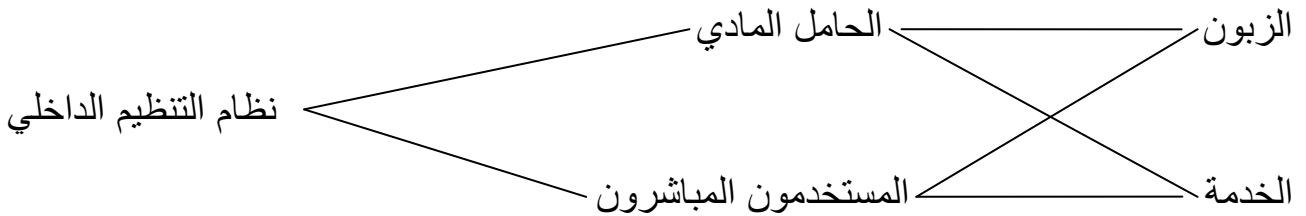
3) المستخدمون المباشرون : يشمل كل الأشخاص والموظفين من طرف المؤسسة الخدمية ومهمتهم الاتصال المباشر مع الزبائن مثل موظفي الاستقبال في الفنادق أو مضييفة الطيران

¹ نفس المرجع السابق, ص(30,31)

4) الخدمة : تمثل هدف ونتيجة النظام الخدماتي منه فالخدمة هي محصلة التفاعل بين العناصر الثلاث الأساسية وهي الزبون , الحامل المادي , المستخدمون المباشرون , هذه المحصلة تشمل الفائدة التي تشبع رغبات الزبون وتحقيق أهداف المنظمة الخدمية باستمرار في التواجد

5) نظام التنظيم الداخلي: التنظيم الداخلي له تأثير مباشر على الحامل المادي والمستخدمون المباشرون أي بمعنى اخذ التسيير.¹

وهو جميع الوظائف الكلاسيكية للمؤسسة من تسويق , مالية , موارد بشرية , إدارية وكذلك بعض الوظائف المختصة والتي هي ضرورية لتحقيق الخدمة مثل الصيانة , العتاد , التنظيف في الفنادق .



شكل يمثل العناصر الأساسية للنظام الخدماتي

ثالثاً: أنظمة الخدمة الإدارية وعملياتها:

كان لظهور الشبكات والقنوات الالكترونية كوسيلة توزيع مبتكرة تأثيرا كبيرا على المنتجات الرقمية وتلك المستندة للمعلومات , فالمنتجات المادية مثل أجهزة الرد على الهاتف صارت تستبدل اليوم بكل سهولة بخدمات الرد على الهاتف التي تقدمها شركات الاتصالات وهذا التحول من عناصر المنتجات المادية إلى عناصر الخدمة الالكترونية له مضامين جوهرية في بناء علاقات وثيقة مع العميل خصوصا في مجال المنتجات الرقمية خاصة تلك المستندة لنظام الشبكات والمعلومات.²

1) **الخدمة كنظام service as system**: يمكن اعتبار الخدمة بمثابة نظام عمليات خدمية بحيث تتم عملية معالجة التدخلات للحصول على عناصر الخدمة وتقديمها , كما أن بعض

¹ نفس المرجع السابق , ص(31).

² بشير العلاف: ثقافة الخدمة , دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة العربية 2009م, عمان , الأردن , ص(118).

الأجزاء المكونة لهذا النظام تكون مرئية وواضحة للمستخدمين بينما أجزاء أخرى منه قد لا تكون معروفة إطلاقاً من قبل المستخدمين .

والخدمة كنظام لها عناصر نذكر منها الآتي:

1) نظام عمليات الخدمة : إن نسبة عملية الخدمة المرئية من قبل المستخدم في إجمالي الخدمة تتباين طبقاً لطبيعة الخدمة , فالخدمات ذات الاتصال الشخصي المباشر العالي تتطلب حضور الشخص المستخدم منها بنفسه إلى موقع تقديم الخدمة بحيث المستخدم في هذه الحالة يدخل في صنع الخدمة , بمعنى انه قد تكون جوانب غير مرئية بالنسبة للمستخدم أما الخدمات ذات الاتصال الشخصي المتوسط تحتاج إلى مشاركة متواضعة جداً من جانب المستخدم , وتوجد خدمات ذات اتصال شخصي منخفض فهي ذات اتصال منخفض من طرف المستخدم والأمثلة على هذا النوع من النظام نجدها في الاتصالات البريدية والسلكية واللاسلكية¹

نظام تقديم الخدمة : يتعلق نظام تقديم الخدمة بي : أين ومتى يتم تقديم الخدمة للمستخدم لذلك فإن نظام تقديمها لا يتطلب العناصر المرئية فقط مثل الدعم المادي , والأفراد وإنما يستلزم التعرض لمستخدمين آخرين , وتقليدياً فإن التفاعل ما بين موردي الخدمة والمستخدمين هو تفاعل وثيق إلا انه لأسباب تتعلق بفاعلية وكفاءة التشغيل , وكذلك براحة المستخدم نفسه , فإن بعض الناس الذين يبحثون عن خدمة لا تتطلب حضورهم المادي يجدون بان حجم أو درجة الاتصال المباشر مع مؤسسة الخدمة بدأ يتقلص وباختصار فإن العناصر المرئية في نظام عمليات الخدمة بدأت تتقلص بتغيير نظام تقديم الخدمة , وتحول الخدمة من مستويات الاتصال الشخصي العالي².

وتقديم الخدمة يتطلب عدة مهارات أغلبها يكون عبارة عن سلوكيات وهي مهارة خاصة بالتعامل مع الناس وفهم سلوكهم وتوجهاتهم , إذ يحتاج مهارات شخصية في التعامل مع دوافع الآخرين وشخصياتهم والاتصال بهم وكيف يمكن التأثير فيهم .

¹ حميد الطائي وبشير العلاف : إدارة عمليات الخدمة , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة العربية 2009م , عمان , الأردن , ص(78)

² بشير العلاف : الرجوع السابق : ص(79,80,82)

كذلك المهارات العقلية وهي مهارات خاصة بالقدرة على تحليل الموقف الصعبة والتعامل مع المعلومات المتشابكة واستخلاص النتائج واحتواء الموقف والتصور الدقيق للأشياء والنظر بشكل ثاقب للمشاكل وهذه المهارات لها علاقة كبيرة بالقدرة على تحديد المشاكل بصورة سليمة¹ واكتشاف بدائل عديدة.

(3) نظام تسويق الخدمة service marketingsystem: توجد عناصر أخرى تساهم في عملية تكوين صورة في ذهن المستفيد عن مؤسسة تقديم الخدمة (المؤسسة الخدمية) ومن أبرز هذه العناصر نجد :

- ❖ الجهود الاتصالية لإدارات الإعلان والمبيعات في المؤسسة
- ❖ الندوات الهاتفية و الرسائل الصادرة من إدارة الأفراد (الجهة المعنية بتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين)
- ❖ الفواتير الصادرة من قسم الحسابات في المؤسسة
- ❖ الدعاية والنشر في وسائل الإعلام المختلفة
- ❖ اتصالات الكلمة المنطوقة وأيضا المشاركة في دراسات بحوث السوق.²

(ب) عملية تقديم الخدمة : تشير عملية تقديم الخدمة إلى كافة الأنشطة المتعلقة بأداء الخدمة والتفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها نظرا لخاصية عدم قابلية الخدمة للاتصال واعتبار المستفيد عاملا مشاركا في عملية التقديم .

إن الأسلوب الذي يتم من خلال تقديم الخدمة يعد حاسما بالنسبة لمزود الخدمة والمستفيد منها وتضم عملية تقديم الخدمة أشياء في غاية الأهمية مثل السياسات , والإجراءات المتبعة من قبل مزود الخدمة لضمان تقديم الخدمة إلى المستفيد .

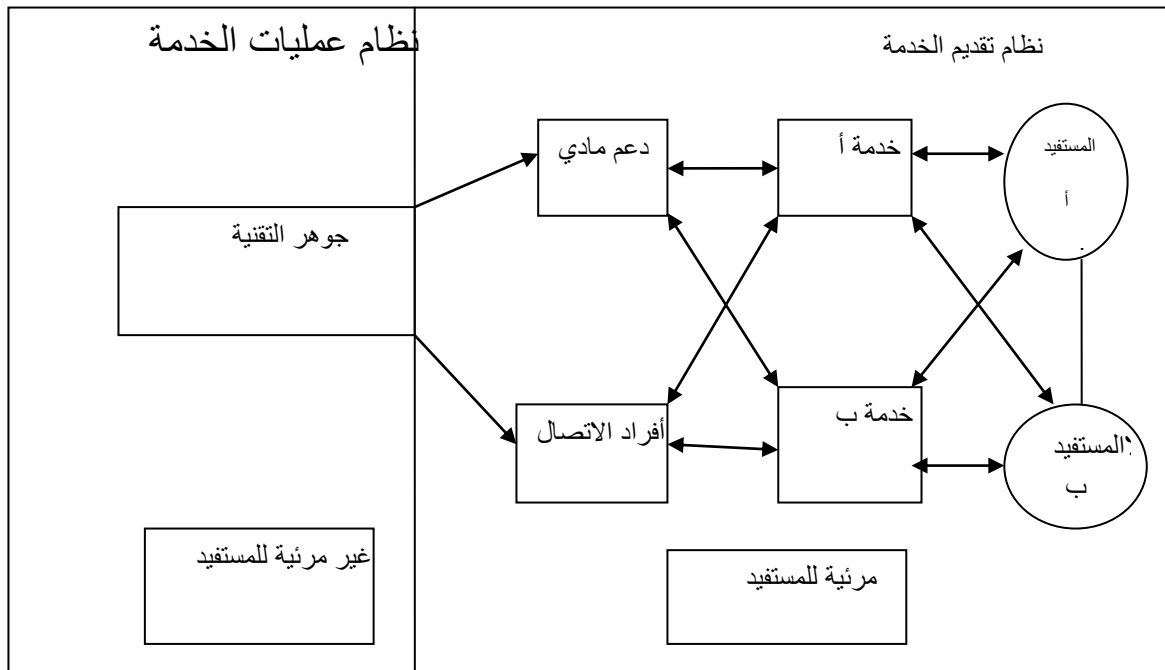
كما تشمل هذه العملية على نشاطات وبروتوكولات مثل الممكنة , تدفق النشاطات وحرية التصرف والصلاحيات الممنوحة للقائمين على تقديم الخدمة وكيفية توجيه المستفيدين ومعاملاتهم

¹ احمد ماهر : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات , الدار الجامعية , شارع زكرياء غنيم , 2010 2011 ص(44)

² حميد الطائي وبشير العلاف : المرجع السابق ص(79)

وأساليب تسويق العلاقة معهم وأساليب تحفيزهم على المشاركة الفاعلة في عملية إنتاج الخدمة أو تقديمها .

وكلل النشاطات الاقتصادية يتأثر تسويق الخدمات بالتطورات والتغيرات الحاصلة في العالم خاصة تطورات تكنولوجيا الاتصال ونقل المعلومات¹.



يمثل الشكل مفهوم الخدمة كنظام

ثالثاً : العلاقة التفاعلية بين مؤسسة الخدمة والمستفيد : تعرف "shostack" العلاقة التفاعلية

بين مؤسسة الخدمة والمستفيد بالقول "بأنها عبارة عن الفترة الزمنية التي من خلالها يتفاعل المستفيد بشكل مباشر مع الخدمة".

هذا التعريف لا يحدد العلاقة التفاعلية بالتفاعلات الشخصية المتداخلة فحسب بل يشمل ايضاً تفاعل المستفيد مع التسهيلات المادية والعناصر الملموسة الأخرى .

¹ بوباح عالية : دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات ، دراسة حالة قطاع الاتصالات ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية ، 2010,2011م

- تتضمن العلاقة اتصالات ثنائية الاتجاه وتفاعل مستمر كما يمكن ان تكون قصيرة الأمد أو بعيدة الأمد أو مستمرة ومتقطعة¹.

اما " batrom " فيقول واصفا هذه العلاقة " بأنها العلاقة الشخصية المتبادلة التي تتطور بين المستفيد من الخدمة والقائمين عليها لبلوغ اهداف ومصالح مشتركة ".

كما تصف **shostack** ثلاثة انواع من العلاقات التفاعلية بين مؤسسة الخدمة والمستفيد وهي :

1- العلاقة التفاعلية القصية او البعيدة : وهي علاقات تتحقق عندما يتفاعل المستفيد مع الخدمة عن طريق البريد او من خلال الالة

2- العلاقات التفاعلية المباشرة والشخصية : يكون المستفيد حاضرا بشكل مادي في مصنع الخدمة اي وجها لوجه مع عناصر نظام الخدمة

3- العلاقات التفاعلية الشخصية غير المباشرة : وتحصل عندما يتفاعل المستفيد مع الخدمة عن طريق الهاتف .

كما تصنف العلاقات التفاعلية على اساس ابعاد ومضامين وانعكاسات وأهداف هذه العلاقة وتنقسم الى قسمين هما : - العلاقات التفاعلية كتفاعلات انسانية و- العلاقات التفاعلية مع عناصر بيئة الخدمة .²

(العلاقات التفاعلية كتفاعلات إنسانية: قام " crepiel " وزملائه بتشخيص عدد من الخواص المميزة للعلاقات التفاعلية بين مؤسسة الخدمة والمستفيد ومن ابرز هذه الخواص هي⁽¹⁾:

■ ان العلاقات التفاعلية هي علاقات هادفة : اي الاتصال بين مؤسسة الخدمة والمستفيد غالبا ما يحصل لغرض معين بحيث يحقق احد الاطراف على الاقل هدفا محدد

¹ عبد الله غانم ومحمد قرشي : دور التكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل ادارة علاقات الزبائن , ابحاث اقتصادية وإدارية , العدد العاشر , ديسمبر 2011, جامعة بسكرة ص(148)

² حميد الطائي وبشير العلق : إدارة عمليات الخدمة , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2009م , عمان , الاردن , ص(89,90,91)

- إن العلاقات التفاعلية لا تتطلب بالضرورة معرفة مسبقة ما بين مؤسسة الخدمة والمستفيد :
يصف "crepiel" وزملائه العلاقة بين مؤسسة الخدمة

والمستفيد بالقول انها "علاقة الغرباء" فغالبا ما يفصح الزبون بمعلومات تفوق بكثير تلك التي تحكم العلاقات الاجتماعية مثل المريض قد لا يعرف الطبيب ولكنه يفشي بمعلومات شخصية عن حياته لطبيبه¹.

- ان المعلومات ذات العلاقة بالمهنة فالخدمة غالبا ما تستحوذ على الجزء الاكبر من العلاقة التفاعلية
- ان العلاقات التبادلية غالبا ما تكون محدودة الافق والأبعاد .

(ب) العلاقات التفاعلية مع العناصر الأخرى لبيئة الخدمة :

إن عناصر البيئة المادية للخدمة sewicescap تصف عناصر البناء البيئي (اي ما يحيط ببيئة الخدمة من اشياء من صنع الانسان) والتي تشكل جزءا من الخدمة وذلك تميزا لها عن البيئة الطبيعية او الاجتماعية فالبيئة المادية لخدمة طبابة الانسان تشتمل على الاضاءة في صالة الانتظار والديكور ودرجة الحرارة والبرودة, بحيث تلعب عناصر البناء البيئي في مجالات خدمية معينة الدور الحاسم في التأثير على سلوك المستفيد فقد يكون لدى الزبون انطبعا جيدا حال دخوله الى المتجر مثلا .

¹ نفس المرجع السابق:ص(92,96,97)

المبحث الثاني: جودة الخدمة ورضا المستفيد:**المطلب الأول: جودة الخدمة وأبعادها:**

تتعلق جودة الخدمة بالتفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة اذ يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة

من بين أهم التعاريف لجودة الخدمة نجد : عرفتها المواصفة الدولية TSO 2000,9000 على انها درجة تلبية مجموعة الخصائص المورثة في المنتج لمتطلبات الزبون.

- عرفتها الرابطة الامريكية لمراقبة الجودة " بأنها مجموعة من خواص ومواصفات السلعة او الخدمات المتعلقة بقدراتها على تلبية المتطلبات الموجودة او المفترض وجودها .فالجودة تحصل حيث تقدم المنظمة السلعة او الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات الزبائن¹.

تعريف (GRONROOS1984) جودة الخدمة هي نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له او التي قدمت له .

وعرفها (parasuraman zethaml1985) بأنها تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها .

فما سبق يمكن أن نستخلص مايلي : تعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع توقعاته من تلك الخدمة .

إن مفهوم جودة الخدمة يركز على وجه نظر العميل وهو ما جعلها مقياسا نسبيا يختلف من عميل إلى آخر.

من خلال ما سبق ذكره يتضح بان مفهوم جودة الخدمة يختلف عن مفهوم الخدمة بشكل عام كما تحدده الموصفات القياسية فهناك تباين بين الجودة المدركة من قبل الزبائن وبين الجودة القياسية

¹ حاكم حبورى الخفاجي : رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون , دراسة حالة في مصرف بابل الاهلي , فرع النجف , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الكوفة , ص(80)

اذ ان ادركات الزبون هي ما يلامسه فعلا في الخدمات ويلاحظه وقعا في المنظمة التي يتفاعل معها¹.

فواقع الأمر بان البعض من الادارات والشركات لا يعتقدون ان تأثير ادارة الجودة تحقيق للنجاح بل يعتبرون انها مضيعة الوقت والمال وزيادة عبيء للإدارات الفنية , وهذا نابع من نقص في المعرفة والإلمام بالمعارف في مجال ادارة الجودة فهي اصبحت من التقنيات الاساسية للتطبيق العملي والأكثر نظام بحيث لا يمكن تحقيق هذه المعادلة دون بناء فعال ونظرة تستند على العمليات الحديثة للإدارة².

ولقد حدد parasuraman عشرة ابعاد لجودة الخدمة في مجال صناعة الخدمات وهي : التجسيد , الامانة , الاستجابة , والمنافسة , المجاملة , المصادقية , والأمن , وحرية الاتصال وفهم الزبون وبعدها قام بتطوير 22 بند لقياس جودة الخدمة , وتشمل خمسة ابعاد وهي:³

- 1- الثقة وتعني القدرة على انجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق .
- 2- الاستجابة وتعني الرغبة ومساعدة الزبون وتطوير الخدمة المقدمة.
- 3- التجسيد ويعني التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين .
- 4- الامان ويعني معرفة الموظفين ومجايلتهم بإعطاء الثقة والأمن للعميل .
- 5- التعاطف ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل .

¹ حميد الطائي وبشير العلاق : إدارة عمليات الخدمة , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , 2009م , عمان , الأردن ص(44,45).

² حاكم حبورى الخفاجي (مرجع سابق) ص(79).

³ Abdel Aziz Abdelaal Zak : Dissertation presented to obtain a doctorate degree in Business Administration International Virtual University, United Kingdom Supervisory authority :UK Consulting Centre Distance Learning Support Team/ IVUDBA/EG May 2010.

المطلب الثاني: رضا المستفيد.**أولاً: تعريف رضا المستفيد .**

أضحى اليوم المستفيد من الخدمات على اختلافها بمثابة عصب الحياة في جميع المؤسسات بما فيها مؤسسات القطاع العام الموجهة لخدمة المواطن بثتى الأشكال لذا فهي في تنافس مستمر لكسبه باعتباره المعنى الأول لخططها وبرامجها المسطرة , فهدفها الأسمى من ذلك هو بلوغ أهمية بالغة لديه وذلك من خلال تحقيق رضاه .

من هنا يمكن تعريف رضا المستفيد , على انه تلك الجهود التي تقوم بها المنظمة للوقوف على مدى رضا زبائننا عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامج اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة وتطلعات أفراد المجتمع والفئة التي تخدمها .

كما وصف كل من (fheth.Howard) الرضا على انه هو الانطباع بالكفاءة أو عدمها لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء.

أما zeithimal et coll. فعرفا الرضا بأنه الحكم على وجود المنتج الناتج عن مقارنة بين توقعات الزبون للخدمة والأداء الفعلي ,

إذن فالرضا ينتج عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة, بينما تشير جودة الخدمة إلى المقارنة بين الخدمة المطلوبة أو المرغوبة من قبل المستفيد, فمن هذا يمكن إعطاء تعريف لرضا المستفيد.

فمحاولة للتمييز بين رضا المستفيد وجودة الخدمة قام (anderson) باستخدام مفهومين اثنين لرضا المستفيد هما - رضا المستفيد المستند على تبادل تجاري محدد و - رضا المستفيد المستند على تبادلات تراكمية.¹

¹ حاكم حبورى الخفاجي (نفس المرجع السابق) , ص(80)

فمن خلال المفهوم الثاني نستنتج بأنه يستند إلى ما يسمى بإجمالي خبرة شراء واستهلاك سلعة أو خدمة عبر فترة زمنية.

فرضا المستفيد يشير إلى تقييم مورد الخدمة في الماضي والحاضر والمستقبل , فإذا ما اعتبرنا بان الجودة تستند في تقييمها على حكم شامل لكل الخدمات التي يقدمها مورد الخدمة , لذلك يمكن تأكيد وجود اختلاف بين الرضا التراكمي للمستفيد وجودة الخدمة المدركة وذلك للأسباب التالية :

- يحتاج المستفيد إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا, بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعالة .

- يعتمد رضا المستفيد على القيمة value عندما تكون القيمة مركبة من السعر والجودة وعليه فان الرضا (وليس الجودة) هو الذي يعتمد على السعر.

- إن الجودة ترتبط بالادراكات الحالية , بينما الرضا يستند إلى الخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل .

ثانياً: أبعاد رضا المستفيد : تشمل هذه الأبعاد على ما يلي:¹

➤ **بعد اجراءات سير المعاملات :** ويشمل انجاز المعاملات في وقت محدد دون تأثير و وضوح الاجراءات وبساطتها وبعدها عن الروتين .

➤ **بعد كفاءة العاملين وحسن تعاملهم :** ويشمل لطف العاملين في تعاملهم مع المراجعين واستجابتهم لاحتياجاتهم , وتواجدهم دائماً على رأس أعمالهم وتنفيذهم المعاملات دون تميز وتقديم المواعيد المحددة للانجاز .

➤ **بعد الخدمات المقدمة من الدائرة :** ويشمل فعالية مكتب خدمة الجمهور بتوفير موقف السيارات مثلاً , ملائمة اللوائح الإرشادية الدالة على موقع المديرية والأقسام , تواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملة دائماً , توفر المرافق الصحية وقاعات انتظار مناسبة وخدمة تصوير الوثائق , وكذا فعالية الاتصال الهاتفي .

¹ نفس المرجع السابق, ص(81)

ثالثاً: أهمية رضا الزبون (المستفيد): يستحوذ رضا الزبون (المستفيدة) او العميل على اهمية بالغة في سياسة واستراتيجيات المؤسسات الخدمائية وخاصة على ادائها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو الجودة اذ اكد كل من Hoffman et baston 1997 على الامور الاتية لأنها الوسيلة المعبرة عن رضا الزبون بالنسبة لأداء المؤسسة كالاتي:

- إذا كان الزبون راضيا على اداء المؤسسة فانه يتحدث للآخرين مما يولد زبائن جدد
- اذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة اليه من قبل المؤسسة فان قراره بالعودة سيكون سريعا .
- ان رضا الزبون عن الخدمة المقدمة اليه من المؤسسة سيقلل احتمال تواجد الزبون الى مؤسسات أخرى منافسة.¹
- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولاسيما فيما يخص المنافسة السعرية .
- تقديم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه.
- يعد دالة لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء ارائه التي تعد تغذية عكسية
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم الى البرامج التدريبية مستقبلا .

¹ حاكم حبورى الخفاجي نفس المرجع السابق ص(82,81)

المطلب الثالث: العوامل المحددة لجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد .

لقد تعرضت جل الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة الى ابعاد يبني عليها العملاء توقعاتهم وحكمهم على جودة الخدمة من طرف المؤسسة الخدمية ومنه تشكيل اتجاههم , إلا انه لا يوجد ثمة اتفاق يبين تلك الدراسات حول الابعاد الاساسية ولقد اوضح الباحثين في هذا المجال ان الجودة في قطاع الخدمات تشتمل على ثلاثة ابعاد :

الجودة المادية : وهي التي تهتم بالبيئة المحيطة اثناء تقديم الخدمة , مثلا كل ما كان محيطا بالفاعلين للخدمة اثناء تقديمها من ظروف زمانية او مكانية فيتأثر اتجاه العميل وتوقعه بهذه الظروف .

جودة المؤسسة: وهي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها من قبل العميل

الجودة التفاعلية : وهي جودة الاحتكاك والتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة , هذا يرجع الى مهارة واسلوب المقدم للخدمة وكيفية ارضاء المستفيد .

كما اعتبر بعض الباحثين ان جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد تتمثل في جانبين هما : جودة الاداء : اي الطريقة التي يتم بها الخدمة والتي يتم الحكم عليها من طرف العملاء اثناء تقديم الخدمة¹ .

جودة المخرجات : وهي التي يتم تقييمها بعد اداء الخدمة , اي الجودة التي يحكم عليها العملاء بعد اداء الخدمة من الناحية العقلية

حيث أكد هذا الكثير من الباحثين مثل cronross1984 حيث ذهب الى ان هناك ثلاثة ابعاد للحكم على جودة الخدمة وتتمثل في :

¹ اوغندي هدى :**اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة** , دراسة ميدانية بالمؤسسة المنائية E.P.S بسكيكدة , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير , قسم علم الاجتماع , جامعة باجي مختار عنابة , السنة الجامعية 2009,2008م ,ص(145)

- **الجودة الفنية :** والتي يرى انه يمكن الوصول اليها عن طريق الاجابة على تساءل مسؤولي المؤسسة - ما الذي تقدمه لعميل ؟ وهذا البعد يختص بما في الصورة النهائية للخدمة المقدمة الى العميل والذي يمكن قياسه بشكل موضوعي عن طريق العميل نفسه

- **الجودة الوظيفية :** وهي التي ترتبط للعملية اداء الخدمة نفسها والكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة ويعبر عنها السؤال المطروح - كيف تتم عملية تقديم الخدمة ؟ حيث يتصل هذا الجانب بالتفاعل بين مقدم الخدمة والعميل , ويعد هذا البعد من اهم ابعاد الجودة والذي يشتمل على سلوك باعتبار ان هذا الاخير هو اداءة وله منتج مادي وعليه فان الاهتمام بالتدريب والتكوين موظفي المؤسسة الخدمة في التعامل مع العملاء اخذ ابرز اهتمامات هذا النوع من المؤسسات

- **الصورة الذهنية للمؤسسة :** وهي الصورة التي تعكس انطباعات العملاء حول المؤسسة التي تتكون نتاج الجودة الفنية والوظيفية للخدمات التي تقدمها المؤسسة حيث تأثر بشكل مباشر في اخذ صورة حول المؤسسة المتعامل معها ونوعية الخدمات التي تقدمها والتي تشكل فيما بعد اتجاهات العملاء نحو المؤسسة مقدمة الخدمة¹.

وكتلخيص لما تم ذكره في خصوص العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة ورضا المستفيد (العميل) يمكن الرجوع الى تلك المستويات التي يبني عليها العملاء توقعاتهم تجاه المؤسسة المقدمة للخدمة وهي :

❖ **الخدمة المرغوبة :** وهي التوقع المثالي والذي يعكس توقعاتالعميل والمنتظرة ان يحصل عليها .

❖ **الخدمة الملائمة :** والتي تعكس مستوى الخدمة وما قد يقبله العميل ويعتقد انه كاف فهو بمثابة مقدار محسوب يمكن للعميل ان يتنازل عنه نحوى مستوى الخدمة المقدمة بحيث يمكن توظيف الخبرات التي تتطور بماضي الوقت .

¹ نفس المرجع السابق , ص(145)

لذلك فنظرا لتمتع الخدمات بخاصية عدم التجانس وهي عدم القدرة على تنميط الخدمات المقدمة فقد تعلم العملاء توقع الاختلاف في الخدمة المقدمة من موقع لآخر ومن وقت الى آخر , بحيث يمكن ان نطلق على هذا التنازل "منطقة التسامح" اي المدى او النطاق من الاداء الذي قد لا يسبب ازعاج للعملاء او الحكم المسبق وغير المرغوب¹

بتالي يمكن الخروج بمعادلة مفادها التفاعل بين جودة الخدمة ورضا المستفيد بالشكل التالي:
جودة الخدمة = ادراك العميل للاداء الفعلي - توقعات العميل لمستوى الاداء

¹ اياد فتحي العالول : قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محطات قطاع غزة , رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الادارية , جامعة الازهر - غزة , السنة الجامعية 1432 هـ - 2011م ,ص(25)

خلاصة

تعتبر الخدمة منتجا غير مادي يحتوي في مضمونه عملا او اداء لا يمكن امتلاكه , هذا يعني انها لا بد وان تقدم بأساليب وطرق تكون ذات مهارة ادارية وسلوكية حتى تحظى برضا المستفيد وهذا ما يبرز في الخدمة الادارية اكثر من اي مجال اخر , ولا تقتصر المؤسسات العمومية على تقديم خدمة وتكون جيدة بل مجموعة من الخدمات تشكل ما يعرف بالمزيج الخدماتي مما يخلق علاقة تبادلية بين مؤسسة الخدمة والمستفيد منها وإمكانية التنسيق بينها خاصة اذا كانت الخدمة المقدمة ذات امد بعيد فيتطلب ذلك تنسيقا بينهما بحيث يؤثر على تعاملاتها مع المؤسسات نظيرتها او الاشخاص المستفيدين , ومما يجدر التركيز عليه وأخذه بعين الاعتبار هو العمل بضمير مهني اخلاقي وأسلوب مقبول من طرف العمال وحرص المسؤولين على ان تقدم الخدمة بشكل المطلوب للمستفيد حتى تكون ذات جودة ملموسة ومكسبا للمؤسسة.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

ارتبطت دراسة علاقات العمل عموماً بدراسة الجماعة في التنظيمات والمؤسسات الصناعية الاجتماعية سواء أكانت مؤسسات إنتاجية أم مؤسسات تقدم الخدمات والرعاية الاجتماعية , وأيضاً التأهيل النفسي والمهني وذلك بما حققته إسهامات علماء الاجتماع الصناعي وعلماء النفس الاجتماعي , ومع التطور الملحوظ بدراسة الجماعة من طرف أصحاب الاتجاه التفاعلي والذين تبناوا المداخل السوسيو سيكولوجية في دراستهم لأنماط العلاقات و التفاعل الاجتماعي سواء داخل الجماعات الصغيرة أو التجمعات الكبيرة وأيضاً دراسة أنماط الإشراف والقيادة وغيرها من الدراسات التي استمدت نتائجها من نتائج ميدانية .

ففي هذا الفصل نتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية المستخدمة والمعتمد عليها في انجاز الدراسة والمتمثلة في المجالات الثلاثة (المجال الجغرافي , الزمني , البشري) وكذلك المنهج المستعمل والمناسب لدراسة , أيضاً أهم التقنيات المعتمدة في جمع البيانات والتي تمثلت في (الملاحظة , المقابلة , الاستمارة) , وكذا العينة المختارة لاختبار ما تم التطرق إليه نظرياً وصياغته كميّاً وأخيراً تبويب النتائج المتحصل عليها كميّاً وتحليلها بالقراءة السوسيو لوجية كيفياً ثم استخلاص نتائج كل فرضية .

علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية :

تعتبر التنظيمات الاقتصادية الخدمائية مجالات تتجسد فيها علاقات عمل بأبعادها البنائية المختلفة سواء الداخلية أو التأثيرات الخارجية , فمن هنا يمكن القول بان موضوع علاقات العمل الاجتماعية في إطار التنظيمات وقوانين العمل تعتبر حقلًا سوسولوجيًا و معرفيًا يرتبط بوجه الخصوص بمؤسسات اقتصادية صناعية أو خدمائية , فمن هنا أتت فكرة الاهتمام وإعطاء الأولوية لإطار بيئة العمل داخل مختلف البناءات التنظيمية , إذ يتعرض وفقا لهذا القول إلى حدود الفعل العمالي ومستوياته و أشكاله في المؤسسات على اعتبارها ذات امتداد اجتماعي ¹.

فعلى غرار هذا وعقب الاستقلال 1962م فقد احتفظت الدولة الجزائرية بالهيكل الإداري التي أقامها الاستعمار , بحيث تذهب الكثير من التحليلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية حول إمكانية تبلور طبقة اجتماعية وسياسية , فمن أهم و ابرز التحولات في علاقات العمل داخل المؤسسة الجزائرية نجدها واضحة بعد أحداث أكتوبر 1988م , حيث سعت معظم بلدان العالم إلى تكريس مبدأ سلطان "الإدارة" وحرية التعاقد لتجديد شروط العمل في تشريعات اجتماعية تتضمن علاقات العمل الفردية والجماعية بشكل منطور على أسس واضحة تهدف إلى حماية الإجراء و تأمين الاجتماع و استقرار المجتمع, بحيث لم تصل هته الأخيرة إلى ما عليه اليوم إلا بعد أن بدأت الحركة النقابية العمالية بجهود مضنية ضاغطة من اجل ضمان العمال لحق المشاركة في تحديد شروط العمل بعد أن كان دورها يكمل في المطالبة به فقط .

فإذا كانت البلدان الصناعية قد خطت خطوات متميزة في هذا الشأن فانه و على غرار التشريعات العمالية في البلدان الصناعية سعى المشرع الجزائري لإثبات علاقات العمل وفقا لأساليب و أدوات تنظيمية تتوافق و طبيعة المؤسسات العمومية الاقتصادية , حيث تنص المادة 157 من قانون علاقات العمل على انه تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي او غير كتابي , فعلاقة

1 رفيق قروي : علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية , دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس

للمبصرات - باتنة , رسالة دكتورا علوم جامعة باجي مختار عنابة , علم الاجتماع تنظيم و عمل , 2009-2010 م ص(93)

العمل تمر بمرحلتين أساسيتين متعاقبتين تتمثل الأولى في مرحلة التجريب و الثانية في مرحلة التثبيت, و على هذا الأساس يمكن استنتاج ما يلي:

- إن نشوء علاقة العمل يكون سوءا بعقد كتابي أو غير كتابي (هذا في إطار التنظيم الداخلي لأي مؤسسة فقد تكون علاقات عمل ناشئة بين العمال بعضهم ببعض و بينهم و بين الإدارة "أرباب العمل" و وفقا لقوانين عمل رسمية ثابتة تفرضها طبيعة العمل "التنظيم الرسمي" و بطبيعة الحال فقد تنشأ علاقات جماعية نظرا لكون الإنسان اجتماعيا بطبعه خارجة عن هذا الإطار و تتعداه "التنظيم غير الرسمي و صور علاقات العمل الاجتماعية"

- إن بمجرد العمل لصاحب العمل أو مؤسسة إدارية يلزم الطرفين بحقوق و واجبات.²

كما ندرج في هذا الصدد بان المؤسسات موجودة في كل مكان إذ تغزو حياتنا اليومية , فنحن نولد في المنظمات (مستشفيات) ونمو فيها كدور الحضانة والمدرسة ونعمل فيها كالشركات و الجمعيات والإدارات , كما أننا نشترى سلع وخدمات من هذه التنظيمات سوءا كانت في القطاع الخاص أو خدمات إدارية.³

وإذا ما عدنا إلى تاريخ العلاقات المهنية في أوطاننا المغربية فهي مرحلة التمايز الطبقي و التملك بالمصالح المهنية والمنافع الطبقية وتغليبها على سواها , وقد نشأت مرحلة لكفاح المصالح في أوائل العقد السادس ولا تزال شدتها تستعمل إلى اليوم وقد تحولت الطبقة الموضوعية إلى طبقية إرادية احتجاجية يتمسك بها أصحابها من ذوي نفوذ مادية , ثم تحولت عما كانت عليه لغة التعامل بين الموظفين في خضم وواقع علاقات مهنية , فمالت عن معجم التسامح وعدلت عن مصطلحات التضامن و الاعتدال وجنحت إلى لغة الشدة والإصرار وركزت على مفهوم الحقوق وقلت لديها مفاهيم الوجبات .

Ouvage de référence propose . Plamejean mechel .management des organisations. Theoves. Concepts. Cas. 2
Dunod. Paris. 2003. Master en administrations des entreprises gestion des organisations. Real romuai

³ مصطفى الفيلاي : مجتمع العمل, الطبعة الاولى , مركز دراسات الوحدة العربية , بيروت , 2006 م ص(220, 221)

أصبحت العلاقات المهنية نسيجاً كثيفاً من الحلاقات و سلسلة متصلة من النزاعات و مجابهة بعضها البعض بين النقابات والأعراف وبين السلطة فتكاثرت الإضرابات لأسباب مهنية وغير مهنية .

وفي الأخير يمكن القول بان العلاقات الاجتماعية العمالية في أوطاننا العربية أنها لم تعد تعول إلا قليلا على الشرعية , شرعية الحقوق المكفولة بالقانون , كما نشير إلى أن العلاقات المهنية الاجتماعية في مرحلتها الحاضرة طابع التحدي من جانب الأطراف الاجتماعية ونصيبا من الغموض لدى عامة الموظفين¹.

أولا : التعريف بميدان الدراسة :

- تعريف مؤسسة الضمان الاجتماعي وكالة تمارست : مؤسسة الضمان الاجتماعي هي مؤسسة عمومية كسائر المؤسسات الوطنية تعمل تحت وصاية الام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الذي يضم أربعة صناديق للتأمين وهي :

(CNAS) - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

(CASNOS) - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء

(CNR) - الصندوق الوطني للتقاعد

- الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية وقطاعات الري

ودور الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء تامين المؤمنين الاجتماعيين وذوي الحقوق , تقع هذه الوكالة في أقصى الجنوب الجزائري كانت تابعة لولاية غرداية سابقا , وفي الفاتح من شهر أوت من عام 1979 استقلت بذاتها في ولاية تمارست وأصبح بإمكانها استقبال ملفات الموظفين المؤمنين اجتماعيا.

1 نفس المرجع السابق , ص(221).

تضم الوكالة حوالي 161 عاملا موزعين على عدد مصالحها بالوكالة الام المتواجدة بالولاية وكذلك تضم مركز الدفع بالولاية وآخر بعين صالح وخمس ملحقات هي: ملحقة ابلسة. تازروك , عين قزام , تين زاوتين , انغر .

ويتمثل دور هذه الملحقات في تقريب المؤمن من الضمان الاجتماعي وتتكفل بجميع التأمينات الاجتماعية والاداءات العينية والنقدية .

ومن أهم أعمال مؤسسة التأمينات الاجتماعية للأشخاص (تدبر حوالي 34.311 مؤمنا اجتماعيا مابين الولاية تمنغست وعين صالح) فتقوم بالتأمين على :

- اداءات عينية , اداءات نقدية , حوادث العمل , الأمراض المهنية التأمين على العجز , التأمين على المرض , التأمين على الأمومة , المنح العائلية

- مصالح وكالة الضمان الاجتماعي : وتحتوي الوكالة على ستة مصالح وهي على التوالي

1) مصلحة نيابة مديرية الإدارة والوسائل العامة:

هي الهيئة المسيرة لكافة المصالح الإدارية وهي المحور الأساسي لإدارة العمود الفقري للمؤسسة , تقوم بجميع الإجراءات الإدارية وتتكفل ب:

تنسيق ومتابعة الاستثمارات المخططة ومتابعة تسير الاستثمارات المنجزة , تحديد احتياجات التجهيز لجميع هياكل الصندوق والتكفل باقتنائها وتسييرها , انجاز عمليات تمويل المقر المركزي في مجال , الأدوات , أساس وأجهزة سير , وضع جرد للممتلكات العقارية وغير العقارية للصندوق .

1-1 مصلحة المستخدمين : تتكفل بإدارة مصالح المستخدمين بالوكالة من عقود عمل وعطل وغيرها ومتابعة ملفاتهم الإدارية وتتكفل - بضمان تسير المستخدمين في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها , إعداد مخطط تكوين المستخدمين وتنظيم العمال تحسين المستوى وتجديد المعلومات , بالاتصال مع الهياكل المعنية , اعداد برامج تعميم استعمال اللغة الوطنية ,

دراسة واقتراح التدابير الضرورية لتحسين ظروف عمل المستخدمين على مستوى الصندوق , متابعة تسير الخدمات الاجتماعية التابعة للصندوق

2-1 مصلحة الأجور : تقوم بدفع مرتبات العمال شهريا وتدفعها إلى مصلحة المحاسبة ثم إلى البنك

- الأمانة العامة : وهي جزء لا يتجزأ من الإدارة العامة تقوم بجميع المهام الإدارية من مراسلات وغيرها

2- مركز الدفع بتمنرست : يقوم بدفع التعويضات الطبية و العطل المرضية و التأمين على الأمومة

1-2 المراقبة الطبية: هي التي تقوم بإعادة مراقبة العطل المرضية وكذلك المريض بإعادة فحصه ومراقبة أوراق العلاج الطبي للمؤمنين الاجتماعيين

2-2 المديرية الفرعية للمراقبة الطبية: وتتكفل بضمان دور المجلس الطبي لدى المقر المركزي , تنظيم وتوحيد المراقبة الطبية وتنسيق النشاطات , مشاركة في إطار القوانين والتنظيمات السارية المفعولة في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي , القيام بدراسات تتعلق ب:

مقياس العجز عن العمل, المدونة العامة للوثائق المهنية وقائمة المنتجات الصيدلانية القابلة للتعويض, الأجهزة الاصطناعية وأجهزة التبديل, جداول للأمراض المهنية.

3-2 مركز الدفع بعين صالح : له نفس مهام مركز تمنرست تقريبا

3- نيابة مديرية المالية والتحصيل والمنازعات : وهي نيابة مديريةية بذاتها

1-3 المالية : تتحكم في كل الأموال التي تدخل أو تخرج من هيئة الضمان الاجتماعي وتتكفل ب : - تحضير مشروع ميزانية الصندوق بالاتصال مع الهياكل المعنية ومتابعة تنفيذه , مسك حسابات المقر المركزي وتجميع تلك الخاصة بالوكالة الولائية , وعد الاقتضاء , فروع المؤسسة وفروع الإدارة , السهر على السير الحسن لتنفيذ العمليات المالية و ضمان التنسيق المالي .

2- التحصيل والمنازعات : مختصة بتحصيل الاشتراكات التي يدفعها العمال وأرباب العمل وتتكفل ب : - متابعة تحصيل الاشتراكات المستحقة طبقا للقوانين والتنظيمات السارية المفعول , السهر على أن يحترم الخاضعين لالتزاماتهم , منح رقم تسجيل وطني لكل مؤمن اجتماعي وكل مستخدم وتسير البطاقة الالكترونية , متابعة المسائل المتعلقة بالمنازعات العامة التقنية والطبية في مجال الضمان الاجتماعي , ضمان سير لجنة الطعن المسبق

3 - وعاء الاشتراك: يتكون أساسا من اشتراكات الضمان الاجتماعي بعناصر المرتب أو الدخل المتناسب ونتائج العمل باستثناء العناصر الآتية:

الإدعاءات ذات الطابع العائلي (منحة التضامن , تعويض الأجر الوحيد)

التعويضات المتمثلة في المصاريف (مكافئة السلة , تعوض السيارة)

منح وتعويضات مرتبطة بشروط خاصة بالسكن والعزلة ونظام العمل بالدوريات

الأجر الخاضع للاشتراكات لا يجب أن يقل عن الأجر الوطني الأدنى المضمون بأي حال من الأحوال.

يعني من دفع الاشتراكات أصحاب المعاش والربوع التي تساوي أو تقل عن الأجر الوطني الأدنى المضمون.

ثانيا: مجالات الدراسة

- **المجال المكاني (الجغرافي) :** تمثل الحيز المكاني لدراسة في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تمناست , بحيث تعتبر مؤسسة اقتصادية خدماتية في القطاع العمومي مقرها وسط مدينة تمناست , وفي الفاتح من شهر أوت سنة **1979** استقلت بذاتها في ولاية تمناست .

- **المجال الزمني :** في غضون التحضير لانجاز الدراسة نظريا , والى حين تغطية هذا الجانب من الدراسة كان من الضروري النزول إلى الميدان والتعرف على عينة الدراسة عن كثف من خلال الملاحظة الأولية والعينية في البداية فكان ذلك بضبط شهر ماي **2014** م .

انطلقت هذه المرحلة باستكشاف الجانب الميداني ومحاولة التعرف عليه ومدى توافقه وطبيعة الدراسة النظرية ليتم تحديد ما تناولنه نظريا , فهي مرحلة استطلاعية استكشافية, حيث كانت أول

الزيارات لوكالة الضمان الاجتماعي بتمنراست في 3 ماي 2014م , فتضمنت مقابلة أولية مع مدير الوكالة , تميزت هذه الفترة أو المرحلة من البحث بصعوبة من أجل قبول إجراء الدراسة بالوكالة , فكانت استمارة مبدئية لتوضيح ما سيتم تناوله نظريا وميدانيا في الدراسة كإجراء للموافقة على البدا بالدراسة من طرف الإدارة ممثلة في مدير الوكالة .

بعد ذلك كانت وجهتنا إلى مصلحة المستخدمين بالوكالة, حيث قدمت لنا أهم التفاصيل والتوضيحات حول المصالح ورؤساء الأقسام بالوكالة.

توجهت الدراسة بعد ذلك إلى الشروع في المقابلات مع المشرفين على المصالح , فكانت أول مقابلة قد أجريت يوم 17 جوان 2014 , وثاني مقابلة في اليوم الموالي 18 جوان 2014 ثم استكملت باقي المقابلات في الشهر ذاته .

- **المجال البشري** : شملت الدراسة الميدانية بالوكالة الوطنية للضمان الاجتماعي بتامنغست للعمال الإجراء على إجمالي العمال الدائمين بصفة مستمرة والذين كان عددهم حوالي 120 عامل .

ثالثا : المنهج المستخدم في الدراسة وتقنياتها

1) المنهج : المنهج في اللغة جمع منهج أو المنهج , يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى إبانته وأوضحه ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانته.

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والبين والمستمر للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود.¹

- يعرف المنهج العلمي بأنه الوسيلة التي يمكن عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو إلى مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة التأكد من صحتها في مواقف أخرى وتعميمها للوصول بها إلى ما يصطلح عليه بالنظرية.

1 ماثيو جدير: ترجمة ملكة ابيض : **منهجية البحث** , دليل الباحث المبتدأ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه

كما يعرف بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة المهيمنة على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل نتيجة معلومة⁽¹⁾.

ونظرا لتعدد وتنوع وتشعب مواضيع علم الاجتماع فان له مناهج كثيرة وكل منهج يلائم موضوع ما في هذه الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ذلك لطبيعة موضوع الدراسة، وذلك بوصف الظاهرة وتتبعها ميدانيا بمحاولة الوقوف على أدق جزئياتها وتفصيلها كيفيا بوصف

حالة العلاقات الاجتماعية بين العمال وكما عن طريق الأعداد والتقدير التي تعبر عن وضع العلاقات الاجتماعية وتأثيرها على الخدمات المقدمة للمستفيد من طرف العمال بالوكالة الوطنية للضمان الاجتماعي بمتنراست .

واستعمل التحليل في تنظيم وترتيب البيانات بصورة علمية تساعد في الكشف عن العلاقات والارتباط بين الظواهر حتى يمكن بعد ذلك الوصول إلى تفسيرها لها بتحليل النتائج المتحصل عليها ميدانيا ومحاولة الكشف عن ما إذا كانت هذه النتائج تتوافق مع فرضيات وتساؤلات الدراسة أو العكس.

يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه بحيث يعبر عن الظاهرة المدروسة بصورتها السوسولوجية بطريقة كمية وكيفية .

- تعريف المنهج الوصفي : يعرف المنهج الوصفي بأنه يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها إشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة فيها وهذا يعني أن المنهج الوصفي غالبا ما يستعمل في العلوم الاجتماعية والإنسانية , فهو بذلك يقوم على رصد ومتابعة دقيقة للظواهر أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات من اجل التعرف على الظواهر من حيث المحتوى والمضمون للوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع ونظوره.¹

1 عبد الرحمن بن عبد الله الواصل : البحث العلمي خطواته ومراحله، اسلبيه ومناهجه، ادواته ووسائله، اصول كتابته، 1420هـ، 1999م، المملكة العربية السعودية

ثالثاً: الأدوات و التقنيات المستعملة في الدراسة.

نظرا لما تستند عليه الدراسة الميدانية من توفر معلومات وبيانات عن مكان وواقع مجريات الظاهرة قيد الدراسة , كان من الضروري استعمال أدوات وتقنيات لجمع المادة السوسيوولوجية للفهم الجيد والإطلاع على حقائق واضحة من كذب لما يخدم الهدف العلمي للدراسة , وإزالة الغموض واكتشاف المزيد ذلك عن طريق استعمال تقنيات البحث العلمي :

1)الملاحظة: تعتبر الملاحظة واحدة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالظاهرة بحيث استخدمت من قبل القدماء في مجال الظواهر الطبيعية مثل خسوف القمر والزلازل وغيرها من الظواهر ثم انتقل استخدامها إلى العلوم الاجتماعية والإنسانية.

- تعرف الملاحظة بأنها عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث والمكونات المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهاهدف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.¹

فكان استعمال الملاحظة كتقنية منهجية لاستكشاف معطيات ومجريات الظاهرة موضوع الدراسة والتي تعبر عن علاقات العمال في مكان العمل , وأيضا لجمع معلومات حول سير تقديم الخدمات للمستفيد من طرف عمال الوكالة , حيث استعملت الملاحظة المباشرة (العينية) البسيطة من خلال الالتقاء بالمدير والتحدث عن واقع تقديم الخدمات , وملاحظة بالمشاركة من حيث التعامل مع مصلحة المستخدمين بالوكالة والتي كان لها الفضل لتزويدنا بمختلف المعلومات والتوضيحات.²

(2)المقابلة : مما يعرف بان المقابلة من أهم التقنيات والأدوات ذات الجمع الدقيق والواقعي للمعلومات التي يريدها الباحث من اجل توضيح بعض الاستفسارات عن الموضوع , فهي إلى جانب تقنية الملاحظة تكمل ما جمع من بيانات وتزيد ملامح أخرى يمكن الاعتماد عليها لضبط

1 فاطمة عوض وميرفت علي خفاجة : اسس ومبادئ البحث العلمي , مكتبة ومطبعة الاشماع الفنية , الطبعة الاولى , 2002م , الاسكندرية ص(43)

2 محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات , دار وائل للطباعة والنشر , الطبعة الثانية , 1999م , عمان ص(73).

فرضيات الدراسة وتحكيمها و عدة نقاط منها لترشيد الباحث حول أسئلة الاستمارة وكيف تكون , نظرا للمعرفة الملمة بعينة البحث . فالمقابلة هي تقنية مباشرة تستعمل من اجل مسائلة الأفراد بكيفية منعزلة أو مسائلة جماعة بطريقة نصف موجهة بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين وهي أفضل التقنيات للاكتشاف والتوسع في الظاهرة , حيث يتقدم الباحث في إطار مقابلة البحث بدليل الأسئلة التي يريد أن يطرحها علي المبحوثين وينبغي أن لا تكون مقابلة البحث جامدة أو جد لينة , وينبغي أيضا منح المستجوب حرية الإجابة وفقا لما يراه مناسب وان تكون مواضيع النقاش محضرة مسبق¹.

3) الاستبيان (الاستمارة): تعتبر استمارة البحث نموذجا يضم مجموعة أسئلة توجه إلي الأفراد للحصول علي معلومات حول الموضوع أو المشكلة ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلي المبحوثين عن طريق البريد, وعادة ما يستخدم الاستبيان عندما يكون المجيب متعلما حيث يطلب منه أن يكتب بنفسه الإجابة على الأسئلة وقد يستخدم أيضا في حالة المجيب غير المتعلم حيث يقوم الباحث بتدوين إجابته نيابة عنه.

وبما أن الهدف الأساسي للاستبيان هو الحصول علي بيانات واقعية وليس مجرد انطباع أو آراء هامشية فان ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستبيان². ويتم تنفيذها عن طريق المقابلة الشخصية أو عن طريق تسليمها مباشرة للمبحوثين ونادرا ما تكون عن طريق البريد حيث تكون الأسئلة إما مفتوحة أو مغلقة وإما متعددة الخيارات فاستعمال الاستمارة كان مبني وفق قواعد وأسس محددة ومعروفة منهجيا , فمر بناءها بمرحلتين الأولى كانت تجريبية لما اقتضته الظروف الأولى لقبول إجراء الدراسة الميدانية بالوكالة , حيث عرضت الاستمارة الأولية على الإدارة بصفة خاصة كان ذلك بتحديد شهر ماي 2014م, وبعد

1 موريس انجرس , ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية , دار القصبية للنشر , طبعة ثانية منقحة , الجزائر , ص(197)

2 عادل عبد الجواد الكردي : اعداد البحث العلمي , دار لنشر مكتبة الاداب , الطبعة الاولى , ص(281)

ذلك تواصل الاستعلام ومعرفة المزيد عن الموضوع قيد الدراسة بإجراء مقابلات مع رؤساء المصالح بالوكالة , فمن خلال المقابلات تم توجيه وترشيد أسئلة الاستمارة بما يتوافق وطبعة مجتمع الدراسة , أما المرحلة الثانية فبدأت منذ شهر سبتمبر 2014م ذلك بوضع استمارة تحتوي على حوالي 50 سؤال , فتم بعد ذلك تقليص الاستمارة إلى 42 سؤال بعد ذلك عرضت الاستمارة على الأستاذ المشرف بتحديد في شهر مارس 2015م حيث تم الاطلاع عليها يوضع بعض الملاحظات والتعديلات وشرح بعض الأمور.

وإعطاء التوجيهات , فعقبت هذه المرحلة بعض الاستشارات من طرف الأساتذة المختصين في المجال واخذ بعين الاعتبار خبرتهم المهنية وكذا تعاملاتهم مع عمال الوكالة , بعد ذلك مباشرة وفي 27 مارس 2015م تم توزيع الاستمارة بشكل نهائي على عمال الوكالة الدائمين والمستقرين حيث كان عددهم 120 عاملاً.¹

احتوت الاستبانة (الاستمارة) على 42 سؤالاً تنوعت بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة ومتعددة الخيارات , فكان تقسيمها على النحو التالي:²

المحور الأول: تعلق بالبيانات الشخصية وعدد أسئلته 09 أسئلة.

المحور الثاني: تعلق ببيانات الفرضية الأولى والتي تدور حول التفاعل الاجتماعي بين العمال وأسئلتها 15 سؤال.

المحور الثالث: خاص ببنات الفرضية الثانية والتي تدور حول التعاون الاجتماعي بين العمال وعدد أسئلتها 10 أسئلة.

المحور الرابع: تعلق ببنات الفرضية الثالثة والتي تدور حول التكيف الاجتماعي بين العمال وعدد أسئلتها 08 أسئلة

رابعاً:مجتمع الدراسة وعينته

¹ كمال محمد المغربي: إسهاليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية , دار الثقافة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2006م, عمان ,ص(135)
² بوشمال احمد : سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعالية المنظمات مدخل التحليل الاستراتيجي , دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الاغوط,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل , جامعة قاصي مبراح بورقلة , السنة الجامعية , 2010-2011م,ص(156)

تمثل مجتمع الدراسة في مجمل العمال بالوكالة الوطنية للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بتنمراسات والذين كان عددهم 120 عاملا بحيث كان هؤلاء يداومون بشكل مستمر ويعملون في مكان واحد والذي كان يتوافق ومعطيات الدراسة الميدانية للموضوع "العلاقات الاجتماعية بين العمل ودورها في تحسين الخدمة الإدارية" 1 .

- عينة الدراسة :

إن هدف كل باحث التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي محل الظاهرة قيد الدراسة ولتحقيق هذا الغرض وجب عليه اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا وذلك عن طريق العينة, والتي تعرف " بأنها عملية بحث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا " 1.

والعينة نوعان عينة احتمالية تختار بطريقة عشوائية من القيام بخطوات حسابية, وعينة غير احتمالية تختار بطريقة آلية مباشرة نظرا لطبيعة الموضوع.

فعلى غرار هذا ففي الدراسة الحالية قد تم اختيار نوع من العينة غير الاحتمالية والمتمثل في العينة العمدية(القصدية) .

- **العينة العمدية (القصدية) :** هي نوع من أنواع العينة غير الاحتمالية ووفقا لما تقتضيه العينة العمدية يقوم الباحث باختيار مفردات العينة حسب سمات محددة ويستبعد من لا تتوفر فيهم هذه السمات 2.

. العينة القصدية تعرف بأنها تلك التي يعتمد عليها الباحث في إجراء دراسته على فئة معينة دون سواها, والتي تمثل المجتمع تمثيلا جيدا, ولمعطيات مادية كأن تكون هذه الفئة التي يختارها يمكن الوصول إليها واستجوابها بسهولة دون تكاليف مادية يعجز عنها الباحث 3.

1 احمد عود: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي, دوان المطبوعات الجامعية, الساحة المركزية, بن عكنون, الجزائر, ص(119)

2 مناهج البحث وكتابة المشروع المقترح للبحث, الطرق المؤدية الى التعليم العالي, العينات, ص(40)

3 احمد عواد: نفس المرجع السابق, ص(119)

فتم اختيار العينة (القصدية) نظرا لانقسام الوكالة إلى قسمين القسم الرئيسي الذي يمثل مكان الدراسة والقسم الثاني في عين صالح ويعتبر تابع للقسم الرئيسي وأيضا تباعدهما عن بعضها البعض مسافة. فركزت الدراسة على القسم الرئيسي والحساس والذي بيده زمام الأمور لوكالة الضمان الاجتماعي بتامنغست, كونه يضم عددا كبيرا من العمال حوالي 120 عاملا وتواجههم في مكان العمل باستمرار إذ يتماشى هذا وطبيعة موضوع الدراسة "العلاقات الاجتماعية وتأثيرها في تحسين الخدمة الإدارية للمستفيد" كذلك مميزات مجتمع الدراسة من حسن المعاملة, والبساطة, والاحترام والتقدير, والوعي بأهمية الدراسة العلمية, كانت هذه من أهم الأسباب التي دفعت إلى اختيار هذا النوع من العينة غير العشوائية.

تحليل البيانات : مباشرة عندما ينتهي الباحث من جمع البيانات التي حصل عليها عن طريق الاستمارة أو تقنية المقابلة , بحيث تكون بحوزته معطيات خام يجب عليه معالجتها وتحليلها يسمح هذا بعملية اختبار فرضيات البحث إذ يعد هذا التحليل للبيانات المتحصل عليها بمثابة عملية مقارنة بما تم افتراضه لمعرفة أي اتجاه توجهت إليه البيانات باتجاه الفرضيات, هل أثبتتها أو نفتها فتحليل البيانات هو عملية ومرحلة استغلال المعلومات التي جمعها الباحث بواسطة تقنيات جمع البيانات مثل الاستمارة أو المقابلة.

إذ يهدف تحليل البيانات في البحث السوسيولوجي مثل أي فرع علمي إلى مقارنة البيانات المتحصل عليها من المبحوثين بما تم وضعه في الفرضيات, هذا من جهة , كما يتم تفسير هذه البيانات وتحليلها بقراءة سوسيولوجية¹

1 سعيد سبعون وحفصة جرادى :الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع, دار القصبية للنشر الجزائر, 2012م, ص(183)

فكما وضح من قبل فان مجتمع الدراسة يتكون من العمال الدائمين بصفة مستقرة بالوكالة والذين قسمت عليهم الاستمارة فكان عددهم **120** عاملا , وفيما يلي عرض للبيانات المتحصل عليها منها البيانات الشخصية والبيانات المتعلقة بالفرضيات الثالثة للدراسة .

جدول يوضح توزيع استمارة الدراسة على المبحوثين

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	نسبة الردود
120	80	%96

وبالتطبيق تكون العملية كالتالي: 120 ← س

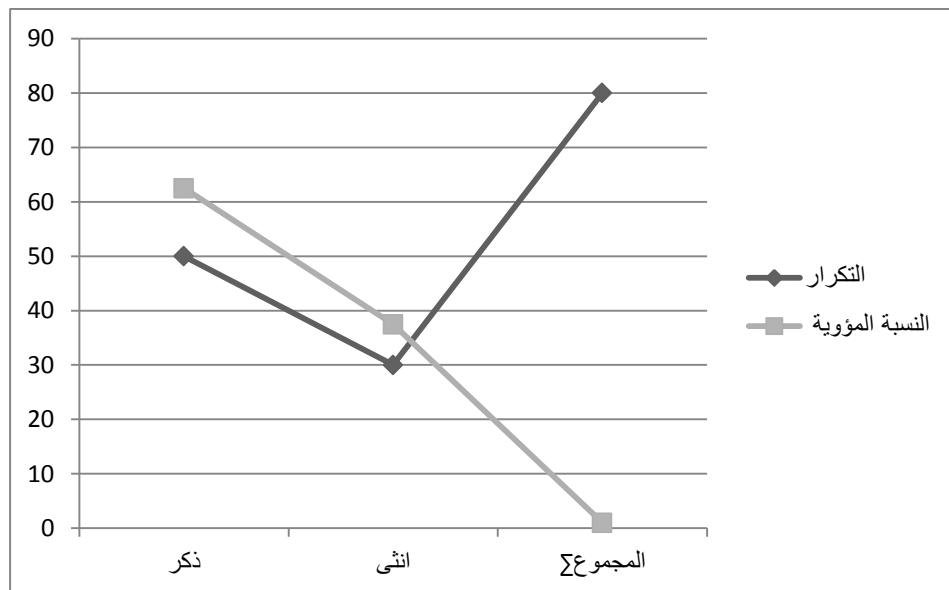
80 ← %100

نلاحظ من خلال الجدول المبين بان نسبة الردود بلغت %96 او هي نسبة جيدة بالنسبة للبحوث في العلوم الاجتماعية , وبالتالي يعطينا نتيجة مفادها بان البحث الحالي ذا مصداقية اذا يرجع الفضل في ذلك الى تعاون رؤساء المصالح معنا وتفهمهم لمدى اهمية البحث الميداني وكذلك وعي العمال الى ان البحث سيكون حصيلة علمية .

المحور الاول : خصائص العينة (البيانات الشخصية)

الجدول رقم 01 يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	50	62.5%
انثى	30	37.5%
المجموع Σ	80	100%

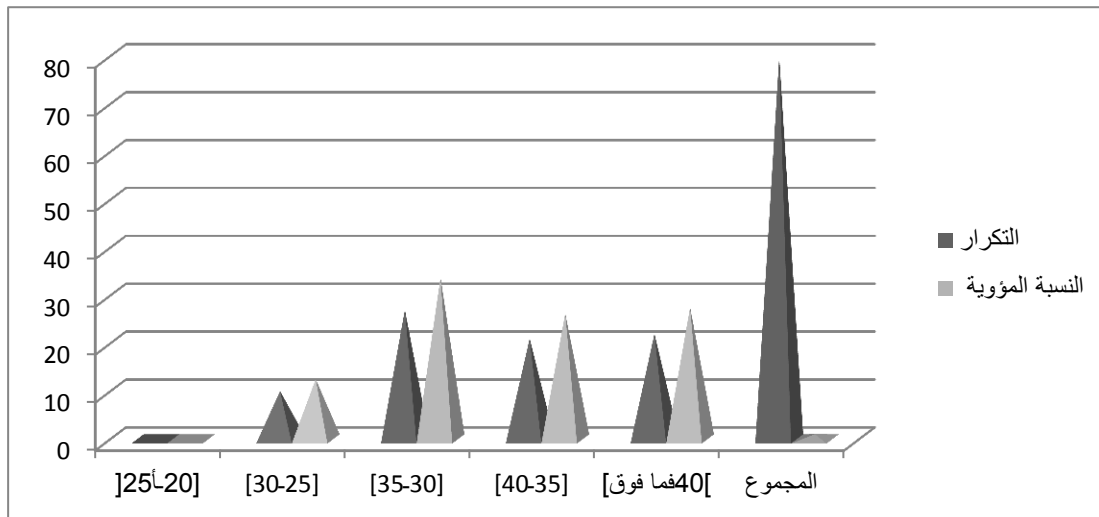


يتضح من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 01 الذي يمثل متغير الجنس لمجتمع الدراسة بان عدد الذكور كان 50 فرد من اجالي افراد العينة فقدرت بنسبة 62.5 % بينما بلغ عدد الاناث 30 فرد من افراد العينة مقدره بنسبة مؤوية بلغت 37.5%.

فمن خلال الاحصائيات المدونة اعلاه نستنتج بان فئة الذكور اخذت الحصة الاكبر من فئة الاناث , وهذا راجع لطبيعة العمل ومجرياته (مؤسسة خدماتية ذات جانب اقتصادي) وكذلك لطبيعة المجتمع المحلي للولاية .

الجدول رقم 02 يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المؤوية
25سنة-30سنة	10	12.5%
30سنة-35سنة	27	33.75%
35سنة-40سنة	21	26.25%
من40سنة فما فوق	22	27.5%
لمجموع Σ	80	100%



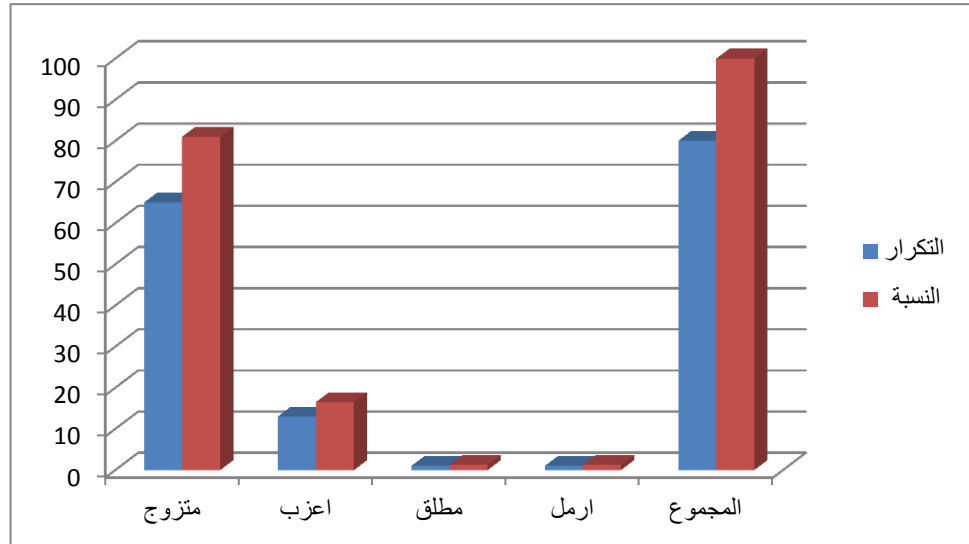
نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 02 الذي يمثل متغير السن لمجتمع الدراسة بان الفئات العمرية كانت متفاوتة التكرار والنسب , فالفئة العمرية من 20 سنة - 25 سنة لم تسجل اي تكرار والفئة العمرية من 25 سنة - 30 سنة سجلت 10 تكرارات بنسبة 12.5% , والفئة العمرية

من 30 سنة - 35 سنة بلغ عدد التكرارات بها 27 بنسبة 33.75% , والفئة العمرية من 35 سنة - 40 سنة بلغ عدد تكراراتها 21 بنسبة مؤوية قدرت بي 26.25% , أما الفئة العمرية من 40 سنة فما فوق فسجلت بها 22 تكرار مقرب ب 27.5% .

فمن خلال القراءة الاحصائية نستنتج بان الفئات العمرية لمجتمع الدراسة متفاوتة العدد والنسب , فلاحظنا بان الفئة العمرية من 20 سنة - 25 سنة لم تسجل اي تكرار اي (0 فرد) فتمركزت الفئات العمرية لعمال الوكالة ما بين 35 سنة إلى غاية 40 سنة فما فوق , اين بلغت الفئة العمرية من 30 سنة - 35 سنة 27 فرد بنسبة 33.75% بحيث اخذت الحصة الاكبر من بين الفئات الاخرى , وكذلك النسب المسجلة في الفئتين من 35 سنة - 40 سنة , ومن 40 سنة فما فوق تقاربت في العدد والنسبة الى حد بعيد مع الفئة العمرية الوسطى من 30 سنة - 35 سنة بحيث نخلص بان مجتمع الدراسة لووكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بولاية تمنراست مجتمع فتي ذا ميزة متوسطة الاعمار فمعظم العمال متوسطي العمر , وكذلك نجده مجتمع كهل الى حد ما وذلك يعود الى تاريخ انشاء المؤسسة بالولاية .

الجدول رقم 03 يمثل توزيع مجتمع الدراسة على حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المؤوية
متزوج	65	81.25%
اعزب	13	16.25%
مطلق	01	1.25%
ارمل	01	1.25%
المجموع Σ	80	100%

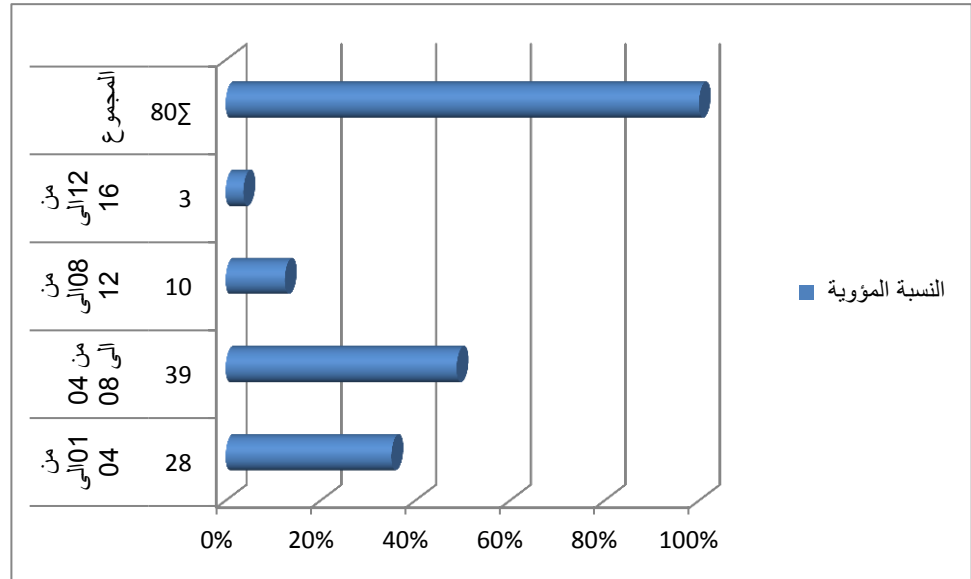


من خلال النتائج المدونة في الجدول اعلاه نلاحظ بان حالة المتزوجين من مجتمع الدراسة قدرت ب 65 حالة فبلغت نسبتها المؤوية 81.25% , وحالة العزاب قدرت بي 13 حالة من مجتمع الدراسة بنسبة 16.25% , أما حالة المطلقين فسجلت حالة واحدة بنسبة 1.25% و كذلك حالة الأرامل سجلت بها حالة واحدة بنسبة 1.25% .

فكقراءة سوسيوولوجية للمعطيات المسجلة نستنتج بان الحالة المدنية لأغلب فئات مجتمع الدراسة كانت حالة الزواج اين بلغت نسبتها المؤوية 81.25% , مما يتضح بان معظم العمال مستقرين معيشيا فيمكن ضمان دوامهم بشكل كبير في ميدان العمل وخاصة بمؤسستهم الحالية مما يوفر نشؤ علاقات اجتماعية بينهم .

الجدول رقم 04 يمثل عدد افراد العائلة لمجتمع الدراسة

عدد افراد العائلة	التكرارات	النسبة المؤوية
من 01 الى 04 افراد	28	35%
من 04 الى 08 افراد	39	48.75%
من 08 الى 12 فردا	10	12.5%
من 12 الى 16 فردا	03	3.75%
المجموع Σ	80	100%

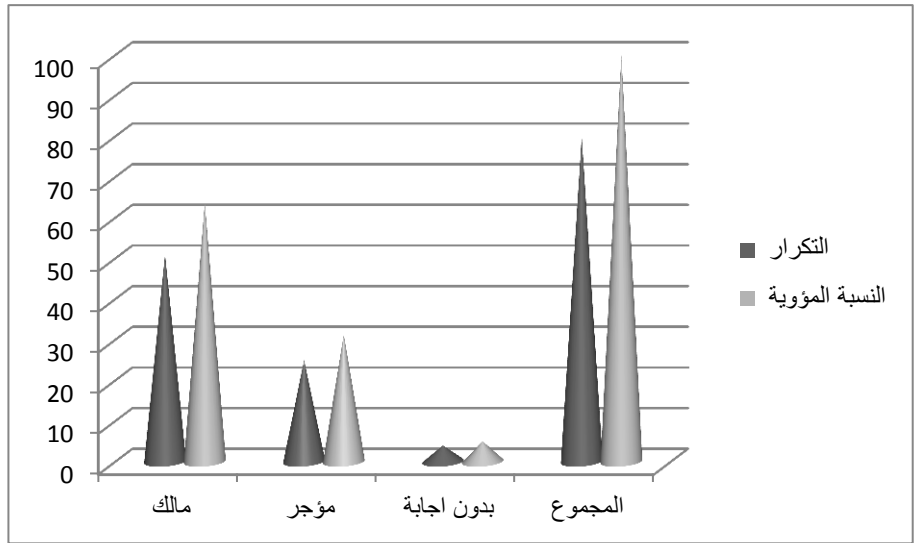


يتضح من خلال الجدول اعلاه الذي يبين توزيع عدد افراد العائلة بالنسبة لمجتمع الدراسة , بحيث تراوح عدد افراد العائلة بالنسبة للمبحوثين بين نسب متفاوتة , فمن 01 فرد الى 04 أفراد بالعائلة قدرت ب: 28 تكرار وبلغت نسبتها المؤوية 35% , ومن 04 أفراد الى 08 افراد في العائلة كانت بتكرار 39 فرد وبلغت نسبتها 48.75% , ومن 05 أفراد الى 12 فردا قدرت بي 10 تكرار وبنسبة مؤوية 12.5% , أما من 12 فرد بالعائلة الى 16 فردا فكانت بي 03 تكرارات وبلغت نسبتها المؤوية 3.75% .

فكفراءة سوسيوولوجية لمعطيات الجدول وتحليلية يتبين بان مجتمع الدراسة يمتاز بالاستقرار الاسري والمعيشي , وذلك مما سبق في نتائج الجدول رقم 03 بحيث يبين بان اغلب الفئات العمرية حالتهم المدنية كانت متزوج (بين الذكور والإناث) مما ينعكس على عدد افراد العائلة لديهم , فكانت النسب متفاوتة الى حد ما وتكاد تقترب خاصة بين الحالتين (من 01 فرد الى 04 افراد في العائلة الواحدة) بحيث بلغت نسبتها 35% وحالة (من 04 افراد الى 08 أفراد بالعائلة) أين بلغت نسبتها 48.75% فنلاحظ بان صفة العائلة المتوسطة العدد هي غالبية على مجتمع الدراسة وهذا يرجع إلى عادات وتقاليد الاسر الجزائرية و الظروف المعيشية .

الجدول رقم 05 يبين حالة السكن لدى افراد مجتمع الدراسة

حالة السكن	التكرارات	النسبة المؤوية
مالك	51	63.75%
مؤجر	25	31.25%
بدون اجابة	04	05%
المجموع Σ	80	%100

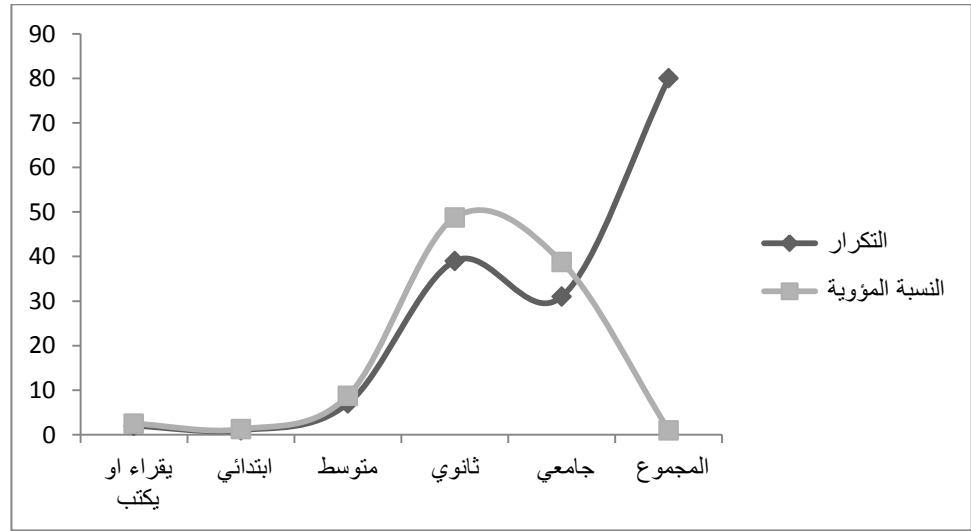


من خلال نتائج الجدول يتبين بان حالة السكن المملوك لأفراد مجتمع الدراسة قدرت ب 51 تكرار وبلغت نسبتها المؤوية بي 63.75% , بينما قدرت حالة السكن المؤجر بتكرار 25 وبلغت نسبتها المؤوية بي 31.25% وكذلك وجدت حالة بدون اجابة بي 04 حالات بنس 05% .

فالقراءة السوسيوولوجية لنتائج الجدول خلصت الى حالة السكن المملوك هي الغالبة على مجتمع الدراسة فأخذت النسبة الاكبر 63.75% اذ يرجع ذلك الى حالتهم المدنية التي كانت في الاغلب حالة زواج وكذلك الوضع الاسري لعدد افراد العائلة الذي كان يتراوح بين 04 افراد الى 08 افراد لدى معظمهم , كذلك يفسر ذلك بطابع السكن في المنطقة والثقافة المحلية في العيش , اما حالة السكن المؤجر فبلغت نسبتها 31.25% اين نلاحظ بان هذه الظاهرة لم تكن موجودة في الولاية بل فرضتها الظروف المعيشية والاقتصادية .

الجدول رقم 06 الذي يبين المستوى التعليمي لدى افراد مجتمع الدراسة

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المؤوية
يقراء او يكتب	02	2.5%
ابتدائي	01	1.25%
متوسط	07	8.75%
ثانوي	39	48.75%
جامعي	31	38.75%
المجموع Σ	80	%100



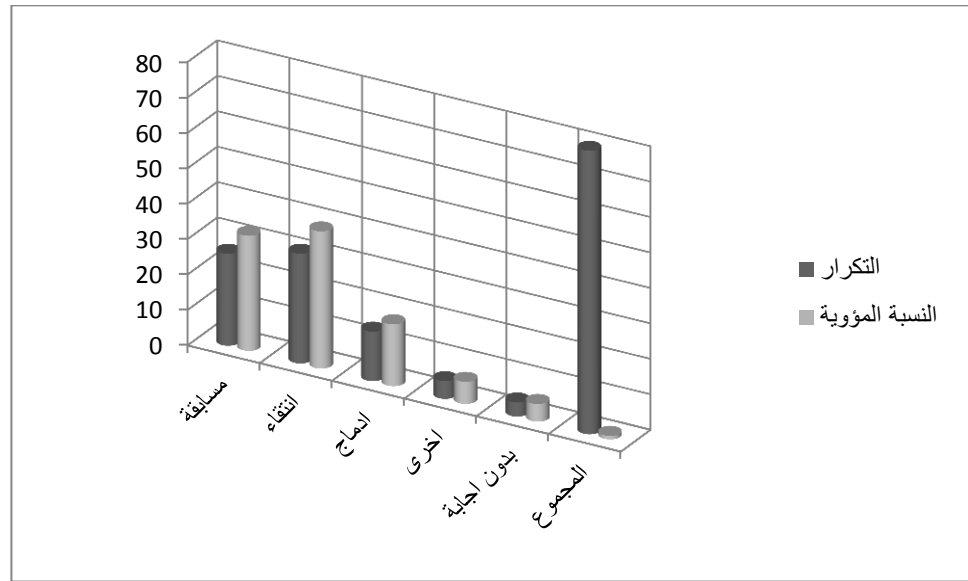
يتضح من خلال نتائج الجدول الذي يمثل حالة المستوى التعليمي لدى افراد مجتمع الدراسة بان النسب كانت مختلفة فيما بينها , اين سجلت حالتين (02) في مستوى يقرأ او يكتب وبلغت نسبتها بي 2.5% , وفي المستوى الابتدائي سجلت حالة واحدة بنسبة 1.25% , اما المستوى المتوسط فقدرت بي 07 تكرارا بنسبة 8.75% وفي المستوى التعليمي الثانوي سجلت 39 حالة وبلغت نسبتها المؤوية بي 48.75% , اما المستوى الجامعي فقدرت بي 31 تكرار وبلغت نسبتها المؤوية 38.75% .

نستنتج بان افراد مجتمع الدراسة يمتازون بمستوى تعليمي لا بأس به إلى حد ما وجيد يتماشى ومناصب العمل بالوكالة , فكان المستوى الثانوي غالب على المستويات الأخرى بنسبة 48.75% من مجموع النسب اذ يرجع ذلك الى ان اغلب العمال التحقوا بالمؤسسة في فترة اواخر الثمانينيات

اين كان المستوى الثانوي يلعب دورا وأهمية كبيرة لدى المؤسسات الاقتصادية , كذلك نلاحظ بان المستوى التعليمي الجامعي يأخذ مقدار لا بأس به بين المستويات الأخرى بنسبة تقدر بي 38.75% اذ يمكن القول بان مجتمع الدراسة يعتبر من الفئة المتعلمة والمثقفة.

الجدول رقم 07 يبين كيفية الالتحاق بالمؤسسة لمجتمع الدراسة

النسبة المؤوية	التكرارات	كيفية الالتحاق بالمؤسسة
32.5%	26	مسابقة
38.75%	31	انتقاء
17.5%	14	ادماج
6.25%	05	اخرى تذكر
05%	04	بدون اجابة
%100	80	المجموع Σ



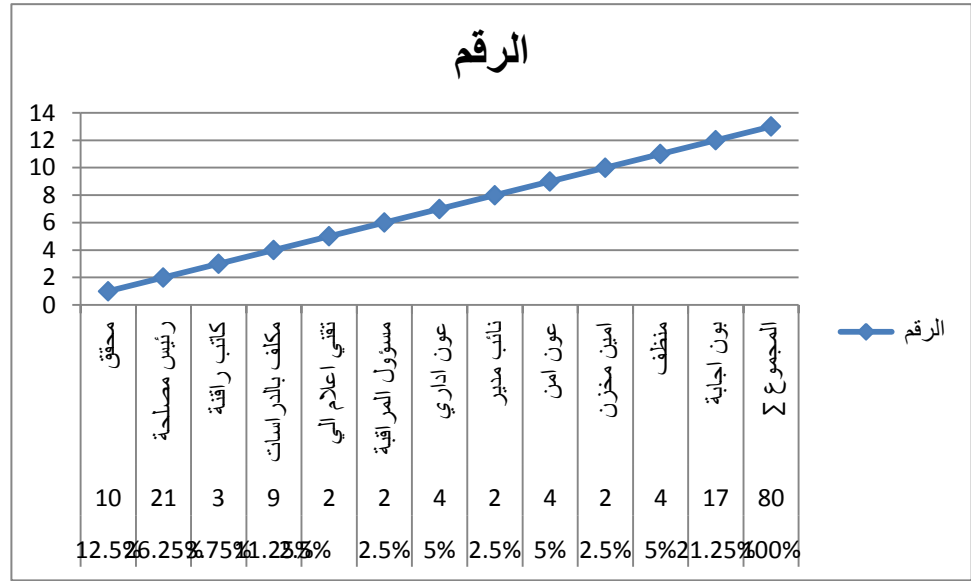
من خلال البيانات المسجلة في الجدول اعلاه يتضح بان كيفية الالتحاق بالمؤسسة عن طريق الانتقاء قد سجلت اكبر حالة فقدرت بي 31 تكرار بحيث بلغت نسبتها المؤوية 38.75%, وفي ثاني مرتبة لعدد التكرارات كيفية الالتحاق بالمؤسسة عن طريق إجراء مسابقة فقدرت بي 26 تكرار وبلغت نسبتها المؤوية 32.5%, أما عن طريق الادماج المهني فقد سجلت 14 حالة بنسبة

17.5% , وباقي التكرارات موزعة بين حالات أخرى بي 04 تكرارات ونسبة مؤوية المقدرة بي 6.25% , وأيضا سجلت 04 حالات بدون إجابة بنسبة 5% .

فستنتج من خلال القراءة السوسولوجية لبيانات الجدول بان مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بتنمراست تعتمد في إلحاق العمال بالعمل في المؤسسة , عن طريق الانتقاء ذلك لمتطلبات الوظائف وخصوصيتها المهنية والدليل على ذلك انها سجلت اكبر نسبة من جميع النسب أين بلغت 38.75% , أيضا نجدها تعتمد أيضا على اجراء المسابقات اما الشفهية او الكتابية لأجل اختيار العمال بطريقة امثل وأكثر شفافية فبلغت نسبتها المؤوية بي 32.5% , وكذلك الاعتماد على طريقة الإدماج المهني وذلك لما تسير عليه مؤسسات القطاع العام وذلك بإدماج خريجي الجامعات في سلك التوظيف اين بلغت نسبتها المؤوية 17.5% , كذلك سجلت حالات اخرى غير المقترحة في الاختيارات بنسبة 6.25% مثال الالتحاق عن طرق عقد او تمهينالخ

الجدول رقم 08 يبين توزيع افراد مجتمع الدراسة على حسب الرتب المهنية

الرقم	الرتب المهنية لعمال الوكالة	التكرارات	النسبة المؤوية
01	محقق	10	12.5%
02	رئيس مصلحة	21	26.25%
03	كاتب راقنة	03	3.75%
04	مكلف بالدراسات	09	11.25%
05	تقني اعلام الي	02	2.5%
06	مسئول المراقبة	02	2.5%
07	عون اداري	04	5%
08	نائب مدير	02	2.5%
09	عون امن	04	5%
10	امين مخزن	02	2.5%
11	منظف	04	5%
12	بون اجابة	17	21.25%
13	المجموع ∑	80	100%

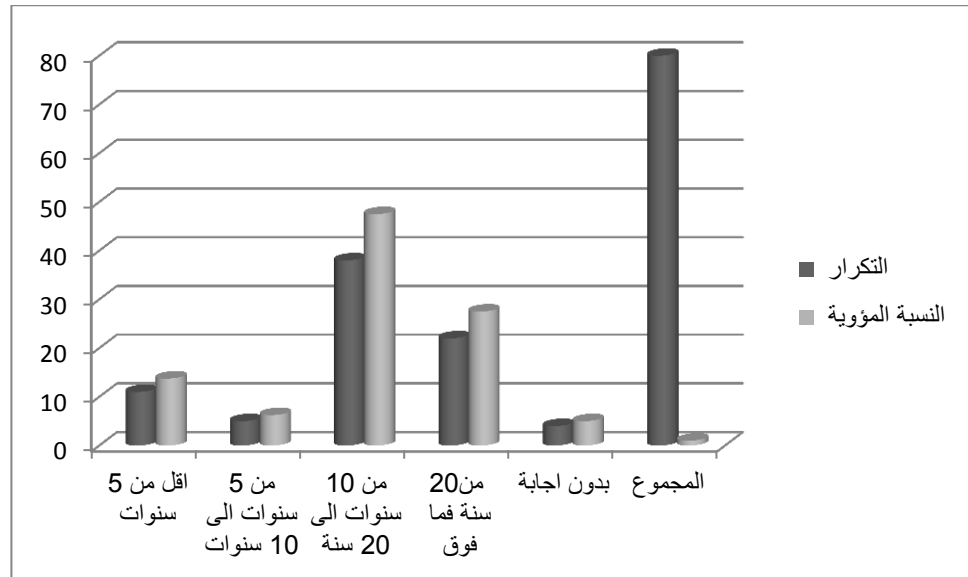


نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول تبيان وتنوع في توزيع الرتب المهنية على افراد مجتمع الدراسة , فهناك رتبة محقق مسجلة بي 10 حالات بنسبة 12.5% , ورتبة رئيس مصلحة بي 21 حالة بنسبة 26.25% , ورتبة كاتب راقنة بي 03 تكرارات ونسبة مؤوية مقدرة بي 3.75% , وكذلك رتبة مكلف بالدراسات قدرت بي 09 تكرارات ونسبة مؤوية 11.25% , وفي رتبة تقني اعلام الي بلغت نسبتها المؤوية 2.5% , اما رتبة عون اداري فبلغ عدد تكراراتها 04 تكرارات وبلغت نسبتها المؤوية 5% , وباقي التكرارات موزعة على رتبة نائب مدير بي 02 تكرار ونسبة مؤوية 2.5% , وعون امن بي 04 تكرارات ونسبة 5% , وكذلك رتبة أمين مخزن بتكرار 02 بنسبة 2.5% أما رتبة منظم فقدرت بي 04 تكرارات ونسبة بلغت 5% , وكذلك وجدت 17 حالة بدون جواب بنسبة 21.25% .

فمن خلال معطيات الجدول ونتائجه نستنتج بان مجتمع الدراسة موزع على العديد من الرتب المهنية في المؤسسة كل حسب منصبه , فسجلت اكبر نسبة في رتبة رئيس مصلحة اين قدرت بي 26.25% يفسر ذلك على ان الوكالة ذات اختصاصات وتعاملات متنوعة ومتشعبة كل مصلحة وما تهتم به من مصالح وشؤون للمستفيدين فنجد مصلحة المستخدمين ومصلحة النيابة ومصلحة التحصيل وكذا مصلحة الاداءات والوظائف الخ , فكل هذه المناصب تعدت تحت اشراف مصلحة من هذه المصالح وغيرها

الجدول رقم 09 يبين مدة العمل بالمؤسسة بالنسبة لأفراد مجتمع الدراسة (الاقدمية)

مدة العمل في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	11	13.75%
من 05 سنوات إلى 10 سنوات	05	6.25%
من 10 سنوات الى 20 سنة	38	47.5%
من 20 سنة فما فوق	22	27.5%
بدون اجابة	04	05%
المجموع Σ	80	100%



يتبين لنا من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 09 بان العمال اللذين لهم مدة عمل اقل من 05 سنوات كان عددهم 11 بنسبة 13.75% , اما العمال اللذين لديهم مدة عمل من 05 سنوات الى 10 سنوات فقد بلغت تكراراتهم 05 مقدرة بنسبة 6.25% , اما بالنسبة للعمال اللذين لديهم مدة عمل بالمؤسسة تتراوح من 10 سنوات الى 20 سنة فكان تكرارهم بي 38 بنسبة مؤوية مقدرة بي 47.5% , والعمال اللذين لهم مدة عمل من 20 سنة فما فوق فكان عددهم بتكرار 22 حالة وبنسبة مؤوية قدرت بي 27.5% ايضا سجلت 04 حالات بدون اجابة.

فمن خلال القراءة السوسولوجية لنتائج الجدول نستنتج بان مدة العمل من 10 سنوات الى 20 سنة قد سجلت اكبر تكرار بنسبة 47.5% , اين توضح هذه النسبة بان معظم عمال الوكالة ذو

اقدمية مهنية تقدر على الاغلب ب 10 سنوات تجعلهم ذوي خبرة في تقديم خدمات لمختلف المستفيدين وتوضح بأنهم ذو علاقات اجتماعية متباينة , فإضافة الى ذلك فقد سجلت 22 حالة بالنسبة للعمال اللذين لهم اقدمية في العمل لأكثر من 20 سنة حيث بلغت النسبة المؤوية بهذه الحالة 27.5% مما يبين مدى قوة العلاقات بين العمال والعاملات بالوكالة وذلك لمعطيات قريبة من الواقع الاجتماعي متمثلة في القرب المكاني داخل العمل وكذا اقدمية تصل في بعض الاحيان الى 23 سنة خبرة .

خلاصة الفصل

تمثل هذا الفصل في المعرفة الكمية لمعطيات البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة , بحيث تم التوزيع الوصفي للبيانات في جداول بسيطة معبر عنها كميًا بتكرارات المسجلة عن طريق الاستمارة , وفي المقابل تنقلنا هذه المرحلة الى وصف وتحليل معطيات الفرضيات الثالثة للدراسة .

التفاعل الاجتماعي بين العمال ودوره في تحسين الخدمة الإدارية

تمهيد:

يقال بان في كل تجمع بشري هناك تفاعل , وهذا التفاعل لا يمكن ان يكون بمعزل عن الاخرين وإنما يكون بالتأثير والتأثر بين كلا الطرفين الممثلين للعلاقة , ففي هذا الفصل سنحاول اللقاء الضوء على معطيات الفرضية الاولى في الدراسة والتي تتمثل في معرفة الدور الذي يلعبه التفاعل الاجتماعي بين العمال في التأثير على التحسين من خدماتهم الإدارية تجاه المستفيد, والمعروف بان التفاعل الاجتماعي يعد مقياس ضروري لوجود علاقات اجتماعية لذلك سيتم التركيز على المقاربة السوسولوجية بين ما هو وصفي لموضوعي الدراسة وما توصلت اليه النتائج المسجلة في هذه الفرضية .

وخلال عملية توزيع الجداول استعملنا جداول تقاطعية بسيطة , التي تمتاز باحتوائها على متغيرين , وهما المتغير المستقل والمتغير التابع وذلك لإيجاد علاقة ترابط بين المتغيرين يمكن استنتاج من خلالها مدى ترابط متغيري الدراسة وتأثير احدهما على الاخر .

جدول يوضح كيفية استعمال الجدول التقاطعي البسيط او ما يطلق عليه البعض بالجدول التركيبي

المجموع	القيمة الثانية للمتغير المستقل م2	القيمة الأولى للمتغير المستقل م1	المتغير المستقل / المتغير التابع
خانة هامشية او الفرز المسطح (ت1)	خانة العلاقة أو التقاطع م2 ت1	خانة العلاقة أو التقاطع م1 ت1	القيمة الأولى للمتغير التابع ت1
خانة هامشية او الفرز المسطح (ت2)	خانة العلاقة أو التقاطع م2 ت2	خانة العلاقة أو التقاطع م1 ت2	القيمة الثانية للمتغير التابع ت2
المجموع الكلي أو عدد المبحوثين (ن)	خانة هامشية او الفرز المسطح (م2)	خانة هامشية أو الفرز المسطح (م1)	المجموع

(المصدر : سعيد سبعون وحفصة جرادى , الدليل المنهجي فى اعداد المذكرات والرسائل الجامعية فى علم الاجتماع , دار القصة للنشر , الجزائر

2012, ص(197))

الجدول رقم 10 : يوضح العلاقة بين وصف العمال لرئيسهم في القسم ومدة عملهم في المؤسسة (الأقدمية).

وصف الرئيس	عادل		متسامح		متسلط		بدون اجابة		المجموع Σ	
	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن
مدة عملهم	26	% 23.12	45	% 56.25	06	% 7.5	09	% 11.25	80	% 100
اقل من 5 سنوات	18.5	% 23.12	28	35%	.06	% 7.5	09	% 11.25	69	% 76.87
من 5 سنوات الى 10	15.5	% 19.37	25	% 31.25	5.5	% 6.87	8.5	% 10.62	54.5	% 68.11
من 10 سنوات الى 20 سنة	32	40%	41.5	% 51.87	22	% 27.5	22.5	% 28.12	118	% 147.49
من 20 سنة فما فوق	24	30%	33.5	% 41.87	14	% 17.5	14.5	% 18.12	86	% 107.49
امج	90	% 112.4	128	% 159.99	47.5	% 59.37	54.5	% 68.11	Σ 80	100%

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ بان اكبر النسب سجلت في وصف العمال لرئيسهم في العمل بأنه متسامح وكان ذلك مبينا في مختلف سنوات مدة العمل فالعمال الذين لديهم مدة عمل اقل من 5 سنوات وصفوا الرئيس بالمتسامح بنسبة 35% والذين لديهم مدة عمل من 5 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 31.75% أما العمال اللذين مدة عملهم في المؤسسة كانت من 10 سنوات الى 20 سنة بنسبة 51.87% والعاملين الذين لهم اقدمية اكثر من 20 سنة في العمل بنسبة 41.87%، وفي المقابل وصف العمال رئيسهم في العمل بأنه عادل بنسب متفاوتة على حسب عدد سنوات

عملهم في المؤسسة فبلغت 23.12% من طرف العمال الذين لهم مدة عمل اقل من 05 سنوات و بنسبة 19.37% لدى الذين لهم من 05 سنوات إلى 10 سنوات مدة عمل ووصلت الى 40% من طرف العمال اللذين لهم مدة عمل من 10 سنوات إلى 20 سنة أما من 20 سنة فما فوق فبلغت بنسبة 30% , كذلك يقابل هذه الصفة لرئيس المصلحة في العمل بأنه متسلط من طرف العمال اللذين لهم اقل من 05 سنوات عمل بنسبة 7.5% ومن طرف اللذين لهم مدة عمل من 5 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 6.87% اما العاملين من 10 سنوات الى 20 سنة بنسبية 17.5% والعمال الذين لم يقدموا اجابة على السؤال بلغت نسبتهم ب10% فلم تؤثر على نتائج الجدول بشكل كبير.

فكنتيجة للعلاقة بين متغيري وصف العمال رئيسهم في العمل ومدة عملهم في المؤسسة فإننا نجد بأنه كلما كانت مدة العمل داخل المؤسسة اكثر من 10 سنوات فما فوق فإنها تعبر عن مدى اقدمية العامل في المؤسسة وتبين الاهمية التي تلعبها الخبرة المهنية لدى العامل لكلا الجنسين وتأثيرها على الحكم الجيد والتميز على مختلف الجوانب المهنية , وكذا المعرفة الجيدة بالزملاء والرئيس في العمل فهذا ما يؤثر على علاقاتهم الاجتماعية وكذا ادائهم لخدماتهم تجاه المستفيدين .

الجدول رقم 11 يوضح علاقة العامل مع رئيسه في العمل وتأثيرها على أداءه لعمله

المجموع		سيئة		عادية		جيدة		علاقة العامل برئيسه تأثيرها
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	80	8.75	07	46.5	37	45	36	تأثيرها
117.4	94	26.87	21.5	45.62	36.5	45	36	تساعد 45-36
51.87	41.5	05	04	23.75	19	23.12	18.5	لا تساعد 1.25-01
130.6	104.5	31.25	25	50	40	49.37	39.5	بدون اجابة 53.75-43
100%	∑80	63.12	50.5	119.3	95.5	117.4	94	المجموع 100-80
				7		9		

من خلال النتائج المسجلة في الجدول اعلاه نلاحظ بان علاقة العامل مع رئيسه في العمل علاقة جيدة وتساعده على تأدية عمله بشكل افضل بلغت أعلى النسب بي 45% , والعلاقة عادية بين العامل ورئيسه وذات تأثير على اداء عمله بشكل أفضل بنسبة 45.62% , أما إنها علاقة سيئة وتساعد العامل على اداء عمله بشكل افضل فقد بلغت نسبتها 26.87% , وفي المقابل نلاحظ بان العلاقة بين العامل ورئيسه جيدة ولا تساعد او تؤثر على أداءه بنسبة 23.12% , وإنها علاقة عادية ولا تساعده على تأدية عمله بشكل أفضل فكانت بنسبة 23.75% في حين نجدها علاقة سيئة ولا تساعد العامل على تأدية عمله بشكل أفضل بنسبة 5% .

من خلال الإحصائيات نستنتج العلاقة التي تربط بين علاقة العامل ورئيسه وتأثيرها على اداءه , فكانت العلاقة العادية بين العامل ورئيسه في العمل ذات النسبة الأكبر المقدره بي 45.62% وتليها العلاقة الجيدة بينهما وذات تأثير فعلي على تأدية العمل بشكل افضل في اغلب الإجابات بنسبة 45% هذا يدل على اهمية العلاقات الاجتماعية بين العمال والرؤساء بحيث يكون التأثير واضح على العمال مما يرفع معنوياتهم ويزيدهم تقدما في تقديم خدمات افضل للمستفيد , اما كون العلاقة سيئة فكانت بنسبة ضئيلة بنسبة 6.25% فلم يكن لها تأثير واضح ذلك يعود الى عدة اسباب يمكن ان تكون ذاتية او صراعات داخل العمل كما ان الشاذ لا يقاس عليه .

الجدول رقم 12 يوضح العلاقة بين تقبل رئيس المصلحة لاقتراحات ومبادرات العمال

ومستواهم التعليمي

المجموع Σ		ابدا		احيانا		دائما		تقبل رئيس المصلحة لاقتراحات العمال مستواهم التعليمي
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	80	10%	08	86.75%	55	21.25%	17	
68%	55	11.25%	09	40.62%	32.5	16.87%	13.5	المستوى +متوسد (ط) الاول(ابتدائي)
								12.5 10
123.12%	98.5	29.37%	23.5	58.75%	47	35%	28	المستوى الثاني (ثانوي)
								48.75 39
108.12%	86.5	24.37%	19.5	53.75%	43	30%	24	المستوى الثالث(جامعي)
								38.75 31
100%	80	64.99%	52	153.12%	122.5	81.87%	65.5	المجموع
								100 80

من خلال نتائج الجدول نلاحظ بان رئيس المصلحة يتقبل اقتراحات ومبادرات العمال ذو المستوى التعليمي المتوسط دائما بنسبة 16.87% إما انه يتقبلها احيانا بنسبة 40.62% ولا يتقبلها أبدا بنسبة 11.25% , في المقابل يتقبل رئيس المصلحة اقتراحات ومبادرات العمال ذوي المستوى الثانوي دائما بنسبة 35% ويتقبلها أحيانا بنسبة 58.75% , ولا يتقبلها أبدا بنسبة 29.37% , يقابلها ان رئيس المصلحة يتقبل افكار ومبادرات العمال من المستوى الجامعي والشهادات العليا دائما بنسبة 30% ويتقبلها في بعض المرات أو أحيانا بنسبة 53.75% إما انه لا يتقبلها أبدا بنسبة 24.37%.

من خلال الاحصائيات نستنتج بان هناك علاقة تربط بين تقبل رئيس المصلحة لأفكار واقتراحات

جديدة من قبل العاملين بالوكالة ومستواهم التعليمي , فتراوحت النسب بين المستويات الثالث على حد متوسط وبنسبة لا بأس بها بين كل من المستوى الثانوي والجامعي وهذا ان دل فإنما يدل على اهمية المستوى التعليمي ودوره في سير العملية الانتاجية وخاصة تقديم الخدمة للغير التي تتطلب مهارة ذهنية وسلوكية وهذا ما نجده عند ذوي التعليم الجيد والمستوى العالي الذي يساعد المسؤولين على اتخاذ القرار المناسب وبالتشاور واخذ الرأي فهو كنتيجة لتأثير والتأثر بين كلا الطرفين مما يدل على التفاعل الاجتماعي .

فالمستوى الثاني الذي يمثل المستوى التعليمي الثانوي والغالب على معظم عمال الوكالة وحتى المسؤولين بلغ نسبة 48.75% فهو بدوره يساعد على الاتفاق في الاراء والأفكار تجاه العمل بين العمال والرئيس في اغلب الاحيان , كذلك لا ننسى ان اغلب العمال بالوكالة ذو اقدمية في العمل تفوق 10 سنوات وتعد من بين العوامل المساعدة على تفاعل وارتباط كبير بين الافراد , بحيث نلاحظ بان معظم رؤساء المصالح هم من مستوى تعليمي ثانوي .

كذلك عندما ننظر الى المستوى التعليمي الجامعي فهو اخذ نسبة قريبة من المستوى الثانوي بنسبة 38.75% وهذا ما جعله يؤثر على اتجاه العلاقة بين تقبل رئيس المصلحة لاقتراحات ومبادرات العمال والمستوى التعليمي لهم , فارتبط مستوى العمال الجامعيين بان الرئيس يتقبل اقتراحاتهم وأفكارهم دائما بنسبة 30% يدل هذا على ان هؤلاء العاملين والرؤساء ذو علاقات اجتماعية متبادلة في اغلب الاحيان

الجدول رقم 13 يوضح اذا كان ا عامل مرتاح في عمله

النسبة المئوية	التكرار	اذا كان العامل مرتاح في عمله
48.75%	39	مرتاح
41.25%	33	مرتاح نوعا مات
10%	08	غير مرتاح
100%	80	المجموع ∑

نلاحظ من خلال الجدول بان العامل مرتاح في عمله بالنسبة لوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بتمنراست سجلت اكبر نسبة بلغت 48.75%, وان العامل مرتاح نوعا ما في عمله بحسب

الظروف اذ اكانت تساعده على العمل والعطاء بشكل جيد بنسبة 41.25% , وانه غير مرتاح في عمله بلغت نسبة 10% من مجموع النسب .

فمن خلال القراءة البسوسيلوجية لبيانات الجدول نستنتج بان هناك حالة استقرار وراحة نفسية ومعنوية بالنسبة للعمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي لأنهم عبروا عن شعورهم بالارتياح تجاه عملهم بنسبة قاربت 50% (48.75%) وهذا إن دل إنما يدل على ان التفاهم وسهولة التعامل مع بعضهم البعض وكذا مع رؤسائهم هي السائدة في اغلب الاحيان وفي معظم الظروف , والأدلة من خلال الاجابات بتبرير تؤكد ذلك , مثل عدم وجود مشاكل داخلية او ضغوط العمل هذا لان العمال يعتبرون عملهم تأدية واجب ويداومون عليه عن قناعة كذلك الاحترام المتبادل بينهم وبين رؤوسيهم , نلاحظ بان العاملين مرتاحين نوعا ما في عملهم اي في بعض الاحيان او على حسب الظروف وهذا يرجع حسب تبريرهم لأسباب عديدة مثل : الظروف الخاصة , نقص العمال في المصلحة , وجود بعض الصعوبات , اما انهم غير مرتاحين في عملهم فكان بنسبة ضئيلة جدا قدرت بي 10% كذلك عدد العمال الغير مرتاحين في عملهم العديد من الاسباب لذلك منها : نتيجة الضغوط و عدم اعطاء الحقوق بصدق من طرف المسؤولين , عدم الرضى عن تصرفات المسؤولين , العمل المشترك الذي يغلب على طابع العمل بالوكالة , لوجود كثافة في العمل منها العمل في الشباك .

الجدول رقم 14 يبين تفضيل التعامل مع الزملاء والتكلم معهم اثناء العمل وعلاقته بالجنس

المجموع		لا افضل		نعم افضل		تفضيل التكلم مع الزملاء		الجنس
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	80	12.5%	10	87.5%	70			
112.5%	90	37.5%	30	75%	60	ن	ت	ذكر
						62.5	50	
87.5%	70	25%	20	62.5%	50	37.5	30	انثى
100%	80	62.5%	50	137.5%	110	100	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه بان العمال يفضلون التعامل مع الزملاء والتكلم معهم اثناء العمل فالنسبة لجنس الذكور بلغ 75% , وفي نفس الجنس لا يفضلون التعامل والتكلم مع الزملاء في اوقات العمل بنسبة 12.5% , أما فيما يخص تفضيل التعامل والتكلم مع الزملاء اثناء العمل لجنس الاناث فانه سجل بنسبة 62.5% , وعدم تفضيلهن التكلم والتعامل مع الزملاء اثناء فترة العمل فبلغت نسبة 25% .

فكعلاقة بين تفضيل التعامل والتكلم مع الزملاء نستنتج بان متغير لجنس ذا تأثير بليغ على مستوى تفضيل التحدث والأخذ والعطاء بين الزملاء اثناء العمل , فمن خلال الاحصائيات لاحظنا بان فئة الذكور يفضلون التعامل والتكلم مع الزملاء اثناء العمل بنسبة كبيرة بلغت 75% ذلك يعود لعلاقتهم القوية , في المقابل فان فئة الاناث عبرن بتفضيلهن للتعامل والتكلم مع الزملاء اثناء العمل بنسبة 62.5% , هذا لطبيعة الفئة النسوية فالطبع يغلب على التطبع في بعض الاحيان , ومن خلال الادلة والتبريرات المجموعة من الواقع بإجابات العمال الشخصية لهذه الحالة يمكن ان ذكر منها : اعتبار الزملاء في العمل العائلة الثانية , لتبادل المعلومات واكتساب مهارة في العمل , لتحسين الاداء في العمل , لان مدة العمل اكبر من وقت الراحة , لتخفيف معاناة العمل , لان نصف عقلك عند اخيك , لرفع المعنويات فيما بيننا , لان جو العمل والاندماج الفعلي يكون بتعامل بين العمال فالحوار والنقاش يذلل كل الصعاب وهذا ان دل فإنما يدل على التفاعل المباشر بين العمال والعاملات والتفاعلات الغير مباشرة (غير رسمية) عن طريق الاشارات والتعاملات اليومية ذلك ما يكسب العلاقات التبادل والمفاهمة أكثر .

الجدول رقم 15 يبين علاقة العامل مع زملاءه وتأثيرها على تقديمه لخدمة أفضل للمستفيد

المجموع Σ		سيئة		عادية		جيدة		العلاقة مع الزملاء		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	تأثيرها على الخدمة
100%	80	3.75	03	50	40	46.25	37			
%	98.5	26.25	21	49.37	39.5	47.5	38	ن	ت	تساعد
123.12		5						48.7	3	د
								5	9	
51.87%	41.5	2.5	02	25.62	20.5	23.5	19	1.25	0	لا تساعد
									1	
%	100	26.87	21.5	50	40	48.12	38.5	50	4	بدون اجابة
124.99		7							0	
100%	80	55.12	44.5	101.93	100	119.37	95.5	100	8	Σ
		2		3		7			0	

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بان علاقة العامل بزملائه جيدة وتساعده على تقديم خدمة افضل للمستفيد بنسبة 46.25% وانها علاقة عادية وتساعده على تقديم خدمة أفضل بنسبة 50%, وانها علاقة سيئة وتساعده على تقديم الخدمة بشكل أفضل بنسبة 3.75%, أما إنها علاقة جيدة ولا تساعده على تقديم خدمة أفضل بنسبة 23.5%, وانها علاقة عادية ولا تؤثر في تقديمه لخدمات المستفيد بنسبة 25.62%, وانها علاقة سيئة بينه وبين زملاءه ولا تساعده او لا تؤثر على تقديمه لخدمات المستفيد بنسبة 2.5%, وكذلك وجدت الإجابات بدون جواب في الحالات الثلاث بنسبة 50%.

فمن خلال الاحصائيات نستنتج بان علاقة العامل مع زملاءه العمال سواء إناث أم ذكور في مكان العمل ذات تأثير على تأديته لعمله خاصة اذا كان ضمن تقديم خدمات للمستفيدين وفي مؤسسة مثل مؤسسة الضمان الاجتماعي , بحيث نلاحظ بان علاقة العامل بزملائه العاملين جيدة وعادية ساعدته

على تقديم خدمات افضل للمستفيد وأثرت بشكل ممتاز في تأديته لعمله والعكس صحيح , فهذا ما أوضحتها إجابات مسئولو المصالح حين إجراء المقابلة المباشرة معهم فتبين بان العمال ذو علاقات وطيدة وحسنة ذلك بالسلوك المرضي والعمل لسنوات مع المسئول .

الجدول رقم 16 يبين تفضيل العامل الاستماع الى زملاءه و علاقته باستشارتهم اذا كان في حيرة من امره

المجموع Σ		لا افضل		اتردد		افضل		الاستماع الى الزملاء		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	80	45	36	50	40	85	68	الاستشارة		
181.25%	145	45	36	50	40	86.25	69	ن	ت	نعم
								82.5	66	
68.25%	55	7.5	06	12.5	10	48.25	39	12.5	10	لا
57.5%	46	3.75	03	8.75	07	45	36	05	04	بدون اجابة
100%	80	56.25	45	71.25	57	179.5	144	100	80	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول اعلاه نلاحظ بان العامل يفضل الاستماع الى زملائه اذا اراد احدهم التكلم معه في امر يخصه , وفي المقابل استشارتهم اذا اقتضى الامر ذلك بنسبة 86.25% ويتردد في الاستماع اليهم ويستشيرهم اذا تطلب الامر منه ذلك بنسبة 50% , ولا يفضل الاستماع الى زملائه حتى اذا اراد احدهم التكلم معه في امر خاص بنسبة 45%.

اما انه يفضل الاستماع الى زملائه اذا اراد احدهم التكلم معه في امر يخصه ولا يستشيرهم عند الحيرة في أمور العمل بنسبة 48.25% , ويتردد في الاستماع اليهم ولا يستشيرهم في أمور بنسبة 12.5% , إما انه لا يفضل الاستماع الى الزملاء ولو اراد احدهم التكلم معه في أمر خاص به ولا

يستشيرهم فبلغت نسبتها 7.5% , والنسبة الباقية كانت بدون اجابة في الحالات الثالث فبلغت نسبتها المؤوية 5% .

نستنتج بان هناك علاقة وطيدة وذات تأثير وتأثر بين تفضيل العامل الاستماع الى زملائه في حالة اراد احدهم التكلم معه في امر ما , واستشارتهم اذا كان هو في حيرة من امره , فتفاوتت النسب بين الحالتين فمن المنظور السوسيوميهي الذي يعكس واقع العمل بالوكالة فان العمال ذو علاقات طيبة فيما بينهم يسودها التفاهم الى حد بعيد ذلك يدل على أنهم متأثرين ويتأثرون ببعضهم البعض (إناث ذكور والعكس), فمن خلال التبريرات المقدمة من طرف العمال لتفضيلهم الاستماع الى زملائهم واستشارتهم عندما يتطلب الامر ذلك ادلو بتصريحات التالية : لأجل المساعدة وإعطاء الحلول , اخذ الخبرة المهنية والمشاورة , لتفادي الاخطاء المهنية مثلا , لان الزملاء في العمل بمثابة الاسرة الثانية , مشاركة الرأي الاخر , اداب التعامل والحوار بحيث نجد اغلبهم يتفقون على ان "نصف عقلك عند أخيك " وهذا ما يؤكد عل التفاعل الاجتماعي المتبادل بينهم .

الجدول رقم 17 يبين اذا كانت استشارة العامل لزملائه تساعده على تقديم خدمة افضل

النسبة المؤوية	التكرار	اذا كانت استشارة الزملاء تساعد على تقديم خدمة افضل
92.5%	74	نعم تساعد
7.5%	06	لا تساعد
100%	80	المجموع ∑

نلاحظ من نتائج الجدول اعلاه بان استشارة الزملاء تساعد العامل على تقديم خدمات افضل للمستفيد بنسبة 92.5% , وأنها لا تساعده على تقديم خدمة افضل للمستفيدين بنسبة 7.5% .

فمن خلال هذه النتائج نستنتج بان العمال بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بتنمراسات في تلاحم ومساعدة متبادلة بينهم في اغلب الظروف , فهناك تبادل للأراء واحترام لرأي الاخر واتصالات شفوية غير رسمية ورسمية بين العاملين والعاملات بدون ان يكون هناك اخرج فهذا ما اكدته الاحصائيات فهم يتفقون على ان الاستشارة والمشاورة فيما بينهم تساعدهم على تقديم خدمات

بشكل افضل من ان يكون العامل منعزل عن زملائه وليس في علاقة معهم فذلك حتما سيؤثر على عطائه وإمداده بأفكار جديدة .

الجدول رقم 18 يبين اذا كان العامل يتقبل جميع الاقتراحات والمبادرات التي يقترحها زملائه

النسبة المئوية	التكرار	اذا كان العامل يتقبل جميع اقتراحات ومبادرات زملائه
41.25%	33	دائما
58.75%	47	ابدا
%100	80	المجموع Σ

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول بان العامل يتقبل اقتراحات ومبادرات زملائه في العمل مهما كان اتجاهها دائما بنسبة 41.25% , ولا يتقبلها مهما كان اتجاهها بنسبة 58.75%.

من خلال القراءة السوسولوجية لنتائج الجدول يتبين لنا بان العامل يتقبل اقتراحات ومبادرات زملائه مهما كانت دائما اي في اغلب الاوقات وفي مختلف الظروف قد بلغت 33 تكرار بنسبة 41.25% وهي نسبة تدل على ان العمال في معرفة كبيرة وبالغة التأثير على ردود الافعال لديهم ومهما اختلفت , وهذا نتيجة العمل المستمر لفترات اطول ولسنوات مع بعض لذلك فهم ذو معرفة شديدة ببعضهم البعض ومع رؤسائهم , كذلك يرجع ذلك لتقارب في الاراء والأفكار نظرا للمستوى التعليمي الغالب (الثانوي) وللاحترام المتبادل والتفاهم السائد , ونجد في المقابل ان العامل لا يتقبل اقتراحات ومبادرات زملائه مهما كانت بالإقطاع اين سجلت النسبة الاكبر 58.75% فهي نسبة لا باس بها وقد غيرت مجرى التقبل وجميع التعليقات له , فحسب الادلة المجمع من ميدان الدراسة فقد علل العمال على ذلك انهم قد يتقبلون البعض منها والتي تتوافق مع ارائهم , ولا يقبلوا الغير مفيدة لهم فنلاحظ بان هناك اختلاف في الاراء بين العمال يفسر ذلك لطبيعة كل شخص وظروفه المادية والمعيشية وتأثيرها على اتجاهه.

الجدول رقم 19 يبين رد فعل العامل اذا اصدرت الادارة تعليمة او امر طارئ جديد

النسبة المئوية	التكرار	رد فعل العامل
45%	36	تقبل الامر مهما كان

47.5%	38	مناقشة الأمر مع المسؤولين
7.5%	06	طرح الامر على النقابة
100%	80	المجموع ∑

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول اعلاه باننا رد فعل العامل اذا اصدرت الادارة تعليمة او امر جديد فانه يتقبل الامر مهما كان بلغت نسبتها المؤوية 45% , و انه سوف يناقش هذا الأمر مع المسؤولين بنسبة 47.5% وانه يطرحه على النقابة بنسبة 7.5%.

من الاحصائيات المسجلة نستنتج بان رد الفعل السائد والذي اخذ اكبر نسبة هو ان العامل مهما كان الامر الصادر من طرف الادارة العليا فانه يستشير المسئول عنه في القسم وباقي رؤساء المصالح لأجل الاستفسار ومناقشة الامر بشكل جيد وواضح, فهذا ان دل فإنما يدل على التفاهم والثقة المتبادلة بين الرؤساء في الاقسام والعمال فمن هنا يتضح لنا بأنهم ذو تفاعلات قوية وتأثير في الاراء والمناقشات , كذلك نجد بان العامل ردة الفعل لديه ستكون الموافقة والقبول بالامر الجديد مهما كان بنسبة قريبة من مناقشاته مع المسؤولين 45% أيضا الملاحظ بان العمال بالوكالة يضعون الثقة والاحترام الكبير للتعليمات الصادرة من طرف الادارة ويلتزمون بتطبيقها وتنفيذها هذا ان دل فإنما يدل على سلاسة وسهولة التعاملات اليومية بين المسؤولين والعمال في الأقسام , بينما نلاحظ بان ردة الفعل للعامل سوف تكون بان يطرح الامر على النقابة بنسبة ضئيلة جدا بلغت 7.5% فهم لا يلجئون الى النقابة في اغلب الاحيان فيفضلون النقاش وتقبل الامور الصادرة على ان يدخلوا في الاخذ والعطاء في الامور النقابية او حقوقهم وهذا لطبيعة المجتمع والعامل الجزائري ككل .

الجدول رقم 20 يبين كيف يتصرف العامل اذا انتهى عمله (وقت العمل او الدوام)

النسبة المؤوية	التكرار	كيف يتصرف العامل عند انتهائه من عمله
26.25%	21	اغادر فورا
45%	36	ابقى لانتظار زملائي
28.75%	23	اخرى
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول بان العامل اذا انتهى وقت عمله او مدة دوامه يغادر فوراً بلغت نسبتها 26.25% , وان العامل اذا انتهى وقت العمل يبقى لانتظار زملائه العمال بلغت نسبة 45% , أما النسبة الباقية فقد ادرجت ضمن امور اخرى غير المذكورة انفا يتصرف وفقها العامل عند انتهاء وقت العمل بنسبة 28.75% .

من خلال القراءة السوسولوجية لبيانات الجدول يتبين لنا ان تصرف العامل عند انتهاء الدوام بأنه يغادر فوراً كانت بنسبة 26.25% في حين أدلى العمال بأنهم يبقون لانتظار زملائهم بنسبة 45% فمن هذا نستنتج بان هناك روابط صداقة متينة وعلاقات اجتماعية بينهم في العمل وخارجه وهي تتعدى الزمالة , ذلك ما يوضح اتجاه التفاعل فيما بينهم وأثار ذلك على تصرفهم مع بعضهم البعض .

الجدول رقم 21 يبين اذا كان للعامل مواضيع يتناقش فيها مع زملائه ويناقشونه فيها

النسبة المئوية	التكرار	اذا كان للعامل مواضيع يتناقش فيها مع زملائه ويناقشونه فيها
77.5%	62	نعم
22.5%	18	لا
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات المدونة في الجدول اعلاه بان للعامل مواضيع يتناقش فيها مع زملائه ويناقشونه فيها قدرت بنسبة 77.5% , أما انه لا يوجد للعامل مواضيع يتناقش فيها مع زملائه ويناقشونه فيها فبلغت نسبتها 22.5% .

من خلال النتائج نستنتج بان للعامل مواضيع لنقاش والمناقشة بين بعضهم البعض سجلت نسبة 77.5% وهي نسبة تجعلنا نؤكد بان العمال في وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بتمنراست ذوي اتجاهات وميول متقاربة فهم في اتصالات مباشرة وغير مباشرة , لفظية او عن

طريق الاشارة وتبادل النقاش والحوار في العديد من المواضيع منها ما يخص امور العمل ومنها ما هو يخص الامور المعاشة يوميا .

مناقشة نتائج الفرضية الاولى:

من خلال النتائج المتوصل اليها بالقراءة والتحليل السوسولوجي لمعطيات الفرضية الاولى المتعلقة بمعرفة دور واثر عامل التفاعل الاجتماعي بين العمال في التحسين من تقديمهم خدمات افضل للمستفيد , نتوصل الى استنتاج النقاط الاتية :

اولا : يعتبر عنصر التفاعل الاجتماعي بين العمال كنتيجة ومؤشر دال على وجود علاقات جماعية بينهم فذلك ما لوحظ من خلال بيانات الفرضية والأدلة المجمعة عن طريق الملاحظة المباشرة لمجتمع الدراسة والتي تشير الى ان ثمة جوانب عديدة مشتركة بين جماعات العمال والعاملات بالوكالة ولفترة زمنية لا بأس بها تجعلها متقاربة مثل عملهم في اماكن متجاورة ولمدة اكبر من تلك التي يقضونها خارج العمل , كذلك التشابه في المهام المهنية الموكلة لهم , وكذا تقارب المستوى التعليمي والسن ومدة العمل بالمؤسسة فجميع هذه الجوانب تحفز على التأثير والتأثر فيما بينهم وحتى مع رؤساء الاقسام .

ثانيا : بما ان اداء العمل والمهام المهنية الموكلة للعمال بمؤسسة كمؤسسة الضمان الاجتماعي تكمل اغلبها في تقديم خدمات مختلفة للمستفيد (الموطن بدرجة الأولى) فان عامل التفاعلات الجماعية مع الغير في مكان العمل يعتبر ذا اثر بليغ وحساس على اداء العامل لمهامه وخاصة تقديم خدمات والتي تتطلب مواجهة مباشر مع المستفيد في العديد من الحالات بحيث ان هذا العنصر البشري يؤثر ويتأثر بهذه التعاملات ويعطي نظرة وخلفية على المؤسسة , لذلك فتفاعل العامل مع زملائه بشكل ايجابي ذا تأثيرا على ادائه لمهامه , والعكس اذا كان غير متفاعل مع زملائه وغير متفاهم مع رئيسه في المصلحة فسوف يؤدي هذا الى التأثير السلبي على ادائه وخاصة تقديم الخدمة للغير .

من النقطتين السابقتين يمكن الربط بينهما و استخلاص النقاط التالية:

- 1- العلاقات بين العمال ورؤسائهم في الاقسام ذات تأثيرا على منحى تقديمهم لخدمات ادارية بشكل افضل للمستفيد
 - 2- يجب مراعاة الصحة النفسية للعامل في قطاع الخدمات خاصة المتعلقة بالجوانب الادارية والمعاملات , فراحة العامل في مكان عمله تجعله ذا استعداد اكثر لتقديم خدمة للغير بشكل افضل
 - 3- بالتفاهم والتشاور بين العمال مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم تقاس درجة تفاعلاتهم اليومية
 - 4 - التقارب في المصالح والتشابه في المهام والعمل في اماكن متجاورة لمدة اطول يجعل التأثير والتأثر بين جماعة العمال مما ينتج عنه تفاعل اجتماعي
 - 5 - قلة الثقة المتبادلة بين العمال والإدارة يمكن ان تسبب خلل و عطل في تقديم خدمات المستفيد المستعجلة , وبالتالي سوء سمعة المؤسسة لدى العملاء .
 - 6 - بالحوار والنقاش بين العمال ورؤسائهم في مختلف الظروف واغلب الاوقات تتكون علاقات اجتماعية سلسة ويكون هناك احترام متبادل مما يولد مهارة في التعامل مع الغير (تقديم خدمات إدارية للمواطن مثلا) .
- اذن من هذا يتعين على ادارات القطاع العام مراعاة الضرورة الحتمية والملحة للإسهام الكبير والبناء في تحقيق ضروريات المعاملات الانسانية والاجتماعية بين العامل والموطن , فهم في مواجهة مباشرة في اغلب الاحيان وكذا توفير اساليب التكوين للعمل وتداعيات الوسائل التكنولوجية الجديدة , فالشيء الذي يبقى مهما بلغ التطور من رقى هو طبيعة الإنسان الاجتماعية وتأثره باقارنه وتأثيره فيهم .

خلاصة:

يؤثر التفاعل الاجتماعي في مكان العمل بشكل كبير وبارز في التحسين من اداء العمال لعملمهم و ابتكار الطرق الجديدة لأجل تثمين الفائدة الذاتية و العامة , فهو كما رأينا عبارة عن تواصل اجتماعي يضم العديد من الروابط تجعل العمال في سلسلة متشابكة لتبادل المعلومات والأفكار وحتى الاتصال منها الاشارة والكلام و نقل المعلومة بالوسائل او الكتابة ايضا الميول والاتجاهات التي تتوافق بين جماعة العمال لتواجههم مع بعض فترة معينة , بهذا فان مجمل الحديث هو ان التفاعل بين اعضاء جماعة ما هو اكبر دليل على وجود علاقات بينهم ذات تأثيرا ايجابيا في اغلب الاحيان .

التحسين من خدمة المستفيد وارتباطه بالتكيف الاجتماعي

تمهيد

الى جانب اهمية مؤشر التفاعل الاجتماعي بين جماعة العمال لاكتشاف واقع العلاقات العمالية الاجتماعية في المؤسسات , نجد كذلك مؤشر التكيف الاجتماعي الذي بدوره يمكن ان يكون عامل ذا تأثير على مسار هذه العلاقات واستمرارها وإعطائها نوعا من التأثير في تقديم الخدمة للغير بما فيها الادارية , لذلك ونحن في صدد المباشرة في عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية سنحاول في هذا الفصل القاء الضوء على ارتباط عامل التكيف الاجتماعي بين العمال ودوره في التحسين من تقديم خدمات ادارية للغير .

الجدول رقم 22 يبين العلاقة بين ان العامل مرتاح في عمله وحالة السكن لديه

المجموع		لا		نعم		العامل مرتاح		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	حالة السكن		
100%	80	16.25%	13	83.37%	67			
116.25%	93	41.25%	33	75%	60	ن	ت	مالك
						66.25	53	
83.75%	67	25%	20	58.75%	47	33.75	27	مؤجر
100%	80	66.25%	53	133.75%	107	100%	80	المجموع

من خلال النتائج المدونة في الجدول اعلاه نلاحظ بان العامل مرتاح في عمله وحلة السكن لديه مالك بلغت نسبتها 75% , وانه ليس مرتاح في عمله وحالة السكن لديه مالك قدرت بنسبة 41.25% , اما أن العامل مرتاح في عمله وحالة السكن لديه مؤجر فقدرت بسبة 58.75% وانه ليس مرتاح في عمله وحالة سكنه مؤجر فبلغت نسبتها 25% .

نستنتج بان عامل الشعور بالارتياح بالنسبة للعامل في عمله له علاقة بحالة السكن إما مملوك أو مؤجر , بحيث لاحظنا بان العامل مرتاح في عمله وحالة سكنه مالك قد حققت النسبة الاكبر وهي 75% لذلك فان من المعلوم بان حالة السكن المملوك لدى اي عامل تعتبر حالة استقرار وامن وكذلك شعور بالراحة والاطمئنان نفسيا واجتماعيا , هذا ما يساعد العامل في التأقلم بسرعة اكبر مع ظروف عمله وتقديم الافضل , وفي المقابل نلاحظ بان شعور العامل بالارتياح في عمله وحالة سكنه مؤجر قد بلغت نسبة 58.75% كذلك هذه الحالة تعد ذات تأثيرا على فعالية العامل وحالته المادية وكذا ظروفه المعيشية واستقرارها فبالتالي يشعر بالارتياح في عمله وذلك اذا ما كان يوافق بين ظروف حياته وعمله .

اذن لابد من ان نستخلص بان هناك علاقة ارتباطية بين شعور العامل بالارتياح في عمله وحالة السكن لديه , فكلما كانت حالة السكن في استقرار وثبات كان هناك شعور بارتياح اكبر داخل مكان العمل واستعداد لتقديم خدمة افضل .

الجدول رقم 23 يبين وصف العامل لعمله.

كيف يصف العامل عمله	التكرار	النسبة المئوية
واجب	36	45%
عادي وروتيني	17	21.25%
شاق ومتعب	10	12.5%
بدون جواب	17	21.25%
المجموع Σ	80	100%

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول بان وصف العمال لعملهم قد اختلف وتنوع فمنهم من يصف عمله بالواجب حيث بلغت نسبتها المئوية 45% , كما نجد ان العمال وصفوا عملهم بأنه عادي وروتيني بنسبة 21.25% , ووصفوا عملهم بالشاق والمتعب بنسبة 12.5% , والنسبة الباقية لم تسجل فيها اجابة فقدرت بنسبة 21.25% .

فمن خلال ما سبق نستنتج بان عاملي الزمان و المكان ذا تأثير على التأقلم مع متغيرات العمل ومستجداته اذ يمكن للعامل التكيف وأقرانه العمال والاعتیاد عليهم بشكل كبير وهذا ما وجد عند الاستفسار عن علاقة العامل بزملائه وأيضاً مع رئيسه في العمل بحيث عبروا على ذلك بان الزملاء في العمل في مقام الاسرة الثانية, لذا كان وصفهم لعملهم بصفات مختلفة وبعبارات مختصرة مثل وصفه بالواجب, حيث سجلت النسبة الاكبر من بين النسب , وهذا ان دل انما يدل على ان العمال ذو انتماء وولاء لعملهم فهم قد وصفوا عملهم بصفات مشابهة لصفة الواجب نذكر منها لتدليل: العمل ممتع , العمل هو النجاح , الجيد والممتاز , مثالي , ايضاً عبروا انه العمل تاج فوق الراس ومصدر رزق الاولاد , الحياة والازدهار وانه العمل المناسب الخ , اما انهم وصفوا عملهم بأنه عادي وروتيني ذلك يرجع الى العديد من الاسباب منها : ممارسته لفترات اطول , يعتبر عمل يومي , يتلاءم ومؤهلاتهم العلمية , نعمة من الله ومصدر رزق لا يمكن التخلي عنه كل هذا يدل على ان العامل يؤدي عمله وهو تحت تأثير ظروف حياتية وفيزيائية , وفي المقابل كان وصف العمال لعملهم على انه الشاق والمتعب بنسبة لم تتجاوز 12.5% والسبب في ذلك يرجع الى كثافة العمل والمهام الموكلة للعامل وكذلك الضغط الذي يواجهه العمال خلف الشباك خاصة وان مؤسسة الضمان الاجتماعي ذات اقبال واسع من طرف المواطن

للاستفادة من خدمات التأمين مثلا ويعدد العمال اسباب ذلك فمنها عملي صعب الانجاز , كثرة المشاكل وعدم التفهم فأحيانا يواجه العمال مشاكل مع المستفيد وعدم تفهمه لوقت انجاز الملف .

الجدول رقم 24 يبين اذا كان تقديم الخدمة الادارية للغير يتطلب من العامل استعمال مهارة عقلية او سلوكية

النسبة المؤوية	التكرار	اذا كان تقديم الخدمة الادارية يتطلب استعمال مهارة عقلية او سلوكية
52.5%	42	دائما
42.5%	34	احيانا
05%	04	ابدا
100%	80	المجموع Σ

نلاحظ من خلال بيانات الجدول بان تقديم خدمة ادارية للغير يتطلب من العامل استعمال مهارة عقلية او سلوكية بصفة دائمة سجلت نسبة 52.5% , وان تقديم خدمة ادارية للمستفيد يتطلب من العامل استعمال مهارة عقلية أو سلوكية أحيانا فقدرت بنسبة 42.5% , أما أن تقديم مثل هذه الخدمات للغير لا يتطلب استعمال العامل لمهارته العقلية او السلوكية ابدا فقدرت بنسبة مؤوية بلغت 05% .

نستنتج من خلال القراءة السوسولوجية لبيانات الجدول بان تقديم خدمات ادارية تتعلق بالتدقيق في ملفات عديدة وإرشاد المستفيد الى الطريقة التي تخدمه حاضرا ومستقبلا ... الخ فمن خلال هذه المهام نلاحظ بان العامل في قطاع الخدمات الاجتماعية بما فيها الادارية في مواجهة مباشرة بالمستفيد او العميل ... الخ واحتكاك بليغ بهم وبقضياهم , لذلك فمن الطبيعي والذي لا بد منه ان العامل في هذا المجال ذو حاجة ماسة وضرورية لاستعمال مهارة عقلية مرتبطة بالتفكير السريع والبدئية النبيلة والفتنة لمتغيرات الحالات الممكنة وأيضا استعماله لمهارته السلوكية التي تعكس دوره وكيفية تأدية عمله من احترام للمستفيد عن التعامل معه بأسلوب لبق وبإحسان فهو قبل ان يكون زبون او يريد الاستفادة من الخدمات لدى المؤسسة هو انسان فهذا مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم " الدين المعاملة " وهذا الذي وجد عند اغلب عمال الوكالة بحيث بلغت نسبة انهم

يستعملون مثل هذه المهارات دائما وبشكل مستمر 52.5% هذا يدل على ان العمال ذو تكيف اجتماعي فيما بينهم وكذا تأقلم مع جو العمل وكيفية تأديته , وفي مقابل هذا نجد بان العمال يتطلب منهم استعمال مهارة عقلية او سلوكية في تقديم خدمة ادارية للغير في بعض الاحيان ذلك راجع الى انهم يمارسون عملهم بشكل يومي ومستمر ولفترات طويلة فمن الطبيعي ان يؤثر ذلك على انتباههم لمثل هذه المهارات اذ يدل هذا على الاعتياد على مثل هذه السلوكيات وبالتالي يمكن القول بأنهم في تكيف اجتماعي فيما بينهم ومع رؤسائهم وحتى مكان ووسائل العمل هذا انما يدل على وجود علاقات اجتماعية بينهم الى حد ما , اما ان العمال لا يتطلب منهم استعمال مهارة عقلية او سلوكية ابدأ في اي حال من الاحوال فان ذلك يعود على طبيعة العامل ذاته وكيفية تعامله مع الغير فقد يكون غير متفاعل مع زملائه الذي ينعكس على اسلوبه في التعامل مع المستفيد .

الجدول رقم 25 يبين العلاقة بين اسهل الطرق التي يجدها العامل مساعدة له في تقديم خدمة افضل وخبرته المهنية (مدة عمله بالمؤسسة)

النسبة المئوية	التكرار	اسهل الطرق التي تساعد العامل على تقديم خدمة افضل حسب خبرته المهنية
25%	20	التعامل باحترام وإنسانية مع الغير
22.5%	18	الانضباط والضمير المهني
20%	16	الحنكة في التعامل مع الاخرين
18.75%	15	توفير جو ملائم والإمكانيات
13.75%	11	التعلم والتكوين والبحث
100%	80	المجموع ∑

نلاحظ من خلال نتائج الجدول اعلاه بان العمال قد أجابوا باجابات مختلفة على أسهل الطرق التي يجدونها تساعدهم على تقديم خدمة افضل للمستفيد وذلك حسب خبرتهم المهنية , فقد كان الجواب بالتعامل باحترام وإنسانية مع الغير بنسبة مؤوية قدرت بي 25% والإجابة بالانضباط والضمير

المهني بنسبة 22.5% , والإجابة باستعمال الحنكة في التعامل مع الآخرين فقد بلغت نسبة 20% وان أسهل الطرق لتقديم خدمة افضل بتوفير جو ملائم والإمكانيات فبلغت نسبتها 18.75% , أما أن الطرق التي تساعد على تقديم الخدمة بشكل افضل بالتعلم والتكوين والبحث بنسبة 13.75% .

نستنتج مما سبق بان العمال كان لهم اختيار للعبارات المناسبة باختصار لتعبير عن ماهي أسهل الطرق التي تساعدهم في تقديم خدمات ادارية بشكل افضل و جيد للمستفيد وبسهولة بحيث سجلت عدة اقتراحات لذلك منها الطريقة السهلة والمضمونة لنجاح تقديم الخدمة للغير التعامل باحترام وإنسانية مع الغير فبحكم الخبرة المهنية للعمال بالمؤسسة تمكنوا من فهم اسلوب العمل في اطار تقديم خدمات انسانية حيث نجد عدة طرق مشابهة للاحترام في التعامل ذكر منها احترم المستفيد وخدمته , الاحترام والتفاهم بين العمال ومع المستفيد , المعاملة الحسنة , حسن الاستقبال.... الخ , كذلك سجلت اجابة الانضباط والضمير المهني اين يتبين لنا بان العمال يحترمون قانون المؤسسة والالتزام بالتنظيم الرسمي لها فيؤكدون على ذلك بأنه الطريقة المساعدة لتقديم الخدمة للغير بشكل افضل بالعديد من العبارات منها : التقييد بالقانون , عدم ترك العمل الى الغد , تقديم اوراق المستفيد شخصيا الخ , نجد بان العمال قد اجابوا بان اسهل الطرق المساعد لتقديم خدمة ادارية للمستفيد بشكل افضل هي في الحنكة في التعامل مع الآخرين فبذلك الاسلوب تكون لدى العامل المقدم للخدمات مقدرة كافية في اقناع المستفيد والتعامل معه بسهولة ويكون هذا واضح من التأقلم على روتين العمل , وأيضا تسهيل العمل كفريق بين العمال وزيادة الخبرة , ايضا قد اجاب العمال بان اسهل الطرق لتقديم الخدمة يكون بتوفير جو ملائم والإمكانيات فنلاحظ بان العامل بحاجة الى توفير قدر كبير من العوامل الفيزيائية مثل الالات المكيفة و الطابعات... الخ لجعله في استعداد لتحسين الخدمات الادارية وتقديمها بشكل افضل بحيث كانت لهم اجابات مشابهة منها : توفر الهدوء اثناء العمل , ادخال خدمات الانترنت للعمل... الخ اما النسبة الباقية فقد سجلت اجابة ان الطريقة المساعدة في تقديم خدمة افضل للغير فكانت اجابة التعلم والتكوين والبحث فهذا ان دل فإنما يدل على اهمية الخبرة المهنية والدور الذي تلعبه في المعرفة الجيدة لمجريات العمل , ايضا عامل التأقلم مع المكان اجتماعيا بالتكيف على التعامل مع الزملاء في العمل وكذا نفسيا بالاستعداد لمواجهة اي ظرف .

الجدول رقم 26 يبين اذا كان العامل يجد ظروف عمله المكانية مناسبة لتقديم خدمات افضل للمستفيد

النسبة المؤوية	التكرار	اذا كان العامل يجد ظروف عمله المكانية مناسبة لتقديم خدمة افضل
27.5%	22	دائما
65.25%	45	احيانا
16.25%	13	ابدا
100%	80	المجموع Σ

من خلال النتائج المدونة في الجدول اعلاه نلاحظ ان العامل يجد ظروف عمله المكانية مناسبة لتقديم خدمات افضل للمستفيد دائما بنسبة 27.5% , كما نلاحظ بان العامل يجد ظروف عمله المكانية مناسبة لتقديم خدمة بشكل أفضل للمستفيد أحيانا بنسبة 65.25% , أما انه لا يجد هذه الظروف مناسبة لتقديم خدمة بشكل أفضل أبدا كانت بنسبة 16.25% .

يتبين لنا من خلال القراءة السوسولوجية لبيانات الجدول بان العامل في مؤسسة الضمان الاجتماعي يجد ظروف عمله المكانية اي تلك المتعلقة بمجموعة العوامل المؤثرة عليه معنويا مثل الهدوى في مكان العمل و توفر امكانيات الراحة من تهوية وإضاءة ووسائل العمل الازمة مناسبة لتقديم الخدمة للمستفيدين بشكل جيد وأفضل دائما فلم تتجاوز نسبة هذا الحكم إلا 27.5% من مجموع النسب هذا ان دل فإنما يدل على النقص في بعض الوسائل وقلة الامكانيات لتوفير مثل هذا الجو للعمل فنجد بان العامل في معظم الاحيان مضطر للعمل في هذه الظروف مما يؤثر في تقديم خدمات بشكل جيد , وكذلك نجد بان العامل في هذه المؤسسة يجد بان ظروف عمله المكانية مناسبة لتقديم الخدمة الافضل للمستفيد في بعض الاحيان وليس بشكل يومي حيث بلغت نسبتها المؤوية 65.25% أي تجاوزت 60% ونستطيع من خلالها ابراز اهمية توفير ظروف فيزيقية جيدة في مكان العمل ففي هذه الحالة نستنتج بان العامل وهو يقوم بتقديم خدمات ادارية للمستفيد يحتاج الى ان يكون في جو ملائم

ومن المعلوم بان التعامل مع الغير بطريقة مباشرة من اصعب الامور وأكثرها تأثيرا على ردة الفعل , فيمكن لهذا ان يسبب عراقيل وبعض المشاكل في سير العمل بشكل افضل , ولكن رغم هذه الظروف فنلاحظ بان العامل يتجنب الوقوع في مثل هذه الحالات وان تسير الخدمات على ما يرام بدون ان يحسس المستفيد بأي نقص وهذا ما اوضحته تصريحات المشرفين على المصالح عند اجراء المقابلة معهم فهذا يدل على تأقلم العمال والعاملات على ظروف العمل المحيطة بهم , ويؤكد ذلك تصريحهم بأنهم لا يجدون ظروف عملهم المكانية مناسبة ابدا لهم لتقديم خدمة بشكل أفضل بنسبة 16.25% لم تتجاوز 20% فهي لا تؤثر في الاغلبية .

الجدول رقم 27 يبين اذا ان العامل يعتبر ممارسة عمله مجرد مكسب مادي اكثر منه معنوي

النسبة المئوية	التكرار	اذا كان العامل يعتبر ان ممارسته لعمله مكسب مادي اكثر منه معنوي
56.25%	45	نعم
36.25%	29	لا
7.5%	06	بدون اجابة
100%	.80	المجموع ∑

من خلال نتائج الجدول نلاحظ بان العامل يعتبر ممارسته لعمله على انها مكسب مادي له اكثر منه مكسب معنوي بلغت نسبتها المئوية 56.25% , وان العامل لايعتبر ان ممارسة عمله مجرد مكسب مادي اكثر منه معنوي كانت بنسبة 36.25% والنسبة الباقية سجلت بدون اجابة فقدرت بنسبة 7.5% .

اذن من خلال هذا لاحظنا بان العامل يعتبر ممارسة عمله على انها مكسب مادي اكثر منه معنوي قد تجاوزت نسبتها المئوية 50% هذا يدل على الواقع السيكولوجي والمعنوي الذي يعيشه العامل في وسط اجتماعي يومي مليء بالمستجدات والتطورات العمل وكذا الظروف التي يعيشها العمل اقتصاديا فهي كما نلاحظ بأنها تؤثر عليه معنويا فكلما كان هناك شعور بالاستقرار المادي

في العمل كان ذلك تحفيز للعامل معنويا , وفي المقابل نجد بان العامل لا يعتبر ان ممارسته لعمله على انها مكسب مادي اكثر منه معنوي وهذا يدل على اجابية عامل التكيف والتأقلم مع جو العمل وتحمل الصعاب لأجل تحقيق اهداف شخصية وفي العمل ايضا حيث نجد بان العمال برروا اجابتهم بالأسباب عديدة منها : ليس المادة كل شيء , لان العمل مطلب ومكسب مادي ومعنوي في نفس الوقت , لان العمل عبادة وخدمة للآخرين , لان ما بحثت عنه اولا المنصب وليس كمية الاجر , اخلاقيات المهنة تدعي ذلك , لأجل اكتساب الخبرة , لأنه يكسبني الثقة بالنفس والتعامل ببساطة , لأنني اجد المتعة في تقديم الخدمة للغير , فمن خلال ما سبق نستنتج بان المكسب المادي والمعنوي بالنسبة للعامل مهمان جدا لتقديم خدمات ادارية للمستفيد بشكل افضل وجيد وهو بمثابة التفاعل بين المؤسسة والمستفيد وبالتالي تحقيق اهداف شخصية بتطوير الذات في التعامل والاستعداد لأي طارئ وكذا تحقيق لأهداف المؤسسة باستعاب العملاء .

الجدول رقم 28 يبين جواب العامل اذا عرض عليه عمل اخر في جهة اخرى

النسبة المئوية	التكرار	جواب العامل اذا عرض عليه عمل اخر في جهة اخرى
16.25%	13	توافق على العرض فورا
40%	32	ترفض العرض مهما كان
27.5%	22	تراعي ظروفك المادية
16.25%	13	اخرى
100%	80	الجموع Σ

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بان اجابات العمال اذا عرض عليهم عمل اخر في جهة اخرى قد اختلفت فبعضها مكان انه يوافق على العرض فورا حيث بلغت نسبته المئوية ب 16.25% , ومنها الإجابة برفض العرض مهما كان بلغت نسبتها 40% , والإجابة بان يراعي ظروفه المادية سجلت بنسبة 27.5% , والنسبة المتبقية كانت بالإجابة بأمر اخر غير هذه فبلغت نسبتها المئوية 16.25% .

يتضح لنا من النتائج بان الاجابة اذا عرض على العامل عمل اخر وفي جهة اخرى فسوف يرفض العرض مهما كان سجلت اكبر نسبة ذلك الذي يؤكد على ولاء العامل لمؤسسته ومنصب عمله وقناعاته بما هو فيه مهما كان وأيضا انتماءه التنظيمي لجو ورنين عمله بمختلف اشكاله وذلك نتاج الخبرة ومدة عمله في المؤسسة , وأيضا مما هو سبب في نظر الكثير من العمال على تفضيل العمل الحالي بمؤسسته هو علاقاتهم الاجتماعية وروابط الزمالة التي تربطهم مع زملائهم ومكان عملهم ومع مرؤوسيههم وهذا يدل على الرضى عن العمل , اما الاجابة بالموافقة على العرض مباشرة لم تتجاوز نسبتها 20% فهي نتيجة لأسباب شخصية متعلقة بالأمر المادية للعامل , وكذا نجد الاجابة بان العامل يراعي ظروفه المادية للموافقة على العرض اين يتضح لنا بان عامل الروتين والدوام الكثير يؤثر على قرار العامل ومسؤوليته الكثيرة تجاه الاخرين تكون اقوى وذات قرار صعب .اما الاجابة بأمر اخرى قد تؤثر في قرار العامل بالنسبة للعرض فقد كانت متنوعة تختلف بين العمال فنجد منها :النظر لها هل تتلاءم والمؤهلات العلمية ام لا ,مراعاة الراحة اولا , على حسب طبيعة المنصب , اراعي الظروف الاجتماعية لي , انظر لنتائج مستقبلا , افكر وأناقشه اولا , فمن خلال هذه التصريحات يكمن استنتاج بان العمال في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء بتمنراست في اتفاق كبير وتفاهم على العديد من المواضيع بحكم الجو السائد من تأثير وتأثر فيما بينهم اذ يعود ذلك الى تأقلمهم اجتماعيا وهذا ان دل فإنما يدل على وجود تكيف اجتماعي وراحة نفسية لهم مما يزيد في التوفيق في تأدية خدمات وتقديمها للغير بشكل جيد وأفضل .

الجدول رقم 29 كيف برائي العامل ان للعوامل المكانية والزمانية تأثيرا على التأقلم مع العمل

النسبة المئوية	التكرار	كيف برائي العامل ان للعوامل المكانية والزمانية تأثيرا على التأقلم مع العمل
68.75%	55	عدد الاجابات
31.25%	25	بدون اجابة
100%	80	المجموع Σ

نلاحظ من خلال نتائج الجدول اعلاه بان عدد الاجابات على رأي العامل أن للعوامل المكانية والزمانية تأثيرا في التأقلم مع العمل بلغت نسبة 68.75% , إما النسبة الباقية فقد سجلت بدون جواب حيث بلغت نسبتها المؤوية 31.25%.

من خلال القراءة السوسولوجية لبيانات الجدول يتضح لنا بان العمال ادلوا بإجابات مختلفة كل حسب رائيه وطريقة حكمه على تأثير عاملي الزمان والمكان في التأقلم مع ظروف العمل يأتي ذلك من خلال خبرتهم المهنية وتفاعلهم المستمر و زملائهم في مكان عمل واحد وبشكل متقارب ولفترات طويلة حيث قدرت نسبة الإجابة بي 68.75% فغطت بذلك على عدم الاجابة .

ففي هذا الصدد يمكن ذكر بعض التصريحات للعمال الذين اجابوا على السؤال :

- يمكن ان يكون له تأثيرا وذلك من خلال الخبرة والأقدمية بحيث يكون هناك تباعد في الافكار والآراء بين العامل الجدد والقدامى .

- يؤثر ذلك في راحة العامل ومسايرة العمل وإتقانه , إذا كان تأطيرا جيدا وظروف اجتماعية حسنة فهذا يؤثر على تأقلم العامل مع بيئة عمله والاستفادة منها .

- العامل يواجه صعوبات تتعلق بتوفر هذه الظروف اكثر من العامل في الشمال او الغرب الجزائري , توفر جو التفاهم والاحترام بين العامل وزملائه ورؤسائه يساعد على تأقلمه مع ظروف عمله المكانية والزمانية .

- المكان الهادئ و الزمان الواسع يضمن عمل ادق وأتقن , يساعد على توفر الراحة النفسية

- ان استقرار اي عامل في منصبه راجع الى تأقلمه مع عمله بحيث يتطلب ذلك توفر العوامل المتطورة والتأقلم الجيد .

- لها تأثير سلبي وايجابي وهذا معروف لدى اي مؤسسة , لان الانسان بطبيعته لا يمكنه تقديم الافضل إلا في المكان الذي يرتاح فيه , يمكن من تسريع العمل.

مما سبق نستنتج بان لعاملي الزمان والمكان تأثيرا على التأقلم وجو العمل بمختلف ظروفه ومتغيراته فكلما كان هناك تكيفا اجتماعيا مع بيئة العمل توفرت القدرة والاستعداد لتأقلم لدى العامل .

مناقشة نتائج الفرضية الثانية

وكمناقشة لنتائج معطيات الفرضية الثانية والتي هدفت الى الكشف عن ارتباط التكيف الاجتماعي للعمال مع جو ومكان عملهم و على بعضهم البعض , وعلاقته بالتحسين من تقديم خدمات للمستفيد , يمكن استنتاج ما خلصت اليه الدراسة من خلال التحليل السوسولوجي والقراءة وكذا ملاحظة واقع الظاهرة على شكل نقاط :

1- يلعب عامل التكيف الاجتماعي الدور الهام والفعال على توطيد العلاقات بين افراد البيئة الواحدة كبيئة العمل التي يقضي فيها العمال من فئات مختلفة معظم اوقاتهم ولسنوات من عمرهم , لذلك فان التأقلم مع اجواء العمل المحيطة بالعمال هي ذات تأثيرا على مردوده تجاه الآخرين وبالنسبة لتأدية عمله .

2- لتأقلم مع العمل يجب من المؤسسات توفير الامكانيات اللازمة اثناء تأدية العمل لأجل ضمان راحة العامل إضافة إلى الرسكلة لتطوير مهارات العامل خاصة اذا كان العمل عبارة عن تقديم خدمات موجه مباشرة للمستفيد.

3- المكان الجيد والمريح وكذا التوجيه السليم له الأثر الايجابي على مردودية العامل وبالتالي الاستعداد لتقديم خدمة افضل للمستفيد , فكل عامل يجد بيئة عمله التي اعتاد عليها اريح نفسيا واجتماعيا .

4 - كلما كانت الفترة العملية في المؤسسة اطول ساعد ذلك على التأقلم وبيئة العمل.

5 - العوامل الزمانية يمكن التكيف معها اما العوامل المكانية هي التي لا تراعي الادارات اهميتها فيكون فيها التفاضل بين الاشخاص وكيفية تقديم الخدمات , حيث ان اغلبية المسؤولين ينظرون

لهذا من خلال تهيئة اماكن الاستقبال كواجهة المؤسسة ولا يعطون للعامل اولوية على انه منتج في هذه المؤسسة وهو الخطأ الذي تعاني منه غالبية المؤسسات والإدارات في القطاع العام .

6 - توفر العوامل المكانية والزمانية يعتبر محفز على بذل جهد اكبر .

7- تواجه مؤسسات القطاع العامل في الجنوب النقص الكبير في توفر الوسائل والإمكانيات وكذا برامج التكوين للعامل , خاصة وان معظم هذه المؤسسات ذات طابع خدماتي اقتصادي يحتاج الى تهيئة جيدة .

من خلال استنتاج نتائج الفرضية الثانية يمكن القول بان هناك علاقة تجمع بين متغير التكيف الاجتماعي بين العمال في بيئة واحدة ومتقاربة وتحسين مهارتهم في تقديم خدمات ادرية للمستفيد فباعتيادهم على أجواء العمل والروتين اليومي الذي يجتمعون فيه كفريق واحد يعطيهم حافز معنوي اقوى يكون له الاثر الايجابي على تطوير مهارتهم الشخصية واستخدامها بشكل افضل ومتكرر هذا من جهة , ومن جهة اخرى يكون هذا التجمع المستمر في بيئة متقاربة يخدم مصلحة المؤسسة في تحقيق اهدافها وإنتاجها لخدمات مرضية .

اذن من هذا الجانب فأنا نعطي معادلة سوسيولوجية مفادها أن عامل تكيف العاملين مع جو ومكان عملهم يحسن في مردودهم بما في ذلك تقديم الخدمة للغير , فكلما كان هناك تكيف اجتماعي ساعد ذلك على نشوء وتكوين علاقات اجتماعية في بيئة واحدة وكلما كانت هناك علاقات وتفاعلات ادى ذلك الى تحسين الاداء وإعطاء انتاج اداري جيد .

خلاصة الفصل

نخلص مما سبق الى ان من بين المؤشرات الدالة على وجود علاقات اجتماعية في مكان عمل واحد ذا مؤثرات داخلية متعلقة بالظروف المكانية والزمانية , وكذا مؤثرات خارجية يعيشها العامل ويستطيع التأقلم معها هو التكيف على هذه الظروف , اذن بما ان العمل يعتبر بيئة جماعية مكونة من مجموعة عمال لهم اتجاهات وأراء متباينة فانه من الصعب التأقلم على هذه الاجواء فيمكن ان يسبب ذلك تأثيرا على تأدية العمل في راحة واستقرار .

التعاون الاجتماعي في تقديم الخدمة أساس تطوير المؤسسة

تمهيد:

يعد الوسط الاجتماعي لأي بيئة الإطار المهيئ للاشتراك والتعاون بين مجموعات عدى للقيام بأعمال مختلفة تتشابه فيها المصالح والظروف , فنجد مثلا مكان العمل الذي يعتبر بناء اجتماعي ذا تنظيم رسمي يخضع فيه العامل الى قوانين ثابتة , فنظرا لطبيعة اي تجمع بشري فانه يكون هناك تعاون بين الافراد اما تعاون رسمي في اطار العمل وما يخضع له من مجريات تدعي ذلك , وأيضا تعاون غير رسمي تدعيه الضرورة الانسانية .

الجدول رقم 30 يبين نوع العلاقة التي تربط العامل بزملائه في العمل

النسبة المئوية	التكرار	نوع العلاقة التي تربط العامل بزملائه في العمل
21.25%	17	علاقة تفاهم وتعاون
48.75%	39	علاقة احترام متبادل
75.28%	23	علاقة عمل
00%	00	لا توجد اي رابطة
1.25%	01	اخرى
100%	80	المجموع Σ

حسب معطيات الجدول يتضح بان نوع العلاقة التي تربط بين العامل وزميله في العمل هي علاقة تفاهم وتعاون كانت بنسبة 21.25% , وان علاقته بزميله كانت علاقة احترام متبادل بنسبة 48.75% , وان هذه العلاقة هي علاقة عمل فقط سجلت نسبة مقدرة 28.75% بحيث سجلت النسبة الباقية بخصوص وجود علاقات أخرى , أما انه لا توجد اي رابطة فلم تسجل ولا حالة .

كما لاحظنا من خلال القراءة لبيانات الجدول فان العلاقة التي تربط بين العامل و زميله في العمل قد سجلت اكبر النسب بأنها علاقة احترام متبادل , ذلك يبين ان مجمل علاقات العمال ببعض البعض يسودها الاحترام المتبادل بينهم في عدة امور نجد منها : احترام الرأي الاخر كما كان مبينا في جداول سابقة , و وجود المشاورة بينهم ومع رؤسائهم في حالات العمل ومناقشة مواضيع تهمهم , كذا الثقة المتبادلة , بينما كانت العلاقة بين العامل وزميله علاقة تفاهم وتعاون مقدرة ب 21.25% فهي تجاوزت 20% ما يدل على انها ذات تأثيرا على مجرى العلاقات الاجتماعية بين العمال وما لوحظ من خلال الدراسة الميدانية فان مثل هذه العلاقة لها عدة اسباب وعوامل منها : التجاور في العمل وتشابه المهام , كذا التقارب في المستوى التعليمي وحب العمل كفريق ومشاركة الاخرين بدون ان يسبب ذلك احراج أو قلق ومن هاته العلاقات نستنتج بان

علاقة العمال مع بعضهم البعض هي نوع من التفاهم والاحترام المتبادل مما يزيد ثقتهم ببعض وهذا سببا لوجود علاقات اجتماعية .

اما ان العلاقة التي تربط العامل بزميله في العمل علاقة عمل فقط فهي كما هو ملاحظ بأنها سجلت ثاني نسبة مقدرة بي 28.75% فمن الأسباب لكون العلاقة التي تربط العامل بزميله في العمل هي مجرد علاقة عمل ترجع الى اسباب شخصية وظروف تجعل العامل على هذا النهج , هي كونه لا يحبذ التكلم مع الزملاء او الاستماع اليهم ومشاركتهم في أموره أو ماشابه كذا يمكن ان تكون دلالة على التزامه بالقوانين وتطبيقها وعدم الاهتمام بروابط الصداقة والمبالغة فيها .

الجدول رقم 31 يبين اذا كان العامل يفضل العمل ضمن جماعة وتبريره على ذلك

المجموع	التكرار	في حالة الاجابة بنعم يعود ذلك الى	تفضيل العمل ضمن جماعة
15%	12	- الطبع الشخصي يفرض ذلك	تعم 78.75%
30%	24	- قصد المشاركة في انجاز الاعمال	
20%	16	- الشعور بالراحة والاطمئنان	
13.75%	11	- امور اخرى	
21.25%	17		لا
100%	80		المجموع ∑

على حسب المعطيات المسجلة في الجدول نلاحظ ان العامل يفضل العمل ضمن جماعة بنسبة بلغت 78.75% بحيث كانت التبريرات على ذلك بعدة اجابات فكانت تفضيل العامل للعمل ضمن جماعة نظرا لطابع الشخصي بنسبة 15%, والإجابة بان تفضيل العمل ضمن جماعة قصد المشاركة في انجاز الأعمال بنسبة 30% , أما الإجابة بان ذلك يعود الى الشعور بالراحة والاطمئنان للعامل بنسبة 20%, وسجلت الإجابة بأمور أخرى بنسبة 13.75%, أما أن العامل لا يفضل العمل ضمن جماعة فقدرت بنسبة 21.25% .

من خلال النتائج المسجلة نستنتج ان العامل يفضل العمل ضمن جماعة بنسبة تجاوزت 70% فكانت مبررة بإجابات مختلفة , فلاحظنا ان تفضيل العامل للعمل ضمن جماعة يعود الى كون الطبع الشخصي للعامل يفرض عليه التعامل مع زملائه بشكل تفاعلي وتلقائي دون ان يسبب ذلك له نقص في تأدية مهامه أو تقديمها على مايجب فهو ذو طابع اجتماعي يفضل مداخله الاخرين ومشاطرتهم في العديد من الامور لذا يجد نفسه في هذه الحالة دون شعور , وان تفضيل العامل للعمل ضمن جماعة يعود الى المشاركة في انجاز الاعمال فلاحظنا بان نسبتها بلغت 30% وهي النسبة الأكبر هذا يدل على وجود تعاون واشتراك في انجاز العديد من الامور بما فيها مهام العمل حتى تسير وتيرة الخدمات المقدمة على مايرام وعدم تعطيلها , ايضا لتشابه مصالحهم وانشغالاتهم داخل العمل , كما نجد ان الاجابة بنعم تيرر بتفضيل العمل ضمن جماعة لشعوره بالراحة والاطمئنان يدل ذلك على فائدة التعاون والاشتراك في تأدية العمل فمن خلال ذلك فان العامل يشعر بأنه ضمن اسرته وليس مقيد بقوانين رسمية وانضباط , فهو بذلك يخرج من هذا الروتين اليومي فيشعر بالراحة والاطمئنان النفسي , كما وجدت حالات مبررة بأمر اخرى غير هذه حيث سجلت بنسبة مقدرة 13.75% منها السرعة لانجاز الاعمال والتقليل من الاخطاء , العمل كفريق , دور الزمالة... الخ , وفي المقابل نجد الاجابة ان العامل لا يفضل العمل ضمن جماعة بنسبة 21.25% فمن بين أسباب ذلك هو ان العديد من العمال يحبذون الهدوء واستقرار الاوضاع وعدم مشاركة الاخرين في انجاز المهام حتى لا يكون هناك اخطاء ويمكن ان تعود مثل هذه الاجابة الى كون العامل يجعل عمله مقياس لمهاراته الشخصية اكثر من منفعة جماعية .

الجدول رقم 32 يبين الاساس الذي يختار العمال عليه زملائه في العمل وتفضيل احدهم على الاخر

النسبة المئوية	التكرار	الاساس الذي يختار عليه العامل زملائه في العمل
13.75%	11	الاقدمية
3.75%	03	السن
6.25%	05	التجاور في مكان العمل
66.25%	53	التفاهم
2.5%	02	التشابه في المهنة
7.5%	06	امور اخرى
100%	80	المجموع Σ

نلاحظ من خلال معطيات الجدول ان العامل يختار زميله في العمل على أساس الاقدمية بنسبة 13.75% , وانه يختار زملائه ويفضل احدهم على الاخر على اساس السن قدرت بنسبة 3.75% , وكذا الاختيار على اساس التجاور في مكان العمل كان قد سجل بنسبة 6.25% و الاختيار على اساس التفاهم فبلغت نسبته 66.25% , أما على أساس التشابه في المهنة فكان 2.5% بينما سجلت 7.5% في الاجابة بأمر اخرى .

من خلال القراءة السوسيولوجية لبيانات الجدول لاحظنا ان اساس اختيار العامل لزملائه في العمل وتفضيل احدهم على الاخر وفقا لتفاهم قد سجلت اكبر نسبة كانت 66.25% من بين النسب بحيث يفسر ذلك على ان عمال الوكالة ذو ميزة اجتماعية وطابع متفاهم يفضل الاحترام المتبادل والتعامل بإنسانية مع مجريات الامور وفي اغلب الاحيان وهذا ان دل انما يدل على صفة التعاون والتضامن , كما ان اختيار الزملاء في العمل يكون على اساس الاقدمية في العمل فقد سجل ثاني نسبة ذلك يعود الى ان البعض من العمال يميلون الى زمالة في نوع صداقة لفترة من الزمن فكثيرا ما نجد بان العمال ذوي الاقدمية في العمل على وفاق واتفاق في الكثير من الامور فمن بين الاسباب لذلك معرفتهم الكبيرة بأمر العمل ويمكن انهم دخلوا مكان العمل في عام واحدة وكذا خبرتهم المتشابهة , اما ان الاختيار كان على اساس السن والتشابه في المهنة فلم

تسجل بنسبة كبيرة حيث لم تتجاوز 5% وان العامل يختار زملائه في العمل ويفضل احدهم على الاخر على اساس التجاور في مكان العمل أعطي بنسبة 6.25% وكما نلاحظ أن هذا الاختيار له تأثيرا على اختيار الزملاء والتقرب منهم على عكس الاخرين الذين ليسوا مجاورين له في العمل فهو يقضي معظم اوقاته معهم بحيث يتشاركون في الاعمال والآراء ويتبادلون الحديث وغيرها فهذا من ايجابيات عامل القرب المكاني والزمني في تعزيز دور التعاون والتفاهم بين العمال , في حين وجدت نسبة 7.5% في إجابة العمال بأمر اخرى يتم من خلالها الاختيار فنجد منها : الارتياح الشخصي نحوى الاخر , الثقة , مبدأ التقنية والتفاني في العمل والإتقان , الانضباط والاحترام المتبادل (حسب المعاملة).

الجدول رقم 33 يبين اذا كان هناك تعاون بين العامل و زملائه في انجاز بعض الاعمال

انسبة المؤوية	التكرار	اذا كان هناك تعاون بينك وبين زملائك العمال
31.25%	25	دائما
65%	52	احيانا
75.5%	03	ابدا
100	80	المجموع Σ

من المعطيات المدونة في الجدول اعلاه نلاحظ بان هناك تعاون بين العامل و زملائه في انجاز بعض الاعمال دائما بنسبة قدرت بي 31.25% , وانه يكون هذا التعاون أحيانا بنسبة 65% , ولا يوجد تعاون بين العامل و زملائه العمال في انجاز البعض من الاعمال أبدا فبلغت نسبتها 3.75% .

من الملاحظ ان هناك تعاون بين العامل و زملائه في انجاز بعض الاعمال احيانا سجل اكبر نسبة لذلك يتضح لنا بان تعاون العمال مع بعضهم البعض يكون في اوقات محددة كمواقف مستعجلة من تقديم خدمة للمستفيد او مهام من طرف الإدارة في وقت معين كما انه هذا التعاون

دليل على الاشتراك والتضامن بين العمال ومنه فأنهم في جماعات عمالية ذات علاقات اجتماعية , اما كون ان التعاون بينهم في انجاز بعض الاعمال يكون بصفة دائمة فقد سجلت ثاني النسب وهذا يدل على توطيد العلاقات بينهم وتواصلهم المستمر كالتعاون بشكل جماعي يعود عليهم بنفع ويساعدهم على تخفيف الضغط وسرعة وتيرة الانجاز , في حين انه لا يوجد هناك تعاون بين جماعة العمال في انجاز العمل سجلت اصغر النسب وهذا راجع الى كون العامل يرفض ميزة الاشتراك والتعامل مع الغير من حين الى اخر .

لذلك يمكن استنتاج بان اي تعاون بين الزملاء في العمل يمكن من اشتداد قوة علاقاتهم ببعض وتمتينها لفترة من الزمن .

الجدول رقم 34 يبين تصرف العامل اذا انتهى من عمله و زميله لم ينتهي

النسبة المئوية	التكرار	تصرف العامل اذا انتهى من عمله وزميله لم ينتهي
87.5%	70	ابقى لمساعدته
7.5%	06	اغادر فور انتهاء عملي
05%	04	بدون اجابة
00%1	80	المجموع Σ

يتبين لنا حسب معطيات الجدول ان العامل اذا انتهى من عمله وزميله لم ينتهي فانه يبقى لمساعدته سجلت نسبة 87.5% , وان العامل اذا ما انتهى من عمله و زميله لم ينتهي بعد فانه يغادر فوراً بلغت نسبتها المئوية 7.5% , وان النسبة الباقية فقد كانت بون اجابة بي 05% .

من خلال النتائج نلاحظ ان العامل يبقى لمساعدة زميله اذا لم ينتهي بعد مثلت اكبر نسبة حيث تجاوزت 80% هذا ما يدل على وجود تفاهم وتعاون بين العمال في انجازهم لعملهم بأحسن صورة ممكنة وفي الوقت المحدد لذا فهم حريصين على تأدية عملهم بشتى الطرق هذا ان دل إنما

يدل على وجود دعائم لقيام علاقات اجتماعية فيما بينهم تساهم في تحفيزهم لبذل جهد اكبر واشتراك ضمنى في العديد من الامور , وفي المقابل نجد بان تصرف العامل عند انتهائه من عمله انه يغادر فوراً سجلت نسبة 7.5% اذ يرجع تبرير ذلك الى اختلاف طبيعة العمل وعدم التفاهم احيانا , اما نسبة الباقية فقد سجلت حالات بدون اجابة .

الجدول رقم 35 يبين تصرف العامل اذا طلب منه زميله في العمل المساعدة

النسبة المئوية	التكرار	تصرف العامل اذا طلب منه زميله المساعدة
95%	76	يساعده
05%	04	لا يساعده
00%1	80	المجموع Σ

على حسب معطيات الجدول فانه يلاحظ ان العامل اذا طلب منه زميله في العمل المساعدة فانه يساعده قد بلغت نسبتها 95% , أما انه لا يساعده اذا طلب ذلك كانت بنسبة 05%.

لذلك من الملاحظ أن وجود المساعدة بين العمال في حالة اذا طلب احدهم من زميله المساعدة سجلت اكبر نسبة هذا مايدل على الصلة القوية بين العمال في تواصلهم واشتراكهم في انجاز عملهم والتحسين منه لوجود مصالح مشتركة وتشابه في المهنة في اغلب الاحيان , فإذا ما كانت هذه الميزة فانه يسجل انتاج اكبر وبشكل جيد وإبراز صورة جيدة للمستفيد تعطي اولوية للمؤسسة على غيرها من باقي مؤسسات تقديم الخدمات . اذا ان تقديم المساعدة للغير بما فيهم الزميل في العمل من داعي الانسانية وطبيعة البشر فمن هذا يمكن القول بان بين العمال وجود لعلاقات اجتماعية بسبب ظروف العمل وضوابطه وعلاقات خارجة عن هذا الاطار , اما ان العامل لا يساعد زميله اذا طلب منه المساعدة فهي وجدت بأقل نسبة وذلك لعدة اسباب حسب تصريحات العمال وتبريرهم لذلك فنجد : اساعد زميلي اذا طلب المساعدة إلا اذا كان نفس العمل المنجز فقط , ليس في معظم الاوقات الخ .

الجدول رقم 36 يبين اذا حدث و ان اخذ العامل مكان زميله في العمل فترة غيابه

النسبة المؤوية	التكرار	اذا حدث وان اخذ العامل مكان زميله في العمل
90%	72	نعم
10%	08	لا
100%	80	المجموع Σ

من خلال معطيات الجدول يتبين ان العامل يأخذ مكان زميله في العمل فترة غيابه كانت إجابتها بنعم قد قدرت بنسبة 90% , أما أن العامل لم يأخذ مكان زميله في العمل فترة غيابه بنسبة 10%

فما سبق يتضح أن العامل يأخذ مكان زميله في العمل عند غيابه مثلت نسبة 90% هذا يدل على ان اوجه التعاون والاشتراك في اتمام العمل وعدم التسبب في النقص من اهتمام العمال وتضامنهم معا , بحيث يعلل العمال اجابتهم بنعم بعدة اجابات منها : حتى لا يبقى العمل مرتبط بشخص واحد , لوجود التعاون بيننا , الضرورة تفرض ذلك لعدم تعطل مصالح المستفيدين , لأننا في مكان عمل متقارب ونتبادل الاعمال من فترة الى أخرى , لان العمل احيانا يتطلب ذلك و حتى تسير مستلزمات المستفيدين على احسن وجه والعمل المتكامل لا يقتصر على فرد واحدالخ كل هذا يرجع إلى وجود تعاون اجتماعي بين جماعة العمال فمن هنا يتضح وجود علاقات اجتماعية فيما بينهم وتفاهم مع رؤسائهم في مكان عملهم , وفي المقابل نجد بان العامل لا يأخذ مكان زميله في العمل فترة غيابه بلغت نسبة 10% فقط إذا يرجع ذلك إلى أسباب أدلى بها العمال منها : لعدم التفاهم والاشتراك في انجاز الاعمال , ليس دائما إلا اذا كنت مستخلفا له , لاختلاف المهام فيما بيننا .

الجدول رقم 37 يبين اذا كان العمل يواجه تقليل من خدمة المستفيد في حالة غياب احد العمال

النسبة المؤوية	التكرار	اذا كان العمل يواجه تعطيل لخدمة المستفيد في حالة غياب احد العمال
12.5%	10	دائما
76.25%	61	احيانا
75%.13	11	ابدا
100%	80	المجموع Σ

حسب المعطيات المبينة في الجدول اعلاه نلاحظ ان العمل يواجه تقليل من خدمة المستفيد في حالة غياب احد العمال دائما بنسبة 12.5% , وانه يواجه هذا النوع من التقليل احيانا كانت بنسبة مؤوية مقدرة بي 76.25% , وانه لا يحدث تقليل من خدمة المستفيد اذا غاب احد العمال أبدا قدرت بنسبة 13.75% .

من خلال الاحصائيات لاحظنا ان اكبر النسب وجدت في انه يكون هناك تعطيل في خدمة المستفيد اذا غاب احد العمال عن العمل أحيانا فقط هذا مايدل على حرص العمال على التعاون والاشترك في تأدية الخدمة للمستفيد وأيضا تفادي تعطيل مصالح العامة اذ يرجع ذلك لخبرتهم الطويلة ودور التفاهم وتفاعلاتهم الاجتماعية مع بعض في تفعيل وتيرة العمل على أحسن مايرام , فمن هذا نستنتج بان العمال بينهم مصالح مشتركة وأفكار متشابهة وهذا بدوره يجعلهم اكثر تفهم وتبادل لثقة وعلى اتم الاستعداد لسد نقص زملائهم .

وفي المقابل لاحظنا ان العمل يواجه تقليل من خدمة المستفيد في حالة غياب احد العمال دائما سجلت اصغر النسب ذلك يرجع الى عدة اسباب من بينها : اختلاف المهام بين العمال وعدم قدرة العامل على ترك عمله والاهتمام بعمل اخر , كما انه لا يواجه العمل تقليل لخدمة المستفيد في

هذه الحالة سجلت نسبة ضعيفة يبررها العمال بعدم اتاحة الفرصة لهم بأخذ مكان زملائهم اثناء غيابهم الخ ويبقى هذا رأي الاقلية بحيث لا يؤثر على رأي الجماعة

الجدول رقم 38 يبين العلاقة بين رأي العامل في التعاون و التفاهم بينه وبين زملائه و اثر ذلك على تقديم خدمة للمستفيد بشكل افضل

النسبة المئوية	الإجابات بتبرير ورأي العمال حول النتيجة التي يؤديها التعاون والتفاهم بينهم	رأي العامل حول تعاونه مع زملائه اثر ذلك على تحسين الخدمة المقدمة
93.75%	75	نعم
6.25%	05	لا
00%1	80	المجموع Σ

نلاحظ من خلال معطيات الجدول بان رأي العامل حول تعاونه وتفاهمه مع زملائه العمال ذا اثر في التحسين من الخدمة المقدمة للمستفيد قدرت بنسبة 93.75% , أما أن رأي العامل في ان تعاونه وتفاهمه مع زملائه لا يحدث اي اثر على تحسين الخدمة المقدمة من طرفه الى المستفيد فقد بلغت نسبتها 6.25% .

لذلك فمن هذه القراءة لبيانات الجدول نستنتج بان هناك علاقة ذات اثر واضح بين متغيري تعاون العمال الجماعي وتفاهمهم فيما بينهم والتحسين في نوعية الخدمة المقدمة للمستفيد بما فيها الادارية , اذ ان رأي العمال حول النتيجة التي تكون اذا ما كان هناك تعاون وتفاهم بين الزملاء وتقديم خدمات بشكل جيد وأفضل فانه احسن من العمل المنعزل وإجابة العمال حول رأيهم ان تعاونهم وتفاهمهم فيما بينهم بأنه ذا اثر في تحسين نوعية الخدمة المقدمة في تلبية الطلب لإيجاد

الرضى حول الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة فهي سجلت كما هو مبين اكبر نسبة ذلك مايدل على وجود أفكار ثابتة و متشابهة لدى العمال ويعملون على هذا الاساس ففي هذا الصدد نذكر تبريراتهم حول ارائهم في النتيجة التي تكون في تفاهم وتعاون الزملاء مع بعض منها :

وجود علاقات قوية بين العمال وإنتاج عمل جيد مما يكون ثقة بينهم , السرعة في الانجاز وأداء افضل مما ينتج عنه ازدهار للعامل وتحسين ظروفه , حسن التسيير وإرضاء المؤمن مما ينتج تحسين مستوى العمل , روح الجماعة والعمل كفريق بدون تنافسية او صراعات مما ينتج عنه تحسين المرودية , السرعة وتوطيد العلاقات بين الزملاء كالعاملين الجدد الخ

وكنتيجة لعلاقة المتغيرين يمكن القول بان التعاون بين فئة العمال بما فيهم الرؤساء او المشرفين والمرؤوسين العمال بأنه من اهم السبل التي تؤدي الى انجاز الاعمال في وقتها المحدد ومهما كانت نوعية التعاون اما تعاون بالحوار على ايجاد الحلول او التعاون بشكل يدوي فهو يخدم المصلحة العامة للمؤسسة و المصلحة الخاصة للأفراد .

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

كما لاحظنا سابقا في الفرضية الاولى والثانية ان مؤشري التفاعل و التكيف الاجتماعيين للعمال في بيئة اجتماعية لفترة معينة يساهم في دعم روابط العلاقات الاجتماعية بين العمال , وكذلك فان عامل التعاون الاجتماعي بين العمال بدوره هو الاخر يحدث تأثيرا واضحا على علاقات العمال الاجتماعية , فيمكن استنتاج ما توصلت اليه الدراسة بالقراءة والتحليل على شكل نقاط :

- ان حقيقة الامر هو ان اي بيئة ذات تجمع بشري قابلة لان يسود بين اعضاءها تعاون واشتراك في انجاز الاعمال اما بشكل مباشر واني او غير مباشر يهدف الى تحقيق مصلحة مستقبلية

- التفاهم بين العمال والاحترام المتبادل مع بعضهم البعض يساعد على تأدية اعمالهم ومهامهم كفريق واحد وسط جو اجتماعي ذو مصالح وأمور متشابهة , وهذا بدوره يسد فراغ النقص اذا حدث طارئ وهذه من اجابيات شبكة العلاقات في العمل

- تقديم الخدمة الادارية للمستفيد يتطلب من العمال العمل بنشاط اكبر وتعاون بين بعضهم البعض من فترة الى اخرى لأجل التقليل من أثار التعطلات الناتجة دوما في هذا المجال

- التعاون على تادية الاعمال يفعل دور الجانب الانساني في العامل ويخفف من ضغط وروتين العمل مما يساهم في توطيد العلاقة مع الغير

- من تداعيات استغلال المورد البشري واستثماره بشكل جيد و ذا نتائج مفيدة , هو تشجيع اندماجه في جو العمل كفريق ذا مصلحة واحدة ومتشابهة (فكرة الضمير الجمعي) فبذلك يمكن تحقيق الاستقرار للعامل نفسيا واجتماعيا مما ينتج عنه تحقيقا اهداف المؤسسة , لذلك فوجود نسبة كبيرة من التعاون بين العمال هو كنتيجة ايجابية لوجود علاقات اجتماعية بينهم فمن خلال هذه النقاط تصل الى صياغتها على الشكل التالي :

إن وجود تعاون وتفاهم بين العمال يؤدي الى التكتل والتنسيق في انجاز العمل على أحسن مايرام وبسرعة اكبر فبتالي ضمان سيرورة للعمل والإتقان .

خلاصة الفصل

يمكن استنتاج بان عامل التعاون الاجتماعي بين العمال من شئنه المساهمة في انشاء علاقات اجتماعية في بيئة العمل , اذ يساعد على التعامل مع الغير وتبادل الافكار والخبرات بين الزملاء في العمل وكذا نقل افكار من مؤسسة الى اخرى فمن خلال ذلك يمكن تفادي الوقوع في مشاكل وتناقضات , والعمل كفريق بعيد الى حد ما عن الصراعات اذ نجد ذلك من متطلبات قطاع الخدمات الاجتماعية بما فيها الإدارية , فسوسيولوجيا نخلص إلى القول بان اذا ما وجد تعاون بين جماعة ما فهناك تفاهم واحترام بين اعضاءها , اذن فهناك علاقات اجتماعية فيما بينهم ناشئة بشكل مباشر تفرضه مجريات القانون الرسمي للعمل او بطريقة غير مباشرة كتتنظيمات غير رسمية بينهم بحكم التشابه في المهنة والمصالح وتبادل الافكار وغيرها من الامور.

الاستنتاج العام:

يعتبر الاستنتاج العام لدراسة بمثابة النتيجة النهائية المستخلصة من التحليل الكمي والكيفي لنتائج فرضيات الدراسة, وإعطاء صورة عامة حول نتيجة الفرضية العامة التي تمثل محور الدراسة والموجه الرئيسي لفرضياتها.

فمن خلال النتائج المتوصل اليها في الدراسة ينبغي الإشارة الى ايجابيات موضوع الدراسة والسلبيات المستنتجة , وما يجب مراعاته من طرف المؤسسة كضرورة سوسيو مهنية .

ووفقا للأدلة السوسولوجية المستنتجة من معطيات الدراسة بالتحليل والتفسير نخلص الى ان هناك ترابط بين متغيري الدراسة , اذ توصلت الدراسة الى ان نشوء علاقات اجتماعية بين العمال يؤثر بدرجة كبيرة ايجابيا على اداء عملهم بشكل افضل وجيد (تقديم خدمات), وفي ظل وجود ترابط منطقي بين متغيري الدراسة , فانه يسمح لنا بالقول ان الفرضية العامة لموضوع الدراسة صحيحة ومقبولة الى حد كبير, فالمعروف عند الخاص والعام بان اي بيئة ذات تجمع بشري بما فيها التنظيمات الحديثة تشكل مكان مناسب لالتقاء العديد من الطاقات ذوي خصائص وإمكانيات متفاوتة بإمكانها ان تخلق جو من التفاعل والتأثير في بعضها البعض , وان تسير وفقا لما يقتضيه الهيكل التنظيمي والتفاهم على عدة امور بشكل خاص يتناسب مع ظروفها .

فبالنسبة الى الايجابيات المستنتجة من الدراسة يمكن الإشارة اليها كقاط :

- تعبر علاقات العمل عن مدى تفاعل الانسان مع اخيه ومشاركته في العديد من المواضيع والأمر للنقاش بحيث تعطيه اندفاع كبير نحوى التوجه للمضي اماما بتطوير مهارته الذاتية وتحقيق الافضل للمؤسسة

- تؤثر علاقات الزملاء على بعضهم البعض وتجعل من الاثنين مجموعة في مكان متقارب و في زمن قليل , فتسهل التنسيق والتفاهم بينهم وبين رؤسائهم

- وجود علاقات اجتماعية بين الزملاء في العمل يخفف من حدة النزاع ويقلل التوترات فيسهل عملية التسيير بالنسبة للمشرفين مما يجعل مكان العمل عبارة عن الاسرة الثانية

- من بين اهم ايجابيات نشوء شبكة العلاقات بين جماعة العمال التواصل المستمر بثتى الطرق وفي اغلب الاحيان فيما بينهم فيساعد ذلك على تقديم الافضل وتحقيق الاستقرار الوظيفي

- تكيف العمال مع بيئة عملهم له تأثيرا ايجابيا على أدائهم , فالمكان الجيد والمريح يشعر العامل بالثقة وتعزيز المكانة الاجتماعية اذ يساعده على مردود جيد في عمله وبالتالي توافقه مع تقديم الخدمات بشكل افضل

- ايضا عامل الزمان ومدة العمل في المؤسسة تلعب دورا في التأقلم وظروف العمل بنوعيتها المكانية والزمانية خلال سنوات العمل داخل المؤسسة فإذا كان هناك تأقلم مع بيئة العمل فالنتيجة تكون عمل جيد ومضبوط

- يساعد التأقلم مع بيئة العمل في الاختلاط مع الغير وسرعة التكيف مع الاشياء الجديدة والتعامل معها بذكاء ومرونة

- ما يساعد على التكيف بين جماعة العمال التشابه في المهام و التجاور في مكان تقديم الخدمات المختلفة بحيث يكون بينهم لقاء مباشر وبشكل مستمر فيؤثر ذلك ايجابا على معنوياتهم

- كذلك نجد دور العلاقات الاجتماعية في ميدان العمل يضم تعاون العمال واشتراكهم في انجاز الاعمال ومساعدة بعضهم البعض هذا ما يساعد على التنسيق في العمل والتسيير الجيد للمشرفين

- يؤدي التعاون والتفاهم بين العمال الى التحسين من نوعية الخدمة المقدمة وسرعة الانجاز مما يوطد العلاقات بين الزملاء ويحسن من سير عملية تقديم الخدمات للغير

- يعطي تعاون العمال وتفاهمهم الصورة الجيدة للمؤسسة بالنسبة للمستفيد فيسهل دور العامل في تقديم الخدمة بشكل افضل

- التعاون المتبادل بين الزملاء يحسن مهارات العامل الذاتية واكتسابه لخبرة مهنية والية في التعامل مع الغير

وأمام كل هذه الايجابيات المستنتجة عن الدور الذي تلعبه علاقات العمال فيما بينهم نجدها لا تخلو من بعض السلبيات او الخلل فمما سبق لاحظنا ما يلي :

- للعلاقات القائمة بين الزملاء في مكان العمل الدور الايجابي كما لها تأثيرها السلبي وهذا معروف لدى اي مؤسسة , فمن بين هذه الامور نجد بان العمال وهم ذو علاقات متبادلة لهم العديد من المصالح المشتركة يميلون الى الزملاء المشابهين لهم في ظروفهم ومصالحهم , فبهذا الشكل تكون في المؤسسة الواحدة عدة جماعات ذات علاقات داخلية تدير على نظام متفق عليه مما يجعل نوع من الصراع والميل الى جهة دون الاخرى فيحدث تنافس بين هذه الجماعات .

- وجود شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العمال يشكل ضغط كبير على دور المشرفين ويسبب في عدة حالات منها فقدان السرية وتسريب المعلومات الى الخارج , فإذا ما كان هناك تواصل اجتماعي بين العمال في مختلف الاحيان فان من شأنه ان يفقد السيطرة على سير المهام وانجازها كما يجب فيحدث تقليل من العطاء وعدم الاتقان وإتمام المهام الموكلة في وقتها , فالزملاء ينشغلون الى ارضاء انفسهم اكثر وعدم الاكتراث بالمصلحة العامة .

- كما نجد اغلبية مؤسسات القطاع العام لا تولي اهمية لراحة العامل النفسية وملائمة الظروف الفيزيائية لأداء العمل على النحو الافضل , فينبغي عليها تطوير الادوات والوسائل المستعملة للعمل بشكل مستمر لأجل التقليل من التعب وحوادث العمل وبالتالي اعطاء مردود جيد ومرضي للمستفيد

- تعطي مؤسسات القطاع العمومي ذات الخدمات الاجتماعية بما فيها الخدمة الادارية اهمية كبيرة في جلب العملاء والمستفيدين بتحسين صورة واجهة الاستقبال دون مراعاة دور المصالح الاخرى التي هي اساس هذه الخدمات

- نقص برامج التكوين لدى مؤسسات القطاع العمومي الخدماتي الخاص بتطوير المهارات السلوكية والعقلية لدى العامل ذات الاستعمال الكبير في تقديم الخدمة للغير مما يقلل من جودة هذه الخدمات , كما لوحظ النقص الكبير في تفعيل التنسيق بين مؤسسات القطاع لتبادل الخبرات ومعرفة المزيد حول ما ينبغي توخيه لراحة المواطن والاستفادة بشكل افضل

فيمكن النظر من جهة اوسع واشمل لمقاربة الموضوع نظريا بشتى النظريات في علم الاجتماع التقليدية منها والمعاصرة اذ تعد اغلبها ذات اتجاه تنظيمي سوسيولوجي يهدف الى ابراز دور العامل كإنسان وإعطائه اهتمام اكبر لأنه في جميع الحالات هو المنتج الاساسي لأي انتاج كان مادي او غير مادي .

التوصيات والاقتراحات

مثل كل معتاد عند الانتهاء من اي بحث أو عمل في الايطارين النظري والميداني , فانه يتوجب على الباحث اعطاء جملة من الاقتراحات تتناسب ومجريات ما توصلت اليه نتائج الدراسة ميدانيا وكذا توصيات عبارة عن حلول لمشاكل قد تبينت من خلال الاستطلاع للواقع العام حول الظاهرة المدروسة , فمن خلال ما توصلنا اليه في الدراسة يمكن اقتراح الاتي :

- تعتبر العلاقات الاجتماعية من احدى اهم الصفات التي تميز الكائن البشري وخاصة اذ ما وجد هذا الاخير في وسط اجتماعي كبير مثل المنشآت التنظيمية التي عرفها المجتمع الحديث من مؤسسات عمومية , مستشفيات الخ لذلك ووفق ماتدعيه الضرورة الحتمية وجب على المسؤولين والمشرفين على العلاقات العامة داخل هذه التنظيمات بذل جهود اكبر ومساعي اوسع للتحسين من دور العلاقات فيما بين جماعة العمل ورؤسائهم اذ تعد هذه العلاقات من الاشياء التي لا مفر من نشوئها طالما نحن في وسط اجماعي .

- يتوجب اعطاء الاهتمام الأكاديمي و السوسيومهنى لموضوع علاقات العمل الاجتماعية (الناشئة بين العمال بعضهم ببعض وبينهم ورؤسائهم) ومحاولة التوسع فيه نظريا لاكتشاف خباياه اكثر والإلمام بنتائجه ميدانيا

- من المعروف بان العلاقات الاجتماعية ذات تأثير بليغ في ميدان العمل لذا يجب على المدراء والرؤساء الاخذ بعين الاعتبار هذه العلاقات وأبعادها السوسيلوجية التي تجعلها أكثر فعالية ومحاولة تقبلها للاستفادة منها , فالمدير الذكي هو الذي يستطيع تفهم مثل هذه العلاقات وكسب ثقة العمال من اجل المصلحة العامة للمؤسسة والحفاظ عليهم كمورد بشري مهم

- محاولة استغلال هذه العلاقات فيما يحقق اهداف المؤسسة وعدم ترك العمال بدون مراقبة حتى يكون العمل المنجز بأحسن الطرق والأساليب ولكي لا تتحول الى نقمة تجلب الصراع

- تقريب الصورة واتساحها أكثر بالنسبة للعمال عن اهمية تقديم الخدمة للغير بأحسن الاساليب والطرق الممكنة فهي تعتبر من بين المهارات السلوكية لدى الموظف في قطاع الخدمات

- توفير مختلف الامكانيات وتهيئة الظروف الملائمة في العمل لضمان سيره وراحة الموظف لتلبية حاجيات المستفيد ومنه جودة الانتاج

- مواصلة البحث في الظاهرة موضوع الدراسة وما يتعلق بأبعادها السوسولوجية ومدى أهميتها في تفعيل النشاط الإداري .

واستكمالاً لما تم جمعه بواسطة الاستمارة من معطيات وحقائق من مكان الظاهرة قيد الدراسة تم اضافة المعلومات تثبت وتعبّر عن مدى اهمية ودور العلاقات الاجتماعية في الوسط العملي ومالها من فائدة في التحسين من تقديم خدمة مرضية للمستفيد , وهذا ما جمع بواسطة تقنية المقابلة التي اجريت مع رؤساء المصالح .

خاتمة :

ان جل ما قدم في هذه الدراسة التي كانت تحت عنوان "العلاقات الاجتماعية العمالية ودورها في تحسين الخدمة الإدارية " تعد بمثابة رسالة علمية ذات حقيقة مثبتة نظريا ومستمدة من نتائج متوصل اليها ميدانيا لذلك يمكن القول بان موضوع العلاقات الاجتماعية في ميدان العمل داخل التنظيمات المهنية ذا أبعاد سوسولوجية مختلفة منها ما تناولنه كمؤشرات لهذه العلاقات كالتفاعلات الحاصلة يوميا بين العمال في مكان عملهم وتكيفهم الاجتماعي الناتج عن نشوء علاقات فيما بينهم مما يسهل في عملية التكيف على روتين العمل وأجواءه والاستفادة من ذلك في التصرف وقت الطوارئ واتخاذ القرارات , ايضا التعاون والتآزر فيما بينهم لانجاز الاعمال المهنية وإتمامها في وقتها المناسب , كل هذه العوامل تعد ذات تأثير ايجابي وسبب كبير في نشوء مثل هذه العلاقات داخل مجتمع واحد ذا صفات وظروف متشابهة في اغلب الاحيان اذ تمدها بالقوة والاستمرارية الى وقت اطول , بحيث ربط هذا المتغير والذي يمثل الظاهرة المدروسة بمتغير الخدمة الادارية الذي يتميز بالطابع الغير ملموس والمتعلق بالجانب الرمزي لأفكار وتصرف العامل خاصة (الطباع , الاخلاق , المسؤولية , الضمير , الدافعية للعمل ... الخ) فهي غالبا إنتاج ذا اهداف معنوية غير ملموسة ومادية تحقق اهداف المؤسسة ومسايعها لكسب ثقة المستفيد , لذلك حاولنا من خلال الدراسة معرفة الارتباط بين هذين المتغيرين و إذا ماكان للمتغير المستقل (العلاقات الاجتماعية العمالية) دورا في التحسين من تقديم خدمات ادارية من طرف العمال بالنسبة للمستفيد .

فالملاحظ نظريا من خلال البحث فان موضوع العلاقات الاجتماعية في العمل او بين العمال ذا مكانة لدى المنظرين والباحثين السوسولوجين خاصة منهم التنظيميين والاقتصاديين لما له من فضل في هذين المجالين فهذا الموضوع ظهر وتبلور مع مطلع القرن العشرين بداية بأبحاث "التون مايو" وزملائه الذي اجري في مصانع الهاورثون على عينة من العاملات في مصانع النسيج , اسفر بنتائج تعطي اهمية بالغة للعنصر البشري كانسان والنظر اليه بإنسانية ومراعاة ظروفه الاجتماعية والفيزيقية المحيطة به في عمله وبالتالي عبرت عن صورة التنظيم غير الرسمي في مجال التنظيمات , فاستمرت الابحاث المهمة بالموضوع

الى ان اخذ موقعه من الدراسة والاهتمام من طرف الاكاديمين بعناية أكثر وبأبعاد اوسع من ذلك .

أما ميدانيا كشفت النتائج المتوصل اليها كليا وكيفيا عن طريق التحليل والقراءة السوسولوجية أن هناك العديد من العوامل المساعدة على نشوء علاقات اجتماعية بين العمال بين بعضهم البعض وبينهم ورؤسائهم منها القرب المكاني في الوظيفة وكذا العامل الزمني الذي يسهل من التواصل بينهم لمدة اطول والتقارب في السن والتشابه في المهام الذي يكون التفاهم المتبادل بينهم اضافة الى مستواهم التعليمي المتقارب , اذ تعد هذه العوامل مؤشرات لأبعاد سوسولوجية تمثل فرضيات الدراسة , فتبين ان لهذه العلاقات القائمة دورا ايجابيا في التحسن من تقديم خدمات بشكل افضل من طرف العامل بالنسبة للمستفيد وتحسين اساليب تقديمها بتوفير الظروف الملائمة لراحة العامل نفسيا واجتماعيا .

فكنتيجة عامة لدراسة نخلص بان هناك ضرورة عاجلة تقوم على بذل جهود للتنسيق بين ما هو اجتماعي معاش من مختلف الظروف وبين ما هو تنظيمي مسير داخل مؤسسات فهذين المجالين يمثلان نمطين يغلبان على اي انسان خاصة العامل ويؤثران عليه حاضرا ومستقبلا

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية

- 1- ابراهيم عيسى عثمان : النظرية المعاصرة في علم الاجتماع , دار وائل للنشر والتوزيع , الطبعة العربية الاولى , 2008م , عمان , الاردن ص(117)
- 2- احسان محمد الحسن : علم الاجتماع الصناعي , دار وائل للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2005, عمان , الاردن
- 3- احمد عوض : مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي , دوان المطبوعات الجامعية , الساحة المركزية , بن عكنون , الجزائر
- 4- احمد ماهر : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات , الدار الجامعية , شارع زكرياء غنيم , 2010,2011م
- 5- بشير العلاق : ثقافة الخدمة , دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2009, عمان , الاردن
- 6- بلقاسم سلاطينية وحسان الجلالي : اسس المناهج الاجتماعية , دار الفجر للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , جامعة محمد خيضر , بسكرة , الجزائر , 2007م
- 7- تعوينات علي : التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي , شارع اولاد سيدي الشيخ , الجزائر , 2009م , عمان
- 8- جان ميز ونوق , ترجمة فريد انطونيوس : دينامية الجماعات , منشورات عويدات , الطبعة الثالثة , 1983 , بيروت , باريس
- 9- حسن عبد الحميد احمد رشوان : الادارة والمجتمع , دراسة في علم الاجتماع الادارة , مؤسسة شباب الجامعة , 2006م , الاسكندرية
- 10- حميد الطائي وبشير العلاق : ادارة عمليات الخدمة , دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة العربية 2009 م , عمان , الاردن
- 11- خالد حامد : المدخل الى علم الاجتماع , جسور للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , المحمدية , الجزائر , 1429هـ -2009م
- 12- خليل الشماع وخضير كاظم حمود : نظرية المنظمة , دار المسيرة للنشر والتوزيع , الطبعة الثالثة , 1427هـ , 2007

- 13- خليل عمر معن : البناء الاجتماعي انساقه ونظمه , دار الشروق للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 1999م
- 14- خواجه عبد العزيز : مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل , دار العرب للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , المحمدية , الجزائر , 1429هـ , 2008م
- 15- رونيہ عمان يوسف : ادارة خدمات النقل الجوي , دار المناهج للنشر والتوزيع , 1429هـ , 2009م , عمان , الاردن
- 16- زيد بركات : الاتجاه نحو الالتزام الديني وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة , جامعة القدس المفتوحة , منطقة طولكرم التعليمية , 2006م
- 17- سعيد سبعون وحفصة جرادي : الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع , دار القصبه للنشر , الجزائر , 2012م
- 18- عادل عبد الجواد الكردي : اعداد البحث العلمي , دار لنشر مكتبة الاداب , الطبعة الاولى
- 19 - عبد الرحمان بن عبد الله الواصل : البحث العلمي خطواته ومراحله , اساليبه ومناهجه ادواته ووسائله , اصول كتابته , 1420هـ , 1999م , المملكة العربية السعودية
- 20- عامر عوض : السلوك التنظيمي الاداري , دار اسامة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2008م , عمان , الاردن
- 21- غريب عبد السميع غريب : علم الاجتماع موضوعات , دراسات , دار مصطفى مشرف , مؤسسة شباب الجامعة
- 22- فاطمة عوض ومرفت علي خفاجة : اسس مبادئ البحث العلمي , مكتبة ومطبعة الاشماع الفنية , الطبعة الاولى , 2002م , الاسكندرية
- 23- كمال محمد المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس وسلوك الافراد و الجماعة في التنظيم , دار الفكر للنشر والتوزيع , الطبعة الثالثة , 1425هـ , 2004م
- 24- كمال بربر : الاتجاهات الحديثة في الادارة وتحديات المديرين , دار المنهل , الطبعة الاولى , 1427هـ , 2007م
- 25- كمال محمد المغربي : اساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية , دار الثقافة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , 2006م

26- كيارى محمد اسماعيل : قضايا علم الاجتماع المعاصرة , منشأة المعارف بالسكندرية , جلال
المعارف وشركائه , كلية الاداب , جامعة الاسكندرية , 1976م

27- مانىو جدير , ترجمة ملكة ابيض : منهجية البحث , دليل الباحث المبتدأ فى موضوعات البحث
ورسائل الماجستير والدكتوراء

28- محمد احمد حسان قضايا ادارة معاصرة , الدار الجامعية , شارع زكرياء غنيم

29- محمد صبحى فنوص : دراسات فى علم الاجتماع , دار النهضة العربية لطباعة والنشر ,
الطبعة الأولى , 2000 , بيروت

30- محمد عبد الكريم الحوراني : النظرية المعاصرة فى علم الاجتماع التوازن التفاضلى
صياغة توليفية بين الوظيفة والصراع , دار مجدلاى للنشر والتوزيع , 2007 , عمان , الاردن

31- محمد عبيدات و اخرون : منهجية البحث العلمى القواعد والمراحل والتطبيقات , دار وائل
للطبعة والنشر , الطبعة الثانية , 1999م

32- مصطفى الفلالي : مجتمع العمل , مركز دراسات الوحدة العربية , الطبعة الاولى , بيروت
2006م

33- موريس انجرس , ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون : منهجية البحث العلمى فى العلوم
الانسانية , دار القصبه للنشر , طبعة ثانية منقحة , الجزائر

34- نبراس يونس محمد ال مراد : اثر استخدام برامج بالألعاب الحركية والألعاب الاجتماعية
والمختلطة فى تنمية التفاعل الاجتماعى لدى اطفال الرياض بعمر (5-6) سنوات , كلية التربية
الرياضية , جامعة الموصل , 1432هـ 2004م

المذكرات والرسائل الجامعية

1- اوغندي هدى : اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة , دراسة ميدانية بالمؤسسة المنائية بسكيكدة
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير , قسم علم الاجتماع , جامعة باجي مختار , السنة الجامعية
2008, 2009,

2- ايداد فتحي العالول : قياس جودة الخدمات التى تقدمها شركة جوال من وجهة نظر
الزبائن فى محطات قطاع غزة , رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة
الماجستير فى ادارة الاعمال , كلية الاقتصاد والعلوم الادارية , جامعة الازهر , السنة الجامعية
1431هـ , 2011م

3- بوباح عالية : دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات , دراسة حالة قطاع الاتصالات , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية , جامعة منتوري , قسنطينة , السنة الجامعية 2010,2011

4- بوشمال احمد : سوسيولوجيا التغير التنظيمي وفعالية المنظمات مدخل التحليل الاستراتيجي , دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الاغواط , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل , جامعة قاصي مرباح بورقلة , السنة الجامعية , 2010,2011م

5- حاكم جبوري الخفاجي : رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون , دراسة حالة في مصرف بابل الاهلي , فرع النجف , كلية الادارة و الاقتصاد , جامعة الكوفة

6- خالد بن حمدي الحمدي الحربي: اثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية , دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية , السنة الجامعية , 1424هـ , 2002م

7- دنيا موفق زيد : مفهوم الذات وعلاقته بالتكيف الاجتماعي , دراسة مقارنة لدى طلبة شهادة الثانوية العامة بفرعها العلمي والأدبي , مشروع تخرج مقدم لنيل درجة الاجازة في الارشاد النفسي العام الدراسي , 2007,2008م

8- رفيق قروي : علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية , دراسة ميدانية بمؤسسة نقاوس للمصبرات , باتنة , رسالة دكتورا علوم , جامعة باجي مختار بعنابة , علم الاجتماع تنظيم وعمل , 2009,2010 م

9- زيد بركات : العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات , اطروحة دكتوراء , جامعة القدس المفتوحة , منطقة طولكرام التعليمية 2006م 9

10- سامية معاوي : الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية , دراسة حالة بالمؤسسة المنائية لسكيكة , مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , جامعة باجي مختار , عنابة , السنة الجامعية , 2008,2009م

11- سليمة بوحنان : التكوين المهني والكفاءة الإنتاجية , دراسة ميدانية بالشركة الوطنية , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في التنمية وتسيير الموارد cp.k.البيتروكمانية مركب البشرية , السنة الجامعية , 2007-2008م

12- سميحة لحسن : اثر جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون, دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة ورقلة , مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم التجارية , تخصص تسويق الخدمات , السنة الجامعية , 2011, 2012م

13- صالح بن محمد الصغير: التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين, دراسة تحليلية مطبقة على الطلاب الوافدين في جامعة الملك سعود بالرياض, 1426هـ

14- عتيق عائشة : جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية, دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة , رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير , اختصاص تسويق دولي , جامعة ابوبكر بلقايد , تلمسان , 2010, 2011م

15- عميروش فائزة : واقع تسويق الخدمات في شركات التامين, دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية , السنة الجامعية 2007, 2008م

16- غريب منية : علاقات العمل والتعلم الثقافي في المؤسسة الصناعية الجزائرية, دراسة ميدانية بمركب اسميدال , عنابة , اطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع , السنة الجامعية 2006, 2007م

17- ماجدة بن حسين : البعد السوسيوتنظيمي للخصوصية, دراسة ميدانية بشركة مواد البناء والانجاز بباتنة , مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل , السنة الجامعية 2002, 2003م

18- مروان الزغبى : جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسى للموظفين, دراسة ميدانية على عينة من مصنع لتصنيع الاغذية المعلبة , الاردن , السنة الجامعية , 2006, 2007م

القواميس والموسوعات

1- محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع, دار المعرفة الجامعية لطباعة والنشر والتوزيع , كلية الاداب , جامعة الاسكندرية , 2006م

2- خالد بن سلطان بن عبد العزيز: موسوعة مقاتل من الصحراء, العدد الثالث, 28-02-2012, 10, 30

المقالات والمجلات ومواقع من الانترنت

- 1- القري عبد الرحمان خليلي: اثر التنظيمات غير الرسمية على عملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية
 - 2- انور مقراني : المقاربة السوسيولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة
 - 3- ايمان تشاجاشي: علاقات العمل الجماعية (الصناعية), الفصل الاول
 - 4- حسان الجلاي: نشأة وتكوين التنظيمات غير الرسمية, مجلة العلوم الانسانية , جامعة محمد خيضر بسكرة , العدد الخامس , فيفري 2004م
 - 5- حسين صديق: الاتجاهات النظرية لدراسة التنظيمات الاجتماعية, مجلة جامعة دمشق, المجلد 27, العدد الثالث +الرابع, 2011
 - 6- شوية بوجمعة و زحاف محم: العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على السمات الانفعالية في الرياضات الجماعية, مجلة علوم التربية الرياضية, العدد السابع, المبحث الاول, 2008م
 - 7- عبد الله غانم ومحمد قريشي: دور التكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل ادارة علاقات الزبائن, ابحاث اقتصادية وإدارية, العدد العاشر, ديسمبر 2011, جامعة بسكرة
 - 8- مناهج البحث وكتابة المشروع المقترح للبحث, الطرق المؤدية الى التعليم العالي (العينات)
- 9) http://www.rabitat_alwaha.net.moltabai.showthed.bhb.18833

اللغة الاجنبية

- 1) Josea.scheinkman: social interactions.princeton university and NBER
- 2)nohamed khider:uniuersite.biskra.movamber.2012
- 3)Abdel Aziz Abdelaal Zak :Dissertation presented to obtain a doctorate degree in Business Administration International Virtual University, United Kingdom Supervisory authority :UK Consulting Centre Distance Learning Support Team/ IVUDBA/EG May 2010.

4) Ouvrage de référence proposé . Plamejean mechel .**management des organisations**. Theoves. Concepts. Cas. Dunod. Paris. 2003. Master en administrations des entreprises gestion des organisations. Real romuai

الملاحق

دليل المقابلة

- بيانات شخصية

1-الجنس : ذكر أنثى

2-العمر :

3-الرتبة :

4-المستوى التعليمي :

5-مدة العمل (الاقدمية)

- بيانات متعلقة بالعلاقات الرسمية في العمل

6-كيف تصف علاقات العمل بين العاملين داخل القسم ؟

.....

7-بصفتك مشرفا , فهل ترى أن النمط السائد على علاقات العمال مرتبط أكثر بنمط العمل والالتزام بالقوانين الإجرائية فقط ؟

.....

8-كيف تجد التعاملات الإدارية مع العمال في القسم ؟

.....

9-هل تجد صعوبة في التفاهم وإصدار الأوامر على عمال قسمك ؟

.....

10-ما هو انطباعك حول الخدمات الإدارية التي تقدمها مؤسستكم بالنسبة للمستفيد ؟

.....

11-في رأيك ما هي أفضل الطرق والأساليب التي يمكن إتباعها لتحسين من نظام الخدمة الإدارية للمستفيد ؟

.....

بيانات متعلقة بالعلاقات غير الرسمية في العمل

12-كيف هي علاقتك مع العمال داخل القسم وخارجه ؟

13-هل تربطك بزملائك المشرفين علاقة عمل فقط ؟

14-هل سبق وان لاحظت اختلاف او إشكال بين العمال في القسم ؟

.....

.....

15- ما هي أساليب التواصل بينك وبين العمال في قسمك ؟

.....

16- كيف تجد علاقتك بعملك ؟

.....

17- إذا عرض عليك منصب عمل آخر يمكن أن يكون أجره مرتفع أكثر من عملك الحالي , فكيف سيكون ردك ؟

.....

18- إذا صدفتك مشكلة مع احد العمال في قسمك , فكيف ستتصرف معه ؟

.....

19- ما هي الصورة التي تتصورها إذا غاب التفاهم بينك وبين العمال ؟

.....

20- في رأيك ماهي أفضل السبل والاقتراحات التي يمكن الإشارة إليها لتحسين من تقديم الخدمة الإدارية للمستفيد ؟

.....

.....

21- هل سبق وان تطرقت مؤسستكم إلى محاولة معرفة مدى جودة الخدمة المقدمة منها للمستفيد ؟

.....

.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche scientifique

جامعة الجزائر 02-

Université - -

Faculté des sciences

الاستمارة

العنوان : العلاقات الاجتماعية العمالية وتأثيرها في تحسين الخدمة الادارية

في اطار الاعداد لتحضير لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص "تنظيمات ومانجمنت " اتقدم بوضع هذه الاستمارة والتي تعد جزءا من الدراسة التي تهدف الى معرفة تأثير علاقات العمل الاجتماعية في الرفع من مستوى تقديم الخدمات الادارية للمستفيد .

ملاحظة : نرجاء منكم مساعدتنا لانجاز هذا البحث العلمي من خلال الاجابة على اسئلة الاستمارة ,بروية وتمعن علما بان بياناتها ستستعمل لأغراض البحث العلمي .

شكرا على تعاونكم

تحت اشراف الدكتور

مقراني الهاشمي

اعداد الطالبة

بامحمد رحمة

السنة الجامعية: 2014-2015م

المحور الأول: بيانات شخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- الحالة المدنية: متزوج أعزب مطلق أرمل
- 4- عدد أفراد العائلة: فرد
- 5- حالة السكن: مؤجر ملك
- 6- المستوى التعليمي: - يقرأ او يكتب - ابتدائي - متوسط
- ثانوي - جامعي
- 7- كيفية الالتحاق بالمؤسسة مسابقة - طلب مكتوب - وساطة
- أخرى تذكر.....
- 8 - الرتبة:
- 9- مدة العمل في المؤسسة:

المحور الثاني: التفاعل الاجتماعي بين العمال

- 10- كيف تصف رئيسك في العمل؟ - عادل - متسامح - متسلط
- 11- كيف هي علاقتك مع رئيسك في العمل؟ - جيدة - عادية - سيئة
- 12- إذا كانت جيدة فهل تساعدك على تأدية عملك بشكل أفضل؟
.....
- 13- هل رئيس مصلحتك يتقبل اقتراحاتك ومبادراتك في العمل؟ - دائما - أحيانا
- ابدأ
- 14- هل أنت مرتاح في عملك؟ - مرتاح - مرتاح نوعا ما - غير مرتاح
- غير
- في جميع الحالات لماذا؟
- 15- هل تفضل التعامل مع الزملاء في العمل والتكلم معهم؟ - نعم - لا

في الحالتين لماذا؟

16- كيف هي علاقتك مع العمال ؟ - جيدة - عادية - سيئة

إذا كانت جيدة فهل تساعدك على تقديم خدمة أفضل للمستفيد ؟

17- إذا أراد أحد الزملاء التكلّم معك في أمر يخصه فهل تفضل الاستماع إليه ؟

- أفضل - اتردد - لا افضل

18- إذا كنت في حيرة من أمرك هل تستشير زملائك في العمل ؟ - نعم - لا

في حالة الإجابة بنعم لماذا ؟

19- هل تساعدك استشارة الزملاء على تقديم خدمة أفضل ؟ - نعم - لا

20- إذا أعطى احد الزملاء رأيه في أمر ما ولم يعجبك رأيه , هل تكمل الاستماع إليه ؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

21- هل تقبل كل الاقتراحات والمبادرات التي يقترحها عليك زملائك مهما كان اتجاهها ؟

- دائما - ابدا

22- إذا أصدرت الإدارة تعليمة او أمر طارئ جديد , كيف يكون رد فعلك ؟ هل

- تتقبل الأمر مهما كان - تفكر في الموضوع بروية تساييره على

حسب الظروف

23- في حالة انتهيت من عملك قبل موعد الخروج ؟ هل

- تغادر فوراً - تبقى لانتظار زملائك - أخرى تذكر

.....

24- هل لك مواضيع تتناقش فيها مع زملائك ويناقشونك فيها ؟

- نعم - لا

إذا كانت الإجابة بنعم , ماهي أهم هذه المواضيع ؟

المحور الثالث: التكيف الاجتماعي بين العمال

- 25- هل أنت مرتاح في عملك ؟ - نعم - لا
- 26- كيف تصف عملك ؟
- 27- ما هي أسهل الطرق التي ترى بأنها أنجع لتقديم خدمة أفضل للمستفيد من خلال عملك؟
- 28- هل تجد الظروف المكانية والزمنية في العمل مساعدة لك للتحسين من خدمة المستفيد ؟
- دائما - أحيانا - ابدا
- 29- هل تعتبر أن ممارستك لعملك مكسب مادي أكثر منه معنوي ؟
- نعم - لا
- في حالة الإجابة بلا لماذا؟
- 30- إذا عرض عليك عمل آخر في جهة أخرى , فكيف يكون جوابك ؟
- توافق عليه فوراً - ترفض العرض مهما كان
- تراعي ظروفك المادية - أخرى تذكر
- 31- كيف برأيك أن للعوامل المكانية والزمنية تأثيراً على التأقلم مع العمل ؟
.....
.....

المحور الرابع : التعاون الاجتماعي بين العمال

- 32- ما نوع العلاقة التي تربطك بزملائك في العمل ؟ علاقة
- تفاهم وتعاون - احترام متبادل
- لا توجد أي رابطة - أخرى تذكر
- 33- هل تفضل العمل ضمن جماعة ؟ - نعم - لا
- في حالة الإجابة بنعم فهل ؟ - الطبع الشخصي يفرض ذلك
- قصد المشاركة في انجاز الأعمال - الشعور بالراحة والاطمئنان

34- على أي أساس تختار زملائك في العمل, وتفضل احدهم على الآخر ؟

- الاقدمية - السن - التجاور في مكان العمل

- التفاهم - التشابه في المهنة

35- هل يوجد تعاون بينك وبين زملائك في العمل تعاون في انجاز بعض الأعمال ؟

- دائما - أحيانا - ابدا

36- في رأيك إلى ماذا يؤدي التعاون والتفاهم بينك وبين زملائك العمال ؟

.....

37- إذا أنهيت عملك وزميلك لم ينتهي ,كيف تتصرف ؟

- تبقى لتساعده - تغادر فور انتهائك

38- إذا طلب منك زميلك في العمل المساعدة, فهل ؟

- تساعده - لا تساعده

في حالة الإجابة بلا لماذا ؟

39- هل حدث وان أخذت مكان زميلك في العمل فترة غيابه ؟

- نعم - لا

في الحالتين لماذا؟

40- في حالة غياب احد الزملاء, هل يواجه العمل تقليل من خدمة المستفيد ؟

- دائما - احيانا - أبدا

41- في رأيك هل التعاون بين العمال يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل للمستفيد ؟

- نعم - لا