



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة

للحصول على شهادة ماستر الطور الثاني ل . م . د

في علم الاجتماع تنظيم و عمل

التكتلات العمالية وأثرها على الفعالية التنظيمية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين:

- بالجواهر خالد

- مقدم فاطمة الزهرة.

- معتوق سعيدة.

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة):
رئيسا	أستاذ محاضر (أ)	شامي بن سادة
مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	خريشزوهير
مشرفا	أستاذ محاضر (أ)	بلجواهر خالد

السنة الجامعية : 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

أول شكر يكون للأمت الذي له نسجد ، وأيدينا له نمد ، فأجابنا ولم يخبرنا ، إلى الواحد الأحد الذي

كرمنا بنعمة العقل وبعث فينا روح الجد والعمل والمثابرة

وثاني شكر يكون إلى من قدم لنا يد العون ولم يبخل علينا بعمله وتوجيهاته ونسانحه الأستاذ المشرف

بالجود خلد نشكره ألف شكر لصبره معنا وتحمله لنا فلم خالص التقدير والاحترام

ولا يفوتنا أن نتقدم بفائق التقدير وجميل العرفان لكل أساتذة قسم

علم الاجتماع

وإلى كل من يشرفنا بقراءة هذه المذكرة

إهداء

أهدي هذا العمل إلى أئمة الناس على قلبي إلى من كان لهما الفضل وحده بعد الله عز وجل في
مواصلة مشواري الدراسي إلى من كان سببا في زرع أسمى ما في نفسي وهذباني فأحسنا تصديقي
وأدبي

إلى من وضعني نصب عيني رضاها وفرحتهما

والدائي العزيزان أحامهما الله لي

إلى روح عمي الطاهرة رحمة الله وأسكنها فسيح جناته

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس الباردة إلى رباحين حياتي إخوتي

إلى بسمتي في حياتي * أنس * ضياء الدين * ظودة * أريج .

كما أحس بذكر رفيقات دربي "وصديقاتي وكل من يتذكرهم قلبي طول حياتي

اهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى ومن وفى اما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتتضمن هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه، ثمرة
الجهد والنجاح بفضلته تعالى

اهدي هذا العمل الى من سهرت على تربيتي والتي كانت عوناً وسنداً لي "امي
الكريمة" حفظها الله واطال في عمرها، والدي الحبيب لك كل التحلي والاحترام، الى افراد
اسرتي سدي في الدنيا ولا احصي لهم الفضل الكريم، اخواتي واخواني، ادام الله لهم
الصحة والعافية، الى كل اعمامي وعماتي واخوالي وخالاتي وكل الأصدقاء، والى كل
عمال قسم العلوم الاجتماعية من اداريين واهوان امن، وعمال المكتبة وكل الأساتذة
واخص بالذكر الأستاذ "شيخ علي" والأستاذ المشرف "بالجوهر خالد" الذي يد العون
لنا وما قدمه من نصح وجهد ومعرفة طيلة انجاز هذا العمل، الى كل دفعة علم اجتماع
تنظيم وعمل لسنة-2022 -

الى صديقتي وشريكتي في هذا البحث "فاطمة" والى كل من ساندني من قريب او
بعيد شكراً لكم

سعيدة

الفهرس

شكر وتقدير

إهداء

ملخص الدراسة

قائمة الأشكال.....

قائمة الجداول.....

مقدمة..... أ

الباب الأول: إطار المنهجي والنظري لدراسة

الفصل الأول

البناء المنهجي لدراسة.....

تمهيد.....

أولاً: أسباب اختيار الموضوع..... 5

ثانياً: أهداف الدراسة 6

ثالثاً: أهمية الدراسة..... 6

رابعاً: الإشكالية..... 7

خامساً: الفرضيات..... 8

سادساً: المفاهيم والمصطلحات..... 8

سابعاً: الدراسات السابقة..... 10

أ- الدراسات السابقة لتكتلات العمالية..... 11

ب-الدراسات السابقة للفعالية تنظيمية.....12

خلاصة الفصل.....15

الفصل الثاني: سوسيولوجيا التكتلات العمالية بالمؤسسة

تمهيد.....18

أولاً: بداية ظهور التكتلات العمالية.....19

ثانياً: المفاهيم المرتبطة بتكتلات العمالية.....20

-الجماعات غير الرسمية.....20

-الجماعات المهنية.....21

-الاتصال الرسمي وغير الرسمي.....21

-العلاقات الاجتماعية الرسمية.....22

-العلاقات الاجتماعية غير الرسمية.....22

ثالثاً: مظاهر تشكل التكتلات العمالية.....22

-التكتل غير الرسمي.....22

-أسباب تكوين التكتلات غير الرسمية.....23

-جماعة المصالح (تعريف، أسباب، خصائص، أنواع، عوامل فعاليتها).....24

-جماعة الصداقة.....27

-النقابة كشكل من أشكال التكتل الرسمي.....28

رابعاً: وسائل تحقيق التكتلات للفعالية التنظيمية.....29

33.....خامسا:الهدف من إنشاء التكتلات العمالية.

34.....سادسا:الاتجاهات النظرية في تفسير التكتلات العمالية.

.....خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الفعالية التنظيمية

40.....تمهيد.

41.....أولا : مفهوم الفعالية التنظيمية.

41.....-مفهوم الفعالية عند برنارد.

42.....-مفهوم الفعالية حسب تايلور.

42.....ثانيا: المداخل النظرية.

45.....ثالثا: خصائص التنظيمات الفعالة.

49.....خامسا : العوامل التي تؤثر في فعالية التنظيم.

51.....سادسا : أهم متطلبات الفعالية.

52.....سابعاً : مقاييس الفعالية التنظيمية.

53.....ثامنا:المفاهيم المرتبطة بها.

55.....-خلاصة الفصل

تمهيد:	58.....
أولا: أطر ومجالات الدراسة.....	58.....
-إطار الزماني والإطار المكاني	58.....
ثانيا: المناهج وتقنيات الدراسة.....	59.....
-المناهج المتبعة في الدراسة.....	60.....
-المنهج الوصفي التحليلي.....	60.....
-المنهج الإحصائي.....	60.....
ثالثا: تقنيات الدراسة.....	60.....
-الاستمارة	61.....
-الملاحظة.....	61.....
رابعا : مجتمع البحث.....	62.....
خامسا: عرض وتحليل النتائج.....	63.....
أولا: عرض وتحليل بيانات الدراسة.....	63.....
ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.....	88.....
ثالثا : النتيجة العامة للدراسة.....	89.....
خاتمة.....	ج.....

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	63
2	يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	64
3	يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية	65
4	يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	66
5	يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	67
6	يمثل توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	68
7	يمثل توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة	69
8	يوضح اجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقة بين الزملاء داخل المؤسسة	70
9	يوضح اجابات المبحوثين حول قدرة جماعات العمل على تكيف مع متطلبات المؤسسة والعمال	71
10	يوضح اجابات المبحوثين حول دور الجماعات غير الرسمية داخل المؤسسة	72
11	يوضح اجابات المبحوثين حول طبيعة الحافز المشجع في رفع مستوى الأداء	73
12	يوضح اجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تساهم في تحقيق أهداف الجماعة	74
13	يوضح اجابات المبحوثين حول تكتل العمال خارج مكان العمل	75
14	يوضح اجابات المبحوثين حول تجاوبهم مع التكتلات	76

77	يوضح اجابات المبحوثين حول اختيار الزميل في العمل	15
78	يوضح اجابات المبحوثين حول أفضلية العمل مع جماعات	16
79	يوضح اجابات المبحوثين حول تأثير تقسيم العمل بالمؤسسة	17
80	يوضح اجابات المبحوثين حول أهمية الاتصال بين الأعضاء ومدى تحقيق الأهداف	18
81	يوضح اجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقة الرسمية ومدى تأثيرها على جماعات العمل	19
82	يوضح اجابات المبحوثين حول فائدة الاتصال بين العمال	20
83	يوضح اجابات المبحوثين حول مدى مساهمة التكتلات العمالية في تحقيق الأهداف	21
85	يوضح اجابات المبحوثين حول سماح المؤسسة بنقابات وعضويات	22
86	يوضح اجابات المبحوثين حول توفير المؤسسة المناخ الملائم لمشاركة التكتلات في تحقيق الفعالية	23
87	يوضح اجابات المبحوثين حول حملات التوعية التي تقوم بها اللجان والعضويات	24
88	يوضح اجابات المبحوثين حول مساهمة النقابة في تحسين دور العامل داخل المؤسسة	25

مقدمة

مقدمة:

لقد احتاج الأفراد منذ الأزل إلى تجميع أنفسهم لتحقيق أهداف محددة ، في جماعات فهي جزء لا يتجزأ من أي مجتمع وهي عبارة عن خلية واحدة يتكون فيها رأي عام يساعد على تحقيق الأهداف المجتمعية المبتغاة .،

-فالتجمع هو القاعدة التي تسير عليها المنظمات وهو العامل الذي يعين العامل في تغلب على مصاعب بنية العمل والاستفادة منها على حد أقصى ، ويبينقيدنر هذه الحقيقة في كتابه "مبادئ علم الاجتماع " فيقول: " إن درجة معينة من تجمع الكائنات و تجاوزها شرط ضروري لتطور الحياة الاجتماعية فلكي يتم الاتصال والتعاون المتبادل وتنشأ الروابط المختلفة، يجب ان يكون هناك تقارب وتجاوز " .

ولعل أهم عوامل الانسجام هو التقارب الطبيعي الذي ينشأ عن طريق العلاقات غير الرسمية التي تتشكل من خلال الميول والرغبات ، والتي تسعى لتحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة والتي تعتبر أمر هام في حياة المنظمات نتيجة التطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار فقد تتكون الجماعات نظرا لأن الأعضاء يمتلكون أو يسعون إلى تحقيق شيء مشترك مثل السن أو النوع أو الاتجاهات السياسية ، كما قد تكون لتحقيق بعض المصالح أو الأهداف المشتركة بغرض تشكيل جهة موحدة أمام الإدارة بغية الحصول على المزيد من المزايا كالأجر أو تحسين ظروف العمل في حين تتشكل الجماعة الرسمية بطريقة يعمل أفرادها بشكل من استغلال الإداري للأداء عمل أو مهمة معينة من أجل الوصول إلى أهداف تنظيمية والمجموعات إما أن تكون مجموعة في أحد الأقسام أو الوحدات التنظيمية تعمل تحت إشراف أحد الرؤساء ، وإن الهدف الأساسي لكل من الجماعتين هو مدى تحقيق الفعالية التنظيمية التي تعتبر من الموضوعات الغامضة في مجال البحث العلمي كونها لم تجد القدر الكافي من الدراسات العلمية لتحديد مفهومها وإطارها العلمي وبما أن الفعالية هي أمر هام في حياة المنظمات ذلك نتيجة التطور الكبير ، فكثيرا ما كان ينظر إليها على أنها تعد وحدة تقاس عن مؤشر واحد في البداية كان مؤشر الانتاجية ثم مستوى النفعية والأهمية ثم الربح وكل هذه المؤشرات تدل على البعد الاقتصادي المادي ومع تعدد المنظمات وظهور أنماط جديدة منها المساهمين مثلا برزت بعض الاختلافات في الرأي والطموحات والتطلعات الاجتماعية للأفراد المنظمة وهذا ما أضفى الأهمية البالغة للبعد الاجتماعي وان سعي التكتلات لتحقيق أهداف الجماعة كان لا بد من إيجاد طرق والتي تشمل الأهداف التنظيمية وأيضا الأهداف الخاصة وتأتي عن طريق التنسيق بين الأعضاء وبناء المهارات العالية ورفع الروح المعنوية مع احتفاظ الجماعة بتماسكها واستمراريتها

من خلال القيم المتفق عليها والقواعد السلوكية فإذا اختلفت خلفيات الأعضاء وقيمهم لا يمكن تحقيق الفعالية ، كما تتوقف فعالية الجماعة على الاتصالات الجيدة بين كافة الأعضاء في مختلف المناصب والمراكز ، ومحاولة تفهم واستجابة الجماعة لحاجة الجماعات الأخرى في التنظيم ، مما يزيد من فعالية التنظيم الكلي للمنظمة.

وتأسيسا لما ذكرنا سابقا تحاول الدراسة الحالية المتعلقة بمدى تأثير التكتلات العمالية على الفعالية التنظيمية وتشخيص الواقع الفعلي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية "تيارت" انقسمت الدراسة الحالية إلى ثلاث فصول ونذكرها في ما يلي : **الفصل الأول**: قمنا فيه بتقديم الدراسة ومن خلاله مهدنا للموضوع وذلك بتبيان أهميته وأهدافه وأسباب اختياره ، وبعدها حددنا الإشكالية وفرضياتها الجزئية ، وقمنا أيضا بتحديد مفاهيم الدراسة، والتي ضمت جميع العناصر المتعلقة بتكتلات العمالية والفعالية التنظيمية، ثم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية أما بالنسبة **للفصل الثاني**: قمنا فيه بتحديد الإطار المنهجي للدراسة وقد ضم العناصر التالية : مجالات الدراسة ، التعريف بمؤسسة مجال الدراسة ، المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات ،العينة وكيفية اختيارها . أما **الفصل الثالث** : قمنا فيه بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة ،وقد ضم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفروض ، وأيضا مناقشة الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والنتيجة العامة للدراسة .

وختمنا دراستنا بخاتمة ، ثم قائمة المصادر والمراجع.

الباب الأول

الإطار المنهجي ونظري الدراسة

الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة

تمهيد.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع.

– أسباب الذاتية والموضوعية.

ثانياً: أهمية الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: إشكالية الدراسة.

خامساً: فرضيات الدراسة.

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة.

ثامناً: مناقشة وتقييم الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن موضوع التكتلات العمالية كظاهرة اجتماعية تعكس من حيث طبيعتها وسماتها وخصائصها و أبعادها ودرجة تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المنظمات فإذا أخذنا أن تماسك هذه الجماعات كأحد مؤشرات تحقيق الفعالية فإنه لا يمكننا فهمه وتفسيره دون دراسته دراسة علمية.

1-أسباب اختيار الموضوع:

1-أسباب موضوعية :

*قلة البحوث حول العلاقة الترابطية بين التكتلات العمالية و الفعالية التنظيمية.

*الأهمية الكبرى لموضوعالجماعات العمالية في نجاح أو فشل الفعالية التنظيمية وتأثيرها عليها .

*نظرا لقلة المعلومات أعدت هذه الدراسة لإضافة معلومات جديدة وواقعية للبحث العلمي حول تأثير الجماعات على الفعالية .

*نقص الدراسات على مستوى الجامعة .

*الرغبة في نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل .

2-أسباب ذاتية :

*الميول الشخصي للموضوع وإدراك أهميته خاصة وأن التكتل العمالي و العمل الجماعي أصبح موضوع اهتمام .

* ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

-أهمية الدراسة :

- 1-نظرا لحيوية الموضوع الذي تتناوله دراسة التكتل العمالي و التي تجمع خصائص معينة لأفراد يعملون معا تربطهم مميزات اجتماعية و أخرى مهنية ومن هذا المنطلق تبرز أهمية الجماعات في مدى تأثيرها وتحكمها في فعالية التنظيم
- 2-ضرورة التوصل لفهم أعمق للجماعات والمنظمات.
- 3-التكتلات قائمة في كل مؤسسة إذا لا بد من وجود تأثير سواء بسلب أو الإيجاب على فعالية التنظيم .

-أهداف الدراسة:

- يسعى الباحث دوما إلى تزويد المجتمع الإنساني ومجتمع الباحثين بالمزيد من المعرفة بمعنى اخر أن لكل دراسة أهداف معينة تساعد الباحث على رسم وتحديد الطريق الذي يؤدي إلى صحة فرضياته وتسعى دراستنا للأهداف التالية :
- 1-معرفة طبيعة التكتل ومخرجاته .
 - 2-مدى تأثير هذه التجمعات داخل العمل ومدى تماسكها .
 - 3-التعرف على أشكال التنظيمات ومدى تحققها .
 - 4-محاولة إيجاد دراسة جديدة تسد الفراغ الموجود حول الموضوع .

4- الإشكالية:

-يعتبر التنظيم وحدة اجتماعية ولد تصميمها عن وعي لتحقيق أهداف محددة وذلك من خلال تقسيم العمل الاجتماعي على مستوى المنضومات .

وبناء على هذا التقسيم ينعكس عنه وجود تكتلات عمالية هي عبارة عن نسيج من العلاقات بين مجموعة الأفراد تفرضها جماعة معينة سواء كانت هذه الجماعة مهنية أو اجتماعية تفرض بطريقة رسمية أو غير رسمية من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية المنظمة و التشريعات و القوانين التي غالبا ماتحددها القيم و المعايير باتخاذها طابعا تفاعليا رمزيا وبنائها يدعو لبناء أكثر صلابة وصرامة ،وقد يتخذ شكل الهدم والصراع ويتحدد هذا كله من خلال شكل السلوكات و التفاعلات المستمرة داخل المؤسسة باعتبار أن الجماعة من بين أهم محركات التنظيم و العمل في الشق الداخلي للمؤسسة ، فجماعات غير الرسمية تؤثر بدرجة كبيرة على حركية وفعالية التنظيم وتعد نظاما موازيا للجماعات الرسمية التي تسعى لتحقيق غايتها الخاصة والتي تعرف بأنها ذلك النمط من العلاقات بين أعضاء المنظمة ويقنن رسميا .

والبناء الرسمي الأصلي المعترف به في المنظمة تتخلله مجموعة من العلاقات المخططة واللوائح و القواعد التي تنظم سلوك الأعضاء بالموازات مع الجماعات غير الرسمية التي تنشأ على أسس شخصية بين العاملين من خلال تشابه المهن و الوظائف و القرب المكاني والانتماء إلى المجتمع المحلي و القرابة ، مما يشير إلى أن الاحتكاك الدائم من خلال الجماعات غير الرسمية التي تدفع العاملين إلى التكتل و التجمع على نفس الأهداف والجماعات الرسمية التي تحكم علاقات العاملين فيها ويتم بموجبها إيجاد هيكل تنظيمي بحيث أنه قد ينتج عن كل من تنظيمين صراع يؤدي إلى الإخلال بفعالية المنظمة نتيجة التطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء ،و الاستمرار وذلك بإصدار أحكام على التنظيم فيما إذا كان يعمل ويحقق أهدافه بطريقة صحيحة أم لا بحيث تشكل هذه الأحكام قاعدة لأغراض الجماعات بهدف إحداث تغيير في حالة أن الفعالية التنظيمية غير متوافقة ،في حين يرى العالم brilman التكامل القائم بين الجوانب الرسمية الهيكلية في التنظيم والجوانب غير الرسمية الثقافية وقد عرف الباحث إتزواني الفعالية التنظيمية على أنها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها. وأنها تبرز صحة التنظيم وقدرته على التفاعل مع العوامل و القوى المؤثرة في بيئته ، و الاستفادة من طاقات أفرادها لتحقيق أهدافه النهائية .

وبناء على الدراسات ووجهات النظر المختلفة للباحثين يمكننا طرح التساؤل العام على النحو التالي:

كيف تؤثر التكتلات العمالية على مستوى الفعالية التنظيمية ؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما مدى تأثير جماعات العمل في تحقيق فعالية المنظمة ؟

2- ماهي مخرجات التكتل في تحقيق الانسجام بين أعضاء المنظمة كتنظيم اجتماعي؟

5- الفرضيات :

أ- الفرضية العامة :

التكتلات العمالية كتنظيم كتنظيمات اجتماعية هي شكل من أشكال جماعات العمل ، التي تسعى على الدوام لبناء تنظيم قوي يعمل على استمرارية المنظمة و تنافسيتها.

ب- الفرضيات الفرعية :

1-التكتل العمالي كتنظيم يقوم على الجهود المتناسقة التي يبذلها الأفراد بث روح المنافسة بين الأعضاء.

2-قد تنشأ التكتلات في حال كانت تشريعات المؤسسة تمنع من إقامة أي نقابات أو عضويات أو اشتراكات بصفة

دائمة.

6- المفاهيم و المصطلحات :

-**التعريف اللغوي لتكتل** :ويقصد به في معجم علم الاجتماع تجمع أفراد يناصرون أو يؤيدون فكرة واحدة ، داخل حزب

واحد أو منظمة واحدة.¹

¹ محمد عاطف غيث :قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص49.

-التعريف الاصطلاحي: يعرف التكتل العمالي بأنه تلك العلاقات الشخصية والاجتماعية، المتنوعة التي ينشئها العمال ن ويستمرون في إقامتها وهي علاقة لا تخطط لها الإدارة أو تقيمها بصفة مباشرة ولكنها تنشأ وتستمر بسبب العمل وبسبب وجود العمال في أمكنة واحدة ومتقاربة.

-ويمكن أن نورد هنا تعريف بشكل أوسع حيث ينظر لتكتلات العمالية على أنها شبكة من الجماعات غير الرسمية و العلاقات الشخصية والاجتماعية التي يحددها التنظيم الرسمي وتنشأ بعيدا عنه وترتبط بالعمال واتجاه المهام في المنظمة.¹

-التعريف الإجرائي لتكتلات: وهي ذلك الجهد الملموس والمستمر الذي تبذله جماعة اجتماعية معينة من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة وتستند إلى الإحساس بعدم الرضا عن النمط السائد والرغبة في إقامة نمط جديد وقد تتخذ هذه التكتلات أشكال غير رسمية قائمة على أساس الجهوية و القرابة و أشكال رسمية مثل النقابات .

الفعالية التنظيمية:

التعريف اللغوي: حسب المعجم الموسوعي هي وصول الأفعال و التصرفات إلى أهدافها وهي إنتاج شيء ما . وتعني أيضا تحقيق الهدف والوصول على النتائج التي يتم تحديدها مسبقا .²

التعريف الاصطلاحي: مدى فعالية المنظمة في تحقيق النتائج المستهدفة وتتم مجموعات الفعالية التنظيمية في المنظمات بشكل مباشر بالعديد من المجالات الرئيسية منها إدارة المواهب وتطوير القيادة وتصميم المنظمة وهيكلها وتصميم القياسات وبطاقات الإدارة وتوظيف الأساليب الذكية والتكنولوجيا لإدارة رأس المال البشري كما تقوم الفعالية بتنسيق والتحفيز على بناء القدرات.³

التعريف الإجرائي: وهي قدرة المنظمة على تحقيق الحد الأدنى من الطموحات وتطلعات الجماعات الإستراتيجية التي ترتبط وتتعامل معها المنظمة ، والتي تشمل الأفراد والمساهمون ،وهي العلاقة بين النتائج المحققة ووسائل المتاحة .

¹ منال طلعت محمود: أساسيات في علم الإدارة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2003، ص 112.

² علي بن داهية : قاموس جديد للطلاب، الجزائر ، 1979، ص 104.

³ بلقاسم سلاطية: الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي ، ط1، دار الفجر لنشر و التوزيع ، مصر ، 2013، ص 35.

-الدراسات السابقة:

1-الدراسات السابقة لتكتلات العمالية:

-دراسة "محمود عبود ناصر" رسالة دكتوراه بعنوان "دور جماعات وفرق العمل في نجاح المنظمات في إطار تخصص إدارة الأعمال ، بجامعة دمشق ، سوريا ، 2012.

-تطرق الباحث من خلال طرحه لإشكالية الدراسة إلى أهم النقاط :

-قلة اهتمام الإدارة بدراسة وفهم سلوك الجماعة لديها وقلة الخبرة في التعامل مع تلك الجماعات

-كيفية تأثير جماعات العمل على أداء المنظمات .

-وانطلق الباحث من تساؤلات رئيسية مفادها : ماهو دور جماعات وفرق العمل في نجاح المنظمات؟

-فرضيات الدراسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وإنتاجية المنظمة .

-منهج وأدوات الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي من خلال الجداول الإحصائية وتحليلها.

-أدوات الدراسة : استخدم الباحث في دراسته الملاحظة كأداة لجمع البيانات حول الموضوع والمقابلة والاستمارة.

-نتائج الدراسة : فرق العمل تزيد من فرص نجاح المنظمة كونها تقنية وأسلوب حديث يساعد على إدراك وتقبل الآخرين في العمل.

-إعطاء أهمية كبيرة لفرق العمل والتحول من نمط الحياة التقليدي إلى العمل الجماعي المعتمد على فرق العمل.

2-دراسة مونية قيدوم "رسالة ماجستير بعنوان " جماعات العمل وعلاقتها بسلوك التنظيمي " في إطار تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، بجامعة باتنة 1، 2016-2017.

-تطرقَت الباحثة من خلال طرحها لإشكالية الدراسة إلى أهم النقاط :

-أهمية العنصر البشري في التنظيم من خلال محاولة فهم دوافعه وحاجاته ومحفزاته من أجل إيجاد طريقة للتحكم فيه وتوجيهه لإيجاد سلوك نوعي يحقق الفعالية التنظيمية والكفاءة في أداء الأهداف .

-تفسير السلوك التنظيمي من خلال ثلاث مستويات هي الفرد ، الجماعات ، التنظيم بحيث أكدت الباحثة أن الأفراد يتأثرون في أدائهم وسلوكهم داخل التنظيم بالجماعات التي ينتمون إليها سواء كانت رسمية أو غير رسمية.

- الدور الذي تلعبه جماعات العمل للتأثير على سلوك الأفراد وتحقيق غاياتهم الذاتية .

-وانطلقت الباحثة من تساؤلات رئيسية مفادها : ما طبيعة العلاقة بين جماعات العمل والسلوك التنظيمي داخل المؤسسة؟

-فرضيات الدراسة : إن لجماعات العمل دور فعال في توجيه السلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية.

منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي

أدوات الدراسة : استعملت الباحثة في دراستها على الملاحظة المنتظمة ، المقابلة والاستمارة كأداة لجمع البيانات .

-نتائج الدراسة :

-من مجموعة النتائج الجزئية التي توصلت إليها الباحثة بأن جماعات العمل داخل المنظمة هي أحد المتغيرات الهامة المؤثرة والموجهة لسلوك الأفراد، وتعتبر محورا هاما يلعب دورا بارزا في الإسهام الفعال في مختلف الأنشطة الاجتماعية والتنظيمية.

وبما أن محور نشاط إدارة الموارد البشرية يهدف أساسا للسيطرة على سلوك البشري داخل التنظيم وتوجيهه في خدمة الأهداف

التنظيمية ، فإن دراسة الجماعات داخل التنظيم يصبح أمرا حتميا تفرضه طبيعة المهمة والحاجة لفهم سلوكيات الأفراد بغرض توجيهها وتطويرها للتحكم بها .

-الدراسات السابقة للفعالية التنظيمية:

-دراسة صالح بن نوار 2004 ، رسالة دكتوراه بعنوان "الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من -وجهة نظر المدراء

والمشرفين"، في إطار تخصص علم اجتماع التنمية بجامعة منتوري -قسنطينة- تطرق الباحث من خلال طرحه لإشكالية الدراسة إلى

أهم النقاط:

-الأسس الفعالة التي من شأنها مساعدة المؤسسات الوطنية الجزائرية في تحقيق الأهداف .

-توضيح الشوائب التي مازالت تعانيها المؤسسة الجزائرية .

-تسليط الضوء على أهم النقاط التي جعلت التنظيم الصناعي في الجزائر لا يمشي على وتيرة واحدة.

-طرق تحسين التوافق المهني داخل المؤسسة الصناعية عن طريق تحسين علاقات العامل مع المحيط الذي تتواجد فيه هذه المؤسسة.

-وانطلق الباحث من تساؤلات رئيسية مفادها :

ما مدى اهتمام القائمين على المؤسسات الصناعية الجزائرية بالعوامل التي تزيد من فعالية الأداء لدى العمال؟

-فرضيات الدراسة :

إن التنظيم المؤسسي الفعال ينطلق من الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية على اعتبار أنها المحرك الأهم لتحقيق أهداف المؤسسة .

منهج وأدوات الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي واعتمد على العينة الطبقية العشوائية واستقرا عدد أفرادها الخاصة بالمسيرين

الإداريين إلى 37 عضو أي بنسبة اجمالية قدرت ب 38.14%

-أدوات الدراسة:اعتمد الباحث في دراسته على الملاحظة والمقابلة بالإضافة إلى الاستمارة .

نتائج الدراسة: لقد كان الهدف الأساسي من إجراء هذه الدراسة هو البحث ومحاولة تحديد أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الأداء

للعاملين في المجال الصناعي ، واعتبر الباحث أن العلاقات الإنسانية الجيدة داخل التنظيمات الصناعية من بين أهم المحفزات التي تقود

العامل إلى بذل جهد للإنجاح المؤسسة التي ينتمي إليها وهذا بدليل النتائج الأولية التي توصل لها الباحث، وهي بناء نموذج لتقييم

التنظيمي للجوانب السلوكية يستخدم في قياس فعالية المنظمة ، حيث كان هدف الدراسة الأساسي والنهائي يتمثل في تحديد بعض الجوانب التنظيمية الواجب إتباعها حتى تتحقق درجات مقبولة من الفعالية في الأداء العام للمؤسسة.

- دراسة نور الدين تاويريت :رسالة دكتوراه بعنوان "قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي " في إطار تخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم بجامعة محمود منتوري -قسنطينة -2006-2005 تطرق الباحث من خلال طرحه لإشكالية الدراسة إلى أهم النقاط :

-صعوبة وغموض موضوع الفعالية أدى إلى عدم قدرة الباحثين على قياس الفعالية التنظيمية والخروج بنموذج يمكن تطبيقه على المنظمات .

-تعدد مداخل دراسة الفعالية كمدخل الهدف حيث اعتبرت الوصول إلى الهدف المسطر هو الأساس للحكم على فعالية التنظيم وذلك بان يؤدي أي عمل إلى الإنتاجية المطلوبة والفائدة او الربح المنتظر .

- للفعالية مكانة اعتبارية تنعكس من خلالها نظرة المجتمع للمنظمة وفقا لما تقدمه من خدمات وما لديها من موارد وإمكانيات بشرية والتي اعتبرت معيارا هاما من معايير دراسة وقياس الفعالية .

- وانطلق الباحث من تساؤلات رئيسية مفادها :

ألا يمكن اعتبار التقييم التنظيمي الشامل للجوانب التنظيمية والسلوكية النفسية اجتماعية ،احد ابرز الاستراتيجيات المطبقة في قياس الفعالية التنظيمية

-فرضيات الدراسة :

تقاس الفعالية التنظيمية من خلال نموذج للتقييم التنظيمي للجوانب التنظيمية .

-منهج وأدوات الدراسة :

-اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

-أدوات الدراسة :استعمل الباحث في دراسته على المقابلة كأداة لجمع البيانات حول الموضوع .

-نتائج الدراسة :

-أن الهدف الأساسي من إجراء هذه الدراسة هو المساهمة العلمية في بناء تصميم نموذج متكامل للتقييم التنظيمي الشامل للجوانب التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ،وتصميم الوظائف وأنماط القيادة و أشكال الاتصال وتماسك جماعة العمل والدافعية المهنية في المنظمة .

بالإضافة إلى ما توصلت إليه الأبحاث والدراسات السابقة لموضوع الفعالية التنظيمية والتي تم ربطها بمدى قدرة المنظمة على تحقيق وبلوغ أهدافها كاتجاه أول وقدرتها على النمو وضمان بقائها في الخريطة التنظيمية كاتجاه ثاني فانه لن يتحقق ذلك إلا باستخدام التغذية المرتدة الراجعة لما تم تسطيره من أهداف ليس فقط اقتصادية بل وكذلك نفسية واجتماعية ،وذلك من خلال التقييم الشامل والوقوف على نقاط الضعف والقوة وتصحيح مسار العملية الإنتاجية داخل المنظمة.

خلاصة :

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة وضبط أبعاد الموضوع كي يتمكن من حصر الظاهرة وتحديد الجوانب المراد دراستها ، فالباحث الاجتماعي لا يستطيع الاستغناء عن عناصر هذا الفصل كونه العنصر الرئيسي للدراسة ، فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث إلى مجموعة الأطراف الفكرية والنظرية التي عالجت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج في الفصول اللاحقة بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كيفية لتدعيم خطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة .

الفصل الثاني: سوسيولوجيا التكتلات

العمالية

الفصل الثاني:

- تمهيد.
- أولا: بداية ظهور التكتلات العمالية.
- ثانيا : المفاهيم المرتبطة بالتكتلات العمالية.
- الجماعات غير الرسمية
- الجماعات المهنية.
- الاتصال الرسمي وغير الرسمي.
- العلاقات الاجتماعية الرسمية.
- العلاقات الاجتماعية غير الرسمية.
- ثالثا: مظاهر تشكل التكتلات العمالية.
- التكتل غير الرسمي.
- أسباب تكوين التكتلات غير الرسمية.
- جماعة المصالح (تعريف، أسباب. خصائص ، أنواع، عوامل فعاليتها).
- جماعة الصداقة.
- النقابة كشكل من أشكال التكتل الرسمي.
- رابعا: وسائل تحقيق التكتلات للفعالية التنظيمية.
- خامسا: الهدف من إنشاء التكتلات العمالية.
- سادسا: الاتجاهات النظرية في تفسير التكتلات العمالية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر دراسة التكتلات العمالية داخل المنظمات من المجالات التي شغلت اهتمام الكثير من العلماء والباحثين في العلوم الاجتماعية والسياسية. لاسيما أن أغلب النشاطات اليومية والتفاعلات تحدث في إطار الجماعات وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع بعد التأكد من الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في العملية الإنتاجية بعدما ساد الاعتقاد ولفترة طويلة من الزمن أن الوسائل والآلات والمعدات والمواد الأولية كافية من أجل الوصول إلى الأهداف المحققة وتحقيق الفعالية اللازمة إلا أن هذا الاعتقاد قد زال تدريجيا بعد سلسلة الدراسات والبحوث التي أجريت على الدور والمكانة التي يحتلها العنصر البشري في العملية الإنتاجية.

وانطلاقا من أهمية التكتلات والجماعات في المؤسسة مكان العمل وتحقيق أهداف التنظيم وضمان استمرارية العملية الإنتاجية هذا الفصل سيهتم بتبيان ماهية التكتلات وأشكالها وأهدافها والمفاهيم المرتبطة بها.

-أولاً: بداية ظهور التكتلات والاتحادات العمالية:

-لقد كان لثورة الصناعية التي انطلقت في أمريكا وأوروبا في القرن 18 وتطبيق مبدأ تقسيم العمل والتخصص الذي طوره عالم الاقتصاد آدم سميث الذي نشره في كتابه ثروة الأمم في عام 1776 تأثير بالغ في توسع ونمو وانتشار المنظمات الصناعية في مختلف المجالات في الغرب. ونتج عن هذا التوسع الكبير تزايد أعداد القوى الكاملة في تلك المنظمات وتزايدت بشكل ملحوظ المشكلات التنظيمية والإدارية ومن بينها ما يتعلق بالعامل يتمثل تدني الأجور والإرهاق في العمل وساعات العمل الطويلة وعدم الاستقرار الوظيفي وظروف العمل الغير الآمنة وغير صحيحة، والقهر والاستغلال وغيرها. فكان لا بد من ظهور طرف ثالث يعتني بحماية العاملين وحقوقهم وتحسين ظروف العمل والأجور وتخفيض ساعات العمل وغيرها، فنشأت التكتلات والاتحادات العمالية بدأت في أمريكا في أواخر القرن الثامن عشر ثم في بريطانيا وأوروبا. وتطورت بشكل كبير أثناء الحربين العالميتين الأولى والثانية، وذلك بسبب زيادة الحاجة للقوى العاملة لتحل محل الذين شاركوا في الحرب وأدى ذلك إلى زيادة قوى العمال، وانتشار النقابات واتحادات العمالية في مختلف القطاعات الصناعية وخدمانية في أمريكا وأوروبا، وأصبحت تلعب دوراً هاماً في مختلف المجالات من سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية.

أما بنسبة للوطن العربي فقد تفاوتت بداية ظهورها، وكذلك مدى انتشارها ونفوذها ودورها، من قطر لآخر.

وكذلك تنوعها سواء بطريقة رسمية كنقابات ومنها (نقابة العاملين في المصارف، نقابة العاملين في الكهرباء، نقابة العاملين في التأمين) نقابات أصحاب المهن (نقابة أصحاب المدارس الخاصة، نقابة أصحاب المخابر...)

-وقد تكون هذه التكتلات والاتحادات بطريقة غير رسمية كالجماعات العمالية (جماعة المصالح وجماعات الضغط).¹

¹ حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار حامد لنشر وتوزيع، عمان، 2013، ص 426.

ثانيا : المفاهيم المرتبطة بتكتلات العمالية :

- الجماعات الغير الرسمية :

وهي الجماعات التي تنشأ تلقائيا بين الأفراد الذين تربطهم مصلحة مشتركة وتدفعهم هذه المصلحة إلى المطالبة بها أو الدفاع عنها، ولذا فإن الجماعة الغير الرسمية تمارس تأثيرا ملموسا على سلوك أعضائها في مكان عملهم، وتتكون الجماعة الغير الرسمية من القائد والأفراد المكونين لها، وتصدر الإشارة إلى أن الجماعة الغير رسمية لا تتقيد بقائد واحد بل تتوزع أدوار القيادة بين أكثر من عضو حسب الموقف الراهن حيث أنه قد ترى الجماعة شخص معين هو الأصلح للتكلم باسمها في موقف معين وشخص آخر يكون أكثر صلاحية للنيابة عنها في موقف مختلف ¹.

- الجماعة المهنية (جماعة العمل):

وتتضم هذه الجماعة مجموعة من الطوائف المتعددة والتي تخصص رجال كل طائفة فيها في محاولة مهنية محددة وتؤدي دورا واضحا يفيد المجتمع ويساعد على تقديمه وتطويره، وتوجد هذه الجماعات في ثلاث طوائف أساسية يمثل أصحابها الأغلبية العظمى من حيث العدد والأهمية ².

طائفة المشتغلين بالصناعة، والمشتغلين بالتجارة والجماعة الثانوية المهنية في المجتمعات المتقدمة تأخذ بمبدأ التخصص وتقسيم العمل الذي أصبح من أبرز سمات التقدم والتطور في العصر الحالي، وبالتالي فإن أفراد طائفة مهنية واحدة أو أصحاب حرفة معينة متربصون في ما بينهم بعلاقات خاصة .

¹-سلمى محمود جمعه : المدخل إلى طريقة عمل الجماعات، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2004، ص55.

²-جابر عوض سيد: التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دارالموقف الجامعية، 1996، ص115.

- الاتصال الرسمي والغير الرسمي:

يستند الاتصال الرسمي إلى قواعد تضبطه ومعايير تحكمه بناء على ما تنص عليه المراسيم واللوائح الرسمية والتي يمكن للعاملين أن يتجاوزوها نظرا لقواعد الجزاء والعقاب المرفقة معها ويكون الاتصال في هذه الحالة مقصودا وواعيا ومدروسا وفق عقلانية معينة بحيث يعمل الاتصال كعنصر أساسي داخل المؤسسة بصفة متكاملة ومتساندة مع عناصر النسق الأخرى والتي توجه جميعها نحو تحقيق أهداف المؤسسة .

غير أن سمات الاتصال وتنظيم الرسمي بصفة عامة التي منها الجدية المستمرة والرقابة والانضباط والالتزام بالقواعد التنظيمية وقواعد الجزاء والعقاب السائدة هي كلها عوامل ضغط على العاملين تجعلهم يبحثون عن معاملات أخرى لتحقيق إشباعاتهم الشخصية والنفسية للتحرر من الضغوط الرسمية لذا يكون الاتصال غير الرسمي فعلا عفويا يحدثه العاملون من خلال تفاعلهم اليومي وهو بذلك يعتبر عاملا هاما من عوامل تحقيق التوازن داخل المؤسسة من خلال تحقيقه لضغوط على العاملين وعلى المؤسسة ككل وهو في الوقت ذاته يحاول إتمام ما لم يتم به الاتصال الرسمي الذي لا يراعي الحاجات الإنسانية .¹

- العلاقات الاجتماعية الرسمية:

وهي التي تحدد أسسها ومفاهيمها، القوانين والإجراءات الرسمية (النظام الداخلي) الخاص بالمؤسسة وغالبا ما تخدم هذه القوانين والإجراءات أصحاب العمل والإدارة، ويهدف إلى ضمان قيام المؤسسة بأعمالها في سبيل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها عن طريق زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين نوعية الإنتاج، وبالتالي استمرارية المؤسسة . والقانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأقسام ووحدات المؤسسة ويثبت واجباتها وينسق بين شاغلي الوظائف حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

¹ ناصر قاسمي: الإتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص110.

- العلاقات الاجتماعية غير رسمية:

وهي تلك الصلات والروابط الموجودة بين فردين أو جماعتين فأكثر داخل المؤسسة والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية بل تنشأ عن طريق مواقف وميول واتجاهات ومصالح الأشخاص التي يكونونها ويدخلون في إطارها، وغالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال وذلك بعد تكوين جماعتهم ومنظمتهم غير الرسمية التي يجهلها الإداريون ولا يريدون تكوينها لأنها تتعارض مع الأطر والمفاهيم والمصالح التي يحملونها .

-وما يتعلق بالعلاقات الرسمية التي يكونها العمال في الجماعات التي ينشئونها يشير إلى أن العلاقات الاجتماعية غير الرسمية تغطي عليها الروح الإيجابية المفعمة بالحب والاحترام والتعاون المشترك بين أطرافها، فليجماعات قائد وأتباع تربطهم علاقات جيدة تختلف كل الاختلاف عن العلاقات الرسمية التي تربط العمال بالإدارة في التنظيمات الرسمية للمؤسسة .¹

-ثالثا: مظاهر تشكل التكتلات العمالية

-التكتل غير الرسمي:

-تعريفه : تعتبر الجماعات غير الرسمية تكتل مبني على علاقات عاطفية تكونت على أسس جهوية أو قرابة أو مكان العمل أي قد شكلتها عوامل غير تلك العوامل التنظيمية كالاستقطاب والتغيير والتوجيه، وباعتبار أن هذه التكتلات تكونت نتيجة شعور ضمني بين أفراد المجموعة لاتخاذ مسلكا يفرض تحقيق هدف جماعي واحد هو حماية مصالحهم المشتركة وتأمين مستقبلهم.

-ومنه فيمكن القول أن التكتلات هي:

*جماعات تتكون بصفة تلقائية كنتيجة لتفاعلات الشخصية بين أفراد التنظيم .

*تتكون لإشباع حاجات وأهداف مشتركة.

*تكوين هذه الجماعات قد يكون غير مستمر نهائيا مقارنة بتنظيم الرسمي .

¹سليم العامودي : علم الاجتماع الصناعي، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص101-102.

-أسباب تكوين التكتلات غير الرسمية :

أ-القرب المكاني: من أهم أسباب تكوين التكتل غير الرسمي في العمل القرب المكاني، فتواجد العمال في أماكن متجاورة في محل العمل ينتج فرصة أكبر في تكوين علاقات اجتماعية، ويسهل عملية الاتصال بين الأفراد بحكم تواجدهم لمدة زمنية معتبرة من حياتهم المهنية في مكان مشترك فالأشخاص الذين يعملون في قسم واحد يتجهون إلى للإشتراك معا في تنظيمات غير رسمية بحكم التعاون بينهم نتيجة التفاعل المستمر الذي ينشأ بينهم.

ب- القرابة -الأساس الجهوي: قد تنشأ الجماعات غير الرسمية نتيجة لصلة القرابة بين مجموعة من العمال ضمن قسم أو وحدة إنتاجية داخل المؤسسة، وتعتبر الروابط العائلية والإقليمية من أهم العوامل لتكوين الجماعات غير الرسمية، بحيث نجد أن الاتصالات الدائمة بين الأفراد الذين تربطهم صلة القرابة داخل التنظيم قد تزيد من توطيد الروابط بينهم وتؤدي على تكوين جماعات غير رسمية على أساس صلة الدم والقرابة.¹

-وتقوم جماعات العمل على قيم أخلاقية أو معارف أو مهن أو جنس أو العمر وتمثل هذه الجماعات في تجمع عدد من العاملين سويا وهم يتناولون طعام الغداء أو الذهاب مع بعض إلى مكان العمل والعودة إليه يوميا، أو تقابلهم بعد وقت العمل في المقهى أو في منزل أحد منهم في أيام معينة وترجع هذه الجماعات إلى :

1- عدم قدرة الجماعات الرسمية على إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية.

2-الحاجة الاجتماعية مثل الزمالة والصداقة والمشاركة والرغبة في أن يكون الفرد مع الآخرين ويشاركهم أنشطتهم ويتبادل معهم المعلومات فيما يتعلق بالعمل .

3-الحاجة إلى التقدير وإثبات الذات ويستطيع الفرد تحقيق مصالح .

4-الاستناد إلى الجماعة عند وجود مطالب معينة من الإدارة، فهنا تكون الجماعات مصدر قوة في مواجهة المشرف وهكذا النقابات في بداية نشأتها، يشعر العمال بوجوب أن تكون هناك جهة تمثلهم وتكلم باسمهم .

¹ حسان الجيلاني: التنظيم غير الرسمي في المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص109.

1-توفر مثل هذه التكتلات راحة نفسية ودعم النفسي خاصة الجماعات التي تضم قدامى الموظفين فيشعر كبير السن بالراحة في تواجده ضمن غيره من الموظفين.

- جماعة المصالح:

تعد جماعات المصالح من العناصر الهامة التي تتكون منها النظم السياسية المعاصرة لما لها من دور في هذه النظم من خلال الضغط عليها بوسائل معينة لتحقيق مصالحها الخاصة، وتشمل جماعة المصالح النقابات والاتحادات العمالية وتعرف على أنها: تكتل مجموعة من أفراد المجتمع تجمعهم روابط معينة سواء كانت طبقية أو مهنية ولهم مصالح وأهداف مشتركة يسعون إلى تحقيقها عبر التأثير والضغط على المؤسسة.

-أساليب جماعة المصالح:

لجماعات المصالح أساليبها الخاصة في الحصول على قرارات تخدم أهدافها ومصالحها، فهي تعمل على التأثير في مؤسسات النظام السياسي لا سيما الرسمية منها، علما أن لجماعات المصالح أفراد في داخل هذه المؤسسات، فمن غير المعقول تستطيع أن تحقق مصالحها دون وجود نفوذ في المؤسسة ومن أهم الأساليب التي تتبعها في تحقيق أهدافها مايلي:

- الاتصال بالمؤسسة صدقات إغراءات مالية، حفلات، إرسال رسائل

- التأثير على العمال داخل المؤسسة من خلال الضغط عليهم

- العنف كالإضرابات وعرقلة العمل

تهيئة الرأي العام من خلال إصدار النشرات، عقد الندوات واستخدام وسائل الإعلام¹

¹ جمال مجدي حسين: سوسيولوجيا المجتمع، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2010

-الجماعات الضاغطة:

-إن تعدد مصالح الفرد وسعيه الدائم لتحقيقها وكذلك تعدد حقوقه وحرياته وحرسه على ممارسة هذه الحقوق والحريات والتمتع بها، كل ذلك يجعله يعمل قدر الإمكان على الانتماء والانضمام إلى أية هيئات أو تنظيمات تمكنه من تدعيم جهوده وتساعدته على تحقيق مصالحه وممارسة حقوقه هكذا نجد الفرد ينتمي بالإضافة إلى الأحزاب السياسية إلى نوادي ثقافية وفكرية أو دينية، أو إلى نقابات أو اتحادات مهنية أو جماعات معينة تدافع عن مصالح أو مبادئ معينة.

- كل هذه التنظيمات قد تشكل ما يسمى بالجماعات الضاغطة و هي مجموعات تسعى للدفاع عن مصالح أعضائها الخاصة عن طريق التأثير على السلطة وهي أيضا تلك الجماعات التي تضم مجموعة من الناس يتحدون في عدة صفات تجمعهم مصلحة معينة مشتركة وهي عادة مصالح مادية وتشكل هذه الجماعات في شكل اتحادات أو جمعيات تسعى لتحقيق هذه المصالح.¹

-خصائص جماعات المصالح:

-مجموعة من الناس أو من المؤسسات يتواجدون في شكل اتحاد أو جمعية أو أي شكل من أشكال التجمع.

-تعتبر عن جماعة من الأشخاص لها أهداف ومصالح مشتركة .

-لا تهدف الوصول إلى السلطة ولكنها تهدف للتأثير على صانعي القرار.

-تستعمل عددا من وسائل الضغط والتأثير لتحقيق مصالحها جماعات المصلحة الغير الترابطية.

-قد تتنوع الجماعات حسب التنوع العام في اهتماماتها، فقد تكون جماعة عامة، وقد تكون جماعة خاصة، وقد تكون جماعات اجتماعية، وقد تكون جماعات سياسية، أو اقتصادية أو إدارية.²

¹الأمين شريط: الوجيز في القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2011، ص269.

²جمال محمد المرسى، ثابت عبد الرحمن ادريسي: السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة،الدار الجامعية لطباعة والنشر، القاهرة، 2000، ص452.

- أنواع جماعات المصالح :

1- تصنف جماعة المصالح حسب "جبريل الموند" إلى أربعة تصنيفات هي :

-جماعات المصلحة الترابطية : وهي التي تعبر عن مصلحة أعضائها في الأساس وهي النمط الشائع.

-: والتي تتكون على أساس جغرافي أو ديني أو طبقي أو لغوي أو فكري أو مهني .

-جماعات المصلحة المؤسسة، وتغلب عليها الطابع الحكومي الرسمي، كالبيروقراطية المدنية، لكن العاملين فيها يصبحون جماعة مصلحة حينما يعمدون للتأثير في صانعي القرار لتحقيق منافع خاصة بهم .

- جماعة المصلحة الفوضوية : وهي التي ليس لها هيكل تنظيمي، ويغلب على نشاطها التلقائية .

- وتصنف إلى : منظمات مهنية والتجمعات ذات النزعة الإيديولوجية :

-المنظمات المهنية :

وتضم الجماعات الضاغطة التي من أهدافها الأساسية الحصول على المنافع المادية لأعضائها، أو حماية المكاسب التي حصلت عليها، بالإضافة إلى أنها تعمل على تدعيم رفاهية الفئة التي تمثلها في الغالب تتجسد في قاعدة واحدة في العمل أو المهنة، فهي تضم الاتحادات العمالية ونقابات أرباب العمل والنقابات المهنية وتعاونيات الإنتاج .

- التجمعات ذات النزعة الإيديولوجية : -وتهدف هذه التجمعات إلى حماية ودعم المصلحة من خلال مواقف فكرية

أو أخلاقية، ونجد من بينها الجماعات الطبيعية والجماعات التبشيرية وجماعات حماية حقوق الإنسان .¹

¹المهندس محمد الشكرجي: إدارة المشاريع الصناعية، ط3، مطابع دار الكتب، بيروت، 1668، ص259.

-العوامل المؤثرة على فعالية جماعة المصالح:

أشار بعض المفكرين إلى العناصر الأساسية التي تزيد من فعالية الجماعات الضاغطة، وهي:

*عدد الأعضاء للجماعة الضاغطة : ترجع قدرة أي جماعة ضاغطة في ممارسة تأثيرها على السلطات العامة في جزء منها إلى عدد الأعضاء المعارضين، وهناك حقيقة لا يمكن إغفالها، وهي أن جميع أعضاء الجماعة ليسوا بالضرورة من ذوي الفعالية أو واعين بنفس المستوى بالقضايا التي تدافع عنها الجماعة.

*القدرة المالية: كلما زاد عدد أعضاء الجماعة كلما كانت قاعدتها المالية قوية، باعتبار أنها تعتمد على تمويل الجماعة .

*التنظيم: ويقصد به أن أية جماعة مصالح ذات بناء قوي، من الطبيعي أن تكون جماعة ضاغطة أقوى من أي جماعة أقل منها تنظيماً، وهناك عاملان للتنظيم لهما أهمية في هذا الإطار هما، نوعية القيادة، ومدى أهمية العلاقات التي تطورها مع السلطة والبرلمان والإعلام .

*المركز الاجتماعي للجماعة الضاغطة : تتخذ الجماعات الضاغطة الأشخاص مركزاً اجتماعياً، فهي قد تتمتع بمركز اجتماعي مرموق أو العكس.¹

-جماعات الصداقة :

تتكون هذه الجماعات لأن أعضائها يسعون على تحقيق شيء مشترك مثل جماعات النادي أو الجماعات ذات الاتجاه السياسي أو الديني أو الأخلاقي أو العرقي....الخ، مثل هذه الجماعات غالباً ما تمتد أنشطتها إلى خارج حدود المنظمة ضمن البيئة الاجتماعية .

-وقد فرق "دالتون dalton" بين ثلاث أنواع من الجماعات:

1-الجماعات الأفقية : أين نجد أعضائها ينتمون إلى نفس الفئة ويعملون كلهم في نفس المصلحة، على سبيل المثال هناك

تجانس في المكانة والتعامل على أساس قاعدة المساواة مثلاً ثلاث تقنيين يعملون معاً باستقرار وبطريقة عفوية في مصنع ما، فقد يشكلون باجتماعهم هذا النوع من الجماعات .

¹ جمال مجدي حسين ، مرجع سبق، ص213.

2-الجماعات العمودية : إن الأعضاء المكونين لهذا النوع من الجماعات ينتمون إلى درجات هرمية مختلفة ولكن في نفس

المديرية، فالدافع وراء تشكيل هذه الجماعات هو المصلحة المشتركة والتي ترجع باعتباريات أخرى، كالمكانة الاجتماعية والسن والأقدمية، وهذا النوع من الجماعات يتشكل إما لكون أعضائها يتعارفون من قبل، أو لأن منهم من يحتاج إلى الآخر للوصول إلى تحقيق أهدافه

1.

3-النقابة كشكل من أشكال التكتل الرسمي :

-النقابة هي جماعة من العمال تضمهم مهنة واحدة أو أكثر وظيفتها الدفاع عن مصالح الأعضاء ورعايتهم من الناحية الاقتصادية.

-"النقابة العمالية هي تكتل مهني من أجل التمثيل، الدراسة والدفاع عن المصالح الاقتصادية والمهنية لأعضائها"²

-فتشكيل النقابة العمالية يتطلب عدد معين من العمال حسبما يحدده القانون ويمارسون مهنة متشابهة يكمل بعضها البعض حتى يكون هناك وحدة في التصور للمشاكل المطروحة.

- كما أن النقابة العمالية مهما كان نمطها تتولى مهمة الدفاع عن مصالح أعضائها سواء المادية أو المعنوية، فالمشاكل المهنية التي تعترض أعضائها تبقى ضمن أعمالها الإنسانية.

- "النقابة العمالية منذ نشأتها تنظم يعمل على إنشاء الإطار الصالح لجمع العاملين في وحدات تنظيمية، ولتوحيد انتسابهم إلى نظام مشترك يكون مجالاً لنضالهم وميداناً للتشاور بينهم، بناء على مبدأ التضامن بين مجموعهم."³

-أهمية وأهداف النقابة :

تعتبر العلاقات مع النقابات العمالية ذات أهمية بالغة لعدة أسباب نوجزها في الآتي:

-إن الاتفاقيات ما بين المنشأ والنقابات، غالباً ما تؤثر على مستوى الأجور والرواتب، ذات الأهمية لأعمال إدارة الموارد البشرية .

¹ محمد الصبري : السلوك التنظيمي، الجزء الأول، ط1، مؤسسة طيبة لنشر وتوزيع، القاهرة، 2005، ص196

² رمضان عبد الله صابر : النقابات العمالية وممارسة حق الإضراب، ط1، مؤسسة الطباعة دار النهضة العربية، القاهرة ، 2004، ص50-52.

³ عبد المنعم الجبيلي : تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم، ط1، مكتب النهضة ، بغداد. ص23.

- تتأثر عمليات الاختيار والاستقطاب وحقوق العاملين والجوانب الأخرى من نشاطات إدارة الموارد البشرية بالعقود التي تبرم ما بين المنشآت والنقابات.

- تلعب إدارة الموارد البشرية دورا بارزا ونشاطا في المناقشات التي تجرى مع ممثلي النقابات، وفي تدريب المسؤولين في المنشآت على أساليب التعامل مع النقابات¹

-الوظيفة الاجتماعية للنقابة العمالية :

- الإنسان بطبعه اجتماعي والعامل إنسان يرغب في العيش والعمل ضمن الجماعة، والنقابة باعتبارها منظمة تعمل على إشباع حاجاته الاجتماعية فتكسبه طابعا اجتماعيا معترفا به ضمن المنشأة، فيزيد شعوره بالإدماج وثقته بنفسه.

- إذن النقابة كتنظيم تعمل على تنمية الدوافع الاجتماعية لدى العامل والاستجابة لها، وذلك من خلال تعزيز إحساسه بالانتماء. وعليه تعيد للعامل مجتمعه وتعطيه إحساسا بالزمالة وتقدم له دور اجتماعي يفهمه وتجعل لحياته معنى حيث يشارك مع الآخرين نسق متكامل من القيم. كما أن التنظيم النقابي يعطي للعامل مكانة اجتماعية عالية حيث يستطيع الاتصال بالإدارة العليا والمساهمة في بحث الموضوعات المتعلقة بالمؤسسة وتقديم الاقتراحات التي تساهم في حل مشاكل العمل والعملية الإنتاجية بصفة عامة.²

رابعا:-وسائل تحقيق التكتلات للفعالية التنظيمية:

-التفاوض الجماعي:

- يعتبر التفاوض الجماعي وسيلة للتفاوض والمساومة بين طرفين هما في الأصل يشكلان طبقتين متصارعتين، ألا وهما العمال وأصحاب العمل، لكن هذا الصراع يزول أمام تحقيق المصالح والأهداف المتبادلة، لذلك يمكن القول أن التفاوض الجماعي يؤدي إلى تدعيم السلم الاجتماعي من خلال تحقيق الاستقرار في علاقات العمل، يساهم التفاوض المباشر بين المستخدم والعمال عن طريق الممثلين النقابيين في الوقاية من نزاعات العمل، وذلك عن طريق الاجتماعات الدورية تحدد مدتها عن طريق الاتفاقيات الجماعية، فيتم

¹ سغمونيزكرياء: حرية ممارسة الحق النقابي، دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 40 .

² مصطفى الفيلاي: مجتمع العمل، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ص 257.

إيجاد الحلول قبل تطور الأمور إلى خلافات ونزاعات العمل تؤثر سلباً على المستخدم والعمال في نفس الوقت، بالنسبة للمستخدم يتعطل الإنتاج، أما بالنسبة للعمال فيفقدون الحق في الأجر عند الإضراب.

- فهناك جانب مهم من نشاط التكوين النقابي إلى حسن إعداد المفاوضين وتزويدهم بالمعلومات الضرورية ثم تلقينهم الطرق الناجحة لإرغام الخصم وانتزاع الحقوق والوصول إلى المقاصد، فهناك اتجاه للحركات العمالية إلى تخصيص فريق من النخب القيادية لمباشرة المفاوضات المشتركة وتعمل على تزويدهم بمختلف المراجع القانونية والمعلومات القطاعية فيتكون فريق من الخبراء في فرع فاز من التنظيم الهيكلي على مراتب فرعية وجهوية، وقد تتعاقد بعض النقابات العمالية مع مكاتب استشارية متخصصة.¹

-أهمية مهارات التفاوض:

لكي تكون عملية التفاوض ناجحة وتحقق أفضل النتائج، ينبغي أن يتمتع الفريق الذي يمثل المنظمة بأعلى مستويات مهارات فن التفاوض مثل الإقناع، والحوار، والإصغاء ووضع السيناريوهات المحتملة والإستراتيجيات والأساليب البديلة وإظهار النية الحسنة والحرص على التعاون (بدل التنافس) للتوصل إلى اتفاق يلي مصالح الطرفين.

* ومن سلوكيات التفاوض التعاوني :

- يحرص المفاوض على تنمية الثقة بالطرف الآخر إلى الدرجة التي تجعل كل طرف متفتح وصريح مع الآخر.
- تتعامل الأطراف مع التفاوض على أنه ممارسة لأسلوب حل المشاكل وبصورة واقعية.
- يستخدم المفاوضون المشاعر والعواطف بشكل إيجابي مثل تأكيد المنافع التي قد تعود على كلا الطرفين من خلال الموافقة على حل معين.
- يستمع المفاوضون لاحتياجات الآخر، ويبحثون على الاهتمامات المشتركة لكلا الطرفين.
- يستبدل المفاوضون الشك والعداء بالرغبة في العمل معاً للوصول إلى حلول مقبولة تحقق الأهداف والمصالح المشتركة.

¹ مجدي عبد الله شرارة: المفاوضة الجماعية وعلاقات العمل، ط1، فريد الريشي ايبيرت للنشر، مصر، 2016، ص51.

- يستخدم المفاوضون تكتيكات مثل التفكير الجانبي، وإعادة صياغة المشكلة للتركيز على المظاهر المشتركة والأهداف المتقاربة.¹

2-الوقاية من حوادث العمل :

-تتوقف الوقاية من حوادث العمل على مدى تحقيق سبل نجاح سبل الوقاية المنتهجة وعلى مدى التعاون بين إدارة المؤسسة والعمال وأيضا على مدى الروح المعنوية، سائدة في حقل العلاقات بالمؤسسة، كما أشار إليها المشرع الجزائري في القانون، في الفصل الثاني المتعلق بالقواعد العامة، في مجال الوقاية الصحية والأمن في وسط العمال.

*ومن أهم وسائل الوقاية من حوادث العمل مايلي:

- 1- الاهتمام بالتوجيه والتدريب، الاختيار المهني، ذلك بإجراء الاختبارات السيكولوجية عند الالتحاق بالعمل .
- 2-مراعاة أمن العمال في اختيار التقنيات والتكنولوجيا وكذلك في تنظيم العمل.
- 3-تحسين الأحوال البدنية والنفسية للعمال، بتحديد مدة العمل وفترات الراحة اليومية. ومحاربة سرعة العمل وذلك بتجنب التعب والملل واللذان يزيدان من حوادث العمل.
- 4- تدريب العمال المشرفين عن العمل، على وسائل الوقاية من الحوادث، عقد اجتماعات دورية للأمن والتي تساعد في التعرف على الأخطار المهنية.
- 5-تلقين العمال عادات الاحتياط المؤدية إلى الأمن ولفت نظر المستجدين إلى العمل، بواسطة المنشورات والإعلانات، مما يولد في نفوسهم روح الاحتياط .
- 2-يجب أن تقوم كل مؤسسة صناعية بتسجيل البيانات الخاصة بالحوادث، ووضع الإحصاءات الدورية. عن أسباب الحوادث، مما يساعد على تحديد وسائل الوقاية.
- 3-توفير الفحص الطبي الدوري والمستمر.

¹علي احمد صالح: المفاوضات في العقود التجارية الدولية، دار هومة لطباعة و النشر ، الجزائر، 2012، ص200.

4- تأمين إصابات العمل في قانون الضمان الاجتماعي الجزائري.

5- التوعية الوقائية للعامل من أجل تحقيق السلامة المهنية له ولجميع العاملين في المنشأة الصناعية.¹

3-المشاركة العمالية في التسيير :

وهو أسلوب تسييري يستعمل مجموعة من التقنيات والممارسات لتوزيع المعلومات والمعارف والسلطات في اتخاذ القرارات والتقوية المالية بهدف تحميل المسؤولية لمجموع العمال لإنجاح مؤسستهم وتحسين العلاقة الموجودة بين الثنائية المتمثلة في الأهداف الفردية وأهداف المؤسسة، حيث يمكن أن تكون هذه المشاركة مالية أو مشاركة في التسيير .

إن تطبيق هذا الأسلوب يسمح بإدخال تغييرات جذرية على تنظيم العمل حيث تتحول في ظلّه كيفية أداء العمل من فردية إلى جماعية من خلال مجموعات العمل أو دوائر الجودة، أو يعطي فيه للعامل المزيد من المسؤولية داخل الهياكل الموجودة بالمؤسسة كإثراء الأعمال مثلاً.

*طرق المشاركة في التسيير:

تتعدد طرق ووسائل المشاركة في التسيير، كما تتنوع الهيئات والإجراءات المنظمة لهذه العملية وهناك نوعين من المشاركة في التسيير وقد تكون رسمية أو غير رسمية .

أ- المشاركة الرسمية : أو ما يسمى بالديمقراطية الصناعية، والتي تتم من خلال ممثلين منتخبين من طرف العمال ينوبون عنهم في هيئات اتخاذ القرارات سواء قوانين الدولة أو عقود اتفاق الناتجة عن المفاوضات الجماعية أو نتيجة السياسة التسييرية للمؤسسة .

ب-وتكون معنية ببعض أنواع القرارات منها: المشاكل التقنية في الإنتاج، التشغيل وقضايا العمل، المساهمة في سعادة العامل خارج المؤسسة . تنظيم العمل، ظروف العمل السياسية والاقتصادية والمالية للمؤسسة.

¹ علي السلمي: السلوك الإنساني في منظمات الأعمال، دار الغريب للطباعة و النشر، 1995، ص282.

ت-المشاركة الغير الرسمية: تستمد شرعيتها من اتفاق مجموعة الأفراد، مع ضرورة الملاحظة أن التجربة يمكن أن تدفع بالضرورة إلى رسمية هذه الممارسات غير الرسمية، لأن التشغيل الحقيقي للمؤسسة هو نتيجة التأثير المتبادل لجوانبه الرسمية أو غير الرسمية، والمسير لا يستطيع إهمال ذلك وإلا واجه خطر عدم فعالية قراراته¹.

خامسا - الهدف من إنشاء التكتلات العمالية:

- إن الهدف الأساس من إنشاء التكتلات العمالية على اختلاف أنواعها هو حماية مصالح أفرادها وتحسين ظروفهم الحياتية من خلال ضمان حصولهم على تعويضات ومنافع وخدمات تتناسب مع مستويات المعيشة، ولكن مع مرور الزمن قد تنامي هذا الدور واتسع نفوذها وتأثيرها ليشمل جوانب وقضايا سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وغيرها، ومن بينها :

* توعية الأعضاء وتثقيفهم حول القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية بما يساعد على غرس المواطنة الصالحة .

* تنمية وتطوير مهارات ومعارف الأعضاء من خلال الدورات التدريبية.

* التأكد من تطبيق القوانين والتشريعات ذات العلاقة بالعمل والعاملين، بالإضافة إلى التأكد من التزام المنظمات بمتطلبات وشروط الصحة والسلامة المهنية وغيرها .

* تعزيز التضامن والتعاقد بين الأعضاء، وتشجيعهم على الانضمام للجان المتفرعة، بالإضافة إلى وضع أنظمة تقاعد وضمان اجتماعي خاص بالأعضاء.

-إطلاع الأعضاء باستمرار على نشاطات النقابة ومنجزاتها وإخبار أعضائها، من خلال إصدار النشرات والكتيبات أو الموقع الإلكتروني للنقابة .

* تمارس التكتلات ولا سيما ذات العدد الكبير في الأعضاء دورا فاعلا في الساحة السياسية والمشهد السياسي، وتعتبر التكتلات والاتحادات العمالية من ضمن جماعة الضغط (مصالح) (interestgroups) تهدف إلى تنظيم أعضائها وممارسة التأثير على واضعي

¹ نفس المرجع، ص 286.

السياسات من مشرعين ومنفذين عند تعاملهم مع قضايا العمل والعمال . لذلك يحرص المرشحون للوظائف القيادية في الدول الديمقراطية على كسب أصوات العمال وتبني مطالبهم وطرح برامج لتحسين أوضاعهم.

ويرصد العمال - ممثلون الاتحادات - سجل هؤلاء القياديين في مجال السياسة والإدارة ليكون رصيда لهم أو عليهم في المستقبل.

إن النتيجة النهائية لهذا النفوذ والتأثير هو صياغة السياسات التي تخدم مصلحة العاملين ومصلحة المجتمع¹.

سادسا-المقاربة النظرية للتكتلات العمالية :

1-مدخل البنائية الوظيفية:

-استحسن المدخل البنائي الوظيفي بنظرية النسق الاجتماعي، إذ ينطلق هذا المدخل من مسلمة أساسية ، هي فكرة تكامل أجزاء النسق في كل واحد، والاعتماد المتبادل بين عناصر المجتمع . والنسق هو ذلك الكل المكون من أجزاء متساندة ومتشابكة تتفاعل فيما بينها ، وتتأثر هذه الأجزاء بالكل وتؤثر فيه.

ويتكون أي نسق اجتماعي من عدد من الأفراد و الجماعات و الأقسام الداخلية يشكل كل منها نسقا فرعيا داخل النسق الكلي ،ويوجد النسق في حالة توازن فإذا تحرك أعضائه إلى مكان جديد يتأثر باقي الأعضاء الآخرين في النسق ، وبالتالي يتغير الوضع الأصلي للنسق ديناميكيا حتى يعكس التغير الذي حدث ويتكيف معه مما يترتب من جديد حالة من التوازن . ولقد ركز المدخل البنائي الوظيفي على الجوانب التكاملية للتنظيم أي الانسجام و التوازن والتكامل داخل التنظيم وبين بيئته .

المجتمع نظام أو نسق بمعنى هذا الكل يتكون من عناصر تعتمد على بعضها البعض وهذه العناصر هي الأفراد، الجماعات القواعد،النظم الاجتماعية والاقتصادية هذا الكل يأتي قبل الجزء بمعنى لا يمكن فهم الجزء إلا بإرجاعه إلى الكل ودراسة الجزء تعني دراسة وظيفة الجزء و الوظيفة تتمثل في :

¹ حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان،2013،ص428.

-المحافظة على هذا النسق .

-القيام بوظيفة معينة داخل هذا النسق.

-الاعتماد المتبادل بين الأجزاء هو اعتماد وظيفي .

-ويدين هذا المدخل في نموه وازدهاره إلى جهود بعض العلماء أمثال بارسونز ، وسارتيك، ميرتون ... وكان في معالجتهم التنظيمية و

تطبيق منظور النسق الطبيعي واعتبرت التنظيمات كائنات بيولوجية تحاول بكل طاقتها أن تتكيف مع التغيرات التنظيمية .

لقد أوضح بارسونز أن التنظيمات تتميز بأنها وحدات اجتماعية لديها أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها وهذا عن طريق إجراءات

تنظيمية وتوافر الاجراءات والأهداف يؤدي إلى منح التنظيم طابعا يميزه إلى حد ما عن المجتمع مما يسهل عملية التعرف على المشكل

البنائي للتنظيم.¹

-إن هذه النظرية جاءت لدراسة العلاقة بين الظروف الفيزيائية و الانتاجية ما يأخذ عليها أيضا أنها أجرت تجاربها على عدد محدود من

العاملين ، مما لا يثبت دقة نتائجها .

-افتترضت هذه النظرية أن إشباع الحاجات الاجتماعية يؤدي إلى تحقيق الأهداف الرسمية وهذه العلاقة سطحية لان الإنتاجية تحدد

وفقا لعوامل متعددة . كما أنها ركزت على أهمية الجماعة على حساب الفرد ، وركزت على الدوافع الاجتماعية . و التنظيم الرسمي.

هذه معظم الانتقادات التي وجهت إلى النظرية إلا أنها تبقى الرائدة في إقرارها لأهمية السلوك الإنساني في المنظمات كما اهتمت أيضا

بفحص بناء جماعات العمل ، وذلك لمعرفة أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخلها وذلك من أجل كشف العلاقة

بالتنظيم الرسمي وغير الرسمي وربط الجماعات ببعضها التنظيم ككل ، بالإضافة إلى إهتمامها بدرجة تماسك الجماعة وأسبابه وظاهره

وارتباطه.²

¹ السيد الحسيني: علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة، 1994، ص 50-51.

² محمد عبد المعبود مرسي: علم الاجتماع عند تالكوتبارسونز بين نظريتي الفعل و النسق الاجتماعي ،دراسة تحليلية نقدية ، ط1، مكتبة العليقي الحديثة ، القيصم ، السعودية، 2001، ص 60.

2- نظرية "هومانز" :

-لقد حاول هومانز HOMANS تحليل السلوك الاجتماعي وذلك انطلاقا من مجموعة من الدراسات التي أجريت على الجماعات الصغيرة، مثل تجربة غرفة الملاحظة التي قام بها إلتون مايو في مصانع هاوتون .حيث ركز في عملية التحليل إنطلاقا من مفاهيم أساسية، وهي التفاعل Interaction ، والإحساسات أو العواطف Sentiment والأنشطة Activites. إذن كما أشرنا فإن النظرية تقوم على ثلاثة عناصر أساسية وتتمثل فيما يلي :

1-1-التفاعل : وهو يشير إلى تلك الاتصالات والإحتكاك المتبادل بين أفراد الجماعة والتي يمكن ملاحظتها موضوعيا والتعبير عنها بطريقة كمية.

1-2-الأنشطة :وتتمثل في جميع التحركات والتصرفات التي تصدر عن الأفراد كما أنها تعبر عن الظواهر التي يمكن إخضاعها للقياس بطريقة كمية دقيقة ،وذلك سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

1-3 العواطف أو المشاعر: وتشمل العواطف والأحاسيس التي يشعر بها الأفراد والتي تخلق أثناء الاتصالات، وهي تشير إلى الحالات النفسية الانفعالية حول الموضوعات أو الأشخاص. وهذه العواطف لا يمكن إخضاعها للملاحظة المباشرة عكس التفاعل.وللمشاعر مظاهر وعناصر مختلفة، كالعطف والاحترام والمحبة والتودد وعكس ذلك العداء والخوف والكراهية....الخ.

وعند تفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض ينجم عن ذلك تكوين وخلق حالات من الانسجام والتوافق وتدعيم جوانب التعاون. كما أنها تؤدي إلى توفير حالات التماسك بين الجماعة. بحيث يصنف هومانز صور هذا التفاعل بين الأفراد داخل الجماعة يمثل نظاما متكاملا من العلاقات والذي يتأثر بمجمل المتغيرات البيئية، إذ يرى أن الجماعة تعتبر بمثابة نظام داخلي في حين تمثل البيئة نظاما خارجيا وعمل هذا النظام يتم على أساس الفعل ورد الفعل المتبادل بينهما.¹

¹ جابر عوض سيد حسن:العمل مع الجماعات، أسس ونماذج نظرية، ط1،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،2008،ص128-129.

3- نظرية التبادل الاجتماعي :

ترتبط هذه النظرية بالباحث بيتر بلو وهي من النظريات الحديثة في تفسير التكوين الجماعات، حيث تقوم على أساس عقد المقارنة بين العوائد التي يحققها الفرد في انتمائه للجماعة وبين الكلفة المقترنة بذلك أين يحدد الفرد موقفه، من انضمام للجماعة أم عدم الانضمام إليها على أساس العائد الذي يحصل عليه والتكلفة التي تنجر عن انضمامه إليها، فمن عادة الفرد الانضمام إلى الجماعة التي تحقق له عائدا أكبر من التكلفة والأعباء التي يتحملها .

وعلى هذا الأساس هناك العديد من العوامل التي تلعب دورا أساسيا في تحقيق الانتماء للفرد وانجذابه، منها العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية....الخ.

أما في ما يخص التكلفة فهي مرتبطة بالقلق والإحباط والتعب والإرهاق الذي قد ينجر نتيجة انضمامه إلى الجماعة. وبالتالي فإن من خلال هذه النظرية نرى أنها قد ركزت على أساس عقد المقارنة بين العوائد التي يحققها الفرد والمتمثلة

في إشباع الحاجات الإنسانية على خلاف أنواعها والتكلفة المقترنة بذلك، معنى ذلك أنه كلما كانت نتيجة التبادل إيجابية كان ذلك داعيا لبقاء الجماعة واستمرارها .¹

4-نظرية القرب:

تشير هذه النظرية إلى الرغبة في الانتماء للجماعة وهو مرتبط بالواقع أو القرب المادي، بحيث تتكون الجماعة غالبا من الأفراد الذين يعملون بمنطقة جغرافية واحدة أو على ماكنة إنتاجية واحدة، وقد أكدت المؤشرات العلمية على أن التقارب المادي في العمل، يلعب دورا رئيسيا وفعالا في تكوين الجماعات، وذلك على عكس التباعد في العمل والذي لا يساعد على خلق مثل هذه الجماعات .

- وباختصار يمكن القول أن التقارب في أماكن العمل، أو العمل في إدارة واحدة، أو على آلة واحدة أو في مكاتب إدارية متجمعة له من الأهمية البالغة في تكوين الجماعات، إذا فالقرب المادي مهم في تكوين وانجذاب الأفراد إلى بعضهم البعض.²

¹ خضير كاظم حمود: السلوك التنظيمي، ط1، دار الصفي للنشر، عمان، 2002، ص 96.

² نفس المرجع، ص 97.

5-نظرية الاتزان والموازنة :

ترتبط هذه النظرية باسم الباحث تيودور نيوكومب، والتي تقوم على افتراض مفاده، أن تجاذب الأفراد إلى بعضهم البعض إنما أساسه هو تشابه الاتجاهات والآراء اتجاه الموضوعات والأهداف المشتركة، والذي من شأنه أن يساهم في تحقيق درجة متوازنة بين التجاذب وتكوين الأهداف واتجاهات المشتركة، كما أن هذه النظرية لا تحمل في طياتها عمليتي القرب المادي للأفراد والتفاعل بينهما وأثر ذلك في خلق درجة التجاذب، بل ما يعد على درجة فاعله في هذا الإطار هو وجود الأهداف واتجاهات المشتركة بين الأفراد، مما يؤدي إلى تكوين الجماعات . ويوضح الشكل التالي نظرية الموازنة بحيث الشخص الذي يدعى علي، وذلك بسبب الاتجاهات والقيم المتشابهة بينهما . وبمجرد تكوين العلاقة فإنهم يجاهدون للمحافظة على التوازن بين الاتجاهات العامة للجماعة وبين نواحي الجذب للانضمام للجماعة، في حين إذا حدث عدم توازن فإن الأعضاء يبذلون محاولات متعددة للاستفادة من هذا التوازن وإن فشلوا في ذلك فإن العلاقات سوف تتبدد ويتفرق أعضاء الجماعة .

الفصل الثالث

الفعالية التنظيمية

تمهيد:

من المواضيع الحساسة التي تلف العمل التنظيمي والأسس القوية التي يركز عليها موضوع الفعالية التي تعد من المصطلحات الهامة التي اعتنى بها الفكر التنظيمي منذ نشأته اليوم رغم وجود خلط بين مفهوم الكفاءة والفعالية لدى الكثير من المفكرين لان هذا النوع من الفكر قد ادرك بانه لايمكن الحديث عن منظمة نامية ومتطورة ومستمرة دون إن نحدد بدقة درجة فعالية الأسس والقواعد التي وضعت لاجلها، ولقد حاولنا في هذا الفصل التطرق الى مختلف المفاهيم التي تناولت الفعالية بمختلف ابعادها ومداخلها ومحاولة إيجاد أساليب قياسها وتم التطرق الى مفاهيم أخرى والتي على صلة بالفعالية التنظيمية المتمثلة في الكفاءة والأداء، ويعتبر موضوع الفعالية التنظيمية من اكثر المفاهيم تناولاً في العديد من المجالات خاصة في الإدارة وعلى الرغم من ذلك فانه لم يعط الاهتمام الكافي من حيث الشرح والتوضيح لاسباب عديدة، ومن خلال الدراسات السابقة للفعالية التنظيمية من قبل الباحثين يتبين لنا الاختلاف في وجهات النظر والأفكار بينهم .

ماهية الفعالية التنظيمية:

مفهوم الفعالية التنظيمية:

فعالية التنظيمات مصطلح حديث العهد، ومن الأوائل اللذين كتبوا في هذا الموضوع وآخرون، جورج وولوس وتانامبوم، وحتى الآن لا يوجد تحديد دقيق COMPREY كوميبري لمفهوم فعالية التنظيمات ولا اتفاق حول طرق قياسها، يرى جودمانوبينج انه بالرغم من وجود اهتمام بالفعالية التنظيمية، فان الكتابات في هذا المجال لازالت في مراحلها البدائية حيث لا توجد نظريات نهائية ولا يوجد تفاهم بين العلماء في تحديد مفهوم الفعالية التنظيمية فعدد التعاريف يتحدد بعدد المؤلفين اللذين اهتموا بهذا المفهوم، وقد توصل كامابل الى نفس النتيجة ، اذ يرى انه لا يوجد شيء يمكن تحديده بالفعالية ، والبحث عن هذا الوهم قد يؤدي الى احباط وضياح المجهودات.

تعريف اتزبوني: هذا المصطلح بأنه يشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات، وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا، لمتغيرات مستقلة أخرى مثل بناء السلطة، وأنماط الاتصال، وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.¹

تعريف برنارد Barnard للفعالية التنظيمية:

يعتبر برنارد اول من حاول أن يقدم تعريفا للفعالية التنظيمية معتمدا على عنصر الهدف كمؤشر رئيسي للفعالية حيث اعتبر أن فعالية أي نشاط مقتزنة بمدى النجاح في تحقيق الهدف الذي أقيم من اجله هذا النشاط.

بانها عبارة عن اصدار NARYANAN AND NATH وكذلك عرفها كل من ناريا نان وناث

احكام على التنظيم فيما إذا كان التنظيم يعمل ويحقق أهدافه بطريقة مرضية ام لا بحيث تشكل هذه الاحكام قاعدة لأغراض اتخاذ قرارات بهدف احداث التغيير في حالة إن الفعالية التنظيمية غير مرضية.

¹ بوفلجة غيات :القيم الثقافية وفعالية التنظيمات ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2015، ص 95
مُجد علي مُجد ،علم اجتماع التنظيم ،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ،ص200

مفهوم الفعالية التنظيمية حسب تايلور F.TAYLER :

إن ما يمكن استنتاجه من الدراسة، التي قام بها ما يلي:

- إن الفعالية التنظيمية تتحقق من خلال التحليل والتخطيط الدقيق باستعمال الأساليب العلمية.
- تتحقق الفعالية التنظيمية من خلال مبادئ تقسيم العمل والتخصص ودراسة الحركة والوقت.
- ركزت نظرية الإدارة العلمية على متغير العامل باعتباره رجل اقتصاد تحركه الدوافع المادية وهي الأكثر طلبا في ذلك الوقت لان المجتمع في تلك الحقبة لم يصل إلى مرحلة الرخاء الاقتصادي فالفعالية التنظيمية للمؤسسات ارتبطت بالمعايير الاقتصادية ونخص بالذكر "الكفاءة الإنتاجية".¹

مداخل الفعالية التنظيمية:

أوضح التطور في نظريات الفعالية التنظيمية ان المنظمات الفعالة هي التي تحقق الاعتبارات التالية:²

- 1- تحقيق الأهداف الوظيفية والتشغيلية للمنظمة "وهو مدخل الأهداف"
- 2- تحقيق التفاعل مع البيئة في الحصول على المدخلات وتقديم مخرجات مقبولة "مدخل النظم".
- 3- تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة بالمنظمة "مدخل الأطراف الاستراتيجية".
- 4- التوفيق بين قيم التنظيم "وهو مدخل القيم التنافسية"

أولاً: مدخل تحقيق الأهداف:

يرى هذا المدخل أن الفعالية التنظيمية هي تحقيق المنظمة لأهدافها، وقد يصعب أحيانا قياس الأهداف يصعب أحيانا قياس الأهداف على الأخص مستوى الإدارة العليا حيث تسعى الى تحقيق رسالة ورؤية واستراتيجيات عامة معينة، وكل ذلك يصعب قياسه كميا، الا إن مدخل تحقيق الأهداف يجد صده جيدا في الأهداف الوظيفية "على مستوى الإدارات" وفي الأهداف التشغيلية "على مستوى الأقسام الأصغر"، ومن اهم الأهداف التي يمكن استخدامها لقياس فاعلية المنظمة، الربحية ونمو

¹ - عبد القادر بن بطلال، الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري، دراسة نظرية، ص54

² - احمد ماهر، تصميم المنظمات "مدخل في التحليل التنظيمي"، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2011، ص72.

الأصول، ومعدل العائد على الاستثمار والحصة السوقية، وعلى المنظمة الفعالة ان تحدد مجموعة المعايير والمقاييس المستخدمة في قياس الفعالية

كما على المنظمة إن تفك التعارض بين هذه المقاييس مثل التعارض بين الربحية والجودة مثلا، كما إن عليها إن تبحث عن مقاييس الأهداف قد تأخذ شكلا غير كمي مثل رضا العملاء والروح المعنوية للعاملين ومازال هذا المدخل يجد صدق طيبا في ممارسات الإدارة حيث إن نظرية الإدارة بالأهداف تبني جزء كبير من ممارسات الإدارة على قدرة المديرين على تحديد الأهداف ، بشرط أن تكون هذه الأهداف واضحة ، ومقبولة وكمية ، وقابلة للتنفيذ ولها أبعاد زمنية ، هنا يلتزم بها العاملون ويستطيعون تحقيقها مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة ككل .

ثانيا: مدخل النظم:

- يرى هذا المدخل أن الفعالية التنظيمية ستساوي قدرة المنظمة على التفاعل مع البيئة ففي الحصول على مدخلات يتم تحويلها في شكل منتجات تتقبلها البيئة.

- وعليه فان معايير الفعالية التنظيمية في مدخل النظم هي كالتالي:

- قدرة المنظمة على تحويل المدخلات إلى منتجات وخدمات (أي عملية الإنتاجية)

- وضوح خطوط الاتصال (أي المعلومات المرتدة)، والتي ستساعد على أي عمليات تصحيحية في المدخلات أو العمليات أو

المخرجات.¹

ثالثا: مدخل تحقيق رضا الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة:

يطلق على هذا المدخل أيضا بمدخل الأطراف الاستراتيجية، والفعالية التنظيمية تساوي قدرة المنظمة على تحقيق رضا الأطراف المختلفة

التي ترتبط بمصالح وتتعامل مع المنظمة، ويلاحظ إن هذه الأطراف لها رغبات مختلفة يمكن للمنظمة تحقيقها، ولكن عند تحقيقها يتبين

أنها متعارضة، فأصحاب رأس المال قد يطلبون أرباحا عالية مما قد يتعارض مع أهداف أخرى مثل أهداف أسعار منخفضة

للمستهلكين وأهداف أجور ورواتب عالية للعاملين والمديرين.²

¹ - احمد ماهر، المرجع السابق، ص75.

² "دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2010، ص 52،

ويوضح هذا الشكل (1) أمثلة عن الأطراف المختلفة للتنظيم ورغباتها

أطراف التنظيم	الرغبات
- المساهمون والملاك	- لربح ، ومعدل عائد على الاستثمار .
- المديرون والعمال	أجور ومرتبات عالية والرضا عن العمل .
- العملاء	سعر منخفض وجودة عالية
- الموردون	علاقة بيع وشراء مستمرة ودفع للمستحقات
- الدائنون	دفع الديون في مواعييدها
- الحكومة	الالتزام بقوانين الدولة وتجنب المخالفات

الشكل (1)-أطراف التنظيم ورغباتها

رابعاً: مدخل التوفيق بين القيم:

ويطلق عليه أيضاً مدخل القيم المتنافسة والتي قدمها كل QUINAN and ROHRBAUGH من كورن وروبالفتفسير

ميل المديرين والمستشارين لوضع هياكل وأنشطة التنظيم حيث وجدوا أن المديرين والمستشارين يفاضلون بين النوعين التاليين من القيم

أثناء تصميم الهياكل والأنشطة:

- المفاضلة بين المرونة في جانب النظام والانضباط في جانب آخر .

- المفاضلة بين الناس في جانب والتنظيم في جانب آخر .

وأول قيم ثنائية متنافسة هي إما الاختيار بين المرونة أو النظام ، فالمرونة تعني سعي المنظمة إلى الإبداع والابتكار والتكيف والحركية

وعدم التقييد بالأنظمة ، إما النظام فيعني الضبط والربط والاهتمام بأنظمة الرقابة والمتابعة التي توفر مقداراً عالياً من الاستقرار والنشأ ،

وثاني قيم ثنائية متنافسة هي إما الاختيار بين الاهتمام بالناس والاهتمام بالمنظمة ، فالاهتمام بالناس يعني إعطاء وزن كبير لمشاعرهم

واحتياجاتهم ولرايهم ومشاركتهم ، إما الاهتمام بالمنظمة فيعني الاهتمام بالإنجاز والأهداف وتحقيق معدلات إنتاجية وكفاءة عالية.¹

¹ - احمد ماهر :المرجع السابق ،ص76.

خصائص التنظيمات الفعالية:

تتمثل لهذه الخصائص في ثلاثة عناصر أساسية، وهي التكنولوجيا متطورة وموارد بشرية كفاه ومتحفزة وإنتاج وافر ذا جودة عالية.

(1) - تكنولوجيا متطورة وجودة التصاميم:

(أ) -تكنولوجيا متطورة: من مميزات الحضارة الصناعية المعاصرة اعتمادها على تكنولوجيا متطورة تسمح بالمنافسة التي تفرضها العولمة الأخذ في اقتحام كل دول العالم.

(ب) - تصميم ملائم للواقع المحلي: حتى تكون التكنولوجيا المتوفرة فعالة يجب أن يكون تصميم الآلات والأجهزة وأماكن العمل ملائما للخصائص الجسدية والاجتماعية للأفراد العاملين بالتنظيم.

(2) -موارد بشرية كفءة:

أ - يد عاملة كفاه: على التنظيم الفعال أن يستقطب الكفاءات المهنية في مختلف التخصصات وعلى مختلف المستويات، وان يوفر التكوين المناسب بطريقة مستمرة لمستخدمي التنظيم.

ب-فعالية القيادة التنظيمية: بحيث تكون لها قدرة على الملاحظة والتعاون واستخلاص الدروس من التجارب المهنية والقدرة على إيصال التجارب الخاصة إلى العمال من خلال تسهيل عملية التعلم التجريبي والتدريب المستمر للعمال.

المستوى المهني لهم، وهو ما يؤدي الى ارتفاع مستوى الرضا المهني وانخفاض مستويات التغيب وترك العمل والشعور بالاعتزاز والانتماء للتنظيم.

3- كمية الانتاج ومستوى الجودة:

تؤدي كل من توفر التكنولوجيا المتطورة واليد العاملة الكفئة والمتحفزة الى مجموعة من الانعكاسات تتمثل في:

- ارتفاع مستوى الانتاج. -جودة الانتاج: ان التحكم في تكنولوجيا الانتاج وتوفر المواد الخام بالنوعية المطلوبة عوامل تساعد على الرفع من جودة الانتاج.

انخفاض تكاليف الانتاج: يكون ذلك من خلال الاقتصاد في المصاريف وضعف مستوى الضياع. -القدرة على التكيف لمواجهة المستجدات: ان توفر الشروط الضرورية للإنتاج، يؤدي إلى المرونة والقدرة على التكيف مع الواقع ومواجهة الصعوبات و المستجدات، كما ان فعالية التنظيم تساعد على ايجاد ميكانزمات تنظيمية تسمح باتخاذ القرارات المناسبة في الاوقات المناسبة¹

متغيرات الفعالية التنظيمية للمنظمة:

ترتبط قوة المنظمة بمدى ارتباط اعضائها، وتحقيق الاهداف المسطرة بفعالية يتوقف على دافعيتهم للعمل وعليه فان الادارة الناجحة هي التي تعمل على ايجاد السبل الكفيلة بتحقيق الاندماج الجماعي للأفراد وهذا من خلال ملائمة التصميم التنظيمي لهذه الخصائص والتي تظهر في تحقيق الفعالية التنظيمية.

وترتبط الفعالية التنظيمية للمنظمة بأربعة عناصر تتفاعل مع بعضها تتمثل في: (الأفراد، السياسات، العلاقات التنظيمية الرسمية، الهدف) ويعتبر الهدف هو العنصر الموجه لعملية التصميم التنظيمي للمنظمة.

ويظهر هذا التفاعل على النحو التالي: ان التحاق الفرد بالعمل يتطلب منه التأقلم مع الجماعة (محاولة التوفيق بين فرديته ومتطلبات الجماعة)

والاندماج يتم من خلال التنظيم الرسمي او ما يعرف بالتصميم التنظيمي من خلال القيادة والمهام المطلوبة منه، بمعنى آخر تطابق أهداف الفرد مع أهداف الجماعة عن طريق القيادة التي تجعلها متطابقة مع أهداف المنظمة، كما تعمل من خلال عملية التحفيز على تنمية الدافعية للعمل والتوجيه، ويتحقق ذلك عن طريق التدريب الذي يساهم في تحقيق الأهداف الحالية و التعليم للأهداف البعيدة والإقرار بوجود التنظيمات غير الرسمية من شأنه أن يعطي دفعا للفعالية التنظيمية بحكم التزاوج بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي بداخل المنظمة يؤدي إلى الحد من الصراعات وخلق الانسجام

بالتشكيل الاجتماعي غير الرسمي يستند MAYO بين أطرافها باعتبار أن التنظيم غير الرسمي الذي سماه

على التفاعل فيما بين الأطراف الجماعات داخل المنظمة ويلعب دوره في تحقيق أهدافها.

1- جمال الدين محمد مرسى : الادارة الاستراتيجية للمواد البشرية , الدار الجماعةية , مصر , 2003 , ص 115.

1- ماسلو وسلم الحاجات:

ترتبط الفعالية التنظيمية بعملية التحفيز وهي تلك العملية التي يتم فيها جعل الفرد يرغب ويندفع في بذل مستويات عالية من الجهود لتحقيق أهداف المنظمة والأهداف الذاتية حسب التسلسل التالي: حاجات ¹ ← دوافع ← استجابة

التحفيز كمتغير من متغيرات المنظمة:

بنيت دراسات ها وثورن عدم كفاية المتغير الاقتصادي في تفسير سلوك الافراد وركزت على أهمية الجماعة في تفسير الفعالية التنظيمية، وجاءت نظرية ما سلوفي التحفيز لتعطي بعد اخر في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمة من خلال الحاجات التي يسعى الفرد الى اشباعها وتترتب تدريجيا حسب أهميتها وتمثل في:

- الحاجات الفيزيولوجية: الطعام، الشراب، النوم المسكن.

- حاجات الأمان: الحماية من المخاطر الجسدية والنفسية. -

- حاجات الانتماء (اجتماعية): الصداقة، الانتماء وإقامة علاقات مع الآخرين.

- حاجات التقدير والاحترام: احترام الآخرين له، الثقة بالنفس.

- حاجات تحقيق الذات: باستخدام مهاراته وقدراته.

السلطة كمتغير لفعالية المنظمة:

يعرف برناند كاستر السلطة على: انها الصفة التي تلازم الاتصال او الامر في المنظمة من حيث قبوله من قبل العضو في المنظمة او المساهم لان هذا الاتصال بمساهمة تحدد ماذا يمكن ان نعمل أولا فيما يتعلق بالمنظمة ونستنتج من هذا التعريف ان للسلطة بعدين.

- البعد الأول: من يملك السلطة (الامر) وهو الجانب الشخصي.

¹ جمال محمد عبد الله: ادارة الاعمال مبادئ ومفاهيم، ط1، دار معتر، عمان، 2010، ص68.

- **والبعد الثاني:** هو الجانب الموضوعي فيها (المحتوى) وتتمثل في قوة اتخاذ القرارات وإصدار الأوامر من الرئيس الى المرؤوسين، مع الإشارة الى إن القرارات المتخذة يجب إن تحقق الأهداف المشتركة لمختلف الأطراف، حتى يمكن الاقدام على تنفيذها والتقييد بها ومنه تتحقق الفعالية التنظيمية، اما المسؤولية فهي مرتبطة بالمراكز الوظيفية ومعناها واجب المرؤوسين القيام بالأعمال المطلوبة من قبل الرئيس ويمكن إن تكون واجب مستمر او تنتهي بانتهاء الاعمال المكلف بها.

كذلك يجب إن تتوازى السلطة مع حجم المسؤولية ويمكن قياسها بوسائل قانونية وتنظيمية

محددة الى جانب مقاييس أخلاقية، الى جانب ذلك تجدر الإشارة الى ان المسؤولية لا

تفرض كما هو الشأن بالنسبة للسلطة باعتبارها واجب يلتزم به المرؤوسين تجاه رئيسة وفي حالة التقاعس فان الرئيس هو الذي يتحمل النتيجة، والنتيجة إن توفر هذه العوامل تسمح بالوصول الى الفعالية، باعتبار ان السلطة في التنظيم هي في يد الافراد.¹

القيادة كمتغير من مكونات المنظمة:

يشكل الهيكل التنظيمي للمنظمة الاطار الذي يتم فيه تحديد الوحدات التنظيمية بشكل متوازن ومنسق ، وكثيرا ما تحدث الصراعات التنظيمية وعدم التعاون كنتيجة لخلل في توازن تنظيم المنظمة كالتشابه في تخصصات الوحدات التنظيمية ، التي تعيق الفعالية التنظيمية . والمدير بصفته قائدا داخل المنظمة يسعى الى تحقيق ما يسميها برناند كاستر بالتعاون والتنسيق والاتصال انطلاقا من استخدام عناصر الإنتاج المعروفة (الأموال ، المعدات ، الافراد ، أساليب العمل) عن طريق بناء هيكل تنظيمي يجسد فيه : تقسيم العمل والتخصص حدود السلطة والمسؤوليات واتخاذ القرارات ، الفعالية والتي من خلالها تتحقق الاستمرارية ونجاح الاعمال القيادية للمدير تتوقف على تواجد شبكة اتصال فعالة لنقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية بما يحقق اهداف المنظمة من جهة النظر الإيجابية في القابلية للتعاون هذا يتوقف على البرامج التدريبية المقترحة من قبل المدير القائد تجاه مرؤوسيه ، من خلال الارشاد ومتابعة التنفيذ أنظمة التحفيز والفرص المتاحة وادراك أهمية العنصر البشري في المعادلة التنظيمية حيث إن هذه الأخيرة لا تتحقق الا منى خلال الآخرين ، كما يخشى برناند كاستر على ضياعه لشخصية المدير في المنظمة بذوبانه في التنظيم الرسمي واهماله للعلاقات غير الرسمية والتي تنعكس سلبا على مستوى الفعالية التنظيمية للمنظمة .

¹ - مصطفى محمود أبو بكر: نفس المرجع السابق، ص 101.

ومن الوظائف التي تقوم بها والتي لها الأثر الإيجابي على مستوى الفعالية التنظيمية تظهر في:

- وضع وتحديد اهداف النظام وتعريف العاملين بها.
- وضع نظام الاتصال يساعد على خلق التعاون بين أطراف المنظمة.
- دوره في الاشراف على عملية التفاعل من خلال الجهود اللازمة لتسيير حركة النظام.¹

العوامل التي تؤثر في فاعلية التنظيم:

يمكن التعرف على مدى فاعلية المنظمة في ضوء أربعة اقسام رئيسية:

أ/ **النظام الاقتصادي:** إن المقصود بالنظام الاقتصادي، جميع الأنشطة والادوار والوظائف التي تتولاها عملية الإنتاج في المنظمة وعليه فان معايير فاعلية التنظيم وفق هذا القسم تنضج من خلال السمات او الخصائص التالية:

- إن المنظمات التي توجد بها درجة عالية من تقسيم العمل بإمكانها ان تكون أكثر فعالية من تلك المنظمات التي يكون فيها تقسيم العمل في درجة منخفضة.

- إن المنظمات التي توجد بها درجة عالية من المختصين في التقسيم الإداري تكون أكثر فعالية من تلك المنظمات التي توجد بها درجة منخفضة من المتخصصين في مجال التقسيم

- المنظمات التي تحتوي على درجة عالية من الالية تكون أكثر فعالية من تلك ذات الية ضعيفة.

ب/ **النظام السياسي:** ونعني بالنظام السياسي داخل المنظمة هنا تلك الوحدات التي تقوم باتخاذ القرارات والتي تحاول الحصول على المساندة بغية ترجمتها الى واقع ملموس من البيئة المحيطة بها، في ضوء هذا البعد نجد إن المنظمة ذات الفعالية العالية هي التي تتصف بالصفات التالية:

- إن المنظمات التي ترتبط قراراتها بحاجيات العاملين لديها تكون أكثر فعالية من تلك المنظمات التي لا تمثل قراراتها رغبة عاملها.

¹ - راوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 49.

- إن المنظمات التي تكون قراراتها منطقية ومضبوطة تكون فعاليتها أكثر من المنظمات التي تتخذ قراراتها من منطلقات انفعالية.
- إن المنظمات التي تتمتع بدرجة كبيرة من الاستقلالية تكون أكثر فعالية من تلك التي تتصف بمحدودية الحركة.¹
- إن المنظمات التي تخضع لإيديولوجية واضحة ومحددة ونابعة من طبيعة المنظمة نفسها، يمكنها ان تكون ذات فعالية عالية.
- المنظمات التي يوجد فيها أعضاء مؤثرين بإمكانهم جعل المنظمة أكثر فعالية.

ج/ النظام الرقابي:

- إن المعنى الخاص للنظام الرقابي في هذا الموضوع هو الإجراءات التي تدفع العاملين الى التوافق والتمسك بأهداف المنظمة، ويمكن تحديد سمات فعالية المنظمة من خلال ما يلي:
- المنظمات التي توجد بها أنظمة وإجراءات حازمة من المحتمل إن تكون أكثر فعالية من المنظمات التي تتصف بالتساهل مع كل ما يحدث بداخلها، ومن جهة أخرى فإن المنظمات التي تتصف بأنظمة وإجراءات متدرجة تكون أكثر فعالية عكس ما اذا كانت هذه الإجراءات ردعية للوهلة الأولى.
- المنظمات التي تكون فيها العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين علاقات محددة وموضوعية يمكنها إن تكون ذات فعالية أكبر فيما لو كانت هذه العلاقات خاضعة لأهواء ومزاج الرئيس.
- تكون المنظمة أكثر فعالية عندما تكثر الاتصالات بين أعضائها وفي كل الاتجاهات (راسية، افقية، دائرية).

د/ النظام البيئي:

- ونقصد به تلك المحددات التي تتعلق بالسكان والبيئة، ومنه تكون محددات فاعلية التنظيم من خلال ما يلي:
- تعتبر المنظمات التي تتمتع بالقدرة على الحركة السكانية الهادفة بمعنى تلك التي بإمكانها التأثير الإيجابي في المحيط الذي توجد فيه، تكون فيها فعالية.¹

¹ - صالح بن نوار، " الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية"، أطروحة مقدمة للنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري قسنطينة، 2004-2005، ص 275.

اهم متطلبات الفعالية التنظيمية:

هناك العديد من الخطوات التي تستخدم من اجل زيادة الفعالية التنظيمية ونذكر منها ما يلي:

1/اللامركزية والتفويض: وهما طريقان لتحرر العاملين من الرقابة المشددة في المؤسسات

التقليدية، ومنحهم درجة من الحرية في توجيه انشطتهم الخاصة وتحمل المسؤولية، والاهم من ذلك اشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية لديهم.

2/ توسيع العمل: يشجع على تقبل المسؤولية لدى أدنى مستويات التنظيم، ويوفر الفرصة لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية والقضاء على الملل والنفور.

3/ تقييم الإدارة: إن البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل الى معاملة الفرد وكأنه منتج خاضع للتفتيش والمراقبة بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشرك الفرد في وضع اهداف لنفسه، وفي تقييم الأداء بشكل دوري، ويلعب المسؤول الأعلى دور القيادي في هذه العملية، كما ان التأثيرات المصاحبة لهذا المنهج على حاجات تحقيق الذات كبيرة جدا، ومن امثلة الشركات التي تتبع مثل هذه المناهج، شركة جنرال "ميلر" وشركة "انسول" للكيماويات.²

4/ الإدارة بالاستشارة والمشاركة: توفر الإدارة بالاستشارة والمشاركة الظروف الملائمة لتشجيع العاملين كي يقوموا بتوجيه طاقاتهم نحو تحقيق اهداف المؤسسة فإفساح المجال لهم للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تهمهم يوفر فرصة مهمة لتحقيق رغبتهم.

5/ زيادة فعالية الاتصال: يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم منها:

- انشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.
- انشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين من مختلف مصالح مستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الأفكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.

¹ - صالح بن نوار، المرجع السابق، ص 278.

² - معاذ الصباغ، اساسيات الإدارة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2000، ص 97.

- تنظيم جمعيات عامة دوريا تعقد كلما دعت الحاجة الى ذلك وتناقش خلالها قضايا التنظيم التي يسودها الغموض وتقديم شروحات وتوضيحات.

- الاعتماد على مسيرين اكفاء في مواقع العمل التي تعتمد في تنفيذها على الاتصالات.

- تسهيل الحصول على التغذية العكسية، والاهتمام بانشغالات العمال الصاعدة الى المشرفين والمسؤولين، والعمل على فهمها والاستجابة لها.¹

مقاييس الفعالية التنظيمية ومؤشراتها:

أولا: **مقاييس الفعالية التنظيمية:** توجد مجموعة من المقاييس التي يمكن عن طريقها قياس الفعالية التنظيمية وتتمثل حسب صلاح الدين عون الله فيما يلي:

1/ **الفعالية العامة:** تتمثل في مجموعة الآراء والاحكام التي تحصل عليها من الخبراء والمختصين والذي على علاقة بالمؤسسة.

2/ **الإنتاجية:** وتتمثل في حجم الإنتاج او الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتقاس على المستوى الفردي او المستوى الجماعي لكل وحدة تنظيمية لنفس المؤسسة او بين مؤسسات تتشابه في النشاط.

3/ **الكفاءة:** وتعني نسبة أداء الوحدات للتصرفات المترتبة على ذلك الأداء.

4/ **الربحية:** وهي الكمية الارادات من المبيعات بعد حذف التكاليف.

5/ **الجودة والنوعية:** ويتصل بنوع الخدمات المقدمة من المنظمة.

6/ **التحفيز والدافعية:** وتتمثل في درجة استعداد الفرد ومساهمته الفعالة في تحقيق الأهداف المسطرة.

7/ **الروح المعنوية:** ترتبط بالجماعة عكس التحفيز يرتبط بالفرد، وتتمثل في مدى تفهم الجماعة لمعايير المؤسسة ومدى شعورهم بالانتماء.

¹ - معاذ الصباغ، نفس المرجع السابق، ص9.

8/ المرونة والتكيف والتي تميز المؤسسة، وقدرتها على رؤية المستقبل في الحاضر من خلال عملية التخطيط.

9/ تحقيق التماسك والتقليل من الصراعات من خلال تحقيق التعاون والتنسيق وتصميم شبكة اتصال فعالة.¹

10/ المهارات العلمية لدى إدارة التنظيم والتي تسمح بالاتصال بباقي المؤسسات الأخرى.

11/ الاستقرار: ويتمثل في الاستعداد الدائم للمؤسسة في عملية اتخاذ القرار وخاصة التي تكون ذات علاقة مباشرة.

12/ مدى المشاركة: من قبل أعضاء المؤسسة في عملية اتخاذ القرار وخاصة التي تكون ذات علاقة مباشرة.

*مما سبق يتضح لنا الاختلاف بين مقاييس الفعالية التنظيمية بالرغم من ذلك فإن طبيعة المؤسسة وطبيعة أهدافها هي التي تحدد النموذج المناسب لقياس فعاليتها.²

المفاهيم المرتبطة بالفعالية التنظيمية:

على انما كل من يساهم في IORiNO PHILIPPE

1/ مفهوم الكفاءة: يعرفها لورينو فيليب تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف حيث لن يكون كفى من يساهم في تخفيض التكاليف، فقط

او في رفع القيمة فقط ولكن الكفاء من يساهم في تحقيق المهدفين معا وعرفت أيضا على انها اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة بتطبيق إمكانيات متوفرة، كما تمثلت الكفاءة في الاستعمال الأمثل للموارد الإنتاجية المتاحة للمنظمة وترتبط بالدرجة الأدنى بعنصر

التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات وعليه فهي تشكل عنصر من عناصر الفعالية، وتقاس بالنسبة التالية: $\text{الكفاءة} = \frac{\text{مدخلات}}{\text{مخرجات}}$

2/ مفهوم الأداء: هو انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها طويلة الاجل والتي تتعلق بأهداف البقاء والتكيف والنمو ، كما عرف على انه

البحث عن تعظيم العلاقة او النسبة بين النتائج والوسائل انطلاقا من وجود هدف محدد ، فهو المرأة التي تعكس وضع المنظمة من

مختلف جوانبها ، وهو الفعل الذي تسعى كافة الأطراف في المنظمة تعزيزه ، ويعكس الأداء أيضا نجاح او فشل المنظمة ومدى قدرتها

¹ - زبيدة مشير: "البيئة المدرسية وانعكاساتها على الفعالية التنظيمية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير ،علم اجتماع العمل والتنظيم ،جامعة الجزائر، 2007 ،ص28 .

² - فاروق عبده فيليه: السلوك التنظيمي في "ادارة المؤسسات التعليمية " ، ط 1 دار المسيرة للنشر والتوزيع ،2005 ،عمان ،2009 ،ص277 .

على تحقيق أهدافها ، كما عرف الأداء من مفهوم الفعالية التنظيمية على انه "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمالية ، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹

¹ - عبد السلام أبو قحف: "اساسيات الإدارة" ط 1، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 118.

ملخص الفصل:

يعتبر موضوع الفعالية التنظيمية من أكثر المفاهيم تناولا في العديد من المجالات خاصة في الإدارة وعلى الرغم من ذلك فإنه لم يعطي الاهتمام الكافي من حيث الشرح والتوضيح لأسباب عديدة، ومن خلال الدراسات السابقة للفعالية التنظيمية من قبل الباحثين يتبين لنا الاختلاف في وجهات النظر والأفكار بينهم، تتمثل في الصور الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كما إن هناك عدة مداخل تناولت موضوع الفعالية التنظيمية بالدراسة كمدخل تحقيق الأهداف، مدخل النظم، ومدخل القيم وكلها مداخل تتباين في نظرتها لمفهوم الفعالية التنظيمية، كما تجدر الإشارة إلى إن التباين والاختلاف بين مداخل دراسة الفعالية التنظيمية كان نتيجة لعدة أسباب أهمها وأكثرها تأثيرا هو اختلاف مجالات دراستها واختلاف أهداف الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة مما يؤدي إلى صعوبة تقدير فعالية التنظيم، وبعيدا عن هذه الاختلافات فقد أشار بعض الباحثين إلى مجموعة من الخصائص التي تميز المنظمات الفعالة من غيرها، وعموما فقد أوضحت العناصر التي تم تناولها في هذا الفصل أهمية دراسة موضوع فعالية التنظيم والنظرة إليه نظرة شمولية تركز على جميع الأبعاد والجوانب التنظيمية.

الباب الثاني:

الدراسة الميدانية

الفصل الرابع :

الإقتراب الميداني وتحليل المعطيات .

تمهيد

أولاً: أطر ومجالات الدراسة .

1-الإطار الزمني.

2-الإطار المكاني.

ثانياً : مناهج وتقنيات الدراسة .

1-المناهج المتبعة.

-المنهج الوصفي التحليلي .

-المنهج الإحصائي.

2- تقنيات الدراسة.

-الإستمارة .

-الملاحظة

ثالثاً : مجتمع البحث.

رابعاً: عرض وتحليل الجداول.

1-بناء جداول البيانات العامة وتحليلها.

2- بناء جداول الخاصة بالفرضية الأولى .

-الاستنتاج الجزئي الخاص بفرضية الأولى.

3- بناء جداول الخاصة بالفرضية الثانية.

-الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية.

خامساً: الاستنتاج العام للدراسة.

تمهيد :

إن البحث الاجتماعي لا يتمثل في جمع التراث النظري و الاطلاع على البحوث والدراسات التي تناولت المشكلة فقط، وإنما اعتمدنا على الجانب الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته، فمحاولة إثبات الدراسة النظرية بالدراسة العلمية الميدانية من أهم مساعي البحث العلمي لملء الفجوة القائمة بين النظرية والواقع، بغية تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلات الإشكالية من خلال مجموعة من الأدوات و الإجراءات التي تساعدنا في جمع المعلومات عن الواقع مكان الدراسة و هذا ماسنحاول تناوله في هذا الفصل بدءا من مجالات الدراسة الميدانية و الزمنية و البشرية يليه المنهج و الأدوات المستخدمة في الدراسة، وفي الأخير تم التطرق إلى خصائص العينة و أسلوب اختيارها.

أولا- أطر و مجالات الدراسة:

- يحدد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي ، وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث يتفق كل المشغلين بالبحث الاجتماعي ، لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي :المجال الجغرافي -المجال الزمني - المجال البشري.

- المجال الزمني:

ويقصد به الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة الميدانية، حيث بلغت مدة إجراء الدراسة مايقارب شهر ذلك أن الزيارات كانت تتم في الفترات الصباحية وحتى المسائية وقد مرت فترة إجراء هذه الدراسة بمرحلتين موزعة كالآتي:

المرحلة الأولى: وهي عبارة عن جولة استطلاعية متقطعة استغرقت أسبوع تم التعرف من خلالها على جماعات العمل وملاحظة سير التنظيم داخل المؤسسة ، كما سمحت هذه الدراسة الإستطلاعية بجمع المعلومات الكافية عن مجال الدراسة.

المرحلة الثانية: حيث تم تحضير أسئلة الإستمارة وعرضها على الأستاذ المشرف وتم ضبط الاستمارة بشكل نهائي من خلال التعديلات التي قمنا بها ، وقد تمت إجراءات الدراسة الميدانية ابتداء من 15 مارس إلى 30 أبريل أين قمنا فيها بتوزيع الاستمارات وتم استرجاعها كاملة .

2- الإطار المكاني :

إن لكل دراسة علمية مكان يجري فيه الباحث دراسته، وقد أجرينا هذه الدراسة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية ابن خلدون – تيارت- .وهي مؤسسة ذاتطابع إداري.

تقع هذه الكلية شرق مدينة تيارت طريق كارمان ، تم انشاؤها سنة 2010 تتوفر على 3000 معقد بيداغوجي ، تقدر مساحتها حوالي 42 كلم² ، يتمدرس بها ازيد من 7000 طالب يؤطّهم ازيد من 160 استاذ وأزيد من 120 عامل يتوزعون على الإدارة وأعوان الأمن ومهندسين النظافة.

ثانيا: المناهج وتقنيات الدراسة:

-منهج البحث هو ما يقوم به الباحث للحصول على نتائج لدراسته.

وهو عملية منظمة ذات أهداف . والإجراءات المستخدمة ليست أنشطة عشوائية ، ولكنها عمليات يتم التخطيط لها بعناية . ويمكن القول أن منهج البحث هو الخطة التي يتخذها الباحث بعد أن وضعها سلفا للحصول على البيانات وتحليلها، بفرض الوقوف على مشكلة من المشكلات .

1

¹ خالد أحمد المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله : منهج البحث العلمي، ط1، دار الأيام، الأردن، 2012، ص31.

-المنهج الإحصائي :

إن فرض أو فروض الدراسة يحدد التصميم، والتصميم -بدوره- يحدد التحليل الإحصائي ، والتحليل غير المناسب لا يسمح باختيار صادق لفرض أو فروض البحث. كما قد يتطلب تحليل البيانات في دراسات مسحية معينة تبويبا بسيطا لنتائج وعرضها. وسوف تتطلب معظم الدراسات على كل حال طريقة إحصائية أو أكثر.

-المنهج الوصفي التحليلي:

هو اعتماد طريقة الاستقراء أو الوصف في دراسة الظواهر بجميع أشكالها سواء كانت اقتصادية اجتماعية أو سياسية..... الخ وجمع البيانات والمعلومات الإحصائية عنها بهدف تحليلها أو دراستها وصولا إلى الحقائق التي تزودنا بمؤشرات علمية عن معدلات النمو المستدامة.

وهو التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع والاتجاهات والميول والرغبات والتطور بحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية .¹

ثالثا: تقنيات الدراسة :

-يرتكز الباحث على تقنيات جمع المعطيات و البيانات الخاصة للظاهرة المدروسة واختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة ، والهدف المراد الوصول إليه وبما أننا بصدد معرفة تأثير التكتلات العمالية على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة محل الدراسة،ونماشيا مع طبيعة الموضوع ، فاخترنا لموضوع دراستنا:

-الملاحظة:

-هي عملية مشاهدة ومراقبة دقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة و تسجيل الملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك، أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.²

¹- محمد بكر نوفل: التفكير والبحث، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص24.

²- عبد الله محمد شريف: مناهج البحث العلمي، ط1، مطبعة الاشعاع الفنية، مصر، ص118.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

وتعتبر الملاحظة منا لأدوات الرئيسية في البحث الاجتماعي فيمكن القول أن كل بحث اجتماعي يستخدم الملاحظة فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يرجع إليها للتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها وبالتالي تصبح مصدرا أساسيا لجمع البيانات رغم أنها تعكس وجهة نظربالبحث إلى حد ما إلا أنها تمكننا من أخذ صورة حية للظاهرة فهي تصور الحدث والموقف مباشرة.

-الاستمارة : تعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في علوم الاجتماعية ، فهي عبارة عن محاور تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي يتم إعدادها بشكل دقيق ومحكم .

انطلاقا من الأسئلة التي أثارَت مشكلة البحث وأهداف الدراسة من جهة والفرضيات ومؤشرات من جهة ثانية،وبما أن الاستمارة تعد المرحلة الأكثر تجزئة للبحث فهي تحتاج على صياغة محكمة وواضحة للأسئلتها حتى تتمكن من اختيار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة .¹

فهي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ،توزع أو ترسل إلى المبحوثين ، أو تسلم لهم تمهيدا للحصول على الأجوبة حول الأسئلة المطروحة، ويتم تنفيذها إما عن طريق المقابلة الشخصية أو عن طريق تسليمها مباشرة للمبحوثين ونادرا ما تكون عن طريق البريد ،حيث تكون الأسئلة إما مفتوحة أو مغلقة أو متعددة الخيارات².

وقد تم تصنيف أسئلة الاستمارة إلى ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: خصص لجمع البيانات والمعلومات الشخصية للأفراد العينة وإشتمل هذا المحور على أسئلة خاصة بالسن والجنس،الحالة المدنية،الأقدمية في العمل،المستوى التعليمي،الوضعية المهنية،مكان الإقامة.

المحور الثاني: خصص للأسئلة الخاصة بالتكثّل العمالي كتنظيم.

المحور الثالث:تنشأ التكتلات في حال كانت تشريعات المؤسسة تمنع من إقامة النقابات و العضويات.

¹عبد المعطي محمد عسلف وآخرون : التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003 ، ص162.

²ويدري رجاء وحيد :البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارسات العلمية ، ط1، دار الفكر المعاصر ،بيروت ،2000،ص103.

رابعاً: مجتمع البحث :

يتطلب دراسة الظاهرة او مشكلة ما توفر معلومات وبيانات ليتمكن الباحث من اتخاذ قرار الحكم مناسب حيالها ،وإن لتحديد الواضح لمجتمع الدراسة، والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي يدرسها الباحث أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع من خلال أسلوب المسح الشامل أو أسلوب العينة و"التي تعد إحدى الدعائم الأساسية للبحث العلمي عامة والبحث الاجتماعي خاصة حيث أنها تسمح بالحصول على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد ملموس ومن خلال دراستنا التي قمنا بها بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية قمنا بتحديد مجتمع البحث الذي أجرينا عليه دراستنا على العينة وتمثلت في 35 مفردة وقد تم استرجاع كل الاستمارات لعدم وجود صعوبات كبيرة في توزيعها على المبحوثين.

خامسا : عرض وتحليل الجداول:

1-بناء جداول البيانات العامة وتحليلها:

الجدول 1: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	17	48.6
أنثى	18	51.4
المجموع	35	100

من خلال المعطيات الاحصائية في الجدول أعلاه يتضح أن إتجاهه العام يتمثل في 51.4 من المبحوثين من فئة الإناث، وبالمقابل تتحدد النسبة المئوية المعبر عنها في الجدول بـ 48.6 من فئة الذكور .

- ويمكن ترجمة وتأويل النسبة الاحصائية الغالبة عند الإناث إلى أن المجتمع تبارتي قد تجاوز إلى حد ما حالته التقليدية إلى الحالة الحديثة جعلت المرأة تخرج للعمل مقارنة مع عدم خروجها عند الأجيال الماضية .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 2: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة %
من 25 إلى 34 سنة	34	97.1
من 45 فما فوق	1	2.9
المجموع	35	100

يتضح من خلال المعطيات الاحصائية في الجدول أعلاه أن إتحامه العام يتمثل في 97.1 من المبحوثين في السن من 25 إلى 34 وبالمقابل تحدد النسبة المئوية المعبر عنها في الجدول ب 2.9 في سن 45 فما فوق .

-ويمكن ترجمة وتأويل إلى أن هذه المؤسسة تشكلت وظهرت في سنوات قليلة واعتمدت على التوظيف في معظم طلباتها على الشباب كونهم يشتغلون بكل روح تنافسية وقادرون على إعطاء مبادرات على مستوى الكلية.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية .

الحالة المدنية	التكرار	النسبة %
أعزب	18	51.4
متزوج	16	45.7
مطلق	1	2.9
المجموع	35	100

تعكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه اتجاه عام يتمثل في 51.4 من الحالة المدنية أعزب وتليها نسبة 45.7 من الحالة المدنية متزوج، بينما تمثلت نسبة 2.9 كآخر نسبة للحالة المدنية مطلق .

على هذا النحو عكست النسب الإحصائية على حسب توزيع المبحوثين في الحالة المدنية للأعزب راجعة إلى الاستقرار النفسي والاجتماعي وهذا ما يؤدي إلى زيادة أدايتهم بدرجة الأولى وكذلك فإن المؤسسة مثلت للمورد البشري فضاء للنمو والتطور ، حيث أن نسبة حالة "الأعزب" أقدر من غيرهم على تحمل مسؤولية والحرص على أداء الأعمال الموكلة لديهم. كما أنه ليس لديه مسؤوليات خرج المؤسسة تجعله يعيش في حالة ضغط والقلق إلى المؤسسة فيتأثر بذلك أدائه وتقل دافعيته للإنجاز .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية .

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	14	40
من سنة إلى 10 سنوات	18	51.4
من 11 إلى 20 سنة	1	2.9
من 21 إلى 30 سنة	1	2.9
أكثر من 30 سنة	1	2.9
المجموع	35	100

تتوزع أقدمية الفئات السوسيو مهنية في الجدول أعلاه إلى نسب إحصائية متفاوتة نوعا ما ، بحيث نسجل اتجاه عام مقدر

ب 51.4% من مجموع الباحثين تتراوح أقدميتهم من سنة إلى 10 سنوات ، و 40 عدد الفئات السوسيو مهنية أقل من سنة ،

وثلاث نسب إحصائية متساوية متمثلة في 2.9% من فئات مهنية من 10 إلى 20 سنة ومن 21 إلى 30 سنة فما فوق.

على هذا النحو عكست النسب الإحصائية على حسب توزيع الباحثين تفاوت كبير في الخبرات المهنية عند العمال ، والخبرة

المهنية مرتبطة بطبيعة الحال بالمدة الزمنية للعامل في منصبه مما يتضح لنا أن غالبية العمال في المؤسسة من سنة إلى 10 سنوات

لديهم خبرة مهنية واسعة وهذا يدل على تدارك المؤسسة لأهمية تحديد طاقاتها البشرية وذلك بالاستعانة باليد العاملة المؤهلة

لإمتلاكها سنوات من الأقدمية والخبرة العالية في مجال العمل وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة وضمان السير الحسن للعمل .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
11.4	4	متوسط
14.3	5	ثانوي
74.3	26	جامعي
100	35	المجموع

يعكس لنا الجدول التالي معطيات احصائية متمثلة في اتجاه عام مقدر ب 74.3% من ذوي التعليم الجامعي تدعم هذه النسبة الاحصائية العامة بنسبة احصائية جزئية في علاقة المستويات التعليمية حسب التصنيفات المهنية ، بحيث نجد نسبة 14.3% من ذوي مرحلة التعليم الثانوي ونسبة 11.4% المعبر عنها في مرحلة التعليم المتوسط.

يمكن ترجمة هذه المعطيات الاحصائية السوسيوولوجية على أن الفئة الغالبة يتحدد مستواها في التعليم الجامعي وهذا تماشيا مع متطلبات المهنة بالدرجة الأولى من جهة ومواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة من جهة أخرى خاصة وأن كل مؤسسة تسعى دائما إلى رفع أدائها ولعل هذا هو الأمر الذي جعل من المؤسسة تهتم بذوي الشهادات العلمية العليا وامتلاكها امكانيات تساعد على التطور و التجديد نحو الأفضل .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 6: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية.

الوضعية المهنية	التكرار	النسبة %
مؤقت	3	8.6
دائم	32	91.4
المجموع	35	100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن 91.4 % من اجابات المبحوثين في اتجاه عام من الوضعية المهنية دائم ، ونسبة 8.6

% من الوضعية المهنية مؤقت .

ويمكن ترجمة هذه المعطيات الاحصائية الى ان طبيعة العقود في اطار عمليات التوظيف كانت أغلبها دائمة أي أنها غير محددة بمدة زمنية وان هذا النوع من العقود بالنسبة الى الفئات المهنية الأخرى المتبقية كان نتيجة لطبيعة مناصبهم الحساسة ، فتمكينهم من مناصب عمل دائمة كان نتيجة لحتمية تنظيمية مرتبطة بأدوار دقيقة وميكروسكوبية يصعب اسنادها الى عامل آخر قد يشكل له من الناحية صعوبة أو صراع أثناء أداء الدور من خلال عدم وضوح المهام بصفة جيدة . وتعتبر عقود العمل المؤقتة آلية وظيفية على مستوى البناء الرسمي لتهديد كل من يسعى الى عرقلة السير الحسن للمؤسسة بفقدانه لمنصبه ونلك بجرمانه من تحديد العقد مرة أخرى .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة.

الاقامة	التكرار	النسبة
حضري	32	91.4
ريفي	3	8.6
المجموع	35	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهه العام في اجابة المبحوثين 91.4 مكان الاقامة الخاص بهم هو حضري ، وبالمقابل

تعبّر النسبة الاحصائية 8.6 مكان الاقامة ريفي عند الفئات المهنية.

يمكن ترجمة هذه النسب الاحصائية سوسيولوجيا الى ان معظم العمال من البيئة المحلية قد يرجع هذا إلى أن المدينة كفضاء صنع نسيجاً اجتماعياً تجده يرغب في الحصول على وظيفة دائمة في المؤسسات الرسمية مما يكون نصيب المجتمع الحضري أكثر من المجتمع الريفي ، وما إذا ربطنا النسب الاحصائية بمتغيرات أخرى قد تكون لعبة تحديد رمزية المكانة الاجتماعية عند النسيج الاجتماعي مرتبطة ومرتبطة بوظيفة دائمة في المؤسسات الرسمية ، ناهيك عن طرق التوظيف على مستوى مؤسستنا والتي غالباً ماتكون بطرق غير موضوعية في بعض الحالات الاجتماعية .

2: بناء الجداول الخاصة بالفرضية الأولى :

الجدول 8: يبين اجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقة مع الزملاء داخل المؤسسة.

طبيعة العلاقة	التكرار	النسبة %
تعاون	30	85.7
صراع	2	5.7
تنافس	3	8.6
المجموع	35	100

يعكس الجدول 8 أن اتجاهه العام 85.7% من نسبة المبحوثين طبيعة العمل بينهم قائمة على التعاون بالمقابل نجد نسبة 8.6

%علاقة تنافس أما آخر نسبة ب 5.7 علاقة العمل قائمة على الصراع

-انطلاقا من بيانات الجدول يتضح لنا أن غالبية العمال علاقات العمل بينهم قائمة على التعاون أمر من شأنه زيادة مستوى معدلات الأداء والعمل بروح الفريق أو من خلال تسهيل انسيابية الأداء بتفاعل مرن يوحي بأن هذا الفريق لا يقبل إلا بالنجاح ، حيث أصبح يقاس مدى نجاح أي مؤسسة أو إخفاقها بمقدار التعاون القائم بين أفرادها، فمن خلاله يتجلى التلائم بين الإدارة و الأقسام التابعة لها وبين العاملين ورؤسائهم ، وبين العاملين أنفسهم. والإدارة الناجحة هي التي تستطيع أن تجعل من موظفيها يعملون بروح الفريق الواحد .وتبث فيهم روح النظام والتفاعل الايجابي . كما يعتبر التعاون من بين وسائل تقسيم المهام وأهم عناصر المنظمة وله تأثير عميق على أنماط التفاعل بين العاملين ، وبناءا على ذلك تتحدد كيفية تحقيق التكامل والتنسيق بين كافة الجهود والأنشطة.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 9: القدرة على التكيف مع متطلبات المؤسسة ومتطلبات العمال حسب الأقدمية.

المجموع	أقل من سنة		من سنة إلى 10 سنوات		من 11 إلى 20 سنة		من 21 إلى 30 سنة		من 31 إلى 45 سنة		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
نعم	1	100	1	100	10	71.4	15	83.3	1	100	80
لا	/	/	/	/	4	28.6	3	16.7	/	/	20
المجموع	1	100	1	100	14	100	18	100	1	100	100

. نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إن 80% من إجابات المبحوثين كانت ب نعم في ما يخص جماعات

العمل وقدرتها على التكيف مع متطلبات المؤسسة ومتطلبات العمال ، لتتدعم بثلاث نسب إحصائية جزئية متساوية مقدرة

ب 100% عند الذين لديهم خبرة أقل من سنة وفئة من سنة إلى 10 سنوات وفئة 31 إلى 45 فما فوق لتأتي بعدها نسبة

83.3% من الذين لديهم خبرة من 21 إلى 30 سنة تليها نسبة 71.4% من الذين لديهم خبرة من 11 إلى 20 سنة، وفي

المقابل كانت نسبة الإجابات بأن جماعات العمل ليس لها القدرة على التكيف مع متطلبات المؤسسة ومتطلبات العمال بنسبة

20%. والتي تتدعم بنسبتين إحصائيتين جزئيتين تقدر ب 28.6% من الذين لديهم خبرة من 11 إلى 20 سنة ونسبة

16.7% من الذين لديهم خبرة من 21 إلى 30 سنة.

من خلال مآتم الإشارة إليه في الجدول من تعليق على النسب الإحصائية في توزيع المبحوثين على حسب القدرة على التكيف

مع متطلبات المؤسسة ومتطلبات العمال وعلاقة ذلك بالأقدمية توزعت مناصفة تقريبا أو أكثر عند ذوي الأقدمية من 21 إلى

30 سنة قد يرجع ذلك إلى طبيعة الظروف التي توفرها المؤسسة للعمال من خلال إزالة الحواجز النفسية والاجتماعية بين الإدارة

والموظف ستفضي إلى تعميق التواصل بشكل يريح الإدارة

والعمال. خاصة من لديهم الخبرة في العمل والقدرة على التأقلم مع متطلبات المؤسسة تكون العلاقة بين المؤسسة والعمال علاقة

تكاملية تسعى لتحقيق الأهداف من خلال استفادة المؤسسة من اقتراحاتهم وتصغي لطلباتهم وتلبي احتياجاتهم .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 10: دور الجماعات غير الرسمية داخل المؤسسة حسب مكان الإقامة.

مكان الإقامة الاحتمال		حضري		ريفي		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
فعال		18	56.3	/	/	18	51.4
غير فعال		14	43.8	3	100	17	48.6
المجموع		32	100	3	100	35	100

يعكس لنا الجدول التالي معطيات إحصائية ممثلة في اتجاه عام مقدر بنسبة 51.4% من تأكيد المبحوثين على الدور الفعال

الجماعات غير الرسمية ، تتدعم هذه النسبة الإحصائية العامة بنسب جزئية في دور الجماعات غير الرسمية حسب مكان الإقامة ،

بحيث نجد نسبة 56.3% من مكان إقامة حضري في حين كانت النسبة معدومة عند مكان الإقامة "ريفي" ، بالمقابل نجد نسبة 48.6

من مجموع المبحوثين كانت إجاباتهم بدور غير الفعال لجماعات غير الرسمية وتتدعم هذه النسبة العامة بنسب إحصائية

جزئية متمثلة في 43.8% لمكان حضري ، مقابل 100% لمكان الإقامة ريفي .

إذا ما حاولنا تقديم قراءة سوسيولوجية فيما اشرنا إليه إحصائيا يمكن القول أن الفئة المتمركزة في مكان الإقامة "حضري" ترى أن

دور الجماعات غير الرسمية فعال إلى حد ما قد يكون راجع إلى أنها تتكون تلقائيا نتيجة لتواجد الأفراد في مكان واحد لمدة طويلة

من خلال الاختلاط وتبادل الحديث وحل المشكلات والتعاون ومناقشة أحوالهم السائدة . سهولة التواصل والتجمع العمالي لعمال

الذين مكان إقامتهم حضري كما ترجع إلى أسباب القرب المكاني والجهوية. بينما نجد عمال الذين يقطنون في مناطق ريفية

يصعب عليهم التواصل داخل العمل أو تشكيل جماعات داخله.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 11: طبيعة الحافز المشجع في رفع مستويات الأداء حسب مكان الإقامة.

مكان الإقامة / طبيعة الحافز		حضري		ريفي		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
مادي		13	40.6	1	33.3	32	40
معنوي		19	59.4	2	66.7	3	60
المجموع		32	100	3	100	35	100

يتضح من خلال النسب الإحصائية في الجدول أعلاه أن 60% من مجموع المبحوثين كانت اجاباتهم بطبيعة الحافز المعنوي الذي يرفع من مستوى الأداء حسب متغير الإقامة تتدعم هذه النسبة العامة بنسب إحصائية جزئية في الجدول بحيث نجد نسبة 66.7% من مكان الإقامة ريفي الذين كانت اجابتهم بأن طبيعة الحافز المشجع معنوي ونسبة 59.4% من مكان اقامة حضري . وبالمقابل 40% من إجابات للحافز المشجع المادي لتتدعم بنسب إحصائية جزئية حيث أن 40.6% نسبة المبحوثين الذين أكدوا على طبيعة الحافز المادي من مكان الإقامة حضري ونسبة 33.3% من مجموع المبحوثين الذين كانت وجهة نظرهم حول الحافز المادي مكان إقامتهم ريفي .

من خلال الشواهد الإحصائية نستنتج أن طبيعة الحافز المعنوي من أقوى الأساليب المؤثرة في مستوى الأداء لتحقيق الأهداف وتنمية المعارف والقدرات التنافسية عند مختلف المبحوثين ، فكلما كانت المعنويات أفضل كان مستوى أداء الجماعة مميز .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 12: طبيعة العلاقة الاجتماعية التي تسهم في تحقيق الأهداف حسب السن.

السن طبيعة العلاقات	من 25 إلى 34 سنة		من 35 إلى 45		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
رسمية	13	40.6	1	33.3	34	60
غير رسمية	19	59.4	2	66.7	35	40
المجموع	32	100	3	100	35	100

يتضح من خلال النسب الإحصائية في الجدول أعلاه أن اتجاهه عام 60% من نسبة إجابات المبحوثين الذين أكدوا أن طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تسهم في تحقيق الأهداف هي رسمية وتتدعم هذه النسبة العامة بنسب جزئية تمثلت في 40.6% من إجابة أفراد العينة في سن 25 إلى 34 سنة ، ومن جهة أخرى نجد نسبة 33.3% في سن من 35 إلى 45 وبالمقابل كانت نسبة 40% من إجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقات الاجتماعية غير الرسمية التي تسهم في تحقيق الأهداف، لتتدعم بنسب جزئية متمثلة في 66.7% في سن 25 إلى 35 سنة الذين أكدوا على العلاقات غير الرسمية تليها النسبة 59.4% الذين هم في سن 35 إلى 45 .

فمن خلال قراءتنا للجدول إحصائي نستنتج أن العلاقات الاجتماعية التي تسهم في تحقيق الأهداف حسب متغير السن هي علاقات غير الرسمية التي ترجع طبيعتها إلى الصفة الاختيارية و إرادة العامل وكون لها نفوذ كبير داخل المؤسسة الاجتماعية وتأثير جوهري على أفرادها والعاملين بتلك المؤسسة والتي من خلالها يستطيع العامل الوصول للمصالح والأهداف المرجوة للجماعة.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 13: يبين اجابات المبحوثين حول نشاطات العمال وتكتلهم خارج مكان العمل:

مستوى التعليمي		نشاطات العمال		متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
اشباع حاجات الفرد				50	2	40	2	19.2	5	25.7	4
الضغط على الادارة				/	/	/	/	26.9	7	20	5
تحسين وضع العمال				50	2	60	3	53.8	14	54.3	26
المجموع				100	4	100	5	100	26	100	35

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية التالية أن 54.3% من إجابات المبحوثين الذين أكدوا أن التكتل العمالي خارج مكان

العمل يؤدي على تحسين وظيفية العمال لتتدعم بثلاث نسب جزئية مقدرة ب50% من الذين لهم مستوى متوسط و ثانوي بنسبة

مقدرة ب40% وفي المقابل كانت نسبة الاجابات حول أن التكتل العمالي خارج مكان العمل يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد

بنسبة مقدرة ب 25.7% لتتدعم بنسبتين جزئيتين 50% في المتوسط و 60% في الثانوي وفي المقابل نجد نسبة 20% أكدوا

على أن التكتل خارج العمل يؤدي إلى الضغط على الإدارة .

ومن خلال ماتم الاشارة إليه في هذا الجدول من تعليق على نسب الاحصائية في توزيع المبحوثين على حسب المستوى الدراسي

بحيث نجد أن أغلب الاجابات كانت حول أن العمال يلجؤون إلى تشكيل تكتل والقيام بنشاطات خارج مكان العمل إلى

تحسين وضعيتهم إلى ما هو أفضل وتحقيق مكانة اجتماعية وتحسين العلاقات بين العمال والعمل بكل روح تنافسية وضمان السير

الحسن للعمل.

ومن خلال المعطيات الإحصائية نستنتج أن أكبر فئة من العمال يسعون لتكوين تكتل وذلك لتحسين وضعيتهم الراجع إلى طبيعة

المشاكل المهنية والضغط داخل العمل تجعل من العامل يدخل ضمن تكتلات بحثا عن وضع أفضل.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 14: يبين اجابات المبحوثين حول تجاوبهم مع التكتلات حسب مستوى.

النسبة %	التكرار	تجاوب العمال مع التكتلات
57.1	20	نعم
42.9	15	لا
100	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهه العام بنسبة 57.1% من إجابات المبحوثين من خلال التجاوب مع التكتلات،

بالمقابل جاءت نسبة 42.9% من إجابات أفراد العينة الذين لم يتجاوبون مع التكتلات .

ويمكن تأويل وترجمة النسب الإحصائية الغالبة عند العمال الذين كانت إجاباتهم بنعم إلى طبيعة التجمع في تحقيق للأهداف ومصالح العمال والدخول في جماعات لكسب مكانة داخل العمل ، ومناقشة أوضاع العمال وحل النزاعات في المقابل رفض مجموعة من المبحوثين التجاوب مع التكتلات قد يرجع هذا إلى التخوف من حدوث مشاكل مع المؤسسة.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 15: أسس اختيار زميل في العمل.

أسس اختيار زميل العمل	التكرار	النسبة %
الأقدمية	2	5.7
التجاور في مكان العمل	2	5.7
التفاهم	31	88.6
المجموع	35	100

تعكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه اتجاه عام يتمثل في 88.6 % من المبحوثين الذين أكدوا على أن اختيار الزميل في العمل يكون على أساس التفاهم ، في حين نجد أن نسبة 5.7 % من المبحوثين كانت إجاباتهم تتمحور حول أن اختيار الزميل يكون على أساس الاقدمية وتجاور في المكان .

يمكن ترجمة وقراءة هذه المعطيات الإحصائية السوسولوجية القائمة على أسس اختيار زميل العمل على أن أغلبية العمال فضلوا اختيار الزميل في العمل على أساس التفاهم القائم بينهم والذي يؤدي بدوره إلى سهولة التواصل ومزاولة العمل بمرونة وسهولة وتقسيم العمل والمهام .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 16: يبين إجابات المبحوثين حول العمل في جماعات.

عمل الجماعات	التكرار	النسبة %
نعم	24	68.6
لا	11	31.4
المجموع	35	100

تعكس المعطيات الاحصائية في الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتمثل في 68.6% من المبحوثين اجابتهم "بنعم" حول العمل في

جماعات ، بالمقابل تحدد النسبة المئوية 31.4%اجابة المبحوثين ب "لا" أي الذين لا يقبلون العمل ضمن جماعة .

ويمكن ترجمة وتأويل النسب الاحصائية الغالبة عند المبحوثين الذين يحبون العمل في جماعات إلى البحث عن اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية ورفع الروح المعنوية للعمال والتقليل من التوتر داخل العمل . في حين يفضل بعض العمال العمل الفردي قد ترجع إلى أسباب شخصية خاصة بالعامل ومحاولة تجنبه للصراع داخل الجماعات .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 17: يوضح اجابات المبحوثين حول تقسيم العمل بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	تقسيم العمل
62.9	22	عملية التعاون
34.3	12	جزء من عملية الأداء
2.9	1	ليس لديها أي أهمية في ظل التكتلات الموجودة
100	35	المجموع

توحي المعطيات الاحصائية للجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين بنسبة 62.9% يقسمون العمل بالمؤسسة على حسب عملية

التعاون و 34.3% يعتبرونها جزء من عملية الأداء في حين نجد 2.9% من الفئة السوسيو مهنية ليس لديها أي أهمية في ظل

التكتلات الموجودة.

نستنتج من خلال المعطيات الإحصائية للجدول أن اختيار العمال لعملية التعاون داخل المؤسسة يرجع بالدرجة الأولى إلى الآثار

الإيجابية للعمل الجماعي لعل من أهمها الاتصال الفعال الذي يمد الجماعة بالمعلومات ذات الفائدة لصالح العمل وتنمية الروابط

الاجتماعية من جهة أخرى، كما يعتبرونها جزء من عملية الأداء لطبيعة الوظيفة التي تستدعي تقسيم العمل.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 18: يبين إجابات المبحوثين حول الاتصال داخل الجماعة وتحقيق المصالح والأهداف.

الاتصال داخل الجماعة	التكرار	النسبة %
نعم	29	82.9
لا	6	17.1
المجموع	35	100

تبين المعطيات الكمية الواردة في الجدول 18 أن نسبة 82.9% من أفراد مجتمع البحث كانت اجابتهم "نعم" حول الاتصال بين الأعضاء داخل الجماعة الذي يؤدي إلى تحقيق المصالح ، بالمقابل نجد نسبة 17.1% من مجتمع البحث اجابتهم ب "لا" الذين يرون أنه لا فائدة من الاتصال لتحقيق المصالح.

لا يستدعي الأمر الكثير من الجهد في الاستنطاق السوسيولوجي لما تم الحصول عليه ميدانيا من الإجابات ، فالأغلبية من الفئات السوسيو مهنية ترى أن للاتصال بين الأعضاء داخل الجماعة يؤدي إلى تحقيق المصالح والأهداف فالتفاعل داخل الجماعة لا ينجح دون وجود اتصال بين أفرادها باعتباره محور بناء العلاقات كما أنه يعتبر من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة وإلى كونه عملية إدارية فهو كذلك عملية اجتماعية عن طريقه تحقق الأعضاء مصالحها وأهدافها.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 19: يبين إجابات المبحوثين حول طبيعة العلاقة الرسمية بين جماعات العمل.

طبيعة العلاقة بين الجماعات	التكرار	النسبة %
التقليل من التوتر	5	14.3
التقليل من الشكاوي	5	14.3
زيادة التماسك	12	34.3
الشعور بالاستقرار	13	37.1
المجموع	35	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اتجاه العام المتمثل في نسبة 37.1 % من اجابة أفراد العينة أن العلاقة الرسمية لجماعات العمل تؤدي إلى الشعور بالاستقرار ، في حين نجد أن فئة من العمال أكدوا أنها تؤدي إلى زيادة التماسك وهذا بنسبة 34.3% ونجد أن نسبة 14.3% أرجعو العلاقة إلى أنها تؤدي إلى التقليل من التوتر والشكاوي.

ومن خلال المعطيات الاحصائية نجد أن أغلبية المبحوثين أكدوا أن طبيعة العلاقة الرسمية بين جماعات العمل تؤدي إلى الشعور بالاستقرار نظرا إلى أن العلاقات الرسمية تحدد دور كل فرد نظرا لطبيعة وظيفته كما يبدو فيها تقسيم العمل بشكل أكثر وضوحا ويظهر ذلك في تماشي أهداف الجماعة مع أهداف المنظمة الاجتماعية، وفي توزيع اختصاصاتها وأفرادها ، وهنا تكون قد حققت التماسك المطلوب و تعود بالنفع على المؤسسة وزيادة الاحترام والانضباط وخلق التنافس و ضمان السير الحسن للعمل .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 20: يبين اجابات المبحوثين حول فائدة الاتصال بين العمال.

النسبة %	التكرار	فائدة الاتصال بين العمال
42.9	15	تحفيز العمال على العمل بعزيمة
42.9	15	إطلاعهم على كل ماله علاقة بالمؤسسة
14.3	5	إشباع حاجات الجماعة
100	35	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتمثل في نسبتين متمثلتين في 42.9% من الفئات التي كانت إجاباتهم حول

فائدة الاتصال في تحفيز العمال على العمل بعزيمة واطلاعهم على كل ما له علاقة بالمؤسسة بالمقابل كانت آخر نسبة

ب 14,3% من عدد المبحوثين الذين كانت إجاباتهم حول أن الاتصال يساهم في إشباع حاجات الجماعة.

فمن خلال الشواهد الإحصائية التي جاءت في الجدول لإجابات أفراد العينة حول الفائدة من الاتصال بين المال يرجع ذلك إلى

طبيعة اللغة الخاصة بين الأعضاء الجماعة كلمات وإشارات لها معاني خاصة لا يفهمها إلا الأعضاء. وكونه عملية لنقل الأفكار

والمعلومات بينهم.

-الإستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى: توضح النتائج لجداول الفرضية الأولى أن التكتلات العمالية كتنظيمات تسعى

لتحقيق روح المنافسة بين الأعضاء حيث ترى غالبية الأفراد مثلاً أن طبيعة العلاقة بين الزملاء داخل المؤسسة قائمة على التعاون

بدرجة الأولى كما هو مبين في الجدول رقم "8" تبرز مدى القوة التي يضيفها على أداء العمال ومختلف العلاقات بينهم ، ومن

ناحية أخرى تبيننا لنا في الجدول رقم "9" أن جماعات العمل لها قدرة على التكيف مع متطلبات المؤسسة والعمال وذلك انطلاقاً

من الأقدمية في العمل خاصة عند ذوي الخبرة الطويلة والمدة الزمنية داخل المؤسسة وقد برز الدور الفعال للجماعات غير الرسمية

داخل المؤسسة في الجدول 10 وذلك على حسب متغير مكان الإقامة حضري حيث كانت النسبة 51.4% عن طريق

الانضمام التلقائي إلى هذه الجماعات كما تمثلت إحصائيات كل من الجدول 11 حول طبيعة الحافز المعنوي الذي كان المشجع

الأول في رفع العمال من مستويات أدائهم وذلك حسب المتغير المرتبط بمكان الإقامة ريفي بدرجة تمثلت في 60% . ولتحقيق

مختلف الأهداف كان لا بد من إنشاء العلاقات الاجتماعية الرسمية انطلاقاً من ارتباطها بالسن باعتبارها قانونية معترف بها من

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

طرف المنظمات وهذا تبعا للجدول رقم 12 ، حتى وإن عبرت بعض الفئات المهنية في الجدول 13-14 حول لجوء بعض العمال لتكتل خارج مكان العمل لتحسين أوضاعهم وقيامهم بنشاطات كان هذا على حسب المستوى التعليمي للعمال بالإضافة إلى مدى تجاوبهم مع التكتلات بنسبة قدرت ب 57.1%. واختيارهم لزميل العمل على حسب مدى التفاهم بينهم من خلال ما جاء في الجدول رقم 15. ومن جهة أخرى فإن أغلبية المبحوثين إجابته في الجدول 16-17 فضلو العمل ضمن جماعات مع الاعتماد على تقسيم العمل واعتباره جزء من عملية التعاون بنسبة كبيرة تمثلت في 62.9%. والتأكيد على أن الاتصال يؤدي إلى تحقيق المصالح المشتركة وتحقيقه للأهداف في كل من الجدول رقم 18-20 . وبالمقابل جاء الجدول 19 ليبين مدى زيادة التماسك الذي تنتجه العلاقات الرسمية بين أعضائها. إن التكتل العمالي من وجهة نظر الفئات السوسيو مهنية هو فعل يتم بناء انطلاقا من عمليات التعاون والاتصال بين الأعضاء والانضمام إلى الجماعات سواء كانت رسمية أو غير الرسمية من شأنه أن يحقق مصالح وأهداف مشتركة .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية:

الجدول 21: إجابات الباحثين حول مساهمة التكتلات العمالية في تحقيق الأهداف .

المستوى التعليمي		متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
التكتلات العمالية		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		3	75	4	80	22	84.6	29	82.9
لا		1	25	1	20	4	15.4	6	17.1
المجموع		4	100	5	100	26	100	35	100

تعكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه اتجاهها عاما يتمثل في 82.9% من مجموع الباحثين الذين يرون أن التكتلات

العملية تساهم في تحقيق الأهداف ، وتتدعم هذه الإجابة بنسب إحصائية جزئية في الجدول حسب المستوى التعليمي لدى

العمال بحيث نجد نسبة 80% من لهم مستوى ثانوي ونسبة 75% من ذوي المستوى المتوسط .وبالمقابل نجد نسبة 17% من

مجموع الباحثين المعنيين بالدراسة ترفض مساهمة التكتلات العمالية في تحقيق الأهداف وتتدعم بنسبتين إحصائيتين جزئيتين

25% من مستوى متوسط و نسبة 20% من مستوى تعليمي ثانوي.

فمن خلال البيانات الواردة في الجدول نستنتج ان اغلب الباحثين أقررو بأن التكتلات العمالية تساهم في تحقيق الأهداف من

خلال تجاوبهم معها سهولة التأقلم داخلها فهذه التكتلات تساعد في تدعيم علاقات التعاون والمنافسة من خلال التفاعل

الاجتماعي بينهم وتسهيل وتيرة سير العمل داخل المؤسسة.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 22: يبين اجابات المبحوثين حول سماح المؤسسة بإقامة نقابات وعضويات.

المستوى التعليمي		متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
سماح المؤسسة بالإقامة		نقابات		ت		%		ت	
نعم		3		75		5		100	
لا		1		25		/		/	
المجموع		4		100		5		100	

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه يتضح لنا أن اتجاهه العام في مجاميعه بان المؤسسة تسمح بإقامة نقابات

وعضويات داخلها وهذا بنسبة 91.4% من ذوي التعليم الجامعي ،وتدعمت بنسب إحصائية مجزئة مقدرة ب 75% من الذين

لديهم مستوى متوسط ونسبة 100% من مستواهم ثانوي وبالمقابل نجد أن نسبة 8.6% من إجابات المبحوثين يرفضون الدخول

ضمن نقابات وعضويات وهذا بنسب مقدرة ب 25% من مستوى تعليمي متوسط ونسبة معدومة عند الذين لهم مستوى

ثانوي.

ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن المؤسسة تسمح ونسبة كبيرة بإقامة نقابات وعضويات بين العمال وذلك لأهمية وجود النقابة

داخل المؤسسة فهي التي تضمن لهم حقوقهم وتدافع عنها لأنها تحتكم إلى قوانين وتشريعات رسمية وهذا ما يدفع العمال إلى العمل

بمصادقية ومواجهة الظلم الاجتماعي الواقع على العمال.

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 23: يبين إجابات المبحوثين حول توفير المؤسسة المناخ الملائم لمشاركة الجماعات في تحقيق الفعالية.

الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	22	62.9
لا	13	37.1
المجموع	35	100

عكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن اتجاهه العام بنسبة 62.9% من المبحوثين الموافقين على كون المؤسسة توفر

الجو الملائم للعمل في جماعات، وتليها نسبة 37.1% ممن رفضوا فكرة أن المؤسسة تقوم بتوفير الجو للعمل في جماعات.

ويرجع ذلك إلى طبيعة الدور المتبادل بين المؤسسة والجماعات بحيث كلما كان هناك جو للعمل الجماعي تحققت فعالية للمنظمة

والمؤسسة حيث أن معاملة المؤسسة الإنسانية للعمال تبعث فيهم روح الولاء إلى الجماعة والشعور بالرضا والإستقرار فإن العلاقة بين

المؤسسة والعاملين لا بد أن تكون أخذ وعطاء ولا بد من بذل جهد بين الطرفين فحينما تقدم المؤسسة الولاء للعاملين لا بد أن

يقدم العاملون الولاء التنظيمي ، وحينما ترضى المؤسسة عن أداء العاملين وقبل أن تقطف ثمار العطاء والجهد عليها أن تسارع بما

يجعل العمال يشعرون بالراحة النفسية .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 24: يبين نتائج حملات التوعية التي تقوم بها اللجان والعضويات.

النسبة %	التكرار	دور اللجان والعضويات
60	21	نعم
40	14	لا
100	35	المجموع

تعكس المعطيات الإحصائية من خلال الجدول 24 اتجاهه العام 60% من أفراد مجتمع البحث الذين كانت إجاباتهم "بنعم"

متعلق بوعي العمال حول حملات التوعية التي تقوم بها اللجان والعضويات في المقابل كانت نسبة 40 % من المبحوثين الذين

كانت إجاباتهم ب"لا" فيما يخص حملات التوعية للجان والعضويات .

يمكن تأويل المعطيات الإحصائية إلى الأهمية التي تقوم بها كل من هذه اللجان والعضويات بين الأعضاء وجماعات العمل من

خلال التوعية المستمرة للعمال ، ودورات تدريبية لتوعية العمال لأن هنا يصبح العامل واعي في فكره ويستطيع أن يدافع على

حقوقه ويحسن ظروفه بنفسه .

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

الجدول 25: يبين مدى مساهمة النقابة في تحسين دور العامل داخل المؤسسة.

مدى مساهمة النقابة في تحسين دور العامل	التكرار	النسبة %
نعم	25	71.4
لا	10	28.6
المجموع	35	100

يتضح من خلال الجدول أن اتجاهه العام 71.4% من نسبة المبحوثين يقرون بأن النقابة تساهم في تحسين دور العامل داخل المؤسسة بالمقابل كانت نسبة 28.6% الذين نفوا مساهمة النقابة في تحسين دور العامل داخل المؤسسة .

ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن النقابة تساهم في مساعدة العمال على فهم الوضع الراهن لهم في إطار مايسمح به القانون ودوره كفاعل داخل المؤسسة من خلال رفع معنويات وكذلك بدفاع عن مصالحه وحقوقه فهي تبذل كل جهدها لتحسين أوضاعه.

الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية:

الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية:

بحسب النتائج المتحصل عليها في جداول الفرضية الثانية إن التكتلات العمالية تساهم في تحقيق اهداف داخل المؤسسة وهذا حسب المستوى التعليمي لهم ، كما هو موضح في الجدول رقم (21) بنسبة 82.9 %، لأنها تساعد العمال في العمل في مجموعات وسهولة التواصل بينهم ، اما فيما يخص المؤسسة التي تسمح بإقامة نقابات وعضويات داخل هذا التكتل ، كما هو موضح في الجدول رقم (22) بنسبة مقدرة ب 91.4 %، بحيث اغلب العمال يفضلون العمل من خلال نقابات وعضويات ، فبالرجوع الى الجدول رقم (23) نجد إن المؤسسة توفر المناخ الملائم لمشاركة الجماعات في تحقيق الفعالية من خلال مساعدة العمال والوصول الى الغايات المرجوة ووضع تحفيزات للعمال سواء مادية او معنوية لرفع مستوياتهم والسير الحسن للعمل ، وهذا بنسبة 62.9 % .

وفي الجدول رقم (24) الذي يرتبط بمدى وعي العمال وارتباطه بحملات التوعية التي تقوم بها اللجان والعضويات فالمؤسسة تقوم بتوعية العمال من خلال المراقبة الإدارية لهم ودراسة المواضيع ذات العلاقة بطبيعة العمل وإصدار الأوامر لهم وهذه اللجان تساهم

الفصل الخامس : الإقتراب الميداني و تحليل المعطيات

في حل المشاكل التي تحدث داخل المؤسسة من خلال القيام بهذه الحملات التوعوية، فنجد نسبة 60% من العمال يقرون بأن وعي العمال هو نتاج هذه الحملات.

اما على مستوى الجدول رقم (25) اتضح لنا بأن النقابة تساهم في تحسين علاقات العمل بين العمال فهي التي تضمن لهم حقوقهم وتدافع عن مصالحهم وتقوم بترسيخ روح الاحترام لنظام العمل ولقد بلغت نسبة المبحوثين الذين يرون إن النقابة تساهم في تحسين علاقات العمل 71.4%.

-الاستنتاج العام : من خلال الدراسة التي قمنا بها بالمؤسسة وبالضبط بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية يتضح لنا جليا بأن التكتلات العمالية بمختلف أشكالها و أنواع الجماعات داخل العمل أن لها دورا بارزا لدى العمال وكذلك في طريقة تحقيقها للفعالية التنظيمية وكذا الجانب السوسيو مجالي وطبيعة العلاقات داخل المؤسسة وذلك عن طريق تعزيز ونشر منظومة القيم وخاصة قيم الولاء والانتماء للمنظمة وتعميق ممارستها بين العاملين مع تنمية وتعزيز المهارات السلوكية للعاملين وكذا تعميق مبدأ العمل بروح الفريق الواحد وتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي لدى العاملين ، واستشارة العاملين من أجل اقتراح الحلول المناسبة ، مع العمل على تحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين .

الخاتمة

-لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة النظرية والميدانية البحث عن أحد الميكانيزمات الحيوية في المنظمة الذي يعمل على تجميع والترتيب و التنسيق بين كل العناصر الضرورية بما في ذلك العنصر البشري الذي يعتبر المحور الرئيسي في تشكيل مختلف العلاقات و الروابط من خلال الانضمام إلى جماعات والتي تنقسم إلى ماهو نظامي قانوني رسمي وبين ماهو دافع تلقائي فيكون غير رسمي وهذا ما تطرقنا إليه سابقا من خلال أشكال التكتل العمالي وكيفية تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة. وعليه اتضح لنا الدور الفعال لمثل هذه التكتلات على مختلف أنواعها جعلت المنظمة تعمل باستقرار بناءا على متطلباتها ومتطلبات العمال . ولذلك لا بد من أخذ موضوع التكتلات العمالية بعين الاعتبار ومحاولة مناقشة مختلف المشكلات والعوائق التي قد تؤدي إلى الإخلال بنظام المؤسسة وخلق صراعات بين أطراف الجماعات.

قائمة المصادر والمراجع

- 1-أحمد ماهر : "تصميم المنظمات"، مدخل في التحليل التنظيمي، ط1، الدار الجامعية، القاهرة، 2011.
- 2-الأمين شريط: "الوجيز في القانون الدستوري والمؤسسات السياسية"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- 3-المهندس مُجد الشكرجي: "إدارة المشاريع الصناعية"، ط3، مطابع دار الكتب، بيروت، 1968.
- 4-الناصر قاسيمي : الاتصال في المؤسسة ،دراسة نظرية وتنظيمية ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- 5-السيد حسيني: "علم اجتماع التنظيم"، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة، 1999.
- 6-بلقاسم سلاطنية : "الفعالية التنظيمية في المؤسسة، مدخل سوسيولوجي"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر ، 2013.
- 7-بوفلجة غيات: "القيم الثقافية وفعالية التنظيمات"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015.
- 8-جمال مجدي حسين: "سوسيولوجيا المجتمع" ط1، دار المعرفة الجامعية ، 2010.
- 9-جمال مُجد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريسي: "السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة"، دار الجامعية للطباعة والنشر ، القاهرة، 2000.
- 10-جابر عوض سيد : "التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية" دارالموقف الجامعية، 1996.
- 11-جمال الدين مُجد المرسي: "الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية"، ط2، الدار الجامعية ،مصر ، 2000.
- 12-حسين حريم: "إدارة الموارد البشرية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 13-حسن الجيلاني: "التنظيم غير الرسمي في المؤسسة الصناعية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2008.
- 14-خليل مُجد حسن الشماع، وخضير كاضم: " نظرية المنظمة"، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

- 15- خضير كاظم حمود : " السلوك الانساني في المنظمات "، ط1، دار الصفى للنشر ،عمان، 2002.
- 16- راوية حسين: "إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعية ، مصر، 2003.
- 17- رمضان عبد الله صابر : " النقابات العمالية وممارسة حق الإضراب "، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- 18- سلمى محمود جمعه: "المدخل إلى طريقة عمل الجماعات"، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2004.
- 19- سليم العامودي : "علم الاجتماع الصناعي "، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- 20- سغموني زكريا: "حرية ممارسة الحق النقابي"، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- 21- صلاح الدين عبد الباقي: "السلوك الإنساني في المنظمات"، ط1، الدار الجامعية للنشر، 2006.
- 22- عبد السلام أبو قحف: "أساسيات الإدارة"، ط1، الدار الجامعية، القاهرة، مصر ، 2003.
- 23- عبد الوهاب السويسي: "نظريات التنظيم وتصميم المنظمات"، ط2، دار النجاح للنشر والتوزيع، مصر ، الجزائر، 2015.
- 24- عصفور محمد شاك: "أصول التنظيم والأساليب"، دار المسيرة ، عمان ، 1999.
- 25- علي أحمد صالح: "المفاوضات في العقود التجارية الدولية"، دار هومة لطباعة والنشر، الجزائر، 2012.
- 26- عبد المنعم الجبيلي : "تاريخ الحركة العمالية والنقابية في العالم"، ط1، مكتب النهضة، بغداد.
- 27- فاروق عبده فليه، "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية"، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان، 2005.
- 28- محمد علي محمد: "علم اجتماع التنظيم"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2000.
- 29- معاذ الصباغ: "أساسيات الإدارة"، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2000.
- 30- مصطفى محمود أبوبكر: "الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، ط2، الدار الجامعية، مصر، 2002.
- 31- مصطفى الفيلاي : "مجتمع العمل"، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.

- 32- مجدي عبد الله شرارة: "المفاوضات الجامعية وعلاقات العمل"، ط1، فريد الريشي ابيرتلنشر، مصر، 2016.
- 33- محمد عبد الحمود المرسى: "علم الاجتماع عند تالكوتبارسونز بين نظريتي الفعل والنسق الاجتماعي، دراسة تحليلية نقدية، ط1، مكتبة العليقي الحديثة |، القيصر، السعودية، 2011.
- 34- محمد الصبري: "السلوك التنظيمي الجزء الأول"، ط1، مؤسسة طيبة لنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.

الأطروحات :

- 1- زبيدة مشير: "البيئة المدرسية و انعكاساتها على الفعالية التنظيمية"، رسالة الماجستير في علم اجتماع العمل و التنظيم، جامعة الجزائر، 2007.
- 2- بعاج الهاشمي: "دور العملية التدريسية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010.
- 3- نور الدين تاويريت: "قياس لفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد منتوري، قسنطينة، 2006.
- 4- صالح بن نوار: "الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، 2004.

المعاجم:

- 5 محمد عاطف عيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2003.
- 6 علي بن داهية: قاموس جديد للطلاب، الجزائر، 1979.

الملاحق



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيدة) هــمـمـ فاطمة الزهراء

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 7545236 والصادرة بتاريخ : 2021.03.09

المسجل(ة) بكلية : العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم : العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها :

التسويق الإلكتروني وأثره على

النزاهة العلمية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعني

عند رئيس المجلس الشعبي البلدي
المندوب البلدي الخاص
إمضاء معطاء الزلمة هــمـمـ
2022 08 08



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة: بعنوان

التكتلات العمالية وأثرها على الفعالية التنظيمية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نحن طلبة السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بصدد إعداد مذكرة تخرج بعنوان: "التكتلات العمالية وأثرها على الفعالية التنظيمية"، ولأجل ذلك نقدم لك الاستبيان التالي للإبداء بوجهة نظركم حول الموضوع وذلك بوضع علامة (X) أمام الخيار الذي ترون أنه مناسب ونحيطكم علما أن المعلومات التي تقدمونها ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

إشراف:

ا بلجوهر خالد

إعداد الطالبتين:

• مقدم فاطمة الزهرة

• معتوق سعيدة

السنة الجامعية: 2021 / 2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-السن: من 25 إلى 34 سنة ☐ من 35 إلى 44 سنة ☐ من 45 فما فوق ☐
- 3-الحالة المدنية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
- 4-الأقدمية في العمل :
- أقل من سنة ☐
- من 01 سنة إلى 10 سنة ☐
- من 10 سنوات إلى 20 سنة ☐
- من 20 سنة إلى 30 سنة ☐
- أكثر من 30 سنة ☐
- 5- المستوى التعليمي:
- ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 6-الوضعية المهنية:
- مؤقت ☐ دائم ☐
- 7- مكان الإقامة:
- حضري ☐ ريفي ☐

المحور الثاني: التكتل العمالي كتنظيم يساعد في تحقيق روح المنافسة بين الأعضاء

- 8- كيف ترى طبيعة العلاقة مع زملائك داخل المؤسسة ؟
- تعاون ☐ صراع ☐ تنافس ☐

9- هل جماعات العمل لها القدرة على التكيف مع متطلبات المؤسسة ومتطلبات العمال؟

نعم ☐ لا ☐

10- ما هو دورا لجماعات غير الرسمية داخل المؤسسة ؟

فعال ☐ غير فعال ☐

11- ما طبيعة الحافز الذي يمكن أن يشجع في رفع مستويات أداء الجماعة ؟

مادي ☐ معنوي ☐

12- ما طبيعة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف الجماعة ؟

رسمية ☐ غير رسمية ☐

13- هل يؤدي تكتل العمال وقيامهم بنشاطات خارج مكان العمل إلى:

- إشباع حاجات الفرد ☐

- الضغط على الإدارة ☐

- تحسين وضعية العمال ☐ -

14- هل يتجاوب العمال مع التكتلات ؟

نعم ☐ لا ☐

15- على أي أساس تختار زميلك في العمل ؟

السن ☐ الأقدمية ☐ التجاور في المكان ☐ التفاهم ☐

16- هل تفضل العمل مع الجماعات ؟

نعم ☐ لا ☐

17- هل ترى بأن تقسيم العمل بالمؤسسة هو جزء من:

عملية التعاون ☐ جزء من عملية الأداء ☐ ليس لها أي أهمية في ظل التكتلات الموجودة ☐

18- هل يؤدي الاتصال بين الأعضاء داخل الجماعة إلى تحقيق مصالح مشتركة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف ؟

نعم ☐ لا ☐

19- هل ترى ان طبيعة العلاقات الرسمية لجماعات العمل يؤدي الى :

- ☐ - التقليل من التوتر
- ☐ - التقليل من الشكاوي
- ☐ - زيادة التماسك
- ☐ - الشعور بالاستقرار

20- ما فائدة الاتصال بين العمال؟

- ☐ - تحفيز العمال على العمل بعزيمة
- ☐ - اطلاعهم على كل ماله علاقة بالمؤسسة
- ☐ - إشباع حاجات الجماعة

المحور الثالث: تنشأ التكتلات في حال كانت تشريعات المؤسسة تمنع من إقامة أي نقابات.

21- هل تساهم التكتلات العمالية في تحقيق الأهداف ؟

- ☐ نعم ☐ لا

22- هل تسمح المؤسسة بإقامة نقابات وعضويات؟

- ☐ نعم ☐ لا

23- هل توفر المؤسسة المناخ الملائم لمشاركة الجماعات في تحقيق الفعالية ؟

- ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بلا يرجع إلى:

- ☐ غياب التفاهم ☐ صرامة الإشراف ☐ ممارسة الضغط

24- هل وعي العمال هو نتاج حملات التوعية التي تقوم بها اللجان والعضويات ؟

- ☐ نعم ☐ لا

25- هل ترى ان النقابة تساهم في تحسين علاقات العمل ؟

- ☐ نعم ☐ لا

(Signature)

ملخص الدراسة:

- تناولت الدراسة الراهنة موضوع التكتلات العمالية و أثرها على الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية – تيارت – وقد ارتبطت هذه الدراسة بمجموعة من الأهداف:
- إيجاد دراسة تسد الفراغ حول الموضوع.
 - رؤية الظاهرة من المنظور السوسيولوجي داخل المؤسسة، محل الدراسة.
 - محاولة معرفة أشكال التكتل داخل المنظمة.
 - كيفية تحقيق التكتلات للفعالية التنظيمية داخل التنظيم.
- فتبلورت الإشكالية البحثية عن تساؤل مركزي الذي مفاده:
- كيف تأثر التكتلات العمالية على الفعالية التنظيمية؟.
- و للإجابة على هذا التساؤل استلزم منا الإجابة على التساؤلات التالية :
- ما مدى مساهمة جماعات العمل في تحقيق فعالية المنظمة؟
 - ما هي مخرجات التكتل في تحقيق الانسجام بين أعضاء المنظمة كتنظيم اجتماعي؟
- كما ارتكزت الدراسة الراهنة حول فرضية عامة تمثلت في :
- التكتلات العمالية كتنظيمات اجتماعية هي شكل من أشكال جماعات العمل التي تسعى على الدوام لبناء تنظيم قوي يعمل على استمرارية المنظمة وتنافسيتها.
- وقد قمنا بصياغة فرضيتين جزئيتين مفادهما:
- التكتل العمالي كتنظيم يقوم على الجهود متناسقة التي يبذلها الأفراد و بث روح المنافسة بين الأعضاء.
- قد تنشأ التكتلات العمالية في حال كانت تشريعات المؤسسة تمنع من إقامة أي نقابات أو عضويات أو اشتراكات بصفة دائمة.
- وتطرقنا لمفهوم التكتلات العمالية كمتغير مستقل بناء على: بداية ظهور تكتلات، المفاهيم المرتبطة بها، أشكال التكتل، وسائل تحقيق الفعالية و الهدف منها.

أما المتغير التابع و المتمحور حول الفعالية التنظيمية فقد ضم مجموعة من العناصر: مفهوماها، المداخل النظرية، خصائصها، مؤشرات قياسها، المفاهيم المرتبطة بها.

أما فيما يخص الإطار المنهجي للدراسة فتضمن مجالات الدراسة، الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته مع أغراض الدراسة و الإستعانة بأدوات جمع بيانات: الملاحظة و الإستمارة، واعتمدنا كذلك على العينة القصدية بنسبة 35 مفردة.

وفي النهاية أسفرت الدراسة الراهنة على النتائج التالية:

- التكتلات العمالية بمختلف أشكالها لها دور بارز لدى العمال.
- تأثير التكتلات على الفعالية التنظيمية.
- تعزيز ونشر منظومة القيم و خاصة قيم الولاء و الإنتماء للمنظمة و تعميق ممارستها بين العاملين.
- تنمية مهارات السلوكية للعمال و تعميق مبدأ العمل بروح الفريق الواحد.
- تعزيز شعور بالآمال الوظيفي لدى العمال و العمل على تحسين العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين.

ABSTRACT :

The current study dealt with the issue of labor blocs and their impact on organizational effectiveness at the Faculty of Humanities and Social Sciences - Tiaret - and this study was linked to a set of objectives:

Finding a study that fills the gap on the topic.

Seeing the phenomenon from the sociological perspective within the institution under study.

- Trying to know the forms of clustering within the organization.

How clusters achieve organizational effectiveness within the organization.

The research problem crystallized from a central question which is:

- How do labor blocs affect organizational effectiveness?

In order to answer this question, we need to answer the following questions:

- What is the contribution of working groups in achieving the effectiveness of the organization?

- What are the outputs of the bloc in achieving harmony among the members of the organization as a social organization?

The current study is based on a general hypothesis represented in:

- Labor blocs as social organizations are a form of work groups that always seek to build a strong organization that works on the continuity and competitiveness of the organization.

We formulated two partial hypotheses:

- Labor bloc as an organization based on coordinated efforts made by individuals and instilling the spirit of competition among its members.
- Labor blocs may arise if the institution's legislation prevents the establishment of any trade unions, memberships or subscriptions on a permanent basis.

We touched on the concept of labor blocs as an independent variable based on: the beginning of the emergence of clusters, the concepts associated with them, the forms of clustering, the means of achieving effectiveness and its goal.

As for the dependent variable centered on organizational effectiveness, it included a set of elements: its concept, theoretical approaches, characteristics, measurement indicators, and related concepts.

As for the methodological framework of the study, it included the fields of study, reliance on the descriptive analytical approach for its suitability with the purposes of the study and the use of data collection tools: observation and form, and we also relied on the intentional random sample with a percentage of 35 individuals.

- In the end, the current study resulted in the following results:
- Labor blocs of all kinds have a prominent role among workers.
- The effect of conglomerates on organizational effectiveness.
- Strengthening and disseminating the value system, especially the values of loyalty and belonging to the organization, and deepening its practice among employees.
- Developing the behavioral skills of workers and deepening the principle of teamwork.
- Enhancing a sense of job hopes for workers and working to improve relations between superiors and subordinates.