

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا
تخصص تنظيم وعمل



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع

البيئة الداخلية للعمل و دورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية من وجهة

نظر أعضاء هيئة التدريس

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط

تحت اشراف
أ.د جوزة عبد الله

من اعداد الطالبتين :
زينب بقاقر
شيماء بن المواز

السنة الجامعيـ2023-2024ـة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

الملخص : هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (المادية التنظيمية، النفسية والاجتماعية) على تحقيق مستوى من الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس داخل كلية العلوم الاجتماعية محل الدراسة من حيث : (تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم، تحقيق مستوى من الإبداع الوظيفي لديهم، كذا تحقيق مستوى من روح الجماعة لديهم ، فضلا على تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة لديهم، بالإضافة إلى تحقيق مستوى منخفض من الصراع الوظيفي لديهم).

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأدب النظري والميداني للدراسة . في حين تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس الدائمين بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط البالغ عددهم 117 أستاذ حيث تم استخدام عينة المسح الشامل. أما من أدوات جمع البيانات فقد تم الإستعانة بتقنيتين، تم استخدام تقنية المقابلة الاستطلاعية والاستبيان بنوعيه (الورقي والإلكتروني) لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة.

نتائج للدراسة: تم التوصل بالمجمل:

✍ أن بيئة العمل الداخلية السائدة بالمجمل غير سليمة بكل مكوناتها (المادية، النفسية، الاجتماعية، التنظيمية)، من وجهة نظر أفراد الدراسة، وبذلك فهي تؤثر تأثير سلبي على طبيعة ونوعية الفاعلية التنظيمية التي يبديها أفراد عينة الدراسة محل الدراسة فيما يخص كل من: (تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم، تحقق مستوى من الإبداع الوظيفي لديهم، تحقيق مستوى من روح الجماعة لديهم ، وكذا تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة لديهم ، فضلا على تحقيق مستوى منخفض من الصراع الوظيفي لديهم). وذلك لغياب محمل الظروف بالشكل المطلوب والمتوقع ، وهو ما يؤثر في النهاية على مستوى العملية التعليمية والتعلمية لكل من الأستاذ والطالب .

✍ أما فيما يخص الفاعلية التنظيمية بأبعادها (الرضا الوظيفي، الثقة التنظيمية، روح الجماعة، الصراع التنظيمي المنخفض)، غير محققة، وإن كانت الاجابات توحى بعكس ذلك، لوجود تناقضات كثيرة في استجابات مفردات الدراسة، فلا يمكن تصور تحقق الإبداع الوظيفي مالم يتحقق رضا وظيفي عال، فضلا على تحقق مستوى عال من الثقة التنظيمية، ووجود مستوى عال من التماسك داخل جماعة العمل، فضلا على تحقق مستوى منخفض من الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل جماعة العمل.

الكلمات المفتاحية : بيئة العمل، بيئة العمل الداخلية، الفاعلية، الفاعلية التنظيمية.

Summary:

The study aimed to examine the impact of the quality of the internal work environment in its various aspects (physical, organizational, psychological, and social) on achieving a level of organizational effectiveness from the perspective of the faculty members within the College of Social Sciences being studied. This includes (achieving a level of job satisfaction, achieving a level of job creativity, fostering a sense of team spirit, achieving a level of mutual trust, and reducing the level of job conflict).

To achieve the study's objectives, a descriptive analytical method was used by analyzing theoretical and field literature related to the study. The study population consisted of all permanent faculty members at the College of Social Sciences at Amar Telidji University in Laghouat, totaling 117 professors, using a comprehensive survey sample. Two data collection techniques were used: exploratory interviews and questionnaires (both paper-based and electronic) to gather data and information from the study sample.

****Study Results**:** Overall, the study found that the prevailing internal work environment in all its components (physical, psychological, social, organizational) is generally unhealthy from the perspective of the study participants. This negatively affects the nature and quality of organizational effectiveness demonstrated by the study sample in terms of (achieving job satisfaction, job creativity, team spirit, mutual trust, and low levels of job conflict). This is due to the absence of the required and expected conditions, ultimately impacting the educational process for both faculty and students.

Regarding organizational effectiveness in its dimensions (job satisfaction, organizational trust, team spirit, and low organizational conflict), these are not achieved. Despite responses suggesting otherwise, there are many contradictions in the responses of the study participants. It is inconceivable to achieve job creativity without high job satisfaction, high organizational trust, high team cohesion, and low organizational conflict among individuals within the workgroup.

****Keywords**:** Work environment, internal work environment,

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات ، الحمد لله الذي وفقنا في طلب العلم وأبلغنا ما يحب ويرضى
نسأل الله التوفيق والإخلاص في أعمالنا كلها.

يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لا يشكر الله " انطلاقا من
هذا الحديث الشريف. أتقدم بباقة مكللة بالشكر والعرفان للأستاذ الدكتور "جوزة عبد الله " على
ما أجاد به علينا من توجيه ونصح ورعاية علمية والصبر معنا لإنجاح هذا العمل المتواضع ببث
روح العزيمة والإصرار فينا لتقديم مذكرتنا في أبهى حلة .

كما لا يفوتني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر لكل الذين لم يبخلوا علينا بدعمهم لهذه لانجاز
المذكرة العلمية.

الإهداء

من قال أنا لها "تالها "

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفات التسهيلات لكنني فعلتها الحمد لله الذي يسر البدايات وبلغني النهايات

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى من كل من سعى معي لاتمام مسيرتي الجامعية.

إلى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والأبدية أمي حفظك والله ورعاك مؤنستي التي سهرت الليالي طويلة من أجل راحتي استقاظك فجزا للدعاء لي ها أنا الآن أهديك هذا الإنجاز لولا دعواتك لما كان له وجود ممتنة لأن الله قد اصطفاك لي من البشر أما ياخير عوض وسند. الى العزيز الذي حملت اسمه فخرا إلى من دعمني بلا حدود وأعطاني بدون مقابل أبي حفظك الله.

إلى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي الأشواك منذ ولادتنا وتحملت معي كل لحظة رفيقة دربي حليلة توأمي سندي الكتف الذي استند عليها بعد والدي حفظك الله

الى من ساندوني بكل حب وقت ضعفي زارعين الثقة والاصرار بداخلي، إلى من قيل فيهم سنشد عضك بأخيك إلى : أحمد ، بن يحيى، أدامكما الله ضلعا ثابتا لي، وأخواتي (حنان ، سمية وكوثر)

إلى براعم بهجة بيتنا محمد وسناء الذين يغرسون فيا روح الابتسامة والسرور لوجودهم حفظكما الله ورعاكم ، شكرا لكل من ساهم فيها العمل المتواضع من قريبا أو بعيد من زميلات خاصة " خيرة طيبي ، شهيناز بن شاعة " وزملاء .

زينب بقاقره

الإهداء

(وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين)

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله على البدء و الختام.

ها أنا اليوم أهدي ثمرت نجاحي إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة

إلى من قال فيهما الله تعالى: "و قضي ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا، إلى النور الذي أنار دربي، إلى من دعمني و كان سندا لي
طوال مسيرتي

"أبي الغالي "

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما
تمنت أن تقر عينها ليوم كهذا.

"أمي العزيزة "

إلى من هم دائما الكتف والسند الذي لا يميل إلى أحبائي إخواني (الهاشمي، محمد ، إدريس)
وأخواتي(نجاة ،أفراح، مريم، رفقة ،إنصاف).

إلى أستاذي المشرف "جوزه عبد الله" الذي لم يبخل علينا بأي معلومة والذي ساهم في إثراء
موضوع دراستنا بجوانبها المختلفة. وما قدمه لنا من توجيهات ، حفظه الله و أطال في عمره .

إليك جميعا اهدي ثمرة جهدي المتواضع .

شيماء بن المواز

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	ملخص الدراسة باللغة العربية و الانجليزية الإهداء الشكر فهرس المحتويات قائمة الجداول قائمة الأشكال
الفصل الأول: مدخل منهجي	
02	المقدمة
06	1- الإشكالية
07	2- الفرضيات
09	3- تحديد مفاهيم الدراسة
06	4- أسباب اختبار الموضوع
09	5- أهداف الدراسة
10	6- أهمية الدراسة
10	7- المقاربات النظرية للدراسة
12	8- الجوانب المنهجية
الفصل الثاني : الدراسات السابقة	
15	مقدمة الفصل
16	1-الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول: البيئة الداخلية للعمل.
24	2-الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني: الفاعلية التنظيمية.
33	3-التعليق على الدراسات السابقة
34	4-درجة الاستفادة من الدراسات السابقة
الفصل الثالث : ماهية البيئة الداخلية للعمل	
36	مقدمة الفصل
37	1- مفهوم البيئة لغة ، اصطلاحا
38	2- مفهوم البيئة العمل الداخلية
39	3- أهمية بيئة العمل الداخلية.
40	4- أبعاد بيئة العمل الداخلية.
53	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : ماهية الفاعلية	
55	مقدمة الفصل
56	1- مفهوم الفاعلية التنظيمية.
57	2- أهمية الفاعلية التنظيمية.
58	3- المؤشرات العامة الدالة على الفاعلية التنظيمية.

58	4- المؤشرات الخاصة الدالة على الفاعلية التنظيمية
70	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
72	مقدمة الفصل
73	1- مجالات الدراسة
74_73	1-1- المجال المكاني العام والخاص للدراسة.
74	2-1- المجال الزمني العام والخاص للدراسة.
75	3-1- الدراسة الاستطلاعية.
77	4-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية.
79	2- الإجراءات المنهجية الدراسة الاستطلاعية
81	3- الإجراءات المنهجية للدراسة النهائية
82	4- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة .
111	5- نتائج العامة للدراسة
113	6- القراءة السوسولوجية لنتائج الدراسة
114	7- فرضيات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة
117	8- الخاتمة
118	9- المقترحات و التوصيات
	10- قائمة المراجع
	11- الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
78	يبين توزيع أفراد العينة على أقسام الكلية.	1-
82	يبين توزيع مفردات عينات الدراسة حسب متغير السن.	2-
83	يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	3-
83	يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	4-
84	يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب درجة العلمية.	5-
84	يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.	6-
85	يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التخصص الوظيفي.	7-
85	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة مساهمة نوعية جوانب البيئة الفيزيكية المتواجدة في الكلية على القيام بالواجبات الوظيفية بأريحية.	8-
86	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تقديم ملاحظات حول الجوانب الفيزيكية إذا كانت غير مرضية.	9-
87	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة تلقي الاستجابة حول تلك الملاحظات.	10-
88	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية الاستجابات التي يتلقونها حول تلك الملاحظات التي يقدمونها (إيجابية أم سلبية)	11-
88	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نمط الاتصال الممارس من قبل رئيس القسم ودرجة مساهمته في تحسين نوعية أدائهم باختلاف مراحل المسار المهني لهم في القسم.	12-
89	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تسهيل هذا النمط من الاتصال في تقديم مختلف الاستفسارات والملاحظات حول العمل.	13-
91	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تسهيل هذا النمط من الاتصال في تلقي مختلف التوضيحات حول تلك الملاحظات والاستفسارات المقدمة.	14-
92	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نظام تقييم الأداء الممارس من قبل رئيس المباشر ودرجة إستناده على أسس النزاهة والموضوعية.	15-

93	16-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تقديم استفسارات في حالة الظلم في عملية تقييم الأداء المنجز من قبل رئيس القسم.
94	17-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة تلقي الاستجابة حول تلك التظلمات المتعلقة بنظام تقييم الأداء.
95	18-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تلقي فرص لتولي المسؤولية الإدارية والبيداغوجية داخل الكلية.
96	19-	يبين موقف هيئة التدريس من الاستفادة من مكافأة حول الأداء الوظيفي لهم خلال مسار المهني من قبل مختلف المسؤولين داخل الكلية.
97	20-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من عادلة المكفآت وكافيتها بالنظر للمردود المنجز في العمل.
98	21-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية العلاقة الرسمية مع المسؤول المباشر في العمل على مر سنوات العمل (رئيس القسم).
99	22-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة تمكين العلاقة الرسمية من نقل وتوصيل الانشغالات والتظلمات في العمل لرئيس القسم.
99	23-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تقديم استفسارات وتظلمات حوله لرئيس القسم أو لغيره من المسؤولين داخل الكلية.
100	24-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تلقي استجابة حولها من المسؤول المباشر أو من المسؤولين الآخرين.
101	25-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من العلاقة النفسية التي تربطهم مع زملاء العمل.
102	26-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من العلاقة النفسية مع رؤساء العمل الذين تعاقبوا عليهم خلال مساهم المهني.
103	27-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من العلاقة الاجتماعية التي تربطهم مع الزملاء في العمل خلال مساهم المهني.
103	28-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تمكين العلاقات الاجتماعية من الإحساس بالانتماء إلى جماعة العمل.

104	29-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تأثير بيئة العمل الداخلية على اختلافها في الجامعة على نوعية الفاعلية التنظيمية في تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم.
105	30-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية البيئة الداخلية للعمل على اختلافها في تحقيق مستوى من الإبداع الوظيفي.
107	31-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية البيئة الداخلية للعمل على اختلافها في تحقيق مستوى من الانتماء لروح الجماعة.
108	32-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية البيئة الداخلية للعمل على اختلافها في تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة بينهم وبين رؤساء العمل وبينهم وبقية زملاء بالعمل.
109	33-	يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية البيئة الداخلية للعمل على اختلافها في تحقيق مستوى في انخفاض الصراع الوظيفي بين المسؤول وبينهم وبينهم وبقية زملاء العمل.

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
61	يوضح أبعاد الصراع التنظيمي.	01
64	يوضح أبعاد الإبداع التنظيمي.	02
66	يوضح أبعاد الرضا الوظيفي.	03

الفصل الأول : المدخل المنهجي

مقدمة :

- 1-الإشكالية
- 2-الفرضيات
- 3-تحديد مفاهيم الدراسة
- 4-أسباب اختيار الموضوع
- 5-أهداف وأهمية الدراسة
- 6-المقاربات السوسيولوجية للموضوع
- 7-منهج الدراسة
- 8-عينة الدراسة
- 9-تقنيات الدراسة
- 10- حدود الدراسة
- 11- تصميم البحث

المقدمة:

بما أن البيئة التنظيمية تشير إلى كل ما يحيط بالفرد في مكان العمل، فضلا على أنها حقيقة واقعية يتعامل معها الفرد العامل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة يكون ضمن حدودها من أجل تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة.

وبما أن العنصر البشري يعد من بين العناصر الأكثر أهمية في بيئة العمل باعتباره المحرك الأساسي لكافة موارد المؤسسة ، فضلا على تأثره وتأثيره فيها، فإن مسؤولية إدارته بالشكل السليم تقع على عاتق كل من الإدارة العليا للمنظمة بصورة عامة وإدارة الموارد البشرية بصورة خاصة ، من حيث تطويره وتنميته لتحقيق أهدافها وأهدافه بكفاءة، فضلا على العمل على تحقيق التوازن بين أهدافها ومصالحها ومن جهة أخرى مصالحه وأهدافه ، على اعتبار أن المنظمة وحدة اجتماعية وكيان هادف تسعى إلى تحقيق رغباتها ورغباته وإشباعها بالشكل الكاف لتحقيق البقاء والاستمرارية لها وله في المجتمع.(بن رحمون، 2013، ص4) .

بذلك بات من الضروري على المنظمة السعي إلى توفير بيئة تنظيمية ملائمة تساعد أفرادها على القيام بأعمالهم بطريقة فعالة ، والتي ينظر لها على أنها " مجموعة المتغيرات أو المرافق والظروف التي تحدد سلوك المنظمة وطرق التصرف لنجاحها وبقائها وتحقيق أهدافها. " كما تشير إلى كافة العوامل الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة والمؤثرة فيها بشكل أو بآخر من الداخل أو من الخارج التي تقع خارج حدود نطاقها للسيطرة عليها ومراقبتها'(بوخلوف، 2001، ص27)

بذلك نجد أن أي منظمة تحتاج كي تنجح، أن تهتم بالبيئة التنظيمية. على وجه الخصوص الداخلية التي تعرف بأنها "كل ما يحيط بالفرد العامل في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه وميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه" (قماص و قيرة، 2019، ص46)

تبرز أهمية البيئة الداخلية للعمل من خلال ما أكدته العديد من النظريات الكلاسيكية والعديد من الدراسات التي حاول علماء التنظيم من خلالها تطوير آليات وميكانيزمات تنظيمية تساعد على خلق راحة للفرد العامل داخل المنظمة من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرضا من خلال تقديمها للعديد من المقترحات النظرية والإمبيريقية التي إن تم تفعيلها بالشكل السليم من قبل المنظمة سيساهم حتما في ضمان مردودية أحسن للفرد العامل خلال تواجده بداخلها. والتي يمكن تحديدها في العوامل التالية:العوامل الفيزيقية،العوامل التنظيمية،العوامل المادية، والعوامل الاجتماعية.

ينظر للعوامل الفيزيقية المشكلة للبيئة الداخلية للعمل:على أنها كل الأشياء الموجودة داخل المنظمة ، والتي تعتبر من المكونات الداخلية للمنظمة، فهي ضرورة ملائمة للفرد العامل لطبيعة

عمله وفهمه للأهداف وطريقة أداء الأعمال التي هي شرط من شروط النجاح وتحقيق الإنتاج والأداء الفعال في العمل. والتي تتحدد في العناصر التالية:

- الإضاءة l'éclairage: والتي يقصد بها كمية الضوء في مساحة العمل التي سيقيد منها الفرد العامل خلال قيامه بإنجاز العمل الموكل إليه من قبل المنظمة. غالباً ما يتم استعمال الضوء الطبيعي أو الاصطناعي الذي يستمد من المصابيح الكهربائية، يشترط في هذا العنصر توافره على الكمية الكافية في بيئة العمل كشرط أساسي لرؤية عناصر المؤسسة ومعالجتها على النحو الذي يرفع الأداء والإنتاجية. (فرج طه، 1988، ص 220)
- التهوية l'aération: الهدف من توفير التهوية المناسبة هو تهيئة الظروف المناسبة، والجو الصالح للعمل مع توفير السلامة للعاملين داخل أماكن العمل و يشار إلى أن الإنتاج مؤثر لجودة التهوية. لأن سوء التهوية يؤدي إلى إنقاص في إنتاج العمل وتدهور صحة العاملين جراء الإصابة بعدد من الأمراض الحسية والتنفسية مثل: الروماتيزم والتنفس .
- الضوضاء le bruit: نوع من أنواع الأصوات غير المرغوب فيها التي تسبب الإزعاج كالأصوات الضخمة المضررة بالسمع وأبسطها صوت زير النحلة والمذياع. والضجيج هو الحكم الفردي على الصوت يفسر فيزيائياً بأنه التغيير الذي يطرأ على الضغط الهوائي بفضلته يشعر الأفراد بالأصوات لأن الضوضاء شيء لا يمكن تقاديه عند القيام بعمليات الإنتاج وقد يكون مؤثراً على التوازن النفسي للعمال وعلى مستواهم الإنتاجي. (فرج طه، 2001، ص 250)
- الحرارة la chaleur: ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضلياً أو ذهنياً. كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت على المعدل المناسب. لأن ذلك يسبب ضيقاً لدى العامل، كما تؤثر تأثيراً سلباً على النواحي الفيزيولوجية للعامل وتقلل من كفاءته في العمل. تشير البيانات إلى أن درجة الحرارة الأنسب لبيئة العمل لا تختلف فقط باختلاف فصول السنة بل باختلاف نوعية الأعمال التي تمارس (فرج عبد القادر طه، 1988، ص 223).

في حين ينظر للعوامل التنظيمية المشكلة لبيئة العمل الداخلية: على أنها تلك العوامل التي يتشكل منها الهيكل التنظيمي الذي يعد محورياً حيويًا في المنظمات والذي يعرف على أنه " عملية اختيار وتعيين للنظام الرسمي للاتصال وأقسام العمل والتنسيق والسلطة والمسؤولية والإشراف لتحقيق أهداف المنظمة. أي أنه يتشكل من تقسيمات تنظيمية تعبر عن وحدات تنظيمية وهنا تبرز بعض مبادئ التكوين الإداري (هنري فايول) على النحو التالي :

- ☞ مجموعة من المهام المحددة " مبدأ التخصص "
- ☞ مجال محدد لأداء كل مهمة " نطاق الإشراف "

☞ مجال اتخاذ القرارات " توزيع السلطة " .

☞ شبكة انتقال المعلومة " الاتصال " .(دروم، 2015، ص54)

تساهم هذه العوامل التنظيمية إن مورست بالشكل الصحيح في تكوين بيئة عمل ايجابية و فعالة ، فضلا على ذلك تمارس تأثيرها الايجابي على رفع المعنويات وتحقيق الرضا للعاملين في المنظمة والزيادة في تفعيل الأداء التنظيمي .
نشير إلى أن من أبرز الركائز التي تشكل البيئة التنظيمية للعمل (التخصص ، تقسيم العمل ، الإشراف ،تسلسل السلطة، الرقابة) .

أما الحديث عن العوامل المادية المشكلة لبيئة العمل الداخلية: فتتمثل في كل من الحوافز، فضلا على الاستفادة من الخدمات .

تعمل الحوافز على اختلافها والمكافآت الوظيفية دورا هاما في الرفع من كفاءة العاملين، فضلا على أنها تعمل على تحقيق الأداء المتميز لهم من حيث النوع والكم .(الكريدي، 2010. ص42)

أما الحديث عن العوامل الاجتماعية المشكلة لبيئة العمل الداخلية: فإنها تعني جماعات العمل التي تعتمد على العلاقات الإنسانية. والتي تعد أحد محددات السلوك التنظيمي فهي تؤثر على سلوك الأفراد في المنظمات. والتي تعرف على أنها "تجمع أفراد في أماكن العمل بشكل يكسبهم التفاعل الدائم من خلال اللقاءات المباشرة التي تساهم في تكوين علاقات عمل ايجابية، فضلا على مساهمتها في نجاح وتميز المنظمات (حاجي ، 2019، ص44).

تتضمن العوامل الاجتماعية على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته والروابط الاجتماعية والعلاقات بين العاملين في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين والتي يمكن تحديد نطاقها في كل من:

☞ العلاقة بين المرؤوسين بعضهم ببعض.

☞ علاقات الرؤساء بمرؤوسيهـم (زحزاح، ب. ت ص6)

بذلك نجد أن عوامل البيئة العمل الداخلية على تنوعها لها دور هام في خلق بيئة عمل بين أفراد المنظمة والمحيط التنظيمي سواء إيجابيا أم سلبا من خلال نوع التوافق الموجود داخل المنظمة بين المكونات الأساسية لها والمتمثلة في القيادة والمرؤوسين.

إذ أن ممارستها بالشكل السليم كما قلنا يعمل على خلق بيئة عمل ايجابية ، والتي تتيح للأفراد العاملين الإحساس بالرضا للوظيفي والشعور بالانتماء والولاء لعملهم بما يزيد في الأخير من قدراتهم الإبداعية ويزيد من فاعليتهم الأدائية كما وكيفا. أما إن مورست بالشكل الخطأ بالضرورة تساهم في خلق بيئة عمل سلبية من خلال: زيادة ضغوط العمل التي ستساهم لاحقا في ارتفاع معدلات حوادث العمل والتي ستؤثر حتما على أداء الأفراد والمنظمة. فضلا على ذلك ستعمل على خلق اختلال في

نمط الاتصال بين المرؤوسين والعمال مع بعضهم البعض ، مع توفير ظروف فيزيقية ونفسية و اجتماعية سيئة للأفراد مما يؤدي إلى نقص كفاءتهم المهنية. وهو ما يؤثر لاحقا على درجة ونوعية الفاعلية التنظيمية.

تعد الفاعلية التنظيمية انعكاس مباشر لنوعية البيئة الداخلية الممارسة داخل المنظمة. وانعكاس مباشر لقدرتها من عدمها في تحقيق أهدافها واستمراريتها.

لذا اعتبر مفهوم الفاعلية التنظيمية من الموضوعات الهامة في الفكر التنظيمي حيث ارتبطت هذه الأخيرة كمفهوم بكل الظواهر الإدارية خاصة في تحليلها وتحديد العلاقة القائمة بين مدخلات التنظيم ومخرجاته. تعرف الفاعلية التنظيمية في حقل العلوم الاجتماعية "على أنها تحقيق الأفضل للنتائج أي العلاقة بين النتائج المحققة والوسائل المتاحة (مازري، 2017، ص179). فنجاح المنظمة بالضرورة يستلزم التحكم في جملة من الأبعاد الدالة عليها والتي من ضمنها:

- **الصراع التنظيمي:**والذي يعد لبنة أساسية في عملية بقاء وحفظ هذه المنظمة. إذ يعتبر نتيجة جانبية لأي تغير يحدث في أحد عواملها الداخلية بالضرورة . فإن تم الاستفادة منه ووضعته تحت السيطرة بالنسبة للمنظمة أمكن لها تحقيق غاياتها التنظيمية من حيث العمل على تفجير الطاقات والكفاءات الفردية الجماعية الكامنة .(الحديدي، 2014، ص 403) و إلا كان العكس تماما.
- **روح الجماعة:**والتي تعني طريقة التأثير الايجابي في علاقات الأفراد بهدف رفع مستوى أداءهم لبلوغ السبل بناء على روح الثقة والتعاون بين الأفراد، (عدنان: 2019، ص4). إن تمكنت المنظمة من تشكيل جماعات عمل منسجمة يعطيها الأفضلية في رفع الروح المعنوية لأفرادها بما يزيد في النهاية من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- **الإبداع التنظيمي:** الذي يعتبر وليد التفاعل الاجتماعي بين جماعة من الأفراد وبيئة العمل عن طريق التطوير والابتكار في وسائل العمل والقدرة على جمع أو إشراك المعلومات بطرق تؤدي إلى أفكار جديدة بين الأفراد(شافعي، 2010، ص31)
- **الثقة التنظيمية:**تعتبر من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها. عامل مهم في تحقيق التكامل والتوازن للمنظمة "هي عبارة عن مؤشر على توقعات الأفراد أو الجماعات في نظام صنع القرارات التنظيمية. يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو المنظمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام ". (تجاني، 2020، ص3)
- **الرضا الوظيفي:** متعدد الجوانب والأبعاد يتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة "الشعور الايجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو عمله اتجاه ظروفه وحوافزه المادية والمعنوية والعلاقات التي يبينها داخل جو العمل ومدى ارتياحه

وقناعاته بما يقوم به من مهام وأعمال وما يمتلكه من صلاحيات مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية لديه " (خضير مشهدي، 2018، ص 389)

استنادا لما تقدم يمكن طرح التساؤل التالي:

التساؤل الرئيسي :

☞ تلعب البيئة الداخلية للعمل (باختلاف مكوناتها) وعلى اختلاف نوعيتها (ايجابية أو سلبية) دور هام في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية داخل أية منظمة. فكيف هي نوعية البيئة الداخلية العمل السائدة في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الأغواط محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وما الدور الذي تلعبه في خلق فاعلية تنظيمية ايجابية أو سلبية بداخلها من وجهة نظرهم ؟.

الأسئلة الجزئية للدراسة:

☞ تلعب العوامل الفيزيائية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الضوضاء، التهوية، الحرارة) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الرضا الوظيفي بين الأفراد داخل أية منظمة. فكيف هو طبيعة الدور الذي تلعبه هذه العوامل في خلق هذا المؤشر بالسلب أو بالإيجاب داخل الكلية محل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟.

☞ تلعب العوامل التنظيمية لبيئة العمل الداخلية (نمط الاتصال، تقييم الأداء، نمط الإشراف، فرص الترقية) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الثقة التنظيمية بين الأفراد داخل أية منظمة. فكيف هو طبيعة الدور الذي تلعبه هذه العوامل في خلق هذا المؤشر بالسلب أو بالإيجاب داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟.

☞ تلعب العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية (الأجور، الحوافز، الاستفادة من الخدمات) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خفض مستوى الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل أية منظمة. فكيف هو طبيعة الدور الذي تلعبه هذه العوامل في خفض أو رفع هذا المؤشر بالسلب أو بالإيجاب داخل الكلية محل الدراسة (الإيجابية أو السلبية) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟.

☞ تلعب العوامل الاجتماعية لبيئة العمل الداخلية (العلاقة بين العمال، التواصل، جماعات العمل) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من روح الجماعة بين الأفراد داخل أية منظمة. والذي يساهم حتما في التخفيف من حدة الصراعات التنظيمية الفردية والجماعية. فكيف هو طبيعة الدور الذي تلعبه هذه العوامل في خلق هذا المؤشر بالسلب أو بالإيجاب داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟.

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة المتمثلة في:

تلعب البيئة الداخلية للعمل داخل الكلية محل الدراسة (باختلاف مكوناتها) وعلى اختلاف نوعيتها (إيجابية أو سلبية) دور هام في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضيات الجزئية للدراسة :

تلعب العوامل الفيزيائية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الضوضاء، التهوية، الحرارة) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الرضا الوظيفي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تلعب العوامل التنظيمية لبيئة العمل الداخلية (نمط الاتصال، تقييم الأداء، نمط الإشراف، فرص الترقية) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الثقة التنظيمية بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تلعب العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية (الأجور، الحوافز، الاستفادة من الخدمات) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خفض مستوى الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تلعب العوامل الاجتماعية لبيئة العمل الداخلية (العلاقة بين العمال، التواصل، جماعات العمل) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من روح الجماعة بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تحديد مفاهيم الدراسة:

العمل لغة: ينظر إليه على أنها المهنة والفعل والجمع (أعمال) عمل عملاً وأعماله غيره استعمله اعتمَلَ الرجل عمل بنفسه (ابن المنظور، 1190هـ، ص3107). المهنة والفعل عن قصد (السكرانية، 2011، ص26). مجهود يبذله الإنسان لتحصيل المنفعة. (شوقي ضيف، 2004، ص628)

العمل اصطلاحاً :

يعرفه "كوهلر" على أنه " الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية والخلقية لإنتاج الثروات والخدمات (علوط، 2017، ص304). ويعرف أيضا على أنه "نشاط واع يحفظ الذات فهو يؤدي للمحافظة على الحياة "نشاط هادف يحقق الإنسان من خلاله قيما اجتماعية وأخلاقية في الواقع المعاش . (قشار، 2017، ص1145)

من المنظور الإسلامي: ينظر للعمل على أنه "عبادة وأنه مرتبط ارتباطا وثيقا بالإيمان وفلا يصح الإيمان بدون عمل فإن درجات الإيمان تزداد وتنقص بقدر أداء العمل الصالح". (صالح، 2020 ص12).

قال الله تعالى (إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات أنا لن نضيع أجر من أحسن عملا) (سورة الكهف الآية 30)

التعريف الإجرائي: الدراسة تنظر للمفهوم على أنه: هو حركة ونشاط فكري وعضلي يبذله عضو هيئة التدريس بطريقة واعية وهادفة لتحقيق الأهداف ولتلبية حاجيات المتعلمين داخل الكلية.

البيئة الداخلية للعمل: اصطلاحا: ينظر للمفهوم على أنه جملة من الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص مناخ العمل الداخلي للمنظمة والذي يميزها عن غيرها من المنظمات (الرحاحلة، 2010، ص16)، عرفت أيضا على أنها "مجموعة من العوامل والمكونات والمتغيرات المعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة المرتبطة بشكل دقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية للمنظمة" (fr .Scribd.com 18/2/2024)

التعريف الإجرائي: الدراسة تنظر للمفهوم على أنه: المحيط الخاص بمكان العمل الذي يعمل فيه أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط، والذي يشمل على العوامل التنظيمية المتمثلة في القوانين واللوائح والإجراءات بالإضافة إلى العوامل المادية والمعنوية للعمل، فضلا عن تلك العوامل الاجتماعية التي تحيط بهم خلال مزاولتهم لنشاطاتهم التعليمية بداخلها.

الفاعلية التنظيمية اصطلاحا: ينظر لها على أنها "درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعية ضمن إستراتيجية المنظمة والرضا عن هذه الأهداف في إطار احترام توجيهات أصحاب القرار وتوفير الشروط المناسبة للإنتاج، هي فعل الشيء المناسب في الوقت المناسب (دريدي وقرواني، 2015، ص306) ويعرفها ETzioni: "على أنها النجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة " وتعرف أيضا على أنها " القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تتحقق من قبل المنظمة " (عيوج ومالكية، ب. ت. ص، 270)

التعريف الإجرائي: الدراسة تنظر للمفهوم على أنه: قدرة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط على حمل أعضاء هيئة التدريس بداخلها على حمل أعضاء هيئة التدريس على القيام بمهام وأهدافهم في الجانب التعليمي بالشكل المميز، وقدرتها على توفير مجمل المستلزمات التنظيمية على اختلافها بالشكل المطلوب والمميز للمساهمة في تحقيق التوازن والانسجام بين ما هو مطلوب من قبلها وبين ما هو مرغوب من قبلهم بداخلها.

أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الشخصية :تتحدد في:

- ☞ محاولة تسليط الضوء على نوعية مقومات بيئة العمل الداخلية المتواجدة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط بالعموم، وبالخصوص ضمن كلية العلوم الاجتماعية.
- ☞ محاولة معرفة درجة تأثير هذه النوعية المتوفرة في هذه المقومات المشكلة لبيئة العمل الداخلية على اختلافها على نوعية وكمية العمل التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس بداخلها.
- ☞ محاولة معرفة درجة تأثير هذه النوعية المتوفرة في هذه المقومات المشكلة لبيئة العمل الداخلية على اختلافها علىدرجة توفر مقومات الفاعلية التنظيمية من حيث تحقق مستوى كل من الرضا الوظيفي، مستوى روح الجماعة، مستوى من الإبداع التنظيمي، مستوى من الثقة التنظيمية.

الأسباب الموضوعية: تحددت في كل من:

- ☞ الوقوف على الأسباب الحقيقية المشكلة لواقع بيئة العمل الداخلية من خلال الوقوف على عدد من المؤشرات الدالة عليها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة ككل وداخل الكلية محل الدراسة.
- ☞ الوقوف على الأسباب الحقيقية المشكلة لواقع الفاعلية التنظيمية من خلال الوقوف على عدد من المؤشرات الدالة عليها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة ككل وداخل الكلية محل الدراسة.

أهداف الدراسة :تعمل الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:

- ☞ معرفة مدى دور بيئة العمل الداخلية على خلق مستوى من الفاعلية التنظيمية على العملية التعليمية بالخصوص، من حيث:
- ☞ معرفة مدى دور بيئة العمل الداخلية على خلق مستوى من الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس داخل الكلية ومدى تأثيره على جودة المستوى التعليمي المقدم من قبلهم للطلبة.
- ☞ معرفة مدى دور بيئة العمل الداخلية على خلق مستوى من الثقة التنظيمية بين مختلف الأفراد داخل الكلية ومدى دور ذلك على مستوى الإبداع في تقديم متطلبات العملية التعليمية من قبل أعضاء هيئة التدريس داخل الكلية.
- ☞ معرفة مدى دور بيئة العمل الداخلية على خلق مستوى من التناغم والانسجام بين الأفراد باختلاف مهامهم (الإدارية والبيداغوجية) داخل الكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

أهمية العلمية للدراسة:

تبرز أهمية الموضوع في التأكيد على أن:

نجاح الجامعة بصورة عامة والكلية محل الدراسة بصورة خاصة في تحقيق أهدافها، يتوقف على درجة اهتمامها على توفير المستلزمات الضرورية والكافية المشكلة لبيئة العمل الداخلية لكافة أفرادها بالخصوص أعضاء هيئة التدريس، فضلا على العمل على تحسينها كلما اقتضت الضرورة ذلك، بما يجعلها محفزة نحو الأداء المميز، والذي يستجيب لمتطلبات الجودة الشاملة في مختلف مهامها، بالخصوص التعليمية.

المقاربة السوسولوجية للموضوع :

المقاربات السوسولوجية لمتغير الدراسة الأول: (البيئة الداخلية للعمل): تتحدد في كل من:

نظرية الإدارة العلمية: بقيادة فريدك تايلور: يعتقد أن توفير بيئة عمل ملائمة للعامل من حيث الظروف الفيزيائية (الإضاءة-التهوية- الرطوبة-الضوضاء) تفقده الحق في التذمر والشكوى. (بوشارب، 2018، ص92)

نظرية التكوين الإداري بقيادة هنري فايول: أضافت هذه النظرية بعدا للبيئة العمل الداخلية من خلال تحديد المبادئ 14 مبدأ المتمثلة في(وحدة الأمر، الإشراف، تقسيم العمل، مبدأ التخصص، السلطة، المسؤولية، الانضباط، المبادرة ...)، فضلا على تحديد الوظائف الست الأساسية للإدارة من حيث: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، القيادة، التقييم والتقييم) (حريم، 2010، ص22)

نظرية البيروقراطية: هذه النظرية بقيادة **ماكس فيبر** اهتمت بدراسة أحد الأبعاد المشكلة للبيئة الداخلية للعمل والمتمثل في: تحليل دور القائد في المنظمة، وكيف يتفاعل الأفراد مع الأشكال مختلفة من السلطة (الكاريزمية، التقليدية، البيروقراطية بالخصوص) (دربالي، 2019، ص18)، إذ أن هذا النوع الأخير من السلطة يقوم على: مبدأ الرشد والعقلانية، فضلا على تركيزها على الضبط والصرامة والمركزية. (دناقة، 2022، ص36)

مدرسة العلاقات الإنسانية: بقيادة ألتون مايو حيث ركزت على البعد الإنساني المشكل للبيئة الداخلية لعمل من حيث: إبراز أن المنظمة نظام اجتماعي إضافة إلى كونها نظام فني، أن الحوافز المعنوية لها دور في إثارة دوافع الأفراد، أن الجماعة غير الرسمية تلعب في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين و أدائهم. (حريم، 2010، ص28)، أن تحفيز العاملين في المنظمة يتوقف من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية، أن التحفيز المعنوي يتوقف على درجة الاستجابة لهرم الحاجات التي حددها ماسلو والتي رتبها على شكل تسلسل هرمي تتحدد في كل من: حاجات الأمن والسلامة، حاجات اجتماعية، حاجات التقدير والاحترام، حاجات إرضاء الذات. (مناولي، ب ت،

ص 243)

المقاربة السوسبولوجية لمتغير الدراسة الثاني (الفاعلية التنظيمية): تتحدد في كل من:

الإدارة الإستراتيجية تذهب هذه النظرية إلى أن تحقيق الفاعلية التنظيمية داخل المنظمة يتوقف على: رجة قيام المنظمة بدراسة البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها، من خلال معرفة نقاط القوة والضعف بمحيطها الداخلي، فضلا على معرفة الفرص والتهديدات المتواجدة بمحيطها الخارجي ، الأمر الذي يعطيها في النهاية القدرة على: عملية تكيف المنظمة مع بيئتها لتحقيق الغايات التنظيمية " (المغربي، ب ت، ص 18)، فضلا على ذلك تساعدها على: ممارسة وظائفها الإدارية بالشكل السليم والصحيح، مع إمكانية تحديد أهدافها وغاياتها على المدى الطويل. (العقاد، 2023، ص 14)

الإدارة الإستراتيجية لموارد البشرية: تذهب هذه النظرية إلى أن تحقيق الفاعلية التنظيمية داخل المنظمة يتوقف على: النظر للمنظمة على أنها خزان للمعارف من خلال المورد البشري أساس المعرفة، فضلا على ضرورة ربط إدارة الموارد البشرية بالأهداف الإستراتيجية للمنظمة بهدف تحسين مستويات الأداء وتنمية الثقافة التنظيمية بما يجعل ببروز جوانب الإبداع والمرونة داخل المنظمة، فضلا أيضا على ضرورة إعطاء فرص الاشتراك العمال في الإبداع والابتكار (غضبان، 2019، ص-ص 27-30)

نظرية الثقافة التنظيمية: تذهب هذه النظرية إلا أن الثقافة التنظيمية تلعب دورا هاما في صياغة استراتيجيات المنظمة، فضلا على تشكيل هوية العاملين وتحديد مواقفهم وفق الاتجاهات المقننة التي تضعها المنظمة. كما أن هذه النظرية تربط الثقافة التنظيمية بالعديد من العوامل التي تساهم في الحفاظ والزيادة من مخرجات الموارد البشرية من حيث: ضرورة الزيادة في تحفيز العمال من خلال جميع الوسائل القانونية والثانوية ، فضلا على ضرورة إطلاق العنان للعمال للمشاركة بحرية في اتخاذ القرار، مع ضرورة أيضا العمل خلق الانسجام بين العاملين، والسعي أيضا إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي في العمل بما يزيد من فاعلية المنظمة. (غراز وآخرون، 2019، ص 197)

إدارة المعرفة: تنظر هذه النظرية لمسألة الفاعلية التنظيمية من خلال: ضرورة النظر إلى العنصر البشري على أنه أساس إدارة المعرفة، فضلا على ضرورة تشخيص المعرفة وتحديد نوعيتها وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها ، فضلا أيضا على ضرورة اكتساب المعرفة واستخلاصها من مصادرها الإنسانية الموجودة عند الخبراء أو من مصادرها الرمزية، مع ضرورة العمل على مشاركتها بين الأفراد، والعمل لغاية تنمية المهارات والمواهب لديهم. (أبوعزام، 2020، ص 34)

منهج الدراسة :

لقد استندنا في دراستنا هاته على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (صالح، 2001، ص11) والهدف من استخدام هذا المنهج هو وصف وتحليل بيئة العمل الداخلية والوقوف على كيفية تأثيرها على الفاعلية لتنظيمية لهيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية في الجامعة بالتحديد في جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

عينة الدراسة:

في دراستنا هذه اعتمدنا على عينة المسح الشامل التي نعتمد على جمع آراء جميع مفردات مجتمع الدراسة تبعا لعدد أقسام كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عمار ثليجي محل الدراسة. تعرف عينة المسح الشامل على "أنها جمع البيانات من جميع عناصر مجتمع البحث الإحصائي وتمتاز هذه النتائج بالدقة العالية والوضوح والتفصيل والمصادقية" (طبيه، 2008، ص14) **أدوات جمع بيانات الدراسة:** وجدنا أن الأدوات الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذا البحث تتحدد في تقنيتين: المقابلة والاستبيان.

المقابلة: تقنية وسيلة هامة في موضوع الدراسة "هي عملية تقصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بالبحث" (سبعون، 2012، ص173). خلال دراستنا تم تطبيق هذه التقنية على عدد محدود من مفردات مجتمع الدراسة لتقصي عدد من جوانب الموضوع منهم على اعتبار أنهم عينة مرجعية.

الاستبيان: يشير إلى أداة لجمع البيانات تقنية مفيدة من أدوات البحث العلمي هو "أداة مستعملة في نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف وآراء والاتجاهات" تضم عدد من أسئلة يطلب من المبحوث الإجابة عنها (بوحوش، 2019، ص71). خلال دراستنا تم تطبيق هذه التقنية على مجموع مفردات مجتمع الدراسة لتقصي عدد جوانب الموضوع من وجهة نظر كل عضو تدريس بصفة فردية.

مجالات الدراسة: تحددت الدراسة بالمجالات التالية:

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط.
المجال الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على تحديد أثر البيئة الداخلية للعمل على الفاعلية التنظيمية.

المجال الزمني : طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من السنة الجامعية 2024/2023

المجال البشري: اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط.

هيكل الدراسة: تضمنت الدراسة الفصول التالية:

الفصل الأول: تضمن المدخل المنهجي إذ تم من خلاله:

- تناول الإطار الفكري والمنهجي والتصوري للدراسة من حيث:
- إبراز مضمون الموضوع ببعديه وطرح إشكالية الدراسة وفرضياتها .
- إبراز أهمية الموضوع ومبررات اختياره وأهداف الدراسة .
- تحديد مفاهيم الدراسة الأساسية.
- تحديد منهج الدراسة والعينة والتقنيات المستخدمة.
- التطرق لأهم المقاربات السوسولوجية لموضوع الدراسة .

الفصل الثاني: تم التطرق خلاله إلى:

- استعراض الدراسات السابقة لمتغيري الدراسة التي تناولت كل من البيئة الداخلية للعمل والدراسات المتعلقة بالفاعلية التنظيمية .
- التعقيب على هذه الدراسات من حيث الوقوف نقاط التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية، من حيث الهدف والإجراءات المنهجية والنتائج المتوصل إليها.

الفصل الثالث: قمنا خلاله بالتعريف على ماهية المتغير الأول للدراسة المحدد في: البيئة الداخلية للعمل بمختلف أبعاده من حيث المفهوم والعناصر أو العوامل المكونة له (العوامل الفيزيائية المادية، التنظيمية، الاجتماعية).

الفصل الرابع: قمنا بالتعريف على ماهية المتغير الثاني بالدراسة المحدد في: الفاعلية التنظيمية من خلال التطرق إلى مختلف أبعاده من حيث المفهوم، والعناصر أو العوامل المكونة له (الرضا الوظيفي، الإبداع الإداري، التنظيمي، روح الجماعة، الثقة المتبادلة، وكذا الصراع التنظيمي).

الفصل الخامس: خصص للدراسة الميدانية من خلال:

- تحديد مجالات الدراسة (الزمني والمكاني/ أهداف الدراسة / حجم العينة).
- تحليل بيانات الدراسة من حيث النتائج .
- تفسير فرضيات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة .
- استعراض الخاتمة العامة للدراسة .
- استعراض أهم المقترحات المتوصل إليها

الفصل الثاني: الدراسات السابقة.

تمهيد.

1-الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرالأول للدراسة والممثل في بيئة العمل الداخلية.

2- الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرالثاني للدراسة والممثل في الفاعلية التنظيمية.

3-التعليق على الدراسات السابقة قياسا لدراستنا الحالية.

4-درجة الاستفادة من الدراسات السابقة في دراستنا الحالية.

تمهيد:

تعتبر الدراسات السابقة خطوة هامة في إعداد البحث العلمي كونها تمكن الباحثين من التعرف على المنهجية العلمية والأدوات المناسبة التي استعان بها من سبقوهم في إعداد البحوث العلمية المتعلقة بمشكلة الدراسة، ومن ثم معرفة النتائج التي توصلوا إليها ومقارنة نتائج هذه الدراسات مع النتائج المرجوة من دراساتهم الحالية. ومن ثما قمنا خلال هذا الفصل باستعراض عدد من الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا الحالية من العديد من المصادر العلمية وذلك من أجل تطبيقها ومطابقتها لدراستنا الحالية، للوصول إلى المنهجية التي تخدم دراستنا، حيث تناولنا هذه الدراسات السابقة حسب المنهجية التالية:

استعراض:

- الهدف الأساسي لكل دراسة.
- التساؤل الرئيسي والأسئلة الجزئية لكل دراسة.
- الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية لكل دراسة.
- طبيعة المنهج والعينة وأدوات جمع البيانات لكل دراسة.
- طبيعة المجال المكاني والزمني لكل دراسة.
- النتائج التي توصلت إليها كل دراسة.
- استعراض أوجه الاختلاف والتشابه بينها والدراسة الحالية فيما سبق من النقاط السابقة الذكر.
- استعراض درجة الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في بناء دراستنا الحالية في كل من الجوانب الفكرية والمنهجية.

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول للدراسة الحالية والمتمثل في بيئة العمل الداخلية:الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: سهام بن رحمون، "بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة"، (دكتوراه منشورة)، في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، قطب شتمة، جامعة محديوضر، بسكرة، الجزائر، 2013/2014.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين وكذا معرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة، وذلك بالتعرف على مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية المكونة لها، ومدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية ورضاهم عن عناصرها، إضافة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للإداريين من خلال تقييمهم لأدائهم في ظل عناصر بيئة عملهم الداخلية وفي ظل رضاهم أو عدم رضاهم عنها.

تحسيدا للفكرة انطلقت الباحثة من السؤال الآتي:

- ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟.

تفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية و المادية) في جامعة باتنة؟.
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية)؟.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها 106 من العمال الإداريين.

اداة جمع البيانات: التي استخدمتها الباحثة تمثلت في الاستمارة.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في جامعة الحاج لخضر باتنة تحديدا في كل من كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كلية العلوم، معهد الهندسة المدنية والري والهندسة المعمارية، معهد علوم البيطرة، والعلوم الفلاحية، ومعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من بداية عام 2012، إلى غاية جوان 2013.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى:

- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية و المادية بشكل نسبي بنسبة 66.50% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد).

- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية و المادية لبيئة العمل الداخلية .
 - رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية و لمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%
 - اثر عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية و المادية) على الاداء الوظيفي للإداريين كان نسبي بشكل متوسط بنسبة 63.26 %،وعالي بنسبة 12.39% من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60.83 % بشكل دائم ، وأحيانا بنسبة 31.33%
- الدراسة الثانية: عبد القادر حبيتر، "البيئة التنظيمية وعلاقتها بفعالية المؤسسة الجزائرية،دراسة ميدانية بالوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار"(دكتوراه منشورة)،تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر، 2021/2022 .
- هدف الدراسة: محاولة الكشف عن مدى استيفاء البيئة التنظيمية للوكالات العمومية للتأمينات الاجتماعية لعناصرها الإدارية بالنسق الفني،ناهيك عن البحث في علاقة العناصر الإدارية ونسق التسيير .

تجسيدا للفكرة انطق الباحث من السؤال الاتي:

- ما طبيعة علاقة البيئة التنظيمية بفعالية الوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار؟.
- اما من حيث الفرضيات التي وضعها الباحث فتحدد في:
- للبيئة التنظيمية علاقة بتحقيق فعالية الوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار .
 - للعناصر الإدارية علاقة بتفعيل النسق الفني بالوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار .
 - للعناصر الفيزيائية علاقة بتفعيل نسق التسيير بالوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار .

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

عينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها 116 موظفا وموظفة.

أدوات جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تحددت في الاستبيان و المقابلة.

مجال الدراسة المكاني: تحدد في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (cnas)، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء CSNOS، و الصندوق الوطني للتقاعد cnr، ببلدية ادرار.

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من 2020/01/15 إلى غاية 2020/09/10.

نتائج الدراسة: توصل الباحث إلى أن:

- سلطة المدير لا تعمل على تقييد حرية العمال في وكالات الضمان الاجتماعي والتوجيه يتيح لهم فرصة التعبير عن آرائهم وأفكارهم بنسبة %18.86، مما يؤكد على ان علاقات العمل تتميز بالانسجام والاستقرار مما يدعم مبدأ الإدارة التشاركية التي تساهم في فض الصراعات الشيء الذي يحقق الفعالية.
- تشجيع رؤساء المصالح للمناقشة الجماعية وعملية التوجيه تتيح للعمال فرصة التعبير عن آرائهم وأفكارهم بنسبة %21.55، وهذا ما يؤكد على تبني وكالات الضمان الاجتماعي بما يسمى بالإدارة بالأهداف التي تتيح لكل عامل فرصة لتطوير عمل الوكالات مما يحقق الدافعية للعمل وتحقيق الذات من جهة والفعالية من جهة أخرى.
- انجاز العمال مهامهم في إطار مناصبهم وعدم تلقي ترقية بزيادة المجهود بنسبة %27.58 الشيء الذي يؤكد على غياب الاهتمام بالعنصر البشري من خلال إتباع أسلوب العامل كآلة الذي جاءت به النظريات الكلاسيكية في التنظيم الداعي إلى تكريس التخصص بحيث يصبح العامل يعمل في ذلك المنصب إلى أن يغادر العمل.
- توفير البيئة التنظيمية للوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية ادرار على عناصر إدارية فعالة بمتوسط حسابي 2.17 و انحراف معياري 0.43، الشيء الذي يؤكد على إتباع هذه للوكالات لنمط التسيير التقليدي القائم القوانين والإجراءات الصارمة.
- توفر الوكالات المحلية العمومية للضمان الاجتماعي ببلدية أدرار على نسق تسيير جيد ومتوافق مع طبيعة الوكالات بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 0.05.

الدراسة الثالثة: بوفالنسيم «أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة

حالة»، (ماجستير منشورة)، في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012، 2011.

هدف الدراسة: التعرف على الأسس النظرية لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في ماهيتها، أهميتها مكوناتها وأبعادها، محاولة تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، أثاره ومجموعة العوامل المؤثرة عليه مع

توضيح طرق قياسه، ومحاولة توضيح العلاقة بين أبعاد بيئة العمل الداخلية للمنظمة ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها .

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من السؤال الآتي:

ما طبيعة اثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين ؟.

تفرع من هذا السؤال الاسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر محتوى وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- ما أثر طبيعة القيادة و الإشراف على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- ما أثر الاتصال الداخلي للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- ما أثرالأجور والحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- ما أثر جماعات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين؟.
- ما أثر ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين؟.

أما من حيث الفرضيات التي وضعها الباحث فتتحدد في:

- توجد هناك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة.
- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة تغزى لمتغيرات، الجنس، السن، المستوى التعليمي، التصنيف المهني، عدد سنوات الخبرة.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عددها 95 فرد.

أدوات جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في المديرية العامة لديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية قسنطينة، بالإضافة إلى وحدتي زيغود يوسف وديدوش مراد.

مجال الدراسة الزماني: أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الاول من سنة 2011.

نتائج الدراسة التي توصل اليها الباحث:

- وجود اثر ايجابي لمحتوى وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة و قد جاء في مسببات هذه الحالة: تأكيد العاملين عن رضاهم وبدرجة عالية على عدد ساعات العمل اليومية، وأن أغلب العاملين يشعرون بدرجة جيدة من الرضا

فيما يخص توفير المنظمة لمختلف الوسائل والمعدات الضرورية لهم لتأدية مهامهم بالشكل المناسب.

- وجود أثر ايجابي لبعء القيادة والإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة.
- وجود أثر سلبي لبعء الاتصال داخل المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة.
- وجود أثر ايجابي لبعء ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة.
- تأثير بيئة العمل الداخلية للكلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة كان متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية للمقياس 3.14.

2-الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: حمد علي عبد الله عيسى، "تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية و الجوازات و الإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين"، (ماجستير منشورة)، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014.

هدف الدراسة: التعرف على أبرز أبعاد المناخ التنظيمي وواقع الأداء الوظيفي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية لجوازات والإقامة، بالإضافة إلى قياس مدى تأثير المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة، ومحاولة تقديم اقتراحات وتوصيات بناءا للمؤسسات الحكومية بصفة عامة وشؤون الجنسية والجوازات والإقامة على وجه الخصوص لتحسين ورفع مستوى الأداء للعاملين.

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من السؤال الآتي:

- ما تأثير المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة على الأداء الوظيفي للعاملين فيها؟.

اما من حيث الفرضيات التي وضعها الباحث فتحددت في:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي السائد و الأداء الوظيفي للعاملين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين تغزى للمتغيرات الديمغرافية.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عددها 509 موظفا وموظفة

أداة جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في وزارة الداخلية، شؤون الجنسية والجوازات والإقامة ، وإدارة المنافذ.

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة الميدانية في شهري سبتمبر و أكتوبر لعام 2014.

نتائج الدراسة: توصل الباحث إلى:

- المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات و الإقامة بجميع أبعاده يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- التوزيع العادل والموضوعي للحوافز على العاملين، يساهم بشكل ملحوظ في زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات و الإقامة.
- كلما ارتفع مستوى التعليم لدى العاملين، أدى ذلك إلى إدراك ايجابيات المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة.
- لسنوات الخبرة لدى العاملين تأثير واضح أيضا في ما يتعلق بكل من المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، فقد أشارت النتائج انه كلما زادت خبرات العاملين، أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الرضا في الآراء حول المناخ التنظيمي السائد.

الدراسة الثانية: امجد عبد الرحمان الأهدل، "اثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية" (ماجستير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن، تموز 2011.

هدف الدراسة: توضيح اثر نمط القيادة على أداء العاملين في شركات الدخان، بيان اثر التمكين على أداء العاملين وانتمائهم لشركاتهم، ودرجة تأثير الوصول إلى نتائج تطبيقية أو عملية تساهم في تطوير أداء العاملين في شركات الدخان الأردنية.

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من الأسئلة التالية:

- ما تأثير البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي في شركات الدخان الأردنية؟.
- ما تأثير نمط القيادة على أداء العاملين في شركات الدخان الأردنية؟.
- ما تأثير التمكين في العمل على الأداء الوظيفي؟.
- ما تأثير العمل الجماعي في العمل على الأداء الوظيفي؟.

أما من حيث الفرضيات التي وضعها الباحث فتحدد في:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية.
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للعمل الجماعي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية.

• لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية.

• لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتمكين على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عددها 116 موظفا وموظفة.

أداة جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في شركات الدخان العاملة في الأردن و عددها أربع شركات وهي: شركة الريان التجارية (وكالة شركة فيليب موريس)، شركة بوابة بابل (وكالة الشركة الأمريكية البريطانية للسجائر)، شركة الاتحاد (الشركة اليابانية للسجائر)، الشركة الأوربية للسجائر (وكلاء شركة الدخان الفرنسية).

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة الميدانية عام 2014.

نتائج الدراسة توصل اليها الباحث الى:

- هناك اثر مرتفع للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية .
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتمكين و لنمط القيادة و للعمل الجماعي على متغير الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية، عند مستوى دلالة (0.05)
- ان ترتيب الأبعاد للبيئة التنظيمية من حيث قوة التأثير على الأداء الوظيفي في شركات الدخان الأردنية (1/ العمل الجماعي، 2/ التمكين، 3/ نمط القيادة).

الدراسة الثالثة: محمد شادن عبد العزيز العامر، "اثر متغيرات البيئة الداخلية للمنظمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على موظفي وزارة المالية بمحافظة جدة"، (ماجستير منشورة)، تخصص إدارة عامة، قسم إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، 2023.

هدف الدراسة: التعرف على اثر متغيرات البيئة الداخلية (المورد المادي، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، المورد التكنولوجي، القيادة الإدارية، الحوافز و المكافأة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومحاولة التعرف على بعد المتغير المستقل الذي كان له التأثير الأعلى على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذا على الفرقات في استجابات أفراد العينة من حيث الخصائص الشخصية الممثلة ب(الجنس، العمر، المؤهل العلمي) حول طبيعة العلاقة بين البيئة الداخلية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من السؤال التالي:

- ما أثر متغيرات البيئة الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، المورد المادي، المورد التكنولوجي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافآت)، على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية بمحافظة جدة؟.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

عينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها 393 موظفا وموظفة.

أداة جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في وزارة المالية بمحافظة جدة .

مجال الدراسة الزمني: 2023/2022.

نتائج الدراسة توصل اليها الباحث الى:

- أن مستوى واقع متغير المورد المادي من وجهة نظر موظف وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 83.2% ، و هذا يدل على اهتمام وزارة المالية بالموارد المادية كالأثاث و الإضاءة مما يوفر راحة و بيئة مميزة للموظفين، مما قد ينعكس بشكل ايجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- أن مستوى واقع متغير الثقافة التنظيمية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 78.8% ، وهذا يدل على اهتمام وزارة المالية باطلاع الموظفين على أهداف الوزارة الجديدة والتطويرية بشكل مستمر، كما تحرص على وضع الموظف المناسب بالمكان المناسب، مما يدل على وجود ثقافة تنظيمية واضحة بالوزارة.
- أن مستوى واقع متغير الهيكل التنظيمي من وجهة نظر موظفي وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 83.4% ، و هذا يعني وجود انسجام وتعاون بين مختلف الوحدات في الوزارة، كما يبين حرص وزارة المالية على تفويض السلطة لموظف بما يتناسب مع مسؤولياته ، لتنمية وتطوير قدراته.
- أن مستوى واقع متغير المورد التكنولوجي من وجهة نظر موظفي وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 85% ، وهذا يدل على حرص وزارة المالية على توفير وسائل التكنولوجيا كأجهزة الحاسوب والطابعات.
- أن مستوى واقع متغير القيادة الإدارية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 79.6% ، وهذا يدل على تمتع الرؤساء في العمل بصفات القيادة، كالقدرة على الإشراف و تحمل المسؤولية، ضبط النفس و الثبات الانفعالي في المواقف الصعبة.

- أن مستوى واقع متغير الحوافز والمكافآت من وجهة نظر موظفي وزارة المالية كان مرتفع بنسبة بلغت 77.2 %، ومن هنا نستنتج ان الحوافز والمكافآت تمثل دافع قوي للموظفين للقيام بعملهم الواجب و التطوعي.

ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني للدراسة والمتمثل في الفاعلية التنظيمية: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: ولاء عبد الله فرهودة، "درجة الفاعلية التنظيمية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة"، (ماجستير منشورة)، تخصص أصول التربية، كلية التربية، جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014.

هدف الدراسة: التعرف على درجة الفاعلية التنظيمية ودرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة من وجهة نظر المعلمين، كما هدفت كذلك إلى دراسة العلاقة بين الفاعلية التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، ومن ثم الكشف عن دلالة الفروق في تقديرات المديرين لدرجة الفاعلية التنظيمية والتي تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة)، وكذلك التحقق من دور نفس المتغيرات في تقديرات المعلمين لدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة.

تجسيدا للفكرة انطلقت الباحثة من السؤال التالي:

- ما درجة الفاعلية التنظيمية و علاقتها بدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة؟.

تفرع من هذا السؤال الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة الفاعلية التنظيمية بمدارس وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة من وجهة نظرهم تبعاً لمتغيرات الجنس (ذكر، أنثى).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة الفاعلية التنظيمية في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، دراسات عليا).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة الفاعلية التنظيمية في مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة بمدارس وكالة الغوث الدولية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة بمدارس وكالة الغوث الدولية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، دراسات عليا).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير المعلمين لدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة بمدارس وكالة الغوث الدولية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد العينة لدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة، وبين متوسطات تقدير أفراد العينة لمستوى الفاعلية التنظيمية بمدارس وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة، وبين متوسطات تقدير أفراد العينة لدرجة الفاعلية التنظيمية لديهم.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها 705 معلماً ومعلمة.

أداة جمع البيانات: التي استخدمتها الباحثة تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في محافظات غزة، فلسطين.

مجال الدراسة الزمني: 2013، 2014.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى:

- المتوسط الحسابي يساوي 3.82 ، وبذلك فإن الوزن النسبي 76.95% أي بدرجة كبيرة.
- رضا الطلبة عن أساليب وطرق تدريس المعلمين بنسبة 76.85% بدرجة عالية وذلك لاهتمام مركز التطوير التربوي و المشرفين التربويين و استخدام طرق حديثة.
- بذل المدرسة جهوداً كبيرة للمحافظة على مستوى عالٍ من التحصيل العلمي للطلاب احتلت المرتبة الأولى بنسبة 82.21%.
- تحث المدرسة طلبتها على المشاركة في الأنشطة و الفعاليات المختلفة التي يدعون للمشاركة فيها احتلت المرتبة الأولى بنسبة 78.19%.
- يؤدي أعضاء هيئة التدريس دورهم التعليمي و الإرشادي على أفضل وجه احتلت المرتبة الأولى بنسبة 82.77%.

- تشجيع المدرسة المعلمين على الحضور و المشاركة في مؤتمرات و أيام دراسة خارج المدرسة احتلت المرتبة الأولى بنسبة 77.91%.
- حرص المدرسة على التواصل مع أولياء الأمور لحل المشكلات التي تواجه الطلبة احتلت المرتبة الأولى بنسبة 85.74%.

الدراسة الثانية : إيمان سالم الصانع، "أثر محددات الرقابة الإستراتيجية في الفاعلية التنظيمية، دراسة حالة لشركة الاسمنت الأردنية لافا رج"، (ماجستير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.

هدف الدراسة: تحديد أثر محددات الرقابة الإستراتيجية على التميز التنظيمي بقطاع الاتصالات في مصر، وقد اختبرت الدراسة تأثير عدة محددات للرقابة الإستراتيجية (وضوح الرؤية، اختيار الأهداف الإستراتيجية، فهم القدرات الأساسية، للشركة في المسؤولية، التكنولوجيا، تنفيذ الأعمال والأنشطة) وذلك على تحقيق التميز التنظيمي، وقد تمثل مجتمع البحث في العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة في شركات الاتصالات في مصر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد قائمة استقصاء وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 264 مفردة بغرض جمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لمحددات الرقابة الإستراتيجية في التميز التنظيمي.

تحسيدا للفكرة انطلقت الباحثة من الفرضيات التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات الرقابة الإستراتيجية (التخطيط، التنظيم، الأفراد، و التكنولوجيا) في تحقيق فاعلية شركة الاسمنت الأردنية لافا رج (تحقيق الأهداف، التكيف البيئي و نوعية المخرجات عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وينبثق منها فرضيات فرعية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات الرقابة الإستراتيجية (التخطيط، التنظيم، الأفراد، و التكنولوجيا) في تحقيق فاعلية شركة الاسمنت الأردنية لافا رج (تحقيق الأهداف) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات الرقابة الإستراتيجية (التخطيط، التنظيم، الأفراد، و التكنولوجيا) في تحقيق فاعلية شركة الاسمنت الأردنية لافا رج (التكيف البيئي) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات الرقابة الإستراتيجية (التخطيط، التنظيم، الأفراد، و التكنولوجيا) في تحقيق فاعلية شركة الاسمنت الأردنية لافا رج (نوعية المخرجات) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عددها 70 موظفا و موظفة .

أداة جمع البيانات: استخدمت الباحثة الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحدد في شركة الاسمنت الأردنية لافارج الواقعة في مدينة عمان الكبرى،الأردن.

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013/2012.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمحددات الرشاقة الإستراتيجية في الفاعلية التنظيمية بمتغيراتها في شركة الاسمنت الأردنية لافارج.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمحددات الرشاقة الإستراتيجية في تحقيق الأهداف بمتغيراتها في شركة الاسمنت الأردنية لافارج.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمحددات الرشاقة الإستراتيجية في التكيف البيئي بمتغيراتها في شركة الاسمنت الأردنية لافارج.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمحددات الرشاقة الإستراتيجية في نوعية المخرجات بمتغيراتها في شركة الاسمنت الأردنية لافارج.

الدراسة الثالثة: سوسن جواد حسين ،"دور إدارة المعرفة في تحقيق الفاعلية التنظيمية"، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الجلدية ،محافظة بغداد"، قسم تقنيات إدارة المواد،معهد الإدارة،الرصافة،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،المجلد 13،العدد 73،سنة 2007،

هدف الدراسة: التعرف على أثر أنواع المعرفة (الضمنية والظاهرة) في الفاعلية التنظيمية ،وكذا عمليات إدارة المعرفة،وعلى أثر عمليات إدارة المعرفة في الفاعلية التنظيمية.

تجسيدا للفكرة انطلقت الباحثة من الفرضيات التالية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأنواع المعرفة في الفاعلية التنظيمية و تنفرع منها:
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الضمنية في الفاعلية التنظيمية.
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الظاهرة في الفاعلية التنظيمية.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأنواع المعرفة في عمليات إدارة المعرفة وتنفرع منها:
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الضمنية في عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها و توليدها و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها).
- ✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة الظاهرة في عمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها و توليدها و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها)

✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها و توليدها و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها) في الفاعلية التنظيمية.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: تكون مجتمع البحث من مدراء الأقسام و الشعب ومسؤولي الوحدات الإدارية والإنتاجية كافة ومعاونيهم في الشركة العامة للصناعات الجلدية في محافظة بغداد ،حيث يضم كل فرع 18 قسم و وحدة إدارية و إنتاجية، فقد تم توزيع 36 استبيان في كل فرع و بذلك يكون عدد الاستبيانات الموزعة 72 استبيان،و كانت نسبة الاستجابة 83% ، فبلغ حجم العينة المبحوثة 60 شخصا من أصل 72 شخصا.

أداة جمع البيانات: التي استخدمتها الباحثة تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحددت في الشركة العامة للصناعات الجلدية ،بمحافظة بغداد.

مجال الدراسة الزمني: أجريت الدراسة خلال سنة 2007.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى:

- لم تستفد من المعرفة الضمنية العالية لديها و المتوفرة بصورة حدس و خبرة و مهارة و تفكير، حيث ظهرت مساهمة معرفتهم من خلال تحويل تلك المعرفة إلى معرفة ظاهرة ضعيفة، و أنها لم تستخدم المعرفة في أذهانهم في تعزيز معرفتها حول السوق و الاتصالات و الموردين و المنافسين لها أو في تعزيز براءات الاختراع.
- مستوى الفاعلية التنظيمية لدى الشركة كان متوسطا ،أي لم يكن بذلك المقدار الذي يؤهلها للوصول إلى مستوى الشركات الصناعية المماثلة لها لنفس القطاع، وهذا المستوى غير مقبول.
- تبين ان هناك ارتباطا هاما ذو دلالة إحصائية بين أنواع المعرفة (الضمنية و الظاهرة) و الفاعلية التنظيمية نستنتج ان فاعلية المنظمة تحتاج إلى العديد من أنواع المعرفة ، وعلى ضرورة التوافق و التجانس بين الأنواع المختلفة للمعرفة.
- تبين ان هناك ارتباطا هاما ذا دلالة إحصائية بين أنواع المعرفة (الضمنية و الظاهرة) و عمليات إدارة المعرفة، الأمر الذي يؤكد استخدام الشركة المعرفة المتولدة حول السوق و الزبون و الاتصالات في التركيز على أساليب العمليات المعرفية.
- تبين ان هناك ارتباطا هاما ذا دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة و الفاعلية التنظيمية، الأمر الذي يؤكد ان الشركة قد نجحت في استثمار الأساليب المعتمدة في عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الفاعلية التنظيمية.

الدراسة الرابعة: بسام سمير الرميدي ، رضا محمود أبو زيد محمد، "اثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية :الاستغراق الوظيفي متغير وسيط،مجلة كلية السياحة والفنادق ،جامعة مدينة السادات ، المجلد الرابع ، العدد 1 ،يونيو 2020 .

هدف الدراسة : تقديم توصيات حول اثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط لمديري شركات السياحة فئة (ا)، و مديري المؤسسات السياحية والفندقية الأخرى .

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من الأسئلة التالية :

- هل تؤثر جودة الحياة الوظيفية ايجابيا على الاستغراق الوظيفي للعاملين ، وأدائهم،والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة (ا)؟.
- هل يلعب الاستغراق الوظيفي دورا وسيطا في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و أداء العاملين و الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة (ا)؟.

أما من حيث الفرضيات التي وضعها فتحدد في :

- تؤثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين بشركات السياحة.
- يؤدي الاستغراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة إلى تحسين مستويات أدائهم.
- يؤثر مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين على الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
- تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى أداء العاملين في شركات السياحة.
- تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى زيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية في ظل وجود الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في شركات القاهرة الكبرى، وقد تم توزيع الاستمارة بشكل يدوي و الالكتروني لضمان تجميع اكبر عدد من الاستمارات ، حيث تم توزيع 500 استمارة ، حيث تم استيراد 471 استمارة ، تم تحليل 452 استمارة.

أداة جمع البيانات: التي استخدمها الباحث تمثلت في الاستمارة.

مجال الدراسة المكاني : تحدد في شركات السياحة فئة (ا) بالقاهرة الكبرى، والتي من خدماتها (سياحة داخلية وسياحة خارجية،سياحة دينية،حجز تذاكر الطيران،حجز وسائل النقل البري و النهري والفنادق،والنقل السياحي).

مجال الدراسة الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال سنة 2020.

نتائج الدراسة: التي توصل إليها الباحث:

- يتسم مستوى جودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالارتفاع الواضح، بجانب توافر أبعاده الخمس بشكل كبير في هذه الشركات، كما تتميز هذه الشركات بالفاعلية التنظيمية، وقدرتها على مواكبة كافة التغيرات في بيئة العمل السياحي.
- هناك مستوى مرتفع من الاندماج الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ)، والذي ينعكس ايجابيا على زيادة مستويات أدائهم الوظيفي.
- تؤثر جودة الحياة الوظيفية بشكل ايجابي على تحسين مستوى الاستغراق الوظيفي، ومستوى أداء العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية لشركات السياحة. كما يؤثر الاستغراق الوظيفي للعاملين ايجابيا على تحسين مستوى أداء العاملين، والفاعلية التنظيمية. بالإضافة إلى أن جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي يؤثران معا ايجابيا على تحسين أداء العاملين، وزيادة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.
- يلعب مستوى الاستغراق الوظيفي دورا وسيطا جزئيا في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء العاملين في شركات السياحة فئة (أ) بدرجة كبيرة، ويلعب نفس الدور في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة فئة (أ) ولكن بدرجة اقل.

الدراسة الخامسة: حازم ذياب محل الجنابي، "أثر التعلم التنظيمي في الفاعلية التنظيمية، بحث تطبيقي، مجلة دراسات محاسبية و مالية، المجلد 11، العدد 36، الفصل الثالث، 2016".

هدف الدراسة: تسليط الضوء على اثر التعلم التنظيمي في الفاعلية التنظيمية لشركة أدوية الحكمة الأردنية، ومعرفة دور التعلم التنظيمي في تحسين الفاعلية التنظيمية لهذه الشركة، وذلك من اجل اخذ الشركة دورها الحقيقي في المساهمة الفاعلة في دعم اقتصاد المملكة الأردنية الهاشمية.

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من الاسئلة التالية:

- ما أثر التعلم التنظيمي في الفاعلية التنظيمية لشركة أدوية الحكمة الأردنية؟.
- ما أثر التعلم التنظيمي بأنواعه في مدخل تحقيق الهدف؟.
- ما أثر التعلم التنظيمي بأنواعه في مدخل تحقيق الموارد؟.

أما من حيث الفرضيات التي وضعها الباحث فتتحدد في:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\beta \leq 0.05$) للتعلم التنظيمي بدلالة أنماطه (التعلم التكيفي و التعلم التنبؤي و التعلم التفاعلي) في الفاعلية التنظيمية لشركة الحكمة الأردنية ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\beta \leq 0.05)$ للتعلم التنظيمي في الفاعلية التنظيمية (مدخل الهدف) لشركة أدوية الحكمة الأردنية.
 - لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\beta \leq 0.05)$ للتعلم التنظيمي في الفاعلية التنظيمية (مدخل الموارد) لشركة أدوية الحكمة الأردنية.
- المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم توزيع 80 استبيان على جميع المدراء في الشركة و تم استرجاع 72 استبيان صالح للتحليل.

أداة جمع البيانات: تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحدد في شركة أدوية الحكمة الأردنية.

مجال الدراسة الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال سنة 2016.

نتائج الدراسة: التي توصل إليها :

- يوجد أثر للتعلم التنظيمي في مداخل الفاعلية التنظيمية (مدخل الهدف و مدخل الموارد) في شركة أدوية الحكمة، وهذه دلالة واضحة في أهمية مداخل الفاعلية و عدم اعتمادهم على مدخل واحد في قياس فاعلية شركتهم.
- يوجد أثر للتعلم التنظيمي في مداخل الفاعلية التنظيمية (التعلم التكيفي و التعلم التنبؤي) في شركة أدوية الحكمة ، و هذا دليل على وعي الإدارة المعنية في أهمية التعلم التنظيمي في تحسين صحة بان إدارة تلك الشركة لها رؤية الفاعلية التنظيمية للشركة.
- يوجد أثر للتعلم التنظيمي في مداخل الفاعلية التنظيمية (مدخل الهدف و مدخل الموارد) في شركة أدوية الحكمة ، ما يظهر مدى اهتمام إدارة الشركة المعنية في التعلم التنظيمي ، ومعرفتهم بدور هذا التعلم في تحسين فاعلية شركتهم.

الدراسة السادسة: قدري عثمان إبراهيم: "العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وأثرهما في الفاعلية التنظيمية، من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة للكهرباء بدمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ،سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية المجلد 37 العدد الثاني 2015، 2015/04/01".

هدف الدراسة: معرفة مستوى القيادة التحويلية ، و الالتزام التنظيمي، والفاعلية التنظيمية في الشركة العامة للكهرباء بدمشق، وتقصي العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي، وتحديد أثرهما في الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين فيها.

تجسيدا للفكرة انطلق الباحث من السؤال التالي:

- ما هي طبيعة العلاقة بين القيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي و ما هو أثرهما في الفاعلية التنظيمية للمنظمة من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة للكهرباء دمشق؟.

خدمة لهذا السؤال وضع الباحث عدد من الفرضيات الفرعية والتي تحددت في:

- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للقيادة التحويلية في الفاعلية التنظيمية.
- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام التنظيمي في الفاعلية التنظيمية.
- لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية لية بين القيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي.
- لا يوجد أثر تفاعلي متبادل ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي في الفاعلية التنظيمية.

المعالجة المنهجية للدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: تم توزيع 79 استمارة استبيان شملت الإدارة العليا في دائرة المنافذ التابعة إلى هيئة المنافذ، و تم إرجاع 70 استمارة صالحة منها.

أداة جمع البيانات: تمثلت في الاستبيان.

مجال الدراسة المكاني: تحدد في الشركة العامة للكهرباء بدمشق.

مجال الدراسة الزمني: 2014.

نتائج الدراسة التي توصل اليها :

- هناك مستوى مرتفع من الالتزام الأخلاقي لدى العاملين للبقاء في الشركة رغم الصعوبات الناتجة عن العمل في الظروف الحالية و كبر حجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم و الضغوط التي يتعرضون لها.
- هناك مستوى بين المنخفض و المتوسط لسرعة استجابة الشركة لحل و إصلاح المشاكل و الأعطال في الشبكة.
- تبين أن هناك مستوى بين المتوسط والمنخفض فيما يتعلق بتقديم الخدمات المقدمة حاليا.
- نسبة قليلة من أفراد العينة وافقت على ان هناك تحديث تكنولوجي لآلات العمل.
- جهود الشركة قليلة في مجال تدريب العاملين و تطوير مهاراتهم بشكل مستمر.
- قلة اهتمام الشركة في مجال البحث و التطوير.
- تمارس القيادة التحويلية بدرجة مرتفعة في الشركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للقيادة التحويلية (4.696).
- هناك مستوى متوسط للالتزام التنظيمي في الشركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للالتزام التنظيمي (3.50).

- هناك مستوى متوسط للفاعلية التنظيمية في الشركة، حيث بلغ متوسطها الحسابي الكلي (3.48).
- يوجد أثر دالإحصائيا عند مستوى (0.05) للقيادة التحويلية في الفاعلية التنظيمية للشركة.
- يوجد أثر دالإحصائيا عند مستوى (0.05) للالتزام التنظيمي في الفاعلية التنظيمية للشركة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة (0.05).
- يوجد اثر تفاعلي متبادل ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي في الفاعلية التنظيمية عند مستوى دلالة (0.05).

ثالثا: التعليق على الدراسات السابقة قياسا لدراستنا الحالية :

أ: بالنسبة للمتغير الاول للدراسة المتمثل في بيئة العمل الداخلية:

المسجل أن الدراسات السابقة ودراستنا الحالية كلها تعمل على الكشف على درجة توافر عناصر البيئة الداخلية الإيجابية للعمل (المتغير الأول)، ودرجة تأثير ذلك على عناصر الفاعلية التنظيمية وإن اختلف المؤشرات الدالة عليها (مادية، تنظيمية،...). (البيئة الداخلية)
ب: بالنسبة للمتغير الثاني للدراسة والمتمثل في الفاعلية التنظيمية:

المسجل أن الدراسات السابقة ودراستنا الحالية كلها تعمل على الكشف على درجة تحقق عناصر الفاعلية التنظيمية، أو درجة تأثير الفاعلية التنظيمية على عدد من العناصر التنظيمية، أو درجة تأثير عناصر الفاعلية التنظيمية بعدد من المؤشرات التنظيمية الداخلية على اختلافها (عناصر البيئة الداخلية للعمل).

وهو ما يجعلنا نصل إلى حقيقة مفادها أن مجمل أهداف الدراسات السابقة ودراستنا الحالية تتحدد في الوقوف على حقيقة واحدة مشتركة، والمتمثلة في تحديد الأثر الذي تمارسه البيئة الداخلية للعمل على اختلاف مكوناتها على تحقق مستوى من الفاعلية التنظيمية داخل المنظمات.

ب: من حيث المعالجة المنهجية: أن كل الدراسات قامت بالاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي، كما استعنا به أيضا في دراستنا، حيث يعمل على جمع مقدار كبير من المعلومات والبيانات، ثم وضع الفروض أو المتغيرات البحثية التي توضح العلاقات بين المتغيرات البحثية، ثم استخدام ما يناسب من أدوات تحليل، تقود إلى الوصول إلى نتائج وتفسيرات وحلول منطقية لموضوع البحث العلمي.

ج: من حيث المجال المكاني: على الرغم من اختلاف ميادين الدراسة من حيث النشاط، إلا أن النتائج التي تحققت لا تبرز أي تأثير لذلك المتغير على طبيعة الأثر الذي يتركه على مستوى تحقق الفاعلية التنظيمية داخل المنظمات.

د: من حيث النتائج المسجلة بالإجمال حول الدراسات السابقة والدراسة الحالية يمكن الوقوف عليها فيما يلي:

بالنسبة للمتغير الأول للدراسة: المتمثل في البيئة الداخلية للعمل:

بالمجمل جاءت نتائج الدراسات السابقة حول هذا المتغير كلها مؤكدة للأثر الإيجابي لعناصر البيئة الداخلية للعمل على طبيعه نشاط الأفراد العاملين بداخلها. في حين نتائج دراستنا تؤكد أن بيئة العمل الداخلية السائدة بالمجمل غير سليمة بكل مكوناتها (المادية، النفسية، الاجتماعية، التنظيمية)، من وجهة نظر أفراد الدراسة، وبذلك فهي تؤثر تأثير سلبي على طبيعة ونوعية الفاعلية التنظيمية التي يبديها أفراد عينة الدراسة محل الدراسة فيما يخص كل من: (تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم، تحقق مستوى من الإبداع الوظيفي لديهم، تحقيق مستوى من روح الجماعة لديهم، وكذا تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة لديهم، فضلا على تحقيق مستوى منخفض من الصراع الوظيفي لديهم). وذلك لغياب محمل الظروف بالشكل المطلوب والمتوقع، وهو ما يؤثر في النهاية على مستوى العملية التعليمية والتعلمية لكل من الأستاذ والطالب .

الثاني للدراسة المتمثل في الفاعلية التنظيمية:

بالمجمل جاءت نتائج الدراسات السابقة حول هذا المتغير كلها مؤكدة على درجة تحقق الفاعلية التنظيمية داخل المنظمات بصورة ايجابية بفعل توفر عدد من المتغيرات التنظيمية الايجابية داخل بيئة العمل، أو تأثير هذا الجانب على تحقق عدد من المتغيرات التنظيمية بصورة ايجابية داخل المنظمات. في حين نتائج دراستنا فيما يخص الفاعلية التنظيمية بأبعادها (الرضا الوظيفي، الثقة التنظيمية، روح الجماعة، الصراع التنظيمي المنخفض)، جاءت غير محققة، وإن كانت الاجابات توحى بعكس ذلك، لوجود تناقضات كثيرة في استجابات مفردات الدراسة، فلا يمكن تصور تحقق الإبداع الوظيفي مالم يتحقق رضا وظيفي عال، فضلا على تحقق مستوى عال من الثقة التنظيمية، ووجود مستوى عال من التماسك داخل جماعة العمل، فضلا على تحقق مستوى منخفض من الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل جماعة العمل.

رابعا : درجة الاستفادة من الدراسات السابقة لدراستنا الحالية:

- ساعدتنا على التعرف على الهيكلية العامة للبحث العلمي.
- ساهمت على معرفتنا بشكل واقعي عن كيفية إعداد بحث علمي بشكل مرتب و عناصر كاملة.
- ساعدتنا على اكتشاف الثغرات والأخطاء التي وقع فيها غيرنا الذين سبقونا في البحث فيه، والتعرف على مجمل العقبات التي واجهتهم وكيفية تخطيها.

الفصل الثالث : بيئة العمل الداخلية

تمهيد .

1. مفهوم البيئة لغة و اصطلاحا .
2. مفهوم بيئة العمل اصطلاحا .
3. مفهوم بيئة العمل الداخلية .
4. أهمية بيئة العمل الداخلية .
5. أبعاد بيئة العمل الداخلية .

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر بيئة العمل الداخلية الحيز والمحيط الذي يعمل فيها العامل داخل المنظمة، كما تعتبر من الأمور المهمة في المنظمة كونها تساعد في اختيار الإستراتيجية الملائمة لها، فهي مقوم أساسي لنجاح أي مؤسسة وذلك بتحسين الظروف الداخلية للعمل أو تقديم أفضل الخدمات الاهتمام بالموظفين من الإداريين، لقد أصبح من المعلوم إن المؤسسات تؤثر في سلوك الموظفين، لما توفره من عوامل (فيزيائية، تنظيمية، مادية، اجتماعية). إذ تؤثر في الموظف بشكل خاص من خلال الجهد الذي يبذله في روحه المعنوية وارتياحه وتقديره لعمله ومنظّمته التي تزرع فيه العديد من القيم والتي من أهمها تحمل المسؤولية.

خلال هذا الفصل سنتناول النقاط التالية:

☞ مفهوم البيئة لغة واصطلاح.

☞ مفهوم بيئة العمل الداخلية. اصطلاحاً وإجراءياً.

☞ أهمية بيئة العمل الداخلية.

☞ أبعاد بيئة العمل الداخلية.

☞ مفهوم العوامل الفيزيائية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الضوضاء، التهوية، الحرارة).

☞ مفهوم العوامل التنظيمية لبيئة العمل الداخلية (الاتصال، تقييم الأداء، الإشراف، الترقية).

☞ مفهوم العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية (الأجور، الحوافز، الاستفادة من الخدمات).

☞ مفهوم العوامل الاجتماعية لبيئة العمل الداخلية (العلاقة بين العمال، التواصل، جماعات

العمل).

1. مفهوم البيئة:

لغة: البيئة اسم مشتق من الفعل "بوا" وتشير معاجم اللغة العربية إلا أنه استخدم في أكثر من معنى ، وأشهر هذه المعاني يرجع إلى الفعل باء ومضارعه يبوء ، بمعنى أقام ونزل، وقد جاء في هذا المعنى أكثر من مرة في القرآن الكريم. قال تعالى: "واذكروا إذ جعلكم خلفاء من بعد عاد وبواكم في الأرض تتخذون من سهولها قصورا وتنحتون الجبال بيوتا فاذكروا آلاء الله ولا تعثوا في الأرض مفسدين(74). (سورة الأعراف، الآية 74). وقال تعالى: "و كذلك مكنا ليوسف في الأرض يتبوأ منها حيث يشاء نصيب برحمتنا من نشاء ولا نضيع أجر المحسنين(56) (سورة يوسف ، الآية 56).

اصطلاحاً: تعتبر البيئة مصطلح إغريقي OIKOS وتعريف بأنها تلك الركيزة الذي يمارس فيه الإنسان مختلف أنشطة حياته، وتمثل كافة الكائنات الحية والتي يعيش معها الإنسان. (العشاوي، 2019، ص210). كما تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به ، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية الجغرافية والاجتماعية والثقافية. وهي المجال أو المحيط الذي يعيش فيه الإنسان مؤثراً فيه ومتأثراً به كما تعرف أيضاً بأنها مجموعة من العناصر الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية، وكذا العوامل الاجتماعية التي يمكن أن يكون لها تأثير مباشر وغير مباشر على الكائنات الحية والأنشطة الإنسانية. (بودور، 2022، ص541).

المفهوم الإجرائي للبيئة : الدراسة تنظر للمفهوم على أنه " مجمل ما يحيط بنا ويؤثر على وجود الكائنات الحية واستمرارها، في الوسط الحيوي والكيميائي والفيزيائي الذي يتفاعل مع الإنسان من أجل إشباع حاجاته ، حيث يمكن تقسيمها وفقاً للعناصر الموجودة في البيئة إلى (بيئة مادية، بيئة بيولوجية، بيئة طبيعية، و بيئة اجتماعية)".

2. مفهوم بيئة العمل: أن مفهوم بيئة العمل عادة ما تعرف على أنها: "مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة وهي مرتبطة بعناصر في داخل الحدود المنظمة، وتعرف أيضاً العناصر من البيئة الخارجية للمنظمة والمرتبطة أو المتحمل ارتباطها بوضع الأهداف و الوصول إليها، وتشمل المنافسين والمستهلكين والموردين والعملاء والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والاتحادات المختلفة والحكومة". (بن رحمون، 2014، ص32). كما تعرف أيضاً: "بأنها مجموعة من المتغيرات والأحداث التي تتكون داخل محيط ما وهو المؤسسة أو الوظيفة، حيث يمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر، كما أن كل بيئة عمل تختلف عن الأخرى. و هي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال و الرزق". (عكر، 2020، ص27).

أكد **القيوتي** الاستخدام المجازي لمفهوم بيئة العمل، حيث أشار إلى تأكيد أهمية النظرة للمؤسسات على أنها كائن عضوي يؤثر و يتأثر بالبيئة المحيطة، وهو بهذا المعنى يشير إلى القيم والاتجاهات السائدة في التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية. (نيفين، 2017، ص27).

يرى **هنري سافال**: "إن بيئة العمل ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل و أهميته و طبيعته". (رجم وآخرون، 2014، ص04).

نستخلص من التعاريف التالية :

- ☞ أن بيئة العمل هي كافة العناصر المحيطة بالموظف داخل المنظمة.
- ☞ أن بيئة العمل تختلف من بيئة إلى أخرى والإدارة هي التي تتحكم فيها.
- ☞ أن بيئة العمل تقوم بالتأثير على سلوك العاملين في المنظمة.
- ☞ أن بيئة العمل تتميز بعوامل مادية، معنوية، تنظيمية .
- ☞ بذلك الدراسة تنظر لمفهوم بيئة العمل إجرائياً على أنها: ذلك الحيز أو المحيط الذي يعمل فيه الأفراد، وكل ما يطرأ عليه من متغيرات وإجراءات وظروف محيطة به، والتي لها تأثير كبير على معنويات العاملين وأدائهم وكذا علاقاتهم في مكان العمل.

3- مفهوم بيئة العمل الداخلية:

تعتبر بيئة العمل الداخلية للمنظمة بأنها كل " ما يحيط بالفرد و يؤثر على عمله، سلوكه، وأدائه اتجاه عمله أو المجموعة التي يعمل معها، حيث تهدف إلى تحديد نقاط القوة الموجودة فيها بغية العمل على المحافظة عليها وتتميتها، ومحاولة إيجاد الخلل الحاصل بها بغية تجنبها والتقليل من آثارها السلبية". (بوقال، 2012، ص49). كما تعرف أيضاً: "بأنها مجموعة من الجماعات، والنظم، والتشريعات العاملة داخل بيئة العمل وتعتمد عليها في عملها، وهي البيئة التي تمثل النشأة، وتحتوي على رسالتها، وثقافتها، وأهدافها، وجميع العاملين فيها، ومواردها، وسياساتها وعملياتها الإنتاجية، كما تساهم هذه البيئة في تشكيل الانطباع العام المرتبط مع كافة أعضاء المنشأة، ويتضمن العديد من المتغيرات، مثل طريقة تعامل المدير مع الموظفين". (مشعل، 25 يوليو 2017) وتعرف أيضاً على أنها "رسالة المنظمة، وأهدافها وثقافتها والعاملين فيها والموارد والسياسات والتقنيات والإجراءات و عمليات الإنتاج والمنتجات والخدمات". (حريم، 2010، ص، ص، 47، 46). في الحين يرى **القحطاني سعيد**: "إن بيئة العمل الداخلية للمنظمة تضم كل ما هو داخل أسوار أو مبنى المنظمة، مديرون، مرؤوسون وعلاقاتهم التبادلية، ومدى ولائهم والتزامهم ودافعيتهم". كما عرفها **الزهراني** "بأنها العوامل و الخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة إجراءات العمل والرواتب و الحوافز المادية والمعنوية

والعلاقات السائدة بين بيئة العمل ونوع العمل وظروف العمل. (سركيس، 2018، ص22). ويقصد ببيئة العمل الداخلية أيضا "تلك العوامل والظروف التي يعمل في ظلها العامل ، والمتعلقة بالجوانب الفنية والإجرائية لأداء العمل أو بطبيعة العلاقات الإنسانية السائدة في مكان العمل رسمية وغير رسمية ، سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء أو إشباع العامل للحاجات الأساسية ، سواء كانت في شكل حوافز أو فرص ترقية أو تدعيم لمكانة اجتماعية ، بالإضافة للعوامل الفيزيائية المرتبطة بمكان العمل". (لحمر، 2013، ص24).

نستخلص من التعاريف ما يلي :

☞ أن بيئة العمل الداخلية تؤثر على كل ما يحيط بالفرد من عمل وسلوك وأداء للتقليل من الآثار السلبية.

☞ أن بيئة العمل الداخلية قاعدة هامة تعتمد المنظمة عليها لتحقيق أهدافها.

☞ أن بيئة العمل الداخلية هي جميع العوامل التي تؤثر على أنشطة المنظمة.

كما تسمى أيضا **بالمناخ التنظيمي** والذي يتحدد بنوعية البيئة الداخلية لمؤسسة معينة ، والتي تدرك من قبل أفرادها العاملين ، وتتمثل في القيم ، الخصائص والاتجاهات تتميز بصفة الاستقرار النسبي ، تؤثر في سلوكهم ، وتشكل هذه البيئة نتيجة تطبيق الفلسفة الإدارية للمؤسسة.

إذ يعرف المناخ التنظيمي على "أنه نتاج التفاعل بين الأفراد العاملين بالمؤسسة ، بقميمهم و معتقداتهم ومعاييرهم ومجموعة النظم المتبعة داخل المؤسسة". (لحمر، 2013، ص24).

• **بذلك الدراسة تنظر لمفهوم بيئة العمل الداخلية إجرائيا:** على أنها: أهم العوامل والظروف الفيزيائية ، المادية، الاجتماعية، وكذا التنظيمية التي يمكن للمنظمة الجامعية التحكم فيها والسيطرة عليها، كما أنها تؤثر على أنشطة المنظمة وسلوك العاملين، لأنها تعتبر مساعدة على أداء مهام العامل فإذا كانت ايجابية فهي تؤثر عليهم بالإيجاب وإذا كانت سلبية فهي تؤثر عليهم بالسلب.

4- أهمية بيئة العمل الداخلية:

تظهر أهمية بيئة العمل الداخلية من خلال التأثير المباشر وغير المباشر لها على الكثير من الظواهر البيئية وعلى كافة أوجه الحركة بالمنظمة سواء كانت في أداء مهامها أو تحقيق أهدافها وذلك من خلال علاقتها بالبيئة الخارجية من حيث العلاقات بالأفراد و المنظمات.

فقد أظهرت الدراسات والبحوث التطبيقية التي أجريت داخل بيئات مختلفة أن التحسين في نوعية العمل له مردود على الكثير من مخرجات العملية التنظيمية، مما دعى لوجود علاقات مباشرة ومعنوية بين نوعية البيئة السائدة ومخرجات المنظمة، لذلك فإن نجاح أي منظمة على المدى البعيد تتوقف على قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل ملائمة.

تري عادة جعيص أن نوعية وجود حياة العمل متمثلة ببرامج التحسين في جودة حياتنا البيئية تكتسب أهميتها من كونها إستراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج التالية:

- ☞ التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على التحسين المستمر والنوعية في أن واحد.
- ☞ وجود كوادر بشرية تتميز بالكفاءة المعرفية والمهارية.
- ☞ الإحساس بمدى المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه الأفراد والمجتمع.
- ☞ قدرة القادة على حل المشكلات التي تعترض العمل والتي تعرقل من نشاط المنظمة وتعطل برامجها.
- ☞ ضمان ولاء الأطراف الخارجية والمتعاملين مع المنظمة.
- ☞ دعم النمو والتطوير للمنظمات، وذلك للوصول لأساليب جيدة للعمل، مما يحسن نوعية العمل بالمنظمة.
- ☞ مساعدة العاملين للمشاركة في صنع القرارات. (حجازي و آخرون، 2021، ص458).

5- أبعاد بيئة العمل الداخلية:

1.5 الأبعاد التنظيمية:

1.1.5 الهيكل التنظيمي: هو ذلك الهيكل الهرمي للسلطة الإدارية المترتبة من الأعلى إلى الأسفل و هي تحديد شكل وطبيعة ما يجب أن تكون عليه العلاقات التنظيمية من وجهة نظر الإدارة العليا عند قمة الهرم التنظيمي، تلك العلاقات إما أن تكون راسية عمودية، ممثلة لدرجات متفاوتة من السلطة تعكس علاقات التبعية بين الرؤساء والمرؤوسين ، أو أفقية ممثلة لدرجات متفاوتة من السلطة في ذات المستوى التنظيمي تعكس مختلف العلاقات بين الزملاء. (مختار، 2005، ص04). يرى Lambert(2006)andGriffin(2005) أن الهيكل التنظيمي هو نظام رسمي يستخدم لإدارة و توجيه الأفراد و الرقابة والتأثير عليهم. (عجين، 2022، ص66).

بذلك يمثل الهيكل التنظيمي الإطار العام الذي يضم مجموعات الأنشطة مقسمة على شكل إدارات وأقسام أو غير ذلك من الوحدات التنظيمية حتى نصل إلى الأعمال نفسها ويساعد هذا التقسيم للأنشطة على تحديد واجبات كل وظيفة، وبالتالي تحديد المسؤوليات التي تقع على الأفراد الذين سيقومون بها، ولكي يضطلع الأفراد بهذه المسؤوليات فانه يتم تفويض السلطة اللازمة لكل منهم، ويوضح هذا التقسيم العلاقات بين الأعمال والمراكز والأقسام والإدارات المختلفة والتعاون المتوقع من كل أجزاء التنظيم.

وبصفة عامة يمكن القول أن الهيكل التنظيمي يجمع بين أجزاء المنظمة المختلفة كالأفراد والمهام والواجبات ونظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات ونظام الاتصالات. (بوخاري، 2019، ص64).

2.1.5 الاتصال التنظيمي: يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها.

يعرف الاتصال التنظيمي من قبل فضيل دليو: على أنه " عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، كما أنها وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات بين أعضاء المنظمة". (دليو، 36، 2003). **كما يعرف أيضا** بأنه ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشترك في تسيير الأفراد، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات " (بوعطيط، 2009، ص37). **ويعني أيضا** عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير، فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم. (زغينة، 2022، ص38). **كما يعني أيضا** المشاركة في نقل الحقائق والأفكار والآراء أو الترويج لفكرة أو موضوع أو منتج (سلعة، خدمة، فكرة، أو قضية...) عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من طرف إلى آخر باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين مرسل - مستقبل ". (عمير، 2019، ص02).

كما أنه يعني "إمكانية تقاسم الأفكار مع الآخرين والشعور الحقيقي والصحيح والواضح من خلال العبارات المكتوبة أو التعبير الشفهي". (دره، 2009، ص41). **كما يعني أيضا** أنه عملية يتم بموجبها نقل أو تحويل المعلومات، وأوامر، وآراء، وتعليمات من جهة لأخرى، والتي قد تكون فردا أو جماعة، وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة المطلوبة، باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، وبهدف ضمان استمرارية العمل في المنظمة، فالإتصال إذن عملية نقل أو توصيل لمعنى مقصود إلى الآخرين". (بدرأوي، 2022، ص108). **ويعرف الاتصال أيضا** "بأنه عملية تعدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين ويكون ضروريا باعتباره تطبيقا لثلاث عناصر وهي العملية والوسيلة والهدف". وهو أيضا "عملية تفاعل بين طرفين خلال رسالة أو فكرة أو خبرة عبر قنوات اتصالية تتناسب مع مضمون الرسالة". (المفلح، 2015، ص15). **كما يعرف من قبل لطفى راشد** بأنه "عملية إنتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات، الأفكار، الآراء، المشاعر من شخص إلى شخص آخر، أو من مجموعة إلى مجموعة أخرى قصد التأثير فيه لإحداث الاستجابة المطلوبة". (غانم، ب، ت، ص18). **كما يعرف أيضا من قبل** Prestion و Hawkins على أنه " العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المنظمات و بواسطة تبادل المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية". في حين نجد **عبد الغانم** قد اعتبر " الاتصال هو نقل رسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رموز أو مجموعة رموز

مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير. (براكتة، 2012، ص28).

بذلك نجد الاتصال يساعد المؤسسة على بلوغ أهدافها المسطرة، فالتفاعل يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، الوقائع، والأفكار من شخص لآخر ومن مستوى لآخر داخلها وهذا بدوره يمكنه من تحقيق الأهداف التنظيمية ويقصد به الوسائل التي تستخدمها الإدارة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالإدارة لتوفير معلومات للأطراف الأخرى.

3.1.5 تقييم الأداء:

يعرف تقييم الأداء بأنه "العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل عادل، لتجري مكافأتهم في الأعمال الموكلة إليهم". (بنعشيشي، 2006، ص04). ويشير مفهوم تقييم الأداء أيضا "إلى دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى". (نوري، 2014، ص48). كما يعرف تقييم الأداء بأنه "أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، وهو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم، و يحتاج الأمر أن يكون العاملون قد قضاوا فترة زمنية في أعمالهم ، وبشكل يمكن من القيام بتقييم أدائهم خلالها، كما يطلق على تقييم الأداء مسميات أخرى مثل نظام تقييم الكفاءة أو نظام تقارير الكفاءة". (حيدر، 2022، ص125).

وقد ورد في كتاب Raymond مفاهيم أخرى ذات علاقة بتقييم الأداء في المؤسسة، وهي تقدير الأداء (performance appraisal) والتقييم (assessment)، حيث يقصد بتقدير الأداء: تلك العملية التي تقوم من خلالها المنظمة بالحصول على المعلومات حول مدى قيام الموظف بواجباته. كما يقصد بتقييم الأداء حسب سعاد نائف برنوطي بأنه: "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أدائه". أيضا يقصد بتقييم الأداء ما أورده إبراهيم محمد المحاسنة في كتابه معجم المصطلحات الإدارية، 2007، "أن تقييم الأداء هو عملية إدارية يتم من خلالها تحديد كفاءة العاملين ومدى إسهامهم في انجاز الأعمال المناطة بهم، وكذلك الحكم على سلوك العاملين وتصرفاتهم أثناء العمل ومدى التقدم الذي يحرزونه أثناء عملهم". (تغلابت، 2019، ص، ص84، 83).

4.1.5 الإشراف:

إن الإشراف عملية يقوم بها المشرف لمساعدة الجماعات على تطوير وتحسين مهاراتهم بما يتوقف وقدراتهم بغرض الوصول إلى أفضل المستويات الممكنة. يعرف "تريك يدي موك" الإشراف بأنه عملية تعليمية بواسطتها يساعد العمال عن طريق المشرف ليتعلموا ويحسنوا مهاراتهم بما يتفق مع أغراض المنظمة". (بوينديرة، 2014، ص46). أما "هاليسي" فيعرف الإشراف على أنه اختيار الشخص للوظيفة وإثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله والقيام بتوجيه أخطائه ونقل العاملين إلى العمل الأكثر ملائمة لهم، والقيام بما يستحقه البعض من تقدير ومكافأة على حسن الأداء، وتحديد الوضع الملائم لكل شخص". (عبد الهادي، 1975، ص286). ويعرف أيضاً على أنه فن العمل مع مجموعة من الناس يمارس المشرف عليهم سلطة سلطته بطريقة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل. كما أنه "يعتبر أيضاً فن بناء العلاقات الإنسانية بين كل من المشرف والمشرف عليهم". (براكتة، 2012، ص12).

ويمكن القول بأن الإشراف هو إدارة العاملين وتوجيه وتنسيق جهودهم وتنظيم نشاطهم لتحقيق الأهداف المسطرة للتنظيم، والاهتمام بشؤون العمال ودراسة مشاكلهم والعمل على حلها والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم ودراسة مطالبهم ومحاولة تحقيقها، بالإضافة إلى خلق جو من العمل يسوده التعاون والمحبة والعلاقات الاجتماعية الحسنة.

5.1.5 الترقية:

تعني الترقية رفع درجة الموظف إلى الدرجة التالية لدرجة مباشرة في الوحدة الإدارية التي يتبعها، وفي ذات المجموعة التي تتدرج فيها وظيفته، فالترقية تتمثل إذا في انتقال الموظف من درجته الوظيفية التي يشغلها إلى درجة وظيفية أعلى في السلم الوظيفي، وما يستتبع ذلك من تمتعه باختصاصات و صلاحيات أوسع، ومن ثم الحصول على درجة مالية أكبر، وتعني أيضاً بنقل الموظف من وضع وظيفي إلى وضع أكبر، وذلك عن طريق نقله إلى وظيفة أعلى". (ماضي، 2010، ص209). كما نقصد بالترقية تقديم الأفراد العاملين وانتقالهم من مستويات أدنى إلى مستويات أعلى، أي انتقال الفرد من عمل ذي المسؤوليات الأقل إلى عمل ذي مسؤوليات ومكانة وموقع أفضل يتطلب مهارات أعلى يتبعها زيادة مصحوبة بزيادة في الأجر والمرتب. وهي كذلك الانتقال إلى مركز أعلى من حيث المسؤولية والسلطة من مركزه الحالي وفي معظم الأحوال تكون الترقية مصحوبة بزيادة في الأجر والمرتب". (زيداني، وعبد الحسان، 2022، ص30). وفي تعريف آخر هي "نقل الفرد من مركزه الوظيفي الحالي إلى مركز وظيفي أعلى، يتيح له الحصول على مزايا مادية أكبر ووضع أدبي معنوي أفضل مما كان عليه قبل الترقية وهي قد تكون من وظيفة إلى أخرى أكثر صعوبة ومسؤولية، كما قد تكون من درجة إلى أخرى في نفس الوظيفة". (خرموش، 2014، ص72). كما أن الترقية تعني بأنها التغيير في التكليف من عمل مستواه

أن العمال كبار السن أو ضعفاء البصر يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء البصر. (فرج، 1983، ص-ص، 221-225).

فقد تختلف شدة الإضاءة في مكان العمل وذلك حسب نوع المهمة المطلوبة من العامل تنفيذها، فكلما استلزم العمل درجة عالية من الدقة، كان مستوى الإضاءة المطلوب مرتفع والعكس صحيح وعلى سبيل المثال إجراء عملية جراحية تتطلب إضاءة أكبر من التي تتطلبها الأعمال المكتبية العادية. (محلوش، 2020، ص98).

إن الإضاءة الجيدة غالباً ما تساعد العامل على رفع كفايته الإنتاجية بمجهود أقل لأن هذه الكفاية غالباً ما تتوقف على الإدراك والدقة في التمييز بين الأشياء المستعملة في العمل (آلات، أدوات، مواد،...)، وإذا كان العامل يعمل تحت إضاءة موزعة توزيعاً سيئاً يسبب له الكثير من حالات التوتر والاضطراب في العديد من حواسه أو جوانب من جسمه. كما يسبب التوزيع السيئ للإضاءة حالة الانقباض في نفسية العامل وكذا كثرة الأخطاء وزيادة التعب، بالإضافة إلى هذا فإن الزيادة في شدة الإضاءة يؤدي إلى ضعف تدريجي في قوة الأبصار نتيجة لإجهاد أعصاب العين وتأثيرها المباشر على الجهاز العصبي المركزي وبالتالي يؤدي هذا إلى تقلص القدرة على إنجاز الأعمال الفكرية مع الشعور بحالة الصداع في الرأس. (لونيس صحراوي، ب، ت، ، ص، ص، 455، 454).

كما أن كمية الضوء الساقط على مساحة معينة أو مقدار الضوء الساقط على سطح ما، والنتائج عن مصدر للإضاءة كالشمس التي تعد المصدر الرئيسي للضوء أو الضوء الاصطناعي له تأثير مباشر على العين.

بذلك تعتبر الإضاءة الجيدة شرطاً أساسياً لضمان تأثيرها على الأعمال الذهنية والجسمية، التي تعتمد بشكل كبير على الإدراك البصري، وقد أثبتت العديد من الدراسات أن للإضاءة تأثير مباشر على الإنتاج، وفي هذا الصدد توصل مجموعة من الباحثين إلى أن زيادة شدة الإضاءة عن ما كانت، أدت إلى ارتفاع الإنتاجية في بعض الأعمال بنسبة 35%. (الحمر، 2013، ص42).

كذلك تعتبر مشكلة معقدة تعيق العملية الإنتاجية، وذلك نتيجة تأثيرها على العمال، فضعفها يسبب إصابة العين بأمراض قد تؤدي إلى ضعف بصرها أم شدة الإضاءة تؤدي إلى ضعف البصر والدوار أيضاً والصداع والاضطراب العصبي وسرعة التعب والإعياء. كما قد تكون حافزاً يساعدهم على القيام بأعمالهم على أكمل وجه في حالة ما إذا كانت مناسبة و ملائمة. (محروق، 2011، ص49).

2.2.5 الضوضاء :

تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه كون الضوضاء عاملاً مزعجاً ومشتتاً للانتباه والتركيز، حيث إن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيراً مباشراً في المقدرة على العمل والإنتاج خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على الجهود الذهني، فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت

الذهن وعدم التركيز. (بن رحمون، 2014، ص54). حيث أن الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وإنتاجه ، ويرجع ذلك إلى سببين أساسيين، هما كون الضوضاء عاملاً مزعجاً (فتسبب ذلك بضيق واستياء من جانب العامل)، وكونها عاملاً مشتتاً للانتباه والتركيز (فتصرف بذلك انتباه العامل عن عمله و قلل تركيزه عليه فتقل تبعاً لذلك كفاءته فيه. (فرج، 1988، ص229).

تعد الضوضاء الصادرة عن الآلات من المشكلات المهمة التي تشغل العالم الصناعي الآن، حيث يسعى الكثير من المصممين للحد منها وتقليلها، فالضوضاء خاصة الصناعية من أهم العوامل الأساسية في حدوث التعب والإرهاق وتسبب في نشوء أمراض الجملة العصبية وأمراض جهاز السمع. (كحلوش، 2020، ص78).

يعبر عن الضوضاء بذلك التداخل لمجموعة من الأصوات عالية والحادة والغير مرغوبة، وتصبح هذه الضوضاء مادة للتلوث ويطلق عليها التلوث الضوضائي عندما ترتفع شدة الضوضاء إلى درجة إزعاج الإنسان والتشويش على تفكيره بل والتأثير على صحته سلباً، فيصاب بالتوتر والأمراض النفسية والعضوية وغيرها. (اسعادي، 2015، ص122). كما أن الضوضاء عبارة عن صوت مزعج غير مرغوب فيه يسبب التوتر وربما الصمم إذ يصاحب العمليات الصناعية المختلفة وتختلف شدتها باختلاف طبيعة تلك العمليات. وتعد الضوضاء نوع من أنواع التلوث البيئي لما له من أضرار على صحة الإنسان في تسببها لأمراض تتعلق بالجهاز العصبي والسمعي والقلب. (يسري، 2019، ص291).

3.2.5 التهوية:

أثبتت بعض الدراسات إن للتهوية أثراً كبيراً في نشاط العامل وإنتاجه وأن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والخمول والتعب والضيق، ولقد أثبتت إحدى الدراسات أن إدخال تكييف الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم أدى إلى نقص الوقت الضائع نتيجة انخفاض الإجازات المرضية للعاملين وذلك بنسبة 45%. (عويضة، 1996، ص145).

يقصد بالتهوية تغيير الهواء المحيط بهواء أنقى بغرض التخلص من الغازات أو الغبار العالق بالهواء، حيث تعتبر عامل هام في مكان العمل، فالغرفة التي تسوء تهويتها تؤدي إلى زيادة الحرارة أو ارتفاع الرطوبة والبرودة، وكل هذه الظروف تؤدي للعامل إلى الخمول والنعاس، التعب والملل.

يعيق سوء التهوية التنظيم الحراري للجسم، معروف أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي تتم داخلياً، وللتخلص من ذلك يزداد نشاط الغدد العرقية، حيث يتم تبخر العرق المفرز، ومن ثمة يستهلك قدرًا كبيراً من حرارة الجسم، وبالتالي تنخفض الحرارة حيث أنه كلما زادت حرارة الجسم ازداد إفراز العرق ويتطلب ذلك كمية كبيرة من الحرارة ليتبخر، أما في حالة وجود رطوبة مرتفعة فإن العرق

لن يتبخر بل يظهر على سطح الجسم، فالهواء هو الذي يمكن الجسم من تفرغ الحرارة الزائدة. (كحلوش، 2020، ص 63).

تكتسي التهوية أهمية بالغة نظرا لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد ، ويرجع الاهتمام بالتهوية إلى الحادثة التي وقعت في إحدى المدن والتي أدت إلى موت عدد كبير من السجناء نتيجة وضعهم في غرفة صغيرة ذات درجتي حرارة و رطوبة عاليتين. (لحمر، 2013، ص 46).

4.2.5 الحرارة:

ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة . وسواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فان كفاءة الفرد فيه كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب. ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل . كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل. (المشعان، 1994، ص 114).

يتأثر جسم الإنسان بدرجة الحرارة والرطوبة المحيطة به فيشعر بالراحة أو الضيق نتيجة لذلك، فارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن درجة معينة يؤدي إلى شعور الفرد بعدم الراحة، كما تؤدي نسبة الرطوبة إلى شعور الإنسان بعدم الراحة في حال ارتفاعها أو انخفاضها، فنسبة الرطوبة ودرجة الحرارة قياسان متلازمان لقياس مدى راحة الجسم في محيط العمل، فجسم الإنسان يتبادل الحرارة مع الهواء المحيط به عن طريق الإشعاع أو عن طريق الحمل أو بواسطة العرق والتبخر، حيث يستخدم الجسم خاصية العرق إذا لم تكن الطرق الأخرى لتبادل الحرارة مع المحيط كافية فزيادة الرطوبة تحد من عملية تبخر العرق وبالتالي تزيد من إحساس الجسم بالحرارة. (كحلوش، 2020، ص 60).

3-5 العوامل المادية:

تعتبر العناصر المادية من مكونات بيئة لعمل الداخلية، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الأخرى للعمل. تتحدد هذه العوامل في كل من:

3-5 1. الأجور:

هناك من يرى أن الأجور هي ثمن العمل أو المقدار من النقود الذي يدفعه صاحب العمل الى العامل نظير خدمات يؤديها هذا العامل، وهي بالنسبة للعامل تمثل الدخل الذي يحصل عليه مقابل ما يبذله من مجهود في فترة زمنية معينة لحساب صاحب العمل. كما يعتبر الأجر أنه "ذلك المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب شخص آخر"، ويتوسع بعضهم في مفهوم الأجر "حتى يشمل جزءا من دخل صاحب المشروع الذي يقوم بإدارته بنفسه وذلك لقاء قيامه بالعمل تنظيما أو إدارة". (لعريفي، 2011، ص 45). كما يعرف الأجر بأنه ثمن "العمل، أي المقدار من

النقود التي يدفعها صاحب العمل إلى نظير خدمات يؤديها هذا الأخير و هو بالنسبة للعامل يمثل المبلغ الذي يحصل عليه العامل مقابل ما يبذله من مجهود في فترة زمنية معينة لحساب صاحب العمل". (حمادي، 2009، ص 29). وهي كذلك" ما يستحقه العامل لدى صاحب العمل مقابل ما يكلفه به، وفقاً للاتفاق الذي تم بينهما، في إطار ما تفرضه المنظمة للعلاقة بين العامل وصاحب العمل". (البابلي، 2019، ص 05). كما إن الأجر هو "أحد العناصر الجوهرية في عقد العمل، بل هو أهم عنصر بالنسبة للعامل، باعتباره المصدر الذي يعول عليه في حياته، وهو المقابل القانوني للعمل، إذ يعتبر التزام كل طرف سبب التزام الطرف الآخر، فالالتزام صاحب العمل بأداء الأجر سببه التزام العامل بأداء العمل المتفق عليه والعكس صحيح". (مهمل، 2023، ص 44). فالأجر هو كل ما يدفع مقابل عمل فكري أو جسدي، وبتعبير آخر هو الثمن الذي يحصل عليه نظير المجهود الجسماني أو العقلي الذي يبذله العامل في عملية الإنتاج. كما أنه مقابل قيمة الوظيفة التي يشتغلها الفرد وترتبط بهذا المفهوم مفاهيم أخرى متشابهة مثل المرتب". (براكتة، 2012، ص، ص 46، 45).

5-3. 2. الحوافز:

يعرفها علي السلمي بأنها "مثيرات تحرك السلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء حينما يصبح الحصول على الحوافز مهما بالنسبة للأفراد". (السلمي، 1992، ص 209). كما تمثل الحوافز مجموع القيم المادية والمعنوية الممنوحة للعمال في قطاع معين والتي تشبع الحاجة لديهم، وتوجههم إلى سلوك معين". وتعتبر الحوافز من أساسيات ضمان تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، وتؤدي إلى الوصول إلى أعلى مستوى من الأداء الوظيفي، وكسب ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة". (أبو حميد، 2020، ص 635). تعرف الحوافز أيضاً على أنها "مجموعة من العوامل والمؤثرات والأدوات والوسائل التي تدفع الفرد وتحفزه للإقبال على سلوك معين رغبة في الحصول على نتائج إيجابية المترتبة على هذا السلوك، فالعامل يسعى لأداء عمله بالكفاءة والفعالية للحصول على حافز سواء كان مادي أو معنوي والذي بدوره يترتب عليه إشباع حاجته النفسية أو الاجتماعية وهذا السلوك هو نتيجة نظام الحوافز يتصل بسرعة العمل وهناك أوجه متعددة لتصنيف الحوافز منها المادية كالترفيه، وزيادة الراتب، ومنها المعنوية كالمشاركة في اتخاذ القرارات". (بوخاري، 2019، ص 85). ويمكن تعريفها أيضاً بأنها "الوسائل والأساليب التي من شأنها أن ترفع القوى البشرية إلى بذل مزيد من الجهد والعطاء وتحسين دورتهم الإنتاجية وهذه الأساليب تحتل مكاناً بارزاً وتلقى اهتماماً بالغاً لدى غالبية المنظمات وتأخذ أولوية قصوى في تفكير المدراء في المنظمات الفاعلة" (قادري، 2013، ص 68).

وإذا نظرنا إلى التراث النظري حول الحوافز فإننا سنجد أن هناك العديد من التصنيفات والتقسيمات الخاصة بها، فمنهم من يصنفها على أساس طبيعتها حوافز مادية (الأجر، إمكانيات العمل المادية، الخدمات الاجتماعية)، الحوافز المعنوية (الأمن والاستقرار، فرص الترقية والتقدم، الاعتراف

بأهمية العامل، المشاركة في اتخاذ القرارات)، ومنهم من يصنفها على أساس أثرها (حوافز ايجابية وسلبية).

3.3.5 الاستفادة من الخدمات:

تعتبر الخدمات أمر ضروري لتحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال ماديا ومعنويا عن طريق تكملة لأجر العمل، تقدم على شكل خدمات في مجال الصحة والسكن وبعض الضروريات المعيشية والثقافة والتسلية وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف أو العامل وأسرته لتمكينه من تحسين إنتاجها ومردودة الوظيفي.

تعرف بأنها نسق منظم للخدمات، ترمي لمساعدة الأفراد والجماعات لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، وهي تستهدف العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تسمح للأفراد بتنمية أقصى قدراتهم ، وتحقيق تقدمهم وتحسين حياتهم بحيث تتسجم وتتوافق مع حاجات المجتمع". (العادلي، 1981، ص34).

و يشير راو Rao تتضمن الخدمات التي توجه مباشرة إلى العامل في مواجهة موقف أو مطلب معين مفاجئ أو متوقع أو مرتبط بحياته اليومية المحسوسة ، و تكون في شكل تغذية ، رعاية طبية ، إسكان ، ترفيه ، نشاط رياضي ، مساعدات و قروض ، رحلات ، معسكرات". وهي أيضا "مجموعة من الجهود التي تبذلها المنظمة، وكذا الوسائل الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون والتي تقوم على تحقيق التكيف مع العامل و مجتمع المصنع، والمجتمع الذي يعيش فيه ، من أجل تحسين ورفع المستوى الاجتماعي ، الثقافي ، النفسي ، المادي للعمال". (رشوان، 1996، ص227). ولقد عرفتها هيئة الأمم المتحدة "بأنها كافة العوامل والأساليب والوسائل التي من شأنها تحسين ورفع المستوى المادي والاجتماعي والنفسي للعمال ، وما يكون له من تأثير على معنوياتهم واستقرارهم ، سواء كان عن طريق التشريعات التي تصدرها الدولة أو عن طريق المنشآت وأصحاب الأعمال أنفسهم". (بن خالد، 2016، ص19). كذلك تعرف على أنها "مجملة الخدمات التي يمكن أن توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد حاجياتهم الاجتماعية والتي تتمثل أساسا في خدمة الطعام، السكن". (لحمر، 2013، ص57).

4.5 العوامل الاجتماعية:

تعد العوامل الاجتماعية من أهم العوامل المحيطة والمؤثرة في سلوك العامل في مكان عمله، فهي تؤثر على دافعية العامل نحو عمله من خلال التأثير على نفسيته، فقد يصاب بالإحباط عندما يجد واقع عمله لا يتفق مع توقعاته ، لأنه لم يستطع إشباع حاجاته من خلال تفاعله مع ظروف عمله الاجتماعية، لأن أداء العامل يتوقف على التحفيزات المحيطة به. إذ أن توفير جو العمل المناسب

يمكنهم من إقامة علاقات إنسانية و اندماج الفرد مع الجماعة، لأن له أثر بالغ في تحسين أداء العامل.

تحدد العوامل الاجتماعية في العناصر التالية:

1. 4.5 العلاقة بين العمال:

تعرف العلاقات بين العمال على أنها مجموعة من العلاقات الشخصية بين العاملين، ذات تأثير على الأفراد، وعلى المنظمة التي يعملون فيها، لهذا فهو مفهوم متعدد الجوانب وتحكمه العديد من الأبعاد سواء النفسية منها المتعلقة بالأفراد، أو البيئة العلة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الواحد أو المنظمة أو جماعات العمل الفردية". (باجد، 2016، ص16). **تعرف أيضا على أنها** " تلك العلاقات التي تنشأ بين الناس بفعل اشتراكهم وارتباطهم معا في عملية الإنتاج التعاوني ، وتساهم في تقسيم العمل في تشكيل هذه الأنماط من العلاقات". تعد العلاقات بين العمال مرحلة هامة من مراحل البناء التنظيمي، وذلك كونها تنشأ بين العاملين وبين الأقسام والوحدات الإدارية. وهي " شكل خاص من العلاقات الاجتماعية تتشكل ضمن إطار سوق العمل". (باجد، 2016، صص، 40، 39).

ويعرفها ناصر قاسمي بأنها كل عمليات التفاعل والتبادل التي تتم بين العاملين في إطارها الرسمي وغير الرسمي، وما ينتج عنها من عمليات مثل الصراع ، التعاون ، والمنافسة". (قاسمي، 2011، ص92).

تصنف العلاقة بين العمال إلى علاقات رسمية وعلاقات غير رسمية: فالأولى تقوم على (السلطة و الاتصال الرسمي ، الأدوار وتقسيم العمل ، علاقات العمل وأطرها القانونية ، العلاقات الإنسانية). أما الأخيرة تقوم على (علاقات القرابة ، علاقات الجهوية ، علاقات المصلحة ، الأقدمية والعلاقات الشخصية). (مجادبة، 2011، ص من 61 إلى 70).

2. 4.5 التواصل :

يقصد بالتواصل السلوك الاتصالي الموجب بين أطراف العملية الاتصالية، الناتج عن تحقق القدر الضروري من الثقة والفهم المشترك، ويكون التواصل بهذا المعنى هدفا رئيسيا من أهداف العملية لاتصالية. (العوض، 2014، ص14).

ينظر للتواصل على أنه عبارة عن "التفاهم ما بين طرفين معينين كنظامين أو كيانين أو شخصين، ويكون أحد الطرفين مرسلا في وقت معين، والطرف الآخر مستقبل في وقت آخر، ويحدث تفاعل ايجابي فيما بينهم، ويكون ذلك من خلال استعمال الحواس من قبل كل من المرسل والمستقبل على حد سواء ، و الذي ينبع من الرغبة الشديدة في التواصل". (طاقطة، 2018). **و يمكن تعريفه** أيضا بأنه "طريقة أو أسلوب لتبادل المعلومات بين الأفراد، إذ يمكن إرسالها كما يمكن استيعابها

بطرق متعددة تتراوح من الكلمة المنطوقة أو المكتوبة إلى ابتسامة صداقة ومودة، إلى حركات اليدين إلى تعبيرات الوجه وما إلى ذلك". (الزوهرة الجهاد، 2020/03/24).

ومن هنا يمكننا تعريف التواصل بأنه العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة بغض النظر عن طبيعة تكوينها و حجمها، ويجري تبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات فيما بينهم من خلالها.

نجد أن عملية التواصل تتضمن المشاركة والتفاهم حول فكرة ما أو سلوك معين، وهو يعد من أقدم أوجه النشاط الإنساني، لأنه خاصية طبيعية ترافق البشرية منذ البداية، وهو عملية آلية وضرورة بيولوجية.

4.5. 3. جماعات العمل:

يرى بعض علماء الإدارة إن أحد العوامل الهامة والمؤثرة في سلوك الفرد في العمل هو علاقته بزملائه فإذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم، وكان الترابط الاجتماعي للعاملين من حوله يشعره بالاطمئنان والثقة، فإنه تكون له القدرة على التكيف بما يحقق انتماؤه لمنظّمته، فبيئة العمل التي تفقّر إلى العلاقات الجيدة وتنتشر الصراعات بين الأفراد ستلحق أضراراً كبيرة بالمنظمة وسوف يقل عطاء أفرادها لانهماكهم في هذه الصراعات، ومن هنا تصبح مهمة الإدارة أن تحد من هذه الخلافات وتوفر بيئة عمل تسودها الألفة والمحبة وروح الفريق. (بوقال، 2012، ص 69).

عرفها دافيس "Davis" على أنها مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات يمكن التعريف عليها وهذا التعريف يشير إلى عامل التفاعل بين الأفراد". (حريم، د.س، ص 158). ويرى رينسيس ليكرت "R. likert" بأنه يجب "خلق جماعات عمل متماسكة تتسجم أهدافها مع أهداف إدارة التنظيم وذلك من أجل تحقيق أداء أفضل للتنظيم، ويتم ذلك بواسطة منسقين أكفاء، أطلق عليهم "محوّر اتصال وربط يكونون أعضاء في أكثر من جماعة من هذه الجماعات بحيث يمكن أن تتعرف الجماعة على تفصيلات جماعات أخرى".

و في ظل نسق المؤسسة الحديثة يمكن أن نميز بين نموذجين من الجماعات الاجتماعية هما:
أ- **الجماعات الرسمية:** وهي التي تتكون من المنظمات الرسمية لتحقيق أهداف معينة ترتبط بمصلحة تلك المنظمة، ويتم إنشاؤها بمقتضى قرار من السلطة الرسمية أو القانون، وهي نوعان:

➤ الجماعات الرسمية التي تنشأ بين الرئيس والمرؤوسين، ويكون أساسها علاقة السلطة، والتي تتمثل في إصدار الأوامر والتعليمات.

➤ الجماعات الرسمية التي تنشأ بين عدد من الأفراد وذلك لأداء التزام أو واجب معين .

ب- الجماعات غير الرسمية: وهي تتكون داخل المنظمة الاجتماعية بشكل تلقائي نتيجة لتواجد الأفراد في مكان واحد لمدة طويلة وذلك من أجل إرضاء وإشباع حاجاتهم المختلفة. (قيوم، 2017، ص، ص 46، 47).

خلاصة الفصل:

حاولنا خلال هذا الفصل تم الإلمام بماهية بيئة العمل الداخلية والتي توصلنا على أنها عبارة عن المحيط التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة والإطار التي يتم خلاله انجاز العمل. وتعتبر الميدان الإداري الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل. والتي بدورها تشمل على العديد من العوامل والخصائص أهمها: (الفيزيائية، المادية، التنظيمية، الاجتماعية).

الفصل الرابع: ماهية الفاعلية التنظيمية

تمهيد

1. مفهوم الفاعلية التنظيمية
2. أهمية الفاعلية التنظيمية
3. المؤشرات العامة والخاصة الدالة على الفاعلية التنظيمية
4. أبعاد الفاعلية التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد :

تكتسي الفاعلية التنظيمية أهمية بالغة في نجاح المنظمات إذا أنها حسب عديد الأبحاث تلعب دور كبير في قدرة المنظمة في الحفاظ على بقاءها في ظل جملة التحديات والتطور والمنافسة. وهذا ما يجعل من الفاعلية كمفهوم له وزن داخل التنظيم وسيلة وغاية تسعى من خلالها المؤسسة الوصول إلى تحقيق أهدافها واستمرارها .

خلال هذا الفصل سيتم الإحاطة بها وبعدها من العناصر الدالة عليها كما يتبناها موضوع الدراسة الحالي من حيث الحديث عن.

☞ مفهومها

☞ أهميتها.

☞ المؤشرات العامة الدالة عليها.

☞ الأبعاد الخاصة بها وفق طبيعة الموضوع الحالي من حيث:

☞ مفهوم الصراع التنظيمي

☞ مفهوم الإبداع التنظيمي.

☞ مفهوم الرضا الوظيفي.

☞ مفهوم الثقة التنظيمية

☞ مفهوم روح الجماعة.

1. مفهوم الفاعلية التنظيمية :

• يعرف Ivancevich و mathis الفاعلية التنظيمية "بأنها نتيجة عملية ديناميكية تؤثر فيها جهود الفرد وسلوكه داخل المنظمة في تحقيق الأهداف التنظيمية". (الحبسية 2023 ص 293). وتعرف من قبل rabbin على أنها: " قدرة المنظمة على الحصول على الموارد المختلفة واستمرارها بشكل فاعل لتحقيق الأهداف وكذلك قدرتها على التوازن و الاستمرار". (الزعاير 2021، ص 164).

• ويقصد بها أيضا:

☞ حصول المنظمة على الموارد المختلفة من خلال الاستغلال الأمثل للمواد والموظفين والمعلومات التي تسهم في تطور الفعال للمنظمة .

☞ تحقيق المنظمة للأهداف المسطرة بالشكل المطلوب في وقت قياسي.

☞ قدرة المنظمة على تحقيق التوازن والاستمرار من خلال خلق التوازن بين مختلف أهدافها وغاياتها بغية تحقيق استمرارها وبقاءها على المدى الطويل.

☞ كما ينظر إليها Stoner Freeman: على أنها "القدرة على تحديد الأهداف الملائمة والقيام بالعمل الصحيح باتجاه تحقيقها". (القداح 2017 ص 335) من خلال :

☞ وضوح أهداف المنظمة.

☞ واقعية وقابلة للأهداف التنظيمية للتحقيق ذات صلة بالمنظمة وأهدافها.

☞ ارتباط الأهداف بفترة زمنية للقيام بالعمل الصحيح من خلال وجود إدارة الإستراتيجية (تخطيط ، التنفيذ، المتابعة التقييم). كما يعرفها كل من Narayanan و Nath على أنها "تعبير عن حكم شخصي يتعلق بدرجة أداء المنظمة لوظائفها بما يحقق الرضا عنها". (رضيوي 2009 ص 9).

☞ يقصد بها أيضا:

☞ تقييم العامل لأدائه في المنظمة بناء على خبراته .

☞ الرضا والشعور الايجابي لدى العامل اتجاه العمل الذي يقوم بأدائه.

☞ الثقافة القوية ومناخ العمل الايجابي وروح فرق العمل، فضلا على الولاء للمجموعة والثقة، والاتصال بين الإدارة و العاملين" (عبد العزيز محمد 2019 ص 385) .

بذلك يلاحظ من عناصر التعريفات الظاهرة أعلاه أن الفاعلية التنظيمية تعني:

☞ قدرة المنظمة على مساعدة جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف.

☞ قدرة المنظمة على الرفع من مستوى الأداء لدى الأفراد مما يساهم في تحقيق الأهداف بشكل أسرع لديهم.

☞ قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها" (بن علي 2015ص51).

فضلا على قدرة المنظمة على:

☞ التكيف مع ظروف المنظمة الداخلية والخارجية المحيطة بها بما يؤدي لزيادة بقاءها بفعالية.
 ☞ تحقيق درجة الإشباع والرضا، فضلا على القدرة على استغلال الفرص وتجنب التهديدات من خلال اتخاذ الموقف الاستراتيجي المناسب الذي شأنه التأثير على اتجاه المنظمة ومستقبلها
 ☞ **بذلك يمكن القول أن الفاعلية التنظيمية كمفهوم إجرائي:** تعني سعي المنظمة الجامعية لتوفير بيئة تنظيمية ملائمة لأداء هيئة التدريس بالكلية في تحقيق الأهداف من خلال أبعاد الدراسة (الرضا، الإبداع، الثقة، تقليل الصراع، تنمية روح الجماعة) بما يساهم في التكيف مع متطلبات وأهداف الجامعة .

2. خصائص الفاعلية التنظيمية: ينظر لها على أنها:

- ☞ عملية ديناميكية معقدة ، تركز على النهايات.
- ☞ التركيز على تحقيق الأهداف من خلال أداء الأعمال صحيحة.
- ☞ عملية تتطلب إدارة إستراتيجية (التخطيط).
- ☞ تمثل حكما شخصيا لمدى أداء المنظمة.
- ☞ عملية تهتم بكيفية تحقيق الرضا و كيفية تحقيق الأداء المناسب للعاملين.
- ☞ عملية تهتم بكيفية تحقيق التوازن بين الأهداف المخططة والأهداف المنجزة من قبل المنظمة

3. أهمية الفاعلية التنظيمية: تعمل الفاعلية التنظيمية على:

- ☞ التأكيد إن لكل نوع من التنظيم نتائج جيدة وفعالة تحت ظروف معينة .
- ☞ تحقيق المنافسة الشديدة بين المؤسسات والتي ازدادت حدتها في إطار العولمة والتي وضعت تحديات كبيرة أمام المؤسسات أهمها الحرص على الإنتاجية والجودة (قديد، 2020، وآخرون ص220).

- ☞ المساهمة في زيادة قدرة المنظمة على تطبيق الاستراتيجيات لتحقيق الأهداف.
- ☞ دعم وبقاء المنظمة لاستمرارها في بيئة العمل .
- ☞ المساهمة في زيادة قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة أمامها في بيئة العمل.
- ☞ المساهمة في اتخاذ الإجراءات السليمة لتصحيح ومعالجة نقاط الضعف فضلا على تعزيز نقاط القوة بداخل المنظمة.
- ☞ المساهمة في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة.

المساهمة في تحقيق التأثير الايجابي لجودة الحياة الوظيفية (الريميدي وآخرون، 2020، ص8).

3. المؤشرات العامة الدالة على الفاعلية التنظيمية: يحددها عدد من الباحثين في العناصر التالية:

☞ **الإنتاجية**: من حيث حجم الإنتاج أو الخدمات المقدمة من طرف المنظمة على المستويين الفردي أو الجماعي .

☞ **الرضا الوظيفي**: من حيث طبيعة ومستوى الروح المعنوية للعامل بحكم المناخ التنظيمي السائد داخل المنظمة.

☞ **المرونة والتكيف**: أي قدرة المنظمة على استيعاب التغيرات التي تحدث على مستوى البيئة بواسطة إعادة صياغة الأهداف المسطرة بما يتوافق مع الظروف المستجدة .

☞ **الاندماج والتوافق**: أي قدرة المنظمة على خلق التوافق بين أهدافها وأهداف أداء العاملين فيها من خلال عملية التخطيط. (عبد العزيز وآخرون، 2020 ص349).

☞ **الروح المعنوية**: أي قدرة تمثل الجماعة لمعايير المنظمة وشعورهم بالانتماء لها .

☞ **التدريب والتطوير**: أي حجم الجهد المبذول من قبل المنظمة بغرض توفير الفرص لتنمية الموارد البشرية بداخلها.

☞ **التحفيز والدافعية**: أي درجة استعداد الفرد ومساهمته الفعالة في تحقيق الأهداف التي تضعها المنظمة.

☞ **الرقابة**: أي درجة الضبط والتوجيه الذي تمارسه المنظمة على سلوكيات الأفراد نحو تحقيق أهداف التي تضعها.

☞ **إدارة المعلومات والاتصالات**: أي درجة نجاح المنظمة في ضمان انتقال المعلومات بدقة وضوح بين الوحدات التنظيمية التابعة لها (عواد، 2015، ص266).

4. المؤشرات الخاصة الدالة على الفاعلية التنظيمية: المعتمدة في دراستنا:

1.4 الصراع التنظيمي: يعد ظاهرة أساسية في المنظمة كونه يحتل مكانة هامة في إدارة القوى الفاعلة داخل

المنظمات باختلاف أشكالها، انطلاقاً من التحكم في القوى وأنماط التفاعل بين أفرادها وهذا ما يجعل منه ركيزة

أساسية من ركائز الفاعلية التنظيمية ويعرف الصراع التنظيمي: على "أنه كما يشير كل من وارندوهولانباك" عملية

التعارض والمواجهة التي تحدث داخل المؤسسة بين مختلف الأفراد أو بين جماعات مختلفة" (ماضي

وآخرون، 2021 ص312). كما يعرفه باكر وآخرون "على أنه يحدث في المواقف التنظيمية التي يمكن أن تؤدي

إلى تصرف أحد العاملين إلى الأضرار بالأنشطة الوظيفية لبقية العاملين أو التدخل معها أو مقاومتها أو

تعارضها بما يقضي إلى انخفاض المردود من تلك الأنشطة". (لارغو وآخرون 2018 ص148). ويعرف كذلك

من قبل القريوتي على " أنه وضع تنافسي يكون بين أطراف الصراع مدركين للتعارض في إمكانية الحصول على المراكز المستقلة بحث يرغب كل طرف في الحصول على المركز الذي يتعارض مع رغبة الطرف الآخر" (مقرب، 2019، ص5). أيضا يعرف على أنه "الموقف الذي توجد فيه أهداف ومدركات ومشاعر غير متوافقة داخل أو بين الجماعات مما يؤدي إلى حدوث التعارض أو التفاعل العدواني" (السواعير، 2022، ص16).
بذلك نجد الصراع التنظيمي يعني من الناحية الإجرائية: ظاهرة سلوكية اجتماعية تنشأ من خلال تفاعل أعضاء هيئة التدريس في الوسط التنظيمي الجامعي، وقد يعود هذا التفاعل إلى انعكاسات وتصادم المصالح والقيم والأهداف لكل فرد ضمنالمجموعة من الأفراد منتجة تباين واختلاف في الآراء فيما بينهم .

1.1.4 خصائص للصراع التنظيمي : ينظر للصراع التنظيمي على أنه:

☞ ظاهرة طبيعية سلوكية ناتجة من الفرد نفسه من خلال التفاعل التنظيمي.

☞ وجودأهداف أولية غير متكافئة.

☞ عملية معقدة في موقف تنافسي الذي يكون جدير بزيادة فاعلية المنظمة من خلاله إثارة الإبداع والتطوير التنظيمي بين جماعات العمل.

1.2.4 أهمية الصراع التنظيمي:للصراع بالغ الأهمية للمنظمات لأنها بحاجة للصراع لتجنب الجمود

والركود والملل للحفاظ على نموها وفعاليتها فهو يعمل على:

☞ تحفيز العاملين والمدراء عل التنافس الايجابي .

☞ اكتشاف مسببات الصراع بحيث يسهل معالجتها وخلق الايجابية والتنافس بين الأفراد وفرص العمل .

☞ اكتشاف المواهب القدرات الإبداعية(صالحى وآخرون ب.ت، ص191).

فضلا على المساهمة في:

☞ دفع المنظمة إلى إعطاء فرص لتطوير الأساليب والإجراءات التنظيمية والإدارية لإثارة الصراع الايجابي التنافسي بين الأفراد .

☞ دفع المنظمة إلى إتباع النظرة الايجابية للصراع بما يحقق لها نتائج ايجابية منها تحسين الأداء أو زيادة القدرة على التغيير والتطوير وتفجير القدرات الإبداعية (حمدي ، 2019 ، ص20).

1.3.4 مستويات الصراع التنظيمي: تحدد مستويات الصراع في كتب الإدارة في الأبعاد التالية:

الصراع على مستوى الأفراد:

ينشأ الصراع بين الفرد ورؤسائه وزملائه ومرؤوسيه لأسباب عقلانية مثل عدم التوافق على قواعد العمل وأسباب شخصية غير عقلانية مثل حب السيطرة والعدوانية (أبكر. 2020، ص18).

الصراع بين الجماعات يأخذ أشكالاً متعددة:

☞ ينشأ بين مختلف الوحدات الإدارية داخل منظمة.

- ☞ الصراع على مستوى الموارد المواد الخام والأموال.
- ☞ الصراع الناتج عن التنافس في الأداء (غربي وآخرون، 2013ص67).
- الصراع على مستوى المنظمات: يرجع لوجود ظروف في المنظمة تؤدي لخلق حالة من الصراع مثل:
- ☞ التنافس على الموارد وخاصة المالية بين منظمات الأعمال في شتى مجالات قد يكون بين ثناياها آثار متعددة لخلق الصراع لتحقيق الأبعاد بين المنظمات (بوزوايد وآخرون، 2023ص289).
- ☞ نمط اتخاذ القرار تطبيق نهج المشاركة في أسلوب اتخاذ القرارات يفتح مجالاً لظهور التناقضات.
- ☞ تعدد الواجبات الإدارية في التنظيم قد يؤدي إلى تمسك كل إدارة بأهدافها الخاصة .
- ☞ التناقض مع الأهداف العامة للتنظيم .
- ☞ عدم وجود تقنية واضحة للأدوار والمهام .
- ☞ تفاوت المعايير المتبعة في تقييم الأداء وتحديد المكافأة.
- ☞ يحدث الصراع بين مستويات السلم التنظيمي في حالة اختلاف المصالح داخل التنظيم
- ☞ يحدث نتيجة الاختلاف حول السلطة والامتيازات الممنوحة (مقرون 2018، ص - ص220-217)

1.4.4 أبعاد الصراع التنظيمي: تتحدد أبعاد الصراع التنظيمي في الأبعاد التالية حسب طبيعة ممارسته داخل المنظمة (الإيجابية أو السلبية).

في الحالة السلبية يأخذ المظاهر التالية:

المنافسة: أن يقوم أحد أطراف الصراع بمتابعة اهتماماته ومصالحه الخاصة وتحقيقها حتى حسب الطرف آخر وذلك باستخدام كافة الوسائل القوة والسلطة لكي يربح موقع الطرف الآخر.

المجاملة: ترك أحد أطراف الصراع لاهتمامه الخاصة مقابل تحقيق رغبات الطرف الآخر، فصاحب هذا الأمر يعمل على التضحية بنفسه من أجل تحقيق مصالح الطرف المقابل.

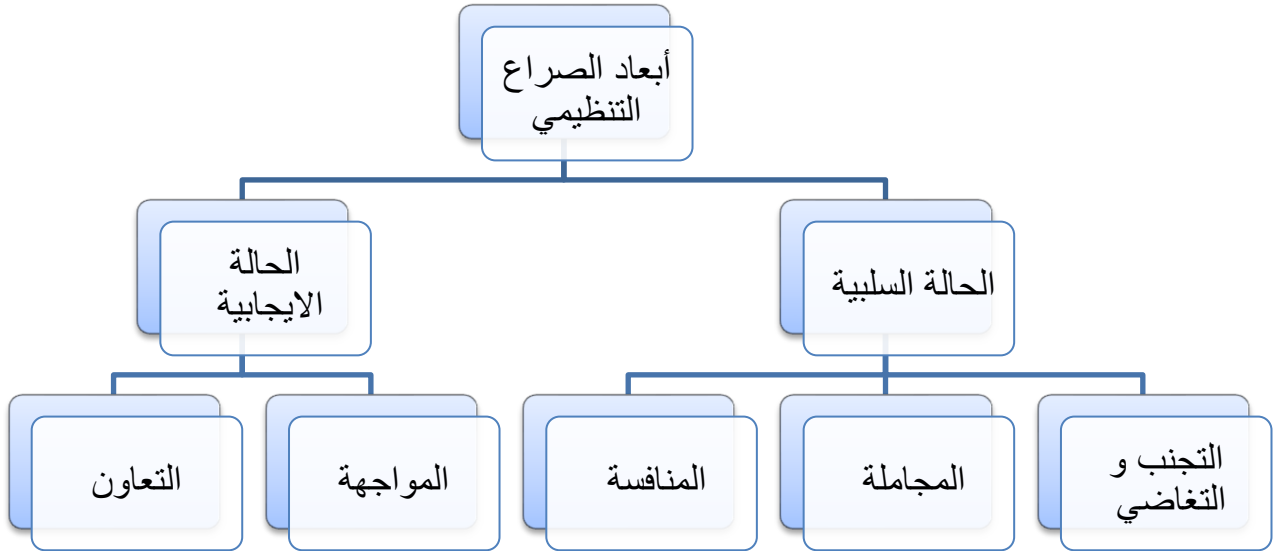
التجنب والتغاضي: عن أسباب الصراع على أن يستمر تحت ظروف محكومة التجاهل الإهمال على أمل تحسين ظروف .

في الحالة الإيجابية يأخذ المظهرين التاليين:

التعاون: تعاون أطراف الصراع لإيجاد حل ملائم من ثم الاهتمام بجميع الأطراف نمط تعاوني حازم يأخذ شكل استثمار الخلاف كي يتعلم أطراف الصراع من خبرة وحكمة بعضهم بعض (القهيوي، 2015، ص، ص، 219، 218).

المواجهة: محاولة التعرف على المصالح المشتركة بين الأطراف والتركيز عليها باستخدام أنماط الاتصال بين العمال وتبادل وجهات النظر مع طرح الأفكار والتركيز على الأهداف العليا للتنظيم الإداري من خلال الاجتماعات. (زويدي، 2014ص95)

الشكل 01: يوضح أبعاد الصراع التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مراجع الفصل الرابع

بذلك ينظر للصراع على أنه ظاهرة طبيعية في الحياة الاجتماعية وحتى داخل المنظمات فهو سلاح ذو حدين، صحيح أن الصراع في بعض الأحيان يؤدي إلى تفكك واندثار المنظمة ولكنه قد يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنظمة من خلال المنافسة والاشتراك في القرارات ويعمل على مناقشة المشاكل واللجوء إلى حلها، إن أساس الصراع التفاعل ما بين الأفراد عن طريق الاتصال فيما بينهم هذا ما يزيد من فاعلية المنظمة .

2.4 الإبداع التنظيمي : يعد الإبداع التنظيمي من المتطلبات الضرورية والأساسية داخل المنظمة حيث اعتبر من بين العناصر المهمة في زيادة خاصة الفاعلية داخل المؤسسة والتي بدورها تدعم القوة المكونة من عناصر التحفيز والتطوير والجو الايجابي داخل هذه المنظمة والرقى بها إلى ما هو أفضل. ويعرفه **Robbins** على أنه "القدرة على جمع الأفكار وإخراجها بأسلوب فريد من نوعه أو صنع ترابطات غير اعتيادية بين هذه الأفكار". (سيمون 2021 ص 30). ويعرف أيضا على أنه "عبارة عن تطوير وتطبيق أفكار جديدة تغير في حال المنظمة والبيئة المحيطة بها فهو تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة سواء كان نظام أو عملية وغيرها هذه الفكرة جديدة عن المنظمة حين تم تطبيقها" (بلحاج وآخرون 2020 ص 5). كما يعرفه القريوتي على أنه "القدرة على ابتكار أساليب وأفكار يمكن أن تلقى التجاوب الأمثل من العاملين وتحفيزهم لاستثمار قدراتهم ومواهبهم لتحقيق الأهداف التنظيمية". (كروش وآخرون 2020 ص 39). أيضا يشير الإبداع التنظيمي إلى فكرة " تتسم بالحدثة والتجديد وتنشأ نتيجة الخبرة والإلمام الإداري المدرك لواقع المؤسسة والمستند إلى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات إبداعية

للوصول إلى ما هو جديد ومفيد". (بسعيد 2017ص339). أيضا ينظر له على أنه "تفاعل مع مختلف مستويات المنظمة من فرد وجماعة وتنظيم ككل من خلال مجموعة من القدرات تتمحور حول الأصالة والمرونة والطلاقة والتركيز والإفاضة والمخاطرة بالارتكاز إلى الخبرات والمهارات السابقة والمعارف الجماعية والرصيد الفكري ذلك ناتج هذا التفاعل من خلال مخرجات العملية والإبداعية التي تتميز بالجدية وغالبا ما يتم الإبداع التنظيمي في ظل محيط تنظيمي داعم له (ثقافة تنظيمية حوافز تخصص مشاركة" (شداد 2017، ص93).

بذلك نجد الإبداع التنظيمي من الناحية الإجرائية : هو ظاهرة نتاج تأثير البيئة التنظيمية الداخلية على الأداء العام للجامعة كنتاج عن عمليات الأفكار وتوليد الأفكار الخاصة والأصلية المبدعة والتي تعكس أساسا في الأداء الايجابي لها. تمثل تلك العملية فكرية التي تجمع بين المعرفة المتألقة والعمل الخلاق في إطار استحداث الأساليب الحديثة في العمل بدل القديمة سعيا إلى الوصول لأكبر درجة من الفاعلية داخل الجامعة .

1.2.4 خصائص الإبداع التنظيمي: ينظر له على أنه:

- ✍ عملية معقدة مستمرة قائمة عن النمو والديمومة .
- ✍ دمج الأفكار بما يضمن جمع المعلومات وتحليلها لإنتاج أسلوب فريد .
- ✍ أساس التغيير إلى الأفضل من خلال ابتكار أساليب جديدة .
- ✍ التفاعل بين المستويات التنظيمية (الفرد والجماعة والمنظمة) .
- ✍ السعي نحو التطوير في الأفكار وأراء جديدة .

2.2.4 أهمية الإبداع التنظيمي: يعمل الإبداع التنظيمي على:

- ☞ زيادة الميزة التنافسية للمنظمة.
- ☞ تحسين إنتاجية المنظمة عبر تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وانجاز الأهداف(عبد الخالق ، 2016، ص211).

فضلا على تحقيق:

- ☞ القدرة على مواجهة التحديات والضغوط المنافسة الشديدة وانفتاح على العالم نتيجة العولمة وثورة المعلومات والتحولت العالمية الجديدة مما يؤدي مستوى فرص الاختيار .
- ☞ مستوى عالي من الطموح(عاكف ، 2007، ص19).
- ☞ سمعة صورة طيبة للمنظمة (عسيري 2020، ص11).

3.2.4 مستويات الإبداع التنظيمي: للإبداع التنظيمي جملة من المستويات والتي يمكن شملها في ثلاث مستويات وهي :

الإبداع على مستوى الفرد : يتميز الفرد المبدع بقدرات معرفية وعمليات إبداعية لتكوين إشكالية تمكنه من الحصول على إجابة في شكل أفكار جديدة لذلك وجب التحفيز لاستجابة الفرد بطريقة واعية اتجاه المشكلات المختلفة. (ولهى ، 2018 ، ص 83)

الإبداع على مستوى الجماعة: هو الإبداع الذي يتم القيام به من طرف الجماعة يفوق بكثير مجموع الإبداعات الفردية لأعضاء الجماعة نتيجة التفاعل فيما بينهم الذي ينتج الأفكار والآراء. (شافعي 2018 ص 52)

الإبداع على مستوى المنظمات: هو استثمار وتبني الإبداعات الفردية والجماعية على مستوى المنظمة وتتمينها وتتميتها. (نواف 2020 ، ص 84)

4.2.4. أبعاد الإبداع التنظيمي: تتحدد ملامحه في:

الطلاقة : تعني قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار تفوق المتوسط العام في غضون فترة زمنية محددة وهي بنك القدرة الإبداعية (المحمادي، 2022 ، ص 90)

الحساسية للمشكلات: يمتاز الشخص المبدع بأنه يستطيع أن يدرك الأزمات والمشكلات في المواقف المختلفة أكثر من غيره ويتلمس أكثر مشكلة وأزمة تلح على البحث في حل لها يتطلب الإحساس بالمشكلة المبدع من خلال :

☞ القدرة على التحديد الدقيق لكافة أبعاد المشكلة مع استيعاب آثارها المترتبة عنها.

☞ الوعي من خلالها لنواحي الأخطاء وتدعيم الإيجابيات من خلال الفهم العميق لطبيعة الأزمة والمشكلة (حاتم، 1424 هـ ص 35)

المرونة: القدرة على التغيير في ذات الفرد فالفرد يتمتع بمرونة التفكير يكون أكثر قدرة للإبداع (شافعي، 2018 ، ص 50)

الأصالة: القدرة على سرعة إنتاج أكبر عدد ممكن من الاستجابات غير مباشرة والأفكار غير شائعة تكون مقبولة و مناسبة للهدف تعني الجدة والطرافة والندرة عدم الشيعوع. وتشمل ثلاثة جوانب رئيسية:

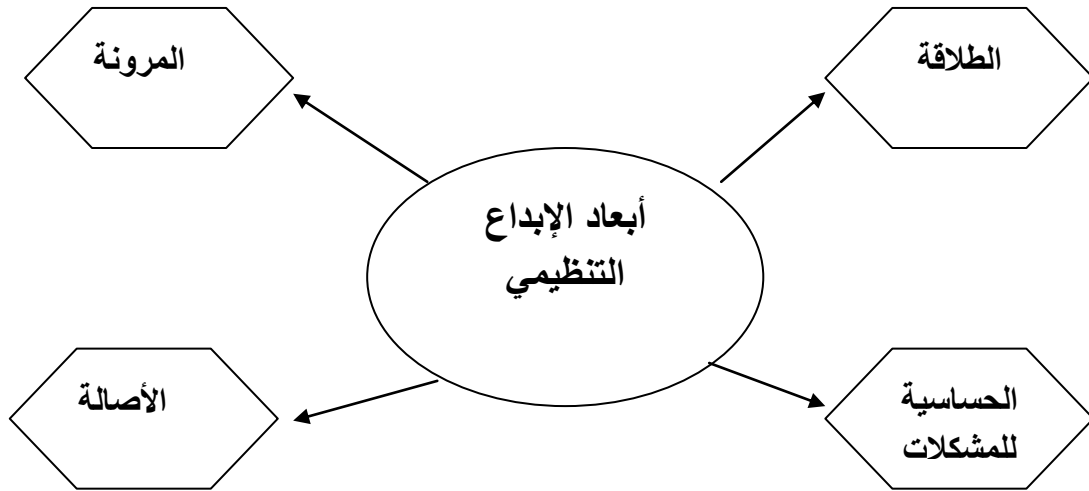
☞ الاستجابة غير الشائعة من حيث القدرة على إنتاج أفكار نادرة.

☞ الاستجابة البعيدة من حيث القدرة على ذكر تداعيات بعيدة غير مباشرة.

☞ الاستجابة الماهرة من حيث القدرة على إنتاج استجابات يحكم عليها المهارة (حمودة

2018 ص 91)

الشكل 2 : يوضح أبعاد الإبداع التنظيمي



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مراجع الفصل الرابع.

بذلك نجد أن الإبداع التنظيمي حسب المفهوم الإجرائي: يعني اهتمام الجامعة بالتجديد والتطوير في العمل لإكتساب قوة مكانة في محي المحلي والدولي.

3.4 الرضا الوظيفي: يعد أهم المقومات الأساسية في العمل يمثل الاتجاهات النفسية والوجدانية للعامل اتجاه عمله يعبر ذلك عن مدى انتماء الوظيفي للعمل وخاصة في الأجر وترقيات هو أساس تحقيق الأهداف ويساهم ارتفاع مستوى فاعلية التنظيمية من خلال رضا العاملين .

يعرف على أنه ذلك "الشعور والتقبل والتوقع وإشباع الحاجة ويدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤسائه أو زملائه فهو يمثل سلوكا يكمن في وجدان الفرد". **(بهنسي، 2011، ص 40).** كما يعرف أيضا من قبل Viteles على " أنه مصطلح معنوي مرتبط مع الرغبة في الاستمرارية في الكفاح من أجل تحقيق غايات وأهداف أفراد المجموعة أو المنظمة. **(جدي ب.ت ص 92).** ويعرف أيضا على أنه "حالة من الرضا النفسي والارتياح الوجداني والتي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ليصبح للفرد اتجاه ايجابي نحو عمله الذي يمارسه". **(الزغبي 2023 ص 42).** ويعرف أيضا من قبل Stone على أنه " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتعامل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها". **(الحوتي، 2018 ص 17)**

بذلك نجد الرضا الوظيفي من الناحية الإجرائية يعني الناتج الايجابي لتفاعل أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية مع وظائفهم وشعورهم بالانتماء والتفاعل مع جماعات العمل في البيئة الداخلية للجامعة .

1.3.4 خصائص الرضا الوظيفي :

☞ الرضا الوظيفي شعور ايجابي يحقق للعمال أو العامل الانتماء إلى عمله.

☞ مرتبط بالاستمرارية والازدهار .

☞ أساس من أسس التفاعل وتحقيق الأهداف و زيادة الفاعلية التنظيمية .

☞ يؤدي إلى رفع مستوى الطموح لدى العامل .

2.3.4 أهمية الرضا الوظيفي: يكتسي موضوع الرضا الوظيفي أهمية للعامل والمنظمة بدرجة عالية

وهي أحد أهم نجاح العامل وتكمن أهميتهما يلي :

☞ المساهمة في ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المنظمة .

☞ انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمة (بونوة، 2016، ص123).

فضلا على المساهمة في ازدياد:

☞ معدلات الانتماء والتماسك والتفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل وهو ما من شأنه أن يعزز الدور الفعال للعاملين نحو تحقيق الأعمال بكفاءة.

☞ معدلات استغلال الأمثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للمنظمة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين مما يخلق لهم الشعور برضا في نفوسهم (زرفاوي، 2014، صص، 37-38).

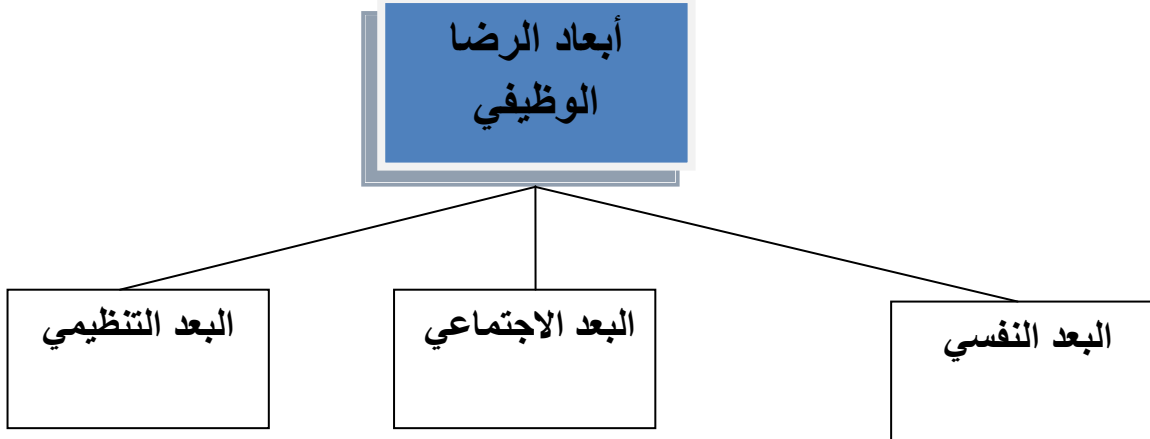
3.3.4 أبعاد الرضا الوظيفي : تتحدد في كل من:

☞ البعد النفسي: يحمل مفهوم الرضا ضمنا حالات عاطفية كالشعور والسعادة وتحقيق الإشباع النفسي للذة وكل المشاعر والأحاسيس الايجابية التي تغمر الفرد إذا كان راضيا عن عمله ولكن مع كل هذه الدلالات يبقى البعد النفسي غير قادر لوحده لتفسير ظاهرة الرضا لأن هناك أبعاد أخرى تتداخل معه ولا يمكن فصلها عند تفسير الرضا. (زهراوي 2017، ص427)

☞ البعد الاجتماعي: مرتبط بالبيئة الخارجية للعمل كالجماعة التي ينتمي إليها والعلاقات المهنية ونوعية العلاقة الموجودة بين الموظف والإدارة، فضلا عن طبيعة العلاقة التي يرتبط بها الفرد العامل مع زملاءه في العمل. (البارودي 2015، ص42)

☞ البعد التنظيمي المادي: العوامل المتعلقة بالمنظمة في حد ذاتها من حيث محتوى العمل، فضلا على مسألة التثمين الحقيقي لجهد العامل من خلال الأجور والرواتب وبقية الحوافز المعنوية الأخرى. بالإضافة إلى طبيعة نمط الإشراف، وفرص الترقية، أي انتقال المورد البشري لمستوى

أعلى في وظيفته مايسمى بالحراك المهني الصاعد ارتباط زيادة الأجر زيادة في حرية اتخاذ القرار مع أيضا درجة الرضا عن جماعة العمل التي يتواجد بها الموظف (الشمري 2009ص15).
الشكل :3 يوضح الشكل أبعاد الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مراجع الفصل الرابع

بذلك نجد الرضا الوظيفي يعتبر من عناصر المهمة في تحقيق الاستقرار النفسي والفكري للعاملين. إذ أن تحقيق الرضا يؤدي إلى الرقي والتطور وتحقيق الأهداف وتحسين المهام الإدارية وزيادة مستوى الفاعلية التنظيمية .

4.4. الثقة التنظيمية :

تعد الثقة التنظيمية أحد الركائز الأساسية في المنظمات التي تساعد في تدعيمها وفعاليتها في تحقيق أهداف المنظمة وهي أكثر العناصر فاعلية واجب توافرها في المنظمات لنجاحها وكسب مكانة اجتماعية للفرد وسمعة حسنة للمنظمة من خلال خلق التعاون وبين روح الجماعة للابتكار والإبداع. عرفت الثقة التنظيمية: من قبل HOY و NAULT على أنها "مشاعر ايجابية يمتلكها الأفراد حول نوايا وسلوكيات الأعضاء التنظيميين معتمدة على الأدوار التنظيمية والعلاقات والتوقعات والاعتماد المتبادل بينهم" (رضيوي، 2015ص127). وعرفت أيضا من قبل حلمي "على أن " مشاعر القبول والرضا عندما يتعامل الشخص مع الآخرين من (الزملاء، الرئيس المباشر، الإدارة العليا) والاعتماد الكامل عليهم دون أي تردد". (حلمي وآخرون، 2021ص122). أيضا عرفها الطائي بأنها "إيمان الفرد بأهداف وقرارات والسياسات التنظيمية والقائد التنظيمي وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة ذلك بما يعكس رضا والتزام اتجاه المنظمة". (فليح ، 2010 ، ص174)

1.4.4 خصائص الثقة التنظيمية:

ينظر للثقة التنظيمية على أنها:

- ☞ ارتباط بطبيعة البيئة التنظيمية السائدة داخل المنظمة.
- ☞ عامل لخلق الميزة التنافسية للمنظمة .
- ☞ الإيمان بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.
- ☞ المفهوم الايجابي المعزز لمسالة الإبداع التنظيمية من حيث خلق أساليب جديدة في العمل .
- ☞ الشعور بالارتياح لدى الفرد أو لدى الجماعة عند توفر المصداقية والنزاهة.
- ☞ العامل المؤثر في ارتفاع مستوى الروح المعنوية والرضا الوظيفي لدى الأفراد والجماعات.

2.4.4 أهمية الثقة التنظيمية :

للثقة التنظيمية أهمية كبيرة على مستوى تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة مستوى فاعلية المنظمات وتبرز أهميتها من خلال :

☞ تؤدي غالبا إلى رفع مستوى الكفاءة في العمل لأنها تقود لاعتراف مهني من قبل الآخرين بجدارة الشخص الموثوق ويعتبر قذوة بين زملاء ويحصل على الإشادة .

☞ تؤدي إلى تسهيل الإجراءات وتفهم العاملين لها دون نقاش أو نزعات .(بحري وأخرى 2022ص1298)

☞ تعتبر الثقة عاملا أساسيا وجوهريا لفهم السلوك الاجتماعي والفردية بين الأفراد والفعاليات الإدارية.

☞ منح العاملين الثقة لتحديد المشكلات واقتراح الحلول المناسبة التي تواجههم .(نعرورة وآخرون 2021ص344-345)

أن توفر المؤسسات على الثقة التنظيمية حتما تسمح للعاملين فيها بممارسة طاقتهم الكامنة لتدفعهم للنمو والتطوير الذاتي .

3.4.4 أبعاد الثقة التنظيمية :تشمل الثقة التنظيمية أبعادا فقد اتفق معظم الباحثين إلى ثلاثة أبعاد:

الثقة بالرئيس المباشر :تتمثل بتلك التوقعات الايجابية للمرؤوسين اتجاه رئيسهم المباشر في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين حيث يكتسب الرئيس المباشر ثقة مرؤوسيه إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة والجدارة والانفتاح على المرؤوسين والاهتمام بمصالحهم واحتياجاته ودعمهم والعدالة في التعامل معهم .(نجيمي وآخر 2023ص399).

الثقة بزملاء العمل :هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الايجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشترك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف ذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة وتكتسب هذه الثقة في ظل

توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل الفرد جديراً بثقة الآخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ واهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء الآخرين. (جودت وآخرون 2014ص6)

الثقة بإدارة المنظمة: هنا تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الهيكل التنظيمي المرن المناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع. (بن عدة وآخرون، 2021 ص658).

تكتسي الثقة التنظيمية أهمية بالغة في المناخ التنظيمي السائد في المنظمة من خلال التفاعل والتبادل المشترك بين أفراد العمل التي تساعد في تحقيق الاستقرار وإن بنائها أساس لفاعلية ونجاح التنظيم لكل منظمة .

4.5. روح الجماعة :

تعد روح الجماعة من الأشياء الضرورية التي تعتمد عليها المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها لذا تسعى هذه الأخيرة دائماً إلى تحقيق نفسها من خلال الاعتماد على الفاعلية لتنظيمية التي تقوم بدورها على تماسك الجماعة وروح الفريق الذي يساهم في خلق قاعدة داعمة من أجل حفظ الأهداف المشتركة . وكذا إحياء روح التعاون وتبادل المهارات التنظيمية تعزيز الثقة بين أفرادها .

تعريف روح الجماعة على أنه " صورة من صور التشكيل الجماعي المؤسس على إتباع دوافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة" (شركة الخبرات الذكية 2016ص16). أيضا تعرف على أنها "عملية إدارية وتنظيمية تخلق من جماعة العمل وحدة متجانسة ومتماسكة متفاعلة تستهدف لتحسين فاعلية جماعة العمل من خلال أسلوب العمل وعلاقات الأعضاء ببعضهم" (النشا شيببي 2020 bilaw.weebly .com). وتعرف أيضا على أنها " مجموعة الأفراد الذين يمتلكون مهارات وقدرات وخبرات متكاملة يتحملون بصورة مشتركة مسؤولية تحقيق أهداف. (بن لويبان 2021ص2618).

بذلك نجد روح الجماعة من الناحية الإجرائية هي محصلة روح أعضاء هيئة التدريس المعنوية ومما ينتج من تماسك وترادف فيما بينهم داخل الجماعة لتحقيق الفاعلية .

1.4.5 خصائص روح الجماعة : تتحدد في كل من :

☞ رضا العامل وشعوره بالانتماء يعتبر جزء من المنظمة.

☞ الميل للتعاون والتماسك الذي يساهم في تحقيق الأهداف.

☞ الدعم التكفل بالأفراد دلالة على الاستمرار والنجاح .

☞ انخفاض معدل التغيب والشكاوي .

2.4.5 أهمية روح الجماعة :

- ☞ تساعد على بناء ثقافة تنظيمية ايجابية ومتجانسة مليئة بالتحفيز والدوافع .
- ☞ تدعم سبل الاتصال الايجابي بين أعضاء الفريق والقائد .
- ☞ تشجيع الأعضاء على الاستفادة من الخبرات وتجارب بعضهم البعض.
- ☞ تساهم في تحقيق التوازن بين الإنتاجية الفرد واحتياجات الأعضاء .(محمود، 2020، ص،ص،71،70).

- ☞ تساهم في التصدي للمشكلات بإبداع وشمولية اكبر بالتالي زيادة الفاعلية .
 - ☞ تساهم في زيادة التفويض لأداء المهام ذو فاعلية واثر كبيرين .(أحمد عبده 1431هـ ص16).
- ### 3.4.5 مظاهر تماسك روح الجماعة : تتحدد في:

- ☞ ارتفاع الروح المعنوية لدى أفراد الجماعة .
- ☞ ارتفاع كمية وجودة الإنتاج.
- ☞ قوة العمل الجماعي.
- ☞ وجود درجة عالية من الولاء لأهداف وقيم الجماعة .
- ☞ انخفاض مستوى التغيب بين العمال ودوران العمل وكذا معدل الحوادث .(مجيدر 2022ص298).

4.4.5 صفات الفريق العمل الناجح والتميز :

تتميز فرق العمل الناجحة عن غيرها من فرق العمل الأخرى. فالعلاقات داخل فرق العمل الناجحة تتميز بالثقة والاحترام والتعاون، كما تمتاز بالوضوح والدقة. ففريق العمل الجماعي المتميز يسوده جو من الاحترام بين أفرادها هذا الجو المريح تسوده الثقة المتبادلة بينهم والإخلاص، يسعون من خلاله إلى اتخاذ القرارات السليمة قائمة على مبدأ الشورى.(محمودي 2022ص143)لقوله تعالى "وشاورهم في الأمر"سورة آل عمران الآية'159.

تعتبر روح الجماعة روح الفريق رمز للتفاعل والتكامل في العمل بين الأفراد وتسعى جماعة العمل لاكتساب مهارات اجتماعية وإدارية لمساعدة المنظمة باستمرارها في تحقيق أهدافها والتماسك بين أفرادها وكذا تحفيزها مما يؤدي إلى زيادة روح الانتماء للعمل، فضلا على زيادة معدلات الرضا الوظيفي والاستقرار وهوما يؤدي في النهاية إلى زيادة مستوى الفاعلية التنظيمية.

خلاصة الفصل :

نستخلص مما سبق ذكره أن الفاعلية التنظيمية تمثل العمود الفقري لأي منظمة لتحقيق أهدافها. إذ أن توفر هذا العنصر بداخل أية منظمة يعني وجود الاستغلال الأمثل للعنصر البشري، فضلاً على وجود ظروف عمل ملائمة التي من شأنها أن تقلل من مستويات الصراع التنظيمي السلبي في بيئة العمل بين الأفراد والجماعات، فضلاً على مساهمتها في زيادة مؤشرات الإبداع التنظيمي ، وتحقيق مستويات عالية من التعاون وروح الجماعة والثقة التنظيمية بين الأفراد والجماعات داخل كل المستويات الإدارية، بما يساهم في الأخير في تحقيق مستويات فعالة من الرضا الوظيفي للأفراد والجماعات داخل المنظمة، بما يحقق معدلات مرتفعة من الأداء الجيد كما وكيفا للأفراد والجماعات.

الفصل الخامس :الدراسة الميدانية

تمهيد

1. مجالات الدراسة.
2. الدراسة الاستطلاعية
3. الاجراءات المنهجية للدراسة
4. تفرغ و تحليل بيانات الدراسة
5. النتائج العامة للدراسة
6. فرضيات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة
7. المقترحات و التوصيات

خاتمة

تمهيد :

إن موضوع البحث وأهدافه هما المحددان للمنهج المناسب كما أن هذا الأخير يحدد الإجراءات والأدوات المنهجية فهذه الخطوات أساسية لا غنى عنها في الدراسة العلمية لأنها تقي البحث من اللاموضوعية وخصوصا بالنسبة للمنهج وللعينة وأدوات جمع البيانات فهي المحدد الرئيسي للدراسة وضبطها بشكل علمي سليم يزيد من قيمة البحث العلمية التي تربط الجانب النظري بالجانب الميداني.

يتضمن هذا الفصل وصفا للطريقة والإجراءات المنهجية، فضلا عن تلك المتعلقة بالإجراءات الميدانية التي اتبعتها في تحديد مجتمع الدراسة وعينتها والأدوات البحثية المستخدمة لجمع البيانات لاستخلاص المعلومات والبيانات منها والعمل على إسقاطها مع دراستنا من أجل الحصول على الإجابات الممكنة على مختلف الأسئلة التي تم طرحها من قبلنا في كل من الاستبيان والمقابلة للإستناد عليها والعمل عليها خلال عملية تحليل وتفسير البيانات، للتمكن في النهاية من استخلاص النتائج الممكنة المساعدة على تقديم مجموعة من المقترحات التي تساعد أو تعمل على تحسين متطلبات بيئة العمل على اختلافها، بما يسهم في زيادة مستوى الفاعلية التنظيمية في مجتمع الدراسة المتمثل في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط.

1- المجال المكاني العام للدراسة : تمثل في جامعة عمار ثلجي بالأغواط.

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا للأساتذة التعليم التقني سنة 1986 . بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165/المورخ في 05/8/1986 لتضمن تكوين أساتذة الثانوي والتقني في التخصصات التالية : الهندسة الميكانيكية، الهندسة المدنية، الهندسة الكهربائية.

في سنة 1997 تمت تحويل المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 97-157 المؤرخ في : 10/05/1997 ليضمن التكوين في مهندس الدولة ليسانس الدراسات الجامعية التطبيقية في التخصصات التالية : العلوم الدقيقة، الإعلام الآلي، الهندسة الميكانيكية، الهندسة الكهربائية، الهندسة المدنية، الكيمياء صناعية، البيولوجيا، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، لغة وأدب عربي، علم النفس والأرطفونيا، الحقوق .

وفي سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي لتصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في : 25/08/2010 لتضم الكليات التالية: كلية العلوم، كلية التكنولوجيا، كلية الهندسة، كلية الطب، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة، بالإضافة إلى معهد التربية البدنية والرياضية .

بالموازاة مع إعادة الهيكلة التي عرفتھا الجامعة خلال هذه السنة تم فتح اختصاصات جديدة وهي : الصيانة في الهندسة الكهربائية، الموارد المائية، علوم فلاحية، هندسة معمارية، علوم اجتماعية وديمغرافيا، لغة انجليزية .

ومع التحول الذي عرفه نظام التكوين بقطاع التعليم العالي بالجزائر تم اعتماد النظام الجديد، وفتح تخصصات جديدة في مرحلة ليسانس ل. م. د مع انطلاقة الموسم الجامعي 2006-2007 وهي : علوم المادة، علوم وتكنولوجيا، رياضيات وإعلام آلي، علوم وتقنيات الرياضة، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، لغة فرنسية، علوم اجتماعية.

ومع تطبيق السياسة الرامية إلى تعميم نظام ل. م. د تم فتح تخصصات مكملة في مرحلة الماستر مع بداية الموسم الجامعي 2009-2010.

بلغ عدد التخصصات المفتوحة 156 تخصصا في مرحلة التدرج - ليسانس و ماستر - ووصل عدد مشاريع تكوين في مرحلة الدكتوراه في النظام القديم 363 و 286 مشروع في النظام ل. م. د. استفادة جامعة الأغواط برسم ميزانية 2024 من توظيف 83 أستاذ مساعد قسم "ب" و 22 موظفا ليصل بذلك عدد الأساتذة 915 منهم 135 مصف الرتب العليا .

استلمت المؤسسة الجامعية 2000 مقعد بيداغوجي جديد لاحتضان كلية الطب ليصل العدد الإجمالي للمقاعد البيداغوجية 24153 مقعد .

المجال المكاني الخاص للدراسة: تمثل في كلية العلوم الاجتماعية.

تم إنشاء كلية العلوم الاجتماعية في مطلع السنة الجامعية 2016/2017 وذلك في إطار الهيكلة الجديدة التي يعرفها إصلاح التعليم العالي. وهي بذلك كلية مستحدثة، طاقمها الإداري وأساتذتها كانوا منضوين تحت مظلة كلية الإنسانية والاجتماعية سابقا. وتعمل الكلية على ضمان الجودة في الأقسام العلمية التابعة لها على كافة المستويات الإدارية والبيداغوجية والبحثية والاجتماعية .

رؤية الكلية: التطوير المستمر لضمان المنتج العلمي .

رسالة الكلية :

تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية والاجتماعية في الكلية والاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد المتاحة للنهوض بمستوى التعليم الجامعي وذلك بمشاركة جميع أعضاء الكلية لمقابلة حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل وفق معايير الجودة .

أهداف الكلية :

- ☞ توزيع المهام وتفعيل دور اللجان البيداغوجية والمجالس العلمية والإدارية على مستوى الكلية.
- ☞ العمل على ضمان جودة البرامج الأكاديمية من خلال المتابعة وتقديم الدعم لها .
- ☞ تشجيع البحوث الأكاديمية الجادة وتكثيف التظاهرات العلمية والتنوعية.
- ☞ متابعة تطوير أقسام الكلية المختلفة لبرامجها ولوائحها للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الأقسام المناظرة في الكليات المماثلة الأخرى وبما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

أقسام الكلية :تنقسم كلية العلوم الاجتماعية إلى أربعة أقسام وهي كالاتي :

- ☞ قسم الجذع المشترك علوم اجتماعية الذي يعد أول توجيه للطلبة على مستوى الكلية ثم بعده يوجهون إما على حسب الاختيار أو المعدل. وعدد الأساتذة في هذا القسم 22 أستاذ.
- ☞ قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا مجموع الأساتذة 48 أستاذ.
- ☞ قسم علم الاجتماع والديمغرافيا مجموع الأساتذة 36 أستاذ
- ☞ قسم الفلسفة مجموع الأساتذة 11 أستاذ.(مصلحة المستخدمين .10/04/2024).

المجال الزمني العام للدراسة: تحدد في السنة الجامعية 2023/2024. وهو مقسم إلى الخطوات التالية:

الخطوة الأولى : تحددت في فترة الاطلاع على التراث النظري للدراسة : التي بدأت منذ اختيار العنوان ومناقشته مع الأستاذ المشرف وتم قبوله بتاريخ 02 /10/2023.

خلال هذه المرحلة تم القيام بالإجراءات التالية:

الإطلاع على المصادر الثانوية: من حيث العمل على تقصي مجمل ما كتب حول الموضوع المتعلق بمتغيره المستقل والتابع (بيئة العمل الداخلية، والفاعلية التنظيمية) من مختلف المصادر (كتب ورقية، مجالات، مواقع الكترونية، مقالات، دراسات سابقة ...) لغرض جمع المادة العلمية الأولية حول الموضوع والتي ستمكننا مع الوقت في تحديد أبعاد الدراسة فضلا على صياغة فرضيات الدراسة ومفاهيمها .

الإطلاع على المصادر الأولية: من حيث إجراء عدد من المقابلات الاستكشافية في المرحلة الأولية المتعلقة ببناء الإطار الفكري حول الموضوع، فضلا عن توزيع عدد الاستبيانات على مفردات مجتمع الدراسة، والغرض من ذلك هو جمع أكبر قدر ممكن من المعطيات والمعلومات حول أبعاد متغيري الدراسة من مفردات الدراسة.

الخطوة الثانية: القيام بما سبق خلال المرحلة السابقة مكننا في المرحلة الثانية من الشروع في تجهيز المعلومات وتصنيفها قصد الاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة، فضلا على الاستفادة منها في تحديد طبيعة المنهج الملائم والأدوات البحثية المناسبة للدراسة التي من الممكن اللجوء إليها خلال جمع البيانات بالخصوص في مرحلة الدراسة الاستكشافية أو الدراسة النهائية.

الخطوة الثالثة: فترة الشروع في الدراسة الاستطلاعية: هذه الفترة الممتدة من 2024/02/02 إلى غاية 2024/02/28. تم خلالها في البداية الشروع بالنزول لميدان الدراسة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي لغاية جمع معطيات حول الكلية في ما يخص كل من: فترة التأسيس، رؤية الكلية، رسالة الكلية، فضلا على جمع معطيات شاملة حول مفردات الدراسة من مصلحة المستخدمين، كما تم خلال هذه الفترة أيضا بالتوازي مع مرحلة الزيارة الميدانية لمصلحة المستخدمين تحضير أسئلة الاستبيان والمقابلة مع الأستاذ المشرف. استعدادا لجمع مختلف المعطيات من قبل مفردات الدراسة.

➤ تضمنت أسئلة المقابلة على 13 سؤال مغلق تستوجب الإجابة بنعم أو لا، والغرض من اختيارها هو تحديد الموقف وتبريره من قبل مفردات الدراسة حول عدد من المؤشرات والأبعاد الدالة على متغيرات الدراسة المستقلة أو التابعة، والمتمثلة في بيئة العمل، والفاعلية التنظيمية.

➤ محتوى المقابلة: الأسئلة من 1 إلى 8 اشتملت على عدد من المؤشرات والأبعاد التي تقيس المتغير المستقل للدراسة المتمثل في البيئة الداخلية للعمل من حيث قياس درجة توفر كل من (العوامل الفيزيائية والمادية والتنظيمية والنفسية الملائمة في العمل) من وجهة نظر مفردات الدراسة، في حين خصصت الأسئلة من السؤال 9 إلى 13 لقياس عدد من المؤشرات والأبعاد الدالة على المتغير التابع للدراسة والمتمثل في الفاعلية التنظيمية من حيث درجة (وجود الإبداع

التنظيمي في بيئة العمل من عدمه، درجة وجود الصراع التنظيمي من عدمه في بيئة العمل، درجة وجود مستوى من الرضا الوظيفي في بيئة العمل من عدم وجوده، درجة وجود روح الجماعة في بيئة العمل من عدم وجوده، درجة وجود الثقة التنظيمية في بيئة العمل من عدم وجودها).

➤ تم إجراء عدد من المقابلات الاستكشافية بصفة قصديه مع عدد من الأساتذة 12 أستاذ، (الرقم المتاح) في تخصصات الكلية (علم الاجتماع وعلم النفس، والفلسفة)، اعتقادا منا أنهم أكثر خبرة وتجربة في ميدان التعليم العالي بالكلية، وأكثر وفاء في تقديم معلومات تفيدنا في انجاز عملنا بصفة علمية دقيقة، وأكثر قدرة على وصف الواقع الحقيقي من دون مجاملة أو تحريف.

➤ إجراءات المقابلة: تم رفض إجراء المقابلة من قبل عدد من الأساتذة لأسباب متعددة وغير مقنعة. ليبقى السؤال مطروح حول طريقة التعامل هذه، والتي كانت في عدد من المرات من قبل عدد من الأساتذة غير لبقة بالمرّة.

نتائج المقابلة: خلال إجراء المقابلة، فضلا على تلقينا عدد من الأجوبة من الأساتذة الذين تكرموا بالإجابة على مختلف أسئلة المقابلة، وهم بالمناسبة مشكورين على ذلك، تلقينا عدد من الملاحظات ، تم الأخذ بها في مرحلة صياغة أسئلة الاستبيان، والتي جاءت في الجوانب التالية:

➤ من حيث عدد الأسئلة :أغلب الأساتذة أبدوا بملاحظة سلبية حول العدد الضخم لأسئلة المقابلة .

➤ من حيث الصياغة :أغلب الأساتذة أبدوا استجابة ايجابية عالية حول طبيعة الأسئلة المطروحة ودرجة خدمتها لمتغيرات الدراسة فضلا على اتساقها مع طبيعة الموضوع.

مدة المقابلة: تم الالتقاء ب 12 أستاذ، تباينت مدة المقابلة من قبل كل أستاذ، في العموم دامت مدة المقابلة بين دقيقتين و45 دقيقة.

طبيعة الاستجابات حول أسئلة المقابلة من قبل هؤلاء الأساتذة:

فيما يخص أسئلة المتغير الأول المتعلق بطبيعة البيئة الداخلية للعمل السائدة في مجال الدراسة (كلية العلوم الاجتماعية)، جاءت متباينة بين هؤلاء.

بخصوص درجة توفر العوامل الفيزيائية الملائمة في محيط العمل: (إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء،..) جاءت الاستجابة من خلالهم بنسبة 50%.

بخصوص درجة توفر بيئة العمل التنظيمية: (الاتصال، تقييم الأداء، تلقي المكافأة..) جاءت الاستجابة كذلك متباينة حسب كل مؤشر دال على هذا لمتغير:

➤ نمط الاتصال الممارس داخل الجامعة ككل وليس فقط في الكلية من وجهة نظر هؤلاء لا يساهم في تحسن الأداء الوظيفي نسبة 58.33%.

- نمط نظام تقييم الأداء الذي تمارسه الجامعة ككل وليس فقط في الكلية مع مختلف الأساتذة من وجهة نظر هؤلاء لا يحظى بالقبول والنزاهة بنسبة 75%.
- فرص الترقية في المنصب داخل الجامعة ككل وليس فقط في داخل الكلية من وجهة نظر هؤلاء لا ترفع من قيمة الكفاءة والجدارة بنسبة 66.66%.
- الجو النفسي السائد بين الأساتذة داخل الجامعة ككل وليس فقط في الكلية من وجهة نظر هؤلاء لا يساهم في خلق التعاون بينهم بنسبة 50%.
- الجو العام (الفيزيقي، التنظيمي، النفسي، الاجتماعي) من وجهة نظر هؤلاء لا يساعد في خلق الرضا الوظيفي بنسبة 58.33%. ليس فقط في الكلية بل في الجامعة ككل.
- الجو العام (الفيزيقي، التنظيمي، النفسي، الاجتماعي) من وجهة نظر هؤلاء لا يساهم في خلق الإبداع التنظيمي للقيام بالمهام الوظيفية بنسبة 66.66%. ليس فقط في الكلية بل في الجامعة ككل.
- الجو العام (الفيزيقي، التنظيمي، النفسي، الاجتماعي) من وجهة نظر هؤلاء لا يساعد على خلق روح الجماعة وذلك بنسبة 75%. ليس فقط في الكلية بل في الجامعة ككل.
- الجو العام (الفيزيقي، التنظيمي، النفسي، الاجتماعي) من وجهة نظر هؤلاء لا يساهم في خلق الثقة التنظيمية بنسبة 58.33%. ليس فقط في الكلية بل في الجامعة ككل.
- الجو العام (الفيزيقي، التنظيمي، النفسي، الاجتماعي) من وجهة نظر هؤلاء كما تمثل نسبة لا يساهم في التقليل من الصراع السلبي بنسبة 58.33% بالعكس أن الصراع حاضر في كل الظروف وبين كل الأقطاب وأنه ناتج لضعف الاتصال بينهم. ليس فقط في الكلية بل في الجامعة ككل.

أهداف الدراسة الاستطلاعية للمقابلة الاستكشافية: أن القيام بهذه الخطوة أي القيام بالدراسة

الاستطلاعية كان الغرض منها، فضلا على الحصول على معطيات حول الموضوع، أيضا:

- التعرف على ميدان الدراسة الجامعة عامة وكلية العلوم الاجتماعية خاصة .
- التعريف بقدر الإمكان بطبيعة الموضوع لعدد من مفردات الدراسة .
- العمل على ضبط متغيرات الدراسة بمؤشراتها وأبعادها مع مفردات الدراسة .
- العمل على تحديد عينة ومنهج الدراسة مع مفردات الدراسة .
- العمل على الاستزادة من معارف مفردات الدراسة حول طبيعة الموضوع ببعديه.

المجال البشري العام للدراسة (عينة الدراسة) :

تحدد المجال البشري العام للدراسة في مجموع مفردات الدراسة الكلي والتي عددها يساوي 117 مفردة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط. بحيث تم الاعتماد

على عينة المسح الشامل بأخذ جميع مجتمع الدراسة وتم إدراج خصائص المجتمع البيانات الشخصية المتمثلة الموزعة في الأقسام كالتالي:

الأقسام	عدد الأساتذة الدائمين	النسب
قسم علم الاجتماع	36	30.76%
قسم علم النفس	48	41.02%
قسم الفلسفة	11	9.40%
العلوم الاجتماعية جذع مشترك	22	18.80%
المجموع	117	100%

المصدر: مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاجتماعية. جامعة الأغواط

الخصائص العامة لمجتمع البحث:

من حيث الأقسام :

يمثل عدد أفراد قسم علم النفس أعلى نسبة 41.02% من إجمالي أساتذة الكلية العام ككل تضم 27 ذكورا و 21 إناثا، مقسمين على عدد من الدرجات العلمية. ثم يليه قسم علم الاجتماع بنسبة 30.76% ، بعدد 36 أستاذ، يليه في المرتبة الثالثة قسم الجذع مشترك بعدد 22 أستاذ أي ما نسبته 18.80%، لنسجل أدنى تعداد لقسم الفلسفة بمجموع 11 أستاذ أي ما نسبته 9.40% نسبة من التعداد الفعلي للأساتذة الدائمين بالكلية.

من حيث الجنس: يسجل على التعداد الفعلي للأساتذة داخل الكلية من حيث الجنس الهيمنة الذكورية إذ قدرت بنسبة عالية 64.95% في حين أن نسبة الإناث تمثل 35.04% من خلال المجموع العام لعينة الدراسة.

من حيث الدرجة العلمية: يبين وضعية التعداد الفعلي للأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاجتماعية المحين في 2024/04/10 من حيث نوعية الدرجة العلمية التي يتمتع بها هؤلاء تتحدد بدرجة أعلى في درجة التعليم العالي بنسبة 37.60% هذا ما سيكون له أثر ايجابي في تقديرنا ليس فقط على مستوى الجودة التعليمية، بل على مستوى قيمة البحث العلمي الذي يقدمه هؤلاء للمجتمع، ثم تليه درجة الأساتذة المحاضرين (أ) في مختلف تخصصات الكلية بنسبة 33.33%. أما درجة المساعدين (أ) قدرت بنسبة تواجدهم ب 10.25% ، في حين يشكل الأساتذة المساعدين (ب) نسبة 8.54% ، هم الذين يتواجدون في طور التكوين والتدريب لأنهم حديثي التوظيف.

المجال البشري الخاص بعينة الدراسة .

بداية لا بد من التنويه إلى ملاحظة هامة: والتي تتحدد في:

من المفروض أن المجموع العام للدراسة تحدد في 117 مفردة. لأننا لجئنا للمسح الشامل. لكن العدد الحقيقي تحدد في 93، والسبب يعود إلى امتناع عدد من مفردات الدراسة على الاستجابة لطلباتنا رغم محاولتنا المتكررة في حثهم على الإجابة على محتويات الاستبيان الذي أرسل للجميع بطريقة التقليدية (توزيع الاستبيان يد بيد وبطريقة إرساله عبر البريد الإلكتروني) المنهي لكل عضو تدريس بالكلية. تبقى أسباب الامتناع غير مفهومة وغير مبررة، رغم هامش الوقت الطويل الذي منحناه لهؤلاء.

تضمن الاستبيان: على 31 سؤال، تضمن نمطين من الأسئلة، أسئلة مغلقة لا تحتمل إلا إجابة واحدة (نعم، ولا)، مع إعطائهم إمكانية التبرير في كل حالة، بغرض الوقوف على تحديد الموقف من عدد من مؤشرات الدراسة من وجهة نظر مفردات الدراسة. وأخرى شبه مفتوحة تحمل عدد من الاحتمالات لاختيار الأكثر حضوراً في ذهن مفردات الدراسة، مع إعطائهم هامش لتبرير الموقف. تضمن الاستبيان خمسة محاور:

☞ المحور الأول: خصص لتحديد الخصائص الشخصية لمفردات العينة من حيث متغيرات (السن ، الجنس، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، والتخصص الوظيفي).

☞ المحور الثاني: تمحور حول موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الفيزيائية بمختلف مكوناتها المتواجدة في مجال الدراسة (كلية العلوم الاجتماعية) تضمن (03) أسئلة مغلقة .

☞ المحور الثالث: تمحور حول موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل التنظيمية بكل مكوناتها المتواجدة في مجال الدراسة (كلية العلوم الاجتماعية) احتوى على (13) سؤال مغلق

☞ المحور الرابع: تمحور حول موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل النفسية بكل مكوناتها المتواجدة في مجال الدراسة (كلية العلوم الاجتماعية) احتوى على (04) أسئلة شبه مفتوحة.

☞ المحور الخامس: تمحور حول موقف أعضاء هيئة التدريس من تأثير من نوعية بيئة العمل على اختلاف مكوناتها المتواجدة في مجال الدراسة (كلية العلوم الاجتماعية) على نوعية الفاعلية التنظيمية تضمن (05) أسئلة مغلقة.

تم تحكيم الاستبيان من خلال عدد من الأساتذة. وكانت مواقفهم منه:

من حيث طبيعة الموضوع :

☞ اختيار موفق وموضوع جيد مهم وجاد.

من حيث صياغة الأسئلة:

تم إبداء الرأي الإيجابي بالإجماع حولها مع تسجيل عدد من الملاحظات فيما يتعلق: بعض الأسئلة فيها نوع من الصعوبة على المبحوث، بعض الأسئلة مكررة، ضرورة وجود أسئلة مفتوحة في الاستبيان

تقييم عام للاستبيان :

مرحلة توزيع الاستبيان :

تم توزيع الاستبيان في البداية بطريقة التقليدية ورقيا بتاريخ 2024/03/03 إذ تم توزيع 115 استبيان.

نظرا لصعوبة عدم الالتقاء مع عدد من الأساتذة خاصة مع الشهر الكريم بالرغم تواجدنا طول مدة التوزيع. تم الاستعانة بالطريقة الحديثة وذلك بإعداد استبيان إلكتروني لتغطية العجز وإرساله للجميع بعد حصولنا على البريد الإلكتروني لهؤلاء الأساتذة من قبل مصلحة المستخدمين. تم إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني إلى كل أعضاء هيئة التدريس الدائمين بالكلية وذلك يوم 15 مارس 2024 عبر البريد الإلكتروني الخاص بهم وتم الإرسال عدة مرات بهدف التذكير بالإجابة عليه .

استغرقت مدة التوزيع والاسترجاع شهر كامل من 2024/03/03 إلى 2024/04/28 بطريقة التقليدية والإلكترونية بتاريخ 2024/04/15.

تم استرجاع 70 استبيان ورقيا 23 إلكترونيا وقد تم إلغاء 03 استبيان ورقية لعدم وجود إجابات كافية حول عدد كبير من أسئلة المحاور، تم الاعتماد نهائيا على 93 استبيان بما يمثل نسبة 79.48%. تمثل الاستجابة بالطريقة التقليدية نسبة 69.23% ، في حين تمثل الاستجابة بالطريقة الإلكترونية نسبة 19.65%. نسجل هنا ملاحظة هامة:

تلقينا عدة صعوبات في فترة توزيع واسترجاع الاستبيان: بين الأقسام والأساتذة. يمكن حصرها في النقاط التالية:

عدد من الأساتذة انتهجوا معنا سياسة التجاهل وعدم التجاوب الإيجابي رغم استلام الاستبيان من قبلنا.

عدد آخر منهم انتهجوا معنا سياسة التماطل والتسويف في تسليم الاستبيان بالخصوص المتعلق بالنسخة الورقية منه.

بعض من الأساتذة رفضوا الإجابة، استهانة بجهودنا، وهو ما أشعرنا نوع من الاستحقار وسوء المعاملة بحقنا.

عدد من الأساتذة تحجج بطول الاستبيان وعدم وجود الوقت.

عدد آخر من الأساتذة أبدوا الرفض التام للإجابة وذلك لوجود عدد من المؤسسات بإمكان دراستها دون ميدان الدراسة بالجامعة... مبرر لم نفهم وجهته بالتحديد.

الرفض التام سجل من قبل أساتذة الفلسفة لأسباب غير مفهومة باستثناء رئيس القسم الذي كان متعاوناً معنا لأبعد الحدود.

لكن يبقى أن نشير أن عدد من الأساتذة وخاصة في قسم علم النفس والاجتماع وهم مشكورين على ذلك أبدوا التعاون الجيد، التعامل الحسن في مقابلتنا، فضلاً على بذلهم مجهود يحسب لهم في الإجابة على أسئلة الاستبيان .

خصائص المجال البشري الخاص للدراسة :

سجلنا في الفئة العمرية المميزة لمفردات الدراسة لأعضاء هيئة التدريس تتراوح أعمارها ما بين 40-49.

سجلنا أعلى نسبة للذكور قدرت ب 74.19% في عينة الدراسة.

المؤهل العلمي المهين بين أعضاء هيئة التدريس في الكلية تحدد بمؤهل الدكتوراه بالدرجة الأولى بنسبة % 93.54 .

سجلنا أن الدرجة العلمية المهيمنة بين مفردات الدراسة تنحصر في درجة أستاذ مساعد(ب) بنسبة % 38.70.

سجلت الدراسة أن معدل الخبرة المهنية بين أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة تحدد بين سنة 5-14 أعلى نسبة بنسبة % 75.26.

بخصوص التخصص العلمي المهين بين مفردات محل الدراسة تحدد في تخصص علم الاجتماع بالدرجة الأولى بالنظر للتجاوب الكبير من أعضائه للاستبيان، مقارنة للأعضاء الآخرين المشكلين للكلية بنسبة % 34.40.

إجراءات الدراسة المنهجية: بالنظر لقيامنا بتعريف إجراءات الدراسة المنهجية في المدخل المنهجي للدراسة سنكتفي في هذه الخطوة بتوضيح كيفية استخدامها في الدراسة.

من حيث الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي :

تم الاستعانة به في الاطلاع على الأدب النظري لموضوع الدراسة وتحديد أبعاد الدراسة وفرضياتها .

في الاطلاع على ميدان الدراسة وتحديد مجالات الدراسة ومجتمع البحث .

في الاطلاع وحصر حجم وخصائص عينة الدراسة (أعضاء هيئة التدريس).

الاستعانة به في حصر الأدوات البحثية للدراسة وبياناتها وتحليلها واستخلاص النتائج

مجتمع الدراسة: يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. وبذلك فإن مجتمع الدراسة هم جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة وبناء على مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف تمثل في أعضاء هيئة التدريس الدائمين بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط بمختلف درجاتهم والموزعين على أربع أقسام (قسم علم الاجتماع وقسم علم النفس والفلسفة، وقسم الجذع المشترك).

اعتمدنا على المسح الشامل هي نفسها مجتمع البحث.

2- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة :

1.2 تفرغ وتحليل بيانات المحور الأول المتعلق بالبيانات الشخصية لمفردات الدراسة :

الجدول رقم (2) يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير السن :

النسب	التكرار	السن
25.80 %	24	39 – 30
38.70%	36	49 – 40
12.90%	12	59–50
77.40 %	* 72	المجموع الفعلي
100%	117	المجموع الأصلي

ملاحظة: هناك* 21 مفردة من مفردات عينة الدراسة على الإجابة عن السؤال السن .

من خلال الجدول يتبين أن التوزيع العمري لأعضاء هيئة التدريس تتراوح أعمارهم ما بين 49-40 بنسبة تقدر بـ 38.70% وتعتبر الفئة السائدة التي تتميز بالرشد والحكمة ولها خبرة وكفاءة عالية وهو ما يؤثر في تقديرنا إيجابا على المستوى التعليمي في الجامعة بحكم قدرة هذا الفئة على خلق الفارق في المستوى التعليمي بالخصوص، مما يجعل المادة العلمية المقدمة تكون ذات جودة وهذا يتوقف بالطبع حسب البيئة التنظيمية . تجدر الإشارة إلى أن كثير من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة عن متغير السن أغلبهم إناثا قدرت بنسبة 76.19%، كما أن نسبة الذكور والإناث قدرت بـ 25.80% امتنعوا عن الإجابة وهذا ما أدى إلى عدم ضبط .

الجدول رقم (3) يبين توزيع المفردات حسب الجنس

النسب	التكرار	الجنس
74.19%	69	ذكر
25.80%	24	أنثى
100 %	93	المجموع الفعلي
100%	117	المجموع الأصلي

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن نسبة الذكور قدرت ب 74.19% وهذا راجع إلى أنه خلال فترة التوزيع تم التقاء بأكثر نسبة من الذكور في الكلية، فضلا على أن طبيعة المجتمع الجزائري تسود فيه عقلية تكريس هيمنة الذكورية، وهذا ليس بالجديد في المؤسسات العمومية، وهذا بالطبع ناتج عن تكريس المعايير الاجتماعية والثقافية للمجتمع الجزائري لهذا المتغير في حياته، رغم العديد من التغيرات التي مسته في هذا الجانب، إذ لازالت فكرة الهيمنة الذكورية هي الفارقة في حياته، التي تجعله محور ومحرك الحياة الاجتماعية.

الجدول رقم(4) يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسب	التكرار	المؤهل العلمي
6.45%	06	ماجستير
93.54%	87	دكتوراه
100%	93	المجموع الفعلي
100%	117	المجموع الأصلي

إن تنوع المؤهل العلمي بالكلية بين أعضاء هيئة التدريس يعطي انطباعا جيدا حول هذا المتغير، إذ يوحي بأن له تأثير ايجابي على مستوى نوعية العملية التعليمية التي يتلقاها الطلبة، وهذا بالضرورة لا بد أن يرتبط بنوعية ظروف العمل المهيئة لهم من قبل الكلية والجامعة ككل، وهذا في تقديرنا المتواضع ما يزيد من رفع المستوى المعرفي للطلبة، مع إمكانية المساهمة في تنمية المجتمع المحلي وتطوير الأساتذة لقدراتهم العلمية والمعرفية .

جدول رقم (5) يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسب
مساعد (ب)	36	38.70%
مساعد (أ)	04	4.30%
محاضر (ب)	07	7.52%
محاضر (أ)	23	24.73%
تعليم عالي	23	24.73 %
المجموع الفعلي	93	100%
المجموع الأصلي	117	100%

إن تنوع الدرجات العلمية بين هيئة التدريس يبرز أن الكلية لاتجد أي إشكال في توزيع المهام البيداغوجية، كما أن التوزيع يبين أن نسبة أستاذ مساعد(ب) تمثل أعلى تمثيل والمقدرة ب 38.70%، وهذا لا يعكس المجموع الأصلي المصرح به قبل مصلحة المستخدمين الذي تمثل 10.25%، هذا لتباين الواضح من خلال نتائج الجدول . يمكن تحميل المسؤولية لعدد من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة، بسبب عدم الجدية في التحلي بروح المسؤولية خلال عملية تعبئة الاستبيان .

جدول رقم(6) يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسب
14-5	70	75.26 %
24-15	16	17.20 %
34-25	07	7.52 %
المجموع الفعلي	93	100%
المجموع الأصلي	117	100 %

بخصوص الأقدمية والخبرة المهنية بين أعضاء هيئة التدريس، بالنظر للتوظيفات الجديدة خلال السنوات الأخيرة، نجد أن مسالة الأقدمية لأغلبية الأساتذة بالجامعة متوسطة في حدود العشر سنوات فئة ما بين 14-5 سنة المقدره بنسبة 75.26%، و هذا ما يؤثر حتما على احترافية واستحقاق الأستاذ خاصة في السنوات الأولى من التوظيف في أداء المهام البيداغوجية وهذا يعد أمرا ايجابيا

على المستوى العملي والتعليمي لضمان حصول الطلبة على معارف ومصادر جيدة، وهو ما يخلق رصيد معرفي وزيادة فاعلية الجامعة عامة الكلية خاصة .

جدول رقم (7) يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير التخصص الوظيفي

النسب	التكرار	التخصص الوظيفي
34.40%	32	علم الاجتماع
10.75 %	10	علم النفس
2.15 %	02	فلسفة
47.3 %	*44	المجموع الفعلي
100%	117	المجموع الأصلي

ملاحظة هناك 49 مفردة لم تجب على هذا السؤال

من خلال متغير التخصص الوظيفي تبين أن حجم عينة الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية موزعين على عدد من التخصصات التابعة للكلية، وهذا ما يساهم في خلق الحركية الاجتماعية داخل الكلية كما تمثل نسبة أساتذة علم الاجتماع أعلى نسبة في الظهور بنسبة مقدرة ب 34.40% وذلك أن أغلب من استجاب لنا هم.

2.2 تفرغ وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بموقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة

العمل الفيزيائية المتواجدة في مكان العمل داخل الكلية

الجدول رقم (8) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من العوامل الفيزيائية داخل القاعات والمدرجات والتي تتواجد بداخل الكلية من حيث (الإضاءة الرطوبة الحرارة النظافة ضوضاء) ودرجة مساعدتها لأداء مختلف واجباتهم الوظيفية بأريحية.

النسب	التكرار	السؤال رقم 01
21.50%	20	نعم
78.50 %	73	لا
100 %	93	المجموع الفعلي
100 %	117	المجموع الأصلي

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن هناك شبه الإجماع من أعضاء هيئة التدريس حول هذه المسألة، والتي تتحدد في عدم الرضا عن العوامل الفيزيائية المتواجدة بالكلية، حيث صرحوا بعدم وجود ظروف ملائمة تساعد على تقديم المهام الوظيفية، بالخصوص التعليمية منها بأريحية، وقد

أرجعوا ذلك إلى نقص الوسائل المحققة لهذا الجانب في القاعات والمدرجات بصورة مقصودة، التي في تقديرهم تؤثر على سلوك أعضاء هيئة التدريس في ميدان التعليم، وهو ما ينعكس سلباً على قيمة الأداء التعليمي والتعلمي لكل من الأستاذ والطالب. بهذا الخصوص سجلنا عدد من ردود الأفعال من قبل عدد من أعضاء هيئة التدريس حول هذه المسألة يمكن إدراجها في النقاط التالية:

☞ انعدام شروط النظافة في محيط العمل بالخصوص داخل القاعات والمدرجات.

☞ كثرة الروائح الكريهة خاصة أثناء التدريس في المدرجات.

☞ غياب التدفئة في فصل الشتاء.

☞ نقص في أبسط الوسائل التعليمية.

☞ انعدام الهدوء والضوضاء في فناء الكلية.

☞ غياب الإضاءة في القاعات والمدرجات.

☞ افتقار النوافذ والأبواب للزجاج والأقفال.

وهو في تقديرهم الذي يسبب في ظهور إصابات مهنية للطلبة والأساتذة معا (الأمراض التنفسية الحساسية ...)

إن غياب هذه الظروف في تقديرنا يساهم في إعاقة العملية التعليمية والتعلمية لكل من الأستاذ والطالب على حد سواء، وهو ما يستوجب في تقديرنا المتواضع العمل من قبل الكلية على خلق مناخ تنظيمي إيجابي تتوفر فيه الظروف المناسبة، من خلال السعي إلى تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب الجوانب السلبية في هذا الجانب.

جدول رقم (9) يبين تقديم أعضاء هيئة التدريس للملاحظات حول الجوانب الفيزيائية إذا كانت غير مرضية

السؤال رقم 02	التكرار	النسب
نعم	58	62.63%
لا	34	36.55 %
المجموع الفعلي		99 %
المجموع الأصلي	117	100%

ملاحظة : هناك 01* مفردة من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

تقديم ملاحظات من قبل أعضاء هيئة التدريس حول الجوانب الفيزيائية جاءت ايجابية، مما يعكس دراينهم بأهمية هذا الجانب في القيام بمهامهم بالخصوص التعليمية منها.

خلال هذا السؤال تحصلنا على عدد من الإجابات من قبل أعضاء هيئة التدريس تحددت في كل من:

- ☞ ضرورة وضع نظام فعال للإضاءة في بيئة العمل الداخلية بالكلية بما يؤدي حتماً إلى الزيادة في كفاءة الأداء الوظيفي ورفع الروح المعنوية لديهم ولدى الطلاب .
- ☞ ضرورة العمل على تهيئة الظروف شتاءً وصيفاً من خلال توفير (التدفئة والمكيفات) صيفاً، والتدفئة المركزية شتاءً لتحقيق مستوى من الراحة النفسية والجسدية للأساتذة وللطلبة بما يعزز الإحساس الإيجابي لديهم بالانتماء للكلية.
- ☞ ضرورة العمل على توفير الأمن داخل الكلية لتقليل من الضوضاء أثناء الشروع في العمل بما يعزز الأداء الجيد لديهم ويزيد من درجة التركيز لديهم ولدى الطلبة خلال تأدية مهام التدريس.
- ☞ ضرورة العمل على الاهتمام بجانب النظافة بما يعزز جانب الانشراح والرغبة في أداء للعمل.

جدول رقم (10) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة الاستجابة حول تلك الملاحظات المقدمة حول الجانب الفيزيقي لبيئة العمل.

السؤال رقم 03	التكرار	النسب
نعم	25	26.88%
لا	67	72.04%
المجموع الفعلي	*92	98.92%
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة هناك * 01 مفردة من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

يتضح من خلال الجدول أن هناك عدم الاستجابة للملاحظات المقدمة للإدارة من قبل هيئة التدريس حول غياب ظروف العمل الفيزيقي في مكان العمل، وهو ما يعني تتهرب المسؤولين على اختلاف مراكزهم الوظيفية من تحمل المسؤولية، وهو ما يعنىسيادة منطوق للامبالاة في إدارة هذا الجانب وهو السؤال الذي يبقى مطروح من قبل هؤلاء حول هذا الجانب.

جدول رقم (11) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية الاستجابة التي يبديها المسؤولون حول جانب غياب الجوانب الفيزيائية الملائمة.

السؤال رقم 03	التكرار	النسب
ايجابية	20	21.50%
سلبية	60	64.51%
المجموع الفعلي	80	86.01 %
المجموع الأصلي	117	100%

ملاحظة: هناك 13 مفردات من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن هناك شبه إجماع بأن نوعية الاستجابة سلبية ذلك لتجاهل الإدارة لهذه الملاحظات، فضلا على التحجج في حالة الاستجابة بأنها ملائمة ومساعدة لتقديم المهام البيداغوجية، وما يثار حولها ما هو إلا تتمر واضاعف للعزيمة يريد أصحابها النيل من روح المبادرة الشبه التي تبديها الإدارة في تحسين هذا الجانب كل حين .

3.2 تفرغ وتحليل بيانات المحور الثالث المتعلق بموقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل التنظيمية المتواجدة في مكان العمل داخل الكلية

جدول رقم (12) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من نمط الاتصال الممارس من قبل رئيس القسم عبر مختلف مراحل المسار المهني لهم ودرجة مساهمته في تحسين نوعية أدائهم.

السؤال رقم 04	التكرار	النسب
نعم	70	75.26%
لا	23	24.73%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

يتضح من خلال معطيات الجدول شبه إجماع من هيئة التدريس بأن نمط الاتصال يساهم في تحسين نوعية الأداء بشكل ايجابي، إلا أن معطيات الجول رقم 11 لا يعكس هذا التفاؤل الكبير، فضلا عن التصريحات التي تم جمعها خلال الدراسة الاستطلاعية.

إذ أبدى عدد من مفردات الدراسة خلال المقابلة عدد من الملاحظات حول هذا الجانب يمكن رصدها في النقاط التالية:

- ☞ يعتبر الاتصال عملية ضرورية لسير العمل داخل أية منظمة، بالخصوص الجامعية منها، لما يساهم في تقريب وجهات النظر بين مختلف الفاعلين بداخلها، وهو الأمر للأسف الشديد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الذي يعيه المسؤولون على اختلاف درجاتهم الوظيفية ، لكن لا يعملون على التقيد به لأسباب تبقى محصورة لديهم.
- ☞ أن ممارسة الاتصال يحتاج إلى التخطيط والتدريب والتطوير، فضلا على القدرة على توصيل ونقل المعلومات لتحقيق الفهم المشترك بين القائم بالاتصال والطرف الآخر الموجهة له الرسالة، وهو الأمر الذي يغيب في مجمل الأفراد الذين تعاقبوا على تحمل مسؤولية إدارة الأقسام بالخصوص.
- ☞ ممارسة الاتصال من المفروض أن يعمل على تعزيز التفاعل بين مستويات التنظيم، بما يسهل من عملية تحقيق الأهداف التنظيمية بفاعلية، وهو الأمر الذي يغيب في النمط الممارس في الكلية، والأقسام التابعة لها باختلاف المستويات الإدارية المتواجدة بداخلها.
- ☞ أن تكوين ردود ايجابية من قبل مختلف المسؤولين حول القضايا المهنية، يتطلب تشكيل وتكوين بيئة تنظيمية ملائمة له، وهو ما لا تتوفر عليه الكلية بالعموم.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الإقناع يقتضي انتهاج المسؤولين لإدارة التشاركية في اتخاذ القرار، وهو الأمر للأسف الشديد الذي يفنقه مسؤوليها في الواقع.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب وجود درجة عالية من الثقة المتبادلة بين هيئة التدريس والإدارة، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضمان تداول المعلومات وانتقالها بسلاسة كعملية تفاعلية من الطرفين، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب التطوير الذاتي والفني والفكري من قبل المسؤولين من حيث السعي إلى تنمية مهارات الاتصال، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضرورة تعزيز الشفافية في نقل المعلومة في الوقت المناسب، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضرورة أن يكون القول مقرونا بالفعل، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.
- ☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضرورة العمل على توفير وسائل الاتصال مع جميع المصالح وأعضاء هيئة التدريس، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.

☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضرورة العمل على تشجيع الاتصال الغير لزيادة فرص التفاهم المشترك والتعاون لتحقيق الأهداف، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي..

☞ أن تبني أسلوب فعال من الاتصال يستوجب ضرورة العمل على تمكين الاتصال الفعال بين رئيس القسم وهيئة التدريس من ممارسة وظائفهم في التوجيه والتدريب بشكل فعال، من دون تدخل من الجهات الخارجية، وهو العامل الغائب بالمجمل في الواقع الفعلي.

☞ هذا الوضع السلبي الذي يخلقه نوع الاتصال الممارس داخل الكلية ومختلف الأقسام يساهم في تقديرهم:

☞ في خلق مناخ تنظيمي مغلق يمتاز بالسيطرة بتركيزه على الأعمال الروتينية، دون أن يمتد إلى التركيز على الأعمال الابداعية لأعضاء هيئة التدريس.

☞ في خلق الفردانية، أي التباعد بين الموظفين.

☞ في خلق مستوى منخفض في الأداء.

☞ في خلق مستوى منخفض من الانتماء.

☞ في خلق مستوى منخفض من التعاون من قبل هيئة التدريس وهذا ما يؤثر سلبا على مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس لمهامهم البيداغوجية بالخصوص.

جدول رقم (13) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من درجة سماح نمط الاتصال من تقديم ملاحظات واستفسارات التعليمات والأوامر التي ننقل إليهم من قبل المسؤول الأول (رئيس القسم).

السؤال رقم 05	التكرار	النسب
نعم	60	64.51%
لا	33	35.48 %
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

نلاحظ من خلال الجدول إن استجابات أعضاء هيئة التدريس جاءت ايجابية، إلا أن الملاحظات التي سجلناها بالخصوص خلال المقابلة الاستكشافية، فضلا على تلك التناقضات المسجلة خلال اجابات عدد من الأعضاء، تجعلنا نؤكد غير ذلك، للأسباب التالية:

☞ أولا نمط الاتصال الممارس كما هو موضح خلال الجدول رقم 12 ، هو من النمط الكلاسيكي، أي الذي يحرص على نقل التعليمات والأوامر من أعلى الهرم إلى أسفله ، وهو ما يعني إبلاءه

الأهمية لتبليغ تلك الأوامر والتعليمات، والحرص على وصولها بالصورة المعدة سلفاً من المصدر، فضلاً على التأكيد على وصولها بكل السبل، ثم التأكد من درجة التزام أعضاء هيئة التدريس على الاستجابة لها تنفيذها حرفياً وفي الوقت المحدد، وهو ما يعني حرفياً عدم حرفيته في الاستعداد في تلقي استفسارات حول محتواها، لأنها غير قابلة للمناقشة أو المماثلة في التنفيذ، الأمر الذي يجعل مجرد التفكير في مراجعة مصدرها يعد ضرب من ضروب المستحيلات.

ثانياً: نمط الاتصال الممارس هو من النوع الرأسي، الذي يعتمد على نقل الأوامر والتعليمات للتنفيذ، ولا يعمل البتة على نقل ردود الفعل المسجلة حولها، بالخصوص إن كانت سلبية، وهو الأمر الذي يجعل من هذا النمط من الاتصال أحادي الجانب، أي من غير تغذية عكسية. (اتصال نازل دون أن يرافقه إتصال صاعد).

ثالثاً: هذا النوع من الاتصال يتميز بالتماثل في الردود، هذا إن وجدت من الأصل، فضلاً على تميزه بالتجاهل لمختلف للاستجابات المسجلة حولها من قبل عدد من أعضاء هيئة التدريس.

رابعاً: قنوات الاتصال في هذا النوع بدائية، ثقيلة، فضلاً أنها معيقة في النقل والاستجابة. أمور كلها تجعل من مسألة مناقشة التعليمات والأوامر التي ينقلها رئيس القسم بالصورة الفردية، أو تلك التي ينقلها من المصادر العليا عليه، غير مطروحة مطلقاً.

جدول رقم (14) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تلقي توضيحات حول تلك الملاحظات والاستفسارات التي أبدوها بخصوص التعليمات والأوامر الموجهة إليهم.

السؤال رقم 06	التكرار	النسب
نعم	55	59.13 %
لا	38	40.86%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن درجة استجابة عالية حسب أغلبية أعضاء هيئة التدريس. وهو ما لا يعكس الواقع الفعلي الذي كشفنا عن حيثياته خلال الجدول رقم 13.

إن نمط الاتصال الذي كشفنا عن نوعه ومحتواه، والذي هم من النوع التقليدي، لا يعمل ولا يحرص على تقديم ردود فعل حول مجمل الانشغالات التي يرفعها عدد من أعضاء، لا بخصوص محتوى التعليمات والأوامر التي يعمل على توجيهها على كثرتها، ولا حول مجمل القضايا التي تهمهم بالخصوص المتعلقة بمهامهم الوظيفية. وهذا الذي يجعل استجاباتهم الإيجابية المبالغ فيها غير مفهومة.

جدول رقم (15) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من توفر نظام تقييم الأداء من قبل الرئيس المباشر على أسس النزاهة الموضوعية

السؤال رقم 07	التكرار	النسب
نعم	66	70.96%
لا	27	29.03%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول وجود شبه اتفاق ايجابي بين أعضاء هيئة التدريس حول هذه المسألة، لكن ما سجلناه من حديث عدد من الأساتذة خلال المقابلات الإستطلاعية، أو ما سجلناه من خلال التناقضات العديدة في مختلف استجابات عدد كبير منهم، خلال استخدام تقنية الاستبيان، أن الواقع غير ذلك بالمرّة. للأسباب التالية:

- ☞ لتوفر أسس أو شروط التقييم على أساس النزاهة والموضوعية لا بد من توفر النعايير التالية، وهي للأسف غير متوفرة في ميدان العمل محل الدراسة .
- ☞ لا بد من وجود مناخ عمل ايجابي يسوده الثقة والتعامل الأخلاقي بين الرئيس والمرؤوس عن طريق التأكيد على مبدأ الموضوعية والحيادية في إصدار القرارات والمكافآت، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدها عدد غير قليل من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة.
- ☞ لا بد من وضع معايير موضوعية لأداء العمل من خلال دراسات تحليلية للعمل ومستلزماته المتابعة المستمرة من حيث (معدل الحضور ومعرفة نقاط القوة والضعف للعاملين....)، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدها عدد غير قليل من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة.
- ☞ لا بد من التعرف على كيفية أداء الموظفين بشكل علمي وموضوعي، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدها عدد غير قليل من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .
- ☞ لا بد من الارتقاء بمستوى العلاقات بين الموظفين ومناقشة مشاكل العمل والأداء بشكل موضوعي، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدها عدد غير قليل من أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من تنمية مهارات قدرات المدراء في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات فيما يخص التعامل مع الموظفين، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من توفير التغذية العكسية عن عمليات إدارة الموارد البشرية بما يتضمنه اختيار وتوظيف تدريب تصميم الوظائف، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من تحسين العملية الاتصالية بين الرئيس والمرؤوسين من خلال التفهم لتحقيق العدالة بين الموظفين وشعورهم بالتقييم العادل، وهو الأمر غير المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل المتناقضة التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من قيام العلاقات بين الموظفين والمدراء على أساس العلاقات الرسمية لا لاعتبارات أخرى، الذاتية، الولاء الشخصي، والجهوية...وهو الأمر المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من تجنب التحيز على اختلافه، بالخصوص الجنسي منه، وهو الأمر المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

لا بد من تجنب تقييم الأداء السطحي القائم على الحساسيات والصراعات، وعلى الحكم المسبق، وهو الأمر المؤكد في ميدان الدراسة، من خلال ردود الفعل التي أبدتها عدد غير قليل من اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة .

وجود مثل هذه الممارسات السلبية وغير مسؤولة لأسف الشديد حسب تقديرينا يؤثر سلبا على مستوى الفاعلية الادائية والتنظيمية للفرد والمنظمة، وهو ما يساهم بشكل مقصود في تدنى مستوى الأداء في تحقيق الأهداف التنظيمي و بالخصوص الجودة التعليمية منها .

جدول رقم (16) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من التقدم باستفسارات في حالة الظلم خلال عملية تقييم الأداء .

السؤال رقم 08	التكرار	النسب
نعم	37	39.78%
لا	53	56.98%
المجموع الفعلي	*90	96.76 %
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة هناك *03 مفردات من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

نلاحظ من خلال معطيات الجدول على أن هناك شبه إجماع سلبي من أعضاء هيئة التدريس من حيث الامتناع من تقديم تظلمات حين التعرض للتقييم السلبي من قبل رئيس القسم حول محتوى ادائهم الوظيفي، للأسباب التالية:

- ☞ لتأكدهم المسبق لعد جدية رئيس القسم في الاستجابة لتلك التظلمات.
- ☞ لتأكدهم المسبق من عدم موضوعية التقييم بالاساس، وبالتالي لا فائدة ترجى من مراجعته حوله.
- ☞ لتأكدهم المسبق أنه وسيلة من وسائل الضغط عليهم.
- ☞ لتأكدهم المسبق من أنه وسيلة تهديد ومصدر للقلق وتقليل للقيمة، تمارس ضدهم لنيل من عزيمتهم واصرارهم على عدم الرضوخ لعدد من المطالب غير قانونية في مجال العمل

جدول رقم (17) يبين موقف اعضاء هيئة التدريس من تلقي الاستجابة عن تلك الاستفسارات المقدمة حول التظلمات المتعلقة بالتقييمات.

السؤال رقم 09	التكرار	النسب
نعم	38	40.86%
لا	41	44.08%
المجموع الفعلي	*79	84.94 %
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة هناك *14 مفردة من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

يبين الجدول التناقض الفاضح في إجابات أعضاء هيئة التدريس، ففي الجدول السابق له عدد منهم والبالغ 53 لا يقدمون تظلمات حول طبيعة نتائج التقييمات التي ترصد حول أدائهم، نجد في هذا الجدول الأعداد غير معبرة، وكأن الكل يتقدم بالتظلمات، وكأن الكل متظلم، وهو ما يعكس عدم جدية العدد الكبير منهم في التعامل مع طبيعة أسئلة الاستبيان.

وهو ما يجعلنا نؤكد على حقيقتان، الحقيقة الأولى: العديد من أعضاء هيئة التدريس حاولوا إخفاء عدم نيلهم التقييم السليم خلال مختلف مساره المهنى. لكن يبقى سبب الإغفال أو التستر حول ذلك غير مفهوم لنا بالمرّة.

الحقيقة الثانية: الكل والعدد الكبير منهم يشعر بالظلم ولا يقووا على تقديم التظلم حول ذلك، أو لا يجد أية أهمية في التقدم بذلك مادام الأمر لن يتغير. بسبب التحيز الشخصي نحو عدد من أعضاء هيئة التدريس دون البعض الآخر منهم، أو من خلال خضوع ذلك التقييم للمزاجية (الكراهية أو المحبة).

وهو ما يدفعنا إلى التأكيد على:

- ☞ ضرورة إيجاد أسس معايير موضوعية غير المتعارف عليها اليوم.
- ☞ ضرورة تقييم النشاطات والمهام الوظيفية لأفراد هيئة التدريس من أكثر من جهة إدارية.
- ☞ ضرورة الحرص على إجراء رقابه بعديّة من جهات إدارية مستقلة عن الجامعة عن طبيعة تلك التقييمات عند الأشعار بالتنظّم أمامها.
- ☞ ضرورة أن تكون طريقة التقييم مقننة ومنظمة مفهومة لعضو هيئة التدريس وللمشرف عليها.

جدول رقم (18) يبين موقف عضو هيئة التدريس من مسألة عرض فرص تولي المسؤولية الإدارية والبيداغوجية داخل الكلية التي ينتمي إليها.

السؤال رقم 10	التكرار	النسب
نعم	52	55.91%
لا	40	43.01%
المجموع الفعلي	*92	98.92 %
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة : هناك * 01 مفردة عينة لم تجب على هذا السؤال

يتضح من الجدول أن هناك شبه إجماع ايجابي من قبل أعضاء هيئة التدريس حول مسألة عرض فرص تولي المسؤولية الإدارية والبيداغوجية داخل الكلية التي ينتمي إليها هؤلاء الأعضاء. وهو الأمر المخالف للأمر الواقع، حسب ما تكشفه آراء أعضاء هيئة التدريس بالخصوص هؤلاء الذين تم إجراء المقابلة الاستطلاعية معهم، وهو الأمر الذي لم نقوى على استيعابه للأسباب التالية:

☞ أن عرض عدد من المسؤوليات بالخصوص الإدارية (رئيس القسم ونوابه، نواب عميد الكلية) لا يكون على الجميع. لجملة من الاعتبارات (الذاتية والشخصية) المتعلقة بالعارض لها.

☞ أن عرض عدد من المسؤوليات الإدارية منها والبيداغوجية يستوجب توفر عدد من الشروط في الأشخاص المعروضة عليهم (الكفاءة، الجدارة، الاستحقاق) وهي في تقديرنا لا تتوفر في الجميع.

☞ أن عرض عدد من المسؤوليات الإدارية والبيداغوجية يحتاج غلى نوع من إبداء الولاء الظاهر والمبطن للعارض لها، في السر والعلن.

☞ الأمر الذي يجعل استجاباتهم غير مقنعة بالمرّة، وغير صحيحة.

جدول رقم (19) بين الجدول موقف أعضاء هيئة التدريس من الاستفادة من المكافأة المعنوية حول أداء الوظيفي خلال المسار المهني من قبل مسؤولي الكلية.

النسب	التكرار	السؤال رقم 11
35.48%	33	نعم
64.51 %	60	لا
100 %	93	المجموع الفعلي
100 %	117	المجموع الأصلي

تبين في معطيات الجدول أن أغلبية الإجابات أعضاء هيئة التدريس في الكلية محل الدراسة جاءت سلبية، إذ صرحوا بعدم الاستفادة من أية مكافآت معنوية حول أدائهم الوظيفي خلال المسار المهني من قبل مسؤولي الكلية وذلك لغياب روح المسؤولية لدى هؤلاء (المسؤولين) إتجاه عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس، ولا حول طبيهة الأدوار الايجابية التي يقومون بها، بالخصوص في المجال التعليمي والبحثي، رغم أن عدد من أعضاء هيئة التدريس داخل الكلية يشهد لهم التقاني في مجال العمل البيداغوجي والبحثي. وهذا ما يساهم سلبا في ظهور عدد من المظاهر السلبية في حياة هؤلاء والتي يمكن تحديدها في النقاط التالية:

☞ غياب الانتماء للكلية.

☞ غياب الولاء للكلية.

☞ غياب الإحساس بالثقة اتجاه الكلية بكل مكوناتها.

☞ وهو في تقديرنا البسيط الذي سيعمل لاحقا على تثبيط قدرات هؤلاء وعدم تثمين مجهوداتهم .

فضلا عن تدني مستوى الأداء لديهم بالإضافة إلى تدني مستوى الكلية .

يبقى السؤال الذي لم نجد له إجابة من قبل هؤلاء الأعضاء والمتمثل في: طبيعة المكافآت المعنوية التي استفاد منها هؤلاء من قبل مسؤولي الكلية، فضلا على طبيعة النشاطات والأدوار التي أتاحت لهم فرصة الحصول عليها دون غيرهم.

جدول رقم (20) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من عدالة المكافأة المقدمة لهم بالنظر لمرود المقدم من قبلهم في العمل.

السؤال رقم 12	التكرار	النسب
نعم	31	33.33%
لا	53	56.98%
المجموع الفعلي	*84	90.31 %
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة هناك 8 مفردات من عينة الدراسة لم تجب على السؤال. المسجل أن الاستجابات التي أباها أعضاء هيئة التدريس تتناقض بالجملة مع معطيات الجدول السابق له. إذ أبدى 60 من المفردات خلال الجدول السابق بعدم الاستفادة من المكافآت المعنوية، فكيف يبدي 53 منهم بعدم عدالتها. سؤال محير؟؟. بغض النظر عن طبيعة تلك الاستجابات أو غيرها يجب أن نؤكد على جملة من الحقائق والمتمثلة في:

- ☞ عدم سيادة الظروف التنظيمية الرسمية السليمة في الكلية، مع وجود الظروف غير الرسمية غير السليمة من سيادة الجهوية وعلاقات الولاء للأشخاص، لا تمنح امكانية لظهور المكفاءات المعنوية بأي شكل من الأشكال من قبل مسؤولي الكلية على اختلاف مستوياتهم الإدارية لجهود عدد من اعضاء هيئة التدريس المميزين.
- ☞ غياب روح المسؤولية لدى مسؤولي الكلية لا يمنح لهم الفرصة للوقوف على طبيعة الجهود الخفية التي يقوم بها عدد من أعضاء هيئة التدريس في الخفاء بالخصوص فيما يتعلق بالجانب البيداغوجي والجانب البحثي.
- ☞ وهو الأمر في تقديرنا المتواضع الذي ساهم وسيساهم في عدم القدرة على تلبية الحاجات النفسية والاجتماعية لهؤلاء، فضلا على عدم القدرة على تعزيز مستوى الرضا الوظيفي العالي لديهم، ومستوى الروح المعنوية العالية لديهم.

جدول رقم(21)بين موقف أعضاء هيئة التدريس من مستوى العلاقة الرسمية مع مسؤوله المباشر (رئيس القسم) في العمل على مر سنوات العمل.

السؤال رقم 13	التكرار	النسب
مريحة	46	49.46%
غير مريحة	27	29.03%
المجموع الفعلي	*73	78.49%
المجتمع الأصلي.	117	100 %

ملاحظة هناك 20 مفردة من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال.

من خلال معطيات الجدول يظهر أن الإجابات جاءت ايجابية وفق لغالبية أعضاء هيئة التدريس. وهذا يعني:

- ☞ وجود علاقة تكاملية بينهم وبين الرئيس.
- ☞ وجود نمط تواصل فعال بين الطرفين.
- ☞ وجود حالات من العدالة في تقييم الأداء.
- ☞ وجود حالات المساواة في اسناد الواجبات وتقديم الحقوق.
- ☞ عدم وجود حالات من المجاملة في المعاملة .
- ☞ وجود حالات من الانضباط والالتزام العالي من قبل الرئيس اتجاه أعضاء هيئة التدريس في التعامل.
- ☞ وجود حالات من الحرص على الروح والمعنوية لاعضاء هيئة التدريس .
- ☞ وجود حالات من الموضوعية والحيادية والابتعاد عن التحيز في اتخاذ القرارات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بطريقة سليمة.
- ☞ لكن لا يجب أن هذا التفاؤل العال، أن هناك عدد كبير من الاجابات السابقة المتناقضة حول عدد من القضايا المتعلقة بمناخ العمل. والتي لا تعكس بالمرّة هذه النظرة التفاضلية.

جدول رقم (22) يبين الجدول موقف أعضاء هيئة التدريس من تمكين طبيعة العلاقة الرسمية من نقل وتوصيل انشغالاتهم وتظلماتهم في العمل لمرؤوسيهم بالخصوص المباشرين.

السؤال رقم 14	التكرار	النسب
نعم	64	68.81%
لا	29	31.18%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية معظمهم لا يجد أي صعوبة في إيصال انشغالاته نظرا للعلاقات الرسمية المرنة الممارسة من قبل المسؤولين، حيث صرحوا بأنهم لم يجدوا أية صعوبة مع مختلف رؤساء الأقسام الذين تعاقبوا عليهم في طرح وتوصيل مختلف انشغالاتهم المهنية، من خلال ما وفره هؤلاء من ظروف العمل الجيدة، بالخصوص النفسية منها. وهو ما يتعارض بالجملة مع ما تم التصريح به في الجداول السابقة، فضلا على تناقضها بالمرة مع تلك الاجابات التي تم جمعها من عينة الدراسة الاستطلاعية. وهو الأمر الذي وضعنا في حيرة من أمرنا، ماذا نصدق من أقوالهم وما نكذب منها، بالنظر للتناقضات العديدة التي وقعوا فيها، مرة تجدهم أكثر تفاؤل من مسائل معينة، ومرة تجدهم أكثر تشاؤم منها، ومن تلك القربة منها....سؤال يبقى محير لم نجد له أي تفسير، فلماذا هذا الغموض في الاستجابة؟؟.

جدول رقم (23) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تقديم استفسارات حول طبيعة العلاقات الرسمية في حالة الشعور بالظلم خلالها لمختلف المسؤولين داخل الكلية.

السؤال رقم 15	التكرار	النسب
نعم	20	21.50%
لا	69	74.19%
المجموع الفعلي	*89	95.69 %
المجموع الأصلي	117	100 %

ملاحظة هناك 4 مفردات من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال.

من معطيات الجدول يظهر تناقض في الاجابات مع معطيات الجدول السابق، فكيف نفسر أنه خلال الجدول السابق الأغلبية تؤكد أن طبيعة العلاقات الرسمية الممارسة داخل هياكل الكلية بالمجمل ايجابية، أن هناك من يؤكد أنه لا يقدم تحفظات حولها في حالة الشعور بالظلم بداخلها، إذن تلك

العلاقات ليست ايجابية، مادام هناك امتناع على تقديم اعتراضات حولها لمختلف المسؤولين داخل الكلية. تناقض صراحة لم نجد كيف طريقة لاستيعابه...

إن وجود علاقات رسمية ايجابية داخل الكلية يعني:

☞ وجود اهتمام بالغ الاهمية بشؤون أعضاء هيئة التدريس على اختلافها، وهو الأمر الذي لا يوجد بالمرّة حسب الاستجابات السابقة المسجلة.

☞ وجود نية صريحة وجادة في دراسة مشاكل أعضاء هيئة التدريس على اختلافها، فضلا على العمل على حلها لتعزيز روح الانتماء وتحفيز على الأداء الايجابي، وهو الأمر الذي لا يوجد بالمرّة حسب الاستجابات السابقة المسجلة.

☞ وجود رغبة صادقة على خلق جو يسوده الثقة والتعاون والعلاقات الحسنة لتحقيق الأهداف المشتركة بين الجميع لارتقاء بمستوى الكلية، وهو الأمر الذي لا يوجد بالمرّة حسب الاستجابات السابقة المسجلة.

جدول رقم (24) بين موقف اعضاء هيئة التدريس من درجة تلقي استجابة حول تلك الملاحظات المقدمة على طبيعة العلاقات الرسمية الممارسة داخل الكلية.

السؤال رقم 16	التكرار	النسب
نعم	24	25.80%
لا	50	53.76%
المجموع الفعلي	*74	79.56 %
المجموع الأصلي.	117	100 %

ملاحظة هناك 19 مفردة من عينة الدراسة لم تجب على هذا السؤال

توضح المعطيات في الجدول أن تلقي الاستجابة حول الملاحظات المقدمة من قبلهم حول طبيعة العلاقات الرسمية الممارسة داخل الكلية عالية السلبية. وهذا يعكس الحقائق التالية:

- ☞ عدم ابداء الاحترام اللازم لهم من قبل مسؤولي الكلية على اختلاف درجاتهم الوظيفية .
- ☞ غياب الشفافية والصدق في معالجة الاستفسارات والملاحظات.
- ☞ غياب النية في العمل على تصحيح الأمور غير السليمة في الممارسة الإدارية .
- ☞ غياب الرغبة الصادقة في الاستماع والتركيز على الانشغالات المقدمة من قبل هيئة التدريس.
- ☞ غياب ثقافة التشجيع الايجابي لتقديم الملاحظات والاستفسارات.
- ☞ غياب الحوار المستمر والتفاعل الفعال بمشاركة الآراء والافتراضات، فضلا على تبادل الأفكار بشكل فعال.
- ☞ غياب الثقة والعمل على تعزيزها.

تفريغ وتحليل بيانات المحور الخامس: بين موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل النفسية المتواجدة في مكان العمل داخل الجامعة

الجدول رقم (25) بين موقف أعضاء هيئة التدريس من طبيعة العلاقة النفسية التي يرتبط بها معالزملاء في العمل.

السؤال رقم 17	التكرار	النسب
عادية بالمجمل	57	61.29%
ايجابية بالمجمل	33	35.48%
سلبية بالمجمل	02	2.15%
سيئة بالمجمل	01	1.07%
المجموع الفعلي	93	100%
المجموع الأصلي	117	100 %

أغلب أعضاء هيئة التدريس يقرون أن العلاقة النفسية التي يرتبطون بها مع زملائهم في العمل عادية. وهذا يعني:

- ☞ لا تساهم في تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية. وبالتالي لا تحقق ما ذهب إليه هرم ماسلو، إذ أن العلاقات الايجابية داخل جماعة العمل تعمل على تحقيق كل من الحاجة للأمن، والحاجة إلى السلام، والحاجة إلى الاحترام، والحاجة إلى تقدير الذات.
- ☞ لا تساهم في تعزيز علاقات الصداقة في إطار العمل.
- ☞ لا تساهم في تعزيز أواصر التكافل الاجتماعي.
- ☞ لا تساهم في خلق بيئة تسهم في تطوير علاقات ايجابية بينهم.
- ☞ لا تساهم في تشجيع التفاعل والمشاركة بينهم.
- ☞ لا تساهم في تعزيز التماسك والانسجام بينهم.
- ☞ لا تساهم في زيادة مستوى الانتماء وتعزيز الصداقات بينهم .

جدول رقم (26) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من طبيعة العلاقة النفسية التي تربطهم برؤسائهم في العمل على مر فترات عملهم خلال المسار المهني .

السؤال رقم 18	التكرار	النسب
عادية	55	59.13%
ايجابية	33	35.48%
سلبية	05	5.37%
سيئة	00	0
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

الملاحظ من خلال معطيات الجدول يتبين أن نوعية العلاقة النفسية التي تربط أعضاء هيئة التدريس مع مختلف رؤسائهم في العمل خلال المسار المهني المتعلق بهم، جاءت بعبارة عادية. وهذا يعني:

- ☞ أن مسألة تلبية رغباتهم الشخصية والمهنية تتوقف على علاقة القرب والولاء الشخصي لمختلف الرؤوساء لا غير.
- ☞ أنه توجد العديد من التكتلات الخفية والصريحة بين عدد معين من أعضاء هيئة التدريس وبين هؤلاء الرؤوساء على اختلاف مراكزهم الوظيفية.
- ☞ أنه توجد العديد من الصراعات الخفية والصريحة بين عدد آخر من أعضاء هيئة التدريس وبين هؤلاء الرؤوساء على اختلاف مراكزهم الوظيفية، والذين لا تتوافق آرائهم الفكرية مع هؤلاء. والناجمة عن أسباب شخصية في العادة، أو تعارض في الأهداف.
- ☞ أنه يوجد تواصل قليل في حدود العمل بين هؤلاء وهؤلاء.
- ☞ لا يوجد تفاعل بين هؤلاء وهؤلاء على أساس العلاقات الإنسانية خارج الإطار الرسمي.
- ☞ أنه لا توجد أية محاولات جادة لتحسين الجو النفسي بين هؤلاء وهؤلاء.

جدول رقم (27) يبين موقف اعضاء هيئة التدريس منطبيعةالعلاقة الاجتماعية العملية مع زملاء في العمل خلال مسار المهني .

السؤال رقم 19	التكرار	النسب
عادية	55	59.13%
ايجابية	34	36.55%
سلبية	03	3.22%
سيئة	01	1.07%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

يتبين من خلال معطيات الجدول أن العلاقة الاجتماعية العملية مع الزملاء تتصف بالعادة حسب أغلبية أعضاء هيئة التدريس وهذا يعني أن:

- ☞ شبكة العلاقات الاجتماعية بالنسبة لهم في ميدان العمل ليست أولوية في حياتهم المهنية.
- ☞ أنه لا توجد رغبة لديهم في خلق فرص لبناء علاقات فعالة ومثمرة بهدف تعزيز التبادل ومهارات الاتصال.
- ☞ أنه لا توجد لديهم الرغبة في ابداء الانتماء والولاء للمجموعة.
- ☞ أنه تسود بينهم العلاقات الرسمية التعاقدية لا غير.
- ☞ وهو الأمر في تقديرنا البسيط الذي سينعكس سلبا على ضمان استمرارية الكلية ونجاحها في تحقيق أهدافها، فضلا على تنظيم أداء العمل.

جدول رقم(28) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من تمكين نوعية هذه العلاقات من الإحساس بالانتماء الى المجموعة.

السؤال رقم 20	التكرار	النسب
نعم	71	76.34%
لا	22	23.65%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

تبين معطيات الجدول التناقض الكبير الذي وقع فيه معظم أعضاء هيئة التدريس حول هذه المسألة، فكيف للعلاقات الاجتماعية العادية التي صرحوا بها خلال الجدول السابق أن تعمل على تمكينهم من الإحساس بالانتماء للمجموعة .

إن تحقيق مستوى من الانتماء يستوجب توافر جملة من الشروط من بينها :

- ☞ ضرورة ترسيخ فكرة الانتماء لدى الكل من خلال توفير البيئة المناسبة التي تشجع على الرغبة في الاستمرار والبقاء معا. وهو الأمر الغير متوفر في الجامعة محل الدراسة للأسف الشديد.
- ☞ ضرورة تنمية روح الإبداع والابتكار من خلال تعزيز فكرة العمل كفريق وتحقيق التوافق مع فرق العمل مما يساهم في رفع مستوى الثقة وتنمية الشعور بالمسؤولية لديهم، وهو الأمر الغير متوفر في الجامعة محل الدراسة للأسف الشديد.
- ☞ ضرورة محاربة فكرة الفردانية السائدة في الجماعة محل الدراسة.
- ☞ ضرورة محاربة مسألة ضعف التواصل داخل الجامعة محل الدراسة .

تفريغ وتحليل بيانات المحور الخامس: يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل المتواجدة في مكان العمل في تعزيز نوعية الفاعلية التنظيمية داخل مجال العمل.
جدول رقم (29) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية) من تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم.

السؤال رقم 21	التكرار	النسب
نعم	47	50.53%
لا	46	49.46%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

من خلال الجدول يتبين لنا تتقارب آراء أعضاء هيئة التدريس في مسألة تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم حسب طبيعة بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية)، فهناك من صرح بتحقيق مستوى من الرضا، ونجد فريق منهم لا يقرون بذلك .هذا التناقض يعكس التذبذب الكبير من البداية في الاستجابات التي أدلى بها هؤلاء على مختلف المسائل المشكلة لبيئة العمل على اختلافها.

إن وجود رضا وظيفي عال لدى اعضاء هيئة التدريس محل الدراسة يستوجب توافر جملة من الشروط والتي تعد شبه منعدمة داخل مجال الدراسة. والتي تتحدد في كل من:

- ☞ ضرورة العمل على زيادة معدل التحفيز لدى أعضاء هيئة التدريس، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على زيادة الروح المعنوية الايجابية لدى أعضاء هيئة التدريس، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على خلق وتشكيل مكانة اجتماعية وهوية مهنية لأعضاء هيئة التدريس، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على خلق بيئة مرنة تتسم بالمرونة والانفتاحية والتفاعل الايجابي، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على تحقيق الأمن والتقدير أثناء العمل، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على حل المشكلات التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس في وظائفهم، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على الاستغلال الأمثل لطاقت أعضاء هيئة التدريس بحيث يمكن للكلية محل الدراسة التوفيق بين أهدافها وأهدافهم، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في محل الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على تثمين جهود أعضاء هيئة التدريس من خلال الأجر والحوافز المعنوية وكذا فرص الترقية، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على تطوير وتحسين مستوى العمل لهؤلاء، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
 - ☞ ضرورة العمل على تعزيز الشعور برضا في نفوسهم وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
- جدول رقم (30) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية) في تحقيق مستوى من الإبداع الوظيفي لديهم.

السؤال رقم 22	التكرار	النسب
نعم	42	45.16%
لا	51	54.83%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الاصلي.	117	100%

من خلال الجدول نجد التناقض في اجابات أعضاء هيئة التدريس مستمر، فكيف للرضا الوظيفي المتوسط أو الضعيف أن يساهم في خلق مستوى ايجابي لديهم في مسألة الابداع الوظيفي الخاص بهم، أو تحقيق مستوى ايجابي من الابداع التنظيمي الخاص بالكلية التي يتبعون لها. إن تحقيق مستوى من الابداع الوظيفي أو التنظيمي يحتاج إلى توافر عدد من المستلزمات، والتي يمكن الحديث عن عدد منها:

- ☞ ضرورة العمل على تشجيع أعضاء هيئة التدريس على عمليات توليد أفكار أصلية ومبدعة، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
- ☞ ضرورة العمل على استحداث أساليب حديثة في العمل لأنه أساس لتقدم ونجاح المنظمات بالتجديد و التطوير في العمل، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
- ☞ ضرورة العمل على ايجاد البيئة التنظيمية المحفزة على العمل، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة.
- ☞ ضرورة العمل على تثمين المبادرات الخاصة والعامّة المبذولة، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة. .
- ☞ ضرورة العمل على تكريس ثقافة التشاور في اتخاذ القرار، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة. .
- ☞ ضرورة العمل على توسيع نطاق تبادل المعارف، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة. .
- ☞ ضرورة العمل على تعزيز التماسك والتلاحم بين أعضاء هيئة التدريس، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة..
- ☞ ضرورة العمل على تعزيز الكفاءة والتمكين الأفراد لزيادة فرص المشاركة، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة..
- ☞ ضرورة العمل على توفير بيئة مناسبة لخلق الأفكار الإبداعية من خلال توفير كافة الوسائل ، وهو الأمر للأسف الشديد غير متوفر في مجال الدراسة..

جدول رقم (31) موقف أعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية) على تحقيق مستوى من الانتماء إلى الجماعة(روح الجماعة).

السؤال رقم 23	التكرار	النسب
نعم	58	62.36%
لا	35	37.63%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

من خلال معطيات الجدول الذي يظهر أن هناك شبه إجماع من أعضاء هيئة التدريس على أن نوعية البيئة التنظيمية على اختلاف مكوناتها تعمل على تحقيق مستوى عال من الانتماء لروح الجماعة. رغم أنها لا تعكس الواقع الحقيقي محل الدراسة، كما اشارت إليها العديد من التحليلات التي افرزتها الدراسة خلال تحليل بيانات الجداول السابقة. وهذا دائما يعود إلى جملة من التناقضات التي أوقع فيها أعضاء هيئة التدريس أنفسهم بطريقة غير مسؤولة أثناء تعاملهم مع مكونات الاستبيان، إذ ابانوا على عدم الاهتمام، تارة، التحايل الممنهج في الاجابة على البعض من الأسئلة لتحقيق غايات غير مفهومة من قبلنا....

لكن يؤكد أن تحقيق روح الجماعة بين الأفراد تحتاج إلى توافر عدد من المستلزمات، والتي للأسف غير موجودة في الواقع الفعلي في مجال الدراسة، والتي تتحدد في كل من:

☞ ضرورة العمل على تعزيز المشاعر الايجابية للأفراد في مجال العمل، وهو الأمر للأسف الشديد غير المتوفر في مجال الدراسة بالنسبة لأفراد هيئة التدريس .

☞ ضرورة العمل على تعزيز روح الجماعة بين الأفراد من خلال تحفيزهم لتطوير مهامهم الوظيفية لتحقيق الأهداف المشتركة، وهو الأمر للأسف الشديد غير المتوفر في مجال الدراسة بالنسبة لأفراد هيئة التدريس .

☞ ضرورة الحرص على تأمين التواصل الفعال بين الأفراد، وهو الأمر للأسف الشديد غير المتوفر في مجال الدراسة بالنسبة لأفراد هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على بناء مناخ عمل يتسم بالتعاون والانفتاح بما يسهم في تفجير القدرات الإبداعية وتطوير الأفكار لدى الأفراد، وهو الأمر للأسف الشديد غير المتوفر في مجال الدراسة بالنسبة لأفراد هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تشجيع الأفراد على مشاركة خبراتهم وتجاربهم مع الآخر بما يساهم في تحقيق التوازن بين الأهداف المشتركة للجميع، وهو الأمر للأسف الشديد غير المتوفر في مجال الدراسة بالنسبة لأفراد هيئة التدريس .

جدول رقم (32) يبين موقف أعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية) في تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة بين زملاء العمل

السؤال رقم 24	التكرار	النسب
نعم	61	65.59%
لا	32	34.40 %
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

الملاحظ من خلال النتائج ان تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة فيما بينهم حسب أغلبية أعضاء هيئة التدريس جاءت ايجابية إلا أنها لا تعكس الواقع محل الدراسة. وأن تحقيقها لا بد من توافر جملة الشروط، للأسف الشديد غير متوفرة في مجال الدراسة. والتي تتحدد في:

☞ ضرورة العمل على تعزيز ثقافة الشفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية من قبل الأفراد، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تنمية روح الكفاءة بين الأفراد، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تعزيز التعاون بين الافراد لمشاركة المعرفة والمعلومات بشكل فعال فيما بينهم، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تنمية التفاعل الإنساني بين الأفراد، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تنمية التكامل التنظيمي بين الأفراد لتعزيز مستوى عال من الثقة فيما بين الأعضاء، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على ترسيخ روح النزاهة بين الأفراد، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تعزيز مستوى من الرضا في نفوس الأفراد، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على تعزيز التزام الأفراد بتطوير المهام وزيادة الفاعلية فيما يخصهم، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

☞ ضرورة العمل على استشعار الأفراد بأهمية دورهم داخل مجال العمل، وهو الأمر الغير محقق في ميدان الدراسة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

جدول رقم (33) يبين موقف اعضاء هيئة التدريس من مساهمة نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية الاجتماعية) على تحقيق مستوى منخفض من الصراع التنظيمي بينهم.

السؤال رقم 25	التكرار	النسب
نعم	59	63.44%
لا	34	36.55%
المجموع الفعلي	93	100 %
المجموع الأصلي	117	100 %

الملاحظ من خلال معطيات الجدول أن أغلبية أعضاء هيئة التدريس اقرروا بأن الكلية محل الدراسة تحقق مستوى منخفض من الصراع التنظيمي، وهو ملا يعكس الواقع الفعلي بداخلها، فضلا عن ذلك تتناقض مع بيانات الجداول السابقة التي جننا على تحليل بياناتها وكذلك مع ملاحظات بيانات المقابلات الاستكشافية والتي كشفت عن الجو النفسي والاجتماعي السلبي الذي يسود معظمهم علاقات أعضاء هيئة التدريس في مجال الدراسة. من حيث:

- ☞ كثرة التكتلات الخفية والصريحة بين أعضاء هيئة التدريس.
- ☞ كثرة الصراعات الحفية والعلانية بين الإدارة وبعض أعضاء هيئة التدريس.
- ☞ افتقار الشفافية في التقييمات بالنسبة لعدد من أعضاء هيئة التدريس من قبل الإدارة.
- ☞ وجود عدد من الصراعات الشخصية البينية والجماعية بين عدد من أعضاء هيئة التدريس والتي لا ترتبط بالمهام الوظيفية .
- ☞ وجود مثل هذه المظاهر السلبية بالتأكيد ساهم مع مرور الوقت في تقشي انخفاض مستوى الأداء، فضلا على تبديد الطاقات، مع تسجيل تباعد في العلاقات الاجتماعية...
- ☞ لتحقيق الصراع الايجابي بين اعضاء هيئة التدريس يجب توافر جملة من الشروط : والتي تتحدد في كل من:
- ☞ ضرورة العمل على خلق نوع من النمط التعاوني بين أطراف الصراع لتستثمر الخلافات لتعلم الطرفين من خبرة بعضهم البعض .
- ☞ ضرورة العمل على توجيه تركيز الجميع على المصالح المشتركة.
- ☞ ضرورة العمل على استخدام أنماط اتصال أكثر فعالية في تبادل الأفكار بين الجميع .
- ☞ ضرورة العمل على تعزيز الروابط النفسية والاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس .

- ☞ ضرورة العمل على الاحتفاظ بالكفاءات والقدرات الفريدة .
- ☞ ضرورة العمل على تعزيز الإخلاص والعمل الجماعي والانتماء بين مختلف الأفراد.
- ☞ ضرورة العمل على خلق بيئة متسامحة تشجع على المنافسة الشريفة والصراع البناء. مما يعزز التفاعل والتعاون لتحقيق الأهداف العملية والتعليمية المرجوة لرفع كفاءة الأستاذ و جودة العمل الذي يقوم به.

• نتائج الدراسة :

من خلال المعالجة الميدانية لبيانات الدراسة تمكنا من التوصل على النتائج التالية : من الناحية الشكلية جاءت الاستجابات ايجابية حول متغيري الدراسة، فيما تعلق ببيئة العمل الداخلية باختلاف مكوناتها، أو تلك المتعلقة بالمتغير التابع المتمثل في نوعية الفاعلية التنظيمية بأبعادها المختلفة كذلك. إلا أن الواقع الفعلي الذي أفرزه تحليل مختلف البيانات المتعلقة بالمتغيران، لا يثبت ذلك الأمر وهو الأمر الذي جعلنا نتحفظ على ذلك، بالخصوص إلى تلك النتائج التي توصلنا إليها من خلال إجراءنا للمعالجة السوسولوجية بحكم أننا جزء من محل الدراسة .

تحدد النتائج التي توصلنا إليها حسب ما أقره أعضاء هيئة التدريس في كل من:

👉 موقف أعضاء هيئة التدريس متنوعة مختلف الجوانب الفيزيقية المشكلة للبيئة الداخلية للعمل داخل القاعات والمدرجات التي يتواجدون بداخلها بحكم العمل من (إضاءة وحرارة رطوبة وضوضاء ...) غير مساعدة حسب أغلبية هيئة التدريس لتأدية مختلف واجباتهم الوظيفية بنسبة 78.50%.

👉 تقديم ملاحظات حول الظروف الفيزيقية على اختلاف جوانبها المشكلة لها بالخصوص إن كانت غير مرضية حسب أغلبية هيئة التدريس، جاءت بنسبة 62.63%.

👉 عدم تلقي الاستجابة حول تلك للملاحظات المقدمة من قبلهم حول تلك الظروف الفيزيقية بالخصوص إن كانت غير مرضية جاءت بنسبة 72.04 % .

👉 نوعية الاستجابة التي يتلقونها حول تلك للملاحظات التي يقدمونها حول البيئة الفيزيقية للعمل بالخصوص إن كانت غير مرضية، جاءت سلبية بنسبة 64.51%.

👉 نمط الاتصال الذي ينقل التعليمات والأوامر إليهم من قبل رئيس القسم في العمل عبر مختلف مراحل المسار المهني لهم يساهم في تحسين نوعية الأداء الوظيفي لهم بنسبة 75.26%.

👉 نمط الاتصال يسمح لهم بتقديم ملاحظات حول طبيعة التعليمات والأوامر التي تنقل إليهم من قبل رئيس القسم بنسبة 64.51%.

👉 نمط الاتصال يسمح لهم بتلقي توضيحات حول الملاحظات والاستفسارات المقدمة من قبلهم حول طبيعة التعليمات والأوامر التي تنقل إليهم من قبل رئيس القسم بنسبة 59.13%.

👉 نظام تقييم الأداء من قبل رئيس القسم المباشر يقوم على أساس الموضوعية والنزاهة بنسبة 70.96%.

👉 لا يقدم أغلبية هيئة التدريس أي استفسارات حول نظام تقييم الأداء في حالة الشعور بالظلم خلال عملية تقييم الأداء من قبل رئيس القسم بنسبة 56.98 %.

- أغلبية هيئة التدريس يؤكدون انهم لا يتلقون أي استجابة حول الاستفسارات المقدمة من قبلهم حول نظام تقييم الأداء في حالة الشعور بالظلم خلال عملية تقييم الأداء من قبل رئيس القسم بنسبة 44.08%.
- حسب رأي أغلبية هيئة التدريس سبق لهم وأن عرضت عليهم فرص لتولي المسؤولية الإدارية البيداغوجية داخل الكلية بنسبة 55.91%.
- حسب رأي أغلبية هيئة التدريس لم يسبق لهم الفرصة في الاستفادة من المكافآت المعنوية حول أدائهم الوظيفي خلال المسار المهني من قبل مسؤولي الكلية بنسبة 64.51% .
- يوجد شبه اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس على أن المكافأة المعنوية التي استقادوا منها غير عادلة وغير كافية وغير مرضية بالنظر لمردود العمل بنسبة 56.98%.
- العلاقة الرسمية لهيئة التدريس مع المسؤول المباشر رئيس القسم في العمل على مر سنوات العمل مريحة بنسبة 49.46%.
- تمكن العلاقة الرسمية الممارسة من نقل وتوصيل انشغالات وتطلعات أعضاء هيئة التدريس في العمل لرئيس القسم وغيره من المسؤولين، بنسبة 68.81%.
- يوجد شبه إجماع حسب رأي هيئة التدريس بعدم تقديم استفسارات في حالة الشعور بالظلم بالنظر لطبيعة العلاقات الرسمية الممارسة داخل الكلية بنسبة 74.19% .
- يوجد شبه إجماع حسب رأي هيئة التدريس في أنهم لا يتلقون أي استجابة عند توصيل الانشغالات بنسبة 53.76% .
- العلاقة النفسية مع زملاء العمل عادية بالمجمل حسب أغلبية هيئة التدريس بنسبة 61.29%.
- العلاقة النفسية مع رؤساء القسم في العمل الذين تعاقبوا على مر السنوات حسب أعضاء هيئة التدريس خلال مسارهم المهني عادية بالمجمل بنسبة 59.13%.
- العلاقة الاجتماعية العملية مع زملاء في العمل خلال مراحل المسار المهني لهم حسب عادية بالمجمل بنسبة 59.13%.
- نوعية العلاقات الاجتماعية السائدة بين أعضاء هيئة التدريس تولد الإحساس بالانتماء إلى الجماعة بنسبة 76.34%.
- موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية والاجتماعية) ودرجة مساهمتها في تحقيق مستوى من الرضا الوظيفي لهم جاءت ايجابية بنسبة 50.53%.

☞ موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية والاجتماعية) ودرجة مساهمتها في تحقيق مستوى من الإبداع الوظيفي جاءت سلبية بنسبة 54.83%.

☞ موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية والاجتماعية) ودرجة مساهمتها في تحقيق مستوى من الانتماء لروح الجماعة جاءت ايجابية بنسبة 62.36%.

☞ موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية والاجتماعية) ودرجة مساهمتها في تحقيق مستوى من الثقة المتبادلة بينهم وبين بقية الزملاء في العمل جاءت ايجابية بنسبة 56.59%.

☞ موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية التنظيمية النفسية والاجتماعية) ودرجة مساهمتها في تحقيق مستوى منخفض من الصراع الوظيفي بينهم وبين بقية الزملاء في العمل جاءت ايجابية بنسبة 63.44%.

القراءة السوسولوجية في نتائج الدراسة :

من خلال نتائج الدراسة يمكن القول أن البيئة الداخلية للعمل على اختلاف مكوناتها بالجامعة عامة والكلية محل الدراسة بالخصوص، لا تزال لم تترقى للمستوى المطلوب. إذ على الرغم من التصريحات المتناقضة حولها من قبل عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس، إلا أنها لا تزال تثير مستوى عال من الاستياء حولها، فهي غير مساعدة بالمرّة على تأدية الواجبات المهنية بسلاسة وأريحية.

فنقص الإمكانيات المادية الضرورية للعمل داخل قاعات ومدرجات التدريس، فضلا على غياب ظروف العمل الفيزيائية السليمة والصحية بداخلها خلال مدار السنة، بالإضافة إلى غياب التواصل والتفاعل الفاعل والبناء بين أعضاء هيئة التدريس فيما بينهم، وبينهم وبين الإدارة... كلها أمور حتما ستؤثر على نوعية الروح المعنوية التي يتمتع بها هؤلاء، وكذا على نوعية ومستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به هؤلاء، فضلا على نوعية وطبيعة الاستقرار الوظيفي الذي يتواجد بداخله هؤلاء.

إن عدم توافر العناصر التنظيمية الايجابية على اختلافها في بيئة العمل الداخلية لأعضاء هيئة التدريس، كما بينته نتائج الدراسة ساهم وسيساهم حتما في تعطيل عمليات التشجيع على العمل الجماعي، وتنمية روح الجماعة بين الأفراد، فضلا على تعطيل عمليات التوجيه والتعبير عن الآراء الايجابية بما يساعد على تعطيل إمكانية خلق نوع من الانسجام والاستقرار داخل الجماعة، مما يقلل من إمكانية دعم مبدأ المشاركة وتعزيز التعاون والاحترام، فضلا على تنمية روح المسؤولية، والإخلاص للعمل، والذي سيؤدي في النهاية إلى انخفاض معنويات هؤلاء، والتي ستعمل سلبا في خلق عدد من أبعاد الفاعلية التنظيمية بصورة مشوهة، والمتمثلة في تحقيق مستوى منخفض

من الرضا الوظيفي، مستوى منخفض من الثقة التنظيمية، مستوى منخفض من روح الجماعة، ومستوى عال من الصراع التنظيمي.

وكلها أمور ستساهم في غياب الإبداع التنظيمي الذي يعد شديداً الارتباط بأبعاد الفاعلية التنظيمية.

لقد مكنت الدراسة الحالية من الوقوف على عدد من الحقائق حول جوانب الموضوع يمكن ادراجها في النقاط التالية:

☞ غياب كلي للظروف الفيزيائية المريحة لتأدية المهام الوظيفية للأستاذ الجامعي على مدار السنة.

☞ ضعف الاتصال مع غياب التغذية الرجعية بين أعضاء التدريس والإدارة بالجامعة بالمجمل والكلية بالخصوص.

☞ غياب العدالة التنظيمية في منح المكافآت.

☞ غياب العدالة التنظيمية في التقييم.

☞ وجود جهود خفية وعلائية لزعزعة الثقة وتثبيط الإبداع من قبل الإدارة وعدد من الأساتذة اتجاه عدد من زملائهم لأسباب شخصية.

☞ وجود عدد من أعضاء هيئة التدريس من يمتلكون قدرات ومهارات للتميز داخل الكلية.

فرضيات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة: بالنظر للفرضيات المقترحة والمتمثلة في كل من:
☞ الفرضية العامة للدراسة:

تلعب البيئة الداخلية للعمل داخل الكلية محل الدراسة (باختلاف مكوناتها) وعلى اختلاف نوعيتها (إيجابية أو سلبية) دور هام في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

☞ الفرضيات الجزئية للدراسة :

☞ الفرضية الأولى :

☞ تلعب العوامل الفيزيائية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الضوضاء، التهوية، الحرارة) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الرضا الوظيفي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس).

☞ الفرضية الثانية :

☞ تلعب العوامل التنظيمية لبيئة العمل الداخلية (نمط الاتصال، تقييم الأداء، نمط الإشراف، فرص الترقية) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الثقة التنظيمية بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

☞ الفرضية الثالثة :

تلعب العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية (الأجور، الحوافز، الاستفادة من الخدمات) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خفض مستوى الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الرابعة :

تلعب العوامل الاجتماعية لبيئة العمل الداخلية (العلاقة بين العمال، التواصل، جماعات العمل) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من روح الجماعة بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

نجد:

أن الفرضية الأولى: تلعب العوامل الفيزيائية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الضوضاء، التهوية، الحرارة) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الرضا الوظيفي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس). جاءت محققة ايجابيا لكن بصورة شكلية. غير أن الواقع لا يعكس ذلك بالمرة.

في حين الفرضية الثانية: تلعب العوامل التنظيمية لبيئة العمل الداخلية (نمط الاتصال، تقييم الأداء، نمط الإشراف، فرص الترقية) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من الثقة التنظيمية بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. جاءت محققة ايجابيا نسبيا لكن بصورة شكلية. غير أن الواقع لا يعكس ذلك بالمرة.

أما بخصوص الفرضية الثالثة: تلعب العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية (الأجور، الحوافز، الاستفادة من الخدمات) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خفض مستوى الصراع التنظيمي بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس . جاءت محققة ايجابيا نسبيا لكن بصورة شكلية. غير أن الواقع لا يعكس ذلك بالمرة.

في حين الفرضية الرابعة تلعب العوامل الاجتماعية لبيئة العمل الداخلية (العلاقة بين العمال، التواصل، جماعات العمل) دورا هاما في خلق نوع خاص من الفاعلية التنظيمية المتمثل في خلق مستوى من روح الجماعة بين الأفراد داخل الكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس محققان نسبيا إلا أنها تتنافى مع الواقع الحالي إذ ان هناك مجموعة من التحديات والعقبات والتي من بينها . جاءت محققة ايجابيا نسبيا لكن بصورة شكلية. غير أن الواقع لا يعكس ذلك بالمرة.

نسجل أن تحقق هذه الفرضيات لا يعني:

وجود روح الجماعة في ميدان العمل بالصورة المتعارف عليها اكاديميا.

- ✍ غياب الفردانية .
- ✍ غياب التميز على اختلاف أشكاله.
- ✍ أن العلاقات بين الزملاء فيما بينهم وفيما بينهم ورؤساء الأقسام مقبولة.
- ✍ أن عامل الثقة موجود بين مختلف الفاعلين داخل الكلية.
- ✍ أن الظروف الفيزيائية مساعدة ومريحة لتأدية المهام الوظيفية.
- ✍ تستوجب إلى تفعيل جملة من المقومات اللازمة لزيادة فاعلية الكلية محل الدراسة :
- ✍ أن هناك زيادة في كفاءة الأداء الوظيفي.
- ✍ أن هناك رفع للروح المعنوية لدى هيئة التدريس والطلاب .
- ✍ أن هناك مستوى من الراحة النفسية والإحساس بالانتماء للعمل .
- ✍ أن هناك غياب للصراعات والتكتلات.
- ✍ أن هناك موضوعية وعدالة في توزيع المكافآت.
- ✍ أن هناك مستوى منخفض من الصراع.
- ✍ أن هناك الشفافية في الممارسة من قبل المسؤولين .

الخاتمة :

بما أن البيئة الداخلية للعمل المناسبة تعد أساس لتحسين الظروف والخدمات لزيادة مستوى الفاعلية التنظيمية للأفراد والجماعات في ميدان العمل. فإن نجاحها يتوقف على درجة تكريسها بالمعايير المتعارف عليها، من حيث ضرورة السعي إلى توفير العوامل لمسجدة لها فيما يخص تلك المتعلقة بالجوانب الفيزيائية، والتنظيمية والاجتماعية، والنفسية، دون ذلك ستكون أكبر عائق أمام الأفراد في أداء مختلف واجباتهم الوظيفية.

ولتكريس هذا النوع من البيئات الايجابية في العمل يستوجب الأمر السعي إلى التفكير في ايجاد الاستراتيجيات الكفيلة في وضعها بالشكل الذي يحقق الاستغلال الأمثل للعنصر البشري من خلال تمكين هذا العنصر الهام والاستراتيجي خلالها من ابراز آراءه وأفكاره، فضلا على تحفيزه على المشاركة في اتخاذ لقرارات التي شأنها أن تعزز فيه النواحي الايجابية، والتي ستعمل على دفعه على احداث التغير المطلوب في ذاته وفي طبيعة ونوعية أدائه.

والأستاذ الجامعي كي يتمكن من اثبات قدراته المعرفية والبحثية وهو بحاجة إلى نوعية خاصة من بيئة العمل التي تعمل على توثيق العلاقات بينه وبين بقية زملائه، وبينه وبين الطاقم الإداري الرؤساء والزملاء، فضلا عن تلك البيئة التي تعمل على اتاحة الحرية الاكاديمية أمامه في التفكير والمبادرة، بما يساهم في تفعيل مستوى التعاون والتفاعل لديه، بما ينعكس في ولائه للعمل وللمؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها.

التوصيات والمقترحات :

بناء على ما سبق يمكن تقديم التوصيات والمقترحات التالية :

- ☞ العمل على معالجة الظروف المتعلقة بالبيئة الداخلية للعمل وذلك بتوفير الامكانيات المناسبة والمساعدة على أداء العمل.
- ☞ ضرورة عضو هيئة التدريس والايمان بقدراته وبابداعاته .
- ☞ ضرورة العمل على توفر علاقات رسمية مرنة .
- ☞ ضرورة العمل على توفير نظام للحوافز يعمل على تحقيق العادلة في التقييم والتوزيع..
- ☞ ضرورة العمل على توفير نظام اتصال سليم وفاعل في نقل التعليمات والأوامر، فضلا على توفير التغذية العكسية فيه بطريقة مرنة وفعالة.
- ☞ ضرورة العمل على اتاحة الفرص أمام عضو هيئة التدريس في الابداع وتنمية الذات.

قائمة المراجع

1- قائمة المصادر و المراجع :

أولاً : المصادر:

1- القرآن الكريم.

ثانياً : القواميس ولمراجع

2- ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف ،كورنيش النيل القاهرة، مصر، 1119هـ.

3- شوقي ضيف ،المعجم الوسيط ،مجمع اللغة العربية الإدارة العامة للمعجمات وإحياء التراث
مكتبة الشروق الدولية ،القاهرة ،ط4 1425/2004هـ.

ثالثاً :الكتب

4- أبو عزام محمد خالد ،إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، زهدي للنشر والتوزيع، عمان
الأردن، ط1، 2015.

5- البارودي منال أحمد،الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء المرؤوسين،المجموعة العربية
للتدريب و النشر ، القاهرة ، ط1، 2015.

6- السكرانة بلال خلف ،أخلاقيات العمل ، حقوق الطبع محفوظة للناشر، عمان الأردن.ط1،
2009.

7- السلمي علي ،إدارة الموارد البشرية، دارغريب للنشر، القاهرة، مصر، ط2، 1998.

8- عبد الستار وآخرون ،مدخل الإدارة المعرفة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
ط1 ، 2006.

9- الكردي احمد ،نظام الحوافز والأجور الفعال بمنظمات الأعمال ،جامعة الأزهر
،القاهرة، مصر، 2010.

10- المشعان عويد سلطان ،علم النفس الصناعي ،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الإمارات
العربية المتحدة، ط1 ، 1994.

11- المشهداني سعيد سليمان ،منهجية البحث العلمي، أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،
الأردن، ط1، 2019.

12- المفلح خضرة عمر ،الاتصال والمهارات والنظريات وأسس عامة ،دار الحامد للنشر
والتوزيع ،عمان ،الأردن، 2015.

13- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ،الإدارة الإستراتيجية لمواجهة القرن الحادي
والعشرون، جامعة المنصورة ،مصر ط7 ، 2020.

14- النعيمي محمد عبد العال وآخرون ،طرق ومناهج البحث العلمي ،مؤسسة الوراق للنشر
والتوزيع ، عمان ، الجامعة الأردنية، 2015.

- 15- بوخوف محمد ، التنظيم الصناعي والبيئة، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010.
- 16- بوحوش عمار وآخرون ، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ، ألمانيا، ط1، 2019.
- 17- بهنسي فايزة محمد رجب، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ،الإسكندرية، مصر، ط1 ، 2011.
- 18- حريم حسين ، إدارة المنظمات. منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 19- دربالي عبد القادر ، نظرية المنظمات ، منشورات مخبر لأبدك LAPDEG ، جامعة معسكر، الجزائر ، ط1 ، 2019.
- 20- دليو فضيل ، الاتصال مفاهيمه ، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ، ط1 ، 2003.
- 21- رشوان حسين عبد الرحمان ، المجتمع و التصنيع دراسة في علم الاجتماع الصناعي ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية، مصر ، 1996.
- 22- سبعون سعيد ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، دار القصة للنشر ،الجزائر، ط2 ، 2012.
- 23- طبيه احمد عبد السميع، مبادئ الإحصاء ،دار البداية ،عمان ، الأردن، ط1، 2007.
- 24- طه عبد القادر فرج ، علم النفس الصناعي والتنظيمي ،دار المعارف ،القاهرة ،مصر، ط1، 1988.
- 25- طه عبد القادر فرج ، علم النفس الصناعي و التنظيمي ،دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ،مصر ، ط9 ، 2001.
- 26- عبد الهادي أحمد لمين ، الإدارة العامة في الدول العربية:الأصول العلمية، دار الفكر العربي ، لبنان، 1975.
- 27- غانم فنجان موسى ، أساليب الاتصال بين الإدارة والقوى العاملة : دراسة في المشاكل والمعالجات ،المعهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل ، بغداد ،العراق ، ط1 ، 1983.
- 28- قاسمي ناصر ، دليل مصطلحات في علم الاجتماع التنظيم والعمل ،ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2011.

ب- الرسائل الجامعية

- 26- الحوتي خالدعلي سعيد ،الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية ،دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي ، ماجستير منشورة ، في العلوم السياسية ، كلية الاقتصاد ، جامعة بنغازي ، ليبيا، 2018.
- 27- الرشيد صالحي فاهد بن لوبيان ،دور فريق العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ، دراسة ميدانية على موظفي إمارة المدينة المنورة ، ماجستير منشورة، في إدارة الأعمال ، قسم الإدارة العامة ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة، المملكة العربية السعودية ، 2021.
- 28- السواعير سليم نضال صلاح ، الذكاء الانفعالي وعلاقته باستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الخاصة من وجهة نظر المعلمين في العاصمة عمان ، ماجستير منشورة ، في التربية ، تخصص الإدارة والقيادة التربوية ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2022.
- 29- الحمادي سعيد ريم داخل ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريات بجامعة أم القرى ، دكتوراه منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية. 2022.
- 30- بامحمد رحمة ، العلاقات الاجتماعية العمالية و دورها في تحسين الخدمة الإدارية ،دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بتمنراست ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع والديمقراطية ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة أبي قاسم سعد الله ، الجزائر ، 2016.
- 31- براكطة سليمة ، ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة و انعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال ، دراسة ميدانية بشركة مواد البناء والانجاز SMCR باتنة ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع والديمقراطية ، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر ، 2012.
- 32- بلعربي غنية، التغيرات التنظيمية و علاقتها بالحراك المهني و الاجتماعي للعمال الأجانب دراسة ميدانية لعينة من العمال الأجانب في قطاع المحروقات -مؤسسات وطنية و أجنبية- دكتوراه منشورة ، قسم علم الاجتماع والديمقراطية ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 02 ، 2018.
- 33- بن رحمون سهام ، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي ، دراسة على عينة من الإداريين بكليات معاهد جامعة باتنة، دكتوراه منشورة ، في العلوم الاجتماعية ،

- قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قطب شتمه ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2014.
- 34- بن عيشي عمار ، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب ، دراسة حالة لمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة ، ماجستير منشورة ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، 2006.
- 35- بن خالد جمال ، الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة TINDAL بالمسيلة ، دكتوراه منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة محمد أمين دباغين ، سطيف ، الجزائر ، 2016.
- 36- بن علي عبد الوهاب ، مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية المنظمة ، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للزجاج بوهران ، ماجستير منشورة ، في علم النفس ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة وهران 02 ، الجزائر ، 2014-2015.
- 37- بوقال نسيم ، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة ، ماجستير منشورة ، في علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2012.
- 38- بونوة علي ، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة الحلفة ، دكتوراه منشورة ، في علوم الاجتماع ، تخصص علم اجتماع التنظيم و العمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016.
- 39- بوخاري هشام ، المناخ التنظيمي و دوره في تنمية الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونيكس ببرج بوعرييج ، دكتوراه منشورة ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة ابي القاسم سعد الله ، الجزائر 02 ، 2019.
- 40- بونديرة عبد العزيز ، نظرية الشبكة الإدارية و علاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الصحة العمومية بقسنطينة ، ماجستير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة سطيف 02 ، الجزائر ، 2014.
- 41- بوعيط جمال الدين ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، ماجستير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري محمد ، قسنطينة ، الجزائر ، 2009.

- 42- تغلابت عبد الغاني، اثر إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية من المؤسسات الخدمية الجزائرية، دكتوراه منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2019.
- 43- حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ماجستير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف، 1424هـ.
- 44- حمادي خديجة، علاقة التضخم بالأجور في الجزائر خلال فترة (1970-2005) دراسة قياسية اقتصادية، ماجستير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.
- 45- حمودة نسيم، دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، دكتوراه منشورة، في علوم التسيير، جامعة بوضياف محمد المسيلة، الجزائر، 2018.
- 46- خصاونه عاكف لطفي، اثر النشاطات الداعمة للإبداع التنظيمي و خصائص الخدمات المقدمة على رضا العاملين و المستفيدين عن أداء المؤسسة الاستهلاكية المدنية، دراسة حالة، دكتوراه منشورة، فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية و المالية العليا، جامعة عمان العربية الاردن، 2006-2007.
- 47- خرموش مراد رمزي، دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، دراسة ميدانية بولاية سطيف، ماجستير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014.
- 48- دروم احمد، أهمية بيئة العمل الداخلية و أثرها على فعالية القيادة الإدارية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة عينة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دكتوراه منشورة، في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015-2016.
- 49- دره محمد عمر، مدخل إلى الإدارة، ماجستير منشورة، في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، 2009.

- 50- زرفاوي أمال ، اثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين ، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوايل بسكرة، ماجستير منشورة ، علم اجتماع تنظيم و عمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2013-2014.
- 51- زيداني حليلة وعبد الحسان لطيفة ، الحراك المهني و أثره على أداء المؤسسة ، دراسة ميدانية ابن سينا ادرار، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة احمد درارية، أدرار ، الجزائر ، 2011.
- 52- سريكس مارلين ، اثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين ، دراسة ميدانية على المصاريف السورية الخاصة العاملة في دمشق ، ماجستير منشورة ، الجامعة السورية دمشق ، 2018.
- 53- سعد فادية سيمون ، دور القيادة الإدارية في تعزيز الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات الأمنية في فلسطين ، ماجستير منشورة ، عمادة الدراسات العليا القدس ، فلسطين ، 2021.
- 54- شافعي أمال ، اثر البيئة التنظيمية على الإبداع التنظيمي ، دراسة ميدانية لمؤسسة البناء المعدني CR-METALL بالبلدية، ماجستير منشورة ، تخصص تنظيم و عمل ، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية و الديمغرافيا ، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر ، 2010.
- 55- شافعي أمال، اثر عوامل البيئة التنظيمية على الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائر ادرار، دكتوراه منشورة ، في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، جامعة أبو قاسم سعد الله ، الجزائر 02 ، 2017-2018.
- 56- عبده احمد أم الخير بنت إبراهيم ، فرق العمل وأثرها على الإنتاجية في قطاع التعليم الجامعي النسائي، ماجستير منشورة ، في الإدارة العامة ، جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، 2010.
- 57- قادري حمزة ، نظام الأجور و أداء العامل دراسة ميدانية بمركب إنتاج بيض التفريخ بولهيلا ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2014.
- 58- قيدوم مونية ، جماعات العمل و علاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية لمركب صناعة الأقمشة خنشلة ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ، كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية ، جامعة باتنة، الجزائر ، 2017.
- 59- كلوش كهينة ، اثر ظروف العوامل الفيزيائية و الذهنية و العوامل النفسية- الاجتماعية في صحة العامل ، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية

- و التقنية ذراعين خدة تيزي وزو ، دكتوراه منشورة ، قسم علم النفس ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة أبي القاسم سعد الله الجزائر 02 ، الجزائر ، 2020.
- 60- لحمر سلمى ، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل ، ماجستير منشورة ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة قسنطينة 02 ، الجزائر ، 2013.
- 61- لعريفي عودة ، محددات الأجور و أثرها على العمال في الجزائر ، ماجستير منشورة ، في اقتصاد تطبيقي و إحصاء ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، الجزائر ، 2011.
- 62- محروق رقية ، تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة حالة بمركب المجارف و الرافعات بعين السمارة ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2011.
- 63- مجادبة عبد المالك ، أشكال العلاقات الاجتماعية و أثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة التاشيث الخزرفة ADICOR بوفاريك البلدة ، ماجستير منشورة ، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية ، جامعة سعد دحلب البلدة ، الجزائر ، 2011.
- 64- مختار عبد الهادي ، الهيكل التنظيمي في المؤسسة ، ماجستير منشورة ، في التسيير و اقتصاد المؤسسة ، قسم الإعلام الآلي و العلوم التجارية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة ابن خلدون تيارت ، الجزائر ، 2005.
- 65- مارزي منيرة ، اثر تكامل إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية ، دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية ، دكتوراه منشورة ، في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة خيضر محمد بسكرة ، الجزائر ، 2017-2018.
- 66- ولهى حنان ، دور الإبداع التنظيمي في تفعيل الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية ، دكتوراه منشورة ، تخصص الاتصال علاقات عامة ، جامعة قسنطينة ، 2017-2018.

ثالثا - المجلات

- 67- أبو العنين رانيا السيد إبراهيم و عبد العزيز محمد سيد احمد ، اثر أبعاد الرشاقة الإستراتيجية في تحقيق الفاعلية التنظيمية بالفنادق المصرية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة ، العدد 02 ، المجلد 19 ، مصر ، 2020.

- 68- أبكر و آخرون ، اثر الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على ديوان شؤون الخدمة ولاية شمال كردفان ، مجلة بحوث الإدارة و الاقتصاد ، العدد 01، المجلد 02، الجزائر، 2020.
- 69- العوض محمد بابكر ، الاتصال و التواصل في منظومة مجتمع المعرفة : نحو رؤية إسلامية للتواصل الإنساني ، مجلة البحوث و الدراسات ، العدد 81 ، المجلد 21 ، جامعة الجزيرة عمان الاردن ، 2015.
- 70- الحبسية رضية بنت سليمان ، مستوى الفاعلية و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين وزارة التربية و التعليم سلطنة عمان ،المجلة الدولية للأبحاث التربوية ، العدد 03، المجلد 47 ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، 2023.
- 71- القداح محمد إبراهيم ، عملية الاتصال الإداري و علاقتها بالفاعلية التنظيمية في مديريات التربية و التعليم في الأردن ،مجلة دراسات العلوم التربوية ، العدد 04 ، المجلد 44 ،الجامعة الأردنية ، الأردن ، 2017.
- 72- الفهيووي سليمان ليث عبد الله ، اثر أنماط الصراع على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية ، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية ، العدد 01، المجلد 15 ، جامعة الزرقاء ، الأردن ، 2015.
- 73- الزغبيني صالح محمد ، اثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض ،مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية.المملكة العربية السعودية الرياض ، 2023.
- 74- الريدري احمد خضر احمد محمود ، تصور مقترح لتفعيل أسلوب فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي بمحافظة آلمينا ، مجلة البحث في التربية و علم النفس ، العدد 02 ، المجلد 35 ،مصر، 2020.
- 75- الرميدي بسام سمير و آخرون ، اثر جودة الوظيفة على الأداء و الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية لاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط ، مجلة كلية السياحة و الفنادق ، العدد 01 ، المجلد 04 ، جامعة مدينة السادات ، 2020.
- 76- الرحاحلة عبد الرزاق ، خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي و متطلبات التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 18 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2010.

- 77- الزعاريب علي صدقي و آخر ،أثر خصائص منظمة التعلم في تحقيق الفاعلية التنظيمية ،دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم في عمان الأردن ،المجلة الإدارية و القانونية ،الأردن العدد 04، المجلد 05، 2021.
- 78- بوزوايد فلة ، علاقة الصراع التنظيمي و اساليب معالجة بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في فرع من فروع مؤسسة سونلغاز بولاية تمنراست ، مجلة آفاق علمية ،الجزائر ، العدد 02 ،المجلد 15، 2023.
- 79- بكر رمضان عبد الخالق نادية ، أثر إبعاد اليقظة الذهنية في الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية ، العدد 02 المجلد 07 ، جامعة قناة السويس ، مصر ، 2016.
- 80- بلحاج فوزي علي ، أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في محافظة حضر موت ، مجلة جامعة حضر موت للعلوم الإنسانية ، العدد 01 ، المجلد 17 ، 2020.
- 81- بحري صابر و خرموش منى ، أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ، الجزائر ، العدد 01، المجلد 07، 2022.
- 82- بسعيد أسامة نبيل و آخر ، أهمية الإبداع الإداري و الركائز الأساسية لتفعيل المؤسسات المعاصرة ، مجلة البدر ، جامعة بشار ، العدد 09 ، المجلد 09 ، 2017.
- 83- بن عدة و كرومي محمد سعيد أثر العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية دراسة حالة شركة نפטال فرع ولاية معسكر ،مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر ، العدد 02، المجلد 07 ، 2021.
- 84- تجاني منصور ،الثقة التنظيمية ، مجلة قضايا معرفية ،العدد 05 ، المجلد 02 ،جامعة الجلفة ، الجزائر ، 2020.
- 85- جدي سارة ، الرضا الوظيفي : مفهومه ، محدداته، و أثره على الأداء دراسة نظرية ،مجلة المناجر ، الجزائر، العدد 01 ، المجلد 01 ، د.ت.
- 86- جودت محمد و فارس محمد ،العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية الإدارية ، العدد 02، المجلد 22 ،جامعة الأزهر غزة ، فلسطين ، 2014.
- 87- حجازي محمد محمد حافظ و آخرون ، أثر بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي دراسة ميدانية على جامعة أسيوط ، مجلة الدراسات والأبحاث البيئية ،مصر ، العدد 11 ، المجلد 03 ، 2021.

- 88- حلمي شيماء حامد شحاتة ، الثقة التنظيمية و انعكاسها على السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور ، مجلة كلية التربية ، العدد 27 ، المجلد 02 ، جامعة عين شمس ، 2021.
- 89- خوين رضوي سندس ، الثقافة التنظيمية و فاعلية المنظمة ، دراسة مقارنة بين الكليات العلمية و الإنسانية بـ بغداد ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد 75 ، الجامعة المستنصرية ، العراق ، 2009.
- 90- خوين رضوي سندس ، الثقة التنظيمية وأثرها لدى الأفراد بحث تطبيقي في شركة بغداد الغازية للمشروبات ، مساهمة مختلطة الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة كلية الرافدين لجامعة للعلوم ، العدد 2015، 35.
- 91- دريدي فاطمة و قرواني ، تفويض السلطة و أثرها على الفاعلية التنظيمية ، دراسة ميدانية بمقر بسكرة ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 40 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2015.
- 92- رجم خالد و آخرون ، اثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة ولاية ورقلة ، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، العدد 10 ، المجلد 10 ، جامعة البليدة ، الجزائر ، 2019.
- 93- زويطي سارة ، الصراع التنظيمي مصادره مستوياته مراحلها و كفاءته التعامل معه ، مجلة أبحاث ، العدد 07 ، جامعة قسنطينة 02 ، الجزائر ، 2014.
- 94- شداد الناصر و آخر ، اثر الإبداع التنظيمي في تنمية الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المركب الصناعي للأغطية النسيجية بتسمسيلات ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 17 ، المجلد 02 ، جامعة شلف ، الجزائر ، 2017.
- 95- صاكي نادية و أخرى ، استراتيجية التغير التنظيمي و دورها في تحقيق الصراع التنظيمي في المنظمة ، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 04 ، د.ت.
- 96- طبيشات سليم نواف نهار ، دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية ، المجلة العربية للإدارة ، مصر ، العدد 03 ، المجلد 40 ، 2020.
- 97- عكر منخالد ، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ، المجلة الدولية لنشر البحوث و الدراسات ، العدد 11 ، المجلد 01 ، كلية إدارة الأعمال ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة الجنان ، لبنان ، 2020.

- 98- عجين عفراء و آخرون، تأثير الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي في جامعة تشرين ، مجلة جامعة حماة ، العدد 10 ، المجلد 05 ، قسم الاقتصاد ، جامعة حماة ، 2022.
- 99- عواد يونس و آخر ، العلاقة بين القيادة التحويلية و الالتزام التنظيمي و أثرهما على الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الشركة العامة لكهرباء دمشق ، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية ، سوريا ، العدد 02 ، المجلد 37 ، 2015.
- 100- علواط عمر ، تحولات نحو العمل و اتجاهات العمل و اتجاهاته المستقبلية ، العددان 37/36 ، جامعة قسنطينة الجزائر ، 2016-2017.
- 101- غراز الطاهر و آخرون، تأثير البيئة الداخلية على ممارسات إدارة الموارد البشرية بالمنظمات المعاصرة ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر ، العدد 38 ، 2019.
- 102- فليح حكمت محمد ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العراق ، العدد 83 ، 2010.
- 103- قديد فوزية و آخرون ، تحقيق الفاعلية التنظيمية من خلال عمليات التعلم التنظيمي دراسة حالة المديرية العملياتية ، مجلة الإبداع ، جامعة البليدة 2 الجزائر ، العدد 01 ، المجلد 10 ، 2020.
- 104- قماص إيمان وقيرة إسماعيل ، البيئة الداخلية للمؤسسة و الأداء الوظيفي-الأبعاد و التجليات مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 33 ، المجلد 07 ، جامعة الأغواط ، الجزائر ، 2019.
- 105- قشار محمد ، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد 02 ، المجلد 10 ، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر ، 2017.
- 106- كروش محمد الأمين و آخر ، دور الإبداع التنظيمي في تحقيق أداء متميز للمؤسسة على ضوء النموذج الأوربي لإدارة التميز ، مجلة دفاتر اقتصادية ، جامعة الجلفة ، الجزائر ، العدد 17 ، المجلد 02 ، 2017.
- 107- لاروق خامسة و آخر ، دور إدارة الصراع في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة بمستشفى ترابي بوجمعة بولاية بشار ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة بشار الجزائر ، العدد 03 ، المجلد 10 ، 2019.

- 108- ماضي الهام ، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط ، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ، العدد 02 جامعة الاغواط الجزائر المجلد 07 ، 2021.
- 109- ماضي عبد اللطيف ، أحكام الترقية في الوظيفة العامة دراسة ضوء نصوص قانون علاقات العمل ، مجلة دراسات قانونية ، العدد 26 ، المجلد 12 ، جامعة بنغازي ، 2010.
- 110- محمد يسرى عبد العزيز ، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة ، دراسة ميدانية في جامعة فلوجة ، مجلة الدنانير ، العراق ، العدد 16 ، 2019.
- 111- مقراب سارة ، أنماط إدارة الصراع التنظيمي و أثرها في تحقيق الرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية للعاملين بمستشفى خميس مليانة ولاية عين الدفلى ، مجلة الاقتصاد الجديد ، جامعة خميس مليانة الجزائر ، العدد 02 ، المجلد 10 ، 2019.
- 112- محمودي كمال شهرزاد ، السلوك الجماعي في المنظمات ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 01 ، المجلد 06 ، جامعة علي كافي تندوف ، الجزائر ، 2022.
- 113- مشهدي محمد حسين خضير ، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء ، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال ، العدد 01، المجلد 05، جامعة المنصورة بكلية الأدب ، جمهورية مصر العربية، 2018.
- 114- مقرون هبة ، قراءة تحليلية في مفهوم الصراع التنظيمي و آليات تسييره في المؤسسة الجزائرية ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية دراسة اقتصادية ، العدد 36 ، المجلد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر ، 2018.
- 115- مجيدر بلال ، واقع تماسك جماعة العمل في المؤسسة الجزائرية و عوامله دراسة ميدانية بمؤسسة الفلين ولاية جيجل ، مجلة المقدمة للدراسات الاجتماعية ، العدد 01 ، المجلد 07 ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، الجزائر ، 2022.
- 116- نوري محمد ، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مجلة الباحث الدولية فصيلة أكاديمية محكمة ، العدد 01 ، المجلد 06 ، جامعة الاغواط ، الجزائر ، 2014.
- 117- نيفين شريف عبد الحليم ، تأثير بيئة العمل الداخلية في أداء العاملين في قطاع الضيافة ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة ، جامعة قناة السويس مصر ، العدد 02 ، المجلد 16 ، 2019.

- 118- نعرورة بوبكر و احمدني ، اثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي CNAC ، اين مكان النشر، العدد 01 ، المجلد 15 ، 2021.
- 119- نجيمي عيسى و آخر ، اثر الثقة على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التسيير ،مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، العدد 01، المجلد 06 ،جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، الجزائر ، 2023.
- 120- يسري جابر عبد العزيز علي ، الضوضاء الصناعية وتأثيرها على إنتاجية العاملين بالمنشآت الصناعية ، مجلة دراسات تربوية و اجتماعية ، العدد 01 ، المجلد 25 ،جامعة حلوان ، 2019.

رابعا: الملتقيات

- 121- الشمري عواد سالم ، الرضا الوظيفي لدى العاملين و أثره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة ،ملتقى البحث العلمي ، البحث العلمي المملكة العربية السعودية ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز جدة ، المملكة العربية السعودية يناير ، 2009 .
- 122- عيواج مختار و أميدة مليكة ، الفعالية التنظيمية و مداخل قياسها ، اين عنوان الملتقى، جامعة العربي التبسي تبسة ، الجزائر ، د.ت.
- 123- غربي صبرينة و آخر ، مداخلة بعنوان الصراع التنظيمي كاستجابة سلوكية تعيق الالتزام التنظيمي في المنظمات الحديثة مع اقتراح نموذج للتقليل من حدة الصراع التنظيمي ، الملتقى الدولي 02 حول ظاهرة المعاناة في العمل التناول السيكلوجي و السوسيلوجي ، 16/15 / جانفي 2013.
- 124- لونيس علي و صحراوي عبد الله ، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية دراسة تشخيصية ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 12/ 01/ 2010.

خامسا: المحاضرات

- حيشو عدنان رشيد ، محاضرات في بناء قيادة الفريق المبدع لطلاب الماجستير التأهيل و التخصص في بناء و قيادة الفريق المبدع ، قسم الريادة و الإبداع ، بناء فريق العمل ، جامعة المعهد العالي للتتمية الإدارية ، دمشق ، 2019-2020.
- 125- دناقة احمد ، محاضرات في نظريات التنظيم ، إصدار مخبر البحث و الدراسات في قضايا الإنسان و المجتمع ، أفلو الأغواط، الجزائر ، 2022.

- 126- علة مراد ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة مدخل تنافسية المنظمات في عصر المعرفة ، السداسي الثاني بن عكنون الجزائر ، الجزائر ، 2017.
- 127- غضبان حسام الدين ، محاضرات في مقياس الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، مطبوعة موجهة للسنة الثالثة تسيير الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2017-2018.
- 128- مهمل عادل أمين ، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس في إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة إبراهيم سلطان شيبوط الجزائر 03 ، الجزائر ، 2023.

سادسا : المواقع الالكترونية :

- 129- التشاشيبي عصمت ، (مهارات بناء الفريق الفعال للعمل) ، الأحد: 2024/04/07-21:30 ، مكتب التشاشيبي للمحاماة و الاستشارات القانونية <https://bilaw.weebly.com> .
- 130- الزهرورة الجهاد ، (مفهوم التواصل و أنواعه) ، الخميس 2024/03/21-18:30 ، <https://zahratalibdaewalfikr.com>
- 131- صالح عمار باسم ، (فلسفة العمل من منظور الفكر الإسلامي) ، الأحد 2024/02/18-11:01 ، <https://www.researchgate.net>
- 132- طقاطقة شيرين ، (مفهوم التواصل) ، الخميس 2024/03/21-19:05 ، <https://mawdoo3.com> ،
- 133- مشعل طلال ، (ماهي بيئة العمل) ، الأربعاء 2024/03/20-23:34 ، <https://mawdoo3.com> ،

الملاحق

دليل المقابلة: الملحق رقم (01)

دليل مقابلة حول موضوع التخرج

البيئة الداخلية للعمل ودورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية

لعينة من أعضاء هيئة التدريس

جامعة عمار تليجي الاغواط

المركز الوظيفي :

المصلحة الإدارية :

مكان إجراء المقابلة:

زمن المقابلة الساعة اليوم الشهر السنة

مدة المقابلة :

1- في رأيك هل تجد مختلف العوامل الفيزيائية (الإضاءة التهوية الحرارة الضوضاء) المحيطة
بمكان العمل (الجامعة) مريحة ومساعدة لمختلف الواجبات الوظيفية بالشكل المطلوب والمناسب ؟
نعم لا

في كل حالة وجب التبرير

هل تقدمون شكوى للإدارة أو المسؤولين عنها في حالة عدم توافر الظروف الفيزيائية المريحة ؟ وهل
تحضي بالقبول أو الرفض و لماذا ؟

2- ما هو تقييمك لنمط الاتصال الذي يمارس في نقل وتقديم الأوامر من قبل الجامعة معكم كأساتذة
من قبل المسؤولين؟ هل يساهم في تحسين أدائك الوظيفي ؟ نعم لا
وجب التبرير

3- هل تجد نظام تقييم الأداء الذي تمارسه الجامعة مع مختلف الأساتذة يحظى بالقبول نزيه
وموضوعي أم لا ؟ نعم لا
وجب التبرير

وهل تقدم الشكوى بعين الاعتبار في حالة الظلم ؟

4- هل تجد أن فرص الترقية في المنصب داخل الجامعة التي تمنح للأساتذة الجامعيين ترفع لهم من قيمة الكفاءة و الجدارة والاستحقاق في العمل لديهم ؟ نعم لا

وجب التبرير

هل تأخذ الشكوى بعين الاعتبار ؟

5- في رأيك هل توزيع المكافأة والحوافز المادية بين الأساتذة الجامعيين يخلق الراحة النفسية بينكم ؟ نعم لا

وجب التبرير

وهل تأخذ الشكاوي بعين الاعتبار ؟

6- هل نوعية العلاقة الرسمية التي تفرضها إدارة الجامعة عليكم كأساتذة تسهل من القيام أعمالكم براحة ؟ نعم لا

وجب التبرير :

7-هل تجدون أن الاستجابة لمختلف انشغالاتكم تحظى بالقبول من طرف الجامعة؟

نعم لا

وجب التبرير

8- هل تجد أن الجو النفسي السائد بين الأساتذة داخل الجامعة فيما بينكم يساهم في خلق التعاون في أداء واجبات الجامعة ؟

نعم لا

وجب التبرير

9-هل ترى أن الجو العام (الفيزيقي النفسي التنظيمي الاجتماعي)الذي تخلقه الجامعة للأساتذة يساعد في خلق رضا الوظيفي لديكم ؟

نعم لا

وجب التبرير

10-هل الجو العام الذي تخلقه الجامعة يساهم في خلق نوع من الإبداع من اجل القيام بمختلف المهام الوظيفية لديكم ؟

نعم لا

وجب التبرير

11-هل ترى أن الجو العام الذي تخلقه الجامعة بين الأساتذة يساعد في خلق روح الجماعة ؟

نعم لا

وجب التبرير

12- هل ترى أن الجو العام الذي تخلقه الجامعة في تعزيز الثقة المتبادلة ؟ نعم لا

وجب التبرير

13- هل ترى الجو العام الذي تخلقه الجامعة لكم يقوم على التقليل من الصراع السلبي داخل الجامعة

؟ نعم لا

وجب التبرير

الملحق رقم 02: دليل الاستبيان

جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

كلية العلوم الاجتماعية.

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا.

استبيان حول موضوع:

البيئة الداخلية للعمل ودورها في تحقيق الفاعلية التنظيمية.
دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية
جامعة عمارثليجي بالأغواط

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

الأستاذة (ة) الفاضل (ة) بعد أداء واجب التحية:

نرجو منك فضلا تقديم المساعدة لنا في انجاز متطلبات المذكورة من خلال التكرم بالإجابة على
مختلف أسئلة محاور الاستمارة .

المعلومات المصرح بها لا تستغل إلا لأغراض علمية. وتبقى سرية
شكرا مقدما على تعاونك معنا.

ملخص حول الموضوع:

يتضمن هدف هذه المذكرة الوقوف على تأثير نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (المادية، التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) على تحقيق مستوى من الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس داخل الكلية. من حيث تحقق مستوى من الرضا الوظيفي لديهم، تحقق مستوى من الإبداع الوظيفي لديهم، تحقق مستوى من روح الجماعة لديهم، تحقق مستوى من الثقة المتبادلة بينهم، تحقق مستوى منخفض من الصراع الوظيفي بينهم.

إعداد الطالبتين: تحت إشراف أ.د:

بقاقرّة زينب جوزة عبد الله

بن المواز شيماء

السنة الجامعية : 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية.

السن: اقل من سنة 30 من 31 الى 40 سنة 41 الى سنة 50 أكثر من 51 سنة

الجنس: ذكر أنثى

المؤهل العلمي: ماجستير دكتوراه

درجة العلمية : أستاذ مساعد (ب) أستاذ مساعد (ا) محاضر(ب) محاضر (ا)
أستاذ التعليم العالي

الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات 11 إلى 15 سنة
16 إلى 20 سنة أكثر من 21

التخصص الوظيفي :

المحور الثاني: موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل الفيزيائية المتواجدة في مكان العمل داخل الكلية.

1. هل تجد مختلف جوانب البيئة الفيزيائية داخل القاعات والمدرجات التي تتواجد بداخلها بحكم العمل من

(إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء،..) مساعدة على تمكينك من اداء مختلف واجباتك

الوظيفية بأريحية؟

نعم لا

في حالة عدم اريحيةك في حالتي كـ..... لوجـ..... بـ التبريد.....

.....

2- هل تقدم ملاحظات حولها ان كانت غير مرضية؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

.....

3. هل تتلقى حولها استجابة؟ نعم لا

ما نوعها؟ ايجابية سلبية

المحور الثالث: موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل التنظيمية المتواجدة في مكان العمل داخل الكلية.

4. هل تجد نمط الاتصال الذي ينقل إليك التعليمات والأوامر من قبل المسؤول المباشر (رئيس القسم) عليك في العمل عبر مختلف مراحل مسارك المهني إلى اليوم يساهم في تحسين نوعية أدائك؟
نعم لا
في كل حالة وجب التبرير

5- هل يسمح لك هذا النمط من الاتصال من تقديم ملاحظات واستفسارات حولها؟

نعم لا

في كل حالة علل:

في حالة الإجابة بنعم:

6- هل تتلقى توضيحات حول تلك الملاحظات والاستفسارات التي أبديتها حولها؟ نعم لا
في كل حالة علل:

7. هل تجد ان نظام تقييم أدائك من قبل رئيسك المباشر يقوم على أساس الموضوعية والنزاهة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا علل ذلك:

8. هل تتقدم باستفسار وتظلم حول ذلك أمامه؟ في حالة العكس نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

9. هل تتلقى حوله إجابة؟ نعم لا

10- هل سبق لك وان عرضت عليك فرص لتولي المسؤولية الإدارية البيداغوجية داخل الكلية التي تنتمي لها؟ نعم لا

في حالة الإجابة لا

ما السبب من وجهة نظرك؟

11. هل استقدت من مكافأة معنوية حول أدائك الوظيفي خلال مسارك المهني إلى اليوم من قبل مختلف مسؤوليك داخل الكلية؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم:

ما طبيعة تلك المكافئة المعنوية:

.....

12. هل تجدها عادلة وكافية او مرضية بالنظر لمرودك في العمل؟ نعم لا
مع في كل حالة علل ذلك

.....

13. كيف تجد علاقتك الرسمية مع مسؤولك المباشر في العمل على مر سنوات عملك (رئيس القسم)؟

مريحة مع عدد ضعيف منهم غير مريحة مع عدد كبير منهم
في كل حالة علل ذلك:

.....

14. هل تتمكنك هذه العلاقة الرسمية من نقل وتوصيل انشغالاتك وتظلماتك في العمل له ؟
نعم لا

في حالة الإجابة بلا:

.....

15. هل تقدمت باستفسار وتظلم حولها له ولغيره من المسؤولين داخل الكلية؟
نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

16- هل تلقيت حولها استجابة منه ومنهم؟ نعم لا

.....

المحور الرابع: موقف أعضاء هيئة التدريس من نوعية بيئة العمل النفسية المتواجدة في مكان العمل. الجامعة

17. كيف تجد علاقتك النفسية مع زملائك في العمل؟

عادية بالمجمل ايجابية بالمجمل سلبية بالمجمل سيئة بالمجمل
في كل حالة علل ذلك:

.....

18. كيف تجد علاقتك النفسية مع رؤسائك في العمل الذين مروا عليك خلال مسارك المهني إلى اليوم؟

عادية بالمجمل ايجابية بالمجمل سلبية بالمجمل سيئة بالمجمل
في كل حالة علل ذلك:

.....

19. كيف تجد علاقتك الاجتماعية العملية مع زملائك في العمل خلال مسارك المهني إلى اليوم؟

عادية بالمجمل ايجابية بالمجمل سلبية بالمجمل سيئة بالمجمل
في كل حالة وجب التبرير:

.....

20. هل تتمكنك نوعية هذه العلاقات من الإحساس بالانتماء إليهم؟ نعم لا
في كل حالة وجب التبرير:

.....

المحور الخامس: موقف أعضاء هيئة التدريس من تأثير نوعية بيئة العمل المتواجدة في مكان العمل الجامعة على نوعية الفاعلية التنظيمية.

21. هل تجد أن نوعية بيئة العمل الداخلية (الفيزيائية، التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) تحقق لك مستوى من الرضا الوظيفي؟ نعم لا
في كل حالة علل ذلك:

.....

22. هل تجد أن نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (الفيزيائية، التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) تحقق لك مستوى من الإبداع الوظيفي؟

نعم لا

في كل حالة علل

.....

23. هل تجد أن نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) تحقق لك مستوى من الانتماء لروح الجماعة؟
نعم لا
في كل حال علل ذلك:

.....

24. هل تجد أن نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) تحقق لك مستوى من الثقة المتبادلة بينك وبين زملائك في العمل؟
نعم لا
في كل حال علل ذلك:

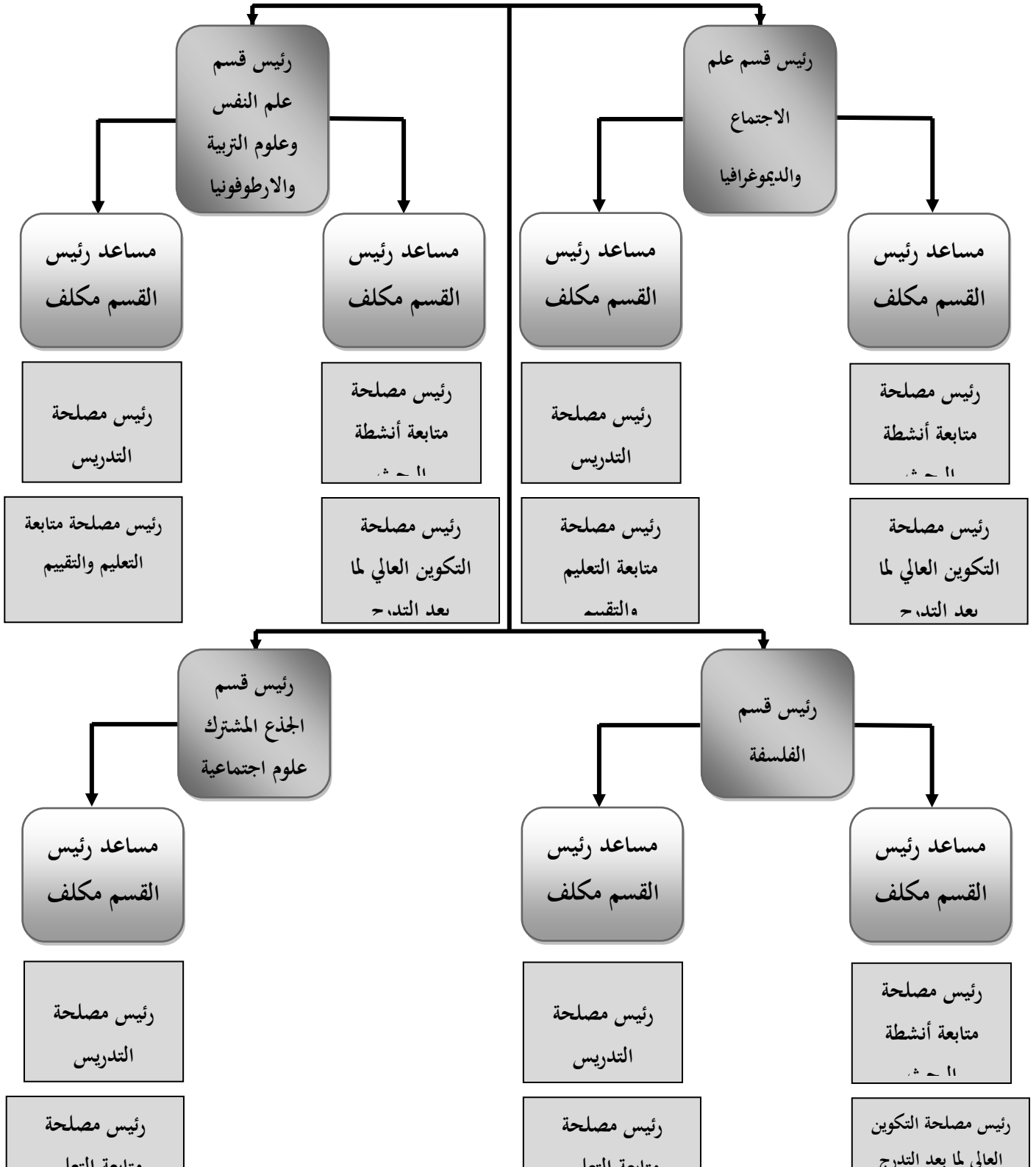
.....

25. هل تجد أن نوعية بيئة العمل الداخلية على اختلافها (التنظيمية، النفسية، الاجتماعية) تحقق لك مستوى من انخفاض الصراع الوظيفي بينك وبين زملائك في العمل؟
نعم لا
في كل حال علل ذلك:

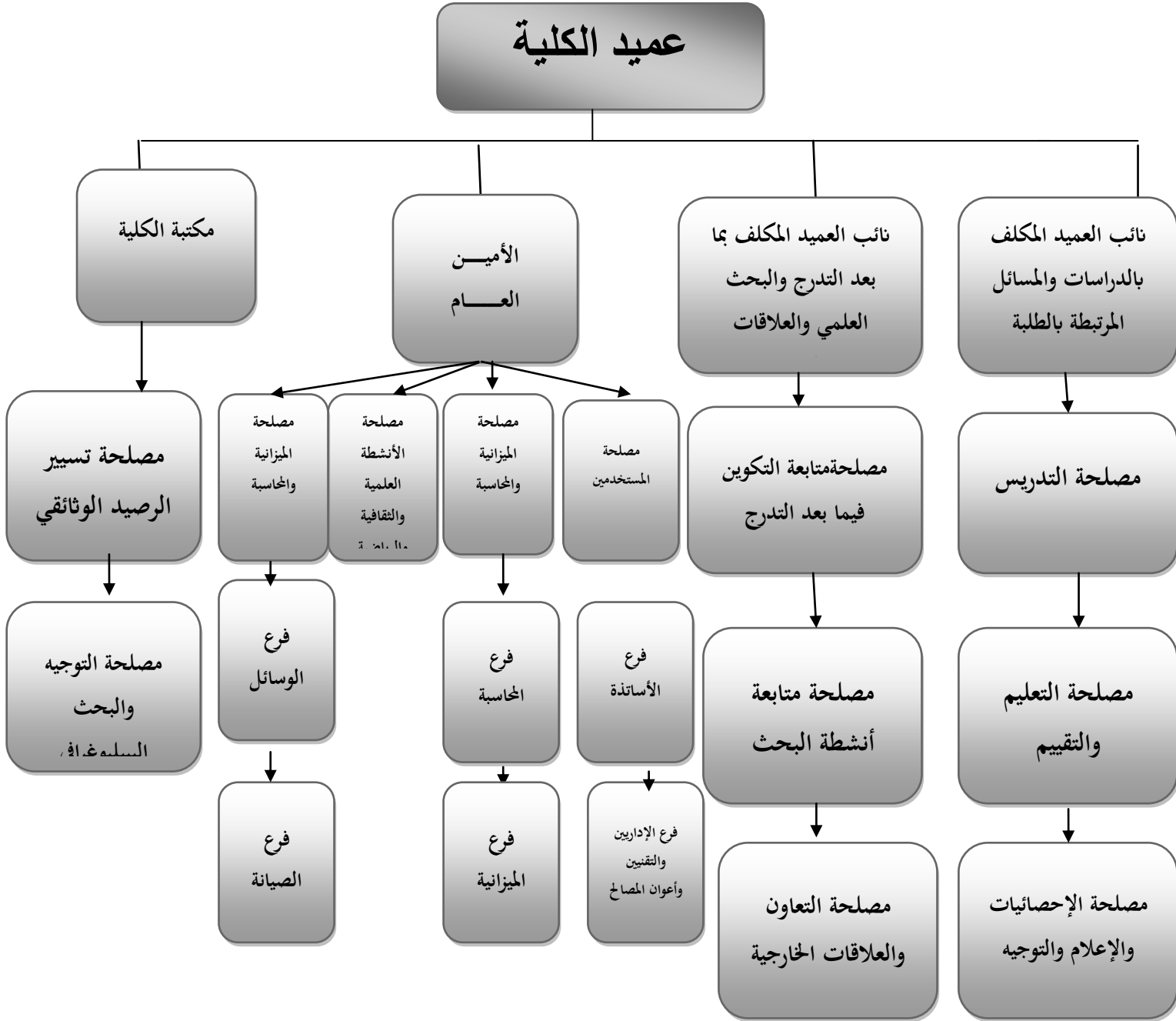
.....

الملحق (03) : الهيكل التنظيمي لأقسام الكلية

أقسام الكلية



الملحق 04: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليحي الأغواط



الملحق (05): توزيع أفراد العينة على أقسام الكلية

المجموع			الأساتذة الباحثين										الأقسام	
			الأساتذة المساعدين				الأساتذة المحاضرين							الأساتذة
			قسم (ب)		قسم (أ)		قسم (ب)		قسم (أ)		أستاذ			
المجموع	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور		
36	12	24	01	01	01	00	01	03	03	09	06	11	قسم علم اجتماع	
48	21	27	03	02	03	04	02	01	11	07	02	13	قسم علم النفس	
11	02	09	00	00	00	01	00	01	01	03	01	04	قسم الفلسفة	
22	06	16	05	00	00	01	00	04	00	05	01	06	قسم الجذع المشترك علوم اجتماعية	
117	41	76	09	03	04	06	03	09	15	24	10	34	المجموع	
													المجموع الكلي	
		117		12		10		12		39		44		

الملحق رقم (06): لجنة تحكيم الاستبيان

الدرجة العلمية	أساتذة التحكيم
أستاذ التعليم العالي	د. بن عيسى لزهاري
محاضر (أ)	د. امزيان نعيمة
محاضر (أ)	د. رداڤ لقمان
مساعد (ب)	د. سويبي أحمد