

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية
عنوان المذكرة:

الانضباط الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية

-دراسة ميدانية لعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

من إعداد الطالبة:

تحت اشراف الأستاذ:

بكاى اشراف فاطمة الزهرة ✓

د. عكوشي عبد القادر ✓

لجنة المناقشة:

اسم الأستاذ ولقبه	الرتبة العلمية	الجامعة	المهمة
عويسي كمال	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	رئيسا
عكوشي عبد القادر	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بيدة عبد المالك	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَلِكِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَعْلَمُونَ

وَكَأَن فُضِّلَ اللَّهُ عَلَيْكَ عَظِيمًا

الإهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا ذا أختم بحث
تخرجي بكل همة ونشاط إلى حياة الروح وبلسم الجروح إلى من حملت وربت
إلى من كان دعائها سر نجاحي أمي الغالية حفصها الله.

إلى من تكبد عناء رعايتي إلى من أحمل اسمه بكل عزة وافتخار أبي الغالي مُحَمَّد
إلى الذين امتزجت روعي بروحهم إخواني خالد، فردوس، طيب، نورهان
إلى عمي العزيز هشام رحمه الله.

إلى جدي وجدتي.

إلى أخوالي وخالاتي، وخاصة الغالي على قلبي إسماعيل.

إلى أعمامي وعماتي.

إلى من تقاسمت معهم أجمل اللحظات والذكريات:

وردة، شميصة، فتيحة، كلثوم، أميرة، خديجة.

إلى كل من شاركوني مشواري الجامعي طلابا وطالبات وفقهم الله.

إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي.

بكاي فاطمة الزهرة اشرف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الشكر لله الذي يقول للشيء كن فيكون ولولا مشيئته ما كان في هذا الوجود
الذي قال في كتابه العزيز: ولئن شكرتم لأزيدنكم فالشكر لله الذي أوصلنا إلى
هذا اليوم وجعل المسببات والأسباب للنجاح.

كما لا يفوتنا أن نشكر من وضعهم الله لنا سببا في نجاحنا في هذا العمل بدء
بالأستاذ المحترم الدكتور "عكوشي عبد القادر" الذي أشرف علينا في هذا العمل
بنصائحه القيمة ولم يبخل علينا بتوجيهاته

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى عمال المؤسسة الاستشفائية "بالمنيعة"

إضافة لأسرة التعليم وكل الأساتذة الذين رافقونا في مشوارنا

الدراسي.





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الاهداء
-	الشكر والتقدير
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	ملخص الدراسة
01	مقدمة
الباب الأول: الجانب المنهجي والنظري للدراسة	
04	الفصل الأول: البناء المنهجي
06	1- أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه
07	2- إشكالية الدراسة
09	3- فرضيات الدراسة
10	4- تحديد مفاهيم الدراسة
12	5- المقاربة السوسولوجية للدراسة
15	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الانضباط الوظيفي	
25	تمهيد
26	أولاً: مفهوم الانضباط الوظيفي وخصائصه
27	ثانياً: أهمية الانضباط الوظيفي وأبعاده
29	ثالثاً: مظاهر الانضباط الوظيفي وأساسه
34	رابعاً: أنواع الانضباط الوظيفي ومراحلها
36	خامساً: العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي
40	سادساً: طرق قياس الانضباط الوظيفي وآثاره الإيجابية
44	خلاصة
49	
الفصل الثالث: أداء العاملين	
52	تمهيد
53	أولاً: مفهوم الأداء وخصائصه

54	ثانيا: أهمية الأداء وعناصره
55	ثالثا: محددات الأداء وأنواعه
57	رابعا: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه
59	خامسا: طرق تقييم الأداء
65	سادسا: النظريات المفسرة للأداء
71	سابعا: العلاقة بين الانضباط الوظيفي والأداء
72	خلاصة
الباب الثاني: الجانب الميداني	
الفصل الأول : الاجراءات الميدانية للدراسة	
76	تمهيد
77	أولا: مجالات الدراسة
77	ثانيا: منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات
81	ثالثا: خصائص عينة الدراسة
86	خلاصة
الفصل الثاني: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة	
88	تمهيد
89	أولا: عرض وتحليل معطيات الفرضية الأولى
103	ثانيا: عرض وتحليل معطيات الفرضية الثانية
119	ثالثا: الاستنتاج العام.
121	خاتمة
124	قائمة المصادر والمراجع
131	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	التحليل المفهومي لمتغيرات الدراسة	11
02	دليل شبكة الملاحظة	74
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	82
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	83
05	المستوى التعليمي	84
06	يوضح توزيع حسب الحالة العائلية	85
07	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة	89
08	يوضح العلاقة بين الالتزام بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة وأثره على الحرص على تحقيق الأهداف في المؤسسة.	91
09	يوضح العلاقة بين الحرص على الالتزام بالدوام الرسمي وأثر ذلك على تأدية الأعمال بكفاءة وفعالية	92
10	يوضح العلاقة بين الانضباط في العمل وأثر ذلك على تطوير المهارات بشكل مستمر	93
11	يوضح العلاقة بين تطبيق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة وأثر ذلك على إنجاز الأعمال في الوقت المحدد.	95
12	يوضح العلاقة بين الحرص على أداء الواجب في العمل وأثره على توفر الرغبة والحماس للإنجاز.	96
13	يوضح العمل بروح الفريق مع الزملاء وعلاقته بتطوير المهارات بشكل مستمر	98
14	يوضح العلاقة بين العمل بروح فريق مع الزملاء وأثر ذلك على الحرص على تحقيق أهداف المؤسسة.	103
15	يوضح العلاقة بين مساهمة طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام في الرغبة في العمل بتأدية	105
16	الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة يوضح اثر تعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة على القدرة على حل مشاكل العمل.	106
17	يوضح أثر روح المسؤولية داخل العمل على توفر الرغبة والحماس للإنجاز	107
18	يوضح أثر طبيعة العلاقة مع الزملاء على تطوير المهارات بشكل مستمر	108
19	يوضح أثر تلقي الدعم من الزملاء في أداء الوظيفة وأثر ذلك على التمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	109
20	يوضح أثر تطور المهارات بشكل مستمر بتلقي الدعم في أداء الوظيفة	111
21	يوضح تعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة وعلاقته بالقيام بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة	113

فهرس الأشكال		
الصفحة	المحتوى	الرقم
39	العوامل المؤثرة على الانضباط الوظيفي	01
73	الهيكمل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنبعة	02

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الانضباط الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالمنطقة، حيث تمحورت الاشكالية الرئيسية للدراسة في: ما علاقة الانضباط الوظيفي بأداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالمنطقة؟

اعتمدنا على منهج المسح الاجتماعي بالعينة من خلال اختيار عينة من مجتمع الدراسة وتعميم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي، كما اعتمدنا على الملاحظة والاستمارة كأداة لجمع البيانات، تم اختيار العينة العرضية مكونة من 65 موظف وموظفة، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

-توجد علاقة بين الانضباط الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالمنطقة.

- توجد علاقة بين الالتزام بقوانين العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالمنطقة.

- توجد علاقة بين علاقات العمل وأداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالمنطقة.

الكلمات المفتاحية: الانضباط الوظيفي - أداء العاملين.

Abstract :

The study aimed to know the relationship between job discipline and the performance of employees in the immune hospital, where the main problem of the study centered on: What is the relationship of job discipline with the performance of employees and the performance of employees in the immune hospital?

We relied on the sample social survey method by selecting a sample from the study population and generalizing the results of the study to the whole community. We also relied on the observation and the form as a tool for data collection. The accidental sample of 65 male and female employees was selected. The study reached results, the most important of which are:

- There is a relationship between job discipline and the performance of the employees of the Al-Manea Hospital Institution.
- There is a relationship between compliance with labor laws and the performance of employees of the Al-Manea Hospital Institution.
- There is a relationship between the work relations and the performance of the employees of the Al-Manea Hospital Institution.

Keywords: job discipline - worker performance.



مقدمة

شغلت المؤسسة حيزا معتبرا لدى الباحثين وأعمال علماء الاجتماع بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية، والتغيرات الجذرية في القيم والمفاهيم في ظل مظاهر المنافسة بين مختلف المؤسسات، لذا كان لزاما على المؤسسة بتجديد مهاراتها وكفاءاتها وتسخير جل جهودها ومختلف وسائلها في تعزيز أداء الموظفين بها.

إن نجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الموظف لتجسيد ذلك في مستويات راقية من امكانية العطاء، والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة انضباطهم في العمل وكذا تحسين أداء العمل، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير على الطريق الصحيح للوصول إلى نتائجها المسطرة والبحث عن سبل تحقيق هذا الانضباط الوظيفي وجودة الأداء لدى الموظفين للعمل في الاتجاه الايجابي للمؤسسات.

حيث يعتبر العاملين من أهم العناصر المكونة للمؤسسات المختلفة، فهو المحرك الأساسي لكل نشاطاتها ومصدر مهم لفاعليتها لما يتميز به من قدرات ومعارف تتناسب مع طبيعة العمل الذي تمارسه المؤسسة، فمهما بلغت المعدات الحديثة من تطوير وتعقيد إلا أنها ستظل أقل أهمية من العاملين. فالفرد في مؤسسته كلما تطابقت أهدافه مع أهدافها تتولد لديه الرغبة القوية في أداء عمله والمحافظة عليه وبذل جهد أكبر للبقاء فيه، ويتجلى ذلك في أدائه الوظيفي، حيث أن انضباطه يزيد كلما ارتبط به ويقلل من وجود السلوكيات الغير إيجابية مثل التقصير والغياب والإهمال وغيرها من مظاهر عدم الانضباط، فالمؤسسة الصحية هي أحد هذه المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها وتطلعاتها وفق التيارات المعاصرة، فهي تحتوي على أجهزة إدارية وتقنية وعلاجية متنوعة، ومتعددة فيها أعداد لا بأس بها من الأفراد يعملون وفق أهدافها قد تتفق أهدافهم مع أهدافها داخل نطاق العمل، ويتضح من خلال انضباطهم اتجاه الوظائف الموكلة إليهم، فالانضباط سلوك غير ملموس فهو ناتج من ذات الفرد تلمسه في تصرفاته وأفعاله ينعكس على أدائه الوظيفي.

فقد أثبت بعض التجارب والدراسات أن أكثر المؤسسات نجاحا وتطورا سبب تفوقها راجع إلى وجود ادارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحقيق الانضباط الوظيفي وتحسين الأداء، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل .

وعلى هذا الأساس فإن الدراسة الحالية جاءت لتسلط الضوء على موضوع "الانضباط الوظيفي وعلاقته بالأداء" في المؤسسة الصحية، وذلك من خلال اتباع منهجية علمية، قمنا من خلالها بتقسيم الدراسة إلى خمسة فصول وهي كالآتي:

الباب الأول: الجانب النظري والمنهجي للدراسة

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني: الانضباط الوظيفي

الفصل الثالث: أداء العاملين

الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الفصل الأول: الاجراءات الميدانية للدراسة

الفصل الثاني: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

المباحث الأول

الاطار النظري والمنهجي للدراسة

الفصل الأول

البناء المنهجي

الفصل الأول: البناء المنهجي

1-أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه

2- إشكالية الدراسة.

3- فرضيات الدراسة.

4-تحديد مفاهيم الدراسة.

5- المقاربة السوسيولوجية للدراسة

6- الدراسات السابقة

1- أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه

1-1 أسباب اختيار الموضوع:

* الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الانضباط الوظيفي وعلاقته بأداء العمال بالمؤسسة الاستشفائية.
- تحسيس المؤسسة محل الدراسة بأهمية الانضباط الوظيفي من خلال توفير الظروف الملائمة لتحسين أداء العمال.

* الأسباب الموضوعية:

- ادراك الدور الذي يمكن أن يؤديه الانضباط الوظيفي في تحسين الأداء.
- غياب كفاءة الأداء في المؤسسة الصحية الذي يرجع إلى غياب الاهتمام بالانضباط الوظيفي للعاملين.
- ظهور تصرفات سلبية وغير لائقة داخل المؤسسة الصحية كالتسيب والتغيب عن العمل وعدم اللامبالاة بسبب ضعف الانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- قابلية البحث للإنجاز والدراسة منهجيا ومعرفيا.

1-2 أهمية الدراسة

- قد تكون هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة الجامعية في موضوع الانضباط الوظيفي وعلاقته بالأداء.
- يعتبر الانضباط الوظيفي من المواضيع الهامة التي تستدعي البحث والدراسة في أي مؤسسة، وفي دراستنا تكمن أهميته في معرفة واقع الانضباط الوظيفي بالمؤسسة الصحية وعلاقته بأداء العاملين.
- يعد الانضباط الوظيفي إحدى المحاور الرئيسية التي تقوم بها المؤسسة الصحية لتحقيق الأهداف.

- يكتسب الانضباط الوظيفي أهمية واسعة بالنسبة للموظفين والقائمين على المؤسسات لتحقيق الكفاءة والفعالية.

- الانضباط الوظيفي يوفر الكثير من الجهد والوقت المبذول واستغلال ذلك في أداء الأعمال ودراية العمال بقواعد والقوانين ومدى مساهمة ذلك في نجاح الانضباط.

1-3 أهداف الدراسة

- تحديد العلاقة بين الانضباط الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.
- التعرف على العلاقة بين الالتزام بقوانين العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.
- التعرف على العلاقة بين علاقات العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.
- معرفة واقع الانضباط الوظيفي بالمؤسسة الصحية وعلاقته بأداء العاملين.
- تقديم توصيات واقتراحات لتعزيز سلوك الانضباط الوظيفي بالمؤسسة الصحية ومنه تحسين أداء العاملين.

2-اشكالية الدراسة

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من طرف الباحثين الإداريين والسوسيولوجيين وذلك لأهميته بالنسبة للعامل والمؤسسة ، فالأداء هو مدى تحقيق الموظف أو الموظفين للأهداف المرجوة بشكل فعال وكما هو مرغوب باستعمال الموارد المتاحة، عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات، ومنه فالأداء يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين في هذه المؤسسة. فاستمرار أي مؤسسة يتوقف على مستوى أداء عمالها باعتباره ناتج نهائي لجميع المهام التي يقوم بها الموظفين.

ومما لا شك فيه أن مستوى الأداء للعاملين والمؤسسة على حد سواء يمثل مقياسا حقيقيا لمدى نجاح المؤسسة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق مستوى أداء جيد يركز على الابتكار والإبداع في الأداء وتؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين معا ، والحفاظ على مكتسبات وممتلكات وموارد المؤسسة.

حيث تقوم المؤسسات بالسعي دوماً لتحقيق الكفاءة والفاعلية الإدارية من أجل تحقيق الأهداف، وتولي اهتماماً بالغاً في تنمية وتطوير الأداء، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة، ومن الاتجاهات الحديثة لهذه المؤسسات هو الاهتمام البالغ بسلوك الانضباط الوظيفي، الذي يعتبر عنصراً هاماً في تكوين المؤسسة حيث يلعب الانضباط الوظيفي دوراً رئيسياً على جميع المستويات والأنشطة داخل التنظيم الإداري، ويساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية.

إن أعلى مورد من موارد المؤسسة ألا وهو المورد البشري الذي إذا كان يعمل بانضباط والتزام وبكفاية سينعكس ذلك على الأداء الذي يؤدي إلى تطور المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها أما العكس فهو ضياع وفوضى للمؤسسة.

وباعتبار المؤسسة الصحية تنشط في بيئة تتسم بالحركية والتغير، الأمر الذي يستدعي توفر إدارة عملية إبداعية تتفق مع المتغيرات الديمغرافية المتوقعة، كما ونوعاً، وتتلاءم مع المستجدات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والصحية وتستطيع مواجهة التحديات المنتظرة، وتتطلب مواجهة التحديات الأنية والمستقبلية، تحولات مدروسة في كيفية إدارة المؤسسة الصحية، مما يتوجب عليها تبني سياسات جديدة بهدف تحسين الخدمة الصحية والأداء الوظيفي للعاملين بشكل يتصف بالإبداع والتميز، وعليه فقد فرضت مختلف التغيرات والتحديات الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، والصحية على المنظومة الصحية اللجوء إلى استراتيجيات تغيير وتحسين أداء العمال، لجعل الأهداف والبناء التنظيمي وأساليب الإدارة والعمل والعاملين فيها في حالة انسجام.

إن غياب سلوك الانضباط الوظيفي في المؤسسة الصحية ساعد على ظهور تصرفات غير عقلانية داخل المؤسسة، فغياب الانضباط الوظيفي جعلها تتعرض لمشاكل وصراعات عديدة كالجري وراء تحقيق المنفعة الفردية

من ترقية وامتيازات وتحقيق مكانة اجتماعية على حساب المؤسسة، ومنه فعدم وجود الانضباط الوظيفي يفقد أي تنظيم وجوده واستمراره.

وفي اطار ذلك جاءت هذه الدراسة لمعالجة موضوع الانضباط الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية، وعلى ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما علاقة الانضباط الوظيفي بأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية؟

ومنه تنبثق التساؤلات الفرعية من التساؤل الرئيسي وهي كالآتي:

- ✓ هل توجد علاقة بين الالتزام بقوانين العمل والأداء التقني للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية؟
- ✓ هل توجد علاقة بين علاقات العمل والأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية؟

3-فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة

هناك علاقة بين الانضباط الوظيفي و أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين الالتزام بقوانين العمل والأداء التقني للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.
- توجد علاقة بين علاقات العمل والأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.

4- تحديد وتحليل المفاهيم

أ. تحديد المفاهيم

1. الانضباط الوظيفي:

يعرف السكارنة بلا خلف الانضباط الوظيفي بأنه: الاجتهاد في تنظيم الأمور، والاهتمام بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الأداء، والوقت، والتصرفات، والشكل، والتعامل مع ومن خلال الآخرين.¹ وعرفه كانتر بأنه الرغبة التي يبديها العامل في التفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المؤسسة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.²

المفهوم الاجرائي: يقصد بالانضباط الوظيفي خضوع عمال المؤسسة مجال الدراسة لقوانين العمل واحترامها والالتزام بأداء المهام الموكلة اليهم واحترام القيم والأخلاق السائدة في المؤسسة.

2. الأداء:

ويعرف توماس جلبرت الأداء على أنه: ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، من خلال التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. كما يعرف بأنه: يعني الأداء القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.³

المفهوم الاجرائي: يقصد بالأداء في هذه الدراسة ذلك النشاط أو الجهد المبذول من طرف الموظف بالمؤسسة مجال الدراسة سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة الصحية.

¹ السكارنة، بلال خلف، الفساد الإداري، دار وائل، عمان، الأردن، 2009، ص 124.

² سامي ابراهيم حمادي حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2006، ص 12.

³ Victor Jupp , **The sage Dictionary of Social Research Methods** , sage publication , London , first published,2006 ,p 218.

ب. تحليل المفاهيم:

الجدول رقم (01) يوضح: تحليل المفاهيم

المؤشرات	البعد	المفهوم
<ul style="list-style-type: none"> . الالتزام بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة . تنفيذ الأوامر والتعليمات. . احترام اللوائح. . حرص على الدخول والخروج وقت العمل. . احترام مدة العمل. . الحفاظ على النظام الداخلي للمؤسسة. . ترسيخ الطاعة لدى الموظفين. 	قوانين العمل	المتغير المستقل الانضباط الوظيفي
<ul style="list-style-type: none"> -التعاون بين العمال وروح فريق العمل - - الاحترام بين زملاء العمل. . روح المسؤولية. . المساعدة في حل مشكلات العمل. . مساعدة زملاء العمل. . جماعات العمل قيمها. . الالتزام بالقيم والعادات. . التزام بقيم ومعايير جماعة العمل. 	علاقات العمل	
<ul style="list-style-type: none"> . الابداع والابتكار. . الاتقان. . تحقيق الأهداف. . تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية. . القدرة على حل المشكلات. . المساهمة في تنمية المؤسسة. . المرونة في تحسين الأداء لمهارات. 	الأداء التقني	المتغير التابع الأداء

<p>الحرص على أداء العمل. تقييم أداء تقنية المعلومات.</p>		
<p>التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة، الاحترام القيم والمعايير الاج، العادات والتقاليد التعاون مع زملاء في أداء العمل</p>	<p>الأداء الاجتماعي</p>	<p>المتغير التابع الأداء</p>

المصدر: من اعداد الطالبة.

5- المقاربة السوسولوجية للدراسة

يعتبر الاقتراب السوسولوجي أحد الركائز الهامة لكل دراسة سوسولوجية حيث يقترب الإطار النظري للدراسة من نظرية معينة تجعل الباحث يتحكم في موضوعه ، في التوجه النظري بمثابة مجموعة تعريف دالة البحث السوسيو لوجي، وبما أن التنظيم عبارة عن بناء، إذ يمكن أن نمثله كنسق يضم سلسلة من المتغيرات وأن ما يصيب أحدهما حتما سيصيب الآخرين، ولذا فان التنظيم بناء إنساني يحتوي على جماعات إنسانية مهيكلت تضم

أعضاء يطورون إستراتيجية خاصة وبهيكلونها في إطار علاقات . ومن هذا المنطلق، واستنادا إلى أدبيات الدراسة، واستطلاع الدراسات والنظريات التي تبحث في التفاعل بين الفرد و التنظيم وبين التنظيم و البيئة الخارجية، سنعمد على نظرية العلاقات الانسانية لالتون مايو.¹

حيث ظهرت حركة العلاقات الإنسانية كرد فعل للانتقادات التي وجهت للنظريات الكلاسيكية والتي نظرت للتنظيم من زاوية الهيكل الرسمي واعتبرت الفرد العامل كآلة وبأنه يتجاوب مع الحوافز المادية، وذلك في النصف الأخير من القرن التاسع عشر، حيث وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري واعتبرته أهم العناصر، والإنسان ككائن اجتماعي له حاجات ورغبات متنامية يريد إشباعها وتحقيقها كالاقرار بالتقدير واحترام الذات، وإن العامل لا يمكن التعامل معه كآلة، بل إنه يتأثر بالنسق الاجتماعي المغلق التي تمارس فيه جماعات العمل دورها الفعال من خلال التفاعل الذي يحدث في بيئة العمل "وأن الاتجاه الديمقراطي في معاملة العاملين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير، مما يجعلهم يشعرون بالرضا الأمر الذي يؤدي إلى تحسين أدائهم ومن ثم زيادة الإنتاجية، وقد أكد "إلتون مايو" وزملائه (1880 – 1949) من خلال الأبحاث والتجارب التي قاموا بها في مصانع "هاوثورن" التابعة لشركة "وسترن إلكترونيك" بالولايات المتحدة الأمريكية والتي ساعدت على اكتشاف التأثير المهم للعوامل الاجتماعية والعلاقات الإنسانية على الإنتاجية لدى العمال، "أن زيادة الإنتاجية لا تخضع فقط للطريقة التي يصمم بها العمل أو الأسلوب والسلوك الاقتصادي الذي يكافأ به الفرد، وإنما تتأثر بعوامل اجتماعية ونفسية معنية، واكتشف أن مشاعر وعواطف ووجدان ونفسية الأفراد تتأثر بشدة لظروف العمل مثل علاقة الجماعة وأنماط القيادة والإشراف والانضباط في العمل وتدعيم الإدارة التي توجه اهتمامها نحو العمال.²

¹ بوشمال أحمد، سوسولوجيا التغيير التنظيمي و فعالية المنظمات مدخل التحليل الاستراتيجي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص31.

² بوعكاز فريد، الإشراف والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري-قسنطينة، 2008، ص 50.

ولذلك أبرزت نظرية العلاقات الإنسانية أهمية الجماعات غير الرسمية في تحديد سلوك العمال، إذ أن وانطلاقاً من هذا أن سلوك الفرد لا ينبع من شخصه ولكن هو انعكاس لأفكار الجماعة واتجاهاتها، فتواجد تواجد العمال في التنظيم بصفة دائمة واعتبارهم أعضاء في جماعة تنظيمية، تربطهم علاقات تؤدي إلى نشوء تنظيمات غير رسمية تمارس تأثيرها في السلوك، وذلك من خلال القواعد والمعايير التي يحددها التنظيم غير الرسمي السائد. ولقد أكد "إلتون مايو" من خلال أبحاثه ودراساته الشهيرة والتي هدفت إلى الكشف عن أثر الظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة والحرارة، وأوقات الراحة والحوافز المادية على أداء العامل، حيث توصل إلى بعض النتائج منها :

1. أن العمل الذي ينجزه العامل لا يمكن تحديده وفقاً لقدرته الفيزيائية فقط، ولكن لا بد من الأخذ بعين الاعتبار الظروف الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل.

2. أن للمكافآت الغير الاقتصادية تأثيراتها في تحديد الدافعية وتحقيق مزيد من الرضا والإشباع النفسي للعامل ..
3. لا يتحقق التخصص المميز عن طريق الكفاءة في تقسيم العمل فقط، فالعمال لهم نصيب نصيب في تحديد هذا التخصص من خلال وجهة نظرهم.

وخلاصة القول أنه من خلال استعراض أهم النتائج التي توصلت إليها حركة العلاقات الإنسانية، نستنتج أنها أعطت الأولوية للجانب الإنساني للفرد، ذلك أن التون مايو وزملائه اكتشفوا "أن الفرد كل متكامل تحكمه اعتبارات سيكولوجية معينة تفوق إلى حد كبير غيرها من الاعتبارات المادية الأخرى، أي أن الفرد يتصرف بوحى من مشاعره". كما أكدت حركة العلاقات الإنسانية على أهمية الحوافز المعنوية كالمشاركة، والاحترام والتقدير والانتماء وجماعات العمل كأداة لتحقيق الرضا والإنتاجية، إلى جانب التنظيم غير الرسمي وأثره على سلوك الفرد¹.

¹ بوعكاز فريد، مرجع سابق، ص 51.

6-الدراسات السابقة

أ.الدراسات الأجنبية:

1.دراسات أو تجارب هاوثورن -التون مايو وزملاؤه- (1927): بدأت عام 1927 سلسلة من التجارب والدراسات في مصنع (هاوثورن) بولاية شيكاغو التابع لشركة (وستيرن اليتريك)، إعتمدت الدراسة على فرضية مفادها أن الظروف المادية المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العاملين الذي يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل ، حيث قام فريق من الباحثين يقودهم التون مايو وروثلزبرج من جامعة هارفارد باختبار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع، وهو ما سمح بملاحظة ردود أفعال العمال اتجاه التغيرات في مستوى الإضاءة ، وقد فوجئ الباحثون بأن أداء العاملين لم ينخفض مع انخفاض مستوى الإضاءة بل زاد بنسبة منخفضة (ولكنه ازداد)، وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج الهامة نذكر منها ما يأتي :

- ابراز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.

- تبين للباحثين أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف، وكذا قناعة العمال بأن المنظمة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصا لهم قيمة ، ومن هنا تظهر أهمية الجماعة في المساهمة في رفع الأداء إلى مستويات أعلى، باعتباره محصلة جداء القدرة في العمل والرغبة في العمل.¹

*مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي على أحد فرضيات الدراسة الممثلة في المتغير المستقل للدراسة(علاقات العمل) ، أما مجال الاستفادة من الدراسة هو ابراز العلاقات الانسانية والاجتماعية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة.

¹ بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009.

ب. الدراسات العربية:

1. دراسة كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2015، منشورة.

*اشكالية الدراسة: ما أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية بقطاع غزة؟

*فرضيات الدراسة:

-توجد علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية.

- هنالك أثر قوي لبعض مظاهر الانضباط الاداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية.

- مستوى الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمس مرتفع.

*منهج الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

*تقنيات الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

*عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة 100 موظفا وموظفة تم اختيارها بطريقة عشوائية.

*نتائج الدراسة:

1. بينت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية.

2. أظهرت نتائج الدراسة الأثر القوي لبعض مظاهر الانضباط الاداري على الأداء الوظيفي للعاملين في

الكليات الجامعية الحكومية، وهي " التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة " والحفاظ على مقتضيات الواجب

الوظيفي "، أما باقي المظاهر فقد كان تأثيرها ضعيف على الأداء الوظيفي للعاملين.

3. أوضحت الدراسة بأن مستوى الانضباط الإداري كان مرتفعا في الكليات الجامعية الحكومية الخمس، كما أثبتت الدراسة بأنه لا يوجد تسبب إداري في جميع الكليات مجال الدراسة.¹

*مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي كل من المتغير المستقل(الانضباط الوظيفي) والتابع(أداء العاملين) للدراسة الحالية، وما جاءت به هذه الدراسة من اشكالية وفرضيات أوضحت لي بعض النقاط في سيرورة بحثي، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الانضباط الوظيفي على الأداء وهو ما أسعى إليه في دراستي.

2. دراسة يوسف إبراهيم، محمد اسماعيل الجماعي، العلاقة بين الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2016، منشورة.

*اشكالية الدراسة: ما العلاقة بين الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة؟

*فرضيات الدراسة:

- يوجد مستوى كبير من الانضباط التنظيمي في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة .

- يوجد مستوى كبير من الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.

*منهج الدراسة: اعتمد على الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

* تقنيات الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

* عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة عشوائية مكونة من 195 موظفا وموظفة بالقطاع الصحي العسكري بغزة.

¹ كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2015.

* نتائج الدراسة:

- وجود مستوى كبير من الانضباط التنظيمي في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة .
- هنالك مستوى كبير من الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.¹
- *مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي كل من المتغير المستقل(الانضباط الوظيفي) والتابع(أداء العاملين) للدراسة الحالية والعينة نفسها المثلثة في الموظفين من أطباء وممرضين واداريين، وما جاءت به هذه الدراسة من اشكالية وفرضيات التي ساعدتني على تحديد اشكالية دراستي وفرضياتها.
- 3. دراسة البقي، مستوى الانضباط التنظيمي للعاملين وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى- مكة المكرمة، السعودية، 2012، منشورة.

*اشكالية الدراسة: ما مستوى الانضباط التنظيمي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة وعلاقته بأدائهم الوظيفي؟

* فرضيات الدراسة:

- يوجد مستوى مرتفع نسبيا من الانضباط التنظيمي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.
- يوجد مستوى مرتفع نسبيا من الأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .
- توجد علاقة ارتباط موجبة وطرديية بين الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول محاور الدراسة الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي ، الرتبة ، العمر ، سنوات الخبرة).
- *منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

¹ دراسة يوسف إبراهيم، محمد اسماعيل الجماعي، العلاقة بين الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2016.

* تقنيات الدراسة: اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

* عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة عشوائية مكونة من (430) موظف وموظفة.

* نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع نسبيا من الانضباط التنظيمي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.

- بينت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع نسبيا من الأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول محاور الدراسة الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل العلمي ، الرتبة ، العمر ، سنوات الخبرة)¹.

* مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي كل من المتغير المستقل(الانضباط الوظيفي) والتابع(أداء العاملين) للدراسة الحالية والتي أعطتني رؤية واضحة عن موضوع الانضباط الوظيفي في المؤسسة وعلاقته بالأداء الوظيفي، ما يعني أن هناك نقاط تشابه بين الدراستين.

4- دراسة العجلة توفيق عطية، واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2009، منشورة.

* اشكالية الدراسة: ما واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة؟

¹ دراسة البقي، مستوى الانضباط التنظيمي للعاملين وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى- مكة المكرمة، السعودية، 2012.

*فرضيات الدراسة:

- المتغيرات التنظيمية قيد الدراسة تساهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الإبداعي .
- واقع الإبداع الإداري بوزارات قطاع غزة مقبول .
- عملية تقويم الأداء بوزارات قطاع غزة تتم بشكل صحيح وفعال بما يخدم الموظف والوزارة معا.
- واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة مقبول.
- * منهج الدراسة: إعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

* أداة الدراسة: تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة.

* عينة الدراسة: تم اختيار العينة الطبقية.

* نتائج الدراسة :

- بينت الدراسة أن المديرين بوزارات قطاع غزة يمتلكون قدرات عالية المميزة للشخصية .
- المتغيرات التنظيمية مجال الدراسة تساهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الإبداعي .
- واقع الإبداع الإداري بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول .
- عملية تقييم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بالشكل الصحيح والفعال بما يخدم الموظف والوزارة معا.
- واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول¹.

*مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي على أحد المتغيرات التي قمت

بدراستها والمثلة في المتغير التابع(أداء العاملين) للدراسة الحالية ، أما مجال الاستفادة من الدراسة هو المساهمة في

صياغة اشكالية الدراسة وفرضياتها.

¹ العجلة توفيق عطية، واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية-غزة- فلسطين، 2009.

ج. الدراسات الجزائرية

1. دراسة الحاج عمر إبراهيم: دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز سلوك الانضباط الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2016، منشورة.

* اشكالية الدراسة: كيف تؤثر إدارة البشرية في تعزيز سلوك الانضباط الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي؟

*فرضيات الدراسة:

- كلما كانت عملية التوظيف (الاختبار والعينة)، بشكل علمي وعقلاني، ساد السلوك الانضباط الوظيفي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي.

- كلما كانت الرقابة الإدارية موضوعية ساهمت في تحقيق سلوك الانضباط داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي.

- كلما كانت الحوافز المادية والمعنوية مطبقة داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي زاد انضباط عمالها وظيفيا.

*منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التاريخي.

*أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات.

*عينة الدراسة: تم اختيار العينة العشوائية الحصصية مكونة من 116 عامل بالمؤسسة الاستشفائية بمتليلي.

*نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى أن الانضباط الوظيفي له أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية.

- يعتبر العامل من أهم مشكلات الانضباط الوظيفي في المؤسسة .

- وجود عدة مشكلات انضباطية تتمثل في عدم الالتزام بالدوام الرسمي للعمل، وغياب تطبيق واحترام النظام الداخلي للعمل، وعدم فاعلية نظام الرقابة الادارية المتبع.¹

*مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي على أحد المتغيرات التي قمت بدراستها والمثلة في المتغير المستقل(الانضباط الوظيفي) ، أما مجال الاستفادة من الدراسة هو المساهمة في توظيف التحليل السوسولوجي في الجانب الميداني للدراسة الحالية.

2.دراسة عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2015، منشورة.

*اشكالية الدراسة: ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة؟

*فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .
- توجد علاقة بالثقافة التنظيمية بتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.
- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة).

*منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي

*أداة الدراسة: اعتمدت على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

*عينة الدراسة: اعتمدت على أسلوب المسح الشامل مكون من 70 عامل على مستوى مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة.

¹ الحاج عمر إبراهيم: دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز سلوك الانضباط الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2016.

*نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.¹

*مبررات اختيار الدراسة : إن من مبررات اختيار هذه الدراسة أنها تحتوي على أحد المتغيرات التي قمت بدراستها والمثلة في المتغير المستقل(الانضباط الوظيفي) للدراسة الحالية ، أما مجال الاستفادة من الدراسة هو المساهمة في توظيف التحليل السوسولوجي في الجانب الميداني للدراسة، واعطاء رؤية واضحة لاختيار المنهج والعينة المناسبة.

*التعليق على الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة وجد أن الدراسات تناولت متغيرات متمثلة في الانضباط الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تحديد طبيعة العلاقة بين الانضباط الوظيفي والأداء الوظيفي وكذا في أهداف الدراسة واستخدام المنهج الوصفي والاستمارة كأداة لجمع البيانات، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجالين الزماني والمكاني، وحجم العينة ونوعها وكذا الاختلاف في النتائج.

¹ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2015.

لقد كان للدراسات السابقة أهمية كبيرة أضافتها لدراستنا الحالية الدراسة من حيث ضبط متغيرات الاشكالية وضبط الفرضيات ، بالإضافة إلى الاستفادة من المراجع لإثراء الجانب النظري في الدراسة والمساعدة في القراءة الاحصائية للجداول والتحليل السوسولوجي.

الفصل الثاني

الانضباط الوظيفي

الفصل الثاني: الانضباط الوظيفي

تمهيد الفصل

أولاً: مفهوم الانضباط الوظيفي وخصائصه

ثانياً: أهمية الانضباط الوظيفي وأبعاده

ثالثاً: مظاهر الانضباط الوظيفي وأساسه

رابعاً: أنواع الانضباط الوظيفي ومراحله

خامساً: العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي

سادساً: عوائق الانضباط الوظيفي وعوامل تحسينه

سادساً: طرق قياس الانضباط الوظيفي وآثاره الايجابية

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل

يعد الانضباط الوظيفي عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الإبداع، والاستقرار، والثقة بين الإدارة والعاملين فيها، كما ويسهم الانضباط الوظيفي في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء والنمو المتواصل لذا نجد أن موضوع الانضباط الوظيفي قد نال اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة منذ الثمانينات وحتى يومنا هذا ، لما له من تأثير كبير على سلوكيات الأفراد وما له من انعكاسات على الموظف والمؤسسة على حد سواء.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الانضباط الوظيفي بالتفصيل.

أولاً: مفهوم الانضباط الوظيفي وخصائصه

1- مفهوم الانضباط الوظيفي

يعرف ناصر قاسمي الانضباط الوظيفي بأنه: سلوك وظيفي يقوم به أعضاء المؤسسة بهدف اظهار الطاعة والسلوك الودي اتجاه التنظيم، واطهار نية التعاون الفعلي واحترام الأوامر والقوانين الرسمية للتنظيم.¹ وعرفه وينر على أنه: الشعور الداخلي الذي يضغط على العامل للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة.

ويعرفه علي بن داهية بأنه: يعني أهمية طاعة الموظف للأوامر الادارية واحترام أنظمة العمل وتطبيق النظام التأديبي بها.²

ويعرف بأنه: ذلك السلوك الراقي الذي يسلكه الموظف كردة فعل اتجاه الثقافة التنظيمية المتبعة من طرف المشرفين على العمل، حيث يعبر عن هذا السلوك من خلال ولائه للمؤسسة التي يعمل بها، وعن التزامه بكل الأنظمة والقوانين التي تنص عليها، وبشعوره القوي بالانتماء للمؤسسة وعدم الرغبة في تركها، والاخلاص في العمل، والامتثال للأوامر، وكذا التعاون مع جماعة العمل والتضحية من أجلها.³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الانضباط الوظيفي يعني التزام الموظفين بواجباتهم المهنية وتطبيق النظام الداخلي للعمل واحترامهم له.

2- خصائص الانضباط الوظيفي

تتمثل أهم خصائص الانضباط الوظيفي فيما يلي:

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 24.

² بوعلام أمينة، الاندماج المهني وعلاقته بالانضباط الوظيفي للموظف، مجلة البدر، المجلد 10، العدد 11، جامعة علي الونيسي البلدة 02، الجزائر، 2018، ص 1394.

³ المولى ستان، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العمولة عليها، دار مجدلاوي، ط1، عمان، 2004، ص 218.

1. التزام العامل بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها والاستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها.
2. إن حجم العمل يكون أكبر لدى الموظفين الأكثر انضباطا.
3. يتصرف الموظفون الذين يولون أهمية كبيرة لعملهم بطريقة أفضل تتفق مع مصالح المؤسسة .
4. يتضمن الانضباط الوظيفي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرابط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمؤسسة والاستمرار والبقاء في العمل ، والشعور بالواجب اتجاه المؤسسة.
5. يتأثر الانضباط الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالمؤسسة.¹

ثانيا: أهمية الانضباط الوظيفي وأبعاده

1-أهمية الانضباط الوظيفي

أثبت الكثير من الباحثين أن قوة أي مؤسسة ونجاحها تكمن في مواردها البشرية أكثر مما تكمن في نظمها وإجراءاتها، بل أكثر من ذلك تكمن في مدى استعداد هذه الموارد لاستغلال معارفها وقدراتها، ودافعيتها للتعلم والتضحية في العمل من أجل المؤسسة، إذ لا يمكن للمؤسسة أن تحصل على هذه الاستعدادات إلا بتشكيل وخلق سلوك الانضباط الوظيفي، حيث يعتبر الانضباط الوظيفي ثروة ملموسة لنجاح أي مؤسسة، حيث أن وجود نظام انضباط للعمال بالمؤسسة الصحية يضمن تقليل الخسائر وذلك باكتشاف نقاط التقصير قبل تفاقمها مما يساعد على تعديل الانحراف في العمل ومتابعة الأفراد باستمرار، واحترام قواعد ، فالانضباط الفعال له هدف الوقاية من المشاكل وتحقيق أي مردود، وتحفيز العمال على خلق جو من العمل المرضي.²

¹ ايهاب عيسى المصري ، طارق عبدالرؤف عامر، السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط2014، 1، مصر، ص 61.

² Sekion (L) et autre ,Gestion des Ressources humaines, de boeck Université , 2 édition Canada, , 2004,p740.

2- أبعاد الانضباط الوظيفي

معظم الدراسات اتفقت على أن هناك ثلاثة أبعاد للانضباط الوظيفي في المؤسسات وهي:

أ. **الانضباط العاطفي (المؤثر):** يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة للعمل وهي درجة استقلالية وتنوع المهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم، السماح للموظف بالمشاركة في اتخاذ القرارات والتغذية الراجعة التي يحصل عليها من الإشراف.

ب. **الانضباط المعياري (الأخلاقي):** ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المؤسسة، من خلال دعم المؤسسة الجيد للموظفين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي.

ج. **الانضباط المستمر:** ويقصد به أن العاملين الذين لديهم مستوى عالي من الانضباط المستمر يبقون في الخدمة بسبب أنهم محتاجون وليس رغبة منهم في البقاء.¹

ثالثاً: مظاهر الانضباط الوظيفي وأساسه

1- مظاهر الانضباط الوظيفي

تشير البحوث والدراسات الإدارية إلى أن سلوك الموظفين في المؤسسات وانضباطهم في العمل له صور وجوانب كثيرة، وقد تكون كل صورة لها تفاصيل كثيرة وفي هذا العنصر سنقوم بالتطرق إلى مظاهر الانضباط الوظيفي وهي كالآتي:

أ. الالتزام بالأنظمة والقوانين المحددة في العمل:

ويتم ذلك من خلال تنفيذ الأوامر الصادرة إلى الموظف بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات، دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال، فالموظف مسؤول عن التقيد بالقوانين والأنظمة القائمة، بحيث يلتزم بالحدود والصلاحيات

¹ خيرية محمد بن عصمان، دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، العدد 130، الجزء الثالث، كلية التربية، جامعة بنها، ليبيا، 2018، ص 649.

الممنوحة مثل احترام مواعيد العمل، وعدم التغيب والتسيب عن العمل، عدم افشاء السر المهني، والمحافظة على ممتلكات المؤسسة.

ب. المحافظة على مقتضيات الواجب الوظيفي:

وتشير عملية الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي، إلى أن الموظف يلتزم بالمهام الوظيفية الموكلة إليه وتأدية وظيفته على أكمل وجه قدر الإمكان وذلك من خلال الاخلاص في أداء العمل الوظيفي، واحسان معاملة الجمهور، وانجاز مصالحه في الوقت المناسب.¹

ج. علاقات العمل:

وتشير إلى تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، وذلك من خلال إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء والتعامل معهم بإحترام ولباقة وحيادية وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز، والتقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري بما لا يخالف النظام والتشريعات النافذة.

د. التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة:

نصت جميع أنظمة الخدمة العامة على وجوب تحلي الموظف العام بالسيرة الحسنة والأخلاق الحميدة .ومن أهم القيم والاخلاق التي ينبغي أن يتحلى بها الموظف في عمله نجد القوة والأمانة والصدق واتقان العمل والاخلاص فيه وتحمل المسؤولية والحفاظ على سمعة المؤسسة.²

م. النزاهة والشفافية والحيادية في العمل:

¹ كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2015، ص ص 19-20.

² كمال راتب نوفل، مرجع سابق، ص ص 21-22.

نقصد بها أن يكون الموظف شخصا مستقيما وبعيدا عن الفساد والأعمال المحظورة قانونيا، والنزاهة هي الالتزام الراسخ بالمبادئ الأخلاقية السليمة المتكاملة ومن أهم مظاهر الشفافية في العمل نجد: إتباع النهج الوظيفي القائم على أساس براءة الذمة، وسلامة القصد عند أداء العمل، مع التحلي بصفاء الضمير، والإبتعاد عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية، والأخذ بمبدأ السلوك النزيه بالابتعاد عن قبول الرشاي مهما كان نوعها مقابل تقديم خدمة.¹

2-أسس الانضباط الوظيفي

إن سلوك الانضباط الوظيفي يكون بالالتزام بتكامل الأسس والدعائم الأخلاقية، والمهنية والقانونية والموضحة كما يلي :

أ. الأسس الأخلاقية: قال ﷺ : " أكمل المؤمنين أحسنهم أخلاقا" رواه الترمذي وابن ماجه، فالأخلاق تعتبر من أهم أسس الانضباط الوظيفي للأفراد إذ تتمثل هذه الأسس الأخلاقية في :

*الاخلاص: هو الشعور بالمسؤولية والالتزام بالقوانين والقواعد .

*الالتزام والشعور بالمسؤولية: لقوله ﷺ " كلكم راع وكل راع مسئول عن رعيته" (متفق عليه)، إذ يجب على العامل أن يتحمل مسؤولية أعماله وأن يلتزم بالقوانين واللوائح المسطرة .

*الولاء والروح المعنوية: يشير إلى استعداد العامل لبذل جهود عالية لتحقيق أهداف وقيم المؤسسة والرغبة في البقاء مع المؤسسة.²

ب. الأسس المهنية والقانونية: هي تلك الأسس التي يجدها الفرد أو العامل داخل المؤسسة وفي مكان عمله، والتي يكتسبها من مسؤوله المباشر، وهذا الأخير ينقلها له عبر الثقافة التنظيمية وسلوكه الاشرافي وتتمثل في:

¹كمال راتب نوفل، مرجع سابق، ص ص 23-24.

² بوالخلفة رفيقة، الانضباط الوظيفي للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد 06، جامعة الجزائر2-بوزريعة، ديسمبر 2015، ص 88.

*ثقافة الاشراف المرن : حيث يتحقق الاشراف على أكمل وجه في جو تملؤه النوايا الطيبة والتعاون الجاد من جانب الموظفين والمشرف الذي يهتم بمشاورة المرؤوسين، وإشراكهم في اتخاذ القرارات، والاستماع إلى آرائهم وشكاويهم وهو ما يخلق انضباط وظيفي عند العمال.

* ثقافة الاتصال القائمة على تأسيس العلاقات الانسانية: الوظيفة التي تؤديها العملية الاتصالية مهمة جدا ففضل العملية الاتصالية يتم التفاعل والتواصل بين كل العمال في المؤسسة وخاصة بين المشرف وجماعة العمل فالعلاقات الانسانية توجد حيث يوجد أفراد يتعاونون في العمل سعيا وراء أهداف مشتركة، وهذا يخلق عند كل عامل ولاء لجماعته وللمؤسسة،¹

*ثقافة التعزيز المستمر والعادل: ونقصد به الأسلوب الذي يتبعه المشرف في مكافأة الجدين والمنضبطين باستمرار كالشكر، والثناء، والزيادة في الأجر وتقديم الترقية، وعلى العكس تقوم بمعاقبة المتهاونين وهذا للقضاء على السلوكيات غير المنضبطة، حيث أن أسلوب المشرف في مكافأة المنضبطين ومعاقبة المتهاونين لن ينجح إلا إذا كان قائما على مبدأ الاستمرارية والعدالة.²

رابعاً: أنواع الانضباط الوظيفي ومراحله

1-أنواع الانضباط الوظيفي

يمكننا أن نميز بين عدة أنواع من الانضباط وهي كالآتي:

- أ. الانضباط الذاتي: هو ذلك الانضباط الذي ينتج من نفس الفرد أين يكون هو المسؤول عن مراقبة أفعاله وسلوكاته، وهذا يتكون عند الفرد من خلال تنشئته الاجتماعية، أو عندما يكون لديه ولاء قوي للمؤسسة.
- ب. الانضباط المفروض: هو ذلك الانضباط الذي يفرض على الفرد، فالعامل عند دخوله إلى المؤسسة يجد نفسه أمام عدت قوانين ولوائح هو مجبر على احترامها والانضباط في تطبيقها، لأن عدم احترامها سيكلفه عقاباً صارماً .

¹ بوخالفة رفيقة، مرجع سابق، ص ص 89-90.

² بوخالفة رفيقة، مرجع سابق، ص 91.

ج. الانضباط الوظيفي للفرد: سواء كان نابع من ذات الفرد أو مفروض عليه ففي النهاية هو خاص بالفرد ونتائجه تعود على الفرد بالدرجة الأولى.¹

د. الانضباط الوظيفي للجماعة: يتحقق هذا الانضباط عندما يتحقق الانضباط الوظيفي لكل فرد أو عامل، فإن كان كل عامل يتحلى بسلوك الانضباط الوظيفي سيؤدي إلى تحلي الجماعة بهذا السلوك.

م. الانضباط الوظيفي للمؤسسة: يتحقق هذا عندما يقوم كل جزء أو نسق فرعي للمؤسسة بالدور المنوط به، ولا تكتمل إلا بتحقيق الانضباط الوظيفي لكل جماعة عمل، وعند كل موظف بالمؤسسة مهما كان مستواه الإداري .

هـ. الانضباط الوظيفي للمجتمع: هذا الأخير يتحقق عندما تؤدي كل مؤسسة دورها ووظيفتها بكل انضباط، وهذا ابتداء من أصغر مؤسسة في المجتمع ألا وهي الأسرة.²

2- مراحل الانضباط الوظيفي

يمر الانضباط الوظيفي بثلاثة مراحل رئيسية وهي:

أ. مرحلة الانضباط: حيث أن التحاق الموظف بالمؤسسة يكون مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المؤسسة وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المؤسسة .

ب. مرحلة التطابق بين الموظف والمؤسسة: حيث يتقبل الفرد سلطة الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمؤسسة، فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

¹ بوخالفة رفيقة، مرجع سابق، ص 87.

² بوخالفة رفيقة، مرجع سابق، ص 88.

ج. مرحلة التبني: أي قبول الموظف بأهداف وقيم المؤسسة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة¹.

خامسا: العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي

تتعدد اتجاهات الباحثين والدارسين حول العوامل المؤثرة في الانضباط الوظيفي، وقد قسم الباحثين هذه العوامل إلى ما يلي:

1. العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمؤسسة : هناك بعض العوامل الخارجية مثل ظروف سوق العمل فرص الاختيار على اتجاهات العامل ، وبالتالي تؤثر درجة الانضباط لديهم خاصة في فترة بداية العمل، فكلما كانت الأوضاع الاقتصادية وتوفرت فرص العمل كانت درجة الانضباط الوظيفي منخفضة، والعكس صحيح مثل بروز ظاهرة البطالة.

2. العوامل المتعلقة ببيئة العمل الداخلية : ومن بينها نجد:

أ. السياسات : يقصد بها ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في المؤسسة².

ب. وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الانضباط الوظيفي لدى العاملين فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كانت عملية ادراك وفهم الأفراد للانضباط الوظيفي مرتفعة.

ج. العمل على تحسين المناخ التنظيمي : فالمناخ هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات داخل بيئة العمل بين العاملين، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على

¹ سامي ابراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية -غزة-فلسطين، 2006، ص 20.

² بوشيشة مفيدة، بورغيدة فطيمة، العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017، ص ص 104-105.

تحقيق الاستقرار للعمال والمؤسسة ، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات ويزيد من درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالانضباط الوظيفي.¹

د.تطبيق أنظمة الحوافز جيدة ومناسبة: إن تطبيق أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل ، وبالتالي زيادة الانضباط الوظيفي وزيادة الانتاج .

م.نمط القيادة : إن الدور الكبير الذي تقوم به الادارة هو إقناع الموظفين بضرورة إنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات العاملين الادارية باستخدام الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الانضباط الوظيفي التنظيمي لدى العاملين.

هـ. العمل على بناء وتعزيز الثقافة التنظيمية : إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترشح لهم معايير أداء متميز وبالتالي تزيد من انضباطهم الوظيفي.²

و.العمل على مشاركة العاملين في المؤسسة :المشاركة من قبل الأفراد بصورة إيجابية في تحقيق أهداف المؤسسة تزيد من ارتباطهم بالمؤسسة وبالتالي زيادة الانضباط الوظيفي لديهم.

3- عوامل متعلقة بخصائص العامل : ومنها:

أ.السن وطول الخدمة : تشير جملة من البحوث والدراسات يشير هذا أن كبار السن والذين لديهم أقدمية في مجال العمل يبرز لديهم دافع الحرص على وظائفهم ومحاولة العمل بشكل أفضل بعد مرور السنوات في المؤسسة، وذلك راجع لتموقعهم بداخل المؤسسة، أو لوجودهم في وضعية تنظيمية جيدة وكذلك يلاحظ عليهم أنهم يملكون رضا وظيفي قوي.

¹ بوشيشة مفيدة،بورغيدة فطيمة ، مرجع سابق، ص 105.

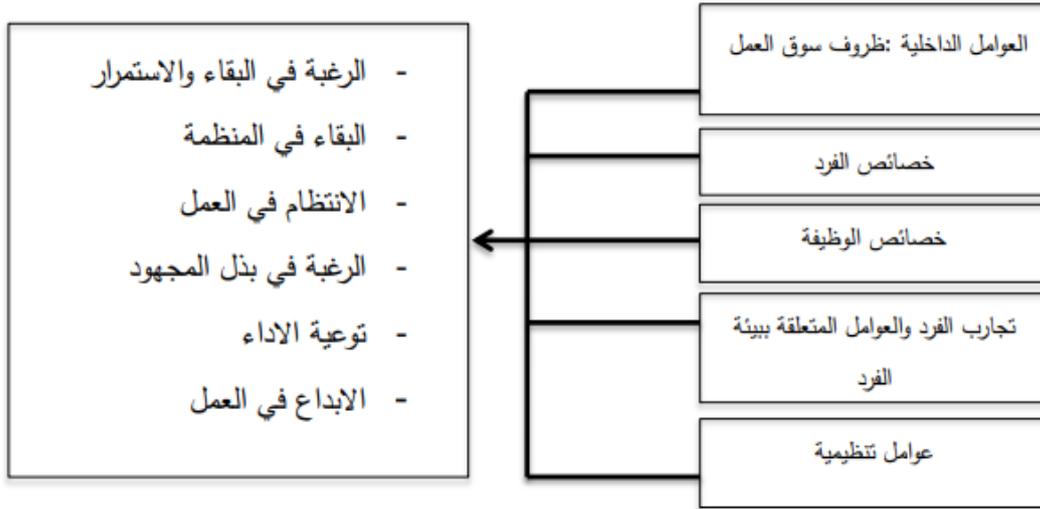
² بوشيشة مفيدة،بورغيدة فطيمة ، مرجع سابق، ص 106.

- ب. مستوى التعليم : إن التعليم يعتبر من الأمور التي تساعد الفرد في اختيار البديل الأفضل له، أو محاولة أفضل في أخذ القرارات المتعلقة بوظيفته مما يزيد من توقعات الفرد المرتبطة بالمؤسسة التي يعمل بها.
- د. الجنس والحالة الاجتماعية : تبين بعض الأبحاث أن النساء أكثر انضباطا بالقوانين عن الرجال¹.
- و. دوافع وقيم الأفراد : كلما كان العمال ينظرون إلى المؤسسة على أنها المكان الذي زاد من الانضباط في إشباع حاجاتهم ودرجة من التطابق بين توقعات العمال و ما تقدمه المؤسسة زاد الانضباط الوظيفي.
- 4- عوامل متعلقة بخصائص الوظيفة : تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها، فتنوع مجال الوظيفة الاستقلالية التحدي ، والتغذية الراجعة والشعور بالمسؤولية كل هذا يرتبط إيجابا بالانضباط الوظيفي.
- 5- عوامل متعلقة بالهيكل التنظيمي : وهنا نجد أنه كلما توفرت اللامركزية في اتخاذ القرارات ، وتوفرت درجة من الاعتمادية في أداء العمل كان له تأثير إيجابي على الانضباط الوظيفي ، كذلك كلما كان حجم المؤسسة كبيرا فهذا يتطلب من المدير بذل جهد أكبر في عمل الرقابة والتنسيق ، مما قد يؤثر سلبا انضباط المديرين اتجاه المؤسسات التي يعملون بها².

¹ بوشيشة مفيدة، بورغيدة فطيمة ، مرجع سابق، ص ص 107-108

² بوشيشة مفيدة، بورغيدة فطيمة، مرجع سابق، ص 108.

الشكل رقم (01): يوضح العوامل المؤثرة على الانضباط الوظيفي



المصدر: بوشيشة مفيدة، بورغيدة فطيمة، مرجع سابق، ص 108.

سادسا: عوائق الانضباط الوظيفي وعوامل تحسينه

1- عوائق الانضباط الوظيفي

من بين هذه التحديات والعوائق نجد ما يلي:

أ. إهمال الجانب التحفيزي في العمل: إن إهمال أو تغييب العمل بمبدأ التحفيز الايجابي والسليبي في العمل من أكثر التحديات التي تواجه المسؤولين في محاولتهم تحقيق وتدعيم وتعزيز العمل بمبدأ الانضباط الوظيفي، باعتبار أن العامل الذي لا يتلقى مثلا تحفيزا ايجابيا ماديا أو معنويا نظير الأعمال التي يقوم بها سيصاب بالملل وعدم الاكتراث بإتمامها على أكمل وجه، ومنها وبالتالي عدم الانضباط في عمله والتهرب من مختلف مسؤولياته من جهة، كما أن إهمال العمل بمبدأ التحفيز السليبي في حالة الإخلال بالسير الحسن للمؤسسة، يؤدي مع مرور الوقت إلى خلق نوع من الفوضى وعدم الاكتراث بتحقيق الأهداف المرسومة، إلى جانب عدم الانضباط في تأدية المهام المنوطة به¹.

¹ فازية خلفوني، الإدارة بالمشاركة ومبدأ الانضباط الوظيفي، قراءة في نموذج الإدارة اليابانية، مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 03، العدد 16، جامعة تيزي وزو - الجزائر، فيفري 2021، ص 255.

ب. مقاومة فكرة الانضباط الوظيفي: يميل بعض العمال إلى مقاومة أي نوع من أنواع المبادرات الإيجابية التي تسعى إلى فتح مجال التغيير والتحسين في المؤسسة، خوفاً على مصالحهم أو مناصبهم، متجهين في إطار ذلك إلى انتهاج سلوكيات معارضة لفكرة الانضباط في صنع السياسات ورسم الأهداف العامة للمؤسسة، كوسيلة لإيجاد مبرر لعدم الانضباط في العمل .

ج. أولوية تحقيق المصلحة الخاصة: إن اتجاه العامل نحو تحقيق مصالحه الخاصة دون الاكتراث بمصلحة المؤسسة أو مصلحة زملائه، يؤثر سلباً في أي محاولة تهدف إلى تحقيق مبدأ الانضباط الوظيفي، حيث يتهرب العامل عن تقديم الاقتراحات والبدايل المفيدة التي تساعد في تحسين خدمات المؤسسة، إن لم يجد فيها ما يخدم مصالحه بالدرجة الأولى¹.

د. القيادة الديكتاتورية: تعتبر القيادة الديكتاتورية من أكثر وأخطر التحديات التي تحول دون تحقيق الانضباط الوظيفي، فإذا قام القائد الإداري باتخاذ القرارات بصفة فردية دون الرجوع إلى استشارة العمال والأخذ بآرائهم، سيؤثر عليهم ذلك سلباً من الناحية النفسية، الشيء الذي يجعلهم مهمشين وغير قادرين على أداء واجباتهم والانضباط فيها.

م. الانحراف عن التطبيق الفعلي لمفهوم الإدارة بالمشاركة: يمكن أن تكون الإدارة بالمشاركة في الكثير من الأحيان أحد العوائق أمام تحقيق الانضباط الوظيفي في حال لم يتم استخدامها بالطريقة السليمة، حيث يؤدي الاستخدام السيئ لها إلى الابتعاد عن الالتزام بمبدأ الانضباط الوظيفي، حيث لا يحترمون وظائفهم ، بل يعتبرون أنفسهم هم المسؤولين وبذلك فهم غير معنيين بأداء الكثير من المسؤوليات، ما يجعل الإدارة بالمشاركة مجرد وسيلة يتم من خلالها كسب ثقة المسؤولين، فاتحة بذلك المجال لبعض العمال للعمل بدون أي ضمير مهني².

¹ فازية خلفوني، مرجع سابق، ص 256.

² فازية خلفوني، مرجع سابق، ص 257.

هـ. عدم كفاية رؤوس الأموال: إن معاناة المؤسسات من النقص في رؤوس الأموال وما يتبعها من نقص في الإمكانيات المادية التي تسهل العمل الجماعي، قد يكون سببا في عزوف العمال عن المشاركة في التسيير أو في عملية اتخاذ القرارات، كضرورة توفير وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي أصبحت تمثل اليوم العصب النابض لأي مؤسسة في حال أرادت الحفاظ على بقائها واستمرارها، لاسيما في فترات الأزمات التي يمكن أن تتعرض لها، مثلما حدث في العالم مؤخرا بسبب جائحة كورونا التي ألزمت العمل والتعامل عن بعد باستخدام هذه التقنيات الحديثة من أجل التواصل مع العمال، والأخذ بأرائهم وضمن مشاركتهم في تسيير المؤسسة والمساهمة في عدم ركودها أو توقفها، وهو الشيء الذي يفرض على القائد واجب البحث الدائم عن تطوير مؤسسته، والتأقلم مع مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة.¹

2-عوامل تحسين الانضباط الوظيفي في المؤسسة

يجب أن يكون هناك توافق بين أهداف العمال وأهداف المؤسسة من أجل تحسين سلوك الانضباط الوظيفي فالتغيير، والتطوير والارتقاء بهذا السلوك يجب أن يتحقق أولا عند المشرفين لينتقل فيما بعد إلى العمال، فالمشرف هو الذي يعطي العبرة لمن يشرف عليهم فيكون لهم القدوة الحسنة التي يتبعونها، ولذلك يجب أن يتحلى بالواجب، ويقوم بأعماله بكل تفان وإخلاص، وأن يقدر العمل، ويحترم الوقت ويتحكم في استخدامه جيدا ، كما يعمل على إقامة جو من الثقة بينه وبين العمال ، وعليه أن يكون صريحا وواضحا في كل شيء وهذا فيما يخص طريقة العمل وأهدافه ومشاكله والمشاكل التي تعاني منها المؤسسة، وعلى المشرف أن يقوم كذلك بإشراك العمال في اتخاذ القرارات والاستماع إلى آرائهم والاهتمام بمشاكلهم الخاصة ومعاملتهم معاملة إنسانية لرفع روحهم المعنوية كما عليه أن يركز اهتمامه على تعزيز سلوكيات الأفراد الأكثر ولاء وانتماء للمؤسسة من خلال المكافآت والتحفيزات المستمرة لحث العمال على التحلي بنفس هذه السلوكيات.²

¹ فازية خلفوني، مرجع سابق، ص258.

² بوخالفة رفيقة، مرجع سابق، ص 91.

سابعاً: طرق قياس الانضباط الوظيفي وآثاره الايجابية

1- طرق قياس الانضباط الوظيفي

لقد طور بعض المهتمين بدراسة الانضباط الوظيفي وتحليله عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات انضباط العامل بالمؤسسة وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها .وفي هذا العنصر سيتم تناول بعض هذه المقاييس وهي:

أ.مقياس ثورنتن : والذي تضمن 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الانضباط الوظيفي كما تضمن فقرات أخرى خماسية الاستجابة تقيس الانضباط المهني.

ب.مقياس بورتز وزملائه: وقد أطلق عليه إستبانه الانضباط الوظيفي ويتكون من 15 فقرة تستهدف قياس :

- درجة التزام الأفراد بالمنظمة.

- وولائهم وإخلاصهم لها .

- الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها.

واستعان بمقياس ليكيرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الانضباط بشكل

عام.¹

ج. مقياس مارش ومافري: الذين قدما مقياسا للانضباط مدي الحياة متمثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من 4

فقرات. وقد استخدم كأداة لقياس :

- إدراك الفرد لكيفية تعمق الانضباط مدى الحياة .

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة، مرجع سابق، ص 21.

- تعزيز استحسان المنظمة

- حث الفرد على الالتزام بقيم العمل .

- الولاء لها حتى إحالته على التقاعد .

- إبراز نية العامل للبقاء في المنظمة.

د. مقياس جورج وزملاءه : وهو محاولة لقياس الانضباط القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 6 فقرات

عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية :

- استخدام المعرفة والمهارة .

- زيادة المعرفة في مجال تخصصه .

- العمل مع زملاءه بكفاءة عالية .

- بناء سمعة جيدة كأستاذ، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات .

- المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.¹

م.مقياس كوردن وزملائه: والتي ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر هي المقابلات مع عدد من النقابات

لتحديد خصائص المشاعر ، المعتقدات، الأعمال المتعلقة بالانتماء للنقابة ، وتم ذلك من خلال 22 فقرة

خماسية الاستجابة ومراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الانضباط والخروج منها بـ 20 فقرة استهدفت

الاستدلال على التزام الأفراد بالمنظمة في حين ضم المصدر الثالث 48 فقرة منها 45 فقرة ذات مؤشرات ايجابية

و23 فقرة ذات مؤشرات سلبية وبلاستفادة من المصادر أعلاه استطاع تحديد 30 فقرة خماسية الاستجابة وهي :

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة ، مرجع سابق، ص 22.

1-16-1 فقرة منها تتعلق بالولاء .

2-7 فقرات تصف المسئولية إزاء المنظمة .

3-4 فقرات تقيس الرغبة للعمل فيها .

4-3 فقرات لتحديد مستوى الإيمان بها¹ .

2- الآثار الايجابية للانضباط الوظيفي

إن انضباط العامل في عمله، يساهم في تحقيق الكثير من الآثار الايجابية ومنها ما يلي :

أ. **الجدية في العمل:** إن الانضباط الوظيفي يساهم مساهمة كبيرة في جعل العامل جادا ومثابرا في عمله، حيث

يلتزم كل عامل بتأدية وظيفته دون الاتكال على الآخرين، بل يحرص حرصا تاما على أداء واجباته في حينها

ويكون هدفه الرئيسي هو تحقيق نتائج ايجابية كما ونوعا من خلال التقيد الأخلاقي والسلوكي بمختلف القواعد

المحددة والمسيرة لنشاط المؤسسة.

ب. **الجودة والتنوعية في الخدمات المقدمة:** يساهم مبدأ الانضباط الوظيفي، وتحقيقه في الميدان العملي مساهمة

كبيرة في الوصول إلى تحقيق الجودة والتنوعية في مختلف الخدمات المقدمة، حيث لا يكون الهدف من أداء وظيفة

معينة، هو الكمية الكبيرة الواجب الوصول إليها في مدة وزمنية معينة، إنما الأساس هو مدى الكفاءة المحققة من

حيث النوعية وجودة الخدمة الناتجة عن الانضباط كل عامل في إنجاح هذه الهدف وتحقيقه في أرض الواقع² .

ج. **تكوين شخصية سليمة:** يساهم الانضباط الوظيفي في تكوين الشخصية السوية للعمال، حيث يجعلهم

قادرين على تحمل المسؤولية في تأدية المهام الموكلة إليهم، والاعتماد على أنفسهم دون الرجوع في كل مرة إلى الغير

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة ، مرجع سابق، ص 22.

² فازية خلفوني، مرجع سابق، ص 252.

من أجل طلب المساعدة، أو الاتكال على الغير من أجل القيام بها، كما تساعدهم في اكتشاف أنفسهم من حيث نقاط الضعف التي يجب تقويتها وتصحيحها، أو من حيث نقاط القوة التي يتمتعون بها ويعملون على التحسين والتطوير فيها.

د. تحقيق المنافسة: من بين النتائج الايجابية المحققة بفضل الانضباط الوظيفي، هو الوصول إلى أعلى درجات المنافسة في الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة من ناحية الكم والنوع، فكلما انضبط العامل والتزم بأداء واجباته وفق ما هو محدد قانونا كلما تطور وتحسن أدائه، وتمكن من خلال ذلك من منافسة المؤسسات التي تنشط في نفس المجال محليا ودوليا¹.

م. تعزيز الشعور بالرضا، الانتماء والولاء للمنظمة: إن الانضباط الوظيفي يسمح لمختلف العمال على العمل على نحو جماعي في عملية صنع القرارات وتسيير المؤسسة، يساهم في تعزيز مستوى الشعور بالرضا عن مختلف المخرجات الناتجة عن مشاركة ومساهمته في القرار الذي تم اعتماده، الشيء الذي يساهم ويساعد في الرفع من مستوى أو درجة انتمائه وولائه لها.

هـ. سيادة روح الفريق الواحد في العمل: إن الانضباط الوظيفي يعني أيضا العمل على نحو جماعي مع زملائه في مختلف المستويات الإدارية وفق ما تقتضيه الحاجة والضرورة، حيث يساعد الانضباط الوظيفي في تنمية وتعزيز الشعور بالعمل في فريق واحد يسعى إلى تحقيق الجودة والنوعية في النشاطات التي يقومون بها والرامية إلى الحفاظ على ديمومة واستمرار المؤسسة².

¹ فازية خلفوني، مرجع سابق، ص 253.

² فازية خلفوني، مرجع سابق، ص ص 253-254.

خلاصة الفصل

نستنتج مما سبق أن الانضباط الوظيفي يعتبر الانطلاقة الحقيقية للفهم الصحيح للمؤسسة وخصائصها، فالمؤسسات تتكون من العمال لخدمة ورفاهية الأفراد حيث أنهم الغاية والوسيلة في نفس الوقت. وعليه فإن تحقيق الانضباط الوظيفي للعاملين هو أحد التحديات التي تواجهها المؤسسات اليوم وذلك لتنوع مواردها واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية والاجتماعية والاقتصادية ومن أجل تحقيقها يجب التخلي عن السياسات الهدامة القائمة على البيروقراطية ومشاعر الظلم والتهديد لدى العاملين وتبني سياسات تتسم بالدعم التنظيمي بما يضمن تحسين أداء الموظفين وضمان بقاء واستمرار المؤسسة.

الفصل الثالث

أداء العاملين

الفصل الثاني: أداء العاملين

تمهيد الفصل

أولاً: مفهوم الأداء وخصائصه

ثانياً: أهمية الأداء وعناصره

ثالثاً: محددات الأداء وأنواعه

رابعاً: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه

خامساً: طرق تقييم الأداء

سادساً: النظريات المفسرة للأداء

سابعاً: العلاقة بين الانضباط الوظيفي والأداء

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل

لقي الأداء اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، وقد أجمع المفكرون على أن الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها وبطبيعة الحال، تسعى كل المؤسسات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي يتم التخطيط لها مسبقاً وبأقل تكلفة ممكنة، باعتبار أن الموظف هو الذي يعطي للمؤسسة مكانتها في عالم الإدارة والأعمال. وبالتالي تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه باعتبار أن الأداء الجيد يعتبر مقياس للنجاح. وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى موضوع الأداء بالتفصيل.

أولاً: مفهوم الأداء وخصائصه

1- مفهوم الأداء

يعرف علي السلمي الأداء على أنه: " الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء ".¹

ويعرف توماس الأداء بأنه: التفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس.¹

كما يشير الأداء إلى أنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها.² من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء: يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

2- خصائص الأداء

يتميز الأداء بجملة الخصائص والمميزات والتي تتمثل في:

1. أن الأداء كسلوك انساني وسيلة نحو تحقيق هدف معين.
2. الأداء متغير أي أنه متجدد وغير ثابت على معيار واحد.
3. أنه سلوك اجتماعي بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في توجيه السلوك في اتجاهات معينة.
4. لكل أداء سبب أو أسباب، أي له بداية وكذلك لكل أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.³

¹ بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009، ص ص 72-73.

² أسعد أحمد مجّد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في دارة الأعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2008، ص 33.

³ ابراهيم توهامي وآخرين، قضايا سوسيوتنظيمية، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2013، ص 140.

ثانيا: أهمية الأداء. وعناصره

1-أهمية الأداء

يعتبر الأداء عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالفرد العامل ، وتكمن أهميته في الآتي:

أ. يعكس الأداء قدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها.

ب. أن الأداء محصلة قدرة المؤسسة في استغلالها لموارد وتوجيهها نحو تحقيق غاياتها.

ج. الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المؤسسة بعد اجراء العمليات على المدخلات، لأنه يعد مؤشرا

واضحا لنجاحها وانتقالها من مرحلة إلى أخرى من مراحل تطورها.

د. الأداء هو المرآة العاكسة لأوضاع المؤسسة عن مختلف جوانبها¹.

2-عناصر الأداء: يمكن تحديد عناصر الأداء في الآتي:

أ. كفاءة العامل: وتشير إلى ما يملكه العامل من خبرات ومهارات وقدرات عالية.

ب. المتطلبات الوظيفية: وتشمل المهام والواجبات والأدوار والمسؤوليات التي ترتبط بالوظيفة

ج. بيئة العمل: حيث تتكون بيئة العمل من عوامل داخلية كأهداف المؤسسة وعوامل خارجية مثل: العوامل

الاجتماعية والاقتصادية.

د. نوع العمل: والذي يشمل الدقة والنظام والالتقان والقدرة على تنفيذ العمل.

م. كمية الجهد المبذول: يقصد به حجم العمل الذي تم إنجازه وسرعة الانجاز.

هـ. المثابرة: وتعني الجدية في العمل وتحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها².

¹ طاهر مجد الغالي، وائل صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم العشوائي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 36.

² عبد الباري ذرة ابراهيم وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 261.

ثالثاً: محددات الأداء وأنواعه

1-محددات الأداء

يمكن أن نوضح محددات الأداء في : مايلي:

أ. **الجهد** : يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب. **القدرات**: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج. **إدراك الدور**: ونعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه.¹

2-أنواع الأداء

تتحدد أنواع الأداء فيمايلي:

1-1حسب معيار المصدر: حيث ينقسم الأداء الى نوعين:

أ. **الأداء الداخلي**: ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري** : وهو أداء عمال المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني**: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استغلال مهارات عمالها ومواردها المتاحة بشكل فعال.

- **الأداء المالي**: ويكمن في فعالية واستخدام الوسائل المالية المتاحة.²

¹ بوعطيط جلال الدين، مرجع سابق، ص 74.

² بوعطيط جلال الدين، مرجع سابق، ص 76.

ب. الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن الظروف الخارجية المحيطة بالمؤسسة، كخروج أو دخول منافسين والذي بدوره سيؤثر على أسعار منتوجات المؤسسة سواء بالارتفاع أو الانخفاض بالتالي يتأثر بدور رقم أعمالها وهامش ربحها.

1-2 حسب معيار الشمولية :

أ. الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة في تكوينها.
 ب. الأداء الجزئي: هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه الخاصة به، حيث أنه بتحقيق مجموع أداء المؤسسة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمؤسسة¹.

رابعاً: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه

يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد تتمثل فيما يلي:

أ. كمية الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية .
 ب. الجهد المبذول: يعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول.

ج. نمط الأداء : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة².

2- العوامل المؤثرة على الأداء

يتأثر العمال بالمؤسسة بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة التي تؤثر على أدائهم، إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل ، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء،

¹ بوعيط جلال الدين، مرجع سابق، ص 77.

² بوعيط جلال الدين، مرجع سابق ، ص 78.

وهنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء الوظيفي أو خفضه ويمكن حصرها في مجموعة من العوامل نذكر منها:

أ. غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لا تمتلك خطط واضحة لعملها وأهدافها ومعدلات الانتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما حقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم.

ب. عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في تخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة والموظفين في المستويات الدنيا¹.

ج. اختلاف مستوى الأداء: عدم نجاح الأساليب الادارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذين يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين.

د. مشكلات الرضا الوظيفي: من بين العوامل المؤثرة على الأداء عد الرضا والذي يؤدي بدوره إلى انخفاض مستوى الأداء وكلما زاد الرضا زاد في ايجابية تقييم الأداء.

م. التسبب الاداري: فالتسبب في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل والتي تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملين.

هـ. بيئة التنظيم: وما تتضمنه من مناخ للعمل (الظروف الفيزيائية)، والاشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الادارية والهيكल التنظيمي كلها عوامل تؤثر على الأداء².

خامسا: طرق تقييم الأداء

¹ ايمان قصاب، دور تطبيق سياسات ادارة الموارد البشرية في رفع كفاءة أداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة دمشق، 2008 ص 85.

² حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص54.

1- تعريف تقييم الأداء

يعرف بأنه: عملية قياس موضوعية لحجم ما تم إنجازه ومستوى ذلك بالمقارنة مع المطلوب إنجازه كما ونوعاً، على شكل علاقة نسبية بين القائم والمطلوب¹.

2- أهداف تقييم الأداء : تتمثل أهداف تقييم الأداء فيما يلي:

أ. على مستوى المؤسسة:

- إيجاد مناخ ملائم وتحسين المحيط الاجتماعي للمؤسسة .
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والرفع من أداء المؤسسة.
- الكشف عن الحاجات التدريبية للعمال وبالتالي تحديد أنواع وبرامج التدريب والتطوير اللازمة.
- يساعد المؤسسة على وضع معدلات أداء موضوعية ومعايير دقيقة.

ب. على مستوى العاملين:

- تنمية مهارات وقدرات الرؤساء المشرفين للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
- يسهم التقييم في الكشف على الطاقات الكامنة لدى العمال .
- يجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من طرف المؤسسة.

- تطوير العلاقات الانسانية بين العاملين والمديرين واشباع حاجاتهم ومحاولة التعرف على مشاكلهم و إيجاد الحلول لها².

¹ حسام عبد المجيد الأشقر، فاعلية برنامج تقييم الأداء الالكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الفوت الدولية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2015، ص 20.

² بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012، ص ص31-32 .

3- طرق تقييم الأداء

هناك أكثر من طريقة لتقييم أداء العاملين، وقد استخدمت عدة معايير في تحديد وتمييز هذه الطرق وتوفر هذه الطرق مجموعة من المعلومات للتعرف على العاملين من حيث أدائهم في العمل الا أن البعض يقوم بتقسيمها الى طرق تقليدية وأخرى حديثة.

أ. الطرق التقليدية: هناك العديد من الطرق التقليدية لتقييم الأداء وسنذكر على سبيل المثال ما يلي:

- طريقة التدرج البياني: تقوم هذه الطريقة على أساس تقدير أداء الموظف أو صفاته على خط متصل أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كأن تكون التقديرات (ضعيف، متوسط، جيد، جيد جداً، ممتاز)، والتي يعبر عنها بأرقام أو نقاط، ثم يتم جمع تلك التقديرات ويصبح المجموع ممثلاً للمستوى الذي يعتقد القائم بعملية التقييم أنه يمثل الفرد.

- طريقة الترتيب: يقوم بموجبها المسؤول المباشر بترتيب مرؤوسيه تنازلياً أو تصاعدياً على حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوء، أو العكس.

- طريقة المقارنة بين العاملين: يتم تقسيم جميع العاملين في الوحدة التنظيمية الى أزواج، بحيث يتم مقارنة كل فرد من غيره من الأفراد العاملين معه، ويتعين على المكلف بعملية التقييم القيام بتحديد الكفاء في كل مرة وذلك بالاعتماد على أسس ومعايير موضوعية قد تكون على أساس الأداء الكلي للعمل، أو على أساس نوعية العمل.¹

ب. الطرق الحديثة: نتيجة للقصور في الطرق التقليدية لتقييم أداء العاملين فقد بدأ البحث عن طرق أكثر دقة وموضوعية لتقييم أداء العاملين، ومن بين هذه الطرق الحديثة ما يلي:

- طريقة الاختيار الاجباري : تعتبر من الطرق الحديثة حيث يتم فيها حصر عدد من العبارات التي تصف أداء الفرد لعمله، وتقسّم الى مجموعات تضم كل مجموعة ثنائية وكل ثنائية فيها عبارتان الأولى تصف النواحي الحسنة في

¹ شاويش مصطفى نجيب، شاويش مصطفى نجيب، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق، الأردن، 2005، ص ص 89-92.

العامل، والأخرى تصف النواحي السيئة فيه، وهكذا تعددت المجموعات بتعدد موضوعات التقييم، ثم يقوم المشرف على التقييم وذلك بوضع علامة أمام العبارة الأكثر انطباقاً على الشخص والعبارة أقل انطباقاً عليه، وتمتاز هذه الطريقة بقدرتها على تحقيق الموضوعية لأن أهمية وأوزان هذه العبارات سرية تحتفظ بها الإدارة العليا¹.

- **طريقة التقييم على أساس النتائج:** تقوم هذه الطريقة على أساس اتخاذ النتائج أو ما أحرزه الفرد من نتائج كأساس لتقييم أدائه .

- **الإدارة بالأهداف:** تستخدم هذه الطريقة بشكل واسع، وغالباً ما يطلق على هذا النمط من التقييم بأسماء مختلفة مثل (وضع الأهداف، الإدارة بالنتائج)، وتعتمد هذه الطريقة على المقومات التالية:

- المشاركة الجماعية بين الرئيس والمرؤوس في وضع المهام ومجالات مسؤولية عمل كل موظف.

- استخدام نظام للقياس والتعرف على مدى اظهار الفرد لهذه الأنماط السلوكية.

- تعريف المرؤوسين بمستويات الأداء ومكافأة النتائج الايجابية².

4- **معوقات تقييم الأداء :** تعاني الكثير من المؤسسات من صعوبات في تنفيذ تقييم الأداء، نتيجة عدم وجود

ضوابط لآلية التنفيذ مما يؤدي إلى نشوء صراعات بين الرؤساء والمرؤوسين على حساب مصلحة العمل، وتنقسم

مشاكل التقييم إلى ثلاث عناصر وهي كما يلي:

أ. **صعوبات متعلقة بنظام تقييم الأداء:**

- عدم وضوح المعايير والمقاييس التي يتم على أساسها التقييم .

- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم.

- صعوبة التأكد من صحة ودقة نتائج تقييم الأداء في الوظائف الادارية لارتباط معايير التقييم بصفات شخصية

يصعب تحديد مدى قدرة توفرها في العمال.

¹ محمد قدرى حسن، ادارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2014، ص 300.

² محمد قدرى حسن، مرجع سابق، ص ص 301-302.

ب. صعوبات متعلقة بالمشرفين على عملية تقييم الأداء:

- شعور الرؤساء بتأنيب الضمير عند قيامهم بعملية التقييم خاصة عندما تترتب آثار سلبية على نتائج تقييم أداء العمال فيما يخص الحوافز، الترقيات عدم وجود محاسبة للمديرين على نتائج التقييم، فمثلا يقوم بعض الرؤساء بإعطاء جميع الموظفين نتائج جيدة في التقييم أو اعطائهم نتائج أقل مما يجب، أي أقل من مستواهم الحقيقي¹.
- الخوف من ايداء مشاعر العاملين، بحيث يقوم المديرين بإعطاء جميع العمال نتائج جيدة مما يؤدي الى عدم القدرة على تحديد المتميزين منهم.

ج. صعوبات متعلقة بتقييم أداء العاملين:

- توقع المقاومة التي سيتلقاها تقييم الأداء من طرف العاملين بسبب التحيز وعدم العدالة في التقييم.
- الانطباع الشخصي عن العاملين، فاذا كان الرئيس يعتقد أن العامل جيد، فانه لن يبحث عن الأخطاء ولن يبحث عن مستوى الأداء الخاص بذلك العامل.
- توقع شعور عدائي من قبل بعض الأفراد الذين قيم أدائهم بدرجة متوسطة أو ضعيفة، لأن ذلك سيحرمهم من بعض المزايا الوظيفية والتي يحصل عليها ذو الأداء الجيد².
- النظرة الخاطئة للتقييم من طرف الأفراد الخاضعين لعملية التقييم.
- المحسوبية: حيث تلعب المحسوبية دور في تقييم أداء العاملين، حيث أن الرئيس لا يقوم بالتدقيق والبحث عن مستويات الأداء الضعيفة الخاصة بالموظفين المقربين اليه³.

¹ يوسف عبد بجر، مؤمن خلف عبد الواحد، معوقات عملية تقييم الأداء في الوزارات الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر المقيمين، مجلة العلوم الانسانية العدد 01 جامعة الأزهر - غزة - فلسطين، 2001، ص ص 7 - 8.

² يوسف عبد بجر، مؤمن خلف عبد الواحد، مرجع سابق، ص 09.

³ عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، رسالة ماجستير منشورة في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2002 ص 46.

5- طرق الحد من مشاكل عملية تقييم الأداء:

هناك مجموعة من الطرق التي يجب اتباعها للحد من مشاكل عملية تقييم الأداء نذكر منها ما يلي:

- تدريب المشرفين على التقييم تدريباً شاملاً لضمان وجود أشخاص قادرين على التقييم بموضوعية واثقان.

- تحديد أهداف واضحة ومحددة لعملية التقييم يتم على ضوءها اختيار الطريقة والأسلوب المناسب للعملية.

- المتابعة المستمرة من قبل الجهة المسؤولة عن التقييم للبحث عن المشاكل ومعالجتها.

- تحفيز أصحاب الأداء الجيد ومعاقبة أو محاسبة الأداء الضعيف.

- تحديد معايير التقييم بشكل واضح ودقيق يمكن فهمها من قبل المقيم وذلك من خلال تحديد الجوانب المكونة

لأداء العمل:

- ضرورة التأكيد على الموضوعية والدقة في نتائج التقييم من خلال مراجعتها من قبل جهة غير الجهة المقيمة لهذا

الأداء.

- ضرورة تحسيس العمال بالثقة والاطمئنان حول نظام تقييم الأداء من خلال توضيح أهدافه والفوائد التي يجنيها

كل من العمال والمؤسسة¹.

سادساً: النظريات المفسرة للأداء

1-نظرية الإدارة العلمية : ظهرت النظرية في أواخر القرن 19 على يد فريدريك تايلور وزملائه جلدبرت، جانت،

إميرسون، الذين ساهموا في تطوير الإدارة بشكل علمي، بدلا من التجربة والتخمين والخطأ، لكن الأب الشرعي

والروحي لهذه النظرية هو تايلور حتى سميت بالتايلورية نسبة إليه ، كان تايلور يعمل في إحدى شركات الحديد

والصلب الأمريكية، وكان يلاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا لا يتوافق مع طاقتهم الإنتاجية، كما لاحظ بأنه ليس

هناك معيار واحد ومحدد للإنتاجية المتوقعة للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الإنتاج والأجور

¹ خالد أبو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين 2007، صص 53-54.

ونتيجة لملاحظاته المكثفة والمركزة أراد الوصول إلى طرق وأساليب علمية لتحسين الأداء، فقام بتجارب من خلال تقسيم العمل إلى مجموعة عناصر، وقاس الوقت لكل عنصر، كما قام بتحليل الأعمال، ونتيجة لاهتمامه بدراسة الحركة والزمن تمكن من زيادة إنتاجية العمال مما كانت عليه قبل دراسته، واستطاع أن يحقق أهدافه والتي تتمثل في زيادة الأجر، رفع الإنتاجية، وتخفيض التكلفة.¹

توصل تايلور إلى أربعة مبادئ في الإدارة العلمية وهي:

- توظيف التحليل العلمي والمنطقي محل التجريب والتخمين اللذين كانا يستخدمان في مجال الأداء والعمل .
- اختيار وتدريب العاملين بطريقة علمية تحسن أدائهم، بدلا من الطريقة القديمة، التي تعتمد على قيام الملاحظ لهذا الدور .

- التعاون بين الإدارة والعمال، حتى يتم تطبيق الأعمال بأسلوب علمي .

- تقسيم العمل والمسؤولية بين الإدارة والعمال، بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط، ويتولى العمال مهمة التنفيذ.²

2- **نظرية التقسيمات الادارية لهنري فايول:** تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي هنري فايول، حيث اهتمت هذه النظرية بالأعمال الإدارية من حيث الوصف وتحليل الوظائف، وتحديد مبادئ التنظيم، ويركز فايول في كتاباته على جانبين، مبادئ الإدارة ووظائفها، فوضع فايول أربعة عشر (14) مبدأ وذلك من خلال معالجته العملية الإدارية على مستوى المديرين والمنظمات الكبيرة وتتمثل أهم مبادئ هذه النظرية فيما يلي:

- **تقسيم العمل:** حسب فايول التخصص أمر طبيعي، أي أن كل عامل يتخصص في جزء بسيط من العمل الذي يشغله تسمح له بالتدرب عليها بشكل جيد، وبالتالي إتقانها.

¹ ناصر مجد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة الوطنية للبحوث، الرياض، 1995، ص 27.

² مجد مجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،، 2003، ص 65.

- السلطة والمسؤولية: عرفها بأنها: حق إعطاء الأوامر والقدرة على فرض الطاعة، وميز فايول بين نوعين من السلطة، السلطة المستمدة من مراكز الفرد في البناء التنظيمي، السلطة القانونية، والسلطة المستمدة من شخص الفرد نفسه وخبرته، السلطة الكارزمية.
- الانضباط (النظام): يتجلى في شكل اتفاقات تحترم وتسمح بتحديد العلاقات بين مختلف الفئات والأقسام داخل المؤسسة.
- وحدة الأمر: وهي أن يتلقى الموظف التعليمات والأوامر من رئيس واحد بدلا من عدة رؤساء .
- وحدة التوجيه: وهي أن يكون هناك رئيس واحد وخطة واحدة لكل مجموعة من النشاطات ذات العلاقة بهدف واحد.¹
- إخضاع المصلحة الفردية للمصلحة العامة: تعني تقديم الأهداف العامة عن الأهداف الخاصة.
- تعويض أو مكافأة الأفراد: تعويضهم على أساس الخدمات التي يقدمونها بحيث تحقق لهم الرضا الوظيفي .
- المركزية: هذا المبدأ يتعلق بمدى تركيز السلطة في المستويات العليا لإدارة المنظمة.
- تدرج السلطة: اعتمد فايول على مبدأ تدرج السلطة في تنظيم المؤسسة وإدارتها، لوضع الأسس العلمية و المنطقية لانتقال المعلومات والاتصالات من خلال المستويات المختلفة للسلطة في المؤسسة.
- الترتيب: يجب القيام بعملية ترتيب المدخلات المادية والبشرية.
- المساواة والعدالة: تطبيق مختلف القواعد والقوانين والإجراءات التي تسنها المنظمة على أساس المساواة بين جميع العاملين، وهذا ينجر عنه تفجير الطاقات الإبداعية وارتفاع مستوى الأداء .
- الاستقرار الوظيفي للعاملين: وذلك بتوثيق العلاقة بين العاملين، المديرين والمنظمة لمدة طويلة.

¹ حمدي فؤاد علي، التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981، ص 32.

- المبادرة: تعتبر إحدى الصفات الضرورية التي يجب أن تترسخ في ذهنية العامل، ويعني ذلك القدرة على الإبداع والابتكار.

بالإضافة إلى المبادئ العامة أقترح فايول خمس وظائف أساسية للإدارة والمديرين وهي:

- التخطيط: وهو القيام بكل الأنشطة التي يقوم بها المدير، والتي يتم من خلالها وضع خطة للعمل .

- التنظيم: ويعني الأنشطة ذات العلاقة بترتيب الموارد الاقتصادية لتحقيق أهداف المنظمة، بأقل التكاليف .

- الأمر: يعني توجيه جهود المرؤوسين والعاملين في المنظمة .

- التنسيق: وضع الجهود الخاصة بالعاملين في المنظمة في نسق واحد لتحقيق الهدف العام للمنظمة .

- الرقابة: وتعني التأكد من أن الجهود العملية منسجمة مع الخطط الموضوعة¹.

3- النظرية البيروقراطية : ترجع أصول هذه النظرية إلى المفكر الألماني ماكس فيبر 1864-1920 الذي حاول

تفسير سبب تفوق الدول الأوروبية وأمريكا عن ألمانيا، وتوصل إلى تصور حول تطور المجتمعات، حيث قسم

المراحل التي يتميز بها المجتمع إلى ثلاث مراحل وهي : مرحلة السلطة التقليدية، مرحلة السلطة الكارزمية، مرحلة

السلطة القانونية. وقد حددت أهداف المنظمة بتقديم خدمات نافعة للمتعاملين، وأكد على مجموعة من المبادئ

الأساسية: مثل تقسيم العمل والتخصص، لضبط سلوك العمال وزيادة مستوى الأداء، وضوح خطوط السلطة عن

طريق التسلسل الرئاسي، فكلما كانت واضحة زادت الفعالية التنظيمية، إتباع نظام الجدارة في تعيين وترقية

العاملين، وجود تعليمات وقواعد محددة لسير العمل، الإهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات والمستندات، الإهتمام

بدفع الأجور وتعويضات للعاملين..²

¹ ناصر مجد العديلي، مرجع سابق، ص 31.

² مجد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة- النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل، ط3، عمان، الأردن، ، 2006، ص 58.

4- نظرية "الحاجات لأبراهام ماسلو: تعتبر هذه النظرية الأكثر اهتماما بتفسير السلوك الانساني في سعيه

لاشباع حاجاته المختلفة، حيث تقوم النظرية على مبدئين أساسيين هما:

أ. حاجات الفرد مرتبة ترتيبا تصاعديا على شكل سلم بحسب أولوياتها للفرد.

ب. أن الحاجات الغير مشبعة هي تؤثر على سلوك الفرد، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر على سلوك الفرد.

ولقد جاءت نظرية ماسلو في الحاجات الانسانية ردا على النظرية التحليلية لفرويد التي ترى أصول السلوك

بيولوجية تتمثل في الغرائز، ويرى ماسلو أن الحاجة عبارة عن قوة داخلية تدفع الفرد لأن يقوم بعمل ما لاشباع

تلك الحاجة الذاتية، حيث تأثر ماسلو بمدخل العلاقات الانسانية فقدم نظريته لتدرج الحاجات سنة 1940

، فالانسان لديه رغبات طبيعية لاشباع مجموعة محددة من ، وقد اعتقد ماسلو أن هذه الحاجات ترتب تدريجيا

حسب أهميتها¹.

ويرى ماسلو كل الحاجات الانسانية فطرية، ويقوم الانسان بترتيبها بشكل هرمي ينظم وفق أولوياتها، وهي مرتبة

كالآتي:

1. الحاجات الفسيولوجية: هي الحاجات المرتبطة ببقاء الانسان الجسمي كالحاجة إلى (الطعام والماء والأكسجين

والدفء والراحة.... الخ) اذا لم تشبع هذه الحاجات فإنها تسيطر سيطرة كاملة على حياة الفرد.

2. حاجات الأمن والسلامة: يعمل الانسان على حماية نفسه من الأخطار البيئية والطبيعية وتضم حاجات

الأمن والسلامة جانبيين هما المفهوم النفسي والجسدي السالمة، أي الحاجة إلى أن يكون الفرد محميا من الأخطار

الخارجية لجسده و لشخصيته².

3. حاجات الحب والانتماء: الفرد يرغب بعلاقة ودية مع الموظفين ويسعى لتكوين منزلة اجتماعية محترمة لنفسه

مع الجماعة.

¹ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 113.

² باسم محمد ولي، محمد جاسم محمد، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، ط 1 ، الأردن، ص 201.

4. حاجات التقدير والاحترام: وهي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الانسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر، وتعني حاجات التقدير والاحترام رغبة الفرد في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين، حيث يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة واشباع هذه الحاجة يقود إلى الشعور بالقدرة والقوة بأن الفرد مفيد وضروري في هذا العالم.

5 . حاجات تحقيق الذات: وهي الحاجات الأخيرة في مدرج ماسلو، وهذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة للفرد في أن يكون أكثر تميزاً من غيره وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيعه والتي وصفها ماسلو بأنها رغبة الفرد في المعرفة والفهم واعتماده على النفس وأن يصبح له هدف يسعى لتحقيقه¹.

سابعاً: العلاقة بين الانضباط الوظيفي والأداء

إن العلاقة بين الانضباط الوظيفي والأداء هي علاقة طردية فكلما زاد الانضباط زادت جودة الأداة، فالأداء هو المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي يقوم بها العاملون داخل المؤسسة، فالمؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء أفرادها أداء متميزاً، حيث تشير معظم الدراسات التي تعمقت في موضوع الانضباط الوظيفي بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين الانضباط الوظيفي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) وبين أداء العاملين فالأداء المتميز في القيام بالأعمال يولد الإبداع والالتقان والابتكار لدى العاملين في المؤسسة مما يساهم في الرفع من مستوى أداء العامل والمؤسسة معا وهو ما يضمن بقائها واستمرارها.²

¹ محمود عبد الله الخوالدة، حسي علي العموش، علم النفس السياسي والاعلامي، دار الحامد، ط1، الأردن، 2009، ص 265.

² خيرية محمد بن عصمان، مرجع سابق، ص 650.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الأداء من خلال إبراز جوانبه المختلفة، حيث تبين بأن له أهمية بالغة في المؤسسة ذلك أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء عاملها فهو يعتبر بمثابة الدافع الأساسي لبلوغ الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة ، لذا لا بد من متابعتها بصفة مستمرة ومنتظمة. كما ألقينا الضوء بشي من التفصيل على عملية تقييم الأداء والتي يوصى القيام بإجراءاتها للمختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من الأثر البالغ على الموظفين وانعكاسها على مستوى أدائه، لتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءته والحكم على الموظف ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول أعلى مستويات الأداء.



المباح الثاني
الجانب الميداني

الفصل الأول

الاجراءات الميدانية للدراسة

الفصل الأول

الاجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد.

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة

خلاصة

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري الذي يشكل الاطار المرجعي في الدراسات والبحوث، نتقل إلى الجانب الميداني الذي يعتبر من بين أهم الخطوات في البحث العلمي ، وتحتاج كل دراسة إلى إطار منهجي يتفق مع طبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث والأهداف التي يسعى للوصول إليها والاجراءات المنهجية هي مجموعة من الأساليب والطرق والأدوات العلمية المتبعة في دراسة مشكلة علمية معينة وهي امتداد للفصول النظرية السابقة. ومنه سنتطرق في هذا الفصل الخاص بالإجراءات المنهجية للدراسة إلى مجالات الدراسة بداية بالمجال المكاني فالمجال الزمني للدراسة، ثم المجال البشري للدراسة، بالإضافة إلى منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات، وأخيرا خصائص عينة الدراسة.

أولا: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية العقيد مصطفى شعباني بولاية المنية.

*التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية:

المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة وطنية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي (المادة 02 من المرسوم 07/140 المؤرخ في 19 ماي 2007 الخاص بالتنظيم وانشاء وتسيير المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية)¹.

تقوم على مجموعة من العناصر البشرية والمادية التي وفرتها الدولة من أجل تقديم خدمات صحية للمواطن، بما وبما أن الدولة هي الممول الرئيسي لميزانيتها تخضع لما تخضع له جميع المؤسسات العمومية للدولة فيما يخص تحضير وتنفيذ الميزانية والرقابة عليها وتحديد الأشخاص الذين يقومون بذلك ومن بين هذه المؤسسة نجد المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية التي تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 15907م² بولاية المنية التي تتواجد على مسافة 270 كلم جنوب ولاية غرداية وحوالي 900 كلم جنوب العاصمة، وقد نشأت هذه المؤسسة بموجب القانون 07/140 المذكور سابقا، وبدأت في العمل مع مطلع العام 2008 بعدها كانت تسمى سابقا القطاع الصحي، ورغم أنها حديثة النشأة ثمانية سنوات إلا أنها لا تختلف كثيرا عن القطاع الصحي من الناحية المالية والمحاسبة.²

* المصالح الاستشفائية: حيث تتكون المؤسسة الاستشفائية بالمؤسسة من مصلحتين رئيسيتين هما:

أ - مصلحة الخدمات الطبية: حيث تصل طاقة استيعاب المؤسسة الاستشفائية بالمنية إلى 200 سرير بإضافة إلى مراكز الصحة وقاعات العناية التابعة لها.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع33، سنة 2007، ص10.

² وثائق مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية للصحة الجوارية بالمنية.

غرف العمليات:03. عدد حقن الدم:01. مصلحة الأشعة:01.

مصلحة الصيدلية:01. مصلحة التحاليل الطبية:01.

ب-مصلحة الإدارية: تقدم المؤسسة الاستشفائية العمومية خدماتها الصحية بالتنسيق بين مجموعة من الوظائف

لمنح أعلى مستوى من خدمات الصحية حيث تتكون المصلحة الإدارية من:

*المدير العام او الامر بالصرف: يعين المدير بقرار وزاري وتسنده له المهمة تسيير المؤسسة ماليا واداريا كما له

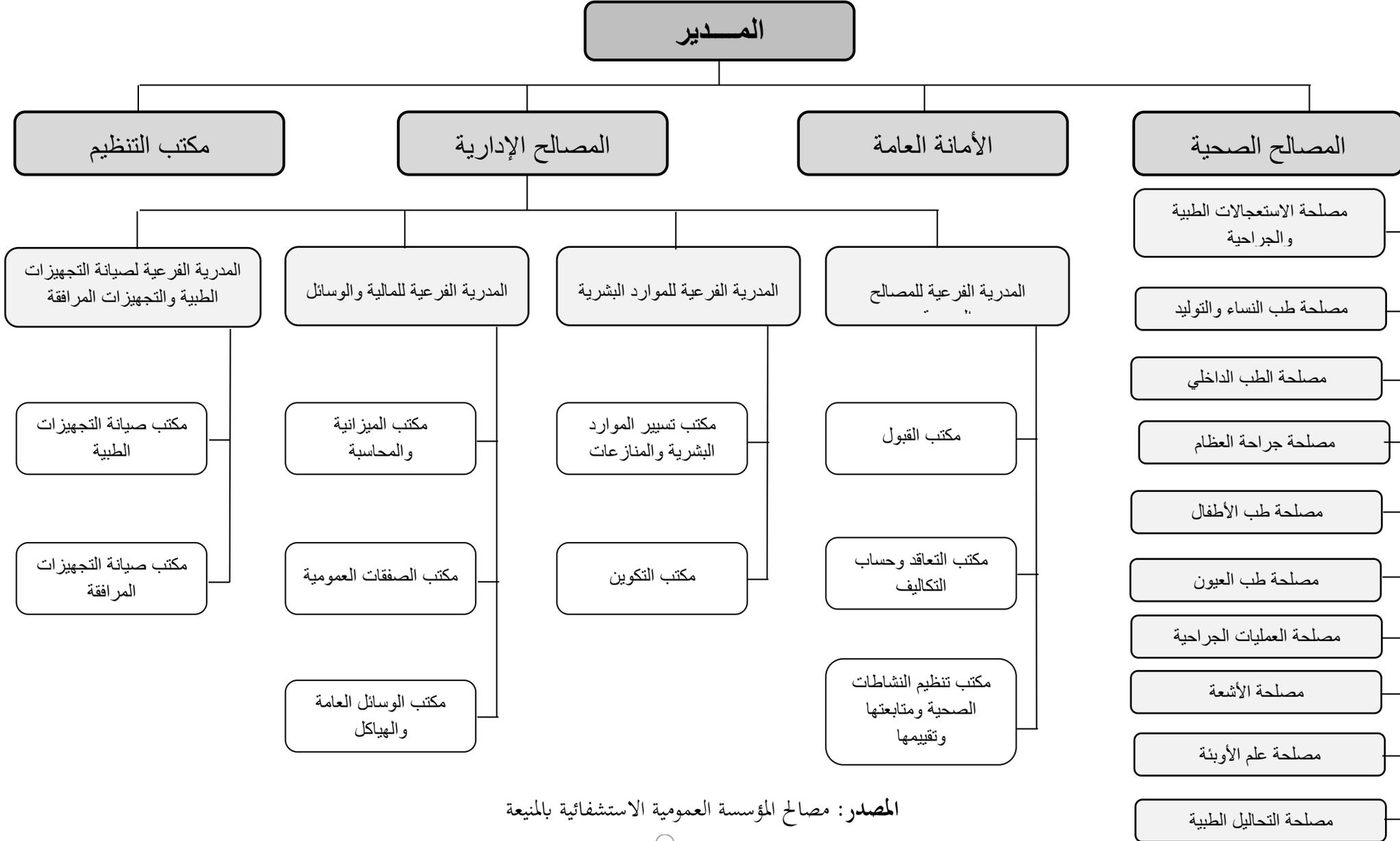
سلطة الرقابة على مستخدميه في الإطار القانوني وهو المسؤول الأول على نظام الانضباط في جميع الوحدات.

*الأمانة العامة: يقوم هذا المكتب بالانشغالات المنوطة والمباشرة بمكتب المدير من استلام الرسائل والرد عليها

ويقوم بحفظ جميع الوثائق الصادرة والواردة من والي الإدارة.¹

¹ المصدر: مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية



المصدر: مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية

2-المجال الزمني للدراسة: امتدت من 2021/05/24 إلى غاية 2022/04/24.

أ.المرحلة الأولى: الدراسة الاستطلاعية: وهي تضم البعدين النظري والميداني: امتدت هذه المرحلة من

2021/05/24 إلى 2021/06/24.

بيانات الدراسة الاستطلاعية:

يلجأ كثير من الباحثين قبل الاستقرار على خطة بحث وتنفيذها بشكل كامل إلى قيام ما يسمى بالدراسة

الاستطلاعية والتي تجرى على عدد محدود من الأفراد ويتوقع الباحث من خلالها أن يحقق الأهداف.

يقول رمون كيفي: هي مرحلة مثيرة للاهتمام ومفيدة، ولكن كم هي خطيرة إذا انخرط فيها الباحث المبتدئ انخرط

السائح.¹

✓ دليل شبكة الملاحظة: الذي يتمثل في:

الجدول رقم (02): يبين دليل شبكة الملاحظة

<ul style="list-style-type: none"> - عدم التزام الموظفين بمواقيت الدخول والخروج. - وجود إشكالية عدم الانضباط. - عدم التزام المصالح التقنية الصحية بتعاليم وقواعد العمل. - احترام متبادل بين العاملين. - تعامل بمعاملة طيبة، وروح الفريق بين العمال. - عدم توفر الظروف الملائمة لتحقيق أداء أفضل. 	ماذا لاحظت
<ul style="list-style-type: none"> - عن طريق الملاحظة بالمشاركة. 	كيف لاحظت
<ul style="list-style-type: none"> - من خلال ساعات العمل اليومية. 	متى لاحظت

المصدر: من إعداد الطالبة.

¹ رمون كيفي، لوك فان كمبنهود، دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ت، يوسف الجباعي، مكتبة العصرية، ط1، بيروت-لبنان 1997، ص86.

*نتائج الدراسة الاستطلاعية

من خلال ما لمستته من الملاحظة العلمية التي قمت بها، أن أغلب الموظفين لا يلتزمون بمواقيت الدخول والخروج في العمل رغم فرض المؤسسة لقوانين الالتزام بالدوام الرسمي ، هذا ماي ولد مشكلة عدم الانضباط، كما لاحظت وجود احترام متبادل بين الموظفين والعمل بروح الفريق بين الزملاء وهذا يرجع إلى طبيعة العمل الذي يحتاج إلى التعاون من طرف الموظفين في تقديم خدمات جيدة للمرضى، وهذا رغم عدم توفر الظروف الملائمة لتحقيق أداء أفضل.

ب. المرحلة الثانية: ضبط الاستمارة:

قمنا بإعداد استمارة البحث وفق ما يخدم الأهداف الدراسة ومناقشتها مع الأستاذ المشرف ، قمنا بتوزيع الاستمارة على المبحوثين واسترجاعها ثم القيام بعملية تفرغ البيانات عن طريق البرنامج الاحصائي SPSS وبعد ذلك قمنا ببناء الجداول البسيطة والمركبة ودراستها وتحليلها.

3-المجال البشري: يتمثل في مجتمع البحث وعينة البحث، حيث يتحدد المجال البشري للدراسة الحالية في عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية بولاية المنية.

3-1 مجتمع الدراسة: يعتبر مجتمع الدراسة الحلقة المهمة والرئيسية في البحث وبمجتمع الدراسة يكون البحث له قيمة وأهمية فهو يعبر عن الأفراد المراد دراستهم، فيختلف كل مجتمع عن الآخر بالخصائص والمميزات، ويتم اختيار الباحث العينة المناسبة له، فمجتمع الدراسة الذي قمنا باختياره يتمثل في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية، العمال يقدر بـ 300 عددهم وهي كالتالي:

الأطباء: تضم 36 موظف.

الاداريين: تضم 81 موظف.

بيولوجي: تضم 09 موظف.

القابلات: تضم 20 موظف.

أعوان الطبيون في التخدير والانعاش: تضم 09 موظف.

المخبرون مختصون لصحة العمومية: تضم 11 موظف.

مشغل الأجهزة الطبية: تضم 13 موظف.

المهنيين: 15 موظف.

محضرو الصيدلة لمصلحة العمومية: تضم 02 موظف.

ممرضون لصحة العامة، علاجات العامة: تضم 42 موظف.

مرض حاصل على شهادة دولية: تضم 62 موظف.

2-3 عينة الدراسة

يتم اللجوء إلى هذا الصنف من العينة، عندما لا يتوفر للباحث أي اختيار لسحب عينة يقوم بالتحقق على العناصر التي تقع في يده، حيث يلعب هنا عامل الحظ بالمعنى العامي دور هام في الحصول على هذا النوع من العينة حيث يقوم الباحث باختيار أشخاص مارين في طريق معين أو داخلين إلى محل معين ليحقق معهم، ويطرح هذا النوع من العينة بعض الصعوبات تتعلق أساسا بالتمثيلية وعليه بتعميم النتائج.¹

¹ نجد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية ، العدد 09، الجزائر، جوان 2017، ص316.

لقد تم الاعتماد على العينة العرضية، حيث تعتبر العينة العرضية من أقل العينات نقدا ومصداقية في الكثير من الحالات.

*مبررات اختيارها: تم استخدامها بالنظر لصعوبة اجراء لقاءات مع المبحوثين وذلك لنفورهم من هذه اللقاءات تخوفاً، ولعدم وجودهم في الكثير من الحالات معا في العمل، وهذا راجع إلى سبب رئيسي وهو تفشي وباء كورونا.

* طريقة استخراجها: وهي طريقة عرضية، بحيث تم استجواب كل المبحوثين المتاحين والممكن الالتقاء بهم في ظل هذه الظروف وهكذا كان عدد المستجوبين هو 65 فردا موزعين.

علما أنني اعتمدت في البداية على 100 استمارة واسترجعت 65 استمارة فقط.

ثانيا: منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات

1-منهج الدراسة: المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته، أو في تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل، حتى يتمكن من التعرف عليها وتميزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها، والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى النتائج محددة.¹

ويعرف منهج المسح الاجتماعي بالعينة الدراسة العملية للظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين إذ ينصب على الظواهر الحالية، ويتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليست في فترة ماضية وأخيرا يسعى إلى تعميم النتائج للاستفادة منها في وضع الخطط والبرامج لإجراء الاصلاح الاجتماعي، ويستخدم استمارات مقننة للحصول على البيانات من عدد كبير من المبحوثين من مجتمع الدراسة.²

¹نجد در، مرجع سابق، ص 311.

² ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد31، كلية الآداب، جامعة ماردين، سوريا، ماي 2021، ص 536.

حيث اعتمدنا في دراستنا على منهج المسح الاجتماعي بالعينة من خلال اختيار عينة من مجتمع الدراسة وتعميم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي، ويرجع سبب اختيار المنهج إلى أنه الأنسب في تحليل وقياس ظاهرة الانضباط الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنیعة وإبراز العلاقة الموجودة بين الانضباط الوظيفي والأداء من خلال الالتزام بالقواعد والقوانين وتنفيذ الأوامر والتعليمات واحترام اللوائح، وعلاقتها بمستوى الانضباط الوظيفي للعاملين.

2- تقنيات جمع البيانات

إن نقطة الانطلاق لتحقيق أي بحث علمي ميداني سواء كان كميًا ومن أجل الاحاطة بالظاهرة ميدانيا يقوم الباحث بجمع المادة العلمية وذلك يتم عن طريق عدة أدوات، وعند القيام بالبحث في موضوع محدد يمكن للباحث أن يستخدم أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو الاجابة عن أسئلتها أو فرضياتها.¹

وفي دراستنا الحالية قمنا باستخدام تقنيات وأدوات ساعدتنا على تقديم بحثنا بصورة منهجية مقبولة وهذه الأدوات تتمثل في:

2-1 الملاحظة: تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات، حيث تسمح بالحصول على الكثير من البيانات وهي توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه، ويمكن تعريف الملاحظة: بأنها طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات، يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة.²

اعتمدنا على الملاحظة الغير مباشرة في البداية، إذا تعاملنا مع العاملين بالمؤسسة العمومية بمختلف تخصصاتهم، لمعرفة الجوانب التي تخص المؤسسة الصحية في مجال عملهم وكل ظروفهم التي تحيط بهم وطرق أداء عملهم.

¹ محمد در، مرجع سابق، ص 316.

² أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، وكالة المطبوعات، الكويت، 1991، ص 129.

كما اعتمدنا على الملاحظة بالمشاركة وهي الطريقة التي يشارك فيها الباحث في حياة اليومية للمجموعة الاجتماعية موضوع البحث، حيث يستعمل الباحث الملاحظة بالمشاركة من خلال معاشته الوضع والاندماج محل الدراسة.¹

2-2 الاستمارة:

يعرفها سعيد سبعون بأنها: تلك التقنية التي يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول على معلومات يتم معالجتها كميًا فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات.²

وهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد للحصول على معلومات حول الموضوع.³

حيث استخدمنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت الاستمارة مجال الدراسة من 24 سؤال وقسمت إلى أربعة محاور:

المحور الأول: البيانات الخاصة بالمبحوثين:

المحور الثاني: معلومات خاصة بالالتزام بقوانين العمل

المحور الثالث: معلومات خاصة بعلاقات العمل

المحور الرابع: معلومات خاصة بأداء العاملين.

2- خصائص عينة الدراسة

¹ ثابتي الحبيب، استخدام منهجية الملاحظة - المشاركة لتطوير وأسنه أدوات تحليل العمل وتوظيف الوظائف، مجلة الحكمة، العدد 4، ديسمبر 2010، ص 18.

² سعيد سبعون، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم اجتماع، دار القضاة للنشر، ط2، الجزائر، 2012، ص 155.

³ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2004، ص 108.

1-توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
%72.3	47	أنثى
%27.7	18	ذكر
%100	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الموضح أعلاه لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن الفئة

الأعلى كانت للإناث بنسبة %72.3 ، في المقابل تليها فئة الذكور بنسبة %27.7 من مجمل العينة المدروسة.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج فئة الإناث أكثر من فئة الذكور، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى

أن الاناث هي الفئة التي تلائمها الأعمال التي تحتاج إلى التركيز والالتقان خاصة الأعمال الروتينية في مجال الادارة،

وهذا ما يجعل الأداء يكون في المستوى المطلوب على الأقل.

اضافة إلى أن العاملات في المستشفى من ممرضات وطبيبات يفضلن العمل في القطاع الصحي نظرا لمكانته

الاجتماعية وقبوله بين أفراد المجتمع.

2-توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
%10.8	7	أقل من 25
%32.3	21	30-26
%20	13	35-31
%12.3	8	40-36
%18.5	12	45-41
%6.2	4	50-46
%100	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

تظهر نتائج الجدول رقم (02) أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة (26-30) بنسبة بلغت %32.3، تليها الفئة العمرية (35-31) بنسبة %20، بينما نجد الفئة العمرية (45-41) بلغت نسبتها %18.5، في حين نجد الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بلغت %10.8، بينما نجد نسبة ضئيلة من أفراد العينة فيما يخص الفئة العمرية (56-46) تقدر بـ %6.2.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن فئة الشباب هي الفئة الغالبة داخل مستشفى المنيرة وهذا راجع إلى سياسة التشبيب التي تعتمدها الادارة الجزائرية مؤخرا، فالعمل في قطاع الصحة يتطلب قدرات وكفاءات فنية ومهارات والتي تكون لديهم الطاقة الكبيرة في إنجاز العمل والدافعية القوية على الانضباط الوظيفي والأداء خصوصا في مجال الادارة علما أن العمل في الادارة هو عمل روتيني يستخدم الجانب الفكري أكثر.

3 - توزيع العينة حسب متغير مستوى التعليمي.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
76.9%	50	جامعي
3.1%	2	متوسط
20%	13	ثانوي
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أعلاه أن نسبة المبحوثين ذوي المستوى الجامعي تمثل أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة والتي بلغت 76.9% ، بينما المبحوثين ذوي المستوى الثانوي بلغت 20% ، في حين نجد من المبحوثين ذوي المستوى المتوسط بلغت نسبتهم 3.1% من مجمل العينة المدروسة.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح أن أغلبية الموظفين في المستشفى مجال الدراسة لديهم مستوى جامعي. ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة مجال الدراسة جعلت من عمليات التوظيف فيها تخضع لقوانين جديدة للوظيفة، بحيث أن المؤسسة تركز في عملية التوظيف على توظيف المؤهل العلمي المطلوب لشاغل الوظيفة أي على الشباب ذوي الشهادات الجامعية.

كما نجد أن خصوصية العمل داخل المستشفى تتطلب تأهيل علمي عالي نوعا ما لتسيير المهام الادارية الخاصة بإنجاز الأعمال الادارية وتقديم خدمات جيدة للمرضى والاهتمام بهم وهو ما يتم بعد الحصول على دورات تكوينية بالنسبة للممرضين والدراسات العليا للأطباء المتخصصين وحتى الاداريين من خريجي الجامعات والمعاهد المتخصصة.

4 - توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (06): يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
46.2%	30	أعزب
52.3%	34	متزوج
1.5%	1	أرمل
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن الغالبية القصوى من أفراد العينة هي من فئة المتزوجين بنسبة

52.3% ثم تليها نسبة العزاب وقدرت بـ 46.2% ، ثم تليها فئة الأرامل بنسبة 1.5%.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح لنا أن ارتفاع نسبة المتزوجين إلى كون معظم الموظفين لديهم أسر

وبالتالي لا بد لهم من وظيفة يعيلون بها أسرهم خاصة مع ازدياد متطلبات الحياة ، فالموظف يكون مستقر نفسيا

بوجود أسرته باعتبار الزواج عامل من عوامل الاستقرار الاجتماعي ، وينعكس هذا الاستقرار على مردودية العامل

وعلى أدائه في المستشفى ، فالموظفين المتزوجين تكون سلوكياتهم أكثر عقلانية باعتبارهم مسئولين عن أسرة كاملة

فنجدهم أكثر التزاما بالقوانين الداخلية للمستشفى من العمال العازبين الذي تقل التزاماتهم العائلية.

5-توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة

الجدول رقم (07): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة

النسبة	التكرار	نوع الوظيفة
12.3%	8	مهني
30.8%	20	اداري
41.5%	27	ممرض
15.4%	10	طبيب
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (07) أن النسبة الأكبر كانت لفئة الممرضين بنسبة 41.5% ثم تليها فئة الاداريين بنسبة 30.8% ، في المقابل نجد فئة الاطباء بنسبة 15.4% ، وفي الأخير فئة العمال المهنيين بنسبة 12.3%.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول يمكننا تفسير النسبة العالية في فئة الممرضين إلى مكانتها في المستشفى حيث تحتاج المستشفى إلى موظفين متحكمين في العمل ولديهم المهارة في إنجاز مهام العمل الموكلة إليهم كما، أن طبيعة النشاط في المستشفى تحتاج إلى ممرضين ذوي الخبرة والمعرفة ، وهو ما تم ملاحظته من أن أغلب الموظفين في المستشفى ذوي كفاءات مهنية، حيث قدرت فئة الممرضين بحوالي 27 ممرض نتيجة حاجة المستشفى الدائمة إلى كفاءات عالية يعتمد عليها في تقديم خدمات صحية جيدة للمرضى كذلك يمكن إرجاعها إلى كبر حجم المستشفى وكثرة المهام والوظائف بها، ما يؤدي إلى كبر حجم المسؤوليات والحاجة إلى كفاءات تستطيع تحمل عبء العمل بالإضافة إلى طبيعة النشاط بالمستشفى وطبيعة القانون الداخلي للمستشفى الذي يتميز بالصرامة وطرق سير العمل بها.

خلاصة الفصل

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل أن نحدد بشكل دقيق الاجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في هاته الدراسة، حيث تضمنت تحديد مجالات الدراسة بمختلف جوانبها من حيث المجال المكاني ، المجال الزمني ،المجال البشري ، كما تم تحديد المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في منهج المسح الاجتماعي والذي يقوم على التحليل والتفسير وهو يتوافق مع الأهداف التي تسعى لتحقيقها هذه الدراسة، بالإضافة إلى تحديد فرضيات الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات و المتمثلة في (الملاحظة ، الاستمارة)، وصولا إلى تحديد عينة الدراسة ومبرراتها وطرق اختيارها ، إضافة إلى استخدام كل أساليب التحليل المستعملة في البحوث والدراسات والمتمثلة في التحليل الكمي والكيفي ، بغرض تحليل بيانات الدراسة بهدف تشخيص الانضباط الوظيفي والأداء التنظيمي في المستشفى، ولقد شكلت هذه الخطوات سندا مهما في تفسير و معالجة الموضوع ميدانيا ، والحصول على بيانات هامة مكنتنا من الوصول إلى آخر مرحلة من مراحل هذه الدراسة والمتمثلة في تحليل وتفسير بيانات الدراسة ومناقشتها ومن ثم الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

الفصل الثاني

تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

الفصل الثاني

تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل معطيات الفرضية الأولى.

ثانياً: عرض وتحليل معطيات الفرضية الثانية.

ثالثاً: الاستنتاج العام.

رابعاً: التوصيات والمقترحات

خاتمة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق إلى الاجراءات المنهجية للدراسة من بدءا من مجالاتها والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات والعينة وكيفية اختيارها وخصائصها ،سنحاول من خلال هذا الفصل تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة والتي بموجبها سيتم حصر البيانات والمعلومات التي جمعناها ،وعملية تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة سوف تشمل المحور الثاني الخاص بالفرضية الأولى المتعلقة بالالتزام بقوانين العمل ،والمحور الثاني الخاص بالفرضية الثانية المتعلقة بعلاقات العمل ، حيث أن عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة تمكننا من الوصول إلى النتائج والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها.

أولاً: عرض وتحليل معطيات الفرضية الأولى:

إن القيم التنظيمية باعتبارها موروثات يكتسبها الفرد من محيطه التنظيمي منها ما يتضمن قيم إيجابية تسهل الانضباط والتكيف مع أنظمة وقواعد المؤسسة التي يلتحق بها ومنها ما يصعب على الفرد عملية الاندماج وهو ما تبحث فيه الفرضية الأولى من خلال تأثير الالتزام بقوانين العمل على أداء العاملين.

الجدول رقم (08): يوضح العلاقة بين الالتزام بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة وأثره على الحرص على تحقيق الأهداف في المؤسسة.

المجموع		لا يحرص		يحرص		الحرص على تحقيق الأهداف المحددة في المؤسسة الالتزام بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	60	%18.3	11	%81.7	49	يلتزم
%100	5	%40	2	%60	3	لا يلتزم
%100	65	%20	13	%80	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلبية الباحثين صرحوا بأنهم يحرصون على تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 80%، تدعمها نسبة 81.7% من الباحثين صرحوا بأنهم يلتزمون بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة.

يقابل ذلك من الباحثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس الذين صرحوا بأنهم لا يحرصون على تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 60% تدعمها نسبة 20% من الباحثين صرحوا بأنهم لا يلتزمون بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح الأثر الواضح للالتزام بتطبيق القواعد داخل المؤسسة على الحرص على تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يدل على أنه يوجد انضباط وظيفي بشكل كبير لدى عمال المؤسسة الاستشفائية بالمنطقة من حيث الالتزام بالقوانين في العمل، كما يمكن أن نفسر ذلك على أن أغلب الموظفين في المستشفى هم من أصحاب المؤهلات العلمية ومن المثقفين وبالتالي ينعكس ذلك على التزامهم وانضباطهم الذاتي من حيث الأنظمة والقوانين المعمول بها داخل المؤسسة، كما يعتبر الالتزام بالقواعد عن مدى اقتناع الفرد بقيم وأهداف المنظمة إلى درجة التوافق معها والاندماج فيها بحيث يشعر بأنه جزء لا يتجزأ منها مما يدفعه إلى بذل المزيد من المجهودات الإضافية من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها وتقديمها ورفاهيتها.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة كمال راتب نوفل (2015) الذي توصل إلى نتيجة مفادها أن هنالك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية ومن أهمها الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن التزام الموظفين بالقواعد والقوانين داخل المؤسسة له الأثر الكبير في حرص الموظفين على تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (09): يوضح العلاقة بين الحرص على الالتزام بالدوام الرسمي وأثر ذلك على تأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة

المجموع		لا		نعم		القيام بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة الحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	51	%15.7	8	%84.3	43	يحرص
%100	14	%14.3	2	%85.7	12	لا يحرص
%100	65	%15.4	10	%84.6	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

تظهر معطيات الجدول رقم (09) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلب الباحثين صرحوا بأنهم يؤدون

أعمالهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة بنسبة %84.6، تدعمها %84.3 من الباحثين صرحوا بأنهم يحرصون على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج.

يقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نسبة %85.7 من الباحثين صرحوا بأنهم لا يحرصون على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج، تدعمها نسبة %15.4 من الباحثين صرحوا بأنهم لا يؤدون الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن المؤسسة الاستشفائية بالمنطقة ذات طابع خدماتي تحتاج

إلى الحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج، وهذا تفاديا لتعطيل مصالح المرضى، كما أن وضوح سياسات وإجراءات العمل داخل المستشفى يساعد العاملين في إنجاز أعمالهم بالكفاءة والفاعلية

المطلوبة، فكلما كان الموظف يحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج كلما ساهم ذلك في انجاز المهام بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة يوسف إبراهيم، محمد اسماعيل الجماعي (2016)

حيث توصل إلى نتائج من أهمها: وجود مستوى كبير من الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة .

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن حرص الموظف على احترام النظام الداخلي للعمل وانضباطه بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج يساعد بشكل كبير على انجاز المهام بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين الانضباط في العمل وأثر ذلك على تطوير المهارات بشكل مستمر.

المجموع		لا		نعم		تطوير مهارتك بشكل مستمر الانضباط في العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	62	%8.1	5	%91.9	57	نعم
%100	3	%33.3	1	%66.7	2	لا
%100	65	%9.2	6	%90.8	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ خلال معطيات الجدول رقم (10) وحسب الاتجاه العام السائد يتجه نحو تطوير المهارات بشكل

مستمر بنسبة 90.8% ، تدعمها نسبة 91.9% من المبحوثين صرحوا أنهم منضبطون في العمل.

يقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نسبة 9.2% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يطورون من مهاراتهم بشكل مستمر ، تدعمها نسبة 33.3% لا ينضبون في العمل.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول تظهر أهمية الانضباط الوظيفي في تطوير مهارات العاملين بشكل مستمر، حيث يقوم الانضباط في العمل بدور حيوي من أجل تحسين أداء العاملين من خلال اجراء برامج تدريبية حديثة تساهم في اكساب العامل مهارات ومعارف جديدة إذا أن هذه البرامج تساعد على الالتزام بأوقات العمل والقوانين وانجاز مهامهم في الوقت المحدد.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أنه كلما كان الموظف منضبط في عمله كلما ساعده ذلك على اكتساب خبرات ومهارات تساعد على تطوير أدائه وتحسينه للأفضل وهو ما ينعكس بشكل ايجابي على الأداء الكلي للمؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (11): يوضح العلاقة بين تطبيق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة وأثر ذلك على انجاز الأعمال في الوقت المحدد

المجموع		لا ينجز		ينجز		انجاز الأعمال في الوقت المحدد تطبيق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	54	%18.5	10	%81.5	44	نعم
%100	11	%0	0	%100	11	لا
%100	65	%15.4	10	%84.6	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال معطيات الجدول رقم (11) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم ينجزون الأعمال في الوقت المحدد بنسبة 84.6% ، تدعمها نسبة 81.5 % ممن صرحوا بأنهم يطبقون التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة.

يقابل ذلك في الاتجاه المعاكس من المبحوثين صرحوا بأنهم لا ينجزون الأعمال في الوقت المحدد بنسبة 15.4% تدعمها نسبة 18.5% صرحوا بأنهم لا يطبقون التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح لنا أن تطبيق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة يساعد بشكل كبير العاملين في إنجاز الأعمال في الوقت المحدد وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى، بحيث أنه كلما كانت هذه التعليمات والإجراءات مبنية على خطة ورؤية واضحة، بحيث تساعد المستويات الإدارية المختلفة داخل المستشفى على إنجاز الخطط والبرامج المطلوبة، كما أن التزام العاملين بسياسات وإجراءات العمل يساهم في إنجاز المهام الوظيفية المطلوبة، ويساعد على تحقيق الكفاءة الإدارية داخل المستشفى، ويساهم في توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن التزام الموظف بتطبيق اللوائح والتعليمات داخل المؤسسة الاستشفائية يساهم بشكل كبير في أداء المهام في الوقت المناسب وهو ما يقتصر عليه الجهد والوقت ويخفف عنه الضغوط المهنية.

الجدول رقم (12): يوضح العلاقة بين الحرص على أداء الواجب في العمل وأثره على توفر الرغبة والحماس للإنجاز

المجموع		لا تتوفر		تتوفر		توفر الرغبة والحماس للإنجاز الحرص على أداء الواجبات في العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	61	%8.2	5	%91.8	56	يحرص
%100	4	%0	0	%100	4	لا يحرص
%100	65	%7.7	5	%92.3	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال معطيات الجدول رقم (12) وحسب الاتجاه العام السائد نجد أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنه تتوفر لديهم الرغبة والحماس للإنجاز بنسبة %92.3 ، تدعمها نسبة %91.8 من المبحوثين يرون أنهم يحرصون على أداء واجباتهم في العمل .

يقابل ذلك نسبة %7.7 لا تتوفر لديهم الرغبة والحماس للإنجاز، تدعمها نسبة %8.2 فقط من يحرصون على أداء واجباتهم.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح أثر الحرص على أداء الواجب في العمل على مستوى الرغبة والحماس للإنجاز، فعندما يحب الموظف ما يعمل فإنه يتفانى في تحقيق الأفضل وتطويره والإبداع فيه، فحب العمل مرافق للتفوق فيه، لكون علاقة الموظف بعمله لا بد وأن تكون علاقة إخلاص دائمة حتى يقدم نحوه بتفاني وقناعة، فكلما كان الحب للعمل والإخلاص في أدائه كانت النتائج إيجابية وتنعكس على بشكل إيجابي على الانتاج والمردودية في المستشفى، وكذلك على سمعة الموظف في العمل والمجتمع ككل، فالحرص على أداء الواجب ضروري باعتباره وسيلة وسببا في البقاء ومواجهة متطلبات الحياة المختلفة، ومن أهم نتائج حب العمل هو جعل هذا الأخير أكثر رغبة وحماس مما يدفعه إلى بذل أقصى جهوده فيه بغية تطوير عمله ومهاراته فيه بشكل خاص، فإذا

تكونت المتعة فيما تفعله، سيصبح العمل أسهل بالنسبة لك، ويكون الدافع لتطوير الأداء فطريا إلى حد ما، أكثر من أن يكون أمر جبريا، ويصبح الفرد بذلك قد دخل في المجال الذي طالما فضله، وهو ما يسهل الاندماج والرضا بما يقوم به باعتباره نابع من قناعات الفرد العامل.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن الموظف كلما كان حريص على أداء واجباته المهنية ساعده ذلك على توفر الرغبة والحماس في انجاز المهام وهو ما يولد لديه الشعور بالرضا الوظيفي مما يدفعه إلى الابداع في العمل وتحسين أدائه للأفضل.

الجدول رقم (13): يوضح العلاقة بين مساهمة طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام في الرغبة في العمل بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة

المجموع		لا		نعم		تقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة مساهمة طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام في الرغبة في العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	57	%14	8	%86	49	تساهم
%100	8	%25	2	%75	6	لا تساهم
%100	65	%15.4	10	%84.6	55	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (13) وحسب الاتجاه العام السائد نجد أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنهم يقومون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة بنسبة 84.6% ، تدعمها نسبة 86% من المبحوثين صرحوا بمساهمة طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام في الرغبة في العمل. ويقابل ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 15.4% صرحوا بأنهم لا يقومون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة، تدعمها نسبة 25% من المبحوثين صرحوا بأنه لا تساهم طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام في الرغبة في العمل.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح وجود تنظيم جيد للعمل، من حيث التخصص وتقسيم العمل وتحديد المهام والاختصاصات، وتنظيم العلاقات بين مختلف أجزاءه ووجود نظام اتصال مرن وشفاف داخل المؤسسة الاستشفائية وهو ما يولد الرغبة لدى الموظف للعمل ويدفعه لتأدية الأعمال بكل كفاءة وفعالية، فوضوح أسلوب العمل يساهم بشكل كبير في تأدية المهام بكل دقة وكفاءة، حيث ترى نظرية الحاجات لماسلو أن الفرد لديه حاجة لتحقيق ذاته وهي الحاجة الأخيرة في مدرج ماسلو للحاجات والتي تعكس الرغبة الكبيرة للفرد في أن يكون أكثر تميزاً من غيره وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيعه والتي وصفها ماسلو بأنها رغبة الفرد في المعرفة والفهم واعتماده على النفس وأن يصبح له هدف يسعى لتحقيقه.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الحاج عمر ابراهيم (2016) في أن الانضباط الوظيفي يكتسب أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية.

كما تتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة عاشوري ابتسام (2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في المؤسسة .

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن أسلوب العمل وتنظيمه يساهم بشكل كبير في تأدية المهام بكل كفاءة وفعالية وهو ما ينعكس ايجاباً على الموظف والمؤسسة ككل.

الجدول رقم (14): يوضح العمل بروح الفريق مع الزملاء وعلاقته بتطوير المهارات بشكل مستمر

المجموع		لا		نعم		تطور المهارات بشكل مستمر العمل بروح الفريق مع الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	55	%10.9	6	%89.1	49	نعم
%100	10	%0	0	%100	10	لا
%100	65	%9.2	6	%90.8	59	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (14) وحسب الاتجاه العام السائد نجد أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنهم

مهاراتهم تتطور بشكل مستمر بنسبة 90% ، يدعمها في ذلك نسبة 89.1% من المبحوثين صرحوا بأنهم يعملون بروح الفريق مع الزملاء .

في مقابل ذلك نجد في الاتجاه المعاكس من المبحوثين صرحوا بأن مهاراتهم لا تتطور بشكل مستمر بنسبة 9.2%

يدعمها في ذلك نسبة 10.9% والمثلة في المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يعملون بروح الفريق مع الزملاء .

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول السابق نستنتج أن العمل بروح الفريق مع الزملاء وتحت قياده قائد ذو

خبره في مجال العمل يزيد من فرص تبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين وكذلك زياده معدل تطوير وصقل

المهارات المختلفة بشكل مستمر وارتفاع مستوى القدرات لكل أعضاء فريق العمل بالإضافة إلى تواجد روح

العمل الجماعي وحب مكان ومجال العمل مما ينعكس ايجابيا على سير العمل في مراحل المختلفة وكذلك على جوده العمل نفسه وبالتالي يتحسن الأداء وترتفع جودته.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن العمل بروح الفريق من طرف الزملاء يساهم في تحسين قدرات الموظفين واكتساب الخبرة في مجال العمل وتحقيق أفضل أداء.

1- الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى: والتي تنص على: "توجد علاقة بين الالتزام بقوانين العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية"، وقد بينت الدراسة الميدانية تحقق هذه الفرضية من خلال مايلي:

أظهرت نتائج الجدول رقم (08) الأثر الواضح للالتزام بتطبيق القواعد داخل المؤسسة على الحرص على تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يدل على أنه يوجد انضباط وظيفي بشكل كبير لدى عمال المؤسسة الاستشفائية بالمنية من حيث الالتزام بالقوانين في العمل، كما نفسر ذلك إلى أن أغلب الموظفين في المستشفى هم من أصحاب المؤهلات العلمية ومن المثقفين وبالتالي ينعكس ذلك على التزامهم وانضباطهم الذاتي من حيث الأنظمة والقوانين المعمول بها داخل المؤسسة، كما يعتبر الالتزام بالقواعد عن مدى اقتناع الفرد بقيم وأهداف المنظمة إلى درجة التوافق معها والاندماج فيها بحيث يشعر بأنه جزء لا يتجزأ منها مما يدفعه إلى بذل المزيد من الجهود الإضافية من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها وتقديمها ورفاهيتها.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة كمال راتب نوفل (2015) الذي توصل إلى نتيجة مفادها أن هنالك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية ومن أهمها الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي.

كما أظهرت نتائج الجدول رقم (09) أن المؤسسة الاستشفائية بالمنية ذات طابع خدماتي تحتاج إلى الحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج ، وهذا تفاديا لتعطيل مصالح المرضى ، كما أن وضوح سياسات وإجراءات العمل داخل المستشفى يساعد العاملين في إنجاز أعمالهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، فكلما كان الموظف يحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل وقت الدخول والخروج كلما ساهم ذلك في إنجاز المهام بالكفاءة والفاعلية المطلوبة. وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة يوسف إبراهيم ، محمد

اسماعيل الجماعي (2016)

حيث توصل إلى نتائج من أهمها: وجود مستوى كبير من الانضباط التنظيمي والأداء الوظيفي في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة .

في حين بينت نتائج الجدول رقم (10) أهمية الانضباط الوظيفي في تطوير مهارات العاملين بشكل مستمر، حيث يعمل الانضباط في العمل على يقوم بدور حيوي من أجل تحسين أداء العاملين من خلال اجراء برامج تدريبية حديثة تساهم في اكساب العامل مهارات ومعارف جديدة إذا أن هذه البرامج تساعدهم على الالتزام بأوقات العمل و القوانين وانجاز مهامهم في الوقت المحدد.

أما نتائج الجدول رقم (11) فقد بينت أن تطبيق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة يساعد بشكل كبير العاملين في انجاز الأعمال في الوقت المحدد وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى، بحيث أنه كلما كانت هذه التعليمات والإجراءات مبنية على خطة ورؤية واضحة، بحيث تساعد المستويات الإدارية المختلفة داخل المستشفى على إنجاز الخطط والبرامج المطلوبة، كما أن التزام العاملين بسياسات وإجراءات العمل يساهم في إنجاز المهام الوظيفية المطلوبة، ويساعد على تحقيق الكفاءة الإدارية داخل المستشفى، ويساهم في توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

بينما نتائج الجدول رقم (12) وضحت الأثر الذي يخلفه الحرص على أداء الواجب في العمل على مستوى الرغبة والحماس للإنجاز، فعندما يجب الموظف ما يعمل فإنه يتفاني في تحقيق الأفضل وتطويره والإبداع فيه، فحب العمل مرافق للتفوق فيه، لكون علاقة الموظف بعمله لا بد وأن تكون علاقة اخلاص دائمة حتى يقدم نحوه بتفاني وقناعة، فكلما كان الحب للعمل والإخلاص في أدائه كانت النتائج إيجابية وتنعكس على بشكل ايجابي على الانتاج والمردودية في المستشفى، وكذلك على سمعة الموظف في العمل والمجتمع ككل، فالحرص على أداء الواجب ضروري باعتباره وسيلة وسببا في البقاء ومواجهة متطلبات الحياة المختلفة، ومن أهم نتائج حب العمل هو جعل هذا الأخير أكثر رغبة وحماس مما يدفعه إلى بذل أقصى جهوده فيه بغية تطوير عمله ومهاراته فيه بشكل خاص،

فإذا تكونت المتعة فيما تفعله، سيصبح العمل أسهل بالنسبة لك، ويكون الدافع لتطوير الأداء فطريا إلى حد ما، أكثر من أن يكون أمر جبريا، ويصبح الفرد بذلك قد دخل في المجال الذي طالما فضله، وهو ما يسهل الاندماج والرضا بما يقوم به باعتباره نابع من قناعات الفرد العامل.

أما نتائج الجدول رقم (13) فأوضحت أن وجود تنظيم جيد للعمل، من حيث التخصص وتقسيم العمل وتحديد المهام والاختصاصات، وتنظيم العلاقات بين مختلف أجزاءه ووجود نظام اتصال مرن وشفاف داخل المؤسسة الاستشفائية وهو ما يولد الرغبة لدى الموظف للعمل ويدفعه لتأدية الأعمال بكل كفاءة وفعالية، فوضوح أسلوب العمل يساهم بشكل كبير في تأدية المهام بكل دقة وكفاءة، حيث ترى نظرية الحاجات لماسلو أن الفرد لديه حاجة لتحقيق ذاته وهي الحاجة الأخيرة في مدرج ماسلو للحاجات والتي تعكس الرغبة الكبيرة للفرد في أن يكون أكثر تميزا من غيره وأن يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه والتي وصفها ماسلو بأنها رغبة الفرد في المعرفة والفهم واعتماده على النفس وأن يصبح له هدف يسعى لتحقيقه.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة الحاج عمر ابراهيم (2016) في أن الانضباط الوظيفي يكتسب أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية. كما تتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة عاشوري ابتسام (2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في المؤسسة .

فيما يخص نتائج الجدول رقم (14) فقد توصلنا إلى أن العمل بروح الفريق مع الزملاء وتحت قياده قائد ذو خبره في مجال العمل يزيد من فرص تبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين وكذلك زياده معدل تطوير وصقل المهارات المختلفة بشكل مستمر وارتفاع مستوى القدرات لكل أعضاء فريق العمل بالإضافة إلى تواجد روح العمل

الجماعي وحب مكان ومجال العمل مما ينعكس ايجابيا على سير العمل في مراحل المختلفة وكذلك على جودة العمل نفسه وبالتالي يتحسن الأداء وترتفع جودته.

ثانيا: عرض وتحليل معطيات الفرضية الثانية:

إن القيم المجتمعية باعتبارها موروثات يكتسبها الفرد من بيئته منها ما يتضمن قيم ايجابية تسهل الانضباط والتكيف مع أنظمة وقواعد المؤسسة التي يلتحق بها ومنها ما يصعب على الفرد عملية الاندماج وهو ما تبحث فيه الفرضية الثانية من خلال تأثير علاقات العمل على أداء العاملين.

الجدول رقم (15): يوضح العلاقة بين العمل بروح الفريق مع الزملاء وأثر ذلك على الحرص على تحقيق

أهداف المؤسسة

المجموع		لا يحرص		يحرص		الحرص على تحقيق الأهداف المحددة في المؤسسة العمل بروح فريق مع الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	55	%18.2	10	%81.8	45	نعم
%100	10	%30	3	%70	7	لا
%100	65	%20	13	%80	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (13) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلبية المبحوثين صرحوا

بأنهم يحرصون على تحقيق الأهداف المحددة في المؤسسة بنسبة 80% ، تدعمها نسبة 81.8% من المبحوثين

صرحوا بأنهم يعملون بروح الفريق مع الزملاء.

ويقابل ذلك المبحوثين في الاتجاه المعاكس والذين صرحوا بأنهم لا يحرصون على تحقيق الأهداف المحددة في المؤسسة بنسبة 20% ، يدعمها في ذلك نسبة 30% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يعملون بروح الفريق مع الزملاء.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول يتضح تأثير التعاون داخل جماعة العمل بالعمل كروح الفريق على الزيادة في فعالية العمل كمجموعة فالتعاون هو شكل من أشكال المساعدة التي يقدمها أفراد المجموعة لبعضهم البعض من أجل الوصول لهدف مشترك، حيث يعتبر التعاون بالعمل كروح الفريق كأحد أهم المبادئ التي تنشأ داخل جماعة العمل من أجل تقوية وزيادة فعالية المجموعة والحرص على تحقيق الأهداف وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداء العاملين والمؤسسة ككل.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات أو تجارب هاوثورن -التون مايو وزملاؤه- (1927): الذي توصل إلى: بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية. ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن العمل بروح الفريق له الأثر الايجابي على أداء الموظفين، فوجود علاقات طيبة بين الموظفين والتفاهم فيما بينهم يخلق نوع من الألفة والمساندة وهو ما يجعلهم دائما في حاجة لبعضهم ويدفعهم إلى تحسين أدائهم والسعي نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (16): يوضح أثر تعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة في القدرة على حل مشاكل العمل

المجموع		لا		نعم		التمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل يتعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	56	%26.8	15	%73.2	41	نعم
%100	9	%55.6	5	%44.4	4	لا
%100	65	%30.8	20	%69.2	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (14) وحسب الاتجاه العام السائد أن نسبة 69.2% من

المبحوثين صرحوا بأنهم يتمتعون بالقدرة على حل مشاكل العمل، تدعمها نسبة 73.3% من المبحوثين صرحوا بأنهم يتعاملون بطيبة مع الزملاء.

ويقابل ذلك في الاتجاه المعاكس من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يتمتعون بالقدرة على حل مشاكل العمل بنسبة 30.8% تدعمها نسبة 55.6% من المبحوثين صرحوا بأن الزملاء لا يتعاملون بمعاملة طيبة مع بعضهم.

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن تعامل الزملاء مع بعضهم البعض بمعاملة طيبة يساهم في حل مشاكل العمل، فعندما يكون التضامن والتعامل بين الموظفين من خلال التحلي بالصدق والأمانة فإن هذا يؤدي إلى تفجير طاقات الموظفين لصالح العمل، بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه يقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا، ويمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل، أما عندما يغيب التضامن فان فرق العمل تفشل لعدم وجود روح التضامن والثقة بين أعضاء المجموعة، ويجسد التضامن روح الإخاء والتساند بين أفراد المجموعة الواحدة وحتى بين أفراد باقي المجموعات التي تنشط

ضمن نفس المؤسسة وهو ما يخلق جو من التنافس الشريف بين مختلف العاملين عبر محاولة التميز من خلال اتقان الأعمال المنجزة من قبل كل فرد وهو ما ينعكس ايجابيا على أداء العاملين والمؤسسة ككل.

الجدول رقم (17): يوضح أثر روح المسؤولية داخل العمل على توفر الرغبة والحماس للإنجاز

المجموع		لا		نعم		تتوفر لديك الرغبة والحماس للإنجاز عملك تتميز بروح المسؤولية داخل عملك
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	60	%8.3	5	%91.7	55	نعم
%100	5	%0	0	%100	5	لا
%100	65	%7.7	5	%92.3	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (15) أن النسبة الأغلب من أفراد العينة صرحوا بأنه تتوفر لديهم الرغبة والحماس للإنجاز بنسبة 92.3% ، تدعمها نسبة 91.7% من المبحوثين صرحوا بأنهم يتميزون بروح المسؤولية داخل عملهم، و في مقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نجد نسبة 7.7% من المبحوثين صرحوا بأنه لا تتوفر لديهم الرغبة والحماس لإنجاز أعمالهم، تدعمها نسبة 100% من المبحوثين يرون بأنهم لا يتميزون بروح المسؤولية داخل عملهم.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن روح المسؤولية داخل العمل تساهم في توفر الرغبة والحماس للإنجاز والعطاء من خلال قيام الموظف بالأعمال الموكلة اليه بحماسة شديدة مما يساهم في زيادة الرغبة الشديدة في العمل والتي تعد أساسا للقيام بالأعمال المختلفة بغض النظر عن طبيعتها وميادنها. وامتلاك القدرة على

التخطيط، والذي يعد مفتاحاً أساسياً وأداة حتمية نحو تحقيق الأهداف المطلوبة والمرجوة، سواء كانت هذه الأهداف قصيرة، أو متوسطة، أو بعيدة الأجل، بحيث يتم تحديد هذه الأهداف بدقة، ويتم تقسيم الأعمال والمهام على الفريق، وتوضع جداول زمنية لتنفيذ كل منها، كما يتم تحديد السبل والموارد المتاحة التي تضمن تحقيق هذه الأهداف ضمن ما تمتلكه المؤسسة في الوقت الحاضر، عبر إدراك المفاهيم الرئيسية للإدارة الاستراتيجية، والتي تعد من الأساليب الإدارية الضرورية للعمل في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات والعاملين فيها حالياً، فالعمل بروح الفريق الواحد الذي يجمعه مصلحة مشتركة، وعدم الاهتمام بالجانب الشخصي بصورة تفوق الاهتمام بالمصلحة العامة للمنظمة، وذلك عن طريق وجود احترام وتآخ ضمن أعضاء الفريق، واتباع أساليب المنافسة الشريفة والابتعاد عن المنافسة الأخلاقية التي تضر مصلحة العمل بشكل مباشر، والتقييد بما يرفع لا محالة من أداء الموظفين بشكل كبير.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات أو تجارب هاوثورن -التون مايو وزملاؤه- (1927): الذي توصل إلى: أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضاً على نمط الإشراف، وكذا قناعة العمال بأن المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصاً لهم قيمة وتميز وأهمية، ومن هنا تظهر أهمية الجماعة في المساهمة في رفع الأداء إلى مستويات أعلى، بإعتباره محصلة جداء القدرة في العمل والرغبة في العمل.

ومن خلال القراءة الإحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن التعامل بطيبة بين الزملاء يخلق جو من التعاون والذي يساهم في حل مشكلات العمل وتحسين أداء الموظف والمؤسسة ككل.

الجدول رقم (18): يوضح أثر طبيعة العلاقة مع الزملاء على تطوير المهارات بشكل مستمر

المجموع		لا		نعم		تطور المهارات بشكل مستمر طبيعة العلاقة مع الزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	12	%0	0	%100	12	مصلحة
%100	19	%10.5	2	%89.5	17	عمل فقط
%100	7	%0	0	%85.2	23	احترام متبادل
%100	7	%0	0	%100	7	زملاء
%100	65	%9.2	6	%90.8	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (16) وحسب الاتجاه العام السائد كان مع تطوير المهارات

بشكل مستمر بنسبة 90.8%، تدعمها نسبة 85.2% من المبحوثين صرحوا بأن العلاقة مع زملاء العمل هي علاقة احترام متبادل.

ويقابل ذلك في الاتجاه المعاكس من المبحوثين صرحوا بأنه لم تتطور مهاراتهم بشكل مستمر بنسبة 9.2% تدعمها نسبة 10.5% من المبحوثين صرحوا بأن طبيعة العلاقة مع الزملاء هي علاقة عمل فقط .

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن أغلب الموظفين بالمستشفى يتسمون بممارسة علاقات طيبة واحترام متبادل فيما بينهم وزملائهم، وهذا يدل على درجة الرقي في المعاملة عند الموظفين، ودرجة الوعي العالية لديهم في المعاملة وحسن المعاملة والاندماج الاجتماعي فيما بينهم وهو ما يساهم في تطوير مهارات العاملين بشكل مستمر، وهذا ما وضحته نظرية "العلاقات الانسانية" التون مايو وزملائه الذي توصلت إلى نتائج من أهمها: أن الفرد كل متكامل تحكمه اعتبارات سيكولوجية معينة تفوق إلى حد كبير غيرها من الاعتبارات المادية الأخرى، أي أن الفرد يتصرف بوعي من مشاعره، كما أكدت حركة العلاقات الإنسانية على أهمية الحوافز

المعنوية كالمشاركة، والاحترام والتقدير والانتماء وجماعات العمل كأداة لتحقيق الرضا والإنتاجية، إلى جانب التنظيم غير الرسمي وأثره على سلوك الفرد.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: العلاقات بين الموظفين لها دور كبير في تحديد مكانة المؤسسة وتطوير أداء عمالها وحل مشكلات العمل، فكلما كانت العلاقات جيدة بين الموظفين ساهم ذلك في حل مشكلات العمل والتخفيف من الضغوط المهنية وهو ما يساهم في تحسين أداء العاملين، وكلما كان العكس أدى ذلك إلى وجود خلافات وصراعات تؤثر بشكل سلبي على المؤسسة وهو ما يهدد استقرارها وبالتالي انخفاض أداء العاملين.

الجدول رقم (19): يوضح أثر تلقي دعم من الزملاء في أداء الوظيفة وأثر ذلك على التمتع بالقدرة على

حل مشاكل العمل

المجموع		لا		نعم		العمل التمتع بالقدرة على حل مشاكل تلقي الدعم من الزملاء في أداء الوظيفة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	20	%20	4	%80	16	نعم
%100	45	%35.6	16	%64.4	29	لا
%100	65	%30.8	20	%69.2	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (17) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم يتمتعون بالقدرة على حل مشاكل العمل بنسبة 69.2% ، تدعمها نسبة 80% من الذين صرحوا بأنهم يتلقون دعماً من الزملاء في أداء وظائفهم.

ويقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نسبة 30.8% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يتمتعون بالقدرة على حل مشاكل العمل، تدعمها نسبة 35.6% من المبحوثين يرون أنهم لا يتلقون دعماً من طرف زملائهم في أداء وظائفهم.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن تلقي الدعم من الزملاء في أداء الوظيفة يساعد على حل مشاكل العمل وهو ما يكون بناءً على تطبيق ارشادات ونصائح الزملاء لأن تحقيق أفضل أداء لا يكون إلا من خلال تحقيق مجموعة من العوامل التي تجعل أهداف الفرد تتطابق مع أهداف المؤسسة التي يعمل فيها وتدفعه إلى الحرص والاهتمام بها واستمرار نجاحها، بل يمتد الأمر إلى استعداده للتضحية بالجهد والوقت والمال لأجل الوقوف مع المؤسسة، ومقاومة المغريات والعروض التي تقدمها المؤسسات الأخرى بغرض استقطابه نحوها، لعلمه أن تحقيق أهداف المنظمة ما هي في حقيقة الأمر إلا تحقيقاً لأهدافه الشخصية، وبهذا نجده في ولاء دائم لها، ويساهم في بقائها واستمرارها، من أجل الوصول إلى الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ويتفاعل مع الأهداف المادية والاجتماعية، وهذا التفاعل قد يكون إيجابياً بين الفرد وعمله، وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبياً وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله، فتؤدي إلى الإنسجام بينهما والتكامل لتحقيق أهداف كل منهما، وبالتالي الرضا الوظيفي هو من مسببات الولاء التنظيمي ومرتبطة به.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن الموظفين في المؤسسة الاستشفائية يتلقون الدعم من الزملاء في أداء وظائفهم وهذا راجع إلى العلاقات الطيبة التي تجمعهم والتعاون في حل مشكلات العمل التي تواجههم.

الجدول رقم (20): يوضح أثر تطور المهارات بشكل مستمر بتلقي الدعم في أداء الوظيفة

المجموع		لا		نعم		تتطور المهارات بشكل مستمر تلقي الدعم من الزملاء في أداء الوظيفة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	20	%5	1	%95	19	نعم
%100	5	%11.1	5	%88.9	40	لا
%100	65	%9.2	6	%90.8	59	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (20) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم تتطور مهاراتهم بشكل مستمر بنسبة %90.8 ، تدعمها نسبة %95 من الذين صرحوا بأنهم يتلقون دعما من الزملاء في أداء وظائفهم.

ويقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نسبة %9.2 من المبحوثين صرحوا بأنهم لا تتطور مهاراتهم بشكل مستمر تدعمها نسبة %11.1 من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يتلقون دعما من الزملاء في أداء وظائفهم.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن طبيعة العمل تحتاج إلى الدعم من طرف الزملاء بصفة مستمرة حيث يساعد الدعم المقدم من طرف الموظفين لبعضهم البعض على اقامة علاقات ايجابية لمصلحة المؤسسة من أجل الاستفادة وتبادل الخبرات والتجارب وتطوير المهارات بشكل مستمر والتعاون المستمر لصالح العمل من

تقديم المساعدة الملموسة والمادية، النصائح، الإندماج الاجتماعي، تحقيق الذات والشعور بأنه مفيد، فالدعم الاجتماعي يلعب دور مهم في تحقيق الارتياح النفسي لكل من المعالج والمرضى ويرفع من فعالية الذات ويقلص من أعراض الضغوط المهنية كالضغط والقلق، فدعم الزملاء الممثلين في إطارات الصحة والأطباء، والذين يعملون ضمن فريق متماسك، يقلص من الشك ويقلل من الصراعات ويسمح باكتساب المعارف عن كيفية استعمال وسائل ومعدات العمل ، خاصة في مجال المهام الصعبة مثل تركيب الأجهزة الطبية وهذا ما لاحظناه عند تفشي وباء كورونا حيث لاحظنا وجود دعم كبير من طرف الأطباء والمرضى والاداريين لبعضهم البعض والتفاني في العمل من خلال الحرص على سلامة الطاقم الطبي وتقديم العلاج اللازم للمرضى.

ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسيولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن الدعم من طرف الزملاء له دور ايجابي في اكتساب المعارف وتطوير مهارات الموظف ، فالعلاقات الاجتماعية بين الزملاء لها تأثير كبير في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة والرفع من أدائها.

الجدول رقم (21): تعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة وعلاقته بالقيام بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة

المجموع		لا		نعم		القيام بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة يتعامل الزملاء مع بعض بمعاملة طيبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	56	%17.9	10	%82.1	46	نعم
%100	9	%0	0	%100	9	لا
%100	65	%15.4	10	%84.6	55	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (21) وحسب الاتجاه العام السائد أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم يقومون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة بنسبة %84.6 ، تدعمها نسبة %82.1 من الذين صرحوا بأن الزملاء يتعاملون مع بعضهم بمعاملة طيبة .

ويقابل ذلك في الاتجاه المعاكس نسبة %15.4 من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يقومون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، تدعمها نسبة %17.9 من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يتعامل الزملاء بمعاملة طيبة مع بعضهم.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجدول نستنتج أن التعامل الجيد والحسن بين الموظف وغيره من الموظفين له آثار ايجابية على العمل ، وعلى شعور الموظف بالسعادة في أداء وظيفته ورغبته في المبادرة وأدائها على أكمل وجه، حيث يقوم الاحترام المتبادل بين الموظفين بتعزيز العلاقة الإيجابية القائمة على الاحترام والمودة بما يحقق المصلحة العامة للمؤسسة، ويحافظ على نجاحه واتزانه، كما يمكن أن تنشأ صداقة قوية وهادفة بينهما بغض النظر على عدم تكافؤ مستوياتها ومواقعهما، إلا أن التعامل الطيب والمبادرة الحسنة كفيلة بتوطيد الروابط ودعم المودة والألفة بين الموظفين داخل وخارج المؤسسة وهو ما يساهم في تأدية المهام بكل كفاءة وفعالية. ومن خلال القراءة الاحصائية والسوسولوجية السابقتين للجدول نستنتج: أن العلاقات الطيبة بين الموظفين لها تأثير ايجابي على أداء الموظف مما يساعده على أداء المهام بكل كفاءة وفعالية واكتساب الخبرة والمهارة لتحسين أدائه.

2- الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية: والتي تنص على: "توجد علاقة بين علاقات العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنطقة"، وقد بينت الدراسة الميدانية تحقق هذه الفرضية من خلال مايلي:

أظهرت نتائج الجدول رقم (16) تأثير التعاون داخل جماعة العمل بالعمل كروح الفريق على الزيادة في فعالية العمل كمجموعة بالتعاون هو شكل من أشكال المساعدة التي يقدمها أفراد المجموعة لبعضهم من أجل الوصول لهدف مشترك، حيث يعتبر التعاون بالعمل كروح الفريق كأحد أهم المبادئ التي تنشأ داخل جماعة العمل من أجل تقوية وزيادة فعالية المجموعة و الحرص على تحقيق الأهداف وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداء العاملين والمؤسسة ككل.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات أو تجارب هاوثورن -التون مايو وزملاؤه- (1927): الذي توصل إلى: بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.

وبالتالي بينت نتائج الجدول رقم (14) أن تعامل الزملاء مع بعضهم البعض بمعاملة طيبة يساهم في حل مشاكل العمل، فعندما يكون التضامن والتعامل بين العاملين من خلال التحلي بالصدق والأمانة فإن هذا يؤدي إلى تفجير طاقات العاملين لصالح العمل، بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه يقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا، ويمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل، أما عندما يغيب التساند فان فرق العمل تفشل لعدم وجود روح التضامن والثقة بين أعضاء المجموعة، ويجسد التضامن روح الإخاء والتساند بين أفراد المجموعة الواحدة وحتى بين أفراد باقي المجموعات التي تنشط ضمن نفس المؤسسة وهو ما يخلق جو من التنافس الشريف بين مختلف العاملين عبر محاولة التميز من خلال اتقان الأعمال المنجزة من قبل كل فرد وهو ما ينعكس ايجابيا على أداء العاملين والمؤسسة ككل.

في حين أوضحت نتائج الجدول رقم (17) أن روح المسؤولية داخل العمل تساهم في توفر الرغبة والحماس للإنجاز والعطاء من خلال قيام الموظف بالأعمال الموكلة اليه بحماسة شديدة مما يساهم في زيادة الحماسة في العمل والتي تعد أساسا للقيام بالأعمال المختلفة بغض النظر عن طبيعتها وميادنها، وامتلاك القدرة على التخطيط، والذي يعد مفتاحا أساسيا وأداة حتمية نحو تحقيق الأهداف المطلوبة والمرجوة، سواء كانت هذه الأهداف قصيرة، أو متوسطة، أو بعيدة الأجل، بحيث يتم تحديد هذه الأهداف بدقة، ويتم تقسيم الأعمال والمهام على الفريق، وتوضع جداول زمنية لتنفيذ كل منها، كما يتم تحديد السبل والموارد المتاحة التي تضمن تحقيق هذه الأهداف ضمن ما تمتلكه المؤسسة في الوقت الحاضر، عبر إدراك المفاهيم الرئيسية للإدارة الاستراتيجية، والتي تعد من الأساليب الإدارية الضرورية للعمل في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات والعاملين فيها حاليا، فالعمل بروح الفريق الواحد الذي يجمعه مصلحة مشتركة، وعدم الاهتمام بالجانب الشخصي بصورة تفوق الاهتمام بالمصلحة العامة للمنظمة، وذلك عن طريق وجود احترام وتآخ ضمن أعضاء الفريق، واتباع أساليب المنافسة الشريفة والابتعاد عن المنافسة اللاأخلاقية التي تضر مصلحة العمل بشكل مباشر، والتقيد بما يرفع لا محالة من أداء الموظفين بشكل كبير.

وتتفق هذه النتيجة من الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات أو تجارب هاوثورن -التون مايو وزملائه- (1927): الذي توصل إلى: أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف، وكذا فناعة العمال بأن المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصا لهم قيمة وتميز وأهمية، ومن هنا تظهر أهمية الجماعة في المساهمة في رفع الأداء إلى مستويات أعلى، بإعتباره محصلة جداء القدرة في العمل والرغبة في العمل.

ومنه أظهرت نتائج الجدول رقم (18) أن أغلب الموظفين بالمستشفى يتسمون بممارسة علاقات طيبة واحترام متبادل فيما بينهم وزملائهم، وهذا يدل على درجة الرقي في المعاملة عند الموظفين، ودرجة الوعي العالية

لديهم في المعاملة وحسن المعاملة والاندماج الاجتماعي فيما بينهم وهو ما يساهم في تطوير مهارات العاملين بشكل مستمر، وهذا ما وضحته نظرية "العلاقات الانسانية" التون مايو وزملائه الذي توصل إلى نتائج من أهمها: أن الفرد كل متكامل تحكمه اعتبارات سيكولوجية معينة تفوق إلى حد كبير غيرها من الاعتبارات المادية الأخرى، أي أن الفرد يتصرف بوحى من مشاعره، كما أكدت حركة العلاقات الإنسانية على أهمية الحوافز المعنوية كالمشاركة، والاحترام والتقدير والانتماء وجماعات العمل كأداة لتحقيق الرضا والإنتاجية، إلى جانب التنظيم غير الرسمي وأثره على سلوك الفرد.

وبالتالي بينت نتائج الجدول رقم (19) أن تلقي الدعم من الزملاء في أداء الوظيفة يساعد على حل مشاكل العمل وهو ما يكون بناء على تطبيق ارشادات ونصائح الزملاء لأن تحقيق أفضل أداء لا يكون إلا من خلال تحقيق مجموعة من العوامل التي تجعل أهداف الفرد تتطابق مع أهداف المؤسسة التي يعمل فيها وتدفعه إلى الحرص والاهتمام بها واستمرار نجاحها، بل يمتد الأمر إلى استعداده للتضحية بالجهد والوقت والمال لأجل الوقوف مع المؤسسة، ومقاومة المغريات والعروض التي تقدمها المؤسسات الأخرى بغرض استقطابه نحوها، لعلمه أن تحقيق أهداف المنظمة ما هي في حقيقة الأمر إلا تحقيقاً لأهدافه الشخصية، وبهذا نجده موالى لها، ويساهم في بقائها واستمرارها، من أجل الوصول إلى الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ويتفاعل مع الأهداف المادية والاجتماعية، وهذا التفاعل قد يكون إيجابياً بين الفرد وعمله، وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبياً وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله، فتؤدي إلى الإنسجام بينهما والتكامل لتحقيق أهداف كل منهما، وبالتالي الرضا الوظيفي هو من مسببات الولاء التنظيمي ومرتبطة به.

أما نتائج الجدول رقم (20) فقد بينت أن طبيعة العمل تحتاج إلى الدعم من طرف الزملاء بصفة مستمرة حيث يساعد الدعم المقدم من طرف الموظفين لبعضهم البعض على إقامة علاقات ايجابية لمصلحة المؤسسة من أجل الاستفادة وتبادل الخبرات والتجارب وتطوير المهارات بشكل مستمر والتعاون المستمر لصالح العمل من تقديم المساعدة الملموسة والمادية، النصائح، الإندماج الاجتماعي، تحقيق الذات والشعور بأنه مفيد، فالدعم الاجتماعي يلعب دور مهم في تحقيق الارتياح النفسي لكل من المعالج والمرضى ويرفع من فعالية الذات ويقلص من أعراض الضغوط المهنية كالضغط والقلق، فدعم الزملاء الممثلين في إطارات الصحة والأطباء، والذين يعملون ضمن فريق متماسك، يقلص من الشك ويقلل من الصراعات ويسمح باكتساب المعارف عن كيفية استعمال وسائل ومعدات العمل ، خاصة في مجال المهام الصعبة مثل تركيب الأجهزة الطبية وهذا ما لاحظناه عند تفشي وباء كورونا حيث لاحظنا وجود دعم كبير من طرف الأطباء والمرضى والاداريين لبعضهم البعض والتفاني في العمل من خلال الحرص على سلامة الطاقم الطبي وتقديم العلاج اللازم للمرضى.

وفيما يخص نتائج الجدول رقم (21) فقد أوضحت أن التعامل الجيد والحسن بين الموظف وغيره من الموظفين له آثار ايجابية على العمل ، وعلى شعور الموظف بالسعادة في أداء وظيفته ورغبته في المبادرة وأدائها على أكمل وجه، حيث يقوم الاحترام المتبادل بين الموظفين بتعزيز العلاقة الإيجابية القائمة على الاحترام والمودة بما يحقق المصلحة العامة للمؤسسة، ويحافظ على نجاحه واتزانه، كما يمكن أن تنشأ صداقة قوية وهادفة بينهما بغض النظر على عدم تكافؤ مستوياتها ومواقعهما، إلا أن التعامل الطيب والمبادرة الحسنة كفيلة بتوطيد الروابط ودعم المودة والألفة بين الموظفين داخل وخارج المؤسسة وهو ما يساهم في تأدية المهام بكل كفاءة وفعالية.

ثالثا: الاستنتاج العام:

لقد كان الهدف الرئيسي من الدراسة هو التأكد من صح الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الانضباط الوظيفي وأداء العاملين، ومن خلال الاعتماد على البيانات المتحصل عليها وبعد التحليل توصلنا إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة بين الالتزام بقوانين العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنطقة، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة بين علاقات العمل وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنطقة، وأخيرا من خلال البحث في موضوع دراستنا وجدنا أن هناك جل الدراسات السابقة قد توصلت لكون الانضباط الوظيفي له علاقة ايجابية بأداء العاملين.



من خلال دراستنا للجانبين النظري الميداني تبين لنا أن الانضباط الوظيفي يعتبر ركن أساسي في المؤسسة الصحية والذي يؤثر بالشكل الايجابي على أداء العاملين ، ولقد أجاب موضوع الانضباط على كثير من الأسئلة المطروحة على مستوى المؤسسات والتي عرفت العديد من المشاكل في تحقيق أهدافها، حيث ساعد الالتزام بسلوك الانضباط للعمال على تقليل الخسائر واكتشاف التقصير، ومحاولة علاجها لتعديل الانحراف وعدم الانضباط في العمل وهذا راجع لعدم تحقيق الأهداف والأداء الرديء.

فالانضباط الوظيفي يتحقق بتوافر العناصر التنظيمية الرسمية، منها الالتزام بالقواعد والقوانين واللوائح وتنفيذ كل التعليمات المرسومة داخل المؤسسة.

وأخير يجب أن ننوه إلى موضوع الانضباط الوظيفي الذي يعتبر من الظواهر الاجتماعية تتدخل فيه عوامل أخرى لتحقيقه فان نتائج هذه الدراسة اقتصرت عينة محدودة من العمال، ويبقى موضوع الانضباط الوظيفي وعلاقته بالأداء موضوعا خصبا للبحث والدراسة.

*ويمكننا أن نقدم مجموعة من التوصيات حول أهمية الانضباط الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في سوسيولوجيا التنظيمات فيما يلي:

- تفعيل دور الانضباط الذاتي لدى الموظفين، والرقابة الذاتية أيضا، من خلال التوعية والتثقيف والتدريب .
- ضرورة أن توجه إدارة المؤسسة الموظفين إلى تطبيق تعليمات وقواعد العمل بشكل أكبر .
- التأكيد على الموظفين في مسألة وضع مصلحة العمل فوق المصالح الشخصية، وهذا بدوره يتطلب نشر ثقافة مصلحة العمل أولا بالإضافة لدور الإدارة في الإرشاد والتوجيه، وأيضا دور الرقابة في المتابعة .

خاتمة

- ضرورة أن توفر المستشفى المناخ المناسب والظروف لتعمل على إثارة وتقوية الرغبة والحماس لدى الموظفين لإنجاز أعمالهم بصورة أفضل .

- توفير دورات تدريبية للموظفين لتمكينهم وتقوية جانب القدرة العملية على حل مشاكل العمل التي تواجههم قدر الامكان .

- حث الموظفين على تطوير الأداء والمهارات بشكل مستمر، ويتم ذلك من خلال التدريب المستمر للموظفين

- اعتماد مبدأ الشفافية والتشاركية بين المسؤولين والموظفين يبعث على تبسيط الأمور المهنية.

*

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: قائمة المصادر:

1. القرآن الكريم.
2. وثائق من مصالح المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنية.
3. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33، سنة 2007.

ثانياً: قائمة المراجع

❖ الكتب باللغة العربية

4. السكارنة، بلال خلف، الفساد الإداري، دار وائل، عمان، الأردن، 2009.
5. المولى ستان، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي، ط1، عمان، 2004.
6. ايهاب عيسى المصري، وطارق عبدالرؤوف عامر، السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط1، 2014.
7. أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، وكالة المطبوعات، الكويت، 1991.
8. أحمد عارف عساف ومُجدّ الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية الإدارية المفاهيم والأدوات، دار الصفاء، عمان 2015.
9. ابراهيم توهامي وآخرين، قضايا سوسيوتنظيمية، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2013.
10. باسم مُجدّ ولي، مُجدّ جاسم مُجدّ، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2004.

11. أبو النجا مُجَّد العمدي، أسس البحث في الخدمة الاجتماعية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة-مصر، 1995.
12. حمدي فؤاد علي، التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981.
13. مُجَّد قذري حسن، ادارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2014.
14. راوية حسن، السلوك لتنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية، مصر، 2002.
15. رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2004، ص 108.
16. ريمون كفي، لوك فان كمنهود، دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ت، يوسف الجباعي، مكتبة العصرية، بيروت-لبنان 1997.
17. سعيد سبعون، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم اجتماع، دار القضية للنشر، ط2، الجزائر، 2012.
18. شاويش مصطفى نجيب، شاويش مصطفى نجيب، ادارة الموارد البشرية، دار الشروق، الأردن، 2005.
19. طاهر مُجَّد الغالي، وائل صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم العشوائي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
20. عبد الباربي ذرة ابراهيم وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
21. مُجَّد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة- النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل، ط3، عمان، الأردن، 2006.
22. مُجَّد بهجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003.

23. محمود عبد الله الخوالدة، حسي علي العموش، علم . النفس السياسي والاعلامي، دار الحامد، ط1، الأردن، 2009.

24. ناصر مُجد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة الوطنية للبحوث، الرياض، 1995.

25. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

❖ المجالات العلمية

26. بوعلام أمينة، الاندماج المهني وعلاقته بالانضباط الوظيفي للموظف، مجلة البدر، المجلد10،

العدد11، جامعة علي الونيسي البليدة02، الجزائر، 2018.

27. بوخالفة رفيقة، الانضباط الوظيفي للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية، مجلة الحكمة

للدراستات الاجتماعية، العدد 06، جامعة الجزائر2-بوزريعة، ديسمبر 2015.

28. ثابتي الحبيب، استخدام منهجية الملاحظة - المشاركة لتطوير وأسنه أدوات تحليل العمل وتوظيف الوظائف،

مجلة الحكمة، العدد04، ديسمبر 2010.

29. خيرية مُجد بن عصمان، دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، مجلة كلية

التربية، العدد 130، الجزء الثالث، كلية التربية، جامعة بنها، ليبيا، 2018.

30. فازية خلفوني، الإدارة بالمشاركة ومبدأ الانضباط الوظيفي، قراءة في نموذج الإدارة اليابانية، مجلة البحوث

القانونية والسياسية، المجلد03، العدد16، جامعة تيزي وزو-الجزائر، فيفري 2021.

31. مُجد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية - مؤسسة

الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع - الجزائر، دار المنظومة، ع806415، 2017..

32. ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، المجلة العربية للنشر العلمي،

العدد31، كلية الآداب، جامعة ماردين، سوريا، ماي 2021.

33. يوسف عبد بجر، مؤمن خلف عبد الواحد، معوقات عملية تقييم الأداء في الوزارات الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر المقيمين، مجلة العلوم الانسانية العدد 01 جامعة الأزهر - غزة - فلسطين، 2001.

❖ المذكرات الجامعية

34. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2008.

35. إيمان قصاب، دور تطبيق سياسات ادارة الموارد البشرية في رفع كفاءة أداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة دمشق، 2008.

36. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009.

37. بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012.

38. بوشمال أحمد، سوسيولوجيا التغيير التنظيمي و فعالية المنظمات مدخل التحليل الاستراتيجي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.

39. بوعكاز فريد، الإشراف والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2008.

40. حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2010.

41. حسام عبد المجيد الأشقر، فاعلية برنامج تقييم الأداء الالكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2015.

42. خالد أبو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين 2007.

43. سامي ابراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية -غزة-فلسطين، 2006.

44. عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، رسالة ماجستير منشورة في علوم التسيير جامعة مُجد خيضر بسكرة، الجزائر، 2002 .

46. كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية-غزة-فلسطين، 2015.

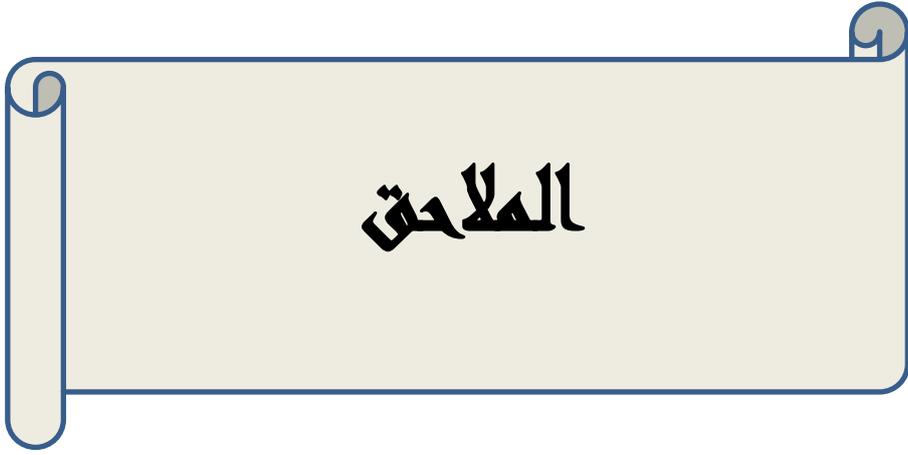
45. بوشيشة مفيدة، بورغيدة فطيمة، العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة مُجد الصديق بن يحي، جيجل، 2017.

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

46. Victor Jupp , **The sage Dictionary of Social Research Methods**
, sage publication , London , first published, 2006

47. Sekion (L) et autre , **Gestion des Ressources humaines**, de boeck
Université , 2 édition **Canada** , 2004

*





استبيان البحث .

جامعة غرداية

كلية العلم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع والديموغرافيا

التخصص: تنظيم وعمل

استبيان البحث بعنوان:

الانضباط الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة غرداية، أطلب منكم تقديم يد المساعدة لي وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة المرفقة في هذا الاستبيان بكل شفافية مع العلم أن اجابتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي لا غير كما أكد لكم أن هذه المعلومات تحفظ عندي ونشكركم على حسن تعاونكم معنا.

ملاحظة: ضع علامة في الخانة الإجابة المختارة

اشراف الأستاذ:

*د. عكوشي عبد القادر

اعداد الطالبة:

*بكاي اشراف فاطمة الزهرة

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الخاصة بالمبحوثين:

1. الجنس: ذكر أنثى

2. السن:

35-31 30-26 أقل من 25

50-46 45-41 40-36

3. المستوى التعليمي:

جامعي متوسط دون المستوى

ثانوي ابتدائي

4. الحالة العائلية:

أعزب متزوج

أرمل مطلق

5. الوظيفة:

مهني إداري

ممرض طبيب

المحور الثاني: معلومات خاصة بالالتزام بقوانين العمل:

1. هل تلتزم بالقواعد والقوانين داخل مؤسستك؟ نعم لا

2. تحرص على الالتزام بالدوام الرسمي للعمل (وقت الخول والخروج)؟ تحرص لا تحرص

3. هل تعتقد أن الانضباط التنظيمي له علاقة بالانضباط في العمل؟ نعم لا

4. هل تلتزم بالدوام أثناء ساعات العمل الرسمية؟ نعم لا

5. هل تطبق التعليمات وقواعد العمل بصورة صحيحة؟ نعم لا

6. هل تعتقد أن الانضباط في العمل يؤثر على أداء العاملين؟ نعم لا

7. هل ترى أن عقاب المخالفين للنظام الداخلي يؤدي إلى الالتزام بقواعد العمل؟ نعم لا

8. هل تبلغ رئيسك عند غيابك عن العمل؟ نعم لا

9. هل تحرص على أداء واجباتك في العمل؟ نعم لا

10. هل تعطيك طريقة تنظيم العمل وتوزيع المهام رغبة في مجال عملك؟ نعم لا

المحور الثالث: المعلومات الخاصة بعلاقات العمل:

1. هل تتلقى دعماً في أدائك لوظيفتك؟
 نعم لا
2. هل تعمل بروح فريق مع زملاءك؟
 نعم لا
3. هل تلاحظ أن زملائك في العمل يتعاملون مع بعض بمعاملة طيبة؟
 نعم لا
4. هل تتصف بأمانة في عملك؟
 نعم لا
5. هل تحافظ على أدائك ضمن المعايير الموجودة؟
 نعم لا
6. هل تتميز بروح المسؤولية داخل عملك؟
 نعم لا
7. هل تلاحظ أن زملائك في العمل يحترمون رؤسائهم؟
 نعم لا
8. هل علاقتك مع زملائك هي علاقة؟
 مصلحة عمل فقط
9. هل تلجأ لزملائك في المهنة لمساعدتك في أداء عملك؟
 يتهربون عن المساعدة تقترحونها من سؤالك لهم
10. هل تسعى لحل مشكلة طرأت عليك في مجال عملك دون الرجوع لمسئولتكم المباشرة؟
 نعم لا

المحور الرابع: البيانات الخاصة بأداء العاملين:

1. هل تحرص على تحقيق الأهداف المحددة في مؤسستك؟ نعم لا

2. هل تقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة؟ نعم لا

3. هل تطور مهارتك بشكل مستمر؟ نعم لا

4. هل يساهم عملك في الرفع من مستوى أدائك؟ نعم لا

5. هل تتوفر الوظيفة التي تمارسها على جميع الظروف الملائمة لتحقيق أفضل أداء؟

نعم لا

6. هل تتمتع بالقدرة في حل مشاكل العمل؟ نعم لا

7. هل تنجز مهامك في وقت محدد؟ نعم لا

8. هل تتوفر لديك الرغبة والحماس للإنجاز عملك؟ نعم لا

9. هل تصحح الأخطاء الناتجة عن العمل؟ نعم لا