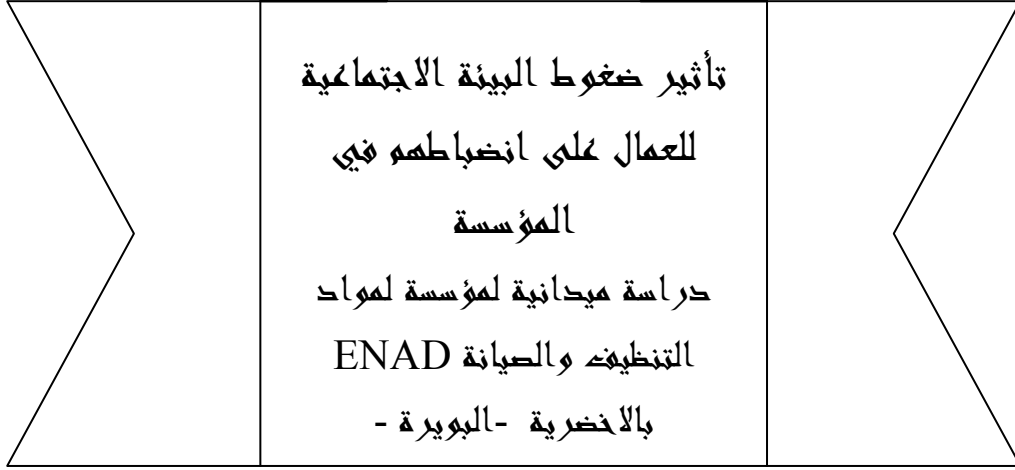


وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العقيد أكلي محند أولحاج - البويرة -
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع : علم الاجتماع

قسم: العلوم الإجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ :
- د بومخلف محمد

إعداد الطالبة :
- دريس نعيمة

السنة الجامعية
2012/2011

الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

نحمدك اللهم ونصلي ونسلم على نبيك ورسولك سيدنا محمد أمة خلقك
والشكر الأول والأخير لك على توفيقنا في إتمام مذكرتنا
والى من أحرقتهم حرارة الواجب الإنساني من أجل أن يوهبوا في قلوبنا نورا
ينير دربنا بالمعرفة مدى الحياة ، لنخذ فيما خلود العلماء الأبدى
إلى من علمونا كيف يجب أن نكون
إلى كل هؤلاء : أساتذتنا الكرام ، وخاصة الأستاذ المشرف محمد بومخلوف
الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة
إلى الأساتذة فرحان سامية و نيار نعيمة اللتين قدمتا لي النصع و الإرشاد
إلى كل من مد لنا يد العون وساعدنا ولو بعرض واحد
إليكم جميعا
شكرا

الأهداء

بسم الله أبدا كلامي واهدي عملي هذا إلى اللذين كانا
لهما الفضل بعد الله عز وجل في مساعدتي بخالص
الجدد والفكر لإتمام مذكرتي
أبي العزيز وزهرة حياتي أمي الغالية
إلى الحبيبين علي قلبي جدي وجدتي أطال الله في عمرهما
إلى أخلص الناس أختي نوال وزوجها سليم وبناتها لجين وألاء
وأختي فوزية وزوجها سفيان
والى أختي فريدة وزوجها محمد
إلى إخوتي حسين وكمال
والى كل شخص عرفني وأحبني وأراد لي الخير دائما

فهرس المحتويات

مقدمة أ،ب.

الباب الأول

الإطار المنهجي والنظري للبحث

الفصل الأول : الإطار المنهجي

- 1/ أسباب إختيار الموضوع الذاتية والموضوعية 03
- 2/ أهمية الموضوع العلمية والعملية 03
- 3/ أهداف البحث: 04
- 4/ الإشكالية : 04
- 5/ الفرضيات : 06
- 6/ تحديد المفاهيم : 06
- 7/ منهج البحث وأدواته 08
- 8/ المقاربة النظرية : 11
- 9/ الدراسات السابقة : 12
- 10/ التعقيب على الدراسات السابقة: 15

الفصل الثاني: تأثير البيئة الاجتماعية الداخلية والخارجية على الانضباط

- تمهيد: 17
- 1/ - البيئة الداخلية للعمل الصناعي..... 17
- أبعاد البيئة الداخلية 17
- خصائص البيئة الداخلية 17
- محددات البيئة الداخلية للعامل الصناعي..... 18
- 2/ - البيئة الإجتماعية الخارجية للعامل 35
- تعريف البيئة الخارجية الإجتماعية 36
- تأثير الظروف الإقتصادية على الإنضباط..... 46

- 48.....-تأثير ثقافة المجتمع على إنضباط العمال.....
- 50.....-العوامل السياسية و تأثيرها على الانضباط.....
- 51.....خلاصة.....

الفصل الثالث : الانضباط العمالي في المؤسسة العمومية

- 53..... - تمهيد :
- 53..... /1 - النظريات التنظيمية التي أسست للإنضباط الوظيفي.....
- 59..... /2 - مفهوم ومراحل الإنضباط التنظيمي
- 68..... /3 - مبادئ وقواعد الإنضباط الوظيفي.....
- 77..... - خلاصة.....

الفصل الرابع: ظهور وتطور المؤسسة الصناعية العمومية الجزائرية

- 79..... تمهيد:.....
- 79..... /1-تعريف المؤسسة الصناعية واهم اهدافها.....
- 80..... /2-عوامل ظهور المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية واهم سياساتها
- 82..... /3- تطور المؤسسة الصناعية العمومية في الجزائر.....
- 87.....-خلاصة.....

الباب الثاني : الدراسة الميدانية

الفصل الخامس : التعريف بميدان الدراسة وخصائص العينة

- 90..... - تمهيد:.....
- 90..... /1 تقديم منطقة الأخرية.....
- 97..... /2 تقديم ميدان الدراسة
- 106..... /3 خصائص العينة

الفصل السادس : الظروف الداخلية والانضباط الوظيفي في المؤسسة

- 116..... - تمهيد:.....
- 117..... /1 إهتمامات المشرفين بالعمال وعلاقتها باحترامهم لقواعد العمل.....
- 119..... /2 العامل بين الدقة وإرتكاب الأخطاء المهنية وتقييم علاقاته مع زملائه في العمل.....

133...13 /3 مدى تأثير الصعوبة في العمل والنظرة المستقبلية للمسار المهني على الإنضباط العمالي

133.....إستنتاج الفرضية الأولى

الفصل السابع : الظروف الخارجية والإنضباط العمالي في المؤسسة

135.....تمهيد:

137.....1 /1 أثر المشكلات الخارجية والعائلية للعمال وعلاقتها بالتزامهم بقوانين التنظيم الرسمي

138.....2 /المسافة الزمنية والمكانية بين مكان السكن ومقر العمل وتأثير وسيلة النقل في إلتزام العاملين

143.....3 /تمتع العامل بالراحة في مسكنه ودرجة تأثيرها على دقة عمله

145.....إستنتاج الفرضية الثانية

الفصل الثامن : الإنضباط التنظيمي وأهداف المؤسسة

147.....1 /الإستيعاب العمالي لمداول القانون الداخلي

152.....2 /تقييم العمال لدرجة الإنضباط

157.....3 /سياسة ضمان الانضباط حسب رأي العمال

158.....إستنتاج الفرضية الثالثة

159.....الإستنتاج العام

161.....خاتمة

163.....قائمة المراجع

169.....الملاحق

فهرس الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع السكان المقيمين بالأحضرية حسب السن والجنس	94
02	توزيع الأسر البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية بالنسبة للرجال	94
03	توزيع الأسر البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية بالنسبة للنساء	95
04	نسبة التعليم عند الأفراد البالغين 6 سنوات فأكثر	95
05	توزيع السكان البالغين 15 سنة وأكثر حسب النشاط	95
06	نسب إمتلاك السكان للأجهزة المنزلية	96
07	تركيب المساكن المشغولة حسب عدد الغرف	96
08	الإمكانيات البشرية لمؤسسة مواد التنظيف	100
09	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	106
10	توزيع المبحوثين حسب فئاتهم العمرية	107
11	توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة	108
12	توزيع مفردات العينة حسب حالتهم العائلية	109
13	توزيع أفراد العينة حسب أصل المنشأ الإجتماعي	110
14	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	111
15	توزيع أفراد العينة حسب فئتهم المهنية	112
16	توزيع المبحوثين حسب أقدميتهم في المؤسسة	113
17	علاقة الحصول على الترقيية وإحترام قواعد العمل	115
18	علاقة إهتمام المشرف وإحترام العامل قواعد العمل	116
19	تأثير وجود صداقات في العمل والقيام بأعمال إضافية	117
20	علاقة الأقدمية بارتكاب الأخطاء في العمل	119
21	علاقة الإستفادة من التكوين داخل المؤسسة وإرتكاب الأخطاء المهنية	120
22	رأي المبحوثين في الظروف العمل الفيزيقية وعلاقته بارتكاب الأخطاء	121

122	العلاقة بين الأقدمية في العمل والتغيب	23
123	العلاقة بين نوعية عقد العمل والتغيب	24
125	الصعوبة في العمل وعلاقتها بالتغيب	25
126	علاقة وجود اقارب بالمؤسسة والنظرة المستقبلية للمسار المهني	26
127	علاقة إحضار وجبة الغداء و التأخر	27
128	العلاقة بين تقبل الرئيس المشرف إقتراحات العمال والشعور بالفخر	28
129	العلاقة بين تعاون العمال والشعور بالفخر	29
131	مواجهة العقوبة وعلاقتها بالشعور بالفخر	30
134	العلاقة بين مراعاة الظروف العائلية وتقييم العامل لأداء الإدارة	31
136	تأثير المشكلات الخارجية على التغيب	32
137	المسافة المكانية المقطوعة إلى مكان العمل وعلاقتها بتأخر العامل	33
138	المدة المستغرقة للوصول إلى مقر العمل وعلاقتها بالتأخر	34
139	العلاقة بين وسيلة النقل و التأخر	35
141	العلاقة بين التعرض للمشكلات الخارجية وإرتكاب الأخطاء المهنية	36
142	تمتع العامل بالراحة في المسكن وعلاقتها بإرتكابه الأخطاء في العمل	37
143	علاقة الالتزامات العائلية والقيام بأعمال إضافية	38
146	العلاقة بين المستوى التعليمي للعمال وإطلاعهم على القانون الداخلي	39
147	العلاقة بين الفئة المهنية وإطلاع العمال على القانون الداخلي	40
149	تأثير سياسة تقديم العلاوات وإطلاع العمال على القانون الداخلي	41
150	مدى إحترام العمال لقواعد العمل	42
151	العلاقة بين وجود أقارب بالمؤسسة وتقييم العمال لدرجة الانضباط	43
152	العلاقة بين نوعية عقد العمل وتقييم العمال لدرجة الإنضباط	44
153	العلاقة بين الرضا عن الأجر ودرجة الإنضباط في العمل	45
154	العلاقة بين إيجاد الوقت للتوفيق بين العمل والإلتزامات وقبول العمال القيام بأعمال إضافية	46
156	إجراءات ضمان الإنضباط	47

مقدمة :

إن المؤسسة كنسق تنظيمي وإجتماعي تسعى لضمان إستمراريتها والمحافظة على مكانتها وإستقرارها الوظيفي فهي مكونة من موارد بشرية، مادية وتقنية تحاول ضمان مكانتها في سوق العمل، ولا يتم ذلك إلا إذا إلتزم عمالها بالقواعد التنظيمية والعمل على تحقيق أهدافها .

حيث يعد الإنضباط التنظيمي من الأمور المهمة التي تناولتها الأبحاث والدراسات نظراً لأهميتها في زيادة إنتاجية الأفراد، والذي يؤثر بلا شك في أداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في أداء المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها .

يعد الإنضباط التنظيمي من المصطلحات حديثة الإستخدام في مجال العلوم الإنسانية ويصفه البعض على أنه نوع من الإرتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته أو هو العملية التي تصبح فيها أهداف المنظمة وقيمها والأفراد أكثر اندماجاً وتطابقاً، وعليه فإن الفرد في المؤسسة كلما تطابقت أهدافه مع أهداف المنظمة تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه، بحيث يظهر ذلك جلياً في أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه في عمله؛ إضافة إلى أنه يجنب المؤسسة التكاليف الإقتصادية والإجتماعية والنفسية على مستوى الفرد والجماعة حيث إتضح من إحدى الدراسات والبحوث أن النمو الاقتصادي الذي حققته عدد من الدول كألمانيا واليابان يعود إلى الإنضباط العمالي، حيث أن الاستقرار المهني الذي يسود في المؤسسات عائد إلى التعاون والوثام الذي يميز العلاقات المهنية بين العمال ، والوعي التنظيمي بأهمية الإلتزام في المؤسسة، بإعتبار أن الإنضباط يخلق بيئة مستقرة ومحفزة على العطاء، حيث أن عددا كبيرا من المؤسسات الناجحة يعود سبب تفوقها ونجاحها إلى إلتزام العاملين بها بالقواعد والقوانين الرسمية بالدرجة الأولى في حين أن موهبة العامل وإبداعه ومبادرته تأتي في المرتبة الثانية ، حيث أن البيئة الإجتماعية بكل ما تحمله من ضغوط سواء كانت خارجية متعلقة بالقوانين والعادات، التقاليد، الإلتزامات العائلية للعامل أو داخلية تتعلق بنمط تسيير المؤسسة، قواعد وعلاقات العمل. فإن كلتا البيئتين لهما تأثير على إنضباط العمال، وإذا لم تراعي المؤسسة هذه الظروف المتعلقة بحياة العامل وتجاهلتها، فإنه من المحتمل أن تظهر سلوكيات سلبية كالإهمال والتقصير في العمل أو الغياب والتسيب الوظيفي، فلكي تتجنب المؤسسة مثل هذه التصرفات والسلوكيات عليها أن تحاول إشباع إحتياجات العامل النفسية والإجتماعية، من خلال توفير محيط عمل مناسب والإهتمام بظروفه الخارجية، ومراعاة إلتزاماته العائلية ليبادر هو في المقابل بإلتزامه الكلي بمتطلبات العمل الصناعي، والقوانين الداخلية للمؤسسة.

ويعود الإنضباط العمالي في المؤسسة الصناعية العمومية الجزائرية من الظواهر الملفتة للإنتباه، والتي تستدعي الدراسة والبحث فيها نظرا لأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث أنه في حالة إنعدام الإنضباط التنظيمي في المؤسسة وإخلال العامل بالتزامه بقواعد العمل ينتج عن ذلك سلوكيات سلبية تؤثر على فعالية العمل والأداء، كإهمال الوظيفي، التغيب، التأخر، إنخفاض الروح المعنوية، و عدم الاستجابة لأوامر الرؤساء والمشرفين، وتعد مؤسسة مواد التنظيف والصيانة EANAD الواقعة بالأخضرية مؤسسة صناعية عمومية منبثقة عن المؤسسة الوطنية للصناعات الكيماوية، عرفت عدة تغيرات في ظل البيئة الخارجية للمؤسسة إبتداء من سياسة إعادة الهيكلة إلى الإستقلالية. فتولدت لدينا الرغبة في التعرف على مستوى الإنضباط العمالي داخل مؤسسة مواد التنظيف والصيانة ، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية نحاول الكشف من خلالها على درجة الإنضباط التنظيمي ومدى تأثير البيئة الإجتماعية التي تتواجد بها هذه المؤسسة على وعي العمال وإلتزامهم بقواعد التنظيم الرسمي ، ولإجابة على فرضيات هذه الدراسة والتحقق من أغراض البحث، قسّمنا هذا العمل إلى باين ، الباب الأول يمثل الإطار المنهجي و النظري، ويحتوي على أربعة فصول حاولنا من خلالها الإجابة قدر المستطاع على التساؤلات التي طرحناها في هذا القسم، حيث يتضمن الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة ويتمحور حول: أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، الإشكالية ، الفرضيات، تحديد المفاهيم، منهج البحث وأدواته، و مقارنة النظرية.

أما الفصل الثاني: فكان مخصصا للتعرف على البيئة الداخلية من خلال معرفة أبعادها، خصائصها، ومحدداتها إضافة إلى التعرف على البيئة الداخلية من خلال معرفة العوامل الإجتماعية و الإقتصادية، الثقافية و السياسية المؤثرة فيها.

أما الفصل الثالث: فكان عبارة عن الإقتراب النظري لموضوع الإنضباط، من خلال التطرق للنظريات التنظيمية التي أسست للإنضباط الوظيفي، مفهومه ومراحله ، و مبادؤه و قواعده.

و في الفصل الرابع: تناولنا مراحل ظهور المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية و تطورها في الجزائر.

في حين أن الباب الثاني خصصناه للجانب الميداني، بحيث إفتتحنا هذا القسم بفصل خامس يتناول تقديم منطقة الأخضرية، تقديم ميدان الدراسة و خصائص العينة.

أما الفصل السادس: فيعالج معطيات الفرضية الأولى والمتمحورة حول الظروف الداخلية والإنضباط الوظيفي في المؤسسة من خلال التعرف على مدى تأثير الظروف الفيزيقية على الإنضباط العمالي، إهتمامات المشرفين بالعمال، العامل بين الدقة وإرتكاب الأخطاء المهنية وتقييم لعلاقاته مع زملائه في العمل. ثم إستنتاج الفرضية الأولى.

و الفصل السابع: يتعلق بمعطيات الفرضية الثانية التي تدور حول الظروف الخارجية والإنضباط العمالي في المؤسسة وذلك من خلال مدى تأثير وسيلة النقل في الإلتزام العمالي، مدى التأثير بالمشكلات الخارجية والعائلية، ثم إستنتاج الفرضية الثانية .

ويعد الفصل الثامن والأخير: مصمم لمعالجة معطيات الفرضية الثالثة والمتمثلة في الإنضباط التنظيمي وأهداف المؤسسة، و ذلك بالتطرق إلى مدى إستيعاب العمال لمذلول القانون الداخلي، التقييم العمالي لدرجة الإنضباط، سياسة ضمان الإنضباط ثم إستنتاج الفرضية الثالثة .
وأخيرا تم إستعراض الإستنتاج العام والخاتمة .

الباب الاول: الاطار المنهجي والنظري للبحرث

الفصل الأول : الأطار المنهجي للدراسة

- 1- أسباب اختيار الموضوع.
- 2- أهمية الدراسة .
- 3- أهداف البحث.
- 4- الإشكالية .
- 5- الفرضيات.
- 6- تحديد المفاهيم .
- 7- منهج البحث وأدواته.
- 8- المقاربة النظرية.
- 9- الدراسات السابقة والتعقيب عليها .
- 10- التعقيب على الدراسات السابقة .

1/أسباب إختيار الموضوع: ينطلق أي بحث علمي من ملاحظة ظاهرة ما تلفت انتباه الباحث فيسعى

للتعمق فيها و اكتشاف حلقياها ليصل في الأخير إلى نتائج علمية، ومن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى تناول ظاهرة الانضباط التنظيمي بالمؤسسة الجزائرية ومدى تأثير البيئة الاجتماعية على هذا الانضباط ما يلي:

الأسباب الموضوعية: من أهم الأسباب الموضوعية التي دفعتنا لتناول هذا الموضوع ما يلي:

- قلة الدراسات المتعلقة بموضوع الانضباط التنظيمي رغم أهميته .
- محاولة اكتشاف هذه الظاهرة وفهم المجتمع .
- إضافة للبحث العلمي و إثراء للدراسات الأخرى.
- التعرف على مدى انضباط العمال مع التطورات الاقتصادية التي عرفتها المؤسسة العمومية الجزائرية ودخولها اقتصاد السوق باعتبارها أصبحت تنشط في بيئة مغايرة للظروف التي عرفتها سابقا .

الأسباب الذاتية: لا يمكن تناول ظاهرة معينة نتيجة لأسباب موضوعية بحتة فقط وإنما يوجد أسباب ذاتية

دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره، ومن أهم هذه الأسباب:

- وجود شبكة من العلاقات الشخصية والمساندة لإتمام هذا المشروع .
- بحكم قرب المؤسسة من مكان إقامتي .
- الملاحظة والمعلومات التي تكونت لدي حول الموضوع بحكم غياب المطعم و المشكلات الناجمة عنه ومدى تأثير ذلك على انضباط العمال .

2/أهمية الموضوع: كل موضوع علمي يكتسي أهمية كبيرة، وتتوقف أهمية الموضوع تبعا للظاهرة المتناولة

والنتائج التي تم التوصل إليها، وتكمن أهمية موضوع الانضباط الوظيفي في:

- توضيح الدور الكبير الذي تلعبه البيئة الخارجية في مدى التزام العمال بقواعد العمل .
- توضيح دور بيئة العمل الداخلية في التأثير على التزام العمال بالتنظيم الرسمي .
- إلقاء الضوء على ضرورة الاهتمام بالموارد البشري، نظرا لدوره الكبير في تحقيق الانضباط ومنه تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة إنتاجها .
- معرفة أهم الظروف الخارجية وضرورة تحسين أوضاع العاملين من خلال وضع سياسة تضمن انضباطهم .

3/ أهداف البحث: نسعى من خلال هذا البحث التوصل إلى جملة من الأهداف، يمكن تلخيصها فيما يلي :

-لتعرف على واقع الانضباط العمالي في المؤسسة الصناعية .

-معرفة مختلف الظروف الخارجية للعمال واهم مشاكلهم، ومدى تأثير ذلك على التزامهم بقواعد وقوانين العمل .

-التعرف على مختلف القوانين واللوائح الرسمية في المؤسسة، ودورها في فرض الانضباط العمالي .

-التعرف فيما إذا كان الانضباط طوعيا نتيجة ولاء العامل لمؤسسته أو جبريا نتيجة العقوبات المسطرة من طرف التنظيم الرسمي .

4/الإشكالية :

عرفت المؤسسة الجزائرية تحولات وتطورات سريعة نتيجة اشتداد المنافسة والتقدم التكنولوجي، الأمر الذي جعلها مجبرة على مقابلة تلك التطورات بإحداث تغييرات مستمرة في طرق العمل وإجراءاته، تمكنها من مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة عملها، وذلك من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى أفضل أداء وأكثر مردودية. وتتوقف كفاءة وفاعلية هذه المؤسسة على العنصر البشري، الأمر الذي يتطلب تنميته والحفاظ عليه وتحقيق التكامل والتوازن بين أهدافه و أهداف المؤسسة التي يعمل بها، فيتحقق الرضا والانضباط والالتزام بصفة دائمة لجهة عمله، فيسود بذلك جو من الثقة بين العمال والإدارة، غير أنّ كفاءة العاملين وولائهم لمنظمتهم وإلتزامهم بالأعمال، وتنامي الطاقات الإبداعية لديهم تتأثر بشكل مباشر ببيئتهم الإجتماعية سواء خارجية كضرورة الإلتزام الأسري، مشاكل النقل وبعد السكن عن مقر الإقامة، وثقافية كترسيخ ثقافة التكاسل و عدم احترام المواعيد، و إقتصادية كتدني مستوى الدخل الذي لم يعد يلي حاجة الفرد الجزائري نتيجة غلاء المعيشة، كلها عوامل تؤثر على درجة إنضباط العمال في مؤسساتهم، فإذا تجاهلت المؤسسة مختلف المشاكل التي يواجهها العاملون في بيئتهم الخارجية فذلك سيؤدي إلى مقاومة كل القرارات الإدارية وعدم الرضا عن المؤسسة، وبالتالي التأثير على مستوى أداء العاملين، لذلك لكي تكون المؤسسة الجزائرية ناجحة، وتحقيق أهدافها العامة والخاصة المسطرة، يجب أن تحتوي على إدارة واعية تتمتع بخبرة تمكنها من إحتواء كل المشاكل التي يعاني منها عمالها وتسعى للتخفيف من ضغوطاتها عليهم، و إقامة علاقات جيدة بينها و بينهم وإشراكهم في عملية التسيير، والأخذ برأيهم في كل ما من شأنه دفع وتطوير المؤسسة .

إضافة إلى تأثير بيئة العمل الداخلية والمتمثلة في : "القيم الأساسية التي تتبناها المؤسسة، والفلسفة التي تحكم سياستها تجاه العاملين بها، والطريقة التي يتم إنجاز المهام بها والتي تعكس الالتفاف حول أعضاء التنظيم"¹، فمحيط العمل الذي يعطي أهمية للعامل و يوفر له الظروف الجيدة كتقديم المحفزات وتشجيعه وتنمية قدراته على الإبداع سيؤثر على أدائه ودرجة ولائه وانضباطه في العمل، وهذا ما أكده الأستاذ محمد بومخولوف في إحدى دراساته وأبحاثه: "أن مختلف الظواهر الاجتماعية والنفسية للعمل بما في ذلك ظاهرة الانضباط العمالي إحدى انعكاسات التفاعل بين التنظيم الصناعي من جهة والبيئة الاجتماعية من جهة أخرى"². وهذا تأكيد لأهمية الأخذ بعين الاعتبار البيئة الاجتماعية سواء كانت داخلية أو خارجية في تسيير المؤسسة وإدارة العاملين، خاصة ما تتميز به البيئة المحلية من روابط اجتماعية متينة والتزامات عائلية لدى عاملها، إضافة إلى ارتباطهم بأنشطة حرفية أو زراعية الأمر الذي قد يؤثر على انضباطهم واضطرارهم إلى التغيب أو التأخر خاصة في مواسم جني المحاصيل، وتتميز بيئة الاحضرية بكونها منطقة خبثها في الصناعة ضعيفة باعتبار أن ما يغلب على محيطها الريف والنشاط الزراعي أكثر منه الصناعي الأمر الذي توجب على المؤسسة عدم إغفال هذا الجانب الذي يؤثر على انضباط عمالها وما قد ينجم عنه من ظواهر وممارسات سلبية كاللامبالاة، والتأخر والتغيب بكل أشكاله مرخص وغير مرخص الذي "ارتفعت نسبته نسبيا إلى 5,12% في مؤسسة مواد التنظيف بالاحضرية"³، التمارض تضييع الوقت التسبب الوظيفي، قلة الالتزام بالأهداف والاستجابة للأوامر، فإقدام المؤسسة على وضع سياسة من شأنها الارتقاء بالصحة النفسية والجسدية والاجتماعية للعاملين، ورفع مستوى روحهم المعنوية من خلال الاهتمام بكل ظروفهم ومراعاة المشاكل التي قد تواجههم في بيئتهم الاجتماعية تساهم في تحقيق أهدافها.

من خلال ما تم عرضه سابقا نطرح التساؤلات التالية :

- ما هي سياسة المؤسسة في توفير بيئة داخلية تضمن الانضباط العمالي؟
- ما هي سياسة المؤسسة تجاه الظروف العمالية الخارجية من اجل ضمان انضباطهم؟
- ما مدى التزام العمال بمتطلبات العمل الصناعي في المؤسسة؟

(1) - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي ، ط5، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص168.

(2) - محمد بومخولوف، التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الأمة للطباعة والنشر، الجزائر، 2001، ص149.

(3) - معلومة مقدمة من مؤسسة مواد التنظيف بالاحضرية .

5/الفرضيات:

1- تسعى المؤسسة لتوفير ظروف عمل داخلية تضمن انضباط عمالها.

2- تراعي المؤسسة ظروف العمال الخارجية مما يخلق استقرارا في العمل وانضباطا وظيفيا.

3- يظهر العمال التزامهم بمتطلبات العمل الصناعي استجابة لتحقيق أهداف المؤسسة.

6/تحديد المفاهيم و المصطلحات: تعتبر المفاهيم كلمات مفتاحيه تساعد على التوضيح، ومنه ضبط

الموضوع أكثر، واهم المفاهيم التي تساعدنا في الوصول إلى أهداف الدراسة ما يلي :

6-1- **الضغوط** : تعرف على أنها : « إدراك أو شعور الفرد باختلال في حالته البدنية والنفسية، كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل »¹ .

بمعنى أن الفرد الذي يعمل في ظروف عمل غير مناسبة يصاب بإرهاق نفسي وجسدي نتيجة لتلك الظروف فيصاب بحالات إغماء أو زيادة لدقات القلب أو ارتفاع مفاجئ في نسبة السكر وكلها أعراض لضغط العمل.

6-2- **ضغوط العمل** : « هي تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن النفسي و العضوي داخل الفرد ، وهي نتاج لعوامل بيئية أو تنظيمية أو فردية »² .

بمعنى الحالة التي يؤول إليها العامل نتيجة تعرضه لمشاكل في العمل أو لأسباب عائلية تؤدي إلى إصابته بالمرض.

-**التعريف الإجرائي:** الأعباء المهنية و الاجتماعية التي يتحملها العامل ويدرك صعوباتها داخل وخارج المؤسسة .

6-3- **مفهوم البيئة الاجتماعية** : "المحيط الذي يؤثر في المنظمة والقيادة الإدارية التي ترعى شؤونها وتديرها، وهي عامل مهم و حيوي لا يمكن تجاهل تأثيراته أو التغاضي عنه"³ .

أي كل ما يحيط بالعامل والجماعة من عادات وعلاقات اجتماعية و قوانين تؤثر في سلوكياتهم سواء داخل العمل أو خارجه . و قد حظي موضوع البيئة التنظيمية باهتمام كبير من طرف المهتمين بالفكر التنظيمي المعاصر نظرا لتأثيره على أداء العامل وفاعلية المؤسسة.

(1) - بلال محمد إسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، ص42.

(2) - إيهاب عبد الرزاق النعاس، اثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة، رسالة ماجستير في تخطيط القوى العاملة، ليبيا، 2003، ص L .

(3)- عبد المنعم عبد الحي، دراسات في علم اجتماع التنظيم والإدارة، دار مصطفى للنشر، 2006، ص76 .

4-6- المجتمع المحلي : "هو المجتمع الحضري والريفي، وهو مصطلح يشير إلى بناء اجتماعي يتسم بعلاقات ونظم لها طابع خاص مثل التشابه في التكوين وقوة العلاقة، حيث تسوده الجماعات والعلاقات الأولية والتقاليد والقيم المحلية، وأساليب الضبط الاجتماعي غير الرسمية"¹ .

بمعنى ان المجتمع المحلي يتميز أعضاؤه بالتعاون الاقتصادي والتماسك والتضامن الاجتماعي والقرابة والتشارك في نفس العادات والتقاليد لتنظيم العلاقات الاجتماعية .

5-6- مفهوم البيئة الداخلية للعمل: عرّفها فيلد أند ايلدسون : " أنها المتغير الذي يعمل على دمج الفرد والجماعة والمنظمة"².

حيث تساهم بيئة العمل في دمج العامل داخل المؤسسة من خلال توفير المناخ الملائم لتنمية العلاقات الصناعية. كما يعرفها فوري هاند و تلمز: " أنها مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة والتي تميزها عن غيرها وتؤثر على سلوك منتسبيها"³ .

يمثل التعريف السابق الثقافة التنظيمية التي تزرعها المؤسسة في العاملين لضمان التزامهم بقواعدها الرسمية . وتعرف على أنها: « مجموعة الخصائص البيئية الداخلية للعمل والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي يفهمها العاملون ويدركونها، مما ينعكس على قيمهم واتجاهاتهم، وبالتالي على سلوكهم »⁴ .

بمعنى القانون الداخلي الخاص بالمؤسسة والقواعد الرسمية التي تفرض الاحترام والتطبيق من طرف العاملين .

التعريف الإجرائي: المحيط الذي يعمل فيه العامل من علاقات رسمية وجانب فيزيقي وقانوني ومختلف القواعد التي تحدد العلاقة بين الإدارة والعاملين .

6-6- البيئة الخارجية : «مجموعة العادات والتقاليد والقيم والثقافات المحلية والاتجاهات، حيث تأثر

تلك البيئة على مدى فهم واستيعاب الأفراد لمجريات الأحداث داخل التنظيم، ومن ثمة على سلوكياتهم

وتصرفاته»⁵ .

(1)- سيد احمد محمد غريب ، علم الاجتماع الحضري، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006، ص142.

(2)- طلاب وطالبات كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مقرر السلوك التنظيمي، ط1، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية ، 2009، ص13.

(3)- نفس المرجع، ص132.

(4)- خالد محمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة الرياض، 2006، ص25.

(5)- محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص169.

فالبينة الخارجية بما تحمله من التزامات خارجية وارتباطات عائلية وعلاقات قرابة تؤثر على مدى انضباط العاملين بالمؤسسة.

- **التعريف الإجرائي:** « العادات والتقاليد والالتزامات العائلية وغلاء المعيشة ومشكلات التنقل والعلاقات الاجتماعية وصلة القرابة التي تحيط بالعامل أثناء عمله والتي تؤثر في سلوكه داخل المؤسسة » .

6-7- الانضباط التنظيمي «: هو الالتزام بأنظمة العمل وقواعده وإجراءاته ومواعيده واحترام اللوائح التنظيمية الخاصة بالأمن والوقاية، وطاعة الأوامر وتنفيذ التعليمات والتوجيهات المنظمة للعمل بكل طوعية »¹. بمعنى احترام القوانين الرسمية المنصوص عليها وإتباعها بما يضمن الولاء للمؤسسة والوصول إلى الأهداف المسطرة .

- كما يعرف على أنه : «هو العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف العامل وأهداف المؤسسة، وهو اندماج الفرد داخل المؤسسة »². ويعبر عن التفاهم القائم بين العامل ومرؤوسيه في بيئة العمل الداخلية وما يحمله العامل من التزامات خارجية تؤثر على هذه العلاقة .

التعريف الإجرائي: « هو اقتناع العاملين بإدارتهم وقيمها وأهدافها إلى الدرجة التي تجعلهم يتوافقون معها، ويندمجون فيها ويشعرون بأنهم جزء أساسي ومؤثر فيها، مما يدفعهم إلى بذل الجهود المطلوبة في مجال عملهم العادي، فضلا عن استعدادهم لبذل مجهودات إضافية تطوعية من شأنها إنجاح الإدارة وتقديمها » .

6-8- المؤسسة العمومية: تعرف بأنها: « الوسيلة المفضلة لإنتاج المواد والخدمات و تراكم رأس المال، وتعمل المؤسسة على خدمة الأمة والتنمية وفق الدور والمهام الموكلة لها»³.

كما تعرف بأنها : « إطار قانوني لتجميع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتنسيق الأعضاء لتحقيق أهداف معينة»⁴ .

التعريف الإجرائي: المقصود بالمؤسسة العمومية في هذه الدراسة هي مؤسسة مواد التنظيف والصيانة بالاحضرية .

7- منهج البحث و أدواته: يعد الاقتراب الميداني من أهم خطوات البحث العلمي كونه يمدنا بالمعلومات الحقيقية عن الظاهرة المراد دراستها، حيث يتم التوصل إلى هذه المعلومات الميدانية عن طريق المنهج.

(1)- راضية سيد، الانضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم، جامعة الجزائر، 2011، ص7.

(2)- أميرة محمد رفعت حواس، اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة مصر، 2003، ص57.

(3)- محمد الصغير بعلي، تنظيم القطاع العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص41.

(4)- منير نوري، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص12.

و عند إختيار الباحث لمنهج معين يجب أن يسلم أنه لا يوجد منهج واحد يلاءم كل مشكلة يدرسها، وإنما طبيعة الموضوع الذي يتناوله بالبحث هي التي تحدد إختياره للمنهج الملائم للطريقة المنظمة للدراسة .

1-7-تعريف المنهج هو: " الذي يعبر عن مجموعة من الأسس و القواعد و الخطوات و العمليات العقلية التي يستعين بها الباحث و يسير في ضوئها لتحقيق الهدف الذي يصبوا إليه البحث، و هو إكتشاف الحقيقة و إستخلاص النظريات و القوانين التي تحكم الظاهرة و التنبؤ بما سيحدث في المستقبل " ¹.

كما أن المنهج: " ينحصر في الإجابة على تساؤل مؤداه من هم الأفراد الذين سوف تجرى الدراسة عليهم، فإذا كانت تجرى على البشر كلهم بقصد الإصلاح فيسمى هذا المنهج بالمسح الإجتماعي، أما إذا كانت ستجرى على مجموعة منهم قصد الوصف و تحقيق هدف علمي فإنه يكون المنهج الوصفي الكمي " ².

" وقد إعتدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعنى بحقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف إكتشاف حقائق جديدة ، أو التحقق من صحة حقائق قديمة والعلاقات التي تتصف بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها" ³، و المنهج الوصفي: "يرصد حالة كل شيء مثل الخصائص المادية والمعنوية لأفراد، نشاطات إنسانية كالعامل والدراسة، مؤسسات ومصانع أو أنماط التفاعل بين البشر كالتنافس والتعاون والصراع" ⁴، فالتعبير الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كيميا .

وإعتبار أن الدراسة تهتم بفهم ظاهرة تأثير البيئة الإجتماعية على إنضباط العاملين بالمؤسسة فإنه ينصب الإهتمام أكثر على حصر معنى الأقوال التي يتم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها والقيام بإستخلاص الدلالات التي تنطوي عليها البيانات التي تم جمعها بهدف إكتشاف العلاقات التي تربط بين الظواهر، ومعرفة المتغيرات التي تؤثر فيها، والمنهج الوصفي كلفيل بكشف العلاقة بين المتغيرات وتشخص ظاهرة الانضباط وتحليل البيانات المتحصل عليها للتأكد من الفرضيات، والوصف يكون مبين على أرقام ، ملاحظة أو معلومات متحصل عليها عن طريق المقابلة أو الاعتماد على إحصائيات وثائق وغيرها من وسائل جمع المعلومات .

(1) - حسين عبد الرحيم رشوان، في مناهج العلوم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 47.

(2) - محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية، 2001، ص 87.

(3) - نفس المرجع، ص 84 .

(4) - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2007 ، ص 139

فالمنهج لا يتمثل فقط في جمع البيانات و المعلومات و تبويبها و عرضها بل أنه يشمل كذلك على تحليل دقيق لهذه البيانات و المعلومات و التفسير المعمق لها من أجل إستخلاص النتائج و التعميمات الجديدة التي تساهم في التراكم و تقدم المعرفة الإنسانية¹ .

2-7- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة : تعتبر مرحلة جمع البيانات التي تأتي بعد تحديد التساؤلات أو الفروض، وكذا إختيار عينة البحث من أهم مراحل البحث العلمي، "إذ يتوقف نجاح البحث بنسبة كبيرة على هذه الأدوات، حيث أن الفرضيات و التساؤلات العلمية هي التي تحدد و تحكم إنتقاء هذه الأدوات، إذ كلما كانت أدوات البحث المستخدمة ملائمة و دقيقة كانت النتائج جيدة و صحيحة و العكس صحيح"²، ويتم إختيار الأدوات لجمع البيانات و وفقا لمشكلة البحث و المنهج المتبع في الدراسة، و إنطلاقا من موضوع الدراسة التي تستوجب الأدوات التالية:

7-2-1- الإستبيان: يعتبر الإستبيان من أهم أدوات جمع البيانات بإعتبار أن هذه الأداة تسمح للمبحوثين الإجابة بتلقائية على الأسئلة.

ويعتبر الإستبيان "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"³، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من المعلومات المتعارف عليها .

و نظرا لأن مجمع البحث أشخاص يجيدون القراءة و الكتابة بدرجة عالية تسمح لهم بإستعاب الأسئلة و الإجابة عنها و على وعي ماهية البحث العلمي فقد تم توزيع الإستبيان في المؤسسة ، و تم تسليم الإستبيان لمجتمع البحث ، و للحصول على مختلف المعلومات و البيانات تم تصميم الإستبيان عن شكل إستمارة، تحتوي على 64 سؤال موزعة .

(1)-رجحي مصطفى العليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000 ، ص 44 .

(2)- فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص

. 115

(3)- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، مرجع سابق ، ص 67

و تم الإعتماد على الأسئلة المغلقة" أين تم تحديد الإجابة لكل سؤال وطلب من المستجيب إختيار أحدهما أو أكثر"¹، إضافة الى تقسيم الإستبيان إلى أربع محاور هي: محور البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة وذلك من أجل التعرف على السمات الشخصية للأفراد، محور خاص بالمؤهلات المهنية وذلك بغرض معرفة معلومات عن المسار المهني للعاملين ومدى رضاهم عن العمل، محور خاص بتأثير ضغوط البيئة الإجتماعية الخارجية للعامل والداخلية الخاصة بمحيط العمل، أما آخر محور فهو خاص بالإنضباط التنظيمي ومدى إستيعاب العمال لمداول القواعد الرسمية ومدى إلتزامهم بها .

7-3- مجتمع البحث وكيفية إختياره: إن نجاح أي دراسة ميدانية في أي بحث علمي أو إجتماعي يتوقف بصورة عامة على الإختيار الدقيق للعينة الممثلة لمجتمع البحث، و لقد قمنا بالإعتماد على تقنية المسح الشامل الذي " يشبه العينة بإطاره العام إنما الفرق الجوهرى بينهما هو حجمها، أي أن حجم المسح الإجتماعي أكبر بكثير من حجم العينة، حيث قد يأخذ المسح الإجتماعي المجتمع الكوني بأكمله بينما تأخذ العينة عددا قليلا من الأفراد"² .

والمسح الإجتماعي "يتناول دراسة الظواهر والأحداث الإجتماعية التي يمكن جمع معلومات وبيانات رقمية وكمية عنها ، كما تتناول الظواهر التي تكون أغلب الحالات موضع تدمر وشكوى من أجل دراستها ووضع الخطط الكفيلة بإدخال تحسينات عليها"³ .

ولقد اخترنا هذه التقنية نظرا للمعلومات الدقيقة والعلمية التي توفرها بإعتبار أننا قد شملنا كل أفراد العينة وتعرفنا على كل ردود الأفعال والسلوكيات التي يصدرها أفراد المجتمع .

8- المقاربة النظرية :

بما أن موضوع الدراسة يتمحور حول الانضباط العمالي ومدى تأثير البيئة الاجتماعية عليه باعتبارها تمثل مختلف العادات والتقاليد، الإلتزامات العائلية، و العلاقات الاجتماعية التي تؤثر على التزام العاملين بقواعد وقوانين العمل، والذي يؤدي بدوره إلى بيئة خالية من أي صراعات أو توترات، بيئة يسود فيها روح التعاون والثقة، وعلى اثر ذلك فإن أفضل مقاربة هي النظرية الايكولوجية .

(1)- رجحي مصطفى العليان، عثمان محمد، مرجع سابق، ص87.

(2)- معن خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر، ط1، الأردن، 2004، ص136.

(3)- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص177.

حيث أن النظرية الايكولوجية تهتم بتفسير وفهم السلوك الإنساني في نطاق البيئة الخارجية المحلية بمختلف أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية باعتبار أن: " البيئة الخارجية ذات علاقة بأنشطة المؤسسة و مصدرها أساسيا للعديد من المؤثرات الخاصة بالمناخ التنظيمي، ومن ناحية أخرى فعلى إدارة المؤسسة أن تعمل على إقامة الجسور مع البيئة الخارجية لتضمن دعمها المادي والمعنوي"¹. فالبيئة الاجتماعية تؤثر على السلوك العمالي وعلى الانضباط التنظيمي باعتبار العامل يعيش في منطقة تتميز ببيئة ثقافية وتتحلى بروابط اجتماعية والتزامات عائلية ونشاطات اقتصادية وزراعية فهذه العوامل تؤثر على عدم انضباط العامل وتنجم عنه سلوكيات كالتأخر والتغيب والإهمال..... ، كما يمكن للعامل أن يوظف هذه العلاقات في تدعيم الروابط مع الآخرين ونسج العلاقات الاجتماعية .

أما من الناحية الداخلية فان مؤسسة مواد التنظيف والصيانة ENAD تتميز بتكنولوجيا قد تؤثر على انضباط العمال، إضافة إلى إنتاجها مواد صعبة نسبيا وانعدام نظام التغذية الأمر الذي اثر على التزام العاملين ومدى احترامهم لقواعد العمل .

9-الدراسات السابقة :

9-1-الدراسة 1: دراسة سيد راضية حول الانضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية، وهي عبارة عن مذكرة ماجستير في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية .

إشكالية الدراسة

انطلقت الباحثة في هذه الدراسة من إشكالية أن العمال يعانون من خلل عميق في قيم العمل وذلك راجع للبيئة الداخلية للتنظيم من خلال الممارسات السلبية وسوء التسيير الذي تقوم به الإدارة الأمر الذي اثر على علاقات العمل وولّد سلوكيات انحرافية من طرف العمال، إضافة إلى تأثير البيئة الخارجية بما تحمله من عادات وتقاليد وقيم ثقافية وظروف اقتصادية وسياسية أثرت بشكل مباشر على السلوك العمالي وما تبعه من سوء انضباط تغيب، هدر للوقت..

فطرحت الباحثة السؤال التالي ما مدى التزام العاملين في المؤسسة الوطنية للسيارات بالقواعد الرسمية للتنظيم وفي نفس الوقت تساءلت عن مدى تأثير كل من العلاقات التنظيمية والظروف الخارجية على الانضباط.

(1)- فاروق عبده فليه، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2005 ، ص302

(2)-راضية سيد، الانضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم، جامعة الجزائر، 2011.

أما عن فرضيات الدراسة فتمحورت حول أن المؤسسة الصناعية تعاني من مشكلات الانضباط، وان كل من العلاقات الداخلية والبيئية الخارجية تؤثر على درجة انضباط العمال، وان الانضباط التنظيمي يتأثر بالرضا الوظيفي للعاملين. واعتمدت الباحثة في ذلك على المنهج الكمي الذي يعتبر الأنسب لقياس الظاهرة وتم الاعتماد على عينة قدرها 136 عامل.

نتائج الدراسة :

- طبيعة القواعد الرسمية بالمؤسسة محل الدراسة تعكس فعلا مدى تمسك العمال بها وقبولها حيث أن الصرامة التنظيمية ولدت انضباط عمالي شديد لقواعدها .
- هناك تأثير كبير لبيئة العمل على الانضباط الوظيفي للعمال من حيث علاقات العمل فيها واتضح أن بيئة العمل لا تتمتع بالمرونة ما خلق عدة مشكلات تنظيمية أثرت على تكييف الأفراد مع متطلبات العمل وقواعده.
- تأثر المؤسسة ببيئتها الاجتماعية وصعوبة تكييف البيئة التنظيمية مع بيئتها الخارجية من خلال عجز المؤسسة على الاحتواء الفعلي للمشكلات العمالية ما ولّد عدم التناسق الجيد للعناصر الوظيفية للتنظيم، وأكد أفراد العينة أن المؤسسة لا تقدم لهم الدعم اللازم لمواجهة ظروفهم الاجتماعية بما يحقق لهم الإشباع الكافي والارتياح النفسي .

2-9-2-دراسة 2 : دراسة خالد محمد الوزان حول المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، وهي عبارة عن مذكرة ماجستير حول انضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسة.

- حيث انطلق الباحث من ضرورة التعرف على البيئة الداخلية للتنظيم بكل ما تحمله من قيم وأساليب ونظم واتصالات وضرورة تنميتها لتعميق الالتزام التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع والابتكار لدى الفرد .
 - وتساءل الباحث عن طبيعة المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للمناطق الأمنية وما هو مستوى الالتزام التنظيمي فيها .
 - ومدى اختلاف توجهات أفراد الدراسة حول طبيعة المناخ والالتزام التنظيمي باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية كالعمر والرتبة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي
- ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يهدف إلى وصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً وتم الاعتماد على عينة عددها 113 عامل .

(1)- خالد محمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة الرياض، 2006

نتائج الدراسة 2:

- وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام العمالي.

- تأثر المتغيرات الديمغرافية بدرجة التزام العاملين داخل المنظمة.

9-3-الدراسة 3: دراسة قدمت من طرف الباحثة إيناس فؤاد فلمبان، وهي عبارة عن مذكرة تحت عنوان الرضا

الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي لدى المشرفين التربويين.

- تعالج الدراسة ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي وهما الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وذلك

بالتركيز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر إنساني له دوره المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع

إنتاجيتها إضافة إلى أهمية البيئة الداخلية في تعزيز الرضا والالتزام المهني للمشرفين التربويين .

ولقد تساءلت الباحثة عن طبيعة العلاقة بين الرضا والالتزام التنظيمي لدى المشرفات التربويات، وفرضيات هذه

الدراسة تقوم على وجود علاقة بين الالتزام والرضا لدى المشرفين التربويين، واعتمدت على المنهج الوصفي

المسحي وذلك لتحديد مستوى الالتزام التنظيمي.

ولقد تم إجراء البحث على عينة تتكون من 103 مشرف تربوي و 175 مشرفة تربوية.

نتائج الدراسة :

- توطيد العلاقات ما بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي

للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات وذلك عن طريق الندوات والمحاضرات .

- الحث على الاستمرار في بذل الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى من أجل تطوير العملية

التعليمية، وذلك بوضع مهام وظيفية واضحة في العمل، والقيام بتكثيف الدورات التدريبية الملائمة لكل

تخصص وتكليف الفرد بما يتناسب مع طبيعة عمله.

(1)-إيناس فؤاد فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط،

10-التعقيب على الدراسات السابقة و أوجه الاستفادة منها:

بعد الاطلاع على المعلومات التي اشرنا إليها سابقا في الدراسات تبين لنا أن كل من الدراسات السابقة تخدم موضوعنا وتمس جانب أو أكثر من جانب فيه، فكل هذه الدراسات اهتمت بجانب الانضباط التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه، فلقد استفدنا من خلال التراث العلمي السابق أن الانضباط التنظيمي يتأثر بعوامل كثيرة كالرضا وعلاقات العمل، وان الالتزام بقواعد العمل له أبعاد تعود للبيئة الخارجية وما تحمله من عادات وتقاليد وقيم وروح عشائرية وروح عصبية، فالعامل قبل كل شيء هو إنسان له التزاماته الخارجية التي تؤثر عليه داخل محيط عمله، وان البيئة التي يعمل فيها العامل من خلال ما تحمله من طرق للعمل ونمط إشراف وقيادة ومحفزات تؤثر على أدائه وعلى درجة انضباطه، إضافة إلى أهمية التنظيم الغير رسمي في زيادة درجة الانضباط أو خفضها، باعتباره عامل مهم جدا داخل المؤسسة التي عليها أن تهتم به .

كما أن الانضباط بدوره له علاقة بالرضا فكلما كان العامل راض عن مؤسسته وعن القادة الذين يديرونها كان أداؤه أكثر مردودية وعمله أكثر انضباطا، كما أن على إدارة المؤسسة أن تراعي ظروف العاملين وتسعى للتخفيف من مشاكلهم لتقوي بذلك روح الولاء للمؤسسة.

الفصل الثاني: تأثير البيئة الاجتماعية الداخلية والخارجية على الانضباط

1- محددات البيئة الخارجية :

- أبعاد البيئة الداخلية .
- خصائص البيئة الداخلية .
- محددات البيئة الداخلية للعامل الصناعي .

2- محددات البيئة الداخلية:

- تعريف البيئة الخارجية الاجتماعية .
- تأثير الظروف الاقتصادية على الانضباط .
- تأثير ثقافة المجتمع على انضباط العمال .
- العوامل السياسية وتأثيرها على الانضباط .

تمهيد :

إن تحسين بيئة العمل بجوانبها المختلفة سواء الطبيعية أو الاجتماعية أو النفسية هو من أولى اهتمامات الإدارة، إذ عليها أن تهتم برفع مستوى الإنتاج من جهة وراحة العاملين وسعادتهم من جهة أخرى، كما تسعى إلى تحقيق أفضل الأجواء الإدارية لضمان انضباط عملها من خلال الوصول للجو الملائم، وذلك من خلال توفير مختلف الخدمات الاجتماعية وتحسين الظروف الفيزيائية والاهتمام بالعلاقات الاجتماعية سواء بين العمال فيما بينهم أو بين العمال والإدارة، كما أنه على الإدارة الاهتمام بتحسين نظام العمل ليتلاءم مع إمكانيات العاملين المختلفة، والتي تؤدي بدورها لرفع روحهم المعنوية ورضاهم عن العمل ومنه تحقيق أعلى مردودية وأفضل أداء. حيث سنتناول في هذا الفصل البيئة الاجتماعية والتي نبدوها بالبيئة الداخلية من خلال التعرف على أبعادها، خصائص محيط العمل الداخلي، وأهم محدداته، كما أننا سنتطرق إلى البيئة الخارجية من خلال التعرف على أهم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية التي تؤثر على الانضباط الوظيفي .

1 - أبعاد البيئة الداخلية للعمل الصناعي : إن البيئة الداخلية لها أبعاد تعكس جملة القوانين، والقواعد

الرسمية والعلاقات المهنية التي تنشأ في محيط العمل، وأهم هذه الأبعاد ما يلي ¹ :

- الاستقلالية: وتعني إدراك الفرد لاستقلالته فيما يتعلق بإجراءات العمل وبأن له الحق في المبادرة .
- درجة التماسك: وتعني إدراك الفرد لدرجة المشاركة داخل التنظيم .
- الثقة: إدراك الفرد بقدرته على الاتصال بحرية ووضوح مع أعضاء التنظيم في المستويات العليا، مع اطمئنانه بان ذلك لن يؤثر على مستقبله الوظيفي .
- ضغط العمل: إدراك الفرد ضغط الوقت وذلك من اجل إنهاء المهام الموكلة إليه .
- الدعم : ضرورة تشجيع الإدارة للأفراد على المبادرة والتعلم .
- التقدير: إدراك الفرد بضرورة إعطائه تقدير من طرف الإدارة .

2-خصائص البيئة الداخلية : تتفاوت سمات البيئة التنظيمية وذلك حسب درجة الالتزام بها داخل

المؤسسة ولكن يمكن إجمالها في ما يلي ² :

- وضوح الأهداف والتوقعات عند العاملين.

(1)- طلاب وطالبات كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مرجع سابق، ص131.

(2)- محمدقاسم القريوتي، مرجع سابق، ص173.

- مدى الولاء العامل للمؤسسة وتغلبه على المصالح الشخصية .
- طبيعة أنظمة الحوافز والمكافآت وفيما إن كانت تقوم على الأداء أو على معيار الوساطة .
- مدى دعم الإدارة العليا للعاملين.
- درجة المبادرة الفردية وما يتمتع به الموظفون من حرية ومسؤولية ذاتية في العمل وحرية التصرف .
- درجة تقبل المخاطرة وتشجيع الموظفين على أن يكونوا مبدعين ومبادرين .

3- محددات البيئة الداخلية للعمل الصناعي : إن البيئة الداخلية تحدّد وفق معايير وأسس تساهم في

فرض الانضباط على العاملين داخل المؤسسة، ويمكن أن نشير إلى أهم المحدّات وذلك تبعاً لدورها في ضمان الالتزام التنظيمي والاستقرار الوظيفي :

3-1- نظام العمل في إدارة الموارد البشرية:

تكمن وظيفة إدارة الموارد البشرية في التوفيق بين إستراتيجية الموارد البشرية والإستراتيجية العامة للمؤسسة، أي تحقيق مصلحة الفرد في إطار المصلحة العامة للمؤسسة، والتأكد من حسن استثمار الموارد البشرية ولقد تعددت تعريفات المفكرين لإدارة الموارد البشرية ونذكر منها : « أنها مجموعة من الوظائف والأنشطة والبرامج تتعلق بتصريف شؤون الموارد البشرية في المؤسسة، وترمي إلى تحقيق أهداف الأفراد والتنظيم والمجتمع »¹.

حيث يؤثر نظام العمل في إدارة الموارد البشرية على انضباط العمال في مكان العمل، وبالتالي على أداء عملهم ومردوديتهم، وأهم العوامل الداخلية الخاصة بنظام عمل هذه الإدارة والتي تؤثر على مدى التزام العاملين بقوانين المؤسسة، وإتباع أوامرها ما يلي :

3-1-1- السلطة أو التنظيم الرسمي : تلعب السلطة في محيط العمل دوراً بالغ الأهمية في ضبط الانضباط

وذلك من خلال المركزية الممنوحة بحكم المنصب .

1- تعريف السلطة هي: « إمكانية أن تجد إرادة القادة والحكام أذناً مطيعة صاغية، فالسلطة إذن هي قوة شرعية وهي مرتبطة دائماً بالأدوار الاجتماعية، وقوة الشرعية يجب أن تكون دائماً هي السمة الضرورية والعامّة للحياة الاجتماعية »² .

(1)- عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الضياح، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر، 2008، ص20 .

(2)- محمود عودة، أسس علم الاجتماع، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ص107 .

ويعرفها ماكس فيبر على أنها: " احتمال أن تطيع جماعة معينة من الناس الأوامر المحددة التي تصدر من مصادر معينة"¹، والسلطة مرتبطة بحرية التصرف واتخاذ القرار لتنفيذ مهام .

2- العلاقة بين السلطة والمسؤولية و القوة : هناك ارتباط بين هذه المفاهيم والتي لها أثر في مدى التزام العاملين ، ويتمثل هذا الارتباط في ما يلي² :

- السلطة = حرية التصرف + اتخاذ القرار = تنفيذ مهام معينة .

- المسؤولية = الالتزام بتنفيذ المهام على الوجه الأكمل.

- النفوذ (التأثير) = يتم عن طريق الاقتناع، الترغيب، الإيحاء = التأثير في السلوك مع ملاحظة أن الفرد الذي يتعرض للتأثير تكون له الحرية في قبول أو رفض هذا التأثير .

- القوة = ضمان الادعاء وفرض سلوك على سلوك آخر .

3-أنواع السلطات وعلاقتها بالانضباط: تنوعت التصنيفات الخاصة بالسلطة وكل باحث قدّم تصنيف خاص تبعا لتوجهاته ، لكننا انتقينا تصنيف ماكس فيبر للسلطات والذي يعبر عن فكرة الانضباط أكثر³ :

1-السلطة الروحية = تستند إلى الإلهام - الولاء والإخلاص للقائد .

- العمل بمقتضى تعاليمه و الانضباط .

- التعبئة الدائمة.

أي هي قوة ثورية ترفض القيم التقليدية وتحدد النظم المستمرة .

2-السلطة التقليدية = تستند إلى الشرعية - خلود الماضي .

- الولاء.

-احترام النظام وعدم انتهاكه .

أي تدعيم النظام الاجتماعي وتقديسه .

3-السلطة القانونية = تستند إلى القانون - المبادئ الوضعية .

- التعيين والانتخاب .

- الترشيح والعقلانية.

(1)- علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007، ص201.

(2)- نفس المرجع، ص203.

(3)- نفس المرجع، ص202.

3-1-2- الترقية : هي "نقل الشخص من عمل أو وظيفة ذات مسؤولية محددة إلى عمل أو وظيفة أخرى ذات مسؤولية أعلى في السلم الإداري الوظيفي"¹، وعادة يصاحب الترقية زيادة في الامتيازات التي يتمتع بها الشخص المرقي، وحرية أكبر في التصرف، كما انه يترتب عليها في الأغلب وليس دائما زيادة في الراتب أو الأجر.

وتعبّر الترقية عن التقدم الوظيفي الذي يناله العاملون في المنظمات، حيث تعدّ عملية التّقدم الوظيفي عملية مهمة بالنسبة لحاجات المنظمة، كونها توفر الأفراد القادرين والمؤهلين للنهوض بالمؤسسة وسدّ الشواغر الوظيفية نتيجة خروج بعض العاملين، كما أن المؤسسة في حالة توسّعها تكون لها أهداف أو مشاريع جديدة فتحتاج لترقية العاملين، إضافة إلى متطلبات التقدم التكنولوجي الذي يفرض وجود تخصصات أو أعمال جديدة . أما بالنسبة لأهمية الترقية عند الفرد فهي تكمن في إشباع حاجاته المعنوية كالتحفيز أو المادية كزيادة في الأجر، وكل ذلك ينعكس على أدائه ودرجة انضباطه في المؤسسة، فالترقية تعد عامل مهم لزيادة درجة الانضباط، حيث أن وجود نظام واضح وموضوعي للترقية في المؤسسة يوفر مناخا جيدا للعمل ومشجع على بذل الجهد والالتزام بالأوامر، ويجنب المؤسسة كل سلوكيات الإحباط والتسيب في العمل.

1-أسس الترقية : إن اختيار المعيار أو الأساس مرتبط بعدة عوامل يعود بعضها للتراث الحضاري وقيم البيئة الاجتماعية، وكذا مرحلة التنمية التي يمر بها المجتمع والذي تتواجد فيه المؤسسة، وهناك ثلاث أسس للترقية هي² :

- **نظام الترقية بالاقدمية :** الاقدمية هي مدّة الخدمة التي قضاها العامل في المؤسسة وهذا النظام قديم قدم الحضارة الإنسانية، وأساسها من قضى أطول مدّة في العمل فانه يمتلك خبرة ومقدرة أكثر من الآخرين الذين قضوا عدد سنوات اقل منه، أي تتم ترقية العاملين في الدرجات أو الوظائف الأعلى وفقا لترتيبهم من حيث الاقدمية في الوظيفة أو الدرجة الأدنى .

حيث هذا النظام يشجع على البقاء في المؤسسة والولاء لها وتقليل دوران العمل، ومنه فالعاملين ينضبون أكثر لان النظام موضوعي و واضح .

(1)- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007 ، ص205 .

(2)- نفس المرجع، ص208.

- نظام الترقية على أساس الكفاءة والجدارة: يقصد به أن ترشيح الأفراد للترقية ينبغي أن يتم في ضوء مواصفات الوظيفة ومتطلباتها وأعبائها مقارنة بالمؤهلات التي يمتلكها الأشخاص الآخرون، حيث أن هذا النظام موضوعي ويوفّر للمؤسسة أفضل الأشخاص لشغل الوظائف المطلوبة، كما يؤديّ لتحفيز العمال لتطوير قدراتهم و يوفر العدالة لكل عامل كفاء، ومنه الانضباط يكون أكثر لان المعيار موضوعي ويراعي الإمكانيات المختلفة.

- نظام الدمج بين الاقدمية والجدارة: هو نظام يأخذ العناصر الايجابية فقط لان كل من نظام الاقدمية والكفاءة لهما عيوب، ونظام الدمج يعدّ أكثر ملائمة لطبيعة البناء التنظيمي لأي مؤسسة، وذلك لان حجم الوظائف التنفيذية هو اكبر من حجم الوظائف الإشرافية والقيادية كذلك من حيث نمط الوظيفة الأولى يمتاز بالتركرار و عدم المسؤولية أما النوع الثاني فيستدعي الإشراف ومراجعة عمل الآخرين .

إذن يجب الدمج بين النظامين حيث نعتد على نظام الاقدمية في الوظائف الأولى أي التنفيذية، بينما نعتد على نظام الجدارة في الوظائف الثانية أي الإشرافية حتى نضمن انضباط العمّال والتزامهم بالأعمال كون المؤسسة تراعي إمكانياتهم وتعمل بنظام ترقية موضوعي .

3-1-3- نظام الحوافز : تعبّر الحوافز عن النظام الذي تتبّعه الإدارة العليا والرؤساء بشكل عام في تقديم المكافآت و تشجيع العاملين، بهدف تحفيزهم وتفعيل أدائهم والوصول إلى أقصى إنتاجية ممكنة، كما تعد الحوافز "مجموعة من العوامل والمؤثرات والأدوات والوسائل التي تدفع الفرد وتحفّزه للإقبال على سلوك معين، كالانضباط في مكان العمل والالتزام بالأعمال الموكلة إليه، رغبة منه في الحصول على النتائج الايجابية المترتبة عن هذا الانضباط"¹ .

فالعامل يسعى لأداء عمله بفاعلية للحصول على حافز مادي كزيادة في الأجر، ومعنوي كالتشجيع من طرف رئيسه المباشر، والحافز بدوره يترتب عليه إشباع حاجات نفسية و اجتماعية.

وأنواع الحوافز متنوعة ومتعددة منها الحوافز المادية كالترقية وزيادة الأجر و الحوافز المعنوية كالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتسعى المؤسسة من خلال نظام الحوافز إلى تجنب التصرفات التي تتعارض مع القواعد واللوائح السائدة، تفاديا لمختلف العقوبات مثل الإنذار والخصم في الراتب الشهري وحجب الترقية، كما أن شعور العاملين بموضوعية النظام وارتباطها بمعدلات الأداء يعمّق في نفوسهم الثقة والانتماء لعملهم، ويشجع جهودهم المبدعة ويحد من سلوكياتهم السلبية ويحمسهم لتحمل المسؤولية .

(1)- فاروق عبده فليه، مرجع سابق ، ص302.

3-1-4- المسار المهني: إن درجة غموض أو وضوح المسار المهني للعامل يعد عاملاً مؤثراً في انضباط العاملين داخل المؤسسة، وفي مدى شعورهم بالاستقرار المهني باعتبار أن المؤسسة مكان لتحقيق طموحات الأفراد. ويعرّف المسار المهني بأنه: " مسار للحراك داخل المنظمة أو تراكم مجموعات فريدة ومميزة من المراكز والخبرات خلال شغله لوظائف معينة"¹، وتعدّ عملية تخطيط المسار المهني عملية مهمة تهتم بتطوير وتوجيه العامل في المؤسسة وتحفيزه و الاهتمام بطموحاته، وذلك من اجل تحسين أدائه والعمل على التوفيق بين رغبات العامل والسعي لإشباع حاجاته المادية والمعنوية، حيث تسعى الإدارة لدراسة عميقة لتوجهات العاملين وتحفيزهم في حياتهم العملية لنيل رضاهم وولائهم لتحقيق أهدافها بفاعلية وتلاءم بذلك مع التطورات السريعة، واهم أهداف تسيير المسار الوظيفي ما يلي ²:

- تحسين فعالية العمال والمنظمة .

-تأمين احتياجات المنظمة لشغل المناصب الشاغرة.

-رفع حماس العمال ورضاهم عن المؤسسة .

-التقليل من نسبة الاستقالات بتحفيز العمال.

- توفير عمال أكفاء والتلاؤم مع المتغيرات الخارجية .

إن تخطيط المسار المهني بموضوعية ووضوح يساهم في زيادة ولاء العاملين لمؤسستهم ويدعم انتماءهم لها لان مستقبلهم المهني واضح، الأمر الذي يساهم في استقرارهم المهني .

3-1-5- صعوبة العمل : إن إيجاد صعوبة في العمل يخلق شعوراً لدى الفرد بعدم الاتزان، ويرجع صعوبة العمل إما لعدم معرفة العامل لجوانب العمل أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف أو الإدارة دور هام في هذا المجال، " فعدم وجود بطاقات وصف ليقوم المشرف باطلاع الفرد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل، وقد ترجع الصعوبة أحيانا إلى أن كمية العمل اكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو اكبر من القدرات المتاحة"³.

3-1-6- زيادة أو قلة الحمل الوظيفي : تعتبر زيادة أو قلة كمية العمل احد المؤثرات على الضغوط الوظيفية وعلى الانضباط المهني للعاملين، وزيادة كمية العمل تتمثل في :

(1)- وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة، قالمة، 2004 ، ص113.

(2)- نفس المرجع، ص114، ص114.

(3)- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص308.

" زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق أو عدم تناسب قدرات الفرد العامل، من حيث قلة تأهيله أو حادثته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل"¹، الأمر الذي يجعل العامل يتخلى عن مسؤوليته ويستقيل من مهامه.

أما قلة الحمل الوظيفي فتعني بان تكون المهام المدرجة للعامل اقل من إمكانياته أو المهام المنوطة إليه لا تتناسب ومؤهلاته، بحيث يشعر بالملل وبأن هذه الوظيفة لا ترقى لطموحاته فيساهم ذلك في عدم مبالاته بالعمل وعدم التزامه بالأوامر .

3-1-7- الأعمال الروتينية : إن تأدية الأعمال الروتينية تؤثر بدرجة كبيرة على انضباط العمال في مكان العمل، "حيث أن العمال أصحاب الياقات الزرقاء كالفنيين لا يختلفون عن المديرين في تعرضهم لضغوط عمل تؤثر في درجة التزامهم بأعمالهم، وذلك كون أن هذه الفئة تتطلب ربط المعلومات التي حصلوا عليها بالتجارب والخبرات التي يمارسونها، ومنهم زيادة مهاراتهم وقدراتهم وجعلها دائما في حالة تحد ومتابعة"². كما أن طبيعة الأعمال الفنية التكنولوجية تتطلب إعادة تصميم العمل دائما لتواكب متغيرات البيئة مع متغيرات التكنولوجيا، وهذا بدوره يؤدي لضغط في العمل يتسبب في إخلال الانضباط لدى العاملين.

3-1-8- زيادة عبء الدور: نعي بزيادة عبء الدور: "زيادة في محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية والعقلية للفرد و زيادة واجباتها ومسؤولياتها عن إمكانيات الفرد الفنية والإدارية، وعدم كفاية كل من الجهد المبذول لإتمام الوظيفة ولا الوقت المستغرق في أداء العمل والاضطرار للعمل ساعات إضافية:"³، الأمر الذي يؤدي بالعامل لعدم الوفاء بمتطلبات الوظيفة وعدم الرضا عن العمل والوظيفة على حد سواء، فيؤدي بالعامل للاتجاه نحو سلوكيات غير سليمة في مكان العمل كالتأخر أو التغيب.

3-1-9- متطلبات الدور: إن متطلبات الدور لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة، وهناك جانبين للأدوار يؤثران على نشاط المؤسسة وعلى نظام العمل بها و أهم هذه الأدوار ما يلي:

(1) - سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2009 ، ص180.

(2) - نفس المرجع ، ص179.

(3) - مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص131.

1-صراع الدور : يحدث صراع الدور للفرد عندما يجد الفرد في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه، ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب أو المستحيل تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى، "لذلك فإن الضغوط تكون نتيجة لعدم القدرة أو الصعوبة في مقابلة التوقعات المختلفة، ويحدث الصراع في بعض الأقسام و الإدارات ذات العلاقة ببعضهما البعض مثل إدارة الإنتاج والتسويق"¹، فصعوبة اختبار الأولوية في العمل تجعل العامل يقع في تناقض وصراع يؤثر في حالته النفسية والاجتماعية وينعكس على أدائه في العمل.

2-غموض الدور : " تتمثل في نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع وقد يحدث غموض الدور عندما نسجل عدم وضوح أهداف و متطلبات السلوك المتوقع"²، أي يحدث غموض الدور عند عدم وضوح متطلبات العمل المراد انجازه، فمثلا عندما يلتحق موظف جديد في عمل ما ويطلب منه المدير أن يؤدي ما يؤديه الآخرون فنظرا لحداثة العامل بالمؤسسة ونقص خبرته المهنية يصعب عليه أداء العمل لأنه يجد غموض في العمل.

3-10-1-ساعات العمل : " لقد جاء العمل بالتسلسل الرقمي السادس كعامل اجتماعي من العوامل المسببة للمرض والوفاة للعديد من الأشخاص، خاصة العمل المنهك كعمل الفلاحة و الزراعة و أعمال إدارة الماكينة الصناعية وصيانتها وتشغيل الأعمال العلمية والفكرية"³، كلها تعرض الفرد إلى الإجهاد والإرهاك البدني والعقلي وإذا لم يعالج العامل هذا الإجهاد فان احتمالية إصابته بأمراض كبيرة ، حيث أن العامل يكون عمله مضرا إذا كان فوق طاقته أو كانت ساعات العمل طويلة .

و إذا كان العمل لا يرافقه ساعات فراغ وترويح يستطيع الفرد من خلالها الحصول على قسط من الراحة والاستجمام وتجديد طاقاته البدنية والعقلية المنهكة والضعيفة ، فان ذلك سيعرضه لضغوط مهنية كبيرة تؤثر فيه وفي درجة بذله لأقصى إمكانياته، خاصة إذا لم يلقى الدعم والتشجيع من طرف الإدارة والمسؤول المباشر عنه،

(1)- سامر جلده، مرجع سابق، ص ص 181،182 .

(2)- نفس المرجع، ص 182.

(3)-إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الطبي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص239.

حيث أن العامل يبذل كل مجهوداته لتحقيق أهداف المؤسسة ويرضى بالعمل في بعض الأحيان في بيئة صعبة وظروف عمل سيئة مضطربة تنتشر فيها الأوبئة كالتلوث و الغازات السامة أو تكون البيئة فاقدة لمعطيات السلامة والأمن الصناعي، كما يمكن له أن لا يجد الاهتمام من طرف الإدارة أو مراعاة لظروفه والتزاماته العائلية، الأمر الذي يجعله يخل بدرجة انضباطه في العمل ويظهر عدم المبالاة .

فكلما كان العامل مرتاح في وظيفته، وعمله يتناسب مع قدراته وإمكانياته و يعمل لساعات معقولة، كان أكثر انضباطا و ولاء للمؤسسة التي يعمل بها.

-العوامل المؤثرة على تحديد ساعات العمل الفعلية : يتأثر الوقت الفعلي الذي يستطيع العامل إعطائه للعمل بعدة عوامل تؤثر على التنظيم الرسمي بالمؤسسة، واهم هذه العوامل ما يلي¹ :

- الإجازات السنوية والتي تحدها لائحة العاملين .
- الإجازات الرسمية والتي يحددها النظام المتبع في الدولة وذلك من واقع التقويم السنوي .
- الإجازات المرضية وتحسب على أساس متوسط الإجازات السنوية خلال السنوات الماضية، وأوقات الراحة المقررة ويحددها نظام العمل داخل المؤسسة.

3-2-علاقات العمل: إن تحقيق المؤسسة لأهدافها والتمثلة في الوصول لأفضل إنتاج يتوقف على نوع

الإشراف أو الإدارة التي يخضع لها العامل، حيث أن الإدارة التي تعتمد على التسلط أكثر من القيادة المتفهمة تؤدي إلى فقدان روح التعاون بين العمال والإدارة، وعليه يحاول كل مشرف أن يخلق مناخا يساهم في انضباط العمال للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة والعمال في آن واحد، باعتبار أن المشرف كالأب الذي يؤثر في جو الأسرة، حيث يمكن أن يكون الجو متوترا لأنه محكوم بشخصية ديكتاتورية أو جوا مرحا وهادئا فيه استرخاء وسعادة، والذي يساهم بدوره في ظهور الثقة بين زملاء العمل وسيادة الشعور الجماعي والرغبات والغايات الجماعية وليست التزايدات الفردية والأنايية التي تضعف وحدة العمال .

(1)- محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص30.

3-2-1- الإشراف : إن للإشراف تأثيرا كبيرا على العاملين وعلى درجة انضباطهم في العمل ومدى التزامهم بأوامر الإدارة، حيث "أن المشرف له دور كبير في ذلك باعتباره المسؤول المباشر عن العمال وقائد المجموعة الرسمية"¹، ولا تقتصر وظيفته على إصدار الأوامر والنواهي للعمال وتكليفهم ببعض الأعمال فقط وإنما في الواقع يقوم بعدة مهام وواجبات أخرى التي تشبع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين كمساعدتهم على حل مشكلاتهم والعمل على الأخذ بآرائهم في عملية اتخاذ القرار وتوفير سبل الأمان والطمأنينة ، ويعتبر المشرف رمزا للسلطة كونه قريب من الإدارة، كما يعتبر ولو جزئيا قاضيا ومحل ثقة لجماعة العمل ومصدر انتمائهم ، ويعمل على تشجيعهم وحثهم على العمل، ولشخصية المشرف أهمية كبيرة في نظر العمال، بحيث يجب أن يحدد المسافة بينه وبين العمال حيث لا يلتصق بهم كل الالتصاق أو يرتبط بهم ارتباطا زائدا، بحيث تعوقه الروابط العاطفية عن أداء وظيفته القيادية ولا يبتعد عنهم كثيرا بحيث يفقد الاتصال العاطفي بهم .

وفي إحدى الدراسات ذكر احد المشرفين انه لاحظ على احد عماله اللامبالاة في العمل ولم يخفي شعوره بالحنق والسخط نحو مشرفه، وشعر الملاحظ انه لا يوجد سبب لمثل هذا الشعور بالسخط ولم يستطع أن يعرف سر هذا السلوك، أخيرا قرر أن يقوم بزيارة لهذا العامل في منزله اعتقادا منه انه سيكون حرا وسيفصح عما ينطوي عليه صدره من مشاعر وألم، "حيث استقبلت زوجة العامل وأخبرت هذا المشرف سبب انزعاج زوجها حيث اخبرته بانه في احد المرات قضى وقتا اكبر يداعب فيها طفل عامل آخر في نصف مهارة زوجها العامل في فناء الشركة وبانه لم يعطي نفس الرعاية لابنها"².

ففهم المشرف إحساس العامل وزوجته بأنه لم يعر اهتماما لابنهم وبأنه قلل احترامهم وجرح كرامتهم، ونتيجة لهذه الحادثة البسيطة شعرت المرأة بالهدوء، وتفهم المشرف سبب عداة العامل ووجه اهتمامه اكبر اتجاه العامل وعائلته، حيث أصبح هذا العامل أكثر تعاونا وجدية في العمل .

3-2-2- القيادة : تلعب القيادة دورا كبيرا في تحفيز وتشجيع الأفراد للقيام بعمل ما لتحقيق أهداف المؤسسة وعلى القائد أن يتمتع بالمهارات الوظيفية وان يرسخ القيم التنظيمية في أذهان العاملين .

(1)- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، الأردن، 2010، ص298.

(2)-عبد الرحمان محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1995، ص ص 212،213 .

1- تعريف القيادة : " ليست ميزة شخصية في شخص القائد، ولكنها محصلة لمركب معقد من الأفراد والمجموعات وظروف التنظيم، و الوظيفة الأساسية للقائد هي تحقيق التجانس والتوافق بين رغبات وحاجات أفراد مجموعته، وإمكانيات، واحتياجات التنظيم الذي ينتمون إليه جميعاً"¹ ، حيث أن القائد الناجح هو الذي يستطيع كسب تعاون وتفاهم أفراد مجموعته وإقناعهم بان في تحقيق أهداف التنظيم نجاحاً شخصياً وتحقيقاً لأهدافهم الشخصية .

- كما تعرف القيادة بانها: "عملية تتميز بفعالية مستمرة وتعبر عن علاقة شخص بأخر، وهي العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وبهذه العملية يمكن للرئيس أن يؤثر على سلوك الأفراد تأثيراً مباشراً، كما وانه بواسطتها يمكن للمرؤوس أن يقدم معلومات الضرورية لقرارات المدير"² .

- و للقيادة التأثير في شخص أو مجموعة معينة ، تسعى من خلالها الى توجيه سلوكياتهم وارشادهم من اجل كسب تعاونهم وتحفيزهم على العمل بأعلى درجة من الكفاية، في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل المؤسسة .

2- خصائص القائد : إن القائد الناجح يمتاز بصفات تساهم في تحفيز العمال والرفع من روحهم المعنوية ليقدموا أفضل أداء وليبدوا انضباطهم، والقائد يلعب دوراً في فرض سياسيته على العمال إما بالصرامة أو بالتفاهم والتعاون واهم هذه الصفات ما يلي³ :

- الذكاء: إن عمل القائد سواء في محيط إدارة الأعمال أو غيره من الأعمال يتطلب القدرة على التحليل وتفهم المشاكل المعقدة التي تواجهه .

-النضج الاجتماعي: إن الفشل لا يجعل الفرد عاجزاً عن الحركة و لا النجاح يجعله ينسى الهدف .

-التحفيز الذاتي: القائد الناجح يكون مدفوعاً إلى عمله بموافز داخلية نابعة من نفسه .

-القدرة على فهم الناس والتعامل معهم: إن القائد الناجح هو الخبير في فهم العلاقات الإنسانية وأسس تنظيمها

3-أنواع القيادة: إن القيادة بمختلف أنواعها لها تأثير في درجة التزام العاملين بأوامر القائد المشرف فتمط

القيادة يساهم بشكل كبير في ضمان الانضباط داخل المؤسسة واهم أنواع القيادة⁴ :

(1)-علي سلمى، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، ص223 .

(2)- كمال محمد المغربي، السلوك التنظيمي، ط3، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2004 ، ص199.

(3)-علي سلمى، مرجع سابق ص224.

(4)- عبد المنعم عبد الحي، مرجع سابق، ص ص 63،64 .

القيادة الديمقراطية: وهي مشاركة الرئيس للمرؤوس في عملية اتخاذ القرار وعدم احتكار السلطة في اتخاذ القرار (الشورى)، ويؤدي هذا النوع إلى زيادة ثقة المرؤوسين في قائدهم والاحترام المتبادل بينهم والاندماج في المؤسسة.

القيادة المتسلطة: تقوم على أساس الأنانية في اتخاذ القرارات وعدم مشاركة المرؤوسين في العملية التنظيمية وترتكز على الإكراه والإجبار على تنفيذ الأوامر فقط، واستعمال العنف في حالة عدم الانضباط أو التقاعس في تطبيق القرارات، و يؤدي هذا النمط من القيادة لانعدام الثقة بين الرئيس والمرؤوسين .

القيادة الفوضوية: في هذا النوع يفتقر القائد للحماس و الدافع للإنجاز، حيث يترك حرية التصرف لمن هم دونه ويفوض كل صلاحياته إلى مرؤوسه في اتخاذ القرار وتحديد الأهداف، هذا النوع يؤدي إلى فوضى إدارية لانعدام شخص يدير المجموعة وقائد يضبط المرؤوسين .

3-2-3- العلاقات الصناعية: هي "نظام من القواعد التي تنظم العلاقات الصناعية وقد تأخذ هذه القواعد

أشكالاً عدة، فقد تأخذ شكل التشريع أو الوسائل القانونية أو الاتفاقات الجماعية أو قرارات التحكم أو قواعد النقابات العمالية أو القرارات الإدارية أو الأعراف الاجتماعية أو العادات أو الممارسات"¹، ويعد نظام علاقات العمل نظاماً مفتوحاً يتأثر بالمؤثرات الخارجية .

ويستخدم العلاقات الصناعية للدلالة على العلاقات الجماعية بين الإدارة والعمال تقليدياً، ويتم استخدام مصطلح العلاقات الصناعية لتغطية مثل هذه الجوانب من الحياة الصناعية والنقابية والمفاوضة الجماعية، ومشاركة العمال في الانضباط والإدارة والتعامل مع الشكاوى والتراعات الصناعية وتفسير قوانين العمل واللوائح وقواعد السلوك.

على حد تعبير "ليستر": "العلاقات الصناعية تنطوي على محاولات التوصل إلى حلول بين الأهداف المتعارضة والقيم، وبين دافع الربح والمكاسب الاجتماعية، وبين الانضباط والحرية، بين السلطة والديمقراطية الصناعية، وبين المساومة والتعاون، وبين تضارب مصالح الفرد والمجموعة والمجتمع"²، وهنا يتضح لنا أهمية العلاقات الغير رسمية خاصة في دمج العامل وتعزيز انتمائه للجماعة و منه تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية .

(1)- باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الفاروق للنشر والتوزيع 2006، ص189.

(2)-<http://industrialrelations.naukrihub.com>

3-2-4-بيئة العمل والظروف الفيزيائية: تساهم قدرات العامل واستعداداته ومهاراته في العملية الإنتاجية من

حيث الزيادة والجودة، إلا أنها ليست الوحيدة التي تؤدي إلى ذلك، حيث تلعب الظروف الفيزيائية للعمل دورا

كبيرا في توفير المناخ الملائم والمشجع على بذل أقصى الجهود في العمل، وتمثل هذه الظروف في ما يلي :

1-الضوضاء: تعتبر الضوضاء عاملا مزعجا يؤدي إلى استياء العامل وانزعاجه وتشتت تركيزه في أداء مهامه،

حيث تبين من احد المقالات لستابلس عن استجابة البشر للضوضاء البيئية، و تشير النتائج التي توصل إليها

المتخصصون في الثمانينات والتسعينات من هذا القرن" إلى ارتباط بين تعرض الفرد للضوضاء مع ضعف القدرة

التعليمية والتحصيل الدراسي وزيادة تعاطي الأدوية"¹ .

نجد أفراد يختلفون في درجة تأثيرهم بالضوضاء، نجد بعض العمال تأثيرهم قليل في حين نجد آخرين درجة

تأثيرهم كبيرة تصل بهم إلى حد الوصول إلى نوبات الصرع، "فاعاملات النسيج باستعمال واقيات للأذن تخفض

شدة ضوضاء الآلات بحوالي 10% ، حيث اتضح أن الزيادة في الإنتاج كانت اكبر بكثير بالنسبة للنساجات

التي أقرن أنهن يتزعجن من الضوضاء عن اللواتي أقرن عدم اكترائهن لها"² .

واتضح أن الأعمال الذهنية أكثر تأثيرا بالضوضاء مقارنة بالأعمال الروتينية والحركية نظرا لحاجة الأولى

لتركيز، وان الضوضاء المتقطعة أكثر ضررا من الضوضاء الموصولة ذلك أن هذه الأخيرة سرعان ما يتعود

عليها العامل في مكان عمله ويتكيف معها ، " ولقد ازدادت الضوضاء مع زيادة التحضر والمدنية، ولقد

ازدادت الضوضاء في الولايات المتحدة بنسبة 11 % عن العقد السابق"³ .

2- الإضاءة: إن الإضاءة الموزعة توزيعا منتظما شرط أساسي لضمان تأثيرها على الأعمال العقلية والجسمية،

"وقد أثبتت العديد من الدراسات التي أجريت أن الإنتاج ممكن أن يزداد و يقل التعب إذا ما زود المصنع

بإضاءة طيبة"⁴، والإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود اقل، حيث كلما كان العمل

دقيقا احتاج إلى كمية اكبر من الضوء ، ذلك كون درجة الضوء المناسبة للعمل تساهم في رضا العامل عن

عمله ومنه قيامه بالإعمال المطلوبة والتزامه بعمله .

(1)- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة 2001 ، ص261.

(2)- نفس المرجع، ص261.

(3)- نفس المرجع، ص261.

(4)- كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ص144 .

3- التهوية: إن للتهوية أثر كبير على إنتاج العامل ودرجة نشاطه، حيث " أن سوء التهوية تؤدي لشعور العامل بالنعاس والخمول والتعب والضيق وان إدخال تكييف الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم أدى إلى نقص الوقت الضائع نتيجة انخفاض الإجازات المرضية للعاملين وذلك بنسبة 45%"¹.

تساهم التهوية الجيدة في إبقاء العامل حيويًا ونشطًا من خلال تعديل درجة حرارته ورطوبته، حيث أن حركة الهواء تساعد على خفض درجة حرارة الجسم الزائدة بإزاحة الهواء الساخن ليحل محله طبقة أخرى أكثر برودة

4- درجة الحرارة : ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، وسواء كان العمل عضليًا أو ذهنيًا فإن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب.

"ذلك أن درجة الحرارة الغير مناسبة في مكان العمل تسبب ضيقًا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرًا سيئًا على النواحي الفسيولوجية لديه، مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته والتزامه في مكان العمل"².

ووجد كل " من فيرنون وبيد فورد و وارنر انه عندما كانت درجة الحرارة اقل من 70 ف ضاع 3 % فقط من الوقت نتيجة مرض العامل وعندما كانت درجة الحرارة بين 70 و79 ف ضاع 4.5 % من الوقت وعندما كانت 80 ف أو أكثر ضاع 4.9% من الوقت نتيجة المرض، وتبين أن انسب درجة للحرارة تكون تحت 70 فهرنهايت "³.

وفي دراسة لما كوبرث 1950 تبين أن معدل الأخطار في العمل كان يتزايد بزيادة درجة الحرارة المؤثرة وهي "درجات الحرارة التي تؤخذ في اعتبارها كلا من الحرارة والرطوبة من 79 درجة إلى 97 درجة، كما تبين لكلاارك من بحثه 1961 انخفاض الإنتاج بانخفاض درجة حرارة الجلد عن 55 ف"⁴.

3-2-5- الخدمات الاجتماعية: تعد الخدمات الاجتماعية نوع من الحوافز المقدمة من طرف المؤسسة، والتي تساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين والفوز بولائهم، باعتبار المؤسسة تهتم بتحسين ظروف العمل الداخلية والخارجية من اجل الرفع من مستوى أداء عاملها، فينعكس ذلك على درجة انضباطهم والسعي لتحقيق أهداف المؤسسة.

(1) - نفس المرجع، ص 145.

(2) - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 115.

(3) - نفس المرجع، ص 115 .

(4) - نفس المرجع، ص 115.

1- مفهومها: تعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها: "المنشآت والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنطقة صناعية، بهدف تحسين ظروف البيئة من اجل إزالة التوتر وإتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسرههم من النواحي المختلفة وشغل أوقات الفراغ"¹ .

وتساهم الخدمات الاجتماعية من خلال البرامج التي تسطرها في تحسين وضعية العاملين الداخلية وعلى مراعاة ظروفهم الخارجية .

2- أهدافها: نظرا لأهمية هذه الخدمة حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في مدريد أهدافها في المنشآت الصناعية فيما يلي²:

- مساندة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرههم .
- مساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة.
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنشأة للوصول لأقصى درجة من الرضا
- معالجة المشاكل المترتبة عن استخدام النساء والأحداث والعمال .
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف .
- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والترريح .

3- إستراتيجية الخدمة الاجتماعية : لا بد للأخصائي الاجتماعي أن يكون ملما بالمعارف العلمية والمعرفية للعلوم الاجتماعية والمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية، ويجب أن تراعي الخدمة الاجتماعية المقدمة للعمال ما يلي³ :

- التصنيف الدقيق للجوانب البيئية المحيطة بالإنسان لها أثر كبير على أدائه .
- وضع أولويات قابلة للتنفيذ وفي حدود الإمكانيات المتاحة بالمجتمع .
- التعرف على طبيعة المواقف والمشكلات المحيطة بالإنسان .
- القيام إن أمكن بدراسة معمقة من اجل تحليل المواقف التي يتعرض لها العامل ومحاولة فهمها .

(1)- محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء بدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية 2008 ، ص172.

(2)- نفس المرجع، ص173.

(3)- احمد عبد اللطيف رشاد ، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص15.

- وضع البرنامج المناسب لإحداث التوافق بين الإنسان والبيئة .
- الوصول إلى إحداث التعديل أو التغيير في سلوك الإنسان وفي قدرته على مواجهة مشكلات البيئة التي يعيش في إطارها .

4-أهم الوظائف الممارسة في الخدمة الاجتماعية : تقوم الخدمة الاجتماعية بالقيام بالعديد من الوظائف حتى تضمن راحة العامل النفسية والاجتماعية، فتسعى لتوفير محيط عمل ملائم و الاهتمام بالظروف الخارجية و أهم أبعاد هذه الخدمة ¹ :

- عملية تنشئة تعليمية تسعى للرفع من مستوى أداء العاملين وتحسين كفاءتهم .
 - عملية اتصالية تهتم بتحقيق التكامل والتضامن بين العمال.
 - عملية علاجية تأهيلية تعمل على تحقيق الاستقرار بين العمال والاهتمام بصحتهم .
 - عملية حل المشكلة أو الأزمة و تهتم بانجاز الأهداف الفردية أو أهداف المؤسسة.
- 5-أهم الخدمات المقدمة في الخدمة الاجتماعية:** تتنوع الخدمات الاجتماعية حسب كل قطاع واهم الخدمات التي تقدمها:

- في الجانب الصحي:** هي كل خدمة تؤدي في مكان العمل أو بالقرب منه وتهدف إلى ما يلي ² :
- العناية بأحوال العمل الصحية مثل اتساع مكان العمل وتوفير الضوء والتهوية .
- توفير أماكن للغسيل والتنظيف أي توفير مورد مائي نقي في جميع الأماكن التي يشتغل فيها عشرة عمال فأكثر .
- توفير أدوات العمل في الأماكن المناسبة حتى لا تؤثر على راحة العمال أثناء تأديتهم لعملهم .
- الإجراءات الصحية والكشف الطبي على العمال بشكل دوري للتأكد من سلامتهم الصحية .
- تأمين ملابس خاصة للعمال أثناء تأديتهم لمهامهم تضمن سلامتهم الجسدية من المخاطر خاصة من المواد الكيماوية .
- علاج اسر العمال لنشر الوعي الصحي بين اسر العمال وإتاحة فرصة الاتصال بهذه الأسر وتوطيد العلاقة بينهم .
- توفير مكان للراحة وخلع الملابس.

(1)-احمد مصطفى خاطر، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص66.

(2)- محمد سيد فهمي، مرجع سابق ، ص 175.

-خدمات إسكان العاملين : إن توفير المسكن لا يقتصر على تسليمها للعمال فقط وإنما يجب أن يكون هناك "تخطيط عمراني للمدينة السكنية وشاملا للمدارس ودور الحضانة والجمعيات الاستهلاكية والوحدات الصحية والصيدلية، وتوفير المواصلات التي تتكفل بالربط بين المدينة السكنية وباقي المدن المجاورة"¹، والسكن هو المشكل الذي يعاني منه معظم العمال في المؤسسات خاصة الصناعية، فبعدها تركزت الصناعة في المدن ظهر مشكل الهجرة الريفية من اجل العمل، وبدا العامل يلجأ لبناء البيوت القصدية بالقرب من المصانع لعدم توفره على مسكن ليقوم فيه، لكي يتجنب التأخر أو التغيب عن دوام عمله، حتى وان كان هذا المسكن غير امن أو لا يتوفر على الشروط الصحية .

ويقول "علي كتر" في أطروحته أن العمال الذين يسكنون حول المصنع وفي بيوت قصدية لا يتوفر حول مساكنهم أي شيء، لا مكان للراحة ولا المخازن ولا أي شيء، وعندما يغادر العمال يأخذون غذاءهم قطعة جبن أو خبز لا يستطيعون استرجاع قواهم المبذولة في العمل² .

ونفس المشكل إذا كان العمال يقيمون في أماكن بعيدة عن مقر عملهم فان ذلك سيؤثر في مدى انضباطهم في العمل إذ يكون العامل مجبرا على التأخر عن العمل .

- خدمات التغذية : تشمل تنظيم مطاعم المنشآت أو بالقرب منها، بحيث يمكن للعمال أن يتناولوا فيها وجبات ساخنة وبأسعار معقولة، كما تسعى الخدمات الغذائية لحث العمال على العادات السليمة في الأكل "والعمل على توعية العمال وخلق تقاليد وأذواق جديدة في الوجبات، وتهدف إلى رفع المستوى الغذائي مع خفض التكاليف، وتشمل التغذية الوجبات الثلاثة أو وجبة واحدة أو مجرد كوب لبن أو عدس ساخن أو كوب شاي ساخن"³ .

ويقوم بالإشراف على المطعم والوجبات لجنة من المصنع، بحيث يشترك فيها مندوبون عن العمال وتختص اللجنة بوضع قوائم الطعام والإشراف على استلام كمياته ونوعياته.

ويصاحب الخدمات دائما وضع برنامج تثقيفي للعمال وأسرههم، بحيث يستطيع أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم مجموعة من الموضوعات ترتبط ارتباطا وثيقا بالعمال ومشاكلهم واحتياجاتهم، كما تراعي تقديم وجبات خاصة للمرضى والأحداث والنساء دون تحميلهم نفقات إضافية.

(1)- نفس المرجع، ص176 .

(2)-Ali El- kenz : monographie d'une expérience industrielle en Algérie, le complexe sidérurgique d'el hadjar, paris, 1983, p 397.

(3)- محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص 177، 178 .

ويوضع المطعم صندوق الشكاوي لمعرفة مشاكل وآراء العمال في الخدمات المقدمة إليهم للوقوف على مقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار حتى يتسنى لهم الاستمرار والدافعية في العمل والإنتاج.

-الترويج : يعد الترويج من أهم العوامل التي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء لدى العامل، وذلك لقدرته على مساعدته على استرجاع قواه، ويلعب الترويج عن النفس دورا مهما في تحسين المستوى الاقتصادي.

حيث نجد أن البلدان المتقدمة كأوروبا وأمريكا تنبعت إلى أهمية هذا العامل كونه يؤدي لرفع الروح المعنوية للعامل ورضائه عن العمل، وقد انشأ لهذا الغرض بعض المرافق كالملاعب أو حدائق.

وتؤدي الخدمة الترويجية أهمية في تنمية الهوايات وتنظيم فراغ العمال، حيث "أن صاحب العمل هو الذي يقوم بتعديل النفقات لإنشاء واستئجار أو تهئية خدمات الترفيه الداخلية و الملاعب ومركبات الهواء الطلق، ويقوم بالانفاق على النظافة والأجور والتأمين على الأبنية"¹ .

- التعليمية والتثقيفية : تهدف هذه الخدمة إلى تعليم العمال وتثقيفهم مع تزويدهم بالمعارف الأساسية والمعلومات المرتبطة بما يدور في مجتمعهم أي مجتمع المصنع والمجتمع الأكبر، واهم مصادر هذا التعليم والتثقيف ما يلي² :

- المحاضرات والندوات والمناظرات لتزويد العمال بالمعارف و الحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج، والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها .

-الإذاعة المحلية للمصنع وذلك بتقديم المعلومة والموضوع الهام ونشر الثقافة هذا بجانب موسيقى خفيفة .

-المكتبة وتهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترفع مستواهم الفني .

-الفصول الدراسية للعمال من اجل النهوض بمستواهم التعليمي .

-الهوايات وتهدف إلى معاونة العاملين إلى ترقية مشاعرهم وشغل أوقات فراغهم .

-المنشورات والمطبوعات وذلك لإعلام الجماهير الخارجية بأهمية المنشأة ودورها في الإنتاج.

حيث يظهر دور الخدمة الاجتماعية هنا في توفير المناخ المناسب لاستفادة العاملين من فرصة التعليم والتثقيف، وهذا بجانب المساعدة المقدمة من طرف اللجان المشرفة على هذه الخدمة التي تعمل على تزويد العمال بالخبرات الأساسية للحصول على المادة المناسبة ، على أن تقدم هذه الخدمات في الوقت المناسب لكي تحقق الاستفادة منها .

(1)- حسن فكاوي محام، موسوعة الأمن الصناعي للدول العربية، المجلد 3، الدار العربية للموسوعات، ص197.

(2)- محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص178.

- خدمات دور الحضانة : ظهرت هذه الخدمة نتيجة خروج المرأة للعمل إلى جانب التوسع في التصنيع وما ترتب عليه من ندرة الأيدي العاملة في محيط خدمة المنازل وعدم وجود من يتكفل برعاية الأطفال من أفراد الأسرة، حيث عملت المؤسسات على توفير خدمة خاصة بالأسر للتخفيف من قلقهم والتركيز أكثر والالتزام بقواعد العمل، وتمثل هذه الخدمة في "إنشاء دور للحضانة لرعاية الأطفال الأقل من ستة سنوات، وتكون أمهاتهم عاملات في المصنع حتى تؤمن الأم على طفلها أثناء وجودها في العمل"¹ .

- خدمات الاستفادة من الإجازات السنوية: لكي يتمكن العامل من استرجاع قوته وجهده لا بد له من فترات للراحة: منها الإجازة السنوية التي تستغرق أسبوعين كحد أدنى ، ويستطيع العامل الاستفادة من إجازته السنوية، إذ يستطيع أن يحدث تغيير في حياته والاستراحة من ضغوط العمل، بحيث يمكن أن تقدم المؤسسة أجرا إضافيا للعامل أثناء إجازته حتى يتمكن من السفر مع عائلته والاستجمام . كما انه في بعض الدول النامية تنظم برامج ترويجية وتكفل بوسائل النقل التي تسمح للعامل وعائلته التنقل بها وقضاء إجازتهم السنوية بأحد المصايف أو المعسكرات الشاطئية.

-التعاونية الاستهلاكية : تعد هذه الخدمة من بين أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للعاملين بها، حيث نجد في بعض المصانع أو المؤسسات تكوين جمعيات استهلاكية لتوفير المواد الاستهلاكية المهمة والضرورية لمعيشتهم، "حيث توفر المؤسسة مستودعات خاصة بهذه الخدمة وتبايع المواد والسلع بأسعار عادية تتناسب مع اجر العمال من دون استغلال، وتحافظ هذه المستودعات على الأسعار حتى لا تدخل في مضاربات السوق"²، وتظهر أهمية هذه التعاونية عندما يكون هناك ندرة في منتج معين.

إضافة إلى استفادة العمال من هذه الخدمة كإجراء الكهرومترلية بالتقسيم، ومنه فالخدمة الاستهلاكية تعمل على حماية القدرة الشرائية للعامل، كما توفر له الجهد والوقت للذهاب وشراء هذه المنتجات .

4-تأثير البيئة الخارجية الاجتماعية على الانضباط العمالي :

إن المشاكل والمعوقات الاجتماعية التي يتعرض لها العامل خارج بيئة العمل ، تصب في نفس القالب التي تصب فيه المعوقات التنظيمية التي يتعرض لها داخل المؤسسة، وانطلاقا من هذا فان بيئة العمل الخارجية للعمل تلعب بلا شك دورا كبيرا في مدى انضباط العامل.

(1)- صباح الدين علي، الخدمة الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر، 1972، ص432.

(2)- جازيه كرين، دراسة مقارنة حول الخدمة الاجتماعية العمالية وأثرها على معنوية العمال وإنتاجهم ، الجزائر، 1983، ص25.

4-1- تعريف البيئة الخارجية الاجتماعية : تتكون البيئة الاجتماعية الخارجية من المؤسسات والأفراد والقوى الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية، التي تؤثر على المؤسسة، وأهم محددات البيئة الخارجية :

4-1-1- الأسرة : هي الخلية الأساسية في المجتمع وأهم جماعته الأولية، حيث تعددت أشكالها وأنواعها بتعدد المجتمعات التي تواجدت فيها، فانشأ كل منها شكلا أو عدة أشكال، والأسرة ترتبط بالمجتمع من خلال عدة جوانب منها العادات والتقاليد والقيم وغيرها، مما جعلها تختلف من مجتمع لآخر وذلك باختلاف الأنماط الثقافية والاجتماعية ، وتعد الأسرة من أولى مؤسسات التنشئة الاجتماعية، بحيث أن الطفل ينمو فيها لمدة معينة يكون قد تحصل على العناصر الوراثية بعدها يأتي دور الأسرة من خلال عملية التطبيع الأولى والتوجيهات والتربية وغيرها .

1- تعريف الأسرة : "هي رابطة اجتماعية قوامها زوج وزوجة وأطفالهما، أو بدون أطفال أو زوج بمفرده مع أطفاله، أو زوجة بمفردها مع أطفالها، وقد تكون أكبر من ذلك فتشمل أفراد آخرين كالاجداد والأحفاد وبعض الأقارب، على أن يكونوا مشتركين في معيشة واحدة مع الزوج والزوجة والأطفال" ¹ ، كما تعرف على أنها مؤسسة اجتماعية تنبعث من ظروف الحياة الطبيعية التلقائية.

ويمكننا تعريفها أيضا على أنها: " وحدة اجتماعية مكونة من شخص واحد أو مجموعة أشخاص، تكفل لنفسها استقلالها اقتصاديا ومزليا، سواء انطوت هذه المجموعة على وجود النساء أو أطفال أو اقتصر على عنصر الرجال فقط، وسواء كانت تربطهم قرابة يقرها ويحددها المجتمع أم لم توجد بينهم هذه القرابة" ² .

2-وظائف الأسرة: تنسم الأسرة بالقيام بكل الوظائف المرتبطة بالحياة، وتختلف وظائفها حسب كل مجتمع وكل عصر ويمكن أن نحصر وظائفها في ³ :

- الوظيفة البيولوجية: تشمل الإنجاب وحفظه من الانقراض، وتختلف هذه الوظيفة باختلاف نوع المجتمع الذي توجد فيه الأسرة .

(1)- أحمد سليم الأحمر، علم الاجتماع الأسرة، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2004 ، ص17.

(2)- نجدة من المتخصصين، علم الاجتماع الأسري، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2008 ، ص592.

(3)- عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص46 .

- الوظيفة النفسية: تهتم بتوفير الدعم النفسي للأبناء ويشير "ول" إلى أن أهم وظيفة تقدمها الأسرة لأبنائها، هي تزويدهم بالإحساس بالأمان والقبول في الأسرة .

- الوظيفة الاجتماعية: تتمثل في توفير الدعم الاجتماعي ونقل العادات والتقاليد والقيم والعقائد السائدة في الأسرة إلى الأطفال وتزويدهم بأساليب التكيف .

- الوظيفة الاقتصادية: هي توفير المال الكافي واللازم لاستقرار حياة الأسرة وتوفير الحياة الكريمة .

3-أنواع الأسر: إن أهم أشكال الأسر السائدة في المجتمعات والتي ينتمي إليها الأفراد :

- الأسرة الممتدة: يعرفها روبرت ميكافر" تتكون من الزوجين والأطفال الذين يتجاوز عددهم من سبعة إلى عشرة أطفال، بالإضافة إلى الأقارب الذين يسكنون مع العائلة الأصلية في بيت واحد¹، حيث يتواجد هذا النوع من الأسر في المجتمعات الريفية أو المحلية العشائرية القبلية وتكون فيها سيطرة الزوج على الزوجة أو سيطرة احد الأقارب كالجدة أو العم أو الأخ الأكبر، وهي أسرة متعددة الوظائف.

فالأب في الأسرة الممتدة تكون التزاماته اكبر نظرا لحجم الأسرة التي تكون تحت رعايته، حيث لا يؤدي دوره كأب أو كمعيل لأسرته الصغيرة النووية فقط، وإنما يتكفل بالأسرة الكبيرة الممتدة كراعية الأب أو الأم أو الإخوة وحتى الأعمام في بعض الحالات .

فالأب العامل لا يجد الوقت للتوفيق بين عمله والتزاماته الاجتماعية الأخرى، هذا الأمر الذي يؤثر على درجة انضباطه في عمله حيث يضطر العامل إلى التغيب أو التأخر حتى يقوم بأعماله والتزاماته .

-الأسرة النووية: هي "شكل من أشكال الأسرية التي نجدها في مختلف المجتمعات الصناعية الحضرية، وهي تضم جيلين فقط جيل الآباء (الزوج، و الزوجة)، وجيل الأبناء الغير متزوجين والذين يقيمون تحت سقف واحد"² .

حيث تكون مسؤولية هذا النوع اقل من سابقتها، وتقل بذلك درجة التزامات الأب العامل باعتباره يعيل أسرة صغيرة، فيتيح له الوقت المتبقي من عمله للقيام بمختلف الأعمال والالتزامات سواء العائلية أو الاجتماعية، كأخذ الابن للطبيب أو حضور مناسبة زواج وغيرها، فالعامل يكون أكثر انضباطا في عمله .

(1)- رشيد حمدوش، الأسرة وعملية التواصل الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، ج1، العدد2، 2006 ، ص286 .

(2)- نفس المرجع، ص288.

-الأسرة المركبة: يظهر هذا الشكل في نظام تعدد الزوجات مثل المجتمعات الإسلامية والمجتمعات الأخرى التي تبيح تعدد الأزواج، وهي التي تتكون من زوج وزوجة وأولاد مباشرين قد يكون معظمهم من المتزوجين أيضا، أو هي الأسرة التي تتكون من أسرتين نوويتين أو أكثر ترتبط ببعضها البعض عبر خط الأب أو خط الأم"1 .

في هذه الحالة يتقاسم كل من الابن والأب الالتزامات العائلية نظرا لإقامتهما في نفس المسكن، فيتيح للأب العامل التركيز في مكان عمله لان هناك شخص يعتمد عليه لخلافته في المنزل، وبالتالي يقل الضغط على الأب العامل ويكون أكثر انضباطا حيث يؤدي واجباته على أكمل وجه .

وفي الجزائر مازالت الأسرة الكبيرة تتميز برئاسة الأب أو الجد في الأغلب وهو رئيس البيت سواء في نفس السقف أو في أمكنة مختلفة، لان تأثير الأب أو الجد و توجيهاتهما لتصرفات الأبناء وأسرهم الصغيرة ما يزال كبيرا.

كما تتميز علاقة الأب والأبناء في الأسر الجزائرية عموما بالجدية والعطف والرحمة وهي الصفة التي تنبت لدى الطفل حتى عند ذهابه للمدرسة.

4-حجم الأسرة: نلاحظ أن حجم الأسرة في المجتمعات العربية سواء كانت ريفية بدوية أو حضرية واحد "فمثلا في الأردن نجد أن 59,4% من الأسر الحضر لديها من 6 - 9 أطفال و 15,2% لديها 10 أطفال فأكثر، و 10,3% ليدها 4 أطفال فاقل، في حين أن 57,2% من الأسر الريفية لديها من 6-9 أطفال"1، مما يدل أن التحضر ليس مؤشرا أساسيا في تغير حجم الأسرة"، أما الجزائر فعرفت تضاعفا في عدد السكان بعد الاستقلال من 12مليون إلى 23 مليون نسمة، حيث اثر هذا النمو على حجم الأسرة التي أصبحت كبيرة نوعا ما إذ يصل المعدل إلى 7,02 شخص، الأمر الذي اثر على الظروف الاجتماعية للأسرة الجزائرية خاصة مع التدهور الذي يعرفه الاقتصاد الجزائري"2 .

حيث لم يعد الأب قادرا على توفير كل احتياجات الأسرة خاصة المادية فالأجر الذي يتقاضاه الأب لم يعد يلي الاحتياجات المتزايدة خاصة مع غلاء المعيشة فالأسرة التي تتكون من عدد كبير من الأفراد تكون احتياجاتها كثيرة على عكس الأسرة النووية قليلة الأفراد.

(1)- نجية من المنخصمين، مرجع سابق، ص594.

(2)- ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص 162.

وهذا ما تجسد في احد المسلسلات الجزائرية أين تم تصوير واقع أب يعيل 12 ابنا صادف أن اجتمعت عليه التزامهم العائلية من خلال تلقيه ثلاث استدعاءات خاصة بأبنائه في نفس الوقت فاحتار إلى أين سيذهب الأمر الذي اضطره للتغيب عن عمله، فتم طرده نتيجة لتغيباته المتكررة نظرا لالتزاماته.

إضافة إلى أن الظروف المادية الصعبة دفعت الأب العامل إلى اللجوء لعمل إضافي يعيل به أسرته أو يتجه إلى النشاط الزراعي، وكل ذلك أدى بالعامل إلى التغيب لمتابع أعماله الإضافية التي تدر في بعض الأحيان أموالا اكسر مما يجنيه من عمله بالمؤسسة .

ويرجع سبب كبر حجم الأسرة الجزائرية "لاعتقاد العديد من أرباب الأسر أن زيادة النسل يعتبر ضمانا للبقاء"¹، وهو ناتج أيضا عن تجربة المجتمع في الفترة الاستعمارية وما نتج عنه من زيادة في الوفيات نتيجة الحروب والفقر والظروف القاسية التي مر بها الشعب الجزائري، كما أن توفير أكبر عدد من الأبناء يضمن دخل مقبول للأسرة، حيث انه كلما كثر عدد الأبناء العاملين خف الضغط الممارس على الأب وقلت التزاماته وتفرغ أكثر لعمله خاصة مع الظروف المعيشية الصعبة .

وتتميز في العموم الأسرة الجزائرية بتعدد أبنائها أو أفراد عائلتها ما يجعلنا نتكلم عن أسر كبيرة الحجم .

4-1-2- المدرسة :

تعد المدرسة مؤسسة تربوية اجتماعية ذات مهمة نبيلة، وهي أساس بناء المجتمع وتكوين شخصية الفرد ونشر القيم والمثل الاجتماعية .

1-تعريفها : هي مؤسسة اجتماعية أنشئها المجتمع لتشارك الأسرة مسؤوليتها في التنشئة الاجتماعية وتبعا لفلسفتها ونظمها وأهدافها، "وهي متأثرة بكل ما يجري في مجتمعها ومؤثرة فيه أيضا، وهي الأداة والوسيلة والمكان الذي بواسطته تنقل الفرد من حالة التمرکز حول الذات إلى حال التمرکز حول الجماعة، وهي الوسيلة الذي يصبح بها الفرد إنسانا اجتماعيا وعضوا فعالا"².

كما تعرف بأنها " المؤسسة الاجتماعية التي أنشأها المجتمع لتقابل حاجة من حاجاته الأساسية حيث تعمل على تطبيع أفرادها تطبيعا اجتماعيا يجعل منهم أعضاء صالحين وفاعلين في المجتمع.

(1)- صلاح الدين شروخ، علم الاجتماع التربوي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص72.

(2)- إبراهيم ناصر، علم الاجتماع التربوي، دار الجليل، لبنان، ص72.

2-وظائف المدرسة: تلعب المدرسة كمؤسسة اجتماعية إلى جانب الأسرة عدة ادوار لها وزنها التاريخي وذلك

من خلال تبسيط الحياة الاجتماعية واختزلها في صورة بسيطة، وأهم هذه الوظائف ما يلي¹ :

- نقل تراث الأجيال السابقة إلى الناشئة.
- توسيع أفاق التلاميذ ومدركاتهم وربط حضارتهم مع ماضيهم، وتقديم لهم في وقت قصير ما بلغته البشرية عبر آلاف السنين .
- تبسيط المواد المعرفية والمهارات المدرسية لتصبح مناسبة لفهم التلاميذ.
- توحيد ميول واتجاهات التلاميذ وصهرها في إناء واحد حسب فلسفة المجتمع، مما يخلق أناسا قادرين على العيش والعمل، مما يزيل العدوان من النفوس والاستعداد الجماعي الدائم .
- تكوين الصفات الشخصية الصالحة وغرس الاتجاهات النفسية السليمة للطفل.
- تكوين العواطف والاتجاهات العاطفية السليمة وتوجيه انفعالات التلاميذ.
- تقوية الوازع الديني القائم على الفهم السليم لتعاليم الدين وزرع الأخلاق الحميدة.
- تعويدهم على احترام الوقت وعدم التغيب أو التأخر، وتجنب التكاسل في العمل أو الدراسة.

وتعتبر المدرسة وسيلة للتطبيع الاجتماعي ومرحلة أساسية لتنمية شخصية الفرد، وكلما كانت الظروف التربوية متوفرة كانت الطاقات البشرية جيدة ومؤهلة وذو تكوين عالي ووعي كبير .

حيث تعد المدرسة الموجه الثاني بعد الأسرة من خلال وظائفها، التي تعتبر وسيلة لغرس مكارم الأخلاق وزرع القيم النبيلة في نفوس الأشخاص من الصغر حتى يتم حصد نتائجها في الكبر، حيث أن المدرسة أداة لتعليم الانضباط والنظام، وذلك من خلال القوانين التي تفرضها على التلاميذ من توحيد في اللباس و الالتزام بوقت الدخول والخروج، وفرض عقوبات تأديبية في حالة الإخلال بالنظام كعقوبة كل تلميذ متأخر عن الوقت الرسمي بإحضار ولي أمره، إضافة إلى أن المدرسة تعلم التلاميذ التعايش مع الآخرين وربط علاقات اجتماعية منذ الصغر ليكون فردا اجتماعيا .

(1)- صلاح الدين شروخ، مرجع سابق، ص 78.

4-1-3- دور وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية : لقد أصبح الإعلام السمة المميزة للعصر، وأضحى

تأثيره في حياتنا طاعيا لا يستطيع أي فرد في أي ركن من أركان الدنيا أن يتجنبه، بحيث انه يصنع العقول ويحركها، ويغير اتجاهات الأفراد ويوجههم إلى حيث يشاء، بل هو يصنع الأحداث .

1- تعريف وسائل الإعلام : "هي المؤسسات الأهلية والحكومة الرسمية وغير الرسمية التي تنشر الثقافة والنواحي التربوية كهدف لتكثيف الفرد من الجماعة المحلية، ومن هذه المؤسسات الإذاعة والتلفزيون، الصحف المحلية، المسارح"¹، لهذه المؤسسات دور فعال وكبير في التأثير السلبي او الإيجابي على المجتمع ، كنشر الثقافة والقيم السامية، كاحترام الوقت، الانضباط، الآراء القيمة والتوجيه الصحيح .

و يعد التلفزيون أقوى هذه المؤسسات وأوسعها اتصالا، باعتباره جزءا من حياتنا اليومية، فالبرامج التلفزيونية ذات تأثير مزدوج تبعا لطبيعتها، فبعضها ذو مضمون علمي وأخلاقي جيد يساعد على تنمية الجوانب الجسدية والنفسية والاجتماعية، ويفتح الباب للإبداع وينمي المهارات والقدرات لدى الفرد، وأما بعضها فيكون اتجاهه سلبياً يهدف لهدم القيم المحلية وغرس القيم الأجنبية ليكون الفرد تابعا .

وبالتالي فان وسائل الإعلام تساهم في التنشئة الاجتماعية القوية، حيث أن البرامج التي يبثها التلفزيون تساهم في إرشاد الفرد وتوعيته بأهمية الانضباط في حياته اليومية مثل الندوات والمحاضرات التي توعي الأفراد بكيفية إدارة الوقت واحترام المواعيد وتعلم فن الحوار وتنفيذ أوامر الرئيس واحترام التدرج الهرمي في العمل، الأمر الذي ينعكس على انضباطه في العمل ويجنب المؤسسة الصراعات التنظيمية، ويخلق جو من الثقة بين العمال والرؤساء في العمل .

4-1-4- دور أماكن العبادة في التنشئة الاجتماعية : إن أماكن العبادة شأنها شأن المؤسسات

التربوية الأخرى تؤثر في حياة الأفراد تأثيرا تربويا كبيرا، إلى جانب تأثيرها العقائدي والأخلاقي والسلوكي، و أماكن العبادة منذ نشأتها تتعامل مع الناس روحيا وأخلاقيا، كما تنمي لديهم القيم المثلى التي تفرضها أماكن الديانة .

(1)-إبراهيم ناصر، مرجع سابق، ص 91.

فمثلا المجتمع الجزائري يحاول تطبيق مبادئ وتوجيهات وقيم الدين الإسلامي ويستعملها كمقياس لتقييم أدائه، ويستند إليها في معاملاته مع الآخرين، حيث أن الدين الإسلامي يعتبر نظاما شاملا وموجها لمختلف أنشطة الإنسان، يشمل آيات وأحاديث وأقوال مأثورة وحكم من طرف الصحابة والأولياء الصالحين، واهم القيم التي يدعو إليها الدين الإسلامي والتي تحمل قيمة سامية من شأنها جعل الفرد خاصة العامل منضبطا ومستقيما في تعاملاته مع الآخرين ما يلي¹:

- أن الناس سواسية أمام الله و القانون .
 - أن الدولة يشرعها الله كنظام سياسي واقتصادي وأخلاقي وعلى الإنسان احترامها .
 - أن الاستقلال الشخصي والامتياز الخاص ملغى وغير مقبول وبالتالي يجب العمل الجماعي .
 - أن مبدأ القيادة يتضمن التصديق والموافقة، وعلى القائد أن يكون عادلا، وان يكون هناك انتقاء للعاملين على مبدأ أخلاقي ومعرفي.
 - الشورى في اتخاذ القرارات وعدم احتكار القرار للقائد فقط، وإنما مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.
 - إن العمل يعتبر شرفا في حد ذاته ويستحق تعويضا في مقابل ذلك يتمثل في الأجر.
 - على الإنسان الالتزام بالتعليم واستعمال عقله ومعرفته المكتسبة .
 - إن الدولة والقانون ملزمان بتحديد عن طريق الشورى ما هو حق وما هو منكر
- كما نجد في الثقافة العربية الإسلامية الكثير من الحكم والأمثال التي تحث على العمل والانضباط، مثل "لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد أو الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك".
- حيث تعتبر هذه القيم التي تنبع من الثقافة العربية والإسلامية و الامازيغية مصدر يتم الرجوع إليه عند القيام بالواجبات سواء اتجه النفس أو اتجاه الآخرين أو المجتمع .

(1)- ناصر دادي عدون، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص175.

4-1-5- نوعية المسكن: إن حجم المسكن يؤثر على الحالة النفسية والسيولوجية للعامل فمدى الراحة التي يتلقاها العامل بعد العودة من عمله تعكس درجة تركيزه في العمل والتزامه بالأعمال الموكلة اليه. حيث يعرف الديوان الوطني لإحصاء المسكن أنه: "عبارة عن مكان مغلق يقيم فيه شخص أو عدة أشخاص أو غير مسكون لكن مخصص للسكن، وعموما هو عبارة عن غرفة واحدة أو عدة غرف مخصصة للسكن يمكن الوصول إليها دون المرور بمسكن آخر"¹.

ويعتبر مشكل الإسكان من المشكلات التي تعتبر انعكاس لمشكلة تزايد السكان وتعاني الكثير من الدول من مشكل عدم توفر المسكن الملائم للمواطنين بما في ذلك الجزائر.

ونلاحظ "ارتفاع نسبة من يقيمون في حجرة واحدة أو حجرتين فقط كلما انخفض المستوى الطبقي، كما يرتفع عدد الأشخاص الذين يقيمون في مساكن مشتركة في النموذج الريفي نتيجة سيطرة صلة القرابة"²، بحيث يضم أحيانا كل الأسرة الكبيرة بداية من الأجداد و الأعمام نهاية بالأسرة النووية الصغيرة .

إن المسكن الضيق يؤدي إلى نشأة التوتر الدائم بين أفراد الأسرة الأمر الذي ينعكس على حياة العامل المهنية سلبيا، حيث أن العامل بعد يوم من التعب يرغب في إيجاد الراحة في مسكنه بعد الضغوط التي تعرض إليها في عمله، فالتساع المسكن يساعد العامل على الخلود للنوم باكرا واسترجاع قواه ليوم جديد في العمل.

ونجد في بعض الأحيان أكثر من أسرة في حجرة واحدة حيث يطرح مشكل نوم أفراد الأسرة وكيف يتصرفون عند ولوج الليل نظرا لكثرة العدد وضيق المكان، باعتبار أن المسكن المزدحم يحتوي في النهار على عددا من البشر اقل من العدد الذي يضمه في الليل باعتبار أن الرجال طول النهار في العمل أو المقهى، والأطفال في مدارسهم أو في أعمالهم، فالمساكن الضيقة كثيرا ما تؤدي إلى سوء العلاقات بين أفراد الأسرة، وما ينشعب عنها من صراعات تنعكس على مدى تركيز العامل في بيئة عمله وعلى درجة انضباطه.

(1)-محمد بومخلوف، (نمط الأسرة الجزائرية ومحدداته)، التغيرات الأسرية والتغيرات الاجتماعية، ج1، الجزائر، 2006، ص82.

(2)- محمد سيد احمد غريب، علم الاجتماع الحضري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص366.

1- نوعية أثاث المسكن: ترتفع نسبة المساكن المتواضعة من حيث الأثاث كلما انخفضت المستوى الطبقي في الريف والحضر على السواء، كما يلاحظ ارتفاع نسبة المساكن الجيدة والجيدة جدا كلما ارتفع المستوى الطبقي .

بحيث أن نوعية الأثاث تأثر على مدى راحة العامل بعد عودته من العمل وعلى قدرته لاسترجاع طاقته ليوم عمل آخر ونقصد بالأثاث مدى توفر المكيف بالصفيف أو المدفأة شتاء حتى ينعم العامل بالراحة في منزله ويتمتع بنوم هنيء، فتوفر وسائل الراحة في المسكن يساعد العامل على إراحة جسده جيدا خاصة إذا كان يعمل عملا شاقا مجهدا للجسد، فيعد أثاث المسكن عاملا إضافي للتخفيف من ضغوط وتعب العمل، الأمر الذي ينعكس على نفسيته في العمل ورفع روحه المعنوية، إضافة إلى استرجاع قواه وتحسن أدائه .

4-1-6- دخول المرأة عالم الشغل : إن دخول المرأة سوق العمل وحصولها على وظيفة أو عمل باجر محدد ثابت نتيجة تعلمها وشهادتها حصنتها ضد الفقر والاعتماد على الرجل في كل حياتها، فالراتب الذي تتقاضاه يضمن لها استقلاليتها الاقتصادية في حياتها المستقبلية ولا تهددها بعد كل حادث أو مصيبة تصيب العائلة فهي تلي حاجتها دون سؤال احد، إضافة إلى التغيرات التي حدثت في المجتمع، "حيث في وقت قريب لم يكن الرجل يقبل ولا يليق به أن تتولى المرأة الصرف عليه وعلى الأسرة، ولا أن يأخذ شيئا من مالها الذي ورثته بل يعيره الآخرون بان امرأة تصرف عليه"¹

فأصبح راتب واحد لا يكفي لسد النفقات وتحقيق نوع من البحبوحة في العيش، الأمر الذي جعل الشاب يبحث عن امرأة عاملة ليشاركها في مواجهة الحياة، فأصبحت المرأة العاملة تقاسم الرجل مشقة الحياة وتخفف عنه ضغوط الحياة والمعيشة، من حيث مساعدتها له في الأجر باعتبار أن المرأة عادة ما تتكفل بنصف مصاريف الأسرة، الأمر الذي جعل الزوج العامل لا يقلق من ضرورة إيجاد دخل إضافي حتى يستطيع التكفل بأسرته فآثر ذلك عليه في عمله وفي مدى انضباطه في المؤسسة.

فأجر الزوجة العاملة ساهم في التخفيف من الأعباء الأسرية وساعد العامل على التركيز في عمله الرسمي واحترام قواعد العمل وتجنب الإضرابات التي يطالب من خلالها بزيادة الأجر ليستطيع تلبية متطلبات أسرته.

(1) - سميرة السقا، (نظ الأسرة الجزائرية ومحدداته)، تغير وضعية المرأة والتغيرات الأسرية في الجزائر، ج 1 ، الجزائر، 2006، ص ص175

إضافة إلى أن اجر هذه الزوجة يساعد العامل على تجنب العمل في وظيفة أخرى لكسب دخل إضافي خاصة أن الوظائف الثانوية في اغلب الأحيان تؤدي للعامل للتغيب أو التأخر عن وظيفته الرسمية .

4-1-8-تأثير النقل : إن بعد مقر السكن عن مكان العمل وانعدام وسيلة النقل الخاصة لعدم تمكن العامل من اقتنائها نتيجة الظروف المادية المتدنية أو لقلة وسائل النقل التي تفي بالغرض المطلوب، أثرت على العامل وسببت له ضغوط إضافة إلى الضغوط التي يواجهها نتيجة لبيئته الداخلية في المؤسسة، فالجهد والوقت الذي يضيعه العامل في الانتقال من وسيلة النقل إلى أخرى تؤثر على أدائه في المؤسسة وعلى انضباطه. فالنقل خدمة لا بد على أي مؤسسة توفيرها للعمال إضافة إلى توفير أماكن ركن السيارات ، ونظرا للمشاكل التي يعاني منها العمال بسبب ضعف وسائل النقل وضع الاتحاد العام للعمال الجزائريين هذه الاقتراحات من خلال التقرير النهائي الذي صادق عليه المؤتمر الجهوي¹ :

- توسيع شبكة النقل على مختلف المؤسسات و مختلف ورشات العمل.
- صيانة شبكة المواصلات الموجودة حاليا واستغلالها بطرق عقلانية .
- ضرورة تطوير وسائل النقل الجماعية بالتركيز على النقل بالسكك الحديدية .
- شق طرق جديدة في كل المناطق وخاصة منها المؤدية إلى المؤسسات والورش، مع ضمان النقل العمالي

في جميع القطاعات.

باعتبار أن المواصلات هي عصب حياة المجتمع ومن مقومات التنمية الاقتصادية فلم تعد وسائل النقل وحدها من يؤثر على أداء الفرد في المؤسسة وإنما حتى مشكل المرور والمواصلات، فحركة الانتقال من مكان لأخر سواء للأفراد أو المواد لها أهميتها في تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي وفي تلبية حاجات الأفراد وأهداف المجتمع. فالنقل الحضري يعد على درجة عالية من السوء، حيث أن درجة الزحام وصلت إلى درجة الخطورة على المستويين اليومي والجغرافي.

(1)- الاتحاد العام للعمال الجزائريين، التقرير النهائي الذي صادق عليه المؤتمر الجهوي المقدم إلى المؤتمر الوطني السابع، البلدية،

"كما أن النقل أصبح غير كاف على مستوى الخدمة حيث أن الفرد العامل يتأثر بحركة المرور في الميدان وفي الشارع من حيث سرعتها أو بطئها باعتباره محدد بوقت الدخول لمكان العمل ومع ازدحام المرور ازدادت تكاليف النقل إضافة إلى الوقت الضائع¹ .

إن مشكل الازدحام يدفع ضريته العامل عند تأخره عن دوام العمل أو تغييره بنحصر نسبة معين من الأجر نتيجة هذا التأخر، وتصل في بعض الأحيان إلى توجيه عقوبة للعامل أو الطرد نظرا لتكرار تاخراته رغم انه غير مسؤول عن ذلك إذ أن هذا العامل قد توجه إلى محطة النقل في وقت مبكر ليصل إلى العمل في الوقت الرسمي إلا أن مشكل الازدحام وسوء شبكة الطرقات حالت دون ذلك الأمر الذي أدى إلى تأخره عن العمل. وقد تسوء علاقة العامل مع رئيسه في العمل نظرا لعدم الوصول في الوقت المحدد وإحداث خلل وظيفي كتأخير الإنتاج أو عدم تسليم العمل في وقته المحدد .

4-2- تأثير الظروف الاقتصادية على الانضباط: لا تقل العوامل الاقتصادية في البيئة المحلية أهمية عن

العوامل الأخرى فعندما يعيش العامل في أوضاع اقتصادية جيدة يؤثر ذلك على مستوى أدائه وعلى انضباطه في المؤسسة، أما إذا كان العامل يعمل في أوضاع اقتصادية صعبة للمؤسسة كتراكم الديون وعدم توفر الموارد وندرة المدخلات المتعلقة بالإنتاج والتكلفة المالية الكبيرة وعدم توفر اليد العاملة المؤهلة والمدربة والاعتماد على الخبرات الأجنبية إضافة إلى التمويل الأجنبي فانه سيؤثر على فاعلية القرارات الإدارية وعلى استقرار نفسية العامل، خاصة إذا كان مستقبله المهني غامض أو أن المؤسسة تمر بأزمة مالية فلا يكون العامل مستقرا في عمله دائم القلق من التسريح.

4-2-1- العوامل الاقتصادية التي تؤثر على انضباط العامل: إن المؤسسة باعتبارها نسق مفتوح تتأثر بعوامل

عدة سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، واهم العوامل الاقتصادية:

1- الأجر: نظرا لأهمية المادة والمال في الحياة العصرية كوسيلة هامة وضرورية لتحقيق مختلف المطالب والحاجات المعيشية فقد أصبح للمال قيمة كبرى في عالمنا المعاصر، والمال في الحياة المهنية مرادف لكلمة الأجر الذي هو "ذلك المقابل الذي يدفع للمجهود الذي يبذل في إنتاج السلع والخدمات ومن ثم يعد ثمن العمل"² .

(1) - وحدي شفيق عبد اللطيف، علم الاجتماع الحضري والصناعي، ط1، دار السراء للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص213 .

(2) - نخبة من الأساتذة المصريين والعرب، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975، ص14.

حيث يعد الأجر من أهم المواضيع التي تشغل بال العمال داخل وخارج المؤسسة وتؤثر على مدى انضباطهم فيها، باعتبار إن الأجر يساهم في تلبية الحاجيات الأساسية و الرفع من المستوى المعيشي وتحقيق الأمان الوظيفي .

ويرتبط الأجر بمستوى معيشة الأفراد في المجتمع وهو المستوى الذي يتغير من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر ، وأصبح الأجر يرتبط ارتباطا وثيقا بالعقود التي يعقدها العمال مع أصحاب العمل ولا يخلوا من ميزات الالتزام الجماعي، حيث يجب على العامل بمجرد توقيع العقل أن ينضبط بكل بنوده وان يلتزم بقواعده مقابل الأجر الذي يتحصل عليه، بحيث أن درجة انضباط العامل تتوقف بشكل كبير على مدى درجة رضا العامل عن الأجر .

2-الأصول المادية : تؤثر الأصول المادية على المجتمع المحلي، وكلما تنوعت وازدادت زادت القدرة على مواجهة الفقر والأصول هي " رأس المال المادي أو المالي الذي يمكن للأفراد أن يحصلوا منه على دخل مستمر في المستقبل"¹.

والأصول لا تشمل الأجر فقط وإنما حتى المعرفة والخبرات المكتسبة التي تساعد الفرد على كسب عيشه في المحيط المجتمع المحلي، كما تتضمن المهارات الحرفية والمادية التي تمكن الأفراد من القيام بأنشطة اقتصادية أخرى غير عملهم تدر عليهم دخلا إضافيا أو مزارع أو أراضي إضافة إلى المباني أو الطرق والمحاصيل الزراعية و الماشية، حيث يؤثر مستوى الدخل الذي يتحصل عليه الفرد العامل مقابل ما يقوم به من أعمال في بيئة عمله على درجة انضباطه، باعتبار أن العامل الذي يملك مزارع لأشجار الزيتون أو محاصيل أخرى يكون مضطرا للتغيب في فترات جنيها، لان عائدها يفوق عائد اليوم أو الأسبوع الذي يتغيب فيه أو يتأخر عن دوامه نظرا لارتباطاته الأخرى والتزاماته غير العمل.

3-التطور التكنولوجي: "يمس التطور التكنولوجي كل نشاطات ووظائف التنظيم تقريبا وهو بالتالي يحدث تغييرات في هيكله الوظائف والمصالح، حيث تختفي بعض المهام وتظهر إلى الوجود مهن جديدة، تتطلبه قدرات ومعارف جديدة بما في ذلك إعادة تنظيم العمل وتوزيع الوظائف"².

(1)- هناء محمد الجوهري، علم الاجتماع الحضري، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص172.

(2)-عبد الكريم بحفص، التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص24.

ومن ثم يصبح التكوين لابد منه لتحقيق تكييف الأفراد مع الوظائف الجديدة التي يفرضها التطور التكنولوجي وحتى في تنظيم العمل، وبالتالي فالتكيف مع المعطيات الجديدة لسوق اليد العاملة والمحيط الاقتصادي ككل يعد ضروريا

وتقع مسؤولية التخفيف من آثار التطور التكنولوجي على المؤسسة وبالأخص في المجالات التالية¹ :

- التقليل من مقاومة التغيير.
- تعلم كيفية التعامل مع الضغط المهني والإهناك المهني .
- التقليل من المشاكل والصراعات الناجمة عن التنظيم الجديد، وإعادة توزيع الأدوار نتيجة إدخال التكنولوجيا الجديدة .

4-اقتصاد السوق : هو "اقتصاد تهيم فيه الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج هذه الملكية تسمح بتطوير أفضل لثقافة

التسيير على أساس حساب الخطر"²، حيث لم تعد مناصب العمل مضمونة وأصبح شبح البطالة يطارد كل عامل الأمر الذي عزز من انضباط العامل داخل المؤسسة، كون أن مستقبله المهني غير مضمون وإحالاته للبطالة واردة خاصة مع ارتفاع خريجي الجامعات وتقلص فرص العمل .

4-3-تأثير ثقافة المجتمع على انضباط العمال: إن الثقافة تلعب دورا كبيرا في تحديد سلوك العاملين وفي

كيفية تعاملهم سواء مع الإدارة أو مع بعضهم البعض ضمن العلاقات الاجتماعية، ويتمتع المجتمع الجزائري بثقافة جد ثرية يمكن أن تدفعه إلى تحسين سلوك أفرادها لو استفادوا منها بشكل ايجابي وسعوا إلى تحقيق أهدافهم وطموحاتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار ثقافتهم دون إهمال أي جزء منها .

هذه الاستفادة تظهر أكثر في سلوك العمال داخل المؤسسات خاصة الاقتصادية لما تتميز به من شروط وظروف تكنولوجية وتنظيمية معقدة، فأفراد المجتمع خاصة العمال يقومون بتصرفات وسلوكيات تظهر القيم الثقافية والمبادئ السائدة في المجتمع ويرى دوت شان أن القيم الثقافية هي وحدها المسؤولة عن التنمية الاقتصادية .

(1)-نفس المرجع ، ص24.

(2)-نشير العلق، مبادئ الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2008، ص129.

4-3-1-المعايير الاجتماعية الثقافية : "هي القواعد الاجتماعية والمقاييس التي يسير الفرد بمقتضاها في حياته ، وتحدد السلوك المقبول والسلوك غير مقبول في الجماعة وأسباب القبول أو الرفض، وتمثل في العادات العرف والقيم، إضافة إلى التقاليد، القانون والرأي العام والرقابة الاجتماعية"¹.

إن القيم التنظيمية هي امتداد للمعايير الاجتماعية الثقافية فالإدارة الرشيدة من تستطيع أن تنشر الثقافة التنظيمية في أوساط العمال وتعمل على توعية العاملين بأهمية الالتزام لأنه في صالح الفرد و المؤسسة .

1- العادات: هي " القاعدة أو المعيار للسلوك الجمعي، و تشير إلى أفعال الناس الذين تعودوا على نمط معين من السلوكيات التي أصبحت ذات طابع شبه آلي و الذي يعزي الشعور بعدم الارتياح الذي يحس به الفرد عندما يسلك سلوكا خارج عن العادات"²، وهي جزء أو فعل هام من دستور الأمة غير المكتوب بيد إنما مدون في صدور الأفراد .

كما تعرف بأهما: "الممارسات التي تستلزمها الحياة الاجتماعية في مجتمع من المجتمعات وتمثل في العادات والأعمال الضرورية التي تلتصق بمعاملات الناس مع بعضهم البعض"³ .

وتمثل العادات في : اللغة، الأنماط الرمزية الأخرى التي تعبر عن أفكار الفرد ومعتقداته، وأنواع السلوك كآداب المائدة وأسلوب الحديث، وهناك بعض العادات السلبية كالتأخر عن المواعيد التهرب من العمل والتسرب.

2-العرف: " طائفة من الأفكار والآراء والمعتقدات التي تنشأ في جو الجماعة ، وتمثل مقدسات الجماعة ومحرماتها وتنعكس فيما يقوم به الأفراد من أعمال وما يلجؤون إليه من مظاهر السلوك الجمعي"⁴.
ويحدث ذلك داخل طبقات أو مجموعات معينة في المجتمع، وينحصر العرف في الجانب السلبي لمحرمات ومقدسات الجماعة كعدم كنس الشوارع ليلا، ويختلف العرف عن العادات في ارتباطه بالناحية العقائدية والعقلية أما العادات فهي في معظمها أفعال وأعمال ، مثل عادة الحضور لمناسبات القرابة كالتوزيعة والأفراح التي تخل في بعض الأحيان من انضباط العامل .

(1)- حسين عبد الحميد رشوان، الأسرة والمجتمع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003 ، ص153.

(2)- نفس المرجع، ص153.

(3)- إبراهيم ناصر، مرجع سابق ، ص245.

(4)- حسين عبد الحميد رشوان، الأسرة والمجتمع، مرجع سابق، ص 154.

3- التقاليد: هي قواعد السلوك التي تنشأ عن الرضا والاتفاق الجمعي وهي تستمد قوتها من المجتمع وتحتفظ بالحكم المتراكمة وذكريات الماضي التي مر بها المجتمع وتناقلها الخلف عن السلف جيل بعد جيل، حيث أن التقاليد تتعلق بسلوك المجتمع بكليته كاحتفال بميلاد نبي أو زعيم .

كما تعرف التقاليد بأنها "قواعد السلوك الخاصة بجماعة أو طائفة معينة والتي ينقلها الخلف عن السلف جيلا بعد جيل وهو سلوك يقبله المجتمع، وهو ممارسات اجتماعية مكتسبة"¹

فالتقاليد والعادات التي ورثناها عن الجيل السابق ترسخت كثقافة محلية حتى وان كانت في بعض الأحيان تضر الصالح العام وتخل بالانضباط .

4-القيم: " تشمل كل الموضوعات والظروف والمبادئ والأفكار التي أصبحت ذات معنى خلال تجربة الإنسان الطويلة وتحدد ما هو حسن وما هو سيء مرفوض، وذلك كالإيثار وضبط النفس والاتزان والحرية، ويتفق على القيم غالبية أفراد المجتمع وتلقى قبولا واحتراما لديهم، وهم يحرصون على استمرارها وتوارثها وان كانت درجة تقبلهم متفاوتة، والقيم ليست هذه الصفات المجردة فحسب وإنما أنماط السلوك التي تعبر عن هذه القيم أو هي موجهاً السلوك في النسق الاجتماعي"² .

وترتبط القيم ارتباطا وثيقا بسلوك العاملين داخل المؤسسة، تحدد هذه القيم من خلال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والتي تهدف إلى ضمان التصرف بشكل موضوعي وعقلاني في بيئة العمل مما يؤدي للتمسك بالانضباط التنظيمي .

4-5-العوامل السياسية وتأثيرها على الانضباط : تلعب العوامل السياسية المحيطة بالمؤسسة دورا كبيرا في تحديد مسارها وأنماط قراراتها وتصرفاتها، "حيث أن المؤسسة إذا كانت تتواجد في محيط سياسي يعيش توترات وصراعات ومليء بالأحداث والمعارك والاضطرابات والمشاكل، فان ذلك سينعكس على استقرار المؤسسة وعلى أداء عاملها"³ ، فيؤثر ذلك في أهداف المؤسسة و تسيير المسار المهني للعاملين، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاتزان في نمط تسيير المؤسسة والى عشوائية القرارات الأمر الذي ينعكس بدوره على اهتمام العاملين بالعمل والإخلاص له والالتزام بقواعد العمل الرسمي .

(1)- محمد سيد احمد غريب ، علم الاجتماع التربوي، مرجع سابق، 2006، ص246 .

(2)- حسين عبد الحميد رشوان، الأسرة والمجتمع ، مرجع سابق، ص154 .

(3)-عبد المنعم عبد الحفي، مرجع سابق، ص77.

وعلى نقيض منه إذا كانت المؤسسة في محيط سياسي مستقر يتمتع بالأمن والأمان والهدوء السياسي والاستقرار الاجتماعي سيساعد المؤسسة على اتخاذ القرارات بدقة وروية، إضافة إلى أن العمال يشعرون بالاستقرار في عملهم ومنه تحقيق الأهداف المرسومة .

كما أن للقرارات السياسية تأثيراً على العمل في المؤسسة، بحيث أن سياسة التشغيل مثلا التي هدفت للتقليل من البطالة استطاعت إدماج العامل في الحياة المهنية والاجتماعية .

خاتمة :

يتوقف نجاح المؤسسة إلى حد كبير على مدى دراستها للعوامل البيئية المؤثرة فيها و الاستفادة من اتجاهات هذه العوامل ، نظرا لأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة، فمحددات الثقافة التنظيمية لها الدور الكبير في كسب ولاء العاملين وانضباطهم في محيط العمل، فمناخ العمل المتسم بروح الديمقراطية والقيادة الفعالة المهتمة بالعاملين تضيء طابع الثقة والتفاهم بين العاملين والمشرفين عنهم، كما أن العلاقات الجيدة القائمة بين العمال فيما بينهم أو بينهم وبين رؤسائهم تساهم في تحقيق الأهداف الإنتاجية التي رسمتها الإدارة وفي رفع روح العمال المعنوية، من خلال إحساسهم بالانتماء فينعكس ذلك على درجة انضباطه وولائه لمؤسسته.

ولا يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها في ظل الاهتمام بعوامل البيئة الداخلية فقط وإنما يتوقف نجاحها على مدى تأقلمها مع محيطها الخارجي، الأمر الذي يتطلب منها معرفة ما يجري حولها من متغيرات إيجابية وسلبية لذا فإن اهتمام المؤسسة بظروف العامل الخارجية كمشاكله العائلية والتزاماته الشخصية وتوفير خدمات النقل العمالي والإطعام ليتجنب العامل الخروج من المؤسسة وشراء طعامه بنفسه يساهم في التزامه بقواعد وقوانين التنظيم الرسمي.

الفصل الثالث: الانضباط العمالي في المؤسسة العمومية

1/ - النظريات التنظيمية التي أسست للانضباط الوظيفي.

2/ - مفهوم ومراحل الانضباط التنظيمي .

3/ - مبادئ وقواعد الانضباط الوظيفي.

تمهيد :

لقد حظي موضوع الانضباط في الثلاثين سنة الأخيرة بإهتمام الكثير من الباحثين الغربيين والعرب في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلم اجتماع التنظيم والعمل .

وركزت الأبحاث بصفة عامة حول مسببات ومحددات الانضباط التنظيمي وما قد يترتب عنه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المؤسسة والعاملين فيها، لما له من أثر كبير على تحقيق الأهداف المخطط لها بكفاءة وفاعلية، وخير مثال على ذلك التجربة اليابانية التي يعتبر عاملوها أن الانضباط شيء مقدس يجب إحترامه وتطبيقه، حيث يلتزمون بالعمل في مؤسساتهم إلى غاية تقاعدهم .

ففي مجال العمل، يحتاج الرؤساء والزملاء والمرؤوسين إلى فهم بعضهم البعض، وذلك لأن هذا الفهم يؤثر بدرجة كبيرة على نواتج العمل الاقتصادية، وكلما زاد الفهم كلما ارتفع أداء المنظمة.

فموضوع الانضباط من المواضيع الهامة التي تحتاج إلى دراسة وعناية، لذا على المؤسسة أن تهتم بالسلوك الإنساني باعتباره أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة ونجاح هذه الأخيرة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري، وتحسين أدائه وضمان انضباطه لتحقيق الاستقرار المهني والولاء التنظيمي .

وعلى هذا أساس تطرقنا إلى أهم النظريات التنظيمية التي أسست لظهور الانضباط الوظيفي، كما تعرفنا على مفهوم هذا الانضباط وأهم مراحل ظهوره وتطوره، كما تناولنا مبادئ وقواعد الانضباط التنظيمي .

1-الإقتراب النظري للانضباط التنظيمي : لقد تطور الفكر الإداري خلال السنوات طويلة الماضية

وانعكس ذلك من خلال الممارسات الإدارية في المؤسسات المختلفة، كذلك أسهمت دراسات وبحوث عدد كبير من المفكرين والعلماء في إثراء المعرفة الإدارية، ووضع نماذج ونظريات ومبادئ تفسر الإدارة كظاهرة اجتماعية وأهم التصنيفات :

1-1-النظريات الكلاسيكية: إن الهدف الذي كانت تسعى لتحقيقه هذه النظريات هو زيادة الإنتاجية في

المؤسسات، وذلك من خلال التركيز النسبي على مجموعة من العناصر هي¹ :

1- دراسة أفضل الطرق الفنية لأداء العمل .

2- الإهتمام بكفاءة العملية للإدارة .

3- وضع مبادئ معيارية توجه وتضبط العمل في المنظمة .

(1)- بلال محمد إسماعيل ، مرجع سابق ، ص23.

- و أهم الرواد الذين أسسوا للمدخل الكلاسيكي نجد في مقدمتهم :

1-1-1- فريدريك تايلور: هو مؤسس قواعد حركة الإدارة العلمية، وهو الذي حدد المبادئ التي تقوم عليها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وهي زيادة الإنتاج وإحلال التفاهم بين الإدارة والعمال وإقناع الطرفين أن مصلحتهما مشتركة، فقام بعدة تجارب حول دراسة الحركات المطلوبة والزمن اللازم لكل مهمة والأدوات المناسبة لتسهيل أداء العامل و تحسين ظروف العمل للوصول لأفضل إنتاجية، وذلك بالاعتماد على التحفيز المادي للعامل الذي يرى أنه العامل الوحيد الذي يدفع العامل لتقديم أفضل ما لديه، وأهم مبادئ الإدارة العلمية¹ :

- إحلال الطرق العلمية محل البدائية في العمل.

- الإختيار العلمي للعمال وتدريبهم على أساس علمي.

- تعاون كل من الإدارة والعمال طبقا للطريقة العلمية .

- تقسيم عادل للمسؤولية بين المديرين والعمال مع قيام المديرين بتخطيط وتنظيم العمل.

لقد ساهمت النظرية العلمية في رفع الكفاءة الإنتاجية وحققت نجاحا كبيرا في هذا الجانب ولكن "تايلور" أغفل في تحليله ودراسته طبيعة الفرد الذي يعتبر حجر الزاوية في العملية الإدارية .

1-1-2- مساهمة هنري فايول: فرنسي الأصل يلقب بالأب الحقيقي للإدارة الحديثة ويعرفها قائلا "أن تقوم الإدارة معناه أن تتنبأ وان تخطط وان تنظم وان تصدر الأوامر وان تنسق وان تراقب" و أهم مبادئ هذه النظرية² :

* تقسيم أوجه النشاط التي تقوم بها المشروعات الصناعية إلى:

- أوجه النشاط الفنية (الإنتاج).

- أوجه النشاط التجارية (الشراء، البيع، لمبادلة).

- أوجه النشاط المالية (الحصول على رأس المال، والإستخدام المثالي).

- أوجه النشاط التأمينية (حماية الأفراد و الممتلكات).

- أوجه النشاط المحاسبية.

- أوجه النشاط الإدارية (التخطيط، التنظيم، التنسيق، الرقابة، إصدار الأوامر) .

(1)- Jean Michel plane, management des organisation, dunod, paris ,2003, P9.

(2) - بلال محمد إسماعيل، مرجع سابق، ص24.

* تقديم مبادئ عامة للإدارة تتصف بالمرونة ولكنها ليست مطلقة ويجب أن تستخدم في ضوء الظروف المتغيرة والخاصة بكل مشروع، ومن أهم هذه المبادئ¹ : (التخصص وتقسيم العمل، وحدة الأمر بالالتزام لأوامر رئيس واحد، وحدة التوجيه لتنسيق جهود الأفراد، خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة، الانضباط وهو الالتزام باللوائح والقواعد التي تنضم العمل، روح الجماعة والتعاون الذي يؤدي للتماسك والانسجام بين العمال والرفع من معنوياتهم) .

1-1-3- مساهمة ماكس فيبر: تأتي مساهمة فيبر في نفس سياق التيلورية وهو البحث عن الفعالية القصوى للتنظيمات، حيث إنطلقت البيروقراطية الفيدرالية من الإدارة وحاولت أن تضع نموذجاً شاملاً يؤدي للنجاح والرشادة والعقلانية.

1- مبادئ البيروقراطية: تعبر البيروقراطية عن حكم أو سلطة المكتب، وتقوم على مجموعة من المبادئ التي تساهم في فرض الانضباط داخل المؤسسة وأهم المبادئ هي² :

- قواعد وأنظمة رسمية: أي استخدام توجيهات مكتوبة للسيطرة والتحكم في كل تصرفات العاملين.
- قواعد موضوعية: بمعنى غير شخصية يجب تجنب المحاباة أو المحسوبية و أن تعتمد كل علاقات العمل على معايير موضوعية .
- تقسيم العمل: تقسم كل الواجبات إلى مهام متخصصة يقوم بأدائها أفراد يملكون المهارات المطلوبة.
- الهيكل التنظيمي: هو ترتيب المناصب بصورة واضحة وفقاً للمستوى التنظيمي، بحيث يتم التسلسل من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا.
- تدرج السلطة: إن الحق في إتخاذ القرارات يتحدد بموقع الشخص في الهيكل التنظيمي، حيث أن الفرد يكون له سلطة على الأفراد الذين هم أقل منه في الموقع أو الرتبة .
- تعهد بالالتزام الدائم والانضباط داخل المؤسسة: يعتبر العمل مهنة دائمة وهو تعهد من قبل العامل و المؤسسة
- الرشد: إن المؤسسة أو المنظمة ملتزمة بتحقيق أهدافها والمتمثل في الربح، وذلك بأكثر الطرق كفاءة .

(1) - عمر السعيد و اخرون، الإدارة الحديثة، دار الثقافة للنشر، ط1، عمان، 2003، ص28.

(2)- محمد سلطان، مرجع سابق، ص 37 .

1-2-2-المدرسة السلوكية: جاء هذا الاتجاه في إطار الحركات التصحيحية للنظيرة الكلاسيكية في دراسة التنظيم، "وأهتمت بالعوامل الاجتماعية والنفسية للعامل و بأهمية الحوافز المعنوية في رفع الإنتاج وتحسين الأداء، ودراسة السلوك الإنساني في المحيط الاجتماعي" ¹ و من أهم رواد هذه النظرية "إلتون مايو" .

1-2-1-نظرية العلاقات الإنسانية لالتون مايو : عمدت هذه النظرية إلى فتح آفاق جديدة في دراسة التنظيم وأسست أفكار وبحوث جديدة، حيث لم تنظر إلى التنظيم من زاوية الهيكل التنظيمي وعوامل الرشد، بل ركزت على العوامل البشرية والنفسية وأهمية التنظيم غير الرسمي وتأثيره على أفراد التنظيم، "كما إهتمت بمفهوم الرجل الاجتماعي أي العامل ليس رجل إقتصادي يسعى لتحقيق المادة فقط، وإنما يطمح لإشباع حاجاته الاجتماعية حتى وإن كان على حساب الحاجات المادية"²، فالنظرية تنظر إلى الفرد من منظور إجتماعي ونفسي وما يحمله من معتقدات وطموحات والتي تلعب دورا في الكفاية الإنتاجية وتهدف إلى³:

- تحفيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة .
 - تحفيز الأفراد على التعاون المستمر والبناء لتحقيق أهداف مشتركة .
 - إشباع رغبات العاملين وإحتياجاتهم الإقتصادية و الاجتماعية والنفسية .
- نتائج هذه النظرية: لقد توصلت هذه النظرية لجملة من النتائج والتي نلخص أهمها فيما يلي ⁴ :
- إن التخصص وتقسيم العمل ليسا بالضرورة أهم أشكال التنظيم من حيث الكفاءة وزيادة الإنتاج.
 - لا بد من معالجة العمال بعد الإجهاد والملل الذي يصاحب العمل .
 - العمال يتجاوبون مع ظروف العمل كمجموعة متكاملة .
 - أن العمال لا يسلكون في مجابهة الإدارة وسياستها سلوكا فرديا وإنما جماعيا، فالتنظيم غير الرسمي يلعب دورا في سلوك الأعضاء .

(1)- محمد سويلم، أساسيات الإدارة، دار وهدان للطباعة، مصر، ص37.

(2) - محمود سليمان حنفي ، وظائف الإدارة، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1998، ص29.

(3)- كامل محمد المغربي، مرجع سابق، ص ص51.

(4) - نفس المرجع ص55.

1-2-2-2- نظرية الحاجات لماسلو : أوضح ماسلو أن المشاكل التنظيمية يمكن تحليلها من خلال التعرف على

الدافعية الإنسانية وأهم الحاجات الإنسانية هي¹ :

- الحاجات الفسيولوجية: تمثل الحاجة إلى البقاء كالأكل والشرب والملبس والنوم وتأتي في قاعدة الهرم لا يمكن الإستغناء عنها، وتمثل في المؤسسة فترات الراحة والإجازات والحواجز المادية .

- حاجات الأمان: تمثل حاجات السلامة والحماية من الأخطار الخارجية، وتمثل في بيئة العمل الضمان الإجتماعي والحماية من حوادث العمل والرعاية الصحية والتقاعد .

- حاجات الحب والتالف الإجتماعي والانتماء: بإعتبار الإنسان إجتماعي بطبعه فإنه يحتاج إلى الصداقة والحب والقبول الإجتماعي من الآخرين، أما تنظيمياً فتترجم إلى العلاقات الإجتماعية بين العمال والمشرفين و الذي يتسم بالإحترام والصداقة .

- حاجات الإحترام والتقدير: يسعى الإنسان إلى تعزيز ثقته بنفسه والقوة والتميز وذلك من خلال كسب الإحترام وتقدير الآخرين له، وعلى العامل أن يخلص و ينضبط في عمله وعلى المؤسسة توفير الفرصة لذلك .

- حاجات تحقيق الذات: تمثل الحاجة إلى التطوير وتنمية قدرات الفرد وتفجير طاقاته لتحقيق أقصى ما يصبو إليه، وتقع في أعلى السلم الهرمي وعلى التنظيم أن يوفر البيئة المحفزة على ذلك .

من خلال هذه التصنيفات للحاجة لماسلو فإنه يرى أن الحاجات الإنسانية تصبح قوة محفزة للإنسان من أجل تلبيتها والسعي لتحقيقها .

1-2-2-3- نظرية x و y : إنطلقت هذه النظرية من مسلمة أنه لا توجد نظرية كاملة و مرضية عن وظيفة التسيير

في المؤسسة، لذلك حاول مغريغور أن يضع إفتراضات كالآتي² :

-الإنسان بطبيعته سلمي ولا يجب العمل .

-إن الإنسان كسول ولا يرغب في تحمل المسؤولية في العمل .

- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده ويوضح له ما يعمل .

-يجب إتباع القوة والتهديد والعقاب من طرف المشرفين لدفع العامل الى العمل .

-إتخذت الإدارة على أساس هذه المسلمات الخطط والأساليب الملائمة .

(1) - نفس المرجع، ص126 .

(2) - محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، صص 54، 56 .

*نظرية Y تقوم على مسلمات مفادها :

- ليست الإدارة هي التي تضع العاملين في مواضع الإحساس وتحمل المسؤولية، بل إن ذلك مغروس في نفوس العاملين ما على الإدارة سوى توجيههم إلى ذلك .
- العامل كائن عاقل يحب العمل ويرغب في بذل الجهد العضلي و الفكري .
- لا يعد الإكراه والإجبار الوسيلة الوحيدة للحصول على أهداف الفرد وإنما الإعتماد على قدرات الفرد وخياله الواسع الثري .

1-3-3-التحول في نظرية التنظيم الإدارة بالفاعلية :

1-3-1- نظرية z أو النموذج الياباني : من أنصاره وليام أوتشي الذي أجرى الكثير من الدراسات للتعرف على سر نجاح المؤسسات اليابانية، حيث إقترح نظرية z في التنظيم التي تعمل على التوفيق بين جهود كل الأفراد لتطوير قدرات المؤسسة، حيث يرى أوتشي أن مشكل الإدارة لا يكمن في زيادة المكافآت أو ساعات العمل لتحقيق زيادة في الإنتاج وإنما في كيفية إدارة الناس بطريقة حسنة .

1- مبادئ هذه النظرية : لقد انطلقت هذه النظرية بمجموعة من المبادئ والتي جعلتها تتميز عن غيرها وهي¹:

- إتخاذ القرار من الأسفل للأعلى: أي توزيع السلطة والتشاور مع العاملين قبل إتخاذ القرار وذلك على إختلاف مستوياتهم الوظيفية .
- تخصص أقل وتدريب العاملين: فور إتحاق العاملين بالمؤسسة على الإدارة أن تسعى لتعريفهم بمختلف الأقسام والوحدات في المؤسسة، فينتقلون في وظائف متنوعة يكتسبون خبرة من خلالها، ويتم وضعهم في الأماكن التي تتلاءم مع قدراتهم ومؤهلاتهم .
- الأمن الوظيفي و الإعتماد على التوظيف طويل المدى : فيكون العامل مستقرا في عمله مركزا على مهامه وملتزما بالأعمال الموكلة إليه .
- القرار الجماعي: أي المشاركة في إتخاذ القرارات وتشجيع المبادرات الفردية و الإبداع .
- الدمج بين العمل وحياته الخاصة: تقوم المؤسسات اليابانية بتوفير الكثير من الإحتياجات و الإمتيازات الإجتماعية كالسن الوظيفي والقروض الطويلة الأمد ، في المقابل تنتظر منه الولاء و الإنضباط للمؤسسة .
- الالتزام بالعمل في إطار القدرات الجماعية على أن يتحمل كل فرد المسؤولية .

(1)- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، ط1، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص46 .

1-3-2-إدارة الجودة الشاملة: تركز هذه النظرية على ضرورة إعطاء الثقة التامة للعامل و الإعتماد على الرقابة الضمنية وإعطائه الحرية و الإستقلالية في العمل، والسعي لتحقيق إستقراره الوظيفي حتى يبدي إلتزامه بدوره للعمل و إتقانه له، وظهرت مبادئ الإدارة الجودة الشاملة 1950على يد المفكر الأمريكي "ديمينج" الذي كان له تصور أن 85 % من أنظمة العمل خاطئة والعمال لا يتحملون أكثر من 15 % من الأخطاء في طرق العمل ولا بد للإدارة أن تغير أساليبها في العمل وأهم مبادئ نظريته¹:

- وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج و الخدمات .
- إنتهاج فلسفة جديدة تبنى على أساس الجهد الجماعي لكل الأفراد في المؤسسة .
- إزالة الحواجز بين الإدارة والعمال .
- وجود قيادة فعالية تحفز على العمل .
- إيجاد بيئة مشجعة على الإبداع .

2 - الإلتزام: هو " تعهد شفهي أو مكتوب بالقيام بشيء معين، ويكون هذا الإلتزام بين طرفين تجمع بينهما علاقة معينة تجارية أو علاجية، وقد يكون أكثر من طرفين "2، وللاللتزام أنواع عدة تختلف تصنيفاتها تبعاً للدور الذي تقوم بها وأهم هذه الأنواع³:

- "الإلتزام القانوني: هو أن يتعهد الإنسان بأن لا يخالف القانون، ويلتزم به ونجده بوجه خاص لدى المحامون والقضاة وغيرهم من رجال القانون .
- الإلتزام الأخلاقي: هو العزم وإرادة الفعل الذي يتفق مع القيم الخلقية ولا يتعارض معها، بحيث قد يلتزم الإنسان بقول الصدق أو أن يساعد ضعيفاً أو غيرها من القيم الخلقية المعروفة .
- الإلتزام الديني: أي إلتزام المؤمن بدين معين وبأن يفعل ويمارس عبادته، ويتبع ما يأمر به دينه وما ينهى عنه.
- الإلتزام المهني الإجتماعي أو المهني النفسي: هو أن يلتزم الإنسان بمبادئ وخلق المهنة التي ينتمي إليها، ومن هذه المبادئ والقيم أن يعمل الإنسان كل ما في وسعه لمساعدة الآخرين، إضافة إلى الإلتزام بحفظ أسرارهم وإحترام آرائهم، وقبول مشاركتهم في إختيار الحلول المناسبة لمشكلاتهم .

(1)- نفس المرجع، ص105.

(2)- عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ط1 ، دار الكتب الوطنية، بنغازي، 2002 ، ص ص 57، 58.

(3)- نفس المرجع ، ص58.

3-الإنضباط : هو " الإستجابة الواعية للنظم واللوائح، وهو الإيمان بالقضية وفكر التنظيم، وأهدافه وتحمل تبعات ذلك"¹ .

ويدل مفهوم الإنضباط في اللغة: على الإندماج أو الرغبة أو القبول أو الإستعداد، و كان لعلماء الإجتماع السبق في البحث في هذا المجال لأن الإنسان كائن إجتماعي، يعيش مع الآخرين في مجتمع، وتربطه بهم علاقات تُشعره بالثقة والمسؤولية تجاههم، من هنا ندرك أن الإلتزام المهني هو جزء من الإلتزام الإجتماعي العام الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه، وبما يحويه من أفراد ومنظمات، وما يسود فيه من أفكار ومبادئ وقيم.

- الإنضباط التنظيمي: يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمنظمة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى الموظف تجاه منظمته، ويعكس مدى إرتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها"².
كما يعرف على: "أنه مدى ولاء وإرتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل بها"³ .
الإلتزام: "هو الإعتزاز والإلتساب للتنظيم والولاء له، وفي الإلتزام إشتراك مادي ضمن كيان في الروح والعمل والتأثر والتأثير"⁴ .

3-1- خصائص الإنضباط: يعبر الانضباط عن مدى احترام الفرد للقوانين والولاء الذي يظهره بدوره، ويتميز الانضباط بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها في الأتي"⁵ :
-إن الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية، تُتبع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسد مدى ولائهم.

(1)- عامر عوض، السلوك التنظيمي والإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008، ص 155.

(2)- محمد مصطفى الخرشوم، تأثير مناخ الخدمة في الإلتزام التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27 ، العدد الثالث، 2011 ، ص173.

(3)-علي عباس، إدارة الموارد البشرية الدولية، ط1 ، دار إثناء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2008 ، ص117.

(4)- عامر عوض، مرجع سابق، ص 155 .

(5)- محمد مصطفى الخرشوم، مرجع سابق، ص173.

- إن الانضباط التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

- يتأثر الانضباط الوظيفي بمجموعة العوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

- يستغرق الانضباط التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية.

3-2- أنماط الانضباط التنظيمي: يمكن التمييز بين نمطين للانضباط وذلك نظراً لأهميتها في توجيه سلوك

الأفراد¹:

3-2-1- الانضباط المؤثر: الذي يعبر عن رضا العاملين في علاقتهم مع بعضهم البعض، وعلاقتهم التنظيمية والشعور العالي تجاه المنظمة وإيصال ما هو مطلوب منهم من العمل و الأداء.

3-2-2- الانضباط المتواصل: ويعبر عن إدراك العاملين لحقيقة الإمتيازات والمنافع التي سيحصلون عليها جراء إستمرارية إنتمائهم للمنظمة الإدارية، مقارنةً بفقدانهم لمثل تلك الإمتيازات والمنافع في حال تركهم للمنظمة مثل: الأقدمية؛ والراتب التقاعدي؛ والخدمات الصحية.

3-3- تأثير السمات الشخصية على انضباط العامل: تعد السمات الشخصية من بين العوامل التي تؤثر في العامل ومدى انضباطه داخل المؤسسة، حيث أن ردود الفعل إتجاه القرارات الإدارية وإلتزام العامل بتطبيق القواعد الرسمية تختلف من شخص لآخر وذلك يعود إلى سماته الشخصية أهمها:

3-3-1- عامل السن: "إن المجتمع الجزائري يمتاز بإرتفاع نسبة الشباب حوالي 75% وبكون معظم العمال من هذه الفئة، ويعد الشاب العامل صاحب دور مهم في حركات الإضراب في المؤسسات الصناعية خاصة في بداية الثمانينات"².

وهذا لعدة أسباب منها أن العامل الشاب يتميز بالحركة المستمرة وعدم تخوفه من نتائج شغبه وعدم انضباطه داخل المؤسسة، وينظر للأجرة على أنها المحدد لتصرفاته وهو يطالب دائماً برفعها من أجل تلبية رغباته وتحقيق الرفاهية الإجتماعية.

(1)- نفس المرجع، ص173.

(2)- ناصر دادي عدون، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 166، 167.

على عكس العمال كبار السن الذين يكونون مسؤولين عن أسر باكملها نجدهم أقل جرأة للإضراب وأكثر إلتزاماً وإنضباطاً في المؤسسة، حيث إستطاع العامل الشاب أن يغير الواقع الإقتصادي بطموحه وأن يحصل على العديد من الإمتيازات كالترقيات وتحسين ظروف العمل، إضافة إلى الزيادة المستمرة في الأجور.

حيث أن الإنضباط التنظيمي يرتبط بشكل إيجابي مع العمر، بمعنى أنه كلما تقدم الفرد في العمر فإن نسبة الإلتزام لديه سوف تزداد، وتفترض تلك العلاقة "أن التوافق بين الانضباط التنظيمي والعمر من الممكن أن يكون ناتجاً عن الإستثمارات المتراكمة للفرد داخل المنظمة عبر الزمن، بالإضافة إلى إنخفاض البدائل المتاحة للفرد الأكبر سناً للعمل خارج المنظمة، مما يؤدي إلى تعزيز الإلتزام التنظيمي لديه نحو المنظمة التي يعمل بها"¹.

3-3-2-الجنس: تعددت الإتجاهات حول طبيعة العلاقة بين الإنضباط التنظيمي والنوع، فلم يتفق الباحثون في تأثير هذا العمل حيث²: أشار البعض إلى أن الإنضباط التنظيمي لدى النساء يكون أكبر من الرجال، ويرجع السبب في ذلك إلى تغلب المرأة على كثير من العقبات التي تواجهها من أجل أن تؤمن لها مكاناً أفضل من الرجل في ميدان العمل، أو قد يرجع ذلك إلى قلة البدائل المتاحة أمام المرأة للعمل خارج المنظمة، مما يؤدي إلى زيادة الإنضباط التنظيمي لديها.

ويرى البعض الآخر من الباحثين أن الإناث يظهرن إنضباطاً تنظيمياً أقل من الرجل، ويرجع ذلك إلى الظروف التي تعمل فيها المرأة من حيث عدم قدرتها على تحقيق أحلامها العملية، أو سيطرة الرجل في مكان العمل، مما يولد عندها شعوراً منخفضاً بالإلتزام.

أما أصحاب الإتجاه الأخير فيرون عدم وجود فروق تذكر بين النساء والرجال في الإنضباط التنظيمي، ويعتمدون في ذلك على أن الفروق في حالة وجودها فإنها لا ترجع إلى إختلاف النوع أو الجنس، لكنها ترجع للعديد من المتغيرات والتي تمثل فروقاً بين الوظائف التي يشغلها الرجال والتي تشغلها النساء، ومن هذه المتغيرات خصائص الوظيفة، وإختلاف مستويات التعليم، والتدريب المطلوب لشغل الوظيفة، وإختلاف فرص الترقى، والتقدم الذي تتيحه الوظيفة .

3-3-3-المستوى التعليمي: إن إرتفاع المستوى التعليمي للفرد يزيد من طموحاته وتوقعاته، وتصبح الرغبة لديه قوية لإشباع حاجاته الإجتماعية والنفسية في العمل، وتعدد البدائل المطروحة لديه لإختيار المنظمة المناسبة كون المنظمات تسعى لإستقطاب الأفراد المؤهلين علمياً مما يؤثر على الإنضباط التنظيمي لديه.

(1)- سمير علي موسى شمله، الإلتزام التنظيمي رسالة مقدمة للحصول على دكتوراه لأعمال السنة إدارة المؤسسات الرياضية، مصر، 2009، ص10.

(2)- نفس المرجع، ص11

"أن المستويات التعليمية التي يحصل عليها الفرد تمكنه من تقلد مناصب وظيفية أفضل داخل المنظمة، بحيث يترتب عن ذلك إنخفاض تنازله عن تلك الإستثمارات في المجال التعليمي كترك المنظمة والانتقال إلى منظمة أخرى، مما يؤدي إلى زيادة الإلتزام التنظيمي لديه"¹.

3-3-4- الحالة الإجتماعية: تعتبر الحالة الإجتماعية (متزوج/ أعزب) التي يعيشها الفرد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى الإلتزام التنظيمي لديه، وفي هذا الخصوص فقد تم توضيح "أن الإنضباط التنظيمي لدى العاملين المتزوجين أقل من غير المتزوجين"²، وذلك راجع إلى عدم قدرة الموظف المتزوج بالوفاء بمتطلبات الإنضباط التنظيمي في الوقت الذي يفرض فيه بمتطلبات الإلتزام نحو الأسرة، مما يجعل الإلتزام الأسرى لديه يمثل المرتبة الأولى نظراً لضعف مردودات الإلتزام في المنظمات

3-3-5- عامل التكوين ونسبة الأمية: يتميز العامل الجزائري بمستوى أكثر من متوسط المستوى الوطني للتكوين وبمستوى أقل من المستوى الوطني للأمية "حيث وصل إلى 17,01 % فقط لدى الشباب بعد الإستقلال الذين يتراوح سنهم من 10-19 سنة، في حين 87,92 % للأفراد الذين يفوق سنهم 60 سنة"³، ويعود ذلك لإستفادة الشباب من برامج التعليم الإجبارية والمجانية في حين لم يستفد منها كبار السن، كما تميزت فئة الشباب بنقص التأطير نظراً للإهتمام بالكمية في التعليم بدل السعي لتحقيق النوعية الأمر الذي جعل الشاب الجزائري رغم تمكنه شكلياً من التعليم إلا أنه تصادفه عراقيل وصعوبات منها ما يعود إلى نوعية التكوين ومنها ما يعود لضعف الطلب على اليد العاملة .

حيث أن العامل رغم إمتلاكه شهادة إلا أنه غير مؤهل للقيام بعمله ويجد غموض وصعوبة في أدائه الأمر الذي يؤثر عليه في عمله وفي إلتزامه به فالعامل أصبح لا يطيع أوامر التنظيم الرسمي وغير منضبط في مكان العمل .

(1)- سمير علي موسى شمله، مرجع سابق، ص11.

(2)- نفس المرجع، ص11.

(3)- ناصر داداي عدون، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 165.

3-3-6- عامل الريفية وأثره في الوسط العمالي : يرى الباحث قريد "أن العامل الشاب عادة من أصل ريفي مازال يحافظ على ارتباطاته مع عامله الأصلي حيث يوجد مقر سكنه ويجهل قواعد اللعبة المعمول بها في المؤسسة الصناعية والأشكال العصرية والمؤسساتية في المقاومة والمطالبة لكنه يفاجئ بسلوك سلمي وبتحركات وأفعال مباغته"¹، كما أنه يحافظ على قيمه ومبادئه وإلتزاماته الخارجية كمساعدة الجيران في ولائتهم أو تقديم التعازي كما أنه يغيب في مواسم جني المحاصيل لإرتباطه بأرضه، الأمر الذي يؤثر على عمله ويجعله يتغيب عن دوامه .

3-3-7- المستوى الإداري للوظيفة: يشير المستوى الإداري للوظيفة إلى الموقع (المستوى التنظيمي) الذي يحتله الفرد في الهيكل التنظيمي، ومن المحتمل أن يكون لهذا المتغير تأثير على مستوى الانضباط التنظيمي لديه. ويشير البعض إلى أنه كلما إرتفع المستوى الإداري للعامل ترتب عن ذلك زيادة في الإنضباط التنظيمي لديه، والسبب في ذلك يعود إلى أن أصحاب المستويات الإدارية العليا قد إستثمروا الكثير من الوقت والجهد في المنظمة، وعملوا على تنمية العديد من العلاقات الإجتماعية داخل العمل وخارجه حتى وصلوا إلى هذه المراكز. وبالتالي يصعب عليهم تركها ، وهناك من يرى العكس من ذلك كلما إرتفع مستواه الإداري داخل الهيكل التنظيمي، كلما إزدادت تطلعاته وإحتياجاته التي يسعى إلى إشباعها والتي يعجز التنظيم غالباً عن إشباعها بالكامل أو حتى الجزء الأكبر منها، مما قد يدفع الفرد للتطلع أو البحث عن تنظيمات بديلة يمكنها إشباع تلك الإحتياجات. وطبقاً لذلك، فإن الإنضباط التنظيمي يزداد في المستويات الدنيا عنها في المستويات الإدارية العليا من الهيكل التنظيمي .

3-3-8- مدة الخدمة في المنظمة: "إن زيادة مدة الخدمة لدى الفرد في المنظمة تؤدي إلى زيادة الإنضباط التنظيمي لديه وانخفاض شعوره بضغط العمل"²، ويرجع ذلك إلى كونها تمكنه من الحصول على مهام وأعمال أكثر تحدياً وإستقلالية وحرية في العمل وما يرتبط بذلك من الحصول على قدر أكبر من المكافآت، كما أنها تؤدي إلى زيادة التداخل الإجتماعي للفرد في المنظمة ومع جماعة العمل، مما يؤدي إلى تقوية وتدعيم الروابط النفسية والعاطفية بين الفرد والمنظمة، ومن ثم زيادة الإنضباط التنظيمي لديه.

(1)- نفس الرجوع، ص167.

(2)- عمر وصفي عقيلي وآخرون، اختبار اثر المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغوط العمل ، مجلة بحوث جامعة حلب، جامعة

سوريا، شباط، 2008 ، ص13 .

بالإضافة إلى ذلك تؤدي زيادة مدة خدمة الفرد في المنظمة إلى زيادة الجهد المبذول من قبله وارتفاع مستوى الخبرة والكفاءة لديه، مما يترتب عن ذلك زيادة العوائد المادية والمعنوية وبالتالي ارتفاع إلتزامه نحو المنظمة بحيث يصبح التفكير في ترك المنظمة لديه أمراً صعباً ومكلفاً .

3-3-9- مكان الإلتزام: يعتبر مكان الإلتزام (الريف/ المدينة) من العوامل المؤثرة تأثيراً كبيراً في سلوك الأفراد وبالتالي على مستوى الإلتزام التنظيمي لديهم، "فالعامل الريفي حين يعمل في مصنع أو مكتب فإنه يحترم الأوامر وينفذ ما يلقيه عليه أو يكلفه به رئيسه في العمل"¹، كما أنه ملتزم تجاه رئيسه والآخرين، بينما نجد العامل الذي تربى في المدينة كثيراً ما يناقش رئيسه في العمل ويراجعه ويعارضه، وقد لا ينفذ ولا يلتزم بأوامر رئيسه في بعض الأحيان. ويرجع السبب في ذلك الى كون العامل الريفي يبحث في عمله عن القبول والمسألة في حين العامل الحضري لديه طموحات يسعى من خلالها الى الزيادة في الاجر، الحصول على الترقية، كسب منصب افضل في العمل، بمعنى يختلف العامل الريفي عن الحضري في مستوى الطموحات والتوقعات، وعدم التجانس في مطالب العمال الريفيين والحضريين وانقسامهم في المطالب النقابية تعمل الادارة على استغلاله لصالحها.

3-4- أسس تصنيف أنواع الإلتزام التنظيمي: تعددت النماذج والمداخل التي تم على أساسها دراسة الإلتزام التنظيمي وتحديد أنواعه وأبعاده، وفيما يلي أهم الأسس التي اعتمد عليها في تصنيف أنواع وأبعاد الإلتزام التنظيمي :

3-4-1 — نموذج اتزيوني(1961) : من المحاولات الأولى لتطوير مداخل لدراسة الإلتزام التنظيمي تلك التي قام بها اتزيوني، حيث إقترح منهجية إتمدت بشكل أساسي على إذعان العضو للتوجيهات التنظيمية، وقد إعتبر القوة أو السلطة التي تمتلكها المنظمة على الأفراد بأنها الأساس في إلتزام الموظف داخل المنظمة، حيث أن الإلتزام يمكن أن يأخذ أحد الأشكال الآتية²: الإلتزام الأخلاقي، أو الإلتزام الحسبي، أو الإلتزام الإضطراري.

(1) — سمير علي موسى شمله، مرجع سابق، ص12.

(2) — جمال محمد علي يوسف، الإلتزام التنظيمي، رسالة دكتوراء لأعمال السنة في مادة إدارة المؤسسات الرياضية، مصر، 2009 ، ص4 .

1 - الإنضباط الأخلاقي: هو عبارة عن درجة الارتباط النفسي بين الفرد والمنظمة من خلال التدوير لأهدافها وقيمتها ورسالتها.

2 - الإنضباط الحسابي: هو الإلتزام للمنظمة والذي يكون مبني على حصول العاملين على مرتبات وحوافز تتناسب مع إسهاماتهم.

3 - الإنضباط الإضطراري: هو الإلتزام نحو المنظمة والذي ينتج عندما يدرك الموظف أن المكافآت التي يحصل عليها لا تتناسب مع الجهد الذي يقوم به، ومع ذلك يبقى مضطراً للعمل في المنظمة نتيجة الضغوط البيئية التي يتعرض لها.

3-4-2 — نموذج كنتر (1968): برهنت "كنتر" بأن الأنواع المختلفة للإنضباط تنتج من المطالب السلوكية المختلفة المفروضة على الأعضاء بواسطة المنظمة، وبناءً على ذلك إقترحت ثلاثة أشكال للإنضباط هي¹:

1 - الإنضباط المستمر: عرفت "كنتر" هذا النوع بأنه ذلك الإنضباط الذي يحدث عندما تكون هناك فوائد يحصل عليها الفرد من خلال مشاركته في التنظيم، وتكاليف سوف يتحملها في حالة تركه للتنظيم.

2 - الإنضباط القائم على التماسك: عرفت "كنتر" هذا الإنضباط بأنه الارتباط بين المخزون العاطفي للفرد، والإندماج نحو الجماعة .

3 - الإنضباط الرقابي: تم تعريفه بأنه إرتباط العضو بمعايير المنظمة التي تعمل على تشكيل السلوك في الإتجاه المرغوب، ويوجد هذا النوع من الإنضباط عندما يعتقد العضو بأن قيم وقواعد المنظمة تمثل دليلاً مهماً نحو السلوك المناسب، ويتأثر. تمثل هذه القواعد والقيم في أفعاله اليومية .

3-4-3 - مدخل الإنضباط التنظيمي ثنائي البعد: أكد كل من "ستاو" و"سلانسيك" (1977) على ضرورة التمييز بين الإنضباط التنظيمي كما يتم النظر إليه بواسطة علماء النفس الإجتماعيين وباحثي السلوك التنظيمي، فقد وجد أن باحثي السلوك التنظيمي إستخدموا مصطلح الإنضباط التنظيمي لوصف العملية التي من خلالها يتحقق تطابق العاملين مع أهداف وقيم المنظمة، ويكونون راغبين في المحافظة على عضويتهم فيها.

(1) - نفس المرجع، ص 5 .

وقد أطلق "ستاو" على هذا المدخل تسمية الانضباط الإيجابي في حين وجد أن علماء النفس الاجتماعيين يركزون في دراستهم للانضباط على العملية التي بواسطتها تقوم السلوكيات الماضية للفرد بربطه بالمنظمة التي يعمل بها، وقد أطلقا على هذا المدخل الانضباط السلوكي .

1- الانضباط السلوكي: المفهوم السلوكي للإلتزام والانضباط يمثل وظيفة للتكاليف والمكافآت المرتبطة بالعضوية في المنظمة، وأن هذه النظرة السلوكية للانضباط مستمدة من نظرية "سيد بيت لبيكر" 1964 والخاصة بفكرة الإستثمارات الجانبية.

وتشير نظرية الإستثمارات الجانبية لبيكر إلى العملية التي من خلالها يقوم الأفراد بربط أنفسهم بالتنظيم من خلال إستثماراتهم به، مثل الوقت والجهد والمكافآت، حيث تكون هذه الإستثمارات لها تكاليفها والتي تقلل إلى حد ما من حرية الموظف في أنشطته المستقبلية، وهذا يعنى أن الموظفين يصبحون وكأنهم مقيدون داخل التنظيم نتيجة لما سيتحملونه من تكاليف في حالة إتخاذ قرار بترك التنظيم (مثل فقد معاش التقاعد، الأقدمية) وطبقاً لما ذكره بيكر يصبح الأفراد ملتزمين بأداء النشاط بسبب التكاليف المرتبطة بالسلوك البديل (ترك المنظمة) وليس بسبب إرتباطهم الوجداني.

2- الانضباط الإيجابي: يختلف هذا النوع من الانضباط عن النوع السابق، حيث يشير إلى مدى الإرتباط العاطفي بين الفرد والمنظمة، أما الانضباط السلوكي فإنه يشير إلى عدم الإعتماد على العاطفة أو عدم الإرتباط العاطفي بالمنظمة بشكل كبير، ولكنه يعتمد على الميل أو الإستعداد المحسوب للبقاء في المنظمة¹.

3-5- مراحل الانضباط التنظيمي : الانضباط يكون متدرجا وفق مراحل، وهناك من يرى أن للإنضباط التنظيمي مرحلتين هما :

3-5-1- مرحلة الإنضمام للفرد للمؤسسة: وفي الغالب يقع إختياره على المؤسسة التي يتوقع أنها تحقق رغباته وتطلعاته .

3-5-2- مرحلة الانضباط التنظيمي: حيث يحرص الفرد على بذل جهد كبير من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ونهوضه بها² .

وهناك من يرى أن الانضباط يمر بثلاث مراحل أخرى غير المراحل السابقة وتمثل هذه المراحل في:

(1)- نفس المرجع، ص6 .

(2)- سعيد بن محمد أغامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2009 ، ص61.

3-5-3- مرحلة الإذعان: حيث أن إنضباط الفرد مبني على ما سيحصل عليه من المؤسسة من فوائد في البداية،

لذا نراه في البداية يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه مقابل حصوله منها على الفوائد المختلفة.

3-5-4- مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد والمؤسسة: نجد الفرد يقبل سلطة وتأثير الآخرين من أجل الرغبة

في الإستمرار بالعمل بها، فهي تشبع حاجاته للإلتناء لذا فهو يشعر بالفخر لإنتمائه لها .

3-5-5- مرحلة التبنى : فالفرد يعتبر أهداف وقيم لمؤسسة أهدافا وقيما له، حيث يكون هناك تطابق في

أهداف المؤسسة وقيمها مع أهداف الفرد و قيمه¹ .

3-6- مبادئ الإنضباط : من أهم المبادئ التي لا بد من مراعاتها في نظام الإنضباط ما يأتي :

1- التدرج في الإجراءات التصحيحية بدلا من الإجراءات العقابية أو التأديبية .

2- التدرج في الإجراءات التأديبية، ويشير هذا المبدأ إلى ضرورة البدء بالعقوبات التأديبية الأخف كالإنذار

الشفوي، ومن ثم إذا ما إستمر السلوك المنحرف خلال فترة زمنية محددة رسميا يتم توجيه الإنذار التحريري .

3- توثيق الحقائق حول السلوكيات لإقامة الدليل القاطع على السلوك غير المرغوب فيه، مثال على ذلك

الوثائق الخاصة بالغياب أو أشرطة الفيديو حول قيام العامل بالسرقة مثلا حيث أن هذه الحقائق توفر أدلة

تساعد المؤسسة في تدعيم موقفها أمام اللجان الإنضباطية .

4- الإعتماد على مبدأ الجزاء المباشر لكل مخالفة، حيث يعني ضرورة توجيه العقوبة مباشرة بعد المخالفة أي لا

بد من :

-العقوبة السريعة لمن قام بمخالفة أو عدم الإلتزام بالقواعد المحددة

-إذا أعاد العامل نفس الخطأ يتعرض لنفس العقوبات التأديبية، حيث تطبق على الجميع بالتساوي وهذا هو

مبدأ الثبات والتوافق في العقوبات.

(1)- نفس المرجع، ص61.

3-7-مداخل الإنضباط : كما أن للإنضباط مدخلين يؤثران على سلوك الفرد وتوجهاته هما¹ :

3-7-1-الإنضباط المتدرج : يتكون من سلسلة إدارية تمنح العاملين فرصة لتصحيح سلوكياتهم قبل تفاقم الأخطاء وقبل أن يؤدي الأمر بالعامل المخالف إلى فقدانه لعمله والاستئناء عنه من طرف المؤسسة، و تتضمن إجراءات الإنضباط المتدرج خطوات تحذيرية كل منها تتضمن عقوبة تتدرج في شدتها وذلك حسب مستوى المخالفة وإستمرار السلوك الغير مرغوب فيه، ومعظم المؤسسات تعتمد على الخطوات الأربعة لكي تضمن إنضباط عمالها :

1- الإنذار الشفوي: أي عامل يرتكب مخالفة بسيطة يقدم له إنذار شفوي وهو من أخف الإجراءات التأديبية، بحيث يبلغ المشرف العامل بالإنذار ويبلغه أنه إذا إستمر نفس السلوك المخالف للقواعد فان سيتلقى عقوبة اشد

2- الإنذار التحريري: إذا خالف العامل نفس القواعد والأحكام المحددة مرة أخرى وخلال فترة محددة سيتم توجيه إنذار تحريري له من قبل المشرف المباشر، ويتضمن هذا الإنذار تنبيها بأنه إذا لم يصحح سلوكه خلال الفترة القادمة فإن العقوبة ستكون أسوء وأشد .

3-الإيقاف الوقي عن العمل: إذا إستمر العامل في نفس سلوكه ومخالفته لقواعد العمل بعد الإنذارين ستكون العقوبة هذه المرة أشد من الإنذارين السابقين، ويتم إخبار العامل إذا إستمر في مخالفته وسلوكه السيئ فإنه سيتم فصله نهائيا وليس إيقاف مؤقت فقط .

4- الإيقاف النهائي عن العمل أو الفصل: إن إستمرار العامل لمخالفته خلال الفترة المحددة بالعقوبة السابقة يؤشر عليه بأن المؤسسة لا يمكنها تغيير سلوكياته وأنه لايد من الاستغناء عنه من خلال إنهاء خدماته .

3-7-2-الإنضباط الإيجابي : إن الإعتماد على أسلوب العقوبات في بعض الأحيان لا يحقق النتائج المرجوة ولا تعدل السلوكيات غير المرغوب فيها، إضافة إلى أن العقوبة قد تعلم الأفراد الخوف من العقوبة ومن المشرف، كما أن المشرفين قد يلجؤون إلى هذا النوع لخداع العاملين بدلا من تصحيح سلوكياتهم.

حيث قامت العديد من المؤسسات بإستبدال أسلوب الإنضباط بالعقوبات إلى الإنضباط الإيجابي الذي يشجع العاملين على الإلتزام الإيجابي والإرادي وتحمل المسؤولية عن تصرفاتهم

(1)- سهيلة محمد عباس مرجع سابق، ص268.

ويحتوي الإنضباط الإيجابي خطوات بحد ذاتها تحتاج لعدة جلسات حتى يراجع العامل المخالف تصرفاته، وهذا النوع لا يتضمن عقوبات وإنما جلسات توجيهية وإرشادية بين العامل والمشرف والتعاون فيما بينهم ومناقشة أخطاء العامل ووضع خطة للتغيير الإيجابي في سلوكه، ودور المشرف يكون إرشاديا وليس عقابيا إذ تبدأ الجلسات الإرشادية عادة بعد التنبيه الشفوي، حيث يتم مناقشة أسباب الفشل في التوصل إلى حل أو ارتكاب المخالفة ويتم وضع خطة جديدة وكتابة الحل الذي تم التوصل إليه¹.

إذا لم يكن هناك تحسن في سلوك العامل وبقي مصرا على أخطائه يكون هناك إنذار أخير لمنح العامل فرصة لتحسين سلوكه، فإذا لم يتم التوصل إلى أي حل بعد كل هذه الإجراءات يكون القرار النهائي وهو إيقاف العامل عن العمل أو يكون هناك إجراء سابق لهذا الإجراء النهائي وهو إعطاء العامل إجازة براتب لمدة محددة لتقييم موقفه.

3-8-3- مقومات الإنضباط التنظيمي : من أهم دعائم الإنضباط والذي يساهم في إنجاح المؤسسة وتحقيقها لأهدافها ما يلي²:

3-8-3-1- دفتر النظام الداخلي للمؤسسة: هو مجموعة من القواعد والقوانين التي تنظم العمل والعلاقات الرسمية والسلوك المهني المقبول وغير المقبول والإجراءات التأديبية.

ويعد النظام الداخلي المحدد لكل الواجبات والحقوق الخاصة بالعمال، و يضم بنود ومواد ويسهر على ضبط سلوكيات العمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

3-8-3-2- دليل الموظف: يشمل اللوائح الداخلية للمؤسسة والتي يزيد عددها عن 20 عاملا ويجب ان تكون التعليمات مكتوبة، ويتكون من القواعد والأنظمة المسيرة للعمل كأهداف المؤسسة، ونظام العمل بها ساعات العمل وتقييم الأداء وتأمين، الخدمات الإجتماعية، العقوبات المتخذة بشأن التغيب أو التأخر وغيرها

3-8-3-3- ثقافة المؤسسة: تخص قيم وخصائص الأفراد العاملين بالمؤسسة والتي يجب أن تتوفر فيهم، إضافة إلى العلاقات التنظيمية والسلوكيات التي تنعكس آثارها على السلوك اليومي للعاملين، حيث أن المؤسسات الناجحة هي القادرة على غرس قيم ومعايير وإتجاهات إيجابية في عمالها ليس فقط في المؤسسة وإنما حتى في حياتهم اليومية، مثل الولاء والانتماء وبذل الجهد ومساعدة الآخرين وإحترامهم، ولثقافة المؤسسة دور كبير في ضبط سلوكيات عمالها.

(1)- نفس المرجع، ص270.

(2)- سيد راضية، مرجع سابق، ص53.

3-8-4-أخلاقيات العمل: هي القواعد التي على العامل التمسك بها لأداء عمله، لذا فمن الضروري أن يكون لدى المؤسسة برنامج لأخلاقيات العمل إما بتعليمات مباشرة أو بتحديد إطار عام يمكن للعاملين من خلاله إتخاذ القرارات المتعلقة بالأخلاقيات بنفسهم لإيجاد بيئة عمل جيدة وتجنبهم ارتكاب الأخطاء المهنية، كما أنه نظام صارم تعمل به المؤسسة من توظيف العامل إلى غاية تقاعده، بحيث يضمن إنضباط عمالها وأخلاقيات العمل خاصة المكتوبة التي تعتبر موجهة لتصرفات العاملين وتضمن للمؤسسة مكان في السوق و المجتمع المحلي .

3-9- أساسيات الإنضباط : إن إلتزام العامل بالمهام الموكلة اليه تحتاج إلى أساسيات يعتمد عليها وهي ¹:

1-الإنضباط من أجل الإستمرار: يشير لقوة إحتياج الفرد للعمل، لأنه لا يستطيع تحمل أعباء المعيشة بطريقة أخرى .

2-الإنضباط المؤثر العاطفي: يتعلق بتناسق الأهداف، ويثير رغبة الفرد في الإستمرار في العمل لتوافقه مع رغبته في أداء ذلك .

3-الإنضباط المعيارى: هو شعور العامل بأنه مضطر بين البقاء في المؤسسة بسبب ضغوط الآخرين .

3-10- دوافع الإنضباط: لفهم مبدأ الإنضباط لابد أن ننظر الإدارة لقواعده أي معرفة الدوافع للإنضباط لدى الأفراد وتاريخياً سادت وسيلتان لفهم هذه القواعد ²:

-التكيف الناشئ عن الرهان الجانبي: يرتكز على الإستثمارات المتراكمة التي سيفقدها الفرد إذا ترك العمل في المؤسسة، أي ما هي الخسائر التي ستنتجم إذا ترك الوظيفة ومع مرور الوقت تصبح هذه الإستثمارات أكثر تكلفة لأن الأفراد يهتمون أكثر بها، بمعنى أنهم يقومون برهان جانبي من أجل الاستمرار كأعضاء داخل المؤسسة .

1-التكيف الناشئ عن الانسجام بين أهداف المؤسسة والفرد: أي مدى إنسجام أهداف المؤسسة وأهداف الفرد فينعكس ذلك على رغبته في تحقيق أهداف المؤسسة لتحقيق أهدافه الشخصية، وهذه الطريقة تصور الإنضباط الوظيفي على أنه نتيجة لثلاث عوامل :

2-الموافقة على أهداف وقيم المؤسسة .

3-الإستعداد لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها .

4-الرغبة في البقاء في المؤسسة .

(1)- محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص210.

(2)- نفس المرجع، ص 2009 .

3-11- خصائص العامل الجزائري : من أهم الخصائص التي يتميز بها سلوك العامل الجزائري في بيئة العمل

ما يلي 1 :

- 1- الجدية والمثابرة وتحمل المشقة وذلك راجع إلى طبيعة المجتمع وما عايشه من حروب وفقير وظروف صعبة جعلته ينفر من المرح ويلتزم بالجدية .
- 2- حب الوضوح والصراحة والإهتمام بالجواهر وحب التعامل بالأسلوب المباشر حفاظا على العلاقات والإحترام بين الأفراد والتمسك بالأصول، وهي مميزات تساهم في توفير نظام مباشر في العمل .
- 3- حب التحدي والإعتماد على النفس والبحث عن الحلول الكاملة .

3-12- السلوك الغير الإيجابي للعامل الجزائري : أهم مميزات العامل الجزائري على المستوى التنفيذي

هي :

- 1- ارتفاع نسبة التأخر والتغيب عن العمل لأسباب تافهة أحيانا أو لها مصادر من عادات تقليدية ريفية، كحضور حفل أو مرافقة الزوجة إلى المستشفى أو مكان آخر .
 - 2- التغيب بدون سابق إنذار أو إعلام مسبق وذلك يعود للتذمر الذي يشعر به العامل ولفقدانه الدوافع للعمل والتشجيع من طرف المشرف المباشر .
 - 3- إضافة إلى الإغتراب الذي يشعر به العامل في المحيط الصناعي، ولعدم إدراكه قيمة العمل .
 - 4- إحتقار العامل للعمل اليدوي إعتقادا منه بأنه ينقص من كرامته .
 - 5- عدم تقبل النقد والأوامر وعدم إحترام مواعيد العمل .
 - 6- عدم إحترام وقت العمل ويقول "حليم بركات" في هذا الصدد أن علاقة العربي بالوقت هي علاقة مواجهة أو خضوع بالصبر عليه أو إنسحاب وهرب منه بتجاهله .
- أما العامل على المستوى الإداري يتميز بسلوكه غير الإيجابي كما يلي :
- 1- تباطؤ في التسيير والبيروقراطية العقيمة .
 - 2- عدم القيام بتفويض بعض السلطات بالشكل والطريقة والكم المناسبين الأمر الذي يؤدي الى التطبيق التعسفي للسلطة وما ينتج عنه من إختلاسات ورشاوى

(1) - ناصر دادي عدون، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص177.

3-13- قواعد تحقيق الإنضباط : لكي تستطيع أي مؤسسة ضمان إنضباط عمالها لابد من إتباع القواعد

التالية¹ :

- 1- التوجيه والإرشاد .
 - 2- المراجعة المستمرة للمهام والتكليفات .
 - 3- وضوح القرارات .
 - 4- تطبيق النظام الأساسي واللوائح بعدالة وحزم .
 - 5- تشجيع الأعضاء وتحفيزهم والإشادة بأدائهم الجيد .
 - 6- إتخاذ القرارات اللازمة في حالة الإخلال بالإلتزام .
 - 7- التقييم المستمر للأداء .
 - 8- أن يكون المسؤول قدوة حسنة للأعضاء .
- 3-14- مظاهر الإنضباط الجيد² :** إن الانضباط الجيد ينطوي على مجموعة مظاهر يمكن حصرها فيما يلي:

- تنفيذ نصوص النظام الأساسي واللوائح.
- التقيد بقرارات اللجان العليا .
- تنفيذ الأوامر بدقة وحماسة وروح معنوية عالية .
- تقييد المراتب الأدنى بالمراتب الأعلى تسلسلا وتوجيهاتها .
- عدم مناقشة القضايا الداخلية خارج الجلسات .
- الإبتعاد عن المزاجية والفردية في إتخاذ القرارات .
- إستثمار وقت العمل في العمل .

(1)- عامر عوض، مرجع سابق، ص 155 .

(2)- نفس المرجع، ص156.

3-15-15-أهم مظاهر سوء الانضباط: إذا غاب الانضباط داخل المؤسسة فان ذلك يؤدي إلى مظاهر

أهمها¹:

3-15-1-إنتشار ظاهرة التسبب البشري: هو عدم شعور العامل بالمسؤولية والتراخي في أداء الواجبات والإتجاه للانتهازية والميل إلى إستغلال إدارة المؤسسة لتحقيق المصلحة الخاصة على حساب المصلحة العامة، والإنحراف بالسلطة وتشويه القرارات الإدارية وعرقلة تنفيذها .

3-15-2-عدم إتزام العامل بتكريس نفسه للعمل الوظيفي: حيث يتجه العامل إلى عدم التقيد بالدوام الرسمي والبعض لا يتقيد إلا بمواعيد الحضور والإنصراف فقط، وعدم الانضباط من خلال لجوء العاملين إلى التهرب من مسؤولياتهم بأساليب متعددة كالتأخر والتغيب بدون عذر .

3-15-3-بالإضافة إلى الخروج أثناء الدوام الرسمي لقضاء مصالحهم الخاصة غير مبالين بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم، وظهور ما يسمى الإنسحاب النفسي من العمل كأن يكون العامل موجود في مكان عمله لكنه يطالع الصحف أو تبادل الأحاديث الشخصية دون مراعاته لقيمة الوقت أو الأعمال الواجب أداؤها .

3-15-4-إنعدام الطاعة التسلسلية: وفقا لمبدأ التسلسل الهرمي يتوجب على أي عامل طاعة أوامر رؤسائه والتي لا تتعارض مع القوانين .

لكن ما يسود بين العمال على إختلاف مستوياتهم هو عدم الإكتراث لأوامر الرؤساء الأمر الذي يؤدي لخلق بؤر توتر وصراعات هامشية بين الرؤساء والمرؤوسين .

3-15-5-الإهمال الوظيفي وعدم المحافظة على أسرار المهنة: إن عدم إتزام العامل بالمحافظة على كرامة وشرف الوظيفة يبدو من خلال إستغلال المنصب لقضاء المصالح الشخصية، حيث أن العديد من المسؤولين يكلفون عمالهم بمتابعة مشاريعهم الخاصة وإفشاء أسرار المهنة إلى المؤسسات المنافسة مقابل مبالغ مالية، وهذا ما أدى إلى إنتشار صور الفساد الإداري .

3-15-6-إنتشار ظاهرة التغيب والتأخر: حيث أن العمال يعتمدون إلى التغيب وعدم الرغبة في مشاركة وتقديم التضحيات للمؤسسة، إضافة إلى ظهور الإغتراب في مكان العمل .

(1)- علي غربي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 22، 24 .

3-16- الإجراءات الوقائية في نظام الإنضباط : لكي تتجنب الإدارة إنحرافات العاملين وضمان

إنضباطهم لا بد من التركيز على الاسس التالية¹ :

- 1- إختيار العاملين وفق معايير متوافقة بين الخصائص الوظيفية ومتطلبات المؤسسة .
 - 2- جمع المعلومات عن خلفية المتقدمين للوظيفة من حيث إستعداداتهم وخصائصهم .
 - 3- إجراء مقابلات متعددة للتوظيف من قبل أشخاص ذوي خبرة ومعرفة فن المقابلة .
 - 4- الإعتماد على برامج الإتصالات والعلاقات والبرامج التدريبية الموجهة للعمال الجدد لتوجيههم مسبقا .
 - 5- الإعتماد على تدريب المشرفين على أسلوب التعامل مع المواقف المختلفة لتقليل الفجوة بينهم وبين العمال
 - 6- تصميم الوظائف بدرجة عالية من المرونة لإستيعاب أية تغيرات في حاجات العاملين ومنحهم فرصة للنمو والتطور في الوظائف الحالية و المستقبلية .
 - 7- الابتعاد عن التحيز لطرف دون الطرف الاخر الامر الذي يؤدي لقرارات غير سليمة .
 - 8- توضيح أسس وإجراءات تحديد الأجور والرواتب والحوافز التشجيعية للعاملين .
 - 9- توثيق نتائج التقويم لكل عامل مع كافة الإجراءات التي تم إتخاذها من قبل الإدارة .
 - 10- تحديد المعايير المقبولة في تقويم أداء العاملين ومناقشتها معهم وتحديد كيفية الأداء .
- أشارت الدراسات إلى مجموعة من العوامل من شأنها أن تساعد على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين ومن بين أهم هذه العوامل نذكر² :

- 1- الإهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: إن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المحبطة لمعنويات العاملين هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الإلتزام والإلتواء لديهم، لذا لا بد لهذه التنظيمات من إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الجيد.
- 2- المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم: يسعى العامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهمه في المنظمة التي يعمل فيها ويعمل على تحقيقها، فهو يسعى إلى إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجته للأمن والطمأنينة، كما يسعى أيضاً لأن يكون مقدراً ومحبوفاً، فضلاً عن سعيه إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها، والتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات يعد تنظيماً مقصراً يدفع العامل إلى ترك العمل ساعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر.

(1)- سهيلة محمد عباس، ادارة الموارد البشرية، ط2 ، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2006 ، ص ص271،272.

(2)- محمد مصطفى الخرشوم، مرجع سابق، ص173.

3- وضوح الأهداف والأدوار: كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها .

4- العمل على وضع نظام مناسب للحوافز: ونظام الحوافز هذا يجب أن يشمل الحوافز المادية والمعنوية، وأن يكون موجهاً للأفراد والجماعات، تجدر الإشارة هنا إلى أن المنظمات الحكومية قيد البحث (هي أقل المنظمات إستخداماً للحوافز، مما يستدعي لفت نظر القائمين عليها)، لإعتماد نظام جيد للحوافز وبناء وخلق الإلتزام والإلتزام عند العاملين .

5- إشراك العاملين في التنظيم: إن إشراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الإلتزام التنظيمي لديهم، فيتحدث عن المنظمة بقوله "نحن" و في حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنّها "مشكلتهم" ومن ثم يكونون أكثر قدرة ورغبة في العمل الجماعي؛ مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد.

6- خلق الإلتزام لدى العاملين نظراً لما يترتب عنه من إستقرار وتجنب الصراع¹ .

3-17-الصفات العشر التي يريدها العمال في وظيفة ما : لإستقطاب عمال أكفاء والإحتفاظ بهم

سيصبح من الضروري إيجاد جو تعلم وتطور وهذا يتطلب نوعاً جديداً من المشرفين يستطيعون عمل الأتي² :

1-أن يدرّبوا ويعلموا .

2-أن يقودوا الموظفين إلى تحديات جديدة .

3-أن يجعلوا العمال مهتمين بعملهم وراضين عنه ومستمتعين .

4-أن يعملوا مع مدراء أكفاء .

5-أن تكون لهم قراراتهم الخاصة .

6-أن يرو النتيجة النهائية لعملهم وعلى علم بما يجري في المؤسسة .

(1)- نفس المرجع، ص174.

(2)- تولادل، كيف تحفز موظفيك، ترجمة ريم السالم، مطابع أطلس للاؤفست، 1993، ص24.

خلاصة:

إن الانضباط التنظيمي له تأثير في أداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في أداء المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها، ولقد أكد الباحثين في العلوم السيكولوجية والاجتماعية على أهمية الانضباط كمتغير حيوي في فهم سلوكيات العمل والتنظيم، فهو يساعد على خفض درجة غموض الدور والأشكال المختلفة لصراعات العمل، كما أنه يؤثر إيجابياً في درجة الفعالية التنظيمية ذلك أنه جزء لا يتجزأ من ثقافة يطلق عليها ثقافة الانتماء والولاء والالتزام لذا فعلى المؤسسة أن تهتم بهذا المتغير وتسعى لتنميته في أوساط الفئات المهنية ولقد استعرضنا سابقاً في هذا الفصل مفهوم الانضباط والالتزام، أهم قواعد الانضباط التنظيمي، خصائصه ومقوماته وأهم مراحلها .

الفصل الرابع: ظهور و تطور المؤسسة الصناعية العمومية الجزائرية

- 1/- تعريف المؤسسة العمومية الجزائرية.
- 2/- خصائص المؤسسة العمومية الجزائرية.
- 3/- عوامل ظهور المؤسسة العمومية الجزائرية.
- 4/- أهم السياسات المخططة لتنمية القطاع الاقتصادي الجزائري.
- 5/- تطور المؤسسة الصناعية العمومية في الجزائر.

تمهيد:

لقد قامت الدولة بإنشاء المؤسسات العمومية بغرض حماية مناصب العمل و الحد من البطالة، حيث أن المؤسسة العمومية هي الخلية الأساسية في الإقتصاد الوطني، وتؤثر بشتى الطرق والعوامل في الإقتصاد ككل ، وفي الجوانب الاجتماعية والحضارية وهو ما جعلها ركيزة لحياة المجتمع، وحتى تضمن المؤسسة إستمراريتها و الحفاظ على مكانتها في سوق المنافسة، يتوجب عليها أن تضع سياسة خاصة لتسيير الموارد البشرية و التي تعتبر إحدى الوظائف الرئيسية في المؤسسة، فهي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة والفرد معا، حيث تسعى إلى التوفيق بين المصلحة العامة للمؤسسة ومصلحة الفرد الشخصية. حيث سنتعرف من خلال هذا الفصل على مفهوم المؤسسة الاقتصادية واهم أهدافها، واهم العوامل التاريخية والتنموية التي ساهمت في ظهور المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية واهم السياسات التي اعتمدها الدولة للنهوض بالاقتصاد الوطني، ابتداء من سياسة تأمين القطاع المصرفي، وقطاع المحروقات، ثم قطاع المناجم، كما سنتطرق إلى أهم مراحل تطور المؤسسة العمومية الصناعية الاقتصادية بدءا بمرحلة التسيير الذاتي، ثم مرحلة الشركات الوطنية، مروراً بمرحلة التسيير الاشتراكي، ثم مرحلة إعادة الهيكلة واستقلالية المؤسسة، وصولاً بسياسة الخصخصة

1- تعريف المؤسسة الاقتصادية العمومية: هي شكل من أشكال المؤسسات الاقتصادية، التي يكون رأس مالها مملوكاً من طرف جهات عمومية المتمثلة في الدولة أو الجماعات المحلية التي تضم كل من الولايات، الدوائر والبلديات، وتكون تحت سلطة هذه الجهات فهي المسؤولة عن إتخاذ القرارات. ويعرفها مكتب العمل الدولي بأنها "كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي وله سجلات مستقلة"¹.

2-أهداف المؤسسة الاقتصادية: تختلف وتنوع أهداف المؤسسة الاقتصادية باختلاف طبيعتها وميدان نشاطها ومن أهم أهداف المؤسسة ما يلي² :

- إنتاج سلع معتدلة الثمن.
- رفع مستوى المعيشة لأفراد المجتمع.
- تلبية حاجات المستهلكين المحليين.
- امتصاص البطالة و تأمين فرص عمل جديدة .
- الحد من الواردات وخاصة السلع الكمالية .
- تقليل الصادرات من المواد الأولية وتشجيع الفائض من المنتجات.

(1)- عمر صخر، اقتصاد المؤسسة، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص24.

(2)- نفس المرجع، ص31.

3- عوامل ظهور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر :

لقد شهد القطاع العمومي في الجزائر إنتشارا واسعا وذلك راجع لعدة عوامل¹:

3-1-العوامل التاريخية: يتعلق الأمر بالنسيج الصناعي الموروث عن العهد الإستعماري، والمواقع الجغرافية

الصناعية المحددة في مشروع قسنطينة، والتي تعتبر النواة الأولى للتوطين الصناعي بعد الإستقلال .

حيث تم الاستفادة من الورشات والوحدات الصناعية الجزائرية التي كانت موجودة قبل الإستقلال الوطني، والهدف من التوطين الصناعي هو خدمة الأقلية الأوروبية على حساب الأغلبية المتمثلة في السكان الجزائريين و كانت المناطق الجغرافية الصناعية تتركز أساسا في المدن الساحلية، أين يقطن المعمرون مما أحدث إختلالا إقليميا في التوزيع الجغرافي لها . أما الصناعات الجزائرية كانت متمركزة في الجزائر العاصمة مثل حسين داي، الحراش، جسر قسنطينة، ووادي السمار .

- إن هذه الورشات والوحدات الصناعية التي كانت بيد الأجانب قبل الإستقلال، تم تأميمها بعد الاستقلال وأصبحت تشكل جزءا من النسيج الصناعي الوطني، بحيث أصبحت الدولة تعمل على الإحتفاظ به وتوسيعه فقد تشكل حزام صناعي حقيقي من الغرب إلى الشرق، إبتداء من بابا علي مرورا بوادي الكرمة وجسر قسنطينة - الحراش - براقى - ووادي السمار، إلى غاية روية ورغاية متداخلا مع المناطق السكنية والنشاطات الحضرية الأخرى .

3-2-العوامل التنموية : إن تدارك الوضع المتدهور الذي آلت إليه الحياة الإجتماعية والثقافية والإقتصادية

للمجتمع، يعكس الإرادة القوية التي كانت أثناء الثورة التحريرية، والتي كانت تهدف أساسا إلى تحقيق التوازن الجهوي للبلاد و بناء اقتصاد قوي متكامل، حيث يهدف مبدأ التوازن الجهوي إلى تحقيق العدالة الإجتماعية بين كافة أفراد المجتمع وذلك عن طريق توزيع عادل للدخل الوطني، والقضاء على الإختلافات الجهوية الموجودة بين مختلف مناطق البلاد، وبالخصوص بين مناطق الشمال والهضاب العليا والجنوب، وبين السهول والمناطق الجبلية .

حيث أن التصنيع ساعد على إستقرار السكان، والحد من التروح الريفي نحو المدن الساحلية للعمال، وبالتالي خدمت أهداف التوازن الجهوي.

(1)- محمد بومخلوف، التوطين الصناعي وقضايا التنمية في الجزائر ، ط1، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2001، ص ص

تغير الوضع جذريا بعد الاستقلال إذ أن الجزائر المستقلة وضعت إستراتيجية للتنمية وذلك بالاعتماد على بناء القطاع الصناعي العمومي، "إذ وضعت من أولوياتها استعادة القرارات الوطنية و القضاء على القطاع الأجنبي الخاص، والتخلص من التبعية الأجنبية ، ومنه بعث التنمية الوطنية التي انطلقت من التاميمات"¹.

4-أهم السياسات المخططة لتنمية القطاع الاقتصادي الجزائري: من أهم السياسات التي فرضتها الدولة على المؤسسات العمومية لتنمية القطاع الاقتصادي الجزائري ما يلي²:

4-1-سياسة التاميمات: اتخذت الدولة الجزائرية مجموعة من الإجراءات لتحقيق التنمية في مقدمتها تأميم القطاعات التالية:

- تأميم القطاع المصرفي عام 1966.

- تأميم قطاع المناجم .

- تأميم قطاع المحروقات عام 1971.

وهكذا استطاعت الجزائر أن تحقق جميع الشروط الضرورية لبناء قطاع إقتصادي قوي، بعيد عن أي منافسة داخلية للمؤسسات الأجنبية، حيث يتم تمويل هذا القطاع عن طريق قطاع المحروقات .

-الاتجاه لاقامة الصناعات الثقيلة كصناعة الحديد والصلب، الصناعات البتروكيماوية، الصناعات الميكانيكية

حيث أن هذا النوع من الصناعات الكبرى يتطلب حتما إستثمارات ضخمة، سواء من حيث الوحدة الإنتاجية أو التسيرية ، وهذا ما جعل الجزائر تتجه لإقامة مركبات صناعية متكاملة من أجل تقديم منتج متكامل ونهائي لتغطية إحتياجات السوق³. ومن بين هذه المركبات نجد مركب الحجر بعناية، مركب الغاز بسكيكدة، ومركب روية. ، ونظرا للتعقد التكنولوجي الذي يوجد بهذه المركبات الصناعية الضخمة جعل الدولة تحتاج لتشغيل مكثف لليد العاملة بمختلف المستويات التأهيلية، "خاصة و الجزائر عند إسترادها للتكنولوجيا الحديثة لتسيير هذه المركبات الضخمة لم تأخذ بعين الإعتبار نوع التكوين الموجود في البلاد وهذا ما أدى إلى عدم إعادة إنتاج رأس المال"⁴ والوقوع في مشاكل تنظيمية وتسيرية .

(1)-Economie de l'entreprise Algérienne , Melbouci Blhout, Edition al-Amel, 2009 .

(2)محمد بومخلوف، التوطين الصناعي وقضايا التنمية في الجزائر، مرجع سابق، ص ص 54، 57.

(3)-نفس المرجع، ص ص52، 54 .

(4)-ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة، الدار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 57، 58.

2-4- أما بالنسبة للزراعة فقد رفع بشأنها أيضا شعار « الثورة الزراعية » التي كانت تهدف إلى تطوير الريف وإصلاحه، وذلك بالإعتماد على سياسة زراعية متكاملة، مع الصناعة عن طريق تزويد القطاع الصناعي والموارد الزراعية الأولية .

3-4- أما فيما يخص قطاع التربية والتعليم والتكوين المهني، فقد رفع بشأنه شعار « الثورة الثقافية» وذلك من أجل تنمية الموارد البشرية الضرورية للقطاعات المختلفة¹.

4-4- الاعتماد على سياسة الفصل بين ملكية الدولة والمؤسسة، وهذا بإعطاء الحرية للمؤسسات العمومية في تسيير نشاطها بنفسها دون تدخل الدولة في ذلك .

5-مراحل تطور المؤسسات العمومية في الجزائر:

لقد مرت المؤسسة العمومية الجزائرية بمراحل عديدة انطلاقا من مرحلة التسيير الذاتي مرورا إلى الشركات الوطنية ثم مرحلة التسيير الاشتراكي.

5-1- التسيير الذاتي :

إن التسيير الذاتي تجربة فرضت نفسها في أحداث غداة الاستقلال حيث أن المغادرة الجماعية الكبيرة للمستعمرين و ملاك المصانع خلق وضعية صعبة للمؤسسات، فوجد العمال الجزائريين أنفسهم أمام مهمة تسيير الأملاك الموجودة رغم الصعاب التي واجهتهم باعتبارهم ذوي مستوى تأهيلي وتعليمي بسيط ومعظمهم أصحاب تجربة زراعية لا صناعية، ويعرف التسيير الذاتي في ضوء التجربة الجزائرية بأنه "تسيير العمال الديمقراطي للمنشات والمستثمرات التي هجرها الأوروبيون أو التي تم تأميمها"².

5-1-1-العراقيل التي واجهتها المؤسسات المسيرة ذاتيا : لقد عانى هذا القطاع من نقص في الإطارات واليد العاملة المدربة، فالجزائريين وجدوا صعوبة في تسيير هذه الوحدات مباشرة بعد مغادرة المعمرين واهم هذه العراقيل³.

(1)- محمد بومخلوف ، التوطين الصناعي وقضايا التنمية في الجزائر، مرجع سابق، ص ص 57، 58 .

(2)- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، مرجع سابق، ص 184.

(3)-يوسف سعدون ، علم الاجتماع و دراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة ، ص25.

- كان هذا القطاع مهدد بسبب قلة الموارد المالية وذلك راجع إلى رفض البنوك تقديم المساعدات لهذا القطاع .
- نقص الوعي بالنسبة للطبقة العاملة مما صعب من مهمة إحداث تغيير اجتماعي حقيقي للبنية الاجتماعية و الاقتصادية خلال هذه الفترة.

- الاختلال في المفهوم الاجتماعي لمبدأ التسيير الذاتي الصناعي مع إستراتيجية سلطة الدولة التي تهدف إلى إقامة قطاع اقتصادي وطني، عن طريق ضم وحدات التسيير الذاتي ثم إلغاؤه تدريجيا أواخر الستينات.

5-2- الشركة الوطنية: بعد نظام التسيير الذاتي ظهرت سياسة التحول نحو القطاع العام و ظهور الشركات الوطنية التي احتلت مكانة مرموقة في الاقتصاد الوطني، لكونها تسمح بتدخل الدولة وتأمين المشاريع أو الأنشطة، خاصة بعد انهيار أسلوب التسيير الذاتي، وقد توسع القطاع العام بين عامي 1964-1969 على حساب قطاع التسيير الذاتي.

وتتميز الشركات الوطنية بالاستقلال المالي، وهي ملزمة بالتقيد بالسجل التجاري كالمؤسسات الخاصة، " فهي ليست مكلفة بتقديم خدمة عمومية للمجموعة الوطنية، بل باستثمار رأس المال لفائدة الدولة المالكة له الأمر الذي جعل تسييرها غير مرن"¹ ، إلا أن الأصول التي بحوزة الشركة تعتبر ملكا للدولة ومن ثم لا يجوز بحقها أي حجز

5-2-1- العراقيل التي واجهت سياسة التسيير في الشركات الوطنية² :

- ظهور حركات احتجاج واسعة وإضرابات قامت بها النقابة المركزية و المسيرون داخل القطاع العام بين عامي 1966-1967، عبروا خلالها على أن نظام الشركات الوطنية يشكل إنكارا لتوجهاتهم الاشتراكية .

- نقص العمالة المدربة من فنيين و مهندسين و عمال مهارة .

- تنظيم الشركة الوطنية نجم عنه إقامة علاقات إنتاجية تتسم بعدم انسجامها بل و تناقضها مع المبادئ الأساسية للجزائر مثل ما جاء في ميثاق الجزائر 1964 الذي يتضمن مشاركة هيئات شعبية و نقابات حقيقية لإدارة فعالة.

- التباعد الجغرافي للوحدات الصناعية و تباين الأنظمة المستخدمة فيها.

(1)- شعوة الدراجي ، إعادة التنظيم في المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية وتبني مواصفة الايزو 2000/9001 ، رسالة ماجستير العلوم

الاقتصادية، الجزائر، 2008، ص19.

(2)- يوسف سعدون ، مرجع سابق، ص9، 11.

- المنافسة الشديدة التي أصبحت تواجهها من القطاع الخاص ما عجل بالسلطة لإنشاء شكل جديد و هو المؤسسة الوطنية.

3-5- المؤسسة الاشتراكية:

المؤسسة الاشتراكية هي التسمية القانونية التي أعطيت للمؤسسة العمومة الوطنية بموجب " الأمر رقم 71- 74 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 والمتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات وتعتبر المؤسسة الاشتراكية التي أنشأها هذا الأمر " شخصا معنويا يتمتع بالشخصية المدنية وبالاستقلال المالي¹ : فالنقائص التي عانت منها الشركات الوطنية دعت إلى تشكيل لجنة وطنية للإصلاح تضم أهم الجهات والسلطات المعنية بالتنظيم الجديد، بهدف دراسة وتحليل مختلف المشاريع السابقة لتقدم نهاية أكتوبر 1970 مشروع تمهيدي للتنظيم الاشتراكي للمؤسسات، لتتم المصادقة عليه من طرف السلطات العليا للدولة ليصدر بذلك قانون التسيير الاشتراكي.

4-5- إعادة الهيكلة :

في سنة 1979 قرر حزب جبهة التحرير الوطني الحاكم، من خلال مؤتمره الرابع، إجراء تقييم شامل لكل ما تم إنجازه في الميدان الإقتصادي منذ إنطلاق عملية التنمية الوطنية حتى نهاية عشرية السبعينات وعلى ضوء التقييم الذي جرى،" قرر المسؤولون على البلاد إعادة النظر في إستراتيجية التنمية الوطنية المتبناة سنة 1966 وتبني إستراتيجية تعتمد على النمو المتوازن"²، وذلك بسبب تأخر العديد من القطاعات الأخرى، من غير القطاع الصناعي، عن مركب التنمية حسب الهيئات التي قامت بالتقييم. و طبقت هذه السياسة ابتداء من الخطة الخماسية الأولى 1980 - 1984، ويوجد هناك نوعين من إعادة الهيكلة هناك إعادة هيكلة عضوية و التي كانت في سنة 1882، وهناك إعادة هيكلة مالية و التي كانت في 1988 . ومن أسبابها نجد³:

(1)- يوسف سعدون ، مرجع سابق، ص ص91 .

(2)- شعوة الدراجي مرجع سابق ، ص40.

(3) - ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة، مرجع سابق ، ص ص 170 ، 173 .

- تكامل المؤسسة الوطنية و تركيزها على كبر حجم المؤسسات الوطنية الصناعية الذي أدى إلى ضعف هياكلها ، و سوء تسييرها ، و عدم فهمها لدورها الحقيقي المتمثل في الإنتاج .
- نقص التحكم في التكنولوجيا مما دفع بالجزائر إلى إستدعاء خبراء مختصين للإستعانة بهم ، و رغم هذا فان المؤسسة العمومية الوطنية لم تحقق فائض في الإنتاج بل إهتمت بالمشاكل الإجتماعية للعمال .
- عدم التخصص في النشاط، فهي تقوم بمجموعة من النشاطات الإنتاجية دون التخصص في نشاط محدد مما أدى إلى صعوبة تحقيق الأهداف الأساسية .
- الضغط الذي كان يمارس من طرف الإدارة المركزية للرقابة، فبقيت القرارات الداخلية غير مستقلة عن الدولة و تفشي ظاهرة البيروقراطية
- وقد نص المرسوم الخاص بإعادة الهيكلة على ضرورة التحكم أكثر في الأدوات الإنتاجية والاستغلال العقلاني للطاقات في المؤسسات الصناعية بهدف التحسين والنهوض بالقطاع الصناعي أكثر¹.

5-5- إستقلالية المؤسسات الاقتصادية : إن فشل إعادة الهيكلة أدى الى إستقلالية مجمل المؤسسات العمومية، والتي كانت تهدف إلى²:

- تغيير الخطاب السياسي الذي كان يحاول الخروج من الأزمة .
- إقامة دراسات وتقارير، التي تحضر من طرف لجان متخصصة حول تسيير و توجيه الإقتصاد الوطني للبلاد
- تحرير المؤسسة ماليا و دحوها مرحلة الإعتماد على النفس ، عن طريق تمويل نفسها بنفسها .
- الفصل بين ملكية الدولة و المؤسسة و هذا بإعطاء الحرية للمؤسسات العمومية في تسيير نشاطها بنفسها دون تدخل الدولة في ذلك.
- إضافة إلى ظهور مؤسسات جديدة قابضة و التي عوضت بصناديق المساهمة الخاصة بعملية إعادة الهيكلة، و التي تقوم بنفس الدور في تسيير رؤوس الأموال الخاصة بالدولة، و تتولى هذه الصناديق: " القيام بإستثمارات لصالح الدولة عن طريق المساهمة بأموالها، و مراقبة نشاط المؤسسة"³.

(1)- بعلي محمد الصغير، مرجع سابق، ص26 .

(2)- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة ، مرجع سابق، ، ص ص 182 ، 183 .

(3)- نفس المرجع، ص184 .

5-6- الخصخصة : جاءت عملية الخصخصة، في إطار قانون الخصخصة سنة 1995 وكانت على مستويين هما¹ :

- **على المستوى القانوني :** « هي نقل الملكية من القطاع العمومي إلى القطاع الخاص ».
- **على المستوى السياسي:** « هي وسيلة للحد من الممارسات الإحتكارية والبيروقراطية في المجال الإقتصادي، والتي تهدف إلى تنازل الدولة عن تسيير الإقتصاد لصالح أشخاص أو هيئات تابعة للدولة» .
- إن الإنتقال إلى إقتصاد السوق، يتوجب على الدولة التنازل عن التسيير والإحتكار لفائدة أشخاص خواص.

إن الأسباب الحقيقية التي مهدت إلى إجراء عملية الخصخصة هي² :

- هيمنة الرأسمالية الوطنية، وتبني الجزائر سياسة « الباب المفتوح » أمام الرأسمال الدولي الذي عرف أزمة تسيير من طرف الدولة الأمر الذي أدى بالدولة إلى منح الاستقلالية للمؤسسات العمومية.
- تنازل الدولة عن السلطة القانونية والإقتصادية لشركات مراقبة والمتمثلة في الشركات القابضة والتي تقوم بتسيير المؤسسات.

(1)- مصطفى محمد عبد الله ، الإصلاحات الاقتصادية وسياسة الخصخصة في البلدان العربية، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت ، 2005، ص 374.

(2)- نفس المرجع، ص 373 .

خلاصة:

إن المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية عرفت منذ الاستقلال مرحلتين أساسيتين متميزتين من حيث أشكالها القانونية وعلاقتها مع الدولة وكذلك من حيث تنظيمها وتسييرها، ففي المرحلة الأولى انتقلت هذه المؤسسة من أشكال قانونية ورثتها عن الحقبة الاستعمارية إلى شكل موحد هو " المؤسسة الاشتراكية"، لتكون أداة في يد الدولة تستخدمها بشكل مباشر في تحقيق التنمية الوطنية، عبر الوزارة الوصية وتحت رقابة وزارات وهيئات أخرى، في إطار تنظيم إقتصادي يعتمد على التسيير الإداري والتخطيط المركزي أما في المرحلة الثانية فقد قامت المؤسسة بتبني تغييرات هيكلية ووظيفية، بهدف تحقيق التحول المطلوب والاهتمام بالجانب التجاري والاعتماد على الإمكانيات المالية من اجل النهوض بالاقتصاد الوطني .

حيث تعرفنا في هذا الفصل مفهوم المؤسسة الاقتصادية واهم أهدافها، ثم تطرقنا إلى العوامل المؤدية لظهور المؤسسة العمومية الجزائرية واهم مراحل تطورها.

الباب الثاني:

مجانبة الميداني للرسالة

الفصل الخامس: التعريف بميدان الدراسة وخصائص العينة

1/ تقديم منطقة الاخرسية.

2/ تقديم ميدان الدراسة .

3/ خصائص العينة.

تمهيد

لم يقتصر موضوع الدراسة على الجانب النظري فقط وإنما تدعمه بالجانب الامبريقي الميداني والذي يرتبط بالمسائل النظرية ، إذ لا يمكن التحقق من صحة الفرضية والوصول لحلول بناءة إلا من خلال الاقتراب الميداني للموضوع، وذلك بالاعتماد على عينة البحث التي تساعدنا على الكشف عن أبعاد الفرضية. وللقيام بهذه الدراسة يجب الاعتماد على الإجراءات المنهجية التي تطرقنا إليها سابقا للتحقق من الأسئلة التي انطلقنا منها في الجانب النظري، وسنعرض في هذا الفصل تقديم مدينة الاخضرية التي تقع بها مؤسسة مواد التنظيف والصيانة محل الدراسة، حيث سنتعرف على مدينة الاخضرية، واهم التجهيزات والمرافق الموجودة بها واهم شبكات الطرق التي تتضمنها اضافة الى التوزيع السكاني بالمدينة. كما سنتناول تقديم لمؤسسة مواد التنظيف والصيانة واهم مراحل تطورها امكانياتها البشرية والمادية واهم الدوائر الموجودة بالمؤسسة، اخيرا سنعرض خصائص الاجتماعية والمهنية لعينة البحث، ختاماً بملخص عن الفصل.

1- التعريف بمدينة الاخضرية : سنحاول إعطاء نظرة شاملة عن بلدية الاخضرية، وذلك بالتطرق إلى تقديم الوحدة .

1-1- تعريف بلدية الاخضرية:

تقع بلدية الاخضرية على بعد 70 كم شرق الجزائر العاصمة، و45 كم من مقر ولاية البويرة التابعة لها إدارياً منذ التقسيم الإداري لسنة 1974، وهي تعتبر همزة وصل بين ولايتي البويرة وبومرداس، حيث يجدها شمالاً بلدية عمال ولاية بومرداس، وجنوباً بلدية معالة، وغرباً بلدية بودربالة ولاية البويرة، وشرقاً بلدية القادرية. تقدر مساحة البلدية 96 كم مربع وهي أكثر البلديات كثافة سكانية، حيث تقدر كثافتها السكانية 59746 نسمة، كما تعادل 662 ساكن في كم² حسب إحصائيات 2008 ، ويتمركز 72% في مركز المدينة. يتميز مناخها بالحرارة صيفاً والبرودة شتاءً، وتتنوع تضاريسها بين الجبال والسهول، يغلب عليها الطابع لفلاحي، حيث تقدر المساحة المخصصة للفلاحة ب 9224 هكتار. وكما هو ملاحظ فان المنطقة تعد ريفية غير ان انها عرفت تحضّر كبير كباقي مناطق البلاد لعوامل كثيرة .

* - معلومات مقدمة من بلدية الاخضرية.

2-1- ملحة تاريخية عن بلدية الاخضرية :

تعتبر بلدية الاخضرية من أقدم بلديات الوسط، حيث تأسست تحت نظام الإدارة الاستعمارية بالمرسوم الصادر في 1869/11/18، تحت اسم "Palistro" تخليدا لانتصار القوات الفرنسية على القوات النمساوية في معركة "Palistro" في ايطاليا سنة 1850، وقد كانت قلعة إستراتيجية لمحاربة الاستعمار الفرنسي أثناء الثورة التحريرية، وبعد الاستقلال سميت باسم الاخضرية نسبة وتخليدا للشهيد مقراني سعيد المدعو سي لخضر الذي يعتبر من اكبر مناضلي المنطقة

3-1- الموقع الجغرافي لبلدية الاخضرية :

" تقع مدينة الاخضرية في الحوض الأوسط لوادي يسر، الذي هو عبارة عن منطقة مغلقة تحيط بها سلاسل جبلية تتمثل في المرتفعات التي تتكون من ثلاث كتل هامة: الكتلة الأولى توجد في القسم الشمالي وتمتد من الغرب نحو الشرق، حيث توجد بها جبل زيمة، الذي يمتد حتى الجهة الغربية من الحوض وارتفاعه يصل إلى 1047 متر، بينما توجد سلسلة لالا أم السعد في شمال المدينة ويبلغ ارتفاعها 1031 مترا، فيما تمتد الكتلة الجبلية الوسطى من الغرب نحو الشرق و أعلى نقطة تقع بجبل تمزقيدة الذي يصل ارتفاعه إلى 1139 مترا، أما جنوبا فتقطع سلسلة جبال ازبربر التي يصل ارتفاعها بقمة تازفت 1007 أمتار ببلدية معالة . من خلال النظر لصورة المدينة الحالية يظهر لنا جليا مدى التوسع الحاصل و الاتجاهات الحالية والآفاق المستقبلية.

فالمدينة الجديدة المعروفة حسب السكان المحليين قندهار تتكون بناياتها من عمارات ذات طوابق تحتوي على 624 مسكنا، تقع شمال المدينة، أما حي سي الحواس هو عبارة عن مجموعة من العمارات ذات ستة طوابق في المتوسط ويحتوي على 713 مسكنا، ذو طابع جماعي كما يوجد هذا النوع من البنائيات في حي سولافة وحس باري وسط المدينة القديمة بالشارع الرئيسي وبقرب دار البلدية والدائرة الحافة الشرفية للمدينة، كما أن الحضيرة تحتوي على بنايات خاصة بالسكن التساهمي .

فالتوسع يتجه ناحية الشمال والشرق أما من الناحية الجنوبية والغربية الشمالية يوجد عائق طبيعي يتمثل في مجرى وادي يسر وكذلك الطريق السيار شرق غرب الذي يمر قرب مجرى الوادي إذا مدينة الاخضرية تتسع مستقبلا نحو الشمال والشرق" * .

*- نفس المرجع .

4-1- تجهيزات المدينة :

- المرافق الصناعية : أهم ما يميز المدينة هو مصنع الدهن ENAP ، إضافة إلى مصنع مواد التنظيف والصيانة

ENAD

- التعليمية : يوجد بمركز المدينة 11 مدرسة ابتدائية، و5 متوسطات قدرة الاستيعاب 4355 تلميذا، و

3 ثانويات ومنتقنة تستقبل في حدود 3447، كما يوجد مركز للتكوين بحجى القوير قدرة استيعابه 729 تلميذا .

- الرياضية والثقافية: توجد حديقة عمومية واحدة، بيتان للشباب، قاعة سنما، مركز ثقافي، قاعتان للرياضة،

ملعب للرياضة، إضافة إلى بيت للضيوف يحتوي على 40 سرير.

- الإدارية: مركز البلدية، ملحق بلدي، مركز الدائرة، محكمة، مركزان للبريد، مركز الهاتف، محطة الاتصال،

مراكز مالية (القباضة، بنك، وكالة للتأمين، صندوق التأمين، شركة الكهرباء والغاز).

كما نجد مقر للشرطة الحضرية، ومركزان للشرطة، مقر للدرك الوطني، معسكر للجيش، مقر للحماية المدنية،

مؤسسة إعادة التربية قدرة استيعابه 70 شخصا.

-الصحية: مستشفى قدرة استيعابه 265 سريرا، مركز صحي متعدد الخدمات، مركز صحي، قاعتان للعلاج،

8صيدليات.

- الدينية: مساجد، مقبرة للشهداء، مقبرة للمسلمين ومقبرة للمسيحيين .

- التجارية: سوق أسبوعي للخضر والفواكه والملابس، سوق مغطاة، أما التجارات الأخرى فهي كالتالي:

61تاجر جملة، 14محلا للاستيراد والتصدير، 376 محلا للخدمات، 1041محل تجاري للتجزئة المختلفة.

- التجهيزات السياحية: فندق أصبح مقرا للبلدية، نزل للشباب.

- المساحات الخضراء: توجد مساحات قليلة جدا في الاحياء نظرا لنقص المياه .

- الهيكل القاعدية للاتصال والأنشطة: نظرا للموقع الجغرافي لمدينة الاخضرية ومكانها الاستراتيجي اصبحت

نقطة اتصال بين البلديات والولايات الامر الذي جعلها شبكة اتصال ذات أهمية .

5-1- أهم شبكات الطرق بالمدينة :

"-الطريق الوطني رقم 05 : يعبر مركز مدينة الاخضرية والذي تحسن في مساره القديم بسبب إنشاء منافذ

جديدة له على مستوى البلدية، كما انه يعتبر خانق الاخضرية .

- الطريق السيار شرق غرب: الذي يعبر حدود البلدية من الغرب إلى الشرق، وقد انجز ولم تبقى منه إلا القليل

- الطريق الوطني رقم 29 : الذي يعبر وادي يسر في اتجاه البلدية .
- طريق السكة الحديدية : الرابط بين الجزائر وقسنطينة مارا بمحطة الاخضرية الطريق الولائية الذي تعبر المدينة هي أربعة :
- الطريق الولائي رقم 04 : طوله 06 كيلومترا يربط المدينة ببلدية معالة .
- الطريق الولائي رقم 02 : يربط مدينة الاخضرية ببلدية بودربالة وبلدية بوكرام .
- الطريق الولائي رقم 17 : يربط مدينة الاخضرية ببلدية قرومة .
- الطريق الولائي رقم 93 : يربط المدينة ببلدية قرومة مارا ببلدية معالة .
- الطريق البلدي رقم 08 : هذا الأخير يلعب دورا محليا، حيث يفك العزلة عن أهم الأحياء الأساسية بالمدينة والقرى الريفية للبلدية، أما شبكة الطرق الحضرية تتباعد كثيرا في تكوينها ووضعيتها سيئة داخل الأحياء، وفي الضواحي أحيانا غير موجودة وخاصة في الناحية الشرقية والشمالية الشرقية داخل التجمع الرئيسي (حزام، حمانة) .

لكن الوضعية اقل في المنطقة السكنية الحضرية الجديدة لأنها حديثة النشأة، وبناءا على الوضعية المزرية والمقلقة التي تعيق النقل على العموم وخاصة سيارات النقل العمومي في فصل الشتاء، يتطلب التفكير في وضع مخطط رئيسي للطرق من اجل تهيئتها واستصلاحها لان الطرق هي أساس التنمية المحلية والمستدامة، فكلما كانت وسائل الاتصال جيدة داخل المدينة وأحيائها يزداد النمو الاقتصادي للمدينة وتصبح مركز اقتصادي فعال .

2/ السكان المقيمين بالاخضرية حسب السن والجنس :

حيث أن معدل النمو السنوي 1,3% بمدينة البويرة، أما عن المعدل النمو السنوي الوطني فيبلغ 1.21% إحصائيات * 2008

* - معلومات مقدمة من الولاية.

جدول 1 : توزيع السكان المقيمين بالاحضرية حسب السن والجنس:

المجموع	الإناث	الذكور	الفترة العمرية لمدينة الاحضرية
5412	2625	2787	0-4
4420	2146	2274	5-9
5106	2549	2557	10-14
6550	3245	3305	15-19
6986	3361	3625	20-24
6275	2906	3369	25-29
5093	2399	2694	30-34
4592	2223	2369	35-39
3585	1720	1866	40-44
2768	1318	1450	45-49
2242	1101	1141	50-54
1865	912	953	55-59
1389	678	711	60-64
1337	680	657	65-69
826	461	365	70-74
637	360	277	75-79
344	174	170	80-84
218	108	110	85-.....
100	61	39	غير مصرحين
59746	29027	30719	المجموع

1-2- توزيع السكان المقيمين من الأسر العادية البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية بالنسبة للرجال :

جدول 2 : توزيع الأسر البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية بالنسبة للرجال :

المجموع	م غ م	أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	البلدية
23061	0	118	53	10375	21515	الاحضرية
% 100	% 0	% 0,37	% 0,17	% 32,36	% 67,10	النسبة المئوية

نلاحظ أن معظم السكان بالاحضرية هم من جيل الشباب، وذلك راجع إلى أن ما يتميز به المجتمع الجزائري

ككل هو ارتفاع نسبة الشباب لأنه مجتمع فتي .

2-2- توزيع السكان المقيمين من الأسر العادية البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية بالنسبة للنساء :

جدول 3: يمثل توزيع السكان البالغين 15 سنة فأكثر حسب الحالة الزوجية للنساء:

البلدية	عزباء	متزوجة	مطلقة	أرملة	غ م	المجموع
الاخضرية	9669	10097	251	1618	11	21646
النسبة المئوية	% 44,66	%46,65	%1,16	%7,47	%0,05	%100

ما نلاحظه أن معظم الأفراد بالمدينة متزوجين، وذلك راجع لأهمية الزواج في المجتمع نظرا لتحقيقه الاستقرار الاجتماعي والنفسي والحفاظة على النسل.

2-3- التركيبة السكانية للسكان المقيمين من الأسر العادية البالغين 6 سنوات فأكثر حسب المستوى التعليمي :

جدول 4: نسبة التعليم عند الأفراد البالغين 6 سنوات فأكثر:

البلدية	بدون تعلم	يقرا يكتب	ابتدائي	متوسط	ثانوي	الجامعي
الاخضرية	% 24,8	% 3,0	% 22,40	% 25,1	% 17,0	% 9,4

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد المجتمع بمدينة الاخضرية مستوياهم التعليمية منخفضة، حيث أن

25,1% تمثل الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط، ثم 24,8% تمثل الأفراد الذين هم أميين .

2-4- نسبة النشاط وتوزيع السكان المقيمين من الأسر العادية والجماعية البالغين 15 سنة :

جدول 5: توزيع السكان البالغين 15 سنة حسب النشاط :

البلدية	ناشطون	ماكثات في البيت	طلاب تلاميذ	متقاعدون	ذوي معاشات	غير ناشطون	غ م	سكان من 15 فأكثر	نسبة النشاط
اخضرية	3612	13308	3679	130	508	325	84	21646	16,7
النسبة%	% 16,63	%61,48	%17	%0,60	%2,34	%1,50	%0,39	% 100	

يتضح لنا من خلال هذه المعطيات أن عدد كبير من الأفراد خاصة النساء ماكنات في البيت، وذلك راجع إلى البيئة المحلية المحافظة والتي تفضل إبقاء فتياتهن في البيت للقيام بالأعمال المنزلية، وهذه الأفكار تعود لعوامل سوسيو ثقافية .

جدول6: يمثل امتلاك السكان للأجهزة المنزلية:

2-5- نسبة امتلاك أجهزة منزلية لدى الأسر العادية والجماعية ببلدية الاخضرية :

سيارة سياحية	تلفزيون	ثلاجة	مكيف	إقامة ثانوية	خط هاتفي	شبكة الانترنت
24,4 %	93,5 %	90,7 %	13,6 %	3,6 %	30,8 %	3,1 %

نلاحظ أن معظم الأسر يمتلكون الأجهزة الضرورية في المنزل كالتلفزيون والثلاجة وخط الهاتف، ولكن سجلنا نسبة ضعيفة لإدخال خدمة الانترنت ذلك راجع لغلاء الشبكة نوعا ما واعتبارها من طرف الأفراد أمر كمالي

جدول7: يمثل تركيب المساكن المشغولة حسب عدد الغرف:

غرفة 1	غرفة 2	غرفة 3	غرفة 4	غرفة 5	غرفة 6+	غير مصرح	المجموع	نسبة شغل الغرفة
621	1893	2937	1736	576	661	222	8646	2.2%
7,18 %	21,89 %	33,99 %	20,08 %	6,66 %	7,64 %	2,56 %	100 %	

وأظهرت النتائج أن نسبة السكان البالغين 10 سنوات فأكثر هي 2,2 %، بمعنى 14,2% لدى الذكور مقابل 30,9 % لدى الإناث بتسجيل انخفاض قدره 10,6 %، وبلغ العدد الإجمالي للأسر بولاية البويرة 113171. متوسط حجم الأسرة قدره 6,1 % شخص، من جهة أخرى قدر العدد الإجمالي للحظيرة السكنية بـ 126399 وحدة، 77,1 % منها مشغولة وبلغ متوسط عدد الأفراد بالمسكن 7,1 شخص في المسكن . إضافة إلى ارتفاع فيما يتعلق بمجال الرفاهية في المسكن حيث أن 90,4 % من المساكن المشغولة متوفرة على مرحاض و 85 % على المطبخ و 67,1 % على حمام . وان معظم الأسر بالاخضرية يتراوح عدد غرفهم من اثنين إلى أربع غرف كدلالة على توسط المستوى المعيشي .

*- إحصائيات 2008 مقدمة من بلدية البويرة .

3-تقديم المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة :

من الضروري البدء بتعريف المؤسسة وذلك لأخذ فكرة عن نوعها، وتاريخ إنشائها..... وغيرها من المعلومات الضرورية، وهذا يعتبر كخطوة أساسية للبدء في دراسة أي مؤسسة اقتصادية .

3-1-تعريف المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة :

المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة أنشئت بموجب قرار إعادة هيكلة المؤسسة الوطنية للصناعات الكيماوية، بدأت نشاطها سنة 1983 اسمها التجاري م.و.م. ص، هي شركة باسهم رأس مال 89700000 دج، مقرها الاجتماعي الكائن بسور الغزلان ولاية البويرة، تضم 04 فروع كبرى هي :

- شركة المظفات " شلغوم العيد " .
- شركة المنظفات الوهرانية " عين تموشنت " .
- شركة مواد التجميل " روية " .
- الشركة الوطنية للمنظفات تيكجدة " سور الغزلان " .

3-2- لمحة تاريخية عن المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة:

بعد الاستقلال انتهجت الجزائر صناعة التصنيع قصد الخروج من التخلف الذي فرضه عليها الاستعمار وتبعيتها الاقتصادية له، لذلك قامت بإنجاز عدة هياكل صناعية كبرى لترقية الاقتصاد الوطني والنهوض به، ومن بين هذه الهياكل المؤسسة الوطنية الكيماوية ، وهي أول مؤسسة تأسست للعمل في مجال تحويل واستغلال المواد الكيماوية، وهذا سنة 1967،

ثم واصلت نشاطها على هذا النهج إلى غاية تقرير إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية سنة 1983، بسبب التغيرات التي طرأت على الساحة السياسية والاقتصادية بالإضافة إلى زيادة حجم الطلب على منتجات هذه المؤسسة وصعوبة تسييرها، ولهذا السبب انقسمت المؤسسة الوطنية للصناعات الكيماوية إلى أربعة مؤسسات وطنية وهي:

- 1- ENVA: المؤسسة الوطنية للزجاج .
- 2- ENAP: المؤسسة الوطنية للدهن.
- 3- CERAMIQUE: الشركة الجزائرية للخزف .
- 4- ENAD: المؤسسة الوطنية للتنظيف ومواد الصيانة .

*- معلومات مقدمة من مؤسسة مواد التنظيف والصيانة.

وهذه الأخيرة قد تفرعت سنة 1998 إلى أربعة فروع كبرى وهي :

1-SIDERT: الشركة الصناعية للمنظفات تيكجدة سور "الغزلان" .

2-SODER: شركة المنظفات "شلغوم العيد" .

3-SODEOR: شركة المنظفات الوهرانية "عين تموشنت" .

4-CHYMICA: مؤسسة مواد التجميل "الروبية" .

3-3 أهداف المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة ؛ تسعى هذه المؤسسة كغيرها من المؤسسات

الاقتصادية إلى توفير احتياجات الزبائن بالدرجة الأولى و تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

- البحث والتطوير في إنتاجها .

- تسويق المنظفات ومواد الصيانة والتنظيف .

- توفير احتياجات الزبائن من حيث المنتجات بالجودة والنوعية العالية .

- السعي لإجراء الأبحاث وتطوير مواد التنظيف بمختلف تشكيلاتها .

- توسيع وتطوير مختلف وحداتها .

تحقيق الربح بالإضافة إلى احتلال مكانة مهمة في السوق .

4/تقديم وحدة الاخضرية :

وحدة الاخضرية تابعة لمجمع SIDET "ENAD" يقع مقره على الطريق رقم 05 على مسافة 5 كلم شرق مدينة

الاخضرية، وعلى بعد 40 كلم من مركز ولاية البويرة، تم إنشائها سنة 1976 ودخلت مرحلة الإنتاج الحقيقي

في جويلية 1979 .

4-1-لمحة تاريخية عن الوحدة :

نشأت المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة سنة 1976، وركبت وجهزت بالآلات والوسائل اللازمة

للعملية الإنتاجية في أكتوبر 1977، وتم استلامها في جويلية 1979، في إطار سياسة إعادة الهيكلة سنة 1983،

واشتقت عن الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والتي انقسمت إلى عدة مؤسسات السابقة الذكر ENAD،

ENAP ، CERAMIQUE ، ENVA

وأضيفت لمؤسسة ENAD سنة 1985 مركبات كبرى هي :

مركب سور الغزلان، شلغوم العيد، عين تموشنت، أما بالنسبة لوحدة الإنتاج الاخضرية تم بناؤها بواسطة

شركة أجنبية تدعى Austro plan autruche .

دخلت مرحلة الإنتاج الحقيقي سنة 1979 وقد بقيت وحدة الاخضرية تابعة آنذاك لمؤسسة SNIC. ثم أصبحت تابعة بعدها لمؤسسة ENAP بعد إعادة هيكلتها سنة 1983، وبعدها ضمت إلى مجمع SIDET سنة 1985، وأخيرا يمكن القول أن مؤسسة ENAD تحتوي على عشرة وحدات إنتاج موزعة عبر الشرق، الغرب، الوسط .

2-4- تعريف وحدة الاخضرية مواد التنظيف والصيانة ENAD:

تعتبر المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة مؤسسة بالأسهم، قامت نتيجة إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية للصناعات الكيماوية .

أما المقر الاجتماعي ENAD بسور الغزلان ولاية البويرة، ومركب الاخضرية ENAD تابع لمركب SIDET، وتتكون المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة ENAD لفرع الاخضرية من أربعة ورشات هي :

- ورشة تحضير المواد "فرع الكيمياء".
- ورشة إنتاج الأغلفة القارورات السدادات الملصقات.
- ورشة التعبئة.
- ورشة تحضير وتعبئة.

حاليا استغنت المؤسسة عن صناعة القارورات والسدادات والأغلفة لان تكلفة إنتاجها أصبحت عالية لذا قررت شراءها جاهزة من مؤسسة أخرى، ومن بين منتجاتها ماء جافيل، الماء المقطر، روح الملح، الملح، غسول السيارات، الصابون بمختلف أنواعه.

يبلغ عدد عمال الوحدة 187 عامل، ويقدر رأسمالها بـ 87900000 دج، كما أنها تقدم خدمات ومساعدات مالية، ومكلفة بتسيير واستغلال وتطوير النشاطات المتعلقة بمواد التنظيف والصيانة، بمشاركة الوحدات الأخرى التابعة لمؤسسة ENAD، كما أنها تعمل على تحسين نوعية وكمية الإنتاج من اجل تلبية احتياجات السوق.

*-معلومات مقدمة من مؤسسة مواد التنظيف والصيانة.

3-4-الإمكانيات البشرية لوحدة ENAD:

جدول 8: يمثل الإمكانيات البشرية للمؤسسة مواد التنظيف:

السنة	عدد العمال	الدائمين	المؤقتين
2006	271	255	16
2007	235	219	16
2008	205	189	16
2009	197	181	16
2010	177	161	16
2011	187	105	82

حيث أن الإمكانيات البشرية للمؤسسة تحتوي على طاقات هائلة مؤهلة علميا وعمليا، ونلاحظ تناقص مستمر لعدد العاملين نظرا لاعتماد المؤسسة على سياسة التقاعد المسبق ابتداء من سنة 2005 وذلك لفتح الباب أمام خريجي الجامعات للعمل لديها والاستفادة من إمكانياتهم، إضافة إلى اعتمادها على توظيف العمال الذين تحتاجهم فعلا في المؤسسة .

4-4-الهيكل التنظيمي لوحدة ENAD:

يتكون الهيكل التنظيمي لوحدة الاخصرية من المديرية العامة، وستة دوائر تتمثل في :
الدائرة التقنية، دائرة مراقبة النوعية والبحث، الدائرة التجارية، دائرة الموارد البشرية، دائرة المالية والمحاسبة، دائرة الأمن العام، مع الإشارة إلى أن كل دائرة تحتوي على مجموعة من المصالح .

1- المديرية العامة: هي الجهاز المسؤول عن تسيير المؤسسة وتمثلها على المستوى الخارجي (التجمعات والمجالس).

تعمل هذه المديرية على تنظيم وتطوير وتسيير ومراقبة الموارد الخاصة بالمؤسسة من خلال وضع برامج ومخططات إنتاج من شأنها تخفيض التكاليف، كما تعمل على رفع مردودية ونوعية الإنتاج، القيام بصياغة ميزانية خاصة بالمؤسسة وكيفية توزيعها بطريقة عقلانية على عدة مستويات، وتشمل المديرية كل من مصلحة البرمجة والمراقبة والأمانة.

2- مصلحة البرمجة والمراقبة : تقوم بالمهام التالية :

- ضمان التنسيق بين مختلف الدوائر والمصالح ومراقبة نشاطاتها.

*-معلومات مقدمة من مديرية الموارد البشرية .

- إعداد وتنشيط نظام فعال للبرمجة ومراقبة نشاط المؤسسة.
- صياغة ومراقبة الوثائق المرسله من طرف أجهزة أخرى.
- متابعة وتنظيم عملية صياغة برامج الاستثمار وتنفيذها.
- تقييم النتائج المحققة وإيجاد الحلول للمشاكل .
- صياغة البرامج.

3- الأمانة : تتكفل بالمهام التالية :

- تحرير بعض المراسلات التجارية الخاصة بالمؤسسة .
- تسجيل واستقبال المكالمات الهاتفية والمواعيد الخاصة بالمدير.
- ترتيب الملفات الهامة وتحضيرها لعمليات الدراسة والإمضاء من طرف المدير.

* المدير : يتخذ القرارات النهائية بعد الاطلاع على كل الملفات، ويتابع نشاطات مختلف المصالح، إضافة إلى انه من يقود الوحدة ويمثلها في التجمعات الوطنية.

4- الدائرة التجارية : تعمل هذه المصلحة على صياغة برامج التمويل والنقل والتأمين وحسن سيرها في إطار السياسة التجارية للمؤسسة، و أهم مهامها تلخص فيما يلي :

- تحقيق الإستراتيجية المتبعة من طرف الوحدة وذلك بتوفير كل الاحتياجات من مواد أولية للإنتاج، بالإضافة إلى التجهيزات المكتبية والإنتاجية وبأقل تكلفة ممكنة، كما تتابع فواتير الموردين وتتفاوض معهم، وتراقب كل ما يتعلق بالشروط المتفق عليها (الأسعار، المواعيد، الجودة).
- الاهتمام بعملية تسيير المخزون وذلك بمراجعة مستويات التخزين، من حيث الكميات والأسعار وأنواع المخزونات، كما تعمل على الترتيب الجيد لها واحترام شروط تخزينها ومتابعة وتيرة استهلاك هذه المواد، والحرص على تجنب الانقطاع في الإنتاج .
- وضع الإستراتيجية التسويقية وإحصاء المبيعات ودراسة أسعار المنتجات المنافسة والقيام بالترويج للبيع
- تطبيق برامج المبيعات المسطرة واحترام شروط التخزين والأمن مع تحديد شروط البيع، إضافة إلى العمل على تطبيق سياسة المؤسسة .
- صياغة المخططات والبرامج والعمل على تطبيقها.
- توطيد العلاقة مع مختلف الدوائر والتنسيق بين نشاطات المصالح الأخرى .
- تحليل ودراسة تقارير نشاطات مختلف المصالح.

- السهر على احترام الاتفاقيات التي تربط الوحدة مع باقي الجهات الأخرى والاستغلال الأمثل والأحسن للموارد المتاحة في المؤسسة.

5- دائرة الموارد البشرية: تهتم هذه المصلحة بتكوين وترقية الموارد البشرية وكل ما يتعلق بشؤونها الإدارية، وتعمل على توفير الكفاءات البشرية اللازمة لجميع الوظائف وتسيير الموارد البشرية والوسائل العامة، والحفاظ عليها بما يضمن تقليص التكاليف كما تقوم:

- العمل على تقليص تكاليف مختلف الوسائل .
- الاستعمال العقلاني للوسائل العامة.
- تنسيق وتنشيط أعمال المصالح الموجودة تحت سلطتها.
- احترام قانون العمل الخاص بالمؤسسة، وتشمل هذه الدائرة المصالح التالية:

- مصلحة تسيير المستخدمين: تعمل على التنسيق بين مختلف النشاطات، متابعة الحياة العملية للعاملين، وكذلك فرع الأجور لإعداد استمارات الأجور، وفرع الوسائل العامة الذي يسهر على حسن سير المخازن وورشات.

- مصلحة التكوين: تهتم بتكوين العمال المتواجدين في الوحدة وتحدد الوسائل والإمكانيات اللازمة لتنفيذ مخطط التكوين على أكمل وجه.

- مصلحة الشؤون الاجتماعية: تعالج ملفات التامين وحوادث العمل وتقدم خدمات اجتماعية للعمال، ومتابعة ملفات التقاعد.

6- الدائرة المالية: تهتم بتخطيط السياسة المالية التي تسمح بتحقيق الأهداف، كما تعمل على متابعة النشاط المالي للمؤسسة وتوفير الأموال اللازمة لنشاط الوحدة، وتحديد تجهيزاتها وتقديم معلومات دقيقة وسريعة حول الوضعية المالية والاقتصادية، كما تقوم بالتحكم في العمليات المحاسبية وتحليل النشاطات المالية للمؤسسة وتقييم نشاطات المؤسسة، وذلك بالتنسيق بين مصالحها والمصالح الأخرى وتشمل الدائرة مصلحتين هما:

- المصلحة المالية: تعمل على مراقبة العمليات البنكية وتسيير العمليات المالية الخاصة بالمؤسسة، وإضافة إلى إعداد مخططات الضرائب والرسوم والميزانية المالية.

- مصلحة المحاسبة : يتم فيها التقييد المحاسبي لكل التدفقات المالية والمادية وتنقسم إلى: فرع المحاسبة العامة:

الذي يقيد عمليات دخول وخروج المواد الأولية ومختلف الأعباء، وحساب الاستهلاك وتسجيل مختلف التغيرات على مستوى عناصر الميزانية وإعداد الميزانية النهائية، إضافة إلى فرع المحاسبة التحليلية: الذي يحسب مختلف التكاليف، وسعر تكلفة المنتجات والنتيجة التحليلية لكل منتج.

7-دائرة الإنتاج : تهتم بتوظيف كل الطاقات المادية والبشرية المتاحة من اجل تنفيذ البرنامج الإنتاجي، مع الأخذ بعين الاعتبار المعلومات المقدمة من مصلحتي البيع والتسويق لمعرفة مدى قبول منتجاتها من اجل تجنب الكساد وتنقسم إلى مصلحتين هما:

- مصلحة التحضير والتكليف : تحضر المواد الأولية وتنظيم الآلات والتجهيزات داخل الورشات لتسهيل عملية التصنيع، كما تعمل على تنفيذ الخطة الإنتاجية مع تجنب الحوادث والحرائق المحتملة من اجل استمرار الإنتاج.

- مصلحة التعبئة والتغليف : تعمل على توفير مواد التعبئة اللازمة، وتعبئة المنتجات لحفظها من الفساد والتلف وتغليفها والحفاظ على تجانس المنتجات، وكتابة المعلومات عليها بالتنسيق مع الورشات الإنتاجية لتسهيل عملية التعبئة.

8-الدائرة التقنية : تعمل على توفير اللوازم والاحتياجات التي تضمن حسن الاستغلال واستمرار طرق الإنتاج في أحسن الظروف والشروط، واهم مهامها ما يلي:

- تحديد احتياجات المؤسسة من المواد وقطع الغيار.
- إعداد تقارير دورية حول نشاطها.
- الحفاظ على الآلات والتجهيزات الإنتاجية في أحسن حالة وبأقل التكاليف الممكنة، كما تقوم بدراسات من اجل تحسين طريقة الإنتاج واختيار الآلات ذات درجة اقل من حيث الخطورة .
- السهر على تطبيق برنامج الأمن الصناعي، وتشمل هذه الدائرة أربعة مصالح هي:

- مصلحة التكيف والتجهيز.

- مصلحة التعبئة.

-مصلحة الصيانة : تحافظ على الوسائل والآلات والمعدات للبقاء على أحسن حال والعمل على تقليل التكاليف ، والعمل على حسن استعمال التجهيزات الإنتاجية بإعطاء المعلومات الكافية وكيفية استعمالها، وتكوين عمال متخصصين مع تنفيذ برامج وأعمال الصيانة والوقاية المحددة.

- مصلحة الدراسات والمناهج : تقوم بدراسات فنية من اجل تحديد القدرة الإنتاجية واختيار الطريقة المثلى للإنتاج والتصنيف بأقل التكاليف، إضافة إلى التخطيط الفني والاقتصادي بوضع تصاميم للمنتجات، وتحديد المقادير اللازمة، والوقت الذي يتطلبه المنتج.

9-دائرة مراقبة النوعية والبحث : تهتم بعملية البحث والتطوير في مختلف أصناف المنتجات ومراقبة النوعية المستعملة لمعرفة مدى مطابقتها للمعايير المتفق عليها واهم وظائفها:

- تكييف عمليات البحث والتطوير.
 - مراقبة ومتابعة مختلف التحاليل.
 - التسيير الإداري والتقني.
 - السهر على تطبيق قواعد المراقبة.
 - حماية المحيط والبيئة، وتشمل هذه الدائرة مصطلحين هما:
 - مصلحة البحث ولتطوير المنتجات : تعمل على إيجاد تراكيب جديدة لتحسين نوعية المنتجات، كما تعمل على تنظيم وتوجيه أعمال البحث، والتنمية واختيار الأجهزة المناسبة
 - مصلحة مراقبة النوعية وحماية المحيط : تعمل على فحص المواد الأولية والمنتجات تامة الصنع، التأكد من مدى مطابقتها للمواصفات المحددة، مع إيجاد حلول للتخلص من الفضلات.
- من الفضلات ومراقبة الأجهزة المخبرية، وإتباع الإجراءات اللازمة للحفاظ على المحيط إضافة إلى تطبيق مناهج جديدة خاصة بمراقبة النوعية.

مصلحة الأمن العام : تعمل على حماية وامن الوحدة من خلال القيام بعملية التفتيش والمراقبة على مستوى الآلات وتجهيزات الإنتاج. بمشاركة مصلحة الصيانة، كما تقدم النصائح والإرشادات الخاصة بالمراقبة التقنية الضرورية مع اختيار وسائل الوقاية الفردية والجماعية، ومتابعة مدى صلاحيتها، كما تعد الإحصائيات حول حوادث العمل والحرائق ومحاولة التخفيف منها، إضافة إلى حراسة موارد الوحدة وتتكون من مصطلحي الأمن والوقاية. وتحتوي على ثلاث مصالح هي :

* معلومات مقدمة من طرف مسئول مديرية الموارد البشرية .

مصلحة التموين : يتم على مستواها توفير المواد الأولية اللازمة لسير عملية الإنتاج بالإضافة إلى تسيير المخازن من اجل تفادي الانقطاع في عملية الإنتاج كما تعمل على توفير الوسائل اللازمة لعملية النقل مصلحة المبيعات : تهتم بتصريف مختلف المنتوجات والتعريف بها عن طريق الوسائل المتاحة كما تقوم بوضوح إستراتيجية تسويقية فعالة من اجل القدرة على المنافسة .

مصلحة النقل : مهمتها تطبيق سياسة النقل المحددة من قبل المؤسسة من قبل تعمل على تحديد متطلبات النقل بالمشاركة مع مصلحة التموين والمبيعات كما تعمل على تسيير حظيرة النقل وتعمل على توفير وسائل النقل للعمال .

5- المجال البشري: يبلغ عدد عمال مؤسسة مواد التنظيف والصيانة 183 عامل : 16 إطار سامي و49 إطار، و52 عامل متمكن، و56 عامل تنفيذ عامل.

منهم 105 عامل دائم و82 مؤقت، ولقد قمنا بتوزيع الاستبيان على 108 عامل نظرا لظروف المؤسسة التي قامت بإعطاء العطل مدفوعة الأجر لكل عامل لم يستفد بعد منها خلال السنوات الماضية، بمعنى قمنا بمسح شامل لكل العمال المتواجدين في المؤسسة خلال الفترة من 4 إلى 30 افريل .

6-المجال الزماني:

دام البحث الميداني الاستطلاعي وملاً الاستمارات النهائية مدة شهر افريل ابتداء من الخميس 12 افريل 2012 إلى غاية 25 افريل 2012 .

تقرر توزيع الاستبيان يوم 12 افريل نظرا للقرار الذي اتخذته المؤسسة بضرورة إعطاء العطل مدفوعة الأجر لكل عامل لم يستفد منها وذلك قبل شهر جوان، بحيث يأخذ العامل إما 15 يوما أو شهر أو أكثر من شهر حسب العطل التي لم يأخذها عبر مساره المهني في المؤسسة، وفي نفس اليوم كانت المؤسسة تعرف اضطرابا نظرا لمطالبة العمال بضرورة زيادة الأجر وتحسين بعض الخدمات، لذلك قمنا بالتريث الى غاية استقرار الأوضاع بالمؤسسة، بعدها قمنا بالتوزيع فعليا يوم 15 افريل 2012 بعد عودة الاستقرار للمؤسسة والتفاوض الذي كان بين العمال ومدير المؤسسة، وكان بداية التوزيع على عمال التخزين والصيانة ومواد التنظيف، حيث تم ملا الاستمارة بمساعدة عن طريق الاعتماد على الاستمارة بالمقابلة وذلك راجع لمستوى التعليمي المنخفض للعمال وتم ملا حوالي عشرة الاستمارات في مكتب الرئيس المباشر ويوم الثلاثاء 17 افريل 2012 تم استكمال باقي الاستمارات على مختلف الفئات المهنية، مع الاعتماد على الاستمارة بالمقابلة على حوالي 20 عامل

آخرين، أما بقية الاستثمارات فتم توزيعها من 17 إلى 22 افريل 2012 وتم استلامها يوم 25 من نفس الشهر .

7-تصنيف البيانات وعرض النتائج: بعد الانتهاء من جمع كل الاستثمارات تم مراجعتها ومن ثم ترميزها انتهاء بتبويبها متبعين بذلك الخطوات المنهجية المشار إليها سابقا .

بعد الانتهاء من تبويب البيانات تم تفرغها في جداول بسيطة تخص البيانات الشخصية للمبحوثين وتكشف عن خصائص العينة، إضافة إلى الجداول المركبة للكشف عن العلاقة بين المتغيرين و لإثبات الفرضية التي انطلقنا منها، حيث تم الاعتماد على برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتفريغ البيانات بعدها قمنا بتحليل الإحصائي والاجتماعي بالاعتماد على تصريح المبحوثين والخلفية المعرفية التي اكتسبناها .

خصائص العينة :

الخصائص الاجتماعية والمهنية لعينة البحث :

إن معرفة الخصائص الاجتماعية والمهنية لعينة الدراسة، تمكننا من تحديد السمات الأساسية وملامح مجتمع البحث باعتبار أن هذه الخصائص مؤشرات تفيد في ربط متغيرات الدراسة بالسياق العام، كما تؤدي إلى فهم الواقع ومنه تحليل وتفسير البيانات الكمية بكفاءة، ويمكن تحديد هذه الخصائص فيما يلي:

1- خاصية الجنس : تحوي مؤسسة مواد التنظيف والصيانة enad على عمال من الجنسين الذكر والأنثى، وهذا ما يوضح لنا أيهما يحترم قواعد العمل وينضبط أكثر .

جدول رقم 09 : توزيع مفردات العينة حسب الجنس :

النسبة %	التكرار	الجنس
70,4	76	ذكر
29,6	32	أنثى
100	108	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 70,4% من المبحوثين هم من جنس الذكور وتمثل الاتجاه العام، وتقابله 29,6% من المبحوثين من جنس الإناث، ويعود ارتفاع نسبة الذكور على الإناث نظرا لطابع المؤسسة الاقتصادي والى التقسيم الجنسي للعمل، كما أن الإناث يميلون للعمل في المناصب ذات الطابع الإداري تفاديا لظروف العمل الصعبة خاصة عندما يتعلق الأمر بالعمل في المصانع أو المؤسسات الاقتصادية التي تنتج مواد كيميائية خطيرة نوعا ما وبذلك تحتاج إلى لباس الأمن والوقاية، وهذا عموما لا يتناسب مع المرأة باعتبار أن الإناث لا يستطيعن تحمل هذا النوع من العمل وهو مناسب أكثر لجنس الذكر، إضافة إلى أن المؤسسة تقع في بيئة محلية محافظة ترفض العائلات أن تعمل بناتهن في مؤسسة أو مصنع إلى جانب الجنس الذكري نظرا لتعاملهن معهم لان هذا الأمر سيشوه سمعة البنت وقد يتركها حبيسة العنوسة، وهذا ما لاحظناه خاصة في السنوات العشر الأخيرة أين كان العنصر النسوي ضعيف جدا في المؤسسة، لكن مع التطورات التي عرفها المجتمع والتفتح نوعا ما ساهم في دخول المرأة للمؤسسة وتأكيد حضورها في ميدان العمل، لكن مع ذلك لا تزال فكرة أن المرأة يجب أن تعمل في سلك التعليم أو السلك الصحي بدلا من المؤسسات الاقتصادية.

2-خاصية السن : الملاحظ أن مؤسسة مواد التنظيف والصيانة يتنوع عمالها من خلال فئاتهم العمرية بين الشباب والعمال الأكثر خبرة، ومن خلال ذلك يمكننا التعرف على أي مرحلة عمرية يكون العامل أكثر انضباطا في مؤسسته .

جدول رقم 10: توزيع المبحوثين حسب فئاتهم العمرية.

النسبة %	التكرار	السن
46,3	50	[34 – 25]
23,1	25	[44 – 35]
26,0	28	[54 – 45]
3,7	4	[59 – 55]
0,9	1	بدون إجابة
100	108	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 46,3% من المبحوثين يتراوح سنهم بين [34 – 25] وتمثل الاتجاه العام، بالإضافة إلى 26,0% تمثل المبحوثين الذين يتراوح سنهم بين [54 – 45]، أما نسبة 3,7% فكانت للعمال الذين يتراوح سنهم بين [59 – 55] سنة وهي نسبة ضعيفة بالمقارنة مع باقي الفئات الأخرى، ويعود سبب

ارتفاع نسبة العاملين لدى فئة الشباب للسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة و المتعلقة في بث روح شباب في ميدان العمل ، إضافة إلى الاستفادة من سياسة الدولة المتعلقة في تشغيل الشباب، فالمؤسسة تعتبر قطب للتشغيل والقضاء على البطالة أو التخفيف منها، إضافة إلى انه في سنة 2005 تم إحالة حوالي مئة عامل يتراوح سنهم من الخمسينات والستينات إلى التقاعد المسبق حتى يفسح المجال للجيل الجديد من الشاب لتحمل المسؤولية وإعطائه فرصة للعمل وبناء حياته، خاصة أن الدولة في إطار سياسة تشغيل الشباب تتكفل بأجور الشباب لمدة سنة والمؤسسة تستفيد من هذه اليد العاملة، بحيث يمكنها تجديد العقد إذا برهنت هذه اليد العاملة الموظفة حديثا انضباطها في العمل والتزامها بالمهام الموكلة إليها، فالفئة الشبابية الموجود في المؤسسة صورة تعكس المجتمع الفتي الذي يمتاز بها المجتمع الجزائري ككل .

3- خاصية الإقامة : تتوزع أفراد العينة في ولاية البويرة والولاية المحاوره بومرداس أو العاصمة، حيث نكشف من خلال هذه الخاصية ما هي البيئة الاجتماعية التي يمتاز أفرادها بالانضباط المهني .

جدول رقم 11 : توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة .

الإقامة	التكرار	النسبة %
الاخصرية	65	60,2
قاديرية	21	19,4
عمر	11	10,2
بومرداس	5	4,6
البويرة	5	4,6
الجزائر	1	0,9
المجموع	108	100

نلاحظ من خلال الجدول أن 60,2 % من العمال يقيمون في مدينة الاخصرية وتمثل الاتجاه العام ، تقابلها نسبة 19,4% فقط من المبحوثين الذين يقيمون في مدينة قاديرية، و4,6% من العمال يقيمون في ولاية أخرى هي بومرداس، في حين نجد أن 0,9% تمثل نسبة العمال الذين يقيمون في ولاية الجزائر، ويعود سبب ارتفاع نسبة العمال الذين يعملون في المؤسسة و يقيمون في نفس الولاية أو بالقرب منها كون العامل يختار دائما الوظائف القريبة من سكنه وذلك تجنباً للكثير من الأعباء كالنقل والسكن، بالإضافة إلى أن العامل يكون أكثر اندماجاً مع زملائه باعتبارهم أولاد ولاية واحدة بالقرب يؤدي إلى الشعور بالانتماء وكأنهم عائلة واحدة،

كما أن المؤسسة تسعى في التوظيف إلى جلب اليد العاملة المحلية من أجل تحقيق التوازن الجهوي من جهة وتجنب مشاكل التأخر عن العمل من جهة أخرى، بحيث تكون اليد العاملة تحت الطلب في أي وقت مثلاً عند زيادة الإنتاج أو تعطل آلة فان المؤسسة تجد سهولة في طلب العامل ليكون متواجداً حتى وإن كان في ساعة متأخرة من الليل، فالعامل يتواجد لأن مكان إقامته ليس يبعد عن المؤسسة ولن يجد صعوبة في الحصول على النقل، أما العمال الذين يقيمون في العاصمة أو مناطق بعيدة نوعاً ما فقد تم توظيفهم بناءً على تأهيلهم العالي وخبرتهم الجيدة بحيث تستفيد المؤسسة من مؤهلاتهم وقدراتهم .

4- الخاصية الحالة العائلية : إن الحالة العائلية تعكس إلى حد كبير درجة مسؤولية العامل في المؤسسة حيث أن العامل الأعزب تقل التزاماته العائلية ومسؤوليته مقارنة بالفرد المتزوج الذي يكون أكثر مسؤولية، والجدول التالي سيوضح الأمر أكثر:

الجدول 12 : توزيع مفردات العينة حسب حالتهم العائلية :

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
29,6	32	أعزب
68,5	74	متزوج
1,9	2	أرمل / مطلق
100	108	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن 68,5 % هم المبحوثين المتزوجون وتمثل الاتجاه العام، ثم نجد 29,6 % بالنسبة للمبحوثين العازبين، وسجلت أضعف نسبة 1,9 % بالنسبة للمبحوثين المطلقين أو الأرامل. ويعود ارتفاع نسبة المتزوجين إلى كون معظم العاملين لديهم أسر وبالتالي لا بد لهم من وظيفة يعملون بها أسرهم خاصة مع ازدياد متطلبات الحياة، فالعامل يكون مستقراً نفسياً بوجود أسرته باعتبار الزواج عامل من عوامل الاستقرار الاجتماعي، وينعكس هذا الاستقرار على مردودية العامل وعلى أدائه في المؤسسة، فالمبحوثين المتزوجين تكون سلوكياتهم أكثر عقلانية باعتبارهم مسؤولين عن أسرة كاملة فنجدهم أكثر التزاماً بالقوانين الداخلية للمؤسسة من العمال العازبين الذي تقل التزاماتهم العائلية .

5- خاصية النشأة الاجتماعية: يعتبر أصل المنشأ الاجتماعي عامل مهم لتحديد درجة انضباط العامل حيث نجد

في المؤسسة العاملين يتفرعون من منشآت مختلفة تتنوع بين الريفي، الحضري والشبه الحضري وبحكم معرفتنا بالمنطقة واستناداً إلى مظاهر التحضر والتمدن والمتمثلة في وجود مرافق حضارية كالبنائيات والمدارس

والمستشفيات، إضافة إلى بلوغ عدد سكانها 5 آلاف نسمة، و75% من عمالها لا يمارسون النشاط الزراعي
تم مساعدة العاملين في اختيار الفئة المناسبة وتم التصنيف كالتالي:

جدول رقم 13 : توزيع أفراد العينة حسب أصل المنشأ الاجتماعي :

أصل المنشأ	التكرار	النسبة %
ريفي	20	18,5
حضري	62	57,4
شبه حضري	26	24,1
المجموع	108	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن 57,4% هم المبحوثين أصل منشئهم حضري وتمثل الاتجاه العام، ثم نجد 24,1% بالنسبة للمبحوثين الذين يقيمون في منشأ شبه حضري، وسجلت أضعف نسبة 18,5% بالنسبة للمبحوثين المقيمين في الريف .

ويعود ارتفاع نسبة المبحوثين من الأصل الحضري كون معظمهم من دائرة الاخرية بنسبة 60,2% أو من دائرة القادرية بـ 19,4% اللذان يعتبران منشأ اجتماعي حضري، فالمؤسسة تقع في منطقة حضرية وتستقطب عاملين من مناطق مجاورة لها، وتعد الأصول الاجتماعية للمبحوث ذات تأثير في سلوك العامل وتصرفاته داخل المؤسسة وفي إمكانية الالتزام بقواعد العمل، بحيث أن سلوك العامل الريفي يختلف عن سلوك العامل الحضري، بحيث يرى دادي عدون نقلا عن الباحث غريد ان العامل الريفي لا يزال يحافظ على ارتباطات مع عالمه الأصلي وحامل لعناصر ثقافية يربطها وينضمها فهم مبسط للإسلام، ويجهل قواعد اللعبة المعمول بها في المؤسسة الصناعية ولهذا فهو يفاجئ بسلوك سلبى ويفاجئ بتحركات وأفعال مباغته مذهلة . فعلى المؤسسة أن تراعي أصل المنشأ لكي تتفطن لكيفية التعامل مع العامل في حالة إخلاله بالنظام العام .

6- خاصية المستوى التعليمي : يعتبر هذا العامل جد هام يعبر عن الكفاية التنظيمية، وفي معرفة درجة وعي المبحوثين للتنظيم الرسمي داخل المؤسسة وهذا ما يؤكد الجدول التالي:

جدول 14 : توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي :

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
3,7	4	أمي / يقرأ ويكتب
10,2	11	ابتدائي
22,2	24	متوسط
21,3	23	ثانوي
42,6	46	جامعي
100	108	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 42,6% من المبحوثين لديهم شهادة جامعية وتمثل الاتجاه العام، تقابلها 22,2% من العمال الذين لديهم مستوى متوسط و 21,3% هم المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي، ونسجل اضعف نسبة ب 3,7% لدى المبحوثين ذوي المستوى الضعيف سواء أمي أو يجيد القراءة والكتاب . ويعود ارتفاع نسبة المبحوثين الذين لديهم شهادة جامعية، كون المناصب حاليا أصبحت لا تقدم إلا على أساس شهادة جامعية أو تكوينية، كما أن المؤسسات أصبحت تسعى لتوظيف يد عاملة ذات مستوى جامعي أو لديها تكوين مهني نظرا لتأهيلها الجيد، خاصة مع تطور التعليم العالي في الجزائر فمعظم الشباب متحصل على شهادة جامعية أو تكوينية على الأقل والمؤسسة تعتمد على عمال مؤهلين للنهوض بالمؤسسة ولإعداد دراسات مستمرة لتطوير المؤسسة، فالمستوى التعليمي يساهم في نشر الوعي للمبحوث بضرورة الانضباط واحترام قواعد العمل و الولاء للمؤسسة باعتبارها باب يفتح أمام العامل ليحقق طموحاته وبالتالي يساهم في الاندماج السريع مع بيئة عمله، فالدور الذي يلعبه التعليم كبير ومتابعة المؤسسة لمجريات العملية التعليمية يعدا أمرا مهما وذلك للاستفادة من المؤهلات والمهارات التي يتعلمها العامل في مساره الدراسي .

7- خاصية الفئة المهنية : بالمؤسسة تقسيم للعمل وذلك وفق عدة ورشات منها الإنتاجية ومنها الخدماتية

وعلى أساسها يتم تقسيم الفئات المهنية وفق نشاطها التنظيمي كما هو موضح فيما يلي :

جدول 15 : توزيع أفراد العينة حسب فئتهم المهنية :

النسبة %	التكرار	الفئة المهنية
38,9	42	عامل تنفيذ
5,6	6	عامل تقني
8,3	9	عامل تحكم
47,2	51	إطار
100	108	المجموع

من خلال تفحصنا للجدول تبين لنا أن 47,2% من المبحوثين من إطارات وتمثل الاتجاه العام، تقابلها 38,9% تمثل نسبة عمال التنفيذ، و8,3% نسبة عمال التحكم، ونسجل اضعف نسبة للعمال التقنيين ب5,6% . ويعود سبب ارتفاع نسبة الإطارات بالمؤسسة نظرا لأهمية عملهم والمتعلقة بإعداد دراسات للنهوض بالمؤسسة، إضافة إلى أن المؤسسة في قانونها الداخلي تعطي رتبة إطار لكل فرد متحصل على شهادة جامعية ونحن اشرنا سابقا على أن خريجي الجامعات من العمال تقدر نسبتهم ب42,6% خاصة و أن المستوى التعليمي يساهم في خلق انضباط أكثر نظرا لنشر الوعي بضرورة احترام قواعد العمل، كما نجد أن نسبة عمال التنفيذ بدورها مرتفعة كون المؤسسة إنتاجية تركز على تفعيل العمل الإنتاجي الذي يعبر عن نشاط المؤسسة، فهي مؤسسة اقتصادية إنتاجية بالدرجة الأولى وبالتالي فإنها تحتاج إلى يد عاملة كبيرة في مجال الإنتاج، ونجد أن اضعف نسبة كانت لفئة التقنيين التي تهتم بالأمور التقنية في العمل وإصلاح العطل إذا وجد وبالتالي فالمؤسسة تحتاج عدد محدد فقط ليقوم بهذه الأمور.

فالمناصب العليا في المؤسسة لا يمكن التوصل إليها إلا من خلال الكفاءات العلمية والخبرات المهنية العالية للتحكم في العملية التنظيمية، لذلك فإن الإطار من خلال تكوينه العلمي ومستواه الجيد والخبرة التي يكتسبها في ميدان العمل تمنه من الإحاطة بكل أمور العمل وبقيادة العاملين بفاعلية .

8- خاصية الاقدمية: تعكس هذه الخاصية مدى ولاء العمال للمؤسسة ومدى استقرارهم في عملهم وذلك من خلال التعرف على اقدميتهم بالمؤسسة، وما هي السنوات التي قضوها في العمل بها:

جدول 16: توزيع المبحوثين حسب اقدميتهم في المؤسسة :

الاقدمية	التكرار	النسبة %
اقل من ثلاث سنوات	5	4,6
[3 - 12]	59	54,6
[13 - 22]	27	25,0
[23 - 32]	15	13,9
بدون إجابة	2	1,9
المجموع	108	100

نلاحظ من خلال الجدول أن 54,6% من المبحوثين اقدميتهم في المؤسسة تتراوح من [3 - 12] وتمثل الاتجاه العام، تقابلها 25,0% تمثل نسبة العمال الذين اشتغلوا لمدة تتراوح من [13 - 22] و نجد نسبة 1,9% تمثل العمال الموظفين حديثا في المؤسسة والذي لم يتجاوز عن عمرهم في المؤسسة السنتين، ويعود سبب ارتفاع نسبة المبحوثين الذي تتراوح اقدميتهم بين 3 و 12 سنة إلى أن المؤسسة فتحت الباب لليد العاملة الشابة ابتداء من سنة 2005 كما ذكرنا سابقا، وبالتالي فان اليد العاملة التي قد مر على عملها بالمؤسسة أكثر من عشرين سنة قد أحيلت للتقاعد و لم يتبقى إلى الفئة الشابة التي هي في بداية عطائها للمؤسسة، مع الاستفادة أيضا من خبرة اليد العاملة التي مر على تواجدها في المؤسسة من عشرة إلى عشرين سنة اقدمية، والتي تعتبر فئة مدركة لواقع التنظيم بالمؤسسة و مندمجة في البناء التنظيمي، والتي تعمل على نقل ثقافتها التنظيمية للأجيال الجديدة في المؤسسة حتى تضمن السلوكيات الواعية المنضبطة والتي تسعى لتحقيق أهداف المؤسسة .

خلاصة : هذه الخصائص تخدم أهداف البحث من خلال التعرف على مدى وعي العمال بالممارسة الوظيفية من جهة وهل السياسات التي تضعها الدولة قد لقيت التطبيق بمؤسساتنا الجزائرية. و من خلال دراستنا لخصائص العينة يتضح لنا أن معظم العمال من جنس الذكر وان روح الشباب تنتشر بالمؤسسة من خلال عامل السن الذي لم يتجاوز الثلاثينات عند أغلبية الأفراد، كما تعزز هذا العامل من خلال الفئة المهنية التي تراوحت ما بين الإطارات وعمال التنفيذ، وتمثل ثلاث إلى عشرة سنوات اقدمية معظم العاملين بالمؤسسة وذلك بالموازاة مع السياسة التي اعتمدها المؤسسة، حيث تعتبر هذه الخصائص كمؤشرات دالة على مدى تكيف العاملين واندماجهم داخل المؤسسة وانعكاس ذلك على ممارستهم الوظيفية وبلورت هويتهم، بحيث أن هذه الخصائص تعبر عن سياسة المؤسسة في بعث روح الشباب .

الفصل السادس : البيئة الداخلية والانضباط العمالي بالمؤسسة

- تمهيد:

- 1/ إهتمامات المشرفين بالعمال وعلاقتها باحترامهم لقواعد العمل.
 - 2/ العامل بين الدقة وإرتكاب الأخطاء المهنية وتقييم علاقاته مع زملائه في العمل .
 - 3/ مدى تأثير الصعوبة في العمل والنظرة المستقبلية للمسار المهني على الإنضباط العمالي.
- استنتاج الفرضية الأولى.

تمهيد:

تسعى المؤسسة لتحقيق نسق تنظيمي متكامل من خلال الجمع بين مختلف الموارد المادية والتقنية والبشرية، ولتحقيق الانسجام بين هذه الوحدات والموارد عليها الاهتمام ببيئة العمل الداخلية وتوفير المناخ المحفز على العمل، وإظهار الرعاية والاهتمام بالعاملين لديها باعتبارهم أفضل الموارد وأكثرها فاعلية، ولتوضيح مدى تأثير محيط العمل الداخلي في تحقيق الإستقرار الوظيفي وضمان الانضباط العمالي، قمنا بمعالجة البيانات الخاصة بالفرضية الأولى التي تمثل في تأثير البيئة الداخلية على الانضباط العمالي وذلك بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات أهمها: تأثير علاقات العمل والصدقة، الاهتمام والرعاية التي يبديها المشرف اتجاه العامل، رضا العامل عن الظروف الفيزيائية، مدى تأثير كل من الترقية والتكوين في التزام العامل بقوانين العمل، وما هي إجراءات الإدارة التأديبية في حالة الإخلال بالانضباط.

الفرضية الأولى: تؤثر البيئة الداخلية للعمل على انضباط العاملين بالمؤسسة

جدول 17 : علاقة الحصول على الترقية واحترام قواعد العمل.

	المجموع	لا	نعم	احترام قواعد العمل الحصول على الترقية
40,74	44 %100	2 %4,5	42 %95,5	استفدت
59,26	64 % 100	4 %6,3	60 %93,8	لم استفد
100	108 %100	6 %5,6	102 %94,4	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أبدوا احترامهم لقواعد العمل بنسبة 94,4%، وبالنظر لتوزيعات الداخلية حسب متغير الحصول على الترقية نجد المتحصلين على الترقية أكثر انضباطا 95,5% من الذين لم يحصلوا عليها 93,8% . مع ملاحظة أن الفرق ليس كبيرا بين الفئتين، مما يدل على أن الانضباط مع قواعد العمل هو ظاهرة عامة قد تعود لسياسة المؤسسة في الصرامة أو في الحوافز المقدمة من أجل ذلك أو للعلاوات المنوحة على المردودية الفردية والجماعية التي جميعها تؤدي إلى انضباط

في المقابل نجد أن نسبة 5,6% تمثل المبحوثين الذين لم يبدو احترامهم لقواعد العمل وتتأكد بنسبة 6,3% من المبحوثين الذين لم يحصلوا على ترقية وبنسبة 4,5% للمبحوثين الذي استفادوا من نظام الترقية ونستنتج أن الترقية تلعب دور في تحفيز العامل لاحترام قواعد العمل، والالتزام بأوامر التنظيم الرسمي، فاهتمام المؤسسة بالعامل وتقييم أدائه بموضوعية وإعطاء كل ذي حق حقه كلها مؤشرات تساهم في خلق التفاهم بين الإدارة والعمال، وفي بسط ثقافة تنظيمية أساسها الانضباط، فالمؤسسة تعتمد على أسس واضحة للترقية تتمثل في مدى مواظبته وانضباطه وسيرته المهنية في المؤسسة، على أن يخضع العامل الجديد لفترة تجريبية تكون شهر بالنسبة لعمال التنفيذ وأربعة أشهر للإدارات، أما الإطارات السامية فستة أشهر حسب الاتفاقية الجماعية لمؤسسة مواد التنظيف والصيانة، فالعمال الذين ترقوا بالمؤسسة يعتبرون الترقية اعتراف من المؤسسة بإمكانياتهم ومهاراتهم، وبالتالي فيعد ذلك تشجيعا للعامل حتى يبذل أقصى جهد ممكن وان يلتزم ويحترم قواعد العمل كرد عرفان لاعتراف المؤسسة بمجهداته .

جدول 18 : علاقة اهتمام المشرف واحترام العامل قواعد العمل

المجموع	لا	نعم	احترام قواعد العمل اهتمام المشرف
73 % 100	3 %4,1	70 %95,9	يهتم
34 %100	3 %8,8	31 %91,2	لا يهتم
1 % 100	%	1 %100	بدون إجابة
108 %100	6 %5,6	102 %94,4	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أبدوا احترامهم لقواعد العمل بنسبة 94,4%، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير اهتمام المشرف بعماله نجد أن العمال الذين لقوا اهتماما من طرف مشرفهم أكثر انضباطا بنسبة 95,9% من الذين لم يحصلوا على الاهتمام 91,2% . مع ملاحظة أن الفرق ليس كبيرا بين الفئتين، باعتبار أن ظاهرة احترام القواعد تعد ثقافة عامة وأمر ضروري من اجل البقاء وضمان منصب ثابت

أو الترقية إلى منصب أفضل. في المقابل نجد أن نسبة 5,6% تمثل الباحثين الذين لا يحترمون قواعد العمل ولا يلتزمون بالأعمال الموكلة لهم، وتتأكد بنسبة 8,8% بالنسبة للباحثين الذي لم يلقوا الاهتمام والرعاية من طرف مشرفهم المسئول عنهم .

يتضح لنا أن الاهتمام الذي يبديه المشرف للعامل يساهم في تحفيز العامل وفي خلق جو من التعاون من اجل تحقيق أهداف المؤسسة، فمعظم العاملين يظهرون التزامهم بالعمل واحترامهم لقواعد التنظيم إذا هيئ لهم الجو المناسب والمحفز، فاهتمام المشرف وحرصه على مراعاة ظروف عامله يساهم بشكل كبير في ضمان الاستقرار التنظيمي في مكان العمل وتجنب الصراع المهني، فعلى المؤسسة أن تبدي الاهتمام والرعاية بالعمال حتى تضمن ولائهم التام، إضافة إلى الأخذ بأرائهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، حتى يشعر العامل بان المؤسسة هي عائلته الثانية فينعكس ذلك على استقراره النفسي في العمل وعلى جودة أدائه، فالعمال يميلون للعمل مع المشرفين الذين يتعاونون معهم فيسود بذلك جو من التعاون والتفاهم والأخوة بينهم.

جدول 19 : تأثير وجود صداقات في العمل والقيام بأعمال إضافية .

القيام بأعمال إضافية الصداقات في العمل	اقبل	ارفض	بدون إجابة	المجموع
كوّنت صداقات	86 %84,3	13 %12,7	3 %2,9	102 % 100
لم أكوّن صداقات	4 %66,7	2 %33,3		6 % 100
المجموع	90 %83,3	15 %13,9	3 %2,8	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين يرغبون في القيام بأعمال إضافية من اجل النهوض بالمؤسسة والسعي لتحقيق أهدافها بنسبة 83,3% وتمثل الاتجاه العام ، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير العلاقات غير الرسمية نجد أن الباحثين الذين كونوا صداقات في منصب عملهم 84,3% ثم بنسبة 66,7% لدى الباحثين الذين يكونوا صداقات في العمل . في المقابل نجد أن نسبة 13,9% تمثل الباحثين الذين لم يبدو استعداد للقيام بأعمال إضافية وتتأكد بنسبة 33,3% بالنسبة للعمال الذين لا تتوفر لديهم صداقات في منصب عملهم وبنسبة 12,7% للعاملين الذين لهم علاقة صداقة مع زملائهم في العمل .

ما يمكن استنتاجه من خلال المعطيات الدور الكبير للعلاقات الاجتماعية في فرض الانضباط داخل المؤسسة فعلاقات الصداقة بين زملاء العمل تساهم في رفع روح العامل المعنوية وتحفيزه للعطاء والعمل، فعلاقات العمل تلعب دورا في إدماج العامل في الحياة المهنية وتنمية إدراكه ووعيه للعمليات التنظيمية التي تجري في المؤسسة، وذلك من خلال الاتصال الغير الرسمي الذي له دور كبير في استقرار العامل وانسجامة مع متطلبات الوظيفة باعتبار الحاجة لتكوين جماعة عمل والانتماء لها تخلق نوع من الولاء للمؤسسة، فالصداقة التي يكونها العامل في مكان عمله تساهم في مساعدة العامل في التكيف مع بيئة عمله وفي تعزيز انتمائها لها فالملاحظ أن المؤسسة تحتوي على علاقات عمل متماسكة تمتد حتى إلى خارج المؤسسة، وهذا ما لاحظناه من خلال تواجدها بالمؤسسة أن معظم العمال يتواجدون خارج المؤسسة مع زملائهم في العمل لمناقشة أمور العمل والأمور الحياتية الأخرى، خاصة أن البيئة المحلية يميزها التضامن بين أفرادها والتماسك نظرا لرابط القرابة الذي يجمع بين أفراد المجتمع المحلي .

فالعامل إذا أحس بأنه يعمل في جو اسري متعاون يقدم كل ما يمكنه للمؤسسة ويبدل أقصى جهده لذلك على المؤسسة أن تسعى لتنمية العلاقات في محيط العمل، وهذا الأمر يتوقف على القائد الناجح الذي يسعى لكسب ود وتعاون فريقه في العمل والعمال تحت إمرته.

جدول 20 : علاقة الاقدمية بارتكاب الأخطاء في العمل

	المجموع	لا	نعم	ارتكاب الخطأ الاقدمية
13,89	15 % 100	9 %60,0	6 %40,0	[23 – 32]
25	27 %100	20 %74,1	7 %25,9	[13 – 22]
54,63	59 %100	50 %84,7	9 %15,3	[3 – 12]
4,63	5 %100	5 %100		اقل من ثلاث سنوات
1,85	2 %100	2 %100		بدون إجابة
100	108 %100	86 %79,6	22 %20,4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين لم يرتكبوا أخطاء في عملهم بنسبة 79,6% وتمثل الاتجاه العام ، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير الاقدمية نجد الباحثين الذين لديهم اقل من ثلاث سنوات اقدمية في المؤسسة أكثر انضباطا بنسبة 100% ، ثم بنسبة 84,7% لدى الباحثين أصحاب ثلاث إلى 12 سنة اقدمية ، في حين نجد أن اضعف نسبة لدى العاملين الذين تفوق اقدميتهم عشرين سنة ب 60,0%، في المقابل نجد 20,4% من الباحثين يرتكبون أخطاء في عملهم وتتأكد بنسبة 40,0% عند الباحثين الذين مر على توظيفهم بالمؤسسة من عشرين إلى ثلاثين سنة تليها نسبة 25,9% عند العمال أصحاب 13 – 22 سنة اقدمية .

ونستنتج من خلال الجدول انه كلما تقدر بالعامل العمر(كلما طالت مدة العمل كلما زادت احتمالات الوقوع في الخطاء)، وذلك شيء طبيعي يتعلق بالطبيعة البشرية ، كما ينبغي على المؤسسة أن تراعي الفئة العمرية التي يمر بها العامل وان تسعى للاستفادة من خبرته المكتسبة عبر سنوات طويلة التي عايش من خلالها مختلف التطورات التنظيمية التي مرت بها المؤسسة، وان تحاول بدورها التخفيف عن العامل وان لا تطلب منه أداء أعمال تفوق طاقته احتراماً لما بذله سابقاً، في حين أن العمال الذين يعتبرون موظفين حديثاً لم يمر على وجودهم بالمؤسسة مدة طويلة فلم يرتكبوا أخطاء بذلك ، فعلى المؤسسة أن تحاول خلق توازن بين الجيلين بحيث يستفيد الجيل الجديد من أخطاء العاملين القدامى وان يتعلموا من خبرتهم بالمؤسسة ليزداد وعيهم التنظيمي.

جدول 21 : علاقة الشهادة المتحصل عليها وارتكاب الأخطاء المهنية

المجموع	ارتكاب الخطأ		الشهادة
	لا	نعم	
41 % 100	36 %87,8	5 %12,2	جامعية
42 % 100	29 %69,0	13 %31,0	تكوينية
25 %100	21 %84,0	4 %16,0	بدون إجابة
108 %100	86 %79,6	22 %20,4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الباحثين لم تكن لهم أخطاء مهنية بنسبة 79,6% ، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير الشهادة نجد المتحصلين على شهادة جامعية أكثر التزاما بالعمل والأقل ارتكابا للأخطاء وتتأكد بنسبة 87,8% ، من الذين يملكون شهادات تكوينية ثم بنسبة 69,0%.

في المقابل نجد أن نسبة 20,4% تمثل الباحثين الذين ارتكبوا أخطاء في عملهم وتتأكد بنسبة 31,0% بالنسبة للعاملين ذوي الشهادات التكوينية وبنسبة 12,2% بالنسبة للجامعيين .

الملاحظ أن الشهادة التي يحملها العامل تؤثر في تحييه ارتكاب أخطاء مهنية وتتأكد من خلال المتحصلين على الشهادات الجامعية الذين لم يرتكبوا أخطاء, وان أداؤهم يعتبر جيد خالي من الأخطاء ويعود ذلك إلى أن الشهادة الجامعية خاصة مع التطور العلمي العالي الذي شهدته الجامعات الجزائرية تخرج أفراد مؤهلين مستعدين للعمل، إضافة إلى أن هؤلاء العاملين هم عمال حديثي التوظيف. بمعنى اقدميته فنية فلم يمارسوا مهنتهم لمدة طويلة وبالتالي فان نسبة وقوعهم في الخطأ كانت ضعيفة ، فسنوات العمل و الاقدمية تلعبان دورا كبيرا في ارتكاب الأخطاء فكلما زادت الاقدمية زادت معها الأخطاء .

إضافة إلى أن العمال بالمؤسسة المتحصلين على الشهادة الجامعية مصنفين كإطارات فعملهم يكون في المكاتب والخدمات أكثر من العمل الميداني التنفيذي الذي يكون محتكا بالآلة والمنتجات، فالعامل صاحب الشهادة التكوينية يكون عادة عامل تنفيذ أو تقني لذلك فانه ينظر إلى خطأ على انه أمر ضروري للتعلم وتحسين الأداء، وافر مسئول عن عمال التنفيذ في ورشة الإنتاج انه من المستحيل أن لا يتركب عامل خطأ لان الخطأ من طبيعة العمل والمهم هو التعلم وتصحيح الخطأ لتجنه مستقبلا وذلك ما يساهم في إيجاد بيئة عمل منضبطة ومستقرة .

جدول 22 : علاقة الاستفادة من التكوين داخل المؤسسة وارتكاب الأخطاء المهنية

التكوين بالمؤسسة	نعم	لا	المجموع
تكونت	7 %24,1	22 %75,9	29 %100
لم أتكون	14 %17,9	64 %82,1	78 %100
بدون إجابة	1 %100		1 %100
المجموع	22 %20,4	86 %79,6	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين لم يقعوا في أخطاء مهنية بنسبة 79,6% ، ومن خلال تتبع التوزيعات الداخلية التي تقوم على مؤشر الاستفادة من التكوين، تبين لنا وبنسبة 82,1% أن الباحثين الذين لم يتلقوا تكوين في منصب عملهم ، أما الباحثين المكونين على مستوى منصب عملهم بنسبة 75,9% ، في

المقابل نجد أن نسبة 20,4% تمثل الباحثين الذين قد ارتكبوا أخطاء في عملهم وتؤكد بنسبة 24,1% للعمال الذين تم تكوينهم من طرف المؤسسة في حين نجد أن 17,9% من العمال لم يتلقوا تكويناً على مستوى منصب عملهم وقد ارتكبوا أخطاء في عملهم .

نستطيع القول أنه قد يكون سبب ارتفاع الأخطاء عند الذين تلقوا تكويناً لطبيعة منصب العمل أو مدة الأقدمية، باعتبار أن الباحثين الذين لم يتلقوا تكويناً في منصب عملهم هم عمال جدد كما ذكرنا سابقاً وان طبيعة عملهم تتركز في الأساس في المكاتب، وبالتالي فاحتمالية وقوعهم في الخطأ ضعيفة ، كما أن بعض الباحثين أكدوا على أنهم اجروا تكويناً خارج المؤسسة بأجرهم الخاص وليس عن طريق مساهمة المؤسسة وذلك لتطوير إمكانياتهم وهذا ما يدل على مدى حرص العامل بالمؤسسة على قيام بعمله بشكل جيد ومقبول وهذا ما يعكس الولاء الذي يكنه العامل بالمؤسسة لعمله وحبه للوصول إلى أفضل أداء وأفضل إنتاجية، فهو يركز على جودة المنتج من خلال سعيه لتطوير مهاراته بإمكانياته الشخصية ودون الاعتماد على المؤسسة لأنها لم توفر برامج للتكوين التي تساهم بشكل كبير في تحسين قدرات العامل وتجنبه الوقوع في الخطأ الذي يسبب الضرر للمؤسسة ويؤجل تحقيقها لأهدافها، فالولاء الذي يبديه العامل ينم على وعي كبير ورغبة في تطور المؤسسة للأحسن ورفقيها وعلى احترام للعمل والسعي للالتزام بالقرارات فنظراً للمشكلات التنظيمية التي تعرفها المؤسسة حالة دون استحداث برامج للتكوين .

جدول 23 : رأي الباحثين في الظروف العمل الفيزيائية وعلاقته بارتكاب الأخطاء .

المجموع	ارتكاب الخطأ		ظروف الفيزيائية
	لا	نعم	
7 % 100	6 %85,7	1 %14,3	جيدة
40 % 100	29 %72,5	11 %27,5	حسنة
61 %100	51 %83,6	10 %16,4	سيئة
108 %100	86 %79,6	22 %20,4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الباحثين لم يقدموا على ارتكاب أخطاء في عملهم بنسبة 79,6% من الباحثين، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير الظروف الفيزيائية نجد العمال الذي قيموا الظروف

الفيزيائية للعمل بأنها جيدة أكثر انضباطا وتجنبنا للأخطاء وتتأكد بنسبة 85,7% ، من المبحوثين الذين يعملون في ظروف سيئة بنسبة 83,6% ، في حين نسجل نسبة 72,5% لبيئة العمل الحسنة الظروف.

في المقابل نجد أن نسبة 20,4% تمثل المبحوثين الذين ارتكبوا أخطاء مهنية في مكان عملهم وتتأكد بنسبة 27,5% لدى المبحوثين الذي يعملون في ظروف حسنة و بنسبة 16,4% يعملون في ظروف فيزيائية سيئة .

ما يمكن التعليق عليه هو أن لطبيعة البيئة التي يعمل بها العامل تأثير كبير في مدى تركيزه في العمل وفي جودة إنتاجه، فكلما كانت الظروف الفيزيائية التي يعمل بها المبحوث جيدة قلت أخطاؤه في العمل وكان عمله أكثر دقة وأكثر انضباط لان المؤسسة اهتمت بالعامل ووفرت له بيئة محفزة على العطاء فيقابل الإحسان بالإحسان ويلتزم بالأعمال الموكلة إليه، في حين إذا كانت ظروف العمل غير مناسبة ومحفزة على العمل تؤثر بشكل كبير في معنويات العامل وعلى درجة انضباطه، فيصبح غير مسئول لا يحرص على إتقان العمل وإنما همه هو إتمام العمل فقط ما ينجم عن عمله الأخطاء وعدم الدقة.

فعلى الإدارة أن تعمل على خلق بيئة عمل جيدة حتى تضمن الأداء الجيد والمنتج المتقن الذي يساهم في استمرارية منافسة المؤسسة في سوق العمل، وان ترسخ فكرة أن مصلحة المؤسسة والعامل مشتركة لأنه بغلق المؤسسة سيحيل العامل للبطالة وما يتبع ذلك من مشكلات.

جدول 24 : العلاقة بين الاقدمية في العمل والتغيب

	التغيب		لا	أحيانا	نعم	الاقدمية
	بدون إجابة	المجموع				
اقل من ثلاث سنوات	1	5	3	1		
	20,0%	100%	60,0%	20,0%		4,62
[3 - 12]		59	28	26	5	54,63
		100%	47,5%	44,1%	8,5%	
[13 - 22]		27	16	7	4	25
		100%	59,3%	25,9%	14,8%	
[23 - 32]		15	8	6	1	13,89
		100%	53,3%	40,0%	6,7%	
بدون إجابة		2	1	1		1,86
		100%	50,0%	50,0%		
المجموع		108	56	40	11	100
		100%	51,9%	37,0%	10,2%	

نلاحظ من خلال الجدول أن 57,2% من المبحوثين يتغيرون عن دوام عملهم الرسمي، وبالنظر للتوزيعات الداخلية حسب متغير الاقدمية نجد أن المبحوثين الذين تكون اقدميتهم في العمل 3-12 أكثر تغيباً وأسوءهم انضباطاً، ثم بنسبة 46,7% لدى المبحوثين الذين تتراوح اقدميتهم في المؤسسة من 23-32 تتراوح بنسبة .

في المقابل نجد أن نسبة 51,9% تمثل المبحوثين المنضبطين والذين لا يتغيرون وتتأكد بنسبة 60,0% لدى الباحثين الذين لم يمضي على التحاقهم بالمؤسسة سنتين فقط ، ولقد تقاربت النسب في باقي الفئات الأخرى .

يتبين لنا من خلال المعطيات أن العمال حديثي التوظيف بالمؤسسة لا يتغيرون عن دوام عملهم وهم منضبطين أكثر من العمال الذين تتجاوز اقدميتهم في العمل العشر سنوات فأكثر ، فالعامل يكون ملتزماً بالدوام الرسمي لأنه في سنواته الأولى بالمؤسسة يكون تحت التجريب وخوفاً من عدم تجديد العقد يكون أكثر انضباطاً واحتراماً للدوام الرسمي، فالخوف من الطرد ومواجهة شبح البطالة يدفع العامل للالتزام وتجنب التغيب، إضافة إلى أن العامل عند تخرجه يكون متحمساً للعمل واثبات نفسه في مكان عمله وتحقيق طموحاته، وعلى ذلك فإنه يميل إلى تجنب السلوكيات الغير مسئولة ويحاول ترسيخ وجوده بالمؤسسة من خلال كسب احترام الإدارة والمسؤولين، وذلك لا يتم إلا من خلال الالتزام وتجنب التغيبات مهما كانت مبررة أو غير مبررة.

في حين نجد أن العامل كلما استقر في عمله زادت ممارساته الغير عقلانية وزاد إهماله الوظيفي وتسيبه من خلال كثرة تغيبه وعطله المرضية للتهرب من العمل، فيوضح الجدول أعلاه انه كلما زادت اقدمية العامل بالمؤسسة زاد تغيبه بالمؤسسة، بحيث خاصة مع انخفاض معنويات العامل وطموحاته لأنه وصل إلى مرحلة لم يعد يستطيع تقديم الكثير للمؤسسة .

وتعد نسبة التغيب عالية نسبياً باعتبار أن التغيب يؤثر على مردود المؤسسة ككل وان العامل بتغيبه يضع المؤسسة في موقف حرج تجد صعوبة في تغطية مكانه خاصة إذا كان عمله حساس ولم يخبر رئيسه المباشر من قبل بتغيبه، لذلك تقع المسؤولية على المؤسسة دائماً لشحن هم عامليها مهما بلغ سنهم وعطاؤهم بالمؤسسة والاستفادة من الخبرة المهنية التي اكتسبوها بالمؤسسة لأنهم يعتبرون مثالا للعمال الجدد، ومحاولة فهم سبب تغيبهم ويجب أن تكون ممارساتهم على قدر من الوعي والنضج الاجتماعي وان يبرهنوا على أهمية الانضباط واحترام العمل .

جدول 25: العلاقة بين نوعية عقد العمل والتغيب

التغيب	نوع عقد العمل	نعم	أحيانا	لا	بدون إجابة	المجموع
دائم		6 %11,5	18 %34,6	28 %53,8		52 %100
مؤقت		3 %5,6	22 %40,7	28 %51,9	1 %1,9	54 %100
بدون إجابة		2 %100				2 %100
المجموع		11 %10,2	40 %37,0	56 %51,9	1 %0,9	108 %

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة معتبرة من الباحثين يتغيرون عن عملهم 57,2 % ، وبالنظر إلى التوزيعات الداخلية حسب متغير عقد العمل، نجد العمال الغير منضبطين عم أصحاب عقود مؤقتة 46,3%، من الذين يتمتعون بعقود دائمة بنسبة 46,1% . مع الملاحظة أن الفرق قريب جدا بين الفئتين ، مما يدل على أن ظاهرة التغيب منتشرة في أوساط الفئات المهنية باختلاف أنواع العقود في المقابل نجد أن نسبة 51,9% تمثل الباحثين الذين لا يتغيرون في عملهم وتتأكد بنسبة 53,8% لدى العمال ذوي العقد الدائمة وبنسبة 51,9% للمبجوثين الذين هم عمال مؤقتين.

ونستنتج من خلال النتائج المتوصل إليها انعدام الاستقرار المهني في المؤسسة وذلك من خلال النسبة المرتفعة للتغيب، ونلاحظ أن العمال أصحاب العقود الدائمة هم رؤساء فرق لذا فهم منضبطين باعتبارهم يتحملون مسؤولية إدارة العمال الذين هم تحت عاتقهم فهو قدوة للعمال الذين يعملون تحت إمرتهم ، إضافة إلى أن المؤسسة تقدم اجر إضافي على ذلك أما العمال الغير الدائمين باعتبار أن مسارهم المهني غير واضح وغامض فنجدهم أكثر تماونا، لذلك فالمسار المهني الواضع والعقد الدائم يخلق ولاء للعامل وفخرا لانتمائه لها يترجم من خلال عدم التغيب والحضور المستمر للعمل.

أما العامل الذي يجد نفسه بعقد مؤقت ولا يعلم إذا كان سيستمر في هذه المؤسسة بعد سنة أو لا يؤثر في نفسيته وفي سلوكياته داخل المؤسسة، وتظهر من خلال تغيبه وتحاييله للقدوم للمؤسسة من خلال ادعاء المرض أو ارتباطات خارجية بمعنى الحالة النفسية للعامل تعكس ردود أفعاله في مكان عمله، فكلما كان العامل مستقرا

نفسيا وذهنيا يكون عطاؤه أفضل والتزامه بقواعد العمل أكثر، وتلجأ المؤسسة إلى الاعتماد على العقود المؤقتة لتضمن انضباط العاملين، لأنها في حالة عدم التزامهم تطردهم من العمل إلا أنها تغفل فكرة أن العامل إذا لم يشعر بالاستقرار الوظيفي ووضوح المسار المهني سينعكس ذلك على مردوده في العمل وإنتاجه وهذا ما يحول دون تحقيق المؤسسة الأهداف المسطرة مسبقا .

جدول 26 : الصعوبة في العمل وعلاقتها بالتغيب

التغيب	نعم	أحيانا	لا	بدون إجابة	المجموع
صعوبة في لعمل	8 %19,5	17 %41,5	16 %39,0		41 % 100
وجدت	3 %4,5	23 %34,3	40 %59,7	1 %1,5	67 % 100
لم أجد	11 %20,2	40 %37,0	56 %51,9	1 %0,9	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة غير ملتزمين بعملهم وذلك بنسبة 57,2% وبملاحظة التوزيعات الداخلية للمتغير الخاص بمدى صعوبة أداء العمل ، نجد أن العمال الذين يجدون صعوبة في العمل يتغيبون أكثر بنسبة 60,1% من المبحوثين الذين يجدون سهولة ويسر في أداء عملهم 38,8% لدى المبحوثين الذين يجدون صعوبة في القيام بعملهم وغموضا في أداء مهامهم .

في المقابل نجد أن المبحوثين الذين هم منضبطين عن العمل ولا يتغيبون عنه يجدون سهولة في القيام بمهامهم وتتأكد بنسبة 59,7% .

إن طبيعة العمل من حيث السهولة والصعوبة تؤثر على درجة انضباط العاملين وعلى تغيبيهم بالمؤسسة فالعمال الذين لا يجدون صعوبة في عملهم نجدهم لا يتغيبون عن العمل، باعتبارهم يؤدون مهامهم بيسر ولا يجدون غموضا يكتنفها أو صعوبة في أدائها فيكونون مرتاحين للعمل ولا يشعرون بضيق وهم يقومون بعملهم، على عكس العاملين الذين يجدون صعوبة في أداء عملهم وغموضا في المهام فيميلون إلى التغيب حتى لا يجدوا أنفسهم في مواقف صعبة خاصة إذا لم يكن المشرف متفهما أو متقبلا أو مراعيًا للعامل وإمكانياته فنسبة التغيب بالمؤسسة مرتفعة وفاقت المتوسط لذلك فعلى المؤسسة أن تضع سياسة من شأنها الحد من هذه الظاهرة ونشر الوعي الانضباطي في محيط العمل .

فإذا كان المنصب حساس ويحتاج لعمل دقيق والعامل لم يستطع تحمل الضغط فانه يختار التغيب حتى يبقى مرتاح البال ولا يجد نفسه في ضغط أو ربما عقوبة، لا سيم إذا ارتكب أخطاء وعوقب على أساسها فالمسئولية تقع على عاتق الإدارة، وذلك إما بمراعاة إمكانية العامل وتنصيبه بمناسب متناسب مع مؤهلاته أو العمل على إجراء دورات تدريبية يستفيد منها العامل ليطور مهاراته وقدراته فيعود الأمر بالإيجاب للمؤسسة من خلال تحقيق أهدافها زيادة الإنتاج وعلى العامل ليكون مرتاحا وهو يؤدي عمله ومتحكما فيه .

فالانضباط يركز بدرجة كبيرة على استقرار النفسي و الذهني للعامل وعلى المؤسسة توفير الشروط الضرورية لذلك حتى تخلق بيئة منضبطة ملتزمة.

جدول 27 : علاقة إحصار وجبة الغداء و التأخر

التأخر	إحصار وجبة الغداء	نعم	أحيانا	لا	المجموع
احضر	5	10	37	52	48,15
	%9,6	%19,2	%71,2	%100	
أحيانا	4	7	12	23	21,30
	%17,4	%30,4	%52,2	%100	
لا احضر	6	4	23	33	30,55
	%18,2	%12,1	%69,7	%100	
المجموع	15	21	72	108	100
	%13,9	%19,4	%66,7	%100	

نلاحظ من خلال الجدول أن 66,7% من المبحوثين لا يتأخرون عن دوام العمل وتمثل الاتجاه العام ، وبملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير إحصار وجبة الغداء يتبين لنا أن 71,2% لدى المبحوثين الذين يحضرون معهم وجبة الغداء لمكان العمل ، ثم بنسبة 69,7% لدى المبحوثين الذين لا يحضرون معهم وجبة الغداء .

في المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل المبحوثين الذين يتأخرون عن موعد عملهم وتعد نسبة كبيرة ومؤثرة في استقرار المؤسسة وتؤكد بنسبة 47,8% للعمال الذين يحضرون معهم وجبة الغداء أحيانا و ثم نسبة 30,3% بالنسبة للعاملين الذين لا يحضرون وجبة الغداء ويقومون بشرائها خارج المؤسسة

أن غياب المطعم كخدمة اجتماعية في المؤسسة اثر بدرجة كبيرة على العاملين وعلى انضباطهم، ومع تحديد الوقت بنصف ساعة كوقت للغداء أصبح من الصعب للعامل أن يذهب ويعود في ظرف هذا الوقت القصير،

خاصة أن المؤسسة لا تتواجد قريبا محلات للشراء ويجد العامل صعوبة في الحصول على النقل، فنقلا عن كثير من المبحوثين طالبو بضرورة زيادة الوقت لتناول الغداء أو عودة المطعم والتخلص من الكل المشكلات التي تنجم عنه كالتأخر وزيادة المصاريف، إضافة إلى عدم التركيز في العمل والتفكير في الأكل خاصة عند عمال التنفيذ الذين يقومون بأعمال شاقة ، أما العمال الذين يحضرون وجبة الغداء مسبقا لا يضطرون إلى التأخر ولا يعانون من هذا المشكل رغم أن المبحوثين أكدوا على انه لا يوجد مكان لتناول الأكل المحضر في البيت مسبقا وانه يعانون من الأكل البارد لطول أيام السنة .

جدول 28 : العلاقة بين تقبل الرئيس المشرف اقتراحات العمال والشعور بالفخر .

الشعور بالفخر	تقبل الرئيس الاقتراحات	فخور	غير فخور	بدون إجابة	المجموع
يتقبل	39 %67,2	19 %32,8	58 %100	53,70	
لا يتقبل	28 %59,6	16 %34,0	3 %6,4	43,52	
دون إجابة	2 %66,7	1 %33,3	3 %100	2,78	
المجموع	69 %63,9	36 %33,3	108 %100	100	

نلاحظ من خلال الجدول أن فخورين بانتمائهم إلى مؤسسة مواد التنظيف والصيانة بنسبة 63,9% ، وبالنظر إلى التوزيعات الداخلية حسب متغير تقبل الرئيس لاقتراحات عماله يتبين لنا أن المبحوثين الذين يتقبل رئيسهم في العمل اقتراحاتهم فخورين بانتمائهم للمؤسسة وهم أكثر ولاء لها وتتأكد بنسبة 67,2%. في المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل المبحوثين الغير فخورين بانتمائهم للمؤسسة وتتأكد بنسبة 34,0% لدى المبحوثين الذين لا يقبل رئيسهم في العمل اقتراحاتهم ولا يشاركونهم في اتخاذ القرار. نستنتج من خلال قراءتنا الإحصائية وجود نزعة افتخار لدى العاملين بانتمائهم إلى المؤسسة ويظهر جليا من خلال الاهتمامات التنظيمية التي يبدونها المشرفين بالعمال والاعتناء بهم فشعور العامل بالاهتمام بمتطلباته وتوفير

الظروف المناسبة له يساهم في رفع روحه المعنوية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي والى تماسك جماعة العمل وتجنب أي توتر أو صراع، قد يحدث بين العمال ومرؤوسيهم يولد خلل وظيفيا فالعلاقات الصناعية المبنية على التعاون والتفاهم تساهم في خلق جو من الانسجام بين العاملين فيما بينهم أو العمال مع مشرفيهم، فكلما كان المشرف مهتما بعماله مراعيًا لظروفهم وقائداً موجهاً لجهود مرؤوسيه أدى إلى ضمان انضباط العمال والتزامهم بقواعد العمل.

فالمشرف من خلال احتكاكه اليومي بالعاملين يمكنه أن يؤثر على أدائهم أما بالسلب أو الإيجاب وذلك تبعاً لطريقة تعامله معهم وفي سعيه لتفسير الأنماط السلوكية لمرؤوسيه وتوجيهها بطريقة صحيحة تخدم مصالح المؤسسة وتساهم في سيادة الاستقرار الوظيفي فالرئيس القادر على التقرب من عماله وكسب ثقتهم ومحاولة مساعدتهم على تجاوز العراقيل المهنية وتحسين أدائهم ومراعاة ظروفهم الخارجية ومشاكلهم العائلية، يساعد على ضمان ولائهم والتزامهم بأوامره والأعمال التي يوكلها لهم .

جدول 29: العلاقة بين تعاون العمال والشعور بالفخر.

الشعور بالفخر علاقة تعاون مع العمال	فخور	غير فخور	بدون إجابة	المجموع
جيدة	68 %66,0	32 %31,1	3 %2,9	103 % 100
منعدمة	1 %20,0	4 %80,0		5 % 100
المجموع	69 %63,9	36 %33,3	3 %2,8	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين فخورين بانتماهم للمؤسسة بنسبة 63,9% وتمثل الاتجاه العام ، وبملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير علاقات التعاون بين العمال و تتأكد بنسبة 66,0% لدى الباحثين الذين لديهم علاقة تعاون مع زملائهم في العمل. في المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل الباحثين الذين غير فخورين بانتماهم للمؤسسة وتتأكد بنسبة 80,0% بالنسبة للعاملين الذين لا يتمتعون بعلاقات عمل مع زملائهم في العمل.

نستنتج من خلال هذه القراءة ولاء العمال وافتخارهم بالعمل في المؤسسة باعتبار أن العامل أصبح فرد من أسرة المؤسسة يتواجد بها لساعات أكثر من تواجده في بيته والى جانب عائلته .

يساهم في خلق هذا الشعور علاقات التعاون التي كونها العامل داخل المؤسسة باعتبار أن العلاقات الإنسانية تساهم في زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة وتدعم حرصهم على مصلحتها، فعلاقات العمل الجيدة تزيد من تماسك العمال وترابطهم في أوقات الشدة، الأمر الذي يعكس مظهر من مظاهر التكيف الوظيفي فيتولد ديناميكية اجتماعية تعمل على خلق النشاط بالمؤسسة والتفاعل بين كل الفئات المهنية فيصاحب ذلك تعاون واندماج مهني يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة مسبقا.

العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين العاملين في المؤسسة تؤدي إلى الانسجام والتعاون والتضامن فيما بينهم لان الانتماء إلى الجماعة حاجة من الحاجات الاجتماعية التي يسعى الفرد إلى إشباعها وبتلبيته لها يحقق تكيفه مع محيط عمله ومكانة اجتماعية، فيبعد الفرد من دائرة الشعور بالاغتراب والانعزال وما يصاحب ذلك من سلوكيات غير مسئولة كالتهرب الوظيفي والتغيب والشعور بالإحباط في العمل، الأمر الذي يؤثر على إنتاجيته، وبكبد المؤسسة خسائر كبيرة لذلك على الإدارة أن تهتم بتنمية العلاقات في العمل وان تنشط الاتصالات عموديا من الإدارة إلى العمال أو أفقيا بين مختلف الفئات المهنية حتى تضمن انضباط عمالها والتزامهم بالقوانين الداخلية للمؤسسة .

جدول 30 : مواجهة العقوبة وعلاقتها بالشعور بالفخر.

الشعور بالفخر عقوبة في العمل	فخور	غير فخور	بدون إجابة	المجموع
تلقيت	3 %30,0	7 %70,0	10 %100	
لم لتلقى	64 %68,1	28 %29,8	2 %2,1	94 %100
دون إجابة	2 %50,0	1 %25,0	1 %25,0	4 %100
المجموع	69 %63,9	36 %33,3	3 %2,8	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم العمال لديهم ولاء وافتخار بانتمائهم للمؤسسة بنسبة 63,9% ، وبملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير العقوبة في العمل فنجد أن العمال الذين لم يتلقوا عقوبة في العمل أكثر فخرا وولاء لمؤسستهم وتؤكد بنسبة 68,1% .

في المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل المبحوثين الغير فخورين بعملهم لدى المؤسسة وتؤكد بنسبة 70,0% لدى العاملين الذين تلقوا عقوبة أثناء عملهم بالمؤسسة وغير منضبطين .

ما نستنتجه من الجدول أعلاه أن العاملين يفتخرون بانتمائهم للمؤسسة ويعملهم لديها ويعزز هذا الشعور عدم تلقي العمال عقوبات في مكان العمل، حيث يرتبط الولاء للمؤسسة بالعقبات الردعية التي تتخذها المؤسسة في حالة التقصير الوظيفي من طرف العامل حتى تضمن انضباطه في المؤسسة والتزامه التام بقواعد العمل .

فالملاحظ أن معظم العمال لم يتلقوا عقوبات لان المشرف المباشر لا يجذب إتباع أسلوب التهديد والعقوبة وإنما يسعى لتوجيه العمال وإرشادهم حتى لا يقعوا في نفس الخطأ مرة أخرى حفاظا على العلاقات التي تجمع بينه وبينهم وكسبا لثقتهم لان العلاقات إذا سادها توتر فان ذلك سيؤثر على الإنتاج كما وكيفا وعلى انضباط العاملين مستقبلا، فيتغاضى المشرف عن بعض أخطاء العمل البسيطة ولا يحاسب العامل عليها وإنما يسعى لتعليم العامل وتوجيهه للعمل الصحيح وتجنب الوقوع في الخطأ، ويعد ذلك نوع من التضامن الغير رسمي بين الرئيس والمرؤوسين من خلاله يضمن ولاء العاملين بالمؤسسة، لان المشرف يتجنب معاقبتهم والعمال بدورهم يردون عرفانه بالالتزام بالعمل أكثر وبذل أقصى جهودهم في العمل كما انه في حالة الخطأ الجسيم يوجه للعامل تنبيه أو خصم في الراتب أو تخفيض الرتبة الوظيفية إلا أن هذه المؤسسة تعتمد فقط أسلوب التنبيه لتحافظ على العلاقات لان العقوبات التنظيمية تؤدي إلى خفض الروح المعنوية للعامل والاهتمام بالعمل والتباطؤ في أداء المهام والتغيب، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي وينعكس سلبا على المؤسسة وعلى أهدافها وعلى ولاء وانضباط عاملها .

استنتاج الفرضية الأولى

من خلال المعطيات الميدانية الخاصة بالجداول الكمية والتي تهدف إلى قياس الفرضية والتحقق من صحتها يمكننا التوصل إلى أن البيئة الداخلية للمؤسسة تؤثر على انضباط العاملين بها، و ان السياسة المعتمدة من طرف المؤسسة قد أتت ثمارها من خلال الولاء والالتزام بقواعد العمل الذي أظهره العاملين بها تبعا للنتائج المتحصل عليها كما يلي :

- أن الحوافز المادية كالأجور والمعنوية كالاهتمام بالعامل وتشجيعه على المبادرة والسماح له باتخاذ القرارات ساهمت في تجنب السلوكيات الغير سليمة كالتغيب والتأخر والابتعاد عن ارتكاب أخطاء .
- ساهمت أساليب التنظيم الرسمي المتمثلة في الترقية والتكوين والتقييم الموضوعي لادعاء العاملين في ضمان التزامهم الوظيفي لقواعد العمل الرسمي .
- إن لعلاقات العمال الدور الكبير في توفير مناخ جيد للعمل ورفع روح العامل المعنوية وكسب ولائه
- يلعب التنظيم غير الرسمي أهمية في توطيد العلاقات الجيدة وتنميتها الأمر الذي أدى إلى تماسك العمال وتربطهم في أوقات الشدة ويقل الصراع بذلك ويقوي الشعور بالأمن والأمان.
- إن مركزية التنظيم الإداري و تقييد سلوكيات العاملين وعدم الأخذ برأيهم في عملية اتخاذ القرار واحتكار المعلومة انعكس سلبا على انضباط العاملين وفي احترامهم لقواعد العمل .
- غموض المسار المهني للعامل شكل عائق وظيفي أمام مبادرة العامل وتحقيق طموحاته وبالتالي اثر في انتمائه وولائه للمؤسسة وافتخاره بالإدارة .

الفصل السابع: البيئة الخارجية والانضباط المهني بالمؤسسة

تمهيد:

- 1/ أثر المشكلات الخارجية والعائلية للعمال وعلاقتها بالتزامهم بقوانين التنظيم الرسمي.
- 2/ المسافة الزمنية والمكانية بين مكان السكن ومقر العمل وتأثير وسيلة النقل في إلتزام العاملين.
- 3/ تمتع العامل بالراحة في مسكنه ودرجة تأثيرها على دقة عمله.

إستنتاج الفرضية الثانية.

تمهيد:

لا تعد بيئة العمل الداخلية الوحيدة المؤثرة على انضباط العاملين باعتبار أن المؤسسة نسج اجتماعي مفتوح تحيط به بيئة اجتماعية خارجية، فالعامل فرد اجتماعي يتأثر بالمشيرات الخارجية التي تحيط به من التزامات عائلية وعلاقات اجتماعية وروابط قرابة ومناسبات، لذلك فتتوقف فعالية المؤسسة في قدرتها على خلق التوازن بين هتين البيئتين ومراعاة ظروف العامل الخارجية لما لها الأثر في ضمان تركيز العامل في محيط العمل، ومن اجل إثبات الفرضية الثانية المتمثلة في تأثير البيئة الخارجية على الانضباط العمالي اعتمدنا في ذلك على مؤشرات تتمثل فيها: مدى مراعاة المؤسسة لظروف العمل الخارجية، المسافة الزمنية والمكانية وتأثيرهما على الالتزام بدوام العمل، تأثير المشاكل الخارجية والالتزامات العائلية للعامل على انضباطه، العامل بين ضغط العمل والراحة بالمسكن، تأثير توفير الخدمات الاجتماعية كالنقل والإطعام في تحقيق الانضباط

الفرضية الثانية: البيئة الخارجية و الانضباط العمالي في المؤسسة .

جدول 31 : العلاقة بين مراعاة الظروف العائلية وتقييم العامل لأداء الإدارة .

تقييم الإدارة مراعاة الظروف العائلية	جيدة	سيئة	بدون إجابة	المجموع
تراعي تماما	4 %12,5	27 %84,4	1 %3,1	32 %100
لا تراعي	8 %11,1	63 %87,5	1 %1,4	72 %100
بدون إجابة	1 %25,0	3 %75,0	%	4 %100
المجموع	13 %12,0	93 %86,1	2 %1,9	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين قيموا الإدارة بأنها سيئة بنسبة 86,1% ، ومن خلال ملاحظتنا للتوزيعات الداخلية حسب متغير مراعاة الظروف الخارجية، نجد أن العمال الذين لا تراعي الإدارة ظروفهم الخارجية لا يتقون في عمل الإدارة، وتؤكد بنسبة 87,5% من الباحثين الذين تراعي إدارة ظروفهم الخارجية

84,4% لدى العمال الذين تراعي المؤسسة ظروفهم، مع الملاحظة أن الفرق ليس كبير بين الفئتين مما يدل على أن العمال غير راضين على العموم عن الإدارة وعن قراراتها التنظيمية.

في المقابل نجد أن نسبة 12,0% تمثل المبحوثين الذين يرون أن إدارتهم جيدة، وتؤكد بنسبة 12,5% لدى المبحوثين الذين اعتبروا إدارتهم تراعي ظروفهم .

نستنتج من القراءة الإحصائية أن إدارة المؤسسة لا تراعي ظروف العامل الخارجية والعائلية على وجه الخصوص الأمر الذي جعل العاملين يقيمونها على أنها ليست من أفضل الإدارات وهناك من صنفها على أنها السوء على الإطلاق .

فلاهتمامات التنظيمية الأولى للإدارة هي تحقيق الإنتاج لان العملية الإنتاجية هي التي تضمن استمرارية المؤسسة فنجد أن التنظيم التيلوري هو السائد في المؤسسة من خلال اهتمام المؤسسة بالإنتاج وتحقيق الأهداف المسطرة سابقا، في حين تغافلت عن ضرورة مراعاة ظروف العاملين الخارجية التي لها تأثير كبير على انضباطهم في المؤسسة وعلى أدائهم به، فإدارة المؤسسة تعتمد إلى تطبيق القانون الداخلي دون مراعاة لظروف العاملين الخارجية والعائلية، باعتبار أن نسبة كبيرة من العمال متزوجين ولديهم التزامات عائلية كثيرة تحول دون انضباطهم في المؤسسة، فهناك من المبحوثين من طالب بتغيير يوم العطلة من الجمعة والسبت الذي تتوقف فيه كل المرافق العمومية إلى يوم آخر من الأسبوع، حتى يستطيع القيام بجميع التزاماته وأعماله دون الاضطرار إلى التغيب عن المؤسسة لذلك فعلى الإدارة أن تراعي ظروف العمال وتهتم بمصالحهم وان تتعامل معهم بمرونة حتى تضمن التزامهم بالعمل واستقرار النسق التنظيمي .

في حين أن احد المسؤولين صرح بان إدارة هذه المؤسسة هي تابعة لوحدة SDET الموجودة بسور الغزلان التي تعمل على إيجاد حلول لمشاكل التنظيمية إن وجدت، كالإضرابات والمعنية بزيادة الأجور وتقديم العلاوات للعاملين في حين أن إدارة مؤسسة مواد التنظيف ENAD ليست المسؤولة عن القرارات التنظيمية التي تحدث داخل المؤسسة لذلك فهذه الإدارة تتلقى الأوامر شأنها شأن العاملين الآخرين وليست معنية بالتنظيمات الإدارية .

جدول 32 : تأثير المشكلات الخارجية على التغيب .

التغيب المشكلات الخارجية	نعم	أحيانا	لا	بدون إجابة	المجموع
أواجه	4 %17,4	13 %56,5	6 %26,1	%	23 %100
لا أواجه	7 %8,3	27 %32,1	49 %58,3	1 %1,2	84 %100
بدون إجابة			1 %100		1 %100
المجموع	11 %10,2	40 %37,0	56 %51,9	1 %0,9	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين يتغيبون عن العمل بنسبة 57,2%، وبملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير مواجهة المشكلات الخارجية يتبين لنا أن العمال الذين يواجهون مشكلات خارجية أكثر تغيباً عن العمل بـ 73,9%، من الباحثين الذين لا يتعرضون لمشكلات خارجية بنسبة 40,4%.

في المقابل نجد أن نسبة 51,9% تمثل الباحثين الذين لا يتغيبون عن عملهم وهم منضبطين وتؤكد بنسبة 58,3% بالنسبة للباحثين الذي لا يصادفون مشاكل خارجية تعيقهم عن الالتزام بدوام العمل وبنسبة 26,1% لدى الباحثين الذين لديهم مشاكل خارجية .

نستنتج من خلال المعطيات التالية تفشي ظاهرة التغيب في ميدان العمل ويعود السبب إلى المشكلات الخارجية التي يتعرض إليها العامل، فالإرهاق المعنوي الذي يعاني منه العامل هو حصيلة للمشكلات والأزمات التي يتعرض لها في حياته اليومية، الأمر الذي يؤدي انهيار معنوياته الأمر الذي يعرقل أدائهم الوظيفي، فيشعر العامل بأنه مثقل المهوم يصعب عليه التركيز في عمله فنجد قابعاً في مكتبه أو أمام الآلة خلال الدوام الرسمي إلا أنه لا ينجز أي عمل، وهذا السلوك يسمى الانسحاب النفسي من العمل والذي يترتب عنه تدهور مهارات العامل ومستوى إنتاجه فيضعف درجة انضباطه .

فالمشكلات الخارجية سواء كانت عائلية أو شخصية أو مشاكل مع الأقارب أو الجيران لها اثر سلبي على معنويات العامل وعلى إحباطه في محيط عمله، فينقل العامل المشكلات والمهوم التي يتعرض لها في بيئة الخارجية

إلى مقر عمله فيعيق أدائه وعلاقته المهنية مع الآخرين، لأنه يعيش في ضغط ينجم عنه توتر أو غضب قد يصبه على زملائه يف العمل الأمر الذي يؤدي لصراع أو تشقق في علاقاته مع زملائه من العمال.

جدول 33 : المسافة المكانية المقطوعة من إقامة العامل إلى مكان عمله وعلاقتها بتأخره .

التأخر المسافة المكانية	نعم	أحيانا	لا	المجموع	
3-1 كلم	3 %10,0	8 %26,7	19 %63,3	30 %100	27,77
4-10 كلم	9 %16,1	9 %16,1	38 %67,9	56 %100	51,86
11-20 كلم	2 %22,2	1 %11,1	6 %66,7	9 %100	8,33
أكثر من 20 كلم	1 %7,7	3 %23,1	9 %69,2	13 %100	12,04
المجموع	15 %13,9	21 %19,4	72 %66,7	108 %100	100

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول أن 66,7% من الباحثين لا يتأخرون عن عملهم وهم منضبطين بالوقت الرسمي للعمل وتمثل الاتجاه العام ، وتتأكد بنسبة 69,2% لدى الباحثين الذي تبلغ مسافتهم المكانية من مكان إقامتهم إلى غاية الوصول للمؤسسة ب أكثر من 20 كلم، ثم بنسبة 67,9% لدى الباحثين الذين تقدر مسافتهم المكانية من مقر سكنهم والمؤسسة بين 4-10 كلم وسجلت اضعف نسبة للتأخر لدى العاملين الذين يقطعون من 3-1 كلم بنسبة 63,3% .

في حين نجد أن نسبة 33,3% تمثل الباحثين الذين يتأخرون عن عملهم وتتأكد بنسبة 36,7% لدى الباحثين الذين تقدر مسافتهم المكانية من مكان سكنهم إلى المؤسسة ب 3-1 كلم في المقابل نجد أن العمال الذين يتأخرون عن دوام عملهم بنسبة 33,3% لدى العاملين الذي يقطعون حوالي 11-20 كلم ليصلوا إلى مكان المؤسسة. نستنتج من خلال الجدول التالي أن العمال يتأخرون بنسبة كبيرة ومؤثرة على درجة انضباطهم في العمل فتأخر كل ساعة من العمل يؤدي إلى خسائر إنتاجية كبيرة ومع طابع المؤسسة الإنتاجي فان ذلك سيؤثر على استقرارها المهني وقدرتها على المنافسة، وتعد المسافة المكانية عامل يمس هذا الاستقرار فنجد أن العاملين الذي يقطعون مسافة بعيدة منضبطون أكثر من غيرهم الذين يقيمون في مناطق قريبة من مكان المؤسسة، ويعود

ذلك إلى عوامل سوسيو ثقافية المتمثلة في الثقافة المكتسبة من طرف العاملين فمعظم العمال الذين يقطنون في مناطق بعيدة هم ريفيون أو مجاورين للبيئة الريفية والمعروف عن سكان الريف نهوضهم باكرا وقيامهم بعملهم في أوقات مبكرة باعتبارهم مرتبطين بالأرض والعمل الزراعي، فهذه الثقافة مرسخة في أذهانهم حتى وان كان القطاع صناعيا وليس زراعيا، في حين نجد سكان الحضر نظرا لوجوده في بيئة حضرية يميلون إلى الاتكال وبان الوقت لا يزال مبكرا وبأنهم لن يتأخروا عن دوام العمل فيقعوا فريسة لاتكالمهم . كما تلعب خدمة النقل العمالي دورا في تجنب المؤسسة التأخر وما ينجم عنه من خسائر خاصة أن المؤسسة إنتاجية وتواجه العمال بها في الوقت المناسب يعد أمرا ضروريا وكل إطالة أو تأخر سيعيق الوصول للأهداف الإنتاجية المسطرة بالنسبة للمؤسسة وسيكبد العامل نقص في الراتب .

وتحسب نسبة التأخر كما يلي الأجر القاعدي : 173,33 = قيمة أجرة ساعة

قيمة أجرة الساعة * ساعات التأخير . بمعنى أن العامل عن كل ساعة تأخر يخصم جزء من راتبه فحماية لمصلحته ومصلحة المؤسسة أن يتجنب التأخر و أن يلتزم وينضبط في محيط عمله .

جدول 34 : المدة المستغرقة للوصول إلى مقر العمل و علاقتها بالتأخر .

المجموع	لا	أحيانا	نعم	التأخر المسافة الزمنية
94 % 100	64 %68,1	17 %18,1	13 %13,8	نصف ساعة
8 % 100	6 %75,0	1 %12,5	1 %12,5	ساعة
6 %100	2 %33,3	3 %50,0	1 %16,7	أكثر من ساعة
108 %100	72 %66,7	21 %19,4	15 %13,9	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 66,7% من المبحوثين منضبطين ولا يتأخرون عن دوام عملهم وتمثل الاتجاه العام ، ومن خلال التوزيعات الداخلية حسب متغير المسافة الزمنية نجد أن العمال الذين يستغرقون وقت قصير للوصول إلى المؤسسة أكثر انضباطا وتؤكد بنسبة 75,0% لدى المبحوثين الذين يقطعون حوالي ساعة ليصلوا إلى المؤسسة ، ثم بنسبة 68,1% لدى المبحوثين الذين يستغرقون نصف ساعة ليصلوا إلى المؤسسة . في

المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل المبحوثين الذين يتأخرون عن الدوام الرسمي للعمل وتتأكد بنسبة 66,7%

لدى المبحوثين الذين يحتاجون لأكثر من ساعة كموعدهم للوصول للمؤسسة والبدا في العمل .

من خلال معطيات الجدول يتضح لنا أن العمال يتأخرون عن عملهم بنسبة معتبرة كما اشرنا سابقا وذلك راجع إلى غياب الوعي بأهمية الانضباط والالتزام بالدوام الرسمي، إضافة إلى تأثير المسافة المقطوعة من مقر سكن العامل إلى غاية مقر المؤسسة حيث انه كلما كانت المسافة الزمنية طويلة أدى ذلك إلى تأخر العامل، في حين أن العاملين الذين يقطعون زمنا قصيرا من مكان إقامتهم إلى المؤسسة لا يتأخرون عن عملهم وذلك بحكم قرب المسافة خاصة أن معظم العاملين من منطقة الاخضرية أو قادية التي لا تبعد مسافة عشرين دقيقة عن المؤسسة في حين العاملين الذين يقطعون مسافة ساعة أو أكثر نجدهم أكثر تغيبا بنسبة 33,3% باعتبارهم يقيمون في مناطق بعيدة عن المؤسسة إما في ولايات مجاورة كبومرداس أو العاصمة وما يعاني منه العمال من مشاكل النقل أو زحمة السير وسوء الطرقات كلها عوامل تحول دون وصول العامل في الوقت المناسب

جدول 35 : العلاقة بين وسيلة النقل و التأخر.

المجموع	لا	أحيانا	نعم	التأخر
				وسيلة النقل
98 % 100	66 %67,3	21 %21,4	11 %11,2	نعم
10 % 100	6 %60,0		4 %40,0	لا
108 %100	72 %66,7	21 %19,4	15 %13,9	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 66,7% من المبحوثين ملتزمين بالوقت القانوني للدخول للمؤسسة وتمثل الاتجاه العام ، وتتأكد بنسبة 67,3% لدى المبحوثين الذين يستفيدون من وسيلة النقل الخاصة بالمؤسسة و 60,0% بالنسبة للعمال الغير مستفيدين منه .

في المقابل نجد أن نسبة 33,3% تمثل المبحوثين الذين يتأخرون عن الوقت القانوني للعمل، وتتأكد بنسبة 40,0% للمبحوثين الذين لم يستفيدوا من النقل العمالي، في حين 32,6% للعمال الذين استفادوا من النقل .

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن نسبة معتبرة من العاملين يتأخرون عن دوام العمل وذلك راجع إلى غياب الوعي التنظيمي لدى العاملين بأهمية وضرورة التواجد بالمؤسسة في الوقت المحدد، إضافة إلى تأثير

الظروف الخارجية المشار إليها سابقا في حين أن العمال الذين لا يتأخرون عن عملهم، فيعود السبب إلى الخدمة الاجتماعية التي وفرتها المؤسسة والتي يستفيد منها حوالي 75% من إجمالي العمال و المتمثلة في النقل العمالي، حيث تحتوي المؤسسة على 5 مركبات للنقل متفرعة على ثلاث خطوط هي: الاخضرية و قادية و بني عمران، كما تحرص المؤسسة في حالة إذا كان يقيم احد العاملين في مكان ابعد من خط النقل تتكفل بتعويض المبلغ الذي يضيفه العامل من انتهاء خط النقل إلى غاية مقر سكنه، وذلك حسب المسافة التي يقطعها ومع إحصار وثيقة بأنه قد قطع هذه المسافة والمسافات هي كالأتي:

03-01 كلم تعويض = 200 دج

10-04 كلم تعويض = 400 دج

20-11 كلم تعويض = 700 دج

30-21 كلم تعويض = 900 دج

وبالتالي فالمؤسسة وفرت كل الظروف لكي تضمن انضباط عمالها وتجنب تأخرهم عن وقت العمل وهذا ما تأكد بالفعل حيث أن العاملين الغير مستفيدين من نقل العمال والذين بلغوا نسبتهم ب 25% يعتمدون على النقل العمومي، و الكل يعلم ما يسببه هذا النوع من النقل من مشاكل أهمها التأخر خاصة إذا كانت شبكة الطرق غير مناسبة فالعامل أصبح يمضي نصف عمره في وسائل النقل، وبالتالي كلما حرصت المؤسسة على توفير الخدمات الاجتماعية ضمنت انضباط عمالها خاصة التزامهم بدوام العمل لأنه مؤشر مؤثر جدا على إنتاجية العامل وما يسببه التأخر من خسائر للمؤسسة .

جدول 36 : العلاقة بين التعرض للمشكلات الخارجية وارتكاب الأخطاء المهنية:

مشاكل خارجية سلبية	نعم	لا	المجموع	لارتكاب الخطأ
نعم	6 %26,1	17 %73,9	23 % 100	21,30
لا	16 %19,0	68 %81,0	84 % 100	77,77
بدون إجابة	%	1 %100,0	1 %100	0,93
المجموع	22 %20,4	86 %79,6	108 %100	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين لا يرتكبون أخطاء مهنية بنسبة 79,6% من المبحوثين ، ومتابعة التوزيعات الداخلية حسب متغير المشاكل الخارجية فنجد أن العمال الذين لا يتعرضون لمشكلات خارجية سلبية أكثر انضباطا و الأبعد عن الوقوع في أخطاء مهنية وتؤكد بنسبة 81,0% من الذين لديهم مشاكل خارجية تؤثر على عملهم.

في المقابل نجد أن نسبة 20,4% تمثل المبحوثين الذين ارتكبوا أخطاء في عملهم وتؤكد بنسبة 26,1% بالنسبة للمبحوثين الذين يصادفون مشاكل خارجية.

ما يمكن استنتاجه أن معظم العمال لا يرتكبون أخطاء في العمل خاصة العمال الذين لا يواجهون مشاكل خارجية لها تأثير سلبي على حياتهم المهنية أو أنهم يحاولون التغلب على انشغالهم الخارجية بالعمل ومحاولة تناسيها داخل بيئة العمل معتمدين في ذلك على متانة العلاقات سواء مع زملائهم في العمل أو مع المسؤولين عنهم .

في حين أن العمال الذين يتعرضون لمشاكل خارجية كالمشاكل الأسرية أو سوء العلاقات مع الجيران أو الأقارب أو مشاكل مادية كلها تضعف من وتيرة العمل ومن تركيز العامل، لان هذه المشاكل تؤثر على وضعيته النفسية الأمر الذي ينعكس سلبا على أدائه في العمل، فكلما كان العامل يعيش حياة هنيئة خالية من التوترات والصراعات كان عمله أكثر اتقاناً وخالياً من الأخطاء المهنية .

فالمشاكل الخارجية تؤدي غالبا إلى الغياب الذهني للفرد. يمكن عمله، حيث يصبح كآلة نجده حاضرا جسميا يقوم بحركات تكرارية بحكم تعوده عليها لكنه في نفس الوقت غائب ذهنيا مفكرا في المشاكل التي تركها وراءه وكيفية التغلب عليها أو التفكير في إيجاد حل لها، الأمر الذي يزعزع استقراره الاجتماعي والنفسي، فالإنسان دائم التفكير في كيفية تلبية احتياجاته العديدة والمتزايدة الأمر الذي يؤثر على استقراره الوظيفي في المؤسسة وعليه فإن المشاكل الخارجية ذات تأثير سلبي على أداء العامل .

الجدول 37 : تمتع العامل بالراحة في المسكن وعلاقتها بارتكابه الأخطاء في العمل:

المجموع	لا	نعم	ارتكاب الخطأ
			الراحة في المسكن
83 % 100	68 %81,9	15 %18,1	نعم
25 % 100	18 %72,0	7 %28,0	لا
108 %100	86 %79,6	22 %20,4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين لا يرتكبون أخطاء مهنية بنسبة 79,6% من المبحوثين ، وبتابعة التوزيعات الداخلية حسب متغير الراحة في المسكن نجد أن العمال الذين يجدون الراحة في مسكنهم الأكثر انضباطا والأبعد عن الوقوع في أخطاء مهنية وتؤكد بنسبة 81,9% من الذين لا يجدون الراحة في مسكنهم بنسبة 72,0%، في المقابل نجد أن نسبة 20,4% تمثل المبحوثين الذين قد ارتكبوا خطأ في مكان عملهم وتؤكد بنسبة 28,0% للعمال الذين لم يهنؤا بالراحة في مسكنهم .

نلاحظ من خلال قراءتنا الإحصائية أن عمال مؤسسة مواد التنظيف والصيانة دقيقين في عملهم ويميلون إلى تجنب الأخطاء المهنية وارتكابها في محيط عملهم، حيث أن العمال الذي يجدون الراحة في مسكنهم بعد العودة من العمل وبعد إتمام يوم شاق في المؤسسة يكونون أكثر التزاما لعملهم.

حيث تعد الأسرة عامل من عوامل الاستقرار النفسي للعامل تنسيه كل التعب الذي يلقاه في عمله فالتماسك والتضامن والتكافل الأسري الذي يحض به العاملين يساهم في رفع روحه المعنوية ويساعد العامل أن يحضر للمؤسسة وباله مرتاح فينعكس ذلك على تركيزه في العمل .

وتتوقف راحة العامل في مسكنه تبعا للشروط المتوفرة به أكانت مادية والمتمثلة في الأثاث حجم المسكن عدد الغرف بها أو معنوية كالهدهد والسكينة في البيت المساعدة في إدارة البيت من قبل أولاده مدى تفهم الزوجة لزوجها ونمط عمله كلها مؤشرات تجعل العامل منضبطا أو لا في عمله خاصة وأنا ذكرنا فيما سبق أن المشكلات الخارجية لها الأثر السلبي على انضباط العامل فكلما كان العامل مستقرا في منزله يلقى الدعم والتضامن من قبل أسرته ويحض بالراحة والطمأنينة والسكينة انعكس بالإيجاب على عمله ومدى إتقانه له وابتعاده عن ارتكاب الأخطاء التي تؤثر على المؤسسة وتسبب لها خسائر كبيرة أو على العامل من خلال

معاقبته أو تنبيهه من قبل المشرف نتيجة ارتكابه أخطاء فيحدث شق في علاقته مع رئيسه وربما يؤدي إلى صراع أو حساسية اتجاه الأمر الذي لا يخدم الصالح العامل للمؤسسة

استنتاج الفرضية الثانية :

من خلال البيانات المتحصل عليها في الجداول المركبة نلاحظ مدى تأثير البيئة الاجتماعي على التزام العاملين في محيط العمل والمساوي التي تبذلها المؤسسة لمحاولة التكيف مع المحيط الاجتماعي للعامل واهم ما يمكن استنتاجه -تأثير المشكلات الخارجية والالتزامات العائلية على انضباط العاملين بدوام العمل واحترامهم لقواعد التنظيم الرسمي وفي مدى تركيزهم في أداء المهام الموكلة إليه حتى يتجنبوا الوقوع في الأخطاء المهنية .

-الاهتمام والرعاية التي تبديها الإدارة بظروف العاملين الخارجية تساهم في زرع حب وولاء العاملين لها وفي تثبيت قيم الانضباط .

-إن المسافة الزمنية والمكانية لها الدور في تجنب العامل التأخر والتغيب والانضباط أكثر .

-تساهم الخدمات العمالية كتوفير النقل في غرس ثقافة الوعي والانضباط.

-تمتع العامل بالراحة في مسكنه بعد العودة من العمل يلعب دور مهم في مساعدة العامل في استرجاعه لجهوداته وقدراته ما يسمح له بمقابلة يوم جديد من العمل وهو كله تفاعل للعمل وأكثر ولاء للعمل.

الفصل الثامن : الانضباط التنظيمي واهداف المؤسسة

1/ الاستيعاب العمالي لمداول القانون الداخلي

2/ تقييم العمال لدرجة الانضباط

3/ سياسة ضمان الانضباط حسب رأي العمال

استنتاج الفرضية الثالثة

تمهيد: تسعى المؤسسة لضمان استمرار القوى العاملة ذات الكفاءة بها وتنمية السلوك الايجابي لدى العاملين وإيجاد الدافع لديهم للتوحد مع أهداف المؤسسة والمشاركة البناءة في نشاطاتها مما يؤثر إيجاباً على الفعالية التنظيمية ويتم ذلك من خلال الولاء والالتزام الذي يظهره العاملين حيث كلما كان العاملين ملتزمين بعملهم بذلوا مزيداً من الجهد لأجل مؤسستهم ولإثبات صحة الفرضية المتعلقة بأن العمال يظهرون التزامهم بمتطلبات العمل الصناعي في استجابة لأهداف المؤسسة اعتمادنا على مجموعة مؤشرات هي : مدى اطلاع العمال على القانون الداخلي واحترامهم لقواعد العمل، تقييمهم لدرجة الانضباط وكيف تضمنه دخل المؤسسة .

الفرضية الثالثة: يظهر العمال التزامهم بمتطلبات العمل الصناعي في استجابة لأهداف المؤسسة

جدول 38: العلاقة بين المستوى التعليمي للعمال واطلاعهم على القانون الداخلي:

	المجموع	لا	نعم	الاطلاع على
				القانون الداخلي المستوى التعليمي
3,70	4 % 100	4 % 100	/	يقرا يكتب
10,19	11 % 100	8 %72,7	3 %27,3	ابتدائي
22,22	24 % 100	15 %62,5	9 %37,5	متوسط
21,29	23 % 100	11 %47,8	12 %52,2	ثانوي
42,60	46 % 100	28 %60,9	18 %39,1	جامعي
100	108 %100	66 %61,1	42 %38,9	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين لم يطالعوا القانون الداخلي للمؤسسة بنسبة 61,1%، وملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير المستوى التعليمي نتحصل على أن الباحثين الذين يتمتعون بمستوى ابتدائي لم يطالعوا على القانون الداخلي للمؤسسة بنسبة 72,7%، كما نجد 62,5% تمثل العمال الذي لديهم مستوى متوسط.

في المقابل 38,9% تمثل نسبة العمال الذي اطلعوا على القانون الداخلي والذين يتمتعون بمستوى تعليمي ثانوي بنسبة 52,2%، ثم نسبة 39,1% لدى العاملين الجامعيين .

ونستنتج من خلال الجدول أن العمال الذين لديهم مستوى تعليمي منخفض لم يطالعوا القانون الداخلي للمؤسسة، وذلك يعود إلى عدم معرفة أهمية ذلك لان العمال مستواهم بسيط وضعيف، بمعنى عدم وجود دراية بضرورة معرفة القانون الداخلي والاطلاع عليه كونه محدد للحقوق والواجبات الخاصة بالعامل، وبالتالي فان العوامل الذاتية المتمثلة في عدم الاهتمام الشخصي بالقوانين والإهمال وعدم الحرص على التعرف على كل كبيرة وصغيرة تخدم العامل في المؤسسة وتساهم في تحقيق أهدافه بالدرجة الأولى، في حين أن العمال الذين يتمتعون بمستوى ثانوي وجامعي قد طالعوا القانون الداخلي نظرا لوعيهم بأهميته، وان معظم العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي والجامعي هم من الإطارات، بمعنى أن نسخة من القانون الداخلي متوفر في مكاتبهم ويحرصون على معرفة واجباتهم وحقوقهم ولا يكتفون بالمهام المحددة لهم نظرا للوعي الذي اكتسبوه من حياتهم التعليمية.

جدول 39: العلاقة بين الفئة المهنية واطلاع العمال على القانون الداخلي:

المجموع	لا	نعم	الاطلاع على القانون الداخلي الفئة المهنية
42 % 100	30 %71,4	12 %28,6	عامل تنفيذ
6 % 100	3 %50,0	3 %50,0	عامل تقني
9 % 100	5 %55,6	4 %44,4	عامل تحكم
51 % 100	28 %54,9	23 %45,1	إطار
108 %100	66 %61,1	42 %38,9	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الباحثين لم يتعرفوا على القانون الداخلي بنسبة 61,1% ، وملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير الفئة المهنية يتضح لنا أن عمال التنفيذ الأقل مطالعة للقانون الداخلي بنسبة 71,4% ، ثم بنسبة 55,6% لدى عمال التحكم و54,9% للمبجوثين من فئة الإطارات ، والملاحظ أن النسب بين مختلف الفئات جد متقاربة الأمر الذي يدل أن معظم الفئات لم تطلع على القانون بشكل عام رغم انه يوجد بعض التفاوت من فئة إلى أخرى وذلك راجع لأسباب سنتعرف عليهم لاحقا. في المقابل نجد أن نسبة 38,9% تمثل المبجوثين الذين اطلعوا على القانون الداخلي وتؤكد بنسبة 50,0% لدى عمال التقنيين ، ثم نسبة 45,1% لدى إطارات في المؤسسة .

نستنتج أن معظم العاملين لم يطلعوا على القانون الداخلي للمؤسسة وتؤكد في فئة عمال التنفيذ ذوي المستوى الابتدائي بنسبة 72,7% ، كما أوضحنا سابقا ويعود السبب إلى أن العاملين بالمؤسسة يعمدون إلى إخفاء القانون الداخلي عن العاملين خاصة على عمال التنفيذ المسؤولين مباشرة عن الإنتاج، لان أي خلل في العمل سيتكبد خسارته المؤسسة فتعتمد بذلك الإدارة إلى ضمان الاستقرار في مكان العمل وتجنب أي اضطرابات خاصة في عملية الإنتاج، وفي الكثير من تصريحات المبجوثين أكدوا بأنهم طلبوا القانون لكن تلقوا الرفض من طرف المسؤولين عنه، وان هذا القانون محتكر على فئة معينة دون أخرى حتى لا يطالب العامل بحقوقه ولا يتعرف على واجباته ويبقى بذلك تابعا للمؤسسة وساكنا على حقه، بمعنى لا تسعى المؤسسة إلى غرس ثقافة انضباطية في المقام الأول تمكن العامل من التعرف على قواعد العمل الرسمية بالمؤسسة، فدتر النظام الداخلي بعيد عن تناول العامل وفي الكثير من الأحيان يجهل العامل بأنه يوجد دفتر للنظام، كما انه في حالة حدوث أي مشكلة فان العامل يتوجه إلى رئيسه المباشر يعتبر حلا جزئيا ، إضافة إلى أن معرفة المهام المتعلقة بالمنصب فقط تعد غير كافية للعامل باعتبار أن المؤسسة هي نسق تنظيمي مفتوح . فالمعرفة الشخصية للقوانين تساهم في تنمية الوعي المهني للعامل مهما كانت فئة المهنية ومستواه التعليمي، لذا على المؤسسة أن تحرص على غرس هذه الثقافة في عاملها وحثهم على ضرورة معرفة كل الأمور التنظيمية المتواجدة في المؤسسة ولا تسعى إلى إخفاء القوانين لان إخفاءها سيزيد من صعوبة التسيير وضمان الانضباط في العمل .

جدول 40 : تأثير سياسة تقديم العلاوات واطلاع العمال على القانون الداخلي :

اطلاع على القانون الداخلي عدل في العلاوات	نعم	لا	المجموع
نعم	8 %66,7	4 %33,3	12 %100
لا	32 %35,2	59 %64,8	91 %100
دون إجابة	2 %40	3 %60	5 %100
المجموع	42 %38,9	66 %61,1	108 %100

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين لم يطلعوا على القانون الداخلي بنسبة 61,1% وتمثل الاتجاه العام ، وبالعودة إلى التوزيعات الداخلية حسب متغير العدل في تقديم العلاوات تبين لنا أن العمال الذي يعتبرون بأنه لا عدل في تقديم العلاوات بنسبة 64,8% مقارنة بالمبحوثين الذين اقرروا بوجود عدل في منح العلاوات بنسبة 33,3%.

في المقابل نجد أن نسبة 38,9% تمثل المبحوثين الذين اطلعوا على القانون الداخلي، وتؤكد بنسبة 66,7% للمبحوثين الذين يعتبرون أن المؤسسة تعدل في تقديم العلاوات للعاملين الذين يستحقون ذلك .

ما يمكن ملاحظته أن معظم العمال لم يطلعوا على القانون الداخلي ونجدها عند المبحوثين الذين اعتبروا بأنه لا يوجد عدل في تقديم العلاوات، حيث انه بناء على ردود المبحوثين تساءل العديد منهم هل يوجد قانون في المؤسسة حتى اطلع عليه، وهل هذا القانون يسري على الجميع و يلتزم به كل العمال بما في ذلك المسؤولين، فاعتمادا على ذلك فان المبحوثين يعتبرون بأنه لا يوجد عدل في تقديم العلاوات وانه هناك محسوبة وبيروقراطية بمعناها السلبي تطغى في المؤسسة، فهم يتجنبون طلب القانون الداخلي أو الاطلاع عليه لأنه يعلمون بأنه لا فائدة من الاطلاع على قانون لا يطبق أصلا وطالبوا بضرورة تغيير الإطار حتى يسود الانضباط والعدل في المؤسسة، في حين رد البعض الآخر أن الإدارة محتكرة هذا القانون وترفض اطلاعه على العاملين حتى لا يتعرف العمال عن حقوقهم ولا يطالبوا بها .

نستنتج انعدام ثقة العمال في الإدارة والمسئولين لأنهم لا يعتمدون على معايير موضوعية في تقييم أداء العاملين وبأنه يوجد طرق ملتوية لتقديم علاوات لأشخاص لا يستحقونها، وبأن الإدارة تحتكر المعلومة حتى لا يعلم العامل ما هي حقوقه ولا يطالب بها مستقبلاً فوعي العامل يخلق مشاكل كبيرة للمؤسسة .

جدول 41: مدى احترام العمال لقواعد العمل:

النسبة %	التكرار	احترام قواعد العمل
94,4	102	احترم
5,6	6	لا احترم
100	108	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين ابدوا احترامهم لقواعد العمل بنسبة 94,4 % وتمثل الاتجاه العام، في حين 5,6 % تمثل نسبة العاملين لا يحترمون قواعد العمل .

نستنتج أن معظم العاملين يحترمون القواعد الرسمية في العمل ويظهرون انضباطهم من خلال التزامهم بالقوانين والقرارات الإدارية، فيميل العاملون لاحترام القوانين الرسمية وذلك لعدة اعتبارات من بينها الحصول على منصب ثابت باعتبار أن معظم العاملين هم أصحاب عقود مؤقتة، فالالتزام بالإجراءات والقواعد الرسمية يعتبر عاملاً من عوامل تقييم أداء العامل وعلى أساسه يحدد أجره، لذلك فإن من مصلحة العامل عدم الإخلال بالانضباط التنظيمي، كما أنه على المؤسسة بدورها إرساء قواعد العمل والقانون الداخلي حتى لا يكون للعامل حجة بعدم معرفة القوانين .

فبالرغم من أنه تم الإعلان سابقاً على أن العاملين يميلون للتغيب إلا أنهم لا يعتبرون أن التغيب المرخص شكل من أشكال سوء الانضباط، لذلك فيمكن تقييم انضباطهم بأنه متوسط لأن التغيب يعبر عن سوء الالتزام خاصة إذا لم يخبر العامل رئيسه المباشر عن الأمر فإن ذلك يتسبب في خسائر مادية كبيرة باعتبار أن المؤسسة طابعها إنتاجي، فهنا يتوقف دور المؤسسة في نشر الثقافة التنظيمية وتوعية العاملين بأهمية الانضباط وتجنب التغيب أو الإخبار عنه على الأقل حتى تضع احتياطاتها .

جدول 42 : العلاقة بين وجود أقارب بالمؤسسة وتقييم العمال لدرجة الانضباط

درجة الانضباط	وجود أقارب	منعدم	سيء	مقبول	جيد	بدون إجابة	المجموع
نعم	19 %35,8	16 %30,2	15 %28,3	1 %1,9	2 %3,8	53 %100	49,08
لا	19 %34,5	11 %20,0	22 %40,0	1 %1,8	2 %3,6	55 %100	50,92
المجموع	38 %35,2	27 %25,0	37 %34,3	2 %1,9	4 %3,7	108 %100	100

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الباحثين يقيمون الانضباط بأنه منعدم وسيء بنسبة 60,2%، وبملاحظة التوزيعات الداخلية حسب متغير وجود أقارب بالمؤسسة نحصل على أن العمال الذين لديهم أقارب بالمؤسسة أن الانضباط سيء ومنعدم وتؤكد بنسبة 66,0% .

في المقابل نجد أن نسبة 34,3% تمثل المبحوثين الذين يعتبرون أن الانضباط داخل المؤسسة مقبول ومتوسط على العموم وتؤكد بنسبة 40,0% بالنسبة للعمال الذين ليس لديهم أقارب داخل المؤسسة ونسجل اضعف نسبة تقدر بـ 1,9% لدى المبحوثين الذين يرون أن سير الانضباط داخل المؤسسة جيد.

ما يمكن استنتاجه من خلال قراءتنا الإحصائية هي تأثير وجود الاقتراب بنفس المؤسسة على انضباط العاملين ، حيث أن العمال الذين لديه صلة قرابة في المؤسسة نظروا إلى أن الانضباط منعدم في المؤسسة باعتبار أن الأقارب يغطون على أنفسهم في حالة عدم الالتزام، كما أن وجود الوالد أو الزوج بنفس المؤسسة خاصة إذا كان لديه منصب حساس ورئيسي بالمؤسسة بحيث يعتبر دعما وحماية للعامل، الأمر الذي يجعله يتصرف بعض السلوكيات الغير واعية والمسئولة، كما أن العلاقة الغير رسمية التي تجمع الأقارب أو أولاد قرية واحدة تجعلهم يشعرون بان المؤسسة ملكهم باعتبار أن عامل يغطي على الأخر أو يعمل في مكانه في حالة تغيبه أو تأخره، كما أن احد المبحوثين قد أطلق على هذه المؤسسة بأنها عائلية ولا يخلو أي عامل من وجود فرد من عائلته في المؤسسة فكل عامل أحيل للتقاعد يخلفه ابنه أو أخوه أو احد الأقارب من خلال ما يسمى العصبية والقرابة، ويعد هذا الأمر سلبى إذا تكاتف أفراد العائلة الواحدة بالمؤسسة على عدم الانضباط والتمرد على قوانين

المؤسسة باعتبارهم قوة ضاغطة تهدف لتحقيق أهداف خاصة، لذا يجب على المؤسسة أن تستفيد من الوجود العائلي لخدمة أهدافها من خلال الخبرة التي سيتوارثها الابن عن الأب وعن فهم الصيرورة التنظيمية والوعي المهني الذي يمكن أن يعرفه العامل من خلال أفراد عائلته أو أقربائهم العاملين في نفس المؤسسة .

جدول 43 : العلاقة بين نوعية عقد العمل وتقييم العمال لدرجة الانضباط:

المجموع	بدون إجابة	جيد	مقبول	سيء	منعدم	درجة الانضباط عقد العمل
52 % 100	2 %3,8	1 %1,9	14 %26,9	15 %28,8	20 %38,5	دائم
54 % 100	2 %3,7	1 %1,9	22 %40,7	12 %22,2	17 %31,5	مؤقت
2 %100			1 %50,0		1 %50,0	دون إجابة
108 %100	4 %3,7	2 %1,9	37 %34,3	27 %25,0	38 %35,2	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الباحثين يعتبرون الانضباط منعدم وسيء داخل المؤسسة بنسبة 60,2%، ومن خلال النظر إلى التوزيعات الداخلية حسب متغير عقد العمل يتبين لنا أن العمال الذين يتمتعون بعقود دائمة وتتأكد بنسبة 67.3% لدى الباحثين ذوي العقود الدائمة ، ثم بنسبة 53,7% لدى العمال المؤقتين في المؤسسة. في المقابل نجد أن نسبة 34,3% تمثل الباحثين الذين يقيمون درجة الانضباط مقبولة وتتأكد بنسبة 40,7% لدى العمال ذوي العقود المؤقتة، ونسبة 26.9% للعمال الدائمين العقد ، وسجلت اضعف نسبة للعمال الذين يرون أن الانضباط جيد ويمثل نفس النسبة للعمال المؤقتين والدائمين ب1,9% .

ما يمكن استنتاجه أن معظم العمال الدائمين يقيمون الانضباط بأنه منعدم وسيء في المؤسسة ويعود ذلك إلى أن معظم العمال ذوي العقود الدائمة هم عمال قدامى فقيموا الانضباط على أساس مدة العمل التي قضوها في المؤسسة فعايشوا كل المشكلات التنظيمية وكل الاضطرابات التي مرت في المؤسسة فغالبية العمال أصحاب العقود الدائمة قضوا أكثر من عشر سنوات بالمؤسسة فاعتبروا أن الانضباط سيء بالمؤسسة ويسود فيه البيروقراطية والمحسوبية وبان المؤسسة عائلية تخدم مصالح بعض عاملها على حساب الآخرين وبان العمال

مهمشين لا يحصلون على التحفيز الكافي من طرف مشرفيهم لذلك فان العمال يقابلون ذلك بعدم الانضباط في حين أن العاملين ذوي العقود المؤقتة هم عمال جدد بالمؤسسة لم يمر على توظيفهم أكثر من خمس سنوات فقط فقيموا الانضباط بناء على ما رأوه وعاشوه من مشكلات في مدة قصيرة فهم جدد بالمؤسسة ولم يكونوا صورة واضحة بعد على كل العمليات التنظيمية التي تحدث بالمؤسسة فاعتبروا أن الانضباط حسن وجيد وان العمال يقومون بالأعمال الموكلة إليهم وبأنهم ملتزمين بقواعد العمل الرسمي، فعلى المؤسسة أن تحاول غرس ثقافة الانضباط العمالي وتسعى لفهم أسباب عدم الالتزام بقواعد العمل لدى العاملين وان تحسن ظروف العمل وتخلق جو من العلاقات الجيدة وان تتقرب أكثر إلى عمالها لتكسب ثقتهم لأنه ما تم ملاحظته انه يوجد فجوة بين عمال التنفيذ المتكلفين بالإنتاج وعمال الإدارة المسؤولين عن الدراسة والتخطيط .

جدول 44: العلاقة بين الرضا على الأجر ودرجة الانضباط في العمل :

المجموع	بدون إجابة	جيد	مقبول	سيء	منعدم	درجة الانضباط الرضا بالأجر
8 %100		1 %12,5	4 %50,0	1 %12,5	2 %25,0	نعم
100 % 100	4 %4,0	1 %1,0	33 %33,0	26 %26,0	36 %36,0	لا
208 %100	4 %3,7	2 %1,9	37 %34,4	27 %25,0	38 %35,2	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 60,2% من المبحوثين يعتبرون أن درجة الانضباط داخل المؤسسة منعدمة وتمثل الاتجاه العام ، والملاحظ من خلال التوزيعات الداخلية حسب متغير الرضا بالأجر أن المبحوثين الذين هم غير راضين عن الأجر ينظر والى الانضباط بالمؤسسة بأنه منعدم وسيء، وذلك بنسبة وتتأكد بنسبة 62,0% ، كما نجد أن 34,4% تمثل العمال الذين يرون أن درجة الانضباط مقبولة ومتوسطة وتتأكد بنسبة 50,0% للمبحوثين الذين هم راضين بأجرهم .

في المقابل نجد أن نسبة 1,9% تمثل المبحوثين الذين يقيمون الانضباط بأنه جيد وتتأكد بنسبة 12,5% للعمال الراضين بالراتب الذي يحصلون عليه.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية بان الانضباط سيء في المؤسسة ويتوقف التزام العاملين بالقوانين الداخلية بمدى الامتيازات التي تقدمها المؤسسة للعاملين فالفرد يسعى إلى تلبية حاجياته الأساسية ومع غلاء المعيشة لم يعد الراتب يسد الاحتياجات الأساسية الأمر الذي انعكس على مردودية العامل وعلى إنتاجه فالعامل أصبح يحضر للمؤسسة مثقلا بالهموم الخارجية وبالصعوبات المادية التي يواجهها يوميا خاصة أن معظم العاملين بالمؤسسة متزوجين ولديهم أولاد يسهرون على تلبية احتياجاتهم اليومية فالأجر الذي يتقاضاه العامل يعد غير كاف الأمر الذي يجعله يطالب دائما بزيادته وبتلقيه الرضا من طرف المؤسسة يجعله يهمل عمله ويتهرب من القيام بمهامه طالما أن هذا العمل أجره غير كاف ولا يسد متطلباته فمعظم العاملين غير راضين عن أجرهم ويعتبرونه مؤشر لسوء الانضباط فكلما كان الأجر كاف ويسد احتياجات العامل اظهر العامل مزيدا من الانضباط وحب للعمل وإتقانه لان جهده سيعوض باجر يعينه على مواجهة الحياة

جدول 45 : العلاقة بين إيجاد الوقت للتوفيق بين العمل والالتزامات وقبول العمال القيام بأعمال إضافية

قبول أعمال إضافية	نعم	لا	بدون إجابة	المجموع	إيجاد وقت للعمل والالتزامات
نعم	56 %81,2	11 %15,9	2 %2,9	69 %100	63,89
لا	33 %86,8	4 %10,5	1 %2,6	38 %100	35,19
بدون إجابة	1 %100,0			1 %100	0,92
المجموع	90 %83,3	15 %13,9	3 %2,8	108 %100	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين لديهم الرغبة في القيام بأعمال إضافية بنسبة 83,3% وتمثل الاتجاه العام ، وبالنظر إلى التوزيعات الداخلية حسب متغير إيجاد الوقت للتوفيق بين العمل والالتزامات الخارجية فنجد أن العمال الذين لا يجدون الوقت للتوفيق بين عملهم والتزامهم الخارجية أكثر انضباطا وولاء وتتأكد بنسبة 86,8% و 81,2% من الذين لا يجدون الوقت لذلك، والملاحظ أن النسبتين قريبتين جدا ويعود ذلك إلى أن القيام بأعمال إضافية قد يعود لسياسة الدولة في الحوافز والاهتمام أو العلاوات الممنوحة التي تؤدي

إلى الانضباط والقيام بأعمال إضافية حتى وان كانت بدون مقابل ، في المقابل نجد أن نسبة 13,9% تمثل المبحوثين الذين لا يقبلون بمهام إضافية، وتؤكد بنسبة 15,9% لدى المبحوثين الذين لديهم الوقت للتوفيق بين عملهم والالتزامات العائلية الأخرى .

نستنتج من خلال ما يلي درجة ولاء العاملين لمؤسستهم من خلال رغبتهم في القيام بأعمال إضافية تضمن استمرارية المؤسسة وتساهم في تحسين الوضعية المالية والإنتاجية للمؤسسة، فبالرغم من عدم توفر الوقت للقيام بأعمال خارجية إلا أن العمال بادروا برغبتهم في العمل الإضافي، حتى وان كان بدون اجر ليساعدوا المؤسسة على الاستقرار والمنافسة في سوق العمل .

فعمال المؤسسة أكدوا بأنهم لا يجدون الوقت للتوفيق بين عملهم والقيام بالتزاماتهم الخارجية أو الأسرية الأخرى باعتبار أن العامل أصبح يقضي وقته في العمل إلى جانب زملائه أكثر مما يقضيه مع أسرته وإلى جانب أولاده، فأصبح العامل يجد حرجا في عدم التواجد مع أسرته أو في القيام بزيارات للاقتراب بحكم العمل الدائم ولأوقات طويلة، فمن المبحوثين من اقر بأنه لم يعد يزور أقاربه وبأنه أصبح منعزلا لا يحضر المناسبات العائلية كالأفراح، فالاغتراب الذي أصبح يعاني منه العامل في حياته اليومية تسبب في ظهور مشكلات نفسية واجتماعية وفي شعور العامل بالوحدة وبأنه منعزلا عن أقرانه في الحياة العادية، كما أدى ذلك إلى قطع صلة الرحم في الكثير من الأحيان، كما أن فرص الزواج بالنسبة للفتيات أصبحت قليلة باعتبار أن معظم وقتها أصبحت تقضيه في المؤسسة فأصبحت تنتظر فرصتها داخل مكان العمل لا غير .

فعلى المؤسسة أن تستفيد من الولاء والالتزام الذي يبديه العمال وتحاول أن تكسب ثقتهم وقدراتهم وتساعدهم على تحقيق طموحاتهم باعتبارها طاقات تحتاج إلى التفجير، فالعامل الذي يقبل القيام بساعات إضافية بدون اجر وهو يشكوا عدم وجود الوقت الكافي للتواجد مع أسرته لدليل على الحب الذي يكنه العاملين للمؤسسة ومدى ولائهم لها .

جدول 46: إجراءات ضمان الانضباط:

النسبة %	التكرار	كيف نضمن الانضباط
20,4	22	السير الجيد للعمل و إحداث تغييرات
19,4	21	الصرامة وفرض عقوبات
10,2	11	التحفيز والتشجيع والتفاهم
14,8	16	ضمان حقوق العامل والعدل وزيادة الأجر
30,6	33	تطبيق القانون الداخلي
4,6	5	بدون إجابة
%100	108	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 30,6% من المبحوثين يرون أن تحقيق الانضباط يتم من خلال تطبيق القانون الداخلي ، في حين أن نسبة 20,4% تمثل المبحوثين الذي اعتبروا أن العمل الجيد والسير الحسن كفيلا بضمان الانضباط في المؤسسة ، ثم بنسبة 19,4% تقر هذه الفئة من المبحوثين على الصرامة وفرض عقوبات تجبر العامل على الانصياع لأوامر وقرارات المؤسسة وتضمن بذلك الالتزام التام للعامل ونسجل نسبة 10,2% لدى المبحوثين الذين اعتبر وان التحفيز والتشجيع من شأنه أن يضمن درجة الانضباط .

في المقابل نجد أن نسبة 13,84% تمثل المبحوثين الذين تم توظيفهم عن طريق الجريدة وتؤكد بنسبة 33,66% . من خلال المعطيات نستنتج الوعي المهني الذي يتمتع به عمال المؤسسة من خلال الطرق المقترحة لضمان الانضباط، فقد أشار العمال إلى أهم السياسات التي يمكن أن تتبعها المؤسسة حتى تضمن ولاء والتزام عمالها بقواعد العمل، فضرورة تطبيق القانون الداخلي وفرضه على العاملين كان في مقدمة الطرق السياسات التنظيمية المقترحة على إدارة المؤسسة، بحيث على المؤسسة أن تسعى لنشر ثقافة الانضباط داخل أرجاء المؤسسة من خلال اطلاع العاملين على القانون الداخلي للتعرف على حقوقهم وواجباتهم، كما تعمل على فرض عقوبات ردية في حالة الاستهتار بقواعد العمل، كما أن اعتماد سياسة تغيير الكوادر والإطارات كانت

من أهم مطالب العمال حتى تستطيع المؤسسة التقدم والتطور إلى الأمام باعتبار أن الإطارات لا تمتلك الخبرات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة للمنافسة في سوق العمل .

إضافة إلى أن ضمان حقوق العامل وزيادة الأجر المناسب تبعاً للمهام التي يقوم بها يعد أمراً ضرورياً لأن العامل تكسب ثقته، من خلال ما توفر له المؤسسة من امتيازات مادية كزيادة في الأجور علاوات وحوافز معنوية كالاهتمام بمصالحه وتوجيهه في العمل ومراعاة ظروفه العائلية والشخصية وتشجيعه على العمل والمبادرة حتى يحقق طموحاته وأمنيته .

استنتاج الفرضية الثالثة : فمن خلال المعطيات الميدانية المتحصل عليها من خلال الجداول المركبة أن المؤسسة تسعى لفرض سياسة تنظيمية تمكنها من ضمان الانضباط، حيث يقول زيغ زيجلار "يفشل الناس أحياناً ليس بسبب نقص القدرات و لكن بسبب نقص الالتزام" ، فالمشكل الحالي لم يعد يتمثل في غياب المهارات وقدرات و إنما مشكل انضباط والتزام، ويمكن استنتاج ما يلي:

- الإجراءات التنظيمية المتخذة من طرف المؤسسة لم تصل إلى المستوى المطلوب و لم تحقق الهدف المنشود و المتمثل في تحقيق الانضباط التام

-أبدى العمال رغبتهم في بذل أقصى الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة و السعي لتطويرها

-أظهر العمال ولاءهم واحترامهم لقواعد العمل من خلال تقبلهم للقيام بأعمال إضافية و تطوعية تخدم الصالح العام

- يعد احترام و تطبيق القانون الداخلي و التسيير الجيد في المؤسسة العامل الذي يضمن الانضباط التنظيمي .

الاستنتاج العام :

اعتمادا على الاستنتاجات المتحصل عليها من الجداول الإحصائية المركبة، والاستعانة بالملاحظات الميدانية يمكننا التوصل إلى مجموعة من النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الأولى تؤثر البيئة الداخلية على الانضباط العمالي بحيث:

-أن علاقات عمل الجيدة والتنظيم غير الرسمي المتمثل في صداقات العمل يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل ومنه الإحساس بالانتماء والانضباط .

-يعد الاتصال غير الرسمي الأكثر شيوعا وتأثيرا في بيئة العمل الداخلية من خلال توظيفه لجمع المعلومات والبيانات من مصادر متعددة تصل للعمال أكثر من أنظمة الاتصال الرسمي .

-يلعب نمط الإشراف والقيادة الدور الكبير في تحفيز العاملين على الانضباط وذلك تبعا للسياسة المعتمدة من طرف المشرف والتي تؤدي لخلق دافع لحب العمل والولاء للمؤسسة .

-الاهتمام والرعاية التي يبديهما المشرفين للعمال ساهمت في خلق ثقة بين الرئيس والمرؤوسين والملاحظ أن للحوافز المادية والمعنوية الدور الكبير في رفع الروح المعنوي للعاملين وفي رفع درجة انضباطهم .

- الظروف الفيزيائية تؤثر على التزام العامل بالمهام الموكلة إليه وعلى درجة تركيزه في العمل .

أما بالنسبة للفرضية الثانية فان البيئة الخارجية كان لها الأثر على الانضباط المهني للعمال كما يلي:

-تؤثر المشكلات الخارجية في مدى التزام العامل بقواعد التنظيم الرسمي وفي مدى تجننه التغيب .

-ساهم النقل العمالي في تجنب المؤسسة مشكل التأخر باعتباره عامل مهم لضمان الانضباط.

-إن المسافة الزمنية والمكانية الفاصلة بين مقر سكن العامل وعمله بالمؤسسة كان لها الأثر الكبير في تأخر العامل وعدم التزامه بدوام العمل الرسمي .

-أثرت الراحة التي يتمتع بها العامل في مسكنه بعد عودته من العمل في مساعدته على الاستقرار نفسيا وتحديد طاقته للعمل وللانضباط باعتبار العامل مشبعا نفسيا واجتماعيا.

-خلق غياب المطعم بالمؤسسة مشكل عويص وخلل وظيفي أدى إلى سوء انضباط العاملين وتأخرهم عن العمل

-عدم مبالاة الإدارة بظروف العامل ومشكلاته الخارجية أدت إلى عدم انضباط العامل و فقدان الثقة بها وبالمطالبة بتغيير مسؤوليها.

بينما الفرضية الثالثة والتي تمثل الانضباط العمالي ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف المهنية، فان ما تم ملاحظته

حرص العمال على احترام قواعد العمل والالتزام بالأعمال الموكلة إليهم من طرف المسؤولين.

-ضعف الوعي العمالي بأهمية مطالعة القانون الداخلي رغم إظهارهم رغبة في التعرف على حقوقهم وواجباتهم

- احتكار القانون الداخلي من طرف المؤسسة كان كسياسة اتخذتها المؤسسة لضمان الانضباط وتجنب سلوكيات السلبية للعامل .
- وجود فجوة تنظيمية بين عمال التنفيذ وعمال الإدارة وعدم وجود علاقات تنظيمية باعتبار أن الإدارة لا تهتم بالصالح العام للعامل .
- تحقق الانضباط المهني من خلال تطبيق القانون الداخلي وتسير الجيد للعمل مع فرض عقوبات عند الإخلال به.

خاتمة :

تعتبر المؤسسة الصناعية الوحدة الأساسية لممارسة الأنشطة الاقتصادية، حيث يؤثر حسن التسيير وفعالية الأداء في المؤسسة على الاقتصاد الوطني ككل، ولقد عرفت المؤسسة الاقتصادية عدة دراسات واهتمامات من مفكري التنظيم، حيث اهتمت المحاولات التنظيمية الأولى مثل الإدارة العلمية لتيلور بأهمية العلاقات الرسمية والهيكلي التنظيمي للمنظمة ودور الحوافز المادية في تحسين الإنتاج، في حين اتجهت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى التأكيد على أهمية العلاقات غير الرسمية في المؤسسة ، وقد كان جل تركيزها على أهمية دور العنصر البشري وتوفير المناخ المرتبط بتحسين ظروف العمل والعلاقات السائدة بين الإدارة والعاملين. أما المدارس المعاصرة أعطت للبيئة المحيطة بالمنظمة بشكل عام أهمية كبيرة، سيما في مجال خلق التوازن مع البيئة باعتبار أن البيئتين باختلاف أنواعها داخلية أو خارجية لها التأثير الكبير في مدى انضباط العامل داخل المؤسسة باعتبار العامل فرد اجتماعي حيث تؤثر فيه البيئة الداخلية المتمثلة الإدارية والفنية العاملة فيها، والأنظمة الرسمية وغير الرسمية، والهياكل التنظيمية، وإجراءات وسياسات تنفيذها، والتكنولوجيا المستخدمة، وأنماط الاتصالات السائدة إضافة إلى تأثير البيئة الخارجية على سلوكيات العامل من خلال عواملها الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية، فيتوقف تقدم المؤسسة وفعاليتها في خلق توازن بين هذين البيئتين لتضمن انضباط العامل والتزامه التام بقواعد وقوانين العمل.

والعودة إلى واقع التنظيم في مؤسسة مواد التنظيف والصيانة يتضح لنا من خلال الدور الذي تلعبه البيئة الداخلية في تحقيق الانضباط، وذلك عن طريق تأثير الاهتمام والرعاية الذي أبداهما المشرفون للعمال الذين ساهموا في رفع الروح المعنوية للعمال وفي تشجيعه على بذل أقصى جهود و توجيهه في حالة الخطأ مع تجنب العقوبات إلا في حالة الخطأ الجسيم ، كما لعبت العلاقات الاجتماعية الدور البارز من خلال علاقات الصداقة التي كونها العمال في محيط العمل والتي ساعدت العامل على الشعور بالانتماء والولاء. إلا أن إغفال المؤسسة دور ظروف العمل المادية انعكس سلبا على أداء العامل وعلى درجة انضباطه من خلال فقدانه للاهتمام بالعمل والميل للتغيب، في حين أثرت البيئة الخارجية على انضباط العاملين من خلال ما تحمله من التزامات عائلية ومشاكل خارجية وصعوبات اجتماعية، فإهمال المؤسسة لهذا الجانب اثر كثيرا على نفسية العامل وعلى دافعيته للعمل،

حيث ساهم انخفاض الإشباع النفسي والاجتماعي الذي لقيه العامل من طرف الإدارة في ظهور سلوكيات سلبية لا تخدم المؤسسة ولا العامل على حد سواء، فالملاحظ أن نسبة التغيب والتأخر كانت مرتفعة إلى حد ما، الأمر الذي خلق خللا وظيفيا وفجوة بين العمال وأوامر الإدارة، فبالرغم من أن العمال أبدوا احترامهم

بقواعد العمل ورغبتهم في بذل أقصى الجهود والعمل لساعات إضافية إلا انه لم يخلو سلوكهم من أفعال سلبية، وهذا ما يدعنا نتساءل حول مدى التوافق أو التعارض بين قيم ومعايير المجتمع المحلي و ثقافة العمل والتنظيم الحديث؟.

1- قائمة المراجع باللغة العربية

1-1- الكتب :

- 1- إبراهيم ناصر ، علم الاجتماع التربوي، دار الجليل، لبنان، بدون سنة.
- 2- إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الطبي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 3- احمد سليم الأحمر ، علم الاجتماع الأسرة، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2004.
- 4- احمد مصطفى خاطر ، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.
- 5- باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الفاروق للنشر والتوزيع 2006.
- 6- بلال إسماعيل محمد ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، بدون سنة.
- 7- تولادل، كيف تحفز موظفيك، ترجمة ريم السالم، مطابع أطلس للاؤفست، 1993.
- 8- جازي كرين، دراسة مقارنة حول الخدمة الاجتماعية العمالية وأثرها على معنوية العمال وإنتاجهم ، الجزائر، 1983.
- 9- جودت عزة عطوي ، أساليب البحث العلمي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007 .
- 10- حسن فكاوي محام ، موسوعة الأمن الصناعي للدول العربية، المجلد 3، الدار العربية للموسوعات، بدون سنة.
- 11- حسين عبد الرحيم رشوان ، في مناهج العلوم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
- 12- حسين عبد الرحيم رشوان ، الأسرة والمجتمع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
- 13- حنفي محمود سليمان، وظائف الإدارة، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1998.
- 14- ربحي مصطفى العليان و عثمان محمد غنيم ، مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 15- رشاد احمد عبد اللطيف، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
- 16- رشيد حمدوش ، الأسرة وعملية التواصل الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، ج1، العدد2، 2006.
- 17- سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2009.

- 18-سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وال للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 19-شوقي ناجي جواد ، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، الأردن، 2010.
- 20-صباح الدين علي ، الخدمة الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر،1972.
- 21-صلاح الدين شروخ ، علم الاجتماع التربوي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 22-عامر عوض ، السلوك التنظيمي والإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
- 23-عبد الباري إبراهيم درة ، زهير نعيم الضياح، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر، 2008.
- 24-عبد الحافظ سلامة ، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 25-عبد الرحمان محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1995.
- 26-عبد الكريم بخص،التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2010.
- 27-عبد المنعم عبد الحي ، دراسات في علم اجتماع التنظيم والإدارة، دار مصطفى للنشر، 2006.
- 28-علي سلمى ، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، بدون سنة.
- 29-علي عباس ، إدارة الموارد البشرية الدولية، ط1 ، دار إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2008.
- 30-علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007.
- 31-عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- 32-عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، ط1، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- 33-عمر السعيد وآخرون، الإدارة الحديثة، دار الثقافة للنشر، ط1، عمان، 2003.
- 34-عمر صخر ، اقتصاد المؤسسة، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة.
- 35-عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
- 36-فاروق عبده فليه ، السلوك التنظيمي، ط1 ، دار المسيرة، الأردن، 2005.
- 37-فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.
- 38-فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة 2001.
- 39-كامل محمد محمد عويضة ، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996.

- 40-كمال محمد المغربي ، السلوك التنظيمي، ط3، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 41-محمد الصغير بعلي ، تنظيم القطاع العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 42-محمد الصرفي ، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 43-محمد بومخلوف ، التوطين الصناعي وقضايا التنمية في الجزائر ، ط1، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر2001.
- 44-محمد بومخلوف ، التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الأمة للطباعة، الجزائر، 2001.
- 45-محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 46-محمد سويلم ، أساسيات الإدارة، دار وهدان للطباعة، مصر، بدون سنة.
- 47-محمد سيد احمد غريب ، علم الاجتماع التربوي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 48-محمد سيد احمد غريب ، علم الاجتماع الحضري، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006.
- 49-محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء بدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.
- 50-محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية، 2001.
- 51-محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي، ط5، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- 52-محمود عودة ، أسس علم الاجتماع، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، بدون سنة.
- 53-مصطفى محمد عبد الله ، الإصلاحات الاقتصادية وسياسة الخوصصة في البلدان العربية، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت، 2005.
- 54-مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 55-مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 56-معن خليل عمر ، مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر، ط1، الأردن، 2004.
- 57-ناصر دادي عدون ، إدارة الموارد البشرية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003.
- 58-ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة، الدار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، بدون سنة.
- 59-نخبة من المتخصصين، علم الاجتماع الأسري، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، القاهرة، 2008 .
- 60-نشير العلاق ، مبادئ الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2008.
- 61-نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة.

62-هناء محمد الجوهري ، علم الاجتماع الحضري، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .
63-وجدي شفيق عبد الطيف، علم الاجتماع الحضري والصناعي، ط1، دار السراء للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2007.

64-وسيلة،حمداوي إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة، قالمة، 2004.
65-يوسف سعدون ، علم الاجتماع و دراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، بدون سنة.

2-1-المعاجم

1- عثمان عمر بن عامر ، مفاهيم اساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2002.

2- نخبة من الأساتذة المصريين والعرب، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975.

3-1-المجالات :

1-سميرة السقا ، (نمط الأسرة الجزائرية ومحدداته)، تغير وضعية المرأة والتغيرات الأسرية في الجزائر، ج 1 ، الجزائر، 2006.

2-طلاب وطالبات كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مقرر السلوك التنظيمي، ط1 ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية ، 2009.

3-عمر وصفي عقيلي وآخرون، اختبار اثر المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغوط العمل ، مجلة بحوث جامعة حلب، جامعة سوريا، شباط، 2008.

4-محمد بومخلوف،(نمط الأسرة الجزائرية ومحدداته)، التغيرات الأسرية والتغيرات الاجتماعية ،ج1، الجزائر، 2006.

5-محمد مصطفى الخرشوم ، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27 ، العدد الثالث، 2011 .

4-1-الأطروحات والرسائل الجامعية:

1-أميرة محمد رفعت حواس ، اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة مصر، 2003 .

- 2- إيناس فؤاد فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة السعودية، 2008 .
- 3- إيهاب عبد الرزاق النعاس ، اثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة، رسالة ماجستير في تخطيط القوى العاملة، ليبيا، 2003 .
- 4- جمال محمد علي يوسف، الالتزام التنظيمي، رسالة دكتورا لأعمال السنة في مادة إدارة المؤسسات الرياضية، مصر، 2009 .
- 5- خالد محمد الوزان ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة الرياض، 2006 .
- 6- راضية سيد، الانضباط التنظيمي ومحدداته الداخلية والخارجية، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم، جامعة الجزائر، 2011 .
- 7- سعيد بن محمد ألعامدي ، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2009.
- 8- سمير علي موسى شمله، الإلتزام التنظيمي، رسالة مقدمة للحصول على دكتوراه لأعمال السنة إدارة المؤسسات الرياضية، مصر، 2009 .
- 9- شعوة الدراجي ، إعادة التنظيم في المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية وتبني مواصفة الايزو 2000/9001، رسالة ماجستير العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2008 .

1-5- الوثائق :

- 1-الاتحاد العام للعمال الجزائريين، التقرير النهائي الذي صادق عليه المؤتمر الجهوي المقدم إلى المؤتمر الوطني السابع، البلدة، 13/03/1986 .

2- قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- Ali El- kenz : **monographie d'une expérience industrielle en Algérie**, le complexe sidérurgique d'el hadjar, paris, 1983.
- 2- Jean Michel plane, **management des organisation**, dunod, paris ,2003 .
- 3- Melbouci Blhout , **Economie de l'entreprise Algérienne** , Edition al-Amel, 2009 .

2-1- المواقع الالكترونية:

- (1)-<http://industrialrelations.naukrihub.com>.

الملاحق

المركز الجامعي العقيد أكلي محند والحاج بالبويرة -

معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

استبيان : حول تأثير ضغوط البيئة الاجتماعية للعمال في انضباطهم في مؤسسة ENAD

أنا طالبة علم الاجتماع تنظيم وعمل، وبصدد إعداد مذكرة تخرج شهادة الماستر سأستخدم هذه المعلومات لأغراض علمية بحثية، وأتعهد بحفظ المعلومات المقدمة في سرية تامة، لذا نرجو منكم أن تتعاملوا معنا بكل دقة ووضوح، وتقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .
ملاحظة : الإجابة تكون بوضع علامة x في الخانة المناسبة .

1- محور البيانات الشخصية :

1- الجنس:

2- السن:.....سنة

3- اين تقيم :.....

* نفس الولاية ولاية أخرى

4- الحالة العائلية :

أعزب متزوج أرمل / مطلق

*إذا كنت متزوجا هل لديك أولاد :

نعم لا

5- المستوى التعليمي :

يقراً ويكتب ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

6- أصل المنشأ :

ريفى حضري شبه حضري

7- المسافة المكانية من مكان إقامتك إلى عملك؟

1-3 كم 4-10 كم 11-20 كم أكثر من 20 كم

8- المسافة الزمنية من البيت إلى العمل؟

اقل من ساعة ساعة أكثر من ساعة

9- هل لديك أقارب أو جيران يعملون في نفس المؤسسة؟

نعم لا

- في حالة نعم كم عددهم؟

10- طبيعة القرابة؟

أب أو احد الإخوة أعمام أو أحوال أو احد إباؤهم من نفس القرية

2- محور المؤهلات المهنية :

11- المنصب الذي تشغله؟

.....

12- الفئة المهنية؟

عامل تنفيذ عامل تقني عامل تحكم إطار

13- متى تم توظيفك في المؤسسة؟

14- ما هي الشهادة التي تحملها؟

شهادة جامعية شهادة تكوينية

*إذا كانت شهادة جامعية أو تكوينية، في إي تخصص

.....:

15- سنة التخرج :

16 - نوع عقد العمل :

عقد دائم عقد مؤقت

17 - ما هو الأجر الذي تتقاضاه؟

.....

18- هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟

نعم لا

19- هل تلقيت تكوين في المنصب الذي تشغله؟

نعم لا

20 - هل تحصلت على ترقية في مكان عملك؟

نعم لا

21- ما نوع هذه الترقية؟

أفقية دون تغيير المنصب عمودية مع تغيير المنصب

*في حالة نعم هل تبعها زيادة في الأجر؟

نعم لا

3- محور خاصة بتأثير الضغوط الاجتماعية

22- هل الراتب التي تتحصل عليه يسد احتياجاتك؟

نعم لا

23- هل الوقت الذي تتيحه لك وظيفتك مناسب للتواجد مع أسرتك؟

نعم لا

24- هل لديك التزامات عائلية أخرى غير عملك؟

نعم لا

25- هل تجد الوقت للتوفيق بين التزامات العائلة وعملك في المؤسسة؟

نعم لا

26- هل تجد الراحة في مسكنك بعد العودة من عملك؟

نعم لا

27- هل تعتمد على وسيلة نقل للوصول إلى المؤسسة؟

نعم لا

في حالة نعم ما هي :

نقل عام نقل العمال نقل خاص أخرى

28- هل تؤدي نشاط زراعي أو حرفي إضافة إلى وظيفتك؟

نعم لا

29- هل لديك مشاكل خارج مؤسستك لها تأثير سلبي عليك؟

نعم لا

30- هل تراعي المؤسسة ظروفك العائلية؟

نعم لا

31- ما هي الظروف الفيزيائية التي تعمل بها؟

جيدة حسنة سيئة

إذا كانت هذه الظروف سيئة فيما تتمثل؟

سوء التهوية ضوضاء غبار إنارة غير ملائمة

32- هل تجد صعوبة في أداء عملك؟

نعم لا

33- كيف تنظر لمستقبلك المهني داخل المؤسسة؟

واضح غامض

34-هل يعقد رئيسك اجتماعات خاصة من اجل مناقشات هادفة في مجال العمل؟

نعم لا

35- هل يقبل رئيسك في العمل اقتراحاتك حول تطوير العمل؟

نعم لا

36-أترى أن هناك تفاهم بينك وبين رئيسك في العمل؟

نعم لا

37- هل يهتم بك مشرفك المباشر؟

نعم لا

38-أترى أن عملك ومهامك تتناسب مع الراتب الذي تتحصل عليه؟

نعم لا

39- هل تقدم المؤسسة امتيازات في العمل؟

نعم لا

في حالة نعم ما هي الامتيازات التي تقدمها ؟

40-هل هناك عدل في تقديم العلاوات للعمال ؟

نعم لا

41- أجمعك علاقة تعاون مع زملائك ؟

نعم لا

42- هل كونت صداقات في مكان العمل ؟

نعم لا

4 - بيانات خاصة بالانضباط العمالي

43-هل اطلعت على القانون الداخلي للمؤسسة ؟

نعم لا

* في حالة لا لماذا.....

44- هل تحترم قواعد العمل في المؤسسة؟

نعم لا

45-هل تتغيب عن وقت العمل ؟

نعم لا أحيانا

* لماذا

46- هل تتأخر عن دوام العمل؟

نعم لا أحيانا

* في حالة نعم أو أحيانا لماذا

47- هل ارتكبت اخطاء في العمل؟

نعم لا

* في حالة نعم ما نوع هذا الخطأ

48- هل واجهت عقوبة في عملك؟

نعم لا

* في حالة نعم ما نوع العقوبة

التنبيه والإندار خصم في الراتب خفض في الرتبة الوظيفية

49- هل تقبل بأداء مهام إضافية في عملك الأصلي للعمل؟

نعم لا

50- أتشعر بالفخر لانتمائك لهذه المؤسسة؟

نعم لا

51- هل ترى أن إدارة مؤسستك هي أفضل الإدارات التي يمكن أن تعمل بها؟

نعم لا

52- أتحصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع؟

نعم لا

53- ما رأيك في درجة انضباط العمال داخل هذه المؤسسة؟

54- كيف نضمن الانضباط في المؤسسة حسب رأيك؟

55- هل تحضر وجبة الغداء معك للمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

* إذا كانت لا أو أحيانا كم تستغرق من الوقت للوصول لتناول أو شراء الغداء والعودة؟

نصف ساعة ساعة ساعة ونصف

56- أبتعد صعوبة في الحصول على النقل للوصول لمكان شراء الغداء؟

نعم لا

57- ما هي المشكلات التي يطرحها مشكل الإطعام وغياب المطعم؟

