

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم

بيئة العمل و أثرها على أداء العاملين
دراسة ميدانية في مصنع القفازات *TOP GLOVES*
عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذ المؤطرة-

:

د. بن مهرة

من إعداد الطالبين

واتي سميرة

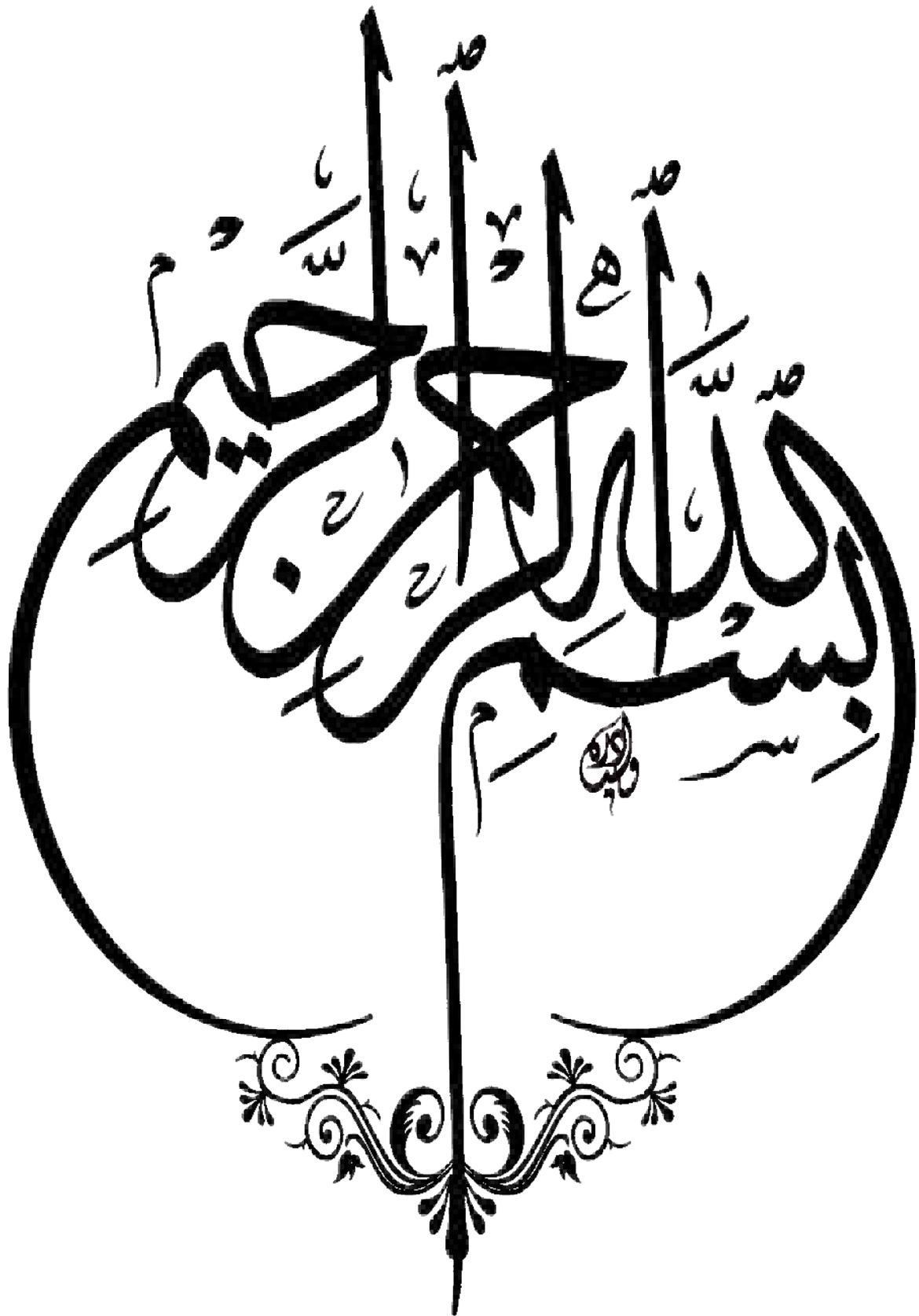
رقيق أبو بكر الصديق

تاريخ المناقشة: 2024 / 06 / 22

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من

اللقبوالاسم	الرتبة	الصفة
سعدون سميرة	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
بن مهرة ليندة	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
بوريش محمد	أستاذ محاضر - أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 - 2024





قبل كل شيء نحمد الله ونشكره سبحانه عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا العمل وأرجو من الله أن يجازي كل قدم يد المساعدة في إنجاز هذا العمل وخبر الجزاء نشكر الأستاذة الفاضلة والمؤطرة الدكتورة "بن مهرة ليندة" ولكل عائلتها الكريمة التي كانت سندا لي في إنجاز هذا العمل وعلى توجيهاتها وملاحظاتها القيمة وتواضعها الذي أظهرته لنا طيلة هذا المشوار ونخص بالشكر الجزيل إلى كل من زرع بذور العلم لتنمو وتعطينا حصيلة أفكارهم كما أشكر جميع أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية كما نشكر كل طلبة ثانية ماستر علم إجتماع تنظيم وعمل ومخصوص صديقتي ورفيقة دربي عمارة فاطمة .

والشكر الخاص لمديرة متوسطة بن زدار عز الدين مليكة على الدعم والمساندة.

كما نشكر كل من ساهم في عملنا هذا المتواضع من بعيد أو قريب .



الإهداء

بسم الله ابدأ فاتحة الكتاب وبحمد الله أتقدم بطلب أن يفتح لي درب الصواب وعلى رسول الله صلى عليه وسلم يرعاني ويحفظني ويوفقني أهدي ثمرة جهدي إلى الذين علموني ولو حرفا في هذه الدنيا إلى الذين علموني أن الحياة أولها الكفاح وآخرها النجاح .

أهدي ثمرة عملي إلى أعز شخصين في حياتي أمي "واتي جميلة " وأبي "واتي خليفة" اللذان دائما يتمنياني لي كل الخير حتى بعدها أصبحت أما ولي أسرة ومستقلة في حياتي إلا أنهما ما زالا يشجعاني وأتمنى لهما طول العمر والصحة والعافية.

إلى أبنائي "بن يوب محمد ريان" "بن يوب رزان" "بن يوب آدم" أتمنى لهم النجاح في مشوارهم الدراسي.

إلى إخوتي " مصطفى " سعيد "هوارى" "هوارية" "سعاد" .

إلى زوجة أخي "عباس فاطمة" وأبناء أخي "محمد" هيثم " سيف الدين".

وإلى أخي "واتي هوارى" من قسم علم البيولوجيا أتمنى له التوفيق والسداد في مشواره الدراسي والمهني.

سميرة





الإهداء

اللهم الحمد منا ولك الشكر فضلا، وأنت ربنا ونحن عبيدك وصل

اللهم على الرحمة و على النعمة المسماة سيدي محمد وعلى
الصبح.

إلى روح الوالدين رحمهم الله و أسكنه فسيح جنانه

إلى توأم روعي زوجتي

إلى أعز ما أملك في الدنيا أولادي " سراج- ساجد"

إلى عائلتي و أصدقائي

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع.

أبو بكر الصديق



مقدمة

يعتبر موضوع بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين من المواضيع الرئيسية في علم الاجتماع الصناعي والتنظيمي، حيث تلعب البيئة التي يعمل فيها الأفراد دوراً محورياً في تحديد مستويات أدائهم وإنتاجيتهم، وحتى استراتيجياتهم السلوكية ضمن هذه البيئة، بما يُحقق أهدافهم الشخصية ويفسر تفاعلاتهم الاجتماعية.

تشكل بيئة العمل إطاراً اجتماعياً ومادياً يؤثر على التفاعلات والعلاقات بين العاملين. فأماكن العمل التي يشترك فيها العاملون معاً تُعزز التواصل والتعاون بينهم. كما أن التصميم الجيد للمكان وتوفير الإضاءة والتهوية المناسبة يساعد و يساهم في تحفيز العاملين على الأداء الجيد للمهام الموكلة إليهم.

تلعب الثقافة التنظيمية السائدة داخل بيئة العمل دوراً محفزاً للعاملين نحو الإبداع والابتكار والتفاني في إنجاز العمل، من خلال مشاركتهم الفعالة في المؤسسة بفضل الحوافز التي تخلقها بيئة العمل في اتخاذ القرارات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سير العمل والرفع من أدائه.

بالإضافة إلى ذلك، تؤثر العلاقات الاجتماعية بين العاملين على أدائهم، من خلال تحقيق التوازن بين العوامل المادية والاجتماعية لذلك، يتوجب على المؤسسة توفير المرونة والتعاون وسياسات تدعم الحياة الشخصية للعامل، مثل فترات الراحة والعمل بالتناوب، حتى يوفق العامل بين الحياة المهنية والاجتماعية، مما يقلل التوتر والإرهاق الوظيفي، ويدفع العاملين للتركيز على أدائهم، وبالتالي يساهم في الرفع من الإنتاجية ويحقق أهداف المؤسسة.

حيث يتضح مما سبق لنا أن أداء العاملين هو نتاج تفاعل معقد بين العديد من العوامل المادية والاجتماعية والنفسية التي تؤثر بشكل مباشر على العامل، وتهيئة بيئة عمل متكاملة الجوانب تدعم العاملين لتحقيق أهدافهم وترفع من إنتاجية مؤسساتهم على المدى القريب والبعيد، هو ما تجسده إستراتيجية المؤسسة ضمن مصنع القفازات، حيث أصبحت منتجاتها تُصدر إلى الخارج، وتتطلع إلى تصنيع المادة الأولية للمنتج ضمن بيئة عملها وتصديرها إلى الخارج.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً : الدراسات السابقة:

✚ الدراسة الأولى:

منى خالد عكر، تحت عنوان أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية
لنشر البحوث والدراسات المجلد الأول العدد الحادي عشرين سبتمبر 2020.¹

تناولت هذه الدراسة مدى أهمية بيئة العمل لتحسين الأداء الوظيفي لكونه يدرس أهم ثقافية
تنظيمية قد تواجه العديد من المؤسسات ألا وهي بيئة العمل داخل المنظمات والمؤسسات
ومدى تأثيرها على الإبداع الوظيفي والإداري عليه نظرح الإشكالية التالية: هل هناك أثر البيئة
العمل على الإبداع الوظيفي؟

ولقد توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى عدة نتائج تكمن فيما يلي:المؤسسات
والمنظمات لها التأثير الأكبر على مستوى ابتكار وإبداع الموظفين والعاملين حيث إذا كانت
بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت
سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة العمل مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل
فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون.

¹منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات المجلد الأول العدد
الحادي عشرين سبتمبر، 2020.

- السلامة والرقابة والوقاية أهم بكثير ما تنتجه المنظمات فالإبداع الوظيفي يبني إذا كانت بيئة العمل أكثر أمنا وراحة .

التقييم :

قامت هذه الدراسة بمحاولة معرفة أهمية بيئة العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي والإداري للموظفين داخل المؤسسة وعلى زيادة الإبداع الوظيفي في العمل تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الإبداع الوظيفي ، سواء كان ذلك في صياغة الاستراتيجيات أو المخطط أو ابتكار الأساليب والأنظمة أو تنظيم مهارات وقدرات القوى العاملة أو في إحداث استجابة للمتطلبات البيئية من حيث السلع والخدمات ، ويمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرض إبداعية ضخمة وبالنسبة للمديرين يعتبر تعميم طريقة جديدة لتطبيق نظرية الإدارة والحصول على نتائج جديدة للابتكار والإبداع يمكن للموظف المبدع أن يحل مشاكله الإدارية بأقل قدر من الخسائر وبطرق حديثة.

الدراسة الثانية:

دراسة عبد الناصر محمد سيد أحمد تحت عنوان تأثيرات أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضى الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية ، الأكاديمية العربية العلوم الإدارية والمالية الجيزة ، جمهورية المؤسسة مصر العربية ، المجلة العربية للإدارة ، مج، عدد 1، 2021: تتناول هذه الدراسة ،تحديد تأثير أدوات العمل وبيئة العمل

المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بهدف الإجابة على التساؤل التالي:

- ما خصائص أدوات العمل المتوفرة للعاملين في الحكومية ؟ وما هي العوامل المادية والفيزيائية المتوفرة لدى العاملين فيها ؟ ولقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى عدة نتائج والتي يمكن في ما يلي: ¹

- من خصائص أدوات العمل وجد أن مستوى توفر أدوات العمل بصفة عامة وبيئة العمل المادية بصفة خاصة للعاملين في كل في كل المنظمات بما فيهم المؤسسات الحكومية نظرا لأن ذلك له تأثيرات إيجابية على هؤلاء العاملين منها درجة الولاء التنظيمي والإنتاجية والإبداع الإداري والمهني بصفة عامة ودرجة الرضا الوظيفي بصفة خاصة .

التقييم: لقد كانت هذه الدراسة مهمة من أجل معرفة أدوات العمل وبيئة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية إلا أنه لم يتم التطرق إلى كيفية تدريب العاملين على إستخدام أدوات العمل وإعفاء عامل الحوافز وخاصة المادية وعدم إشراك العاملين في القرارات.

¹الناصر محمد سيد أحمد، الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمصرفية، الجيزة جمهورية مصر العربية، مجموعة 44، 1ع، (تاريخ النشر 2024).

الدراسة الثالثة: 

هدى الجندي آخرون: أثر بيئة العمل على الأداء الإداري، مجلة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة للبحوث، مصر 2007م. تناولت هذه الدراسة سؤال الإشكالي التالي: ما أثر بيئة

العمل في الأداء الإداري؟ وتهدف هذه الدراسة إلى التطرق للعناصر الآتية:¹

تحديد بيئة العمل الداخلية السائدة بالفعل ومقارنتها بما يجب أن يسود المنظمة من مفهوم علمي لبيئة العمل الداخلية بهدف سد الثغرة بين ما هو قائم وما يجب أن يكون.

تحديد أهم عناصر بيئة العمل الإدارية المؤثرة على أداء العاملين وتهيئة الظروف المناسبة لرفع مستوى الدافعية لديهم.

الوصول إلى أهمية وجود مناخ تنظيمي أو ثقافة تنظيمية تساعد على إفراس عاملين لديهم المهارات والقدرات اللازمة لزيادة القدرة التنافسية في الجهاز الإداري.

ولقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- ضرورة وجود واجبات ومسؤوليات الوظيفة وذلك بإصدار دليل للعمل لكل نشاط من الأنشطة وبالتالي يتحدد دور كل فرد في تحقيق هدف المنظمة.

- التركيز على وجود نظام للإقتراحات والشكاوى والتأكيد على أهمية هذا النظام كوسيلة من وسائل الاتصال الجيد بين الأفراد والإدارة خاصة وأن هذا النظام يؤدي إلى تنمية ملكية

الإبتكار وتخلص من عوامل عدم الرضا.

¹هدى الجندي آخرون: أثر بيئة العمل على الأداء الإداري، مجلة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة للبحوث، مصر 2007م.

-إرساء مبدأ الثواب والعقود وتقريب الفوارق بين العاملين في الحوافز والمكافآت للحد من الصراعات المالية بينهم.

التقييم:

قامت هذه الدراسة على التعرف على بيئة العمل وأثرها على الأداء الإداري، والجوانب المتعلقة بها من حوافز ومكافآت وعقوبات التي يجب أن تتخذها الإدارة في حال عدم وجود إنضباط داخلي في حين أغفلت الجوانب الإنسانية للعمال وظروف الإجتماعية التي هي جزء لا يتجزأ من الطبيعة البشرية وهذا قد يؤدي إلى عدم قيام العمال بالوظائف المسندة إليهم وبالتالي يكون له أثر سلبي على هدف المنظمة.

الدراسة الرابعة:

سهام بن رحمون تحت عنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، 2014: تدور هذه الدراسة حول مدى تأثير بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة، حيث تناولت سؤال الإشكالية ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة ولقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: إستوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية بشكل نسبي بنسبة 50% و66%، ليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد) مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال:

-رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا بنسبة بنسبة 49% على أثر الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 63%، 36% وعالي بنسبة 12%، 36% على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية).
-من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60%، 83% بشكل دائم، وأحيانا بنسبة 31%، 33%¹.

التقييم:

لقد تطرقت هذه الدراسة إلى الجوانب الإدارية والمادية ونسب أداء العمال في الجامعة ، وهي تسعى إلى التعرف إحصائيا على أداء العمال داخل الجامعة.

الدراسة الخامسة :

دراسة عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضا تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط.

¹سهام بن رحمون بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة الدكتوراه علوم (غير منشورة) تخصص علم الاجتماع الإدارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (قطب شتمة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2013_2014.

وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، ونظراً لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقاً، فقد تم اختيار (12) فندق يتمثلوا في منطقة الوسط (عمان) ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع (240) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وأسترد منها (197) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسوب.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرين المستقلين عبئ العمل والهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة.
2. أنه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى، ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

التقييم :

لقد كانت هذه الدراسة مهمة جداً من خلال معرفة المتغيرات التي تساهم في ضغوط العمل وما يسببه من آثار سلبية على الفرد ونسبة العمل وفي البعض الآخر تكون عاملاً محفزاً

لتحسين العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين، من خلال الإلتزام والنزاهة، والموضوعية في تقييم العمل.

لقد ركزت هذه الدراسة على الجانب البشري في حين أغفلت ما يترتب عن بيئة العمل من حقوق و واجبات.

الدراسة السادسة :

دراسة أمجد عبد الرحمان الأهدل بعنوان "أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية " أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، 2011: هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية" في ضوء ذلك قام الباحث ببناء إستبانة محكمة لجمع البيانات اللازمة للدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وشملت الإستبانة (40) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من شركة الريان التجارية شركة بوابة بابل شركة الاتحاد الشركة الأوروبية للسجائر وبلغ عدد الموظفين في الشركات الأربع (205). وتكونت عينة الدراسة من (116) موظف من جميع المستويات الوظيفية، وتم اختيار العينة العشوائية الطبقية، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار النظريات ولتحقيق أهداف الدراسة، حيث قام الباحث بالتوصل إلى النتائج التالية:

1. أن هناك أثر مرتفع للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان.

-وجود تأثير كبير البيئة التنظيمية على أداء العاملين في الشركة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي العاملين في شركة الدخان الأردنية.

-تساهم العوامل التالية، الأداء التمكن ونمط القيادة في تحسين بيئة العمل ورفع الإنتاجية وجود عامل المشاركة في اتخاذ القرارات مع الإدارة إلى تشجيع العمال على الأداء الجيد.

التقييم :

قامت عدة الدراسة إلى التعرف على أهمية البيئة التنظيمية والعوامل المساهمة في رفع وزيادة الأداء لدى العاملين من خلال الاعتماد على العمل الجماعي من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات وترك الحرية العاملين في حرية التصرف لتلبية حاجيات الزبائن حيث قام الباحث التوصل إلى النتائج التالية من خلال ما سبق لقد أغفلت هذه الدراسة عام التحفيز الذي يلعب الدور الكبير في تلبية حاجيات الاجتماعية والنفسية العاملين ويشجع العمال على رفع وزيادة الأداء لدى العاملين.

ثانياً: الإشكالية :

يُعتبر موضوع بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين في المؤسسات من المشكلات البحثية المهمة والجديرة بالاهتمام في علم الاجتماع العمل والتنظيم وحتى الصناعي، وتشير بيئة العمل إلى مجموعة من المتغيرات والعوامل المادية والاجتماعية السائدة داخل محيط المؤسسة أو الشركة، والتي تؤثر على أداء العاملين وإنتاجيتهم. حيث تُعد المؤسسة نسقاً اجتماعياً مفتوحاً يضم موارد بشرية ومادية وفنية مختلفة، تعمل على تحقيق أهداف محددة.

كما تمثل مجالاً للتفاعلات الاجتماعية بين الأفراد وتبادل المعلومات ضمن نسق تنظيمي معين، وتختلف المؤسسات من حيث النشاط والحجم والطبيعة والأهداف.

تؤثر عوامل بيئة العمل على العاملين بطرق متعددة، منها المناخ التنظيمي الذي يتضمن الثقافة والقيم والتوجهات العامة للمؤسسة، فالمناخ التنظيمي الصحي والمشجع من المرجح أن يكون له تأثيرات إيجابية على أداء العاملين¹، من خلال التواصل الجيد والثقة بين الإدارة والموظفين، وتشجيع الابتكار والتطوير، وأيضاً تؤثر الأوضاع المادية لبيئة العمل، مثل الإضاءة والتكييف والضوضاء وتنظيم المساحة، على راحة واستقرار العاملين، وبالتالي على أدائهم. فالبيئة المادية الملائمة والمريحة تساهم في تحسين الأداء.

ومن هنا تلعب العلاقات الاجتماعية بين العمال دوراً محفزاً في تنظيم عملهم والاهتمام بإنشغالهم، من خلال تصرفات مثل حسن السلوك وسلامة التعامل والأدب والتقدير المتبادل، والشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرون في المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للعمال²، أما عن العلاقات الإنسانية فتعد شكلاً من أشكال التنظيم غير الرسمي داخل التنظيم، حيث يسعى الأفراد إلى إشباع آمالهم وطموحاتهم وأهدافهم. تهتم العلاقات الإنسانية بخلق جو من الثقة والاحترام المتبادل بين الأفراد، بحيث تتحول المؤسسة من مجرد

¹ محمد الصريفي: السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"، ط 1، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر فكتوريا الإسكندرية، 2008، ص 11.

² حسن عبد الحميد شتوان: علم إجتماع التنظيم، ب ط، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص 71.

رمز للربح المادي والإستغلال إلى بيئة إنسانية تضع في اعتبارها حاجات العاملين وميولهم، وهو ما يمس الأداء باعتباره الثمرة الصافية للجهود التي يبذلها العامل.

ومن هنا تستند هذه الرؤية إلى نظرية العلاقات الإنسانية لـ "التون مايو"، التي اهتمت بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للفرد داخل المؤسسة وتعتبر كذلك من أبرز النظريات في مجال علم اجتماع التنظيم والصناعة.¹ جاءت لتصحيح بعض النقائص على نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور التي ركزت على زيادة الإنتاجية من خلال تحسين الأساليب الفنية للعمل دون الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للعمال، ومن هنا نطرح التساؤل الآتي الذي تتمحور عليه دراستنا وهو:

كيف تؤثر ظروف العمل على أداء العاملين داخل المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية:

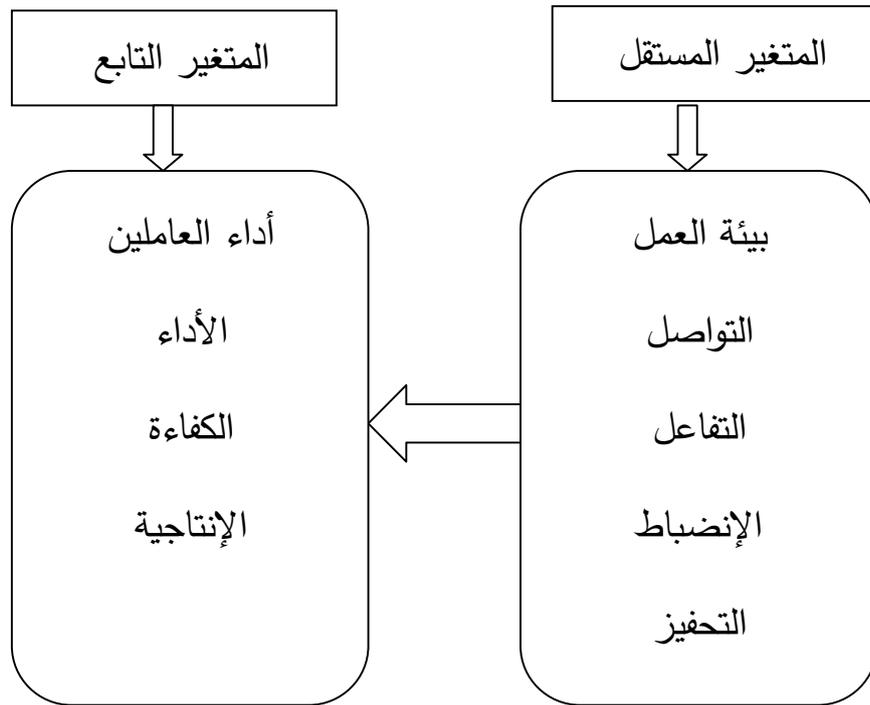
- كيف تساهم بيئة العمل في تحسين أداء العاملين في المصنع؟
- ما هي العوامل المؤثرة على الأداء في بيئة العمل؟
- هل تؤثر العلاقات الداخلية بين العمال على أدائهم؟

ثالثاً: الفرضيات:

الفرضية هي عبارة عن إجابات وتفسيرات وحلول مؤقتة، تصاغ بشكل علمي يحاول الباحث أن يتيقن من صحتها بهدف معالجة الإشكالية المطروحة وفق أطر علمية.

¹ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط 2، دار الكتاب المصري، 1994، ص 233.

- الفرضية الرئيسية : تسهم بيئة العمل الإيجابية في تحسين أداء العاملين في المصنع.
- وجود متغير التواصل والتعاون والانضباط داخل بيئة العمل يؤثر على أداء العاملين.
- وجود علاقات اجتماعية في بيئة عمل تشجع على خلق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين مما تؤدي إلي رفع الإنتاجية وتحقيق الهدف .



مؤشرات الدراسة:

أبعاد الدراسة :

البعد الاجتماعي: يتمثل في: التواصل، التفاعل، التعاون، الأداء.

البعد الإقتصادي: يضم: الإنتاجية، الكفاءة، التحفيز.

البعد التنظيمي: يضم: الإنضباط.

رابعاً: المفاهيم النظرية:

تعريف العمل:

لغة: يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة أو الشغل أو الوظيفة وهو المجهود الذي يبذله الفرد للحصول على منفعة أو فائدة محددة أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته ، ويقال عمل عملاً أي فعل أمراً ما عن قصد وواظب عليه حتى التصدق به ويقال أيضاً رجلاً عمولاً أي أنه كثير العمل والكد في عمله¹ .

إصطلاحاً: هو النشاط الإنتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة، فالنشاط لا بد أن يكون حركياً للوظائف التي تتطلب ذلك، أو ذهنياً في مهن أخرى، أما الإنتاج فهم الهدف المرجو من وراء العمل²:

يعرف "روبرت لفرينغ" وهو من مؤسسي: "أفضل مكان عمل وذلك من خلال مقابلاته مع المئات من العاملين في أفضل إثني عشر مكان عمل بالعالم ويقول أن أفضل بيئة عمل

¹ نقلاً عن نجاح اهناني علاقة العمل بالرضا الوظيفي للعمال مذكرة شهادة ماستر في علم الاجتماع جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل السنة الجامعية 2017_2016

² http. //MAWDOO3.com ص1

هي: عندما نثق بالأفراد الذين تعمل لهم، والفخر والاعتزاز بالعمل، والإستمتاع مع الأفراد مع أفراد الذين تعمل معهم"¹.

-تعريف الأداء :

يعرف لأحمد زكي، الأداء في كتابه "علاقات العمل في الدول العربية" على أن تأدية العمل تبعا لتوجيهات وإشراف صاحب العمل، وفق الأحكام القانون وأنظمة العمل² ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ويعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجود العمل المتقدم من طرفه، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل في المؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين.

_تعريف أداء العاملين: لقد عرف أداء العاملين على أنه (نشاط يمكن الفرد إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للمواد المتاحة

¹ جلال محمد النعيمي، دراسات العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، دار الأثر، 2009، ص 17.
² بوغراب حدة، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية مذكرة ماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مسيلة، 2013_2014، ص 33.

كما عرف أداء العاملين على أنه (النتائج العملية، الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ أعمال)¹.

ومن هنا وبصفة عامة يُعرف الأداء في علم إجتماع التنظيم على أنه السلوكيات والتصرفات التي يبديها الفرد العامل أثناء قيامه بالمهام والأنشطة الموكلة إليه في إطار عمله بالمنظمة. ويستند هذا الأداء إلى مقومات الفرد الجسدية والعقلية والنفسية، والتي تُمكنه من إنجاز هذه المهام بكفاءة.

1_تعريف بيئة العمل :

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل وقبل ذلك نعرف البيئة أولاً:

تعريف البيئة: تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويتأثر به حيث يعرفها روبنز **1990.Robbins** البيئة بأنها: جميع العوامل والمتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة أما روبرت مايلز **Robert Miles** يعرفها: "خد الكون وإطرح منه النظام الفرعي الذي يمثل المنظمة فيكون الباقي هو البيئة"².

تعريف أداء العاملين: لقد عرف أداء العاملين على أنه "نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للمواد

¹ حدة متلف، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية بابتة1، (الجزائر)، تاريخ الإستيلاء 20-11-2021، تاريخ القبول 12-

2021-12، تاريخ النشر 2022_01_31، ص9.

² سهام بن رحمون، مرجع سابق، ص30.

المتاحة¹ ويعرف أيضا أداء العاملين بأنه "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه"².

خامسا: المفاهيم الإجرائية:

أداء العاملين: يؤدي أداء العاملين إلى فهم التفاعلات المعقدة بين هذه العوامل المختلفة، وإتخاذ الإجراءات والسياسات اللازمة لتحسين الأداء، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي أو البيئي، بما يعزز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

بيئة العمل: تعرف بيئة العمل على أنها المجال الاجتماعي والمادي الذي يتفاعل فيه العاملون أثناء تأديتهم لأعمالهم داخل المنظمة. وتتكون بيئة العمل من مجموعة من العناصر المترابطة على عدة مستويات: مستوى مادي، تنظيمي وحتى اجتماعي.

حيث تتفاعل هذه العناصر المختلفة لبيئة العمل بطريقة معقدة، مما يؤثر على سلوكيات وأداء العاملين، وعلى مستويات رضاهم الوظيفي وولائهم للمنظمة.

تسعى المنظمات إلى تهيئة بيئة عمل إيجابية ومحفزة، من خلال تحسين الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية، بما يدعم العاملين ويساعدهم على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

¹ حدة متلف، بيئة العمل الداخلية، وأثرها على أداء العاملين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة_1_، الجزائر، تاريخ النشر 2022_01_31، ص15.

² نفس المرجع السابق، ص15.

العمل: يعرف العمل على أنه الجهد الجسدي أو العقلي المبذول من قبل الأفراد في سياق تنظيمي، بهدف إنتاج سلع أو تقديم خدمات لقاء أجر أو مقابل مادي.

الأداء: يعرف الأداء على أنه مجموعة السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد العامل أثناء تأديته لمهامه ووظائفه داخل المنظمة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة وفقاً لمعايير ومؤشرات قياس معينة.

سادساً: منهج وأدوات الدراسة:

1_ المنهج المستخدم في الدراسة :

لا يكتمل أي بحث علمي بدون منهج مناسب والمنهج المتابع في دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً في محاولة التعرف على بيئة العمل تأثيرها على أداء العاملين في مصنع قفازات والذي يوضح خصائصها فهو يعطينا وصفاً رقمياً يوضع مقدار هذه الظاهرة وحجمها ودرجة إرتباطها مع الظواهر الأخرى وبما أننا نسعى في دراستنا إلى معرفة أهم الأسباب التي أدت إلى وجود هذه الظاهرة وإلى أهم الظروف التي تود تؤثر فيها في المنهج الوصفي يساعدنا إلى الوصول إلى طريقة الفعالة لتفسير موضوعنا والوصول إلى النتائج المرغوب فيها .

2_ التقنيات والأدوات المستخدمة في الدراسة:

اختيار الأداة والحصول على المعلومات والنتائج أمر صعب في كل بحث علمي، ولهذا في دراستنا نظراً للاعتماد على المنهج الوصفي قمنا باستخدام أداء المقابلة التي تخدم موضوعنا

بشكل خاص فبيئة العمل وأثرها على العاملين في المصنع وخاصة مقابلة المبحوثين وجها لوجه من أجل الوصول إلى البيانات المطلوبة عكس الإستمارة أو الإستبيان فهي الأداة التي تمكننا للوصول إلى ظروف الشخصية الخاصة بالمبحوثين والتعرف على الأدوات المستخدمة للرفع من أداء العمال وكيفية تحقيق النتائج الإيجابية.

ولقد عرفها فريديريك انجلز المقابلة على أنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع الآخر أو مع أفراد بهدف الحصول على أنواع من المعلومات في البحث العلمي، أو الإستعانة بها في عمليات توجيه والتشخيص والعلاج.¹

سابعاً: أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية :

- إرتباط موضوع الدراسة بالتخصص الذي ندرسه.
- رغبتنا الشخصية في دراسة ومعرفة الأسباب والعوامل التي ساهمت في تطوير هذا المصنع داخليا وخارجيا.

• طبيعة عملنا دفعتنا للبحث في هذا الموضوع من أجل إثراء البحوث العلمية.

الأسباب الموضوعية :

- محاولة تحديد طبيعة العلاقة وقوة الارتباط بين المتغيرين الدراسة بيئة العمل وأداء العاملين وإختبارها ميدانياً.

¹عمار بوخوش، ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية محمد، الجزائر، 2007، ص138.

- إبراز أهمية بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين بيئة العمل وأداء العاملين.

ثامنا: أهمية الدراسة:

- تتسم أهمية هذا البحث لكونه يدرس أهم قضية تنظيمية تواجه العديد من المؤسسات ألا وهي بيئة العمل داخل المنظمات ومدى تأثيرها على أداء العاملين.
- يعالج البحث أحد القطاعات الإنتاجية في الإقتصاد الجزائري الذي يساهم في التنمية الإقتصادية.
- تساهم هذه الدراسة في البحث عن مجموعة من النتائج التي تساهم في رفع من إنتاجية العاملين في القطاع الخاص وخاصة في ظل توجه الجزائر إلى تفعيل وتدعيم القطاع الخاص .

تاسعا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تحديد دور بيئة العمل على أداء العاملين.
- تحديد تأثير عوامل بيئة العمل على إنتاجية العمل في القطاع الخاص.
- التعرف على العوامل المؤثرة في بيئة الصناعية في رفع الإنتاجية والتنمية الإقتصادية.
- التعرف على كيفية تفعيل دور القطاع الخاص في تطوير الصناعة المحلية.

- البحث عن العلاقة الموجودة بين الخبرة المهنية والكفاءة الجامعية المستحدثة من خلال وجود التوافق من عدمه.

عاشرا: الصعوبات

كأي دراسة بحثية علمية واجهنا بعض الصعوبات، ومن أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء عملية البحث ما يلي:

- صعوبة الرد قبل إجراء المقابلة من الإطارات نظرا لتواجدنا في وقت حساس بالنسبة للشركة التي كانت تتهيأ لإنشاء أكاديمية لتربص العمال والتي سوف تفتح خلال الأشهر القادمة.

- صعوبة مقابلة بعض المدراء والمدرّاء المساعدين نظرا لتواجدهم خارج الوطن لعقد اتفاقيات جديدة مع دول أوروبية هذا ما تم الاتفاق عليه في الصالون الدولي المنعقد خلال شهر فيفري بولاية وهران، 2024.

- وجود عراقيل بخصوص الاتفاقية المبرمة مع المصنع أدى إلى تضييع في الوقت.

إحدى عشر: مجالات الدراسة:

• المجال المكاني :

يقصد به المكان الذي أجرينا فيه دراستنا وهو مصنع مختص بصناعة القفازات الطبية والجراحية TOP GLOVES، يقع في الطريق المؤدية إلى بلدية شعبة اللحم التابعة لولاية عين تموشنت، حيث إتقينا بالمبحوثين داخل المصنع حيث كان منهم 13 إطارات

و33منفدين و24متحكمين و10عمال متربصين من مركز التكوين المهني. فهي مؤسسة متخصصة في تصميم وتصنيع وتسويق القفازات الطبية والجراحية تتمثل مجموع منتجاتها في قفازات فحص من نوع: قفاز الفحص من الاتكس _ قفاز التنريل -قفاز سورجي PPFمجموعة من SALR TOP GLOVES LATEX INDUSTRIES.أنشئ بوهران في 25جانفي 2011وبداية التوزيع في 22مارس2011 برأس المال:533220000دج إنطلق الإنتاج في 21نوفمبر 2016ب117عامل أغلبهم عقود مدعمة من طرف الدولة، وفي الوقت الحالي يبلغ عدد عمالها983 عامل.

• المجال الزمني:

تعد المرحلة الاستطلاعية من أهم المراحل في البحث السوسولوجي أكثر أهمية، حيث تمكن الباحث من الاطلاع على مجتمع البحث والتعرف على خصائصه وخصوصياته وكذا العينة المراد دراستها، وامتدت هذه المرحلة على مدى 21 يوماً، خلال الفترة الممتدة من 4 فبراير إلى 24 فبراير 2024، قمنا بتحديد الإجراءات المنهجية وإعداد أدوات البحث، وضبط موضوع الدراسة بشكل نهائي.

بعد الإنتهاء من المرحلة الإستطلاعية، إنطلق العمل الميداني في الفترة من 27 مارس 2024 إلى 8 مايو 2024. ونظرًا لخصوصية عمل المصنع على مدار 24 ساعة في اليوم دون توقف، وتتأوب ثلاثة فرق عمل، تم تمديد فترة إجراء المقابلات لمدة أسبوع إضافي.

إستغرق إجراء المقابلات حوالي شهر، حيث تراوحت مدتها بين 30 دقيقة وساعة ونصف، اعتماداً على وظيفة كل عامل. كما واجهتنا بعض التأخيرات بسبب ارتباط بعض الإطارات بسفريات خارجية لعقد إتفاقيات جديدة مع شركاء أجنب. أما فيما يتعلق بفئات المتدربين والمتحكمين والمنفذين، فقد تراوحت مدة المقابلات معهم بين 15 و20 دقيقة.

من خلال المقابلات، تمكننا من التعرف بشكل أفضل على المبحوثين وعلى العلاقات الداخلية بين الفئات المختلفة، وخصائصهم الشخصية والإجتماعية التي دفعتهم إلى العمل في هذا المصنع، خاصة العمل في فترة الليل. كما لاحظنا أن غالبية فئة المنفذين كانوا من النساء، وهو ما يعكس خصوصية عمل هذا المصنع.

ثاني عشر: مجتمع البحث:

في إطار دراستنا بحثية تم تحديد مجتمع البحث بمصنع القفازات بولاية عين تموشنت، والذي يضم 983 عاملاً وعاملة في عام 2024. يذكر أن طاقة الإنتاج في المصنع تصل إلى 150 ألف وحدة سنوياً، وهو ما كان عليه الحال منذ بداية التشغيل. بدأت عملية استقطاب أولية للعمال في نهاية شهر يوليو 2016، حيث يتكون معظم الإطارات من عمال متقاعدين لديهم خبرات واسعة في مجال الصحة، في حين أن الأغلبية العظمى من العمال المنفذين هم من الشباب.

يعاني المصنع من نقص في عمال التحكم بسبب طبيعة المنطقة لذلك، تم تبني سياسة تهدف إلى توظيف خريجي الجامعات من خلال اتفاقية بين المصنع والجامعة، وهو ما ساهم بشكل كبير في نجاح المصنع حيث إن معظم العمال من الشباب.

كما تضمن المصنع برنامجًا لتدريب العمال المستقبيين من الخارج لتدريب العمال حديثي التخرج، بمشاركة خبراء من تايوان وإطارات جزائرية متخصصة في مجال الصناعة.

ثالث عشر: خصائص الحالات الخاصة بعينة الدراسة:

العينة:

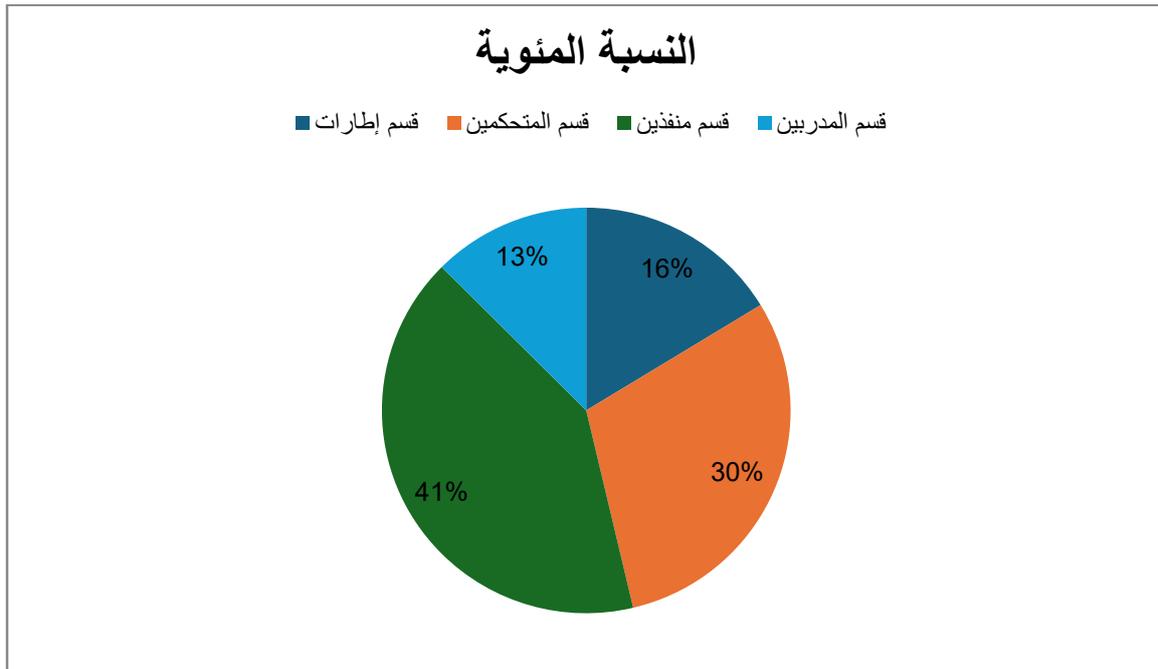
تمثل جزءًا محددًا أو نسبة معينة من الأفراد المكونين للمجتمع الأصلي، حيث يمكن أن تشمل الوحدات المعنية أشخاصًا أحياء شوارع مزايا أو غيرها، وقد تكون مرتبطة بفترة زمنية معينة. في هذه الدراسة، تم اختيار العينة الطبقية بهدف تمثيل مجتمع البحث بدقة أكبر، مما يتيح الحصول على بيانات أكثر موثوقية شملت العينة 13 إطارًا، 24 متحكمًا، 33 منفذًا، و10 متدربين، مما يعني أن العينة شملت جميع الفئات الموجودة في المصنع، ومن هنا العينة التي أخذناها مقدرة ب 80 فرد.

البيانات الشخصية: الجداول (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الفئة المهنية، الخبرة المهنية) مع التحليل.

جدول 01: يوضح أفراد العينة حسب الفئة السوسيو مهنية.

العينة	التكرار	النسبة المئوية
فئة إطارات	13	16.3%
فئة متحكمين	24	30%
فئة منفذين	33	41.2%
فئة المتدربين	10	12.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على وثائق المؤسسة.



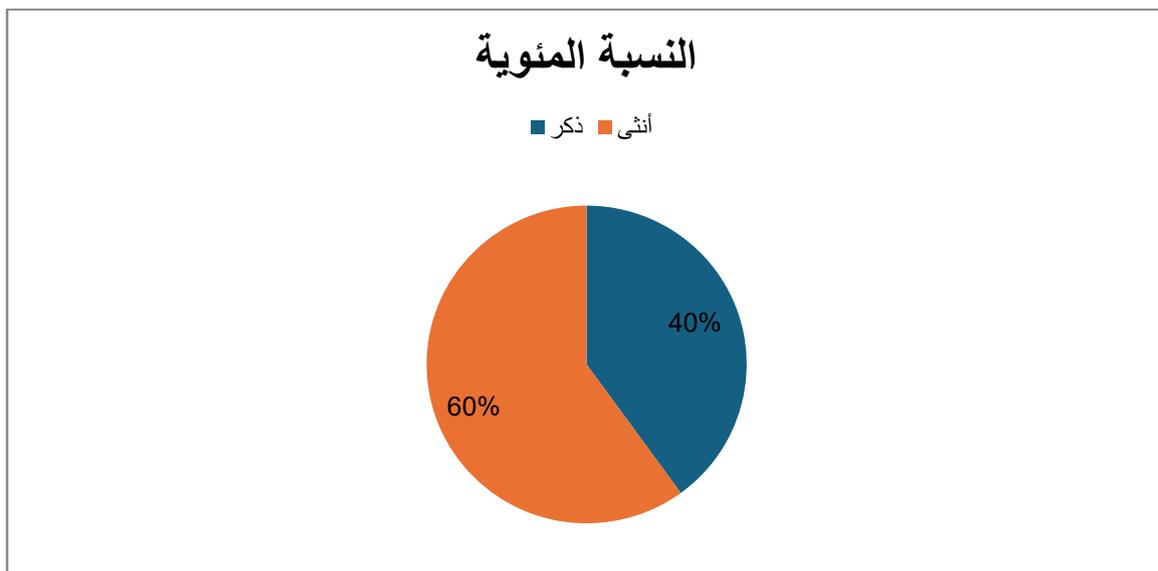
الدائرة النسبية تمثل أفراد العينة حسب الفئة السوسيو مهنية.

ومن خلال معطيات الجدول و تحليلها يتضح لنا أن قسم فئة المنفذين هم أكثر نسبة من الأقسام الأخرى والتي قدرت ب 41.2%، أما قسم فئة المتحكمين فقدر ب 30%، وفئة الإطارات تمثل نسبة 16.3% أما أقل نسبة فكانت بقسم فئة المتدربين التي قدرت ب 12.5% ومن هنا نستخلص أن قسم المنفذين هم أكثر حركة ونشاطا من الأقسام الأخرى داخل مصنع القفازات.

الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
40%	32	ذكر
60%	48	انثى
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS.



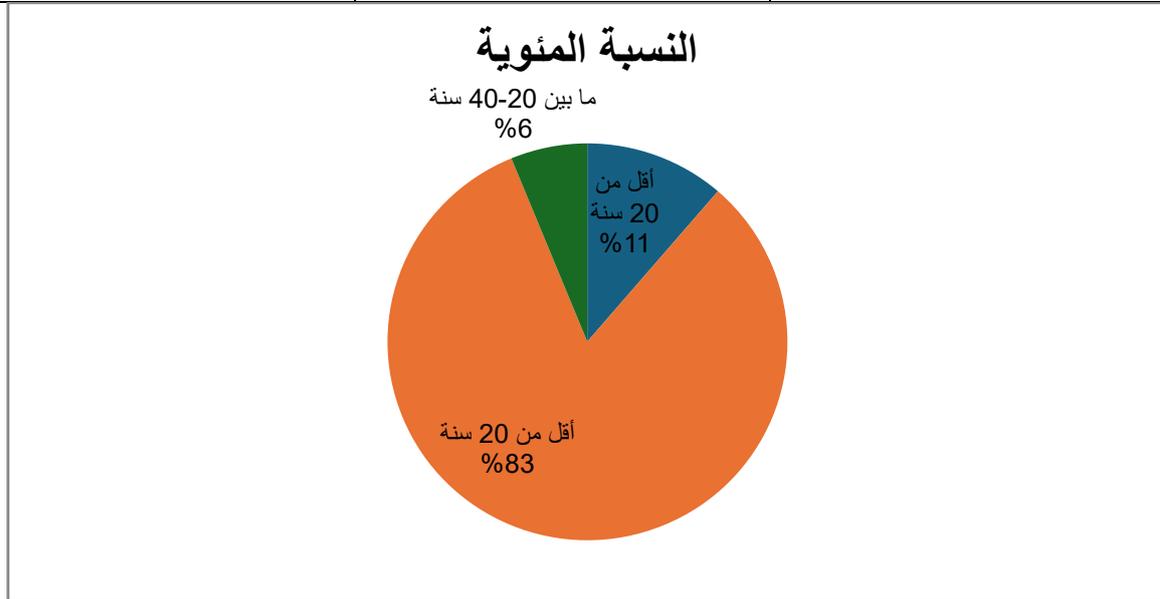
الدائرة النسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يتضح لنا من خلال البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية والمدونة في الجدول أعلاه والتي تبين توزيع العينة حسب متغير الجنس، إذ نجد أن نسبة الإناث هي أغلب عينة الدراسة تقدر بنسبة تتراوح بـ 60% من مجموع العينة، مقابل نسبة الذكور والتي قدرت بـ 40%، وتعتبر أقل مقارنة مع ميادين عمل أخرى، وهذا حسب المعاينة والملاحظة الميدانية، يعتبر هذا الأمر عادي جدا نظرا لطبيعة العمل في هذا المصنع وخاصة في قسم التنفيذ الذي يفضل فئة إناث أكثر نظرا لطبيعة المنتج المستخدم، ويتطلب صفات المرأة مثل ليونة ولطافة وصبر، عكس خصائص فئة الذكور تتميز نوعا ما بالخشونة، والقلق وانعدام الصبر، ففئة الذكور نجدها في قسم الإطارات وخاصة المتقاعدين وذوي الخبرة المهنية، الذين كان لهم الفضل في رفع الإنتاج وتطور مصنع القفازات الجراحية والطبية داخل الوطن وخارجه، وهذا راجع لطبيعة المنتج، حيث صرح لنا مدير قسم الموارد البشرية "ب ع ق" أن زيادة الإنتاجية والدفع بهذا المنتج إلى مستوى العالمية نتيجة لتخطيط الجيد والتسيير المحكم من طرف الكفاءات وكذلك فئة المنفذين الذين يعتمد عليهم هذا المنتج بنسبة 90% إناث نظرا لطبيعة المنتج وخصوصية المرأة يمكن القول حسب ما إستنتجناه أن نسبة توظيف الإناث أكبر من نسبة الذكور، هذا راجع إلى طبيعة الإنتاج في مصنع القفازات الذي يستدعي طبيعة الجنس (اللباقة والليونة)، كما صرح لنا مباحث آخر في قسم الإنتاج "ف ن" أن قبل إستقطاب الإناث للعمل في بداية فتح المصنع والذي شهد عزوف هذه الفئة وكانت لديهم تجربة سيئة مع فئة الذكور والتي كلفت المصنع خسائر كبير، بينما كانت التجربة

نفسها مع فئة الإناث، فكانت النتيجة " صفر خسائر " أين بدأ التفكير في استقطاب فئة الإناث مع إدخال عامل النقل والراحة، الذي كان له صدى كبير في عملية التوظيف، هذا ما يدل على أن قسم التنفيذ هو القطب الحساس في مصنع القفازات والذي يتم الإعتماد عليه كليا بمثابة مركز الثقل.

جدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 20 سنة	9	11.3%
ما بين 20-40 سنة	66	82.5%
اكثر من 40 سنة	5	6.2%
مجموع	80	100



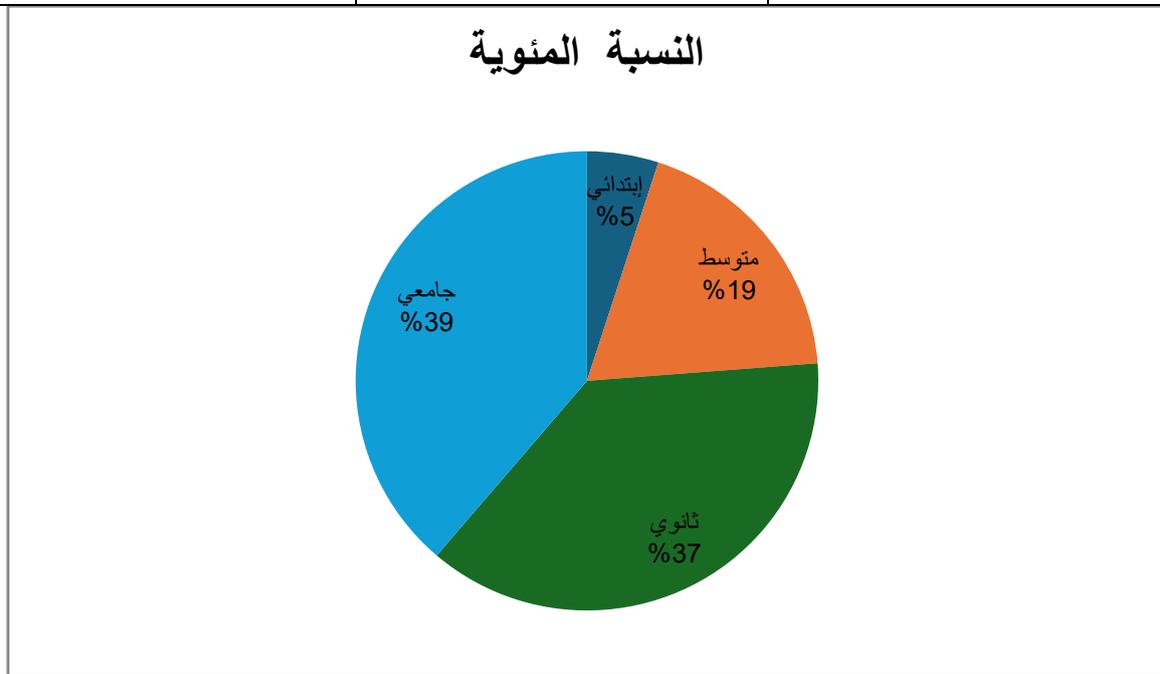
الدائرة النسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

من خلال التحليل الإحصائي للبيانات المدونة في الجدول 2، الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، نجد أن أعلى نسبة سجلت للفئة العمرية ما بين 20-40 سنة بنسبة 66%، أما الفئة العمرية التي تقل عن 20 سنة فقد سجلت نسبة 11.3%، في حين وحددت الفئة العمرية الضئيلة التي تزيد عن 40 سنة بنسبة 6.3%. وعليه نستنتج أن عامل السن يلعب دوراً كبيراً في تحديد أفكار واتجاهات الأفراد، وكذلك في تقسيمهم لأعمالهم وتصرفاتهم العملية التي تعزز من طرف مصنع القفازات الطبية والجراحية، حيث يعكس الأداء في التنظيم الرسمي صورة المنشأة أو المنظمة.

كما يتضح أيضاً أن مصنع القفازات يحتوي على أفراد تتراوح أعمارهم ما بين 20-40 سنة وهذا حسب تصريح نائب مدير الموارد البشرية (ت.س) فإن "متوسط العمر في المصنع يبلغ 33 سنة"، مما يوضح أن سنوات خبرة العمال في المصنع مرتبطة بعامل السن. كلما كانت عملية الأداء منسجمة مع الخبرة والكفاءة المهنية، كان عامل المردود الإنتاجية مرتفع. كما صرح أحد الإطارات بأن الفئة العمرية للعمال المنفذين تشمل الشباب وخريجي الجامعات والمعاهد التكوينية، مؤكداً أن جميع العمال المتدربين قد استفادوا من عملية التوظيف هذا من أجل إستغلال خبرتهم في مجال العمل. ويعتبر هذا الأمر إضافة إيجابية للمصنع، حيث يتميز هؤلاء العمال الشباب بطاقة إيجابية كبيرة وقابلية للتعلم، مما أدى إلى ترقيةهم. هذا التحفيز يعد إيجابياً لإستقرارهم المهني، نتيجة لذلك إستفاد معظمهم من عملية الترقية.

الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	4	5%
متوسط	15	18,8%
ثانوي	30	37,5%
جامعي	31	38,7%
المجموع	80	100



الدائرة النسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

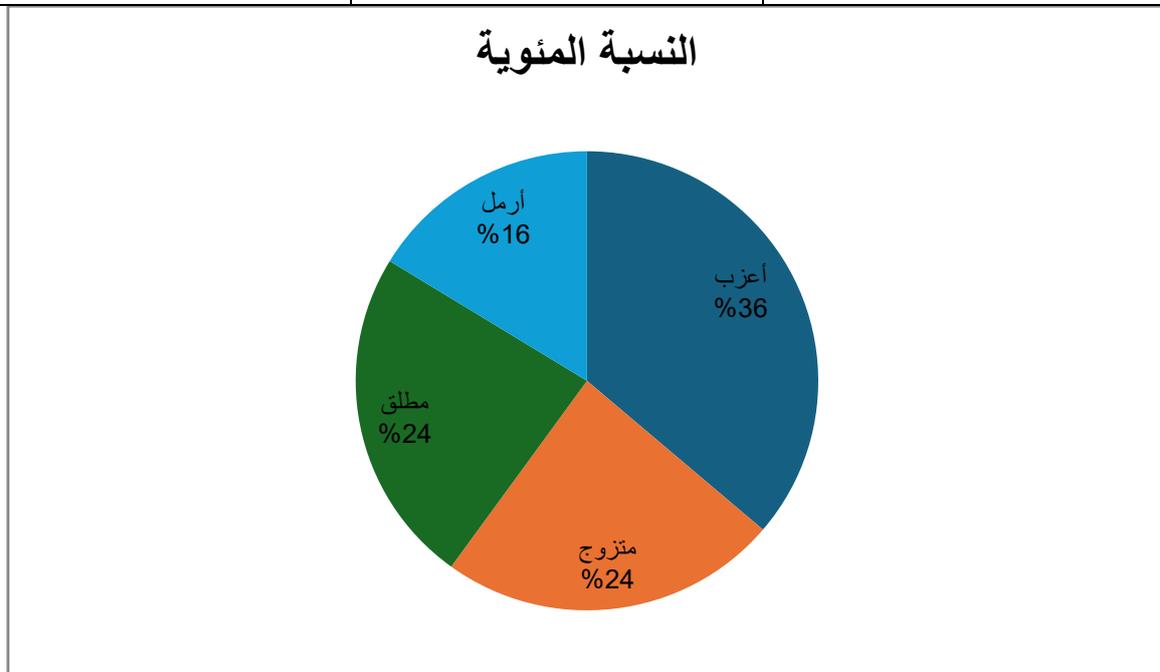
لاحظنا من خلال المعطيات في الجدول أعلاه أن أغلبية العمال الجامعيين قدرت بنسبة 38,8%، ثم يليها مستوى ثانوي الذي قدرت نسبته بـ 37,5% في حين نجد أن مستوى المتوسط تراوحت بنسبته بـ 18,8% بينما المستوى التعليمي الأقل هو المستوى الابتدائي بنسبة 5%، باعتبار أن كل هذه الفئات تختلف مستوياتها الدراسية ألا أنهم يمتلكون كفاءة

والمهارة مؤهلة لأداء وظائفها ومهامها، مما تجعل هذا العمل في المصنع متناسقا بفعالية وكفاءة، من خلال النجاح وتقدم وإستمرارية هذا المصنع.

يعتبر المستوى التعليمي للإطارات، له خصوصية لأنه يدفع بالمصنع إلى التفوق والتنافس والتقدم المستمر، هذا راجع إلى القيادة الجيدة والكفاءة المهنية العالية التي تلعب الدور الأساسي في رفع الإنتاجية وتحسين المنتجات من حيث النوعية والكمية وتحقيق أهداف المسطرة من طرف المنظمة، وهذا راجع إلى عامل التحفيز والترقية التي يعتمدها المصنع إتجاه العمال، هذا ما صرح به المدير العام للمصنع "ن م" أننا إعتدنا سياسات من أجل إرضاء العمال" وخاصة العمال الذين لديهم خبرة في الميدان منهم المتقاعدين. مما يحقق استقرار العمال، وهذا يشعرهم بالانتماء والإستمرارية والتواصل في العمل، كما يدفعهم إلى رفع مستوى أدائهم وتبادل الخبرات فيما بينهم، هذا ما يساعد على إتخاذ القرارات الصائبة وتعزيز القيم الإجتماعية الإيجابية، وبالتالي زيادة التنافس المحلي والأجنبي خصوصا بعدما إحتل المصنع درجة مرموقة، في توجه الدولة الجزائرية نحو تطوير الإقتصاد فدعمت هذا المصنع وقدمت له مساحة إضافية من أجل توسيع المشروع.

الجدول رقم 4 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
36,3%	29	أعزب
23,8%	19	متزوج
23,8%	19	مطلق
16,3%	13	أرمل
100	80	المجموع



الدائرة النسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

حسب المعطيات الواردة في الجدول، نلاحظ أن النسبة المرتفعة من أفراد العينة هم فئة العزاب بنسبة 36.3%، بينما تأتي نسبتا المتزوجين والمطلقين بنفس النسبة وهي 23.8%. يمكن تفسير ذلك بكون نسبة العزاب تحتل المرتبة الأولى في عملية التوظيف، مما يعكس الطلاب الكبير على خريجي الجامعات والمعاهد التكوينية، وهو نتيجة لسياسة المصنع

المعتمدة في التوظيف، تأتي نسبة الأرامل بما يعادل 16.3%، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالفئات الأخرى.

يتضح من معطيات الجدول أن للمصنع إستراتيجيات وسياسات محددة يعتمد عليها في توظيف العمال، من خلال الاتفاقيات المبرمة مع الجامعات حول توظيف الطلبة المتفوقين بشكل مباشر، أما المتدربون الذين يأتون من مراكز التكوين المهني، فيتم توظيفهم بعد انتهاء فترة التدريب حسب إحتياجات المصنع، وأكد لنا مدير الموارد البشرية (ب.ع.ق) أن المصنع يعتبر المتربص موظفاً مثل غيره من العمال منذ اليوم الأول له في العمل، حيث يتمتع بنفس الحقوق ويؤدي نفس الواجبات.

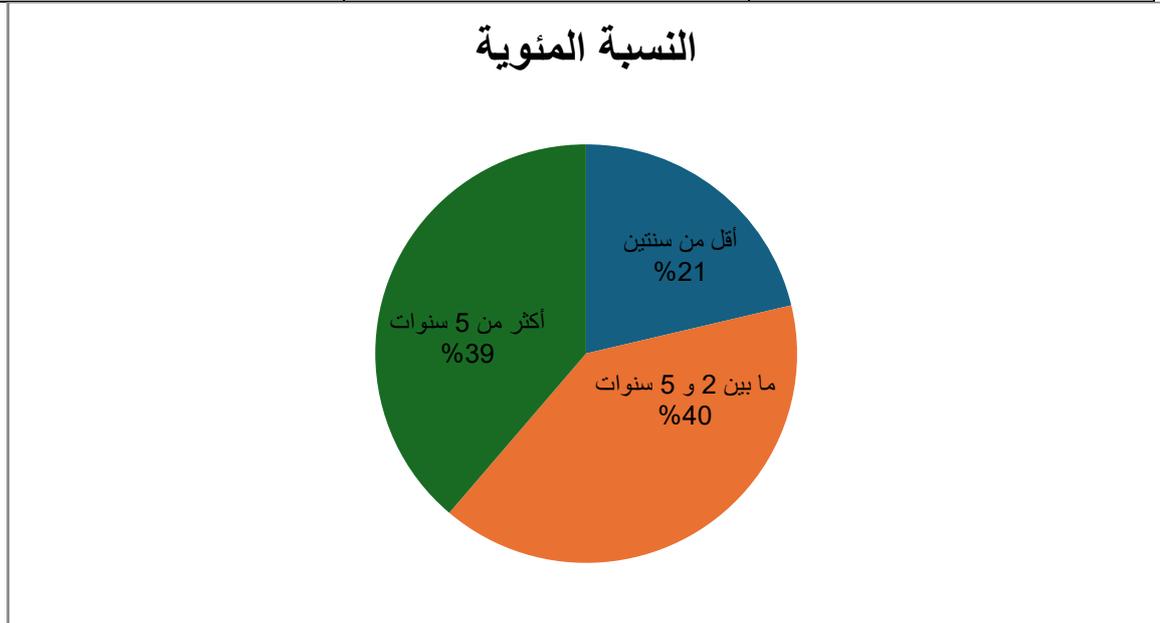
ويبرز قسم المنفذين كقسم رئيسي يعتمد بشكل كبير على العاملات من مختلف الفئات، هذا باختلاف حالتهم المدنية، مما يشير إلى أن المصنع يعد مصدر رزق لمجموعة كبيرة من العائلات ويساهم في تقليل والحد من نسبة البطالة نوعاً ما.

نستنتج من ذلك أن للمرأة دور ومكانة في المصنع، من خلال أداءها في العمل مما يعكس إنفتاح المجتمع الجزائري نحو التقدم والتحضر مقارنة بالسنوات الماضية. كما نلاحظ من خلال دخوله للمجال العمل في جميع التخصصات وتقديمها لأداء متميز في عملها، ما تعكسه نتائج الجدول التي تشير إلى أن خريجي الجامعات ومراكز التكوين أصبحوا يدعمون الإقتصاد الخاص، هذا التوجه الجديد يعزز فكرة أن التوظيف في القطاع الخاص يحمل

نفس الخصوصيات والحقوق التي يحملها التوظيف في القطاع العام، حيث يعكس الجدول نتائج تشير إلى أن خرجي الجامعات ومراكز التكوين أصبحوا يدعمون القطاع الخاص. هذا التوجه الجديد يعكس فكرة أن التوظيف في القطاع الخاص يحمل نفس الخصوصيات والحقوق التي يحملها التوظيف في القطاع العام، هذا ما يدل على وجود تطور إيجابي في المجتمع الجزائري، من خلال رفع من أداء العاملين وتحسين مردودية المنظمة.

الجدول 5 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

عدد سنوات المهنة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنتين	17	21,3%
ما بين 2 و 5 سنوات	32	40%
أكثر من 5 سنوات	31	38,8%
المجموع	80	100%



الدائرة النسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

يتبين من خلال الجدول الإحصائي أعلاه والمتعلق بعدد سنوات العمل، أن النسبة الأكبر تتركز بين الفئة التي عملت لمدة تتراوح بين 2 إلى 5 سنوات بنسبة 40%، تليها الفئة التي عملت لأكثر من 5 سنوات بنسبة 38.8%، أما الفئة التي عملت أقل من سنتين فقدرت نسبتها بـ 21.3%، وهي النسبة الأقل، وتضم في الغالب المتدربين من مراكز التكوين والعمال حديثي التوظيف.

تعكس هذه البيانات أن الفئة التي لديها أقل من سنتين من الخبرة تشمل بشكل أساسي المتدربين والعمال الجدد، الذين يكتسبون المهارات الفردية والجماعية ويتعلمون من زملائهم الأكثر خبرة في العمل، هذه الفئات الجديدة تلعب دوراً مهماً في تطوير المصنع، مما يدفع بأصحاب العمل دائماً للاستفادة من الخبرات والمهارات المتنوعة لضمان تحقيق الإنتاجية العالية.

فيما يخص الفئة ذات الخبرة الطويلة (أكثر من 5 سنوات)، تشكل القاعدة الأساسية لنجاح المصنع، يعتمد على تسييره بشكل كبير على خبرة القادة والإداريين (الإطارات) الذين كانوا موجودين منذ تأسيسه، بالإضافة إلى توظيف المتقاعدين لقيادة العمليات. هذه الأخيرة تتمتع بمهارات التخطيط الجيد، التنظيم، الإلتزام والانضباط في العمل، والقدرة على التكيف مع الثقافات والجنسيات المختلفة، كما تتميز بمهارات إبداعية وقدرة على حل المشاكل، ما يسهم في تحسين أداء الفئات الأخرى وتعزيز انضباطها.

إجمالاً هذه الإستراتيجية التي تجمع بين الخبرة الطويلة والأقدمية والطاقة الجديدة تسهم في تحقيق التكامل والتوازن داخل المصنع، مما يؤدي إلى إستمرارية النجاح والتطور.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى معرفة الإطار المنهجي لدراستنا وتحديد إشكاليتنا والتي تمثل تساؤلنا: ما أثر بيئة العمل على أداء العاملين في مصنع القفازات وإستخلصنا المنهج الوصفي التحليلي كونه يخدم موضوعنا وقمنا ببناء الفرضيات التي سنناقش نتائجها في المحاور الآتية.

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة في بيئة

العمل

تمهيد:

يعتبر وجود عوامل تنظيمية في بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل حيوي على أداء العاملين، بحيث تعد بيئة العمل الحيز أو المكان الذي يمارس فيه الفرد مهامه أو الوظيفة الموكلة إليه، حيث إعتدنا على مجموعة من المؤشرات التي تبيننا لنا وجود هذه التأثيرات من التواصل التفاعل، الانضباط، التعاون والإهتمام بهذه العوامل والعمل على تطويرها بشكل دائم يجعل بيئة العمل إيجابية، تساهم في الإنتاجية وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين. ومن خلال ما تطرقنا إليه في المحطات السابقة في محاولة منا معالجة موضوعنا: "العوامل المؤثرة في بيئة العمل" حيث إستهدفنا في هذا الموضوع التعرف على جملة من العوامل والتي لها تأثير على إستقرار العمال وتحفيزهم على الأداء الجيد، مما أعطي لبيئة العمل الصور القيمية في عالم الشغل والمنافسة على رفع قيمة الإنتاجية.

1-بيئة العمل

1-1- تعريفها:

هو ذلك المكان أو الإطار الذي يؤدي فيه العاملين مهامهم بكفاءة وفعالية، محيطين بمجموعة من العوامل والإجراءات التنظيمية التي تحفزهم لتأدية الوظيفة الموكلة إليهم، بكل ثقة وفعالية كما عرفتھا منى خالد عكر: "هي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافئات والظروف

الإجمالية داخل نطاق العمل وهو أيضا المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والأوامر المختصة بالموظفين والعملية الوظيفية.¹

حيث يساهم رضا العمال في تحسين بيئة العمل، وذلك من خلال تخفيض معدلات الغيابات، وزيادة الانتاجية، من خلال التسيير الجيد لبيئة العمل، الذي بدوره يعتمد على خلق روح التعاون والعمل الجماعي والتواصل والتفاعل الجيد بين الزملاء والإدارة، هذا ما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال التنمية المستدامة.

1-2- متغيرات بيئة العمل:

تطور علم النفس الصناعي أعطيت لبيئة العمل المادية في مكان العمل أهميتها من الدراسات من حيث تأثير الإضاءة، الحرارة، والضوضاء على إنتاجية العمال، وبدأ العلماء يوجهون إنتباههم إلى دراسة البيئة النفسية والاجتماعية وآثارها على السلوك التنظيمي.²

وهذا ما وجدناه من خلال دراستنا لنظرية التون مايو لمصنع "الهاوثورن"، حول الظروف السائدة في مكان العمل من نظرة لظروف الفيزيقية إلى العلاقات الإنسانية السائدة في بيئة العمل، ومدى تأثيرها على أداء العاملين، هذا ما وجدناه في دراسة التون مايو حول العلاقات الإنسانية إلى أضافت مفاهيم جديدة لتنظيم في بيئة العمل، تكون ناتجة عن أداء العاملين وتؤثر على إنتاجية المنظمة من جهة، وعلى أدائه وسلوكه من جهة أخرى.

¹منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد الحادي عشر، تاريخ النشر 20 سبتمبر 2020، ص 28.

²نايت حمود صابرينة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة الماستر تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة وهران 2، سنة 2022-2023، ص 22.

3.1 أنواع بيئة العمل:

لبيئة العمل خمسة أنواع مختلفة تتضمن كل منها عوامل مرتبطة بالبيئة المادية وثقافة الشركة والظروف المحيطة بالموظف وهي تشمل:¹

• البيئة الواقعية:

وهي بيئة خاصة بالموظفين كثيري الحركة خلال ساعات العمل في وظائف لا تتطلب الجلوس أغلب الأوقات مثل الصيانة والهندسة، ويرجع ذلك إلى أنهم يتمتعون بمهارات تتطلب إنجاز الأعمال بشكل يدوي وباستخدام الأدوات المختلفة، وبالتالي فإن هذه البيئة تعزز من النشاط الحركي خلال فترات العمل.

• البيئة الاجتماعية:

تختص هذه البيئة بنسبة كبيرة بالتواصل الاجتماعي والتفاعل بين الموظفين وبين الطرف الآخر، وذلك يرجع إلى أنهم يقدمون خدمات لهم والتي تتطلب منهم التعامل برقي واحترام ولين معهم، وتنتشر البيئات الاجتماعية في المؤسسات الصحية من المستشفيات والعيادات والتي يؤديها الأطباء والمرضى، إلى جانب المدارس حيث يعمل فيها المعلمون، بالإضافة إلى الهيئات الاجتماعية الأخرى مثل الجمعيات الخيرية.²

¹ أمينة عبد القادر علي، علي عبد الله الحاكم العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري بالمؤسسات السودانية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 16، العدد، 2015، ص 63.

² عيد حمود ضويحي السعيد، الإبداع الإداري لدى العاملين في المجال التربوي بالمرحلة المتوسطة في محافظة الجھراء بدولة الكويت المجلة التربوية، 2018. العدد 1، ص 52.

• البيئة الفنية:

وهي بيئة تمنح لمن يعمل فيها فرصة أن يطلق العنان لخياله في إضفاء الابتكار والإبداع في أعماله، كما أنها تمنحهم القدرة على التعبير عن أفكارهم وترجمتها إلى أعمال فنية، غالبًا ما ترتبط هذه البيئة بوظائف الرسم والتصميم والفنون المسرحية.

• البيئة الاستكشافية:

وهي بيئة تعتمد على استخدام القدرات العقلية في البحث والتحليل والدراسة والحصول على النتائج، ومن يعمل فيها يعتمد على عدة مهارات مرتبطة بها من أبرزها مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي، وهي بيئة نجدها في وظائف مختلفة مثل الأعمال المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والهندسة.

• البيئة التقليدية:

ترتبط البيئة التقليدية بشكل وثيق بالوظائف التقليدية القديمة التي يؤدي الموظفين فيها أعمال روتينية على نحو منظم ومرتب، ونجد هذه البيئة في المؤسسات الحكومية في هيئات مثل شؤون الموظفين والعاملين كمساعدين ووظائف السكرتارية.

• البيئة المغامرة:

تشبه البيئة الاجتماعية حيث أنها قائمة على التواصل والتفاعل مع الآخرين ولكنها تختلف في شكل التواصل الذي يركز بدرجة كبيرة على النقاش والتفاوض والإقناع بغرض بيع

الخدمة أو المنتج، وهي المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها الموظف، وتشيع هذه البيئة في وظائف المبيعات والعقارات.

هناك أنواع أخرى مثل بيئة العمل السامة والإستقصائية وغيرها من البيئات السلبية.¹

1-4 عناصر بيئة العمل :

تتكون بيئة العمل من بيئة مادية وتشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل من تهوية وإضاءة ونظافة وضجيج وفترات الراحة وضغط العمل والترتيب العام لمكان العمل، فهي تؤثر بشكل كبير على راحة العمال على صحتهم وأداء عملهم وبالتالي تؤثر على إنتاجيتهم.

أما بيئة العمل النفسية والإجتماعية والتي تشمل "العلاقات الإجتماعية السائدة بين العاملين وكذلك الصراعات التنظيمية الموجودة داخل بيئة العمل"²، هذا ما نجده ينطوي داخل بيئة العمل الداخلية التي تعتمد عليه المؤسسات من تكنولوجيا التي تستخدم الأساليب وطرق العمل المتطورة والآلات والأجهزة المستخدمة في عملية بناء المؤسسة، كما تعتمد على الثقافة التنظيمية من تعامل العمال بين بعضهم وفي تعاملهم مع الإدارة الذي يخلق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية من حيث قدرتهم على التواصل والاتصال التي توضح الأهداف والتعليمات وتعزز الأداء العام للعمال وتحقق العدالة بين العمال في مكان

¹ خالد زحراح شويمات كريم بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية مجلد 4، العدد 8، ص 21

² أ.فاهد بن لوبيان صلاح الرشيد، دور فريق العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، (دراسة ميدانية على موظفي إمارة منطقة المدينة المنورة)، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المملكة العربية السعودية ، 2021، ص2632.

العمل، وهي تعتبر من القواعد الأساسية لبناء الركيزة الأولية لأية مؤسسة، لأنها تعتمد عليها جودة العمل المنتج فبواسطها يحد مصيرها وخاصة في ظل التطور والتنافس الحاصل بين المنظمات والمؤسسات الإنتاجية من حيث النوعية وكمية، وعليه تتحدد أهداف كل مؤسسة إقتصادية تسعى لإثبات وجودها في العالم الصناعي.

1-5 العوامل المؤثرة في بيئة العمل :

لدراسة أي بيئة عمل لابد من وجود خصائص تميزها عن غيرها، التي تؤثر على العاملين أما بالإيجاب أو السلب، هذا ما وجدناه من خلال دراستنا الميدانية، من وجود عامل السلامة والصحة المهنية والتهوية، الراحة، التدريب والتكوين، التحفيز من ترقية وزيادة في الأجور وغيرها التي تجعل الفرد يشعر بإنتمائه وتساعد على تحسين أداءه ومهاراته، التي تلعب دورا هاما في تحسين بيئة العمل، كما توجد خصائص أخرى من تواصل وتفاعل تعاون، الإعتراف بجهود العاملين يعطيهم تحفيزا لرفع آدائهم، وتوفير النقل، هذا ما يزيد من رضا العاملين ويجعله يبحث عن الإستقرار وإستدامة الوظيفية التي تساهم في رفع العملية التنافسية لدى المؤسسة، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر في بيئة العمل منها عامل: التواصل والتفاعل الإجتماعي والتعاون والإنتماء والولاء والإنضباط.

2- تأثير العوامل التنظيمية على بيئة العمل :

التواصل:

التواصل يعد عنصرا محوريا وجوهريا في بيئة العمل المؤسساتية، حيث يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح والفعالية التنظيمية، فهو يمثل العملية الأساسية التي تفتح قنوات الحوار وتسهل حل المشكلات قبل تفاقمها، كما يتيح للموظفين إثارة انشغالاتهم بطريقة منظمة وضمن أطر احترام القوانين والأنظمة الداخلية للمؤسسة، مما يساهم في بناء جماعات عمل ذات كفاءة وجودة عالية، وبالتالي زيادة إنتاجية العمل، فتكمن أهمية التواصل في نقل المعلومات بوضوح ودقة¹، وفهم الرسائل بشكل صحيح، وتعزيز التفاهم والتعاون بين الأفراد داخل المؤسسة. كما يساعد على تجنب الأحكام المسبقة والمغالطات، ويسعى إلى حل المشكلات بطريقة فعالة، مما يعزز أداء الفريق ورضا العاملين، وفي هذا السياق، إلى تصريحات المبحوثين حول التواصل في حيز بيئة العمل وهي كما يلي:

مدير الموارد البشرية "ب ق ع": "يوجد تواصل وتفاعل وبطرق عصرية وكذلك بين جميع الفرق ونسعى إلى تحسين طرق التواصل وتعزيزها داخل المصنع " فهنا يوضح المبحوث ويؤكد على تواجد التواصل داخل المنظمة بطريقة عصرية ومتداول بكثرة على ما كانت عليه المؤسسات قبل لأنه أصبح عامل يعد عنصر لتحفيز وأداة الفعالة في نقل المعلومات بطريقة سهلة ومباشرة.

¹ طبيش ميلود، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010-2011، ص18.

أما عن المبحوث الثاني "ك.أ" عامل" الذي صرح ب" واه كاين تواصل فيما بيناتنا حنا العمال وماين تواصل العمال مع الإطارات معدناش مشكل" وهنا اتضح لنا كذلك من تصريح المبحوث أنه يوجد التواصل الأفقي والذي يتمثل في تواصل العمال مع بعضهم وكذلك يوجد التواصل العمودي والذي يتمثل في تواصل العمال مع الإطارات في حالة وجود مشاكل أو إختلالات عمل داخل المصنع.

أما عن العامل " ب.ر": التواصل كاين بيناتنا ومليح ويعاوننا داخل فالمصنع من جهة المعاونة ومن جهة المفاهمة" حيث هنا يوضح المبحوث على أن التواصل بصفة عامة ركيزة الأساسية لتعاون داخل منظمة العمل لأنه يساعدهم على تقادي النزاعات الكثيرة وحلها بسرعة بدون لجوئهم إلى القوانين الصارمة. ووضع خطط واستراتيجيات تتماشى وفق للأهداف الجديدة من خلال المعطيات الحالية، هذا ما يحدده عامل التعاون والتواصل بين العاملين والإدارة، حيث أكده جورج هومانز: J. Homanz أن"العامل يأتي إلى المصنع شخصا إجتماعي يحتاج أول وقبل كل شيء إلى إتاحة الفرصة لإقامة علاقات وثيقة مع الآخرين¹، فالعاملون يميلون إلى تشكيل جماعات متماسكة تضم أولئك الذين يقومون بنفس العمل"، هنا يتضح لنا ضرورة الجماعات داخل المصنع التي تساهم في زيادة الإنتاج من خلال تبادل الأفكار والمعلومات وزيادة الإبداع والإبتكار الوظيفي الأمر الذي يقلل من

¹ نوال شنافي، الأداء البشري بين التقييم والأسس، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2020، ص29.

الصراعات والنزاعات الداخلية، التي فتساهم في تعزيز الثقة بين الفرق وبالتالي تساهم في تعزيز عامل التواصل من خلال تحسين الأداء العام للعاملين.

أما عن تصريحات مدير المصنع: " أكد يوجد التواصل داخل حيز المؤسسة لأن التواصل الذي يكون بين العمال فيما بعضهم البعض بطريقة ايجابية يساعدهم في العمل " حيث هنا أشاره المدير إلى نقطة جوهرية وهي التواصل الإيجابي يساعد في الإنتاج الجيد كأنه يذكرنا بتجربة الذي قام بها التون مايو للعاملات التي فصلهم عن بعضهم البعض ووضعهم مع عاملات أخريات فقل إنتاجهم لأن التواصل قل وهو العامل الكب كان يحفزهم على العمل بسرعة وبدون ملل أي أنه يخفف عنهم عناء العمل عن طريق المناقشات الجماعية الخالية من نزاعات.

وكما أضاف لنا مبحوث آخر وهو المسؤول عن العمال " ن ق": أن "التواصل كائين لأنه أساس العمل في مصنع"،وحس ما أفادنا به اتضح لنا أن بيئة العمل هي الإطار الذي يحدد درجة التواصل ومستوياته بين العاملين، فينظر إلى التواصل الداخلي على أنه شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي الذي ينشأ نتيجة للترابط الوظيفي والتقسيم العملي للأدوار داخل المصنع. حيث تتطلب بعض الوحدات الإنتاجية أو الإدارية مستويات عالية من التواصل الفعال والمباشر بين العاملين لضمان سير العمليات بكفاءة وخبرة .

أما العامل "ع .إ .": " يوجد تواصل ولكن ليس في جميع الوظائف وهذا نظرا لضرورة العمل"، وهنا حسب ما صرح به المبحوث في سياق عملية الإنتاج داخل مصنع القفازات، يعتبر

التواصل عنصرًا حاصرًا، إلا أن درجة أهميته وكثافته تتفاوت وفقًا لطبيعة الوظائف والمهام المنوطة بالعاملين، هناك بعض الأدوار التي تتطلب مستويات عالية من التفاعل والتواصل الفعال، حيث يُعد ذلك شرطًا أساسيًا لإنجاز المهمات الموكلة بكفاءة في المقابل، هناك وظائف أخرى لا تستدعي التواصل بشكل كبير، أو تكون فيها عمليات التواصل محدودة للغاية، وذلك راجع إلى خصائص وطبيعة العمل المنجز في تلك الأدوار أي بعبارة أخرى، يختلف مستوى التواصل وأهميته داخل بيئة العمل تبعًا لمتطلبات الوظائف ومواصفاتها، حيث يرتبط ذلك ارتباطًا وثيقًا بالهيكل والعمليات الإنتاجية السائدة داخل المنشأة.

كما أضاف لنا مبحوث آخر وهو المسؤول عن العمال "ن ق" : أن العمال والذي تفرضه بيئة العمل ويتراوح بين التواصل الفعال والتواصل بنسبة ضئيلة نظرا لطبيعة العمل الموجود في كل مصلحة داخل المصنع، حسب ما تبين لنا من خلال مقابلة المبحوثين أن إجاباتهم كانت ايجابية تبين وجود العديد من عناصر التواصل والتفاعل التي تساهم بإعطاء أهمية بالغة لعملية التفاعل والتواصل الداخلي، في حين اتضح لنا عكس الإجابات السابقة من إجابات المبحوثين التي كانت تتراوح بين "لا توجد" و"عدم الإجابات" بسبب ظروف العمل الصارمة التي تعيق سير العملية الإنتاجية.

كما أكد لنا رئيس قسم المنفذين "ب ن" أن: "التواصل جيد وحاجة أساسية عندنا فالمصنع رغم العمل الدقيق والوقت بصح لازم يكون التواصل بين العمال باش ينقص الضغط عليهم"، هذا ما يوضح وجود عامل التواصل في قسم الإنتاج أثناء إنجاز المهام الموكلة للعاملين بين

عمال منفذين فيما بينهم من خلال عملية تغليف وشحن المنتج، وذلك من خلال الاجتماعات المكثفة قبل وبعد إنجاز العمل والتواصل عن طريق الاستماع للمعلومات المطروحة لإنجاز العمل المطلوب من قبل المسؤولين.

وإستنتاجا عن ما سبق ذكره من خلال تصريحات المبحوثين داخل مصنع القفازات يعتبر التواصل الداخلي بين العاملين في مصنع القفازات ظاهرة اجتماعية تتبع من البنية التنظيمية والإنتاجية للمصنع، حيث تعد كذلك وسيلة التعريف بالأهداف والقرارات وتوضيحها لجميع العاملين، وتوزيع العمل وحل مشكلاته، وتتبع المجهودات¹ أي أنه يعتبر شكلاً من أشكال التفاعل الإجتماعي الناتج عن الترابط الوظيفي والتقسيم الإجتماعي للعمل داخل المنشأة الصناعية، ومن هنا اتضح لنا تواجد توافقت في درجة التواصل ومستوياته بين العمال وفقاً لمتطلبات العمليات الإنتاجية والإدارية المختلفة، حيث تستدعي بعض الوظائف والأدوار تفاعلات وتبادل معلومات مكثفة لضمان سير العمل بكفاءة، بينما تعتمد وظائف أخرى بشكل أكبر على الإجراءات الروتينية التي لا تتطلب تواصلاً مباشراً كبيراً، بما في ذلك تقسيم العمل والهياكل الهرمية واللوائح والإجراءات، دوراً محورياً في تحديد كيفية تدفق المعلومات والتفاعلات بين مختلف المستويات والوحدات الإنتاجية، ومن هنا لا يمكن فصل التواصل الداخلي عن السياق الاجتماعي والثقافي وهو ليس ببعيد عما يقول به علماء الإدارة:

¹مصطفى حجازي، الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط 1، بيروت، 2019، ص 17.

"الإتصالات هي قلب الإدارة"¹، حيث تؤثر عوامل مثل الخلفيات الاجتماعية والثقافية للعاملين، والعلاقات القائمة على السلطة والنفوذ، والقيم والمعايير السائدة على طبيعة التواصل وديناميكيته بإعتبار التواصل الداخلي ظاهرة ديناميكية وليست ثابتة، حيث تتغير مستوياته وديناميكيته باستمرار تبعاً للتغيرات في البيئة الإنتاجية والتكنولوجية، والتحولت في القوى العاملة، والتطورات في الإستراتيجيات الإدارية والتنظيمية، فكل أوجه العملية الإدارية في المؤسسات: التخطيط، التنظيم، إتخاذ القرارات، التنسيق، الإشراف والمتابعة والرقابة، تؤدي من خلال الاتصالات، ويمثل نظام الإتصالات الإدارية، الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها المدير في تحقيق أهدافه². كذلك فإن عملية إتخاذ قرار في أي منظمة تتوقف سلامتها على نوع المعلومات التي يتلقاها متخذ القرار، مدى قيمتها وشمولها علاوة على ذلك، يجب النظر إلى التواصل الداخلي من منظور متعدد مستويات، حيث تتداخل وتتفاعل العوامل على مستويات مختلفة، بدءاً من المستوى الفردي للعاملين، إلى المستوى الجماعي للفرق والوحدات الإنتاجية، ثم المستوى التنظيمي للمصنع ككل، وصولاً إلى المستوى الأوسع للبيئة الإجتماعية والإقتصادية والثقافية التي يعمل فيها المصنع، كما يجب الأخذ في الاعتبار العوامل المتعلقة بالقوة والسلطة (power and authority) داخل المصنع، والتي تؤثر على أنماط التواصل وتدفق المعلومات بين مختلف المستويات الهرمية والوظيفية.³

¹ إبراهيم الغمري، الإتصالات الإدارية، المعهد القومي للتنمية الإدارية، القاهرة، 1974، ص 23.

² عبد الله أسعد، الإتصالات الإدارية، المركز العربي للتطوير الإداري، القاهرة، 2002، ص 12.

³ مانع فاطمة وبوهرارة وزرة السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الإستراتيجية والتنمية، مجلد 11، عدد 2، جامعة شلف، جامعة خميس مليانة، 2021، ص 41.

بالتالي، يمكن فهم التواصل الداخلي في مصنع القفازات كظاهرة اجتماعية معقدة ومتغيرة، تتشكل من خلال التفاعلات بين العوامل التنظيمية، الإنتاجية، الثقافية، والسياقية المختلفة. ويتطلب دراستها وتحليلها نهجاً متعدد التخصصات يأخذ في الاعتبار جميع هذه العوامل المتداخلة.

2-2 التفاعل الاجتماعي:

التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل هو عملية حيوية ومحورية في تشكيل العلاقات الاجتماعية وتطوير المهارات الاجتماعية للعاملين. وهو يتجسد من خلال السلوكيات التنظيمية التي تتراوح بين التعاون والمنافسة والصراع، والتي تستمد قيمها ومعاييرها من البيئة التنظيمية السائدة. وتلعب أساليب الاتصال دوراً محورياً في تسهيل هذا التفاعل الاجتماعي وتعزيزه، ويعتبر كذلك من أهم العوامل التي تفسر ديناميكيات تنظيم المؤسسة وسير عملها. كما أنه يسهم بشكل فعال في تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز التنشئة المهنية والاجتماعية للأفراد ضمن جماعات العمل. حيث يساعد هذا التفاعل الأفراد على التكيف مع بيئة العمل والتعايش معها، عبر تبادل الأفكار والآراء والتكامل في الأدوار فيما بينهم.¹

وبالتالي يمكن اعتبار التفاعل الاجتماعي عاملاً أساسياً في تحسين وتعزيز الإنتاجية في المؤسسات، حيث يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وفعالة تعزز التماسك الاجتماعي والتآزر بين العاملين، ومن هنا نتطرق لأجوبة المبحوثين من القابلة التي أجريناها معهم.

¹ ياسمين بويدر، نظرية التفاعل الاجتماعي في المؤسسات الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، دراسة ميدانية ببلدية القلعة بوضبع، ولاية القالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، 2021-2022، ص21.

المسؤولة عن إدارة قسم المحاسبة والمالية"ب ن"على أنه : "كاين تكامل بيننا لأنه العمل في السلسلة يتطلب هذا" أي يتضح أن طبيعة العمل والأدوار الموكلة للعاملين تفرض عليهم التفاعل فيما بينهم، وهذا التفاعل يلعب دوراً هاماً في تطبيق عملية الاتصال الداخلي بين الأفراد والمجموعات في بيئة العمل. وهذا ما يؤكد فرانسيس ليكرت في قوله: "تنظيم العمل على أساس تشكيل مجموعات عمل تتصف بالانسجام والتوافق، وتتميز بقدرتها على النمو والتفاعل"، كما أشار خليل حسن الشماع وخضير كاظم حمود في كتابهما "نظرية المنظمة" إلى أن "المنظمات ذات الإنتاج المستمر تعتمد على أسلوب الإنتاج المستمر أو العملية الإنتاجية ذات المسار المستمر، بسبب ترابط مراحلها بشكل كبير، كما هو الحال في المنشآت الصناعية الكيميائية".

وبالتالي، فإن دراسة وفهم ديناميكيات التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل تعد أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الفعالية التنظيمية والإنتاجية المستدامة في المنظمات. هنا نذكر أجوبة المبحوثين الذي قد قابلناهم:

منفذ (م، ه) بأن: "أكد كاين بيناتنا تفاعل وتفاهم بأش نقدر نخدموا براحة وميكونش عندنا تحسس مع بعضانا"، وهنا يتضح لنا إلى أهمية التفاعل الاجتماعي الإيجابي والتواصل الفعال بين العاملين. حيث يعتبر عنصراً أساسياً في تشكيل العلاقات الاجتماعية والتماسك الجماعي داخل بيئة العمل. كما أن التفاهم المتبادل يساعد على تحقيق الانسجام والتآزر بين الأفراد، مما يسهل عملية التعاون والعمل الجماعي، كذلك يساهم في خلق بيئة عمل مريحة

وإنتاجية أي يسمح هذا التفاهم بتسهيل عملية تقديم الخدمات والقيام بالمهام بطريقة أكثر سلاسة وفعالية.

وبشكل عام، للتفاعل الاجتماعي يساهم في الحفاظ على علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين، مما يسهل عملية تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية، ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل..

عامل (ت. ر) : " كائن تفاعل داخل فالمصنع وكون ميكونش كائن فيما بعضانا الإنتاجية تنقص على خاطر يولي كل واحد يخدم وحده" وهنا يوضح على وجود تفاعلات اجتماعية بين العاملين في المصنع. وتعتبر هذه التفاعلات جزءاً أساسياً من البناء الاجتماعي للمنظمة، حيث تساهم في تشكيل العلاقات والروابط بين الأفراد وتعزيز التماسك الجماعي وأشار كذلك هذا العامل على العمل الفردي والانعزالية بين العاملين التي تقلل من فرص التعاون والتفاعل الإيجابي، مما يؤثر سلباً على الإنتاجية. وهذا يتناقض مع مفهوم العمل الجماعي والتآزر الذي تؤكد عليه نظرية التفاعلية الرمزية، والتي ترى أن التفاعلات الاجتماعية والرموز والمعاني المشتركة هي الأساس لبناء التعاون والعمل الجماعي الفعال وهنا وبمختصر القول غياب التفاعل والتفاهم المتبادل يؤدي إلى العزلة والعمل الفردي، مما يقلل من فرص التآزر والتكامل بين الجهود¹ وبالتالي انخفاض الإنتاجية، لذلك يجب على

¹مدحت محمد أبو النصر، تنمية مهارات البناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط 1 ، 2005، ص 92.

المنظمات تعزيز التفاعل الاجتماعي الإيجابي والعمل الجماعي بين العاملين لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وهذا ما اتضح في قول المبحوث.

كما أفدنا المسؤول عن قسم الإنتاج "ع. أ." بأن: "بطبع يوجد تفاعل داخل حيز المصنع لأن التفاعل هو الذي يساهم في استقرار العمل والمحافظة على بيئة عمل مستقرة وإيجابية" ومن هنا وحسب ما صرح به المبحوث الذي يعتبر هذا التفاعل عنصراً أساسياً في تشكيل البناء الاجتماعي للمنظمة وتعزيز التماسك بين العاملين، كذلك يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومنتجة، ويعزز التعاون والتنسيق بين العاملين.

عامل (ب.ر) "واه كابن تفاعل وهو لي يخلينا نحسوا براحة داخل الخدمة" ومن هنا من خلال ما صرح به المبحوث نستخلص أن يمكن التفاعل الجيد بين زملاء العمل في قطاع الخدمات يساهم في خلق بيئة عمل مريحة ومناسبة. حيث أن التفاعل الإيجابي يسهل التواصل والتعاون، ويخلق جواً من الود والترابط بين العاملين، مما يجعلهم يشعرون براحة أكبر في أداء مهامهم في قطاع الخدمات، حيث يتعامل العاملون باستمرار مع العملاء، فإن الشعور بالراحة في مكان العمل أمر بالغ الأهمية لتقديم خدمة جيدة. لذلك، يعتبر المبحوث أن التفاعل الإيجابي بين الزملاء عامل رئيسي في خلق بيئة عمل مواتية ومريحة للعاملين في هذا القطاع.

ومن هنا واستنتجا عما سبق ذكره من المبحوثين نستخلص أن التفاعل الاجتماعي يلعب دوراً محورياً في بيئة العمل، خاصةً في المصانع مثل مصانع القفازات. فهو يساهم بشكل

كبير في تعزيز جودة الحياة العملية للموظفين وزيادة إنتاجيتهم، و يعزز بناء علاقات قوية بين العمال، حيث يتيح لهم فرصة التواصل والتعارف، مما يولد شعورًا بالانتماء والترابط داخل بيئة العمل، هذه العلاقات الإيجابية تساعد على خلق جو عمل متناغم وداعم كما يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يضع بها كل إنسان، ففي جماعات المناقشة مثال يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوارا لمشاركين وتعميقها.¹

وكذلك يسهل عملية تبادل المعلومات والخبرات المتعلقة بالعمل بين الموظفين. فعندما يتشارك العمال معارفهم وخبراتهم، يتعلمون من بعضهم البعض ويكتسبون مهارات جديدة. هذا التبادل المعرفي يحسن من كفاءتهم وإنتاجيتهم في العمل، وأهم عنصر أنه يساعد التفاعل الاجتماعي على حل النزاعات والمشكلات التي قد تنشأ في مكان العمل. فالتواصل المفتوح والفهم المتبادل بين الموظفين يسهل عملية التفاوض وإيجاد حلول للخلافات بطريقة سلمية.²

لذلك يعتبر التفاعل الاجتماعي الجيد داخل مصانع القفزات عنصراً أساسياً لتحقيق العديد من الفوائد، مثل: زيادة الرضا الوظيفي، تحسين الإنتاجية، تعزيز الابتكار، وبناء علاقات عمل قوية وإيجابية. فهو يلعب دوراً محورياً في تكوين بيئة عمل صحية ومثمرة للجميع.

¹هنود على التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي، رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر الجزائر ، ص47، 2013.

²أسماء مختار، نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام ، موقع سندك، 2023، ص 63.

2-3 التعاون :

يعرف التعاون في بيئة العمل هو عملية إجتماعية تشير إلى العلاقات والتفاعلات بين العمال والإدارة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف مشتركة بكفاءة وفعالية، يعتبر كذلك أحد مظاهر التفاعل الاجتماعي الوظيفي داخل المؤسسة¹، حيث يساهم في خلق انسجام وتماسك بين أفراد الفريق، ويعزز روح الانتماء والولاء التنظيمي فهو أيضا عملية ديناميكية تتأثر بعدة عوامل إجتماعية وتنظيمية، منها الإتصال المفتوح وتبادل المعلومات بشكل سلس، والذي يعزز الثقة والتفاهم المتبادل بين الأفراد. كما أن وجود أهداف واضحة ومشاركة للمؤسسة يساهم في تعزيز التعاون بين العاملين، حيث يشعرون بأنهم جزء من مشروع جماعي ومن هنا نتطرق إلى أجوبة المبحوثين والتي كانت كما يلي:

عامل (ك، خ) "يوجد تعاون بيننا لأن العمل يتطلب ذلك"، يشير هنا المبحوث إلى أن متطلبات العمل تفرض التعاون عليهم. وهذا يعكس كيف أن البنى التنظيمية والهياكل الإدارية في مكان العمل تفرض قيودًا وتوقعات معينة على سلوك العاملين، بما في ذلك الحاجة إلى التعاون الذي يسهل عملية التنسيق والانسجام بين مختلف الوظائف ذلك من أجل تحقيق كمية الإنتاج المطلوبة .

¹ ميلود عربي، مشاركة الموظف العام في سير مساره المهني، لجان الإدارية المشاوية الأعضاء، انموذجا دراسة حالة مديرية التربية لولاية ورقلة، شعبة العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي إداري، مذكرة لشهادة الماستر لميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2017/2018، ص37.

عامل(أ.ر): "رانا نخدموا في مصنع واحد لازم نتعاونوا باه نكملوا الطلبية في وقت"، يتبين لنا مما سبق أن التعاون موجود في بيئة العمل من أجل إتمام الطلبية التي يقدمها المتعاملين للمصنع لأننا نعمل وفق لطلبية، لهذا ما يستوجب أن تكون بيئة العمل مريحة وآمنة لكي تساهم في تعزيز التعاون والتفاعل بشكل أفضل.

أما عن المسؤول عن قسم الموارد البشرية " ب ع ق " أن: "التعاون حاجة أساسية بيه العامل يقدر يكون فراحة ويخدموا العمال كمية كبيرة في وقت قصير" فهنا شكل عام، ينظر المبحوث إلى التعاون كظاهرة اجتماعية معقدة تتأثر بالعوامل التنظيمية والثقافية، وتؤثر بدورها على الرضا الوظيفي، الإنتاجية، والتضامن الجماعي داخل بيئة العمل، لذلك يعتبر فهم الديناميكيات الاجتماعية للتعاون أمراً ضرورياً لتحسين الأداء والكفاءة التنظيمية.

في حين صرح لنا مبحوث آخر عامل (ب.م) أن: "عامل التعاون لابد من توفره لأنني لا أستطيع أن أنجز وثيقة الإقضاع دون مساعدة فريق العمل " وهنا وضع لنا العامل أن التعاون يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة، مما يزيد من رضا العمال عن ظروف عملهم ويعزز الإنتاجية والكفاءة التنظيمية. حيث يسهل تبادل المعلومات والمهارات، ويعزز التنسيق بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى إنجاز المهام بشكل أفضل وكذلك، يعزز الشعور بالتضامن والهوية الجماعية بين العمال، مما يدعم العمل الجماعي والتفاعلات الاجتماعية الإيجابية حيث يتشكل نوع من التضامن العضوي الناتج عن التخصص والإعتماد المتبادل، كما وصفه عالم الاجتماع إميل دوركايم.

واستنتاجاً عن ما سبق ذكره يرى عالم الاجتماع إميل دوركايم أن التعاون في بيئة العمل الصناعية مثل مصنع القفازات هو نتيجة لما أسماه "التضامن العضوي"¹. حيث يقول دوركايم: "في المجتمعات الحديثة، يعتمد الأفراد بعضهم على بعض نتيجة لتقسيم العمل، وهذا التضامن العضوي هو الذي يجمع بينهم ويحافظ على تماسك المجتمع"². لذلك فإن تقسيم المهام والإعتماد المتبادل بين العمال في المصنع يخلق نوعاً من التضامن العضوي الذي يدفعهم للتعاون.

من ناحية أخرى، يؤكد عالم الاجتماع تالكوت بارسونز على دور الثقافة التنظيمية في تشكيل سلوكيات التعاون حيث يقول بارسونز: "القيم والمعايير الاجتماعية السائدة في النظام الاجتماعي هي التي توجه سلوك الأفراد وتحدد ما هو مقبول وغير مقبول"، لذلك إذا كانت ثقافة مصنع القفازات تتضمن قيماً مثل الإحترام المتبادل والثقة والعدالة، فإن ذلك سيعزز من التعاون بين العمال ويجعله سلوكاً مقبولاً ومرغوباً.³

ومن هنا يتضح أن التعاون في مصنع القفازات يرتبط بشكل وثيق بالتضامن العضوي الناتج عن تقسيم العمل، كما يتأثر بشكل كبير بالثقافة التنظيمية والقيم السائدة داخل

¹ عمر الرايس ووليد توينية، أثر بيئة العمل على الابتكار في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لشركة ستارلايت، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة العمري تبسي، باتنة، 2019-2020، ص29.

² خالد الجمالي، في تقسيم العمل الاجتماعي، دار النشر مكتبة الشرقية، بيروت، لبنان، 1982، ص 32.

³ لنصاري مريم، العلاقات الإنسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2012-2013، ص36.

المصنع، لذلك يجب على الإدارة العمل على تعزيز هذين العاملين لخلق بيئة عمل داعمة للتعاون وتحقيق الأداء الجماعي الفعال¹.

2-4 الإنضباط :

يعتبر الإنضباط أحد المفاهيم الرئيسية في سوسيولوجيا التنظيم والعمل، حيث يشير إلى درجة التقيد بالقوانين واللوائح والهيكل الرسمية التي تحكم عمليات المنظمة، وتسعى المؤسسات إلى تعزيز الانضباط لدى العاملين بإعتباره ضامناً لفعالية العلاقات الوظيفية وتحقيق الأهداف المنشودة، حيث يمثل في هذا السياق على أنه آلية تنظيمية للسيطرة والرقابة على سلوكيات الأفراد في مكان العمل، حيث يتم تنظيم أدائهم وفقاً لمعايير وقواعد محددة تفرضها الإدارة، ويرتبط الإنضباط بالطاعة والخضوع للسلطة الرسمية، مما يشير إلى طبيعته القسرية في بعض الأحيان. ومن هنا نلجأ إلى تصريحات المبحوثين المقدمة لنا على النحو الآتي:

مسؤول تنفيذي للعمال (ق.م): " يوجد إنضباط داخل المصنع لأن العمال يتبعون قوانين المصنع وأول حاجة يستفد منها عند أول يوم هو القانون الداخلي " يعني تمثل هذه القوانين والقواعد الداخلية جزءاً من البناء الرسمي للمؤسسة، والذي يهدف إلى تنظيم سلوكيات العمال وضبطها وفقاً لمعايير محددة، وتعكس هذه القواعد سلطة الإدارة وقدرتها على فرض الإنضباط من خلال آليات الرقابة والمراقبة.

¹التعاون وأثره في التغيير، عبد الله بن سليم القرشي، دار القاسم، الأردن، 2001، ص40.

كما صرح كذلك المدير العام للموارد البشرية وكذلك المكلف بالمصحة التقنية بأن: "التأخير ممنوع والغياب كذلك وإذا كان موجود يرفق بتبرير وإعلام عن الغياب وهذا من قواعد الإنضباط وتقريبا الإنضباط كايين بزاف داخل المصنع" يشير القول إلى أن قواعد الإنضباط في المصنع تشمل منع التأخير والغياب عن العمل دون تبرير مقبول، ويتعين على العمال إبلاغ الإدارة في حالة الغياب وتقديم مبررات لذلك، ويؤكد القول على أن الإنضباط موجود بشكل كبير داخل المصنع، أي تمثل هذه القواعد المتعلقة بالحضور والغياب جزءًا من آليات الرقابة والضبط التي تفرضها المؤسسة على العمال لضمان إنتظام العمل وزيادة الإنتاجية. حيث تسعى الإدارة إلى التحكم في أوقات العمال وحركتهم داخل المصنع، مما يعكس علاقات السلطة والسيطرة في بيئة العمل.

كما صرح لنا عامل(ك.أ): "واه كايين الإنضباط حنا العمال من البداية تاغ الخدمة عطاونا قواعد تاغ الإنضباط يعني واحد ميتعدى حدوده تع لآخر"، وهنا وحسب ما صرح به المبحوث ندرك إلى أن عملية فرض الإنضباط على العمال تبدأ منذ البداية، حيث يتم تعريفهم بقواعد الإنضباط منذ اليوم الأول للعمل، ويؤكد على أن هذه القواعد تحدد حدودًا واضحة لا يمكن للعمال تجاوزها.

أيضا صرح لنا مسؤول قسم الإنتاج أن: "القواعد والقوانين التي يضعها المصنع، ساعدتنا كثيرا في ضبط العمال" هذا يدل على أن القانون الداخلي الذي يسير عليه العاملين، خفف ثقل العمل على المسيرين وأدى إلى رفع الإنتاجية وسهل عملية ضبط العمال وتحسين

أدائهم، كما أفدنا مبحوث آخر من قسم الموارد البشرية "عدم الالتزام بالقانون الداخلي أدى إلى فصل العمال "بمعنى أن تطبيق القانون الداخلي من طرف المصنع صارم مما يؤدي بالعمال إلى الإلتزام بمهامهم الوظيفية تفاديا من فقدان وظيفتهم هذا ما أكده David من خلال قوله: "الغايات والأهداف التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية"¹، يتضح لنا مما سبق أن قواعد التنظيم الرسمي من خلال القواعد والقوانين المطبقة من طرف الإدارة تلعب دورا هاما في تحسين صورة المنظمة، التي تدفع بزيادة إنتاجيتها وتحقيق لأهدافها.

ومن هنا نستنتج أن الإنضباط يلعب دورًا محوريًا في تنظيم العلاقات والعمليات داخل المصانع، حيث يعكس طبيعة البناء البيروقراطي والهرمي للمؤسسات الإنتاجية، فمن خلال فرض قواعد وأنظمة صارمة، تسعى الإدارة إلى ضبط سلوكيات العمال وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الإنتاجية، ويمكن إعتبار آليات الإنضباط داخل المصنع جزءًا من عمليات الرقابة والضبط الإجتماعي التي تمارسها المؤسسة على أفرادها، حيث تتم عملية "التطبيع" للعمال الجدد منذ اليوم الأول، من خلال تعريفهم بالقواعد والأنظمة المعمول بها، وما هو متوقع منهم من التزام وطاعة² وتكشف العلاقات التنظيمية داخل المصنع عن طبيعة السلطة والهيمنة التي تمارسها الإدارة على العمال، حيث تفرض القواعد والحدود التي

¹ شريف دريس، الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الصحية الجوارية بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2022.
² جيهان أحمد خليل دغيم، أثر جودة العمل على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية، دراسة ميدانية بشركات البترول "المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة، سنة 1-11-2020، ص15.

لا يمكن للعمال تجاوزها، مما يعكس البناء الهرمي للمؤسسة والتسلسل الرسمي للسلطة وكما تعمل قواعد الانضباط كآليات للمراقبة والمساءلة، حيث يتعين على العمال تقديم تبريرات مقبولة للغياب أو التأخير¹، وإلا سيتعرضون للعقوبات والجزاءات المناسبة وهذا يدل على طبيعة العلاقات البيروقراطية داخل المؤسسة، والتي تقوم على الإجراءات الرسمية والقواعد المحددة.

وبتالي، يساهم الانضباط في ترسيخ ثقافة تنظيمية قوية داخل المصنع، تركز على الالتزام والطاعة للإدارة وقواعدها، حيث تسعى المؤسسة إلى التحكم في حركة العمال وأدائهم، من أجل ضمان انتظام العمل وزيادة الإنتاجية، ويعكس هذا طبيعة علاقات القوة والسيطرة التي تحكم بيئة العمل في المصانع.

2-5 التحفيز:

هي "الإمكانيات بشقيها المادي والمعنوي الضرورية لتشجيع أداء العاملين، توفرها بيئة العمل والتي يمكنه الحصول عليها وإستخدامها لتحريك الدوافع نحو سلوك معين وإشباع الحاجات والرغبات أو التوقعات لأداء نشاط معين، أو مجموعة من الأنشطة"²، فتعد العوامل المهمة في تحسين كفاءة العاملين ورفع من إنتاجيتهم بما يسمح بترقية مكانة المؤسسة،

¹حيمر صباح، الروح المعنوية وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية للعامل، مذكرة الماجستير في علم الاجتماع تخصص الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2009-2010 ص61

²سلاوي حليلة، العوامل السوسيوتنظيمية للإستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة، مذكرة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت والاتصال، ولاية أدرار، سنة 2015-2016 ، ص 70.

وترقية وضعية العاملين مهنيا وإجتماعيا، وهو ما تركز عليه المؤسسة نظرا لأهميته كما جاء في تعريف التحفيز: يوجد نوعان من التحفيز، حوافز مادية التي تعتمد على الأجر أو الراتب، نتيجة الجهد المبذول من طرف العامل، إضافة إلى العلاوات الدورية والمنح والمكافآت التشجيعية، أما الحافز المعنوي فيتمثل في المدح والثناء والتكريم والترقية وتقدير العامل بعد أداء مهامه، وكذلك من خلال إشراك العامل في إتخاذ القرارات، فهذه الحوافز لديها أهمية في رفع من كفاءة العاملين وفعاليتهم كحافز الترقية، الشكر، التقدير، التي بدورها تساهم في الرضا الوظيفي وزيادة الأداء ورفع المنتج، والعوائد المحققة للمؤسسة، حيث يستطيع العامل الربط بين مصالحه الذاتية وأهداف المؤسسة، من خلال دراستنا الميدانية نذكر تصريحات المبحوثين التي تمثلت في:

عامل(ق.ب) "يوجد تحفيز في الراتب"، هذا ما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل، من خلال ملاحظتنا، لبيئة العمل في مصنع القفازات، حيث يعتمد رؤوسها على المكافآت المادية عن طريق الزيادة السنوية في الأجر.

أما عن تصريح مدير الموارد البشرية بأن "عندنا زيادة سنوية للعمال الذين يملكون قدرات وظيفية"، يعني أن الزيادات وحسب تصريحه تكون عالية بالنسبة لمسيرين أكثر، والذين يملكون الكفاءة والجدارة في الأداء، لأن أهداف هذا المصنع مبنية عليهم، بصفتهم ذوي خبرة وقدرة عالية، "متقاعدين من نفس التخصص الصناعي"، هذا ما يبين لنا أن الإستقرار والتثبيت في العمل من خلال شعور الأفراد بالأمن، الذي بدوره يحفزهم على الإستمرارية

وشعور بالإنتماء للوظيفة، من هنا يتشكل عامل الرضا الوظيفي الذي يعد عامل محفز للعاملين بالإستقرار الوظيفي.

أما عامل (ش.و) صرح ب : " بعد ما تم قبولنا أصبح التعامل معنا كما الخدامين "وأضافوا أيضا" يخلصونا وبعد انتهاء التربص عدنا أولوية التوظيف"، في هذا الصدد نستطيع أن نعتمد نظرية ماكس فيبر في إتباعه "نظام الجدارة في تعيين وترقية العاملين ومتابع مسلكهم الوظيفي في المنظمة، وإعتبار الإدارة مهنة تحتاج إلى التأهيل والتدريب"¹.

إن الأساليب والطرق التحفيزية التي يعتمدها مصنع Top Gloves، تسهم بشكل كبير في تأقلم العاملين وإستقرارهم الوظيفي بحيث الشخص المناسب في المكان المناسب، هذا ما ساهم في تحقيق الرضا الوظيفي والشعور بالانتماء والولاء الوظيفي، هذا ما يشرح تحقيق العدالة في تقسيم الوظائف، يتبنى المصنع سياسات فعالة ومدروسة ومخططة مسبقا لتحقيق النجاح، مثلا عند عملية ترقية العاملين لابد من إستيفاء الشروط اللازمة للعامل من مسؤولية ومؤهل علمي وخبرة مهنية، وكذلك عن طريق توظيف المتربصين.

ومن هنا وخلال ما أجريناه من دراستنا الميدانية إتضح لنا أن عامل التحفيز موجود داخل مصنع القفازات ويعتبر عنصر أساسي في كسب رضى الموظفين داخل المصنع، وفقا نظرية ماسلو "نظرية الحاجات" حيث تعتبر "حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل

¹- سلاوي حليلة، نفس المرجع السابق، ص91.

بغية إشباعها"¹، من هنا نستطيع أن نبين أن للفرد أولويات لأبد من إشباعها لأنها تتحكم في سلوكه وإنتماء وإحترام أثناء إنجاز العمل والإعتراف بكفاءة الفرد تحفزه على الرضا الوظيفي، تؤدي بالضرورة إلى تحسين الإنتاج ورفع الإنتاجية.

ومن هنا إستنتجنا في دراستنا أن التحفيز في مصنع القفازات من منظور سوسولوجي، يمكن التأكيد على أن التحفيز هو نتيجة تفاعل معقد بين العديد من العوامل الإجتماعية والثقافية. بيئة العمل المثلى هي تلك التي توازن بين الإحتياجات الإقتصادية والنفسية والإجتماعية للعاملين وكذلك التواصل الفعال، العلاقات الجيدة بين الزملاء، التقدير الإجتماعي، والدعم من الإدارة هي جميعها عناصر حاسمة في تعزيز التحفيز والإنتاجية علاوة على ذلك، الظروف المعيشية والإقتصادية للعاملين خارج مكان العمل لها تأثير مباشر على تحفيزهم وأدائهم.

وختام، يعتبر التحفيز في مكان العمل جزءاً لا يتجزأ من النظام الاجتماعي والثقافي للمؤسسة. تحقيق التحفيز المستدام يتطلب فهماً عميقاً لهذه الديناميات وتطبيق إستراتيجيات شاملة تهدف إلى تحسين جودة الحياة العملية للعاملين، وبالتالي تعزيز كفاءة وإنتاجية المصنع ككل.

¹طكوبا مختار، حساني حورية مذكرة ماستر الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية ابن سينا، أدرار 2021-2022، ص24.

خلاصة:

وعليه نستنتج أن بيئة العمل الداخلية تلعب دورا هاما داخل المنظمة بشكل مباشر في سلوكيات العاملين، وهذا من خلال تحسين أداء العاملين ورفع مستوى إنتاجيتهم من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية المنتهجة من عوامل الخاصة بالعملية التواصلية الموجودة في بيئة العمل، التي تدفعهم لرفع كفاءتهم المهنية من أجل تحقيق أهداف المنظمة التي تتوافق مع تحقيق أهدافهم الخاصة، مما يعزز انتماءهم المهني إنطلاقا من مستوى أداءهم، تماشيا مع تطورات السوق العالمية، أن تحسين هذه العوامل المختلفة داخل بيئة العمل يعكس مدى رفع الإنتاجية ورضا الوظيفي للعاملين.

الفصل الثالث: العلاقات الاجتماعية

وأثرها على أداء العاملين

تمهيد:

تسعى المؤسسات إلى مواكبة التطور عن طريق تحديد مجموعة من الأساليب والإستراتيجيات لتحقيق الهدف وهذا ما يتوجب توافر الموارد المادية والتكنولوجية وأهمها الموارد البشرية التي تعد محور العملية الإنتاجية، التي يقاس بها أداء العامل، فمن خلاله تبرز كفاءته والعمل المنجز الذي يؤديه ويعود بتحقيق أهداف المؤسسة، وتدفع العاملين إلى تحسين مهاراتهم وتساهم في رفع إنتاجية المؤسسة وبالتالي زيادة مردوديتها، والتركيز على تحسين بيئة العمل يكون من تدريب وتطوير مهاراتهم التي تعزز تحديات العمل من خلال التواصل الفعال والمفتوح وتعاون الذي يعزز التفاهم بين العاملين في بيئة العمل، وتكون ضمن التركيز على العلاقات الإجتماعية السائد في بيئة العمل، فهذه الأخيرة من العوامل المهمة في رفع أداء العاملين وتحسين أدوارهم ومهامهم، فتعمل العلاقات الإجتماعية بين العاملين على خل ذلك الانسجام والتوازن داخل المؤسسة .

1-تعريف العلاقات الإجتماعية :

1-1 تعريف العلاقة :

تعرف على أنها: "الرابطة بين شيئين أو ظاهرتين يؤثر كل طرف على الآخر يستلزم تغيير إحداهما بتغيير أخرى"¹، حيث تعتبر العلاقة هي مجموعة من روابط وتفاعلات بين شخصين أو أكثر، يؤثر كل منهما على الآخر ينتج عنها ردود أفعال.

1-2تعريف العلاقات الإجتماعية:

يعرفها أحمد زكي بدوي بأنها: "صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة، وقد تكون هذه الصلة قائمة على التعاون أو عدم التعاون، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، فتتطوي على خلق جو من الثقة والإحترام المتبادل، وتهدف بذلك إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة إنتاجيتهم"²، إعتبر أحمد بدوي من خلال تعريفه للعلاقات الاجتماعية أنها تعد تلك الروابط السائدة في بيئة العمل يحكمها التنظيم، وتكون ضمن إحتكاك وتفاعل العمال فيما بينهم من أجل إنجاز الأعمال الموكلة إليهم، وتكون وفق معايير معينة لغرض تحقيق أهداف المؤسسة، حيث تتبلور هذه الأخيرة ضمن التنظيم الرسمي المعتمد على إتباع الإستراتيجيات والقواعد التي يتضمنها القانون الداخلي للمؤسسة، فتحدد من خلالها الأدوار والمهام كما تتجسد أيضا في التنظيم غير الرسمي، الناتج عن تفاعلات العمال فيما بينهم

¹فنيش وسيم، واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، شهادة ماستر علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جيل السنة الجامعية 2015-2016، ص11.

²فنيش وسيم ، المرجع نفسه ، ص11.

أثناء قيامهم بالأنشطة فتكون ضمن ميولات وإتجاهات الأفراد بعضهم البعض خارج الإطار التنظيمي للمؤسسة.

فالعلاقات الإجتماعية تعتبر مجموعة من الروابط بين الأفراد والمجموعات التي يتفاعلون فيها ضمن التنظيم الرسمي وغير الرسمي أي تكون موجودة بدافع العمل، فهي بذلك تساهم في رفع الروح المعنوية والتماسك بين العاملين، وهذا يحفزهم على التعامل الجيد الذي يحقق الرضا الوظيفي لهم.

1-3 العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة:

- تتكون العلاقات الإجتماعية في بيئة العمل نتيجة لطبيعة الأدوار والمهام والتفاعل بين العاملين وبالتالي تحدد شكل العلاقات بينهم، ويتم هذا وفقا للمهام المنسوبة إليهم التي تحدد علاقاتهم مع بقية العاملين المشتركة فيها بينهم.

- تتبلور العلاقات بين العاملين من خلال قنوات التواصل (الهيكل التنظيمي) داخل بيئة العمل، في الوظائف كالعلاقة بين المدير ومصلحة الإنتاج، المشرف والعمال وغيرها، ومن خلال المشاركة في القرارات المتخذة، التي تساعد على ربط العلاقات بين الأفراد داخل وخارج المنظمة.

- قدرة العامل على التكيف مع التغيرات الوظيفية، في توليد أفكار مبتكرة تتماشى ومتطلبات العمل الجديدة، واكتساب مهارات متطورة تواكب التطور التكنولوجي.

- تشجيع المؤسسة العاملين على إستغلال مهاراتهم وقدراتهم وخبراته في تقديم الخدمات وبالتالي رفع الإنتاجية وإبراز المؤسسة قدرتها التنافسية، وهنا يكمن دور وأهمية المورد البشري في إثبات الذات داخل مكان العمل وتحقيق أهداف التنظيم الرسمي المسطرة من قبل المؤسسة.

- الدور الفعال لقسم الموارد البشرية من خلال التعيين، دورات التدريب، المكافآت والتحفيزات والتنوع في طرق وآليات الإستثمار وما يترتب عنه من رفع الإنتاجية. أما فيما يخص الكيفية التي تتشكل وفقها العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة، تحددها طبيعة العمل والظروف السائدة داخل بيئة العمل.

1-4 أهمية العلاقات الإجتماعية داخل بيئة العمل :

للعلاقات الاجتماعية أهمية كبيرة في تحسين التفاعل والتعاون وتجاوز الصعوبات التنظيمية القائمة بين العاملين داخل بيئة العمل وإبرازها:

_ الإستقرار الداخلي للعمال يلعب دورا هاما في تحسين إنتاجية المؤسسة، وهذا مبني على نوع التفاعل الموجود بين العاملين، الذي تؤسسه العلاقات الاجتماعية وتربطهم ببعض، يعني ذلك أن التنسيق الداخلي بين الوظائف والمهام تساهم في بناءه نوعية العلاقات السائدة التي تجعل طريقة العمل سهلة وسلسة.

- التعاون والإنسجام والثقة بين العاملين يؤدي إلى التفاعل الايجابي داخل بيئة العمل، وهذا نتيجة وحدة الأهداف المشتركة بين العاملين والمؤسسة، كما تساهم في تقوية روح الفريق

وتعزز عملية الإتصال التي تسعى إلى التماسك الإجتماعي للمؤسسة، داخل التنظيم الرسمي أو غير الرسمي.

- فالعلاقات الإجتماعية لها دور كبير في تحسين المناخ التنظيمي، الذي يساهم في الحد من الصراعات الداخلية بين العمال وتقليلها، أو بين العمال والإدارة، ينتج عنه التماسك والإستقرار وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.

- العلاقات الرسمية أو غير الرسمية تخدم مصالح وأهداف المؤسسة التي تنعكس على رضا العاملين فيها، ويظهر من خلال أدائهم في العملية الإنتاجية¹. وهذا ما يعطي صورة إيجابية للبيئة الخارجية، ويستقطب المورد البشري نتيجة لبيئة العمل المستقرة.²

(2)- أداء العاملين:

يعتبر الأداء من المفاهيم الأساسية التي لها دور بارز في بيئة العمل، نظرا لأهميته بالنسبة للفرد والمؤسسة، وإرتباطه بأهداف المؤسسة من خلال العوامل المؤثرة في عملية الإنتاج من كفاءة وفعالية.

2-1 تعريف الأداء:

هو محور مهم في قياس العمل الوظيفي، لذا من الطبيعي أن يأخذ الأداء أهمية كبيرة في إعتبار المؤسسة، خاصة في ظل التطورات الكبيرة والمتسارعة التي تطر أعلى المؤسسات، والتي حتمت على المؤسسات أن تكون بأعلى جودة في إنتاجيتها وهذا لا يتحقق إلا برفع

¹ ماهية العلاقات الإجتماعية وعلاقات العمل، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تم الإطلاع عليها من خلال الموقع <https://www.scribd.com> تم الإطلاع عليه يوم 2024-05-22 الساعة 18:00.

² نفس المرجع السابق، تم الإطلاع عليه يوم 2024-05-23 الساعة 16:52.

أداء العاملين، كما يعرف فيشر ورفاقه الأداء بإعتباره: "عملية تقييم الأداء على أنها العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة".¹ ويعني هذا أن الأداء يقاس به مدى وصول الفرد لتحقيق أهداف المؤسسة، عن طريق العمل بشكل صحيح يرتبط أساسا بالإنتاجية والجودة في بيئة العمل، ويعتمد هذا الأخير على مجموعة من المؤشرات كالإبداع، الإتقان، الفعالية والكفاءة يختلف من فرد إلى آخر ومن بيئة إلى أخرى.

2-2- تعريف أداء العاملين:

إن أداء العامل هو عبارة عن مجموعة من النتائج السلوكية له، التي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، مع استخدام الموارد المتاحة²، من خلال ما سبق يمكن القول أن أداء العاملين هو جوهر العملية الإنتاجية من خلال تحقيق نتائج من كمية الإنتاج وجودته والوقت المحدد لإنجاز العمل، هذا ما نجده من خلال الإستخدام الأفضل للموارد البشرية وما تضمنه البيئة التنظيمية من مناخ عمل يسمح بذلك.

2-3- تأثير العلاقات الاجتماعية في رفع أداء العاملين :

يكمن دور العلاقات الاجتماعية في رفع العاملين من خلال:

¹سحن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، ط1، لبنان، 2002، ص96.
²مختار غريب تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتحديد إحتياجاتهم التدريبية، مذكرة دكتوراه العلوم في علوم التربية، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الإجتماع، جامعة الجزائر2، 2018-2019، ص45.

أ- الأداء:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم المركزية في سوسيولوجيا العمل والتنظيم، حيث يشير إلى مستوى الإنجاز والفعالية التي يحققها الأفراد أو المؤسسات في أداء مهامهم ووظائفهم. ويرتبط الأداء ارتباطاً وثيقاً بمدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة، سواء البشرية أو المادية، لتحقيق الأهداف المنشودة.

من منظور سوسيولوجي، يعكس الأداء طبيعة العلاقات التنظيمية والإنتاجية داخل المؤسسات، حيث تسعى الإدارة إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء من خلال تطبيق آليات الرقابة والضبط على العمال، بهدف ضمان التزامهم وإنتاجيتهم، كما يرتبط الأداء بعمليات تقييم وتحفيز الموظفين، والتي تهدف إلى تحسين أدائهم ومواءمته مع أهداف المؤسسة ومن هنا يرى جوفمان "GOFFMAN" أن الأداء يعبر عن: "النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما، وتساعده في التأثير في الأفراد أو المشاركين الآخرين"¹، يعني هذا أن الأداء له تأثير بالغ الأهمية على رفع الإنتاجية، من خلال مجموعة النشاطات والأعمال التي يؤديها الفرد في المؤسسة، هذا ما يؤدي إلى تحسين العلاقات بين العاملين، من خلال قدرتهم التي تعمل على تحسين أدائهم أيضاً فالعلاقات الاجتماعية تعتمد على تفاعلات العاملين فيما بينهم، ما يلعب دوراً في تشكيلها للعمل معاً، وهنا نتطرق لتصريحات المبحوثين:

¹بوقليمينة فاتح وبلقاسم عبد القادر، الأمن الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان البويرة، مذكرة مكملة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الميدان علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، تخصص إدارة تسيير الموارد البشرية، 2019-2020 ص22.

عامل (ب.م) "لازم العمل يكون مع الزملاء لأنك ما تقدرش تخدم الروحك"، ومن هنا يكشف هذا القول عن أهمية العلاقات الإجتماعية والتفاعلات داخل المؤسسة في تحقيق الأداء المرتفع، حيث يعتمد الأداء على التعاون والتكامل بين جهود العمال المختلفة، كما يعكس دور المؤسسة في تشجيع العمل الجماعي كآلية لتحفيز العمال وتطوير مهاراتهم بما يخدم تحقيق أهداف المنشودة.

عامل (ق.أ) "طبيعة العمل تفرض علينا التعاون"، حيث تبين لنا من خلال تصريحاتهم أن بيئة العمل الداخلية مبنية على ترابط العلاقات بين أفراد المجموعات لأن عملية إنتاج القفزات تفرض جو التعاون بينهم، هذا ما يفسر رضا العامل عن بيئة عمله مما تدفعه إلى العمل المتقن ليحقق أفضل إنتاج لمؤسسته، وفق مهام وأنشطة تحتم على العاملين تلك التفاعلات فيما بينهم، وبالتالي تشكيل علاقات إجتماعية في العمل، هذا ما عبر عنه هنري فايول من أهم مبادئه: التعاون وأكد على أهميته "وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد وتعزيز روح الفريق الواحد"¹، هذا ما يؤدي روح الجماعة داخل نظام محكم لكل فرد في المؤسسة مهام ومسؤولية في تنفيذ الأعمال الموكلة له، عن طريق تقسيم الأدوار بين الموظفين وفق توجيهه وإستراتيجية مضبوطة لكل دور خاص به في إنجاز مهامه بالتأثير على قدراتهم لرفع الإنتاجية ولتحسين أدائهم، فالعلاقات الإجتماعية تعتمد على مدى رضا

¹كينا عبد الله محمد، عبد المؤمن مختار، ظروف العمل وتأثيرها على الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة الصحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019 - 2020، ص51.

العاملين على المهام المنوطة بهم، والحفاظ على الكفاءات البشرية المحلية الجيدة وهذا يندرج ضمن تقييم الأداء الفعال و مراعاة دور الكفاءة المهنية في العمل.

يكشف التصريح عن فهم للطبيعة الإجتماعية للعمليات الإنتاجية داخل المؤسسة، والتي تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل بين الموارد البشرية المتاحة، حيث يشير إلى أن عملية إنتاج القفزات تفرض على العمال ضرورة التعاون والتفاعل فيما بينهم، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل تقوم على الاستفادة من جهود الجميع، هذا ما عبر عنه هنري فايول من أهم مبادئه: التعاون وأكد على أهميته "وجود عنصر التعاون والتنسيق بين الأفراد وتعزيز روح الفريق الواحد"، كما يلاحظ أيضا أن هذا التعاون والتفاعل الإنتاجي بين العمال يساهم في تحقيق الاستفادة المثلى من الموارد البشرية المتاحة، حيث يتم إستغلال قدرات كل فرد بطريقة تعزز من إنتاجيته وفعاليته داخل المؤسسة، ويعكس هذا التصور الإجتماعي لرأس المال البشري القائم على إستثمار الطاقات البشرية المتاحة بأفضل طريقة ممكنة.

كما صرح المبحوث (ع.ر) أن تقييم الأداء يكون "عبر الترقية"، من خلال إختلاف القدرات الفردية والمهارات لدى العاملين يدفعهم إلى البحث عن الجماعات من أجل الإنتماء إليها، لأن الفرد بطبيعته إجتماعي، هذا ما يفرض زيادة الإهتمام بالروابط والعلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى رفع الإنتاج .

وأیضا (ب، د): "الأداء تاعنا يتعلق بنوع الإدارة تاعنا وحننا إدارتنا والمصنع إيجابين على هذا أداؤنا مليح" حيث يشير القول إلى العلاقة الوثيقة بين أداء العمال ونوع الإدارة السائدة في

المؤسسة، حيث يربط العمال بين مستويات أدائهم الجيدة وطبيعة الإدارة الإيجابية التي يتعاملون معها داخل المصنع.

نائب مسؤول الإنتاج (ه، د) بأن: العمل في المصنع يعتمد على العمل بالأفواج وعلى هذا يكون الأداء جيد لأنوا كاين راحة"، هذا ما يلزم ضرورة تنسيق العمل ووحدة الإنتاج، من خلال العمل في السلسلة والراحة في العمل للعمال.

مما سبق ذكره في دراسة الأداء داخل مصنع القفازات من منظور سوسولوجي، يمكن القول أن التفاعل الاجتماعي والعوامل الثقافية لها تأثير كبير على كفاءة وإنتاجية العمل، يتضح أن العلاقات بين العمال، والتنظيم الاجتماعي للعمل، والتفاعلات اليومية تساهم بشكل كبير في تحديد مستويات الأداء¹. كما تلعب القيادة وإدارة الموارد البشرية دوراً حيوياً في تشكيل بيئة العمل وتحفيز العمال، فالعمل الجماعي، والتواصل الفعال، والشعور بالانتماء كلها عناصر تعزز من روح التعاون والإنتاجية، من الضروري أيضاً مراعاة العوامل الاجتماعية والإقتصادية التي قد تؤثر على أداء الأفراد مثل الظروف المعيشية، والأمن الوظيفي، والدعم النفسي.

وفي النهاية، تحسين الأداء داخل المصنع يتطلب نهجاً شاملاً يأخذ في الاعتبار ليس فقط الجوانب التقنية والإقتصادية هذا يكون من خلال إشراك العامل في الأرباح نتيجة للأداء الجيدة والكفاءة العالية، وأيضاً الديناميات الاجتماعية والثقافية التي تشكل جوهر العمل

¹بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد21، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ديسمبر 2015، ص61.

اليومي، والإهتمام بهذه العوامل يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل أكثر انسجاماً وفعالية، وبالتالي إلى تحقيق أهداف المصنع بأعلى مستويات الكفاءة والجودة.¹

يعتمد الأداء في قياسه على النجاعة والفعالية التي تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

ب- الكفاءة:

تعد الكفاءة من بين الأساسيات التي يجب أن تتوفر لدى العاملين، فهي تسعى لتحديد الأداء والمهارات بناء على معايير وأسس محددة لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة لأجل رفع الإنتاجية .

كما عرفها بوتورف في كتابه DE LA COMPETENCE بأنها " توظيف هذه المعلومات في الوقت المناسب وفي المكان المناسب، تكتسب أثناء ممارسة نشاط ما يتم فيه تجنيد المعارف، والقدرات والتوظيف المناسب لها، ولا يمكن إكتسابها من فراغ أو من خلال التلقي السلبي"². بمعنى أن الكفاءة في وجهة نظره تعتمد على جملة من المعايير منها قدرات الفرد والبيئة المحيطة به والظروف الإجتماعية والتنظيمية التي تساهم في تحسين المردودية.

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-مجلة التغيير الإجتماعي، جامعة بسكرة، العدد السادس، بدون سنة، ص477.

² أحمد صيد، مفهوم الكفاءة وأنظمة بناءها في المقاربة بالكفاءات، مجلة الباحث، جامعة أحمد بوقرة، المجلة 15، العدد1، الجزائر، 2023، ص41.

كما عرفها داركر Drucker بأنها: هو كفاية عمل الشيء بالصواب تعني أيضا الإستخدام الأمثل للموارد المؤسسية بأقل تكلفة ممكنة ودون حصول أي هدر يذكر¹. كما يمكن تعريف الكفاءة المهنية على أنها مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات إلى من يكتسبها العامل والتي تظهر على شكل نشاط يؤديه الفرد نحو وظيفته حيث يعرفها ستوارت Stuart بأن "الكفاءة المتعلقة بالوظائف المرتبطة بالمهنة التي يقوم بها شخص ما، ويسمى بالكفاء" ²، يعني أنها قدرة الفرد على تنفيذ مهامه، فهي قابلة للقياس والملاحظة، فهي قدرة الفرد في إنجاز مهامه، تعتمد على المهارات والمعارف والخبرات اللازمة للعامل وتكون عن طريق التدريب المستمر والعمل في تحسين مهارة التواصل والتعاون بين العاملين في بيئة العمل.

من خلال التعاريف السابقة نعرف الكفاءة على أنها جملة من السلوكيات والمهارات التي يتميز بها الفرد عن غيره في إنجاز عمله، ما يكتسبها الفرد خلال هذه الفترة، نستنتج مما سبق أن للكفاءة دور بارز داخل المؤسسة تعمل على تحسين مهارات العمال ومعارفهم في مجال عملهم والتي يتلقاها الفرد من عالم الشغل من خلال الفرص المتاحة لهم في المصنع، لتحسين مهاراتهم ومعارفهم في مجال عملهم، ويشمل ذلك التعلم المستمر، وتطوير المهارات

¹ بن حويط محمد، أثر إدارة الكفاءة على تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة غرداية، 2020، ص63.

² بن حويط محمد، المرجع نفسه ، ص42.

الفنية والمعرفية، وتطوير القدرات الشخصية والإجتماعية المرتبطة بالعمل، ويكون التطوير المهني عبر التدريب والورشات والدورات التعليمية ومن هنا نذكر أجوبة المبحوثين:

عامل(ب.ن): "الفرص متاحة عن طريق على تطوير Formation"، والخبرات العملية المختلفة التي تساعد على تطوير وتحسين أداء العمال وتمكينهم من مواكبة التحديات والمتطلبات الجديدة في بيئة العمل، كما يعرفه « LANFR » بأنها: "حق لجميع العمال يخص تطوره وترقيتهم الإجتماعية والتكوين قبل كل شيء، هو وسيلة للمؤسسة من أجل تكييف الموارد البشرية مع التطور التقني والمهني".¹ وهذا الأخير يؤدي إلى زيادة مهارات الفرد وبالتالي زيادة الإنتاج وإنخفاض التكاليف، وزيادة ربح المؤسسة هذا يؤدي إلى خلق القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف المسطرة، وبالتالي يؤدي إلى إشباع حاجيات الفرد ورغباته كالترقية.

إن ارتفاع المستوى التعليمي للعمال من بين العوامل المساعدة على تحسين العلاقات الإنسانية فيما بينهم وبين المرؤوسين، هذا ما إتضح من خلال دراستنا الميدانية حول الإتفاقية المبرمة بين المصنع والجامعة، عن طريق التوظيف المباشر لهذه الكفاءات وحسب تصريح المدير العام للمصنع " ن -أ" أن جل خريجي الجامعات هم إطارات سامية في المصنع، ويشغلون مناصب نائب مدير ورؤساء مصلحة " هذا ما يؤكد الانسجام من خلال العلاقات الإجتماعية للعمل، بين الإطارات التي تملك الخبرة والكفاءات المستحدثة في

¹ليليا بن صويلح، مدخل لعلم الإجتماع التنظيم وعمل كلية العلوم والعلوم الإنسانية، قسم علم الإجتماع، السنة الجامعية 2015-2016، ص 40.

مصنع القفازات، والدور الذي تؤديه هذه الكفاءة في الرفع من إنتاجية المصنع بأعلى جودة، هذا ما يوضح المكانة المرموقة التي وصل إليها هذا المنتج داخليا وخارجيا.

أما بخصوص تكوين العمال بداية إفتتاح المصنع فصرح لنا مدير الموارد البشرية " ب ع ق" أنه تم "الإعتماد على مكونين من خارج البلاد لتكوين العمال حديثي التخرج من طايوان وإطارات جزائرية في مجال الصناعة، إستغرقت هذه العملية سداسي كامل "هذا ما يفسر المكانة المؤسسة في تصدير هذا المنتج إلى الخارج.

فمن خلال هذه الدراسة الميدانية لاحظنا أن القاعدة الأساسية التي يرتكز عليها مصنع القفازات هي الكفاءات التي لديها خبرة مهنية في مجال الصناعة، وكذلك المتقاعدين في نفس المجال، مما أعطى له صيغة جديدة في مجال إستقطاب العمال، فقدرتهم على التعامل مع العمال وخبرتهم في إستغلال الكفاءات الداخلية كانت عاملا أساسيا في رفع من قيمة المنتج، وهذا عن طريق التجربة التي أقيمت في المصنع بين العمال والعاملات نتيجة لتصريح مدير الموارد البشرية، حيث أسفرت هذه التجربة بخسائر كبيرة في قسم المنفذين، الذي يعتمد عليه إخراج القفازات من الآلات حيث تصريح " ب ع ق" وضعنا فوجين، فوج رجال وفوج نساء وبعد فترة قمنا بمراقبة المنتج فوجدنا خسائر كبير عند فئة الذكور "هذا ما تبين لنا أن قسم المنفذين الذي يحتوي عاملات بدون خسائر، هذا ما أثار لدينا تساؤل عن السبب، ليجيب تصريح آخر عنه: "القفازات لازملها الجنس اللطيف" هذا يعني أن القفازات الطبية والجراحية تعتمد بشكل كبير على فئة الإناث.

إنطلاقاً من الإستنتاجات نفسر وجود الإناث في المصنع ضرورة وحتمية يعتمد عليها الإنتاج، أي أن صفة اللطافة والصبر وقدرة التحمل عند هذه الفئة ما يجعلها ركيزة أساسية في هذه العملية، يتضح أن قدرة المسؤولين وكفاءتهم، جعلتهم يدركون دور فئة الإناث وأهميتهم في العملية الإنتاجية من خلال العلاقات الاجتماعية والإنسانية التي نشأت بينهم، ما جعلهم يخففون من التكلفة والخسائر ويرفعون بذلك جودة الإنتاج، هذا للإستغلال الأمثل لمهارات العاملين ومعرفة دور ومكانة كل فرد ضمن السلسلة الإنتاجية¹.

نستنتج مما سبق أن كفاءة العمال تكون نتاج تدريبات وتكوينات دورية تنظمها بيئة العمل لتحسين أداء العاملين، والإستغلال الأمثل في توزيع الأدوار والمهام لديهم، نتيجة لدقة الملاحظة والخبرة المهنية المكتسبة في التسيير الأنجع للمورد البشري والعلاقات الاجتماعية السائد بين العمال، وإستغلال نقاط القوة لديهم في تحقيق أهداف المؤسسة².

تعتبر العلاقات الاجتماعية من العوامل الرئيسية التي تساهم في تطوير الإستراتيجيات والآفاق المستقبلية للمؤسسة، كونه يعد أحد العوامل التي تشرح تفاعلات العاملين في بيئة العمل، وإستغلالها لصالح أهداف المؤسسة، هذا من خلال معرفة نوع التحديات المتوقعة ودور المورد البشري ولقدرته على مواجهة التحديات التنافسية على الصعيد التنظيمي، من خلال التعرف على مختلف الإستراتيجيات المرتبطة بالإنتاجية والتنافسية، لإضافة لمعرفة

¹سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة دكتوراه في العلوم -علم الاجتماع - تخصص موارد بشرية، جامعة باتنة، السنة الجامعية 2013-2014، ص57-58.

²أحمد صيد، مفهوم الكفاءة وأنظمة بناءها في المقاربة بالكفاءات، مجلة الباحث، جامعة أمحمد بوقرة، المجلد15، العدد1 الجزائر، 2023، ص41.

العوامل المؤثر على نجاحها، من تقدير العناصر المشاركة في العملية الإنتاجية، إضافة لتخطيط الجيد، وتقييم أداء العمال على أساس الإنتاجية، وتحسين الجودة من خلال حسن استخدام الموارد المتاحة والقدرة على تحسين أداء العاملين¹، وكذلك عن طريق مدى حسن ممارسة الإدارة لعوامل التنظيم والتخطيط والتوظيف والتوجيه وتطبيق قواعد الانضباط، وهذا ما لمسناه من خلال لدراستنا الميدانية، في تصريحات المبحوثين، حول التنسيق والتوجيه الذي يرافق العامل منذ إستلامه الوظيفة.

وكذلك تصريح عاملة (ب.ف): ما يفرقوناش على العمال في الوقت والنقل تطبيق القوانين والوسائل والتجهيزات "هذا ما يوضح أيضا مساواة بين العاملين والمتكويين في إلترامهم بالإجراءات والقوانين الرسمية المتبعة في بيئة العمل، إضافة ما صرح به مدير الموارد البشرية "ع-ق-ب" حيث قال "لابد من إستغلال هذه الكفاءة أحسن من توظيف عامل ونزيد نكوئه" هذا ما يدل على إعطاء الأولوية للمتكويين في التوظيف، هذا ما جعل المسؤولين على رأس هذا المجمع يفكرون بإنشاء أكاديمية لتدريب وتكوين العمال، والتي هي في طور الإنجاز.

من خلال ما سبق إستنتجنا أن مصنع القفازات لديه آفاق وإستراتيجيات مستقبلية، تساهم في رفع كفاءات العمال وأدائهم، من خلال برامج مسطرة، ليصبح هذا المجمع قطبا إستراتيجيا هاما في الولاية وللمؤسسات الصناعية.

¹ليليا بن صويلح، مدخل لعلم الإجتماع التنظيم وعمل كلية العلوم والعلوم الإنسانية، قسم علم الإجتماع، السنة الجامعية 2015-2016، ص 40.

خلاصة الفصل :

يعد المورد البشري المحرك الأساسي للعملية الإنتاجية في المؤسسات، وذلك من خلال القيمة التي يضفيها في بيئة العمل، تلعب مجموعة من العوامل دوراً حاسماً في تعزيز ثقة العمال ورفع روحهم المعنوية، مما يدفعهم للعمل بإخلاص وإتقان يتجلى هذا من خلال الإستخدام الجيد لعوامل التحفيز، وتحقيق الأداء الجيد، والإستغلال الأمثل لكفاءات العمال. أي تقوم المؤسسات بحصر عوامل الضعف والقوة لدى الأفراد، وتتبنى إستراتيجيات تنظيمية وإدارية تهدف إلى تحقيق أهدافها وتحسين سمعتها داخلياً وخارجياً، العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة تساهم في تحقيق نتائج العملية الإنتاجية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وذلك وفقاً للمعايير المحددة مسبقاً.

بالتالي، يعتمد نجاح المؤسسة على كيفية إستغلال المورد البشري وتطبيق الإستراتيجيات المناسبة، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية وتعزيز سمعة المؤسسة في السوق.

1- النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

- نتائج الفرضية الأولى :

من خلال دراستنا للجانب الميدانية حول موضوع بيئة العمل، يظهر لنا أن تأثيرها يعد عاملاً أساسياً في تعزيز فعالية أداء العاملين في التنظيم الرسمي، حيث توجد ضرورة لفهم الإستراتيجيات وفق الخبرة والأقدمية والحنكة التي يتعامل بها كل مبحوث، ويعد تحسين بيئة العمل عنصراً فعالاً لتحقيق أهداف المنظمة وفق التغيرات الإجتماعية.

من خلال المقابلات التي أجريناها إستخلصنا منها بعض النتائج التالية:

- عوامل التعاون والتواصل وكذا التفاعل هم من بين أهم العوامل الأساسية في المصنع التي تؤثر على ديناميات العمل.

- الإنضباط جوهر العملية الإنتاجية في المصنع، حيث يشكل العمود الفقري لسير العمل بكفاءة.

- الخبرة المهنية للإطارات تساهم في لزيادة مردودية الإنتاج وتحقيق الأداء الأمثل.

- فئة الإناث في قسم التنفيذ تلعب دوراً فعالاً في رفع مستوى الإنتاج وتقليل التكاليف، مما يعود بالنفع على المصنع بشكل عام نجاح المصنع في تأسيس قاعدة أساسية تعتمد عليها في تنظيم بيئة العمل.

-بيئة العمل ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء العاملين وبالتالي تحسين مردودية المؤسسة.

نتائج الفرضية الأولى:

يعد أداء العاملين في بيئة العمل تتحكم فيها عوامل إجتماعية لتكيف العمال مع متطلبات وتحديات السوق، كعامل التواصل، التفاعل، التعاون، الإنضباط إحدى المؤشرات الرئيسية التي تؤثر على بنية بيئة العمل الداخلية وتماسكها، حيث تعتمد هذه العوامل على إستراتيجية فعالة ومنظمة لتحقيق الإنسجام في العمل، ومن هنا يمكننا القول أن الفرضية الأولى تحققت أي تواصل والتعاون والإنضباط الموجود في المصنع هي فعلا منسجمة بين العاملين.

2- نتائج الفرضية الثانية:

- العلاقات الاجتماعية التي تحققها بيئة العمل والتي تساهم في تحسين أداء العاملين تعد العنصر الحيوي من خلال تحديد الاستراتيجيات والآفاق المستقبلية وبالتالي تحقيق الأهداف.

- متغير الأداء في بيئة العمل له دور فعال في رفع إنتاجية المصنع وتكيف العاملين مع التغيرات التي تطرأ على بيئة العمل.

-عملية الكفاءة المهنية تساهم في تحسين أداء العاملين، التي تحقق الرضا الوظيفي لهم ويعتبر متغير التحفيز من أهم العوامل التي تؤدي إلى التقليل من الغيابات، وتدفع العاملين لرفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية.

-العلاقات الاجتماعية الايجابية داخل بيئة العمل تساهم و تحفز العاملين على الرفع من الأداء الوظيفي و تحسين كفاءة العاملين.

-يمكن القول أن العلاقات الاجتماعية الفعالة في بيئة العمل توفر دعما معنويا للعاملين مما يساعدهم على مواجهة ضغوط العمل.

-تسعى المؤسسة للمحافظة على الأداء الجيد للعاملين من خلال التحفيزات وعوامل التنظيمية التي تتبناها.

2- نتائج الفرضية الثانية :

لقد وقفنا من خلال تحليلنا للمحور المتعلق بوجود العلاقات الإجتماعية في بيئة العمل كوسيلة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين، من خلال ترقية الكفاءة المهنية والأداء الفعال الذي يتميز به العاملين داخل بيئة العمل، وكذلك الخصائص النفسية والمكانة الوظيفية التي يعملون من أجل رفع الإنتاجية، وتحقيق الأهداف وفق تنظيم رسمي، يدعم علاقات التعاون والتواصل ساء كانت فردية أو جماعية التي تجري داخل البيئة الداخلية للعمل، وكذا عامل التحفيز الذي تتبناه هذه الأخيرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وبالتالي فإن هذه النتائج تؤكد صحة الفرضية التي تقول بأن وجود العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل يشجع على خلق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين مما تؤدي إلى رفع الإنتاجية وتحقيق الأهداف بشكل جيد.

نتائج عامة :

يمكن إجمال نتائج دراستنا لموضوع بيئة العمل وتأثيرها على أداء العاملين في مصنع القفازات نموذجاً، خرجنا بأهم المتغيرات لفرضيات الدراسة وأهم الاستنتاجات التي تمثلت في:

- وجود متغيرات تؤثر على أداء العاملين من التواصل والتفاعل والتعاون داخل بيئة العمل هذا ما وجدناه دافعا إيجابيا لديهم يساهم في إظهار كفاءته والإبداع في انجاز مهامه التي غرست روح الانتماء والولاء للمؤسسة، مما أعطى سمعة جيدة لمصنع القفازات داخل المجتمع الذي وفر الأمن والنقل.

-إستخدام متغير الإنضباط في بيئة العمل أدى إلى شعور العمال بروح المسؤولية ودعم المصنع بوسيلة نقل العمال أدى إلى التخلي العمال عن ظاهرة الغيابات والتأخيرات وجعلتهم عمال يحبون بيئة عملهم.

-كفاءة وخبرة الإطارات والمسيرين في توظيف المتدربين التابعين لمراكز التكوين، أعطت للمصنع صيغة جديدة في عملية التوظيف.

-إستعمال الحافز المادي جعل العامل يظهر القدرة على الصبر والتأقلم مع بيئة العمل من خلال العمل بالأفواج، وذلك ساعدهم على الثقة وحبهم لبيئة عملهم.

-ساهم متغير التعاون في تعزيز العلاقات الاجتماعية التي خلقت الترابط الجيد بين العاملين وتحسن التواصل فيما بينهم ما ساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

-ساهمت العلاقات الاجتماعية في بناء بيئة عمل متينة تعزز بدورها الأداء الجيد والإنتاجية لدى العاملين.

-الشعور بالإنتماء والإستمرارية والولاء لبيئة العمل.

-تحسين التواصل والتعاون وتعزيز الإبتكار عن طريق المشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات.

-الأداء الجيد يستحق تحفيزات بما يرفع من مستواه عن طريق الإستراتيجية الفعالة التي

تحقق بدورها التوازن بين الأهداف التنظيمية ومتطلبات بيئة العمل ،وتحسين أداء العاملين

وزيادة الرضا الوظيفي الذي يحقق أهداف المؤسسة من خلال العلاقات الاجتماعية الجيدة

التي بدورها تعزز إستقرار فريق العمل وإنتماءه وترفع كفاءة العاملين وتحسن أدائهم.

ت-الإنتاجية:

تُعتبر الإنتاجية من المفاهيم المركزية في سوسولوجيا العمل والتنظيم، حيث ترتبط ارتباطاً

وثيقاً بكفاءة استغلال الموارد المتاحة في العملية الإنتاجية، ويشير التعريف المقدم إلى أن

الإنتاجية تتحقق من خلال الاستخدام الأمثل للمدخلات المتمثلة في القوى العاملة والمعدات

والمواد الخام ورأس المال، بهدف الحصول على أقصى مخرجات ممكنة، حيث تعكس

الإنتاجية طبيعة العلاقات الإنتاجية داخل المؤسسات¹، والتي تسعى إلى تعظيم الأرباح من

خلال استغلال قوة العمل بأقصى كفاءة ممكنة. حيث تعمل الإدارة على تحفيز العمال

¹ جلال شروف، دور الحوافز في رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسة الرياضية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم الإدارة والتسيير الرياضي، كلية علوم وتقنيات النشاطات الرياضية والبدنية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص41.

وتدريبهم وتكوينهم، بهدف خلق بيئة عمل مناسبة تضمن ولاءهم وإخلاصهم للعمل، مما

ينعكس إيجابًا على جودة المنتج وكمياته. ومن هنا نتطرق إلى إجابات المبحوثين :

المسؤول عن مصلحة الإنتاج بأن: "نحن نعمل حسب الطلبية وليس على التصدير

والتخزين" تبين من خلال تصريحاته أن مصنع القفازات الطبية والجراحية يعتمد على منهج

البيع والتسويق حسب الطلبية التي يحتاجها المتعاملين، أي يكشف هذا التصريح عن طبيعة

العلاقات الإقتصادية والتنظيمية داخل المؤسسة، والتي تسعى إلى تحقيق التوازن بين العرض

والطلب، وتلبية احتياجات العملاء بكفاءة، بهدف تحقيق الربحية والاستمرارية في السوق

التنافسية.

في حين صرح المسؤول عن مصلحة التجارية بأن "الإنتاجية لها علاقة بالتنمية الاقتصادية

"هذا يدل على الاستخدام الأحسن للموارد المادية والبشرية من خلال توسيع المؤسسة إلى

استخدامات أخرى مما ساهم في فتح فروع داخلية تزيد من رفع الإنتاجية وتخفيض التكلفة

منها:مخبر خاص بتحليل المنتج، حيث جاءت دراستنا الميدانية في مرحلة حساسة حسب

صرح به المدير العام للمصنع "ب ع ق" بأن: "لقد جهزنا مخبر خاص بتحليل المنتج داخل

المصنع الذي سوف يفتح في شهر أفريل"، تبين لنا من خلال المقابلة معه أن المصنع في

تقدم مستمر بعدما كان يحلل المنتج في مخابر خارج المصنع، باستخدام مواد كيميائية

مستورة، أصبح المنتج يحلل في مخبر مجهز داخل المصنع واستخدام مواد أولية محلية

وكذلك تم التصريح لنا من قبل مدير المصنع "ن أ": "المصنع يتجهز لإستقطاب العمال

الجدد وتكوينهم وتدريبهم من خلال لاستعداد لفتح أكاديمية في غضون الأشهر القادمة " هذا يدل على أنه يتوجه لتأسيس أكاديمية لتكوين وتدريب العمال حتى تكون قطب لتجهيز مورد بشري ذو كفاءة عالية لتستفيد منه المؤسسات الجديدة ،هذا نجد أن في نظريات الإدارة العلمية وبالنسبة لفردريك تايلور Frederick Talor كانت فكرته تنطلق من توضيح العلاقة بين الإنتاجية ونجاح المؤسسة، حيث وجد أن تحقيق الربح ونجاح المؤسسة يكون بالتنظيم الجيد الذي تعتمد عليه المؤسسة في زيادة الإنتاجية هذا ما أكدته تايلور في قوله : "نجاح المنظمة يقاس بالمرودود العمال والتسيير المحكم للمرؤوسين الذي يرفع الإنتاجية"¹، يتبن لنا مما سبق أن تطور المنتج ونجاح المنظمة راجع إلى التخطيط والتنسيق والتنظيم الجيد من قبل المسؤولين والقدر على توجيه العمال نحو تحقيق الهدف.

كما صرح لنا عامل من قسم الإنتاج (أ. ع): "يكون حساب المنتج وتسليمه قبل الخروج"، هذا يدل على التنظيم المحكم في تسيير الإنتاج من خلال تأكيد طلبية وتسليمها في وقتها المحدد وذلك من أجل إرضاء المتعاملين والزبائن وكسب ثقتهم .

وإستنتاجا عن ما سبق ذكره نُعتبر الإنتاجية من المفاهيم الأساسية في سوسيولوجيا العمل والتنظيم، حيث تعكس طبيعة العلاقات الإنتاجية والديناميات الاقتصادية داخل المؤسسات. ففي ظل النظام الرأسمالي، تسعى المصانع إلى تحقيق أقصى قدر ممكن من الإنتاجية بهدف زيادة الأرباح وتعظيم الاستفاداة من الموارد المتاحة، بما في ذلك قوة العمل، ويمكن

¹ بلخير دهيمي، العمل الجماعي ودوره تحسين المرودود الدراسي، دراسة ميدانية أجريت بمجموعة من الثانويات بولاية المسيلة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016، ص33.

اعتبارها جزءًا من عمليات تكثيف العمل واستغلال الطبقة العاملة، حيث تعمل الإدارة على تحفيز العمال وتدريبهم وتكوينهم بهدف زيادة إنتاجيتهم وولائهم للمؤسسة¹، كما تسعى المؤسسات إلى تطبيق نظم وآليات الرقابة والمراقبة المستمرة على العمال، بهدف ضمان التزامهم بمعايير الإنتاجية المطلوبة، كما تكشف الإنتاجية عن طبيعة العلاقات التنافسية في السوق الرأسمالية، حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق مستويات إنتاجية عالية بأقل تكلفة ممكنة، بهدف الحفاظ على قدرتها التنافسية وزيادة حصتها في السوق، ويساهم هذا في تكريس علاقات القوة والهيمنة القائمة على الصراع الطبقي والإستغلال الرأسمالي.

وفي نهاية المطاف، تعكس الإنتاجية داخل المصانع طبيعة العلاقات الإجتماعية والإقتصادية السائدة في المجتمع، والتي تقوم على أساس الصراع الطبقي والسعي المستمر لتحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح على حساب إستغلال قوة العمل²، أي يساهم هذا في إعادة إنتاج علاقات القوة والهيمنة داخل أماكن العمل، والحفاظ على النظام الرأسمالي القائم.

¹ عبد الرحمان بن عنتر، دراسة أثر "إدارة الإنتاج" على الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص التحليل الإقتصادي، بحسين داي، الجزائر، ص32.

² سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين، مذكرة دكتوراه في العلوم -علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة باتنة، سنة الجامعية 2013-2014، ص57.

الخاتمة

تتعلق دراسة بيئة العمل بصفة عامة بفهم العوامل التنظيمية وتوجيه العلاقات الإنسانية بين الأفراد في إطار تنظيمي معين، لانتزاع تلعب دورًا هامًا في رفع الأداء العاملين وتحسين مردودية المؤسسة، إضافة لمساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في محاولة لتحقيق أهداف المنظمة .

لقد توصلت نتائج هذا البحث إلى العديد من العناصر والعوامل البيئية من تهوية والإضاءة والضوضاء وساعات العمل والعلاقات بين الزملاء والدعم الإداري والفرص المتاحة للتطور المهني، والتوازن بين العمل والحياة الخاصة، تؤثر بشكل مباشر على مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والأداء العام للعمال .

كما خلصت الدراسة إلى أن المنظمات التي تولي اهتمامًا كبيرًا لتحسين بيئة العمل وتوفير الظروف الملائمة للعاملين تؤدي إلى رفع مردوديتها لإنتاجية وإنخفاض معدل التأخرات والغيابات يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ورضا العاملين عن عملهم بما يحقق إنتماءهم وولائهم للمؤسسة.

ومن المهم الإشارة إلى أن بيئة العمل تلعب دورًا حيويًا في فهم الديناميكيات الاجتماعية بين العاملين من خلال التفاعل تبين الأفراد والجماعات والمؤسسات، فالنظريات والمناهج الاجتماعية توفر إطارًا مفيدًا لدراسة العلاقات بين العاملين وتأثير الهياكل والثقافات التنظيمية، بناء على ذلك فإنه من الضروري للمنظمات أن تعمل على تحسين بيئة العمل بشكل مستمر، وبهذا يتعين مراعاة عامل البيئة التنظيمية والدور الذي يلعبه في رفع أداء

العاملين بما يحقق السير الحسن للمؤسسة والإرتقاء بمكانتها في ظل الحركة التنافسية في سوق العمل، كما أن تعزيز التواصل الفعال، وتوفير الدعم النفسي والإجتماعي للعمال يساهم في رفع إنتاجية المؤسسة، كما يجب على المديرين والقادة أن يكونوا على دراية بالعوامل الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على أداء العاملين وأن يتخذوا إجراءات ملموسة لتحسين الظروف العامة للعمل.

في النهاية لا بد من التأكيد على أهمية مواصلة البحث والدراسة في هذا المجال بهدف تحقيق وفهم أعمق للعلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي، وتطوير استراتيجيات وممارسات فعالة لتحسين ظروف العمل والرفاهية للعمال، فهذا الموضوع له أهمية قصوى للمنظمات والمجتمعات على حد سواء، حيث أن توفير بيئات عمل صحية وإيجابية يساهم في تعزيز الإنتاجية والنمو الحركة الإقتصادية، إضافة إلى تحسين جودة الحياة الإجتماعية ورفاهيته. كما سعى مصنع القفازات إلى تطوير بيئة عمله أكثر من خلال تبني سلسلة إنتاجية جديدة تعتمد على الآلات متطورة ساهمت في رفع الإنتاج، إضافة وضع ضمن استراتيجياته المستقبلية مشروع تأسيس أكاديمية لتكوين وتدريب العمال وتمويل المصانع الجديدة للمورد البشري ذا كفاءة ومهارة عالية وهذا من خلال دعم الدولة له لما رأته من تطور لهذا المصنع وتحقيقه لأرباح كبيرة .

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب :

إبراهيم الغمري، الإتصالات الإدارية، المعهد القومي للتنمية الإدارية، القاهرة،
1974.

تاعوينات على، كتاب التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، مكتبة النور، الجزائر،
سنة 2009.

جلال محمد النعيمي، دراسات العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، دار
الأثر، 2009.

حسن عبد الحميد شتوان، علم إجتماع التنظيم ،ب ط، مؤسسة شباب الجامعة،
2004.

سحن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية،
ط1، لبنان .

عبد الله أسعد، الإتصالات الإدارية، المركز العربي للتطوير الإداري، القاهرة،
2002.

عبد الله بن سليم القرشي،التعاون وأثره في التغيير، دار القاسم، الأردن،2001

عمار بوخوش، ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان
المطبوعات الجامعية محمد، الجزائر،2007.

القاسم سلطانية وآخرون، علم الإجتماع الإعلامي، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع،
2012.

محمد الصريفي، السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"، ط1، دار الوفاء لدينا

الطبعة والنشر فكتوريا، الإسكندرية، 2008.

مدحت محمد أبو النصر، تنمية مهارات البناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين

داخل المنظمة، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة ط 1، 2005.

مصطفى حجازي، الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة

الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط 1، بيروت، 2019

الرسائل الجامعية :

بوغراب حدة، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية

الجزائرية، مذكرة ماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية

والإجتماعية جامعة مسيلة.

حيمر صباح، الروح المعنوية وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية للعامل، مذكرة الماجستير

في علم الإجتماع تخصص الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة

2010-2009.

سارة نسامو، زينب قلالي، الإتصال التنظيمي في ظل جائحة كورونا، كلية العلوم

الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، تخصص تنظيم وعمل جامعة أحمد

دراية، أدرار، السنة الجامعية: 2020-2021.

سلاوي حليلة، العوامل السوسيوتنظيمية للإستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية،

دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة، مذكرة الماجستير في علم الإجتماع، تخصص

علم الإجتماع المنظمات والمناجنت والإتصال، ولاية أدرار، سنة 2015-2016.

✚ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين، مذكرة دكتوراه في العلوم – علم الاجتماع – تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة باتنة، سنة الجامعية 2013-2014.

✚ طكوبا مختار، حساني حورية، مذكرة ماستر، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية ابن سينا، أدرار، 2021-2022.

✚ عبد الرحمان بن عنتر، دراسة أثر "إدارة الإنتاج" على الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل الإقتصادي، بحسين داي، الجزائر.

✚ عبد الرحمان بن عنتر، دراسة أثر "إدارة الإنتاج" على الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل الإقتصادي، بحسين داي، الجزائر.

✚ فاهد بن لوبيان صلاح الرشيدي، دور فريق العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، (دراسة ميدانية على موظفي إمارة منطقة المدينة المنورة)، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المملكة العربية السعودية، 2021.

✚ فنيش وسيم، واقع العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، شهادة ماستر علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جيجل، السنة الجامعية 2015-2016.

✚ ليليا بن صويلح، مدخل لعلم الاجتماع التنظيم وعمل كلية العلوم والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، السنة الجامعية، 2015-2016.

✚ مختار غريب تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

وتحديد إحتياجاتهم التدريبية، مذكرة دكتوراه العلوم في علوم التربية، كلية العلوم

الإجتماعية، قسم علم الإجتماع، جامعة الجزائر2، 2018-2019.

✚ نايت حمود صابرينة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة الماستر،

تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الإجتماع، جامعة وهران

2، سنة 2022-2023.

✚ هنود على التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى بعض تلاميذ الثانوي،

رسالة ماجستير في علم النفس جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2013.

المجلات العلمية :

✚ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط 2، دار الكتاب المصري،

1994.

✚ أحمد صيد، مفهوم الكفاءة وأنظمة بناءها في المقاربة بالكفاءات، مجلة الباحث،

جامعة أحمد بوقرة، المجلد15، العدد1، الجزائر، 2023.

✚ أديث واينر وارنو لد براون، كتاب الإنسان وبيئة العمل، أصدر الشركة العربية

للإعلام العلمي(شعاع)، السنة الثالثة، العدد الثالث، فبراير 1995.

✚ أمينة عبد القادر علي، علي عبد الله الحاكم العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع

الإداري بالمؤسسات السودانية، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد 16، العدد، 2015.

✚ بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم

الإنسانية والإجتماعية، العدد21، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ديسمبر، 2015.

بن يوب دلال ولبيض خيرة، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2018-2019.

جيهان خليل دغيم، أثر جودة العمل على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية، دراسة ميدانية بشركات البترول "المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة، سنة 1-11-2020.

حدة متلف، بيئة العمل الداخلية، وأثرها على أداء العاملين، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، الجزائر، تاريخ النشر 2022_01_31.

خالد زحزاح شويمات كريم، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية مجلد 4، العدد 8.

خيرة عليلي، تأثير ممارسة السلطة على الانضباط الوظيفي في الوظيفة العمومية، جامعة أبو بكر بلقايد، العدد 2، تلمسان، 2020.

عيد حمود ضويحي السعيدي، الإبداع الإداري لدى العاملين في المجال التربوي بالمرحلة المتوسطة في محافظة الجبراء بدولة الكويت المجلة التربوية، 2018. العدد 1.

فرج عبد القادر طه، كتاب علم النفس الصناعي والتنظيمي، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-مجلة التغيير الإجتماعي، جامعة بسكرة، العدد السادس، بدون سنة .

منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ،المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات المجلد الأول العدد الحادي عشرين سبتمبر 2020.

منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد الحادي عشر ،تاريخ النشر 20 سبتمبر

2020

الناصر محمد سيد أحمد ،الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمصرفية ،الجيزة
جمهورية مصر العربية ،مجموعة 44، ع1، (تاريخ النشر 2024).
هدى الجندي آخرون: أثر بيئة العمل على الأداء الإداري، مجلة الجهاز المركزي
للتنظيم والإدارة للبحوث، مصر 2007.

المواقع الالكترونية :

[http. //MAWDOO3.com](http://MAWDOO3.com) .2014_2013
ماهية العلاقات الاجتماعية وعلاقات العمل ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تم
الإطلاع عليها من خلال الموقع [https://www.scribd . com](https://www.scribd.com) تم الاطلاع
عليه يوم 2024-05-22 على الساعة 18:00.
أسماء مختار ، نظرية التفاعلية الرمزية في الإعلام ، موقع سندك، 2023

قائمة الملاحق

Objectifs stratégiques :

L'écoute, la compréhension des exigences des clients et l'adaptation de nos prestations au contexte du marché. Le respect des délais.

L'excellence des prestations de qualité à des prix compétitifs. La recherche continue de l'amélioration dans un cadre professionnel.

Mettre davantage l'accent sur le développement de nos activités de production à travers le lancement de plans de développement pour intensifier nos capacités de production 150 000 000 Pcs/ An à 700 000 000 Pcs/ An.

Concilier l'enrichissement de notre gamme de produits Renforcer les capacités de développement de nos clients par la formation.

SARL TOP GLOVES LATEX INDUSTRIES est un établissement spécialisé dans la conception, la fabrication et la commercialisation des dispositifs médicaux.

Depuis son entrée en exploitation en 2016, Sarl Top Glove Latex Industries conçoit, produit et commercialise les gants à usage médical et chirurgical.

Notre gamme de produit comprend





01

SARL TOP GLOVES LATEX INDUSTRIES

Présentation de
l'entreprise



Géographique



Siteweb



Réseau Social

Organigramme de SARL TOP GLOVES LATEX



Je fais parti de se département au poste de sous directeur gestion du personnel

[Titre du document]

- ١- هل هناك تعديلات مقترحة تراعى فيها تعديلات الإذنية ؟
- ٢- هل تشير بأن هناك فرصا لتطوير مهارتك من خلال برنامج التدريب ؟
- ٣- هل تحفظ أن هناك فرصا لتعيين التواصك بين الإدارة والعمال ؟
- ٤- هل تشير بأن نظام المبيعات والتقييم يمكنه بشكل مسجع أدائك وجهودك ؟
- ٥- هل هناك أية اقتراحات ترغب في مشاركتها للتعريف بأجراء العمل وروح الفريق في التصنيع ؟

Liste de répartition des effectifs socio-professionnel

Catégorie	Effectifs	Sexe	
		Hommes	Femmes
Cadre	115	87	28
Maîtrise	258	199	63
Exécution	575	167	408
Apprentis	35	10	5
Totale	983		

Table des matières

Introduction.....	4
1- Présentation de l'entreprise.....	5
1.1 Vision	7
1.2 Objectifs stratégiques	8
1.3 Engagements	9
1.4 Clientèle	10
1.5 Organigramme	11
2- Problématique et Contraintes	12
2.1 KPI de mobilité	13
2.2 Description de problème ; causes.....	14
2.3 Solutions (Procédure pour maîtrise de la compétence).....	15
2.3.1 Détermination de la compétence.....	16
2.3.2 Sélection des Candidats.....	19
2.3.3 Recrutement et Sensibilisation	21
2.3.4 Planification et suivi de formation.....	23
2.3.5 Suivi évaluation de formation	25
2.3.6 Suivi évaluation de l'employé.....	26
3- Conclusion	



Remerciements

Je saisis cette occasion pour adresser mes remerciements aux responsables et au pères de l'Ecole des Managers Euro-méditerranéenne Campus Stratégie innov.

Je souhaite adresser mes remerciements au corps professoral et administratif de l'Ecole Campus Stratégie innov, notamment ceux d'Oran, pour la qualité de l'enseignement.

J'aimerais aussi gratifier les efforts de M. KHEDOUZI Marimen, directrice de l'école d'Oran et assesseur de Philippe Munoz, qui a eu l'amabilité de répondre à mes questions et de fournir les explications nécessaires.

Introduction

Les compétences professionnelles sont des aptitudes mêlant savoir-faire et savoir-être. Ces capacités professionnelles à un salaire de gérer convenablement les missions qui leur sont confiées dans le cadre de ses fonctions.

Top gloves latex Industries Algérie qui active dans l'industrie des dispositifs médicaux, c'est implantée dans zone industrielle non active à une wilaya répété. Agar wilaya Ain Temouchent.

Cette stratégie de développement industrielle a exposé société au risque de manque de compétence-nécessaire. Entré en exploitation en septembre 2016.

L'enjeu était de maîtriser et développer la compétence pour avoir la qualité de produit voulu.

Vision :

La vision de Top Gloves Latex Industries repose sur l'ambition de se positionner comme acteur mondial et de référence dans le domaine de fabrication de dispositifs médicaux du moins à l'échelle nationale et à l'échelle International (Europe, Afrique et Moyen Orient).

Devenir leader, être meilleur et innovateur passe nécessairement par un développement continu de l'entreprise , mais cela n'est possible qu'à travers une gestion collective sincère.

[Titre du document]

المختصر الأول: الهيئات المتخصصة

المصدر: التراتبي

المصدر: من 20 إلى 30 مابين 20 و 40 أكثر من 40

المصنوع: المصنوعين إلكتروني متوسط الترتبي الصناعي

التوقيتية: جدول نظر متغير جدول نظر

المصدر: المهنية أقل من متخصصين أكثر من 40 أكثر من 40 سنوات

المصدر: التراتبي : تضمن خطة العمل داخل المصنوع

1- يجب يمكن الترتبي خطة العمل العملية في المصنوع ؟

2- هل هناك الفات لتعريف التواصل والتعاقد بين الفرق في خطة العمل داخل المصنوع وكيف يمكن تنفيذها ؟

3- ما هي فرص التطوير المهني المتعلقة للعاملين في المصنوع وكيف يمكن تعزيزها ؟

4- هل هناك تقييم دوري لأداء العاملين ؟ وهل توجد الخطوات لتطبيق أهدافهم التخصصية والمهنية ؟

5- هل هناك برامج لترويج التوازن بين الحياة الشخصية والعمل في المصنوع ؟

6- كيف يتم التعامل مع ضغوطات العمل في المصنوع وكيف هناك إجراءات لتقليلها ؟

7- هل هناك برامج للحيات لتعزيز ثقافة التعلم والمشاركة في العمل ؟

8- كيف يتم رصد سلامة العاملين في المصنوع ؟

9- هل يتبع المصنوع أسلوباً معيناً لتعزيز العلاقات بين فريق العمل ؟

10- ما هي الخطوات التي يمكن إتخاذها لتضمن خطة العمل وتعزيز الأداء العاملين بشكل عام ؟

المصدر: التراتبي : يتغير لتضمن أداء العاملين في المصنوع

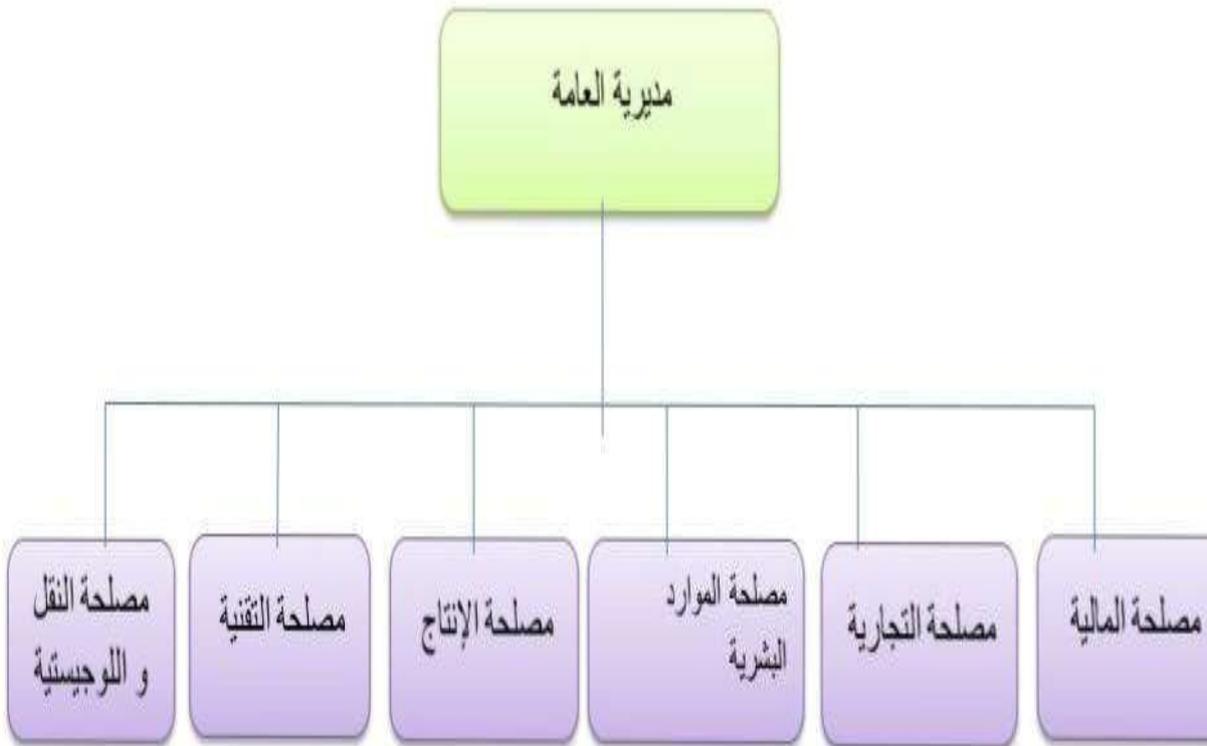
1- هل يوجد الترتبي معين بمساعدتك على الأداء الجيد الوظيفي وكيف تنفذها ؟

2- هل هناك مشاكل تواجهها أثناء أداء مهامك اليومية وكيف تنفذها ؟

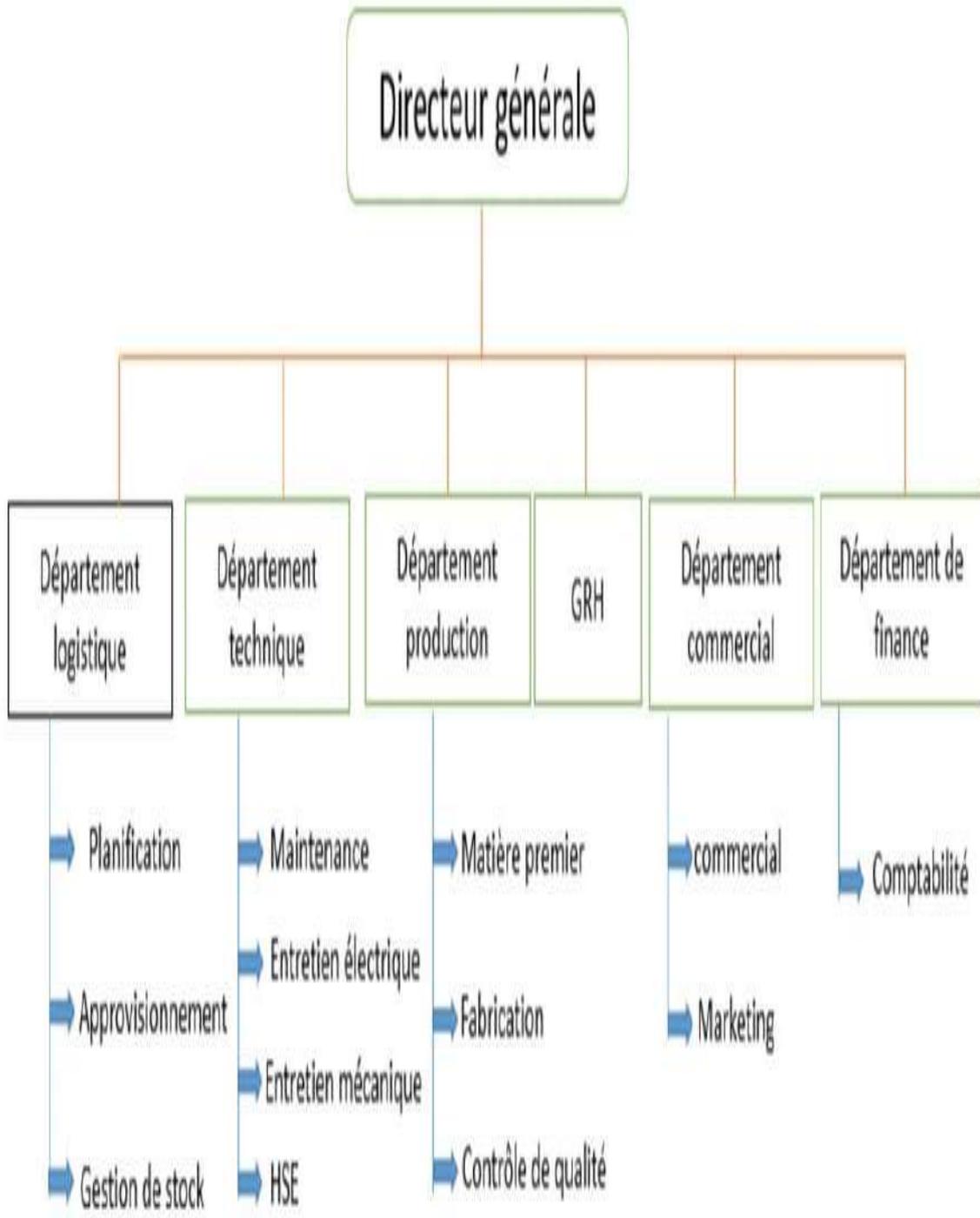
3- هل تتبع القواعد في المصنوع على فتح الحوار والتواصل بين العمال ؟

4- هل تعتقد أن هناك فرص لتضمن خطة العمل من حيث الأمان والسلامة ؟

الهيكل التنظيمي لشركة TOP GLOVES - عين تموشنت



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة



الفهرس

بسملة

شكر

إهداء

01 مقدمة عامة

الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة

04 أولا : الدراسات السابقة

12 ثانيا: الإشكالية

14 ثالثا : الفرضيات

16 رابعا :المفاهيم الإجرائية

19 خامسا: أهداف الدراسة

20 سادسا: أهمية الدراسة

21 سابعا: أسباب اختيار الموضوع

22 ثامنا: منهج وأدوات الدراسة

22 تاسعا: الصعوبات

23 عاشرا : مجتمع البحث

23 إحدى عشر: مجالات الدراسة

25 ثاني عشر: العينة

25 ثالث عشر: خصائص الحالات الخاصة بعينة الدراسة

39 خلاصة الفصل

الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في بيئة العمل

41 تمهيد

41 1-بيئة العمل

41 1-1-تعريفها

42	1-2-متغيرات بيئة العمل
43	1-3- أنواع بيئة العمل
45	1-4- عناصر بيئة العمل
46	1-5- العوامل المؤثرة في بيئة العمل
47	2- تأثير العوامل التنظيمية على بيئة العمل
68	خلاصة

الفصل الثالث : العلاقات الاجتماعية وأثرها على أداء العاملين

70	تمهيد
71	1-تعريف العلاقات الاجتماعية
71	1-1-تعريف العلاقة
71	1-2- تعريف العلاقات الاجتماعية
72	1-3 العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة
73	1-4 أهمية العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل
74	2- أداء العاملين
74	2-1- تعريف الأداء
75	2-2-تعريف أداء العاملين
75	2-3-تأثير العلاقات الاجتماعية في رفع أداء العاملين
86	خلاصة الفصل
87	نتائج على ضوء الفرضيات
87	1-نتائج على ضوء الفرضية الأولى
89	2- نتائج على ضوء الفرضية الثانية
90	نتائج عامة
96	الخاتمة
99	قائمة المصادر و المراجع

106.....	قائمة الملاحق
122.....	الفهرس
125.....	قائمة الجداول والأشكال
126.....	ملخص.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	أفراد العينة حسب الفئة السوسيو مهنية	1
28	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2
32	توزيع أفراد العينة حسب السن	3
34	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	4
36	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	5

- هدفت دراستنا الميدانية التي تمحورت حول بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين في المصنع إلى إبراز أهميته العوامل التنظيمية وهذا ما أدى بنا لبناء إشكالتنا التالية: "ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، وإعتمدنا في معالجة هذه الإشكالية على الفرضيتين وهي كالآتي:

- وجود متغير التواصل والتعاون والإنضباط داخل بيئة العمل يؤثر على أداء العاملين .
 - وجود علاقات اجتماعية في بيئة عمل تشجع على خلق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين مما يؤدي إلى رفع الإنتاجية وتحقيق الهدف.
- وعالجنا هذا الموضوع وفق مقارنة العلاقات الإنسانية لإلتون مايوالتي ركزت على المفاهيم التالية: التعاون والتفاعل، والإنضباط، العلاقات الإجتماعية، هذه المفاهيم الأخيرة هي التي تبنيها في معالجة موضوعنا كما إعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي ووقع إختيارنا على أداة المقابلة والملاحظة في العينة الطبقية المتمثلة في إطارات، المتحكمين، المنفذين، المتكونيين، التي تمثل مجتمع بحثنا في مصنع القفازات الطبية والجراحة .
- الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، أداء العاملين، العلاقات الإجتماعية .

Summary:

Our field study, which focused on the work environment and its impact on the performance of workers in the factory, aimed to highlight the importance of organizational factors, and this led us to build the following issue: How much does the internal work environment affect the performance of workers, and in addressing this issue, we relied on the two hypotheses, which are as follows:

-The presence of the variable of communication, cooperation and discipline within the work environment affects the performance of employees.

-The presence of social relations in the work environment encourages the creation of a balance between work and personal life for workers, which leads to increased productivity and goal achievement.

We addressed this topic according to the human relations approach of Elton Mayo, which focused on the following concepts: cooperation, interaction, discipline, social relations. These last concepts are the ones we adopted in addressing our topic. We also adopted the descriptive-analytic method and chose the interview and observation tool in the stratified sample represented by the frames, controllers, implementers, and formers, which represent our research community in the medical and surgical gloves factory.

Keywords: Work environment, employee performance, social relations.

Résumé :

Notre étude de terrain, qui s'est concentrée sur l'environnement de travail et son impact sur la performance des travailleurs dans l'usine, visait à mettre en évidence l'importance des facteurs organisationnels, ce qui nous a amenés à construire la question suivante : dans quelle mesure l'environnement de travail interne affecte-t-il la performance des travailleurs, et pour répondre à cette question, nous nous sommes appuyés sur les deux hypothèses suivantes : -La présence de communication, de coopération et de discipline dans l'environnement de travail affecte la performance des employés :

-La présence de communication, de coopération et de discipline dans l'environnement de travail affecte la performance des employés.

-La présence de relations sociales dans l'environnement de travail encourage la création d'un équilibre entre le travail et la vie personnelle des travailleurs, ce qui conduit à une augmentation de la productivité et à la réalisation de l'objectif.

Nous avons abordé ce sujet selon l'approche des relations humaines d'Elton Mayo, qui se concentre sur les concepts suivants : coopération, interaction, discipline, relations sociales. Ces derniers concepts sont ceux que nous avons adoptés pour traiter notre sujet. Nous avons également adopté la méthode descriptive et analytique et choisi l'outil d'entretien et d'observation dans l'échantillon stratifié représenté par les cadres, les contrôleurs, les exécutants et les formateurs, qui représentent notre communauté de recherche dans l'usine de gants médicaux et chirurgicaux.

Mots-clés : Environnement de travail, performance des employés, relations sociales.