

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تأثير الأمن الوظيفي على المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:
دراسة ميدانية على مجموعة موظفين ذوي عقد عمل محدود المدة بالمؤسسة الوطنية
للقنوات ENAC بغرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع
اختصاص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:
أ.د. نور الدين بولعراس

من إعداد الطالب:
نور الدين بن زانة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
- د. جبر الزهرة	جامعة غرداية	رئيسا
- أ.د. نور الدين بولعراس	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
- أ.د. حاجي بوغالي	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024 - 1446/2025-1447هـ

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تأثير الأمن الوظيفي على المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:
دراسة ميدانية على مجموعة موظفين ذوي عقد عمل محدود المدة بالمؤسسة الوطنية
للقنوات ENAC بغرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع
اختصاص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:
أ.د. نور الدين بولعراس

من إعداد الطالب:
نور الدين بن زانة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
- د. جبر الزهرة	جامعة غرداية	رئيسا
- أ.د. نور الدين بولعراس	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
- أ.د. حاجي بوغالي	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024 - 1446/2025-1447هـ

"لا يقاس غنى المجتمع بكمية ما يملك من أشياء، بل بمقدار
ما فيه من أفكار"

مالك بن نبي

شكر وعرفان

قال الله تعالى في كتابه الكريم: (وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ) لقمان: 12.

وفي بداية كلمتي لا بد لي من أتوجه أولاً بالشكر لله عزّ وجلّ الذي وفقني للوصول لهذه المرحلة

العلمية، ومهد لي الطريق لأناقش مذكرة تخرجي

كما أنني أتوجه بالشكر والامتنان لكل من:

أ.د. بولعراس نور الدين حفظه الله ورعاه، فقد كان لإشرافه ومنحه الكثير من الوقت لي، اليد

الأولى في خروج هذا العمل بالشكل الذي ظهرت عليه،

كما كان لتوجيهاته ونصائحه دور أساسي في إتمام دراستي العلمية.

كما أخص بالشكر الموصول للأساتذة الكرام أ.د. طويل محمد وأ.د. قمانه محمد وأ.د. قرليفة حميد

و أ.د. حواطي أمال و د. طريفي محمد و د. بن قومار كريمة و د. عكوشي عبد القادر ود. صافي

مشري على ما قدموه لنا طيلة هذه المرحلة الدراسية.

لا يسعني كذلك سوى تقديم الشكر الجزيل إلى السيد بلخضر عبد الرحمان الذي كان له دور

فعال جداً في إنجاز هذا العمل.

بالإضافة الى شكري الكبير لجميع أفراد عينة الدراسة وخاصة السيد بوعبدلي بشير لتقديمهم لي

يد المساعدة في الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل.

نور الدين

إهداء

أهدي هذا العمل

إلى الوالد الغالي رحمه الله

وإلى الوالدة الغالية حفظها الله.

إلى الزوجة الكريمة وأطفالي الأعزاء إياد محمد الطاهر،

وليد بوحفص عبد المجيد، عبد المجيب،

عبد الجليل رعاهم الله تعالى وحفظهم

إلى كل الذين جمعني بهم محبة في الله

دون أن أنسى إخواني وأخواتي وأصدقائي

وإلى كل من كان له يد في وصولنا وتفوقنا

شكرا لكم

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

جدول المختصرات

ملخص الدراسة

مقدمة أ

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة 4

1. أسباب اختبار الموضوع 5

1.1. الأسباب الذاتية 5

1.2. الأسباب الموضوعية 5

2. أهمية الدراسة 5

3. إشكالية الدراسة 6

4. فرضيات الدراسة 8

5. تحديد وتحليل مفاهيم الدراسة 9

5.1. تحديد مفاهيم الدراسة 9

5.2. التحليل المفهومي 19

6. المقاربة السوسيولوجية للدراسة 20

7. الدراسات السابقة 25

فهرس المحتويات

30.....	الفصل الثاني: سوسولوجيا الأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات
31.....	تمهيد
32.....	1. المقاربة السيكوسولوجية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ابراهام ماسلوا
32.....	1.1. المرتكزات السيكوسولوجية ل: "ابراهيم ماسلو" في التنظيمات
34.....	1.2. أهمية الأمن الوظيفي
35.....	1.3. أبعاد الأمن الوظيفي
39.....	2. مقارنة العلاقات الإنسانية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ماك غريغور
39.....	2.1. نظرية x تشاؤم الفرد في المؤسسة
40.....	2.2. نظرية Y فرضيات تفاؤل الفرد في المؤسسة
41.....	خلاصة الفصل
42.....	الفصل الثالث: سوسولوجيا المواطنة التنظيمية
43.....	تمهيد
44.....	1. أبعاد المواطنة
46.....	2. التطور التاريخي لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
50.....	3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة
51.....	4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
55.....	5. العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
60.....	6. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
61.....	7. واقع المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية (مقاربات ودراسات):
70.....	خلاصة الفصل
71.....	الفصل الرابع: عقد العمل محدود المدة في التناولات السوسولوجية
72.....	تمهيد

فهرس المحتويات

1. الاهتمام السوسولوجي بالقانون في بيئة العمل	73
1. 1. ماكس فيبر	73
1. 2. هنري فايو	74
1. 3. ميشال كروزي	74
2. قانون وتشريعات العمل في البيئة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية	74
3. عقد العمل محدود المدة في المؤسسة الجزائرية: الماهية القانونية والماهية السوسولوجية	80
3. 1. الماهية القانونية لعقد العمل محدود المدة	80
3. 2. الماهية السوسولوجية لعقد العمل محدود المدة	82
خلاصة الفصل	84
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	85
تمهيد	86
1. مجالات الدراسة	87
1. 1. المجال المكاني	87
1. 2. المجال الزماني	91
2. مجتمع الدراسة	96
3. عينة الدراسة	96
4. أساليب المعالجة الإحصائية	97
5. منهج الدراسة	97
6. أداة جمع البيانات	98
6. 1. الملاحظة	98
6. 2. المقابلة	98
6. 3. الاستمارة	99

فهرس المحتويات

7.	البيانات السوسيوديموغرافية لعينة الدراسة.....	100
الفصل السادس:	روح المسؤولية والقدرات الذاتية لدى عمال ذوي العقد المحدود بالمؤسسة الاقتصادية اوناك غرداية .	105
نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....		118
الفصل السابع:	روح التعاون وعلاقات العمل لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمؤسسة الاقتصادية اوناك غرداية .	120
نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....		133
النتائج العامة للدراسة.....		135
خاتمة.....		137
خاتمة:		138
قائمة المراجع.....		139
قائمة الملاحق.....		139

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

الشكل رقم 1: يوضح بنموذج الدراسة ومتغيراتها.....	9
الشكل رقم 2: يوضح أهم الرواد لمدرسة العلاقات الانسانية من خلال حوصلة مفاهيمية.....	24
الشكل رقم 3: يمثل الحاجات التنظيمية للفرد في المنظمات.....	33
الشكل رقم 4: يمثل أبعاد الأمن الوظيفي.....	37
الشكل رقم 5: يوضح أبعاد المواطنة.....	45
الشكل رقم 6: يبين أبعاد المواطنة التنظيمية.....	54
الشكل رقم 7: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية.....	60
الشكل رقم 8: الهيكل التنظيمي لمركز اللوجستي بالمؤسسة اوناك ENAC غرداية.....	90

فهرس الجداول

جدول رقم 1: التحليل المفهومي للدراسة.....	19
جدول رقم 2: يوضح أوجه التشابه والاختلاف للدرستين السابقتين مع دراستنا.....	28
جدول رقم 3: الذي يوضح أهم مراحل تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.....	49
جدول رقم 4: يوضح دليل شبكة الملاحظة في الدراسة الاستطلاعية.....	91
جدول رقم 5: يوضح دليل المقابلة في الدراسة الاستطلاعية.....	92
جدول رقم 6: يوضح نتائج المقابلة في الدراسة الاستطلاعية.....	93
جدول رقم 7: يوضح نتائج الاستمارة التجريبية في الدراسة الاستطلاعية.....	95
جدول رقم 8: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	100
جدول رقم 9: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.....	101
جدول رقم 10: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....	101
جدول رقم 11: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....	102
جدول رقم 12: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الأقدمية.....	103
جدول رقم 13: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة.....	104
جدول رقم 14: يوضح طريقة اعادة تحديد العقد وعلاقته بالحرص على حضور اللقاءات والندوات.....	106
جدول رقم 15: يوضح تحديد العقد بالاعتماد على المؤهلات وعلاقته بالحرص على انجاز المهام في الوقت الرسمي للدوام... ..	107
جدول رقم 16: يوضح سلوك المسؤولية لدى الزملاء وعلاقته بالاطمئنان على المستقبل الوظيفي.....	109
جدول رقم 17: يوضح ثقة إدارة المؤسسة بتحكم العامل بعمله، وعلاقته بحرصه على تقديم مقترحات لتطوير طرق عمله ..	110
جدول رقم 18: يوضح الاستمرار في العمل، وعلاقته بالاهتمام والمحافظة على ممتلكات المؤسسة.....	112
جدول رقم 19: يوضح سبب ثقتي في الاستمرار بالعمل بالمؤسسة وعلاقتها بحضور اللقاءات والندوات.....	113
جدول رقم 20: يوضح السيطرة على التكنولوجيا المتاحة وعلاقتها على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة	115
جدول رقم 21: يوضح تساهل بيئة العمل مع أصحاب العقود وعلاقته بالمساهمة في إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة	116

فهرس المحتويات

جدول رقم 22:	يوضح الرضى عن عقد العمل وعلاقته بالتطوع لتعويض غياب العمال عن العمل.....	121
جدول رقم 23:	يوضح علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والإدارة والاستعداد لمساعدة الإدارة.....	122
جدول رقم 24:	يوضح العلاقة الجيدة مع المسؤولين وعلاقتها بمساعدة الزملاء في العمل.....	123
جدول رقم 25:	يوضح اتصال العامل مع العمال والإدارة وعلاقته بسلوك التعاون لدى زملاء.....	125
جدول رقم 26:	يوضح الرغبة في وظيفة دائمة وعلاقته بالمساهمة في حل المشاكل الشخصية لدى الزملاء.....	127
جدول رقم 27:	يوضح ارتباط الاحترام المتبادل مع المسؤول بتجديد العقد وعلاقته بمرونة العملية الاتصالية.....	128
جدول رقم 28:	يوضح الرغبة بتغير المؤسسة عند العامل بحثا عن وظيفة دائمة وعلاقته لمساعدة الإدارة.....	130
جدول رقم 29:	يوضح سبب الرغبة بتغير المؤسسة عند العامل بحثا عن وظيفة دائمة.....	132

جدول المختصرات

الاختصار	الجملة
ط	طبعة
OCB	سلوك المواطنة التنظيمية
OCBO	سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للمؤسسة
OCBI	سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد

ملخص الدراسة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير الأمن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال ذوي عقود العمل محدودة المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات من خلال مجتمع بحث مكون من 128 عاملا وتم استرجاع 105 استمارة.

حيث تمثلت اشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي عقد العمل محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيه؟
الأسئلة الفرعية:

- السؤال فرعي الأول: هل روح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها؟
 - السؤال فرعي الثاني: هل روح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل السائدة فيها؟
- متغيرات الدراسة: المتغير المستقل: الأمن الوظيفي - المتغير التابع: المواطنة التنظيمية
- المنهج المستخدم في هذه الدراسة: هو منهج المسح الاجتماعي بالعينة
- نوع هذه الدراسة: درجة ماستر أكاديمي تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
- فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها.
- الفرضية الجزئية الأولى: روح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها.
 - الفرضية الجزئية الثانية: روح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل السائدة فيها.

وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت وجود علاقة بين القدرات الذاتية وعلاقات العمل لدى العمال، روح المسؤولية وروح التعاون لدى العمال ذوي عقد العمل محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية، وذلك بعد أن أظهرت النتائج:

- ✓ وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الأمن الوظيفي.
- ✓ وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

ملخص الدراسة

✓ كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية للقدرات الذاتية للعامل على روح المسؤولية التنظيمية.

✓ وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لعلاقات العمل على روح التعاون التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: أمن وظيفي، مواطنة تنظيمية، روح التعاون، روح المسؤولية، قدرات ذاتية، علاقات العمل، عقد العمل محدود المدة.

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of job security on organizational citizenship behavior among fixed-term contract workers at the logistics center of the economic enterprise ONAC in Ghardaia. The study relied on a questionnaire as a data collection tool, targeting a research population of 128 workers, from which 105 questionnaires were retrieved.

The main research problem was framed as the following primary question: Is the organizational citizenship behavior of fixed-term contract workers at the logistics center of the economic enterprise ONAC in Ghardaia related to the prevailing job security?

Sub-questions:

- **First sub-question:** Is the sense of responsibility among fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia related to the workers' self-capabilities?
- **Second sub-question:** Is the spirit of cooperation among fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia related to the prevailing labor relations?

Study Variables:

- **Independent variable:** Job security
- **Dependent variable:** Organizational citizenship

Methodology:

The study used the social survey method based on a sample.

Type of study:

Academic Master's Degree in the field of Sociology of Organization and Work.

Research Hypotheses:

- **Main hypothesis:** The organizational citizenship behavior of fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia is related to the prevailing job security.
- **First sub-hypothesis:** The sense of responsibility among fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia is related to their self-capabilities.
- **Second sub-hypothesis:** The spirit of cooperation among fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia is related to the prevailing labor relations.

The study findings revealed a relationship between job security and organizational citizenship behavior. It also showed a relationship between workers' self-capabilities and labor relations on one hand, and the sense of responsibility and cooperation among fixed-term contract workers at the logistics center of ONAC in Ghardaia on the other. The results demonstrated the following:

- A statistically significant influential relationship between the dimensions of job security.
- A statistically significant influential relationship between the dimensions of organizational citizenship behavior.
- A statistically significant influential relationship of workers' self-capabilities on their organizational sense of responsibility.
- A statistically significant influential relationship of labor relations on organizational cooperation.

Keywords: Job security, Organizational citizenship, Spirit of cooperation, Sense of responsibility, Self-capabilities, Labor relations, Fixed-term employment contract.

مقدمة

إن أمن الانسان في حياته الاجتماعية مطلب قديم قدم الإنسان نفسه، فكان هاجسه توفير الأمن وحماية ذاته من مختلف المخاطر، ومن هنا كانت بداية مفهوم الأمن، حيث كانت ذاتية، تعني حماية الانسان لنفسه من مخاطر البيئية والبشرية، الأمر الذي دفعه ليكون كائنا اجتماعيا يستفيد من جماعته لضمان أمنه واستقراره، ويعد توفر الأمن من المتطلبات الأساسية للإنسان والمهمة جدا للفرد في الماضي والحاضر، ولعل وجود هذا الفرد في العصر الحاضر وفي مهنته ضمن مؤسسة، لاشك أنه يسعى من خلالها إلى توفير أمن قوته اليومي، وذلك من خلال المحافظة على وظيفته، فهي في أساسها حاجة اجتماعية، ومن هنا فإن الاحساس بالأمن لدى العمال في المؤسسة من أهم العوامل التي تؤثر في نجاحها داخليا وخارجيا، ولعل العديد من الدراسات السوسيولوجية في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل، أثبتت وأكدت أن تموقع المؤسسة في سوق العمل ونجاحها لا يعتمد على رأسمالها وعلى كونها فضاء اقتصاديا فحسب، وإنما الأمن الوظيفي يعد من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة من خلال تحسين علاقات العمل العمودية والافقية فيها.

فالجزائر تعتبر إحدى الدول التي سعت منذ الاستقلال إلى إحداث نقلة نوعية في تغيير العلاقة القائمة بين المؤسسة والعمال، فالشروع في الإصلاحات الاقتصادية هو سبب هذه التحولات العميقة، خاصة في الإطار القانوني المنظم لعلاقات العمل، وكذا في كيفية اللجوء إلى تحديد مدة عقد العمل لتحقيق حد أدنى من الأمن الوظيفي، وهذا يتحقق من خلال الاعتماد على إحدى برامج التعاقد التي تعتبر وسيلة يعتمد عليها نظام العمل بعقود محدد المدة، وهذا إذا طبق بالطريقة الصحيحة، بحيث يمكن أن يحقق مرونة في علاقات العمل، لهذا يمكننا القول فإن كل مؤسسة تتكون من هيكل تنظيمي يتمثل في مجموع العمال الذين يستخدمون وسائل الإنتاج وتتشكل فيما بينهم علاقات جزء منها اجتماعية والباقي قانونية رسمية، بمعنى علاقة عمل.

وانطلاقا من هذا ارتأينا تناول موضوع الفعل المواطني التنظيمي للعمال داخل المؤسسة كظاهرة يكون البحث فيها يستوجب أسلوب علمي نحاول التوصل من خلاله إلى فهم كيفية تشكل الفعل التطوعي للفرد العامل داخل المؤسسة باعتباره أحد الروابط الاجتماعية فيها، وقد ركزنا على وضعية العمال ذوي العقد محدود المدة، والتي ترتبط أساسا بالأمن الوظيفي لديهم، والتي يترجم في شكل ممارسات داخل المؤسسة.

وسنحاول في هذه الدراسة التطرق إلى أهمية الأمن الوظيفي داخل المؤسسة ودرجة تأثيره على المواطنة التنظيمية، من خلال اختيارنا مؤسسة عمومية اقتصادية كميدان دراسة للكشف عن هذه العلاقة، حيث تطرقنا في الجانبي النظري والميداني إلى خطة تحتوي على مقدمة وسبعة فصول وخاتمة، حيث الفصل الأول يتعلق بالجانبي المنهجي والذي يحتوي على الإشكالية والفرضيات وتحديد المفاهيم والدارسات السابقة وأهمية وأهداف الدراسة وبخصوص الفصل الثاني فتطرقنا إلى سوسيولوجيا الأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات، فتناولنا المقاربة السيكلوسولوجية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ابراهام ماسلوا ومقاربة العلاقات الإنسانية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ماك غريغور أما الفصل الثالث: سوسيولوجيا المواطنة التنظيمية وقد حاولنا معالجته من خلال التطرق لمختلف عناصره، أما بالنسبة للفصل الرابع: فجاء بعنوان عقد العمل محدود المدة في التناولات السوسيولوجية، أما الفصل الخامس فيتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والفصل السادس جاء بعنوان تحليل وتفسير الفرضية الجزئية الأولى لروح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها، والفصل السابع والأخير بعنوان: تحليل وتفسير الفرضية الجزئية الثانية لروح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل السائدة فيها ومن ثم خاتمة للموضوع تم التطرق فيها إلى نتائج الدراسة وأهم التوصيات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع

2. أهمية الدراسة

3. إشكالية الدراسة

4. فرضيات الدراسة

5. تحديد وتحليل مفاهيم الدراسة

6. المقاربة السوسيولوجية للدراسة

7. الدراسات السابقة

1. أسباب اختبار الموضوع

لكل باحث أسباب ودوافع ذاتية وأخرى موضوعية لاختيار موضوع بحثه، إما ذاتية تكون من قناعاته أو تجربة خاضها، وإما موضوعية فقد تفرضها عليه ضوابط ومؤثرات أخرى، ومن هنا فإن أسبابنا في اختيار الموضوع:

1.1. الأسباب الذاتية

إن ما دفعنا إلى اختيار موضوع بحثنا، هي الفترة التي قضيتها في العمل في إطار عقد عمل محدود المدة وكانت هذه المدة 6 سنوات ضمن مجموعة من اطرار خريجي الجامعات والمعاهد والمدارس العليا، حيث كانت علاقاتهم سلبية في اغلب الاحيان وعدم تكليفهم لنا بالمهام الداخلية والخارجية بسبب هذا النوع من العقود، وكذا النظرة الدونية الواضحة والعبارات والاملاءات التي توشي بذلك وحاجتنا للأمن الوظيفي من خلال السعي لإبرام عقد عمل دائم، وعلاقة عمل تحكمها الندية، غير اننا لاحظنا انه كانت تسود في هذه المؤسسة أفعال تنظيمية مواطنية تجعل المناخ العام المؤسسي ملائم لأداء المهام والمسؤولية الموكلة للعامل الدائم، والذي يعكسه ذلك التضامن والتسامح في بيئة آمنة وظيفيا، ومن هنا بدأ اهتمامنا ورغبتنا في دراسة الفعل المواطني داخل بيئة لعمال ذوي العقد المحدد المدة وقياس تأثير الأمن الوظيفي عليه.

1.2. الأسباب الموضوعية

- توافق الموضوع مع تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل كونه له شق في التنظيم (المواطنة التنظيمية الأمن الوظيفي) وشق في علاقات العمل نوع العقد (عقد عمل محدود المدة).
- الأمن الوظيفي من الموضوعات الحديثة والجديرة بالدراسة فهو لا يزال ميدانا خصبا كونه يقيس علاقات العمل في المؤسسة وحاجة العمل لهذه الشعور التنظيمي.
- الأهمية سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة.

2. أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع الأمن الوظيفي باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة على حد علم الباحث التي استهدفت التعرف على علاقة الأمن الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية.

- إن أهمية هذه الدراسة في طبيعة النتائج التي سوف نتوصل إليها ومدى عمل التوصيات الموصى بها وذلك بعد توضيح النتائج.

- وكذا قد تناولت الدراسة تنظيم وهو قطاع حيوي تعتبر منشئة بترولية يسمى شريان الحياة في الجزائر وفرع من فروع شركة سوناطراك بالجزائر.

3. إشكالية الدراسة

تواجه المؤسسة الاقتصادية في بيئتها الداخلية والخارجية تحديات كبرى لجعل العمال سواء كانوا اطارات، مشرفين أو منفذين يمتازون بفعالية تحقق أهداف المؤسسة، وتسعى من خلال هذه الفعالية للوصول بمهؤلاء العمال لمستوى الاستمرارية في سلوكياتهم التنظيمية، والاهتمام بما يقدمونه من أجل الحفاظ على عملهم داخليا وما يبتغون ويطمحون له في المستقبل، سواء كان داخليا أو خارجيا.

إلا أنه في الواقع لا يمكن للعمال الاكتفاء بارتباطهم بالمؤسسة والتزامهم نحوها الهدف الأسمى لديهم، لكون تلقائية تشكل الرابط الاجتماعي بينهم في مؤسستهم كبنية اجتماعية متكاملة، بل تسعى وراء سلوكيات تتجاوز العلاقات الرسمية لتشمل القيام بالمهام بصورة تعاونية وتطوعية وتدعيمية لعمل باقي العمال الآخرين والإدارة، دون انتظار مقابل مادي على ذلك، وهذا من الأهداف التي تسارع جل المؤسسات إلى تحقيقه داخلها.

حيث نجد أن الدارسين والباحثين في مجال السلوك التنظيمي من أمثال "كاتز" و"أروكان" قد أشاروا إلى ضرورة أن يتجاوز العمال مقتضيات العلاقات الرسمية، بل عليهم القيام بالسلوكيات التعاونية والتلقائية التطوعية فيما يسمى بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ونجد أن المواطنة التنظيمية هي تلك السلوكيات الاختيارية التطوعية، التي لا تخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز إذ هي سلوكيات غير مكلفة للمؤسسة، ولا تحكمها القوانين ولا التشريع الوظيفي، أي بمعنى لا تعتبر جزءا من العلاقات الرسمية للموظف، بحيث إنها تعود بالنفع والفائدة على المؤسسة، مثل سلوك التعاون مع الزملاء والمساعدة في العمل والمساعدة في العملية الاتصالية والتطوع وتقبل النقد والصراحة، وتحمل المسؤوليات الإضافية مثل الاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمؤسسة والتأييد والانضباط وإخلاص للمؤسسة وغيرها في شكل أفعال وروابط اجتماعية.

إن تحقيق السلوكيات المرجوة في المؤسسة ينبغي أن يتوفر قدر من الأمن الوظيفي للعمال، وهو ما لا شك فيه، ذلك أن الأمن الوظيفي هو ضمان لاستمرارية وظيفة العامل، وإنه يعني كذلك احتمال

احتفاظه بوظيفته لأطول فترة زمنية في مؤسسته من أجل تلبية حاجاته، إذ الوظائف التي لا يدعمها عقد لأجل غير مسمى لا يمكن ضمانها لفترة معقولة، لأنها تفتقر نسبيا إلى الأمن الوظيفي، غير إن أهم ما يحتاجه العامل هو تعزيز شعوره بذلك الأمن الوظيفي وهذا قد يحقق اندماجه في العمل ويزيد من استقراره الوظيفي، حيث يجعله يتخلص من خوفه وقلقه حول مستقبله المهني، مما يجعله يستثمر في قدراته الذاتية لجعل المؤسسة في حاجة دائمة له من خلال مؤهلاته وكفاءته واقداميته وثقته بنفسه وكذا الاستثمار في علاقات العمل من خلال احترام المسؤول والوقت وعلاقات جيدة مع المسؤولين من خلال الاتصال الرسمي وغير رسمي والسعي لتجديد عقد العمل مما يحفز على تقوية رغبته في الاستمرار بالعمل.

إن الأمن الوظيفي في التناولات السوسيوولوجية تمثله مقارنة العلاقات الإنسانية لهرم الحاجات لبراهام ماسلو من حيث ان العامل في حاجة دائمة للأمن الوظيفي من خلال أولوياته وكذا نجد مقارنة دوغلاس ماغريغور من خلال افتراضات X وY من خلال تشائم وتفاصيل العامل داخل التنظيم، من جهة اخر مقارنة التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي كيف ان العامل يستفيد من الاستراتيجيات منطقة اللايقين في المحافظة على أمنه الوظيفي، كون ان القدرات الذاتية للعامل، الاستقرار الوظيفي، علاقات العمل، التعويضات والخوافز، الأمن الفكري، الأمن الجسدي ما هي إلا استراتيجياته يستثمرها للمحافظة على أمنه الوظيفي.

وفي المؤسسة الاقتصادية الجزائرية نجد إنها في حاجة إلى هذه السلوكيات الإيجابية، فهي في أمس الحاجة إلى إحداث القطيعة مع الأساليب التسييرية القديمة التي سادت في نهاية القرن العشرين، حيث شهدت المؤسسة الجزائرية آنذاك مشاكل أدت إلى غلق العديد من المؤسسات الاقتصادية، وكذا تسريح العمال جراء انتقال المسير والعامل الجزائري من تبني نهج الاشتراكية، إلى تبني نمط التسيير الرأسمالي دون الإعداد له على جميع الأصعدة والمستويات، حيث نوع عقد العمل آنذاك سهل عملية تسريح العمال، ونجد ان الدراسات التي تناولت المؤسسة الجزائرية في تلك الحقبة اشارت إلى ذلك على غرار علي الكنز، وسعيد شيخي، محمد بشير وغيرهم من الباحثين. أن تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ضرورة حتمية لتحقيق سلوكات مجتمعية تجعل من المؤسسة كبنية لمجتمع متكامل مصغر، وذلك من خلال تعزيز الأمن الوظيفي لجميع العمال.

إن هذه السلوكيات ترتبط بعدة عناصر منها ما يرتبط بالعامل، ومنها ما يرتبط بالمؤسسة، حيث تبرز أهمية المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على المؤسسات وخاصة المؤسسة الاقتصادية منها، إذ يخلق تفاعل إيجابي بين أعضاء المؤسسة ويعزز أمنهم الوظيفي، كما يرفع من روحهم التعاونية، ويحسن من علاقاتهم المهنية ويقوي روح المسؤولية لديهم الذي يسهم في تقوية قدراتهم الذاتية من أجل تحقيقهم الأمن الوظيفي.

وعليه نحاول من خلال هذه الدراسة تشخيص الواقع الفعلي للمواطنة التنظيمية والأمن الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال المركز اللوجستي بالمؤسسة الوطنية للقنوات اوناك ENAC بغرداية كميدان بحث كونها مؤسسة مرت على العديد من المراحل، ومن هذا الطرح السابق تبلور لدينا إشكالية دراسة نطرحها في سؤال رئيسي:

❖ الإشكالية:

هل سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها؟

❖ الأسئلة الفرعية

1. هل روح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها؟
2. هل روح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل السائدة فيها؟

4. فرضيات الدراسة

❖ الفرضية الرئيسية:

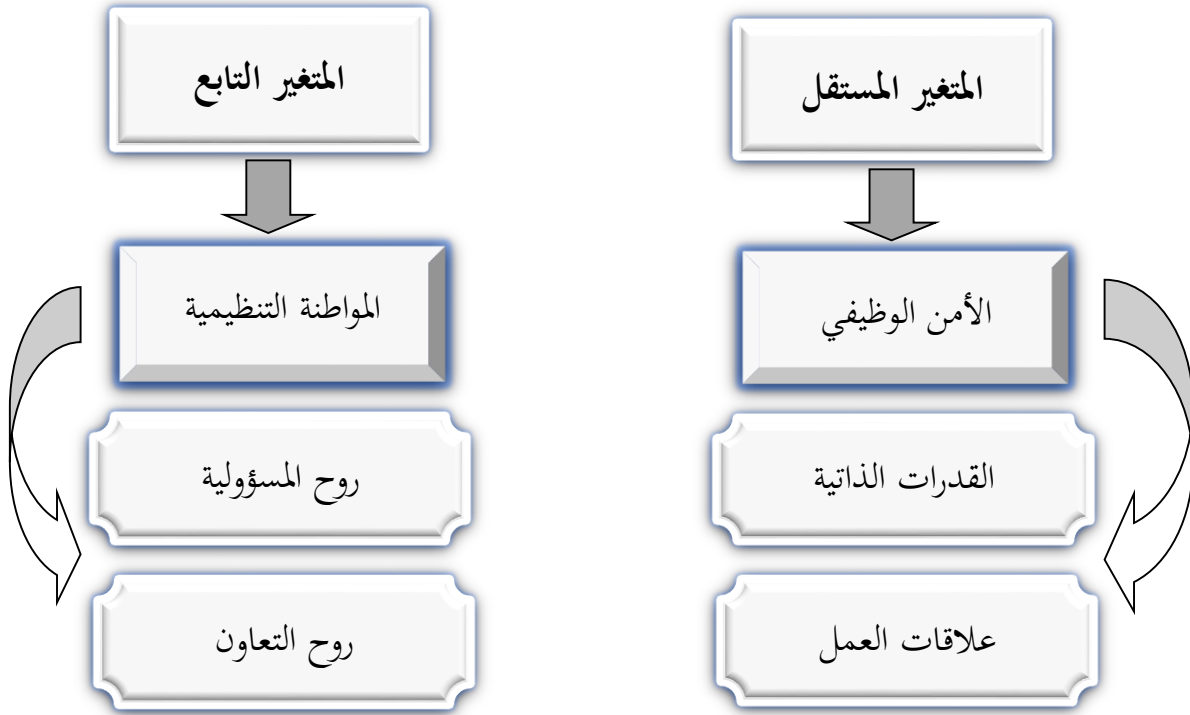
- سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها.

❖ الفرضيات الجزئية:

- روح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها.

- روح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل السائدة فيها.

الشكل رقم 1: يوضح بنموذج الدراسة ومتغيراتها



المصدر: من إعداد الطالب

5. تحديد وتحليل مفاهيم الدراسة

5.1. تحديد مفاهيم الدراسة

إن الباحث إذا ما أراد تفسير الظاهرة التي يدرسها، وجب عليه التمعن في مفاهيمها وذلك بتفكيك هذه المفاهيم من العام إلى الخاص أو من المجرد إلى الملموس للوصول إلى مفهوم إجرائي يمثل ما يسعى إلى دراسته في مجتمع البحث:

- **الأمن الوظيفي:** يقصد بالأمن الوظيفي كما جاء في نص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أن "لكل شخص الحق في العمل في ظروف عمل لائقة، وأن يكون محميًا من البطالة،

وأن يتقاضى أجراً متساوياً مقابل عمل متساوٍ، وأن يحصل على أجر عادل وكافٍ يضمن له ولأسرته حياة كريمة تليق بكرامتهم الإنسانية¹.

"وهو تلك السياسات التنظيمية والعلاقات التبادلية مع رؤساء والاقربان والمرؤوسين، وشعور الموظف بالأمان والاستقرار في العمل وعدالة الراتب"².

- ويقصد به على أنه شعور العامل بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في وظيفته بالمؤسسة، وعدم تعرضه لأي نوع من الضغوطات والصراعات في العمل، حتى وإن وجدت فليست بالأمر الذي يقلق راحته أو يسبب له مشكل ويمس أمنه الوظيفي³.

وقد حدد كل من أونيل وسيفاستوز (2013) مفهوم الأمن الوظيفي من خلال أربعة أبعاد مكونة له كالتالي:

- الأمن المرتبط بفقدان الوظيفة (job loss insecurity) ؛
 - الأمن المرتبط بالتغيرات التي تطرأ على الوظيفة (job changes insecurity) ؛
 - الأمن المرتبط بتهميش الموظف (marginalization insecurity) أي التهميش من قبل الإدارة، خاصة فيما يتعلق بصناعة القرارات؛
 - الأمن المرتبط ببقاء المؤسسة واستمراريتها (organizational survival insecurity)⁴.
- ومن خلال ما سبق نقول ان الأمن الوظيفي هو حماية العامل من جميع المخاطر الداخلية والخارجية فالداخلية منها خوفه من فقدان الوظيفة والتهميش من الإدارة وفريق العمل وتغيير المهمة، وضغوط وصراعات العمل، اما الخارجية منها فمتعلقة بمتعلقة باستمرارية المؤسسة ومدى نجاحها في بيعتها.

¹ Reyhan GEÇDOĞAN YILMAZ1 ve Bahri AYDIN, Development of the Job Security Perception Scale: Validity and Reliability Study, **Anatolian Journal of Educational Leadership and Instruction**, 2023 – 11(2), 266.

² عائدة سيد خطاب: العولة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، ص95

³ خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي**، العدد 3، 2009، ص 5.

⁴ ربيعة كيرد، عائشة صفرائي، أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط، **مجلة الباحث**، مجلد 21(01)/2021 الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص62

❖ أما ما نعنيه بالأمن الوظيفي إجرائيا هو تحرير الموظف من الخوف من فقدان الوظيفة من خلال لاستثمار في قدراته الذاتية التي تكمن في المؤهلات والكفاءة وثقته بنفسه وقدرته على انهاء مهمة الموكلة له وكذا استثمار علاقاته في العمل كاحترام المسؤول والوقت ومرونته في العملية الاتصالية وعلاقته الجيدة مع المسؤول.

▪ القدرات الذاتية:

- القدرة: إن القدرة استعداد مكتسب ومتطور، تسمح للفرد بالنجاح في أداء نشاط بدني أو فكري معين، ومفادها القيام بنشاط أداء مهمة وإنها لا تكون حقيقة فعلية إلا إذا كانت متينة، تتطور بالتجربة وعادة ما يعبر عنها بالفعل مثلا (يحلل، يحضر، يشخص...) ¹
- يعرف " روزنبرغ (Rosenberg 1965) تقدير الذات بأنه "تقويم يعبر عن الإحترام الذي يكتنه الفرد لذاته والذي يحافظ عليه بشكل معتاد لأنه يعبر عن إتجاه مقبول أو غير مقبول نحو الذات.
- كما يعرفه " كوبر سميث (Cooper smith (1967 بأنه تقييم يضعه الفرد لنفسه ويعمل على المحافظة عليه ويتضمن اتجاهات الفرد الإيجابية والسلبية نحو ذاته. ²

❖ ونقصد بالقدرات الذاتية إجرائيا هو استثمار العامل في قدراته الذاتية التي تكمن في المؤهلات والكفاءة وثقته بنفسه وقدرته على انهاء مهمة الموكلة له من أجل الحفاظ على أمنه الوظيفي.

- علاقات العمل: عرفت في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية "علاقات العمل هي العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام، وهي تشمل تبعا لذلك تلك العلاقات بين العمال ببعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا المؤسسة التي تستخدمهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة نقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات والحكومة. ³

¹ فوزي بن دريدي ، الوافي في التدريس للكفاءات، عين ميله، الجزائر، 2002، ص 27

² سماعين بن درف ومكي محمد، تقدير الذات في بيئة العمل، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 12، العدد 03، 2020، ص 145

³ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، 1978، ص 238

حيث عرفها محمد بدوي السيد في كتابه علم الاجتماع الاقتصادي "هي مجموعة العلاقات بين العمال ورؤساء العمل وكذلك التنظيمات التي يكونها كل فريق في مواجهة الآخر ووسائل المفاوضات والتحكيم التي تستخدمها كل مجموعة لفض النزاعات والخلافات".¹

وتعرف على إنها كل عمليات التفاعل والتبادل التي تتم بين العاملين في إطارها الرسمي وغير الرسمي، وما ينتج عنها من عمليات مثل الصراع والتعاون والتنافس.²

كما عرفها الأستاذين CAMERLYNCK (G.H) و LYON-CAEN (Gérard) «

انها" اتفاق يلتزم بمقتضاه شخص بوضع نشاطه في خدمة شخص آخر وتحت إشرافه، مقابل أجر"³

من خلال التعاريف السابقة نجد ان علاقات العمل هي عمليات تفاعل بين العمال والرؤساء التي تنشأ وتتشكل في العمل وتكون علاقات رسمية مثل عقد العمل وكل ما هو سلوك تنظمي من اشراف والمعاملات داخل التنظيم، وعلاقات غير رسمية مثل الروابط الاجتماعية كالتعاون، الانتماء، الزمالة.

❖ **ونقصد بعلاقات العمل اجرائيا هو استثمار العامل لعلاقاته في العمل كاحترام المسؤول والوقت ومرونته في العملية الاتصالية وعلاقته الجيدة مع المسؤول من أجل الحفاظ على أمنه الوظيفي.**

▪ **المواطنة:** المواطنة هي التزام الفرد بواجباته الفردية والجماعية والاستفادة من القوانين والحقوق.⁴

وتعني الانتماء المكاني لفضاء محدود ومرتبطة بنشاط الانسان واعماله التي يشترك بها مع الاخرين في المجتمع، وهي المشاركة المجتمعية الفعالة والاهتمام بالصالح العام، وتجنب الفردانية، وكذا الواجبات والالتزامات التي تنص عليها القوانين.⁵

¹ غريب أمينة: علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية - دراسة ميدانية بمركب اسميدال عنابة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم اجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص54.

² ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، ب د ن، 2011، ص92

³ موزاوي علي، النشأة العسيرة لعلاقات العمل الجماعية وأثر ظهورها على تطور قانون العمل، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 07، العدد 02، جوان 2022، ص131

⁴ سميرة هارون، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الكهربائية SNVI، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2013-2014، ص04

⁵ سميرة هارون، المرجع نفسه، ص04

"هي صفة المواطن التي تحدد حقوقه وواجباته الوطنية التي يتم تلقينها عن طريق التربية الوطنية."¹

■ المواطنة التنظيمية:

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه "السلوكيات غير الرسمية التي يُظهرها العاملون داخل المنظمات".²

تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: عمل ونشاط اجتماعي يمارسه العامل من تلقاء نفسه، ورغبة منه، ولا يراد منه أي مردود مادي عبر التزام ليس بالوظيفي الرسمي، إنما هو التزام أخلاقي مهني، حيث يقوم هذا السلوك على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية، قد يستلزم توافر صفات أساسية في العامل كاستشعاره بالمسؤولية وتحمل الأمانة والالاخلاص في العمل، وتجنب المشاحنات والالتزام بالمبادئ والقيم وبالنظام المعمول به والموافق عليه داخل المؤسسة، أي القيام بكل ما يتطلبه الصالح العام، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها ودعم الترابط الاجتماعي بين أعضائها³

كما عرفته جاويش "بأنه ذلك السلوك الذي ينتهجه الموظف طواعية برضا نفسه غير مرغم أو مكروه وبدون توقع أي مقابل في مقرر عمله".⁴

¹ الصالح مصلح احمد، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، السعودية، 1999، ص88.

² S.Polat, OCB display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators, Procedia Social and Behavioral Science, 1, 2009, p1592.

³ ودیعة حبة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية سونطراك، ناحية بسكرة جامعة محمد خيضر - بسكرة -، 2017-2018، ص22

⁴ عبد السلام بن شائع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، 2016، 24

وعرفها كل من (Borman & Motowidlos 1993) "بأنها سلوك طوعي تكميلي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية مقابل الأنشطة الفنية المباشرة التي تؤديها المنظمة، فهو سلوك يعزز الجانب النفسي والاجتماعي للفرد نحو المنظمة وزملاء العمل".¹

عرفها (Organ, 1995) بأن المواطنة التنظيمية هي سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود العلاقات والدور الرسمي ويتمثل في حرص العامل على مؤسسته ونجاحها وسمعتها ووقتها وممتلكاتها ومستقبلها، وكذا محاولته في حرصه على مساعدة الآخرين من زملاء والعمال الجدد، والتزامه بقيم وسياسات ونظم المؤسسة، وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، ودون توقع الحصول من أجل ذلك على المكافآت أو حوافز.²

(Gem & Al, 2008) بأنها الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز عمله بطريقة تلقائية غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن تعاون ومساعدة زملاء العمل، وكذا المحافظة والالتزام على قوانين وقواعد بيئة العمل، والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، إضافة عن تحمل جميع أشكال ظروف العمل دون شكوى أو تدمير من العمل.³

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تلخيص بعض الخصائص لمفهوم المواطنة التنظيمية:

- عمل ونشاط اجتماعي يمارسه العامل من تلقاء نفسه أي أنه سلوك تطوعي اختياري برغبة من العامل.
- يعزز الجانب النفسي والاجتماعي للفرد نحو المؤسسة وزملاء العمل.
- لا تحكمه العلاقات الرسمية أو توصيف وظيفي وإنما استتعار العامل بالمسؤولية وتحمل الامانة والاخلاص في العمل أي ينبع من الضمير المهني للعامل.
- يتضمن تعاون ومساعدة زملاء العمل.

¹ نورالدين عيواز، الصحة لتنظيمية وعلاقتها المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ناحية المسيلة، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022-2023، ص 20

² مصطفى بن عودة، تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، 2015-2016، ص 69

³ نورالدين عيواز، مرجع سبق ذكره، ص: 21

- الرغبة في مضاعفة الجهد لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء دون توقع الحصول على المكافآت أو حوافز.

❖ أما ما نعنيه بالمواطنة التنظيمية إجرائيا ذلك السلوك الطوعي للعامل داخل المؤسسة والذي يتحقق من خلال السلوك التعاوني والتطوع، المساعدة، الصراحة وكذا روح المسؤولية التي يتمتع بها العامل داخل المؤسسة والتي تتمثل في الانضباط، حماية المؤسسة، التأييد والإخلاص لها وإضافة ساعات العمل وتقديم العمل في وقته.

▪ التعاون:

التعاون معناه الشامل هو العمل معنا، وإذا شرحنا معنى التعاون باللغة الأجنبية (Coopération)، حيث نجد في جزئها الأول (opération) تعني: (العمل، النشاط)، وفي جزئها الثاني (CO) تعني معا.

حيث عرفه أحمد زكي "أحد مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من أنماط السلوك الإنساني. وعملية التعاون التعبير المشترك لشخصين أو أكثر في محاولة لتحقيق هدف مشترك".¹ وعرفه محمد عاطف غيث بانه "سلوك اختياري يهدف إلى مساعدة الآخرين في أداء عملهم، ومن أمثلة ذلك وكسلوك مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة أو الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم"²

ويعرف التعاون على انه "مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من أنماط السلوك الانساني المعتاد"³.

ويعني التظافر الذي يحدث بين أفراد من خلال جهودهم للوصول إلى الهدف المشترك، وهو كل أنواع النشاطات الموجودة في المجتمع، فالتعاون مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من أنماط السلوك الإنساني، وهو ظاهرة اجتماعية تعكس التأثير المتبادل للأفراد في ادا عمل معين.⁴

¹ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، 1993، ص 86.

² محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص 82

³ أحمد يخلف، ظاهرة التفاعل الاجتماعي الصفي خلال النشاط الرياضي التربوي من وجهة نفسية اجتماعية، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، جامعة زيان عاشور، المجلد 6، العدد 1، الجلفة، جوان 2013، ص 176

⁴ محود الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2016، ص 16

ومن خلال ما سبق نقول إن التعاون سلوك اجتماعي اساسي في المؤسسة الاقتصادية لما يحققه من علاقات إيجابية داخل المؤسسة لصالح الفرد والمؤسسة، وهو سلوك يبرز جوهر علاقات العمل الجيدة، وكذا تنمية الشعور بالمسؤولية لدى العمال داخل المؤسسة.

❖ **ونقصد بروح التعاون اجرائيا ذلك السلوك الطوعي للعامل داخل المؤسسة والذي يتحقق من خلال التطوع، المساعدة، الصراحة والاستجابة للمسؤول والعملية الاتصالية.**

▪ المسؤولية التنظيمية:

تعني المسؤولية حسب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية "التزام المرء نحو الغير وهي على أنواع فمنها المسؤولية المدنية كالأب يسأل عن فعل ابنه القاصر، والمسؤولية التعاقدية وتنشأ عن تنفيذ التزام أو عن تقصير في تنفيذه، والمسؤولية الجنائية وتقضي بتوقيع العقوبة على مقتزف الجريمة أو الجنحة طبقا لأحكام القانون".¹

"تعرف المسؤولية على إنها وعي الفرد المرتبط بأساس معرفي بضرورة سلوكه تطوعيا نحو الجماعة وله تأثير في تحديد مجرى الأحداث التالي.

وتعرف المسؤولية بأنها اقرار الفرد بما صدر عنه من اقوال وأفعال، وباستعداده لتحمل نتائج هذه الاقوال والافعال، وهي القدرة على ان يلزم الفرد نفسه أولا، والقدرة على ان يفي بعد ذلك بالتزاماته بواسطة جهوده الخاصة وبإرادته الحرة، وتقوم المسؤولية على الحرية، وتسقط عن صاحب الارادة المسلوقة. وتعني اقرار المرء بما صدر عنه من افعال واستعداده لتحمل نتائج التزامه وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية امام الله وامام ضميره وامام المجتمع".²

ومن خلال التعاريف السابق فالمسؤولية تعني تحمل الأعباء المهنية والأخلاقية عند انجاز الاعمال داخل المؤسسة، سواء كانت صعبة أو سهلة ام سيئة أو جيدة، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة مهما واجه العامل هذه المواقف الصعبة.

❖ **ونقصد بروح المسؤولية اجرائيا ذلك السلوك الطوعي الحضاري الذي يتمتع بها العامل داخل المؤسسة والتي تتمثل في الانضباط، حماية المؤسسة، التأيد والإخلاص لها وتشجيع الزملاء.**

¹ أحمد زكي بدوي، مرجع سبق ذكره، ص 357.

² إيمان قاسم وآخرون، اخلاقيات المهنة، الجامعة المستنصرية، العراق، 2020، ص 35

▪ مفهوم عقد العمل محدود المدة

▪ العقد:

حسب التعريف القانوني "العقد اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص نحو شخص أو عدة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما"¹.

عند الفقهاء العقد "هو ارتباط بالإيجاب شرعا على وجه يظهر أثره في المعقود عليه، وفي القانون المدني العقد هو توافق إرادتين أو أكثر على إنشاء الالتزام أو نقله أو تعديله أو إنجائه"².

▪ العمل

حيث عرفه ابن خلدون على أن العمل هو النشاط المرتبط بالجهد البشري، والذي له قيمة ومنفعة عملية ملموسة، ومقياسا للإنتاج، ووسيلة لتحقيق الأمن والطمأنينة، حيث نجد أن ابن خلدون قد ربط بين القيمة المادية للعمل والمكانة الاجتماعية، فالإنسان المالك للثروة الناتجة عن العمل كوسيلة وحيدة للكسب، يكون ذو جاه ومكانة في المجتمع³.

وعرفه ماركس بأنه "العقد القائم بين الإنسان والطبيعة حيث يلعب الإنسان ذاته دور أحدي القوي الطبيعية، فالقوى الممنوحة لجسده أي السواعد والسيقان واليدان، يضعها كلها في حركة تهدف إلى دمج المواد وإعطائها شكلا ذات منفعة لحياته"⁴.

ويعرف جورج فريد مان كما ورد في معجم مصطلحات علم الاجتماع على أنه "شكل في نفس الوقت هدر للطاقة، وعامل من عوامل الإنتاج، ومصدرا للمداخيل، ووسيطا للاندماج، سواء تعلق الأمر بتثبيت الرواتب، أو تراتب المؤهلات، أو تطور السياسات التعاقدية، أو التحكيم بين الحياة الناشطة أو الحياة الخاصة"⁵.

¹ المادة 54 من القانون المدني الجزائري.

² أحمد زكي بدوي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ جابري دلال، تقسيم العمل والتعاون بين ابن خلدون وإميل دوركايم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، بسكرة، مارس 2017، ص 290

⁴ جورج فريدمان وآخرون، رسالة في سوسيولوجيا العمل، منشورات عويدات ط 1، بيروت، 1985، ص 12

⁵ انسام محمد الاسعد، معجم مصطلحات علم الاجتماع، ترجمة لكتاب جيل فريول، دار مكتبة الهلال، بيروت لبنان، ص 178-

▪ مفهوم عقد العمل:

حسب 08 من القانون 11/90 "تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي أو غير كتابي، وتقوم هذه العلاقة على أية حال، بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، وتنشأ عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده التشريع والتنظيم والاتفاقيات أو الاتفاقات الجماعية وعقد العمل".¹

حيث نجد أن عقد العمل من العقود التي ينظمها الاتفاق بين الاطراف وهذا ما يظهر جليا في نص المادة 09 من نفس القانون حيث نصت على أنه: " يتم عقد العمل حسب الاشكال التي تتفق عليها الاطراف المتعاقدة." ²

▪ عقد العمل محدود المدة

يعرف عقد العمل المحدد المدة هو ذلك العقد الذي يحدد إنحائه بواقعه مستقبلية محققة الوقوع، لا يتوقف تحقيقها على إرادة أحد المتعاقدين، فيبرم إما لتاريخ معين أو لمدة معينة كسنة أو شهر، كما قد يبرم لإنجاز عمل معين.³

ويعرف على انه اتفاقية يعقد بمقتضاها عامل بمحض ارادته، بأن يستغل من طرف إدارة صاحب العمل أو إشراف مقابل أجر، ويعتبر الزمن عنصرا اساسيا في هذا النوع من العقود، فإن الالتزام يتوقف عندئذ على المدة المقدرة له في العقد، حيث يكون عقدا كتابيا أو شفويا يتم بين العامل وصاحب العمل في مدة زمنية محددة.⁴

❖ مفهوم الإجرائي لعقد العمل محدود المدة: ونقصه به هي علاقة عمل تربط بين العامل

والمؤسسة بناء على أسس قانونية بحيث هذه العلاقة مضبوطة بتاريخ بداية هذه العلاقة وتاريخ نهايتها والتي تخص فئة من عمال المركز اللوجيستي بالمؤسسة الوطنية للقنوات ENAC بغرداية الذين يمارسون وظيفتهم ضمن هذا النوع من العقود.

¹ المادة 08 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل

² المادة 09 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل

³.راشد راشد، شرح علاقات العمل الفردية والجماعية، الجزائر، 1991، ص164

⁴ محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قلمة الجزائر، 1992، ص8

5. 2. التحليل المفهومي

جدول رقم 1: التحليل المفهومي للدراسة

المفهوم	البعد	المؤشرات
الأمن الوظيفي	القدرات الذاتية	- إمكانية العامل الاستثمار في قدراته الذاتية. - العامل له المؤهلات والكفاءات يجب استثمارها. - الثقة بالنفس من سمات العامل الناجح. - قدرات العامل تظهر في مدى نجاحه في مهمته.
	علاقات العمل	- الاحترام المسؤول استثمار في العمل - الاحترام الوقت ينال العمل تقدير الإدارة له - المرونة في العملية الاتصالية عملية تنظيمية نفعية على العامل والإدارة. - استثمار العامل علاقاته الجيدة مع المسؤولين.
المواطنة التنظيمية	روح التعاون	- مساعدة زملاء في العمل للقيام بالمهام الموكلة إليهم. - تزويد زملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم. - التنازل عن إجازة لتمنح للغير عند الحاجة. - الاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد للتكيف مع بيئة العمل.
	روح المسؤولية	- تقديم المقترحات لتطوير طرق العمل في المؤسسة. - المحافظة على سمعة المؤسسة لدى الآخرين. - المحافظة على ممتلكات المؤسسة وأهتتم بها. - حث زملاء دائماً على العمل بجدية لصالح المؤسسة والمجتمع. - التحاور مع زملاء بكل جدية عندما يتكاسلوا في أداء عملهم.

6. المقاربة السوسيولوجية للدراسة

لكل بحث سوسيولوجي خلفية نظرية تتطابق معه على اعتبار ان النتائج لها اسباب يجب ان تكون مسندة ومؤطر بمقاربة سوسيولوجية مثلها مثل العلوم التجريبية التي تعتمد على قانون علمي، وقد تعددت المقاربات النظرية واختلفت حسب آراء وتجارب روادها ومنظريها وحسب أهداف ومجالات دراستهم، غير ان حتمية اختيارنا المقاربة نظرية تفرض علينا استحضارها في كل مراحل دراستنا والتقيد بافتراضاتها، وكذا التقيد بقواعد وإجراءات يفرضها علينا البحث العلمي لبناء إطار معرفي ومنهجي، ومعالجة بحثنا بطريقة علمية.

" أن الباحث يختار مقاربه إما من الماكروسوسيولوجي، أو أن يختارها من الميكروسوسيولوجي، مع الإشارة انه كلما كان اختيارها من هذا المستوى الأخير كانت أفضل لأسباب كثيرة، أهمها على الإطلاق القرب المفاهيمي الذي تعتبر نظريات التخصص حقله ووعائه المباشر".¹

أما الإطار النظري الذي تقع فيه مقاربتنا السوسيولوجية تكون ضمن تناولات سوسيولوجيا التنظيم والعمل، والذي هو نظرية العلاقات الإنسانية، إذ يتعلق الأمر بمقارنة التو مايو.

إلا أن دراستنا تحتاج إلى نوعين من المقاربات وهي مقارنة العلاقات الإنسانية لالتو مايو ينتمي إليها الظاهرة المتمثلة في المتغير التابع ومقاربة الحاجات لابرهام ماسلو ينتمي إليها المتغير المستقل.

إن النظريات الكلاسيكية قد اعتبرت الفرد كآلة، ويحتاج فقط إلى الحوافز المادية الاقتصادية لتوجيهه داخل المصنع، ومع تواصل الأبحاث من الباحثين في شؤون المصنع وفي ميدان العمل من أجل رفع الأداء للعامل ورفع الإنتاج، ظهر في بداية الثلاثينات اتجاه العلاقات الإنسانية، والذي يقوم على مبادئ جديدة تركز على العامل باعتباره العنصر المهم والحيوي في التنظيم.

¹ نور الدين بولعراس، المقاربة السوسيولوجية في البحث الاجتماعي: محاولة ميتودولوجية امبيريقية من أجل تجاوز اشكالية الاختيار، العرض والتوظيف، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 35، سبتمبر 2018، ص 30

حيث نجد الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنشآت والمنظمات والمؤسسات وهي:¹

- اتجاه الإدارة العلمية والذي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية بالنسبة للعمال عن طريق دراسة الحركة والزمن، وقد اتهمت باستغلال العامل دون مراعاة لظروفه وطاقاته وحاجاته، وكان لها رد فعل معاكس، تمثل في مدرسة العلاقات الإنسانية التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان، والتركيز على دراسة حاجاته ليست فقط المادية ولكن النفسية والاجتماعية.
- بروز النقابات وانخراط أعداد كبيرة من العمال إليها، ومحاولتها الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق شروط عمل أفضل بالنسبة لهم، "... فهي تعمل على عقلنة الفعل المطالب وتدافع عنه بالمراقبة والمشاركة..."² حيث نجد منها الأجور، الاهتمام بالعاملين ومشكلاتهم وتحسين ظروفهم وجعل ظروف العمل أكثر إنسانية، فساعدت النقابة في دعم للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.
- تصاعد الإنتاج الصناعي الكبير، وإلزامية الاتجاه إلى التخصص وتقسيم العمل، حيث أفقد الكثير من العمال الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، من حالات اغتراب ودوران العمل، مما فرض هذا الوضع على القائمين على شؤون العمل وإدارة المنشآت الكبرى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ومحاولة إشعار العمال بقيمتهم وقيمة ما يقومون به من عمل بمختلف الطرق والأساليب.
- المؤسسات ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العمال الذين يختلفون في قدراتهم وخبراتهم ومستواهم الاقتصادي والاجتماعي وأهدافهم ودوافعهم وحاجاتهم، مما أدى إلى شعور بعض العمال بالضيق في مجتمع العمل الكبير، وهذا الوضع فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ودعم الروابط بين العمال ومحاولة زيادة شعورهم بالأمن الوظيفي والانتماء للمؤسسة الكبيرة التي يعملون فيها.
- كثرة الجماعات التي ينتمي إليها العمال وتوجيه قدر من هؤلاء العمال إلى هذه الجماعات وفرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية، وتكوينهم.

¹ بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة -دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 21، ديسمبر 2021، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 62-63

² نور الدين بولعراس، في الهايتوس العمالي والنقابي، الماهر للطباعة والنشر، الجزائر، 2024، ص 15

■ استمرار التغيير الذي يشمل عالم المؤسسة وفرض زيادة الاهتمام بالجوانب الإنسانية، وهذا التغيير قد شمل آلات وأدوات ونظم العمل والإنتاج والعلاقات التي تحكم العمال، وقد يحدث اضطراب في العلاقات الإنسانية، مما يفرض الاهتمام بالعلاقات الإنسانية (تزويد العمال بالمعلومات التي تمكنهم من تقبل التغيير).

حيث تعددت المداخل والدراسات في مجال العلاقات الانسانية وكانت البداية مع عالم الاجتماع الصناعي التون مايو mayo وزملائه وجاء بعدة مجموعة من العلماء ابراهم ماسلو الذي جاء بنظرية الحاجات وغيره من العلماء لاستكمال هذه الدراسات المتعلقة ومحاولة تطويرها، وانتشرت نظرية العلاقات الانسانية في مختلف الدول الصناعية وأصبح لها منحى اكايمي، حيث اصبحت تدرس في الجامعات كعلم له اهمية كبيرة وفي هذا المبحث سوف نحاول التطرق إلى أهم هاته المدارس تماشيا مع متطلبات بحثنا، حيث في اخر مقاربتنا هذه يتم ادراج خلاصة مفاهيمية تبين اهم رواد هذا الاتجاه وأهم المفاهيم التي جاءوا بها:

أ- **نظرية العلاقات الانسانية:** أما فيما يخص المفاهيم الأساسية لنظرية العلاقات الإنسانية والتي يعتبر التون مايو من أحد أهم روادها، فنجد ما يلي:

- ✓ اعتبار التنظيم كنسق اجتماعي وان التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد أفراد منعزلين فيما بينهم.
- ✓ عدم اهمال التفاعلات والعوامل غير رسمية في التنظيم.
- ✓ الزامية تفعيل الجوانب الرسمية وغير الرسمية داخل التنظيم والسبيل لتحقيق ذلك هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال في جميع المستويات في عملية الإدارة والاشراف وتحملهم مسؤولية العملية الإنتاجية(العمل) وتحقيق أهداف التنظيم.
- ✓ ضرورة الاهتمام بشبكة الاتصالات الرسمية، وكذا شبكة الاتصالات غير الرسمية التي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين كالسلوك التعاوني مثلاً.
- ✓ الاعتراف بالعمال اجتماعيا والاهتمام بالجوانب المعنوية كأمنهم الوظيفي وكذا بيئة الاجتماعية داخل التنظيم لزيادة إنتاجية العمال.

ب. نظرية التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لإبراهيم ماسلو:

قام إبراهيم ماسلو في نظريته المسماة بنظرية التسلسل الهرمي للاحتياجات الإنسانية بتحديد خمس مستويات من الاحتياجات الفردية، بحيث تتراوح من الأمن والاحتياجات الفسيولوجية في الأسفل إلى الاحتياجات الاجتماعية، إلى تحقيق الذات واحتياجات التقدير في الأعلى، ويفترض أن بعض الاحتياجات أكثر أهمية من غيرها ويجب إشباعها قبل الأخرى على حسب ترتيب الحاجة، وتتمثل هذه الحاجات فيما يلي:

- "الحاجات الفسيولوجية: أبسط من جميع الاحتياجات البشرية، كالحاجة إلى الرعاية الطبية، الحاجة إلى الغذاء والمسكن والتعليم وغيرها من ضروريات الحياة؛
 - الحاجة للأمن والسلامة: الحاجة إلى الأمن والحماية والاستقرار في الجوانب المادية والشخصية في الحياة اليومية؛
 - الحاجات الاجتماعية: الحاجة إلى الحب والعاطفة والشعور بالانتماء في علاقات المرء مع الأشخاص الآخرين؛
 - الحاجة إلى التقدير والاحترام: الحاجة إلى الاحترام والهوية والاعتراف، والحاجة إلى احترام الذات، والشعور الشخصي بالكفاءة والإتقان؛
 - الحاجة لتحقيق الذات: أعلى مستوى للاحتياجات الحاجة إلى تحقيق الذات، للتنمية واستخدام القدرات إلى أقصى حد وأن يصبح أكثر إبداعاً.¹
- إن نظرية ماسلو للحاجات و" التي تنطلق من فرضية عامة مفادها أن هناك رابط بين الأساس السيكوسوسيولوجي للفاعل في التنظيمات وبين أدائه..... وعليه فإن الحاجة للسلامة أقوى من الحاجة للحب... كما أن الحاجات الفيزيولوجية أقوى من حاجات السلامة، التي هي أقوى من حاجات الحب، هذه الأخيرة التي بدورها أقوى من حاجات التقدير، والحاجة للتقدير هي أقوى من حاجات تحقيق الذات.² كما إن نظرية ماسلو في الحاجات تقوم على مبدئين أساسيين هما:

¹ ربيعة كيرد، مرجع سبق ذكره، ص 67

² نور الدين بولعراس، مرجع سبق ذكره، ص 33

1- مبدأ نقص الإشباع: بمعنى أن الحاجات المشبعة لا تمثل محركاً للسلوك، بل الذي يحرك سلوك الفرد وتدفعه للبحث عن إشباعها هو الحاجات غير المشبعة.

2- مبدأ تدرج الحاجات: "أن الحاجات في مستوى أعلى لا تفعل إلا بعد أن تكون حاجات المستوى الأدنى قد أشبعت، فمثلاً لا يفكر أي عامل في إشباع حاجاته الاجتماعية أو غيرها ما لم تكن حاجاته الفسيولوجية أو حاجات الأمان قد أشبعت بحدود معقولة."¹

الشكل رقم 2: يوضح أهم الرواد لمدرسة العلاقات الانسانية من خلال حوصلة مفاهيمية

الرائد	التون مايو Elton Mayo 1880 1949	كيرت لوين Curt Leuen 1890 1947	أبراهام ماسلو Abraham Maslow 1908 1970	فردريك هازبرغ Fredrik Herzberg 1923 2000	دوغلاس ماك غريغور Douglas MacGregor 1906 1964	رونسيس نيكارت Rensis Likart 1903 1981	كريس أرغارس Ckris Argaris 1923
المفهوم	العلاقات الإنسانية في العمل	الأشكال الثلاثة للقيادة	سلم أو هرم الحاجات	مفهوم البيفاكتوريد أو نظرية العاملين	مفهوم التشاؤم X والتفاؤل Y في العمل	الأنماط الأربعة للقيادة	التعلم الفردي في التنظيم

مفاهيم المقارنة

*العمال لهم رغبة في تحقيق اهداف المنظمة وزيادة الإنتاجية إذا استطاعت المؤسسة تحقيق اهدافهم وحاجاتهم.

* الانضباط والمسؤولية في العمل شعور طبيعي للأفراد.

* المؤسسة إذا تمكنت من دمج التنظيم الرسمي وغير رسمي تحظى بتعاون العمال فيها.

* الحوافز غير المادية (المعنوية) والمكافآت لها دور فعال في تحفيز العمال.

* اعتبار العمال أعضاء في الجماعة وليس افراد منعزلين.

* القيادة لها دور توجيه سلوك العمال من خلال تكوينهم.

* لدى العمال عوامل نفسية تؤثر على سلوكياتهم مثل العوامل الاجتماعية: روح التعاون، روح التسامح، روح المسؤولية، سلوكيات القائد، الاتصال الافقي والعمودي.

المصدر: من إعداد الطالب

¹ عمر محمد درة، مدخل إلى الإدارة، ماجستير علوم الإدارة، جامعة عين شمس، مصر، 2009، ص116

7. الدراسات السابقة

أولاً: دراسة محلية:

- خلادي عبد المؤمن والزبير محمد (2022): بعنوان أثر الأمن الوظيفي وضغوط العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة التربوية الجزائرية دراسة حالة عينة من ثانويات ولاية الشلف، وذلك بالاشتراك بين مخبر الصناعة والتطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع، جامعة خميس مليانة وجامعة تسمسليت الجزائر، سنة 2022:

1- إشكالية الدراسة:

لقد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها: - ما هو أثر كل من الأمن الوظيفي وضغوط العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بثانويات ولاية الشلف؟

2- فرضيات الدراسة:

- وينطلق الباحثان من أربع فرضيات للإجابة على تساؤله الرئيسي:
- ✓ مستوى الأمن الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ثانويات ولاية الشلف.
- ✓ مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ثانويات ولاية الشلف.
- ✓ أثر الأمن الوظيفي على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ثانويات ولاية الشلف.
- ✓ أثر ضغوط العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ثانويات ولاية الشلف.

3- منهج الدراسة: في دراسته على المنهج الوصفي الارتباطي بين متغيرين أو أكثر.

4- أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحثان على أداة الاستمارة.

5- العينة والأنواع والحجم: حيث العينة مكونة من 150 عامل أعضاء هيئة التدريس ثانويات ولاية الشلف مركز.

6- نتائج الدراسة: وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ✓ وجود مستوى متوسط للأمن الوظيفي السائدة في المؤسسات التربوية محل الدراسة حيث أرجع الباحث ذلك إلى عدم منح قطاع التعليم الأهمية اللازمة رغم كونه قطاع استراتيجي وإلى الظروف المعيشية لأفراد قطاع التربية في مقدمتهم أعضاء هيئة التدريس معنوياً ومادياً.

- ✓ أن مستوى المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات التربوية محل الدراسة مرتفع حيث أرجع الباحث ذلك بالدرجة الأولى إلى العلاقة الوطيدة بين الأستاذ وتلميذه والعلاقات الأخوية بين أفراد الأسرة التربوية.
- ✓ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والمواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.

7-التعليق

لقد تناول الباحثان من خلالها دراستهما لظاهرة المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، وذلك من خلالها محاولة الكشف عن حالة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعمال داخل المؤسسة، مستعملين كل أبعاده (روح التعاون، روح التسامح، صحة الضمير السلوك الحضاري الكياسة) على شكل أسئلة جزئية في خمس فرضيات بذلك نكون قد اشتركنا في دراسة نفس الظاهرة، ونفس المتغير المستقل الأول فلقد اختار الباحثان الأمن الوظيفي داخل العمل كمتغير مستقل أول، من خلال كل أبعاده (البعد الانساني، البعد الاجتماعي، والبعد الاخلاقي، البعد السياسي)، وكان المتغير المستقل الثاني ضغوط العمل من خلال كذلك كل أبعاده (بعد المثير، بعد الاستجابة، بعد التفاعل).

رغم عدم اشتراكنا في التخصص، فإنها دراسة مهمة لبحثنا، وهذا من أجل الاستعانة بالأفكار التي اعتمد عليها الباحثان خاصة في تناوولهما للظاهرة والتي قد تفيدنا وتسهل علينا البحث، ناهيك عن التقائنا في متغير المستقل الأمن الوظيفي غير ان دراستنا اعتمدت على بعدين آخرين وهما القدرات الذاتية وعلاقات العمل وتأثيرهما على سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانيا: دراسة عربية:

- آية عبد القادر ابراهيم صرصور (2015) بعنوان: دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة - رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال من كلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة، سنة 2015.

1- إشكالية الدراسة:

لقد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها: - ما هو دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة ؟

2- فرضيات الدراسة:

وتنطلق الباحثة من أربع فرضيات للإجابة على تساؤله الرئيسي:

- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الأمن الوظيفي وتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الأقصى بقطاع غزة
- ✓ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابة عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية.

3- منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي بين متغيرين.

4- أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على أداة الاستمارة

5- العينة والأنواع والحجم: حيث العينة متكونة من 395 عامل الموظفون الإداريون في جامعة الأقصى

6- نتائج الدراسة: وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ✓ درجة الأمن الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى منخفض.
- ✓ العمال ذوي العقود المؤقتة رغم مؤهلاتهم والحاجة الشديدة لهم لم يثبتوا في مهنتهم.
- ✓ شعور جميع العمال بالقلق وعد الراحة وتسلسل الشك لهم لعدم الاستقرار في العمل في الجامعة وشعورهم بالتهديد راجع حسب الباحثة إلى انقسام الموظفون المنطقتين مختلفتين وبسبب الخلافات السياسية.
- ✓ قلق العمال على أمنهم الوظيفي لعدم حصولهم على الترقيات وعدم اشباع حاجاتهم ووجود تمييز بين العمال ذوي العقود المؤقتة والثابت.
- ✓ وجود تأثير للعلاقات الإنسانية ضمن بيئة العمل.
- ✓ وجود مستوى متوسط من الانتماء لدى المبحوثين تجاه الجامعة.
- ✓ وجود قلق لدى الموظف مما سيجمله مستقبل المؤسسة التي يعمل بها.

- ✓ وجود مستوى متوسط من التعاون والمشاركة لدى المبحوثين.
 - ✓ وجود التزام اداري للموظفين بالتعليمات والقوانين ووجود التزام تنظيمي.
 - ✓ وجود درجة متوسطة من الاهتمام واعتبار ظاهرة الاستهتار وتضييع الوقت من السلوك الطبيعي في عمل الإدارة.
- 7- التعليق على الدراسة:**

هذه الدراسة كانت في تخصص إدارة الاعمال ارادت من خلالها الباحثة دراسة ظاهرة المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، وذلك من خلالها محاولة الكشف عن حالة السلوك المواطناتي التنظيمي للعمال داخل المؤسسة، مستعملة كل أبعاده (روح التعاون، روح التسامح، صحة الضمير، روح المسؤولية (الحضاري)، الكياسة) على شكل أسئلة جزئية في الفرضية الأولى، وفرضية ثانية وبذلك نكون قد اشتركنا في دراسة نفس الظاهرة، ونفس المتغير المستقل فلقد اختارت الباحثة الأمن الوظيفي داخل العمل، من خلال البعدين (زيادة الراتب، الترقية).

ان اعتمادنا واختيارنا لهذه الدراسة، رغم عدم اشتراكنا في التخصص، فإنها دراسة مهمة لبحثنا، وهذا من أجل الاستعانة بالأفكار التي اعتمدت عليها الباحثة خاصة في تناولها للظاهرة والتي قد تفيدنا وتسهل علينا البحث، ناهيك عن التقائنا في المتغير المستقل (الأمن الوظيفي)، غير أن دراستنا اعتمدت على بعدين آخرين وهما القدرات الذاتية وعلاقات العمل وتأثيرهما على سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم 2: يوضح أوجه التشابه والاختلاف للدراستين السابقتين مع دراستنا

نوع الدراسة	صاحب الدراسة	عنوان الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
محلية	خلادي عبد المؤمن والوزير محمد	أثر الأمن الوظيفي وضغوط العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة التربوية الجزائرية دراسة حالة عينة من ثانويات ولاية الشلف	-الموضوع -نفس المتغير المستقل -الالتقاء في 03أبعاد: *علاقات العمل *روح التعاون *روح المسؤولية	- مجتمعت الدراسة وحجمه - تناول جميع أبعاد: *المواطنة التنظيمية *الأمن الوظيفي. - التخصص - نوع المؤسسة (عمومية خدماتية)

عربية	آية عبد القادر ابراهيم صرصور	دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة	-الموضوع -نفس المتغير المستقل -الالتقاء في 02 أبعاد: *روح التعاون *روح المسؤولية	- مجتمع الدراسة وحجمه - تناول جميع أبعاد: *المواطنة التنظيمية -الأمن الوظيفي كبعد واحد - التخصص - نوع المؤسسة (عمومية خدماتية)
-------	---------------------------------	--	--	--

المصدر: إعداد الطالب

الفصل الثاني: سوسولوجيا الأمن الوظيفي

للفرد في التنظيمات

تمهيد

1. المقاربة السيكوسولوجية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ابراهام ماسلوا
2. مقارنة العلاقات الإنسانية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ماك غريغور

خلاصة الفصل

تمهيد

تبادر المنظمات والمؤسسات إلى جعل العامل موردا بشريا فعالا وذلك من أجل تحقيق أهدافها، وتسعى من أجل الوصول بهذا الفرد لمستوى مقبول من الأمن والاستقرار الوظيفي، حيث يعتبر الأمن الوظيفي من متطلبات العامل من خلال جملة من العلاقات، والتي قد تكون علاقات عمل رسمية وأخرى غير رسمية تتسم بالتعاون مع الرؤساء والمرؤوسين من خلال الاستثمار في قدراته الذاتية التي تمنحه ثقته في نفسه والاطمئنان على أمنه الوظيفي، ويمكننا دراسة هذا الفصل من خلال مقارنة العلاقات الإنسانية، الأولى المقاربة السيكوسولوجية ل:ابراهيم ماسلو والثانية نظرية التفائل ل: ماك غريغور.

1. المقاربة السيكوسولوجية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ابراهام ماسلو

1.1. المرتكزات السيكوسولوجية لـ: "ابراهيم ماسلو" في التنظيمات

إن العلاقات الإنسانية في مجال العمل تعني ادماج الأفراد في بيئة العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل بأكثر إنتاجية مع تحقيق التعاون واشباع الحاجات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية.¹ ولعل اشباع الحاجات من بين اهم العوامل التي تساهم في الأمن الوظيفي في بيئة العمل، حيث نجد الحاجات عند ابراهام ماسلو لها خمسة مستويات، وكل مستوى يمثل حاجات الفرد في التنظيمات، مع وجود أولوية في اشباع هذه الحاجات، حيث لا يمكن المرور إلى مستوى دون اشباع حاجات المستوى الذي قبله. ويمكننا تلخيص مرتكزات المقاربة السيكوسولوجية لـ "ماسلو" كما يلي:

- إن السلوك من خلال دافعية الفرد للعمل يتأثر من خلال حاجات الفرد غير مشبعة² فلا يمكن الوصول إلى إلى مستوى من الأمن الوظيفي دون تحقيق حد أدنى من اشباع للحاجات المادية والمعنوية للفرد في التنظيمات، فيتأثر السلوك الإيجابي لدى الفرد في التنظيمات.
- إن الأفراد لديهم احتياجاتهم الخاصة ومجموعة من الدوافع التي يجلبونها إلى موقع عملهم، وذلك اثناء مزاوله الفرد لعمله، فإن متطلبات هذا العمل وطريقة المعاملة من طرف الرؤساء والمرؤوسين ومستوى اشباع لحاجاته الاجتماعية مثل الحاجة إلى العمل مع الآخرين في تعاون الجماعة ودرجة قبولهم وحبهم له يؤثر على استجابة الفرد من خلال الرضا عن العمل، فهو يمثل عاملاً اجتماعياً، ونجد سلوكه الإيجابي في المؤسسة مثل التعاون والمسؤولية، وهناك تأثير على مستوى أدائه وذلك باستثمار قدراته الذاتية وعلاقات عمل جيدة داخلها.³
- إن اشباع الحاجة في مستوى معين بدرجة كافية لن تشكل دافعا للعمل.⁴ أي أنه يمثل رضى وظيفي فقط على هذا المستوى من الحاجات مع السعي إلى اشباع حاجات المستوى الذي يليه، بافتراضنا أن حاجات الفرد متتابعة ومتسلسلة.

¹ بلقاسم سلاطينية ، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة سكرة، العدد 05 فيفري 2004، ص 24

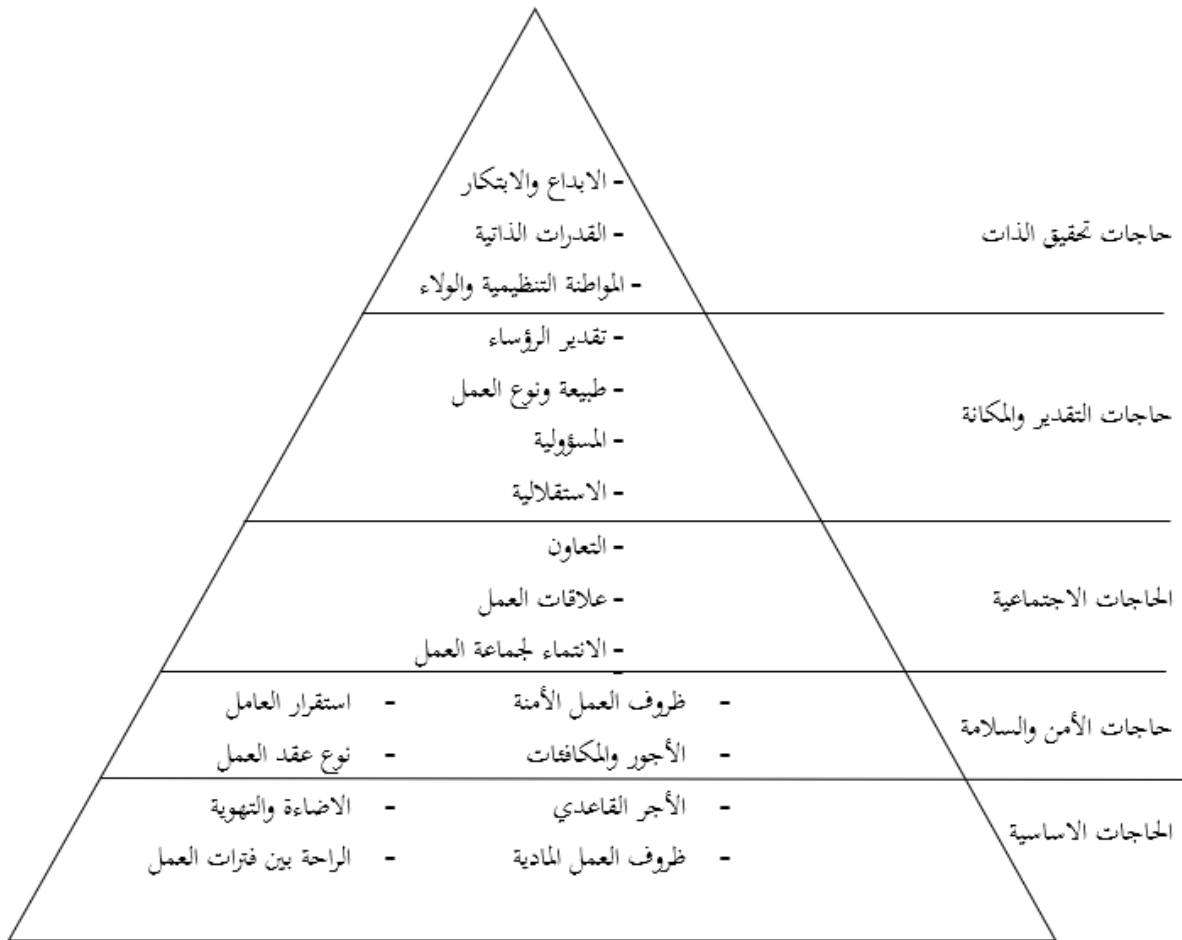
² حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار الحامد للنشر، الأردن، 2009، ص 108

³ فؤاد الشيخ سالم واخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار مركز الكتب، الأردن، 1992، ص 53

⁴ حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 108.

- إن لنظرية ماسلو خمسة مستويات من الحاجات، ويمكننا محاولة تطبيق مستويات ماسلو على حاجات الفرد في التنظيمات، حيث ان الحاجات الأساسية للفرد في التنظيمات تتمثل في الأجور القاعدية وظروف العمل المادية والاضاءة والتهوية والراحة ضمن فترات العمل، أما حاجات السلامة والأمن فتتمثل في ظروف العمل الأمانة الخالية من الحوادث واستقرار العامل والأجور الكاملة والمكافئات ونوع عقد العمل، بينما مستوى الحاجات الاجتماعية فهي التعاون وعلاقات العمل وخاصة غير رسمية منها والحاجة للانتماء، ومن ثم حاجات التقدير والمكانة فهي التقدير من طرف الرؤساء وطبيعة ونوع العمل وتحمل المسؤولية، أما حاجات تحقيق الذات للفرد في التنظيمات هي إيمانه بقدراته الذاتية والابداع والابتكار متوجة بسلوك المواطنة التنظيمية لهذا الفرد كسلوك يتخذ منه الفرد تعبيراً عن ولاءه التنظيمي.¹

الشكل رقم 3: يمثل الحاجات التنظيمية للفرد في المنظمات



المصدر من اعداد الطالب

¹ حسين حريم، مرجع سابق، ص 109.

من خلال ما سبق نقول ان تحقيق الفرد لأمنه الوظيفي في المؤسسة يتطلب اشباع مجموعة من الحاجات، فحاجته للتعاون والمسؤولية، علاقات العمل وتقدير الذات توجد في مستويات مختلفة يمكن للفرد اشباعها لتحقيق أمنه الوظيفي، غير أن حسب بعض الباحثين المختصين أن حاجات الفرد التنظيمية ودافعيته للعمل يمكن تجاوز مستوى الحاجة أو الرجوع لمستوى الأدنى منه لأن حاجات الفرد متغيرة وغير ثابتة.

1. 2. أهمية الأمن الوظيفي

- إن وجود نظام المكافآت والحوافز العادل وتوفر بيئة عمل ملائمة تزيد من الأمن الوظيفي للفرد في المنظمات.
- يساهم الأمن الوظيفي في زرع روح التعاون بين الأفراد ويقوي علاقات العمل بينهم.
- ان أهمية الأمن الوظيفي تمكن في التقليل من نسبة دوران العمل والتسرب، اي التقليل من جميع المشاكل التي يعاني منها الأفراد داخل المؤسسة والتي يمكن أن تعيق سيرها، ويزرع روح التعاون ويقوي الروابط الاجتماعية والحب التنظيمي بينهم.
- يقلل الأمن الوظيفي من القلق حول تنمية المهارات والقدرات الذاتية للفرد لأن المؤسسة توفر فرص الترقية وبرامج تدريبية متطورة حول مهنتهم¹.
- إن محاولة اشباع حاجة الفرد لتحقيق للأمن الوظيفي داخل بيئة العمل من الحاجات الاساسية لنجاح المؤسسة.
- إن الأمن الوظيفي يزيد في روح المسؤولية لدى العامل اتجاه المؤسسة، فالعامل إذا تعرض أمنه الوظيفي إلى خطر يؤدي ذلك إلى نقص وتلاشي روح المسؤولية لديه.
- يساهم الأمن الوظيفي للعامل في رفع الولاء الوظيفي للعامل من خلال درجة حبه لوظيفته وارتفاع الروح المعنوية له وتركيز جهده في أداء عمله وانجاز المهام الموكلة اليه مما يزيد في فعاليته وعدم تضييع الوقت والمحافظة على مؤسسته وتأييدها.
- إن ضمان البقاء في منصب العمل أو انتظام الأجر أصبحت من أهم بنود عقد العمل وحجر أساس في المفاوضات بين الإدارة والعامل أو من يمثله.

¹ ربيعة كيرد، عائشة صفرائي، أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط، مجلة الباحث، مجلد 21(01)/2021 الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 413

- يرتبط الأمن الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية لأن المؤسسات الاقتصادية التي تبني ثقافتها على مبدأ الالتزام بالأمن الوظيفي تركز على الولاء بين العامل والمؤسسة وأن أي خلل في هذا الاتفاق سوف يدمر هذه العلاقة، مما ينعكس على نجاح العملية الإنتاجية.
- إن التنظيمات التي توفر الأمن الوظيفي لعمالها تسعى من خلالها إلى خلق بيئة صحية صالحة للتعاون والنمو للمؤسسة والفرد باستغلال قدرات الذاتية لهذا الفرد أحسن استغلال¹.
- من خلال ما سبق نستنتج ان للأمن الوظيفي أهمية بالغة في نجاح أي مؤسسة وذلك من خلال العمل على تلبية حاجات الفرد المادية والمعنوية في بيئته التنظيمية الصحية، وذلك من خلال زرع قيم التعاون والعمل على تحسين علاقات العمل العمودية والافقية بين أفراد المؤسسة، وكذا الايمان بقدرات الفرد الذاتية وتحمله المسؤولية التنظيمية.

1. 3. أبعاد الأمن الوظيفي

حسب عدت دراسات وبحوث سابقة تبين أنه يوجد نموذجين لأبعاد الأمن الوظيفي قد تم تحديدها من قبل الباحثين، حيث النموذج الأول فيشمل بعد علاقات العمل، القدرات الذاتية، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والتعويضات (الأمن الاقتصادي)، الأمن الفكري، الأمن الجسدي، أما النموذج الثاني فيشمل البعد الاخلاقي، البعد الإنساني، البعد السياسي والاجتماعي، والبعد الايديولوجي، البعد الاقتصادي، والبعد الجغرافي، حيث أن أبعاد النموذج الأول سيتم الاعتماد عليها في هذه الدراسة، والتي تعتبر بمثابة استراتيجيات لتعزيز الأمن الوظيفي وتستهدف اشباع حاجات الفرد في التنظيمات وهي:

1. 3. 1. علاقات العمل: "هي علاقة التأثير المتبادل بين العاملين والمالكين للعمل تحكمها جملة من القواعد توضح آلية العمل وآلية معالجة العلاقة بين العاملين داخل المنظمة وتبعاً لذلك يمكن القول ان علاقات العمل يمكن إظهارها بثلاث مستويات الأول هي علاقات تعاقدية بين العاملين ورب العمل والثاني هي علاقات تنظيمية تنظمها الإجراءات النافذة والاخيرة هي العلاقات الشخصية بين العاملين أنفسهم داخل المؤسسة"².

¹ اية عبد القادر ابراهيم صرصور، مرجع سبق ذكره، ص13.

² سعد بن ناصر آل عزام وعبد الله مهدي الجالي، أثر اخلاقيات المهنة على الأمان الوظيفي في القطاع البلدي (أمانة منطقة عسير)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد رقم 19 العدد13، 2023، السعودية، ص408

من خلال ما سبق نقول ان حاجة العامل لعلاقات جيدة في المؤسسة والتي بينه وبين الرؤساء أو بقية العمال سواء كانت رسمية أو غير رسمية هي من أجل تعزيز استقراره وأمنه الوظيفي، حيث من خلال العلاقات الجيدة يرتفع روح التعاون والمسؤولية، ويعزز السلوك الايجابي للعمال وكذا يسود مناخ تنظيمي عائلي داخل المؤسسة.

1. 3. 2. القدرات الذاتية: إن إشباع ذاتية العامل يقصد بها تمتعه وشعوره بالاطمئنان والسكينة والراحة داخل بيئة العمل التي يعمل بها وعدم الخوف والتوتر، وثقته في قدراته للبقاء والمحافظة على منصب عمله.

نستنتج من خلال ما سبق ان العامل له مهارات وقدرات يستعين بها من أجل اشباع حاجاته من أمنه الوظيفي داخل بيئة العمل.

1. 3. 3. الاستقرار الوظيفي: يقصد بها الاستقلالية التي يتمتع بها العامل أثناء مزاوله مهامه الوظيفية، وكذا وعدم خوفه من فقدان وظيفته وقوة ثقة في الإدارة، أي ان العامل يستطيع اشباع حاجاته والاطمئنان على أمنه الوظيفي.

نستنتج من مما سبق ان للحرية والاستقلالية اثناء مزاوله المهنة علاقة بالأمن الوظيفي، وذلك من خلال تعزيز ثقة الإدارة في العامل في المؤسسة.

1. 3. 4. الحوافز والتعويضات: ان المعطى المادي له تأثير كبير على العامل ورغبته للعمل مثل الاجور والعلاوات، وهي كل ما يتلقاه الموظف من مزايا معنوية أو مادية على الاعمال التي يقوم بها، والجهد الذي يبذله، فهو عامل مهم في اشباع الحاجات للعامل وتحقيق الأمن الوظيفي له.¹ مما سبق نستنتج ان العامل المادي مطلب من متطلبان الأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات.

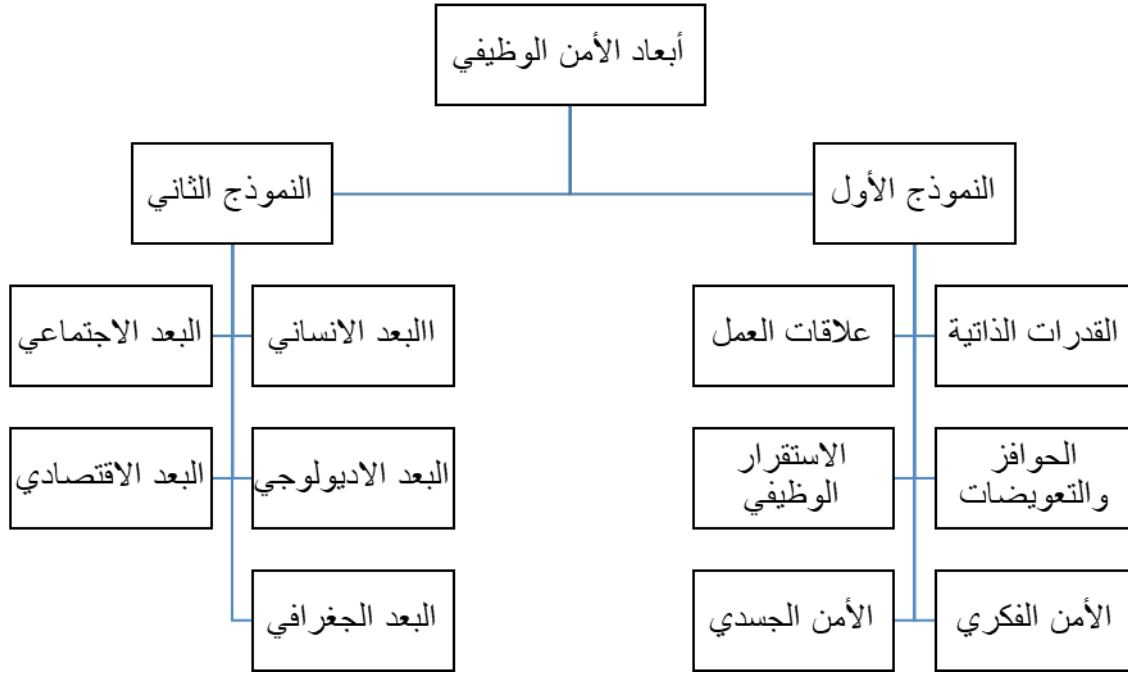
1. 3. 5. الأمن الفكري: إن التغيرات العلمية والتكنولوجية جعلت من نمطية التفكير أمر غير مرغوب فيه، فالأفكار التقليدية القديمة أصبحت بشكل كبير لا تتناسب مع الواقع المتغير الذي يتسم بالسرعة والتطور الفائق.

فحاجات الفرد للإبداع والابتكار والنمو وتطوير بيئة العمل يمكن اشباعها وتحقيق الأمن الوظيفي وذلك بالاهتمام بالعامل ومساعدته والعمل على ان يكون يتمتع بالروح الإيجابية والانتماء اتجاه المؤسسة.

¹ ربيعة كيرد، عائشة صفراني، مرجع سبق ذكره، ص 414

1. 3. 6. الأمن الجسدي: يحتاج العمال إلى توافر برامج الرعاية الصحية، وبرامج الصحة والسلامة المهنية، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة، تقيهم من الإصابة بالأمراض، أو وقوع الحوادث، مع تقديم لهم التعويضات المناسبة إذا ما حدث ذلك، مما يساهم في شعور الفرد بالأمن الجسدي وعدم الخوف أو القلق من المستقبل وتغييراته، فالمنظمات التي تقدم توظيف دائم.¹

الشكل رقم 4: يمثل أبعاد الأمن الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالب

من خلال ما سبق نقول ان هذه الأبعاد المختلفة من قدرات ذاتية، وعلاقات عمل، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والتعويضات، الأمن الفكري، والأمن الجسدي، هي عبارة عن استراتيجيات يسعى العامل من وراءها لإشباع حاجاته في البيئة التنظيمية، واستثمارها من أجل تحقيق أمنه الوظيفي.

1. 4. معوقات تحقيق الأمن الوظيفي

تعرض الأفراد مجموعة من الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحقيق الأمن الوظيفي في المؤسسة، وحتى نستطيع ان نتجنب هذه العوائق لابد من بالاهتمام بالعلاقات الإنسانية للمحافظة على السير

¹ حمد محمد حسين آل ذيبان، تأثير الأمن الوظيفي على الأخلاقي للموظفين، دراسة تطبيقية الشركة السعودية للاتصالات، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 28، فيفري 2022، ص552

الحسن للتنظيمات وتحقيق أهدافها، وتوجد عدة عوائق تحول دون تحقيق الفرد للأمن الوظيفي نذكر منها ما يلي:

- ضعف الأجر وقلة الحوافز المادية والمعنوية وعدم إشباع حاجات العمال الذاتية والتنظيمية والاجتماعية لها تأثير مباشر على الأمن الوظيفي.
 - في حالة عقد العمل غير دائم ينتج عنه عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الأمان داخل المؤسسة، فالعامل مهدد في أي لحظة من لحظات عمله بالعزل والتوقيف دون أي تعويض أو سابق إنذار.
 - إن فقدان لروح التعاون والتشارك في انجاز الأعمال، وعدم الشعور بان المؤسسة بمثابة الأسرة المهنية التي تربطهم بها روابط تنظيمية قوية نتيجة سوء علاقات العمل يؤدي إلى الإهمال وعدم المسؤولية التنظيمية.
 - عدم وجود وحدة عمل طبية تسهر على رعاية العمال ومتابعتهم صحيا ونفسيا من أجل لسلامتهم وأمنهم لمهني.¹
 - "عدم ملائمة وظيفة الفرد مع كفاءته ومؤهلاته، بحيث تكون الوظيفة أدني من كفاءته ومؤهلاته.
 - تدني العائد المادي الذي يحصل عليه الفرد وخصوصا الراتب.
 - فقدان القدرة على موازنة احتياجات العمل والبيت والحياة الاجتماعية والعامة.
 - روتينية وتقليدية العمل وانخفاض التجديد والتنوع في العمل وأداء المهام.
 - انعدام العدالة والمحابة والتميز لبعض العمال دون الآخرين".²
- مما سبق نستنتج إن الأمن الوظيفي يكتسي أهمية بالغة بالنسبة لنجاح المؤسسات وخاصة المؤسسة الاقتصادية منها، فالفرد قد تواجهه عدت عراقيل منها ما هو مادي ومنها ما هو معنوي تحول دون اشباع حاجاته التنظيمية والسيكوسولوجية للمساهمة الفعالة في نجاح المؤسسة، وهذا يستدعي من المسيرين العمل من التقليل من هذه المعوقات، وذلك بتوفير مناخ تنظيمي ملائم واجابي يسوده التعاون وعلاقات عمل جيدة، فضلا عن الاهتمام بالقدرات والمهارات الذاتية للفرد وتنمية روح المسؤولية لديه.

¹ وليد شلابي ، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص55

² حمد محمد حسين آل ذبيان، مرجع سبق ذكره، ص552

إن دراستنا لأهمية وأبعاد ومعوقات الأمن الوظيفي من خلال المقاربة السيكيولوجية لـ "ابراهيم ماسلوا" هو اعتبارنا ان متغير الأمن الوظيفي هو من الحاجات الجوهرية لهذه المقاربة في التنظيمات، مما يتطلب منا معرفة أهمية الأمن الوظيفي والوقوف على أبعاده ومكوناته مع العمل على اظهار جميع معوقات اشباع حاجات الفرد في المؤسسة ونجاحها.

2. مقارنة العلاقات الإنسانية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ماك غريغور

تعرف العلاقات الإنسانية إنها "تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين العمال وبين أصحاب العمل والإدارة بهدف رفع الروح المعنوية للعاملين لزيادة الإنتاج"¹ إن هذا التعريف يبين ان نجاح المؤسسة مرتبط بمدى فعالية الإدارة في علاقتها مع العمال، وان تحقيق الأمن الوظيفي للعمال داخل المؤسسة يكون انطلاقا من سعى الإدارة لفهم سلوكياتهم والعمل على التجاوب وفقها، وهذا ما ذهب اليه الباحث "ماك غريغور" في قوله "أن وراء كل قرار أو فعل إداري توجد مجموعة من الافتراضات عن الطبيعة البشرية. بمعنى آخر، أن الإدارة تتعامل مع عمالها على أساس ما تعتقده موجودا فيهم من خصائص إنسانية"² وان هذه الطبيعة البشرية قد تكون متشائمة كما قد تكون متفائلة، حيث بنا "دوغلاس ماك غريغور" مقارنته على افتراضين أساسيين وهما: الأول سماه X فرضيات تشاؤم الفرد في المؤسسة، والثاني Y فرضيات تفاؤل الفرد في المؤسسة وهي كالآتي:

2. 1. نظرية x تشاؤم الفرد في المؤسسة

تقوم هذه النظرية على الافتراضات الأساسية التالية:

- "أن الفرد بطبيعته سلبى ولا يحب العمل.
- الفرد كسول ولا يرغب في تحمل المسؤولية في العمل.
- الفرد يفضل دائما أن يجد شخصا يقوده ويوضح له ماذا يفعل.
- يعتبر العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الفرد على العمل، أي أنه يعمل خوفا من العقاب والحرمان وليس رغبة في العمل.

¹ احمد زكي بدوي، مرجع سبق ذكره، ص 44

² زهير بغول، محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية، في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2006-2007، ص 144

• تعتبر الرقابة الشديدة والدقيقة على الفرد ضرورية في العمل، فلا يُؤتمن على شيء هام دون متابعة وإشراف.

• أن الأجر والمكافآت المادية أهم الحوافز المؤثرة في الأفراد.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن هذا النوع من الأفراد يمتاز بالانطوائية وعدم الاكتراث بأهداف المؤسسة، كما يسعى إلى إشباع الحد الأدنى من حاجاته التنظيمية مثل أمنه الوظيفي باعتباره من الحاجات الضرورية، فهو حسب ماك غريغور يضع نفسه أمام مبادرة الإدارة في ضبط سلوكياته من خلال إجباره ومراقبته وتحفيزه لتحقيق أهداف المؤسسة.

2.2. نظرية Y فرضيات تفاؤل الفرد في المؤسسة

وتسمى نظرية التكامل بين الفرد والمؤسسة، وهذه المقاربة خالفت سلوك الفرد الواردة في نظرية X ونظرت إلى الفرد نظرة إيجابية، حيث تقوم هذه النظرية على الافتراضات الأساسية التالية:

- "عدم تعارض حاجات الفرد مع حاجات المؤسسة.
- قدرة الفرد على تحمل المسؤولية.
- قابلية الفرد لتوجيه سلوكه وتغييره.
- تفضيل الفرد أن يكون قائدا وليس تابعا وذلك لضمان أمنه"².

من خلال ما سبق نستنتج أن هذا النوع من الأفراد يمتاز بالإيجابية في العمل ويمتاز بروح المسؤولية والتعاون داخل المؤسسة، كما يسعى إلى الاستثمار في قدراته الذاتية وعلاقات العمل من أجل تحقيق أمنه الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

إن من الملاحظ من خلال ما سبق تضاد واضح بين النظرية x والنظرية y، فالفرد المتشائم قد تكون له أسبابه التنظيمية مثل الصراع وبعض الولاءات التنظيمية التي تؤثر سلبا على سلوكه، وقد تكون من قناعاته السلبية اتجاه عمله، مما يجعل أمنه الوظيفي في خطر، وذلك لما يتعرض له من إجراءات إدارية لإجباره على العمل. أما الفرد المتفائل هو محل قبول من الإدارة والمؤسسة ككل من أجل نجاحها، وذلك نتيجة سلوكه الإيجابي والرغبة في العمل، بالتالي جني لثمار الأمن الوظيفي.

¹ فيروز بوزورين، المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 05، العدد 14، ص 43، 44

² زهير بغول، مرجع سبق ذكره، ص 144

خلاصة الفصل

ان المؤسسة ما ذا ارادت كسب ولاء عمالها يجب عليها تحقيق مستوى من الامن الوظيفي لهم، من خال تلبية حاجاتهم في بيئة العمل، وذلك بالوصول بهم الى الشعور بالانتماء والالتزام التنظيمي تترجم في شكل سلوكيات إيجابية.

من خلال ما سبق نقول ان تناولنا لموضوع الأمن الوظيفي سوسيولوجيا يستوجب علينا توظيف مقارنة العلاقات الإنسانية ل ابراهيم ماسلو للحاجات من خلال مرتكزاتها وتوظيفها في دراستنا لأهمية وأبعاد ومعوقات الأمن الوظيفي ومن خلال تناولنا لمقاربة العلاقات الإنسانية للأمن الوظيفي للفرد في التنظيمات عند ماك غريغور.

الفصل الثالث: سوسيولوجيا المواطنة التنظيمية

تمهيد

1. أبعاد المواطنة
 2. التطور التاريخي لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
 3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة
 4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
 5. العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
 6. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
 7. واقع المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية (مقاربات ودراسات)
- خلاصة الفصل

تمهيد

تسعى المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها، إلى المحافظة على استمرارها ومحاولتها التكيف مع التغيرات في بيئتها المحلية والدولية منها، وفي ظل التطورات المتسارعة في الوقت الراهن، جعل المؤسسات في حتمية الاهتمام بالموارد البشري، وذلك من خلال الاهتمام بسلوكيات الفرد في العمل وخصوصا غير مرتبطة بالدور الرسمي والتي لا تشملها القوانين وعلاقات العمل الرسمية، ولا تدخل ضمن المهام والمسؤوليات الرسمية، فهو سلوك نابع من قناعة ذاتية نتيجة لعلاقة تشكلت بين العامل ومؤسسته، حيث أن العامل لا ينتظر من هذه الاخيرة مكافئة أو تحفيز، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى توضيح هذا السلوك الايجابي من خلال تركيزنا على البعد السوسيوثقافي مع بعض النقاط المهمة في موضوع سلوك المواطنة التنظيمية.

1. أبعاد المواطنة

ان التطرق إلى مفهوم المواطنة التنظيمية يمكننا من خلاله ان نعرّج على معني المواطنة "فمصطلح المواطنة مشتق من كلمة وطن ويعبر عن انتماء الفرد إلى الوطن الذي يعيش فيه، سواء كان الوطن الأصلي أو الوطن الذي هاجر إليه، حيث نجد ان الباحث الاجتماعي البريطاني "مارشال T.H Marsall" قد قسم مفهوم المواطنة إلى ثلاث أبعاد، ويمكن لهذا التقسيم ثلاثي الأبعاد ان نعرف من خاله المواطنة والتي تتمثل في:

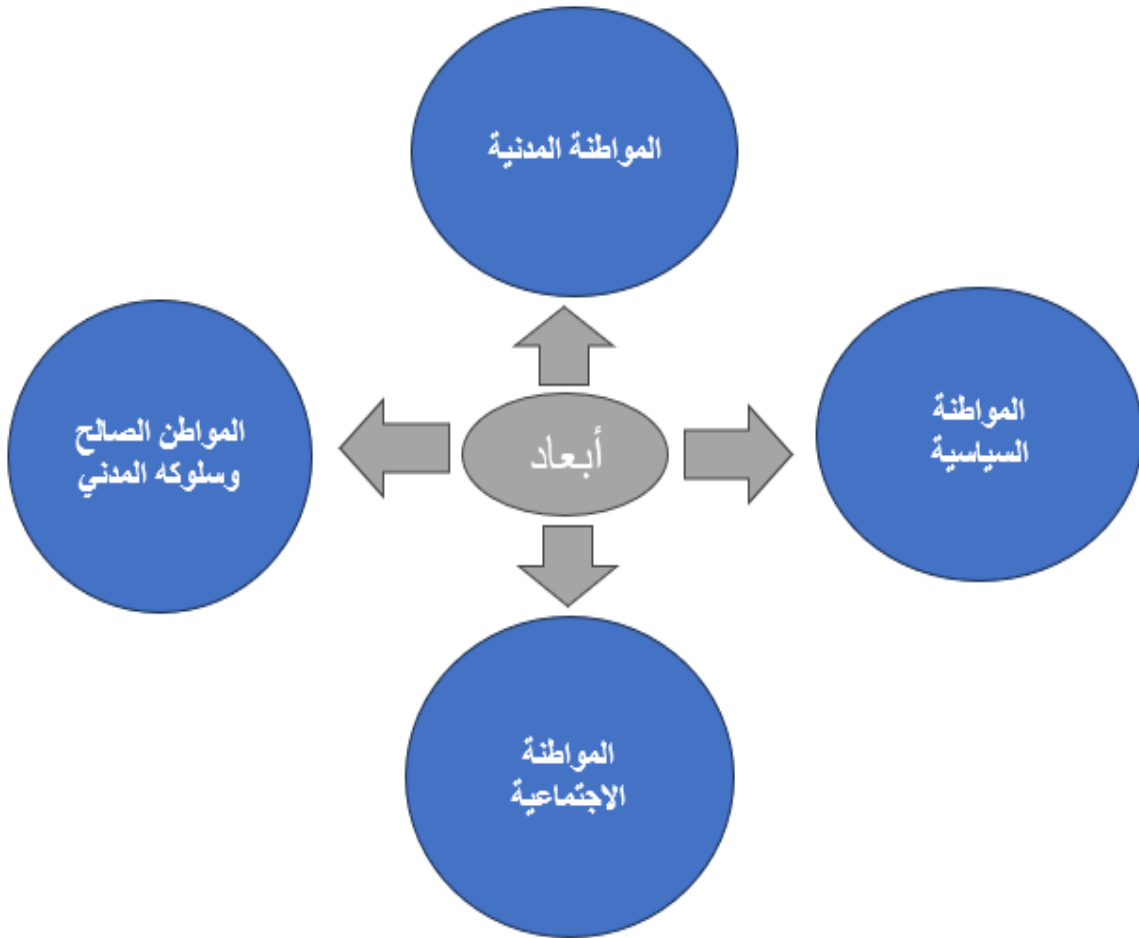
- **المواطنة المدنية:** تعبر عن حق الأفراد في التعبير، الإيمان والممتلكات وقد ظهر المفهوم في بريطانيا في القرن الثامن عشر لدى وضع النظم السياسية الرأسمالية لحماية الملكية والمساواة.
 - **المواطنة السياسية:** تطورت في القرن التاسع عشر وتعبر عن حرية مشاركة الأفراد في ممارسة السلطة السياسية.
 - **المواطنة الاجتماعية:** تطورت في القرن العشرين وتتضمن مجموعة واسعة من حقوق الأفراد كالتمتع بقدر من الرفاهية الاقتصادية، الأمن وعيش حياة متحضرة إلا أن المواطنة تتضمن إلى جانب الحقوق مجموعة من الواجبات كواجب الولاء للوطن والدفاع عنه وواجب أداء العمل والامتثال لمختلف القوانين والتشريعات.¹
- من خلال ما سبق نلاحظ أن المواطنة المدنية والسياسية والاجتماعية أبعاد تربطها قوانين رسمية وأخرى عرفية وتمثل إذا صح أقول "ما على الفرد وما عليه" إلا أننا ارتقينا إلى إضافة بعد رابع وهو **المواطن الصالح وسلوكه المدني** وذلك لالتماسنا إلى غياب مبادرة الفرد من خلال سلوكه التطوعي والحر نابع من قناعاته الذاتية والخالية من الاملاءات والضغوط الخارجية:
- المواطن الصالح وسلوكه المدني:** ونقصد بها هي روح المسؤولية التي يتمتع بها الفرد الصالح من خلال مبادراته الإيجابية والطوعية في البيئة التي ينتمي إليها مثل: مجتمعه، مؤسسته،... الخ، والذي يتميز بهذا السلوك الإيجابي عن مختلف أفراد بيئته.

ومما سبق نستنتج ان المواطنة لها مستويات مختلفة فمنها ما هو قانوني ويعبر عنه الفرد باحترامه لتلك القوانين، ومنها ما هو سياسي يتمثل في حق ممارسة كل ما هو سياسي مثل حق الترشح

¹ جنات بوخخم، المساهمة التمكين في تعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء، تخصص علوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2018-2019، ص 79

والانتخاب والامتناع عنه، تشكيل التنظيم النقابي، الأحزاب والمنظمات السياسية وغيرها، ومنها ما هو اجتماعي تحكمه وتقيده الأعراف مثل الولاء للقبيلة، الولاء للمؤسسة ككيان اجتماعي، وكل الأعمال الخيرية المؤطرة من طرف المجتمع، ومنها ما يتعلق بالفرد الصالح تتمثل في المبادرات النابعة من قناعاته الذاتية والمتمثلة في توجيه الأفراد إلى حسن السلوك، والمحافظة على مكتسبات المجتمع الذي يعيش فيه... غيرها.

الشكل رقم 5: يوضح أبعاد المواطنة



المصدر: من إعداد الطالب

2. التطور التاريخي لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

ان المتتبع لموضوع المواطنة التنظيمية في التنظيمات والمؤسسات، يجد أن ارهاصات الاهتمام بهذا الموضوع يرجع إلى مدرسة العلاقات الانسانية بحكم أن هذا الاتجاه اهتم بدراسة الظاهرة التنظيمية من خلال دراسة التنظيم غير الرسمي والخوافر غير مادية، المشاركة، الروح المعنوية، وكذا الاهتمام بالمناخ التنظيمي داخل المؤسسة وذلك من خلال دراسات هاتورتون في مصانع امريكية واستارن الكترينك للباحث "التون مايو وفريقه"¹.

وكانت البداية الحقيقية لدراسة موضوع المواطنة التنظيمية على يد "برنارد شيستر" وذلك عام 1938 من خلال ما كتب بشأن الأداء والمنظمة حيث لوحظ أن برنارد شيستر* قد تناول مفهوم التنظيم غير الرسمي والحاجة إلى الاستعداد للتعاون من أجل صالح المنظمة من طرف العمال، حيث أشار "برنارد شيستر" إلى أهمية "الرغبة في التعاون" كعنصر أساسي لنجاح المنظمات. رأى برنارد أن التعاون بين الأفراد ليس تلقائيًا، بل يتطلب جهودًا يبذلها العامل، كما أكد أن المنظمات ليست مجرد تجمعات لأشخاص، بل هي إلا نتائج أفعال وتفاعلات هؤلاء الأشخاص، حيث أضاف أن الأفراد يجب أن يظهروا رغبة في تحقيق هذا التعاون، وهو ما أطلق عليه "الولاء".

وفي هذا السياق تطور المفهوم من التعاون إلى المواطنة التنظيمية وذلك في الستينيات، حيث قدم "كاتز" إسهامًا كبيرًا في تطوير مفهوم التعاون من خلال تأكيده على أهمية السلوكيات التي تتجاوز الأدوار الرسمية، حيث أشار "كاتز" إلى أن الفعالية التنظيمية تتطلب ثلاثة عوامل رئيسية:

- جذب الأفراد والاحتفاظ بهم في المنظمة.
- قيام الأفراد بأدوارهم الرسمية بشكل صحيح.
- تشجيع السلوكيات التطوعية التي تتجاوز الواجبات الرسمية.

¹ صبرينة حماني، اختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في علاقة القيادة الإدارية بسلوكيات المواطنة التنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2018-2019، ص 98

* شستر برنارد Chester Bernard صناعي من الولايات المتحدة الأمريكية إشتغل فترة من الزمن كرئيس لشركة نيوجرسي بيل للتليفون في فترات أخرى رئيسا لشركة روكلفر. في سنة 1938 أصدر كتابا بعنوان " وظائف المدير " أكد فيه على أهمية الجوانب الاجتماعية والسيكولوجية لأي تنظيم إداري، وأعتبر المنظمة كنظام اجتماعي يتطلب نجاحه درجات عالية من التعاون من قبل القيادات الإدارية مع العاملين وليس فقط استخدام القائد الإداري لسلطاته الرسمية وحقه في إصدار الأوامر وفرض العقوبات، وقال بأن للعوامل الاقتصادية دور ثانوي في عملية التحفيز مقارنة بنظيرها المعنوية.

وقد ميز "كاتر" بين نوعين من السلوكيات وهي سلوك الدور الرسمي الذي يتضمن القيام بالمهام المحددة، وسلوك الدور الإضافي الذي يتضمن السلوكيات التطوعية التي تعزز نجاح المؤسسة، هذه الأفكار مهدت الطريق لظهور مفهوم المواطنة التنظيمية بشكل واضح في الثمانينيات.¹

وقد كان ظهور مفهوم المواطنة التنظيمية بشكل صريح في بداية الثمانينيات على يد الباحث "دنيس واين أورغان"، الذي يعتبر صاحب لهذا المفهوم، حيث قام "أورغان" بدراسة السلوكيات التطوعية التي تتجاوز الأدوار الرسمية وربطها بفعالية المنظمات، وقد استند في أبحاثه إلى مفاهيم من الفلسفة السياسية والعلوم السياسية، حيث ربط بين مفهوم المواطنة في المجتمع والسلوكيات التطوعية في المنظمات، ومنذ ذلك الحين، أصبحت المواطنة التنظيمية مجالاً مهماً في دراسة السلوك التنظيمي.²

ومع تزايد الاهتمام بجودة الخدمات والمنافسة في ظل العولمة، ازداد التركيز على سلوكيات المواطنة التنظيمية كعامل رئيسي لنجاح المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها.

إن موضوع المواطنة التنظيمية أصبح مجالاً للبحث، من خلال كثرة الدراسات والبحوث التي أجرت ضمن البيئة الأجنبية، وصار لمضمون المواطنة التنظيمية مكانة واضحة في دراسات ومؤلفات السلوك التنظيمي، مع الإشارة إلى أن المفاهيم الأساسية المشكلة لمصطلح المواطنة التنظيمية قد مر بأكثر من مفهوم منها: الأداء المقترن، العفوية التنظيمية، وسلوك المولاة أو التأييد الاجتماعي، سلوكيات الدور الإضافي والسلوك التنظيمي المدني، سلوكيات خارج الدور الرسمي، والمشاركة، السلوك التنظيمي الشخصي، السلوك غير المكلف، الأفعال التطوعية وجميع هذه المسميات تصب في مفهوم المواطنة التنظيمية بوصفها سلوكاً إنسانياً اختيارياً مقترن بقيم أخلاقية واجتماعية يقوم به العامل أو الموظف إزاء مؤسسته ليدعم به واجباته الرسمية، وبطريقة تعاونية خارج ما هو منصوص عليه رسمياً ضمن عمله.³

¹ Michael Dipaola, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR in schools and its relationchips to school climat,journal of school leadership,volume 11,september 2010, p 425-426

² سعيد علي النعاس، أثر الصحة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص 41.

³ حسين يرقى ومصطفى بن عودة ، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 03، جامعة زيان عاشور بالجلفة، بدون سنة، ص 209

حيث تم تناول مفهوم المواطنة التنظيمية من مختلف الباحثين بعدة تعاريف تختلف في التعبير لكنها تشترك في المعنى لعام ونذكر منها:

- "أورغان" (1983) حيث عرفها ذلك " السلوك التقديري الزائد عن الدور الرسمي للفرد، والذي يساعد في أداء اعمال المنظمة والتفاني اتجاهها"¹.

- "اورلي شاتمان" (1986) يرى ان مجموعة الأفعال التي لم يتم تحديدها بصورة مباشرة من قبل توصيف الوظيفة إلا أنه ينتج عنها مصالح ومنافع للمنظمة.

- "تشين" (1990) ويرى إنها تصرفات تطوعية لا تدخل ضمن الوصف الوظيفي.

- "جيورج، براف" (1992) ويرى ان أنواع السلوكيات التي يمكن أن يقوم بها الفرد ويحصل على مكافأة مقابلها وذلك مثل تقديم مقترحات لتخفيض التكاليف.

- "واين" (1993) سلوك الأدوار الوظيفية والتي تتعدى حدود الوظيفة.

- "كنوفسكي، بوش" (1994) سلوك وظيفي يؤديه الفرد طوعية ويتعدى الحدود والواجبات الوظيفية المحددة له كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية.

- "بوكتا" (1999) سلوكيات إضافية تطوعية تسهم في تحقيق المناخ المناسب

- "روبينز" (2001) اعتبرها سلوكًا غير اعتيادي يسهم في فعالية المؤسسة.

- "مون" (2088) قد عرفه بأنه سلوك الفرد وتصرفه غير المباشر، وغير المعترف به في نظام الحوافز والمكافآت الرسمي، وذلك على الرغم من أنه يراعي فاعلية وظائف المنظمة ويسهلها.²

إن هذه التعريفات تعكس التطور المستمر لمفهوم المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة ومدى فهمهم له من خلال دراساتهم.³ حيث يمكننا توضيح هذا التطور في مفهوم المواطنة التنظيمية فيما يلي:

¹ Borman Walter C, PennerLouis A, Allen Tammy D. and Motowidlo Stephan J, Personality Predicators of Citizenship Performance, **International Journal Of Selection and Assessment**, vol 9, No 1/2, (March/ June) 2001p: 53.

² طيب بودرهم، رسالة ماجستير، آليات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأبعاد المواطنة التنظيمية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، ص158.

³ سعيد علي النعاس، مرجع نفسه، ص41.

جدول رقم 3: الذي يوضح أهم مراحل تطور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

المساهمة التطور	الوصف
الثلاثينيات (1930-1939)	
دراسات هاوثورن	تم التشديد على الجوانب الاجتماعية والنفسية للسلوك البشري في المنظمات
الاستعداد للتعاون	ناقش بارنارد (Bernard) نظرية التنظيم على أساس مفهومه للتعاون
الخمسينيات (1950-1959)	
نظرية تماسك المجموعة	تصف مدى استعداد أعضاء مجموعة المساعدة ودعم زملائهم.
الربط بين الأداء واتجاهات العمل	تم بيان أن الأداء يرتبط بشكل إيجابي بدرجة الفخر التي يشعر بها العاملون الحاء منظماتهم
نموذج الحوافر والمساهمات	بنص هذا الإطار على وجود علاقة بين المساهمات الفردية للموظفين والحوافز المقدمة
الستينيات (1961-1966)	
التحقيق في أهمية الجوانب المختلفة العلاقة القائد بالتابع	استمرت التحقيقات والبحوث بشأن مواقف العاملين وسلوكهم المساعد والطوعي في هذه الفترة
سلوكيات مبتكرة وعفوية	أهمية السلوك التقديري والعفوي للعاملين
نظرية التبادل الاجتماعي	أصبحت هذه النظرية الإطار الافتراضي الأكثر شيوعا المستخدم في دراسة والتفسير (OCB)
سلوك الدور الإضافي	مراقبة سلوك الأدوار الإضافية في مكان العمل
السبعينات (1970-1977)	
صياغة مصطلح سلوك اجتماعي إيجابي	تم تضمين الأفكار المتعلقة بالسلوك الاجتماعي الإيجابي في دراسات السلوك في منظمات العمل
الدعوة إلى بيئة عمل إيجابية للعاملين	هذا راجع إلى الاعتقاد بأن البيئة التنظيمية الاجتماعية الإيجابية تعزز الإنتاج والتواصل بين العاملين
ترسيخ دور الثقة في العلاقات الاجتماعية	تم فحص الثقة فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية سلوكيات القيادة خصائص المشرف وسمات المتابعين.
سلوك المواطنة التنظيمية	صاغ أورغان (Organ) هذا المفهوم الوصف الأسباب التي تحمل العاملين يؤدون طوعية أدوار إضافية
الثمانينات (1983-1988)	
سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)	تم ربط مصطلح "سلوك المواطنة التنظيمية" بأبعاد مختلفة مثل الأداء التنظيمي.
التعريف الملموس: (OCB)	عرف بأنه: سلوك فردي تقديري، ولا يتم التعرف عليه بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي وهذا بشكل إجمالي يعزز الأداء الفعال للمنظمة

الأداء والرضا كمحددات (OCB)	تم إثبات أن العاملين ذوي المستوى العالي من الأداء والرضا هم الأكثر عرضا (ضهار) (OCB)
التسعينات (1990-1997)	
العدالة التنظيمية	بصرف النظر عن الرضا الوظيفي، تم إدراج محدد آخر يتعلق ب (OCB)
(OCBO), (OCBI)	تم تصنيف (OCB) من حيث الطرف المستهدف من السلوك الموجه نحو الأفراد (I) البطنية (0)
اثر (OCB) على أداء وحدة المبيعات	تمت الإشارة إلى تأثير (OCB) على أداء وحدة المبيعات
علاقة (OCB) بالشخصية	تم إجراء دراسات عدة على علاقة (OCB) بالشخصية.
(OCB) كعامل من عوامل الأداء	تم إظهار أن (OCB) مرتبط بالأداء التنظيمي.
القرن 21	
عصر المعرفة	اجراء دراسات كثيرة ومتعددة لـ (OCB) فيما يتعلق بالتخصصات الأخرى (العدالة الثقة الالتزام. الخ)

المصدر: أحمد دفي، القيادة التحويلية وتأثيراتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، أطروحة

دكتوراه، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، 2021-2022، ص 61

3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة

- إن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في المؤسسات وخاصة المؤسسات الاقتصادية، حيث أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في كل المجالات داخل المؤسسات من خلال ممارسات وعلاقات العمال فيما بينهم، وتظهر أهمية سلوك المواطنة من خلال النقاط التالية:¹
- يساهم هذا السلوك في العديد من ممارسات العمال داخل المؤسسة كالعلاقات الرسمية وغير الرسمية والفاعلية التنظيمية وتقييم الأداء، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والعدالة التنظيمية من خلال التفاعل الاجتماعي.
 - يساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية في المؤسسة.
 - يساهم في تقليل من دوران العمل والتغيب والثقة التنظيمية من خلال الرغبة في العمل وذلك عند تكون الروابط الاجتماعية وتعزيزها بين لعمال.

¹ إبراهيم حداد، علاقة القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظف شركة اتصالات الجزائر، أطروحة نيل شهادة الدكتوراه، جامعة لونيبي علي 2 البلدية، الجزائر، 2021-2022، ص 146

- يساهم في رفع مستوى الأفراد كالابتكار والابداع من خلال تنمية وتعزيز القدرات من قبل الأفراد وذلك كتبادل المعلومات عند التعاون بين العمال.
- الشعور بروح المسؤولية من طرف العمال تجاه مؤسساتهم.
- يوفر هذا السلوك فرصة للأفراد لاختبار قدراتهم ومهاراتهم الإدارية ومدى تحكمهم في أداء مهامهم.
- لها أهمية في معالجة سلوكيات الأفراد الذين يعملون في المؤسسة لمساعدة الآخرين على تجنب المشاكل التي تحدث في بيئة العمل.
- لها الأهمية في زيادة وعي الأفراد في المؤسسات للعمل على المستوى المطلوب.
- يعتبر سلوك المواطنة عاملاً أساسياً في بقاء المؤسسات على قيد الحياة من خلال التأثير إيجابي على النجاح التنظيمي وتحسين الإنتاجية والتكيف مع بيئة الداخلية والخارجية.
- يعمل سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين قدرة زملاء العمل والمشرفين والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل، من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والتقييم وحل المشاكل، أي تحقيق التناسق بين أعضاء فرق العمل، من خلال جعل العمل أكثر متعة وجاذبية، وكذا تعزيز قدرة المؤسسة على جذب العمال والاحتفاظ بهم.
- من خلال على ما سبق يمكن القول أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لها دور فعال داخل المؤسسة سواء على علاقات الأفراد أو المؤسسة نفسها، وكذا أهمية كبيرة في تفعيل بعض المتغيرات الوظيفية مثل الأمن الوظيفي وتقييم الأداء والرضا الوظيفي والتنظيمية منها مثل العلاقات الرسمية وغير رسمية والفاعلية التنظيمية، والالتزام التنظيمي، والعدالة التنظيمية التي يمكن أن تكون غير واضحة داخل المؤسسة، كما يتضح إنها ذات بعدين حقيقين يجب الاهتمام بهما، وهما الفرد والمؤسسة، فإذا اهتمت المؤسسة بسلوكيات المواطنة التنظيمية دون العمال أو اهتمت العمال بهذه السلوكيات دون المؤسسة لم يتحقق المعنى الحقيقي لهذه السلوكيات، حيث لكي يكون لها دوراً فعال يجب التكامل بينهما.

4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

إن المهتم بسلوك المواطنة التنظيمية يلاحظ من خلال قراءته للبحوث والكتب لمختلف الباحثين أن هناك محاولات عديدة ودراسات كثيرة تناولت أبعاد هذا السلوك، غير أنه لا يوجد إجماع واتفاق بين الباحثين حول أبعاد موحدة، كون سلوك المواطنة التنظيمية متعددة الأبعاد، إلا أن هناك اتجاهين أساسيين يستخدمان بشكل متكرر، حيث نجد أن الاتجاه الأول يقسم مفهوم المواطنة إلى

بعدين رئيسيين هما البعد الفردي، والذي يعني مساعدة العمال الآخرين والتعاون معهم وبشكل اختياري، والبعد الثاني هو البعد المنظمي والذي يعني سلوك المساعدة الموجهة نحو المنظمة، وهو لا يعد جزء من متطلبات العمل، أما الاتجاه الثاني يندرج تحته خمسة أبعاد رئيسية وينسب هذا الاتجاه إلى "دنييس واين أورغان" والذي اتفق عليه أكبر عدد من الباحثين، كون الأبعاد الأخرى يمكن أن تندرج تحت مضلته، وهاته الأبعاد تتمثل في روح التعاون (الايثار) والكياسة والروح الرياضية والالتزام العام وكذا روح المسؤولية (السلوك الحضاري).¹

إن هذه الأبعاد تمثل مختلف الجهود الإضافية والتصرفات الاختيارية والسلوكيات الفردية، التطوعية، الإيجابية في بيئة العمل الموجهة نحو الزملاء أو المشرفين والمسؤولين، أو اتجاه المؤسسة.

❖ الاتجاه الأول

أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو العمال:

▪ **روح التعاون:** سلوك تطوعي يقوم به الموظف بمحض ارادته لمساعدة زملاء العمل، ويؤكد هذا البعد على أهمية السلوك المساعد في توجيه الأفراد داخل المؤسسة (زملاء، ورؤساء) وذلك دون توقع أية مكافأة، أي أنه سلوك تطوعي يقوم به الشخص لمساعدة الآخرين، أو محاولة تجنب الزملاء الوقوع في الأخطاء خلال العمل، حيث يعتبر البعض أن هذا السلوك هو البعد الأساسي في سلوك المواطنة التنظيمية² من خلال التطوع، المساعدة، الصراحة والاستجابة للمسؤول ومرونة العملية الاتصالية.

▪ **الكياسة:** "يعكس هذا البعد مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم"، حيث كذلك يعكس هذا البعد أيضاً رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ أية قرارات تؤثر على أعمالهم أو على الأقل إخبارهم مقدماً بتلك القرارات".³

¹ طيب بودرهم، مرجع سبق ذكره، ص162

² حسين يرقى مصطفى بن عودة، مرجع سبق ذكره، ص216

³ حياة الذهبي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العام بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ادرا، 2013-2014، ص107.

ثانيا: سلوك المواطنة الموجه نحو المنظمة

- **روح المسؤولية:** وهي المشاركة الهادفة والبناءة في انجاز اعمال المؤسسة، والاهتمام بمصير المؤسسة من خلال حضور الاجتماعات واللقاءات والندوات التي تنظمها المؤسسة، وقراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها، وانجاز العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة، والانضباط، وحماية المؤسسة، التأييد والإخلاص لها وتشجيع الزملاء.
- **الضمير الحي:** ويعرف على " أنه انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية التي تحدث في مكان العمل دون امتعاض أو شكوى، وكذا الامتناع عن القيام بأي ردود فعل سلبية في العمل، وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة معينة".¹
- **الروح الرياضية:** ونجد هذا البعد تحت اسم روح التسامح، ويعني مدى استعداد الفرد وقدرته على تحمل الاحباطات والمضايقات التنظيمية المختلفة الذي قد يتعرض لها دون تدمير أو شكوى، وغالبا ما تكون هذه المضايقات عرضية، والتي تظهر نتيجة تفاعل العمال داخل المؤسسة الواحدة أو العمل ضمن جماعة معينة، حيث يشير هذا البعد على قدرة العامل على التسامح والصبر واهتمامه بمشكلات الآخرين ومدى المحافظة على الروح الإيجابية لديه، مما يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس والمرؤوسين للتفرغ لحل مشاكل العمل الحقيقية.²

❖ الاتجاه الثاني:

يوجد هناك شبه اتفاق بين الباحثين في الآونة الأخيرة على ان للسلوك المواطنة التنظيمية خمسة أبعاد وهي: **روح التعاون (الإيثار)**، **روح المسؤولية (السلوك الحضاري)**، **الضمير الحي**، **الروح الرياضية**، **الكياسة**، والتي تمثل الأسس الذي تقوم عليه المواطنة التنظيمية.

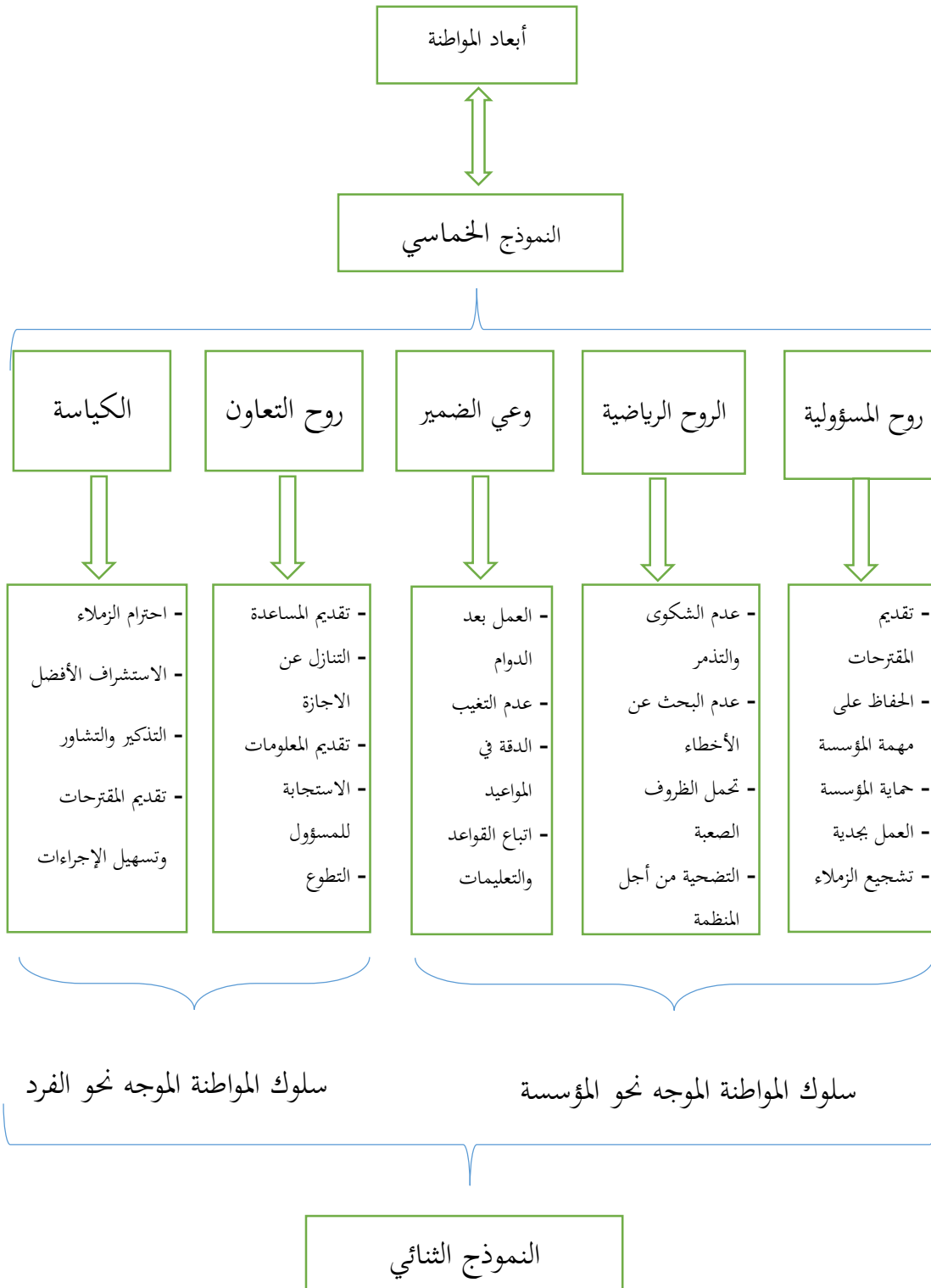
من خلال ما سبق نقول إن أبعاد المواطنة التنظيمية قد اختلف الباحثين في عددها وتصنيفها، إلا ان الملاحظ لهذه الأبعاد يجدها تتشابه وتلتقي في جوهرها وخاصة في العديد من مظاهر التطوع،

¹ حسين وليد حسين، الاتصالات التنظيمية وأثرها في سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة استطلاعية، كلية المنصور، العراق، مجلة المنصور، العدد 05، 2005، ص53.

² يرقى حسين وبن عودة مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص217

ومن الصعب التفرقة بينها، إلا أن أغلب الباحثين في شأن المواطنة التنظيمية قد اختصروها في خمسة أبعاد.

الشكل رقم 6: يبين أبعاد المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالب

5. العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية

إن نجاح كل مؤسسة مرتبط في مدى سعيها الدائم إلى أن يكسب موظفيها أفضل السلوكيات، ونجد أن سلوكيات العامل الإيجابية أو السلبية قد تكون نابعة من عوامل مختلفة، منها العوامل الشخصية والأخرى عوامل تنظيمية، فالعوامل الشخصية لها تأثير مباشر على أدائه في العمل، حيث تساعده في ممارسة سلوك العمل التطوعي في المؤسسة، أما العوامل التنظيمية ولها تأثير قوي في جعل العامل داخل المؤسسة يسلك سلوك المواطنة في عمله، وبالتالي نجد أماننا ضرورة توضيح هذه بعض العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية التي تخدم موضوعنا وهي كما يلي:

❖ العوامل الشخصية: من هذه العوامل الشخصية ما يأتي:

▪ **الدوافع الذاتية:** يقصد بالدوافع الذاتية على إنها حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على إثارة السلوك، والعمليات النفسية، لهذا فهي قوى داخلية تحرك الفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية.

وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام العامل في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله، وذلك خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته، ويمكن القول إن العامل الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون محفزاً أكثر من غيره إلى الممارسات التطوعية، وذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الانجاز وتحقيق الذات.¹

إن تمتع العامل داخل مؤسسته بدرجة من سلوك المواطنة التنظيمية يجب أن تكون نابعة من قناعاته الذاتية وولائه التنظيمي اتجاهها، فهي عامل مؤثر على هذا السلوك.

▪ **عمر الموظف:** إن العديد من البحوث في مجال السلوك التنظيمي ترى إن عمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال تأثيره على بعض المتغيرات، فقد استخلص أن الموظفين صغار السن تقريباً لهم رغبة في إظهار السلوك التطوعي أكثر من كبار السن، فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل، وعليه فإننا نجد أن الموظفين كبار السن هم بحاجة أقل للإنجاز والانتماء الاجتماعي، وكذا بناء العلاقات الإنسانية في العمل، الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتهم

¹ وليد شلابي ، مرجع سبق ذكره، ص76

نحو أنفسهم ونحو العمل ونحو زملائهم، ومن هذا المنطلق يمكننا القول أن العوامل الشخصية تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، فهي تختلف باختلاف أعمار الموظفين.¹

إن حاجة العمال الجدد إلى إثبات وجودهم ومهاراتهم يجعل منهم يتمتعون بروح المبادرة في الإنجاز والانتماء تظهر داخل المؤسسة في شكل سلوكيات مواطنيه، ونجد هذه السلوكيات تنخفض وتتأثر إذا تقدم عمر العامل.

■ **مدة خدمته:** "إن مدة خدمة الموظف لها علاقة سلبية مع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، إذ يظهر الموظفون الجدد مستوى مواطنة تنظيمية مرتفع مقارنة بالموظفين القدامى، والسبب في ذلك يعود إلى أن الموظفين الجدد لا يعرفون أو غير متأكدين من حجم المسؤوليات المطلوبة منهم بشكل دقيق، وبالتالي يحدونها بشكل واسع، لكن مع مرور الوقت، تتراجع درجة الغموض لديهم ويصبحون أكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة، ما يترتب عليه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي كانوا يقومون بها سابقاً."²

معنى ذلك إن المدة التي يقضيها العامل منتمي لمؤسسة كفيلة بجعله ذو نفوذ وعلى درجة عالية من فهمه لبيئة عمله، وجعله على دراية بطرق الإنجاز وطرق التعامل مع الآخرين، من غير الدافعية التي كان يتمتع بها عند التحاقه بمنصب عمله، مما يجعل سلوكياته الإيجابية والسلبية تتأثر بمدة خدمته داخل المؤسسة ومنها سلوك المواطنة التنظيمية.

■ **المؤهل التعليمي والخبرة:** "للمؤهل العلمي للموظف تأثير كبير في تفعيل دوره الوظيفي، وكذلك للخبرة العملية التي تتماشى مع المؤهل العلمي تعود بالفائدة على الفرد والمنظمة من عدة نواح، كالراحة النفسية للموظف عندما يمارس عملاً هو مؤهل له ولديه خبرة عملية فيه من السابق، وبالتالي يتعاضد شعور الموظف الممارسة سلوك المواطنة التنظيمية."³

إن استثمار المؤهلات العلمية للعامل وخبرته يجعله يتقمص صفة القيادة من خلال تميزه داخل بيئة العمل، مما يؤثر على سلوكياته وسلوكيات الآخرين بالإيجاب في المؤسسة.

¹ وليد شلاي، المرجع نفسه، ص 76

² عبد السلام بن شائع القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص 56

³ نفسه، ص 56

❖ العوامل التنظيمية:

■ **فريق العمل:** "إن فريق العمل هم عدد محدود من الأعضاء الذين يتمتعون بكفاءة ومهارة وخبرة ولديهم القدرة على التعاون والتكامل فيما بينهم لتحقيق الأهداف العامة على حساب الأهداف الخاصة، وتكون مسؤولياتهم مما يجعلهم أكثر التزاما واصرارا على تحقيق نتائج أفضل، مما يؤدي إلى تحسين الاتصالات وتداول المعلومات وتناقلها بين أعضاء الفريق وأيضا بين الفريق والمؤسسة. في وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة"¹، وذلك الشعور ينبع من وعي ضمير الفرد بأنه يمثل مجموعة وليس شخصه، وإن نجاح الفريق نجاح يرتبط بكل عضو من أعضائه، أي ان قوة ظهور سلوك المواطنة التنظيمية مرتبطة بمدى قوة تفاهم وتجانس روح فريق العمل، وعليه فإن المشاركة الفاعلة الإيجابية تمنح مجموعات العمل صلة قوية بالمؤسسة، وتؤدي إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.² نستنتج مما سبق ان نجاح فريق العمل هو نجاح لكل فرد منه، وهذا النجاح يتحقق بالتعاون والتطوع ومشاركة جميع فريق العمل في الإنجاز، مما يجعل فريق العمل يؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية.

■ **طبيعة الوظيفة:** تظهر العلاقة بين الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية في مدى تقبل الفرد العامل لمنصبه الوظيفي، وينعكس ذلك على سلوكه في الأداء ورضاه عن العمل، فالمنصب الذي يتولاه العامل في المؤسسة يمثل ثمرة جهوده وكفاءاته وشهاداته العلمية، فهو يمثل احد طموحاته في حياته الاجتماعية، فإذا كان المنصب الوظيفي يلاءم قدرات وكفاءات العامل، ذلك يؤدي إلى الرضا والاستقرار والانتماء الوظيفي،³ مما يجعله يمارس سلوك المواطنة التنظيمي الموجه نحو المؤسسة، اما إذا كان العامل يشغل وظيفة غير التي من مؤهلاته وقدراته، فمن المنطقي أن يكون سلوك المواطنة التنظيمية سلوكا سلبيا على المؤسسة.

¹ نجاة وسيلة بلغنامي ، أهمية أنماط القيادة في ادارة وبناء فرق العمل، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 4 ، العدد 1 ، تيندوف، الجزائر، 2019، ص14

² عبد السلام بن شائع القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص58

³ عادل بوجمان واخرون، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 81 ، العدد 2، بسكرة، الجزائر، ص131

- **حجم العمل:** "إن حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد والتي لا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطئ الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل أداء العامل، بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات".¹
- "كما وضحتها العامري بقوله "إن كمية العمل الموكلة للموظف لها تأثير مباشر في جودة المنجز في العمل، وأن هناك علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة كمية العمل المنجز، وقد أرجعوا سبب هذه العلاقة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية، ويتم توجيهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية".²
- إن حجم العمل له تأثير مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية، فكلما زادت كمية العمل جعل العامل تحت ضغط الانتهاء وإكمال هذه الكمية، مما يبعده عن السلوك التطوعي.
- **الترقية:** هي نظام يتضمن نقل العامل من وظيفة أدنى إلى وظيفة أعلى منها من حيث المسؤوليات والمهام والترقيات، بالإضافة إلى كافة الشروط والقدرات والمؤهلات اللازمة لشغلها، وفي المقابل يحظى العامل بالزيادة في الأجر والتقدم في حياته المهنية وتحسين أوضاعه الاجتماعية³، وذلك من خلال عملية تنظيمية يتم من خلالها اختيار أكفأ العمال وفقاً للضوابط النظامية للترقيات التي يعتمد عليها المديرين مرفقة بآرائهم الشخصية حول الموظف الأصح سلوكياً، بالإضافة إلى جانب الضوابط النظامية للترقية، يعني هذا وجود علاقة إيجابية بين الترقية وسلوك المواطنة التنظيمية.⁴
- إن الترقيات في بيئة العمل هي عبارة عن اعتراف ضمني بمؤهلات وقدرات العامل، وهي تقيم عام لأدائه ودرجة ولائه لمؤسسته، ومنها سلوكه الإيجابي والتطوعي، كونه جدير بهذه الترقية من خلال اتصافه بهذا السلوك.

¹ حدة متلف، بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 16، العدد 01، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، ص 448

² عبد السلام بن شائع القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص 59

³ أمينة وراس، أثر الترقية على المسار المهني في المنظمة، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، مجلد 10، العدد 2، جامعة وهران 2، 03-2021، ص 334

⁴ عبد السلام بن شائع القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص 61

إن المتمعن في العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية فهي تلامس الصفات الشخصية للعامل وممارسته داخل بيئة العمل، إلا أننا إضافة عامل مؤثر آخر لا يقل أهمية عن العوامل السابقة وهو **نوع عقد العمل**، حيث قد يكون له تأثير مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية، فإذا اجتمع العمال في مؤسسة واحدة من ذوي العقد الدائم غير محدد المدة مع العمال ذوي العقود محدودة المدة فإنه قد يترك أثراً سلبياً، ومن جهة أخرى.... "تعتبر الصعوبات الاقتصادية أهم الحالات المبررة لتسريح العمال لسبب اقتصادي.

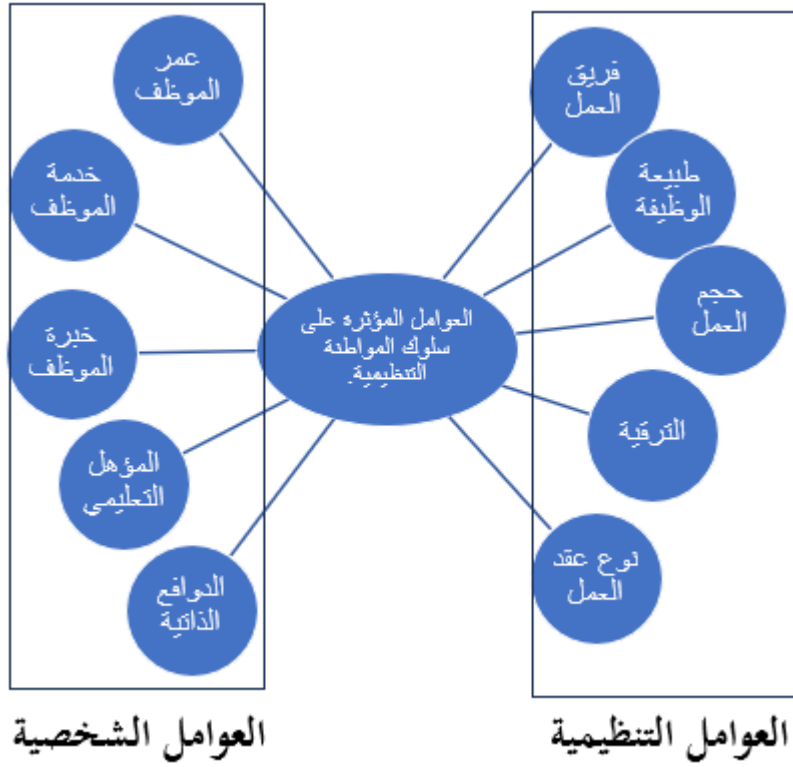
إن تعرض المؤسسة إلى أزمة اقتصادية أو مالية كان على صاحبها أن يسلك كل السبل من أجل إعادة التوازن الاقتصادي إليها، وله الحرية في اتخاذ من الوسائل الكفيلة لتوقي الخطر الذي يهددها، فله أن يلجأ إلى تضيق دائرة نشاطه، أو ضغط مصروفاته، أو إلغاء بعض الوظائف أو تعديل شروط عقد العمل حتى لو كان ذلك التعديل جوهرًا أو يمس الأجر أو ساعات العمل، وإذا رفض العامل هذا التعديل لا يكون أمام المستخدم سوى إنهاء عقده لأسباب¹، معنى ذلك أن لصاحب العمل الحق في اللجوء إلى تسريح العمال كخطوة استباقية لمنع التبعات المالية غير مرغوب فيها للمؤسسة.

إن ضمان حقوق العامل يكفله نوع عقد العمل باعتبار أن العقود الدائمة أكثر ضمانًا من العقود محدودة المدة، مما يتيح للمؤسسات وخاصة المؤسسات الاقتصادية منها اللجوء إلى هذا النوع من العقود.

إن نوع عقد العمل له تأثير مباشر على سلوك العامل داخل المؤسسة، فأمن الوظيفي للعامل قد يؤثر بالسلب أو بالإيجاب على سلوكه التنظيمي، مما يجعل نوع عقد العمل له تأثير مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية.

¹ بوقرط أحمد، تعديل عقد العمل في ظل الصعوبات الاقتصادية للمؤسسة، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 01، جوان 2019، ص 55

الشكل رقم 7: العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر من إعداد الطالب

6. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

إن سلوك المواطنة التنظيمية يواجه العديد من المعوقات داخل المؤسسة التي قد تكون غالبا أسبابها تنظيمية وفي بعض الأحيان يكون سببها العامل، مما يقلل من ممارسة وبروز هذا السلوك الايجابي داخل المؤسسة ومن هذه المعوقات ما يلي:

- "عند غياب العدالة في المؤسسة ينعكس ذلك سلبا على سلوك العامل، ويقلل لديه الرغبة للانخراط في ممارسة أي شكل من الأشكال السلوكيات التطوعية؛
- عند فقدان ثقة الأفراد في إدارة المؤسسة مما يخفض من روحهم المعنوية ومن رضائهم الوظيفي، ويؤدي إلى اللامبالاة وانخفاض الدافعية للعمل؛
- عند عدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، وعدم إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن أفكارهم ومقترحاتهم التي تفيد في تحسين طرق وأساليب العمل بالمؤسسة، يقلل ذلك من رح المسؤولية لديهم؛
- ارتفاع حجم ضغوط العمل، مما ينعكس سلبا على كفاءة ومردودية الفرد ورغبته في ممارسة أدوار ومهام إضافية تطوعية؛

- غياب الثقافة التنظيمية الإيجابية التي تدعم وتشجع ممارسة السلوكيات التطوعية كسلوك المواطنة التنظيمية؛
- المناخ التنظيمي غير الصحي الذي ينعكس سلبا على معنويات الأفراد ومن ثمة على اتجاهاتهم وسلوكياتهم التطوعية؛
- ضعف الولاء التنظيمي للفرد مما يؤدي به إلى الاكتفاء بإنجاز الحد الأدنى من المهام الموكلة إليه والمحددة ضمن الوصف الوظيفي وتجنب الانخراط في أي أنشطة إضافية تطوعية؛
- كما تعد ظاهرة الصمت التنظيمي من أخطر المعوقات التي تحد من ممارسة الأفراد لسلوك المواطنة التنظيمية، فالصمت التنظيمي يخلق اللامبالاة في أوساط الأفراد مما يؤدي إلى امتناعهم عن إبداء آرائهم ومقترحاتهم التي تفيد المنظمة أو الإخبار عن المشكلات التي تحدث داخلها، ولذلك فالصمت التنظيمي يقتل الرغبة لدى الأفراد للانخراط في ممارسة أي نوع من أنواع السلوكيات الهادفة لتحقيق الأداء الفعال للمنظمة؛¹

من خلال ما سبق نقول ان غياب العدالة وفقدان الثقة وغياب الثقافة التنظيمية الإيجابية في المؤسسة، وكذا عدم اتاحة الفرصة للمشاركة والابداع وضغوط العمل وضعف الولاء لدى الفرد وصمته في بيئة العمل، كلها عوامل من شأنها أن تعيق سلوك المواطنة التنظيمية.

7. واقع المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية (مقاربات ودراسات):²

إن المؤسسة الجزائرية حسب كتابات بعض السوسيولوجيين الجزائريين قد مرت بمجموعة من المراحل الإصلاحية، والذي ينظر الى تاريخ المؤسسة الجزائرية عبارة عن مسار مليء بالتجارب والأحداث، حيث كانت ولا تزال تعبر عن العلاقة الموجودة بين الدولة وارتباطها المباشر مع المؤسسة، وتكريس سلطتها عليها، حيث كانت مراحل تطورها خارجة عن إرادتها، بل كانت وفق العديد من الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع الجزائري، مما توجب على الدولة إلى إيجاد حل للوضع الاقتصادية والاجتماعية، وهذا لهشاشة الهيكل الاقتصادي بسبب الرحيل الجماعي لقوي العمل الفرنسية المالكة لمختلف المؤسسات ومنها المصانع، والقواعد الصناعية الصغيرة، وهذا ما أدي

¹ بوزار خليفة، دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية للعاملين -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، جامعة يحيى فارس بالمدينة، 2019-2020، ص 86-87

² نورالدين عيواز، مرجع سبق ذكره، ص 99 (بتصرف)

بقيادات الدولة الجزائرية بسن قوانين ومراسيم لتطبيق، وتنظيم نظام التسيير الذاتي الذي يعد أولى المراحل التنموية ذات الطابع الإصلاحية، والذي بدأت به المؤسسة الجزائرية رحلتها نحو التنمية المؤسسية في مختلف اتجاهاتها التنظيمية والادولوجية والاجتماعية والاقتصادية،....." فكانت تجربة التسيير الذاتي الصناعي والفلاحي التي تُعد وليدة الظروف التي عرفها الاقتصاد الجزائري بعد الاستقلال مباشرة، فبعد مغادرة المعمرين الأوروبيين للتراب الوطني، تركوا وراءهم العديد من المؤسسات المخربة والآلات المعطلة، حتى الوثائق والمستندات لم تسلم وطالها بدورها الحرق والإتلاف، مما أدى إلى تعطل دورة الإنتاج، لكن لم تنني هذه الأوضاع والصعوبات من عزيمة العمال والفلاحين الجزائريين الذين تحركوا بصورة تلقائية وعفوية، وقاموا بتسيير هذه المؤسسات فما كان من السلطات السياسية وقتها إلا تزكية هذا النوع من الإرادة...¹، وهذا التحرك للعمال نابع من روح المواطنة التنظيمية لديهم .

فقد كانت الروح الوطنية لدى القادة الذي اخذوا على عاتقهم مسؤولية إعادة بناء المؤسسة الجزائرية، هي الدافع الأساسي الذي حركهم نحو خوض غمار التجربة التنموية الإصلاحية، التي مرت بها المؤسسة العمومية الجزائرية آنذاك، وانتشالها من شبح الفشل التنظيمي والإفلاس الاقتصادي، وعليه يمكن القول أن روح المواطنة التي كانت لدى العمال والفلاحين قبيل الاستقلال، قد كانت موجهة نحو خدمة الوطن والمجتمع الجزائري ضد المستعمر الفرنسي، لكن ذهابه واجهت المؤسسة العمومية الجزائرية صعوبات في عملية التنظيم والتسيير، لتلزم بذلك هذه الصعوبات على القادة الثوريين، والعمال والفلاحين ضرورة تسلم زمام الأمور بدافع المواطنة، التي انتقلت من مفهومها الشامل الثوري إلى مجال التنظيمات والمؤسسات الصناعية، وهذا ما تمثل في مفهوم التسيير الذاتي كمرحلة وتجربة أخذت من التلقائية والحماسية الثورية الوطنية أساسا لها في خدمة المؤسسة الجزائرية في شكل روح مواطنانية، وهذا ما أشار إليه **محمد السويدي** قائلا " أن مرحلة التسيير الذاتي قد طبقت تلقائيا من طرف العمال، والفلاحين بعد مغادرة مئات الآلاف من المعمرين الفرنسيين لمزارعهم ومصانعهم، هادفين من وراء ذلك إلى تقويض البناء الاقتصادي والاجتماعي للجزائر ما بعد الاستعمار، ولهذا بادر العمال والفلاحون إلى تسيير هذه الوحدات الإنتاجية، إيماناً منهم ووعياً بضرورة مواصلة عملية

¹ بن عيسى بن عليّة وزيتوني عبد القادر، تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر وحتمية تطبيق الحكم الراشد، مجلة

المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجلفة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص ص 49-50

الإنتاج خصوصا في تلك الظروف القاسية من جهة، والتي تتم بالحماس والعمل الثوري من جهة أخرى.

كما ساهمت تجربة التسيير الذاتي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين من خلال اهتمامها بالعمال ورعايتهم ماديا ومعنويا، مما ساهم في زيادة روح التعاون والعمل الجماعي بينهم على الرغم من المصاعب والعراقيل التي تعرضت لها في سنواتها الأولى، حتى أن ميشيل لوني صاحب كتاب "الفلاحون الجزائريون" كتب في هذا الصدد قائلا كانت لجان التسيير تعمل بانتظام، وتسود بين العمال الروح التعاونية، وحتى لجان التسيير التي تبدوا وظائفها صعبة، نلاحظ اتجاهها الجماعي في العمل أكثر من اتجاهها الفردي".

فبالرغم من إيجابيات تجربة التسيير الذاتي التي كرس سلوك الحضاري لدى العاملين نحو المؤسسة الجزائرية والذي تمثل في :

- حرصهم على إعادة بث روح العمل والإنتاجية للمؤسسة الجزائرية بعد تعرضها للعجز التسييري بسبب الخروج الجماعي لليد العاملة الفرنسية التي تتميز بالكفاءة والخبرة المهنية في مجال العمل .
- خوفهم على المصلحة العامة للمؤسسة والعاملين فيها .
- المشاركة الجماعية البناءة من طرف العمال والفلاحين آنذاك، إلا أن ذلك لم يكن كفيلا بتحقيق النتائج المرجوة منها كمرحلة أولى، هدفت إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لتمهد بذلك الطريق نحو بديل جديد من التنمية والتخطيط، أطلق عليه اسم المشروع العام - المؤسسة الوطنية - والذي تميز باتساع كبير لملكية الدولة من خلال أهم إجراء قامت به:
- "التوسع في عمليات التأمين للاحتكارات الأجنبية وخاصة في المجال الصناعي باعتباره المتعامل الرئيسي لعملية التصنيع المستهدفة آنذاك.
- بعث مؤسسات وطنية بديلة عن هذه الاحتكارات تضطلع لعمليات البناء والتشييد. لمواكبة مخططات التنمية الوطنية عن كثب.
- اعتبار المؤسسات الوطنية العمومية الركيزة الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وفرض نفسها، لا سيما تبنيتها نموذجا منفردا للتنمية المستقلة.
- التركيز على إظهار المؤسسة الوطنية العمومية إلى حيز الوجود باعتبارها هدفا في حد ذاته.

- الاعتماد على الأسلوب التقليدي التلقائي في تنظيم وتسيير المؤسسة، وذلك لاعتبارات قلة الإطارات الكفؤة والمؤهلة، انعدام التجربة الكافية لها.¹

و"يشير علي الكنز، إلى أن مشروع التصنيع هدف إلى تغيير البنى الاجتماعية وكان مصدر التغيير الاجتماعي والاقتصادي ولا لبس فيه، وفي قوله "في ظل انتقال التكنولوجيا المستوردة إلى المجتمع المحلي مروراً بالتنظيم الذي قام به المستحدثون؛ تعتبر أي مناقشة لمعناه وطرائق عمله تشكيكا في مبادئه، واعتبار أي فكرة التكيف هي فكرة مخالفة وكل فكرة مخالفة كحل وسط وكل حل وسط كبداية لإجهاض المشروع".²

كما ساهم الحجم الكبير للمؤسسات القطاع العمومي في تسجيل عدة مشاكل تنظيمية، تتعلق بالتسيير والتحكم في الإنتاج، حيث ظهرت طبقة من المسيرين تمتلك سلطة اقتصادية ضخمة بفضل مراقبة الدولة، التي تمارسها على الشركات العمومية والوزارات الاقتصادية، وهو ما تسبب في بيروقراطية الاقتصاد، وأدى إلى أزمة تسيير من قبل الدولة، حيث تجسّد في ظهور الزيادة واستمرارها في النفقات والتبذير والرشوة والعجز، والإفلاس المالي.

كل هذه العوامل أدت إلى قتل الحماس لدى العاملين، وجعلتهم يفقدون الرغبة في العمل، فالسياسة التي اتبعتها الدولة في التسيير، والتي كانت مركزية ومتحكمة بشكل كبير، زادت من التعقيدات والصعوبات داخل المؤسسات، وأثقلت كاهل العامل البسيط، هذا التدخل المفرط من طرف الدولة والوزارة الوصية في كل صغيرة وكبيرة داخل المؤسسة، خلق شعورا بالظلم ودفع العمال إلى التذمر والسخرية من أسلوب التسيير، باعتباره تعسفيا وغير عادل.، وخاصة عندما "منحت للمسير السلطة المطلقة في التسيير دون مشاركة العمال في ذلك، وفي عملية اتخاذ القرارات، كل هذه المشاكل، خصوصاً ضعف التواصل بين الإدارات والعمال، وزيادة نفوذ بعض المسيرين، أدت إلى تفاقم البيروقراطية وظهور صراعات داخل المؤسسات، ولحل هذه التوترات، حاولت الدولة التدخل من خلال إصدار "ميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات". الهدف من هذا الميثاق كان تحسين العلاقات

¹ أمينة شطي، دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الوادي،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2022-2023، ص 117

² محمد العيفة ومحمد فوزي كنازة، ممارسات ما بع الحداثة في إعادة انتاج المقلد سوسيولوجية المؤسسة الجزائرية في ظل الحراك

الاجتماعي"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، الجزائر، سبتمبر 2018، ص 886

داخل بيئة العمل، وتحويل نظرة العامل من مجرد أجير إلى طرف مشارك وفاعل في الإنتاج، كجزء من تطبيق مبادئ النظام الاشتراكي في تسيير المؤسسات، من خلال فتح المجال أمام العمال للمشاركة في تسيير المؤسسة، لكن الواقع أثبت غير ذلك، مما أدّى إلى ضعف أداء المؤسسات، ومن الأسباب التي ساهمت في ذلك نذكر :

• الإفراط في مركزية التسيير .

• عدم توفر سياسة واضحة المعالم.

• التأخير في دفع الأجور .

• التسريحات الفردية والجماعية.

• العلاقات المهنية السيئة.

• كثرت الإضرابات العمالية، ويشير في هذا الصدد "نور الدين سعدي" أن المؤسسة الاشتراكية فضاء للتضامن الاجتماعي، في حين أن الواقع يثبت عكس ذلك، بفعل تصاعد الاحتجاجات العمالية والإضرابات المختلفة، ويشير الباحث نورالدين بولعراس في هذا الصدد "...ان هذا النوع من الممارسات هي تدمرات لا أفعال وهو النوع الذي تعرف به اشكال التعبير الاداتية ذات النزعة الهجومية ..."¹ في إشارة الى الإضرابات في فترة ما بين السبعينات الى أواخر الثمانينيات ،وهو ما يجعلها فضاء تنازعي أكثر منه فضاء تضامني، فقد فشلت في ضمان السلم الاجتماعي، بعد أن أصبحت بؤرة للنزاعات الاجتماعية، حيث أصبح هناك صراع دائم بين الإدارة، ومجلس العمال حول مسألة التسيير واتخاذ القرارات، وأزداد العبء المالي على خزينة الدولة نظرا لعدم تمكنها من الاعتماد على نفسها، الأمر الذي دفع بالدولة إلى إيجاد أسلوب جديد لإدارة هذه المؤسسات، وما يلاحظ هنا هو الى وجود شرخ في العلاقات بين العمال يسبب بلا شك تنني الروح المواطانية التنظيمية بين العمال، وقد كانت نتائج هذه المرحلة وخيمك على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث نذكرها في شكل بعض النقائص:

- "المحيط الداخلي للمؤسسة:

✓ تعدد مراكز اتخاذ القرار.

✓ جهل العامل لأسس وميادين التسيير وقلة ثقافته ونقص تكوينه التقني والسياسي.

¹ نورالدين بولعراس، مرجع سبق ذكره، ص156

- ✓ برزو نوع من العلاقات التنافرية بين المسيرين وممثلي العمال.
- ✓ تعدد المهام والوظائف.
- ✓ ضخامة حجم المؤسسة.
- ✓ نقص تأطير الكفاءات وتهميش الإطارات.
- ✓ التضخم المفرط للعمالة (بطالة غير مرئية)

- **المحيط الخارجي للمؤسسة:** تتمثل نقائص المؤسسة الوطنية العمومية خلال هذه الفترة في مجموعة من الإجراءات والقوانين المنظمة للعلاقات المتولدة بين المؤسسة وجهات متعددة أسندت إليها مهام الوصاية والإشراف والرقابة والوساطة في بعض الأمور، كما عرفت هذه الفترة بالمركزية المفرطة للعلاقات قيدت المؤسسة العمومية وأعاققتها عن أية مبادرة للنهوض بهذا النشاط أو تطويره ومن بين هذه الإجراءات:

- ✓ تدخل الجهات الوصية في كل صغيرة وكبيرة داخل المؤسسة مما جعل المشرفين الى التهرب عند تقديم التقارير وذلك بالاعتماد على سياسة المراوغة واخفاء الحقائق.
- ✓ إعادة تقنين الأدوار المنوطة بالمؤسسة ذلك بالتكفل الحقيقي بالاحتياجات الاجتماعية للعمال والسعي لتوفير المحيط المناسب ورفع الكفاءة الإنتاجية.¹

في هذه المرحلة من إصلاح المؤسسات الجزائرية، ركزت الدولة على الجانب المالي والإنتاجي فقط، محاولة تحقيق أكبر قدر من الأرباح والمردودية، لكنها أغفلت الجانب الإنساني المتعلق بالعمال واحتياجاتهم. هذا الإهمال أدى إلى تدهور العلاقات بين الإدارة والعمال، وزيادة التوتر بينهم، مما أثر سلبًا على بيئة العمل بشكل عام..

يشير **يوسف سعدون** إلى أن مرحلة إعادة هيكلة المؤسسات الجزائرية تميزت بتوترات واضطرابات اجتماعية خطيرة، حيث عبّر العمال عن رفضهم للوضع التنظيمي المتدهور داخل المؤسسات الصناعية. ومع تواصل تدهور أوضاعهم الاجتماعية، تعددت ردود أفعالهم بين التغيب عن العمل، ورفضه، وحتى الإضرابات. هذه المرحلة كشفت عن غياب السلوكيات الإيجابية التي يفترض أن يُظهرها العامل تجاه مؤسسته عندما يشعر بالاهتمام والتقدير. لكن العكس هو ما حدث، إذ سادت مظاهر السيطرة والصراع داخل بيئة العمل، نتيجة لعدم تلبية حاجيات العمال وتجاهل دورهم في

¹ محمد العيفة ومحمد فوزي كنانة، مرجع سبق ذكره، ص 888

- العملية الإنتاجية، حيث وضع ذلك الباحث سعيد شيخي إجراء دراسة بعنوان **مسألة العمالة والعلاقات الاجتماعية في الجزائر، عامل الورشة والبيروقراطية**، حيث كانت نتائج دراسته كما يلي:
- "لم يتمكن كبار المسؤولين التنفيذيين في المصانع الجزائرية من أداء مسؤولياتهم، فقد كانوا أكثر حرصا بشكل عام على جعل نفوذهم سائدا على التجمعات العمالية بدلا من تحسين إنتاجية العمال.
 - الكفاءة المطلوبة ليست في ذلك "العامل المثابر الذي لا يعرف الكلل" بل هو العامل المطيع والمثابر في احترام رؤسائه.
 - ارتفاع معدلات الغياب والتأخر بشكل رهيب. بحيث اعتبرها سعيد شيخي أنها ظاهرة اجتماعية جديدة في الجزائر الحديثة.
 - ظهور قوى معارضة وسط المركب مشكلتا نقابات أرهقت الإطارات وتحرض على التمرد.¹
- ومن جهة أخرى نجد في هذا الصدد المقاربة التي اتخذها الباحث محمد بشير بدراسة الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقافات المحلية في المؤسسة الجزائرية وان كانت هذه الدراسة لم تتناول سلوك المواطنة التنظيمية إلا ان تناوله لتمثلات العمل والبنىات التنظيمية بينت حالة المؤسسة الجزائرية الداخلية والخارجية ، حيث نجد في قوله "تفترض أن الأشكال الواقعية لتمثلات العمل الصناعي لا تتماشى والأهداف المسطرة من طرف النخبة السياسية والاقتصادية الجزائرية؛ ومن ثم تبقى البنية التنظيمية الرسمية قاصرة على تلبية رغبات اليد العاملة. بكلمة أخرى، تريد القول إن أشكال التسيير المستوردة والمطبقة في المؤسسة متباينة والواقع السوسيو - ثقافي المحلي"² حيث بين كيفية تكيف أساليب التسيير الإداري في المؤسسات الجزائرية مع الثقافة المحلية، ويوضح محمد بشير أن هناك تحديات تواجه مديري المؤسسات بسبب تأثير الثقافة المحلية على أساليب التسيير، مثل التعامل مع مفهوم الوقت، وإدارة العلاقات داخل المؤسسة، وينتقد محمد بشير الميل إلى المركزية في الإدارة ويرى أن الثقافة الجزائرية تميل إلى نظام تسلسلي في اتخاذ القرارات، ما قد يعوق مرونة التسيير ويؤدي إلى تأخير اتخاذ القرارات المهمة، وان العمل في الثقافة الجزائرية غالبا ما ينظر اليه كوسيلة لتحقيق الحاجات المادية والاجتماعية بدلا من كونه قيمة أخلاقية ذاتية او التزاما جماعيا، وان هناك اعتماد كبير على

¹ أمينة شطي ، مرجع سبق ذكره، ص123

² محمد بشير، الثقافة والتسيير في الجزائر، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 2007، ص121

الدولة كمصدر رئيسي لتوفير العمل وهي ظاهرة تعود جذورها الى السياسات الاقتصادية والاجتماعية التي تتبناها الجزائر بعد الاستقلال وان الدولة أصبحت المصدر الأول للرزق وهو ما يعزز ثقافة الاتكالية والاعتماد على القطاع العام بدلا من القطاع الخاص او المبادرة الفردية.

إن فشلت مرحلة إعادة هيكلة المؤسسات في تحقيق أهدافها، مما دفع الدولة للانتقال إلى مرحلة جديدة تم فيها منح المؤسسات العمومية استقلالية أكبر في تسيير شؤونها دون تدخل مباشر من الوزارة الوصية، بهدف التخلص من المركزية الشديدة التي كانت سائدة، وبرغم أن هذه الاستقلالية منحت المؤسسات حرية في اتخاذ قراراتها وتنظيم علاقاتها، إلا أن تطبيق القوانين المرتبطة بهذه المرحلة لم يكن خاليا من العيوب، بل أدى إلى نتائج سلبية، خاصة على أداء العمال. ومن أبرز هذه السلبيات:

- إلغاء الخوافز المادية والمعنوية للعاملين والمسيرين،
- ضعف فعالية الهياكل الرسمية في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم،
- والتأثير السلبي للظروف الاجتماعية والسياسية التي كانت تمر بها البلاد، والتي خلقت حالة من التوتر النفسي المستمر لدى العاملين.

إن العوامل التي تم ذكرها سابقا، مثل غياب الخوافز وسوء الظروف، ساهمت في تدهور أداء العاملين واختفاء سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي الشعور بالانتماء والمسؤولية داخل المؤسسة. فالخوافز تلعب دورا مهما في تحفيز الموظف وتحسين أدائه، كما تساعد على الشعور بالرضا والراحة في بيئة العمل، ولكن رغم منح المؤسسات استقلالية في التسيير، إلا أن هذه التجربة لم تحقق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية المرجوة، ولهذا السبب اتجهت الدولة الجزائرية إلى تجربة الخوصصة كمرحلة جديدة وأخيرة من مراحل الإصلاح، بحثًا عن بديل أكثر فاعلية للنهوض بمؤسساتها... " وواجهت عملية الخوصصة رغم اعتبارها خيارا واضحا في إطار إعادة الهيكلة الاقتصادية، وبالرغم أيضا من إنشاء وزارات مثل وزارة الصناعة وإعادة الهيكلة لهذا الغرض، وتوفر النصوص القانونية، بعض الصعوبات جعلتها بطيئة على المستوى التطبيقي في الجزائر، وهذا ما يتجلى في غياب إستراتيجية واضحة المعالم، وتداخل المهام والصلاحيات، والاعتبارات البيروقراطية، في الوقت الذي برزت فيه تساؤلات حول مجال الصلاحيات وكيفية اتخاذ القرار ميدانيا، والجهات المخولة لإعطاء الضوء الأخضر لأي مشروع خوصصة، وآليات اختيار الشركات والمواصفات المعتمدة.¹

¹ بن عيسى بن عليّة وزيتوني عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 54

من خلال ما سبق نستطيع القول ان واقع المواطنة التنظيمية اتسم في بداية تأسيس المؤسسة الاقتصادية الجزائرية المستقلة قوته من خلال الأيدولوجية التورية التي كانت غداة الاستقلال، بينما عرفت تدنى في مستوياتها وتباين بين القطاعات الاقتصادية في الجزائر، وذلك راجع إلى فتاوة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والتجارب التنموية المجربة عليها.

خلاصة الفصل

لقد تناولنا في هذا الفصل سلوك المواطنة التنظيمية انطلاقاً من قناعتنا بأن المؤسسات الاقتصادية تسعى إلى تحسين أدائها وتعزيز الروح المعنوية والرضا الوظيفي لدى العمال. ويتحقق ذلك من خلال تنمية روح المسؤولية والتعاون بينهم، وهو ما ينعكس في شكل سلوك تنظيمي إيجابي يعبر عن ولاء واستعداد نابعين من قناعة ذاتية وتنظيمية خارج حدود الدور الرسمي. وقد تطرقنا إلى أبعاد هذا السلوك، باعتبارها الأساس لفهم تطوره التاريخي، وأهميته، والعوامل المؤثرة فيه، كما تناولنا في نهاية الفصل واقع سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية.

الفصل الرابع: عقد العمل محدود المدة في التناولات السوسيولوجية

تمهيد

1. الاهتمام السوسيولوجي بالقانون في بيئة العمل
 2. قانون وتشريعات العمل في البيئة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية
 3. عقد العمل محدود المدة في المؤسسة الجزائرية: الماهية القانونية والماهية السوسيولوجية
- خلاصة الفصل

تمهيد

إن المنظومة القانونية العمالية والمتمثلة بشكل أساسي في قانون العمل في الجزائر، تهدف إلى تحقيق الحماية وضمان الحقوق لفئة العمال، وكذا تسهيل عمل إدارة المؤسسات في التوظيف، ان هذا التوظيف له عدة صيغ منها ما يحمل صفة الديمومة في عقد العمل، ومنها ما هو محدد بمدة زمنية، ان عقد العمل محدود المدة اصبح العمل به بالمؤسسات الجزائرية وبشكل كبير منذ صدور قانون العمل في التسعينات القرن الماضي، حيث عرفت الجزائر تحولات اقتصادية واجتماعية وسياسية، وذلك بانتقالها من النظام الاشتراكي إلى النظام الرأسمالي أو اقتصاد السوق الذي كان له الأثر الواضح على علاقات العمل في الجزائر.

ويمكننا دراسة هذا الفصل عقد العمل محدود المدة في التناولات السوسولوجية من خلال تناولنا الاهتمام السوسولوجي بالقانون في بيئة العمل، وقانون وتشريعات العمل في البيئة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية، وأخيرا تناولنا عقد العمل محدود المدة من حيث الماهية القانونية والماهية السوسولوجية.

1. الاهتمام السوسولوجي بالقانون في بيئة العمل

إن نشأة القانون في بيئة العمل ارتبط باعتبارات إنسانية، المتمثلة في تحسين أحوال العمال وتنظيم ظروف عملهم ومعيشتهم، حيث نجد من المنطقي ربط بداية دراسة التنظيمات من طرف علماء وباحثي علم الاجتماع مع بداية الاهتمام بالقانون في الحقل السوسولوجي، فبيئة العمل تحاكي العلاقة بين العامل وصاحب العمل، "حيث تبعية العامل لصاحب العمل يمكن ان تؤدي إلى نوع من القلق والصراع والتوتر بينهما، مما يستوجب وضع قواعد لإقامة التوازن بين الطرفين وتوفير الحماية اللازمة للعامل واستقرار علاقة العمل، ومن تم تنظيم روابط العمل تنظيماً سليماً، يؤدي إلى إشاعة التعاون والتوفيق بين العمال واصحاب العمل والقضاء على أسباب الاضطراب في الجماعة".¹ حيث نجد أن الباحثين الاجتماعيين اهتموا بدراسة كيفية تطبيق القوانين في بيئة العمل من وجهات نظر مختلفة، حيث نذكر منهم بعض الباحثين في تسلسل سوسيوتاريخي كما يلي:

1.1. ماكس فيبر

لقد بدأ الاهتمام بالقانون في بيئة العمل في الحقل السوسولوجي من خلال عالم الاجتماع **ماكس فيبر**، فالتنظيم البيروقراطي حسب ماكس فيبر يسعى إلى تحقيق الالتزام بالقوانين بأكثر قدر ممكن و "يتجسد ذلك في جملة المبادئ التي يقوم عليها ومنها العقلانية والابتعاد عن التصرف الشخصي، والتوظيف والترقية على أساس القدرة الفنية والأداء، والتخصص النظامي في العمل وتحديد المسؤوليات والمهام، وإجراءات مرتبة وقواعد صارمة في تنظيم العمل تدرج الوظائف والسلطات والفصل بين الممتلكات الشخصية وممتلكات المنظمة"²، وعليه فعلى أعضاء التنظيم الالتزام بهذه المبادئ في إطار القانون، حيث أن **ماكس فيبر** يعتبر أن السلطة البيروقراطية القانونية تحقق العقلانية بالاعتماد على التطبيق الصارم للقوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات، مع محاولة بلوغ أكبر قدر ممكن من الضبط والالتزام التنظيمي من طرف الإدارة والعمال وذلك من أعلى الهيكل التنظيمي إلى أسفله في شكل هرمي، حيث تناول مميزات ممارسة السلطة البيروقراطية في شكل القوانين وهي:

- إن السلطة يحكم عليها مجموعة من القواعد الصارمة التي تحدد مختلف الالتزامات والواجبات، فهو مثل سلوك العامل داخل المؤسسة.

¹ محمد حسين منصور، قانون العمل، دار الجامعة الجديدة، مصر، ص16

² ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص124

- يحكم النظام القانوني العلاقات ويحدد نطاقها المسؤولية.¹

1. 2. هنري فايو

من جهة أخرى وضع الباحث **هنري فايول** أربعة عشر مبدأ يراها ضرورية لنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث ومن هذه المبادئ نجد "مبدأ النظام والانضباط وهو مبدأ يلزم كافة العاملين باحترام القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، والتي وافقوا عليها عند توقيعهم عقود العمل. وهذا المبدأ، في رأي **هنري فايول** يكون جيدا عندما تكون القيادة جيدة، وعندما يكون معلوما لدى جميع العاملين أن مخالفة الأوامر وعدم إحترام القوانين يعني بالضرورة فرض العقوبات.² معنى ان العامل في المؤسسة يتوجب عليه احترام القوانين وذلك من خلال الانضباط والالتزام التنظيمي.

1. 3. ميشال كروزي

يعتبر نموذج التحليل الاستراتيجي لـ "**ميشال كروزي**" من بين المنظورات الأساسية لتحليل الفعل الاجتماعي في مجال علم الاجتماع، وفي تحليل السلوك التنظيمي، وعلاقات السيطرة والنفوذ والصراع داخل المجموعات والتنظيمات... إلخ، "فيرى أن السلطة التنظيمية مرتبطة بالتنظيم الرسمي ومنها ما هو مرتبط بعلاقة العمال فيما بينهم، وذلك في مختلف مستويات العمل، "واستعمال القواعد التنظيمية تكون قيمة النتائج باهرة لأعضاء المؤسسة ضمن علاقات السلطة ما داموا يتحكمون ويوعون استعمال القواعد"³، أي إنها تميزها الازدواجية بين سلطة تطبيق القوانين وسلطة العمل التقني.⁴

من خلال ما سبق نقول إن الاهتمام السوسولوجي بالقانون في التنظيمات كانت مع ظهور التنظيمات نفسها، وذلك من خلال تناول الباحثين المؤسسين لعلم الاجتماع لهذا الموضوع في بحوثهم.

2. قانون وتشريعات العمل في البيئة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية

إن المتتبع لقوانين وتشريعات العمل في الجزائر يجدها قد مرت بعدة مراحل مختلفة ومتمايزة وذلك تبعا لمختلف العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والايديولوجية التي أحاطت بكل

¹ اسماعيل صالي ، عبد العزيز زواتيني، ممارسات السلطة بين التنظيم البيروقراطي والسلوك الاستراتيجي، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية، المجلد 13، العدد 02، 2021، ص 337

² زهير بغول ، مرجع سبق ذكره، ص 96

³ عبد القادر خريش، التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 16، جوان 2007، ص 246.

⁴ اسماعيل صالي ، عبد العزيز زواتيني، مرجع سبق ذكره، ص 339.

مرحلة، حيث يعتبر قانون وتشريعات العمل في الجزائر من القوانين الحديثة، وحسب معظم الباحثين في شأن المؤسسة الجزائرية فإن تطور قانون العمل في الجزائر وتشريعاته يعود إلى التطور الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية، في ظل القوانين الاقتصادية والاجتماعية التي اصدرها المشرع الجزائري، ويمكننا تقسيم هذا التطور من خلال أربع مراحل أساسية وهي:

❖ المرحلة الأولى: تطور قانون العمل في مرحلة ما بعد الاستقلال: (1962-1970)

وهي تشمل الفترة التي أعقبت استرجاع السيادة الوطنية، وتنقسم إلى مرحلتين جزئيتين وهما مرحلة التسيير الذاتي ومرحلة المشروع العام وهي:

1- فترة التسيير الذاتي: (1962-1964): كانت هذه الفترة بعد الاستقلال الجزائر من المستعمر الفرنسي، حيث تميزت هذه الفترة بوجود فراغ قانوني وتنظيمي، وذلك بعد مغادرة المعمرين الأوروبيين للتراب الوطني وتركهم العديد من المؤسسات، وخاصة مغادرة إطارات التسيير والمهندسين والتقنيين، فقد كانت المناصب العليا والتقنية حكرًا على المعمرين، الشيء الذي دفع سلطات البلاد إلى إصدارها لقانون 31 ديسمبر 1962، والذي نص في مادته الأولى، على استمرار سريان التشريع الفرنسي للعمل، مستثنيًا منه ما يتعارض مع السيادة الوطنية الجزائرية.¹

2- فترة المشروع العام: (1965-1970): بدأت هذه الفترة مع تغيير قيادة البلاد في 19 جوان 1965، حيث تغيرت السياسة المعتمدة في تسيير المؤسسات الاقتصادية، حيث شهدت هذه الفترة تحقيق العامل لأمنه الوظيفي من خلال توفر منصب الشغل، فكان دوران العمل ظاهرة واضحة في مجال العمل بحثًا عن الأجور المرتفعة، حيث كان تباين بين القطاع العام والمؤسسات الاقتصادية، "وبهذا وجود اختلاف محسوس بين الأنظمة المطبقة على عمال مؤسسات القطاع العام.

وبصدور القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية رقم 66-133 بتاريخ 02 جوان 1966 والذي اعتبر أول محاولة لتنظيم العمل في قطاع الوظيفة العمومية. ومن ثم فإن هذا المرسوم التنظيمي الموعود به، لم يصدر، وبهذا استمر مجال التفرقة في تطبيق القواعد والاحكام المنظمة لعالم الشغل.²

¹ امال سرياح، عقد العمل محدود المدة في المؤسسة الاقتصادية العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص22

² بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، ص46

حيث أنه لم يحتوي القانون الأساسي أية نصوص قانونية صريحة أو ضمنية لتحديد وفهم العلاقة التعاقدية للعمل، فقد كانت علاقة تنظيمية محضّة، وغياب نظام تحديد الأجور، مع تقييد حقوق العمال في الإضراب بالنسبة لبعض القطاعات، حيث شهدت هذه المرحلة استغلال للعامل وتعرض حقوقه للانتهاك، غياب الهيكلة النقابية مع التفاوت في الامتيازات، وعدم الاستقرار والفوضى، وما كان يربط العامل بصاحب العمل هو الأجر لا أكثر بحيث لا مكان فيها للعلاقات الإنسانية مع حرمان العامل من المطالبة بحقوقه في بيئة العمل.¹

❖ المرحلة الثانية تطور قانون العمل في مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسات (1971-1979)

إن تطور وزيادة عدد العمال في الجزائر واتساع القطاع العام من إنشاء مؤسسات اقتصادية عمومية وصناعية كبرى، مما وضع ضرورة الاهتمام بالعمال من حيث سن التشريعات والأنظمة التي تكفل لهم الرعاية والحماية اللازمة، باعتبار أنهم المستهدفون من العملية التنموية، حيث تجسدت أول محاولة للتنظيم الاجتماعي للعمل في الجزائر بصدور قانون التسيير الاشتراكي للمؤسسات بمقتضى الأمر 71-74 الصادر بتاريخ 16-11-1971، والذي بمقتضاه أصبح العامل منتجا ومسيرا.² "والذي كرس في المادة التاسعة منه، مبدأ المساواة في الحقوق والواجبات بين مختلف فئات العمال، والاعتراف لهم بالحقوق النقابي، والترقية الاجتماعية والثقافية، والمساهمة في تسيير المؤسسات"³ حيث كان هذا القانون يحمل الأيديولوجية الاشتراكية بمعنى الامتلاك الجماعي لوسائل الإنتاج.

حيث نجد في هذه المرحلة " صدور الامر 75-31 الصادر 29 أفريل 1975 المعلق بالشروط العامة للعمل في القطاع الخاص"⁴ في محاولة لتنظيم قانون العمل في هذا القطاع، وفي نهاية هذه الفترة وبالخصوص سنة 1978 تم صدور القانون الأساسي العام للعامل، وتوجه المشرع نحو توحيد القواعد التشريعية لتكون شاملة للقطاعات العام والخاص والوظيف العمومي، وهذا ما جاءت به

¹ حنان الشريفة، عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه

الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص36

² محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، ص03

³ بشير هدي، مرجع سبق ذكره، ص47

⁴ محمد الصغير بعلي، مرجع سبق ذكره، ص03

المادة الأولى من قانون رقم 78-12 المؤرخ في 05 أوت 1978، وجاء هذا القانون بمبدأين هامين هما مبدأ الشمولية ومبدأ التوحيد.¹

من خلال ما سبق نقول المشرع الجزائري أثرى قانون العمل بعدة قوانين واوامر تشريعية وكان الهدف من هذه التشريعات هو تنظيم العمل بصورة أكثر واقعية، وحسب بعض الباحثين إنها لم ترقى إلى علاقات عمل كاملة في هذه الفترة.

❖ المرحلة الثالثة تطور قانون العمل في مرحلة إعادة الهيكلة واستقلالية المؤسسات (1980-1989)

إن المؤسسة الاقتصادية العمومية في هذه المرحلة بدأت تفقد ثقافتها التنظيمية نتيجة مركزية التسيير الروتيني لمختلف الأنشطة، فكانت هي المستهدفة من عملية الإصلاح، وذلك بمنحها حرية العمل وحرية اتخاذ القرار للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة، حيث "بدأ للتحضير لها منذ 1968 من خلال إثراء وتحسين محتوى القانون الأساسي العام للعامل من أجل تطوير علاقات العمل وتحسين فعالية المؤسسات من خلال التوجه نحو توحيد القوانين التشريعية في القطاعين العام والخاص، كما تم إصدار جملة من النصوص المتعلقة بحوادث العمل والأمراض المهنية، مع التغيير في منهجية التسيير من خلال إعادة توجيه وتوزيع السلطة الاقتصادية، إلا إنها عجزت عن تقليص المسافة بين العامل والمستخدم لتظهر نزاعات وإضرابات واحتجاجات بسبب تدهور المعيشة ومشكلة البطالة والنقل والسكن"² حيث يمكننا سرد معظم النصوص والتشريعات الواردة من المشرع الجزائري في هذه الفترة والتي جاءت في شكل أوامر وقوانين لإثراء قانون العمل نذكر منها:

حيث في 27 فيفري 1982 صدر قانونين للعمل ما:

- القانون رقم 82-05 المتعلق بالوقاية وتسوية النزاعات الجماعية.
 - القانون رقم 82-06 المتعلق بعلاقات العمل الفردية كما جاء هذا القانون ليحدد ويبين كيفية تطبيق الاحكام والمبادئ الواردة في قانون رقم 78-12 المتعلق بقانون أساسي العام للعامل.
 - المرسوم رقم 82-302 الذي يحدد طرق تطبيق احكام التشريعية المتعلقة بعلاقة العمل.
- وفي 02 جويلية 1982 صدرت خمسة قوانين لإثراء قانون العمل وهي:

¹ محمد الصغير بعلي، مرجع نفسه، ص 04 (بتصرف)

² حنان الشريفة، مرجع سبق ذكره، ص 36

- القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية والذي يغطي المخاطر بالمرضى والولادة والعجز، الوفاة.
 - القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد التي جاءت أحكامه لتوحد كل من العمال الأجراء والموظفين في الهيئات والادارات العمومية.
 - القانون رقم 83-13 المتعلق بحوادث العمل والامراض المهنية يطبق على جميع العمال مهما كان قطاع والنشاط الذي ينتمون إليه.
 - القانون رقم 83-14 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي.
 - القانون رقم 83-15 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.¹
- إن هذه الجملة الواسعة من القوانين وان جاءت معززة لقانون العمل إلا إنه " وبعد مرور نصف عشرية 1980-1985 أي منذ بدء الإصلاحات فإن كثير من السلبيات الاقتصادية وحتى الاجتماعية قد تفاقمت كانتشار البطالة، التضخم... وغيرها، فإن تعثر إعادة الهيكلة العضوية والمالية وفشل إجراءات التقشف وتفاقم الأزمة دفع بالدولة إلى اللجوء إلى إصلاحات جديدة تعرف باستقلالية المؤسسات وذلك بهدف إعطاء الحرية التامة للمؤسسة الاقتصادية ومن تم للاقتصاد الجزائري"²، وهذا ما جاء في دستور 04 فيفري 1989 الذي أقر بمبدأ الديمقراطية والإصلاحات الشاملة في النظام الجزائري، وأكد مبدأ حق العمل وحمائته، والمساواة في الحقوق والواجبات، وحدد العلاقات الاجتماعية مع التخلي على النهج الاشتراكي.³
- من خلال ما سبق نقول إن كثرة القوانين والتشريعات في هذه المرحلة هي حالة منطقية وذلك لتزامنها مع الفترة الإصلاحية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، فقد مست هذه الإصلاحات الجانب الوظيفي للعامل وهو قانون العمل وذلك بإثرائه بمختلف الجوانب القانونية، وكذا إصلاحات الجانب التقني الذي يخص تسيير المؤسسة الاقتصادية وسبل تطويرها ونجاحها.

¹ بن عزوز بن صابر، الوجيز في شرح القانون العمل الجزائري، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 25

² منية غريب، علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم

الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص 221

³ بشير هدي، مرجع سبق ذكره، ص 48

❖ المرحلة الرابعة تطور قانون العمل في مرحلة الخصخصة واقتصاد السوق من 1990 الى

يومنا هذا

إن جملة الإصلاحات التي مست المؤسسة الاقتصادية الاشتراكية في الفترة السابقة أثبت عدم نجاعتها، وأن هذا النمط من التنظيم الاقتصادي قد تجاوزه الزمن، وخاصة عند تدني سعر البترول وضعف الاقتصاد الجزائري، مما ظهر في محاولة المشرع الجزائري تحقيق قدر مناسب من الانسجام مع التحولات المجتمعية الداخلية والدولية ومماراتها، من خلال خصخصة القطاع العمومي والانفتاح على اقتصاد السوق والانسجام مع نظام دولي جديد وبكل تحدياته.

إن هذه التحولات كان لها وقع على القانون العمل، حيث كان العامل ضمن الاتجاه الاشتراكي منتجا مسيرا ومقيدا من الحق النقابي، إلا أن قانون العمل رقم 90-11 الصادر 25 أفريل 1990 قد جاء بمبدأين مغايرين تماما، فالمبدأ الأول أنه أصبح عقد العمل خاضع لمبدأ العرض والطلب أي لإرادة العامل وصاحب العمل، والمبدأ الثاني التعددية النقابية والتخلي على احتكار الاتحاد العام للعمال الجزائريين كمبدأ للنقابة الواحدة. حيث يمكننا سرد بعض النصوص والتشريعات الواردة من المشرع الجزائري في هذه الفترة والتي جاءت في شكل قوانين لإثراء قانون العمل نذكر منها:

- قانون 90-02 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بالوقاية من المنازعات الجماعية للعمل

وتسويتها

- وممارسة حق الاضراب.

- قانون 90-03 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بمفتشية العمل.

- قانون 90-04 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بتسوية المنازعات الفردية في العمل.

ليصدر في الأخير قانون 90-11 المؤرخ في 21 أفريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل المعدل والمتمم.¹

إن قانون العمل 90-11" يعتمد على مبدأ العلاقات التعاقدية في إقامة أية علاقة لتنظيم علاقات العمل بكل حرية واستقلالية، بالإضافة إلى صدور عدة قوانين تحمي العمال وحقوقهم وتحدد واجبات والحق في ممارسة الإضراب وتحديد الأجور مع تأمين العامل وبرمجة أوقات العمل والراحة وتوفير

¹ القانون رقم 90-11 المؤرخ 21 أفريل 1990 المتضمن قانون علاقات العمل، الجريدة الرسمية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أفريل 1990

كافة الشروط لتفادي أية نزاعات بين العامل ورب العمل من جهة وجعل العامل باعتباره مورد بشري يستفاد منه أكثر أريحية ورضا داخل المؤسسة¹.

من خلال ما سبق نقول ان تراكمات قوانين العمل وتجاربها على المؤسسة الاقتصادية العمومية بشكل عام وعلى العامل داخلها بشكل خاص عبر فترات مختلفة من تاريخ الجزائر المستقلة، جعلته يستقر عند قانون 90-11 والذي بقي ساري المفعول إلى يومنا هذا.

3. عقد العمل محدود المدة في المؤسسة الجزائرية: الماهية القانونية والماهية السوسولوجية

3. 1. الماهية القانونية لعقد العمل محدود المدة

إن سوق العمل الجزائري كأمثاله من أسواق العمل العالمية تعمل بصيغة عقد العمل محدود المدة، حيث واكب فيه المشرع الجزائري التغيرات التي طرأت على علاقات العمل في الوقت المعاصر، وخاصة في إصلاحات 1990 من خلال قانون 90-11 المؤرخ في 25 أبريل 1990، حيث جاء ضمن هذا القانون المادة 12 والتي تحدد أربع حالات يمكن لصاحب العمل أو المستخدم ان يلجأ إلى مثل هذا النوع من التعاقد، على سبيل الحصر، وهي في نصها:² "يمكن إبرام عقد العمل لمدة محدودة بالتوقيت الكامل أو التوقيت الجزئي في الحالات المنصوص عليها صراحة أدناه:

- ✓ عندما يوظف العامل لتنفيذ عمل مرتبط بعقود أشغال أو خدمات غير متجددة.
- ✓ عند يتعلق الأمر باستحلاف عامل مثبت في منصب تغيب عنه مؤقتا، ويجب على المستخدم أن يحتفظ بمنصب العمل لصاحبه.
- ✓ عندما يتطلب الأمر من الهيئة المستخدمة إجراء أشغال دورية ذات طابع متقطع.
- ✓ عندما يبرر ذلك تزايد العمل أو أسباب موسمية".

من خلال ما سبق نستنتج ان المشرع الجزائري اختصر اللجوء إلى التعاقد بعقد عمل محدود المدة بعدم تحديد نوع العمل، وما تعلق الامر بالاستحلاف مع المحافظة على المنصب لصاحبه، وكذا تزايد الاشغال أو تقطعها أو كانت موسمية.

¹ حنان الشريفة، مرجع سبق ذكره، ص38

² المادة 12 من القانون رقم 90-11 المؤرخ 21 أبريل 1990 المتضمن قانون علاقات العمل، الجريدة الرسمية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 افريل 1990

- وإن التطرق لخصائص عقد العمل محدد المدة يمكننا من التعرف أكثر على الماهية القانونية لهذا النوع من العقود، حيث يمكننا سردها في نقاط وهي:
- إن عقد العمل محدد المدة عقد رضائي حيث جاء في المادة 09 من قانون العمل " يتم عقد العمل حسب الأشكال التي يتفق عليها الأطراف المتعاقدة".¹
 - يعتبر عقد العمل محدد المدة عقد معاوضة حيث جاء في المادة 58 من قانون المدني " العقد بال عوض هو الذي يلزم كل طرف من الأطراف إعطاء أو فعل شيء ما". معنى ذلك أن يؤخذ مما يمنح للمعاقد الآخر، أي نفس الشروط في التعاقد والأجر.²
 - إن مدة العقد شيء جوهري في عقد العمل محدد المدة، لهذا يعتبر هذا النوع من العقود الزمنية.³
 - إن عقد العمل محدود المدة يعتر عقد حديث ومتجدد، حيث فرضته التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.⁴
 - عقد العمل محدود المدة عقد شخصي باعتبار مؤهلات ومهارات العامل هي سبب التعاقد معه، من المنطقي على العامل تنفيذ العمل المتفق عليه في العقد بصفة شخصية⁵، لان قانون العمل الجزائري في مجمله جاء مخاطبا العامل والخاصة في المادة 07 من القانون 90-11.
- من خلال ما سبق نقول ان العقد محدود المدة في طبيعته القانونية له خصائص تميزه عن بقية العقود، كما نجد له حالاته الخاصة التي اقرها المشرع الجزائري لصاحب العمل من أجل اللجوء إلى مثل هذا النوع من العقود.

¹ المادة 09 من القانون رقم 90-11 المؤرخ 21 أفريل 1990 المتضمن قانون علاقات العمل، الجريدة الرسمية، العدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أفريل 1990

² المادة 58 من القانون المدني

³ سليمان احمية، الوجيز في قانون العلاقات العامة في التشريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 71.

⁴ صابر بن عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 42

⁵ سعيد طريبت، النظام القانوني لعقد العمل محدد المدة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 139

3. 2. الماهية السوسولوجية لعقد العمل محدود المدة

يمكننا تعريف عقد العمل محدود المدة سوسولوجيا من خلال ما يلي:

- **رابط اجتماعي مؤقت:** هو عبارة عن انتماء مهني من خلال انضمام الفرد في مسار حياته إلى مجموعة مهنية معينة¹، حيث يصبح هذا الفرد ينتمي لهذه المجموعة من خلال هذا العقد، ويكون هذا الرابط مؤقت بحكم انتهاء مدة العقد، أي ينتهي هذا الارتباط الاجتماعي في شكله الرسمي.
- **علاقة عمل رسمية مؤقتة:** أن علاقات العمل هي "كل عمليات التفاعل والتبادل التي تتم بين العاملين في إطارها الرسمي والغير الرسمي، وما ينتج عنها من عمليات مثل الصراع والتعاون والمنافسة"². إن علاقات العمل داخل المؤسسة، هو عبار عن تفاعل اجتماعي يكون في شكل رسمي بين الأفراد، إذا اعتبرنا أن المؤسسة هي كيان اجتماعي، حيث تمتاز بأنها محددة بمدة زمنية معينة متفق عليها في عقد العمل.

- **التزام تنظيمي مؤقت:** إن معنى الالتزام التنظيمي هو "مدى تماثل وتطابق الفرد بمنظّمته وارتباطه بها ومشاركته فيها ورغبته في الاستمرار، باعتباره ظاهرة معقدة يتضمن عدة مجالات منها الالتزام اتجاه المنظمة، والالتزام اتجاه المهنة والمهام الوظيفية، الالتزام اتجاه فريق العمل، الالتزام اتجاه جماعات العمل وغيرها"³ أن عقد العمل محدود المدة يعتبر التزام تنظيمي مؤقت حيث يرتبط العامل بالمؤسسة، فيكون التزاما له اتجاهها على طول مدة العقد.

- **الثقافة التنظيمية:** يعرف العقد محدود المدة من خلال ثقافة المؤسسة، وذلك باعتبار أن نوع تعاقد الإدارة مع العمال يعبر عن ثقافة تعتمد عليها المؤسسة في تسيير شؤونها، "وتعتبر الثقافة التنظيمية عنصرا في التأثير على السلوك التنظيمي فهي عنصر أساسي موجود جنبا إلى جنب مع مكونات التنظيم الأخرى، من الأفراد والأهداف والتكنولوجيا والهيكل التنظيمية.../ وهي مجموعة القيم الأساسية التي تبناها المنظمة، والفلسفة التي تحكم سياستها تجاه الموظفين والعملاء، والطريقة التي يتم إنجاز المهام بها،

¹ عبد العزيز خواجه، سوسولوجية الرابط الاجتماعي بناءات مفاهيمية ومسارات نظرية، داية للطباعة، الجزائر، 2018، ص 29

² ناصر قاسمي، دليل مصطلحات في علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر، 2011، ص 92

³ ربيعة كيرد وعائشة صفراي، مرجع سبق ذكره، ص 414

والافتراضات والمعتقدات التي يتشارك في الايمان بها، والالتفاف حولها أعضاء التنظيم"¹، حيث نجد الثقافة التنظيمية للمؤسسة مبنية على التوظيف بصيغة العقد محدود المدة. من خلال مما سبق نقول ان لعقد العمل محدود المدة عدة تعريفات سوسولوجية فهو عيار عن رابط اجتماعي، علاقة عمل رسمية، التزام تنظيمي، ثقافة تنظيمية، حيث تحمل صفة محدودة المدة الزمنية، تلجا اليه المؤسسات كنظام تعاقدية بينها وبين العامل وخاصة المؤسسات الاقتصادية منها.

¹ عيشاوي وهيبة وعيشاوي هجيرة، الثقافة التنظيمية في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 07، جامعة البليدة

² لونيسي علي، ص 98

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق نقول اننا تناولنا في دراستنا هذا الفصل عقد العمل محدود المدة في التناولات السوسيولوجية من خلال تطرقنا للاهتمام السوسيولوجي بالقانون في بيئة العمل مع الإشارة إلى بعض باحثي علم الاجتماع الذين تطرقوا إلى القانون في بيئة العمل، وكذا قانون وتشريعات العمل في البيئة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية من خلال تناول تطور قانون العمل من خلال المراحل التي مرت بها الجزائر المستقلة، وأخيرا تناولنا الماهية القانونية والسوسيولوجية لعقد العمل محدود المدة.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. مجالات الدراسة
2. مجتمع الدراسة
3. عينة الدراسة
4. أساليب المعالجة الإحصائية
5. منهج الدراسة
6. أداة جمع البيانات
7. البيانات السوسيوديموغرافية لعينة الدراسة

تمهيد

بعد إلمامنا بالجانب النظري للموضوع، وتطرقنا في الفصول النظرية إلى الفصل المنهجي النظري وفصول النظرية لمتغيرات الدراسة، حيث أن توفير قدر من الأمن الوظيفي في التنظيمات يعمل على تحفيز الأفراد في إظهار سلوك المواطنة التنظيمية ولا سيما العمال ذوي العقود محدودة المدة، ومن هذا المنطلق سنقوم في هذا الفصل بمحاولة إسقاط ما جاء في الجانب النظري على مركز اللوجستي ENAC أوناك بغرداية محل الدراسة والوقوف على منهج الدراسة ومجالاتها وأسلوب اختيار العينة وخصائصها وأدوات جمع البيانات والأساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في الدراسة.

1. مجالات الدراسة

إن تحديد مجالات البحث من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث، ذلك انه سيساعدنا على تحديد النطاق الذي ستجرى فيه الدراسة، وللوصول إلى ذلك قمنا باستطلاع مكتبي الذي أردنا به معرفة الإرث نظري من كل جوانبه ومتعلق بالظاهرة وما يؤثر فيها، الشيء الذي سهل علينا العمل في الجانب النظري للدراسة، ثم انتقلنا إلى الاستطلاع الميداني مستعملين الاستمارة التجريبية والملاحظة بالمشاركة، ثم المقابلة، حيث كان كالاتي:

1.1. المجال المكاني

وفقا لموضوع الأمن الوظيفي الذي يسعى اليه العمال والذي تأثيره على المواطنة التنظيمية لعمال ذوي العقود محدودة المدة تم تحديد المجال المكاني للدراسة الميدانية بالمركز اللوجستي المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك ENAC بغرداية:¹

1.1.1. التعريف بالمؤسسة: يعتبر مركز الخدمات اللوجستية غرداية التابع للشركة الوطنية للأنابيب من أحد ثلاثة مراكز التي تشكل بالكامل قسم الخدمات اللوجستية للشركة ENAC، وهدفه الأساسي تقديم الدعم اللوجستي للمشاريع القريبة وأيضاً المشاريع عبر الإقليم الوطني المتخصصة في تركيب الأنابيب المخصصة لنقل الهيدروكربونات السائلة والغازية، حيث تم إنشاء الشركة الوطنية للأنابيب أثناء إعادة هيكلة شركة سوناطراك انطلاقاً من مديرية الأعمال والبناء (DTC) والشركة التابعة ALEIP بموجب المرسوم رقم 175/81 بتاريخ 1 أغسطس 1981؛ ولم تصبح تشغيلية إلا في يناير 1984، في يونيو 1999، تم تحويلها إلى شركة مساهمة (Spa) وأصبحت شركة تابعة بنسبة 100% لمجموعة سوناطراك ضمن القابضة "SPP خدمات البترول الملحقه".

1.1.2. نشاط المؤسسة: إن مؤسسة أونا بغرداية دورها الأساسي هو إدارة وصيانة المعدات والأدوات الخاصة بالأنابيب الشركة (القواطع، الكرات، آلات الثني، التوصيل المزدوج، اللحام الآلي، إلخ)، بالإضافة إلى إدارة ورش التصنيع المسبق.

أ. النشاط الأساسي:

- إدارة وصيانة المعدات الخاصة بالأنابيب (القواطع، آلات الثني، الكرات...).
- تصنيع الأنابيب، الهياكل المعدنية، والهندسة المدنية (العلامات، ألواح المسارات...).

1 - ملخص من بطاقة تقنية للمؤسسة عرض حال.

- إدارة المخزون لمواد الاستهلاك الخاصة والإعاشة.
- تحديد الحاويات الصحراوية.
- دعم مشاريع الشركة فيما يتعلق بالخدمات اللوجستية.

ب. الأنشطة الثانوية:

- صيانة أسطول السيارات والمعدات التشغيلية للمركز.
- تخزين وصيانة المواد والأدوات الخاصة باختبارات الضغط الهيدروستاتيكي.

1.1.3. التنظيم الإداري والمصالح التقنية ومهامها: حيث تقوم كل مصلحة في مؤسسة اوناك بغرداية بمهام معينة تتمثل في:

- **المدير:** هو المسؤول على تسيير نشاط المركز والوقوف عليه. ومن مهامه: التنسيق بين جميع الأقسام ومصالح مركزه الحفاظ على استمرارية العمل الحسن تطبيق الإستراتيجيات والخطط الناجحة لمركزه واستغلال أفضلها له، اتخاذ القرارات، إتاحة الفرصة للعمال بتقديم آراءهم والاستماع لهم ومناقشتهم على كل ما هو مطبق داخل المنظمة.

- **الأمانة المؤسسة:** تتمثل مهامها في ترتيب كل الوثائق والرسائل الخاصة بالمركز (خارجية /داخلية) تنظيم الملفات وتنفيذ القرارات.

- **مصلحة الأمن الداخلي:** تتكفل هذه المصلحة بمهمة الأمن والحماية وضمان أمن المركز بحراسة وحماية ممتلكاته وحماية العاملين فيه، تضم هذه المصلحة 28 عون أمن.

- **مصلحة الجودة البيئة والصحة:** مهمتها وقاية العمال وحمايتهم من الأخطار في العمل والمحافظة على محيط العمل وبيئة المؤسسة، تقييم ومتابعة الأشغال ومدى تقدمها، إنجاز التقارير الدورية والشهرية، الإشراف على الاجتماعات القيام بحملات التحسيس والتوعية.

- **مصلحة المالية والمحاسبة:** تتم فيها مراقبة العمليات التي داخل المركز، إعداد الميزانية والفواتير، تقييم المواد المخزنة؛ توفير السيولة المالية للمشتري؛ تسوية الملفات المالية وإنشاء شك بنكي لكل ملف قصد تلبية حاجياته المالية؛ مراقبة الملفات والفواتير لكل ممول.

- **مصلحة الموارد البشرية:** تتولى هذه المصلحة عملية إدارة شؤون الأفراد وتنظيمهم داخل المركز ومن أعمالها: العطل، تسجيل الغيابات، الأجور.

- **مصلحة الوسائل العامة والتخميم:** تضم المصلحة بقسميها التخميم والوسائل العامة 33 عامل:

وتنقسم إلى قسمين:

- الوسائل العامة: خاص بأصحاب المكاتب ويهتم بشؤون الموظفين
- بالتخميم: ومهمته توفير المتطلبات والشروط الضرورية للعمال بقرب من مكان العمل (المبيت، الإطعام، الأمن....)

– مصلحة العتاد:

- الإشراف على العتاد المتحرك والساكن في المؤسسة.
- تلبية حاجيات أو طلبات المشاريع.
- متابعة حركة العتاد التابع للمركز (غرداية).
- تسيير مصلحة الوقود السائل واشاع
- متابعة كل تحويلات العتاد
- فحص العتاد الوارد من كل قطاعات لوناك أو المشاريع.
- اعداد بتقارير دورية حول حالة العتاد.
- التواصل مع مصلحة التخزين.
- تسيير عمال (سائقين بكل الأنواع).
- إبرام جلسات مع المصالح الأخرى في إطار السير الحسن للمصلحة.
- التواصل مع مصلحة الصيانة.

– مصلحة الصيانة:

- إصلاح كل العتاد الذي هو في حالة عطل.
- طلب من مصلحة المخزن تلبية حاجيات الصيانة من قطع الغيار، الزيوت، أدوات التركيب أو التفكيك، شراء معدات مساعدة.
- إعداد تقارير يومية حول العتاد الذي هو في حالة إصلاح.

– مصلحة المخزون:

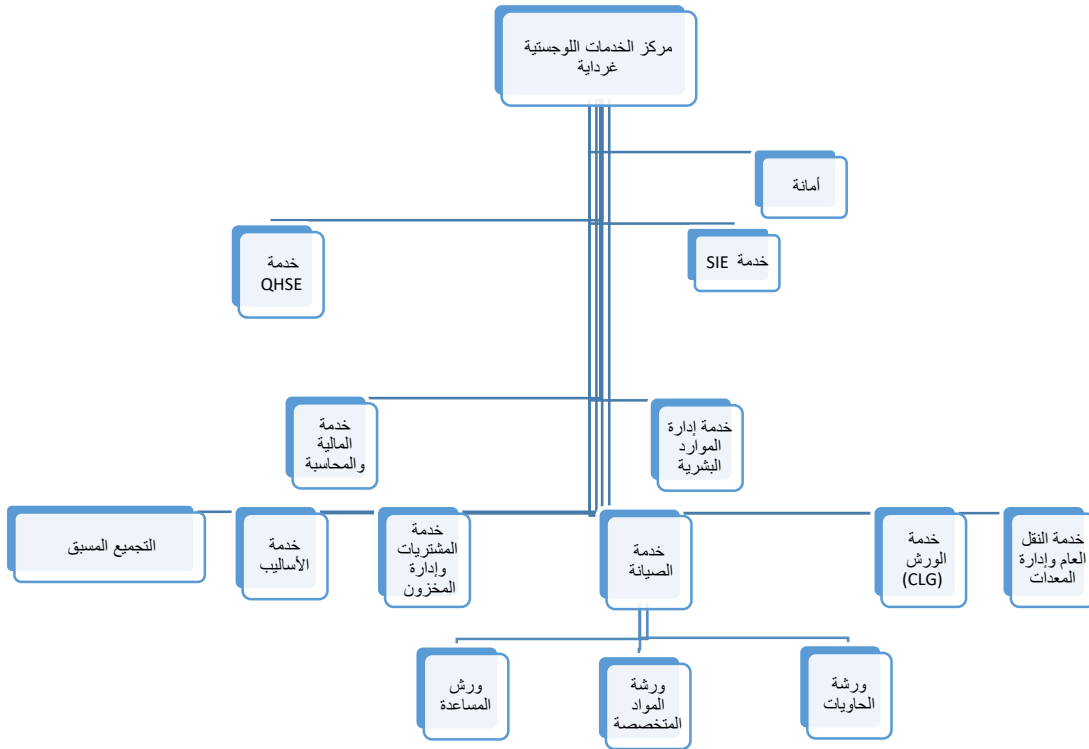
- متابعة كل الطلبات لكل جهات المركز.
- تلبية حاجيات المصالح من خلال إعطاء قطع الغيار من المخزون
- استلام كل قطع الغيار الجديدة بإبرام وصل استلام.

- إمداد المصالح بقطع الغيار والتجهيزات بوصل استهلاك.
- إبرام جلسات مع المدير في إطار مدى تحقق كل طلبات المصالح.

– مصلحة الهندسة المدنية:

- تلبية متطلبات المشاريع.
- تركيب بعض حاجيات المشاريع.
- إبرام تقارير شهرية مع المدير العام لاطلاعه على نسبة تلبية حاجيات المشاريع الخارجية.

الشكل رقم 8: الهيكل التنظيمي لمركز اللوجستي بالمؤسسة اوناك ENAC غرداية



المصدر: من وثائق المؤسسة

1. 2. المجال الزمني

قمنا بتقسيم الدراسة إلى أربعة مراحل زمنية وهي:

أ- المرحلة الأولى: امتدت من 22 ديسمبر 2024 إلى 23 ديسمبر 2024 وهي مرحلة قمنا فيها بالنزول إلى ميدان الدراسة من أجل الملاحظة والتقصي، وذلك من خلال دليل الملاحظة حيث لوحظ ما يلي:

جدول رقم 4: يوضح دليل شبكة الملاحظة في الدراسة الاستطلاعية

ماذا لاحظت	- احترام العمال لوقت عند الدخول والخروج من المؤسسة. - التقنيات التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال وكيفية عملها. - الانضباط في العمل واحترام المسؤولين والرؤساء. - الإجراءات التي يتخذها العمال عند دخولهم وخروجهم من المؤسسة. - العلاقات وكيفية عمل العمال في مختلف المصالح والتركيز على العلاقات والمعاملات. - التركيز على اشكال التعاون بين العمال المنفذين والاطارات في أدائهم للعمل. - التركيز على مدى شعور العامل بالراحة عند تعامله مع زملاءه.
كيف	- عن طريق الملاحظة المباشرة في مختلف المصالح والورشات مع الاحتكاك المباشر مع العمال. - عن طريق تقسيم المهمة إلى مراحل كل يوم في مصلحة (الإدارة تم مصلحة الصيانة والورشات التابعة لها تم مصلحة العتاد.
متى	- خلال ساعات العمل اليومية لمدة ثلاث أيام ونصف

حيث كانت نتائج دليل شبكة الملاحظة كما يلي:

- هناك الانضباط العمال في الوقت.
- التقنيات التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال وكيفية عملها هي تقنية (أوت لوك)* قد وهي تقنية فعالة لتسهيل مراقبة العمل والتعاون
- الانضباط في العمل واحترام المسؤولين والرؤساء وذلك بشكل رهيب.

* أوتلوك هو نظام برنامج إدارة المعلومات الشخصية، على الرغم من كونه عميل بريد إلكتروني في المقام الأول، إلا أن أوتلوك يتضمن أيضًا وظائف مثل التقويم وإدارة المهام وإدارة جهات الاتصال وتدوين الملاحظات وتسجيل دفتر اليومية وتصفح الويب، يمكن للأفراد استخدام أوتلوك كتطبيق مستقل وتطبيق تعاوني؛ يمكن للمؤسسات نشره كبرنامج متعدد المستخدمين للوظائف المشتركة مثل صندوق البريد الإلكتروني والتقويمات والمجلدات وتجميع البيانات وجدولة المواعيد، مما يسهل عملية التواصل بين الإدارة والعمال وبين العمال فيما بينهم وتنسيق الأعمال بين مختلف المصالح.

- الإجراءات التي يتخذها العمال عند دخولهم وخروجهم من المؤسسة: الهدام، وجود المدير في انتظار العمال، وجود تقنية البصمة عند الدخول، لا خروج إلا بورقة خروج لمدة ساعتين، عدم الخروج قبل انتهاء العمل.

- ثمة صرامة وتفاهم يميز مجمل العلاقات بين العمال فيما بينهم وكذا علاقاتهم مع مختلف المصالح.

- العلاقات وكيفية عمل العمال في مختلف المصالح والتركيز على العلاقات والمعاملات فيها شيء من الصرامة والتفاهم.

- وجود التعاون بين العمال المنفذين والاطارات في أدائهم للعمل ما تتطلبه وضعية العمل.

- وجود تشنجات وبعض ضغوط العمل والمسؤولية عند التعامل مع الزملاء.

ب- المرحلة الثانية: امتدت من 24 ديسمبر 2024 إلى 25 ديسمبر 2024 وهي مرحلة قمنا فيها بالنزول إلى ميدان الدراسة من خلال طرح الأسئلة التي تم تحضيرها مسبقا الاعتماد على المرحلة السابقة، وذلك من خلال دليل المقابلة الذي يتيح للباحث الاتصال المباشر بالمبحوث، حيث كانت الأسئلة كما يلي:

جدول رقم 5: يوضح دليل المقابلة في الدراسة الاستطلاعية

المفهوم	البعد	المؤشرات
الأمن الوظيفي	القدرات الذاتية	- ما هو شعورك اتجاه أنك عامل مؤقت؟ - ما هي استراتيجيتك للمحافظة على منصب عملك ؟ - هل انت مرتاح في مؤسستك ظل هذا النوع من العقد ؟ - هل هناك من غادر المنصب من أجل حصوله على وظيفة دائمة وله قدرات عالية ؟ - هل تؤخذ بعين الاعتبار القدرات الذاتية للعامل من طرف الإدارة ؟
	علاقات العمل	- هل لديك علاقات جيدة مع كامل عمال المؤسسة ؟ - هل هناك علاقات جيدة بين مختلف المصالح ؟ - هل صادفتك شجارات وخلافات داخل المؤسسة ؟ - من يقوم بحل مشكلات العمل؟ - هل علاقاتك المهنية كفيلة بالحفاظ على وظيفتك ؟

المواطنة التنظيمية	روح التعاون	- هل تقبل إذا طلبت منك الإدارة مساعدة أحد زملائك الجدد للتكيف مع بيئة العمل الجديدة؟ - هل ترى أن مسؤولك صريح معهم وهل انت صريح معه؟ - هل أنت مستعد لمساعدة المؤسسة إذا مرت بظروف صعبة؟ - إلى من تتوجه إذا واجهتك مشكلة في العمل؟ - هل المؤسسة بحاجة لدورات الشرح مفهوم التعاون؟
	روح المسؤولية	- هل تقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في المؤسسة؟ - هل تحافظ على سمعة المؤسسة لدى الآخرين؟ - هل تحافظ على ممتلكات المؤسسة وأهتم بها؟ - هل تحث زملائي دائماً على العمل بجديّ لصالح المؤسسة والمجتمع؟ - هل تحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكاسلوا في أداء عملهم؟

حيث كانت نتائج دليل المقابلة كما يلي:

جدول رقم 6: يوضح نتائج المقابلة في الدراسة الاستطلاعية

المفهوم	البعد	المؤشرات
الأمن الوظيفي	القدرات الذاتية	- الساعات الإضافية عند جميع الباحثين كأحد عوامل الاستجابة للمسؤول. - الانضباط في الوقت ضرورة ملحة لجميع العمال. - الكفاءة هي أحد معايير إعادة التعاقد. - المؤهلات هي أحد معايير إعادة التعاقد. - الثقة بالنفس السائدة لدى جميع العمال.

- احترام الوقت ضرورة ملحة لجميع العمال لان عقد عملي غير دائم. - علاقات مميزة مع المسؤولين. - علاقات جيدة مع المسؤول المباشر لي. - لدي حاجة لأن تكون لي وظيفة دائمة. - أحصل على الترقيات بناءً على ما أقدمه من عمل. - علاقات العمل جيدة من حيث الاتصال بين العمال والإدارة - عدم اطمئنان على المستقبل الوظيفي في المؤسسة لكل المبحوثين.	علاقات العمل	
- أقدم المساعدة لزملائي في العمل للقيام بالمهام الموكلة إليهم. - اتنازل عن إجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة. - أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى دون أن يطلب مني ذلك. - استجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد. - أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه. - أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم.	روح التعاون	المواطنة التنظيمية
- أقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في المؤسسة. - أحافظ على سمعة المؤسسة لدى الآخرين. - أحافظ على ممتلكات المؤسسة وأهتم بها. - احث زملائي دائماً على العمل بجديّ لصالح المؤسسة والمجتمع. - اتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكاسلوا في أداء عملهم.	روح المسؤولية	

ج- المرحلة الثالثة: امتدت من 22 ديسمبر 2024 إلى 26 ديسمبر 2024 الاستمارة التجريبية في الدراسة الاستطلاعية، حيث بعد الانتهاء من ضبط أسئلة الاستمارة التجريبية (الاستبيان التجريبي) تم توزيعها على 12 عاملاً مبحوثاً حيث تم توزيعها على 04 من فئة الإطارات و04 من فئة المشرفين و04 من فئة المنفذين عشوائياً دون معرفة من هو صاحب الاستمارة، حيث أن أسئلة الاستمارة تم ضبطها نظرياً اعتماداً على بعض القراءات لدراسات ومذكرات، وتم الاكتفاء بالتكرارات لقياس المؤشرات وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم 7: يوضح نتائج الاستمارة التجريبية في الدراسة الاستطلاعية

البعد	المؤشرات	التكرار		
		نعم	لا	أحيانا
القدرات الذاتية	أشعر بالأمان والاستقرار في عملي الحالي.	5	0	7
	أشعر بالراحة في عملي ولا أفكر بالبحث عن عمل في أي مكان آخر.	5	2	5
	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل وذلك للمؤهلات التي امتلكها.	4	4	4
	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل وذلك لحاجة المؤسسة لي.	4	5	3
	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل وذلك للكفاءة التي امتلكها.	5	4	3
	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل وذلك لأقدمي.	4	3	5
	أعتقد أن عملي في المؤسسة يقدم لي مزايا لا أجدها في مكان آخر.	6	3	3
	هل انت راض عن عقد العمل؟	5	6	1
	مهما تعرضت المؤسسة لوضع مالي سيء لن تتعرض وظيفتي للخطر.	3	6	3
	احترم الوقت لان عقد عملي غير دائم.	5	2	5
علاقات العمل	أشعر بأن المؤسسة تعمل على تحقيق حقوقي الوظيفية كاملة.	5	2	5
	علاقاتي مميزة مع المسؤولين.	4	3	5
	علاقتي جيدة مع المسؤول المباشر لي.	5	3	4
	تحرص إدارة المؤسسة على عدم التمييز بين العاملين بها.	5	3	4
	أشعر بالإنصاف في الأجر الذي أحصل عليه مقابل ما أقوم به من عمل.	5	4	3
	لدي حاجة لأن تكون لي وظيفة دائمة.	11	1	0
	أحصل على الترقيات بناءً على ما أقدمه من عمل.	5	4	3
	علاقات العمل جيدة من حيث الاتصال بين العمال والادارة	8	0	4
	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي في المؤسسة.	6	4	2
	أشعر أنني جزء من المؤسسة.	9	1	2
روح التعاون	أقدم المساعدة لزملائي في العمل للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	10	1	1
	اتنازل عن إجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة.	6	4	2
	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى دون أن يطلب مني ذلك.	10	0	2
	استجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد.	9	1	2
	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه.	10	2	0
	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم.	11	1	0

0	1	11	أقدم المقترحات لتطوير طرق العمل في المؤسسة.	روح المسؤولية
0	0	12	أحافظ على سمعة المؤسسة لدى الآخرين.	
0	0	12	أحافظ على ممتلكات المؤسسة وأهتم بها.	
3	0	9	أحث زملائي دائماً على العمل بجديّ لصالح المؤسسة والمجتمع.	
2	0	10	أتحاور مع زملائي بكل جدية عندما يتكاسلوا في أداء عملهم.	

من خلال نتائج الاستمارة التجريبية تم ضبط أبعاد الدراسة والمؤشرات المشكلة لكل بعد مع الاعتماد على دليل الملاحظة ودليلي المقابلة، حيث تم التطابق الكلي لأدوات الدراسة.

2. مجتمع الدراسة

عند اختيار الباحث للظاهرة المراد دراستها فيجب عليه اختيار مجتمع البحث، والذي يعني حسب موريس أنجلوس أن "مجتمع البحث مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي"¹، حيث تم اختيار في هذه الدراسة عمال ذوي عقود محدودة المدة بالمؤسسة الوطنية للقنوات اوناك غرداية مركز اللوجستي للإمداد والذي يقدر عددهم بـ 128 عاملاً.

3. عينة الدراسة

ميدانياً، لقد استهدفت دراستنا هذه جميع مفردات مجتمع البحث، وذلك من خلال استخدام أسلوب **الحصر الشامل**، مما يعني أنه لا عينة في بحثنا بالمدلول المنهجي وكذا الاحصائي للعينة، إذ أن الاعتماد على أسلوب **الحصر الشامل** يعني أن تستهدف "الدراسة لكل مفردات المجتمع، دون استثناء، ويمتاز بأهمية علمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج وإيجاد الحلول والمقترحات، سواء المجتمع المعني بالدراسة أو البحث وحجمه، ولا يقصد كل مجتمع الدولة، بل مجتمع الدراسة"²

¹ موريس أنجلوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص 298

² عبد الغني عماد، منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع الإشكاليات، التقنيات، المقاربات، دار الطليعة للطباعة والنشر، لبنان 2007، ص 52

"هو طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة. ويدرس فيه حالة جميع وحدات المجتمع موضوع البحث دون استثناء، وهذا يقتضي الوصول إلى كافة الوحدات الإحصائية لجمع البيانات عنها."¹

4. أساليب المعالجة الإحصائية

اعتمدنا في دراستنا على برنامج SPSS والذي وهو أحد أساليب الإحصائية والتي أصبحت لها شيوعا كبيرا بين الباحثين، حيث يستعمل في كثير من المجالات منها تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، والذي من خلالها يتم معالجة البيانات التي تم جمعها في ميدان الدراسة من خلال تقنية الاستمارة

5. منهج الدراسة

إن طبيعة موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث اختيار منهج معين دون سواه من المناهج كما أن طبيعة الدراسة تحدد اختيار المنهج الملائم للظاهرة التي يدرسها الباحث. والمنهج هو "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة، حين نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين، حين نكون عارفين"²، ويعني "مجموعة من القواعد والخطوات العلمية والمنطقية التي تمكن الباحث من تفكيك وربط المعلومات بموضوعية."³

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة استعمال منهج المسح الاجتماعي الذي يعني "الطريقة المنظمة لتحليل وتأويل الوضع الراهن لجماعة ما، وهو يركز على الوقت الحاضر وعلى فترة زمنية محددة، والهدف منه الحصول على مجموعة من البيانات وتأويلها وتعميمها وكل ذلك من أجل التطبيق العملي في المستقبل القريب"،⁴ والباحث يقتضي عليه القيام بوصف الظاهرة وجمع البيانات حولها كما هي ممثلة في الواقع إلا أنه لا يكتفي الباحث بمجرد الوصف بل يتعين عليه أن يقوم باستخلاص الدلائل التي

¹ عيسى يونسى وآخرون، العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، 2021، ص 530

² عبد الرحمان بروى، **مناهج البحث العلمي**، ط3، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977، ص 04

³ حسين عقيل، **قواعد المنهج وطرق البحث العلمي**، دار ابن كثير، دمشق، سوريا، 2009، ص 09

⁴ حسين عبد الحميد رشوان، **مبادئ علم الاجتماع ومناهج البحث العلمي**، ط10، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 113

تنطوي عليها تلك البيانات المجمعة ومنها موضوعنا هذا وهو إظهار ومعرفة تأثير الأمن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

6. أداة جمع البيانات

أدوات الدراسة في البحث العلمي لها دور حيوي وفَعّال، والهدف منها هو دراسة المشكلة أو الظاهرة التي يتضمنها البحث بداية من وضع أسئلة البحث أو فرضياته وصولاً إلى النتائج العامة للبحث، ان البحث العلمي يفرض على الباحث استعمال تقنيات وأدوات المناسبة لتقصي وجمع البيانات أو المعطيات، ويتوقف اختيارنا للأداة المناسبة على عوامل عدة مرتبطة أساساً بمجال الدراسة المكاني والزمني والعينة وطبيعة المبحوث، وبهذا الصدد وانطلاقاً من موضوع بحثنا الأمن الوظيفي وتأثيره على المواطنة التنظيمية، رأينا أنه من المناسب اختيار:

6. 1. الملاحظة

تعدّ الملاحظة بالنسبة الباحث أداة ضرورية والتي من خلالها يقوم بجمع البيانات، "فهي تقنية مباشرة لتقصّي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكات"¹، حيث اعتمدنا على تقنية الملاحظة في الدراسة الاستطلاعية من خلال دليل الملاحظة وفي جميع مراحلها.

6. 2. المقابلة

تعتبر "المقابلة تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة والتحري عن الحقيقة وتمثل يقوده الباحث من جهة وشخص أو مجموعة أشخاص بذلك وسيلة شخصية مباشرة غرضها الحصول على حقائق ومواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات يحتاج إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها"². حيث تم استخدام المقابلة في بحثنا كتقنية للاستعانة بها في الدراسة الاستطلاعية من أجل ضبط أبعاد الدراسة ومؤشراتنا، وتمت مقابلة 08 عمال من مؤسسة اوناك بغرداية.

¹ موريس انجلرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص184 .

² احمد نقي، المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع، مجلة افانين الخطاب، المجلد 01، العدد02، ديسمبر 2021، ص86

3.6. الاستثمار

ان الاستثمار تأتي " بعد تحديد مشكلة الدراسة وتحديد أهدافه وصياغة فروضها عقب استطلاع الدراسات السابقة يختار الباحث الاستثمار لجمع البيانات والمعلومات اللازمة كونها الأداة الملائمة، حيث تعتبر الاستثمار من أهم أدوات البحث العلمي والمستعملة كثيرا في جمع البيانات والتي تتعمق بمختلف الظواهر والمشكلات الاجتماعية وبمبول واتجاهات الأفراد، نظرا لما تتميز به هذه الأداة البحثية من مزايا وخصائص تشجع الباحثين والطلاب على اختيارها، وتعد الاستثمار من أكثر أدوات جمع البيانات انتشارا..../ وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث من إجابات المبحوثين.¹

واعتمدنا على تقنية الاستثمار في الدراسة الاستطلاعية، وقد احتوت على 31 سؤال، كما تم الاعتماد على تقنية الاستثمار في الدراسة الظاهرة التي سمحت للباحث بمحاولة معرفة مدى التأثير الأمن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية وقد احتوت على 37 سؤال منقسمة بين المتغير التابع والمتغير المستقل. قمنا بتوزيع 128 استثمار على جميع العمال واسترجعنا 105 استثمار والباقي لم يتم استرجاعه بسبب امتناع بعض العمال على الإجابة أو ضياع بعضها، حيث تكونت الاستثمار من خمسة محاور قسمت كما يلي:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية وضم 06 أسئلة.

المحور الثاني: القدرات الذاتية وضم 07 أسئلة.

المحور الثالث: علاقات العمل وضم 08 أسئلة.

المحور الرابع: روح المسؤولية وضم 08 أسئلة.

المحور الخامس: روح التعاون وضم 08 أسئلة.

¹ ربيحة نبار، الاستثمار في البحث العلمي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، ص

7. البيانات السوسيوديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم 8: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	102	97.1 %
أنثى	03	02.9 %
المجموع	105	100 %

نلاحظ من الجدول رقم (08) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس للعمال ذوي العقود محدود المدة في المؤسسة الوطنية للقنوات ONEC، أن نسبة الذكور 97.1% والتي تمثل 102 عامل، أما نسبة الاناث 2.9% والتي تمثل 03 عاملات.

من خلال المتغير الديموغرافي أعلاه المتعلق بجنس عينة بحثنا، يظهر هيمنة لجنس الذكور شبه المطلق فيها، وذلك راجع إلى نوع العمل، وأن كثرة الورشات هي الميزة الغالبة على بيئة العمل، وهذا راجع إلى وجود ثقافة مجتمعية محلية، وذلك لتوجه المرأة العاملة إلى بعض المهن دون أخرى واقتصارها على العمل الإداري في بيئة العمل هذه.

هذا، ومن الناحية السوسيوولوجية كذلك، وانطلاقا من كثير من الدراسات السوسيوتنظيمية حول بيئة العمل والتنظيمات في الجزائر، المثبتة للحمولة الجندرية التي تعرف بها بعض المهن، فانه يمكن لعينة دراستنا أن تستغرقها هذه الحملو، وهو ما تؤشر عليه هذه الدلالة الاحصائية، المؤكدة أن بيئة العمل موضوع الدراسة وواقع هيمنة الذكور فيها لم يكن بتوجيه قانوني، بل كان تحت طائلة توجيهات سوسيوثقافية، يعرف بها الماكرو اجتماعي في الجزائر عامة.

جدول رقم 9: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المئوية
[30-25]	14	13,3%
[35-30]	28	26,7%
[40-35]	26	24,8%
40 فما فوق	37	35,2%
المجموع	105	100%

من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن للعمال ذوي العقود محدودة المدة في المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك بغرداية ، أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية أكثر من 40 سنة والمقدرة بـ 35.2% والتي تمثل 37 عاملا، ثم الفئة العمرية من 30-35 سنة والمقدرة بـ 26.7% والتي تمثل 28 عاملا، ثم الفئة العمرية من 40-35 سنة والمقدرة بـ 24.8% والتي تمثل 26 عاملا، وأخيرا الفئة العمرية من 30-25 سنة والمقدرة بـ 13.3% والتي تمثل 14 عاملا.

الفئة العمرية الغالبة هي ما فوق 40 سنة وحسب الدراسة الاستطلاعية يطلق على هذه الفئة باسم "الركائز" وهو مصطلح يعني ما يتمتع به هؤلاء العمال من مهارات وقدرات وروح المسؤولية. عموما، ان التدبير التنظيمي عامل يتأثر بواقعة السن المهنية ومجمل التمثلات حولها، فلا شك أن السيطرة الاحصائية لفئة سن الاربعين فما فوق في الجدول أعلاه، لا يمكن أن تكون مسألة عرضية، بل هي مؤطرة بعامل الثقة التي عبرت عنها تصريحات المسؤولين باسم "الركائز" كما سبق وأن أشرنا.

جدول رقم 10: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	3	2,9%
متوسط	14	13,3%
ثانوي	35	33,3%
جامعي	53	50,5%

المجموع	105	% 100
---------	-----	-------

من خلال الجدول رقم (10) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي للعمال ذوي العقود محدودة المدة في المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك بغرداية ، أن نسبة الاكبر كانت العمال ذوي المستوى الجامعي مقدرة بـ 50.5% والتي تمثل 53 عاملا، أما نسبة العمال ذوي المستوى الثانوي مقدرة بـ 33.3% والتي تمثل 35 عاملا، أما نسبة العمال ذوي المستوى المتوسط مقدرة بـ 13.3% والتي تمثل 14 عاملا، وفي الأخير نسبة العمال ذوي المستوى الابتدائي مقدرة بـ 2.9% والتي تمثل 03 عمال،

من المنطقي أن تكون نسبة العمال ذوي الشهادات الجامعية هم الأعلى نسبة بـ 50.5% والتي تمثل 53 عاملا لطبيعة اختصاص المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك بغرداية وهي مهمة الاشراف التام على مشاريع هذه الشركة عبر التراب الوطني، والعنصر البشري ذو الكفاءة هو مطلب ضروري في هذا النوع من المهن، ناهيك على توجه الشركة الام سونطراك بالتعاقد مع العمال ذوي المؤهلات العلمية والبحث عن عمال قادرين على تحمل المسؤولية ولهم قدر من المستوى التعليمي لتحقيق المرونة والتعاون بين العمال. إن دافع لولوج العمال حاملي الشهادات الى هذه المؤسسة الاقتصادية، هي البحث عن الأجر المرتفع لتحقيق قدر من الامن الوظيفي وتحقيق الذات في بيئة العمل وفي المجتمع.

جدول رقم 11: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	28	% 26.66
متزوج	74	% 70.48
مطلق	3	% 2.86
المجموع	105	% 100

من خلال الجدول رقم (11) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية للعمال ذوي العقود محدودة المدة في المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك بغرداية، أن الحالة الاجتماعية لنسبة 70.48% من مفردات البحث متزوج والذين يمثلون 74 عاملا، ونسبة 26.66 % من مفردات البحث حالتهم الاجتماعية أعزب والتي تمثل 28 عاملا، وأخيرا نسبة 2.86% من مفردات البحث حالتهم الاجتماعية مطلق والتي تمثل 03 عمال.

إن المؤسسات الاقتصادية وخاصة المؤسسات البترولية هي محل استقطاب للعامل الجزائري لارتفاع الأجر فيها مقارنة مع المؤسسات الأخرى، أن هذا العامل المتزوج هو أكثر استقطابا لتلبية حاجات عائلته، وحسب الدراسة الاستطلاعية فإن موقع المؤسسة القريب من العمال مقارنة مع الشركات البترولية الأخرى، إضافة إلى ارتفاع الأجر هما من الظروف التي ساعدت على الاستقرار الاجتماعي لعمال وهي تعتبر ملاحظة سوسيولوجية لهذا المتغير يمكن اعتمادها.

جدول رقم 12: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	فئات الأقدمية
35.24 %	37	[01-05]
33.33 %	35	[05-10]
31.43 %	33	أكثر من 10 سنوات
100 %	105	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (12) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية، أن النسب كانت متقاربة بين الفئات حيث أن نسبة 35% من العمال ذوي خبرة من 01 الى 05 سنوات والتي تمثل 37 عاملا، أما نسبة 33.33% م العمال ذوي خبرة من 05 الى 10 سنوات والتي تمثل 35 عاملا وأخيرا نسبة 31.34% من العمال ذوي خبرة أكثر من 10 سنوات والتي تمثل 33 عاملا.

إن النسب المتقاربة توحى إلى تجانس بين الخبرات عند فئات العمال داخل بيئة العمل، وحسب الدراسة الاستطلاعية فإن نسبة العمال ذوي خبرة من 01 الى 05 سنوات راجع لتغير في الهيكل التنظيمي ترك نقص في اليد العاملة المؤهلة، ما دفع المديريين توظيف عدد أكبر من العمال في السنوات القليلة الماضية، ناهيك على زيادة حجم المشاريع على مستوى التراب الوطني، وهو ما تم توضيحه أثناء الدراسة الاستطلاعية، من حيث أن كل المشاريع الكبرى لتحلية مياه البحر وتزويدها بالقنوات تقوم بها المؤسسة الوطنية للقنوات أوناك بغرداية.

جدول رقم 13: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	27	25.7 %
مشرف	28	26.7 %
عون التنفيذ	50	47.6 %
المجموع	105	100 %

نلاحظ من الجدول رقم (13) الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير نوع الوظيفة أن أكبر نسبة كانت فئة عون التنفيذ بسبة 47.6% وتمثل 50 عاملا، أما المشرفون فنسبتهم 26.7% وتمثل 28 عاملا وأخيرا نسبة 25.07% من العمال إطارات والتي تمثل 27 عاملا.

إن العمل اللوجستي الذي يقدم من المؤسسة الوطنية للقنوات اوناك بغرداية في إطار انجاز المشاريع الكبرى والحيوية يتطلب عدد من عمال ورشات الصيانة والعتاد لحسن سير الإنجاز وكذا عملية الاشراف على كافة بيئة العمل الداخلية والخارجية من توجيه والتزويد بالمعلومات اللازمة عبر التطبيقات ووسائل الاتصال المتاحة، أما فئة الإطارات فهي تتمثل في عمال الإدارة ورؤساء المصالح ورؤساء الفروع التابعة لهذه المصالح.

الفصل السادس:

- روح المسؤولية والقدرات الذاتية لدى عمال
ذوي العقد محدود المدة بالمؤسسة الاقتصادية
اوناك غرداية

جدول رقم 14: يوضح طريقة إعادة تجديد العقد وعلاقته الحرص على حضور اللقاءات والندوات

المجموع		لا		نعم		الحرص على حضور اللقاءات طريقة تجديد العقد
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
% 100	43	% 27.91	12	% 72.09	31	تقييم الأداء
% 100	62	% 32.26	20	% 67.74	42	بشكل روتيني
%100	105	% 30.47	32	% 69.52	73	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 69.52% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم حريصون على حضور اللقاءات التي تنظم من طرف مؤسساتهم تدعمها في ذلك نسبة 72.09% من المبحوثين الذين صرحوا أن طريقة تجديد العقد هي تقييم الأداء. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس 30.47% الذين صرحوا أنهم لا يحضرون اللقاءات التي تنظم من طرف مؤسساتهم تدعمها في ذلك نسبة 32.26% من المبحوثين الذين صرحوا أن طريقة تجديد العقد تتم بشكل روتيني.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية في اغليبيتهم يرون الاستثمار في أدائهم المهني من أجل تجديد عقودهم وذلك من خلال تقييم الاداء، جعلهم يتحملون المسؤولية بمفردهم، ان الخوف من الإجراءات الإدارية جعل من العمال يظهرون نوعا من المشاركة والسلوكيات التطوعية المتمثلة في حضورهم اللقاءات التي تنظم من طرف مؤسساتهم، ومنها عدم تجديد عقد العمل، لأنه وفي الأخير كما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية ان العلاقة بين العامل والمؤسسة ليست مادية فقط كما يقول بذلك "التو مايو"، بل تعتمد على حاجة العامل لبيئة عمل يسودها الثقة، وما تصريح احد المبحوثين في الأسئلة المفتوحة بوجود "مراقبة شديدة" يعكس بيئة تنظيمية يسودها شيئا من الرقابة السلبية، هذا يجعل طريقة تجديد العقود ليست مجرد إجراء إداري، بل تتم عن طريق تقييم مردود العامل في المؤسسة.

لقد أضحى النظام التaylorي الذي يتسم بالتسيير والاشراف الأوتوقراطي، بتشديد الرقابة عن العامل من طرف المسؤولين جعلهم يتخذون تقييم الأداء كآلية لمعرفة مدى كفاءة العامل داخل بيئة العمل، ان معرفة عمال مؤسسة اوناك بغرداية ان الانضباط في العمل والعمل المتقن هما من بين أحد

أسباب تجديد عقد العمل بها جعلتهم يؤمنون ان مردود العمل ومؤهلاته المهنية كفيلة بتجديد عقود عملهم، أي الاعتماد على قدراتهم الذاتية واطهار نوع من المسؤولية اتجاه المؤسسة.

نقرأ في الادب التنظيمي، خصوصاً ذلك المتصل بالتدبير العلمي للعمل، أن الرقابة هي وظيفة حيوية في التنظيمات، فهي وفق المعنى العام الفايولي تعني مدى مساهمة واقع تنفيذ العمل لخطته. لكن، قد تؤدي هذه الرقابة وظائف سلبية، إلى درجة مفاجأة المسيرين عندما تتحول إلى آلية قمع مادي ورمزي لأولئك الذين تقع عليهم نتائج فعلها. إلا أن نتائج هذا الجدول الاحصائي التي تفيد أن هناك غلبة كمية باتجاه تجديد عقد عمل فئة بحثنا عن طريق تقييم أدائها، أن هذه الفئة قد تكيّفت مع هذا الأجراء طالما إنها تستجيب لحضور الاجتماعات المدعوة إليها من طرف المؤسسة.

من خلال كل ما سبق من تحليل نستنتج أن تلبية العمال حضور اجتماعات المؤسسة على علاقة بآلية تجديد العقد المعمول بها.

جدول رقم 15: يوضح تجديد العقد بالاعتماد على المؤهلات وعلاقته بالحرص على انجاز المهام

في الوقت الرسمي للدوام

المجموع		لا		نعم		تحرص على انجاز المهام في الوقت الرسمي للدوام
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100 %	82	2.44 %	2	97.56 %	80	نعم
100 %	23	17.40 %	4	82.60 %	19	لا
100 %	105	05.71 %	6	94.29 %	99	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 94.29 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم حريصون على انجاز المهام في الوقت الرسمي للدوام تدعمها في ذلك نسبة 97.56 % من المبحوثين الذين صرحوا أن لمؤهلاتهم لها علاقة بتجديد عقودهم.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس 05.71 % الذين صرحوا أنهم لا يحرصون على انجاز المهام في الوقت الرسمي للدوام تدعمها في ذلك نسبة 17.40 % من المبحوثين الذين صرحوا أن لمؤهلاتهم لا علاقة لها بتجديد عقودهم.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول بان عمال ذوي العقد محدودة المدة لمؤسسة اوناك بغرداية ان حرصهم على إنجاز المهام في الوقت الرسمي للعمل يعكس التزامهم التنظيمي النابع من قناعتهم بان أداءهم ومؤهلاتهم الذاتية تشكل عاملا أساسيا في تحديد عقودهم، هذا التصور لديهم يعزز أمنهم الوظيفي النسبي رغم طبيعة عقودهم المؤقتة، وقد دعم هذا التوجه تصريح أحد العمال خلال المقابلة ضمن الدراسة الاستطلاعية، حيث أشار إلى أن عدد العمال ذوي العقود الدائمة في مؤسسة لوناك بغرداية لا يتجاوز ثمانية عمال فقط، وان هناك ثلاث صيغ لتجديد عقد العمل، منها ثلاث اشهر وستة اشهر واثنا عشرة شهرا، مما يزيد من رغبة العامل للاستثمار في مؤهلاته وقدراتهم الذاتية، ويجعله أكثر حرصا على إثبات كفاءته للحفاظ على منصب عمله.

ومن منطلق ما أسهمت به حركة العلاقات الانسانية في إثراء الفكر التنظيمي واهتمامها بالسلوكيات التنظيمية وهو ما جاء به ابراهيم ماسلو "ان الحاجة التي تؤثر في السلوك هي حاجة غير مشبعة"¹ من هذا المنطلق يمكننا القول ان العمال ذوي العقود محدودة المدة عند ما يعتقدون بأن تجديد عقودهم يركز على الكفاءة والقدرات الذاتية، فإن ذلك يمنحهم نوعا من الأمن الذاتي والمعنوي الذي ينعكس ايجابا على سلوكهم التنظيمي، مما يجعلهم على درجة من الحرص على اظهار قدراتهم ومؤهلاتهم الذاتية.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان بيئة العمل التي تكون فيها معيار تجديد العقد هو مؤهلات الفرد أي ربط المؤهلات بفرص الاستمرارية في العمل، ذلك يساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الالتزام والانضباط وروح المسؤولية.

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص108

جدول رقم 16: يوضح سلوك المسؤولية لدى الزملاء وعلاقته بالاطمئنان على المستقبل الوظيفي

سلوك المسؤولية		جيد		متوسط		سيء		المجموع	
الاطمئنان على المستقبل الوظيفي	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق بشدة	52.63%	10	42.10%	08	5.26%	01	100%	19	100%
موافق	29.73%	11	70.70%	26	00%	00	100%	37	100%
محايد	30%	09	66.67%	20	3.33%	01	100%	30	100%
غير موافق	13.33%	02	86.67%	13	00%	00	100%	15	100%
غير موافق بشدة	50%	02	50%	02	00%	00	100%	04	100%
المجموع	32.38%	34	65.71%	69	01.91%	02	100%	105	100%

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 65.71% من المبحوثين الذين صرحوا بأن سلوك المسؤولية لدى زملائهم في مستوى متوسط، تدعمها نسبة 86.67% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم غير موافقين على الاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 32.38% الذين صرحوا بأن سلوك المسؤولية مستوى جيد لدى زملائهم، تدعمها نسبة 52.63% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم موافقين بشدة على الاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول ان عمال المؤسسة الوطنية للقنويات اوناك غرداية يعتقدون أن سلوك زملائهم من حيث المسؤولية في حدود المستوى المتوسط، وهو ما يتزامن مع عدم الاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي، هذا يعطينا تصور على أن بيئة العمل يغلب عليها عدم اليقين، وهذا الطرح ذهب اليه كل المبحوثين الثمانية عندما اجابوا في المقابلة التي أجريت معهم في الدراسة الاستطلاعية انهم ليسوا مطمئنين بمستقبلهم الوظيفي، وهذا ما أكدته تصريح احد المبحوثين في الأسئلة المفتوحة ب " في يوما ما سيطرءونا وان المستقبل كذبة"، وحيث ان سلوك المسؤولية يعتبر سلوكا إيجابيا اتجاه المؤسسة يغيب عند معظم المبحوثين.

إن الطرح السوسيولوجي الذي جاء به التون مايو ضمن مرتكزات نظرية العلاقات الإنسانية "أن عملية تكوين الجماعات وتوجيه سلوكهم تقع على عاتق القيادة بغية تحقيق الاهداف"¹، إذ أن العامل إذا وجد بأن مستقبله الوظيفي مهدد أو يشوبه شيء من الغموض، فإن ذلك يظهر في سلوكياته داخل المؤسسة، مما يؤثر سلبا على سلوك المسؤولية والسلوك التنظيمي ككل، ان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي "رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية والاستقرار النفسي لهم، سيجعل منهم أكثر انتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والانتاجية وتوفير الأمن الوظيفي والرعاية الصحية والاجتماعية لهم،..../ مما ينعكس بدوره على خدمة نشاط المؤسسة"²، وهذا ما يجعل هناك دور متبادل بين المؤسسة والعامل فكلما كانت مسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العامل على مستوى ما يحقق أمنه الوظيفي، فانه في المقابل ينتظر من العامل قدر من المسؤولية الفردية والجماعية ومستوى عالي من السلوك الحضاري له اتجاه المؤسسة.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان غياب الاطمئنان على المستقبل المهني يؤدي إلى انخفاض في تقييم الأفراد لسلوك زملائهم، وينعكس ذلك على سلوك المسؤولية، حيث ان الأمن الوظيفي يجعل بيئة العمل التنظيمية أكثر إيجابية وتماسكا، ما ينعكس مباشرة على سلوك الأفراد ومشاركتهم الفعالة في العمل.

جدول رقم 17: يوضح ثقة إدارة المؤسسة بتحكم العامل بعمله، وعلاقته بحرصه على تقديم

مقترحات لتطوير طرق عمله

المجموع		لا		نعم		حرصك على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة ثقة الادارة بتحكمك في العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100 %	96	20.8 %	20	79.2 %	76	نعم
100 %	09	33.3 %	03	66.7 %	06	لا
100 %	105	21.9 %	23	78.1 %	82	المجموع

¹ بن زاف جميلة، مرجع سبق ذكره، ص 63

² محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص 94

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 78.10% من المبحوثين الذين صرحوا على حرصهم على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة، تدعمها نسبة 79.2% من المبحوثين الذين صرحوا بوجود علاقة بين قدرتهم على التحكم بالعمل بثقة الإدارة بقدراتهم.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 21.9% الذين صرحوا على عدم حرصهم على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة، تدعمها نسبة 3.33% من المبحوثين الذين صرحوا بعدم وجود لعلاقة بين قدرتهم على التحكم بالعمل بثقة الإدارة بقدراتهم. من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية يسعون إلى البحث عن ثقة الإدارة وذلك بالحرص على اظهار مهاراتهم والاستثمار في قدراتهم من خلال حرصهم على تطوير مؤسستهم وتطوير طرق العمل والرقى بها وتقديم المقترحات التي تساهم في نجاح المؤسسة، ان العامل هنا جمع بين ما هو فردي وما هو جماعي كما جاء في نتائج إلتون مايو وفريقه "يعمل الأفراد في إطار تحقيق التوازن بين الاتجاهات الجماعية واتجاهات الفرد ذاته" ¹ وذلك بإظهار العامل سلوكه الإيجابي المتمثل في تقديم الاقتراحات لنيل ثقة الإدارة في قدراته الذاتية.

من منطلق ما تناوله فريديريك هيرزبرغ ضمن مقارنته في حركة العلاقات الانسانية من حيث ان الفرد يسعى في تحقيق اهداف المنظمة إذا سعت المنظمة في تحقيق أهدافه، وذلك من خلال سعى المؤسسة لتعزيز الثقة بين العامل والادارة والاعتراف بالقدرات الذاتية للعامل، مما يجعله يعزز أمنه الوظيفي، " فالعامل هو أهم عناصر العملية الإنتاجية وهو الذي يجب أن يلقي الرعاية والاهتمام الأول من قبل أصحاب العمل، فالفرد هو الأساس فمهما وفرت المؤسسة من إمكانيات مالية دون عنصر بشري لديه دافعية إيجابية للعمل لن تنجح المؤسسة في تحقيق ما تصبوا إليه " ²، مع العلم اننا نتعامل مع أفراد عقودهم محدودة المدة، فحرص العامل على تقديم مقترحات يعتبر سلوك تطوعي يحمل نوعين من المسؤولية الفردية وأخرى اتجاه المؤسسة، حيث نجد أن الإدارة ربطت للثقة الممنوحة للعامل بما يقدمه من مقترحات، ان استثمار الفرد لقدراته ومهاراته دليل على الانضباط التنظيمي داخل بيئة العمل، وان مصير العامل المهني مرهون بما يقدمه للمؤسسة وهذا سلوك شائع في المؤسسات الاقتصادية.

¹ الطيب بودرهم، مرجع سبق ذكره، ص 128

² بن زاف جميلة، مرجع سبق ذكره، ص 67

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان ثقة المؤسسة في عمال اوناك غرداية مرهون بمدى تقديمهم القدر الكافي من المهارات والقدرات في العمل، وهذا منتشر في جل المؤسسات الاقتصادية، وإن تقديم المقترحات لتطوير المؤسسة من طرف الفرد في المؤسسة ما هي إلا أحد هذه القدرات التي يظهرها العامل في سلوكه ومنها المسؤولية التنظيمية.

جدول رقم 18: يوضح الاستمرار في العمل، وعلاقته بالاهتمام والحفاظة على ممتلكات

المؤسسة

الاهتمام والحفاظة على ممتلكات المؤسسة		موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
ثقتي بنفسي	15	65,2%	04	17,4%	04	17,4%	00	00%	23	100%	00
ثقتي بمؤسستي	17	58,6%	08	27,6%	04	13,8%	00	00%	29	100%	00
المؤهلات التي امتلكها	17	58,6%	03	10,3%	04	13,8%	05	17,2%	29	100%	00
قدراتي المهنية	3	15,0%	10	50,0%	05	25%	02	10%	20	100%	00
المجموع	52	51,5%	25	24,8%	17	16,8%	07	6,9%	101	100%	00

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 51.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم موافقين بشدة على ان الاهتمام والحفاظة على ممتلكات المؤسسة من صفات جميع العمال، تدعمها نسبة 65.2% من المبحوثين الذين صرحوا بأن ثقتهم بأنفسهم هي سبب استمرارهم في العمل في هذه المؤسسة.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 24.8% الذين صرحوا بأنهم موافقين على ان الاهتمام والحفاظة على ممتلكات المؤسسة من صفات جميع العمال، تدعمها نسبة 50% من المبحوثين الذين صرحوا بأن قدراتهم المهنية هي سبب الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول إن ثقة عمال مؤسسة اوناك بغرداية بأنفسهم جعلهم يدركون ان الاستثمار في القدرات الذاتية هي الكفيلة بتحقيق أمنهم الوظيفي، مما جعلهم ينتقلون من حالة اللأمن التي كانت تتناهم من انهم عمال ذوي عقود محدودة المدة إلى حالة الأمن الوظيفي النسبي، والتي تجسدت في الثقة في النفس من خلال الاستثمار في مؤهلاتهم، مما

انعكس على سلوكه التنظيمي من خلال المحافظة والاهتمام بممتلكات مؤسساتهم، وهذا سلوك ايجابي يشترك فيه أغلبية العمال.

من منطلق ما جاء به كيرت لوين ضمن مقارنته في حركة العلاقات الانسانية ان المسؤول أو المشرف يترك في الغالب العمال أحرار في أداء عملهم بالصورة التي يرضونها ضمن نمط دعه يفعل ما هو إلا صورة من صوره، وذلك راجع إلى ان العامل في مؤسسة لوناك بغرداية له حرية اظهار قدراته الذاتية، ان ثقة العامل في نفسه للاستمرار في عمله نابع من امانه ان الحرية التي يتمتع بها في أداء عمله وقدرته على الاستثمار في قدراته ومؤهلاته ومهاراته يمكنه من ضمان أمنه الوظيفي، مما انعكس ذلك على سلوك المسؤولية لديه وذلك بالحفاظ والاهتمام بممتلكات المؤسسة التي هي احدي أدوات الاستثمار في قدراته الذاتية.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان استمرارية العامل في منصبه في المؤسسات الاقتصادية وخاصة منها العامل ذوي العقد محدود المدة تتطلب مضاعفة الجهود والابداع في عمله، وذلك يكون بقدر من الاهتمام والحفاظ على مقدرات المؤسسة.

جدول رقم 19: يوضح سبب ثقتي في الاستمرار بالعمل بالمؤسسة وعلاقتها بحضور اللقاءات

والندوات

حضور اللقاءات والندوات		حضور رسمي		حضور تطوعي		المجموع	
سبب الاستمرار في العمل بالمؤسسة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
ثقتي بنفسي	5	55.8 %	4	13 %	9	100 %	
ثقتي بمؤسستي	16	56.2 %	13	44.8 %	29	100 %	
المؤهلات التي امتلكها	18	81.8 %	4	18.2 %	22	100 %	
قدراتي المهنية	13	92.9 %	1	7.1 %	14	100 %	
المجموع	52	70.3 %	22	29.7 %	74	100 %	

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 70.3% من المبحوثين الذين صرحوا بأن حضورهم رسمي للقاءات والندوات التي تنظم من طرف المؤسسة، تدعمها نسبة 92.9% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يستطيعون الاستمرار في عملهم بسبب قدراتهم المهنية.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 29.7% الذين صرحوا بأن حضورهم تطوعي للقاءات والندوات التي تنظم من طرف المؤسسة، تدعمها نسبة 44.8% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يستطيعون الاستمرار في عملهم بسبب ثقتهم في مؤسستهم.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول إن أغلبية العمال تكون تلبيتهم لحضور الاجتماعات واللقاءات بالاستجابة الرسمية وذلك بالدعوات الرسمية المكتوبة والالكترونية التي تصدرها المؤسسة، وهي احدى تقنيات التواصل التي تمت تناولها في الدراسة الاستطلاعية بتقنية الملاحظة، غير ان هذه الاستجابة لم تكن طواعيتا، وليست نابعة من المسؤولية والالتزام الشخصي.

ان العامل في مؤسسة اوناك بغرداية يؤكد بان استمراره في منصب عمله ولو كان محدود المدة وذلك بإيمانه بقدراته المهنية، والتي جعلها السبب بنجاحه في الحفاظ على تحديد عقد عمله.

ان من أهداف عمال مؤسسة اوناك بغرداية هو الحصول على منصب دائم وهذا مطلب يجعلهم في حالة التزام متواصل لمتطلبات بيئة العمل، وهذا ما جاء به دوغلاس ماك غريغور في مقارنته للتفاوت ان ممارسة العمال التوجيه والرقابة الذاتية إذا التزموا بالأهداف¹، معنى ذلك ان حرص العمال على الحضور بشكل رسمي يمثل طاعة الإدارة القائمة على الضرورة، والتي هدفها الحفاظ على منصب العمل بالتجديد، ومنها إلى منصب دائم.

من خلال ما سبق من التحليل نستنتج ان ضعف الأمن الوظيفي لدى العمال ذوي العقد محدود المدة، والتي قدراتهم المهنية تمثل حافزهم للاستمرار بالعمل مؤسستهم، مما انعكس على حضور العمال للقاءات والندوات التي تنظم من طرف المؤسسة بالاستجابة من خلال الطابع الرسمي الغالب في المؤسسة.

بونوة علي، العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص. تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة احمد خيضر بسكرة، سنة 2015 2016، ص 95¹

جدول رقم 20: يوضح السيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجددة وعلاقتها بالحرص على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة

المجموع		لا		نعم		تقديم المقترحات لتطوير العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	السيطرة على التكنولوجيا
% 100	85	% 16.5	14	% 83.5	71	نعم
% 100	19	% 47.37	9	% 52.63	10	لا
% 100	105	% 21.90	23	% 78.1	82	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 78.1% من المبحوثين الذين صرحوا بأن تحرصون على انهم يقدمون مقترحات لتطوير طرق العمل، تدعمها نسبة 83.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم أكثر سيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجددة بالمؤسسة.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 21.9% الذين صرحوا على انهم لا يقدمون مقترحات لتطوير طرق العمل، تدعمها نسبة 47.37% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم ليسوا أكثر سيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجددة بالمؤسسة.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول أن قدرة العامل في مؤسسة لوناك بغرداية على التحكم في التكنولوجيا المتاحة والمتجددة والسيطرة عليها تعتبر استراتيجية يلجأ إليها للحفاظ على أمنه الوظيفي، وكذا استعمالها لإظهار مؤهلاته ومهاراته الذاتية، في حين يستثمر هذه المؤهلات والمهارات في تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل، ان حرص الفرد في التنظيمات على النجاح والاضافة في العمل مثل الحرص على تقديم اقتراحات لتطوير العمل راجع لروح المسؤولية التي يتمتع بها اتجاه المؤسسة، إلا ان رغبة العامل في مؤسسة لوناك في منصب عمل دائم يدفعه لإظهار هذا الالتزام والمسؤولية، حيث إجابة احد المبحوثين في احد الأسئلة المفتوح انه "يجب مؤسسته" وذلك على وجود علاقة إيجابية بين العامل ومؤسسته اوناك غرداية.

ان حاجة تقدير الذات في التنظيمات عند ابراهيم ماسلو تكون محققة إذا افترضنا توفير المؤسسة للتكنولوجيا المتجددة والمتاحة وتكوين العامل على كيفية استعمالها ومن تم السيطرة على هذه التكنولوجيا يصل بها العامل إلى تحقيق ذاته، و"تحقيق الذات هو استخدام العامل كل قدراته ومواهبه

والعمل على نموها إلى درجة عالية، ان وصول العامل إلى تحقيق ذاته في بيئة العمل يجعله يحقق نسبة من الولاء التنظيمي، والسلوك الحضاري "ان هذا السلوك يتطلب درجة كبيرة من التحدي ويتعلق بإجراء تغييرات على الوضع الراهن الذي يقوم على تقديم اقتراحات وأداء المهمة ¹ معنى ذلك ان التغييرات يراد منها تغير جزئي أو كلي في بيئة العمل، وحرص العامل على إحداث هذه التغييرات يجعله على قدر من المسؤولية اتجاه مؤسسته اوناك بغرداية.

من خلال ما سبق من التحليل نستنتج ان السيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجدد تعتبر قدرات ذاتية يتمتع بها الفرد في المؤسسة وتوفر له قدر من أمنه الوظيفي مما يجعله يتمتع بروح المسؤولية التي تفرض عليه تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل وإظهار سلوكه المواطني التنظيمي.

جدول رقم 21: يوضح تساهل بيئة العمل مع أصحاب العقود الدائمة وعلاقته بالمساهمة في

إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة

المجموع		لا		نعم		تساهل في إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	تساهل بيئة العمل مع أصحاب العقود الدائمة
% 100	66	% 07.6	05	% 92.4	61	نعم
% 100	39	% 17.95	07	% 82.05	32	لا
% 100	105	% 11.43	12	% 88.57	93	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 88.57% من المبحوثين الذين صرحوا بأن يساهمون في إعطاء صورة جيدة عن مؤسستهم، تدعمها نسبة 4.92% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يرون ان بيئة عملهم أكثر تواصلًا وتسهلاً مع أصحاب العقود الدائمة. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 11.43% الذين صرحوا على انهم لا يساهمون في إعطاء صورة جيدة عن مؤسستهم، تدعمها نسبة 17.43% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يرون أن بيئة عملهم أكثر تواصلًا وتسهلاً مع أصحاب العقود الدائمة.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية يمكننا القول أن اغلبية عمال اوناك بغرداية يساهمون في إعطاء صورة جيدة عن مؤسستهم وتطابق هذا المعطى مع نتائج المقابلة في الدراسة الاستطلاعية

¹ جنات بوخمخم، مرجع سبق ذكره، ص95

عند جميع المبحوثين، إلا اضافتنا لمقابلة مع عامل قد غادر المؤسسة من أجل منصب دائم، مصرحاً لنا أن كل العمال في جحيم تجديد العقد وأن الخطأ غير مسموح به في العمل ما هو إلا مؤشر أن العمال في المؤسسة الاقتصادية على درجة من الحذر من كل ما يصدر عنهم، إلا أننا نعتبر هذه النتيجة ايجابية وأن جميع العمال يتحلون بروح المسؤولية التنظيمية وحتى خارج المؤسسة، مع أن العمال يعترفون أن بيئة العمل التي يعملون فيها لا تعترف بالعدالة التنظيمية وأصحاب العقود الدائمة أكثر تسهيلاً وتواصلاً فيها، ما هو إلا مؤشراً على تعرض هؤلاء العمال ذوي العقود محدودة المدة لضغوط العمل وإلى عنف رمزي جراء نوع العقد هذا.

من منطلق ما جاء به كل من ورونيس ليكارت وكريس أرغريس أن "هناك عوامل نفسية تؤثر في سلوك الأفراد مثل الإدراك والتعلم والقدرات والاتجاهات النفسية، وعوامل اجتماعية مثل الاتصال والقيادة"¹ إن إدارة مؤسسة أوناك بغرداية أكثر تواصلاً مع العمال ذوي العقود الدائمة هذا عامل من العوامل النفسية التي تؤثر على سلوكيات العمال، وكذا يعتبر هذا التصرف الإداري عنف بطريق غير مباشرة، حيث أن الباحث بيار بورديو اعتبر "إن كل سلطة تطال فرض دلالات وأي نفوذ يفلح في فرض دلالات معينة على إنها شرعية تعتبر عنفا رمزياً"²، أن عدم العدالة التنظيمية التي تمارس في بيئة العمل تضعف الأمن الوظيفي لدى العمال، غير أن العمال يتمتعون بروح المسؤولية اتجاه مؤسساتهم من بالمساهمة بإعطاء عنها صورة جيدة وذلك للسعي إلى الانتماء إلى بيئة العمل التي ينتمون إليها.

من خلال ما سبق من التحليل نستنتج أن هناك تناقض وقع فيه المبحوثين بين بيئة العمل الداخلية وبيئة عمل الخارجية، أما في بيئة العمل الداخلية يعبرون عن تذمرهم عن سلوك الإدارة اتجاه العمال ذوو العقود الدائمة تعبيراً ضمني عن اللا أمن الوظيفي، أما في البيئة العمل الخارجية فيظهرون ولاء وانتماء وحبا لمؤسساتهم.

¹ زهير بغول، مرجع سبق ذكره، ص 125

² بيار بورديو، العنف الرمزي، ترجمة، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994، ص 5

نتائج الفرضية الجزئية الأولى

في إطار الفرضية الجزئية المتمثلة: روح المسؤولية لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالقدرات الذاتية للعامل فيها، وبعد الدراسة المنهجية والنظرية والميدانية، ومن خلال الجداول الاحصائية وقراءتها والتحليل السوسيولوجي لها، توصلنا إلى ما يلي:

1- ان تقييم الأداء التي يعتمد عليها المسؤولين والمسيرين في تحديد عقد العمل جعل من العمال على درجة من المسؤولية الفردية والتي تتجلى في حضورهم مختلف الاجتماعات والندوات واللقاءات التي تنظمها المؤسسة.

2- ان بيئة العمل التي تكون فيها معيار تحديد العقد هو مؤهلات الفرد أي ربط المؤهلات بفرص الاستمرارية في العمل، ذلك يساهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الالتزام والانضباط.

3- غياب الاطمئنان على المستقبل المهني يؤدي إلى انخفاض في تقييم الأفراد لسلوك زملائهم، وينعكس ذلك على سلوك المسؤولية، حيث ان الأمن الوظيفي يجعل بيئة العمل التنظيمية أكثر إيجابية وتماسكا، ما ينعكس مباشرة على سلوك الأفراد ومشاركتهم الفعالة في العمل.

4- ثقة المؤسسة اوناك غرداية في عمال مرهون بمدى تقديمهم القدر الكافي من المهارات والقدرات في العمل، وهذا التصرف منتشر في جل المؤسسات الاقتصادية، وان تقديم المقترحات لتطوير المؤسسة من طرف الفرد في المؤسسة ما هي إلا أحد هذه القدرات، التي يظهرها العامل في سلوك المسؤولية التنظيمية.

5- استمرارية العامل في منصبه في المؤسسات الاقتصادية وخاصة منها العامل ذوي العقد محدود المدة تتطلب مضاعفة الجهود والابداع في عمله، وذلك يكون بقدر من الاهتمام والحفاظ على مقدرات المؤسسة.

6- ان ضعف الأمن الوظيفي لدى العمال ذوي العقد محدود المدة، والتي قدراتهم المهنية تمثل حافزهم للاستمرار بالعمل مؤسستهم، مما انعكس على حضور العمال للقاءات والندوات التي تنظم من طرف المؤسسة بالاستجابة من خلال الطابع الرسمي الغالب في المؤسسة.

7- السيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجدد تعتبر قدرات ذاتية يتمتع بها الفرد في المؤسسة وتوفر له قدر من أمنه الوظيفي مما يجعله يتمتع بروح المسؤولية التي تفرض عليه تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل وإظهار سلوكه المواطناتي التنظيمي.

8- هناك تناقض وقع فيه المبحوثين بين بيئة العمل الداخلية وبيئة عمل الخارجية، اما في بيئة العمل الداخلية يعبرون عن تدميرهم عن سلوك الإدارة اتجاه العمال ذو العقود الدائمة تعبيرا ضمنيا عن اللاأمن الوظيفي، اما في البيئة العمل الخارجية فيظهرون ولاء وانتماء وحبا لمؤسستهم.

لنصل في الأخير الى: ان للقدرة الذاتية التي يستثمرها عمال اوناك بغرداية لتحقيق أمنهم الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي على روح المسؤولية التنظيمية، والتي أثبتتها المؤشرات التي قمنا باستعمالها للتحقق من ذلك ضمن هذه الفرضية.

الفصل السابع:

- روح التعاون وعلاقات العمل لدى عمال ذوي العقد
محدود المدة بالمؤسسة الاقتصادية اوناك غرداية

جدول رقم 22: يوضح الرضى عن عقد العمل وعلاقته بالتطوع لتعويض غياب العمال عن العمل

التطوع لتعويض غياب الآخرين		بطلب من المسؤول		بدون طلب من المسؤول		المجموع	
رضى عن عقد العمل		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم		70 %	42	30 %	18	100 %	60
لا		93.33 %	14	6.67 %	1	100 %	15
المجموع		74.67 %	56	25.33 %	19	100 %	75

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 74.67% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يتطوعون بطلب من المسؤول لتعويض غياب العمال عن العمل، تدعمها نسبة 93.33% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم غير راضون عن عقد عملهم. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 25.33% الذين صرحوا بأنهم يتطوعون بدون طلب من المسؤول لتعويض غياب العمال عن العمل، تدعمها نسبة 30% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم راضون عن عقد عملهم.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن علاقات العمل عند عمال مؤسسة اوناك بغرداية يهيمن عليها الطابع الرسمي، وما تصرّحهم أنهم يتطوعون بطلب من مسؤوليهم لتعويض غياب العمال عن العمل سوى دليل على أن هذا العمل لا يمثل شكل من أشكال السلوك الإضافي أو التطوعي، ذلك أن التطوع المهني هو مجهود حر ينخرط فيه العمال دون التزام من القواعد التنظيمية البيروقراطية، يعني ذلك أن هناك درجة من الالتزام الوظيفي الذي يستجيب للأوامر الإدارية العمودية التي تخضع للنظام البيروقراطي، إذ " الهيكل التنظيمي الذي تنجز فيه مهام تشغيلية عالية الروتين من خلال التخصص، والرسمية العالية، والقواعد القانونية، وأقسام وظيفية تدار عن طريق السلطة المركزية ونطاق ضيق للسيطرة والرقابة وسلسلة أوامر عمودية لاتخاذ القرار"¹، إن ضعف الأمن الوظيفي لدى عمال مؤسسة اوناك بغرداية جعلهم يعبرون على عدم رضاهم عن عقد عملهم محدود المدة.

ومن منطلق ما أسهمت به حركة العلاقات الانسانية، من خلال ما جاء به التوماسون ان كمية العمل التي يؤديها العامل تتحدد تبعا لطاقته الاجتماعية، ان هذه الأخيرة تتمثل في محاولة عامل

¹ عبد الستار إبراهيم دهام، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 02، 2008، ص 06.

مؤسسة اوناك بغرداية ارضاء مسؤوليه بالتطوع لتعويض غيابات العمال عن العمل، وذلك من أجل تحديد عقد عمله محدود المدة، ان عدم الرضى عن هذا النوع من عقود العمل يجعل العامل داخل المؤسسة في يسعي لتحقيق أمنه الوظيفي المتمثل بالدرجة الأولى تحديد عقده من خلال طاعة المسؤولين، مما يجعله يهمل سلوكه التطوعي الإضافي المتمثل في التعاون التنظيمي بين العمال.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان تطوع العمال بطلب من المسؤولين لتعويض الغائب عن العمل منهم لا تعبر عن تعاون العمال مع بعضهم، مما يجعل علاقات العمل فيما بينهم تحكمها العلاقات الرسمية، وذلك لسعي كل عامل وراء تحقيق أمنه الوظيفي، وذلك بالعمل على إرضاء المسؤولين لتجديد عقد عمله، ومنه نقول الرضى عن عقد العمل على علاقة بالتطوع لتعويض غياب العمال عن العمل.

جدول رقم 23: يوضح علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والإدارة وعلاقته

بالاستعداد لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد في بيئة العمل

المجموع		بدون طلب من الإدارة		بطلب من الادارة		مستعد لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد
						علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والادارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
% 100	55	% 36.36	20	% 63.64	35	علاقة رسمية
% 100	10	% 80	08	% 20	02	علاقة غير رسمية
% 100	24	% 45.83	11	% 54.17	13	معا
% 100	89	% 43.82	39	% 56.18	50	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 56.18% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم مستعدون بطلب من الادارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل، تدعمها نسبة 63.64% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقتهم مع العمال والإدارة علاقات رسمية. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 43.82% الذين صرحوا بأنهم مستعدون بدون بطلب من الادارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل، تدعمها نسبة 80% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقتهم مع العمال والإدارة علاقات غير رسمية.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول إن عمال مؤسسة اوناك بغرداية مستعدون لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل، يعني ذلك انهم مستعدون للتعاون مع الإدارة من أجل اندماج هؤلاء العمال الجدد في بيئة العمل لكن إذا طلب منهم ذلك، هذا يعني عدم تطوع العمال للتعاون التلقائي بمحض ارادتهم، بل بأوامر رسمية إدارية، أملا منهم في أن تكون هذه الاستجابة سببا في تحديد عقودهم المهنية.

ومن منطلق تناولات مدرسة العلاقات الإنسانية، التي ترى أن الإدارة ماهي إلا تنفيذ للأعمال بواسطة مجموعة من الأفراد، مع وجوب الاهتمام بالجانب الإنساني للعامل من طرفها،¹ هذا يعني أن العامل يحتاج إلى الاهتمام بالجانب العاطفي "لذا فحينما يشعر العاملين بأن المنظمة تعاملهم بود واحترام فسوف ينشأ لديهم الرغبة في التطوع بأداء أعمال أكثر مما هو مطلوب منهم في بطاقات الوصف الوظيفي سواء لمساعدة زملائهم أو مساعدة المنظمة ككل، أي أن الالتزام العاطفي هو أقوى مسببات المواطنة التنظيمية"²، إن هذه العلاقة التي يتمتع بها العامل المبنية في الغالب على علاقات رسمية تجعل سلوك هذا العامل لا يُعبر عن السلوك المواطنة التنظيمية، الذي يجعله يتحلى بالإيثار ومساعدة العمال الآخرين أو مساعدة الإدارة حتى ولو لم يطلب منه ذلك. إن اعتقاد العمال وراء الاستجابة للمسؤولين ضمن علاقات عمل رسمية تسمح لهم من كسب ثقة الإدارة من أجل تحقيق أمنهم الوظيفي، مما يجعلهم بعيدين عن السلوك التطوعي داخل بيئة العمل.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية مستعدون لمساعدة الإدارة في عملية اندماج العمال الجدد لكن عندما يطلب منهم ذلك، لإظهار هذا العمل التطوعي بصفة رسمية من أجل تحقيق أمنهم الوظيفي، ومنه نقول إن علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والإدارة على علاقة بالاستعداد لمساعدة الإدارة في مرافقة العمال الجدد في بيئة العمل.

جدول رقم 24: يوضح العلاقة الجيدة مع المسؤولين وعلاقتها بمساعدة الزملاء في العمل

مساعدة الزملاء في العمل					
بطلب من المسؤول		بدون طلب من المسؤول		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار

¹ شفيقة سرار، العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي في الإدارة العامة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2021-2002، ص 21.

² حسين ديريقي، مصطفى بن عودة، راسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 01، 2023، ص 223

علاقتك جيدة مع المسؤولين					
نعم	61	% 67	30	% 33	91
لا	07	% 87.50	01	% 12.50	08
المجموع	68	% 68.70	31	% 31.30	99
					% 100

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 68.7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم مستعدون لمساعدة الزملاء بطلب منهم، تدعمها نسبة 87.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقتهم ليست جيدة مع مسؤوليهم. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 31.30% الذين صرحوا بأنهم مستعدون لمساعدة الزملاء بدون طلب منهم، تدعمها نسبة 33% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقتهم جيدة مع مسؤوليهم.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن عمال مؤسسة لوناك يهتمون بمساعدة الزملاء في العمل إلا من خلال طلب المساعدة من زملائهم، هذه المساعدة وإن كانت سلوك إيجابي لكن تكون باستجابة العامل التي ليست طوعية بل إذا طلب منه ذلك، مما يعني غياب التعاون ضمن فريق العمل وغياب صفات القيادة في المسؤولين، وهذا ما تؤكد علاقة العمال ليست جيدة مع المسؤولين، "أين يرى العالم الاجتماعي شستر بارنارد أن مهمة القائد هي فهم المجموعة ومعرفة مدى تأثيرها على سلوك الأفراد التي ينتمون إليها والبحث عن المشجعات الكافية لتلبية حاجاتهم."¹ و"القيادة تعمل على تشجيع العاملين وخلق جو ملائم للعمل والتحفيز"²، حيث إن فريق العمل هو "عدد محدود من الأعضاء الذين يتمتعون بكفاءة ومهارة وخبرة ولديهم القدرة على التعاون والتكامل فيما بينهم لتحقيق الأهداف العامة على حساب الأهداف الخاصة."³ إن عمال مؤسسة لوناك بغرداية يتعاملون أثناء انجاز اعمالهم مع مسؤولين ليس لهم القدرة على تشجيعهم على التعاون في بيئة العمل، وحسب ما جاء من مفاهيم الأساسية لنظرية العلاقات الإنسانية هي الزامية تفعيل الجوانب الرسمية وغير الرسمية داخل التنظيم والسبيل لتحقيق ذلك هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال في جميع المستويات في عملية الإدارة والإشراف وتحملهم مسؤولية العملية

¹ بلغنامي نجاة وسيلة، تنمية أنماط القيادة في إدارة وبناء فرق العمل، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 04، العدد 01، 2019، ص 09.

² بلغنامي نجاة وسيلة، مرجع نفسه، ص 10

³ بلغنامي نجاة وسيلة، مرجع نفسه، ص 14

الإنتاجية(العمل) وتحقيق أهداف التنظيم، هذا المعطى يجعل من العامل يقوم بالأدوار التعاونية تلقائيا بمنطلق تحمل المسؤولية وتفعيل الجوانب غير الرسمية في علاقات العمل من أجل تحقيق أمنهم الوظيفي، وهذا ما لم يحققه المسؤولين في مؤسسة اوناك بغرداية. في النهاية فإن لفظتي *bénévole* أو *voluntary* في اللغتين الفرنسية والانجليزية دالتين على الفعل التطوعي، تصبchan فاقدين لمعانيهما عندما ترتبطان بمزايا أو عوائد معينة عند الفاعل، وهو ما أشرت عليه حالة التعاون المشروط التي يبادر بها العامل بالمؤسسة محل المعاينة.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج ان تعاون عمال مؤسسة اوناك بغرداية فيما بينهم لا يعبر عن السلوك التطوعي أو مبادرة فردية داخل المؤسسة، فهو لا يعبر عن سلوك المواطنة التنظيمية، بل سلوك مؤقت يظهر عند طلب المساعدة من الزملاء، هذا راجع للعلاقة غير جيدة مع المسؤولين والذين لم يستطيعوا تحفيز العمال على التعاون التلقائي ولم يستثمروا في العلاقات غير رسمية، ومنه نقول أن العلاقة الجيدة مع المسؤولين على علاقة بمساعد الزملاء في العمل.

جدول رقم 25: يوضح اتصال العامل مع العمال والادارة وعلاقته بسلوك التعاون لدى زملاء

سلوك التعاون لدى زملائك		جيد		متوسط		ضعيف		المجموع
علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والادارة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
رسمية	16	% 25.81	44	% 70.97	02	% 3.20	62	% 100
غير رسمية	04	% 40	05	50	01	%10	10	% 100
معا	07	% 30.34	11	%47.82	05	% 21.94	23	% 100
المجموع	27	% 28.42	60	% 63.16	08	%8.42	95	% 100

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 63.16% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يرون أن سلوك التعاون عند زملائهم متوسط، تدعمها نسبة 70.79% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقاتهم من حيث الاتصال مع العمال والإدارة علاقات رسمية. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 28.42% الذين صرحوا بأنهم يرون سلوك التعاون عند زملائهم جيد، تدعمها نسبة 40 % من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقاتهم من حيث الاتصال مع العمال والإدارة علاقات غير رسمية.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية يرون إن سلوك التعاون لدى زملائهم متوسط معنى ذلك أن التعاون لا يصل إلى درجة عالية ولا ينعدم كلياً في بيئة العمل، أي أن التعاون له حدود معينة وهي بسبب علاقتهم الرسمية مع الإدارة وعلاقة العمال مع بعضهم البعض، والعلاقات الرسمية تجعل من العامل منهمك في عمله وليس له الرغبة في كسر هذه الإجراءات الرسمية، وهذا ما لوحظ عند إجراء الدراسة الاستطلاعية من خلال التركيز على العلاقات والتعاملات وكيفية عمل العمال في مختلف المصالح، حيث لوحظ صرامة كبيرة في العمل، حيث نجد أن طبيعة العلاقات الموجودة داخل مؤسسة اوناك بغرداية والتي تمتاز بالرسمية لها علاقة مع سلوك العمال فيها، أي ان التواصل الرسمي يقيد من حرية التعاون وأن بيئة العمل تمتاز بالجمود التنظيمي.

إن الطرح السوسيولوجي الذي جاء به التون مايو ضمن مرتكزات نظرية العلاقات الإنسانية "إن على الإدارة إذا ما أرادت كسب تعاون عمالها يجب العمل على دمج التنظيم غير رسمي في التنظيم الرسمي"¹، هذا يعني أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية يلتزمون بالقواعد الصارمة من خلال علاقات عمل رسمية تتمثل في التواصل الرسمي وهذا ما يقيد العمال من ممارسة سلوك التعاون من خلال كل ما سبق من تحليل نستنتج أن اتصال العامل مع العمال والإدارة على علاقة بمستوى التعاون لدى الزملاء.

¹ بن زاف جميلة، مرجع سبق ذكره، ص 63

جدول رقم 26: يوضح الرغبة في وظيفة دائمة وعلاقته بالمساهمة في حل المشاكل الشخصية لدى الزملاء

المجموع		لا		نعم		تساهم في حل المشاكل الشخصية لدى زملائك ترغب في وظيفة دائمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
% 100	99	% 25.3	25	% 74.7	74	نعم
% 100	06	% 66.67	04	% 33.33	02	لا
% 100	105	% 29.5	31	% 70.5	74	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 70.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يساهمون في حل المشاكل الشخصية لدى زملائهم، تدعمها نسبة 74.7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يرغبون في وظيفة دائمة.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 29.5% الذين صرحوا بأنهم لا يساهمون في حل المشاكل الشخصية لدى زملائهم، تدعمها نسبة 66.67% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يرغبون في وظيفة دائمة.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن عمال مؤسسة اوناك بغرداية يرغبون بقوة في الاستقرار الوظيفي والذي هو احد أبعاد الأمن الوظيفي، والاستقرار الوظيفي "يقصد به الاستقلالية التي يتمتع بها العامل اثناء مزاولة مهامه الوظيفية، وكذا عدم خوفه من فقدان وظيفته وقوة ثقته في الإدارة، أي ان العامل يستطيع اشباع حاجاته والاطمئنان على أمنه الوظيفي".¹ وذلك من خلال حصوله على منصب دائم، إن سعي العمال لوظيفة دائمة جعلهم يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية من خلال التضامن بينهم من أجل حل المشاكل الشخصية، حيث وما تناولناه نظريا تكمن معوقات الامن الوظيفي في حالة عقد العمل غير دائم ينتج عنه عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الأمان داخل المؤسسة، فالعامل مهدد في أي لحظة من لحظات عمله بالعزل والتوقيف دون أي تعويض أو سابق إنذار.

¹ ربيعة كيرد، عائشة صفرائي، مرجع سبق ذكره، ص 413

ومن منطلق مدرسة العلاقات الإنسانية ان سلوك الأفراد هي التي تحدد السلوك التنظيمي وان للأفراد بفروق فردية ويجب الاهتمام بها ومراعاتها عند توجيههم وحل مشاكلهم، حيث من خلال المقابلة التي أجريت في الدراسة الاستطلاعية كانت إجابة جميع المبحوثين إن حل مشاكل العمال يكون حلها مع بعضهم البعض قبل وصولها للإدارة لتفادي فصل أحد العمال، وان الإدارة لن تتسامح مع أحد وسوف توجههم إلى مجلس التأديب مباشرة.

نستنتج مما سبق ان سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في التعاون بين العمال في حل المشاكل له علاقة مباشرة مع الأمن الوظيفي للعمال من خلال الاستثمار في علاقات العمل وضمان الاستقرار الوظيفي بالسعي لمنصب عمل دائم.

جدول رقم 27: يوضح ارتباط الاحترام المتبادل مع المسؤول بتجديد العقد وعلاقته بمرونة

العملية الاتصالية داخل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		مرونة العملية الاتصالية الاحترام متبادل مع المسؤول مرتبط بالتجديد
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100 %	34	14.7 %	05	85.3 %	29	موافق بشدة
100 %	57	47.37 %	27	52.63 %	30	موافق
100 %	14	42.86 %	06	57.14 %	08	حيادي
100 %	105	36.19 %	38	63.81 %	67	المجموع

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 63.81% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم موافقون بشدة على إن العملية الاتصالية مرنة داخل المؤسسة، تدعمها نسبة 85.3% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم موافقون بشدة إن الاحترام المتبادل مع المسؤول مرتبط بتجديد العقد.

يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 36.19% الذين صرحوا بأن العملية الاتصالية غير مرنة، تدعمها نسبة 47.37% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم موافقون ان الاحترام المتبادل مع المسؤول مرتبط بتجديد العقد.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول إن العملية الاتصالية في مؤسسة اوناك بغرداية تمتاز بالمرونة وهذا لطبيعة العمل والدور اللوجيستي الذي تقوم به هذه المؤسسة، إن عملية الإشراف على المشاريع الكبرى عبر التراب الوطني يتطلب تنسيق بين مختلف المصالح وتزويد مختلف المشاريع بمختلف المعلومات والمواد التي تساعد على الإنجاز. وإن الموافقة الشديدة على ان الاحترام المتبادل مع المسؤول مرتبط بتجديد العقد وذلك "إن علاقات العمل يمكن إظهارها بثلاث مستويات الأولى هي علاقات تعاقدية بين العاملين ورب العمل والثاني هي علاقات تنظيمية تنظمها الإجراءات القانونية والاخيرة هي العلاقات الشخصية بين العاملين انفسهم داخل المؤسسة"¹، فالمستوى الأول جعل العامل من أولوياته الاهتمام بعقد عمله وذلك بالعمل على تحسين علاقته مع المسؤول لضمان أمنه الوظيفي من خلال تجديد عقده، ومن جهة أخرى نجد المستوى الثاني والثالث فهي فضاء يعبر عن علاقات العامل في بيئة العمل التي تمتاز بمرونة العملية الاتصالية والمفروضة على جميع العمال من خلال طبيعة عملهم اللوجيستي، حيث وحسب الملاحظة التي تمت خلال الدراسة الاستطلاعية أن هناك جدية في التعامل بين العمال، وكذا استعمال تقنية **الأوتلوك** فهي تقنية للتنسيق في العمل والاتصال داخل المؤسسة، حيث تمتاز بسرعة إيصال المعلومة ووسيلة للإشراف وهي عبارة عن تطبيق لعرض العمل المنجز وراقبته من طرف المسؤولين، وهذا ما يتنافى وسلوك المواطن التنظيمية لأن التعاون والتطوع لا يكون بالضغوط جراء المراقبة الشديدة في بيئة العمل.

من خلال كل ما سبق من تحليل نستنتج أن مرونة العملية الاتصالية داخل المؤسسة على علاقة بالاحترام المتبادل مع المسؤول وارتباطه بتجديد العقد.

¹ سعد بن ناصر آل عزام وعبدالله مهدي الجالي، مرجع سبق ذكره، ص408

جدول رقم 28: يوضح الرغبة بتغير المؤسسة عند العامل بحثا عن وظيفة دائمة وعلاقته لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد

مساعدة الإدارة في مرافقة العمال الجدد		بطلب من الادارة		بدون طلب من الادارة		المجموع	
تغيير المؤسسة من أجل منصب دائم	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	69.5%	41	30.5%	18	54.4%	59	100%
لا	25.8%	08	74.2%	23	45.6%	31	100%
المجموع	54.4%	49	45.6%	41	54.4%	90	100%

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 54.4% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم مستعدون بطلب من الادارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل، تدعمها نسبة 69.5% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يرغبون في تغيير مؤسستهم من أجل منصب دائم. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 45.3% الذين صرحوا بأنهم مستعدون بدون طلب من الادارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل، تدعمها نسبة 74.2% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يرغبون في تغيير مؤسستهم من أجل منصب دائم.

مستعد لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن العمال الذين يرغبون في مغادرة المؤسسة بحثا عن منصب دائم يستجيبون لمساعدة الإدارة إلا بعد طلبها، وإن كان سلوك المساعدة إيجابيا إلا أن الرغبة في المغادرة تعبير عن عدم رضى العامل في بيئة العمل، إن نوع عقد العمل مثلا يجعل منهم يرغبون في مغادرة المؤسسة من أجل عقد عمل دائم، فرضى العمل هو "مجموعة الاهتمامات بالظروف المادية والبيئية التي تحمل المرء القول بكل صدق أنني راضي على وظيفتي"¹، وهذا ما لم يظهره عمال مؤسسة اوناك بغرداية من خلال رغبتهم في التخلي عن مؤسستهم من أجل منصب

¹ صبرينة سيدي صالح وبديعة واكلي، القيادة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسات الوطنية في إطار دراسة، جامعة ميتشيشان، دراسة ميدانية بمقر دائرة مجانة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 07، جامعة سطيف، جانفي 2017،

دائم، مما يجعلهم يبعدون عن المساعدة التطوعية من خلال استجاباتهم لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم التي كانت بطلب من الإدارة.

ومن منطلق ما أسهمت به حركة العلاقات الانسانية في "كشفها عن أهمية الجماعة في تحديد سلوك العمال، فالسلوك الفردي للعامل يعد تعبيراً وانعكاساً لأفكار الجماعة واتجاهاتها ورغباتها"¹، أن سلوك عمال مؤسسة اوناك بغرداية كان إيجابياً، غير أن مساعدة الإدارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل إلا بطلب منها ما هو إلا انعكاس غياب السلوك التطوعي للتعاون، وتعبيراً عن أفكار العمال واتجاهاتهم وأفكارهم ما هو إلا تعبراً عن الفردانية التي يتمتعون بها في بيئة العمل ولا يمثل السلوك التنظيمي الإيجابي المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، ذلك أن المرافقة وبوصفها مساعدة العامل صاحب التجربة المهنية في اختصاص معين في نقل هذه التجربة إلى العامل الجديد، تكون فعالة وتحقق فائدتها المركبة تنظيمياً كلما كانت مبادرة حرة غير مقيدة بالقوانين والمزايا، بحيث يمكن اعتبار الأمن الوظيفي من أهمها، هذا الأخير جاء في الاطار النظري للدراسة متغيراً يسهم في التقليل من نسبة دوران العمل والتسرب، أي التقليل من جميع المشاكل التي يعاني منها الأفراد داخل المؤسسة والتي يمكن أن تعيق سيرها، ويزرع روح التعاون ويقوي الروابط الاجتماعية والحب التنظيمي بينهم، معنى ذلك ان عمال مؤسسة اوناك بغرداية يرغبون في البحث عن وظيفة دائمة من أجل الأمن الوظيفي مما أثر على السلوكات الإيجابية داخل بيئة العمل، والذي جعلهم بعيدين عن سلوك المواطنة التنظيمية.

من خلال كل ما سبق من التحليل نستنتج أن اللاأمن الوظيفي لعمال مؤسسة اوناك بغرداية جعلهم يرغبون في مغادرة مؤسستهم من أجل منصب دائم مما أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم من خلال مساعدة الإدارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل إلا بطلب منها.

¹ سلاطينة بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 05، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002،

جدول رقم 29: يوضح سبب الرغبة بتغير المؤسسة عند العامل بحثا عن وظيفة دائمة وعلاقته بالمساهمة في تحمل الاعباء الإضافية في العمل مع زملائك

المساهمة في تحمل الأعباء الإضافية مع زملاء		نعم		لا		المجموع
سبب ترك العمال وظيفتهم من اجل وظيفة دائمة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نوع العقد	45	78.9 %	12	21.1 %	57	100 %
ضغوط العمل	06	31.6 %	13	68.4 %	19	100 %
الأجر	01	50 %	01	50 %	02	100 %
اخرى	10	55.6 %	08	44.4 %	18	100 %
المجموع	75	64.6 %	21	35.4 %	96	100 %

يظهر الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد فيه، أن نسبة 64.6% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يساهمون في تحمل الاعباء الإضافية مع زملائهم، تدعمها نسبة 78.9% من المبحوثين الذين صرحوا بأن صادفوا عمال تركوا وظيفهم بسبب نوع عقد عملهم. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 35.4% الذين صرحوا بأنهم لا يساهمون في تحمل الاعباء الإضافية مع زملائهم، تدعمها نسبة 68.4% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم صادفوا عمال تركوا وظيفهم بسبب ضغوط العمل.

من خلال نتائج هذه القراءة الاحصائية، يمكننا القول أن السبب ترك عمال اوناك بغرداية مناصب عملهم من أجل وظيفة دائمة كانت أحد مسبباتها تنظيمية، ما جعلهم يسعون الى الاستثمار في قدراتهم من أجل تحسين علاقاتهم مع المسؤولين لتجنب سلوك زملائهم من خلال تركهم لمناصب عملهم، مما جعل السلوك الإيجابي داخل بيئة العمل بالمساهمة في تحمل الأعباء الإضافية مع الزملاء من أجل ضمان أمنهم الوظيفي، وقد يكون هذا التعاون بطلب من مسؤوليهم، لان حسب المقابلة التي أجريت في الدراسة الاستطلاعية ان المبحوثين قد صرحوا ان الساعات الإضافية هي كأحد عوامل الاستجابة للمسؤول للسعي لتجديد العقد ولتحقيق أمنه الوظيفي، معنى ذلك وحسب العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية في الجانب النظري ان نوع عقد العمل له تأثير مباشر على سلوك العامل

داخل المؤسسة، فأمن الوظيفي للعامل قد يؤثر بالسلب أو بالإيجاب على سلوكه التنظيمي، مما يجعل نوع عقد العمل له تأثير مباشر على سلوك المواطن التنظيمية.

ومن منطلق ما أسهمت به حركة العلاقات الانسانية في إثراء الفكر التنظيمي واهتمامها بالسلوكيات التنظيمية وهو ما جاء به ابراهيم ماسلو "أن الحاجة التي تكون أساسية ومركزية في وقت معين ستستحوذ على تفكير الفرد العامل مما يدفعه إلى العمل لتنظيم مجهوداته ونشاطاته من أجل الوصول إلى تطمينها"، ومن هذا المعطى نقول ان حاجة عمال مؤسسة اوناك بغرداية الى تجديد العقد من أجل أمنهم الوظيفي ، وكذا الرغبة في وظيفة دائمة جعلهم على درجة من التعاون التنظيمي من خلال المساهمة في تحمل الأعباء الإضافية مع الزملاء، وان مغادرة العمال لمناصبهم ما هو إلا عدم رضاهم عن عقد عملهم جعلهم في بحث عن أمنهم الوظيفي.

من خلال كل ما سبق من تحليل نستنتج أن سبب ترك العمال وظيفتهم من أجل وظيفة دائمة على علاقة بالمساهمة في تحمل الاعباء الإضافية في العمل مع زملاء.

نتائج الفرضية الجزئية الثانية

في إطار الفرضية الجزئية المتمثلة: روح التعاون لدى عمال ذوي العقد محدود المدة بالمؤسسة

الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بعلاقات العمل فيها، وبعد الدراسة المنهجية والنظرية

والميدانية، ومن خلال الجداول الاحصائية وقراءتها والتحليل السوسيولوجي لها، توصلنا إلى ما يلي:

✓ تطوع العمال بطلب من المسؤولين لتعويض الغائب عن العمل منهم لا تعبر عن تعاون العمال مع بعضهم، مما يجعل علاقات العمل فيما بينهم تحكمها العلاقات الرسمية، وذلك لسعي كل عامل وراء تحقيق أمنه الوظيفي، وذلك بالعمل على إرضاء المسؤولين لتجديد عقد عمله، ومنه نقول الرضى عن عقد العمل على علاقة بالتطوع لتعويض غياب العمال عن العمل.

✓ عمال مؤسسة اوناك بغرداية مستعدون لمساعدة الإدارة في عملية اندماج العمال الجدد لكن عندما يطلب منهم ذلك، لإظهار هذا العمل التطوعي بصفة رسمية من أجل تحقيق أمنهم الوظيفي، ومنه نقول إن علاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والإدارة على علاقة بالاستعداد لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد في بيئة العمل.

✓ إن تعاون عمال مؤسسة اوناك بغرداية فيما بينهم لا يعبر عن السلوك التطوعي أو مبادرة فردية داخل المؤسسة، فهو لا يعبر عن سلوك المواطن التنظيمية، بل سلوك مؤقت يظهر عند طلب

المساعدة من الزملاء، هذا راجع للعلاقة غير جيدة مع المسؤولين والذين لم يستطيعوا تحفيز العمال على التعاون التلقائي ولم يستثمروا في العلاقات غير رسمية، ومنه نقول أن العلاقة الجيدة مع المسؤولين على علاقة بمساعد الزملاء في العمل.

✓ اتصال العامل مع العمال والادارة على علاقة بمستوى التعاون لدى الزملاء.

✓ سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثل في التعاون بين العمال في حل المشاكل له علاقة مباشرة مع الأمن الوظيفي للعمال من خلال الاستثمار في علاقات العمل وضمان الاستقرار الوظيفي بالسعي لمنصب عمل دائم.

✓ أن مرونة العملية الاتصالية داخل المؤسسة على علاقة بالاحترام المتبادل مع المسؤول وارتباطه بتجديد العقد.

✓ ان اللاأمن الوظيفي لعمال مؤسسة اوناك بغرداية جعلهم يرغبون في مغادرة مؤسستهم من أجل منصب دائم مما أثر على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم من خلال مساعدة الإدارة لمرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل إلا بطلب منها. أن سبب ترك العمال وظيفتهم من أجل وظيفة دائمة على علاقة بالمساهمة في تحمل الاعباء الإضافية في العمل مع زملاء.

لنصل في الأخير الى: ان علاقات العمل التي يستثمرها عمال اوناك بغرداية لتحقيق أمنهم الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي على روح المسؤولية التنظيمية، والتي أثبتتها المؤشرات التي قمنا باستعمالها للتحقق من ذلك ضمن هذه الفرضية.

النتائج العامة للدراسة

في إطار الفرضية العامة: سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي عقد عمل محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الوطنية للقنوات أونك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها وبعد الدراسة المنهجية والنظرية والميدانية، وفي إطار المقاربة النظرية من خلال نتائج الفرضية الأولى والثانية توصلنا إلى ما يلي:

- إن القدرات الذاتية التي يستثمرها العمال ذوي العقود محدود المدة من أجل تحديد عقود عملهم تجعل منهم على درجة من المسؤولية التنظيمية، وهذا من خلال الاستثمار في مؤهلاتهم ومهاراتهم في العمل، وكذا قدراتهم المهنية للتحكم في العمل، إضافة إلى سيطرتهم على التكنولوجيا المتجددة في بيئة العمل، للسعي للاطمئنان على المستقبل الوظيفي.

- إن هذه القدرات الذاتية جعلت من العمال ذوي العقود محدودة المدة اظهار قدر من السلوك الإيجابي تترجم في سلوكيات تعكس الفعل المواطناتي التنظيمي، من حرصهم على المشاركة في اللقاءات والندوات التي تنظمها المؤسسة، والالتزام والانضباط في العمل، وتقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة، وكذا الاهتمام والمحافظة على ممتلكاتها، وإعطاء صورة جيدة عنها.

- إن علاقات العمل التي يستثمرها العمال ذوي العقود محدود المدة من أجل أمنهم الوظيفي، تفرض بيئة تنظيمية تجعل من العمال على حد أدنى من التعاون التنظيمي، وذلك من خلال عدم الرضا عن عقد العمل، والرغبة في وظيفة دائمة، وعلاقة العامل الجيدة بالمسؤول، والاحترام المتبادل مع المسؤول وعلاقته بتجديد العقد، وعلاقة العامل من حيث الاتصال مع العمال والإدارة.

- إن هذه العلاقات أسست إلى اظهار قدر من السلوك التطوعي، والتي ترجمت في سلوكيات لا تعكس الفعل المواطناتي لدى العمال ذوي العقود محدود المدة وذلك من خلال تطوع العمال لتعويض الغائب عن العمل بطلب من المسؤول، ومساعدة الإدارة على مرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل بطلب من الإدارة، مساعدة الزملاء في العمل إذا طلبوا ذلك، وكذا التعاون مع العمال لحل مشاكلهم الشخصية.

- أستنتج أن الأمن الوظيفي لدى العمال ذوي العقود محدود المدة داخل المؤسسة قيد الدراسة تؤثر بشكل إيجابي على الفعل المواطناتي التنظيمي من خلال تأثير القدرات الذاتية وعلاقات العمل في روح المسؤولية وروح التعاون، ليتبين لنا أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذوي عقد عمل محدود

المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الوطنية للقنوات أوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها.

خاتمة

خاتمة:

وفي ختام دراستنا نستطيع القول أن سلوك المواطنة التنظيمية للعمال ذوي عقد العمل محدود المدة بالمركز اللوجستي بالمؤسسة الاقتصادية اوناك بغرداية على علاقة بالأمن الوظيفي السائد فيها، إن هذه العلاقة والتي هي عملية محورية في سوسيولوجيا التنظيمات، بحيث أن الأمن الوظيفي يعد من أهم العوامل التي تؤثر على السلوك التنظيمي، ولعل العديد من الدراسات السوسيولوجية في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل تؤكد أن القدرات الذاتية وكذا علاقات العمل لهما تأثير مباشر على السلوك التنظيمي الإيجابي، ولعل عدم الاهتمام بالقدرات الذاتية للعامل وسوء علاقات العمل هي امتداد للممارسات التي صاحبت المؤسسة الجزائرية وعانت منها منذ الاستقلال الى يومنا هذا.

فأبعاد الأمن الوظيفي كالقدرات الذاتية وعلاقات العمل عند العمال تؤثر وبشكل كبير على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال روح المسؤولية التنظيمية وروح التعاون التنظيمي، وهو ما جعل استجابة عمال هذه المؤسسة الاقتصادية لهذه السلوكيات الإيجابية استجابة مشروطة.

من خلال دراستنا وانطلاقا من كل جوانبها (المنهجي، والنظري والميداني) قمنا بتفعيل العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة محل الدراسة مع أهمية التركيز على حاجات العمال التنظيمية وأهمية علاقات العمل السائدة في فهمها او محاولة فهم دوافعهم وحوافزهم لقيامهم بالسلوكيات الإيجابية في بيئة عملهم، وبقينا منا أن ضمان الامن الوظيفي من خلال تحسين صيغة عقد العمل من المحدودية الى الديمومة وبعيدا عن الانانية التي انجر إليها العمال جراء هذا النوع العقد، تجعل من المناخ التنظيمي إيجابيا يسوده التعاون وروح المسؤولية التنظيمية.

وفي الأخير، يمكننا جعل دراستنا محاولة استشرافية خطوة واقعية من خلال تناولها للبعدين للأمن الوظيفي من ضمن الكثير من الأبعاد، إلا أن العلاقة بين الإدارة والعامل، والعمال مع بعضهم في بيئة العمل قيد الدراسة، دفعنا الى الكشف عن الدراسة لتكون دراستنا بمثابة دراسة استشرافية أمام كل دارس أراد الخوض في مثل هذه المواضيع.

التوصيات:

- ✓ العمل على تحسين علاقة العمال مع المسؤولين.
- ✓ تفعيل العلاقات غير الرسمية بالموازات مع العلاقات الرسمية.
- ✓ تشجيع العمال على التعاون التنظيمي بإجراء دورات.

- ✓ تحسين صيغة عقد العمل لعمال ذوي عقود العمل محدودة المدة.
- ✓ تجميع جهود العمال من طرف الإدارة.
- ✓ تعزيز ثقة الإدارة في العمال بمختلف رتبهم.

قائمة المراجع

المصادر باللغة العربية:

أولاً: كتب في التخصص

1. المغربي، محمود الفاتح محمود بشير. السلوك التنظيمي. ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
 2. خواجه، عبد العزيز. سوسيولوجية الرابط الاجتماعي بناءات مفاهيمية ومسارات نظرية. داية للطباعة، الجزائر، 2018.
 3. رشوان، حسين عبد الحميد. ميادين علم الاجتماع ومناهج البحث العلمي. ط10، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2004.
 4. سيد فهمي، محمد. المسؤولية الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
 5. فريدمان، جورج وآخرون. رسالة في سوسيولوجيا العمل. ط1، منشورات عويدات، بيروت، 1985.
 6. قاسيمي، ناصر. دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
 7. محمد بشير. الثقافة والتسيير في الجزائر. الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، 2007.
 8. بيار بورديو. العنف الرمزي. ترجمة، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994.
 9. حريم، حسين. السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر، الأردن، 2009.
 10. نور بولعراس الدين ، في الهايتوس العمالي والنقابي، الماهر للطباعة والنشر، الجزائر، 2024.
- ثانياً: كتب المنهجية
11. نقي أحمد. المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع. مجلة افانين الخطاب، ديسمبر 2021.
 12. نبار ربيعة. الاستمارة في البحث العلمي. مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، يونيو 2022.
 13. بروي عبد الرحمان. مناهج البحث العلمي. ط3، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977.
 14. عماد عبد الغني. منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع الإشكاليات، التقنيات، المقاربات. دار الطليعة للطباعة والنشر، لبنان، 2007.

15. يونسى عيسى وآخرون. العينة وأسس المعاينة في البحوث الاجتماعية. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 2021.
16. عقيل حسين. قواعد المنهج وطرق البحث العلمي. دار ابن كثير، دمشق، سوريا، 2009.
17. انجرس مورييس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.
- ثالثا: المعاجم والقواميس
18. الأسعد، انسام محمد. معجم مصطلحات علم الاجتماع. ترجمة لكتاب جيل فريول، دار وكتبة الهلال، بيروت لبنان.
19. بدوي، أحمد زكي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، 1978.
20. بدوي، أحمد زكي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. مكتبة لبنان للنشر، بيروت، 1993.
21. الصالح مصلح، احمد. الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، السعودية، 1999.
22. غيث، محمد عاطف. قاموس علم الاجتماع. دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
23. قاسمي، ناصر. دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- رابعا: المجلات العلمية
24. آل ذيبان، حمد محمد حسين. تأثير الأمن الوظيفي على الأخلاقي للموظفين، دراسة تطبيقية الشركة السعودية للاتصالات. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، فبراير 2022.
25. آل عزام، سعد بن ناصر وعبدالله مهدي الجالي. أثر اخلاقيات المهنة على الأمان الوظيفي في القطاع البلدي (أمانه منطقة عسير). مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، السعودية، 2023.
26. بوقرط، أحمد. تعديل عقد العمل في ظل الصعوبات الاقتصادية للمؤسسة. مجلة قانون العمل والتشغيل، يونيو 2019.
27. بلغنامي، نجا وسيلة. أهمية أنماط القيادة في إدارة وبناء فرق العمل. المجلة الجزائرية للموارد البشرية، تيندوف، الجزائر، 2019.

28. بومجان، عادل وآخرون. جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، الجزائر.
29. بن زاف، جميلة. العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة - دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ديسمبر 2021.
30. بن عيسى بن عليّة وزيتوني عبد القادر. تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر وحتمية تطبيق الحكم الراشد. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجلفة، ديسمبر 2018.
31. بن درف، سماعين ومكي محمد. تقدير الذات في بيئة العمل. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020.
32. جابري، دلال. تقسيم العمل والتعاون بين ابن خلدون وإميل دوركايم. مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، مارس 2017.
33. حسين وليد، حسين. الاتصالات التنظيمية وأثرها في سلوكيات المواطن التنظيمية، دراسة استطلاعية. كلية المنصور، العراق، مجلة المنصور، 2005.
34. متلف حدة. بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين. مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
35. دهام، عبد الستار إبراهيم. التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 2008.
36. صالح اسماعيل، وعبد العزيز زواتيني. ممارسات السلطة بين التنظيم البيروقراطي والسلوك الاستراتيجي. مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية، 2021.
37. الصرايرة، خالد أحمد. الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 2009.
38. سيدي صالح صبرينة وبديعة واکلي. القيادة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسات الوطنية في إطار دراسة. جامعة ميتشيغان، دراسة ميدانية بمقر دائرة مجانة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، يناير 2017.

39. عيشاوي، وهيبة وعيشاوي هجيرة. الثقافة التنظيمية في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2 لونيبي علي.
40. العيفة، محمد ومحمد فوزي كنانة. ممارسات ما بعد الحداثة في إعادة إنتاج المقلد سوسولوجية المؤسسة الجزائرية في ظل الحراك الاجتماعي. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، سبتمبر 2018.
41. فيروز بوزورين. المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية.
42. كيرد، ربيعة، وعائشة صفراي. أثر الأمن الوظيفي على الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر - الأغواط. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021.
43. مؤّ زاوي، علي. النشأة العسيرة لعلاقات العمل الجماعية وأثر ظهورها على تطور قانون العمل. مجلة قانون العمل والتشغيل، يونيو 2022.
44. بولعراس نور الدين. المقاربة السوسولوجية في البحث الاجتماعي: محاولة ميتودولوجية امبيريقية من أجل تجاوز اشكالية الاختيار، العرض والتوظيف. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، سبتمبر 2018.
45. وراس، أمينة. أثر الترقية على المسار المهني في المنظمة. مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 2، مارس 2021.
46. يرقى حسين وبن عودة مصطفى. دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة.
47. يرقى حسين، بن عودة مصطفى. دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 2023.
48. يخلف أحمد، ظاهرة التفاعل الاجتماعي الصفي خلال النشاط الرياضي التربوي من وجهة نفسية اجتماعية. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، يونيو 2013.

خامسا: رسائل وأطروحات جامعية

49. بّغول، زهير. محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية، في إطار نظرية فريدريك هزبرغ للدافعية. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2006-2007.

50. بونوة، علي. العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص. تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة احمد خيضر بسكرة، سنة 2015-2016.

51. بوزار، خليفة. دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية للعاملين- دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. -جامعة يحيى فارس بالمدينة، 2019-2020.

52. بوخمخ، جنات. المساهمة التمكين في تعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2018-2019.

53. بودرهم، طيب. آليات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأبعاد المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

54. حبة، ودیعة. العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية سونطراك، ناحية بسكرة. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، 2017-2018.

55. حداد، إبراهيم. علاقة القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظف شركة اتصالات الجزائر. أطروحة نيل شهادة الدكتوراه، جامعة لوئيسي علي 2 البلدية، الجزائر، 2021-2022.

56. الذهبي، حياة. العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العام بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ادرا، 2013-2014.

57. سرباح، امال. عقد العمل محدود المدة في المؤسسة الاقتصادية العمومية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

58. النعاس، سعيد علي. أثر الصحة التنظيمية على تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال. أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة.
59. الشريفة، حنان. عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو. أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
60. شلاي، وليد. دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.
61. شطي، أمينة. دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الوادي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2022-2023.
62. حمياني صبرينة. اختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في علاقة القيادة الإدارية بسلوكيات المواطنة التنظيمية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2018-2019.
63. عيواز، نورالدين. الصحة لتنظيمية وعلاقتها المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ناحية المسيلة. جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022-2023.
64. غريب، منية. علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.
65. بن عودة مصطفى. تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، 2015-2016.
66. هارون، سميرة. فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الكهربائية SNVI. جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2013-2014.

سادسا: مراجع باللغة الأجنبية

- 1- **Borman** Walter C, **Penner** Louis A, **Allen** Tammy D. and **Motowidlo** Stephan J. **Personality Predicators of Citizenship Performance**. International Journal Of Selection and Assessment, 2001.
- 2- **Michael Dipaola**. **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR in schools and its relationchips to school climat**. Journal of School Leadership, 2010.
- 3- **Polat, S.** **OCB display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators**. Procedia Social and Behavioral Science, 2009.
- 4- **Reyhan GEÇDOĞAN YILMAZ1** and **Bahri AYDIN**. **Development of the Job Security Perception Scale: Validity and Reliability Study**. Anatolian Journal of Educational Leadership and Instruction, 2023.

قائمة الملاحق

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم اجتماع والديمقراطية

علم اجتماع تنظيم وعمل

أخي الموظف، أختي الموظفة:

السلام عليكم، تحية طيبة وبعد

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان:

تأثير الامن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية

"الدى عينة من المؤسسة الوطنية للقتوات ENAC" بغرداية

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تهدف إلى الكشف على مدى تأثير الامن الوظيفي على سلوك

المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

لذلك نرجو منكم مساعدتنا بقراءة جميع الأسئلة بتأني وتمعن، ثم الإجابة عليها كلها.

كما نلتمس منكم وضع علامة (X)

كما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

و فقط وسوف تكتب لكم مساهمتكم في العلم والمعرفة.

شاكرا لكم حسن تعاونكم.

قائمة الملاحق

البيانات الشخصية

- 1 - الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- السن: 30-25 ☐ 35-30 ☐ 40-35 ☐ أكثر من 40 ☐
- 3 - المستوى التعليمي ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 4 - الحالة الاجتماعية: اعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐
- 5 - الأقدمية: أقل من 05 سنوات ☐ من 05 الى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
- 6 - نوع الوظيفة اطار ☐ مشرف ☐ عون التنفيذ ☐

القدرات الذاتية

- 8- كيف يتم إعادة تجديد عقدكم عند انتهائه؟
- عن طريق تقييم أدائك ☐ بشكل روتين ☐
- 9- هل لمؤهلك علاقة بتجديد عقدك نعم ☐ لا ☐
- 10- هل قدرتك على التحكم في العمل علاقة بثقة الإدارة في قدراتك نعم ☐ لا ☐
- 11- هل قدرتك على إنهاء المهمة الموكلة لك لها علاقة بتجديد عقدك نعم ☐ لا ☐
- 12- هل يتم تقدير الجهد الذي تبذله أثناء تأدية الوظيفة نعم ☐ لا ☐
- 13- أنت مطمئن لمستقبلك الوظيفي في مؤسسة ENAC
- موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
- برر في كل الحالات؟:.....
- 14- اعتقد أنني سأستطيع الاستمرار في العمل هنا نعم ☐ لا ☐
- إذا كان نعم ولذلك لا متلاكك :
- ثقتي بنفسي ☐ ثقة بمؤسستي ☐ المؤهلات التي أمتلكها ☐ قدراتي المهنية ☐
- هل ترى بأنك أكثر سيطرة على التكنولوجيا المتاحة والمتجددة في مكان عملك؟
- نعم ☐ لا ☐
- إذا كان لا، هل ترى أن طبيعة عقدك المحدود سببا في ذلك:.....
- هل ترى أن بيئة عملك (مدراء، مشرفين وغيرهم) هم أكثر تواصلًا وتسهيلًا لعملية العمل مع أولئك الموظفين أصحاب العقود الدائمة؟
- نعم ☐ لا ☐

علاقات العمل

- 15- هل انت راض على عقد عملك ؟ نعم ☐ لا ☐
- 16- هل علاقتك جيدة مع المسؤولين نعم ☐ لا ☐
- 17- الاحترام المتبادل مع المسؤول له علاقة في تجديد عقد عملي

قائمة الملاحق

- موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
- 18-احترم الوقت لان عقد عملي غير دائم ☐ نعم ☐ لا ☐
- 19-هل ترغب أن تكون لك وظيفة دائمة ☐ نعم ☐ لا ☐
- 20-علاقاتي من حيث الاتصال بين العمال والادارة هي : علاقات رسمية ☐ علاقات غير رسمية ☐ معا ☐
- 21- هل ترغب بتغيير مؤسستك عملك من اجل وظيفة دائمة . ☐ نعم ☐ لا ☐
- 22-هل صادفت عمال تركو وظيفهم من أجل حصولهم على وظيفة دائمة . ☐ نعم ☐ لا ☐
- إذا كان نعم هل كان السبب هو:
- نوع العقد الاجر ☐ ضغوط العمل ☐ الاجر ☐ اخرى ☐
- روح المسؤولية**
- 23 - هل تحرص على حضور اللقاءات والندوات المنظمة من طرف مؤسستك ☐ نعم ☐ لا ☐
- إذا كان نعم : حضور رسمي ☐ حضور تطوعي ☐
- 24 - هل تحرص على تقديم مقترحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 25- هل تحرص على انجاز مهامك الوظيفية في الوقت الرسمي للدوام ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 26 - هل تساهم في إعطاء صورة جيدة عن مؤسستك ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 27- الاهتمام والمحافظة على ملكات المؤسسة من صفات جميع العمال .
- موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة ☐
- 28-كيف ترى سلوك المسؤولية والسلوك الحضاري لدى زملائك بالمؤسسة ؟ جيد ☐ متوسط ☐ سيئ ☐
- روح التعاون**
- 29- هل ترى أن العملية الاتصالية مرنة داخل المؤسسة ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 30 - هل تساعد زملائك في العمل عند حاجتهم لذلك ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- إذا كان نعم : اذا طلبوا ذلك ☐ دون طلب ذلك ☐
- 33-هل انت مستعد لمساعدة الادارة في مرافقة العمال الجدد لاندماجهم في بيئة العمل؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- إذا كانت الاجابة بـنعم: عند طلب هذه المساعدة في الإدارة ☐ بدون طلب هذه المساعدة من الادارة ☐
- 34-هل تساهم في تحمل الازياء الاضافية في العمل مع زملائك ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 35- هل تساهم في حل المشاكل الشخصية لدى زملائك ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- 36- عند غياب العمال عن العمل ، هل يتطوع الآخرون لتعويضهم ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐
- إذا كان نعم يكون ذلك : بطلب من المسؤول ☐ بدون طلب من المسؤول ☐
- 37- كيف ترى سلوك التعاون لدى زملاك بالمؤسسة ؟ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐