وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الرضا الوظيفي في ظل التطورات التنظيمية مع وباء كوفيد-19

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية المدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل

من إعداد الطالبتين:

- ✓ شهبة مونة مريم
- ✓ عبدلي زيـــــنة

تحت اشراف الاستاذ:

شريف صديق

السنة الدراسية2021/2020

شكر و عرفان

الحمد الله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد الله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته، الحمد الله على نعمة التي لا تحصى ومنها نعمة التوفيق في إتمام هذه الدراسة . نتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المحترم" شريف صديق" على قبوله الإشراف على هذا العمل وعلى ما قدمه لنا من نصائح وتوجيهات وإرشادات خلال إعدادنا لهذه الدراسة، ثم مراجعته وتصويبه فهو بذلك مدين لنا بفضل لا ينسى، شكرا و ألف شكر لأستاذنا المحترم كما أشكـر كـل عمـال الحماية المدنية لولاية المدية على مساعدتهم لنا وأخـص بالذكر المدير العام للحماية المدنية "العقيد بوغلاف بوعلام "

والمديرالولائي المقدم شهب العين محمد" و رئيس الوحدة الثانوية للحماية المدنية بالبرواقية " الرائد حاج عياد".

وكذلك أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أستاذة كلية العلوم الاجتماعية خاصة جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية خاصة الاستاذة صغيرجميلة ، الأستاذة سبخاوي حنان، والأستاذ بوزوران، وكافة الإداريين بجامعة يحي فارس على رأسهم مسعودي لبنى، كما أتقدم بالشكر لكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب ومن بعيد وشكرا للجميع.





الإهداء

الحمد لله الرحيم التواب الهادي إلى الصواب ،غافر الذنب و قابل التوب شديد العقاب ،

و أشهد أن لاإله إلا الله وحده لا شريك له الملك الوهاب ،

و أشهد أن محمدا عبده و رسوله صلى الله عليه وسلم و على الآله و الأصحاب و سلم تسليما كثيرا

الى روح جدي الطاهرة الأستاذ حميدوش ميلود رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى التي كانت الملاذ والمأوى سر السعادة والنجوى – إلى التي تحمل أحق كلمة نطق بها اللسان و

يهتز لتضرعاتها عرش الرحمن – ووضعت تحت قدماها الجنان و التي من لها الفضل لما أنا عليه إليك وحدك ***أمي الغالية*** أطال الله في عمرها....

إلى روح أحق الناس بحسن صحابتي . ***أبي الغالي*** سر وجودي و منبع قوتي و عطائي – رجاء في رضاه لنيل

الجنان . أمد الله في عمره . سعى بجهد لبلوغي ذروة الأمان. فلم يبخل حتى بلغت العنان . فوفقني اللهم

لبلوغ رضاك برضاء الوالدين .



إلىمن قاسموني ظلمة رحم أشقائي و عوزتي و سندي الذين أستمد منهم قوتي: ،

حـــــمزة، محـــمد ،صهـيب.

الى جدي أطال الله عمره ، و جدتاي أطال الله في عمرهما و رزقهم الصحة و العافية

و الى كل أفراد عائلتي الكريمة أخص بالذكر خالتي نسيمة و خديجة.

و كل أعمامي و أخوالي.

كما لا أنسي من وقف معي وساندني لإنجاز هذا العمل ومدتني بالقوة زميلتي زينة .

إلى من ابتسموا في وجهي وأحبوني بصدق أهديها لهم ألف مرة وإلى من جرحوا قلبي بدون رحمة ألفين مرة لأن جرحهم كان قوة تدفعني للأمام .

وأخيرا إليك أنت الذي تقرئها الآن .



مريم

الإهـــــداء

الحمـد لله الرحيم التواب الهادي إلى الصواب ،غافر الذنب و قابل التوبة، شديد العقاب ، و أشهد أن لاإله إلاالله وحده لا شريك له الملك الوهاب ، و أشهد أن محمدا عبده و رسوله صلى الله عليه وسلم و على أله و الأصحاب و سلم تسليما كثيرا

إلى سر السعادة إلى التي تحمل أحق كلمة نطق بها اللسان ويهتز لتضرعاتها عرش الرحمن – ووضعت تحت قدماها الجنان و التي من لها الفضل لما أنا عليه ....إليك وحدك ***أمي الغالية***

أطال الله في عمرهاوجعل بركة في صحتها وفي عمرها وفي رزقها .

إلى روح أحق الناس بحسن صحابتي . ***أبي الغالي***سر وجودي و منبع قوتي و عطائي –

رجائي في رضاه لنيلالجنان . أمد الله في عمره . سعى بجهد لبلوغي ذروة الأمان. فلم يبخل

حتى بلغت العنان . فوفقني اللهملبلوغ رضاك برضاء الوالدين .

الى زوجي الغالي و سندي في الحياة بعد الله ورفيق الدرب وتوأم الروح وشقيقة الفؤاد

ومشجعي على النجاح والعطاء والتألق حبوبي الغالي أدامه الله تاجا فوق رأسي..

و الى فلذات كبـــدي و روحتـــي في أجساد أخرى وقرة عيني وفرحـــة عمـــري وثمـــرة السنين

ابني أمير عبد إله و ابنتي رودينة ألاء الرحمن .

إلى أخوتي و سندي الذين أستمد منهم قوتي: بلال ، عبد الوهاب ، اسكندر، صلاح، بهاء عسكري عبد الحليم صديقي وأخي الرائع وزوجته حبيبة وأبنائهما، و أختاي: رميســـة، سعـــاد

الى كل خالاتي وأخوالي وعمي وعمتي والى عائلة مداني والى عماتي أبنائي : فتيحة ، مليكة ، عقيلة وعمهم : علي ومحمد وجدتهم كلثوم أطال لله في عمرها وشفاها شفاء لا يغادره سقما .

كما لا أنسي من وقفت معي وسهرنا ليالي معا وساندتني لإنجاز هذا العمل ومدتني بالقوة زميلتي وأختي في الله الصغيرة مريم .

الى زملائي وزميلاتي في العمل فردا فردا وكل باسمه وعلو مقامه وأخص بالذكر الطاهر وابل وحرمه

إلى من ابتسموا في وجهي وأحبوني بصدق أهديها لهم ألف مرة وإلى من جرحوا قلبي بدون رحمة ألفين مرة لأن جرحهم كان قوة تدفعني للأمام .وأخيرا إليك أنت الذي تقرئها الآن

زينـــــــة.ع

العناوين	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مقدمة	أ
الجانب المنهجي لدراسة	1
1- تحديد موضوع و أهمية الدراسة	4
2- أسباب اختيار الموضوع	4
3- الهدف من الدراسة	4
4- الإشكالية	6
5- الفرضيات	7
6- تحديد مفاهيم الدراسة	7
7- الدراسات السابقة	9
8- المقاربة السوسيولوجية	13
9- منهج الدراسة	14
الجانب النظري لدراسة	16
الفصل الأول: سوسيولوجيا الرضا الوظيفي	17
تمهيـــد	18
1- ماهيــة الرضـــا الـــوظيـفي .	19
1-1 مفهــوم الرضـــا الوظيفـــي .	19
2-1 أهميـــة الرضـــا الوظيفـــي.	22
2- أنـــواع الرضـــا الـــوظيفي .	23
3 عوامـــل الرضـــا الوظيـــفي .	24
4 أبعـــاد الرضـــا الوظيـــفي .	25
1-4 الأبعـــــاد العامـــــة .	26
2-4 الأبعـاد السسيولوجية للرضـا الوظيـفي .	26
5 قيـــــاس الرضـــــا الوظيـــفي .	27
6 مظـــاهر وعناصـــر الرضـا الوظيـــفي .	29
1-6 مظاهـــر الرضـــا الوظيـــفي .	29

2-6 عناصـــــر الرضـــــا الوظيـــــفي .	30
7 نظريـــــات الرضـــــا الوظيفـــــي .	30
1-7 نظرية تدرج الحاجات (ابراهام ماسلو).	30
2-7 نظرية الإنجاز لمكليلاند .	32
3-7 نظرية التوقع لفروم1964.	33
4-7 نظرية قيمة لوك .	33
الخلاصـــــــة	34
الفصل الثاني :سوسيولوجيـــــــة التغيـــــير التنظيمـــــــي	**36**
التمهيد	37
1- تعريف التغيير التنظيمي وأهداف التغيير التنظيمي :	38
1-1- تعريــف التغيـير التنظيمـي	38
1-2- أهـداف التغييـر التنظيمـي	38
2- خصائـــص التغييـــر التنظيمـــــي	39
3- أنـــــــواع التغيـير التنظيمـــــــي	40
4- العوامـل المؤدية للتغييـــر التنظيمـي	41
5- مراحـــــل التغييـــــر التنظيمـــي	42
6- نظريـــــات التغييـــــر التنظيمـــي	44
7- مقاومـــــــــــة التغييـــــــــــر	46
الخلاصة	46
الفصل الثالث: فيروس كورونا (كوفيد 19)	**47**
التمهيد	48
1- فـــيروس كورونـــــا (كوفيد 19) .	49
1-1- تعريـــف الجائحـــــة .	49
2-1- تعريف فيروس كـورونا.	49
2- أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر.	50
3-الآثـــار الناتجـــة عن انتشـــار فيروس كورونا.	50
1-3- الآثـــــــار الاجتماعيـــــــة .	50
2-3-الآثـــار الاقتصاديـــة لجائحـــة كورونـــــا .	52

3-5-الأثـــــــــــار النفسيـــــــــــة .	52
4-الاجـــراءات و التدابير المتخـــذة مـــن أجـل التصدي لانتشار فيـروس كورونـــا	53
الخلاصة	54
الجانب التطبيقي لدراسة	**55**
تمهيد	57
أولا: مجالات الدراسة.	57
المجال المكاني لدراسة.	57
المجال الزماني لدراسة.	66
المجال البشري لدراسة.	66
ثانيا: مجتمع البحث وعينة وأداة الدراسة.	66
1-2 مجتمعالبحث	66
2-2 عينة الدراسة و كيفية اختيارها.	66
3-2 أداة الدراسة	68
ثالثا: عرض وتحليل بيانات الدراسة.	68
1-3 عرض و تحليل البيانات الشخصية.	68
2-3 عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى.	74
3-3 عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية.	83
رابعا: استنتاج نتائج الفرضيات.	92
1-4 الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى.	92
2-4 الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية.	93
3-4 الاستنتاج العام.	95
الخاتمة	96
قائمة المصادر والمراجع	98
الملاحق	102

الرقـــم	الأشكـــــال العنـــــاوين	الصفحـــة
01	هـــــرم ماســـلو : للحاجـــــــــات	31
02	مراحـــل نمـــوذج لفيـــن التغييـــــــر	43
03	المخطط الرئيسي للمصالح الخارجية لمديرية الحماية المدنية	62
04	توزيـع العينـــة حســـــــب الجـــنس	69
05	توزيع العينـــة حسب الحالة العائليـــة	70
06	توزيع العينــة حسب الفئة العمريـــــة	71
07	توزيع العينة حسب الدرجة العلميـــة	72
08	توزيع العينة حسب الموقع الوظيفـــي	73
09	توزيع العينة حسب الخبرة المهنيـــة	74

مقدمة

يعتبرالمورد البشري الركيزة الأساسية في نجاح أي تنظيم و تقدمه من خلال ما يتمتع به من مهارات و قدرات فكرية و بدنية، و هذا ما ألزم المنظمات و القائمين عليها للعمل على توفير كل ما يجعل العاملين قادرين عن العمل و راضين عن العمل و عن وضعياتهم المهنية . و يعتبر الرضا الوظيفي هو تلك الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله و يصبح فردا تستغله وظيفته و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق أهدافه النفسية و الاجتماعية و الاقتصادية . اضافة الى هذا فان للرضا الوظيفي أهمية بالغة تكمن في مساعدة العامل على التكيف مع بيئة العمل مما يجعله فردا منتجا ، و يتميز الرضا الوظيفي بخاصية التغير أي ما يرضي الفرد في الوقت الحالي قد لا يرضيه مستقبلا .

و باعتبار التنظيم نسق فرعي ينتمي الى النسق الكلي (المجتمع) فمن البديهي أنه يتأثر بكل ما يحدث في المجتمع من تغييرات و تطورات على اختلاف مجالاتها سوآءا كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية أو صحية مثل انتشار الأمراض و الأوبئة كانتشار وباء كوفيد 19 (فيروس كورونا) ، الذي يمثل طفرة التغيير و التحول الذي حدث بالمجتمع و ما أنتج عنه من تغييرات على مستوى التنظيمات (الأنساق) الفرعية ، كالتغيير التنظيمي والذي يعتبر مظهر من مظاهر الحياة للمنظمة و هو سمة ملازمة للمنظمة التي لابد أن نتعايش معها و ان تواجهها بشكل مستمر ، و الذي يحدث نتيجة لعوامل داخلية أو خارجية و يمثل كرد فعل تكيفي مع الأوضاع السائدة في البيئة الخارجية المحيطة .

و على هذا ارتأينا ان يكون موضوع دراستنا " الرضا الوظيفي في ظل التطورات التنظيمية مع وباء كوفيد 19 " وهو موضوع جديدمن ناحية الأسباب المؤدية للتغيير والعوامل المؤثرة على الرضا في ظل انتشار وباء كورونا و عليه فقد قمنا بتقسيم دراستنا الى فصول كما يلي:

- الجانب الأول و الذي يعتبر مدخلا لموضوع الدراسة حيث يمثل الاطار المنهجي للدراسة و قد تناولنا فيه تحديد موضوع وأهمية الدراسة و الأسباب المتخذة من اجل الدراسة و الهدف منها ، و عرضنا نص الاشكالية بعدها طرح السؤال الجوهري للدراسة مع الفرضيات كما حددنا المفاهيم الخاصة بموضوع الدراسة ، و تطرقنا الى الدراسات السابقة التي كانت الانطلاقة للبحث في مجال دراستنا هذه ، ثم عرضنا المقاربة السوسيولوجية التي توافقت مع موضوع بحثنا ، اضافة الى المنهج المعتمد في الدراسة .

- أما الجانب الثاني فقد تمثل في الجانب النظري لدراسة و انقسم الى فصول تمثلت في :

الفصل الأول الخاص بالرضا الوظيفي و تطرقنا فيه الى ماهية الرضا الوظيفي (مفهوم و أهميته) ثم أنواعه ،عوامله و ابعاده و قياس الرضا الوظيفي كذا مظاهره و عناصره،الأبعاد السوسيولوجية للرضا الوظيفي و في الأخير عرضنا مجموعة من النظريات المفسرة لرضا الوظيفي.

الفصل الثاني الخاص بالتغيير التنظيمي و تطرقنا فيه الى تعريفه ،اهدافه،خصائصه ثم أنواعهكذا العوامل المؤدية الى التغيير التنظيمي ،مراحلهواهم النظريات المفسرة لتغيير التنظيمي و في الأخير مقاومة التغيير (تعريفها و أسبابها).

أما الفصل الثالث خاص بفيروس كورونا (كوفيد 19)

تم التطرق فيه الى تعريف الجائحة ، تعريف فيروس كورونا ،أسباب انتشاره في الجزائر ،الأثار الناتجة عن انتشاره(الايجابية ، السلبية)،الاثار الاجتماعية و الاقصادية و في الأخير الاجراءات و التدابير المتخذة من أجل التصدي لانتشار فيروس كورونا .

- أما الجانب الثالث تمثل في الجانب التطبيقي :

حتى يأخذ الموضوع مصداقية علمية دعمناه بدراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية ، تم التطرق في هذا الفصل الى ما يلي : اولا مجالات الدراسة المجال المكاني و من خلاله قمنا بالتعريف بمؤسسة الحماية المدنية ،المجال الزماني والبشري للدراسة.

ثانيا عرضنا عينة الدراسة و طرق اختيارها و أداة الدراسة ،

ثالثا عرض و تحليل البيانات (البيانات الشخصية و بيانات الفرضية الأولى و الفرضية الثانية) و في الأخير الاستنتاج الخاص بالفرضيات و الاستنتاج العام .

و الخاتمة .

الجانـــب المنهجـــــي
لدراســـــة

تمهيد

1- **تحديد موضوع و أهمية الدراسة**

2- **أسباب اختيار الموضوع**

3- **الهدف من الدراسة**

4- **الإشكالية**

5- **الفرضيات**

6- **تحديد مفاهيم الدراسة**

7- **الدراسات السابقة**

8- **المقاربة السوسيولوجية**

9- **منهج الدراسة**

10- **صعوبات الدراسة**

1- تحديــد موضـــوع الدراســة و أهميتـــه :

يتمثل موضوع دراستنا في الرضا الوظيفي في ظل التطورات التنظيمية مع وباء كوفيد -19

أما عن الأهمية التي يرمي إليها موضوع بحثنا فهي أولا و قبل كل شيء الوصول إلى حقائق علمية و واقعية حول مدى تأثير التغييرات التنظيمية في المؤسسات الجزائرية التي فرضتها الوضعية الصحية في البلاد مع انتشار وباء فيروس كورونا من خلال وضع إجراءات تنظيمية جديدة على الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بصفة عامة و أعوان الحماية المدنيةبصفة خاصة ، حتى نتمكن من استخلاص تبعاتهذه الأخيرة على حياة الفرد داخل المؤسسة التي ينتمي إليها و المجتمع .

2- أسبـــاب اختيـــار الموضـوع :

هناك عدة أسباب وراء اختيارنا لهذا الموضوع بالضبط منها :

- أولها تتعلق بالفضول الذي يدفعنا لمعرفة أثر فيروس كورونا على المستوى التنظيمي بشكل عام وعلى منظمة الحماية المدنية باعتبارها هي أول من له اتصال مباشر بالكوفيد 19بشكل خاص.
- ارتباط الموضوع بمجال دراستنا و تخصصنا السوسيسولوجية واسقاطه على واقعنا المعاش.
- توسيع معارفنا في مجال عملية التغيير التنظيمي داخل مؤسسة الحماية المدنية
- التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للعمال (أعوان الحماية المدنية).
- ان موضوع دراستنا موضوع جديد مما يولي له أهمية بالغة وخاصة في ظل الظروف الراهنة (وباء كورونا) ليدفعنا لدراسة والتحليل بكل الشغف وفضول .

3- الهـــدف مـــن الدراســـة :

نهدف من خلال دراستنا لموضوع الرضا الوظيفي في ظل التطورات التنظيمية مع وباء كوفيد-19 إلى ما يلي :

- معرفة أهم التغييرات التنظيمية الناتجة عن ظهور وباء كوفيد -19
- معرفة مدى تقبل و استجابة أعوان الحماية المدنية لتغييرات في طبيعة مهامهم أو في ساعات عملهم.
- معرفة أهم التغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي و تقسيم المهام بين العمال .

- ان التغييرات الاجتماعية والتنظيمية التي احدثتها ازمة كورونا دفعتنا لدراسة وتحليل مدى تقبل عمال حماية المدنية لهذه التغييرات وطريقة التعامل والتكيف معها ومع مثل هذه الازمات .
- معرفة مدى الرضا الوظيفي للعمال في ظل هذه التغييرات الاستثنائية .
- معرفة الاثار النفسية والاجتماعية والمادية والمهنية التي خلفتها جائحة كورونا لدى عمال الحماية المدنية من اجل تقديم الحلول والاقتراحات لمحو الاثار السلبية والدعم المعنوي والنفسي والمهني لهم من طرف جهاتهم المختصة من خلال الإسراع في اتخاذ الإجراءات الضرورية مثل إعداد برامج نفسية وتوعوية،باستخدام تقنيات علاجية متعددة، كالمقابلة، جلسات كلامية، العلاج من طرف الاخصائي النفسي تابع لمصالحهم.)
- الكشف عن الفروق في مستوى هذه الآثار .

4- الإشكاليـــــــــــة:

تعتبر المنظمة نسق فرعي من النسق الكلي للمجتمع ، فقد ارتبط وجودها بوجود الإنسان و هي ضرورة إنسانيةكما أشار اليها ابن خلدون (عالم اجتماعي) فهي تؤدي وظائف و أدوار كونها نظام اجتماعي مفتوح على المجتمع (تؤثر و تتأثر بما يحيط بها) ، و مع التطور و التغير الذي أصبح يشهده العالم اليوم أصبحت تعمل جاهدة على تحقيق التكيف مع المتغيرات البيئية التي أصبحت أكثر تعقيدا من ذي قبل . وهذا ما جعل المهتمين و المختصين بمجال تنظيم العمل على إيجاد طرق و أدوات مساهمة في نجاحها، و مما لا شك فيه هو أن أي تنظيم كان لا يقوم إلا بوجود فاعلين عليها (عاملين).

إن نجاح أي منظمة أصبح مرهونا بنجاح المورد البشري فهوالمحرك الأساسي لها، فهذا ما جعله يجب الاهتمام به والعمل على توفير الجو الملائم للعمل و تلبية لحاجياتهم و التي من خلالها يتحقق رضاهم.فيقصد بالرضا الوظيفي لدى العامل هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة و القبول بالوضعية المهنية التي يحتلها و الشعور بالسعادة و الارتياح نتيجة إشباع حاجاتهم و رغباتهم الشخصية و توقعاتهم من العمل نفسه و بيئته ، فالرضا الوظيفييمثل المحرك الأساسي لدافعية الأفراد نحو أداء عملهم مما يزيد من فرص الترقية و التطور في المجال التنظيمي، مما يتماشى مع التغييرات الاجتماعية التي يشهدها المجتمع اليوم بكل أنساقه بشكل عام و هذا ما يؤدي لا محالة إلى التغيير على مستوى الأنساق الفرعية

(التنظيمات و المؤسسات) و التي من ميزاته الأساسية التغيير ، فيعتبر هذا الأخير بأنه ظاهرة نسقية فالتغيير هو عملية ضرورية و لازمة في مسار المنظمة من أجل مواكبة البيئة الاجتماعية التي تنتميإليها المنظمة و ما تطرأ عليها من تغييرات مفاجئة مثل ماهو حاصل في الوقت الحالي مع ظهور فيروس كورونا (كوفيد-19) و ما أحدثه من تغييرات سواء على المستوي الكلي في المجتمع او الجزئي في التنظيمات خاصة إذا كانت هذه التغييرات تمس البنية و الوظيفة للنسق، و التي بدورها تعمل على تحقيق التكيف مع النسق الكلي و هذا ما يؤكده تالكوت بارسونز على أن التغييرات التي تكون على مستوى الأنساق الفرعية يجب عليها أن تحقق التكيف و التوازن من خلال توزيع الأدوار لعناصرها.

هذا ما شهدته مختلف المؤسسات و على سبيل الحصر مديريات الحماية المدنية و ما عرفته من تغييرات التي فرضتها الوضعية الصحية للبلاد (انتشار فيروس كورونا) و ما نتج عنها من تأثيرات على العاملين من الناحية النفسية أو المعنوية .

فمن هذا المنطلق نطرح التساؤل الجوهري التالي:

- هل أثرت التغييرات التنظيمية التي فرضتها أزمة كورونا على الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية لولاية المدية ؟

و الذي تندرج تحته أسئلة فرعية هي :

1- كيف أثرت الإجراءات المتخذة للوقاية من أزمة كورونا على التنظيم ؟
2- كيف أثرت الإجراءات المتخذة لتصدي لأزمة كورونا على الرضا الوظيفي للعمال ؟

5-الفرضيـــــــــات :

من أجل تجسيد أهداف الدراسة الواردة في المشكلة البحثية التي تدور مجملها حول مدى تأثير التغييرات التنظيميةالتي فرضتها أزمة كورونا على الرضا الوظيفي للعمال .

ارتكزنا في تحليلينا السوسيولوجي على الفرضيات التالية :

- **الفرضيـــــة العامـــــــة:**

أثرت التغييرات التنظيمية التي فرضتها أزمة كورونا على الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية لولاية المدية.

- **الفرضيـــــات الفرعيـــــة:**

1- أثرت الإجراءات المتخذة للوقاية من أزمة كورونا على التنظيم .
2- أثرت الإجراءات المتخذة لتصدي لأزمة كورونا على الرضا الوظيفي.

6- مفاهيـــم الدراســـة:

تعتبر المفاهيم إحدى المحددات الأساسية للدراسة فاليوم الدراسة العلمية الحديثة قد جعلت من المفهوم أداة منهجية توجه البحث من بدايته إلى نهايته كما أنها تشكل الإطار المفاهيمي الذي يحدد مضمون الدراسة.

و عليه فان دراستنا هذه تنطوي على مجموعة من المفاهيم هي:

1-6 الرضـــــا الوظيفـــــــي:

هو حالة عاطفية سارة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهمةعلى شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد.[1]

-المفهـــــــــوم الإجـــرائي:

هو ذلك الشعور بالارتياح و القبول تجاه الوظيفة و بيئة العمل و ظروفه التي تمكنه من تحقيق حاجاته و ذاته من خلال وظيفته.

2-6 التغييـــر التنظيـــــمي:

هو مجموعة الإجراءاتو الخطوات التي تقوم بها المنظمة لإحداث تطوير أو تحويل في أهداف المنظمة و هو تغيير في التنظيم للتوافق مع متطلبات و ظروف المجتمع و البيئة المحيطة بكل جوانبها أو محاولة استشارة التغيير في المجتمع ذاته لتوافق مع ما تقوم به المنظمة من تحويل تنظيمي في أهدافها.[2]

-المفهـــــــومالإجرائـــــــي:

هو إجراءات تعديلات و تغييرات في نشاط المنظمة و أوقات العمل أو إعادة تقسيم العمل على وحدات المنظمة من اجل تحقيق تكامل بينها لمواكبة و تأقلم مع الأوضاع الخارجية للمؤسسة.

3-6 كوفيـــــــــــــد-19:

هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية بتاريخ 11-02-2020 و هو المرض الذي يسببه فيروس كورونا و يكون مصاحب بالحمى و العياء و السعال إضافةإلى المشاكل التنفسية و قد تكون بعض الحالات المصابة به شديدة تؤدي إلى الوفاة أحيانا و قد تم إضافة الرقم 19 إشارةإلى عام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس.[3]

---

[1] مناصرية محمد، **الرضا الوظيفي بين الحاجات الفردية و الأهداف التنظيمية، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتشغيل بقالمة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قالمة 2015-2016، ص 45.

[2] معتز سيد عبد الله،**إدارةالتغيير التنظيمي "الأسس النظرية والمهارات و التطبيقات العلمية، الجزء الأول"**،مكتبة الأنكلوالمصرية،2014،مصر، د ط،ص23.

[3] سهايلية سماح، **الإجراءات الوقائية لتصدي لفيروس كورونا في الجزائر**، جامعة الجزائر 3،مجلة الدراسات و البحوث الإنسانية، مجلد 05، العدد03 ، أكتوبر 2020،ص03 من نص المقال.

7- الدراســـــات السابقـــــة:

7-1 الدراســـة الأولـــى: دراســـة لعـــور ناريمـــان

بعنوان التغيير التنظيمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيدي أرغيس أم البواقي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية جامعة أم البواقي السنة الجامعية2016/2015.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام المسؤولين بعملية التغيير التنظيمي و التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين و إبراز أهمية التغيير التنظيمي داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية لتحسين مستواها اعتمدت على التساؤل العام : هل يساهم التغيير التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العموميةالاقتصادية؟

اندرجـــت تحتـــه أسئلة فرعيـــة هـــي:

1- هل يساهم التغيير التكنولوجي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية؟
2- هل يساهم التغيير الهيكلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية؟
3- هل يساهم تغيير المهام و الوظائف في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية؟

أمـــــا فرضيـــات الدراســـة هـــي:

الفرضية العامـــة: يساهم التغيير التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية .

الفرضيات الفرعية:

1- يساهم التغيير التكنولوجي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية.
2- يساهم التغيير الهيكلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية.
3- يساهم تغيير المهام و الوظائف في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاقتصادية.

تمت الدراسة في شهر مارس خلال السنة الجامعية 2016/2015 بمؤسسة مطاحن سيدي أرغيس بولاية أم البواقي . و تكونت عينة الدراسة من 54 عاملا من أساس 124 موظف تم اختيارها بطريقة قصدية.

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي ، و أداة الدراسة هي الاستمارة.

فقـــد توصـلت الدراســـــة إلـــى النتائـــج التاليـــــة:

- التغيير التنظيمي أدى إلى تحقيق الرضا الوظيفي من خلال التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في عملية الإنتاج و كذلك استحداث أقسام جديدة التي بدورها أدت إلىإضافة عمال مما أدى إلىأداء العمل بجدية و تأقلم العمال مع هذه التغييرات من خلال توزيع المهام الذي بدوره أدى إلى التقليل من المجهودات.

تعقيـــــب علـــــى الدراســـــــة:

من خلال ما سبق تبين أن الهدف من الدراسة هو معرفة مدى اهتمام المسؤولين بعملية التغيير التنظيمي خاصة بمؤسسة مطاحن سيدي أرغيس في أم البواقي ، و هي تشترك مع دراستنا في المتغيرين التغيير التنظيمي و الرضا الوظيفي ، إلاأنها تختلف في عينة الدراسة و مكان إجرائها حيث طبقتها الباحثة على عمال مؤسسة المطاحن سيدي ارغيس . هذا على خلاف دراستنا التي سنحاول فيها التركيز على مدى تأثر الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية بالتغييرات التنظيمية التي قامت بها المؤسسة على غرارها من مؤسسات الدولة من اجل التصدي لانتشار فيروس كورونا ، فقد ساعدتنا هذه الدراسة على ضبط خطة دراستنا ، تعرف على النظريات السوسيولوجية المفسرة لظاهرة التغيير التنظيمي ، أنا في الجانب المنهجي تسهيل في اختيار منهج أداة الدراسة و تكمن أهميتها بالنسبة لدراستنا كون أن الرضا الوظيفي يتأثر بالتغييرات التنظيمية و ساعدتنا في صياغة البعض من أسئلة الاستمارة و طريقة صياغة الفرضيات .

2-7 الدراســـة الثانيـــــة: دراســـة سليمـــة علـــي بـــن يحـــي.

أطروحة دكتوراه بعنوان التغيير التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمدرسة التقنية سونلغاز بالبليدة ، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، جامعة الجزائر 2 السنة الجامعية 2016/2015.

هدفت الدراسة إلى معرفة ما حققه التغيير التنظيمي من ناحية تسيير المؤسسة و الثقافة التي أتى بها و انعكاساتها على أداء العاملين و مدى تقبلهم لهذا التغيير، و الوقوف على المشاكل التنظيمية و التسييرية التي تعاني منها المؤسسات الجزائرية.

اعتمدت الدراسة على **التساؤل العام:** هل هناك علاقة بين التغيير التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية ؟

و **اندرجت تحته أسئلة فرعية هي:**

1- هل تحسين أداء المؤسسة يرجع إلى تغيير نمط القيادة ومنه تحسين قرارات المؤسسة الجزائرية؟
2- هل للتغيير في الثقافة التنظيمية دور في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين؟
3- هل لطبيعة السلوك التنظيمي دور في تحديد الأداء الوظيفي للعاملين؟

أما فرضيات الدراسة تمثلت في:

1- تحسين أداء المؤسسة يرجع إلى تغيير نمط القيادة و منه تحسين قرارات المؤسسة الجزائرية.
2- للتغيير في الثقافة التنظيمية دور في تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين .
3- لطبيعة السلوك التنظيمي دور في تحديد الأداء الوظيفي للعاملين.

تمت الدراسة الميدانية بداية من شهر ديسمبر 2013 إلى غاية نهاية 2015.

منهج الدراسة هو المنهج الوصفي و أما عينة الدراسة تمثلت ب 150 عامل بالمدرسة التقنية لسونلغاز بولاية البليدة.

مع استعمال كل من الملاحظة و الاستمارة و المقابلة الموجهة كأدوات لدراسة.

و قــد تمثلـــت نتائـــج الدراســـــة فـــي :

- إن عدد مرات حدوث التغيير في القيادة كان أكثر من مرتين بسبب سوء العلاقة بين القائد و العاملين .
- التغيير الذي أحدثه القائد كان على مستوى العلاقات بسبب سوء التفاهم بين المسؤول و العاملين و ذلك لعدم وجود اتصال بينهم و غياب الحوار و النقاش بينهم.
- عدم رضا العمال عن التغيير الذي حدث داخل المؤسسة بسبب عدم اهتمام القائد بانشغالاتهم و أفكارهم .
- الجوانب المرتكز عليها في عملية التغيير هي المناصب الوظيفية.
- و الأسلوب المعتمد في القيادة عند تطبيق عملية التغيير هو الأسلوب البيروقراطي بسبب غياب الاتصال .
- التغيير في الثقافة التنظيمية عامل مهم في عملية رفع و تحسين أداء العمال .

تعقيـــب علـــــى الدراســـــــة:

من خلال ما سبق عرضه تبين أن الهدف من الدراسة هو معرفة ما حققه التغيير التنظيمي من ناحية التسيير للمؤسسة و انعكاس الثقافة التي أتى بها التغيير التنظيمي على مستوى أداء العمال ، و مدى تقبلهم لهذا التغيير، و هي تشترك مع دراستنا في متغير واحد و هو التغيير التنظيمي ، إلا أنها تختلف في عينة الدراسة و مكان إجرائها حيث طبقتها الباحثة على عمال بالمدرسة التقنية لسونلغاز بولاية البليدة .

و على هذا خلاف دراستنا التي سنحاول فيها التركيز على مدى تأثر الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية بالتغييرات التنظيمية التي فرضتها أزمة كورونا ، و توصلت هذه الدراسة إلى أن التغيير التنظيمي الذي حدث بالمؤسسة راجع إلى عوامل داخلية فقط و أهمها العلاقة بين المدير و العمال. و تتشابه في أداة واحدة و هي الاستمارة حيث هذه دراسة اعتمدت على الملاحظة و المقابلة الموجهة و الاستمارة. فقد تمثلت أهميتها بالنسبة لدراستنا في كون أن التغيير التنظيمي يحدث من أجل النهوض بالمؤسسة و العمل استمرارها و ساعدتنا في طريقة صياغة البعض من أسئلة الاستمارة.

8- المقاربـــة السوسيولوجيـــة:

تعريف المقاربة بأنها التحرك للاقتراب من شيء ما ، و بذلك فهي عملية اتخاذ خطوات أولية لإنجاز عمل معين. فالمقصود بالتحرك للاقتراب من الشيء يعني أن يتم تحديد خط مسار البحث أحاديا، أي أن يتبع اختصاصا محددا.[1]

و من هذا المنطلق و استنادا إلىأدبيات الدراسة و استطلاع الدراسات و النظريات التي تبحث في التفاعل بين الفرد والتنظيم و بين التنظيم و البيئة الخارجية، سنعتمد على نظرية النسق الاجتماعي عند تالكوت بارسونز .

حيث عرف بارسونز التنظيم على أنه نسق اجتماعي منظم أنشأ من أجل تحقيق أهداف محددة ، كما ينقسم هذا النسق إلى ثلاثة أنساق فرعية و هي النسق الفني ،النسق الإداري و النسق التنظيمي.

و انطلق بارسونز من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مثل الجماعات المهنية الأقسام الإدارات....الخ.إن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر و هو المجتمع، بحيث يقوم بتحليل العلاقات و العمليات المتداخلة مع الأنساق الفرعية المكونة له حتى يتلاءم الموقف مع المتطلبات الوظيفية و البيئة الخارجية.

فالتنظيـــــــــم إذاأراد الحفاظ على وجوده يجب عليه أن يقوم بالمتطلبات الوظيفية اللازمة هي:

-التكيـــــــــف: يقصد به كيفية حصول المؤسسة على الموارد المادية و البشرية من المحيط الخارجي التي تعمل فيه.

- انجاز الأهـــداف : و هي الغايات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها و هي علة وجود أي تنظيم.

- التكامـــــــــل: يشير إلى العلاقات الأفقية التي تنشأ بين أقسام و وحدات التنظيم.

- الكمـــــــــون: هو ما كمن من الشيء و ينقسم إلى قسمين:

1- تدعيم النمط و هو المحافظة على هوية و ذاتية التنظيم.

2-استيعاب التوترات أي كيفية حل الخلافات و النزاعات في التنظيم.[1]

[1] بلطرش رشيد، **الجماعات غير الرسمية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للجلود**، بجيجل، رسالة ماجستير في التنظيم و العمل ،جامعة الجزائر 2001، ص 64.

فقد اعتمدنا على هذه النظرية باعتبار أن التغيير التنظيمي و العوامل المؤديةإليه (انتشار فيروس كورونا) هي الضبط الداخلي الذي تقوم به المؤسسة في علاقتها مع البيئة الخارجية من أجل تحقيق التكيف و التوازن عن طريق العمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعمال.

9-منهـــــج الدراســـــــــة:

لكل دراسة أسس علمية و منهجية يبني عليها الباحث انطلاقاته في عملية البحث و الدراسة، و تكون بمثابة المرشد و الموجه له حتى تتسم الدراسة بالموضوعية و الدقة.

- **تعريـــــــف المنهـــــج:**

يعتبر المنهج العلمي هو الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة و كذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية.[2]

هو طريقة يتبعها الباحث في دراسة المشكلة معينة لكشفالحقيقة ، و هو أسلوب يتبع في تقصي الحقائق و إتباعهاو يحتوي على عناصر التشويق التي تحفز القراء على البحث و تمكنهم من معرفة أسراره ،و هي أساليب تختلف من موضوع لآخر.[3]

تختلف المناهج باختلاف المواضيع لان طبيعة الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب و تعد الدراسة التي بين أيدينا الوصفية التحليلية لهذا فقد اتبعنا فيها المنهج الوصفي التحليلي

الذي يعرف على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على المعلومات الكافية والدقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة او فترات معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها - بطريقة موضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.[4]

---

[1]السيد حسني، **علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية**، دون طبعة، الاسكندرية 1994،ص73-75 .
[2]حميدة عميراوي، **مراحل الضوابط المنهجية لإعدادبحثن الباحث الاجتماعي**، جامعة منتوري قسنطينة، العدد01، دون تاريخ ،ص 96.
[3] عقيل حسين عقيل، **فلسفة مناهج البحث العلمي**، مكتبة مديولي، دون سنة نشر ، ص 50.
[4] محمد عبيدات، **منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات** ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية الجامعة الأردنية، دار وائل للنشر، عمان 1999ص46.

10- صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع للدراسات السوسيولوجية الخاصة بموضوع كورونا
- صعوبة إقناع أفراد العينة من إبقاء الدراسة سريا وتستعمل للغرض العلمي فقط
- كثرة المراجع الخاصة بالتغيير التنظيمي والرضا الوظيفي.
- الظروف الاحترازية والوقائية من وباء كورونا المعرقلة للدراسة الميدانية.

الجانـــب النـــــظري
للدراســـــة

الفصل الأول:
سوسيولوجية الرضا الوظيفي

سوسيولـوجيـــا الرضـــا الوظيفـــي :

تمهيـــــد:

حظي موضوع الرضا الوظيفي و تأثيره على سلوك العاملين باهتمام كبير من قبل الباحثين في علم الاجتماع و علم النفس و الإدارة و العلوم الأخرى في بدابة القرن العشرين من خلال محاولات الباحثين بأنه موجه بهدف إشباع رغبات و حاجات شخصية للفرد و خلق مشاعر ايجابية تجاه التنظيم الذي ينتمي إليه و يتحقق للفرد نتيجة شعوره بالارتياح حتى يجعله يؤدي دوره كفاعل مهم في التنظيم ، و يتأثر الرضا بعدة عوامل منها ما هو خارجي و ومنها ما هو داخلي .

وعلى أثرهذا سنتطرق في هذا الفصل الى مايلي :

1- ماهيـــة الرضـــا الـــــوظيـفي :

1-1 مفهـــوم الرضـــا الوظيفـــــي .

1-2 أهميـــة الرضـــا الوظيفـــــي.

2 أنـــواع الرضـــــا الـــــوظيفي .

3 عوامـــــل الرضـــا الوظيـــفي .

4 أبعـــــاد الرضـــا الوظيـــــفي .

1-4 الأبعـــــــــاد العامـــــــــة .

2-4 الأبعـاد السسيولوجية للرضـا الوظيـفي .

5 قيـــــــــاس الرضـــــــا الوظيـــــفي .

6 مظـــاهر وعناصـــــر الرضـا الوظيـــفي .

1-6 مظاهـــــر الرضـــــا الوظيـــــــفي .

2-6 عناصـــــر الرضـــــا الوظيـــــفي .

7 نظريـــــــات الرضـــــــا الوظيفـــــي .

1-7 نظرية تدرج الحاجات (ابراهام ماسلو).

2-7 نظرية الإنجاز لمكليلاند .

3-7 نظرية التوقع لفروووم1964.

4-7 نظرية قيمة لوك .

1- ماهيـــةالرضـــاالوظيفـــي :

التعريف اللغوي: يشير الرضا لغة بانه ضد السخط ، ارتضاه يعنيراه له أهلاوأحبه وأقبل عليه .

وأيضا رضا مصدره رضي ، يرضي وهو مأخوذ من مادة (ر ض و)والتي تدل على خلاف السخط وفي حديث الدعاء : اللهم إني اعوذ برضاك من سخطك[1] .

اصطلاحا : وهو شعور نفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لاشباع حاجات ورغبات وتوقعات من العمل نفسه ، وبيئة العمل [2].

في العادة نطلق عبارة الرضا على مشاعر الارتياح والقبول ،التي يمكن الاستدلال عليهـا مـن خلال ردود الافعال إيجابية ،التي تنشأ لدى الأفراد عند إشباع حاجات معينـة سـواء ماديـة أو معنوية ،في حين تكون ردود الفعل السلبية مثل الانزعاج والاستياء كمؤشرات عن حالة عدم الرضا أو عدم التمكن من إشباع بعض الحاجات والرغبات،وفـي الغالب ينسب الرضا إلى القيم محل التبادل أو أطراف التبادل فنقول الرضا عن المنتج أو الوظيفة أو الرضا عن الانتماء إلى المنظمة ،ومن الصعب تصنيف الأفراد إلى راضيـن وغيـر راضين بصفة مطلقة ،لأنه أحيانا قد نجد فرد أو زبون راضي عن مصرف معين لأن أسعاره مناسبة ،ولكنه غير راضي عن مستوى الاستقبال طول فترة الانتظار،وقـد نجـد العكس بالنسبة لشخص أو زبون أخر، وإذا حاولنا إسقاط هذا المنطق على الزبون الداخلي نجد أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعورالموظف أو العامل جراء انتمائه إلى المنظمة ،أو ما يطلق عليه جودة الحياة الوظيفية ،أي تلك الانطباعات وردود الأفعال الإيجابية ،ومشاعرالارتياح لدى الموظف بأن الوقت والجهد الذي يمضيه في المنظمة له معنى.

1- 1 مفهوم الرضـا الوظيفـي:

أورد الباحثون تعاريف عديدة تحاول توضيح معنى الرضا الوظيفي ،ولكـن ليـس هناك

[1]منتهى محفوظ إبراهيم الجلاد ، **الرضا دراسة قرانية** ، مـذكرة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنيـة ، نـابلس، فلسطين،2010م ، ص11.
[2]محمد الفاتح المغربي ، **السلوك التنظيمي** ، دار الجنان لنشر والتوزيع ، طبعة الأولى ،الأردن ، 2016 ، ص277.

تعريف موحد وعام لمفهوم الرضا الوظيفي نظرا لتعدد الدراسات والبحوث التي تناولت هذا

الموضوع من جوانب مختلفة، حيث تحاول كل منها أن تطور مفهوم يساعد على متطلبات البحث أوالدراسة وتعبر عن وجهة نظر أصحابها، وتوافق الظروف الزمانية والمكانية لها بالإضافة إلى أن موضوع الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع شخصي ونسبي أي لأن الشيء الذي يمكن أن يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر بسبب اختلاف الحاجات والدوافع بينهما ،فمثلا عن كون الرضا عن هذا الشيء قد يكون تام أو يعني

جزء من هذا الشيء،ولذلك سوف يتم التطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بهذا المفهوم.

*(Hoppeck*حيث يعرفه *هوبيك 1935*)على أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسيةوالمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أني راض في وظيفتي بينما يتفق *ماسلو و بورتر*

[1] على أنا لرضا الوظيفي رهن إشباع الحاجات السيكولوجية.

أما الأستاذ *فروم Vroom1964)* فيرى أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفره الوظيفة لشاغلها من نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ؛ بمعنى المساواة في الشعور بالانسجام والارتياح الذي تحققه نواتج الوظيفة للعامل في مقابل ما يجب عليه من جهود ومهام يبذلها أو يتحملها .وفي نفس السياق يرى *شنيدر و سيندر 1975* أن الرضا الوظيفي هو التقييم الشخصي لظروف العمل، والمزايا والفوائد التي فقد راجع العديد من ,توفرها الوظيفة للعامل عند القبول بها .أما الأستاذ(*لوك Lock 1976*) الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وخلص إلى أن الشعور الإيجابي الناتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته في تلك الوظيفة، ويؤكد على أن فهم الرضا الوظيفي يحتاج إلى فهم أبعادالرضا الوظيفي،ل أنه من الصعب الحكم على الرضا الوظيفي بصفة مطلقة فقد يكون الرضا جزئي أو غيرتام وبعبارة أخر ىرضا عام ؛بمعنى يكون الرضا فقط على أحد أبعاد الوظيفة أو العمل ،ويبقى ترجيح الرضا الوظيفي حسب أهمية البعد ،و كمثال عن الرضا العام أن يعبر الفرد بقوله بصفة إجمالية أنا راض عن عملي بالرغم من وجود بعض العوامل التي تقف حائلا لتحقيـق بعض التحسينات، وبهذا يمكن أن نجد فرد ين يعبران عن نفس المستوى العام ولكن لأسباب مختلفة فيرى أن الرضا الوظيفي يعني رضا الموظفين تماما مثل ,*Robbins*) أما الأستاذ *روبينز1985)* رضا الزبائن ويعرف الرضا على أنه الاتجاهات العامة للموظفين نحو وظائفهم؛ بمعنى أن الفرد الذي يكون راضي عن العمل أو الوظيفة هو في الحقيقة يحمل اتجاهات ايجابية نحو الوظيفة ،وأن الذي تكون لديه اتجاهات

[1] محمدالصيرفي ***السلوك الاداري والعلاقا ت الإنسانية***، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية،القاهرة،2007 ص54.

سلبية نحو العمل فهو بالتأكيد يكون غير راضي، ويضيف *روبينز* أن الرضا الوظيفي أوالاتجاهات نحو العمل تكون نتيجة مقارنة الفرد لما يتحصل عليه من الوظيفة مختلف المزايا المادية والمعنوية (وما يعتقد

أنه يجب أن يتحل عليه ،وهذا ما ذهب إليه الأستاذ) (*Katzell*) حين أشار إلى أن درجة الرضا تمثل الفرق بينما يحققه الفرد فعلا وما يطمح *كاتزل* أن حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقع يجعله إلى تحقيقه و لذلك يرى الأستاذ *لولر*(*Louler*) أكثر قناعة ورضا ،وكثير اما تشير أدبيات السلوك التنظيمي أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل[1].

أما *ميدلميست وهيت*(*Middlemist&Hitt, 1988*) فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات

العاملين، وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغيرالإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون ويظهر من خلال التعريفات السابقة للرضا الوظيف يمدتعدد الزوايا ووجهات النظر التي تم من خلالها إلى هذا المصطلح، فهناك من ينظر له من جهة إشباع الحاجات الفردية ،وآخرون يعتقدون أنه مدى تقبل الفرد لوظيفته[2]، ومن يرى بأنه انطباعات و اتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها،وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل النقاط التالية:

.1– حالة الارتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة و بيئة

العمل ؛و بعبارة أدق حالة الارتياح وإشباع الحاجات والرغبات نتيجة الانتماء للمنظمة.

.2– ردود الفعل الإيجابية عن مدى تحقيق الوظيفة لأهداف وغايات الفرد.

.3 - الرضا الوظيفي هو حكم وإدراك شخصي اتجاه متغيرات وظروف معينة ؛ وبالتالي

يمكن التأثير فيه إلى حد ما.

4-الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة ،يمكن القول مما سبق أن الأفراد بطبعه ميسعون إلى تحقيق أهدافهم و تلبية حاجاتهم ورغباتهم؛ بمعنى يحاولون أن يكونوا أكثر رضا وارتياح من خلال تقديمهم الجهد والأداء لاعتقاده أن ذلك سيحقق أهدافهم ويلبي حاجاتهم ورغباتهم تماما مثلما يفعل المستهلكون الخارجيين عندما يسعون إلى تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم من خلال

[1] أحمد صقر عاشور،**إدارة الموارد البشرية العامة**،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية، 1983 ،ص53

[2] .سعيد محمد جاد الرب،**جودة الحياة الوظيفية**، مطبعة العشري ،مصر،2008 ،ص5 .

عمليات التبادل بينهم و بين المنظمات وفيسبي لذلك يقدمون مايلزممنأجل الحصول على المنتج أو الخدمة التي تلبي حاجاتهم و تحقق أهدافهم[1]،كما يمكن المنظمة أيضا أن تسعى إلى تحقيق رضا الموظفين من خلال المكافآت والامتيازات وتصميم الوظائف وتوفير محيط العمل المناسب،التي من شأنها أن تلبي حاجات ورغبات الأفراد وتحقق أهداف المنظمة تماما مثلما تعمل مع الزبائن الخارجيين عندما تطور وتصمم المنتجات،و تقدم مختلف التحفيزات والامتيازات من أجل إرضائهم والاحتفاظ وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي عندما يسعى إليها لأفراد؛فإنه يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل والخطوات على النحوالتالي :

1 -**الحاجات** :لك لفرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها والعمل أحد مصادرهذه الحاجات.

2- **الدافعية**:تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.

3-**الأداء**:تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص فيعمل اعتقادا منه هذا الأداء

وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

4-**الإشبـــاع** :يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

5- **الرضـــا** :إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضيا عن العمل

باعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجاته.

وعن كيفية حدوث أو تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق المنظمة فإننا نعتقد ان مختلف برامج

التسويق الداخلي كفيلة بذلك ،فضلاعلى أنه بإمكان المنظمة أن تؤثر على تلك العناصر بطريقة أخرى وسوف نفصل أكثر عندما نتطرق إلى النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

[1] مؤيد سعيد السالم،**إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل** إثراء للنشر والتوزيع ،الأردن 2001،ص354 .

2-1-أهميـــة الرضـــا الوظيفـــي:

وتظهر أهمية الرضا الوظيفي أولا لكونــه يرتبط بالعنصر البشري في المنظمة وبدونه لا وجود للمنظمة ،وثانيا لايمكن لأي منظمة خدمات أن تنفذ أي استراتيجية تسويقية تسعى إلى إرضاء الزبائن بدون إرضاء العاملين أولا؛ لأن في قطاع الخدمات رضا العاملين يلعب دورا كبيرا في تحسين الجودة وإرضاء الزبائن ،فالعامل أو الموظف الذي لديه رضا كبير سيقوم ببناء علاقات جيدة ومميزة مع الزبائن من خلال طريقة التعامل وأسلوب أداء الخدمات وهذا مايؤكده الذي يشير إلى أن رضا العاملين يؤدي أولا[1] إلى إرضاء الزبائن والاحتفاظ بهم وبالتالي زيادة الربحية والمداخيل،وثانيا رضا العاملين يساعد على بقائهم في الخدمة والانتماء للمنظمة لمدة أطول وهذا ما يقلل من معدل حوادث العمل ويقلل من تكلفة جلب عاملين جدد . هذا وتوجد العديد من الدراسات التي تبرز أهمية الرضـــا الوظيفـيفي.

المنظمة من خلال ارتباطه بالكثير من المتغيرات والمفاهيم الإدارية مثل التغير التنظيمي الأداء.في هذا الصدد بوجود حوال التمكين،القيادة والإشراف،... إلخ ،حيث يقول *لوك* (*Lock*) دراسة تحاول معالجة جانب من جوانب الرضا الوظيفي الشيء الذي يعكس أهمية الرضا الوظيفي في المنظمة.

2 أنواع الرضـــا الوظيفـــي:

2-1 أنواع الرضا الوظيفي :

من خلال النظريات و التعريفات التي حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي و كيفية حدوثه

نجد أنه يأخذ أحد الشكليين التاليين[2]:

-الرضـــــــا العـــــــام:

يعرف بأنه الاتجاه العامل لفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة،ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولامقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى أصلا بيدا أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

-الرضـــا النوعـــي الجزئـــي :

---

[1] فرج طريف شوقي،**السلوك القيادي والفعالية الإدارية**،وائل للنشر،عمان2000 ،ص220

[2] فرج طريف شوقي، المرجع نفسه ،ص221 .

ويشيرإلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة وتشمل تلك الجوانب ،سياسة المنظمة ،الأجور،الإشراف ،فرص الترقية،الرعاية الصحية والاجتماعية ،ظروف العمل،أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع الزملاء،وتفيد معرفة هذه الجو ان بفيالتعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

3 عوامل الرضا الوظيفي :[1]

- التصنيف الأول: العوامل الفرعية

-الأجوروالرواتب :يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل،فك لما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

-محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل ومايضمنه من مسؤولية وصلاحية و درجة التنوع في المهام أهمية الفرد،حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجازعمله،ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل . ومن خلال تصميم وإعادة تصميم الوظائف يمكن التأثيرعلى مستويات الرضا لديهم.

- **إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل :** يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل و القدرة و المعرفة ،إن إسناد أعمال أو مهامت تناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك. ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات و معرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

-**فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:** إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا

للكفاءة،تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي،إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطوروالنمو)ذوأهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

- **نمـــــط القيـــــادة :**توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين،فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل و المنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد،و العكس يكون في ظل القيادة البيروقراطية إذ أن هذاالأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

[1]سهيلة محمد عباس،**إدارة الموارد البشرية،مدخل استراتيجي**،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان 2006 ،ص176 .

-**الظروف المادية للعمل:** تؤثرظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، حرارة

وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل،ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا بالأفراد عن بيئة العمل.

- **عدالـــــة العائـــــد:** أوضح آدمز بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته مهاراته ،قدراته، خبراته، مستوى تعليم.... إلخ (مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم)،وإن نقص معدل مايستلمه الفرد عن معدل غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا[1].

- التصنيف الثاني : العوامـــل الإجماليـــــة

هناك بعض الباحثين منصنف أغلب العوامل السابقة الذكر ضمن مجموعات كمايلي:

- **العوامـــــــــل الذاتيـــة:**الشخصية أي التي تتعلق بالعاملين أنفسهم مثل العمر، الجنس ،المستوىالتعليمي، الخبرة، قدرات الفرد الذهنية والبدنية وغيرها من العوامل المرتبطة بذات الفرد والتي لها تأثيرعلى الرضا الوظيفي.

العوامل التنظيميـة المؤسساتيـة:أي ترتبط بالتنظيم داخل المنظمة مثل الوظيفة نفسها و ما تقدمه من إشباع لشاغلها،العلاقة بالرؤساء والزملاء،إجراءات العمل وشكل الدوام ظروف وشروط العمل.

-العوامـــل البيئيـــــة :وتتعلق بجماعاتنا لعمل والبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها وكذلك تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل قد تشمل الانتماء الاجتماعي، نظرةالمجتمع.

4- أبعاد الرضا الوظيفي :ومن خلال ما أشارت إليه أهم أدبيات الموضوع التي تناولت العوامل أوالأبعاد المؤثرة في الرضا الوظيفي نجد أنها تتفق على أن الرضا الوظيفي ليس حصيلة عامل واحد،بل هو نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل أو الأبعاد ،منها ماهو معلق بالفرد ذاته، ومنه امرتبط ببيئة العمل والظروف التنظيمية التي تعتمدها المنظمة،و بالنظر إلى خصوصيات موضوع البحث يمكن أن نتصور بأن الرضا الوظيفي يكون من خلال رضا الزبون الداخلي (الموظف أوالعامل) (عن المنتج الداخلي الوظيفة).

4-1 الابعاد العامة للرضا الوظيفي :

-**الأجـــوروالمكافـــآت:**ويضم مختلف المزايا المادية والمعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل الجهود التي يبذلها والتمييز في الأداء ،وتبع الطبيعة الوظيفة وظروف العمل.

[1]سهيلةمحمدعباس،المرجع نفسه،ص177

-**طبيعة ومضمون العمل:** ويشمل وضوح المهام والمسؤوليات و الشروط ،القدرات الاستعدادات، المؤهلات (التي تتطلبها،والمدى الذي يتيحه العمل للعامل من إظهار مهاراته و مواهبه وفرص المبادرة والإبداع.

-**الإشراف والعلاقة مع الزملاء:** ويتعلق بنمط الإشراف وعلاقة الرئيس بمرؤوسيه،والتفاعل بين العاملين والتعاملات المتبادلة بينهم في إطار العمل أو خارجه.

-**المحيـــط المـــــادي للعمـــــل:** ويتعلق بالبيئة المادية للعمل، وكل مستلزمات ومتطلبات انجاز المهام والواجبات التي تفرضها الوظيفة.

4-2الأبعاد السوسيولوجية للرضا الوظيفي:[1]

إن دور التطور الصناعي في عالم اليوم الذي تتقدم فيه وسائل الاتصال تقدما كبير ،وبالتالي يتزايد الاهتمام بدراسة العلاقات المتبادلة بين الظواهر الاجتماعية في مجتمع المصنع وينعكس ذلك على ضرورة فهم المشكلة في سياقها الاجتماعي الاوسع مثال ذلك دراسة بناء الإدارة في اطار النسق الاجتماعي للمصنع بحيث أصبحت هي المدخل الأهم في علم الاجتماعي الصناعي وبالتالي ما يحيط بها من ظواهر واتجاهات وابعاد .

ولعل الرضا أهم هذه الاتجاهات بحيث يؤدي الى الاشباع في مقابل الحرمان وعلى هذا الأساس فإن التركيز فيمايلي سيكون على إيضاح الابعاد السوسيولوجية نذكرها على التوالي :

نوعيـــــة المهنـــــة :

ان المؤسسة تحتوي على مجموعة من المهن المرتبطة المتسلسلة فيما بينها وظيفيا ، فمنها ما هو ذهني كالإدارة ومنها ما هو روتيني كالأعمال الكتابية والاعمال المعاونة ومنها ما هو ابتكاري ، فكل مهنة تتطلب جهدا معينا للقيام بها فبناء على ذلك فان مدة ساعات العمل وكمية الجهد المبذول من اهم الابعاد التي تؤدي الى الرضا المهني أو عدم الرضا المهني ،فالعامل الذي يجهد كثيرا في عمله لا يكون راضيا إذا لم تشبع حاجياته ، نفس الشيء للعامل الذي يجهد جهدا فكريا أو ذهنيا .

الثـــــواب والعقـــــاب : إذا كان الانسان جادا في عمله وفي المؤسسة فإنه يثاب على هذا الجهد والولاء ، أما إذا كان عكس ذلك فإنه يعاقب ومن وسائل الثواب نذكر مايلي :

[1] هدى مصطفاوي،**نظام الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي،مذكرة ماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل** ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة يحي فارس المدية،2013-2014،ص50،49،48.

المكـــافآت الماديـــــة : ان المكافآت في نظر فريدمان من أهم العوامل التي تتحكم في تحديد معيار الرضا المهني هي الأجور والمرتبات ، المكافآت ،العلاوات الدوريـــة التشجيعية ،الحوافز

المكافـآت غيـر الماديـة : تلعب الدور المعتبر في الرفع من معنويات العامل والوصول به الى

درجة معينة من التقدير والاهتمام وهذا ما يزيده ولاء لمؤسسته نذكر على سبيل المثال : شهادات التقدير ، لوحة الشرف .وثمة أمور أخرى في شكل أنشطة تسهم في الوصول بالعامل الى حالة الرضا كالأنشطة الرياضية والجمعيات الاستهلاكية والمستوصف العلاجي والتحاليل الطبية منخفض التكاليف ،ومنح خاصة بالأعياد وزواج و ميلاد الأولاد .

التفاعـــل الاجتمـــــاعي :

ان الفرد عندما يكون ضمن الجماعة فانه يكون تحت تأثير متبادل وذلك في اطار التفاعل الاجتماعي وهذا الأخير يعتبر أحد أهم الابعاد السوسيولوجية المؤثرة في الرضا المهني فالعلاقة بين الرئيس والمرؤوس تكون نتيجتها ملموسة في النهاية وينتج عن هذه العلاقة الزيادة الكمية او النوعية في الإنتاج ، وبالتالي الحصول على المكافآت المادية أو المعنوية وما شابه ذلك .

5 قيـــاس الرضـــا الوظيفـــي:

إن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة ،لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة أو استنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح، أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله .ويمكن حصرالأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين:

- المقايـيس الموضوعيـة : حيث يمكن قياس اتجاه العاملين و رضاهم عن طريق استخدام أساليب معينة مثل ،الغياب، معدل الاستقالة أوترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل وكذلك معدل الشكاوي ومستوى إنتاج الموظف.

-المقاييـــس الذاتيـــــة : وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائ لمحددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها و عيوبها وظروف استخدامها.وقد بذل الباحثون والمنظرون في السلوك التنظيمي جهود كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدق وثبات وسنتعرض لأهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها:

-المقاييس الرتبية و الاستبيانات ذات المقاييس المقننة.

-أسلوب الأحداث الحرجة.

-المقابلات الشخصية.

المقاييس الرتبية أو الاستبيانات ذات المقاييس المقننة :

وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء،ومن أهم المقاييس المستعملة الأتي:

وتقيس معدلات الرضا لخمسة جوانب مختلفة للوظيفة (JDI): [1]

الاستبانـــة الوصفيـــــة للوظيفـــــــة:

وهي الوظيفة نفسها – الأجر – فرص الترقية – الإشراف – الزملاء . وضمن كل بعد من هذه الأبعاد قائمة بكلمات أو جمل قصيرة،على العامل أوالموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة تصف الوظيفة أملا،باستخدام إجابات من نوع الاثبات أو النفي أو عدم المعرفة ولكل جملة أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة،وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستوى الرضا الوظيفي عن كلبعد أوجانب.

وهو مقياس شائع الاستخدام ،حيث يعبر (MSQ): استبانةمينسوتا لقياسا لرضا الوظيفي

الفرد عـــن مدى رضاهم من عدمـه،حـــول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفـة مثـــل الأجـر، الترقية ، كفاءة، الإشراف .أما مقياس التقديرفيتراوح بين راضي جدا إلى غير راضي جدا.

وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب (PSQ)[2]: مقياس الرضا عن الأجر

أنظمة الأجور، مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجر المزايا الإضافية،وإدارة نظام الأجور،ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمسة مستويات.

-أسلـــوب الأحـــداث الحرجـــة :

[1] عبد الباقي صلاح الدين محمد،**السلوك التنظيمي:مدخل تطبيقي معاصر**،دارالجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003 ص 235.

[2] محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سبق ذكره،ص198 .

وهوأسلوب يعرف بطريقة القصة *لهيرزبرج* يتم من خلاله قياس و تقيم الرضا الوظيفي لدى الأفراد،حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا،ثم يتم اختبار و فحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا ،فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل تعرضوا فيها لمعاملة سيئة من المشرف،أو يمتدحون المشرف لمعاملته الطيبة يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

-المقابـــلات الشخصيـــــة:

وهي تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية، وجها لوجه،حيث يمكن للفرد أن يفصح عن بعض الأمور والاتجاهات التي لا يمكن الحصول عليها من قوائم الاستقصاء،وبالتالي التعرف على الأسباب التي تكون وراء رضا أوعدم رضا العاملين،وتكون أكثرفاعلية في المنظمات الصغيرة، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصيةوتقل فعاليتها في المنظمات الكبيرة، لأن الأفراد في الغالب يخشون الإفصاح على أمور قد تضر بمصالحهم، خاصة اذا تعارضت تلك الأمورمع توجهات ومصالح المنظمة.

6- مظاهـــر وعناصر الرضـــا الوظيفـــي:

6-1- مظـــاهر الرضـا الوظيفـي :

يمكن ان يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي:

قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم

انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال.

إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.

الصورة الذهنية الإيجابية للمنشأة او المنظمة، نوعها، نوع العمل بها طريقة الافراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل وخاصة ان هذه الذهنية الإيجابية عن العمل والمنظمة في أذهان العمال تؤدي

دائما إلى ان يدافع العمال عن منظمتهم وان يقفوا بجانبها وان يكون لهم ولاء وانتماء لها وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم[1].

استجابة العاملين السريعة وتقبلهم كل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل ومشاركتهم الحقيقة لدفع وتطوير العمل ونظمه تدل على مدى الرضا.

2-6- عناصـــر الرضـــا الوظيـــفي:

هي العوامل التي تؤثر على رضا الفرد عن الوظيفة حيث ان بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد، وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد العوامل، ويطلق عليه عوامل أو عناصر الرضا الوظيفي .وتشمل هذه العوامل محاولة التقسيم مكونات الرضا الوظيفي في مجموعات .يكون على الإدارة ان تدرسها بغرض التعرف على نوعية الرضا الوظيفي في المنظمة .

وقد تباينت وجهات النظر حول تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي نظرا لاختلاف البيئات ومحاور الاهتمام بينهم ، فقد حدد لوثانس (luthans1992) جوانب رئيسية للرضا الوظيفي مصدرها الراتب والعمل نفسه والترقيات والاشراف والزملاء وظروف العمل كما حدد هوبوك (HOPPOCkK) تسعة عشرا عاملا تؤثر في الرضاء الوظيفي من ابرزها :

العلاقة مع المشرفين وظروف العمل ، الحرية والمسؤولية والاجازات والاستمتاع بالعمل وانخفاض مستوى الاجهاد في العمل ، وإتاحة الفرص لمعرفة التغذية المرتدة عن الأداء (SINGH.2002) أما كوبري (2004COBERLY) ،فقد صنف عوامل الرضا الوظيفي في

ثلاث مجالات رئيسية هي: خصائص العمل مثل التنوع في المهارة ، والاستقلالية في العمل وخصائص المنظمة مثل تماسك الجماعة ، والولاء التنظيمي والهيكل التنظيمي .

7-نظريـــــــات الرضـــا الوظيفـــي:

1-7- نظريـــــة تـــــدرج الحـــاجـــات:

تأثر *أبراهام ماسلو*(*ABRAHAM Maslou*) بمدخل العلاقات الإنسانية، الذي يعتمد على

استخدام الأساليب السلوكية في الإدارة وقد منظريته لتدرج الحاجات سنة 1940 ،التي تنصع لى الإنسان لديه عدد من الحاجات والرغبات تتدرج حسب إشباعها و درجة إلحاحهابشكل دائم[1].وتشمل الحاجات الت يرتبها *ماسلو* في الهرم فيمايلي:

[1]اشرف محمد عبد الغني، **علم النفس الصناعي**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،مصر، 2001 ص 335.

الحاجات الفيزيولوجيـــة:وهي الحاجات الأساسية في التدرج الهرمي وتشمل الحاجة إلى الطعام،الماء،النوم...إلخ،وفي المنظمة تعد أسهل الحاجات التي يمكن إشباعها من خلال توفيرالأجورالمناسبة،توفيروحدات سكنية للعاملين...إلخ.

حاجـــــات الأمـــــــن : وتشمل رغبة الفرد في السلامة و الأمن وتجنب القلق والتوتر وعلى مستوى المنظمة قد تمثل عدم إقالة العمال،الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين،مختلف وسائل الأمن الصناعي،نظام التأمين والمعاشات...إلخ.

الحاجـــة إلـــى الانتماء :وهي من الحاجات الاجتماعية وتشمل الحاجة إلى الودو إقامة

الصداقة والقبول من طرف الأفراد وعلى مستوى المنظمة قد تظهر من خلال علاقات الصداقة مع جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة.

الحاجة إلى الاحترام والتقدير :وتشمل رغبة الفرد في احتلال مركز اجتماعيهاماحترام الآخرين له، الشعور بالثقة والرغبة في الحصول على السلطة والقوة... إلخ، وفي المنظمة قد تظهر من خلال المسميات الوظيفية، نظام الترقية والمكافآت،خطابات الشكروالتقدير...إلخ.

الحاجـــة إلى تحقيـــق الـــذات :وتمثل رغبة الفرد في استخدام قدراته ومهاراته في تحقيق انجاز عالي، وعلى مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد.

والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدرأساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها.

والشكل الموالي يوضح نظرية تدرج الحاجات لماسلو.

[1] فرج طريف شوقي،مرجع سابق،ص220 .



(هرم تدرج الحاجات لماسلو. الشكل1)[1]

2-7- نظرية الانجاز لمكليلاند:

(*David MCcleland*)اقترح *ماكليلاند* أن هناك ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى

إشباعها وتمثل الدافع والمحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي:

1.الحاجة إلى الانجاز:وهي الرغبة في التفوق والنجاح في إنجاز العمل وتعني أن الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال مناصب ووظائف فيها تحدي لقدراتهم وإمكانياتهم ولذلك فهم يسعون إلى إتمام أعمالهم ومحاولة إثبات جدارتهم ورغبتهم في تحمل المسؤولية.

2.**الحاجة الى الانتماء:**و هي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين وأن يكون للفرد علاقات اجتماعية وشخصية مع الآخرين،ويمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي تؤدى من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل.

3.الحاجة إلى السلطة أو النفوذ:وهي الرغبة في التحكم والسيطرة والتأثير في الآخرين بمعنى رغبة الفرد في أن يكون له القدرة في السيطرة على كل ما يحيط به أحداث وأشياء وأشخاص وإشباع هذه الحاجة يكون من خلال سعي الفرد في الوصول إلى مراكز السلطة في المنظمة

و خلاصة القول بالنسبة لنظريات الحاجة *ماسلو،الدرفر،ماكليلاند* (هو أن إشباع الحاجة تمثل حالة الرضا،وعدم الإشباع يمثل حالة عدم الرضا،على الرغم من اختلافهم في تصنيف هذه الحاجات.

3-7- نظرية التوقع *Vroom 1964*

ترتكز هذهالنظرية على الفرق بين ما يحتاجـه العامـل وبين ما يتحصـل عليـه مـن عملـه

[1] فرج طريف شوقي،المرجع نفسه،ص220 .

وترى هذه النظرية" أن دافعية الفرد لأداء العمله يمحصلة للعوائد التي يتحصل عليها،أو شعورهو اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد[1]" . و بعبارة أخرى ترى هذه النظرية أن لرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار مايحصل عليه الفرد ومقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه وتعتمد هذه النظرية على ثلاثة جوانب كمايلي :

المنفعة: هي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج أو العوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات غيرالمشبعة.

الارتباط بين الأداء والعائد

المكافأة: هي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.

الارتباط بين الجهد والأداء: وهي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي الى تحقيق الأداء،أي مدى رغبة الفرد في العمل،أو تحقيق عائد معين في أي وقت ،وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف.

4-7 نظرية القيمة للوك(*Lock*)

وهي من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي،و وفقا لهذه النظرية فأن الرضا الوظيفي حسب درجة التوافق الذي يحصل بينما يحصل عليه الفرد فعلا من عوائد و ما يرغب في الحصول عليه، وانطلاقا من هذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو أحد عناصره عمله تحكمه اثلاثة أشياء مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة للعنصر .مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.أهمية هذا العنصر بالنسبة له .وكلما حصلا لفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له زادت درجة شعوره بالرضا، بمعنى قدرة الوظيفة على توفير عوائد يعتقد الفرد أنها ذات أهمية بالنسبة له،وهذه العوائد ليست بالضرورة تلك الموجودة في هرم *ماسلو* وبنفس التدرج، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدى بما يريده من عوائد يري أنها تتناسب ووظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة،فمثلا أحد كبار المديرين وفق النظرية *ماسلو* يجب أن يسعى الى التقدير وتحقيق الذات.و لكن وفق نظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير هي العوائد المادية والأمان أو أي عوائد أخرى يراها مناسبة له أو ذات أهمية بالنسبةله [2].

[1] أحمدماهر،**السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**،الدار الجامعية،الاسكندرية،ط 8 ،ص153

[2]محمدالصيرفي،مرجع السابق،ص55 .

الخلاصـــة:

في الأخير نصل الى أن الرضا الوظيفي من المواضيع السوسيوتنظيمية التي لابد للعلماء و الباحثين أن يتعمقوا في البحث و دراستها من فترة لأخرى ، لان ما يرضى عليها العامل حاليا قد لا يرضيه مستقبلا و ايضا يتأثر رضا الفرد بالتغييرفي مراحلالتغيير في مراحل حياته.

و منه نستخلص ان الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الذي ينتاب العامل نتيجة لا شباع حاجاته و رغباته و توقعات من العمل و بيئة العمل مع الثقة و الولاء للعمل.

الفصل الثاني:
سوسيولوجية التغيير التنظيمي

تمهيـــــــــد

يعد التغيير التنظيمي من أهم المواضيع الأساسية التي يهتم بها علماء الإدارة والمهتمين بالسلوك التنظيمي ، بحيث يعتبر السمة الأساسية للعصر الحالي وعلى ذلك فإن المؤسسة مهما كانت طبيعتها أصبح التغيير جزء من حياتها من أجل ضمان استمراريتها والحفاظ على بقائها كونها تتعامل مع الظروف البيئية التي تتسم بالديناميكية وسرعة التغيير .

1- تعريف التغيير التنظيمي وأهداف التغيير التنظيمي :

1-1 تعريـــف التغيـير التنظيمـي

1-2 أهـداف التغييـر التنظيمـي

2- خصائـــص التغييـــر التنظيمـــــي

3- أنـــــــواع التغيـير التنظيمـــــــي

4- العوامـــل المؤدية للتغييـــر التنظيمـي

5- مراحـــــل التغييـــــر التنظيمـــي

6- نظريـــــات التغييـــــر التنظيمـــي

7- مقاومـــــــــــة التغييـــــــــــر

1-تعريـف التغييـر التنظيـمي وأهــداف التغييــر التنظيمـــي :

1-1تعريـــف التغييـــر التنظيمـــي :

لغـــــة : هو اسم مشتق من الفعل غير وغير الشيء أي بدله وجعله على غير ما كان عليه [1].

اصطلاحا : هو التحول من نقطة التوازن الحالية الى نقطة توازن المستهدفة وتعني الانتقال من حالة الى أخرى في المكان والزمان .

يعرف حلواني عبد الرحمان **التغيير التنظيمي** : بأنه عبارة عن اجراء أي تعديلات في عناصر العمل التنظيمي كأهداف الإدارة أو سياساتها أو اساليبها في محاولة لحل المشكلات التنظيم أو لا يجاد توافق أكبر بين وضع التنظيم وأي ظروف بيئية جديدة تحققحوله.[2]

1-2-أهـــداف التغييـــر التنظيمـــي :

لابد أن يكون للتغيير المخطط والمدروس أهداف محددة يسعى الى تحقيقها وبصفة عامة تتلخص فيما يلي:

- الارتفاع بمستوى الأداء و تحقيق مستوى عالي من الدافعية ودرجة عالية من التعاون وأساليب أوضح للاتصال وخفض معدلات الغياب ودوران العمل والحد من الصراع وتحقيق التكاليف المنخفضة.
- إحياء الركود التنظيمي وتجنب التدهور في الأداء.
- تحسين الفعالية من خلال تعديل التركيبة التنظيمية.
- التخلص من البيروقراطية والفساد الإداري.
- خلق اتجاهات إيجابية نحو الوظيفة خاصة العمومية منها وتنمية الولاء للعاملين

[1]- جمال عبد الله محمد ،**إدارة التغيير والتطوير التنظيمي**،دار معتز لنشر والتوزيع ،الأردن،ط 1،،سنة 2015،ص15

[2]حسام تريكي،**التغيير التنظيمي بين النظرية و التطبيق مقاربة سوسيولوجية**،مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات العدد11، ديسمبر 2014، ص5.

- زيادة قدرة المنظمة على التعامل و التكيف مع البيئة المحيطة بها وتحسين قدراتها على البقاء و النمو[1].

2-خصائـص التغييـر التنظيمـــي:

2-1 الاستهدافيـــة:هو حركة تفاعل ذكي لا يحدث عشوائيا يتم في اطار حركة منظمة ناتجة عن غاية مرجوة وأهداف محدد.

2-2 الاستمراريـــة :التغيير هو استجابة لتغيرات حدثت في ظروف المؤسسة أو متوقع حدوثها غالبا تحدث بعضا منها في فترات متقاربة والبعض متباعدة.التغيير لا يحدث مرة واحدة ثم يتوقف.

2-3 الواقعيـــــــة : يجب أن ترتبط إدارة التغيير بالواقع الذي تعيشه المنظمة ويتم في اطار إمكاناتها ومواردها وظروفها .

2-4 التوافقيـــــة : يجب وجود توافق بين عملية التغيير وبين رغبات واحتياجات وتطلعات القوى المختلفة لعملية التغيير .

2-5 الفاعليـــــة : يجب أن يملك القدرة على الحركة بحرية مناسبة وتمتلك القدرة على التأثير على الاخرين وتوجيه قوى الفعل في الأنظمة والوحدات الإدارية المستهدفة تغييرها .

2-6 المشاركـــــة : تحتاج إدارة التغيير الى تفاعل اجابيوالسبيل الوحيد لتحقيق ذلك والمشاركة الواعية للقوى والأطراف المتأثرة بالتغيير وتفاعل مع قادته .

2-7 الشرعيـــــة :يجب أن يكون في أطراف قانونية وأخلاقية في ان واحد .

2-8 الإصـــــلاح : يجب أن يسعى نحو اصلاح ما هو قائم من عيوب ومعالجة ما هو موجود من اختلالات في المنظمة .

2-9 القـدرة علـى التطويـر والابتكـار : يتعين على التغيير ان يعمل على إيجاد قدرات تطويرية أفضل مما هو قائم فالتغيير نحو الارتقاء والافق مضمونة .

2-10 القـــدرة علـــى التكيـف السريـع مـع الأحداث : ان إدارة التغيير تهتم بقدرة التكيف السريع مع الاحداث فهي لا تتفاعل مع الاحداث فقط بل تتوافق وتتكيف معها وتحاول السيطرة عليها [1].

[1]محمد البشير المغربي،**السلوك التنظيمي**، دار الجنان للنشر و التوزيع الأردن،طبعة1،سنة2016 ، ص356-357.

3-أنـــــواع التغييـــــر التنظيـــــمي :

3-1مـــن ناحيـــة التخطيـــط :

- **التغيير غير المخططUNPLAMMED** :تضطر المنظمة للقيام به بسبب ظروف أو أحداث خارجية ، يكون رد فعل تكيفي وعادة ما يكون ضيق النطاق ومقصورا على الجانب الذي تأثر بتلك الاحداث الخارجية وهدا النوع هو ما يسمى بالتغيير التلقائي أو العرضي .
- **التغييـــــر المخطـــــطplanned:**هو فعل (ليس رد فعل) نابع من المنظمة ذاتها ،فهو يتخذ من واقع أحوال المنظمة ذاتها بهدف تحسين أوضاعها لتصبح أكثر فاعلية ومشاركة في السوق الخارجي ، هذا النوع مركزا على تحسين الأوضاع الحالية (أي اجراء تطوير تنظيمي ومركز على اجراء تغييرات جوهرية في مكونات نسق المنظمة (تحويل تنظيمي) يتم هذا التغيير وفق مدة زمنية وأسس مدروسة من حيث تكلفته ومتطلباته وفوائده ونتائجه

2-3 مـــــن ناحيـــــة نطـــــاق التغيير : يصنف حسب :

- **التغييـــر المتـــدرج :** هو الذي يبدأ بالتغييرات البسيطة وبطرح التزامات يسهل قبولها ثم يتدرج الى فرض التزامات اكثر تعقيدا أو أكثر صعوبة في القبول.
- **التغييـــر الشامـــل :** يستهدف تحقيق النتائج المرغوبة بالتعامل مع جميع العناصر أو النظم المطلوب تغيرها دفعة واحدة ، ويهدف الى تحقيق واستغلال الميزات التنافسية ويؤثر على القدرات الداخلية للمنظمة .

3-3من ناحيـــة اعتمـــاد وقـــت التنفيذ :

- **التغييـــــر السريـــــع :** الذي يتم مرة واحدة وبسرعة يسميه البعض التغيير بالصدمـة القوية، تنفيذه يشكل تساؤلات لدى الجميع ويجب الحذر هنا من الأثار الاجتماعية السلبية على الذين سوف يتأثرون بالتغيير ، وهذا يؤدي الى بروز مقاومة التغيير، لكن هناك ظروف معينة يمكن أن ينفذ فيها كظهور مشكلة تأثر على مستقبل المؤسسة .

[1]لعور نريمان،**التغيير التنظيمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي**،دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيدي ارغيس أم البواقي ،مذكرة ماستر علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ،كلية علوم الإنسانية والاجتماعيةقسم علم اجتماع ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، الجزائر ، 2015- 2016 ،ص 24 ،25.

- **التغييـــــــر البطيـــــئ :** يتم عبر دفعات ، وذلك تجنبا لأي اثار سلبيــة علـــى المتأثـــرين به ،يمكن أن يكون التغيير شاملا لكل المؤسسة أو عندما يتوقع مقاومة عنيفة للتغيير المراد جرائه.

3-4من ناحيـــة موضـــوع التغييـــر :

- **التغييـــــر المـــــــادي :** مثل التغيير الهيكلي والتغيير التكنولوجي أي تغيير في الهيكل التنظيمي (اختصاصات ومسؤوليات)والتغيير في الاعمال والأنشطة التي يزاولها التنظيم أو وسائل التكنولوجية المستخدمة.
- **التغيير المعنوي (النفسي ، الاجتماعي) :** يهدف الى احداث التغيير في أنماط السلوك بالنسبة للأفراد عن طريق برامج التنمية والتكوين مثال: نجد أن بعض المؤسسات لديها معدات وأجهزة حديثة لكن أنماط سلوك العاملين وأساليب العمل فيها تقليدية وهذا النوع يتميز بالسطحية وهو شكل غير فعال .
- **3-5من ناحية الشكل والمضمون :**
- **التغييـــــر الشكـــــلي :** يهتم بالإجراءات والشكل يركز على تصميم أنظمة او إعادة تصميمها دون الاهتمام بتطبيقها وتنفيذها بشكل سليم ، فقيام المؤسسة بتبسيط إجراءات دون تنفيذها وإعادة تصميم الوظائف دون تطبيقها بجهل أي تطور كليا او جزئيا يبقى الحال كما هو عليه .
- **التغيير في المضمون:**يهتم بالأهداف والنتائج والمشاكل والعلاج والمهارات الاستثنائية وجوهر الشيء ،فوضع خطط استراتيجية تهتم بمشاكل المؤسسة وتحويلها الى خطط يشارك فيها العمال ويتكونون عليها ويحصلون على صلاحيات تنفيذية لها ويتابعون تنفيذها بجعل الامر كله متجها الى نتائج حقيقية تصنع بالمضمون وليس بالشكل[1].

4-العوامـــل المؤديـــة للتغييـــر التنظيـــمي :

4-1-العوامـــل الداخليـــة :

ترتبط قوى التغيير الداخلية بالعمليات والأنظمة والافراد والهيكل وتشمل الأسباب المتعلقة بالعمليات واللوائح والإجراءات والأنظمة الاتصالات والرقابة والجودة واتخاذ القرارات اما دافع المتعلق بالأفراد تشمل على التفاوت في الهيكل،القيم بين مجموعات العاملين والأقليات والمجموعات العرقية

[1]لعور نريمان ، المرجع نفسه ، ص30.29 .

عدم رضا الوظيفي وازدياد في نسبة دوران العمل .أما المتعلقة بالهيكل تكون نتيجة لعدم قدرة الهيكل على مواجهة التطورات الحديثة أو سبب تطور عمل المنظمة وتشمل الجوانب التالية : الرسمية والمركزية ، تفويض السلطة وتقسيم العمل وغيرها من الجوانب الإدارية .

2-4العوامـــــل الخارجيـــــة : هي تلك القوى الناتجة عن التطور الحاصل على مستوى البيئة الخارجية للمنظمة سواء كانت متغيرات سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو تكنولوجية أو إدارية أو حتى صحية مثل ظهور وانتشار أمراض واوبئة مثل انتشار كوفيد 19 الذي شهده العالم في أواخر سنة 2019 وعام 2020 فإنهاتأثر على المنظمة مما يدفعها الى دراستها وتحليل أسبابها ومدى تأثر لتنظيم بها ، وهذه الدراسة تساعد المنظمة في محاولة التكيف مع البيئة الخارجية ومتغيراتها من اجل الاستمرارية والبقاء وتكون عن طريق إعادة تصميم هياكل ووضع خطط عمل جديدة ومناسبة لظروف الخارجية للمنظمة كونها جزء لا يتجزأ من المجتمع تأثرو تتأثر بيه .[1]

5- مراحـــــل التغييـــــر التنظيـــــمي:

يِأكد ليفين أن أية عملية تغيير في المنظمة يمكن اعتبارها تحركا مؤثرا في الوضع التوازياتجاه وضع مرغوب،ويقترح ليفين عملية ذات ثلاثة مراحل لتنفيذ التغيير نبدأ:

أولا : مرحلـــة اذابـــة الجليـد يتم فيها اثارة الأذهان وحدات التنظيم بضرورة التغيير و العمل على التخلص من القيم والسلوكيات التي تمارس في الوقت الحالي والعمل على تهيئة جو ملائم لخلق دوافع جديدة من الممارسات التي تستخدم لإذابة الجليد:

- الضغط من أجل التخلص من السلوكيات الحالية نتيجة تدني مستوى الأداء

-الاعتراف بوجود مشكلة

-تشجيع المبدعين والمبتكرين.

ثانيـــــا:التغييـــــــــــر

في هذه المرحلة يجب التركيز على ضرورة تعلم العمال أفكار وأساليب ومهارات جديدة لتوفر بدائل جديدة لأداء عمل،وفي هذه المرحلة يتم العمل على تغيير وتعديل في الواجبات والمهام وكذلك تغيير

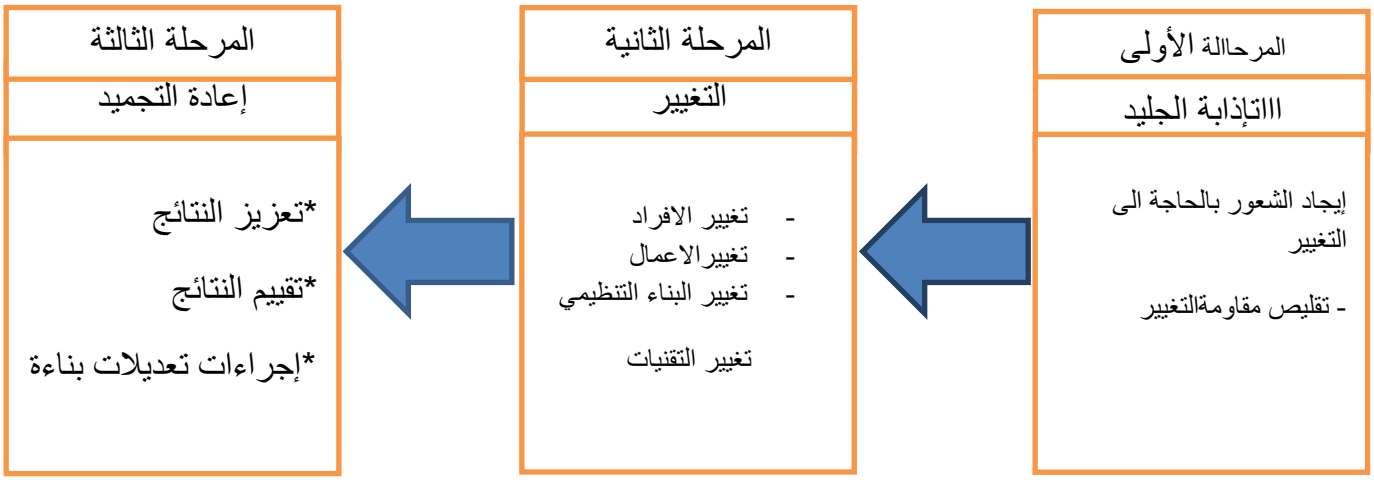
[1]كما ل بوقرة ، الطالبة حمصي سعيدة ، **التغيير التنظيمي كمدخل استراتيجي لتكيف المنظمة مع المحيط** ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي ، العدد 27-12-2018 ، ص37،38.

في التقنيات والهياكل التنظيمية الموجودة حاليا الأمر الذي يتطلب من الإدارة ضرورة العمل على توفير المعلومات والأساليب التي تساعد في تطوير مهارات العمال.

حذر ليون في هذه المرحلة من عدم الاقدام بشكل متسرع على تنفيذ هذه المرحلة واحداث تغيير ذلك لأن ذلك سوف يترتب عليه ظهور مقاومة شديدة ضد التغيير ،الأمر الذي يؤدي الى ارباك وعدم تحقيق المطلوب

ثالثا : اعادة التجميد أو التثبيت

هو محاولة التثبيت والحفاظ على المكاسب والمزايا التي تم تحقيقها من التغيير التنظيمي،فاذا كان هناك تغييرات في أساليب العمل والسياسات واكتساب افراد المنظمة أنماط جيدة وجديدة من السلوك فيجب حماية ذلك والإبقاء عليه (تجميد الوضع)أطول فترة ممكنة لضمان استمراريته وثباته[1].



مراحل نموذج ليفين لمراجل التغيير التنظيمي

6-نظريـــــات التغييـــر التنظيمـــي الاجتماعيـــة:

6-1-نظريـة التحليـل الاستراتيجـي لميشال كروزيـه :

عالج ظاهرة التغيير في كتابه الفاعل والنسق (الفصل 13)وقد جاء فيه التغيير هو مشكلة بمعنى أنه قابل لدراسة والتحليل ، بدأ بتوجيه نقد لنظريات التي عالجت التغيير الاجتماعي كانوا فلاسفة و علماء اجتماع يرون تغيير الاجتماعي يخضع لمنطق ونموذج خاص .

[1]محمد البشير المغربي ، مرجع سابق ، ص369- 370-371-372.

أكد ميشال كروزيه بضرورة فهم التغيير على أنه مشكلة اجتماعية تخص الافراد أي انهم الذين يجب ان يغيروا كل نسق للعلاقات الاجتماعية ضمن تغيير جماعي .

التغييـر كظـــاهرة نسقيـــــة :

يرى كروزيه مشكلة التغيير بعد عملية جوهرية و توتيح للمجموعة أو مجتمع ما البقاء والاستمرار في الوجود فان تحليل التغيير يجب أن يكون من منظور ديناميكي وليس استاتيكي ، لا يمكن فهم التغيير الا من خلال العلاقات الاجتماعية لكي يكون هناك يجب أن يتحول لكل نسق لفعل وعلى الافراد أن يطبقوا علاقات إنسانية جديدة وشكل جديدة من الضبط الاجتماعي (لان الألعاب هي التي تتحكم في العلاقات الاجتماعية وتشكيلها).

التغيير ليس وضع هيكل او نموذج جديدا وتقنية جديدة أو تنظيم بل هو انطلاق عملية التغيير التي تتطلب الفعل وردة الفعل او المفاوضات والتنازلات والتعاون، المنظور الاستراتيجي يرى ان دراسة عوامل التغيير كفيلة بإيجاد طريقة عملية تسمح بالقيام بعملية استراتيجية لإنجاح التغيير.

مبـادئ التحليـل الاستراتيـجي للتغييـر:

استقلاليـــة الظاهـرة التنظيمية :تنظيم ظرفي واساس سلوك الفاعلين ينبع من استقلاليتهم.

الظاهـــرة التنظيميـة بنـــاء: تحليل العلاقات الاجتماعية هي بناءات واداة تؤدي بالفاعلين الاجتماعيين لضبط تفاعلاتهم بطريقة معينة.

ان هذه الحلول ليست إجابات آلية لهذه الإكراهات ، كل مجموعة قادرة على ابتكار حلول جديدة عن طريق استدعاء الخيال في إنتاج حلول إبداعية.

كـل التغيرات تقتـرح قطيعـــة: لا يمكن لأي تغيير ولا لأي تعلم جماعي ان ينجح إلا عن طريق وجود قطيعة.

التغييـــر كتعـــلم جمـــــاعي:أكد كروزيه ضرورة التغيير الاستراتيجي نابعا من داخل التنظيم نفسه أي من نسق الفعل العام والوعي بضغوطات المحيط ، أي قرار لتغيير يجب ان يأخذ في الحساب البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة ، والآخذ بعين الاعتبار فعل الأفراد الفاعلين الذين يشكلون هذا التنظيم.

ويرى كروزيهأن هدف التغيير هو تغيير الافراد لاستراتيجيتهم إذ يعتبر الافراد أو الفاعلون هم أساس التغييرفي التنظيم. ويمكن أن تقيم الجماعة للتغيير عن طريق تقديرهم للمنافع الممكنة والتي يستفيدون منها في النظام.

هنـــاك أنـــواع مـــن الاستراتيجيـــات:

1-إستراتيجية تعمل على القضاء لأي سلوك غير مرغوب فيه.

2-إستراتيجية محوره المحافظة على سلوك مرغوب فيه.

3- الإستراتيجية التي يتم فيها محاولة التقليص من سلطة الفاعل[1].

2-6-تالكـــــوت بـــــارسونـــــوز:

تقوم مقاربته على مقولة " المجتمع نسق يسعى دائما إلى التوازن والاستقرار" ويقوم النسق على القيم وثقافة يقبلها المجتمع ، وتطرق لموضوع الأدوار الاجتماعية والقيم وموقفهما في البناء الاجتماعي.

فالتغيير التنظيمي يتمثل في الضبط الداخلي الذي يقوم به الأفراد في المؤسسة في علاقتها بمحيطها الخارجي لتحقيق التكيف ثم التوازن من خلال توزيع دقيق لوظائف العناصر الاجتماعية ومهمتها ومصالحها ، يرى بارسونز التغيير التنظيمي انه العامل الذي يسمح للنظام الاجتماعي بالتكيف الدائم مع كل جديد فهو مبدأ التعديل الاجتماعي الفوري.[2]

7-مقاومـــــة التغييـــــــر:

7-1-تعريف مقاومة التغيير :

سبق ان أشير أن زاندر Zander أنه عرف المقاومة انها ردود أفعال سلبية يمارسها الافراد إزاء تغيرات التي تطرأ على المنظمة كلا او جزءا لاعتقادهم بتأثيرها السلبي او تجاه مصالحهم 2[3].

---

[1]بوشمال أحمد، **سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعالية المنظمات،مدخل تحليل إستراتيجي، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الأغواط**، مذكرة ماجيستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعيةمدرسة الدكتوراه ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011.2010. ص91.90.89.

[2]أحمد زايد، **علـم الاجتمـاع النظرياتالكلاسيكية والنقديـة** ، نهضـة مصـر للطباعـة والنشـر والتوزيـع، مصـر الطبعـة الأولى، 2006 ، ص 118.

[3]خليل محمد حسن الشمـاع ، خضير كاظـم حمود **، نظرية المنظمة** ،دار المسيرة لنشر والتوزيع ،عمان ، الطبعة 03 ، سنة 2007 ، ص400.

2-7-أسباب مقاومة التغيير :

السياسة والمصالح الشخصية: من خلال اعتقاد الفرد بانه سوف يفقد مركزه وقوته ونفوذه.

انخفاض قدرة الفرد على تحمل تغيير.سوء فهم فيما يتعلق بالتغيير وأثارهمع نقص الثقة في دوافع من ينادون بالتغيير.الثقافة التنظيمية أصلا تقاوم التغيير نظرا لا نها تفضل مكافاة الاستقرار والعادات المستقرة[1].

خلاصـــة:

و في الأخير فقد تبين لنا من خلال ما تم التطرق اليه في هذا القصل بأن عملية التغيير التغيير التنظيمي هي عملية ضرورية في حياة كل منظمة و قد تكون مقصودة أو غير مقصودة نتيجة للظروف التي يمر بها المجتمع ، و هي عملية تنظيمية يقوم بها القائمين على التنظيم من أجل تحقيق النمو و الاستمرارية و العمل على تحقيق التكيف مع المتغيرات البيئة الخارجية .

[1]حكيم بن جروة ،**دراسة نظرية لاستراتيجيات ومداخل التغيير والتطوير التنظيمي داخل المنظمة**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، العدد الأول ، ص14.

تمهيد:

يعيش العالم اليوم وضعا غير مألوف، فمعظم سكان المعمورة لم يشهدوا أحداثا مماثلة لما يقع الأن جراء الوباء المعروف بـ كورونا أو كوفيد 19،إذ يعد هذا الوضع استثنائيا من مختلف الجوانب وسيشكل لا محالة منعطفا كبيرا في تاريخ الإنسانية جمعاء، ليس لخطورته فحسب بل لأثاره الوخيمة على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي والنفسي كذلك، فكما هو معروف أثارت مخاطر الأوبئة و الأمراض عبر العصور الكثير من الأسئلة و الإشكاليات، و هو نفس النقاش الذي تطرحه الآن جائحة كورونا باعتبارها وباء عالمي، أثر بشكل مباشر على المعاملات الدولية البشرية و التجارية و السياسية، حيث أجبرت هذه الجائحة وفرضت على دول العالم الانغلاق على نفسها و اتخاذ مجموعة من الإجراءات و التدابير الاحترازية مثل العزل و وتطبيق الحجر الصحي المنزلي و التباعد الاجتماعي و منع السفر، مما خلق أزمات حقيقة في مختلف جوانب الحياة،كما انعكس سلبا على الاقتصاد حيث أصبح يعيش حالة من الركود الحاد و الانكماش المفاجئ، و بالتالي ظهور أزمة اقتصادية عالمية غير متوقعة ،من حيث تقليل أعداد العاملين في القطاعات الحكومية والخاصة ،واغلاق المدارس والجامعات والمحلات التجارية والمقاهي ومعظم مناحي العيش التي كنا نعتقد أنها أشكالاً حتمية للحياة الطبيعية.لذلك نستعرض هنا أهم نقاط حول فيروس كورونا:

1- فيروس كورونا (كوفيد 19) .

1-1- تعريف الجائحة .

2-1- تعريف فيروس كورونا.

2- أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر.

3-الآثار الناتجة عن انتشار فيروس كورونا.

1-3-الآثار الاجتماعية .

2-3-الآثار الإيجابية لجائحة كورونا .

3-3-الآثار السلبية لجائحة كورونا .

4-3-الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا .

3-5-الأثـــــــــــــار النفسيـــــــــــــة .

4-الاجـــراءات و التدابير المتخـــذة مـــن أجـل التصدي لانتشار فيـــروس كورونـــا .

1-فـــــيروس كورونـــــــا (كوفيد 19) :

1-1- تعريـــــف الجائحـــــة :

ورد مفهوم الجائحة في ويكيبيديا 2020 أنها وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدولية ، مؤثرا على عدد كبير من الأفراد ،تحدث الجوائح لتؤثر على البيئة والكائنات الزراعية من ماشية ومحاصيل زراعية والأسماك والأشجاروغير ذلك.

الجائحة :جمع :جوائح .والوباء العام هو وباء ينتشر بين البشر في مساحة كبيرة مثل قارة مثلا أو قد تتسع لتضم كافة أرجاء العالم. الوباء المستوطن واسعال انتشار المستقر من حيث معرفة عدد الأفراد الذين يمرضون بسببه لايعتبر جائحة .وعليه يستبعد من جائحةا لأنفلونزا النزلات الموسمية المتكررة للبرد ظهر عبر التاريخ العديد منا لجوائح مثل الجدري والسلّ و فيروس نقص المناعة المكتسبة والأنفلونزا ،فيروس كورونا H1N الإسبانية وجائحة أنفلونزا الخنازير 2009 ،وفيروس كورونا-كوفيد19[1]

1-2- تعريـف فيروس كـورونا:

يعرف فيروس كورونا corona virusعلى أنه سلالة جديدة من الفيروسات التي تسبب مرض كوفيد19 و الاسم الانجليزي للمرض مشتق من كالتالي co و هما أول حرفين من كلمة كورونا corona و vi هما أول حرفين من كلمة virus و d من كلمة مرض disease ويرتبط الفيروس بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس التي تسبب بمرض المتلازمة الحادة سارز و بعض أنواع الزكام العادي ، و يعد فيروس كورونا من الفيروسات المعدية التي لم يكن هنالك أي علم بوجودها قبل تفشيها في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019 .[2]

---

[1]موسى أميطوش ،سامية سكاي ،**أثار جائحة كورونا على أساتذة وإدارى التكوين المهنى (دراسة ميدانية)** ،مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية المجلد 04(02 ديسمبر2020 ، ص459،458.

[2]حسين ابراهيم حمادي ، **الكلفة الاجتماعية لازمة جائحة فيروس كورونا :دراسة ميدانية فى ناحية العيارة محافظة ديالى** ، مجلة كلية التربية ، جامعة واسط العراق، العدد 39 ، الجزء 2، (ماي 2020) ، ص 401 .

و حسب منظمة الصحة العالمية فان فيروس كورونا هو الذي يسبب مرض كوفيد 19 ينحدر من سلالة فيروسات تسمى الكورونا أو الفيروسات التاجية و المضادات الحيوية لا تأثير لها على الفيروسات . [1]

2- أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر:

من بين أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر نجد أسباب قد تؤدي الى أزمة حقيقية في انتشار فيروس كورونا الجزائر 2020هي :

عدم غلق المطارات و الموانئ و مداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من أن الحالات الأولى المسجلة كانت من الوافدين من ايطاليا و فرنسا و مع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط .

التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة و الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس كورونا .

نقص الوعي واستهتار فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس و مواصلتهم لحياتهم و نشاطاتهم بشكل عادي. [2]

3- الآثـــار الناتجـــة عن انتشـــار فيروس كورونا:[3]

1-3 الآثـــــــار الاجتماعيـــــــة :

وهي تشمل كلما يتعلق بالحجرالصحي، والتباعدالاجتماعي، وما ينجر عنهما، كشعور الفرد بالوحدة، وعدم قدرته على التعاون، التواصل، ومساعدة الآخرين، وانتشارالخلافات والعنف بين أفراد المجتمع،وتدني القيم الاجتماعية،وفقدان احد أفراد الأسرة في هذه الظروف، وإلغاء كل التظاهرات الاجتماعية، كالأفراح،والأعراس والجنائز.

وقد أدى انتشار فيروس كورونا إلى العديد من الآثار الاجتماعية على حياة الفرد فمنها ما هو ايجابي و منها ما هو سلبي و قد قمنا بتقسيمها كما يلي :

الآثـــار الإيجابيـــة لجائحـــة كورونـــا :

أ- تنميـــــة العلاقـــــات الاجتماعيـــــة:

---

[1]موقع منظمة الصحة العالمية https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus 2020

[2] سهايلية سماح، **الاجراءات الوقائية لتصدى لفيروس كورونا في الجزائر** ، مجلة الرسالة لدراسات و البحوث الانسانية، المجلد5 ، العدد03 – أكتوبر 2020 ، ص26 .

[3]علي سعدي عبد الزهرة جبير(كلية الهادي جامعة العراق) ، **الأثار الاجتماعية لجائحة كورونا** ، مجلة الحقوق و العلوم السياسية ن جامعة خنشلة ، المجلد 08 ، العدد01 ، سنة 2021 ، من ص 31 الى ص 38 .

أعادت حائكة كوفيد 19 تشكيل علاقاتنا الاجتماعية ، فقد فرض الحجر الصحي على الأسر ما يمكن وصفه بالقرب ألقسري ، فان فترة الحجر شكلت فرصة ثمينة لتوطيد العلاقات الأسرية و الاجتماعية

و من الأشياء الايجابية التي أبان عنها الحجر الصحي في ظل هذه الأزمة العالمية و استفادة الأسر بشكل خاص المرأة بتقدير العلاقات الاجتماعية ففي ظل العزلة و الابتعاد أصبح الكل يدرك نعمة العلاقات الإنسانية و أهميتها في استقرار النفس ، مع التفكير في تقويتها و تأطيرها من خلال تقسيم الأدوار بين أفراد العائلة .

إن الظروف التي أملتها جائحة كورونا التواصل الدائم مع أفراد الأسرة عبر فتح نقاش دائم في مواضيع و إشكالات مختلفة بالإضافة إلى ما أصبح متاح الحصول عليه بسبب الجائحة من خدمات إعلامية و دورات تكوينية لمواقع الكترونية عالمية مجانية [1].

ب- التضـــــــــامن الاجتمـــــــــــــاعي :

إن التضامن بين البشر أمر مطلوب للغاية إذ لا تقوم حياة الفرد إلا بتعاونه مع أبناء جنسه و لا تستقيم معيشته إلا بتضافر جهده بجهود إخوانه.

و إن جائحة كورونا فرضت على الإنسان أن يأخذ بيد أخيه و يستند بعضهم على بعض لا سيما في الظروف العسيرة لمواجهة الأخطار المهددة لوجود الجنس البشري .

الآثـــار السلبية لجائحـــة كورونـــا :

أ-العنـــــف المنزلـــــــي (الأسري) :

يعد العنف الأسري من أكبر انتهاكات حقوق الإنسان حول العالم قبل تفشي فيروس كورونا و قد تفاقم الوضع مع انتشار الجائحة ، فقد أشارت هيئة الأمم المتحدة للمرأة أن الضغوط الاقتصادية و الاجتماعية التي جاءت نتيجة العزل المنزلي و الصحي لفترات طويلة .

فان جائحة كورونا كانت السبب في وقع وطأة أثره الاجتماعي على النساء بشدة فكان حافزا لتنامي ظاهرة العنف بسبب التدابير الاحترازية المتخذة كإجراءات الغلق و حظر التجول و منع مغادرة المنازل إلا للضرورة القصوى أو في ساعات محددة .

ب- التباعـــــد الاجتماعـــــــــي :

[1]موسى أميطوش ،سامية سكاي، المرجع السابق ص459.

يقصد به الحفاظ على مسافة أو مساحة بين الأشخاص للمساعدة على منع انتشار المرض و التقليل من خطر الإصابة به .

يهدف التباعد إلى التقليل من التواصل و الاختلاط بين أفراد المجتمع الواحد في حال ما كان العديد من منهم حاملين للفيروس . و لتجنب انتشار الفيروس فرضت السلطات في كل أنحاء العالم ضرورة التباعد الاجتماعي الذي يترتب عليه العزلة بين الناس و هذه الأخيرة تعزز أعراض الإجهاد اللاحق للصدمة و الارتباك و الغضب . و قد فرضت الجائحة تغير في العادات و التقاليد نتيجة التباعد الاجتماعي من عزوف عن إقامة الأعراس الحفلات والولائم و الجنائز.

3-2-الآثـــار الاقتصاديــة لجائحــة كورونـــــا :[1]

تعطيل النشاطات الاقتصادية الاعتيادية في الحياة اليومية العامة .

انخفاض الإنتاج و الاستثمارات و الأرباح بشكل يؤدي الى ارتفاع معدل البطالة .

تقدر الأمم المتحدة أن ما يقارب من نصف عمال العالم قد فقدوا وظائفهم بسبب الاقتطاعات و الآثار الاقتصادية .

تشير أحدث توقعات صندوق النقد الدولي لعامي 2020-2021 بخصوص أفاق النمو أن العالم قد دخل غي حالة ركود.

ونقصد بها أيضا كلما يتعلق بالمواد الغذائية،توفرها،أو ندرتها، ارتفاع أسعارها،تخزينها استهلاكها،وسلوك الفرد حيال ذلك،كالشراء الاندفاعي،وكذلك القدرة الشرائية للمواطن، ونقصد بها كذلك ارتفاع الأسعار خاصة المواصلات وبعض المنظفات، وشراء بعض الأدوية للتداوي.

3-3-الآثار النفسية :

وهي تشمل الخوف،القلق، التوتر، الضغط، الأرق، الوساوس، الأفكار السيئة، الغضب، الإحباط وفقدان الأمل ،خوف الفرد على نفسه، أسرته، ومجتمعه بسبب انتشار هذا الفيروس.

4- الاجـــراءات و التدابير المتخـــذة مـــن أجـل التصدي لانتشار فيـــروس كورونـــا :

4-1-علّـــى المستـــــوى الاجتماعـــــي : [1]

[1] منظمة التعاون الإسلامي ، **الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي " آفاق و تحديات "**، مركز الأبحاث الإحصائية و الاقتصادية والاجتماعية و التدريب للدول الإسلامية ، ماي 2020 ، ص 03 .

- وقف الدراسة في المدارس و الجامعات و مراكز التكوين لمنع تفشي فيروس كورونا كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 03/21 /2020 .
- وضع تدابير التباعد الاجتماعي ، جاء في المادة 01 من المرسوم التنفيذي .
- تطبيق تدابير الحجر المنزلي ، حضر التجول لمدة 14 يوما قابلة لتمديد .جاء في المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 .
- تعليق نشاطات نقل الأشخاص ، جاء في من مادة 03 من المرسوم التنفيذي 20-69 و المتعلقة بالخدمات الجوية للنقل العمومي للمسافرين على الشبكة الداخلية ، النقل البري في كل الاتجاهات.
- تنظيم نقل الأشخاص من أجل ضمان أدنى حد من الخدمة العمومية و الحفاظ على النشاطات الحيوية.
- غلق المحلات و المؤسسات كما جاء في المادة 05 من المرسوم التنفيذي 20-69
- كما تضمن نفس المرسوم منح عطلة استثنائية مدفوعة الأجر ما لا يقل عن 50% من مستخدمي كل مؤسسة و الإدارة العمومية مع إعطاء الأولوية لنساء الحوامل و المتكفلات بتربية أبنائهن الأقل من 14 سنة و الأشخاص المصابين بالأمراض المزمنة ، بالإضافة إلى التشجيع العمل عن بعد في المؤسسات و الإدارات العمومية (المادة 09 من المرسوم التنفيذي 20-69) .

2-4-على المستوى الاقتصادي :[2]

- التخفيف من قيمة فاتورة الاستيراد من 1 إلى 31 مليار دولار .
- التوقف عن إبرام عقود الدراسات و الخدمات مع المكاتب الأجنبية مما سيوفر للجزائر حوالي 7 مليارات دولار سنويا.
- تأخير انطلاق المشاريع المسجلة أو قيد التسجيل التي لم يشرع في انجازها
- الإبقاء دون المساس على النفقات المرتبطة بقطاع الصحة و تدعيم آليات مكافحة انتشار وباء كورونا.
- لإبقاء دون المساس على مستوى النفقات المتعلقة بقطاع التربية.
- التكفل في قانون المالية التكميلي عند إعداده بخسائر المتعاملين الذين تضرروا من انتشار وباء كورونا.

---

[1] سهايلية سماح ، **نفس المرجع السابق** ، ص 32.
[2] سهايلية سماح ، **المرجع نفسه** ، ص 33.

- تكليف الشركة الوطنية سونطراك بالتخفيض من أعباء الاستغلال و نفقات الاستثمار من 14 الى 07 مليارات دولار من أجل الحفاظ على احتياطي الصرف.

الخلاصة

إن جائحة انتشار فيروس كورونا المستجد ورغم ما أصاب به العالم من صدمة وتخبط في التفاعل مع كل ما يحيط بالأفراد، إلا أنها بلا شك أتاحت استخداماً مرناً للتكنولوجيا الأكثر تعقيدًا. وقد ظهر للأزمة تأثيرات متباينة سواء بالإيجابية او بالسلبية في مجالات متعددة على الفرد والمجتمع والدولة ،لقد جمعت الأزمة الناس على هم وهدف مشترك، فأعادت تقوية الأواصر التي كادت أن تتهتك، ومنحتنا فرصة حقيقية لتقدير الحياة والبيئة والصحة العامة، و النعم التي غفلنا عن شُكرها وتعاملنا معها وكأنها نمط مُكتسب غير قابل للفقدنجد أن كورونا أجبرتنا على إعادة النظر في طريقة تفكيرنا وعلاقتنا بعقيدة مجتمعنا وهويتنا. ولعله على المدى الطويل، ستقودنا الى إعادة اكتشاف النسخة الأفضل من أنفسنا.

الجانـــب التطبيقـــــي
للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات الدراسة.

1-1 المجال المكاني لدراسة.

2-1 المجال الزماني لدراسة.

3-1 المجال البشري لدراسة.

ثانيا: مجتمع البحث وعينة وأداة الدراسة.

1-2 أداة الدراسة.

2-2 عينة الدراسة و طريقة اختيارها.

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

1-3 عرض و تحليل البيانات الشخصية.

2-3 عرض و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى.

3-3 عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية.

رابعا: استنتاج نتائج الفرضيات.

1-4 الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الأولى.

2-4 الاستنتاج الجزئي الخاص بالفرضية الثانية.

3-4 الاستنتاج العام.

تمهيد:

يخضع البحث العلمي في جانبه الميداني إلى التحليل و التفسير الإحصائي و السوسيولوجي ليصل إلى استنتاجات فرعية خاصة بالفرضيات، فالاستنتاج العام هو الذي يؤكد أو ينفي الفرضيات. و عليه فقد حاولنا في هذا الفصل التأكد من صحة الفرضيات عن طريق اختبارها ميدانيا. و قد اخترنا مؤسسة الحماية المدنية لولاية المدية، كونها مؤسسة تخدم موضوع بحثنا.

أولا مجـالات الدراســة :

1-1-المجال المكاني لدراسة :

1-1-1- الحمايـــة المدنيـــــــــة :

الحماية المدنية هي مرفق عموميي ذو هيكل خاص من حيث التنظيم الإداري و هي تعمل تحت وصاية وزارة الداخلية و تتمثل مهامها في حماية الأشخاص و الممتلكات و التكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها.

وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنلوجية والنمو الديمغرافي في الوطن وتتمتع بتنظيم إداري (تقني وعملي) لضمان التكفل بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

كيفيـــة الانخـــراط فـــي صفـــوف الحمايـــة المدنيـــة :

بعد إصدار إعلان عن توظيف و الإشهار به عبر أجهزة الإعلام حول مسابقة توظيف في صفوف الحماية المدنية على كل شخص يرغب في الانضمام الى سلك الحماية المدنية يجب أن تتوفر فيه بغض الشروط الضرورية هي

-أن يكون المتر شح من جنسية جزائرية

-أأن يكون في وضعية قانونية اتجاه الخدمة الوطنية(معفى لسبب طبي غير مقبول)

-أن لا يقل سنه عن 20 سنة و لا يتجاوز25 سنة و يكون متحصل على مستوى الثانية ثانوي كاملة بالنسبة للأعوان

- أن لا يقل سنه عن 21 سنة و لا يتجاوز26 سنة و يكون متحصل على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية أو شهادة معادله لها في التخصصات المطلوبة بالنسبة للملازم

- 23 سنة على الأقل و 28 سنة على الأكثر و يكون متحصل على شهادة مهندس معماري أو مهندس دولة أو شهادة معادله لها في التخصصات المطلوبة بالنسبة الى رتبة ملازم أول

-30سنة عل الأكثر و يكون متحصل على شهادة الدراسات في العلوم الطبية بالنسبة الى رتبة ملازم أول طبيب

- أن يكون في حالة صحية جيدة و يتمتع بكل حقوقه المدنية

-أن تكون الرؤية أكثر أو تساوي 201/15بالنسبة للعينين و 10/07على الأقل بالنسبة للعين الواحدة بدون حمل النظارات

-أن لا تقل قامته على 1.70 ووزنه لا يقل عن 60 كلغ

-أن لا يكون حاملا للوشم على جسده

بعد أن تتوفر كل هاته الشروط الضرورية على المترشح اجتياز اختبارات كتابية متمثلة في الثقافة العامة و الرياضيات و اختبارات بدنية و رياضية

وأن يجتاز الفحص الطبي و النفساني المنظم من قبل إدارة الحماية المدنية

بعد نجاح المترشح في مسابقة التوظيف في سلك الحماية المدنية يتم استدعاء المترشح من أجل التكوين بمدارس الحماية المدنية ،وهذا حسب المرسوم التنفيذي 106/11 المؤرخ في 6 مارس 2011 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للاسلاك الخاصة بالحماية المدنية [1].

مـــدة التكويـــن أو التدريـــــب :

مدة التدريب أو التكوين في سلك الحماية المدنية تختلف حسب رتب

*12 شهرا بالنسبة إلى رتبة عون

*24 شهرا بالنسبة إلى رتبة ملازم

*12 شهرا بالنسبة إلى رتبة ملازم أول

*12 شهرا بالنسبة إلى رتبة ملازم أول طبيب

بعد نهاية مرحلة التكوين يتم توجيه كل الأعوان بمختلف الرتب و الجنس (إناث، ذكور) إلى الوحدات العملية الموجودة بالتراب الوطني لمباشرة أعمالهم النبيلة و المتمثلة في حماية الأشخاص و الممتلكات أذ ليس هناك اختلاف يقتصر على عمل الرجال و النساء في هذا القطاع[2].

بالنسبـــــــــة للاتصـــــــــالات :

تتلقى مصالح الحماية المدنية اتصالات كثيرة و مختلفة من طرف المواطنين على الخط الهاتفي *14* الموضوع في الخدمة 24/24ساو 7/7 أيام

ومن بين الاتصالات التي تستقبلها الحماية المدنية طلب النجدة.التبليغ عن حوادث المرور و مختلف الحوادث المنزلية ونشوب حرائق وغيرها.

نبـــذة تاريخيـــة عـــن الحمايـــة المدنيـــة:

إن أول المقاييس للحماية المدنية أخذت في عهد الإمبراطورية الرومانية بعد الحريق الشهير لمدينة روماسنة 692ق/م الذي دمر عشرة أحياء من 14 حي التي تكون المدينة.

[1]المرسوم التنفيذي 11/ 106المؤرخ في 6 مارس 2011 ،**يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لاسلاك الخاصة بالحماية المدنية** ، الجريدة الرسمية العدد15 سنة 2011.

[2]الجريدة الرسمية ، المرجع نفسه،العدد15.

تاريـــخ الحمايـــة المدنيـــة فـــي الجزائر:

ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي مركزية للحماية المدنية على مستوى الوزارة الداخلية و مراكز النجدة و مكافحة الحريق على مستوى الولايات، و أول إصلاح كان سنة 1964 بمرسوم 129/64 المؤرخ في 1964/04/15 الذي تم بموجبه تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية و أخذت الدولة بعين الاعتبار تجديد و تكوين أعوان البلديات على مستوى المدرسة الوطنية للحماية المدنية.

في أبريل 1970 اهتمت الدولة بمهمة حماية الأشخاص و الممتلكات و أصبحت مصالح النجدة و مكافحة الحريق تحت تسمية الحماية المدنية خاضعين لقوانين شبه عسكرية و مميزة ببذلة يابانية و بمختلف وظائف حسب الرتب، في 20 فبراير 1976 تمت إعادة تنظيم إدارة مركزية لوزارة الداخلية مما سمح للحماية المدنية من اكتساب مقاييسها الجديدة و خاصة المرسوم 36/76 الذي نظم الحماية المدنية على مستوى المركزية لإعادة تسميتها فأصبحت المديرية العامة للحماية المدنية حيث تحتوي على مديريتين هما : - مديرية النشاط العملي. - مديرية النشاطات و الوسائل - و على مستوى الولائي أصبحت تسمى مصلحة الحماية المدنية و الإسعافات كما يكمل هذا المخطط ثلاث خلايا مهمة و هي : * المدرسة الوطنية للحماية المدنية. * الحظيرة الوطنية للعتاد. * وحدة التدريب والدعم الوطني.

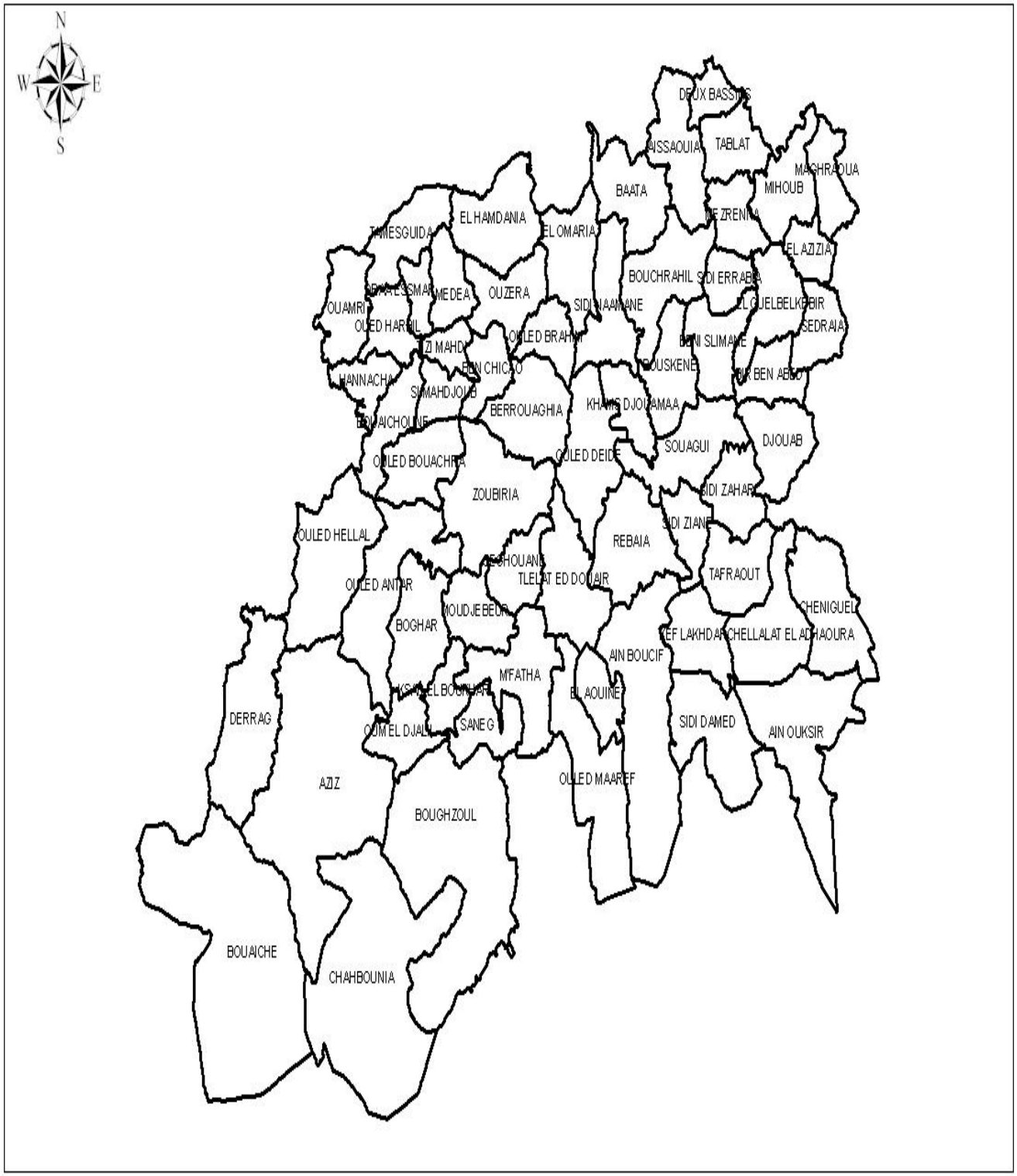
- و في سنة 1991 صدر مرسوم رقم 503/91 إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية، فأصبحت أربعة مديريات و كل مديرية تشمل على ثلاث مديريات فرعية و كل مديرية فرعية تتكون من اثنان إلى أربع مكاتب، كما تم إعادة تنظيم الحماية المدنية على مستوى الولاية فأصبحت تسمى مديرية الحماية المدنية للولاية.

المدرســـــة الوطنيـــة للحمايـــة المدنيـــة:

بعد تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية و نظرا لنصوص المرسوم رقم 36/76 المؤرخ في 1976/02/20 و المتعلق بإعادة تنظيم مركزية وزارة الداخلية استطاعت الحماية المدنية من اكتساب مقاييسها الجديدة إذ نتج على إثر ذلك مخطط خاص بالمديرية العامة للحماية المدنية، فتولت هذه الأخيرة القيام بمختلف عمليات التكوين لموظفي السلك و تنظيم دورات تكوينية مختلفة بناءا على المرسوم 108/83 المؤرخ في 1983/02/25 الذي يحدد شروط إنشائها و تنظيمها و تسييرها باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تكويني و تتمتع بالشخصية العضوية و الاستقلالية المالية.

تهدف المدرسة إلى تكوين ضباط، ضباط صف، و كذا برامج رسكلة و الإتقان كما تقوم بتهيئة برامج مختلف الامتحانات و المسابقات لأفراد أسلاك الحماية المدنية[1].

التقسيـــــم الإداري لولايـــــة المديـــــة



[1]عون عاطف، زياني صونية، **دور وظيفة الاتصال في المؤسسة**، دراسة حالة، مديرية الحماية المدنية لولاية تبسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، جامعة التكوين المتواصل تبسة، 2009م/2010م، ص ص 100، 101.

نبدة عن مديرية الحماية المدنية لولاية المدية:

في إطار تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية أو ما تعرف بمديريات الحماية المدنية الولائية (DPCW) و طبقا للمرسوم رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 و الذي يضبط قواعد تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية و عملها، تم إنشاء مديرية الحماية المدنية لولاية المدية و التي يوجد مقرها وسط المدينة و تبعد بـ 1 كلم عن مقر الولاية و هي في اتصال دائم مع رؤساء مختلف الأنماط و تعمل تحت وصايتها.

و كذلك الحظيرة الوطنية على مستوى الولاية يتم فيها تصليح و صيانة العتاد الخاص بالحماية المدنية، و كذا يتم فيها إنشاء الرتل المتنقل الخاص بحرائق الغابات لسنة 2007 و الذي يتم إنشاؤه في فترة الصيف فقط .

المخطـط الرئـــيسي للمصالـــح الخارجيـــة للحمايـــة المدنيـــة

المصالـــح الخارجيـــة للحمايـــة المدنيـــة:

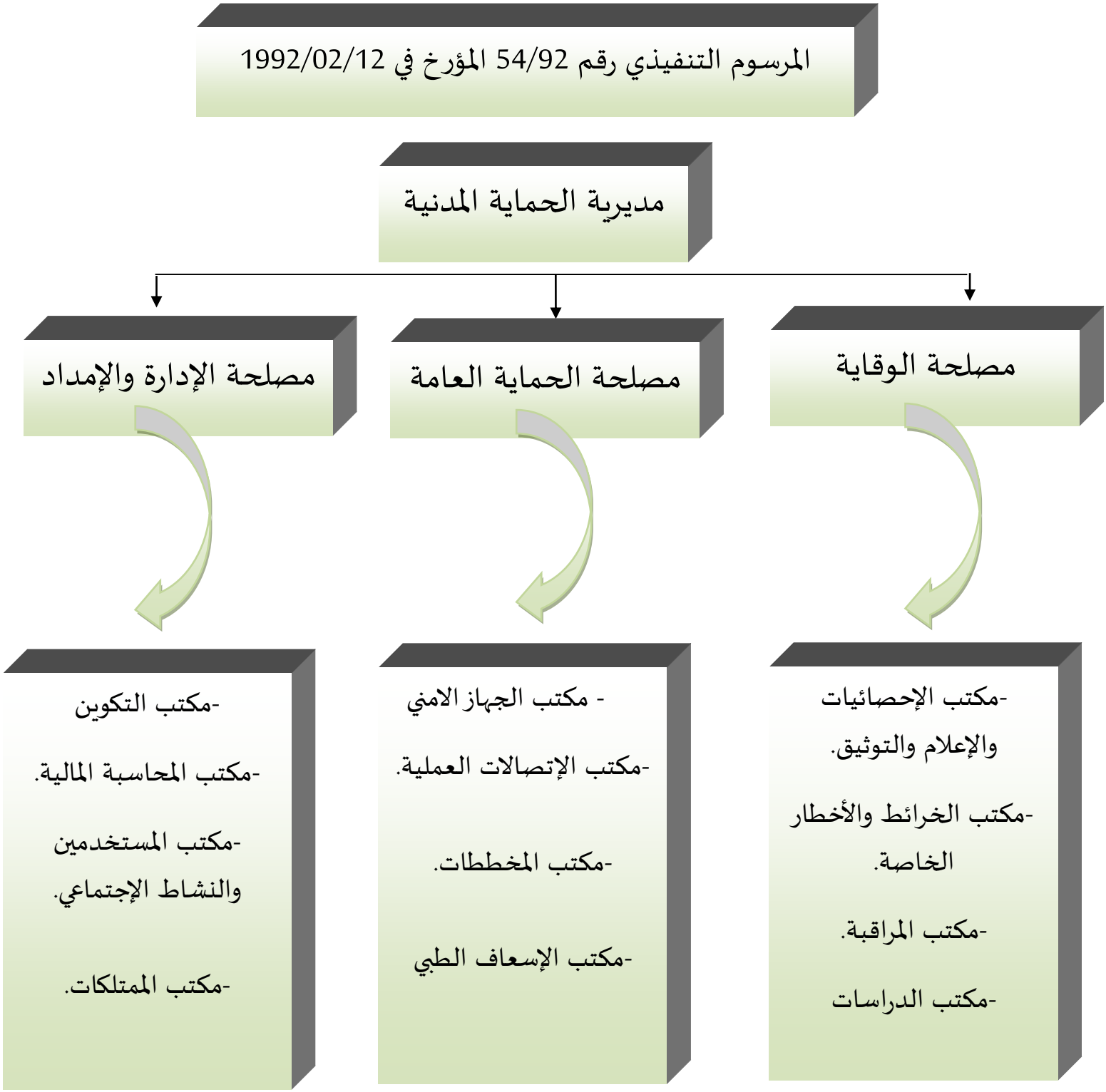
ينظم المصالح الخارجية للحماية المدنية أو ما تعرف بمديرية الحماية المدنية للولاية (DPCW) المرسوم التنفيذي رقم: 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 يضبط هذا المرسوم قواعد تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية و عملها.

و تنشط تحت هذه المديرية ثلاث مصالح و هي:

- مصلحة الوقاية.
- مصلحة الحماية العامة.
- مصلحة الإدارة و الإمداد[1].

[1]عون عاطف، زياني صونية، المرجع نفسه، ص 102.

المخطـط الرئـــيسي للمصالـــح الخارجيـــة للحمايـــة المدنيـــة[1]



مختلـف النشاطـات التـي تقـوم بـها مصـالح الحماية المدنية(مجالات التدخل) :[1]

[1] عبدلي زينة، خليف زهور، **التدخلات في الميترو**، مذكرة نهاية التربص، المدرسة الوطنية للحماية المدنية، 2018م/2019م، ص 03.

*مكافحة حرائق الغابات و المحاصيل الزراعية

*تقديم الإسعافات الأولية في الحوادث المنزلية

*حراسة الشواطئ و المصطافين

*نقل المرضى و الجرحى

*إسعاف الطرقات(حوادث المرور)

*مراقبة وسائل الدفاع ضد الحريق في المؤسسات الصناعية و المستقبلة للجمهور

*الحوادث.الحرائق.الانفجارات في الميدان الصناعي

*الوقاية من أخطار الكوارث الكبرى(الطبيعية و التكنولوجية)

*البحث عن التائهين في الصحراء

*حملات التوعية و التحسيس من الأخطار المختلفة

التغطيات الأمنية(تظاهرات رياضية .ثقافية.....الخ)

مختلـــف الأدوات المستعملـــة لـــدى الحمايـــة المدنيـــة :

هناك عدة وسائل مستعملة من طرف الحماية المدنية منها الوسائل البشرية و المادية :

الوسائـــل البشريـــة : متكونة في أعوان الحماية المدنية الذين يسهرون ليلا و نهارا من أجل الحفاظ على ممتلكات الأشخاص.

الوسائـــل الماديـــة :نذكر منها سيارات الإسعاف و شاحنات الإطفاء بمختلف أنواعها

سيارات الإسعاف متوفرة في كل وحدات التدخل و تحتوي هذه الأخيرة على عتاد متطور يسمح بالتكفل الأمثل بالأشخاص المصابين في حوادث المرور. الحوادث المنزلية و المرضى.

أما بالنسبة لشاحنات الإطفاء فهناك عدة أنواع تحتوي هي الأخرى على عتاد. من بين هده الشاحنات نذكر البعض منها :

*شاحنة أول نجدة تستعمل في تدخلات الحوادث المنزلية. حوادث المرور.و عمليات الإنقاذ المختلفة

*شاحنة الإطفاء تستعمل في حرائق الغابات .

*شاحنة السلم الميكانيكي تحتوي على سلم بطول يصل الى 30 متر تستعمل في البنايات العالية لتسهيل عملية الصعود و النزول.

و للحماية المدنية عدة فرق مختصة في ميدان التدخل نذكر منها:

*فرقة السينوتقنية خاصة بالكلاب المدربة(البحث عن الضحايا المفقودين تحت الردوم).

*فرقة الإنقاذ تحت الردوم(الزلازل. الفيضانات) .

[1]عبدلي زينة، خليف زهور،المرجع نفسه، ص 04.

*فرقة التدخل في الأماكن الخطيرة و الوعرة(الجبال. الآبار .الكهوف).

*فرقة الحماية من الإشعاعية.

*فرقة الغطاسين(الإنقاذ في البرك المائية. الشواطئ ...الخ).

2-1-1 كيفيـــة تقديـــم الإسعافـــات الأوليـــــــة :

الإسعافات الأولية هي عبارة عن حركات صحيحة وسريع يقوم بها المسعف أو رجل الحماية المدنية من أجل إبعاد الخطر عن الضحايا و تقديم الإسعافات الأولية يتركز على تكوين قاعدي خاص يستفيد منه أعوان الحماية المدنية طيلة فترة التدريب و التكوين المتواصل .

و لتقديم الإسعافات الأولية بصفة ناجعة وبدون إحداث مضاعفات للضحايا و المصابين يجب إتباع بعض الخطوات الضرورية نذكر منها :

*الإسعاف بعناية وسرعة و المحافظة على هدوء الأعصاب.

*درس الحالة جيدا و إحصاء الضحايا و إعطاء الأولوية للأكثر خطورة.

*تقديم الإسعافات حسب حالة المصاب.

*العمل بأولويات الإسعاف و ذالك بمراقبة الوظائف الحيوية و تأمينها.

*المحافظة على حرارة جسم الضحية و ذالك بتغطيتها.

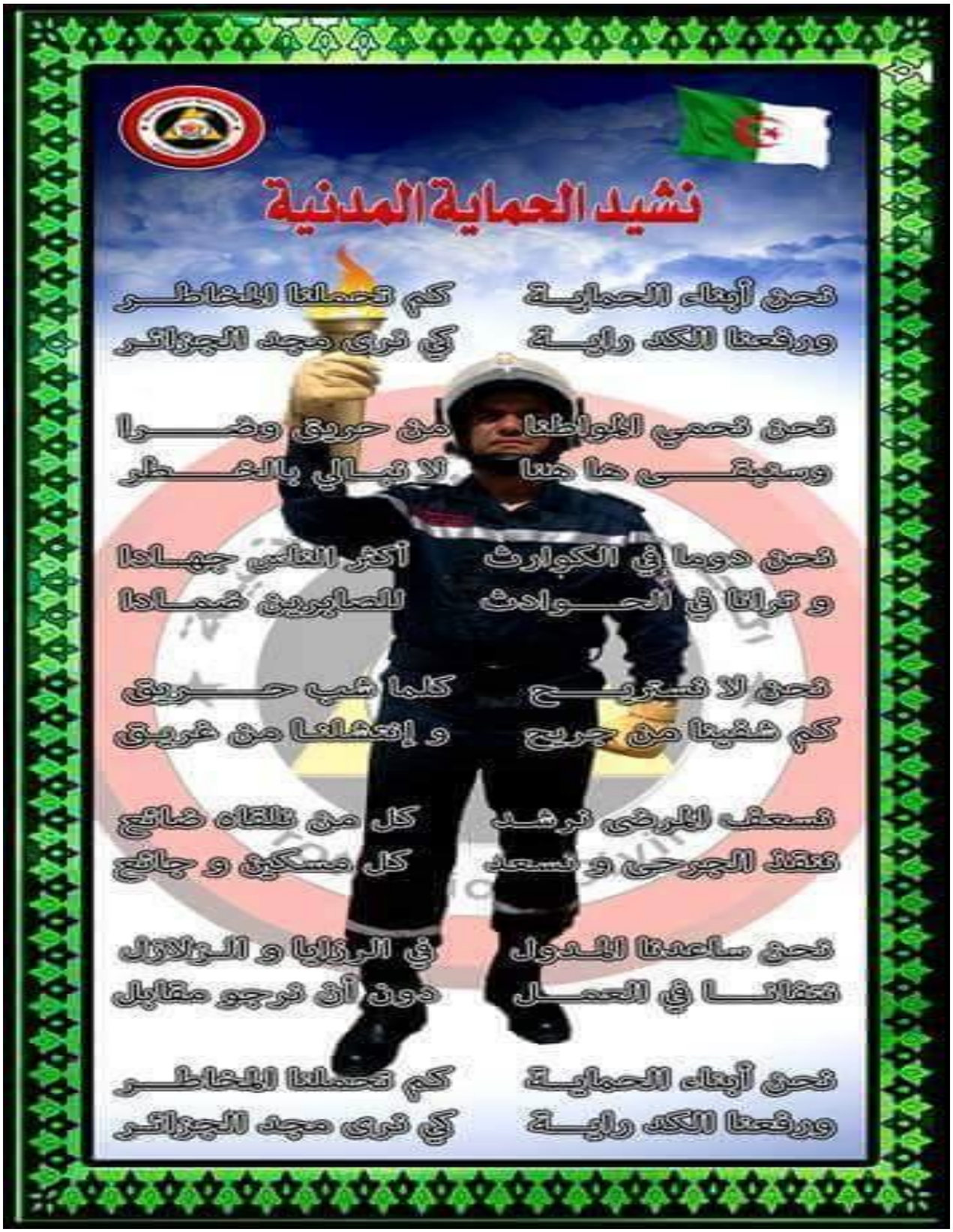
*عدم تقديم أي مشروب للمصاب.

*العمل دائما أن لا يرى المصاب إصابته وتشجيعه بالصبر و التحمل.

ومهمة الإسعافات الأولية تبقى مهمة الجميع لو نرجع للجانب القانوني فالمادة 182 من قانون العقوبات للجمهورية الجزائرية « تعاقب بالسجن من ثلاثة أشهر الى خمس سنوات كل شخص يرفض تقديم المساعدة الى شخص في حالة خطر و لكن بدون أن يعرض نفسه للخطر[1].

[1]دروس الحماية المدنية

نشيـــد الحمايـــة المدنيـــة الجزائريـــة :



2-1 المجال الزماني للدراسة

حدد مجال الزماني للدراسة من شهر فيفري 2021 إلى جوان 2021

1 – 3 المجال البشري لدراسة :

يمثل هذا المجال في مجموع عمال مديرية الحماية المدنية لولاية المدية على اختلاف رتبتهم

ثانيا : مجتمع البحث و عنية أداة الدراسة

2 – 1 مجتمع البحث

إن اختيار مجتمع البحث يساهم في تشكيل متغيرات الدلالة يمكن أن يؤثر على استجابات المبحوثين و يختلف مجتمع البحث من موضوع إلى أخر حسب طبيعته، بما أننا بصدد دراسة موضوع الرضا الوضيفي في ظل التطورات التنظيمية مع وباء كوفيد 19 داخل مديرية الحماية المدنية لولاية المدية

فإن مجتمع البحث يتكون من 750عمال موزعين على النحو التالي:

450 عون

80 صف ضابط

130 ضابط مرؤوسين

10 ضباط سامون

80 أسلاك مشتركة

2 -2 عينة الدراسة و كيفية اختيارها

تعرف العينة على أنها عبارة عن جزء من المجتمع، أي هي جزء من الكل و يقصد بها ذلك الجزء الصغير من مجتمع البحث محل الدراسة.

هي فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو مجموعة الأفراد و الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث.

تمثلت عينة دراستنا في 75 عامل من اصل 750 عامل ،حيث تم اختيارها بطريقة طبقية و هذا راجع لطبيعة مجتمع البحث الذي يتكون من طبقات (رتب).لهذا وجب علينا تقليص هذا العدد قمنا بأخذ 10% من المجتمع الأصلي كما يلي :

100% ⟶ 750

10% ⟶ X

ومنه $\frac{750\times10}{100}$ =75

اذن عينة الدراسة هي 75 فرد (مبحوث)

- نحدد حجم عينة الأعوان 450 عون و منه:

100% ⟶ 450

10% ⟶ X

ومنه $\frac{450\times10}{100}$ =45

و منه فئة الأعوان قدرت ب45 عون .

- نحدد حجم عينة صف الضباط80 ضابط :

100% ⟶ 80

10% ⟶ X

ومنه $\frac{80\times10}{100}$ =8

و منه فئة صف الضباط قدرت ب 8 صف ضابط.

- نحدد حجم عينة الضباط المرؤوسين 130 ضباط

100% ⟶ 130

10% ⟶ X

ومنه $\frac{130\times10}{100}$ =13

و منه فئة الأعوان قدرت ب45 عون .

- نحدد حجم عينة الضباط السامون 10 ضابط

100% ⟶ 10

10% ⟶ X

ومنه $\frac{10\times10}{100}$ =1

و منه فئة الأعوان قدرت ب45 عون .

- نحدد حجم عينة الأسلاك المشتركة 8

100% ⟶ 80

10% ⟶ X

ومنه $\frac{80\times10}{100}$ =8

و منه فئة صف الضباط قدرت ب 8 صف ضابط.

بعد توزيع أداة الدراسة قمنا باسترجاع 70 استمارة مما فرض علينا تقليص لحجم العينة.

3-2 أداة الدارسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستمارة الذي صمم خصيصا لجمع المعلومات لأغراض الدراسة و التي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة و المكملة لبعضها البعض حول مشكلة البحث و فروضها ليجيب عليها المبحوثين، ليتم تفريغها و تبويبها و تحليلها و استخلاص النتائج منها.

و في هذه الدراسة استخدمنا هذه الآلية، حيث قمنا بإعداد استمارة تتكون من27 سؤال، مقسمة على ثلاث محاور كما يلي:

- المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية لأفراد العينة، يتكون من ستة أسئلة (06)، من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 06.
- المحور الثاني: خاص بالفرضية الأولى، يتكون من تسعة أسئلة(09)، من السؤال رقم07 إلى السؤال رقم 15.
- المحور الثالث: خاص بالفرضية الثانية، يتكون من أحدى عشر (11)، من السؤال رقم 16الى السؤال رقم 27.

قمنا بتوزيعها على 75 عامل في الحماية المدنية، واسترجعنا 70 استمارة فقط مما فرض علينا تقليص حجم العينة إلى 70 مفردة.

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الدارسة.

3-1: تحليل الجزء المتعلق بالبيانات الشخصية:

تتضمن الاستبيان جزء خاصاً بالبيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للتعرف على خصائص عينة الدراسة وتتوزع أفراد العينة حسب متغيرات: الجنس، الخالة العائلية، الدرجة العلمية، الموقع الوظيفي، الخبرة المهنية، وكانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

1:توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس:

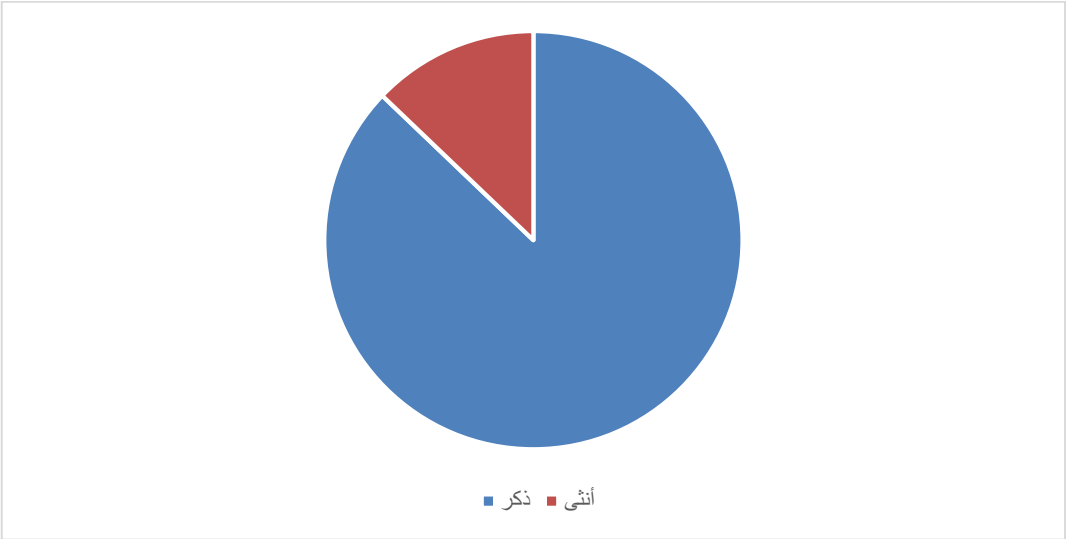
يمثل الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (1): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	61	87.1%

أنثى	9	12.9%
المجموع	70	100%

الشكل رقم (1): توزيع العينة حسب الجنس



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن نسبة الذكور لا تساوي نسبة الإناث، بحيث بلغت كليهما نسبة 87% ذكور و13% إناث أي61فرد من الذكور و9أفراد من الإناث، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير الجنس.

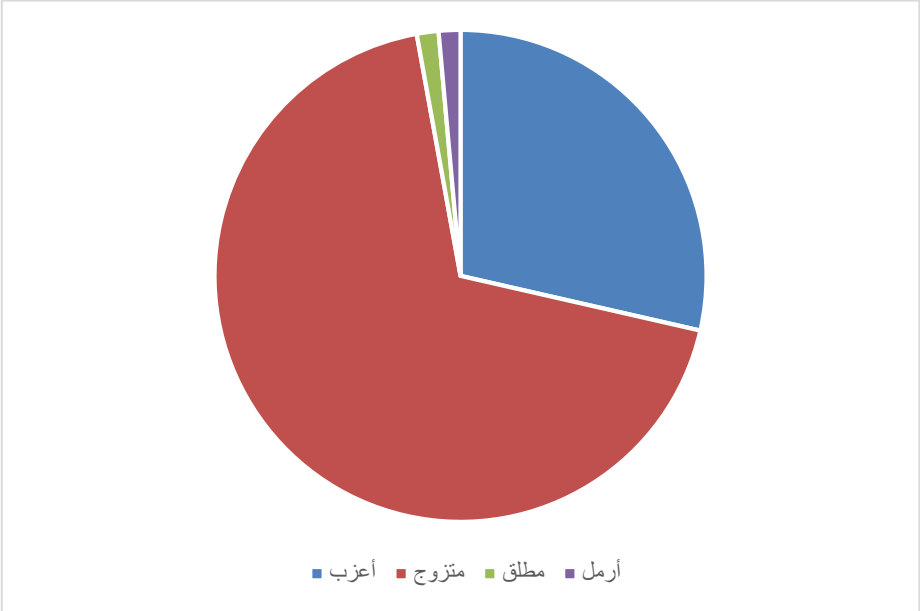
2:توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة العائلية:

يمثل الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (2): توزيع العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب	20	28.6%
متزوج	48	68.6%
مطلق	1	1.4%
أرمل	1	1.4%
المجموع	70	100%

الشكل رقم (2): توزيع العينة حسب الحالة العائلية



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة من المستجوبين هم من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم68%، أما العزاب بلغت نسبتهم 28%، وأما بالنسبة للأرامل والمطلقين فكلاهما بلغتا نسبة 1.4%، وهذا ما يعزز تفاوت الإجابات نظرا لمتغير الحالة العائلية.

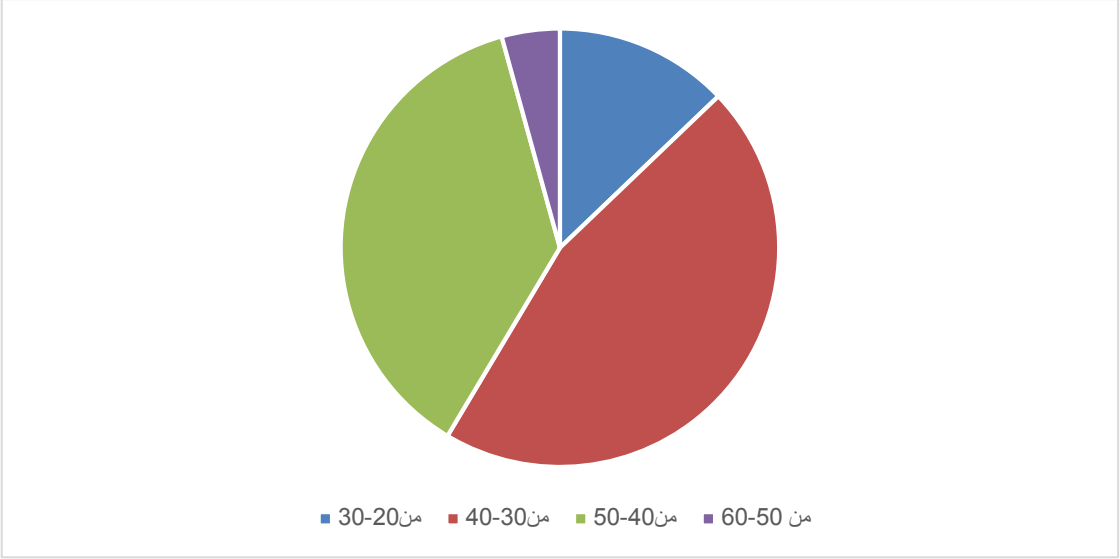
3:توزيع العينة حسب الفئة العمرية:

يمثل الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب الفئةالعمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية%
من20-30	**9**	**%12.9**
من30-40	**32**	**%45.7**
من40-50	**26**	**%37.1**
من 50-60	**3**	**%4.3**
المجموع	**70**	**%100**

الشكل رقم(1):توزيع العينة حسب الفئة العمرية



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أكبر عدد من الأفراد المستجوبين تشكل من الفئتين العمريتين من (30 إلى40سنة) ومن (40-50) مما يدل على أن الأغلبية من الموظفين هم من حديثي التوظيف، حيث قدرت نسبة كل من الفئتين بـ 86.6%، أما الفئة العمرية من(40 إلى 50 سنة) فقد بلغت ما نسبته 3.3%، أما الفئة العمرية أكثر (50 سنة) فقد بلغت ما نسبته 9.3%.

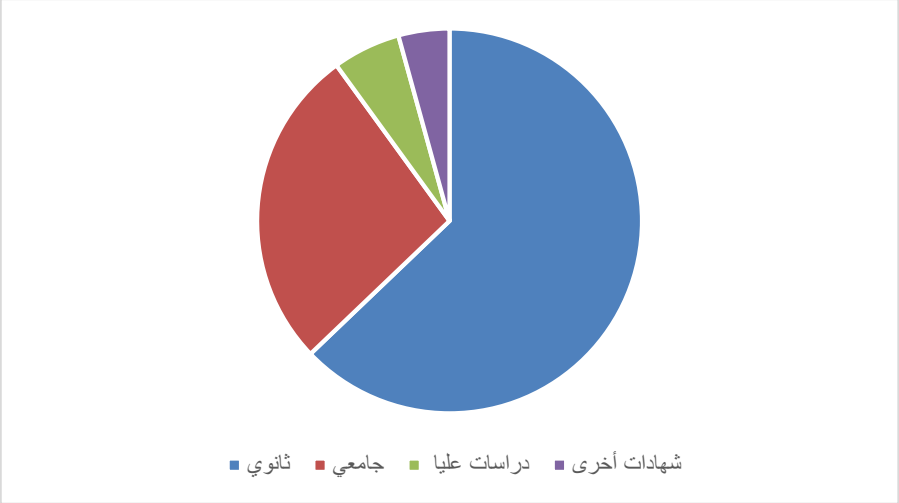
4-توزيع العينة حسب الدرجة العلمية:

يمثل الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسبالدرجة العلمية:

الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية %
ثانوي	**44**	**%62.9**
جامعي	**19**	**%27.1**
دراسات عليا	**4**	**%5.7**
شهادات أخرى	**3**	**%4.3**
المجموع	**70**	**%100**

الشكل رقم (4):توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة للمؤهلين هم من المستوى الثانوي بنسبة63%، تليها نسبة الجامعي بنسبة تقدر بـ27%، أما الشهادات الأخرى والدراسات العليا فنسبتهم ضعيفة حيث قدرت كلاهما بـ12%، وهذ يعود لضعف الطلب على الدراسات العليا والشهادات الأخرى.

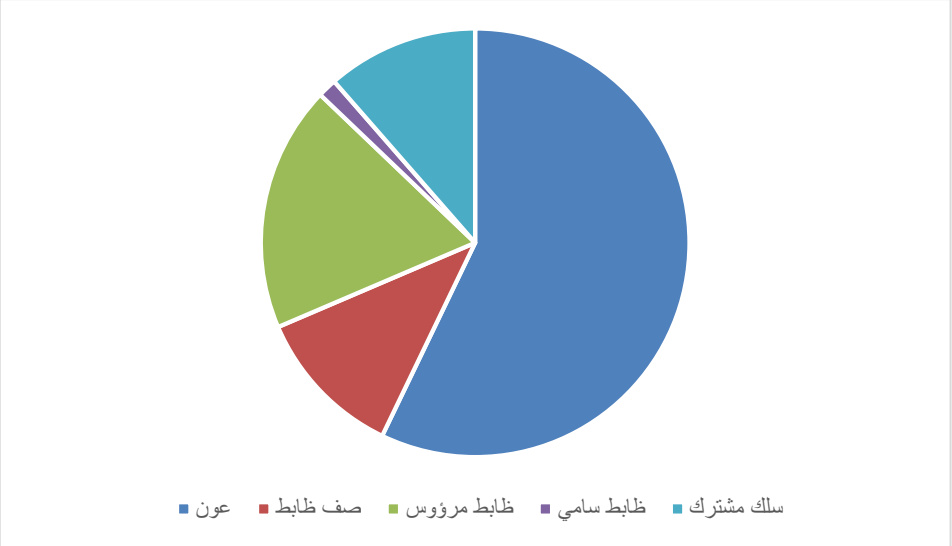
5-توزيع العينة حسب الموقع الوظيفي:

يمثل الجدول رقم (5) والشكل رقم (5) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الموقع الوظيفي:

الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب الموقع الوظيفي(الرتبة المهنية)

الموقع الوظيفي	التكرارت	النسبة المئوية %
عون	**40**	**%57.1**
صف ظابط	**8**	**%11،4**
ظابط مرؤوس	**13**	**%18،6**
ظابط سامي	**1**	**%1،4**
سلك مشترك	**8**	**%11،4**
المجموع	**70**	**%100**

الشكل رقم (5):توزيع العينة حسب الموقع الوظيفي



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه،ان أعلى نسبة من الموظفين المستجوبين كانت من الأعوان قدرت57.1%، ثم تليها نسبة الظابط المرؤوس بـ 18.6%،أما مواقع الأخرى كانت نسبتهم ضعيفة.

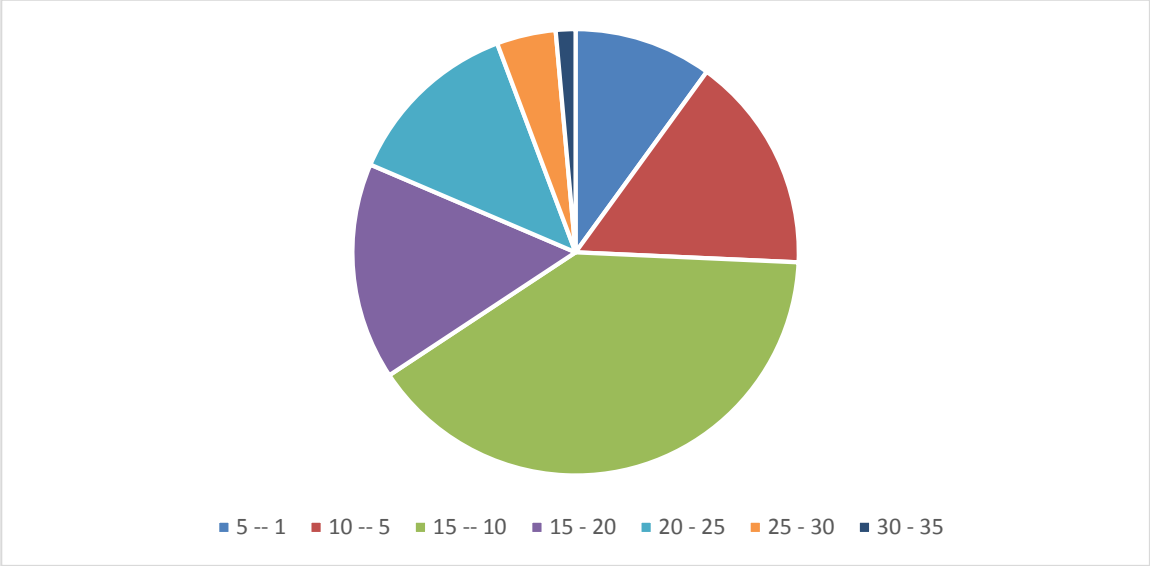
6-توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

يمثل الجدول رقم (6) والشكل رقم (6) تلخيصاً للنتائج المتواصل إليها بخصوص توزيع أفراد الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (6): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارت	النسبة المئوية %
1 - 5	7	%10
5 - 10	11	%15،7
10 - 15	28	%40،0
15 - 20	11	%15،7
20 - 25	9	%12،9
25 - 30	3	%4،3
30 - 35	1	%1،4
المجموع	70	%100

الشكل رقم (6):توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه،ان أعلى نسبة من الموظفينا لمستجوبين كانوا من فئة (10 -15) سنة حسب الخبرة المهنية بنسبةقدرت40%،ثم تليها فئتي (5 -10) و (15 – 20) بنسبة 15.7%لكل منهما،أما الفئات الباقية كانت نسبتهم ضئيلة جدا.

2-3 عرض و تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الأولى :

الجدول رقم (7) يوضح مستويات التغييرات التنظيمية بسبب أزمة كورونا

الإجابة	التكرار	النسبة
مستوى الهيكل التنظيمي	11	15,7%
المستوى التقني	3	4,3%
مستوى الموارد البشرية	9	12,9%
مستوى العتاد	44	62,9%
بدون جواب	3	4,3%
المجموع	70	100%

نلاحظ من الجدول نسبة 62.9% من المبحوثين يرون أن التغيير الذي قامت به مؤسسة الحماية المدنية بسبب أزمة كورونا كان على مستوى العتاد من خلال إدخال وسائل تدخل و حماية خاصة من

كوفيد 19 تمثل الاتجاه العام في حين تقابلها نسبة 15.7% من المبحوثين الذين يرون أن التغيير كان على مستوى الهيكل التنظيمي و نسبة 12.9% من يرون أن التغيير كان على مستوى الموارد البشرية، أما نسبة 4.3% تمثل المبحوثين الذين يرون أن التغيير كان على المستوى التقني و التكنولوجي و نسبة 4.3% تمثل المبحوثين الذين لم يجيبوا على السؤال .

و هذا من اجل مواكبة التطورات و التأقلم مع الظروف الخارجية السائدة في المجتمع التي فرضها انتشار فيروس كورونا عن طريق إدخال عتاد و وسائل وقاية من الفيروس من اجل تحقيق الاستمرارية العمل جو امن و التغيير الذي كان على المستوى التقني عن طريق إدخال وسائل جديدة خاصة بالتعامل و التواصل كاعتماد الاكبر على وسائل الاتصال التكونولوجية الحديثة من اجل التقليل من التنقل وعدم التجمع و هذا في اطار الاحترام للإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا.

الجدول رقم (8) كيفية التغيير في الهيكل التنظيمي.

الإجابة	التكرار	النسبة
إضافة مصالح جديدة	1	1,4 %
إدماج مصالح فيما بينها	11	15,7 %
استحداث وظائف و مهمات جديدة	55	78,6 %
بدون جواب	3	4,3 %
المجموع	70	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 78.6% من المبحوثين يرون أن التغيير على مستوى التنظيم كان عن طريق استحداث وظائف و مهمات جديدة و تمثل الاتجاه العام ، بالمقابل نجد نسبة 15.7% من العمال الذين يرون أن التغيير على مستوى التنظيم كان بادماج مصالح فيما بينها أما نسبة 1.4% يرون أن التغيير على مستوى التنظيم كان باضافة مصالح جديدة ، و العمال الذين لم يجيبو على السؤال قدرت ب4.3% .

و منه نستنتج بأن هذه التغييرات في الهيكل التنظيمي كانت في اطارالاجراءات الوقائية من أزمة كورونا عن طريق استحداث وظائف جديدة متمثلة في حملات التعقيم و زيادة في الخرجات التوعوية ، من أجل العمل عاى تحقيق التكيف مع أوضاع الخارجية السائدة في المجتمع.

الجدول رقم(9) جدول يوضح تغيير نظام العمل في فترة كورونا حسب الجنس

الجنس	ذكر		انثى		المجموع	
الاجابة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	16	26.22 %	8	%88.88	24	%34.28
لا	44	72.13 %	1	%11.11	45	%64.28
دون اجابة	1	%1.63	0	0	1	%1.42
المجموع	61	%100	9	%100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 64.28 % من المبحوثين الذين لم يتغير نظام عملهم في فترة كورونا، و تتدعم هذه النسبة ب 72.13 % من الذكور ، بالمقابل نجد نسبة 34.28 % من المبحوثين الذين تغير نظام عملهم في فترة كورونا و تتدعم هذه النسبة ب 88.88 % من الاناث ، و بالمقابل نجد نسبة 1.42 % من المبحوثين امتنعوا عن الاجابة.

و منه نستنتج أن مؤسسة الحماية المدنية لا تغير في طبيعة العمل عند قيامها بتعديلات و تغييرات تنظيمية و هذا بسبب طبيعة النظام السائد في المؤسسة ألا وهو النظام الشبه عسكري.

الجدول رقم (10) يوضح تأثير التغيير المهام خلال فترة كورونا مع الحالة المدنية

	أعزب		متزوج		مطلق		أرمل		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الجانب المهني	5	%25	6	%12.5	0	%0	0	%0	11	15.71 %
الجانب النفسي	11	%55	31	%64.58	1	%100	1	%100	44	62.85 %
الجانب الاج	2	%10	4	%8.33	0	%0	0	%0	6	%8.57
الجانب المادي	1	%5	4	%8.33	0	%0	0	%0	5	%7.14

دون اجابة	1	%5	3	%6.25	0	%0	0	%0	4	%5.71
المجموع	20	100 %	48	%100	1	%100	1	100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 62.85 % من المبحوثين الذين أثر عليهم تغيير المهام نفسيا و تتدعم هذه النسبة ب64.58 %من العمال المتزوجين ثم تليها نسبة 55 % من العمال غير المتزوجين . في المقابل نجد نسبة 15.71 % من المبحوثين الذين أثر عليهم تغيير المهام في فترة كورونا مهنيا و تتدعم هذه النسبة ب 25 % من العمال غير المتزوجين ثم تليها نسبة 12.5 % من العمال المتزوجين . وفي المقابل نجد نسبة 8.57 % من المبحوثين الذين أثر عليهم تغيير المهام في فترة كورونا اجتماعيا النسبة ب 10 %من العمال غير المتزوجين ثم تليها نسبة 8.33 % من العمال المتزوجين ، في المقابل نجد نسبة 7.14 % من المبحوثين الذين أثر عليهم تغيير المهام في فترة كورونا ماديا و تتدعم هذه النسبة ب 8.33 % من العمال المتزوجين تليها نسبة 5 % من العمال غير المتزوجين ، في المقابل نجد نسبة 5.71 % من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة و تتدعم بنسبة 6.25 % من العمال المتزوجين تليها نسبة 5 % من العمال غير المتزوجين .

و منه نستنتج أن تغيير المهام عمال الحماية المدنية في فترة كورونا أثر عليهم نفسيا و يعود ذلك الى خطورة الوضع الذين يعملون فيه حيث يتواجدون في الصف الأول في مواجهة هذه الازمة الصحية و ايضا خوفهم من الاصلبة بالفيروس أو المساهمة في نقل العدوى الى الأشخاص غير المصابين به.

الجدول رقم(11) يوضح كيفية التوزيع الساعي مع السن.

السن	**20 -30**		**30—40**		**40—50**		**50—60**		**المجموع**	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
زيادة	8	88.88 %	24	%75	14	53.84 %	1	33.33 %	47	67.14 %
نقصان	1	11.11 %	5	15.62 %	10	38.46 %	1	33.33 %	17	24.28 %
دون اجابة	0	%0	3	9.37 %	2	7.69 %	1	33.33 %	6	8.57 %
المجموع	9	%100	32	%100	26	%100	3	%100	70	%100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 67.14 % من المبحوثين الذين في فترة كورونا تم تغيير في التوزيع الساعي لهم بالزيادة في ساعات العمل و تتدعم بنسبة 88.88 % من العمال الذين تتروا أعمارهم ما بين 20 و 30 سنة تليها نسبة 75 % العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة و تليها نسبة 53.84 % العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40 و50 سنة و تليها نسبة 33.33% العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 50 و60 سنة ، في المقابل نجد نسبة 24.28 % من المبحوثين الذين في فترة كورونا تم تغيير في التوزيع الساعي لهم بتقليص (نقصان) في ساعات العمل و تتدعم بنسبة 38.46 % العمال الذين أعمارهم ما بين 40 و50 سنة و تليها نسبة 33.33 % العمال الذين تتراوح أعمارهم مابين 50 و60 سنة و تليها نسبة 15.62% العمال الذين تتراوح أعمارهم مابين 30 و40 سنة و تليها نسبة 11.11 % العمال الذين تتروا أعمارهم ما بين 20 و30 سنة ، و في الأخير نجد نسبة 8.57% من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة وتتدعم بنسبة 33.33% العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 50 و60 سنة و نسبة9.37% العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة و نسبة 7.69 % العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40 و50 سنة .

ومنه نستنتج أن مؤسسة الحماية المدنية عند قيامها بتغيير في التوزيع الساعي و هذا تزامنا مع حجم المهام الموكل اليهم فقد أولت أهمية لعامل السن فقد تم زيادة ساعات العمل للفئة العمرية الصغيرة نظرا لما يتمتعون بقدرات بدنية و سرعة في أداء النشاط و أكثر تحمل لمشقات المهنة.

الجدول رقم(12)يوضح تغيير الوظائف أثناء فترة كورونا.

الإجابة	التكرار	النسبة
مكان العمل	5	%7.1
المهام الموكلة	62	%88.6
دون إجابة	3	%4.3
المجموع	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 88.6 %التي تمثل العمال الذين تغيرت وظائفهم عن طريق المهام الموكلة إليهم ، تقابلها نسبة 7.1 % التي تمثل العمال الذين تغيرت وظائفهم عن طريق مكان العمل ، و نسبة 4.3 % التي تمثل العمال الذين امتنعوا عن الإجابة.

و منه نستنتج أن تغيير في الوظائف في مؤسسة الحماية المدنية كانت بتغيير المهام الموكلة للعمال عن طريق زيادة من عدد الحملات التحسيسية و التوعوية و ادماج بعض الأعوان الاداريين في

العمل الميداني (الخرجات التوعوية) و هذا من أجل الحفاظ على التوازن في أداء المهام و عدم الاخلال في الوظائف.

الجدول رقم (13)يوضح مدى تناسب التغيير للعمال(قبولهم) .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	29	41.4%
لا	37	52.9%
بدون جواب	4	5.7%
المجموع	70	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 52.9 % تمثل العمال الذين لم يناسبهم التغيير و عدم تقبلهم لهذا التغيير، في المقابل نجد نسبة 41.4 % الذين ناسبهم التغيير و تقبلوه، أما نسبة 5.7 % تمثل العمال الذين امتنعوا عن الإجابة.

يعود عدم تقبل بعض العمال لتغيير بسبب ما نتج عنه من أثار نفسية و اجتماعية و المهنية التي سببتها أزمة كورونا و عدم إحساسهم بالأمن المهني و جعلهم نتائج التغييرات التنظيمية الجديدة ، وهذا ما يبين وجود مقاومة لتغيير.

الجدول رقم(14) يوضح تكوين العمال لتصدي لأزمات كأزمة كورونا حسب الرتبة المهنية.

	عون		صف ضابط		ضابط مرؤوس		ضابط سامي		سلك مشترك		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
قبل	9	% 22.4	0	0	2	15.38 %	1	100 %	3	% 37.5	15	% 21.42
أثناء	31	77.5 %	7	87.5 %	11	% 84.61	0	0	3	37.5 %	52	74.28 %
بعد ا	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
دون اجابة	0	0	1	12.5 %	0	0	0	0	2	%25	3	4.28 %
المجموع	40	100 %	8	%100	13	100%	1	% 100	8	% 100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 74.28 % من المبحوثين الذين تلقوا تكوين من أجل التصدي للأزمات كأزمة كورونا و تتدعم بنسبة 84.61 % هم الضباط المرؤوسين

و نسبة 77.5 % هم الأعوان ونسبة 37.5 % هم أسلاك مشتركة ، في المقابل نجد نسبة 21.42% من المحوثين الذين تلقوا تكوين من أجل التصدي للأزمات كأزمة كورونا و تتدعم بنسبة 100%ضابط سامي و نسبة 37.5 % هم أسلاك مشتركة و نسبة 22.4 % هم الأعوان و 15.38 %هم ضباط مرؤوسين ، و في المقابل نجد نسبة 4.28 % هم العمال الدذين امتنعوا عن الاجابة تتدعم بنسبة 25% هم أسلاك مشتركو و نسبة12.5 %هم صف ضابط.

و منه نستنتج أن مؤسسة الحماية المدنية تقوم بدورات التكوينية لمستخدميها دوريا من أجل الاستداد الدائم للأزمات المفاجئة كالأوبئة و الأزمات و الكوارث على اختلافها.

الجدول رقم (15) يوضح أولوية التغيير التنظيمي

الإجابة	التكرار	النسبة
مناصب العمل	00	%00
طبيعة العمل	15	21,4%
مواقيت العمل	3	4,3%
النظام الداخلي	16	22,9%
توزيع المهام و تقسيمها	31	44,3%
دون إجابة	5	7,1%
المجموع	70	100,0%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 44.3% من المبحوثين يرون أنه عند إحداث التغيير تم إعطاء الأهمية إلى توزيع المهام و تقسيمها و يمثل الاتجاه العام، بالمقابل نجد نسبة 22.9% تمثل التغيير في النظام الداخلي ثم تليها نسبة 21.4% التي تمثل التغيير في طبيعة العمل أما نسبة 7.1% لم يرون أنه حدث تغيير تنظيمي أما اصغر نسبة قدرت ب4.3% تمثل التغيير في مواقيت العمل.

ومنه نستنتج إعطاء أولوية التغيير إلى توزيع المهام و تقسيمها من أجل تفادي الركود التنظيمي الذي قد يحدث نتيجة إجراءات التباعد الاجتماعي و تحقيق التوازن في أداء العمل لضمان استمرارية لخدمات المؤسسة.

3-3 عرض و تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثانية:

الجدول رقم(16) يوضح مدى رضا عمال الحماية المدنية على الوضعية المهنية حسب الرتبة المهنية.

الرتب	عون		صف ضابط		ضابط مرؤوس		ضابط سامي		سلك مشترك		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	30	%75	3	37.5 %	10	76.92 %	1	%100	6	%75	50	71.42 %
لا	8	%20	4	%50	3	23.07 %	0	%0	2	%25	17	24.28 %
دون اجابة	2	%5	1	12.5 %	0	%0	0	%0	0	%0	3	4.28 %
المجموع	40	100 %	8	100 %	13	%100	1	%100	8	100 %	70	%100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 71.42 % من المبحوثين الراضين عن وضعيتهم المهنية وتتدعم بنسبة 100 % ضابط سامي و نسبة 76.92 % ضباط مرؤوسين و75% اسلاك مشتركة و75 % أعوان و 37.5 صف ضابط ، في المقابل نجد نسبة 24.28 % من المبحوثين غير الراضين عن وظعيتهم المهنية و تتدعم بنسبة 50 % صف ضابط و نسبة 25% أسلاك مشتركة ونسبة 23.07 % ضباط مرؤوسين و نسبة 20% أعوان. و في المقابل نجد نسبة 4.28 %من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة تتدعم بنسبة 12.5 % صف ضابط و نسبة 5 % أعوان.

و منه نستنتج أن طبيعة عمل الحماية المدنية كونه عمل إنساني أكثر منه خدماتي هو ما يزيد من رضاهم عن وظعيتهم المهنية و يعكس ولاءهم المهني لعملهم الذي يرجع إلى طبيعة التكوين المقدم للعون خلال فترة التربص و الذي يهدف إلى تعزيز الولاء و الرضا عن العمل ، و يعود رضا الأعوان عملهم بسبب انضمامهم إلى صفوف الحماية حبا للعمل .

الجدول رقم(17) : يوضح نوع الدعم المقدم من اجل تسهيل المهام الموكلة اليهم.

الإجابة	التكرار	النسبة
الدعم المعنوي	47	% 67,1
الدعم المادي	19	% 27,1
دون إجابة	4	% 5,7
المجموع	70	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 67.1% من العمال الذين تلقون الدعم المعنوي مثل التشييع اللفظي و يمثلون الاتجاه العام ، بالمقابل نجد نسبة 27.1% من العمال الذين تلقون الدعم المادي المتمثل في توفير وسائل النقل أو تقريبهم من مكان العمل .

و منه نستنتج أن مؤسسة الحماية المدنية تعطي أهمية كبيرة للجانب النفسي و المعنوي للعون من اجل ضمان أداء جيد و الدعم المعنوي من قبل أفراد المجتمع او بعض مؤسسات الأخرى كالشكر و الثناء على المجهودات لأن العامل النفسي له دور كبير في نجاح الفرد في عمله و بالتالي نجاح المنظمة.

الجدول رقم (18) يوضح تأثير التغير على أداء عمال الحماية المدنية من حيث الجنس.

	ذكر		**انثى**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
زيادة الدافعية للعمل	27	%44.26	5	%55.55	32	%45.71
التكيف و الرضا	29	%47.54	3	%33.33	32	%45.71
دون اجابة	5	%8.19	1	%11.11	6	%8.57
المجموع	61	%100	9	100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يمثل نسبة 45.71% من المبحوثين الذين يرون التغيير التنظيمي أثر على أدائهم من حيث زيادة الدافعية للعمل و تتدعم بنسبة 55.55 % اناث و نسبة 44.26% ذكور ،في المقابل نجد نسبة 45.71 % من المبحوثين الذين أثر التغيير التنظيمي عليهم بالتكيف و الرضا و تتدعم بنسبة 47.54 % ذكور و نسبة 33.33% اناث، و في المقابل نجد نسبة 8.57 % من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة تتدعم بنسبة 11.11% اناث و نسبة 8.19% ذكور.

ومنه نستنتج أن القادة و المشرفين على العمل بالبيئة التنظيمية الداخلية و العمل يهتمون بتحسينها و تهيئتها من أجل زيادة دافعية العمال نحو العمل و التكيف مع ظروفه من أجل تحقيق التكيف و التأقلم الظروف البيئية الخارجية و ما تشهده من تغيرات و تطورات وهذا ما يعكس نجاعة الخطط و البرامج الاستراتيجية التي تهدف الى تجنب الركود الوظيفي و تحقيق الاستمرارية للمؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح التغيير في نظام المنح و المكافآت.

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	32	45,7%
لا	32	45,7%
دون اجابة	6	8,6%
المجموع	70	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 45.7% تمثل العمال الذين يرون أنه تم التغيير في نظام المنح والمكافآت النسبة المماثلة لها تمثل العمال الذين يرون أنه لم يتم التغيير في نظام المنح و المكافآت و تمثل الاتجاه العام و تقابلهما نسبة 8.6% التي تمثل فئة العمال الذين لم يجيبون عنه.

و منه نستنتج أن ليس كل العمال استفادوا من المنح و المكافآت المقدمة في إطار الشكر على و الثناء للمجهودات المبذولة أثناء فترة كورونا وخاصة فئة المدراء و الولائيين النساء اللواتي استفدن من العطل الاستثنائية في فترة كورونا.

الجدول رقم (20) يوضح استفادة العمال الحماية المدنية من منحة كورونا حسب الرتبة المهنية.

الرتبة	عون		صف ضابط		ضابط مرؤوس		ضابط سامي		سلك مشترك		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	31	77.5 %	8	100 %	13	100 %	1	%1	8	100 %	61	87.14 %
لا	7	17.5 %	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	7	%10
دون اجابة	2	%5	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	2	2.85 %
المجموع	40	100 %	8	100 %	13	100 %	1	100 %	8	100 %	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يمثل بنسبة 87.14 % من المبحوثين الذين استفادوا من منحة كورونا و تتدعم بنسبة 100% التي تمثل كل من الضباط المرؤوسين و الضباط السامون و الأسلاك المشتركة و تليها نسبة الاعوان المقدرة ب77.5 % ،فيالمقابل نجد نسبة 10 % من المبحوثين الذين لم يستفيدوا من منحة كورونا تتدعم بنسبة 17.5% الأعوان ، في المقابل نجد نسبة 2.85% من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة و تتدعم بنسبة 5 % هم الأعوان.

و منه نستنتج بأن المسؤولين عن قطاع الحماية الحماية المدنية يهتمون بالعوامل المادية التي تساعد العامل على تحقيق حاجاته و رغباته و بالتالي تجعل من العامل أنه راضي عن عمله و قد قدمت هذه المنح في فترة كورونا نتيجة للجهود المبذولة من طرف العمال في هذه الفترة.

الجدول رقم (21) يوضح مدى توافق المنح مع المجهودات عمال الحماية المدنية حسب المستوى التعليمي.

المستوى	ثانوي		جامعي		دراسات عليا		شهادات أخرى		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
لا توافق	15	%34.09	9	%47.36	1	%25	1	%33.33	27	%38.57
نوعا ما	26	%59.09	9	%47.36	2	%50	2	%66.66	38	%54.28
توافق	2	%4.54	0	%0	0	%0	0	%0	2	%2.85
دون اجابة	1	%2.27	1	%5.25	1	%25	0	%0	3	%4.28
المجموع	44	%100	19	%100	4	%100	3	%100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 54.28 % من المبحوثين الذين يرون انه هناك توافق جزئي بين الجهود المبذولة في فترة كورونا و المنح المقدمة لهم وتتدعم بنسبة 66.66%من العمال بمستوى الشهادات تكوين العالي و نسبة 59.09 % من العمال بالمستوى الثانوي و نسبة 50 % من العمال بمستوى الدراسات العليا و نسبة 47.36 % العمال بمستوى جامعي، و في المقابل نجد نسبة 38.57 % من المبحوثين الذين يرون أن المنح المقدمة في فترة كورونا لا تتوافق مع الجهود المبذولة و تتدعم بنسبة 47.36 % العمال بالمستوي الجامعي و نسبة 34.09 % العمال بالمستوى الثانوي و نسبة 33.33% العمال بشهادات أخرى و نسبة 25 % العمال بدراسات العليا ، و في المقابل نجد 4.28 % من المبحوثين اذين امتنعوا عن الاجابة و تتدعم بنسبة 25%العمال بالدراسات العليا و نسبة 5.25% العمال بمستوي جامعي و نسبة 2.27% العمال بمستوى ثانوي.

ومنه نستنتج أن التوافق الجزئي بين المنح و المكافآت المقدمة للعمال الحماية المدنية مع مجهوداتهم المبذولة في فترة كورونا يعود إلى عدم تغير مهامهم بشكل كبيربسبب طبيعة نظام المؤسسة(النظام شبه عكسري).

الجدول رقم(22) يوضح الأساس المعتمد في تقديم المنحة

الاجابة	التكرار	النسبة
الجهد الإضافي	27	%38,6
القيام بالواجب	38	%54,3
الساعات الإضافية	2	%2,9
دون إجابة	3	%4,3
المجموع	70	%100

نلاحظ من الجدول أن نسبة 54.3% تمثل العمال الذين يرون أن المنح التي تقدم تكون على أساس القيام بالواجب تقابلها نسبة 38.6% نسبة العمال الذين يرون أن المنح تقدم على أساس الجهد الإضافي الذي يقوم به العمال أما نسبة 4.3% تمثل العمال الذين لم يجيبوا، أما نسبة 2.9% تمثل نسبة العمال الذين يرون أن المنح تقدم على أساس الساعات الإضافية.

و منه نستنتج بأن المنح و المكافآت التي قدمت كانت على أساس شكرهم بقيامهم بالواجب في اطار تعريض حياتهم للخطر من أجل المحافظة على سلامة المواطنين وتجنب الاصابة بعدوى بفيروس كورونا و هذا ما يعكس ولاءهم لمهنتهم.

الجدول رقم(23) يوضح رضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية عن أدائهم أثناء فترة كورونا.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	60	%85,7
لا	3	%4,3
نوعا ما	5	%7,1
دون إجابة	2	%2,9
المجموع	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العمال الراضون على أدائهم أثناء فترة كورونا قدرت بنسبة 85.7% و الذي يمثل الاتجاه العام، تقابلها نسبة العمال الذين يرون بأنهم راضون نوعا ما عن أدائهم في فترة كورونا ، أما نسبة العمال الغير راضين عن أداء عملهم أثناء فترة كورونا قدرت نسبتهم ب 4.3 %، أما نسبة 2.9% فتمثل العمال الذين لم يجيبوا.

ومنه نستنتج بأن الدافع وراء الانخراط في صفوف الحماية المدنية و هو رغبة لديهم ، و أيضا يرجع إلى طبيعة المهام الذي يتسم بالإنسانية و يقوم أساسا على خدمة الأشخاص المحتاجين للمساعدة.

الجدول رقم (24) يوضح أثار كورونا على عمال الحماية المدنية .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	64	%91,4
لا	3	%4,3
دون إجابة	3	%4,3
المجموع	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العمال الذين يرون أن أزمة كورونا أثرت عليهم قدرت بنسبة 91.4 % و التي تمثل الاتجاه العام في حين تقابلها نسبة 4.3 % من العمال الذين لم تأثر عليهم أزمة كورونا ، أما النسبة المتبقية المقدرة ب 4.3 %التي تمثل العمال الذين لم يجبوا .

خلفت أزمة كورونا العديد من الآثار منها الاجتماعية كالتباعد الاجتماعي والذي نتج عنه قلة التواصل بين الأشخاص إلا في الضرورة ومنها آثار نفسية كالقلق والخوف من الإصابة بالعدوى أو نقل العدوى لإفراد عائلته مما يؤدي في بعض الحالات إلى فقدان أحد من ذويهم (موتهم) ،أما آثار مادية بعد قرار تعليق نشاطات النقل العمومي و الجماعي أدى إلى صعوبة التنقل بيم مقر السكن و مكان العمل ، دفع المستحقات والتكاليف العلاجية للعون المصاب، قلة وسائل الوقاية الفردية (القناع الواقي الواقي البلاستيكي ، اللباس الأبيض، القفازات ذات الاستعمال الواحد)من المال الخاص للعون .

الجدول رقم (25) يوضح مدى رضا عمال الحماية المدنية عن قرار العطل الاستثنائية للأمهات .

	ذكر		انثى		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	47	%77.07	9	%100	56	%80
لا	11	%18.03	0	%0	11	%15.71
دون اجابة	3	%4.91	0	%0	3	%4.28
المجموع	61	%100	9	%100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 80% من المبحوثين الراضون عن قرار منح العطل الاستثنائية للأمهات اللواتي لديهن أطفال أقل من 14 سنة والنساء الحوامل و أصحاب الأمراض المزمنة و تتدعم بنسبة 100% اناث و تليها نسبة 77.07 % ذكور/ و في المقابل نجد نسبة 15.71% تمثل المحوثين غير الراضون عن قرار منح العطل الاستثنائية و تتدعم بنسبة

18.03% ذكور،في مقابل نسبة 4.28% من المبحوثين الذين امتنعوا عن الاجابة تتدعم بنسبة 4.91% ذكور.

ما يفسر رضا العمال عن قرار العطل الاستثنائية لنساء الحوامل و الأمهات اللواتي لديهن أطفال أقل من 14 سنة هو أن هذا القرار سهل على الأعوان تطبيق الإجراءات الاحترازية و التدابير الوقاية، وهذا ما فسر لنا ايضا تضامن العمال فيما بينهم ووقوفهم سندا لبعضهم في مثل هذه الظروف ،وتقديرهم واحترامهم المتبادل ودرايتهم بمكانة العنصر النسوي في المجتمع ككل والمؤسسة بشكل خاص.

الجدول رقم (26)يوضح كيفية تقييم مجهودات عمال الحماية المدنية حسب الخبرة المهنية.

الخبرة	5-1		10-5		15-10		20-15		25-20		30-25		35-30		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
تقدير لفظي	7	% 100	2	% 18.18	1	% 3.75	1	% 9.09	1	% 11.11	0	0	1	% 100	13	% 18.57
مكافأت مادية	2	0	9	% 81.81	27	% 96.42	10	% 90.90	8	% 88.88	3	% 100	0	0	57	% 81.42
دون اجابة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
المجموع	7	100 %	11	100 %	28	% 100	11	% 100	9	% 100	3	% 100	1	% 100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 81.42% من المبحوثين الذين يرون تقييم المجهودات بالمكتفأت المادية و تتدعم بنسبة100%العمال الذين لديهم [30-25]سنة خبرة و تليها نسبة 96.42% العمال الذين لديهم [10- 15] سنة خبرة و تليها 90.90 % العمال الذين لديهم [20-15] سنة خبرة و تليها نسبة 88.88 % العمال الذين لديهم [25-20] سنة خبرة تليها نسبة 81.81 %العمال الذين لديهم [10-5] سنوات خبرة ، في المقابل نجد 18.57 % العمال الذين يرون بأن تقييم المجهودات بالتقدير اللفظي و تتدعم بنسبة 100% العمال الذين لديهم [5-1] سنوات خبرة و العمال الذين لديهم [30-35] سنة خبرة تليها نسبة 18.18% العمال الذين لديهم [5-10] سنوات خبرة تليها نسبة العمال الذين لديهم [20-15] سنة خبرة 11.11 % العمال الذين لديهم [25-20] سنة خبرة تليها نسبة 9.09 % العمال الذين لديهم [20-15] سنة خبرة تليها نسبة 3.57 % العمال الذين لديهم [10- 15] سنة خبرة.

ومنه نستنتج أن الحكومة قيمت المجهودات المبذولة من طرف عمال الحماية المدنية و هذا من أجل العمل على توفير لكل العوامل التي ترمي الى زيادة الرضا الوظيفي لعمال الحماية و تحفيزهم من أجل تحقيق فعالية المؤسسة في المجتمع.

الجدول رقم (27) يوضح مدى رضا العمال عن قرار تعليق العطل السنوية حسب الجنس.

	ذكر		انثى		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	56	%91.80	9	%100	65	%92.85
لا	5	%8.19	0	%0	5	%7.14
دون اجابة	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	61	%100	9	%100	70	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل بنسبة 92.85% المبحوثين الراضون عن قرار تعليق العطل السنوية و تتدعم بنسبة 100% اناث و تليها نسبة 91.80% ذكور، و في المقابل نجد نسبة 7.14 % من المبحوثين الغير راضون عن قرار تعليق العطل و تتدعم بنسبة 8.19 % ذكور.

ومنه نستنتج أن تقبل قرار تعليق العطل السنوية بالنسبة للرجال هو طبيعة العمل كونه عمل إنساني والذي يتطلب التكيف مع جميع ظروف العمل و تقبل كل متطلبات الوظيفة.

رابعا: الاستنتاج:

4-1-الاستنتاج الجزئي للفرضية الاولى :

من خلال الجداول الخاصة بالفرضية الاولى والتي كانت تهدف الى معرفة أثار الاجراءات المتخذة للوقاية من أزمة كورونا على التغييرات التنظيمية ، فقد توصلنا الى النتائج التالية:

بعد انتشار فيروس كورونا في العالم و فرض وضعا استثنائيا، فقد قامت مؤسسة الحماية المدنية كغيرها من المؤسسات التابعة للدولة و التي تمثل احد أهم الأنساق الفرعية بالنسبة لنسق الكلي بوضع مجموعة من التعديلات و التغييرات في ظل الاجراءات الوقائية المتخذة لتصدي لأزمة كورونا ، و قد تمثلت هذه التغييرات في ادخال عتاد و آلات جديدة متمثلة في أدوات الوقاية و التعقيم من فيروس كوفيد19 من أجل تحقيق الأمن المهني للعمال و ضمان الاستمرارية للمؤسسة ،و عليه فقد صاحب هذا الأخير تغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي و هذا باستحداث وظائف جديدية و التي تقوم في اطار الحملات التعقيم للأماكن العمومية اضافة الى نقل مرضى الكوفيد أو المشتبهين فيهم و زيادة من الخرجات الحسيسية ، ولكن و مع هذا الا أن التغيير لم يمس بالنظام الداخلي للمؤسسة بحيث يتمثل هذا الأخير في النظام الشبه عسكري، و كانت لهذه التغييرات آثارا على مستخدمي الحماية المدنية من عدة جوانب خاصة من الجانت النفسي بسبب خطورة الوضع و ايضا الحيز الماني الذي يحتلوه في اطار مجابهة هذه الأزمة فقد تم التعامل معه على أساس انه مادة نووية مما سبب لهم موجة قلق و هلع و خوف من حمل الفيروس و نقل العدوى الى ذويهم ، و سببه أيضازيادة في ساعات العمل بالنسبة لفئة الرجال خاصة في العمل بالعطل الأسبوعية و ايضا ساعات اضافية على الدوام ،هذا مصاحبا لزيادة في المهام الموكلة اليهم كادماج بعض الأعوان الاداريين في العمل و الخرجات الميدانية ؛ و هذا ما سبب في بروز نوعا من مقاومة لتغيير و رفضا له ومن أجل تفادي هذا النوع من المقامة تعتمد مؤسسة الحماية المدنية على تصميما دوريا لبرامج تكوينية والتي تسعى الى تدريب العمال على التصدي و الجاهزية لمثل هذه الأزمات .

4-2- الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية :

من خلال الجداول الخاصة بالفرضية الثانية والتي تهدف الى معرفة تأثير الاجراءات المتخذة للتصدي لازمة كورونا على الرضا الوظيفي للعمال ، فقد توصلنا الى النتائج التالية:

على الرغم من أن هذه التغييرات المفاجئة و آثارها على العمال الا انهم راضون عن وضعيتهم المهنية تعمل مؤسسة الحماية المدنية على تقديم الدعم لعمالها خاصة من الجانب المعنوي بالتشجيع و التقدير من أجل العمل على رفع معدل رضاهم و قبولهم لمهنتهم بحبث كلما كان العامل راضي في وظيفته كلما زادت مستوى انتاجيته ،فقد أثر التغيير على أداء الأعوان بزيادة الدافعية للعمل و التكيف ة الرضا عن العمل و هذا نتيجة للاهتمام الكبير الذي مدته لهم الدولة و

هذا ما يبرز نجاعة الخطط الاستراتيجية المرسومة من قبل القادة و المسؤلين عن قطاع الحماية الحماية المدنية و التي تهدف الى تحقيق التكيف و التأقلم مع البيئة الخارجية و تجنب الركود التنظيمي و تحقيق الاستمرارية ،و نجد من بين هذه الاستراتيجيات أنه قد تم ببعض التغييرات في نظام المنح و العلاوات التي قدمت في اطار الشكر و التقدير للمجهودات .فان معظم عمال الحماية المدنية قد استفادوا من هذه المنح في فترة كورونا تقديرا لمجهوداتهم وتضحياتهم من خلال تفعيلعم لأدواهم في المجتمع ، و لكن بالرغم من أن هذه المنح تتوافق نسيبا مع مجهوداتهم المبذولة كونهم فاعلين اجتماعيين ، مما ادى الى المساهمة في زيادة معدل رضاهم عن مهنتهم .ولهذه الأزمة آثار على العاملين منها ماهو نفسي كالقلق و الخوف و عدم الاستقرا النفسي وأما اجتماعيا تمثلت في نقص الاتصال بين أفراد المنظمة مما أدى الى خلق فجوة داخل التنظيم و الاثار المادية التي تمثلت في تعليق النقل الجماعي مما عرقلة مزاولة العمل و صعوبة التنقل الى مكان العمل و مع هذا الا ان العمال راضون عن قرار العطل الاستثنائية لنساء ة الاشخاص المصابين بالمراض المزمنة و ايضا قرار تعليق العطل السنوية.

4-3- الاستنتاج العام :

وفي الاخير بعد قيامنا بدراسة وتحليل الجداول الخاصة بالفرضيتين الأولى والثانية ، حيث توصلنا الى أن الاجراءات المتخذة من أجل التصدي والوقاية من فيروس كورونا أدت الى عدة تغييرات تنظيمية والتي كانت بمثابة رد فعل تكيفي مع التغييرات التي مست جميع أنساق المجتمع و التي تمثلت في لدخال عتاد جديد من اجل تسهيل العمل و الوظائف للعمال خاصة في هذه الفترة الاستثنائية و ايضا تغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة من خلال استحداث وظائف تتلائم مع الاوضاع البيئية الخارجية ،مع الحرص على عدم الاخلال و التغيير في النظام الداخلي للمؤسسة ومن أجل تحقيق التكيف مع الوضع عملت المؤسسة على تمديد لساعات العملو ايضا زيادة في المهام من أجل تفادي الاختلال الذي قد يحدث بعض شغور لبعض المناصب التي استفاد أصاحبها من العطل الاستثنائية و قيامها ايضا بتكوين المسبق للعمال من اجل تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة .وقد أثرت هذه الاجراءات بدورها على الرضا الوظيفي من خلال تعزيز مكانة رجال الحماية المدنية في المجتمع و العمل على تحقيق التكيف و زيادة لدافعية في العمل عن طريق تقديم الدعم المادي و المعنوي للعمال في اطار التحفيز على الاداء الأمثل للعمل ، و هذا كان باعادة النظر الى نظام المنح و العلاوات ،وقد أستنتجنا أن العامل الأساسي وراء هذا التغيير هو انتشار فيروس كورونا الذي

بدوره أدى الى تدهور الوضعية الصحية في البلاد وفي العالم باسره والذي يمثل أحد الضغوطات الخارجية على التنظيم و التي تؤدي الى بروز منطقة الشك و كما أشار اليها ميشال كروزي والتي تؤدي الى اتخاذ مجموعة من الاستراتيجيات للمحافظة على التنظيم كاحداث التغيير ، ومن هنا كان هذا الفيروس هو العامل الذي بين لنا مدي رضا اعوان الحماية المدنية وتعزيز ولائهم لمهنتهم .

الخاتمة

من خلال ما تم عرضه في دراستنا من العرض النظري والتطبيقي أنه يمكن القول أن الراضا الوظيفي من أهم المواضيع السوسيو تنظيمية التي لابد من السوسيولوجيين ومهتمين بعلم الادارة زيادة البحوث فيه ، وهذا راجع الى مكانة العنصر البشري في المؤسسات ،فإن رضاه ينعكس على المنظمة فكلما كان العامل راض عن عمله كلما ساهم في الاستقرار والاستمرارية للمنظمة .

وتعد عملية التغيير التنظيمي من أهم العمليات الادارية التي كانت ولا تزال من بين الطرق التي يتسنى للفرد عموما والمنظمة خصوصا لتحقيق أهدافها بأقل جهد وتكلفة ممكنة .فهذه الدراسة تهدف الى معرفة مدى الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية في ظل التطورات التنظيمية الأخيرة التي سببتها أزمة كورونا.

ويعتبر فيروس كورونا العامل المحرك المسبب لتغييرات التي مست المجتمع بجميع جوانبه سواء كانت سياسية ، اقتصادية ، اجتماعية ، نفسية وغيرها جميع أنساقه ومؤسساته وهذا ما اوجب عليها القيام بالتغييرات التنظيمية التي تمثلت في اتخاذ مجموعة من الإجراءات وتدابير الوقائية لتصدي لوباء كورونا والحد من انتشاره ، والتي بدورها تؤثر على العاملين بالمؤسسات عامة والعاملين بالمؤسسات التي لديها احتكاك مباشر بالمصابين بالكوفيد 19 كالمستشفيات والحماية المدنية .....الخ و هذه الأخيرة أثرت على الرضا الوظيفي للعاملين و يبقى تأثيرها يظهر لنا ومستمر باستمرار هذا الوباء أو أن يرفعه الله سبحانه وتعالى .

الفصـــــل الأول :
الجانـــب المنهجـــــي
لدراســـــــة

أولا: الكتب

1-أحمد صقر عاشور،**ادارة الموارد البشرية العامة**،دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 1983.

2-أحمد ماهر،**السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات** ، دار الجامعة الإسكندرية 1986.

3-أحمد زايد،**علم الاجتماع" النظريات الكلاسيكية و النقدية"**،نهضة مصر لطباعة النشر و التوزيع، الطبعة 01 مصر 2006.

4-أشرف محمد عبد الغني،**علم النفس الصناعي**،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر 2001.

5-جمال عبد الله محمد،**إدارة التغيير و التطوير التنظيمي**، دار معتز للنشر و التوزيع طبعة 1، الأردن سنة 2015.

6-خليل محمد حسن الشماع ، خيضر كاضم محمود ، **نظرية المنظمة** ، دار المسيرة لنشر و التوزيع طبعة 03 عمان 2007.

7- رجاء وحيد ، دويدي ،**البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية** ، دار الفكر سوريا طبعة الأولى ،2000.

8- السيد حسني،**علم اجتماع التنظيم** ، دار المعرفة الجامعية ، دون طبعة الإسكندرية ب 1994 .

9- سعيد محمد جاد الرب،**جوده الموارد الحياة الوظيفية**، مطبعة العشري، مصر 2008.

10- سهيلة محمد عباس ، **إدارةالموارد البشرية - مدخل إستراتيجي** ، دار وائل لنشر و التوزيع عمان 2006 .

11-عقيل حسين عقيل ، **فلسفة مناهج البحث العلمي** ، مكتبة مديولي دون سنة نشر .

12- فرج ظريف شوقي، **السلوك القيادي و الفعالية**، وائل للنشر عمان 2000.

13- محمد الصريفي ، **السلوك الإنسانية** ، دار الوفاء للطباعة و النشر ، الإسكندرية 2007 .

14- مؤيد سعيد السالم،**إدارة الموارد البشرية- مدخل إستراتيجي متكامل**، إثراء لنشر و التوزيع عمان 2005.

15محمد عبيدات ، **منهجية البحث العلمي و القواعد و المراحل و التطبيقات** ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، دار وائل للنشر عمان 1999 .

16- محمد الفاتح محمود البشير المغربي،**السلوك التنظيمي**، دار الجنان لنشر و التوزيع الطبعة 01 الأردن 2016.

17- معتز سيد عبد الله،**ادارة التغيير التنظيمي الأسس النظرية و المهارات و التطبيقات العلمية**

الجزء الأول، مكتبة الانكلو–المصرية 2014 ، مصر ، دون سنة الطبع .

18- ناجي عبد النور،**منهجية البحث السياسي**، الطبعة العربية عمان 2011.

ثانيا: المذكرات و الأطروحات

1- بلطرش رشيد،**الجماعات غير الرسمية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للجلود بجيجل**، رسالة ماجستيرفي علم اجتماع التنظيم و العمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر،2000-2001.
2- بوشمال أحمد، **سوسيولوجيا التغيير التنظيمي و فعالية المنظمات- مدخل تحليل استراتيجي، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الأغواط**، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم و العمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مدرسة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة الجزائر 2011-2020.
3- عون عاطف، زيادي صونيا، **دور وظيفة الاتصال في المؤسسة ، دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية تبسة**، مذكرة تخرج شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، فرع التسيير العمومي ،جامعة التكوين المتواصل تبسة،2009-2010.
4- عبدلي زينة ، خليفي زهور، **التدخلات في الميترو**، مذكرة نهاية التربص، المدرسة الوطنية للحماية المدنية،سنة2018-2019.
5- لعور ناريمان، **التغيير التنظيمي و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيدي ارغيس**، أم البواقي، مذكرة ماستر علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن المهيدي ، أم البواقي، الجزائر 2015-2016.
6- مناصرية محمد، **الرضا الوظيفي بين الحاجات الفردية و الأهداف التنظيمية، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتشغيل بقالمة**، مذكرة ماستر في علم اجتماع التنظيم و العمل، كلية العلوم الانسانيو و الاجتماعية، جامعة قالمة، الجزائر،2015-2016.
7- هدى مصطفاوي،**نظام الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي،مذكرة ماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل** ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة يحي فارس المدية،2013-2014.

ثالثا: المقالات العلمية .

1- حسين إبراهيم حمادي ، **الكفلة الاجتماعية لأزمة جائحة فيروس كورونا، دراسة ميدانية في ناحية العبارة محافظة ديالي مجلة كلية التربية**، جامعة واسط العراق- العدد 39 – الجزء2 ، ماي 2020.
2- حميدة عميراوي، **مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث الاجتماعي**، جامعة منتوري، قسنطينة العدد01.
3- حكيم بن جروة، **دراسة نظرية لاستراتيجيات و مداخل التغيير و التطوير التنظيمي داخل المنظمة**، مجلة النماء للاقتصاد و التجارة العدد01، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة الجزائر.
4- سهايلية سماح ، **الإجراءات الوقائية لتصدي لفيروس كورونا في الجزائر**، مجلة الرسالة لدراسات و البحوث الإنسانية، المجلد5 ، العدد03، أكتوبر2020.
5- علي سعدي عبد الزهرة حبير،**الآثار الاجتماعية لجائحة كورونا** ، مجلة الحقوق و العلوم السياسية جامعة خنشلة ، المجلد 08، العدد01 ، 2021.

6- محاضرات عن الحماية المدنية ، المدرسة الوطنية للحماية المدنية.
7- كمال بوقرة ، الطالبة حمصي سعيدة، **التغيير التنظيمي كمدخل استراتيجي لتكيف المنظمة مع المحيط،** مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، بتاريخ 2018-12-27.
8- منظمة التعاون الإسلامي ، الآثار**الاجتماعية و الاقتصادية لجائحة كورونا في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي " آفاق و تحديات"** مركز الأبحاث الإحصائية و الاقتصادية و الاجتماعية و التدريب للدول الإسلامية ، ماي 2020

ثالثا: المواقع الالكترونية.

1- موقع منظمة الصحة العالمية، https://www.who.int/ar/health-toipics/coronavirus2020.

الملاحق

الملحق 1: الإستمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

استمارة رقم :

الموضوع :

الرضا الوظيفي في ظل التطورات التنظيمية مع كوفيد 19

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص : تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ :
شـــريف صديـــق

إعداد الطالبتين :

- عبـــدلي زينـة
- شهبة مونة مريم

سيدي الفاضل سيدتي الفاضلة رجال الحماية المدنية :

فـي اطـار القيـام بدراسـة علميـة حـول موضـوع * **الرضـا الـوظيفي فـي ظـل التطـورات التنظيميـة مـع وبـاء كورونـا*** ، ضـمن اعـداد مـذكرة لنيـل شـهادة الماسـتر فـي علـم الاجتمـاع تخصـص تنظـيم وعمـل ، نرجـو مـنكم مسـاعداتنا بالإجابـة علـى الاسـتمارة ، علمـا أن المعلومـات التي ستدلون بها لا تستعمل الا في البحث العلمي .

تقبلـــوا منـــا اســـمى عبـــارات التقديـــر والاحتـــرام

ملاحظة : ضع علامة X داخل اطار الإجابة المناسبة والاجابة على السؤال المطروح .

السنة الجامعية :2021/2020

المحـــــور الأول : البيانـــــات الشخصيـــــة

يهدف هذا الجزء الى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي الحماية المدنية ودلك بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من هذه الاستمارة ،لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة

1. **الجنـــس :** ذكـر ☐ انثـى ☐
2. **الحالـــة العائليـة :** اعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ ارمل ☐
3. **الفئـــــــــة العمريـــــــــة :**
   - من 20الى 30 سنة ☐
   - من 30 الى 40 سنة ☐
   - من 40 الى 50 سنة ☐
   - من 50 الى 60 سنة ☐
   - من 60 الى 70 سنة ☐
4. **الدرجـــــــة العلميـــــــة :**
   - ثانوي ☐
   - جامعي ☐
   - دراسات عليا ☐
   - شهادات أخرى ☐
5. **الموقـــع الوظيفـــي : الرتبـــــة :**
   - عون ☐
   - صف ضابط ☐
   - ضابط مرؤوس ☐
   - ضابط سامي ☐
   - سلك مشترك ☐
6. **الخبـــــــــرة المهنيـــــــة :**
   - **من 01 الى05 سنوات** ☐
   - **من 05 الى 10 سنوات** ☐
   - **من 10 الى 15 سنة** ☐
   - **من 15 الى 20 سنة** ☐
   - **من 20 الى 25 سنة** ☐
   - **من 25 الى 30 سنة** ☐
   - **من 30 الى 35 سنة** ☐

المحـــور الثانـــــي : خـــاص بالفرضيـــة الأولـــى

أدت الإجراءات المتخذة خلال أزمة كورونا على تغييرات تنظيمية

7. قامت مؤسسة الحماية المدنية بمجموعة من التغييرات التنظيمية بسبب أزمة كورونا فعلى أي مستوى كان هذا التغيير ؟ :

- على مستوى الهيكل التنظيمي ☐
- على المستوى التقني من خلال ادخال وسائل التكنولوجيا(البريد الالكتروني ، الأنترنيت...) ☐
- على مستوى الموارد البشرية ☐
- على مستوى العتاد من خلال ادخال وسائل التدخل والحماية الخاصة بكوفيد 19 ☐

8. كيف تم التغيير على مستوى هذا التنظيم (مؤسسة الحماية المدنية) ؟ :

- إضافة مصالح جديدة ☐
- ادماج مصالح فيما بينها ☐
- استحداث وظائف ومهمات جديدة ☐

9. هل تغير نظام العمل في مؤسسة الحماية المدنية في فترة كورونا ؟ :

نعم ☐ لا ☐

10. هل أثر التغيير في المهام عليك كموظف في سلك الحماية المدنية خلال فترة كورونا ؟ من حيث :

- الجانب المهني (عملي) ☐
- الجانـــب النفســـــــي ☐
- الجانـــب الاجتمـــاعي ☐
- الجانـــب المـــــــادي ☐

11. كيف كان هذا التغيير في التوزيع الساعي ؟ :

- من خلال زيادة في ساعات العمل ☐
- من خلال نقصان في ساعات العمل ☐

12. هل تغيرت وظيفتك المهنية أثناء كورونا ؟

- من حيث مكان العمل ☐
- من حيث المهام الموكلة ☐

13. هل يناسبك هذا التغيير؟ : نعم ☐ لا ☐

14. هل قامت مؤسسة الحماية المدنية بتكوين مسبق لأعوانها للتصدي لمثل هذه الازمات والاوبئة المشابهة لوباء كورونا ؟ :

- قبل فترة كورونا ☐
- أثناء فترة كورونا ☐
- بعد فترة كورونا ☐

15. عند احداث التغيير في العمل ،هل تم إعطاء الأهمية الى :

- مناصب العمل ☐
- طبيعة العمل ☐
- مواقيت العمل ☐
- النظام الداخلي ☐
- توزيع المهام وتقسيمها ☐

المحور الثالث : الفرضية الثانية

تأثير الإجراءات المتخذة للتصدي لازمة كورونا على الرضا الوظيفي للعمل.

16. هل انت راض عن الوضعية المهنية الحالية لك ؟ نعم ☐ لا ☐

17. هل يقدم لك مسؤوليك الدعم من اجل تسهيل المهام الموكلة اليك ؟

- الدعم المعنوي (التشجيع اللفظي) ☐
- الدعم المادي (توفير الوسائل وتقريب مكان العمل) ☐

18. كيف أثر التغيير على أدائك ؟

- بالتكيف والرضا ☐
- زيادة دافعية للعمل ☐

19. بعد اجراء التغيير هل تم إعادة النظر الى نظام المنح والمكافآت ؟

- نعم ☐ لا ☐

20. هل استفدت من منحة كورونا المقدمة ؟ نعم ☐ لا ☐

21. حسب رايك هذه المنحة المقدمة هل تتوافق مع المجهودات المبذولة في فترة كورونا؟

- نوعا ما ☐
- تتوافق ☐
- لا تتوافق ☐

22. ما هو الأساس المعتمد في تقديم المنحة ؟

- الجهد الإضافي ☐
- القيام بالواجب ☐
- الساعات الإضافية ☐

23. هل لمستم من زملائكم في مصالح الحماية المدنية الرضا والقبول أثناء أدائهم للمهام في فترة كورونا أكثر من ذي قبل ؟

- نعم ☐
- لا ☐

24. هل خلفت كورونا اضرار لعون الحماية المدنية سواء كانت اضرار نفسية واجتماعية ومهنية؟.....
.....

25. هل كنت راضي عن قرار إعطاء العطل الاستثنائية للأمهات اللواتي لديهن أطفال اقل من 14 سنة والنساء الحوامل وذوي الأمراض المزمنة ؟

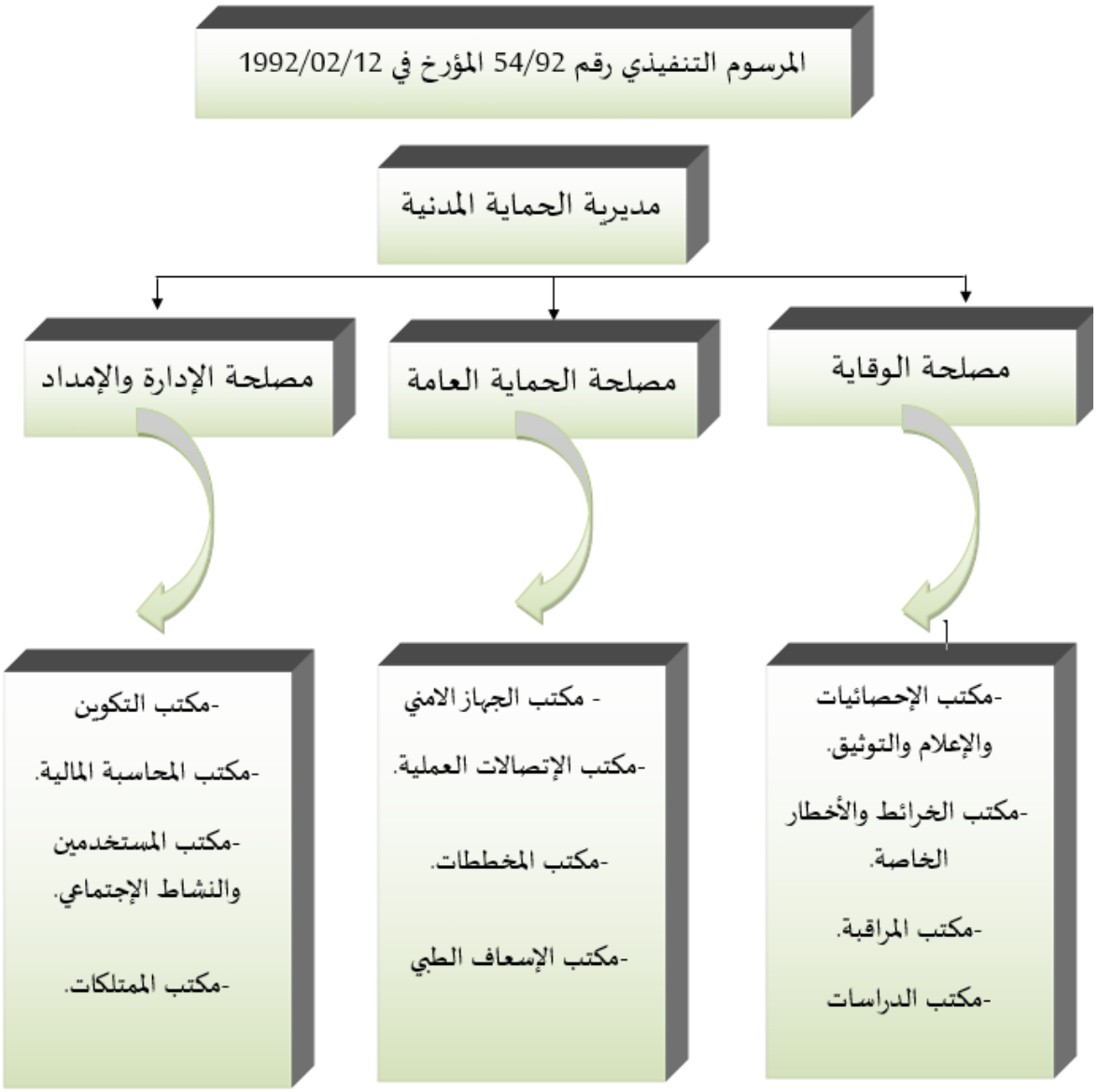
نعم ☐ لا ☐

26. هل مؤسستك قامت بتقييم مجهوداتك المبذولة سوآءا خلال فترة كورونا او قبلها من خلال :

- الثناء والتقدير اللفظي ☐
- المكافأة المادية مثل منحة كورونا ☐

27. أثناء فتـرة كورونا قامت مؤسســة الحماية المدنيــة بعدة إجراءات من بينها تعليق العطل السنوية بالنسبة للرجال ،هل كنت راض عن هذا القرار ؟ نعم ☐ لا ☐

الملحق 02:



مختلـــف النشاطـــات التـــي تقـــوم بـــها مصـــالح الحماية المدنية (مجالات التدخل)