

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع وديموغرافيا



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اجتماعية

الفرع: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من اعداد الطالب: باباحني محمد فؤاد

العنوان:

التنظيم غير الرسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمديرية الضرائب بولاية ورقلة

نوقشت علنا بتاريخ: 2014/06/03

أعضاء اللجنة المناقشة:

جامعة ورقلة	رئيسا	أستاذ مساعد (أ)	بودبزة ناصر	السيد
جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا	دكتور	ربيع أمحمد	السيد
جامعة ورقلة	مناقشة	دكتورة	بغدادى خيرة	السيدة

السنة الجامعية : 2014/2013

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى نشكر
الله عز وجل على نعمه و على ما من علينا لإتمام هذا العمل
المتواضع.

كما نخص بالشكر إلى الأستاذ المشرف د"ربيع أمحمد "الذي
لم يبخل علينا بنصائحه القيمة و مشاركتنا في إتمام هذا
البحث.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الذين ساهموا في
تكويننا طيلة مشوارنا الدراسي ولجميع طلبة علم الاجتماع
وبالأخص طلبة السنة الثانية ماستر عمل و تنظيم ولكل من
ساهم من قريبا ومن بعيد لإنجاز هذا العمل.

باباحنيني محمد فؤاد

الملخص:

يعتبر التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة من المواضيع التي لاقت إهتماما كبيرا من طرف العديد الباحثين في المجال التنظيمي وهدفت دراستنا المعنونة ب" التنظيم غير الرسمي و تحقيق التعاون داخل المؤسسة " للإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل: في هل التنظيم الغير رسمي يساعد على تحقيق التعاون داخل المؤسسة؟ ، والإجابة عن التساؤلات الفرعية وتمثل في :

1. هل التنظيم غير الرسمي يساعد على تحقيق التعاون داخل المؤسسة؟
2. هل التنظيم غير الرسمي بين العمال تقوي روح التعاون وتحقق الإنسجام بينهم؟
3. هل التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها؟

و اعتمد الباحث على مجموعة من الإجراءات المنهجية المتمثلة في المدخل المنهجي نظرية العلاقات الإنسانية، والمنهج الوصفي التحليلي وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات إنطلاقا من الإستمارة والملاحظة وصولا إلى أساليب المتبعة في تحليل البيانات، وطبقت هذه الأدوات على عينة من الموظفين مؤسسة مديرية الضرائب بورقلة المتمثلة في 280 موظف حيث تم اخذ نسبة 15% أي 42 موظف حيث تم اختيارهم عن بواسطة العينة العشوائية البسيطة ولقد تم استرجاع 40 إستمارة من 40 إستمارة .

وخلص الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن العلاقات غير الرسمية موجودة داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة في إطار تحقيق أهداف المؤسسة.
- التنظيم غير الرسمي الموجود داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة يؤدي إلى تضافر الجهود وظهور تناسق بين العمال والتضامن و الإنسجام في مختلف الوحدات التنظيمية لمواجهة العوائق و الحواجز التي تعترض المؤسسة.
- العلاقات غير الرسمية تقوي روح التعاون بين العمال و تؤدي إلى ظهور تماسك بين العمال.
- التنظيم غير الرسمي الموجود داخل مديرية الضرائب بولاية ورقلة يؤدي إلى تضافر الجهود وظهور تناسق بين العمال والتضامن و الإنسجام في مختلف الوحدات التنظيمية لمواجهة العوائق و الحواجز التي تعترض المؤسسة.

الكلمات الدالة : التنظيم غير الرسمي ، التعاون ، الإنسجام ، تناسق ، تضافر الجهود، التضامن، تماسك

Résumé de l'étude:

L'organisation informelle au sein de l'institution des sujets qui ont attiré beaucoup d'intérêt par de nombreux chercheurs dans le domaine de l'organisation et de l'objet de notre étude , intitulée «l'organisation informelle et la coopération au sein de l' institution " pour répondre à la question de l'objectif principal de : L'organisation est une aide non officielle réaliser la : coopération au sein de Fondation ? . Et de répondre aux questions de sous

¶ L'organisation informelle contribue à réaliser la coopération au sein de l'organisation - 1

Est relations informelles entre les travailleurs à renforcer l'esprit de coopération et - 2

¶ d'harmoniser les

¶ Est-ce que l'organisation aide à l'organisation non - officiel pour atteindre ses objectifs - 3

Et chercheur a adopté un ensemble de procédures méthodologiques dans l'embrasure de la

théorie systématique des relations humaines , et la méthode d'analyse descriptive . , Et en

utilisant cet ensemble d'outils pour collecter des données dans le formulaire et notez les

méthodes utilisées dans l'analyse des données . Et appliqué ce sujet des outils sur un

échantillon d'employés a la Direction des impôts Ouargla de 280 employés prenaient 15 % ou

42 employés ont été sélectionnés par échantillonnage aléatoire simple a été récupéré et 40 du

formulaire 42 forme

: Et l'étude a conclu que les résultats suivants

Les relations informelles existent au sein de la Direction de Ouargla institution Impôts dans •

. le cadre de la réalisation des objectifs de l'institution

organisation informelle situé dans la direction des impôts Ouargla conduit à des efforts •

concertés et l'émergence de la cohérence entre les travailleurs et la solidarité et l'harmonie

dans les différentes unités organisationnelles pour faire face aux obstacles et barrières qui

. s'opposent à l' institution

relations informelles renforcer l'esprit de coopération entre les travailleurs et conduisent à •

.l'émergence de la cohésion entre les travailleurs

Mots-clés: organisation informelle , la coopération , l'harmonie , symétrie , des efforts

concertés , la solidarité , la cohésion

فهرس المحتوى

الصفحة	المحتوى	الرقم
/	كلمة شكر وتقدير	01
/	قائمة المحتويات	02
/	قائمة الجداول	03
أ	مقدمة	04
04	الجانب النظري للدراسة	05
05	الفصل الأول	06
06	الإشكالية	07
07	أسباب إختيار الموضوع	08
07	أهمية الموضوع	09
08	أهداف الموضوع	10
11-08	المفاهيم	11
13-11	الدراسات السابقة	12
16-14	المقاربة النظرية للدراسة	13
17	خلاصة الفصل	14
18	الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	15
19	تمهيد	16
19	مجالات الدراسة	17
21-20	تحديد منهج الدراسة	18
23-21	أدوات جمع البيانات	19
24-23	مجتمع البحث	20
25-24	العينة	21
25	الأساليب الإحصائية	22
26	الفصل الثالث : عرض و تحليل و تفسير البيانات	23
40-27	عرض وتحليل البيانات	24

42 -40	تفسر ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة	25
44 -43	تفسير و مناقشة التساؤل العام	26
45 -44	النتائج العامة للدراسة	27
47	خاتمة	28
/	المراجع	29
/	الملاحق	30

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجدول يوضح تكرار نسب الجنس	27
02	الجدول يوضح تكرار نسب السن	27
03	الجدول يوضح تكرار نسب المستوى التعليمي	28
04	الجدول يوضح تكرار نسب سنوات الخبرة	28
05	الجدول يوضح وجود علاقات غير الرسمية داخل المؤسسة	29
06	الجدول يوضح نوع العلاقة بين زملاء داخل المؤسسة	30
07	الجدول يوضح وجود تضامن بين زملاء العمل	30
08	الجدول يوضح تبادل الزيارات خارج أوقات العمل	31
09	الجدول يوضح وجود خصومات بين زملاء العمل في المؤسسة	31
10	الجدول يوضح الرغبة في العمل ضمن جماعة	32
11	الجدول يوضح العلاقات غير الرسمية بين العمال تقوي روح التعاون	32
12	الجدول يوضح تبادل التفاعلات بين العمال	33
13	الجدول يوضح التنظيم غير رسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي	34
14	الجدول يوضح العلاقات غير الرسمية تساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها	35
15	الجدول يوضح التنظيم غير الرسمي الذي يشكله زملاء العمل لا يعيق مساعي الإدارة نحو تحقيق الأهداف	35
16	الجدول يوضح العلاقات الإنسانية تؤدي إلى تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة	36
17	الجدول يوضح وجود علاقة جيدة بين زملاء العمل	36
18	الجدول يوضح مساعدة الرئيس للعمال	37
19	الجدول يوضح العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال في مختلف الأقسام و الوحدات	37

38	الجدول يوضح تبادل المعلومات بين الزملاء داخل المؤسسة	20
38	الجدول يوضح العلاقات الإنسانية تؤدي إلى ظهور التناسق بين الزملاء في مختلف الوحدات	21
39	الجدول يوضح التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى ظهور روح النقاش و التحاور	22
39	الجدول يوضح أخذ الإدارة رأي العمال في قرار معين	23
40	الجدول يوضح وجود تعاون بين أفراد في مختلف الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة	24

مقدمة

المقدمة :

شهدت المؤسسات تغيرات جذرية في وقتنا الحالي، فالمؤسسات تطورت وتوسعت و توسع حجمها وازدادت القوى العاملة في سوق العمل، وهذا كله بفضل عوامل العوامل المختلفة ومتعددة ومن بينها الثورة الصناعية و غيرها من العوامل، فالمؤسسة عبارة عن نظام إجتماعي و إقتصادي مستقل ماليا و التي تتكون من موارد بشرية ومالية، و تحاول المؤسسة ان تستغل هذه الموارد من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، حيث نجد داخل اي مؤسسة مهما كان نوعها قواعد وقوانين التي توجه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف المسطرة و لتفادي الوقوع في الأخطاء وهذا ما يسمى بالتنظيم الرسمي ، وفي ظل التنظيم الرسمي علاقات غير رسمية تنشأ عن طريق التفاعل و الاحتكاك بين العمال داخل المؤسسة وبطريقة عفوية .

ومن خلال بحثي الموسوم ب : التنظيم غير الرسمي ودوره في تحقيق التعاون داخل المؤسسة أحاول معرفة التنظيم غير الرسمي أو العلاقات غير الرسمية بين العمال . هل يعمل على زيادة الروح المعنوية و يحقق التعاون داخل المؤسسة أم أن العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين العمال ينتج عنها مشاكل حيث يحاول كل فرد تحقيق مصالحه و أهدافه الشخصية و يجرم المؤسسة من الوصول إلى أهدافها. وقد تضمنت دراستنا التساؤلات التالية :

- هل التنظيم غير الرسمي يساعد على تحقيق التعاون داخل المؤسسة؟
- هل التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى تضافر الجهود وتحسين الأداء؟
- هل التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها؟
- هل التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى الإنسجام و التكامل بين العمال ؟

والدوافع التي جعلتني أختار هذا الموضوع و المتمثل في التنظيم غير الرسمي و دوره في تحقيق التعاون داخل المؤسسة هي التعرف على واقع التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة و يعتبر التنظيم غير الرسمي من المواضيع المؤثرة على سيرورة العملية الإدارية و أهمية العلاقات غير الرسمية و الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة و الكشف عن طبيعة العلاقات غير الرسمية وتكمن أهمية الموضوع في

والدوافع التي جعلتني أختار هذا الموضوع و المتمثل في التنظيم غير الرسمي و دوره في تحقيق التعاون داخل المؤسسة هي التعرف على واقع التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة و يعتبر التنظيم غير الرسمي من المواضيع المؤثرة على سيرورة العملية الإدارية و أهمية العلاقات غير الرسمية و الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة و الكشف عن طبيعة العلاقات غير الرسمية و تكمن أهمية الموضوع في أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو التنظيم غير الرسمي و تحقيق التعاون داخل المؤسسة و أهمية العلاقات غير الرسمية و الدور الهام الذي تلعبه داخل المؤسسة و التنظيم غير الرسمي يسمح للعامل بالشعور بالانتماء داخل المؤسسة و زيادة القدرات الإبداعية و تهدف الدراسة إختبار العلاقة بين التنظيم غير الرسمي و والتعاون إسقاط الجانب النظري على المؤسسة الجزائرية و المتمثلة في مؤسسة مديرية الضرائب بورقلة و محاولة الخروج بنتائج عملية بعد الدراسة الميدانية و طرح اقتراحات وحلول و معرفة هل التنظيم غير الرسمي يحقق التعاون داخل المؤسسة ,وقد وجدت دراسات سابقة حول هذا الموضوع ،فهناك دراسات عاجلت المتغير المستقل و يوجد دراسات عاجلت المتغير التابع.

ومن أجل فهم جيد لطبيعة العلاقة بين التنظيم غير الرسمي و التعاون جاء الجانب النظري للدراسة في فصل واحد.

الفصل الاول تحت عنوان مدخل عام للدراسة ويتضمن المفاهيم:

- المفهوم اللغوي.

- المفهوم الإصطلاحي .

- المفهوم الاجرائي.

والفصل الثاني تحت عنوان فصل المنهجي و يحتوي على مجالات الدراسة :

■ المجال البشري .

■ المجال المكاني .

■ المجال الزمني.

■ المنهج المستخدم في الدراسة.

■ العينة وطريقة إختيارها و مجتمع الدراسة الأصلي .

- أدوات جمع البيانات.
- الأساليب الإحصائية (تفريغ المعلومات بالطريقة الآلية وإستخدام التكرارات و النسبة المئوية)

و الفصل الثالث تحت عنوان عرض وتحليل البيانات و يحتوي على:

- ❖ عرض وتحليل البيانات.
- ❖ تفسر ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة
- ❖ تحليل ومناقشة بيانات التساؤل الجزئي الأول.
- ❖ تحليل ومناقشة بيانات التساؤل الجزئي الثاني.
- ❖ تحليل ومناقشة بيانات التساؤل الجزئي الثالث.
- ❖ تفسير ومناقشة التساؤل العام.
- ❖ نتائج العمارة للدراسة.
- ❖ خاتمة

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول

- الإشكالية
- أسباب إختيار الموضوع
- أهمية الموضوع
- أهداف الموضوع
- المفاهيم
- الدراسات السابقة
- المقاربة النظرية للدراسة
- خلاصة

1- الإشكالية:

إن التطور الحاصل اليوم في المؤسسات ليس وليد اليوم، بل هذا التطور نتيجة عوامل عديدة أدت إلى ذلك التطور، ومن أهمها الثورة الصناعية التي قلبت الموازين، ففي القدم كان معظم الناس يتجهون إلى المجال الزراعي، وكانت الزراعة هي أهم النشاطات التي يمارسها معظم الناس في كسب قوت عيشهم، لكن بعد الثور الصناعية أصبح إقبال الناس في المجال الصناعي والعمل في المصانع، وكثرت المصانع في معظم دول العالم، و تطورت الصناعات في العالم وأصبح العالم يعتمد على التكنولوجيا في الحياة اليومية وأصبح الإنسان لا يستطيع الإستغناء على التكنولوجيا في حياته اليومية، والنظام العالمي الجديد الذي جعل العالم قرية واحدة وقرب المسافات بين دول العالم، فالمؤسسة هي عبارة عن نظام إجتماعي و إقتصادي وثقافي والتي تتكون من موارد بشرية و مادية و تكنولوجيا وتحاول المؤسسة إستغلال موردها التي تمتلكها من أجل الوصول إلى أهدافها المنشودة و المسطرة و تتجنب الوقوع في الأخطاء والتي التي تحول دون الوصول إلى الأهداف، فيوجد مؤسسات ذات طابع إقتصادي، ومؤسسات ذات طابع إجتماعي، ومؤسسات ذات طابع ثقافي، ومهما إختلفت هذه المؤسسات و إختلاف طابعها إلا أنها تتشابه في كون ذات هيكل تنظيمي تعتمد عليه في الوصول إلى أهدافها، وتسلسل هرمي الذي تنتقل عبره السلطة ويقسم العمل حسب التخصص حيث أن كل فرد يقوم بوظيفته التي كلف بها وداخل هذا التنظيم توجد قواعد و قوانين تضعها المؤسسة لتوجه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف المسطرة وتطبق داخل المؤسسة وهي بمثابة قيم للمؤسسة وتختلف هذه القيم من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاط المؤسسة وهذا ما يسمى بالتنظيم الرسمي، وفي ظل التنظيم الرسمي تنشأ علاقات غير رسمية خارج إطار العمل عن طريق التفاعل والاحتكاك الدائم بين العمال داخل البيئة التنظيمية و بشكل تلقائي ولا تدخل الإدارة في تنظيمها.

ومن خلال بحثي هذا الموسوم ب : التنظيم الغير رسمي ودوره في تحقيق التعاون داخل المؤسسة أحاول معرفة أن التنظيم غير الرسمي أو العلاقات غير الرسمية بين العمال يعمل على زيادة الروح المعنوية و يحقق التعاون داخل المؤسسة أما أن العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين العمال ينتج عن مشاكل و يحاول كل فرد تحقيق مصالحه و أهدافه الشخصية و يعرق المؤسسة من الوصول إلى أهدافها.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح التساؤلات التالية :

- هل التنظيم غير الرسمي يساعد على تحقيق التعاون داخل المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية:

- هل التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى تضافر الجهود وتحسين الأداء؟
- هل التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها؟
- هل التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى الإنسجام و التكامل بين العمال؟

2-أسباب إختيار الموضوع:

تعد عملية إختيار الموضوع عملية معقدة، وتتعدد عوامل ومقاييس هذا الإختيار ولعل هذه المرحلة من البحث هي الوحيدة التي تعتمد على عوامل الذاتية لدى الباحث ،حيث أن إختيار الموضوع يخضع بشكل كبير إلى إهتمامات الباحث ،وميوله وإستعداده لدراسته و كذلك إمكانياته.

وفيما يخص الأسباب التي دفعتنا لإختيار موضوع التنظيم غير الرسمي و تحقيق التعاون داخل المؤسسة نذكر :

- التعرف على واقع التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة .
- يعتبر التنظيم غير الرسمي من المواضيع المؤثرة على سيرورة العملية الإدارية .
- أهمية العلاقات غير الرسمية و الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة.
- الكشف عن طبيعة العلاقات غير الرسمية.

3- أهمية الموضوع:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو التنظيم غير الرسمي و تحقيق التعاون داخل المؤسسة.

- أهمية العلاقات غير الرسمية والدور الهام الذي تلعبه داخل المؤسسة.
- التنظيم غير الرسمي يسمح للعامل بالشعور بالانتماء داخل المؤسسة و زيادة القدرات الإبداعية.

4- أهداف الموضوع:

- اختبار العلاقة بين التنظيم الغير رسمي و التعاون.
- إسقاط الجانب النظري على مؤسسة مديرية الضرائب بورقلة.
- محاولة الخروج بنتائج عملية بعد الدراسة الميدانية وطرح اقتراحات وحلول .
- معرفة إمكانية التنظيم الرسمي في تحقق التعاون داخل المؤسسة.

5- المفاهيم:

1- التنظيم غير الرسمي:

أ - المفهوم اللغوي:

يعرف معجم مصطلحات التنظيم و الإدارة التنظيم غير الرسمي بأنه "تلك العلاقات الشخصية و الإجتماعية المتنوعة التي ينشؤها العمال، ويستمررون في إقامتها. وهي علاقات لا تخططها الإدارة او تقيمها بصفة مباشرة، ولكنها تنشأ وتستمر بسير العمل ،وبسبب وجود العمال في أمكنة واحدة متقاربة"

عرف قاموس علم الاجتماع التنظيم الغير رسمي أنه "نسق العلاقات الشخصية الذي يظهر بصفة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد داخل التنظيم"¹

ب - إصطلاحيا :

تعريف سعاد نائف الرنوطي على أن التنظيم غير الرسمي هو "كل التنظيمات التي تنشأ عفويا في ظل التنظيم الرسمي"²
 تعريف أمين ساعتي "التنظيم غير الرسمي هو النموذج الكلي للسلوك الفعلي ،أي الطريقة التي يتصرف بها أعضاء التنظيم"³

¹ د.حسان الجيلاني،نشأت وتكوين التنظيمات الغير رسمية،جامعة محمد خبضر كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم علم الاجتماع،العدد الخامس، بسكرة،فيفري 2004،

² سعاد نايف الرنوطي،الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية،دار وائل للطباعة والنشر،ط1،عمان الأردن، 2001،ص 273

³ أمين ساعتي،أصول علم الإدارة العامة،دار الفكر العربي،مصر،1997،ص 131

تعريف أحمد ماهر و زملائه " التنظيم غير الرسمي هو تلك الشبكة من العلاقات الشخصية و الإجتماعية بين أفراد التنظيم"¹

ج- المفهوم الإجرائي:

التنظيم غير الرسمي هو تلك العلاقة التي تكون بين الموظفين خارج العمل والتي تنشأ بين العمال داخل البيئة التنظيمية عن طريق الإحتكاك بين العمال وعن طريق التفاعل، وبشكل تلقائي ومع أهمية العلاقات الرسمية التي تكون بين الزملاء في مكان العمل والتي تحرص المنظمات على الاهتمام بها وتنظيمها بشكل يحقق أهداف المنظمة ويزيد من إنتاجية العاملين فيها.

2- التعاون:

أ- التعريف اللغوي:

التعاون في اللغة مشتق من العون، وعاون فلان على أمر أي ساعده ويقال العون: الظهير على الأمر الواحد والإثنين، والجمع والمؤنث سواء، وتعاونوا: أعان بعضهم بعضاً، والمعونة الإعانة، ورجل معاون: حسن المعونة، كثير المعونة للناس، ويقال فلان عوني أي معين لي وقد أعنته وعاونته وساعده، والعيون إسم للجمع، وإستعنته فأعاني وتعاون الأعوان ساعد بعضهم بعضاً وعاونه معاونه وعاوناً.²

ب- إصطلاحاً: التعاون في الإصطلاح معناه التضافر المشترك بين شخصين أو أكثر لتحقيق نفع مشترك أو خدمة مشتركة على وجه العموم.

ج- المفهوم الإجرائي:

التعاون هو الجهد المشترك المبذول من طرف جميع العمال داخل التنظيم من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

¹ أحمد ماهر وآخرون ، الإدارة المبادئ والمهارات ، الدار الجامعية ، مصر ، 2000 ، ص 689
² ابن منظور ، محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار صادر للنشر و التوزيع ، د ط ، بيروت لبنان ، دس ، ص 45

3- المؤسسة:

أ- المفهوم اللغوي:

كلمة المؤسسة تدل على فعل " أسس " وهو يعني خلق أو إيجاد شيء ومن جهة أخرى تدل على نتيجة العمل بحيث يصبح المعطى إجتماعي متميز تستعمل للدلالة على شيء.

ب- إصطلاحيا : هناك تعاريف كثيرة نذكر منها:

يعرفها البعض على أنها عبارة عن تجمعات بشرية لها ترتيب تستخدم الوسائل الفكرية و المادية والمالية من أجل استخراج وتحويل ونقل وتوزيع السلع والخدمات وفقا لأهداف معينة تحدد من قبل الإدارة بقصد حافز الربح والمنفعة الاجتماعية .
نستنتج أن المؤسسة عبارة عن تجمع يحتوى على مجموعة من الأفراد (اليد العاملة) والوسائل الفكرية والمادية والمالية تقوم بمجموعة من النشاطات تسعى لتحقيق هدف معين

يعرفها "تروش" بأنها وحدة تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي نستنتج أن المؤسسة وحدة تجمع فيها عناصر بشرية ومادية (ووسائل الإنتاج اللازمة) يوجد تناسق بينهم كل منهم يكمل الآخر .

يعرف ناصر " دادي عدون " المؤسسة على أنها هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا وفي إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو التبادل والخدمات من أعوان اقتصاديين آخرين أو القيام بكليهما معا بغرض تحقيق نتيجة ملائمة.¹

نستنتج من خلال التعريف أن المؤسسة عبارة عن هيكل يسير وفق تنظيمات وقوانين وهو اقتصادي مستقل ماليا لها ميزانية خاصة تنشأ وفق إطار قانوني ووفق حاجيات المنطقة الاجتماعية التي تنشأ فيها وتقوم بعده أنشطة .

ج- التعريف الإجرائي :

المؤسسة هي تلك الوحدة التي فيها المواد المالية والبشرية اللازمة للخدمة وتحقيق الهدف الذي وجدت من أجله.

¹ بن ديب عبد الرشيد ، محاضرات في مقياس مدخل إلى علم التصرف والتنظيم ،جامعة الجزائر قسم العلوم التجارية سنة 2003 /2004 ص 26

المؤسسة هي هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا وفي إطار قانوني واجتماعي معين تتكون من موارد بشرية وموارد مادية هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو التبادل والخدمات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة.

6- الدراسات السابقة:

هناك دراسات عاجلت المتغير المستقل و توجد دراسات عاجلت المتغير التابع.

الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة " العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي " دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاص بمدينة الرياض ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد الطالب ناصر بن محمد بن عقيل تحت إشراف الدكتور إبراهيم بن عبد الله المحاحي خلال السنة الجامعية : 1427 - 2006

وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما واقع العلاقات الإنسانية في قوات الأمن الخاصة من وجهة نظر ضباط قوات الأمن الخاصة ؟

- ما واقع الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة؟ما المعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية بين ضباط قوات الأمن الخاصة ؟

- ما المقترحات التي تمكن من تحسين العلاقات الإنسانية و الأداء الوظيفي لدى ضباط قوات الأمن الخاصة ؟ هل توجد علاقة بين الأداء الوظيفي و العلاقات الإنسانية لضباط قوات الأمن الخاصة؟.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات الإنسانية و علاقتها بالأداء الوظيفي لضباط الأمن الخاصة بمدينة الرياض والتعرف على المعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية بين ضباط قوات الأمن الخاصة و تقديم مقترحات لتحسين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة. وقد إعتما الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و أدوات جمع البيانات المتمثلة في :الإستبيان و يتكون المجتمع الأصلي من 558 ضابطا وإختار الباحث 279 ضابطا بطريق عشوائية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :إن معظم أفراد عينة الدراسة على علم تام بمفهوم العلاقات الإنسانية ،كما تسود بينهم

علاقات إنسانية طيبة وأنهم يطبقون مفهوم العلاقات الإنسانية في عملهم ويشعرون بالثقة وتسود بينهم الألفة والمودة ويشعرون بالرضا الوظيفي في العمل، العمل بالأنظمة و تنفيذ الواجبات و التعليمات ،وحب العمل والتفاني فيه ،وأنهم يبذلون قصارى جهدهم في إنجاز المهام المسندة إليهم، كشفت الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي لقوات الأمن الخاصة وجميع محاور الدراسة التي تمثل واقع العلاقات الإنسانية ،وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر ضباط قوات الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية .

توظيف :لقد تمت الإستعانة بالدراسة من خلال المساهمة في بناء تساؤلات الدراسة و منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات و الإطلاع على بعض المراجع .

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة " أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية" دراسة على العاملين بإدارة جوازات منطقة الرياض و المنطقة الشرقية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من إعداد الطالب خالد بن حمدي الحميدي الحربي تحت إشراف الدكتور إبراهيم بن عبد الله المحامي خلال السنة الجامعية :1424-2003 .

وقد حاولت الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

- مامدى تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي وعلى العوامل المؤدية له كالدافعية،والولاء الوظيفي ،والمشاركة في صنع القرار لدى العاملين في الأجهزة الأمنية؟

- إلى أي مدى تختلف العلاقات الإنسانية بين التنظيم الرسمي و غير الرسمي في الأجهزة الأمنية ؟ إلى أي مدى تختلف العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين داخل المنظمة الواحدة ؟

- إلى أي مدى يختلف العلاقات الإنسانية على الأداء باختلاف السمات الديموغرافية لأفراد الدراسة؟ وهدفت الدراسة إلى:

- التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي وعلى المتغيرات الأخرى كالدافعية.

- معرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم الرسمي و غير الرسمي في الأجهزة الأمنية .

- معرفة إختلاف العلاقات الإنسانية بين المدنيين و العسكريين من ناحية وداخل كل فئة من ناحية أخرى.

- معرفة مستوى العلاقة و تحديد السمات الديموغرافية لأفراد الدراسة التي تؤثر على العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية. ومن ثم معرفة تأثيرها على الأداء.

وإعتمد الباحث على المنهج الوصفي وعلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في الإستمارة، وقد بلغ عدد المجتمع الأصلي للدراسة 1250 من العسكريين و المدنيين وقد بلغت عينة الدراسة 200 فرد وأختيرت بطريقة عشوائية.

وإستخلصت الدراسة النتائج التالية : وجود علاقة بين زملاء العمل يؤدي إلى التناسق فيم يخص زيادة الإنتاجية والنشاط الإجتماعي يرفع من مستوى العلاقات بين العاملين ووجود إتصال بين العاملين خارج خارج وقت الدوام يؤدي إلى تسير العمل بشكل الجيد ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العلاقات الإنسانية و محور الإختلاف بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي والعلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية خارج دوام العمل ترفع من إنتاجية وتزيد من أداء العاملين .

التوظيف :لقد تمت الإستعانة من الدراسة في بعض النقاط ،كالمساهمة في صياغة الإشكالية و الإستعانة بها في إختيار منهج الدراسة ونتائج الدراسة.

7- المقاربة النظرية للدراسة :

نظرية العلاقات الإنسانية

إن الإهتمام بالعلاقات الإنسانية كحركة علمية قد بدأ في النصف الأخير من القرن 19 م ، والتي قامت على أفكار "إلتون مايو وزملائه" ولعل أهم دراسة إنطلق منها الباحث هي دراسة "هاوثون" ، "hawthoren"، الشهيرة بشيكاجو و التي أجريت بمصانع "الوسترون إلكتريك" .

إن المتأمل في التراث التنظيمي يلاحظ أن حركة العلاقات الإنسانية ظهرت كنتيجة حتمية للظروف التي سادت الميدان الصناعي والتي مرت بها العناصر المادية والبشرية للإنتاج الصناعي، بحيث كان رأس المال يعاني الخسارة وذلك راجع لإنخفاض معدلات الإنتاج في صناعات الغزل والإلكترونيات و المعادن و طياران وغيرها من الصناعات ، إضافة إلى زيادة نسب تغيير العمل بين

العمال والشكاوي و التعب و الهواجس والقلق ،بالإضافة إلى انخفاض الروح المعنوية وظروف العمل الروتينية وغيرها من المشاكل ، وعلى هذا الأساس حاول "إلتون مايو وزملائه " إيجاد مخرجاً لتخطي هذه العقبات .

أما فيما يخص محتوى النظرية فإنها جاءت كردت فعل لإفتراضات "تايلور " والمبنية على الحوافز المادية " الرجل الإقتصادي " إلا أنه في الحقيقة العامل لا يقدم على العمل من أجل الحوافز المادية فقط بإستجابة العامل تحذوها العلاقات الإجتماعية المتبادلة و المبنية على التفاعل الإجتماعي و توجيهات الجماعة نحو الإنتاج وذلك وفق مجموعة من المعايير و القيم الخاصة بالمؤسسة، والهدف من وراء ذلك هو الحفاظ تماسك الجماعة في مواجهة الإدارة وعلى هذا الأساس تجدر الإشارة إلى دور جماعات العمل "التنظيم غير الرسمي و تحقيق التعاون داخل المؤسسة".

وإنطلاقاً مما تقدم يمكن القول بأن حركة العلاقات الإنسانية أول ظهرت ، كانت تهدف إلى دراسة الظروف الفيزيائية للعمل ، ثم تحولت إلى دراسة أهمية العوامل النفسية و الإجتماعية و الحدد لسلوك الأفراد ، أين خلصت إلى نتيجة هامة و هي ضرورة تفسير سلوك الأفراد تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الإجتماعي للمصنع ، لا من السمات الشخصية للأفراد كما كان سائداً عند تايلور كما أوضحت هذه الدراسة بأن العامل ليس مجرد كائناتنا سيكولوجيا منعزلا و لكن عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته وذلك من خلال المعايير والقيم التي تفرضها و التعاون الموجود بين العمال لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة روح التعاون بين العمال و زيادة التماسك داخل المؤسسة ،ومن ثم تكمن أهمية التنظيم غير الرسمي في المؤسسة وما يمكن أن يحققه من مزايا و بالتالي فهو يحقق أهداف المؤسسة من جهة و حاجات و رغبات الأفراد من جهة أخرى ، وعلى هذا الأساس فالإعتراف بالتنظيم غير الرسمي في المؤسسة حقيقة لا مناص منها و هو يوجد إلى جانب التنظيم الرسمي و لعل أهم الأفكار التي جاءت بها نظرية العلاقات الإنسانية تتمثل فيما يلي:

- إن التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد منعزلين غير المرتبطين فيما بينهم.

- إن السلوك التنظيمي يتحدد وفقاً لسلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون هم بدورهم بضغط إجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.

- إن القيادة الإدارية تلعب دوراً أساسياً في التأثير على تكوين الجماعات و التعديل تقاليدھا بما يناسبھا مع أهداف التنظيم وموازة مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون الرسمي و غير الرسمي.
- إن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال في جميع المستويات في عملية الإدارة و تحملهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم.
- إن الإتصالات بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الإتصالات الرسمية ، بل هناك أيضا شبكة إتصالات غير الرسمية التي يجب أن تولي العناية اللازمة والتي قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين .
- ومن خلال ما تقدم يمكن القول بأن مدرسة العلاقات الإنسانية قد دعت إلى ضرورة إشباع حاجات الفرد النفسية و الإجتماعية ، بالإضافة إلى أنها إعتبرت أن التنظيم الناجح و المفيد و الذي يكون أكثر التنظيمات كفاءة هو الذي يمكن أن يقدم أكثر قدر من الإشباع لتلك الرغبات و حتى يصل إلى ذلك لابد من توفير مجموعة من الوسائل و المتمثلة في :
 - تشجيع تكوين الجماعات الإجتماعية في العمل.
 - توفير القيادة الديمقراطية.
 - تنمية الإتصالات بين الإدارة و الجماعات المختلفة في التنظيم ، بالمقابل تشجيع الإتصالات بين تلك الجماعات و من ثم فإن مدرسة العلاقات الإنسانية قد دعت إلى ضرورة ربط التنظيم بالحاجات الإجتماعية للأفراد.
- أما فيما يخص الإنتقادات التي وجهت لهذه النظرية فهي كالتالي :
 - يعاب عليها أنها لم تقم على فروض عملية مسبقة يراد التأكد من صحتها.
 - ما يأخذ عليها أنها أجرت تجاربها على عدد محدود من العاملين ، مما لا يثبت دقة نتائجها و عليه فإن تعميم النتائج أمر مشكوك فيه من الناحية الإحصائية.
 - إفتترضت هذه النظرية أن إشباع الحاجات الإجتماعية يؤدي إلى تحقيق الأهداف الرسمية وهذه العلاقة سطحية.
 - كما أنها ركزت على أهمية الجماعة على حساب الفرد ، رغم أن تأثير الجماعة على الفرد لا يمكن أن يتحقق إلا برغبة الفرد في الإنتماء إليها أولاً.

-ركزت على التنظيم غير الرسمي متجاهلة التنظيم الرسمي.¹

هذه معظم الإنتقادات التي وجهها لحركة العلاقات الإنسانية ، إلا أنه يبقى إلى أنها الرائدة في إقرارها لأهمية السلوك الإنساني في المنظمات، وما يهمننا في هذا الإطار هو تأكيدها على جماعة العمل والتنظيم غير الرسمي في زيادة الروح المعنوية في العمل و أهمية العمل الجماعي داخل المؤسسة الذي يساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها وزيادة تماسك جميع أفراد المؤسسة بين مختلف الوحدات التنظيمية وأن العلاقات غير الرسمية تغرس في الفرد الولاء التنظيمي لكي يساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها ودراسة العلاقات الإنسانية بصفة عامة.

¹ عبد الكريم مصطفى، "الإدارة والتنظيم"، بدون دار النشر، 2001، ص 30

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة وأهميتها، وأسباب اختيارها، كما تناولنا أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم و المدخل النظري السوسولوجي، إضافة إلى الدراسات السابقة، فقد بين هذا الفصل الدور الذي تلعبه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية في تفسير وتحليل ومقارنة نتائج هذه الدراسات والنتائج التي توصلنا إليها، أي فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث اخذ نظرة عميقة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها وما توصل إليه من الميدان و هذا يقترح رؤية واضحة للظاهرة وذلك بهدف عرضها والتنبؤ بمظاهرها.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- مجالات الدراسة
- 2- تحديد منهج الدراسة
- 3- أدوات جمع البيانات
- 4- مجتمع البحث
- 5- العينة
- 6- الأساليب الإحصائية

تمهيد

يتم البحث السوسيوولوجي بالتكامل بين النظري و الإمبريقي (التطبيقي).وإن كان هناك فصلا بينهما فهو للضرورة المنهجية فقط.وهذا التكامل سوف يمنح الدراسة الإجتماعية عملية ضرورية،وتكاملا للمعطيات في أثناء تفعيل عملية الفهم و التحليل و التفسير و التركيب بين متغيري الدراسة .

وطبيعة الجزء الميداني من البحث يقتضي إتباع خطوات منهجية مضبوطة و السير في إطارها من أجل تقديم الحلول الموضوعية لإشكالية البحث والوصول إلى نتائج دقيقة .

1- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني :

طبقا لدراستنا على مستوى المديرية الولائية للضرائب بولاية ورقلة والتي تقع بوسط المدينة شارع سي الحواس ورقلة إلى جانب مقر ولاية ورقلة من الجهة الغربية وأما جهة الشمال فتحدها المحكمة وتتكون المديرية الولائية للضرائب من خمسة نيابات مديريات فرعية وستة عشر مكتب موزعة على نيابات المديريات الخمس كما تحتوي كذلك على أربعة عشر مفتشية ضرائب موزعة على تراب الولاية إضافة إلى قبضات ضرائب التحصيل .

ب- المجال البشري :

شمل المجال البشري دراسة على مجموع الموظفين بالمديرية الولائية للضرائب وبالتحديد الموجودين في المقر الولائي فقط على اعتبار أنهم هم المجموعة الكبيرة من التعداد الإجمالي .

ج- المجال الزمني : إنقسمت الدراسة إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى : بدأت بالزيارات الإستطلاعية أي منذ الشروع في جمع المعلومات الأولية حول التنظيم غير الرسمي و تحقيق

التعاون داخل المؤسسة بمديرية الضرائب بولاية ورقلة في شهر فيفري 2014، حيث قمت بزيارة مديرية الضرائب في شارع سي الحواس قرية الولاية و مديرية الضرائب قرب مديرية التربية المائية والصيد البحري .

المرحلة الثانية : تم توزيع إستمارة تم توزيع إستمارة تحكيم على خمسة أساتذة لغرض بيان صحة أبعاد الدراسة والحصول على

بيان أكثر دقة وبعد القيام بعملية التحكيم للإستمارات قمت بوضع إستمارة نهائية، وكان النزول الفعلي إلى الميدان لتوزيع

الإستمارات على عمال مديرية الضرائب بولاية ورقلة ب شارع سي الحواس وكان ذلك يوم 2014/05/06 وقد قمت بعملية

جمع الإستمارات 2014/05/12 وبعدها مباشرة شرعت في عملية تبويب البيانات وتحليلها.

2- تحديد منهج الدراسة :

لكي يستطيع الباحث دراسة موضوعه، لابد من إتباع منهج معين للدراسة، فبدون تحديد المنهج من طرف الباحث ، لا يستطيع التوصل إلى نتيجة .

و المنهج هو الطريقة التي سيسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة أو الخطة التي تبين وتحدد طرق وإجراءات جمع وتحليل البيانات إذ يقوم الباحث من خلال منهج البحث بتصميم البحث ويختلف هذا التصميم باختلاف الهدف منه فقد يكون استكشاف عوامل معينة لظاهرة جديدة أو توظيفها أو إيجاد العلاقة أو السبب أو الأثر بين مجموعة من العوامل المراد دراستها (1).

ونظرا لتعدد و تشعب و تنوع مواضيع علم الاجتماع فإنه له مناهج كثيرة وكل منهج يلائم طبيعة موضوع ما إذ بإمكان الباحث أن يتناول منهج واحد خلال دراسته لموضوع ما كما يمكنه إستخدام عدت مناهج .

ولما كان الموضوع المدروس هو التنظيم الغير رسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة إستخدمنا في بحثنا هذا "المنهج الوصفي التحليل" الذي يهدف إلى إعطاء صورة دقيقة وواضحة عن الظاهرة التي نرغب بجمع البيانات عنها.

والذي يعرف بأنه " طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم،من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية أو مشكلة إجتماعية"2

ويبدو من خلال التعريف أن المنهج الوصفي التحليلي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة، أو موضوع لكنه يذهب أبعد من ذلك فيحلل ويفسر و يقيّم،أملا في الوصول إلى تعميمات ذات معنى،كما يهتم المنهج الوصفي التحليلي بوصف كل ما هو كائن و يحلله و يفسره،ونظرا لكل هذه الخصائص التي يتميز بها هذا المنهج،و التي تتماشى مع موضوع دراستنا حيث لم تقتصر على الوصف،بل تعدينا إلى التحليل اعتمادا على مجموعة من البيانات التي تم جمعها بإستخدام الإستبيان، ويرتبطه بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية و الإجتماعية وبدراسة أي من الظواهر الطبيعية مثل وصف الظواهر الفلكية والفيزيائية و الكيميائية والبيولوجية المختلفة،ويقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة ووصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوافرة ويعبر عنها تعبيرا كيفيا ويهتم بتوضيح خصائصها أو تعبيرا كميًا بوصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حكمها ودرجات إرتباطها مع الظواهر المختلفة.

وباستخدام هذا المنهج سوف نحاول معرفة أن التنظيم غير الرسمي أو العلاقات الغير رسمية بين العمال يعمل على زيادة الروح المعنوية و يحقق التعاون داخل المؤسسة أما أن العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين العمال ينتج عن مشاكل و اختبار العلاقة بين التنظيم غير الرسمي و والتعاون.

¹ فايز جمعة نجار وآخرون ، أساليب البحث العلمي ، دار المحامد ، ط 2 ، عمان 2008 ، ص 34.

² عمار بوحوش وآخرون ،البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،ص129.

وذلك من خلال جمع المعطيات عن طريق الإستبيان وتبويبها وتصنيفها في جداول نعلق عليها، وما بينته أدوات البحث، من خلال الإحتكاك بالميدان و تفسير هذه النتائج للوصول إلى تعميمها وكشف الأثر بين متغيري الدراسة.

3- أدوات جمع البيانات: إن فهم الموضوع والإحاطة به يتطلب مجموعة من المعلومات والمعارف حول الظاهرة (موضوع

الدراسة) لذا يحتاج الباحث إلى البيانات المختلفة لإتمام بحثه ولأنه أن يختار الأدوات المناسبة لجمع البيانات سواء كانت أولية أو ثانوية علما أنه يوجد العديد من الأدوات لجمع البيانات (الملاحظة ، المقابلة ، الإستبيان ، تحليل المحتوى) والتي يمكن للباحث أن يختار منها ما يناسب بحثه كما يمكنه أيضا أن يستخدم أكثر من طريقة في آن واحد (1) .

وفي هذه الدراسة تم إختيار الأدوات التالية :

أ- الإستبيان:

يعد الإستبيان أداة مفضلة و ملائمة للحصول على حقائق و معلومات أو بيانات مرتبطة بحالة معينة و مشكلة معينة شريطة بنائه بشكل سليم و بالمقارنة مع أكدمات البحث الأخرى فإنه يعد أكثرها كفاية لأنه يستغرق وقتا طويلا وتكلفة أقل ويسمح بجمع المعلومات عن أكبر عدد من أفراد العينة.

يعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وقد تم اختيار هذه الأداة لملاءمتها لموضوع الدراسة. كما يعرفها موريس أنجرس: هو تقنية مباشرة لنقصي العينة يستهل إزاء الأفراد بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إلى إيجاد علاقات رياضية بمقارنة رقمية.

حيث تسهل جمع معلومات دقيقة حول التنظيم الغير رسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة والذي قد يجد صعوبة في الإدلاء بالمعلومات وعلى هذه الأخيرة وما تأثيرها عليه من حيث الأداء مباشرة ولهذا نجد أن الإنسان يمنح المبحوث الفرصة للإجابة عن الأسئلة المطروحة بحرية .

وقد إعتمدنا على هذه الأداة في جلب المعلومات حول الموضوع من خلال الفرضيات التي طرحت و مؤشراتنا وقد تم عرضها على صدق المحكمين.

¹موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر الجزائر 2004 ص 298

وعليه مكنا الإستبيان من الحصول على البيانات المقننة من الأعمال التي جهلناها أو تسألنا للحصول عليها من خلال الفرضيات و مؤشراتها .

وقد تمت الدراسة الإستطلاعية وذلك من يوم تم اختيار الموضوع 2014/01/14 وهذا على مستوى مديرية الضرائب لولاية ورقلة حيث تم زيارة مختلف المصالح الموجودة بها وبعد تحديد الفرضية العامة و الجزئية تم على أساسها وضع الإستمارة التي تتكون من أربعة محاور أساسية الأول يحتوي على المعلومات الشخصية والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والمحور الثاني يحتوي على أسئلة حول التساؤل الجزئي الأولى العلاقات غير الرسمية بين العمال تقوي روح التعاون ، والذي يحتوي على ثمانية أسئلة أما المحور الثالث فيتضمن أسئلة حول التساؤل الجزئية الثاني التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها والذي يحتوي على ستة أسئلة والمحور الرابع الذي يحتوي على أسئلة حول التساؤل الجزئي الثالث العلاقات غير الرسمية تحقق الإنسجام و التعاون بين العمال والذي يحتوي على ستة أسئلة، وقد تم توزيع 42 إستمارة والمقدر 280 عامل وتم اختيار منهم 42 عاملا كعينة بحثية وقد تم الإجابة على 40 استمارة من مجموع 42 أما الفرق المقدر ب 2 استمارات التي لم يتم إرجاعها وهذا لأسباب منها عدم الاهتمام بالإستمارة وكثرة الأعمال و الإنشغلات التي لا تسمح لهم بالإجابة عن الأسئلة.

ب- الملاحظة :

تعتبر أداة من أدوات جمع البيانات ومن الصعب أن نتصور دراسة حادة للسلوك الإجتماعي لا تلعب فيها الملاحظة دورا هاما ومما يزيد من أهمية الملاحظة أنها يمكن أن تستخدم في جميع البحوث الإجتماعية والكشفية والوصفية والتجريبية. و تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الإستمارة أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصائيات الرسمية أو التقارير أو التجربة (1) ويهدف معرفة إمكانية التنظيم غير الرسمي في تحقيق التعاون ومساعدة المؤسسة في الوصول إلى أهدافها وإمكانية تحقيق الإنسجام داخل مؤسسة الضرائب بمدينة ورقلة. كما تعتبر المنتبه لحادثة أو ظاهرة ما بقصد تفسير وإكتشاف أسبابها و الوصول إلى القوانين التي تحكمها وللملاحظة نوعين هامين هناك ملاحظة بسيطة وملاحظة منتظمة، وقد إعتدنا في بحثنا هذا على الملاحظة البسيطة التي يقوم فيها الباحث بملاحظة

¹ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 142

الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي أي دون إعداد مسبق لها و دون استخدام أدوات دقيقة للتسجيل أو التصوير وهذا النوع مفيد في الدراسة الإستطلاعية لذلك فقد إعتدنا على هذه الأداة من أجل معرفة بعض المعلومات التي لا يمكن أن نجدها في الكتب أو غيرها من المصادر.⁽¹⁾

وفي فترة النزول إلى الميدان لاحظت وجود علاقات غير الرسمية بين العمال ووجود إتصالات بين مختلف الوحدات التنظيمية ،حيث أنه كان فيها تعاون بين زملاء في مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة ووجود علاقات حسنة بين العمال وبين العمال و الرئيس ووجود إنسجام بين الزملاء،ولا وجود لخلافات بين العمال رغم إخلاف القيم والثقافات والمناطق التي أتو منها.

4-مجتمع البحث :

إن أول ما يفكر به الباحث عند إختياره لعينة ما هو التعرف على مجتمع البحث الذي هو موضوع إهتمام الباحث ،وعندما نتحدث عن المجتمع نتحدث عن " مجموع العناصر التي لهل خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث أو التقصي "²

بعد تحديد الباحث لموضوع الدراسة فإنه يفكر في المجتمع الذي سوف تجري عليه هذه الدراسة، وهذا من خلال اختياره لعينة ما للتعرف على المجتمع الذي هو موضوع اهتمام الباحث وهذا المجتمع نجده أنه يتميز بمجموعة من الخصائص والعناصر التي تميزها عن غيرها .

وقد قمنا بإختيار عمال مديرية الضرائب بورقلة وهذا راجع إلى أن هذه الأخيرة تحتوي على عدة فروع منها خمس نيابات و مديريات فرعية و ستة عشر رئيس مكتب و أربعة عشرة مفتشية ضرائب وعمالها يقدر الحجم الإجمالي لهم بـ 475 موظفا موزعين على تراب الولاية كما يلي :

ورقلة 280 موظفا .

تقرت 115 موظفا .

حاسي مسعود 50 موظفا .

الطيبات 15 موظفا .

¹ طلعت إبراهيم لظفي،أساليب البحث العلمي و أدوات البحث الإجتماعي،دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع،ص 80
² مورييس أنجرس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبة للنشر الجزائر 2004،ص 298

الحجيرة 15 موظفا .

واختارنا العمال المتواجدين في منطقة ورقلة ذلك لأنهم يمثلون الشريحة الكبيرة من التعداد الإجمالي للعمال ومتواجدين في مقر الولاية والمقدرين بـ 280 موظفا بين الذكور والإناث .

5-العينة:

مجموعة جزئية متميزة من مجتمع الدراسة وفق إجراءات و أساليب محددة.ويقصد بها كذلك "النماذج المادية أو البشرية التي تسحب من المجتمع الكلي وفقا لشروط و ضوابط علمية على أن تحمل هذه النماذج مواصفات الكل و تمثله".
وغالبا ما يجد الباحث نفسه غير قادر على دراسة جميع مفردات البحث علاوة أن دراسة المجتمع ككل قد تكون مضيعة للوقت وتبيدا للجهد و المال بغير مبرر.ما دامت طريقة العينة تغني عن البحث الشامل .
فالعينة العشوائية البسيطة يتم الإختيار فيها على أساس عشوائي و ذلك لإعطاء جميع مفردات البحث نفس الفرص المتكافئة للظهور في العينة .

وقد إستخدمت هذه الطريقة في بحثنا هذا عشوائيا بواسطة السحب العشوائي وكان كالآتي:

على إعتبار أن مجتمع البحث بلغ 280 عاملا بمديرية الضرائب بولاية ورقلة لذلك إختارنا 15% من نسبة العينة أي :

$$\text{أفراد المجتمع } 15\% = \frac{15 \times 280}{100} = 42$$

حيث المجتمع الأصلي يقدر بـ 280 فردا

حجم العينة يقدر بـ 15 % حيث يعني بفرض الدراسة وتطبيق القانون نتحصل على حجم العينة المبحوثة والمقدر بـ 42 عاملا.

وبعد القيام بعملية توزيع الإستمارات تم إرجاع 40 إستمارة من بين 42 إستمارة ،عينة الدراسة التي يتم إجراء عليها دراسة هي

40 عاملا من عمال مديرية الضرائب بولاية ورقلة.

6- الأساليب الإحصائية :

تم الإعتماد في هذه الدراسة على بعض الأساليب الإحصائية، التي تم الإستعانة بها في عرض البيانات الكمية وتحويلها إلى بيانات كيفية ليتم بذلك تحليلها و تفسيرها، قصد تبسيط و توضيح هذه البيانات الكمية ومن هذه الأساليب :

التكرارات : وهي عدد حالات تكرار الظاهرة في كل مرة.⁽¹⁾

النسبة المئوية : وهي الوسيلة الإحصائية التي إعتمدت عليها لعرض و تفسير البيانات المتحصل عليها وتحسب بالطريقة التالية:

التكرار x 100 / مجموع التكرارات.⁽²⁾

¹ عبد الباقي زيدان، قواعد البحث الإجتماعي، ط2، دار النهضة العربية، دون مكان النشر ، 1974، ص 109
² عبد الباسط محسن محمد الحسن ، أصول البحث العلمي، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة ، 1991 ، ص 207

الفصل الثالث

تحليل و تفسير البيانات

أولاً- عرض و تحليل البيانات

1- عرض و تحليل التساؤل الأول

2- عرض و تحليل التساؤل الثاني

3- عرض و تحليل التساؤل الثالث

ثانياً - تفسير و مناقشة نتائج تساؤلات الدراسة

ثالثاً - تفسير وتحليل التساؤل العام

رابعاً- النتائج العامة للدراسة

تمهيد

بعد الانتهاء من الإطار المنهجي والذي وضع فيه الإجراءات المنهجية التي من شأنها أن توصلنا إلى نتائج موثقة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تكميم المعطيات الكيفية التي تحصلنا عليها من خلال الاستمارات وبالتالي تحليلها و تفسيرها في ضوء ما تطرقنا إليه في الجانب النظري، وأخيرا الوصول إلى نتائج حول الدارسة.

أولاً - عرض وتحليل البيانات

المحور الأول : البيانات الشخصية

إن البيانات الشخصية لدراستنا إشملت على أربعة أسئلة تدور حول الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الخبر المهنية.

الجدول رقم 01 يوضح تكرار نسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
65%	26	ذكر
35%	14	أنثى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول فيما يخص الجنس داخل المؤسسة نجد عدد الموظفين الذكور يفوق الإناث أي أغلبية الموظفين ذكور يقدرون بـ 26 موظف بنسبة 65% أما الإناث قدر عددهن بـ 14 موظفة أي بنسبة 35% يرجع ارتفاع نسبة الذكور إلى طبيعة العمل السائدة داخل المنظمة التي تحتاج إلى العنصر الذكري.

الجدول رقم 02 يوضح تكرار نسب السن :

النسبة %	التكرار	السن
17.5%	07	29-20
40%	16	39-30
42.5%	17	50-40
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن 17 عاملا يتراوح أعمارهم بين (40-50) بنسبة 42.5% و 16 عاملا يتراوح أعمارهم بين (30-39) أي بنسبة 40% و 7 عمال يتراوح أعمارهم بين (20-29) أي بنسبة 17.5% وهذا السبب راجع إلى أن المؤسسة قديمة النشأة ومعظم أفرادها كبيرين في السن وأن المؤسسة توظيف فئة الشباب.

الجدول رقم 03 يوضح تكرار نسب المستوى التعليمي :

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
2.5%	01	متوسط
57.5%	23	ثانوي
40%	16	الجامعي
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال البيانات الجدول رقم 03 أن 23 موظف يحملون مؤهل ثانوي أي بنسبة 75.5% و 16 موظف ذوي المستوى جامعي بنسب 40% وموظف واحد ذوي المستوى المتوسط بنسبة 2.5% وفي الوقت الذي إنعدم فيه المستوى الابتدائي يبرر أن عمال مديرية الضرائب بولاية ورقلة يمتلكون مؤهل علمي المستوى يسمح للمبحوثين بالإجابة على أداة الدراسة وشهادات عليا.

الجدول رقم 04 يوضح تكرار نسب سنوات الخبرة :

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
25%	10	من 10 فما أقل سنة
32.5%	13	أكثر من 10 إلى 20 سنة
40%	16	أكثر من 20 إلى 30 سنة
2.5%	01	أكثر من 30 إلى 35 سنة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 04 أن الفئة السائدة هي التي تنحصر مدة أكثر من 20 إلى 30 سنة بنسبة 40% هي مدة زمنية جد مشرفة للمؤسسة والعمال ولا مجال لدوران العمل وتركه في هذا الإطار تليها فئة أكثر من 10 إلى 20 سنة بنسبة 32.5% وهي نسبة مشرفة وبعدها نجد الفئة التي تنحصر بين 10 فما أقل سنة بنسبة 25% وبعدها نجد عاملا واحدا تنحصر خبرته المهنية بين 30 و 35 سنة بنسبة 2.5% وهذا شيء إيجابي للمؤسسة على إعتبار أنها لا تزال تحافظ على سياسة التشغيل و إستقطاب العمال و وتحاول المؤسسة المحافظة علة عمالها و تشجيعهم على البقاء بالاستناد إلى النسب المرتفعة.

المحور الثاني: عرض وتحليل التساؤل الأول: التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى تضافر الجهود وتحسين الأداء.

الجدول 05 يوضح وجود علاقات غير الرسمية داخل المؤسسة:

الإحتمالات	التكرار	نسبة %
نعم	11	27.5%
	16	40%
	04	10%
	03	7.5%
	01	2.5%
لا	05	12.5%
	40	100%
المجموع		

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أن 16 موظف أجابوا بوجود علاقات غير رسمية داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 40 % و 11 الموظف أجابوا بوجود علاقات غير رسمية من أجل الدفاع عن حقوق العمال بنسبة 27.5% و 4 موظفين أجابوا بوجود علاقات غير رسمية بنسبة 10% و 3 موظفين أجابوا بوجود علاقات غير رسمية من أجل تحقيق مصالح المؤسسة بنسبة 7.5% وموظف 1 أجاب بوجود علاقات غير رسمية بنسبة 2.5 %، في حين 5 موظفين نفو وجود علاقات غير رسمية بنسبة 12.5 % لأن العلاقات غير الرسمية تساعد الموظفين على توطيد و تقوية العلاقات بين الموظفين وينتج عنها ولاء تنظيمي للمؤسسة مما يساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها وخلق جو أسري يسوده الإحترام والتقدير والتعاون بين العمال.

الجدول رقم 06 يوضح نوع العلاقة بين الزملاء داخل المؤسسة:

النسبة	التكرار	الإحتمالات
42.5 %	17	صداقة ممتازة
37.5 %	15	صداقة عادية
20 %	08	زمالة
100 %	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن 17 موظف أجابوا بوجود صداقة ممتازة بين زملاء العمل بنسبة 42.5% و 15 موظف أجابوا بوجود صداقة عادية بين الزملاء بنسبة 37.5% و 08 موظفين أجابوا علاقة زمالة بين عمال مديرية الضرائب بولاية ورقلة وهذا دليل على وجود التفاهم و الإنسجام بين زملاء العمل ووجود علاقات جيدة بين زملاء العمل.

الجدول رقم 07 يوضح وجود تضامن بين زملاء العمل:

نسبة %	التكرار	احتمالات	
20%	08	تضامن كلي	نعم
52.5%	21	تضامن جزئي	أحيانا(طبيعة المرحلة التي تمر بها المؤسسة)
17.5%	7		
10%	4	10%	لا
100%	40	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن 21 موظفا أجابوا بوجود تضامن جزئي بنسبة 52.5% في حين 8 موظفين أجابوا بوجود تضامن كلي أي بنسبة 20% و 7 موظفين أجابوا بوجود تضامن أحيانا بنسبة 17.5% في حين 4 من موظفي نفو

بعدم وجود تضامن بين زملاء العمل بمديرية مؤسسة الضرائب بولاية ورقلة بنسبة 10 % حيث يكون التضامن بين الزملاء في حدود المصائب والمطالبه بالحقوق التي تكون تشمل جميع العاملين داخل المؤسسة أو الطرد التعسفي لأحد الزملاء أو حدود مشكل داخل المؤسسة بين الرئيس.

الجدول رقم 08 يوضح تبادل الزيارات خارج أوقات العمل :

احتمالات	تكرار	نسبة %
نعم	29	72.5%
لا	11	27.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن 29 موظف أجابوا بتبادل الزيارات بين زملاء العمل بنسبة 72.5% و 11 الموظف أجابوا بعدم تبادل الزيارات بين زملاء العمل بنسبة 27.5% لأن الراحة في العمل تتطلب التفريغ للعائلة والأصدقاء وتكون الزيارات في حالة المرض أو الفرح أو وفاة والأعياد والمناسبات السعيدة مثل النجاح....إلخ.

الجدول رقم 09 وجود خصومات بين زملاء العمل في المؤسسة :

احتمالات	تكرار	نسبة %
نعم	04	10%
لا	36	90%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 83.33% من الموظفين أحبوا باحتياج الرقابة لتخطيط جيد وذلك للحصول على النتائج المرجوة، ووضبط المسار وتحديد الأهداف وتحسين وتجويد الوظيفية وتسير الشؤون يدفع إلى الزيادة الاهتمام بالأداء وأن التخطيط أساس التسيير الجيد ونسبة 16.67% أحبوا بعدم احتياج الرقابة إلى التخطيط الجيد .

الجدول رقم 10 يوضح الرغبة في العمل ضمن جماعة :

احتمالات	تكرار	نسبة %
نعم	01	2.5%
	37	92.5%
	00	00%
لا	02	5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 37 موظف أجابوا بحب العمل ضمن جماعة لرغبة في الإنسجام والتعاون حيث قدرت بنسبتهم ب 92.5% وموظف واحد أجاب بحب العمل ضمن جماعة لرغبة شخصية بنسبة 2.5% في حين 2 من الموظفين بعدم حبهم في العمل ضمن جماعة لأن العمل ضمن جماعة يساعد على تكافؤ الجهود والوصول بالرأي السديد في معالجة المشاكل التي تواجه

المؤسسة والعمل الجماعي يخلق التحفيز على العمل وتبادل المعلومات تدارك النقائص مع خلق الرغبة في العمل الجماعي و يؤدي إلى تضافر الجهود،وهذا ما أكدته تجارب إلتون مايو أين كانت العاملات في غرفة الملاحظة يشكلن تنظيما غير رسمي وذلك من خلال التعاون مع بعضهم البعض في حالة تعب العاملة.

الجدول رقم 11 يوضح العلاقات غير الرسمية بين العمال تقوي روح التعاون

احتمالات	تكرار	نسبة%
نعم	33	82.5%
لا	07	17.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن 33 عاملا أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية تقوي روح التعاون بنسبة 82.5% في حين 07 من العمال أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية لا تقوي روح التعاون بين العمال بنسبة 17.5% لأن العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى ظهور عمل جماعي بين الزملاء العمل وتسمح بتبادل المعلومات وتخلق الولاء الوظيفي للعامل الذي يبذل أقصى ما عنده لإشباع رغباته الشخصية وتحقيق أهداف المؤسسة وتحفيز أفراد المؤسسة على العمل ضمن جماعة لتضافر الجهود بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية.

الجدول رقم 12 يوضح تبادل التفاعلات بين العمال:

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
72.5%	29	إلى زيادة التماسك
5%	02	إلى زيادة الإنجذاب
22.5%	09	إلى قلة التوتر
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن 29 عاملا أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية الموجودة بين العمال تؤدي إلى زيادة التماسك أي بنسبة 72.5% و 9 من العمال أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى قلة التوتر أي بنسبة 22.5% و 2 من العمال أجابوا بأن العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى زيادة الإنجذاب لأنه عندما يكون تعاون بين العمال ويكون تبادل المعلومات بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية يؤدي إلى ظهور تماسك وتعاون و إنسجام بين العمال و بين العمال و المرؤوسين وتبادل الآراء التي تتعلق بالعمل لإدراك النقائص و تبادل المعارف والوصول إلى حلول للمشاكل.

المحور الثالث : عرض وتحليل التساؤل الثاني : التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها.

الجدول رقم 13 يوضح التنظيم غير رسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي

تحديد الإحتمالات		التكرار	النسبة
نعم	يتماشيان مع بعضهما لتحقيق الأهداف العامة	18	45%
	يتماشيان مع بعضهما لتحقيق مصالح معينة	08	20%
	يتماشيان من خلال تأثير التنظيم الرسمي في التنظيم غير الرسمي لتحقيق أهداف المؤسسة	03	7.5%
لا		11	27.5%
المجموع		40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن 18 عاملا أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي لتحقيق أهداف العامة أي بنسبة 45% و 08 عمال أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي لتحقيق مصالح معينة أي بنسبة 20% و 03 عمال أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي لتحقيق أهداف المؤسسة أي بنسبة 7.5% في حين 11 عاملا أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي لا يتماشى التنظيم الرسمي أي بنسبة 27.5% لأن العلاقات غير الرسمية التي تنشأ بين العمال بطريقة تلقائية وعن طريق الإحتكاك تتمشى مع التنظيم الرسمي المعمول به في مؤسسة مديرية الضرائب وأن العلاقات غير الرسمية تساعد العامل على إشباع حاجاته الذاتية وبذل جهد أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة المسطرة وتشعره بالإنتماء لهذه المؤسسة وتسمح بظهور إبداعات و إبتكار طرق جديدة في العمل وشعور العامل بالراحة النفسية لأن العامل من العناصر الأساسية في العمل.

الجدول رقم 14 يوضح أن العلاقات غير الرسمية تساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
%80	32	نعم
%20	08	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن 32 عاملا أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها أي بنسبة %80 في حين أن 08 من العمال أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي لا يساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها لأن التنظيم غير الرسمي يحفز العمال على العمال و أدائه بأحسن وجه تقوي روح التعاون بين العمال وظهور تناسق و التكامل بين مختلف الوحدات التنظيمية من أجل تحقيق الأهداف وظهور إبداعات و إبتكار طرق جديدة في العمل.

الجدول رقم 15 يوضح التنظيم غير الرسمي الذي يشكله زملاء العمل لا يعيق مساعي

الإدارة نحو تحقيق الأهداف:

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
% 77.5	31	نعم
% 22.5	09	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 بأن 31 عاملا أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي لا يعيق مساعي الإدارة نحو تحقيق أهدافها بنسبة % 77.5 في حين 09 من العمال أجابوا بأن التنظيم غير الرسمي يعيق مساعي الإدارة نحو تحقيق أهدافها أي بنسبة % 22.5 لأن العمال على درجة من الوعي وفي إطار العمل في روح الجماعة لأن الإدارة تشجع العلاقات غير الرسمية لأنها

تسمح للعامل في بذل قصرى جهده في تحقيق أهداف المؤسسة وينتج عنها الولاء التنظيمي للعامل في المؤسسة والتنظيم غير الرسمي يشجع العامل على الإبتكار والإبداع في العمل و إبتكار طرق جديدة تساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة.

الجدول رقم 16 يوضح العلاقات الإنسانية تؤدي إلى تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة:

تحديد الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	38	95 %
لا	02	5 %
المجموع	40	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن 38 عاملا أجابوا بأن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة أي بنسبة 95 % 5% في حين 02 من العمال أجابوا بأن العلاقات الإنسانية لا تؤدي إلى تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة أي بنسبة 5% لأن العلاقات الإنسانية يعني تبادل العواطف والتفاعلات ويؤدي هذا إلى زيادة التماسك و بالتالي تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة وتؤدي العلاقات الإنسانية إلى تبادل الخبرات و المعارف وظهور تعاون.

الجدول رقم 17 يوضح وجود علاقة جيدة بين زملاء العمل :

تحديد الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	37	92.5 %
لا	03	7.5 %
المجموع	40	100 %

بين الجدول رقم 17 بأن 37 عاملا من العمال صرحوا بأن العلاقة بين زملاء العمل جيدة بنسبة 92.5 % أما 03 من العمال صرحوا بأن العلاقة بين الزملاء غير جيدة بنسبة 7.5% وهذا دلالة على وجود الإحترام و التقدير بين الزملاء ووجود علاقة حميمية

بين الزملاء وتعتبر المؤسسة البيت الثاني للعامل حيث يتقاسمون الأفراح و الأحزان و كل فرد يعاون أخاه في حل مشاكل و هذا دليل على وجود تضامن بين زملاء العمل ووجود تعاون بينهم .

الجدول رقم 18 يوضح مساعدة الرئيس للعمال :

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
75%	30	نعم
25%	10	لا
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم 18 بأن 30 عمال صرحوا بمساعدة الرئيس لهم بنسبة 75% في حين 10 من العمال صرحوا بعدم مساعدة رئيسهم لهم بنسبة 25% فإن الرئيس يقدم توجيهات و نصائح للعمال إذا وقعوا في أخطاء أثناء أدائهم لعملهم لأن أي إشكال يطرح على الرئيس ويقوم بعملية متابعة سير العمل والتأكد من حسن سير العمل ومحاولة تقديم حلول وتقديم حلول للمشاكل التي يمر بها العامل خارج المؤسسة ليحفزه على العمل .

المحور الرابع : عرض و تحليل التساؤل الثالث : التنظيم غير الرسمي يحقق الإنسجام و التكامل بين العمال .

الجدول رقم 19 يوضح العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال في مختلف الأقسام و الوحدات:

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
82.5%	33	نعم
17.5%	07	لا
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم 19 أن 33 عمال صرحوا بأن التنظيم غير الرسمي يؤدي على تضافر الجهود بين العمال بنسبة 82.5% في حين 07 من العمال صرحوا بأن العلاقات غير الرسمية لا تؤدي إلى تضافر الجهود بنسبة 17.5% لأن العلاقات بين عمال ضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة والعلاقات غير الرسمية تسهل التواصل بين العمال وتخفز العاملين وتوفير الجو العائلي الذي يساعد في العمل والراحة النفسية وتبادل المعارف والخبرات .

الجدول رقم 20 يوضح تتبادل المعلومات بينك وبين زملاء في الأقسام الأخرى داخل

المؤسسة:

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
92.5%	37	نعم
7.5%	03	لا
100%	40	المجموع

بين الجدول رقم 20 بأن 37 عامل صرحوا بتبادل المعلومات بين الزملاء في الأقسام المختلفة بنسبة 92.5% في حين 03 عمال صرحوا بعد وجود تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام بنسبة 7.5% حيث أنه يوجد داخل مؤسسة مديرية الضرائب تبادل في المعلومات والأفكار ومحاولة تقديم بعض الإقتراحات التي تساعد المؤسسة في الوصول إلى الأهداف والتنسيق بين جميع الوحدات وتوحيد العمل كما كان في تجربة إلتون مايو ستة فتيات حيث كان كل فئات تقوم بالعمل المكلف لها كل واحدة تكمل عمل الأخرى وكان تعاون فيما بينهم .

الجدول رقم 21 يوضح العلاقات الإنسانية تؤدي إلى ظهور التناسق بين الزملاء في مختلف

الوحدات:

تحديد الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	38	%95
لا	02	%5
المجموع	40	%100

يبين الجدول رقم 21 أن 38 عاملا صرحوا بأن العلاقات الإنسانية تؤدي ظهور التناسق بين الزملاء وذلك بنسبة 95 % في حين 02 من العمال صرحوا بأن العلاقات الإنسانية لا تؤدي إلى ظهور التناسق بنسبة 5 % لأن العلاقات الإنسانية ضرورة لأن بدونها لا يمكن الوصول إلى الأهداف والوصول إلى عمل موحد ومنسق والعلاقات غير الرسمية تحقق الإنسجام والتعاون و روح المبادرة وتحفز الأفراد على بذل الجهد الذي يحقق للمؤسسة أهدافها المنشودة وتريح العامل ويكون العمل بأقل الأخطاء و يكون متقن وسير العمل يكون جيد والعلاقات الإنسانية تزيد العراقيين وتخلق جو للتعاون والتضامن والإبداع و الابتكار.

الجدول رقم 22 يوضح التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى ظهور روح النقاش و الحوار:

تحديد الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	32	%80
لا	08	%20
المجموع	40	%100

الجدول رقم 23 يوضح أن 32 عاملا صرحوا بأن التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى ظهور النقاش و الحوار بين العمال بنسبة 80 % في حين 08 عمال صرحوا بأن التنظيم غير الرسمي لا يؤدي إلى ظهور النقاش والحوار لأنه كلما كانت العلاقة جيدة بين الزملاء ينمي روح التعاون ويسمح بظهور نقاش و حوار في القرارات و المشاكل التي تحدث للمؤسسة والعمل الجيد يتطلب الإجتهد في

إيجاد الحلول للمشاكل التي تعيق العمل الجيد المتقن و عندما يكون تعاون إيجابي بين الزملاء تكون نتيجة جيدة للمؤسسة والنقاش والتحاوور يحتاج إلى وقت .

الجدول رقم 23 يوضح أخذ الإدارة رأي العمال في قرار معين :

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
50%	20	نعم
50%	20	لا
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم 23 بأن 20 عاملا صرحوا بأن الإدارة تأخذ رأيهم في قرار معين عند حدوث مشكل ما بنسبة 50 % في حين أن 20 عاملا صرحوا بعدم أخذ الإدارة رأيهم معين عند حدوث مشكل ما بنسبة 50 % فالإدارة تأخذ رأي العمال حسب المشكل الذي وقع و حسب تخصص كل عامل ووظيفته التي يقوم و بحكم خبرته في المجال الذي يشتغل فيه و حسب المعارف المكتسبات التي يحملها العامل.

الجدول رقم 24 يوضح وجود تعاون بين أفراد في مختلف الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة:

النسبة	التكرار	تحديد الاحتمالات
80%	32	نعم
20%	08	لا
100%	40	المجموع

جدول رقم 24 يوضح أن 32 عاملا صرحوا بوجود تعاون بين الأفراد في مختلف الوحدات التنظيمية بنسبة 80% في حين 08 من العمال صرحوا بعدم وجود تعاون بين الأفراد في مختلف الوحدات التنظيمية بنسبة 20% حيث أن التعاون يسهل الأفراد تأدية

الأعمال المطلوبة منهم وعند وجود أعمال كثيفة والتناسق كل فرد يؤدي الأعمال الموكلة له وكل عمل مكمل للأخر حيث أنه في الأخير هدف موحد النجاح و التميز و تحقيق الأهداف والعلاقات غير رسمية تخلق جو لتألف و التضامن و تحفز العامل على العمل ضمن جماعة لكي يتبادلون الخبرات و المعارف.

ثانيا - نفسير ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة :

تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الأول :

من خلال النتائج المتحصل عليها بعد تحليل جداول التساؤل الأول، يتبين أن عدد الذكور في مديرية الضرائب يفوق عدد الإناث بنسبة 65% هذا راجع إلى طبيعة العمل وأن المؤسسة تحتاج العنصر الذكري بالدرجة الأولى حسب نتائج الجدول رقم (1)، و أن فئة العمال الغالبة في المؤسسة هم الذين تتراوح أعمارهم بين (40-50) بنسبة 42.5% وهذا دليل على أن المؤسسة قديمة النشأة حسب نتائج الجدول رقم (2)، ونسبة المستوى التعليمي الغالب لعمال مديرية الضرائب بولاية ورقلة هو المستوى الثانوي بنسبة 75.5% وهذا معناه أن المؤسسة تمتلك مؤهل علمي لا بأس بما حسب نتائج الجدول رقم (3)، و أن الفئة السائدة في المؤسسة تنحصر فيها سنوات الخبرة أكثر من 20 إلى 30 بنسبة 40% لا مجال لدوران العمل وتحاول المؤسسة المحافظة على عمالها وتشجيعهم على البقاء حسب نتائج الجدول رقم (4)، و أن العلاقات الإنسانية موجودة داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة من أجل تحقيق أهداف التي سطرها المؤسسة بنسبة 40% حسب نتائج الجدول رقم (5)، ونوعية العلاقات الموجود داخل المؤسسة صداقة ممتازة بنسبة 42.5% وهذا يدل على وجود تفاهم و إنسجام بين العمال ووجود تعاون من أجل تحقيق أهداف المؤسسة حسب نتائج الجدول رقم (6)، ووجود تضامن جزئي داخل المؤسسة بنسبة 52.5% في حالة المرض أو الفرج أو المصالح المشتركة بين العمال حسب نتائج الجدول رقم (7)، وهناك تبادل لزيارات بين العمال بنسبة 72.5% لتففيه عن النفس وعدم الشعور بالملل و زيادة التماسك ولتقوية العلاقات الموجودة بين زملاء العمل حسب نتائج الجدول رقم (8)، و عدم وجود خصومات بين العمال بنسبة 90% وهذا يفسر وجود تعاون وتفاهم و إنسجام بين العمال من أجل الوصول إلى الأهداف التي سطرها المؤسسة حسب نتائج الجدول رقم (9)، ونجد داخل مديرية الضرائب بولاية ورقلة أن عمالها يفضلون العمل ضمن جماعة من أجل تحقيق الإنسجام و التعاون بنسبة 92.5% وهذا يحفز العمال على أداء العمال بكفاءة عالية وتحقيق الأهداف المسطرة حسب نتائج الجدول رقم (10)، وأن العلاقات غير الرسمية تقوي روح التعاون بنسبة 82.5% حيث أن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى

ظهور عمل جماعي بين داخل المؤسسة وتسمح بتبادل المعلومات والخبرات لتقليل من الأخطاء وتحقيق الأهداف و نشر التألف والمودة بين العمال داخل بيئة العمل حسب نتائج الجدول رقم (11) ، والتفاعل الموجود بين العمال داخل المؤسسة يؤدي إلى ظهور تماسك بين العاملين داخل المؤسسة بنسبة 72.5 % وظهور تألف و إنسجام بين العاملين في مختلف الوحدات التنظيمية حسب نتائج الجدول رقم (12) .

تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثاني :

من خلال النتائج المتوصل إليها و بعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثاني، يتبين أن التنظيم غير الرسمي يتمشى مع التنظيم من أجل تحقيق الأهداف العامة التي سطرها المؤسسة بنسبة 45% حيث تعتبر العلاقات الإنسانية ضرورية للمؤسسة لتحقيق أهدافها ويصبحون العمال مخلصون لها حيث يجدون الراحة النفسية و الإجتماعية فيها وهي بمثابة عائلة وتسمح العلاقات الإنسانية بتفجير الطاقات الإبداعات التي يمتلكها العمال وزيادة التنافس حسب نتائج الجدول رقم (13)، وأن العلاقات الإنسانية تساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها لأنها تحقق الإنسجام و التعاون و التألف وتضافر الجهود بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية بنسبة 80% حسب نتائج الجدول رقم (14) ، و أن التنظيم غير الرسمي الذي يشكله العمال و ينشأ بطريقة تلقائية و عن طريق الإحتكاك و التفاعل بين العمال لا يعيق المؤسسة في الوصول إلى الأهداف المسطرة بنسبة 77.5 % حيث تساعد العلاقات الإنسانية على تفجير الطاقات والقدرات و إبتكار طرق جديدة في العمل حسب نتائج الجدول رقم (15) ، و العلاقات الإنسانية تؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال في مختلف المستويات التنظيمية حيث تسمح بتبادل الخبرات و الأفكار ووصول إلى حلول للمشاكل بنسبة 95 % حسب نتائج الجدول رقم (16) ، ووجود لعلاقات جيدة بين العمال داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة ووجود التألف و التعاون والإحترام و التقدير بنسبة 92.5% حسب نتائج الجدول رقم (17) ، ووجود لمساعد الرئيس للعمال خلال تقديم بعض التوجيهات و المساندة والتحفيز و محاولة حل بعض المشاكل الشخصية التي توجههم في حياتهم وذلك بنسبة 75 % حسب نتائج الجدول رقم (18).

تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثالث :

من خلال النتائج المتوصل إليها و بعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثالث، يتبين أن التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية بنسبة 82.5% وتبادل الأفكار و المعارف و الخبرات و المهارات حسب نتائج الجدول رقم (19) وتبادل المعلومات و والأفكار المهارات بين العمال داخل المؤسسة لتقليل من الأخطاء والوصول إلى الأهداف المسطرة بنسبة 92.5 % حسب نتائج الجدول رقم (20) ووجود تناسق بين زملاء العمل في مختلف الوحدات حيث يؤدي إلى ظهور تعاون وتحفيز العمال في العمل ضمن الجماعة وتبادل الأفكار و الآراء فيما يخص العمل و النصائح و التوجهات بين العمال بنسبة 95 % حسب نتائج الجدول رقم (21) ووجود روح النقاش و التحاور داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة لأنها تقلل من الوقوع في الأخطاء وحل المشكلات التي توجه المؤسسة و بالتحاور وتكاتف الجهود بين العاملين تستطيع المؤسسة مواجهة المضاعف و العراقيل حسب نتائج الجدول رقم (22) وأن الإدارة تأخذ رأي العمال في قرار معين عند حدوث مشكل أو إتخاذ قرار معين لأن العمال هم أدرى بإحتياجات العمل وتأخذ آراء العمال القدامى والذين يتمتعون بخبرة كافية و قدرات وكفاءات عالية لكي يكون تطبيقه إيجابى على المؤسسة حسب نتائج الجدول رقم (23) ويوجد تعاون بين الأفراد داخل المؤسسة في مختلف الوحدات التنظيمية لأن التنظيم غير الرسمي ينتج عنه العمل الجماعي ووجود تناسق وإنسجام وتآلف وتضامن بين العمال تقوية العلاقات و تحفز العامل على العمل لأن جميع الأفراد هدفهم واحد حسب نتائج الجدول رقم (24).

ثالثا - تفسير و مناقشة التساؤل العام :

من خلال تحليل و مناقشة التساؤلات الجزئية و التي إنتهت بإجابة عن التساؤل الأول و الثاني و الثالث ، توصل البحث إلى أن التنظيم غير الرسمي موجود داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة و هذا الموضوع يعتبر موضوع مهم و ضروري لأي مؤسسة. وأن طبيعة العلاقات الرسمية تكون بنسبة أكبر في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها لأن العلاقات غير الرسمية تساعد الموظفين على توطيد و تقوية العلاقات بين الموظفين وينتج عنها ولاء تنظيمي للمؤسسة مما يساعد المؤسسة في الوصول إلى أهدافها وأن العلاقة الموجودة بين العمال صداقة ممتازة و علاقات جيدة وهذا يدل على التآلف و التفاهم و الإحترام و التقدير المتبادل بين

العمال ووجود تضامن بين العمال في مختلف المناسبات و الظروف في المرض الوفاة و المناسبات السعيدة والعمال يقفون مع بعضهم البعض في وقت المنحن والشدائد و يقومون بتبادل الزيارات لتغيير أجواء العمل و الترفيه عن النفس وتوطيد و قوة العلاقات فيما بينهم ولا وجود لخصومات بين العمال حيث أن جو العمل يسوده الإحترام و التقدير المتبادل العمال من الرؤساء حتى المرؤوسين و أن العلاقات غير الرسمية الموجودة داخل المؤسسة تحفز العاملين في العمل ضمن جماعة لأداء العمل بشكل جيد و عدم الشعور بالتعب والملل و لزيادة التعاون و الإنسجام وتقوية العلاقات بين العمال مثل التجربة التي قام بها إلتون مايو لسته فتيات حيث لاحظ تعاون بين الفتيات دون الشعور بالتعب أو الملل و كل واحدة تعتبر حافزا للأخرى وأن العلاقات غير الرسمية تقوي روح التعاون بين العمال حيث تعتبر المؤسسة البيت الثاني بعد الأسرة ويجد فيها العامل راحته النفسية و الإجتماعية ويشبع حاجاته فيها وتولد فيه الولاء التنظيمي للمؤسسة حيث يصبح مخلص للمؤسسة ويبدل كل ما عنده من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأن التنظيم غير الرسمي يتمشى مع التنظيم الرسمي لأن التنظيم غير الرسمي وجوده ضروري داخل المؤسسة حيث أن يشجع العمال على الإبداع و تفجير الطاقات و الابتكار ويساعد العمال على إبتكار طرق حديثة التي تساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها في الوقت المحدد و دون تأخر أو تأجيل و يؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال لأن العلاقات الإنسانية يعني تبادل العواطف والتفاعلات ويؤدي هذا إلى زيادة التماسك و بالتالي تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة وظهر تعاون بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية لأن يد الله مع الجماعة و تؤدي العلاقات الإنسانية إلى تبادل الخبرات و المعارف و ظهور تعاون، وأن الرئيس يساعد العمال في حل المشاكل التي يوجهونها أثناء القيام بأعمالهم لتقليل من الأخطار و الأضرار و الخسائر وتقديم توجيهات ونصائح تخص العمل على إعتباره أنه يمتلك الخبرات والتجربة و تقدم حلول للمشاكل التي يوجهونها في حياتهم اليومية ومساندتهم في وقت المحن و الشدائد وتحفيزهم لأنه يعتبر بمثابة قدوة لهم في بيئة العمل وهناك تبادل للمعلومات بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية والعلاقات غير الرسمية تسهل التواصل بين العمال وتحفز العاملين ولتوفير الجو العائلي الذي يساعد في العمل والراحة النفسية وتبادل المعارف والخبرات و ظهور تناسق وتكامل بين جميع العمال و ظهور النقاش و التحوار عند تنفيذ قرار معين وأن إدارة المؤسسة تأخذ آراء العمال حسب المشكل الذي وقع و حسب تخصص كل عامل ووظيفته التي يقوم و بحكم خبرته في المجال الذي يشتغل فيه و حسب المعارف المكتسبات التي يحملها العامل لأن العمال هم أدرى الناس بالبيئة الذين يعملون فيها و إحتياجاتها و الأساليب التي تكون ملائمة للعمل ليعود إتخاذ القرار بالشكل الإيجابي على المؤسسة تحقيق الأهداف المسطرة.

رابعاً- نتائج العامة للدراسة :

بعد تحليل و مناقشة بيانات و تساؤلات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها :

إن العلاقات غير الرسمية موجودة داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة في إطار تحقيق أهداف المؤسسة نسبة 40 %، وأن العلاقات الموجودة بين العمال علاقات جيدة وصدقة ممتازة بنسبة 42.5% يتبادلون الإحترام التقدير ولا وجود لخصومات بين العمال بنسبة 83.33% ووجود تضامن بين العمال داخل المؤسسة حيث أن العمال يساندون بعضهم في وقت الشدائد و المحن و المناسبات السعيدة وأن العمال يتبادلون الزيارات فيما بينهم خارج أوقات العمل لترفيه عن النفس و تغيير أجواء العمل، و أن التنظيم غير الرسمي الموجود داخل مؤسسة مديرية الضرائب تحفز العاملين في العمل ضمن جماعة لتبادل المشاعر و الأحاسيس العلاقات غير الرسمية تقوي روح التعاون بين العمال و تؤدي إلى ظهور تماسك بين العمال، والتنظيم غير الرسمي يساعد العاملين على الإبداع و تفجير الطاقات و إبتكار طرق جديدة في العمل من أجل تحقيق الأهداف التي سطرها المؤسسة ، و التنظيم غير الرسمي الموجود داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة يؤدي إلى تضافر الجهود و ظهور تناسق بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية لمواجهة العوائق و الحواجز التي تعترض المؤسسة، و هناك تبادل للمعلومات و المعارف و الخبرات بين العمال ووجود جو للحوار و النقاش، و أن إدارة مديرية الضرائب تأخذ آراء العمال في تنفيذ قرار معين أو في حل مشكل معين بحكم خبرتهم في مجال العمل و القدرات التي يمتلكونها لأن العامل أدى بإحتياجات العمال لتحقيق المؤسسة أهدافها بنسبة 50 %.

وأن الرئيس أو المسؤول عن العمال في مؤسسة مديرية الضرائب يساعد العمال في حل المشاكل و تقديم توجيهات فيما يخص العمل لمراقبة سير العمل و تقديم حلول للمشاكل التي يواجهونها العمال في حياتهم و مساندتهم في وقت الشدائد و المحن وهو بمثابة قدوة لهم.

وكنخلاصة للنتائج يمكن القول أن التنظيم غير الرسمي لمؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة لها دور فعال في تحقيق التعاون للعمال داخل المؤسسة، حيث تعمل على تحفيز العمال في العمل في جماعات و يقوي روح التعاون و يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها و يؤدي إلى تضافر الجهود و تبادل المعلومات و الخبرات والآراء و النقاش و زيادة التماسك الحوار و ظهور تناسق بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية، حيث يسمح للعمال بالإبداع و تفجير الطاقات و ابتكار طرق جديدة في العمل لكي تصل المؤسسة إلى أهدافها، و العمال يجدون راحتهم النفسية و الاجتماعية و تجعل العمال مخلصون للمؤسسة و تشجعهم على البقاء من خلال إشراك العمال في اتخاذ القرارات و حل المشاكل التي توجهها و العمال يتلقون النصائح و

التوجهات و نصائح في أداء العمل لتقليل من الأضرار و الأخطاء والتأكد من سير العمل و المؤسسات في وقت الشدائد و المحن.

خاتمة

خاتمة

في الأخير يمكننا القول أن موضوع التنظيم غير الرسمي يعتبر من المواضيع المهمة والضرورية التي تحتاجها أي مؤسسة وبالأخص مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة ، حيث أن التنظيم غير الرسمي موجود داخل مؤسسة مديرية الضرائب بولاية ورقلة ينشأ عن طريق الإحتكاك والتفاعل الذي يحصل بين العمال ، حيث يساعد على زيادة التماسك بين العمال في المؤسسة و يقوي روح التعاون بينهم ويؤدي إلى ظهور تضامن بين العمال ويقف مع بعضهم البعض في وقت الشدائد و الحن المناسبات السعيدة والمصائب ويزرع الألفة بين العمال ، ويخلق جو يسوده الإحترام و التقدير والمحبة و يحفز العاملين على العمل ضمن جماعة يتقاسمون الأحزان و الأفراح ويتبادلون الزيارات خارج أوقات العمل لترفيه عن النفس وتغيير الأجواء والتنظيم غير الرسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي حيث أن التنظيم غير الرسمي يسمح للعمال على تفجير طاقاتهم و الإبداع و إبتكار طرق جديدة في العمل لكي تستطيع المؤسسة الوصول إلى أهدافها المسطرة ويؤدي إلى ظهور التناسق و الإنسجام و تضافر الجهود بين العمال في مختلف الوحدات التنظيمية وأن الإدارة عندما تشارك العمال في إتخاذ قراراتها أو في حل المشاكل التي توجهها تكسب عمالها و تشجعهم على البقاء و وبذل قصارى جهدهم في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها وإشباع رغباتهم الشخصية و يصبح العامل مخلصا للمؤسسة ، والتنظيم غير الرسمي لتقليل في الأخطاء و مواجهة المشاكل و العراقيل التي تواجهها، نجد داخل المؤسسة تبادل الأفكار و الخبرات و المعارف و المعلومات، و أن الرئيس المسؤول عن العمال يقدم توجهات و النصائح لعدم الوقوع في الأخطاء والتأكد من سير العمل بحكم خبراته في العمل والمؤهلات التي يمتلكها في ميدان العمل ومواسات العمال في وقت الحن و الشدائد وهو بمثابة قدوة لهم ونتائج التنظيم غير الرسمي على المؤسسة و الفرد كبيرة ولها علاقة ولها علاقة بالتعاون وتحقيق أهداف التنظيمية ومجمل القول فإن كلما كانت العلاقات الإنسانية في المؤسسة فإن البيئة التنظيمية سوف تكون بيئة صحية تسود فيها العلاقات الإنسانية وتقل فيها حدة الصراعات وسوء العلاقات و زيادة التماسك والتلاحم بين العمال.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- ابن منظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، دار صادر للنشر و التوزيع، دط، بيروت - لبنان، دس.
- 2- أحمد ماهر وآخرون، الإدارة المبادئ والمهارات، دار الجامعية مصر، 2000.
- 3- أمين ساعتي، أصول علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر، 1997.
- 4- بن ديب عبد الرشيد، محاضرات في مقياس مدخل إلى علم التصرف والتنظيم، جامعة الجزائر قسم العلوم التجارية سنة 2003 / 2004.
- 5- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- 6- سعاد نايف الرنوطي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية، دار وائل للطباعة والنشر، ط1، عمان الأردن، 2001.
- 7- عبد الباقي زيدان، قواعد البحث الاجتماعي، ط2، دار النهضة العربية، دون مكان النشر، 1974.
- 8- عبد الباسط محسن محمد الحسن، أصول البحث العلمي، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 1991.
- 9- عبد الكريم مصطفى، "الإدارة و التنظيم"، بدون دار النشر، 2001.
- 10- عمار بوحوش وآخرون، البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 11- طلعت إبراهيم لطفى، أساليب البحث العلمي و أدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع.
- 12- فايز جمعة نجار وآخرون، أساليب البحث العلمي، دار المحامد، ط2، عمان 2008.

المجلات:

د. حسان الجليلاني، نشأت وتكوين التنظيمات الغير رسمية، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الإنسانية
والإجتماعية قسم علم الاجتماع، العدد الخامس، بسكرة، فيفري 2004.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

إستمارة

السيدة /السيد

تحية طيبة وبعد

في إطار الحصول لشهادة الماستر علم الاجتماع تخصص عمل وتنظيم
نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة أسئلة تعالج
موضوع التنظيم غير الرسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة

ولهذا نرجو منكم الدقة على الأسئلة المطروحة.

ملاحظة:

الإجابة بوضع علامة (x) في المكان المناسب.
الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

تحت إشراف الأستاذ :

د.محمد الربيع

من إعداد الطالب :

باباحنيني محمد فؤاد

السنة الجامعية 2014/2013

المحور الأول

1. البيانات الشخصية:

1. الجنس:

2. السن :

3. المستوى التعليمي

إبتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

عالي

4. الخبرة المهنية

أقل من 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات وأقل من 20 سنة

أكثر من 20 سنة و أقل من 30 سنة

أكثر من 30 سنة وأقل من 35 سنة

المحور الثاني : العلاقات غير الرسمية بين العمال تقوي روح التعاون بين العمال.

5- هل يوجد علاقات غير الرسمية بين العمال داخل المؤسسة ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي طبيعة العلاقات:

- علاقات غير الرسمية في إطار الدفاع عن حقوق العمال.

- علاقات غير الرسمية في إطار مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها.

- علاقات غير الرسمية لتحقيق مصالح شخصية.

- علاقات غير الرسمية لتحقيق مصالح المؤسسة.

إذا كانت الإجابة ب لا ما هو السبب.....

6- مانوع علاقتك مع زملائك داخل المؤسسة ؟

صدقة ممتازة صدقة عادية زمالة

7- هل يوجد تضامن بين الزملاء داخل المؤسسة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ما هي طبيعة التضامن:

- تضامن كلي
- تضامن جزئي
- أحيانا (طبيعة المرحلة التي تمر بها المؤسسة)

8- هل تتبادلون الزيارات خارج أوقات العمل ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

9- هل توجد خصومات بينك وبين زملائك في العمل ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

10- هل تفضل العمل ضمن جماعة ؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم يسأل:

- لرغبة شخصية.
- للإنسجام و التعاون.
- لشعورك بالراحة و الإستقرار.

- أخرى أذكرها.....

11- هل العلاقات غير الرسمية الموجودة بين العمال تقوي روح التعاون ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

12- هل تبادل العواطف والتفاعلات بين الأفراد يؤدي؟

- إلى زيادة التماسك
- إلى زيادة الإنجذاب
- إلى قلة التوتر

- أخرى أنكرها.....

المحور الثالث: التنظيم غير الرسمي يساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها.

13- هل التنظيم غير الرسمي يتماشى مع التنظيم الرسمي داخل المؤسسة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم يسأل عن :

- يتماشيان مع بعضهما لتحقيق الأهداف العامة.
- يتماشيان مع بعضهما لتحقيق مصالح معينة.
- يتماشيان مع بعضهما من خلال تأثير التنظيم الرسمي في التنظيم غير الرسمي لتحقيق الأهداف.

14- هل العلاقات غير الرسمية الموجودة بين العمال يساعد المؤسسة على الوصول إلى

أهدافها ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

15- هل التنظيم غير الرسمي الذي يشكله زملاء العمل لا يعيق مساعي الإدارة نحو تحقيق

الأهداف ؟

نعم لا

وضح ذلك.....

16- هل العلاقات الإنسانية تؤدي إلى تضافر الجهود بين مختلف أفراد المؤسسة؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

17- هل علاقتك جيدة مع زملائك في العمل؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

18- هل يساعدك رئيسك في حل المشاكل التي تواجهك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك.....

في حالة الإجابة ب لا ما هو السبب.....

المحور الرابع : العلاقات غير رسمية تحقق الإنسجام و التعاون بين العمال.

19- هل العلاقات غير الرسمية تؤدي إلى تضافر الجهود بين العمال في مختلف الأقسام

و الوحدات ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

20- هل تتبادل المعلومات بينك وبين زملاء في الأقسام الأخرى داخل المؤسسة ؟

نعم لا

21- هل العلاقات الإنسانية تؤدي إلى ظهور التناسق بين الزملاء في مختلف الوحدات؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

22- هل التنظيم غير الرسمي يؤدي إلى ظهور روح النقاش و التحاور ؟

نعم لا

وضح ذلك:.....

23- هل تأخذ الإدارة رأيك في قرار معين عند حدوث مشكل ما داخل المؤسسة؟

نعم لا

وضح ذلك.....

24- هل يوجد تعاون بين أفراد في مختلف الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة؟

نعم لا

وضح ذلك:.....