

علاقة بيئة العمل التنظيمية بالهوية المهنية

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الاستاذة الدكتورة:

لامية بوبيدي

إعداد الطالبتين:

أميمة محمدي

مريم ناعفي

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/07

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر - أ-	محمدي كريمة
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ	لامية بوبيدي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر - أ-	سالم يعقوب

السنة الجامعية : 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

علاقة بيئة العمل التنظيمية بالهوية المهنية

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الاستاذة الدكتورة:

لامية بويدي

إعداد الطالبتين:

أميمة محمدي

مريم نافي

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/07

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر- أ-	محمدي كريمة
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ	لامية بويدي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر- أ-	سالم يعقوب

السنة الجامعية : 2023/2022

الشكر و التقدير



قال الله تعالى

{ فَادْكُرُونِي أَدْكُمْ وَإِشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ } (البقرة: 152)

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذه المذكرة وأنار لنا الدرب في مهمتنا العلمية.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام, إلى الأستاذة الدكتورة لامية بويدي التي لم تبخل علينا

بكل ما لديها من معلومات, وعلى كل ما قدمته لنا من نصائح وتوجيهات طيلة إنجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على ما قدموه لنا من معلومات خلال مسيرتنا الدراسية, وكل العاملين بالكلية.

الإهداء

يقول الله تعالى في محكم التنزيل بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

{وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ} (البقرة: 237)

أهدي هذا العمل إلى وطني العزيز الجزائر الصامدة بأهلها.

إلى من رضاها غايتي وطموحي..... فأعطيتني الكثير ولم تنتظر الشكر

إلى باعثة العزم والتصميم والإرادة..... صاحبة البصمة الصادقة في حياتي

"والدي الحبيبة أطل الله في عمرها"

إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون..... الصبر طريقا للنجاح, السند والقوة

"والدي الحبيب أطل الله في عمره"

إلى رفقاء البيت وسندي في الحياة..... اخوتي "مريم" و"عبد السميع"

إلى كل أقاربي وأحبي في الله

إلى صديقاتي رفيقات دربي و خاصة صديقتي آية وكل من قدم لي المساعدة في انجاز هذه المذكرة الأستاذة

الدكتورة البروفيسورة "لامية بويدي" إلى من تقاسمت معي انجاز هذا العمل وشاركت معها رحلة البحث العلمي

بحلوها ومرّها صديقتي العزيزة "مريم"

أميمة

الإهداء

يقول الله تعالى في محكم التنزيل بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

{وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ} (البقرة: 237)

أهدي هذا العمل إلى وطني العزيز الجزائر وإلى عائلتي وكل أحبتي في الله

الحمد لله الذي وفقني للوصول إلى إتمام مسيرتي الدراسية و كل الشكر للأساتذة الأفاضل على مجهوداتهم المبدولة

طيلة المشوار الدراسي , وشكر خاص لأستاذتنا الدكتورة البروفيسورة الفاضلة " لامية بويدي " لك منا كل الثناء

والتقدير , بعدد قطرات المطر ، و ألوان الزهر و شذى العطر , على جهودك الثمينة و القيمة , أطال الله في عمرها

وحفظها ورعاها

إلى من رضاها غايتي وطموحي.....فأعطيتي الكثير ولم تنتظر الشكر

إلى باعثة العزم والتصميم والإرادة.....صاحبة البصمة الصادقة في حياتي

"والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها "

إلى مثلي الأعلى في الحياة, إلى من أحمل اسمه بكل افتخار, الذي فتح لي طريق العلم و تعب من أجلي للوصول

إلى هذه المرحلة إلى القلب الكبير

"أبي العزيز أطال الله في عمره"

إلى من ذقت في كنفهم السعادة و منحوني الحب و الاخلاص , إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي و

شبابي , إلى من أرى التفاؤل بعينهم و السعادة في ضحكتهم إلى إخوتي سندي

"سمية "نافع" تقي الدين "مروة" حسين" مهدي"نورالإسلام "جبريل"

وفقهم الله و أطال في عمرهم

إلى "روحة أخي " و كتاكت العائلة " ولاء الدين" و "وسيم" حفظهم الله

إلى كل أحبتي من أهلي و إلى صديقاتي رقيقات دربي وفقهم الله

و إلى من تقاسمت معي إنجاز هذا العمل وشاركت معها رحلة البحث العلمي بجلوها ومرها صدبقتي

العزيزة " أميمة "

مريم

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي, حيث تم الانطلاق من التساؤل العام التالي: هل لبيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟ والذي انبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية: ما مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين؟ ما مستوى الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟ هل للحوافز علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟ هل للقيادة علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟ هل للاتصال التنظيمي علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟ وعلى ضوءها تمت صياغة الفرضيات تمثلت الفرضية العامة وهي كالتالي: لبيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي. وانبثق عنها فرضيات فرعية , تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات و تمثلت عينة الدراسة في حصر شامل للموظفين العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي, حيث وزعت 30 استمارة تم استرجاعها كلها , وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي تسهم في كسب الهوية المهنية لموظفيها حيث إذا كانت بيئة العمل تتوفر على كافة الظروف الفيزيائية ونظام الحوافز, و أسلوب القيادة و الاتصالات القائمة على التشاركية و العمل بروح الفريق الواحد فإن ذلك حتما يؤدي إلى ابداع وابتكار العاملين, وبالتالي يكونوا قد اكتسبوا هوية مهنية و رسموا صورة ايجابية عن المؤسسة.

- وجود علاقة بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية وذلك وفقا لاستجابات الباحثين بالمؤسسة حيث تركزت عند البديل دائما.

- تتميز بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي بمستوى مرتفع من وجهة نظر الباحثين.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل التنظيمية , الحوافز , القيادة , الاتصال التنظيمي , الهوية المهنية.

abstract

This study aims to study the organizational work environment and its relationship to the professional identity of the employees of Algeria Telecom Corporation in El-Oued province , Where the starting point was the following general question: Does the organizational work environment have a relationship to the professional identity of the workers of Algeria Telecom Corporation in El-Oued province? Which emerged the following sub-questions: What is the level of organizational work environment in Algeria Telecom Corporation in El-Oued state from the point of view of employees? What is the level of professional identity among the two employees of Algeria Telecom Corporation in El-Oued province? Do incentives have a relationship with the professional identity of the employees of Algeria Telecom Corporation in El-Oued province? Does leadership have a relationship with professional identity of the workers in Algeria Telecom Corporation in El-Oued province? Does organizational communication have a relationship with the professional identity of the employees of the Algeria Telecom Corporation in El-Oued province? In light of it, the hypotheses were formulated. The general hypothesis was as follows: the organizational work environment has a relationship with the professional identity of the employees of Algeria Telecom Corporation in the state of El-Oued, and sub- hypotheses emerged from it. The descriptive approach was relied on, where the data collection from tool was used. The study sample consisted of a comprehensive enumeration of employees. Employees of Algeria Telecom Corporation in the state of El- Oued, where 30 questionnaires were distributed, all of which were retrieved, and the following results were reached:

-The organizational work environment at Algeria Telecom Corporation in the state of El-Oued contributes to gaining the professional identity of employees, as if in work environment is available on all physical conditions, incentive system, leadership style and communication based on participatory and teamwork, this inevitably leads to The creativity and innovation of the employees, and thus they have acquired a professional identity and painted a reproductive image of the institution.

-The existence of a relationship between the organizational work environment and the professional identity, according to the responses of the respondents in the institution, as it was always centered on the alternative.

- The organizational work environment at Algeria Telecom Corporation of El- Oued is characterized by a high level from the research point of view.

Keywords: organizational work environment, incentives, leadership, organizational communication, professional identity.

فهرس المحتويات

الشكر و التقدير

الإهداء

الملخص

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

أ	مقدمة
7	الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية
8	تمهيد
9	المبحث الأول الأدبيات النظرية
9	المطلب الأول- بيئة العمل التنظيمية
10	المطلب الثاني الهوية المهنية
11	المبحث الثاني علاقة بيئة العمل التنظيمية بالهوية المهنية
11	المبحث الثالث الأدبيات التطبيقية
11	المطلب الأول الدراسات السابقة
14	المطلب الثاني المقاربات النظرية
16	خلاصة الفصل
17	الفصل الثاني الدراسة الميدانية
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الطرق والأدوات
19	المطلب الأول- الطريقة
19	المطلب الثاني- الأدوات
21	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
21	المطلب الأول- النتائج

41.....	المطلب الثاني-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة
48.....	خلاصة الفصل
49.....	خاتمة
50.....	المراجع
54.....	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
23	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	الشكل (01)
25	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	الشكل (02)
27	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	شكل (03)
28	دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	الشكل (04)

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	01
25	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	02
27	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	03
28	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية	04
29	يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين بيئة التنظيمية و الهوية المهنية	05
30	مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين	06
37	مستوى بيئة العمل الهوية المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين	07
42	يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الحوافر و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي	08
42	يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين القيادة و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر لولاية الوادي	09
43	يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الاتصال التنظيمي و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي	10

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
59	الاستمارة العلمية	01
64	مخطط هيكللي يوضح أقسام و مصالح المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي	02

مقدمة

1. توطئة:

تعيش مختلف المؤسسات تغيرات اقتصادية في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم , ذلك ما أدى إلى زيادة المنافسة بين المؤسسات في الأسواق المحلية والعالمية. ويعد المورد البشري موردا مهم في المؤسسة باعتباره عنصرا فعالا والمحرك الاساسي لجميع أنشطة المؤسسة خاصة إذا كان هذا المورد يملك قدرات و مهارات وقابلية للتكيف مع طبيعة العمل ,فإن ذلك يسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة التي تعد احدى مقومات البقاء في الوقت الحالي .

إن تنمية المورد البشري ضروري بالنسبة للمؤسسة لذلك وجب عليها تنميتهم وتطويرهم بالإضافة إلى توفير بيئة عمل ملائمة تحتوي على تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة ومشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات ذلك ما يدفعهم إلى إبراز قدراتهم ومهاراتهم وابتكار طرق جديدة تعود بالفائدة على العاملين و المؤسسة , وبالتالي تحقق أهداف كل منهما من خلال زيادة الأرباح و تشكيل هوية مهنية ومكانة مرموقة بين المؤسسات .

2. طرح الإشكالية:

تعد المنظمة نسقا اجتماعيا، حيث يضم مجموعة من الفاعلين لكل منهم مركز يحتله وأدوار يؤديها ،هذه المنظمة التي تتميز بجملة من السمات والخصائص التي تجعل منها متميزة عن غيرها سواء من حيث النشاط أو الأهداف فنجد المنظمة الخدماتية ،الصناعية وغيرها ولعل ما يميز المنظمة هي بيئة العمل التنظيمية التي تحتوي على مجموعة الخصائص التي يدركها الفاعلين وبالتالي تؤثر على سلوكياتهم ودوافعهم اتجاه المنظمة .

وتجدر الإشارة إلى أن موضوع بيئة العمل التنظيمية لاقى اهتمام الباحثين من بينهم "فريدريك تايلور" الذي أشار من خلال نظريته "الإدارة العلمية" أن توفير بيئة العمل التنظيمية الملائمة للعامل من حيث الظروف الفيزيائية (الإضاءة، التهوية,...) تفقده الحق في التذمر أو الشكوى،

ولعل نظرية "التقسيم الإداري" ل: "هنري فايول" قد أضافت بعد آخر لبيئة العمل التنظيمية ،حينما حللت الكفاية الإدارية من خلال المبادئ التي عليها والتي شكلت في مجملها قيما تنظيمية تقوم عليها المؤسسة لتحقيق كفايتها الإدارية و الإنتاجية ،إذ لم يقتصر "فايول" في طرحه هذا على مبدأ تقسيم العمل والتخصص الوظيفي فقط بل ذهب إلى أبعد من ذلك حيث نبه إلى الجانب المعنوي لعناصر البيئة الداخلية .

وعليه يمكن القول أن النظريات الكلاسيكية أولت اهتماما كبيرا بالبيئة التنظيمية من خلال تأكيدها على أهمية الجانب المادي في تحقيق فعالية التنظيم. (بوشارب،2018،ص92)

انطلاقاً مما تقدم؛ تبرز أهمية بيئة العمل التنظيمية في ممارسات الفاعلين التي تطبع المؤسسة سلوكياتهم حيث ترسم هذه الممارسات الهوية المهنية للمؤسسة، إذ تعرف الهوية المهنية على أنها مجموعة من السمات والخصائص، التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المشابهة، ومن ثمة فإنه على المسيرين الاهتمام بها ورعاية كل العوامل والآليات التي من شأنها تفعيل هوية المؤسسة. (براهيم، 2018، ص195) حيث جاء "رونوسانسيليو" بمصطلح الهوية المهنية في كتابه "الهوية في العمل" على أنها تمثل كل المعايير والقيم والقواعد والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها فهي تفسر كيف يؤدي الفاعل سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، مهامه ودوره وما هي الصورة التي يقدمها فيها زملاؤه في العمل. (نصر، مايدي، 2017، ص417)، وبهذا أكد "سانسيليو" على أن مكان العمل هو فضاء يكتسب من خلاله الفاعلين بالمنظمة هوية فردية وجماعية. وقد جاءت الدراسة الحالية بعنوان "بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية" بهدف الإجابة على التساؤلات التالية:

التساؤل العام:

- هل لبيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين؟
- ما مستوى الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟
- هل للحوافز علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر، بولاية الوادي؟
- هل للقيادة علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟
- هل للاتصال التنظيمي علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؟

3. فرضيات الدراسة:

لقد تم في هذه الدراسة صياغة فرضية عامة وخمسة فرضيات فرعية، نعرضها كما يلي:

الفرضية العامة:

* لبيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

الفرضيات الفرعية:

* ان مستوى بيئة العمل التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع.

* ان مستوى الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع.

- *للحواضر علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- *للقيادة علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- *للاتصال التنظيمي علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

4. مبررات اختيار الموضوع:

يمكن إنجازها في النقاط التالية:

أسباب ذاتية:

- الرغبة في اختيار الموضوع للدراسة.
- موضوع قابل للدراسة.
- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية.

أسباب موضوعية:

- إعطاء نظرة علمية حول موضوع بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية.
- الفائدة العلمية.
- قلة الدراسات السوسولوجية التي تناولت بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية.
- توفر المصادر والمراجع.

5. أهداف الدراسة:

نسعى في الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على العلاقة بينة العمل التنظيمية بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- التعرف على مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- التعرف على مستوى الهوية المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- التعرف على علاقة الحواضر بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- التعرف على علاقة القيادة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- التعرف على علاقة الاتصال التنظيمي بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

6. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كون موضوع بيئة العمل التنظيمية حظي باهتمام العديد من الدراسات العلمية والباحثين ونظرا للدور الذي تلعبه بيئة العمل التنظيمية في التأثير على سلوك الفاعلين داخل المؤسسة, كما تشكل أهمية هذه الدراسة في طبيعة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية.

7. حدود الدراسة:

لاشك أن أي دراسة علمية لا بد أن تحتوي على حدود (الزمنية, المكانية, الموضوعية), حيث تمثلت في الدراسة الحالية على النحو التالي:

***المجال المكاني:** شملت الدراسة الميدانية المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي, وفيما يلي تعريف بهذه المديرية وتوضيح مهامها. وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها.

لقد تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بولاية الوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشاورها الذي بدأته منذ الاستقلال, لكن برؤى مغايرة تماما ليما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد, ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم, فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية بولاية الوادي:

المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة و المصادقة على القرارات ثم امضائها و ممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة و ممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب وهم: المدير, رئيس مصلحة الأمن ومكلف بالاتصال والعلاقات العامة: *

نيابة المديرية التقنية.

* نيابة المديرية التجارية.

* نيابة المديرية للمهام و الدعم.

وتحدد مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي فيما يلي:

الفرع الأول: مهام المديرية العملية بالوادي.

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال.

- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.

- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.

- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج .

- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الانترنت.

- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

اما نشاطات المديرية العملية بالوادي:

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

* بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

* بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

* بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

ويمكن حصر أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر في:

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.

- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.

- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.

- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.

- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقها.

- المساهمة في تقديم الاستعلامات و الشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمنتوجات.

كما يمكن ايجاز أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة.
 - إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
 - ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
 - توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.
 - الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء.
 - وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية.
 - سيطرة اتصالات الجزائر و بقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في السوق من خلال نشاطاتها و تغطيتها لأغلب مستهلكيها.
 - تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها.
 - تمثل مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد في:**
 - خبرة كبيرة في استثمار شبكات الاتصالات .
 - وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني.
 - توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج.
 - تكوين شركاء ذو امتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن.
 - *المجال الزمني: شمل الفترة الزمنية التي استغرقناها لإجراء الدراسة.
- تم الشروع في انجاز هذه الدراسة منذ شهر يناير 2023 حيث كانت البداية بجمع مختلف المراجع المتعلقة بالموضوع ,وقد استمر ذلك إلى غاية شهر فبراير 2023.
- أما الجانب الميداني للدراسة ,فقد كانت بداية انجازه في بداية شهر مارس 2023, حيث تم انجاز استمارة استبيان وعرضها على الأستاذة المشرفة وبعد التعديلات اللازمة ,تم توزيعها بتاريخ 15 مارس 2023 على الموظفين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي وتم استرجاعها في اليوم التالي , وبعدها شرعنا في تفرغ بياناتها وتحليلها, وتمت العملية إلى غاية 25 ماي 2023 وبعدها تم تحرير النتائج العامة للدراسة.

8. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج جملة المبادئ و القواعد و الارشادات التي يجب على الباحث اتباعها من بداية البحث إلى نهايته بغية الكشف عن العلاقات العامة و الجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة (كتاب جماعي, 2019, ص 14)

ونظرا لكون موضوع الدراسة الحالية يبحث في بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ومن أجل الإجابة على تساؤلات الإشكالية وإثبات صحة الفرضيات, تم الاعتماد على المنهج الوصفي ويعرف بأنه: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (المحمودي, 2019, ص46)

ولقد تم اختيار منهج الدراسة للاعتبارات التالية:

- إعطاء صورة عامة حول موضوع الدراسة.
- الحصول على معلومات دقيقة وموضوعية.
- إبراز المفاهيم والأدوات والمقاربات المرتبطة بالموضوع.
- وصف مجتمع الدراسة.

9. صعوبات الدراسة:**يمكن إيجازها فيما يلي:**

- انعدام الدراسات المطابقة لهذا الموضوع.
- صعوبة صياغة أسئلة الاستمارة.

10. هيكلية الدراسة:

احتوت هذه الدراسة على مقدمة تم فيها طرح الإشكالية وفرضيات الدراسة واستعراض أسباب وأهداف وأهمية الدراسة بالإضافة إلى حدود ومنهج وصعوبات الدراسة, حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين, يتضمن الفصل الأول ثلاث مباحث يمثل المبحث الأول الأدبيات النظرية, تم فيه عرض المفاهيم الأساسية لكل من بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية والتعريفات الإجرائية, أما المبحث الثاني فيمثل النظريات التي اهتمت ببيئة العمل التنظيمية أما المبحث الثالث فيمثل الأدبيات التطبيقية استعرضنا فيه الدراسات السابقة, ويتضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين, المبحث الأول عرضنا فيه مجتمع الدراسة والمتغيرات وطرق قياسها بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات, أما المبحث الثاني فتم فيه عرض النتائج ومناقشتها .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

لقى موضوع بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية اهتمام العديد من المفكرين و الباحثين في عدة مجالات , وقد أجمعوا على أن توفير بيئة عمل جيدة للعاملين يصل المؤسسة إلى تحقيق أهدافها ورسم هويتها . لذلك تطرقنا لدراسة هذا الموضوع للتعرف على مدى أهمية بيئة العمل في بناء الهوية المهنية للمؤسسة.

ففي هذا الفصل سنتطرق في المبحث الأول إلى التعريف بمتغيرات الدراسة (بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية) وتحديد أهمية و خصائص و أبعاد كل منهما, أما في المبحث الثاني فسنعرض إلى العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية, أما في المبحث الثالث فسنعرض فيه الدراسات السابقة و القيمة المضافة للدراسة الحالية انطلاقا من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

المطلب الأول- بيئة العمل التنظيمية.

1-تعريف بيئة العمل التنظيمية:

-لغة: البيئة اسم مشتق من الفعل "بوأ" بمعنى نزل مكانا أو اتخذ مكانا ويقال مثلا "بوأهم مترا" أي نزل بهم إلى سند الجبل أو أباب بالمكان أقمت به, وبوأتك بيتا أي اتخذت لك بيتا ومثال ذلك قول الله تعالى "أن تبوأوا بمصر بيوتا", وتأخذ البيئة معنى تهيئة المكان وإصلاحه بمعنى بوأه مترا أي أصلحه له والبيئة انطلاقا من هذا أخذت معنى المتزل الحسن المهيأ, ومن مقومات المتزل والبيت الحسن هي اختيار لما يحيط به وبهذا يتوضح استخدام واستعمال كلمة البيئة الحالية لوصف الخصائص المحيطة بالمكان المراد شغله.(بلقاسم, بحقينة, 250)

-اصطلاحا: هي مجموعة متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة أو الوظيفة, ويمكن الإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر و أكيد, وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى. وهي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق.(خالد عكر, 2020, 29)

يعرفها "كامل محمد المغربي": بأنها مجموعة من خصائص التي تميز بيئة المشروع الداخلية التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم وإدراكاتهم, وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الثبات النسبي.(بن طالب, 2020, 37)

- التعريف الإجرائي لبيئة العمل التنظيمية:

هي محيط المؤسسة التي يعمل بها الفرد, وتشمل مجموعة من الخصائص والقيم التنظيمية التي تؤثر على السلوك التنظيمي للعامل داخل المؤسسة. وتمثل بيئة العمل التنظيمية في هذه الدراسة ما يلي:

- الحوافز: الترقية, الأجر, الشكر, التقديرات ...
- القيادة: النمط الديمقراطي, النمط الديكتاتوري...
- الاتصال التنظيمي: أفقي, عمودي, رسمي, غير رسمي....

2- أبعاد بيئة العمل التنظيمية:

الحوافز: هي المؤشرات الخارجية التي تؤثر في القوى الداخلية للإنسان, بمعنى تحفيزه على إنجاز عمل ما بنجاح فيما يلي إيجاز لأنواع هذه الحوافز التي يتعين على المؤسسة توفيرها للعاملين لديها وهي:

الحوافز المادية: وهي حوافز نقدية منها الأجر والزيادات السنوية والمكافآت والمشاركة الأرباح.

الحوافز المعنوية: تتمثل في الترقية وتقديم الشكر.(لعمور, 2019, 453)

القيادة: هي النشاط الذي يمارسه القائد في مجال اتخاذ القرار وإصدار الأوامر والإشراف على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية. (أحمد, 2017, 44)

الاتصال: هو عملية تبادل المعلومات وإرسال للمعاني و الأفكار بين شخصين أو أكثر, وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين, أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات, أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية. (بوعطيط, 2008, 32)

المطلب الثاني: الهوية المهنية.

1-تعريف الهوية المهنية:

لغة: تستعمل كلمة هوية في الأدبيات المعاصرة مطابقة لكلمة *identité* في اللغة الانجليزية و *identité* في اللغة الفرنسية وكلاهما مستمد من الأصل اللاتيني لكلمة *identitas* أو *identatis* والتي تعني كل منهما: "نفسه أو عينه" وهذا يؤكد على درجة الاشتراك في التشابه التام أو التفرد عن الآخرين في نطاق خاص أو غرض محدد, وفي اللغة الفرنسية يستعمل مصطلح *identité* للدلالة على مجموع الصفات والمميزات التي تجعل شخصا معينًا, ووفق معجم لا لاند الفرنسي فإن الهوية تدل على الميزة الثابتة في الذات".

أما في اللغة العربية, فالهوية هي مصدر صناعي مركب من "هو" ضمير المنفرد الغائب المعرف بأداة التعريف "أل" ومن اللاحقة المتمثلة في الياء المشددة وعلامة التأنيث "ة".

اصطلاحًا: هي تلك الماهية التي يتبناها الفرد نتيجة تقاطع لتصوره حول مكانته وموقعه في البناء التنظيمي وتلك المكانة و الموقع الذين يجدهما له زملاؤه, وكذا تنشئته الاجتماعية داخل المؤسسة وهي تحوي كل القيم والمعايير التي يجدها داخل المؤسسة.

كما تمثل الهوية المهنية الشخصية المميزة للمؤسسة التي يتم إدراكها من خلال القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المؤسسة. (نصر, 2017, 416-417)

التعريف الإجرائي للهوية المهنية:

هي إمكانية منح المؤسسة الاستقلالية لعمالها والثقة بهم في أداء مهامهم وتلبية حاجياتهم الأساسية مما يضمن تحقيق انتمائهم المهني, حيث يعكس الموظف صورة ايجابية عن نفسه و مؤسسته, وهذا الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها.

وتمثل الهوية المهنية في هذه الدراسة ما يلي: المركزية (الولاء, الأداء) المتفردة (الإبداع, التطوير, التدريب) والاستمرارية (الحرص على إبقاء السمات المركزية و المتفردة).

2_ أبعاد الهوية المهنية:

يمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد أساسية للهوية المهنية وحصرها فيما يلي:

- **السمات المركزية للمؤسسة:** هي تلك السمات التي يمكن عدّها جوهرية فيما يخص المؤسسة وفي الواقع فإنه لا يمكن تحديد سمات معينة لتكون دليلاً للسمات المركزية المفروضة توافرها في أي مؤسسة, إذ أن هذه السمات تختلف من مؤسسة إلى أخرى وقد تختلف من مؤسسة إلى أخرى وقد تختلف في المؤسسة نفسها من وقت إلى آخر. (يعقوب, 2018, 147)

- **السمات المتفردة:** هي السمات التي تميز المؤسسة عن المؤسسات الأخرى. وقد تعرف بعض المؤسسات بصمة مميزة لها مثل شركة IBM تميزت بجودة خدماتها في مجال عملها بالحاسبات الالكترونية.

- **الاستمرارية:** تعني استمرار وجود السمات المركزية والمتفردة في المؤسسة بمرور الزمن, وهذه السمات لها صفة الديمومة ولا تتأثر سريعاً بتغيرات البيئة. (براهيمية, 2018, 196)

المبحث الثاني: علاقة بيئة العمل التنظيمية بالهوية المهنية

بعد عرضنا لمفاهيم الدراسة نستخلص أن هناك علاقة تأثير وتأثر بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية, وذلك من منطلق أن العديد من الدراسات تشير بأن لبيئة العمل التنظيمية دور في تحقيق الهوية المهنية للعامل والمؤسسة, وهذا يؤدي بدوره إلى ضمان استمرار المؤسسة في نجاحها وتميزها عن باقي المؤسسات الأخرى, ويمكن توضيح هذه العلاقة كما يلي:

عندما تتوفر بيئة العمل التنظيمية على كافة الخصائص والظروف (الفيزيائية, المناخ الملائم), فإن ذلك يسهم في تفاعل العاملين مع بيئة العمل بشكل ايجابي وبالتالي يحقق ذلك فعالية داخل المؤسسة. كما أن تطبيق نظام الحوافز والمكافآت في المؤسسة ومشاركة الادارة العاملين في اتخاذ القرارات يعزز من شعورهم بالانتماء للمؤسسة ويسهم في زيادة ابداعهم وابتكارهم فيزيد ذلك من انتاجية المؤسسة وبالتالي تكون قد حققت هويتها المهنية.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

1- دراسة أمجد عبد الرحمن الأهدل (2011) بعنوان **أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية**, رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال, والتي هدفت إلى معرفة تأثير

البيئة التنظيمية على أداء العاملين في شركات الدخان الأردنية, وتمثلت عينتها في عينة عشوائية طبقية من جميع المستويات الوظيفية في شركات الدخان واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات وفق منهج الأسلوب الوصفي التحليلي وكان من أبرز نتائجها:

- هناك أثر للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركات الدخان الأردنية عند مستوى دلالة (0.05), وتعد العلاقة قوية كون $r=0.681$ (%).

- لقد ظهر جليا أن فلسفة فرق العمل في شركات الدخان الأردنية كان مطبقا حيث كان لها أثر واضح على الأداء الوظيفي للعاملين, وذلك أن الإدارات تشجع العمل الجماعي, وكذلك تهتم الإدارة بتبادل الأفكار حول العمل مع العاملين وتعمل على نشر أجواء ودية بين العاملين.

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للتمكين على العاملين في شركات الدخان الأردنية كأحد أبعاد البيئة التنظيمية في تحقيق التزام العاملين التنظيمي حيث يمتلك الموظف حرية التصرف بالعمل لتلبية حاجات الزبائن.

- تقوم شركات الدخان الأردنية بعقد دورات منتظمة للعاملين للرفع من كفاءتهم وتطوير قدراتهم.

2- دراسة محمد سعد فهد المشوط (2011) بعنوان أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري, رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال, والتي هدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت وتمثلت عينتها في جميع أعضاء هيئة التدريس في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت للعام الدراسي 2010 وبالبالغ عددهم (70) عضو هيئة التدريس, واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي والتحليلي وكان من أبرز نتائجها:

- كان مستوى أهمية الهيكل التنظيمي في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين عاليا.

- تبين أن مستوى أهمية الأنظمة و التعليمات في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين متوسطا.

- أظهرت نتائج التحليل أن مستوى أهمية التدريب في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين متوسطا.

- بينت نتائج التحليل أن مستوى أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان متوسطا.

- كان مستوى أهمية الحوافز والمكافآت في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان متوسطاً.

3-دراسة غازي حسن عودة الحلابية (2013): بعنوان أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن , والتي هدفت إلى تفصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى , وتمثلت عينتها في 150 موظف و موظفة من عمال أمانة عمان الكبرى واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من أبرز نتائجها:

- تبين أن بعد الحوافز الاجتماعية هو الأكثر استخداماً ودراية ومعرفة من قبل موظفي أمانة عمان الكبرى , وذلك لحيازته على الرتبة الأولى في خانة المتوسط (2.86) مقارنة بالأبعاد الأخرى للحوافز , ويليه الحوافز المعنوية.

- تبين أن بعد الحوافز المادية هو الأقل استخداماً ودراية و معرفة من قبل موظفي أمانة عمان الكبرى , وذلك لحيازته على الرتبة الأخيرة في خانة المتوسط المنخفض (1.84).

4- دراسة منى خالد عكر (2020) بعنوان أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي, والتي هدفت إلى التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الإبداع الوظيفي في العمل, وكان من أبرز نتائجها:

-المؤسسات والمنظمات لها التأثير الأكبر على مستوى إبتكار وإبداع الموظفين والعاملين حيث إذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود و القيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك, على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون . المنظمات التي لا يمكنها أن تقدم أقل القليل للموظفين سوى الرواتب هي سوف تسقط عاجلاً أم آجلاً. السلامة والرقابة والوقاية أهم بكثير ما تنتجه المنظمات, فالإبداع الوظيفي ينبني إذا كانت بيئة العمل أكثر أمناً وراحة.

توظيف الدراسات:

اعتمدنا على الدراسات السابقة لتأطير الجانب النظري فيما يخص بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية , وللاستفادة من الجوانب التي عولجت فيها وتجنب الوقوع في تكرارها .

الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي (بيئة العمل التنظيمية) إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي:

1- من حيث هدف الدراسة تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة, فيما تتناول الدراسة الحالية (بيئة العمل التنظيمية وعلاقتها بالهوية المهنية للعاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي).

2- تناولت الدراسة الحالية بيئة العمل التنظيمية من خلال ثلاثة أبعاد (الحوافز, القيادة, الاتصال).

المطلب الثاني: المقاربات النظرية.

أولا-المدرسة السلوكية:

جاءت النظرية السلوكية للتنظيم لتعبر عن مجموعة الآراء والاتجاهات لرواد الفكر الإداري و الاجتماعي ,حيث تركز هذه النظرية على أهمية الفرد داخل المنظمة ودوره في تحديد السلوك التنظيمي ,وتهتم بدراسة العلاقات الشخصية فيما بين الأفراد وعلاقات الرؤساء بالمرؤوسين , كما أن رواد هذه المدرسة اهتموا بدراسة الدوافع الشخصية للفرد وأهمية العمل الجماعي والمبادرات الفردية والصراع داخل التنظيم وغيرها من الجوانب.

وبدأت هذه النظرية مع البحوث التي أجراها "التون مايو" على عمال مصنع هاوثورن التابع لشركة الكهرباء بالقرب من شيكاغو في الفترة (1927-1932), يمكن حصر أهم الافكار و الاستنتاجات التي توصل إليها التون من خلال تجاربه التي تعد أساس مدرسة العلاقات الإنسانية كما يلي:

- 1- إن الأفراد في المؤسسة يختلفون حسب طبيعة كل واحد منهم ,ولهم رغبات وحاجات وأهداف ودوافع فريدة ومتباينة ,ولكي يكون تحفيز الأفراد ناجحا يجب أن يأخذ المديرين بالحسبان التنوع الموجود لدى الأفراد.
- 2-يلعب المديرين والمشرفون دورا كبيرا في عملية الموازنة بين مستويات الأداء للأفراد ومستوى الإنتاج المطلوب تحقيقه. وهناك أهمية كبيرة يجب أن تعطى لتهيئة القناعة والرضا وإكفاء روح الجماعة وعمل الفريق لكي تتحقق أهداف المؤسسة بصورة سليمة.
- 3-يؤثر التنظيم اللارسمي ,والذي اسماه مايو بالتشكيل الاجتماعي غير الرسمي على نشاطات المؤسسة وعلى حركة التنظيم عموما. ويعتمد هذا التشكيل الاجتماعي على التواصل فيما بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة ويلعب دورا مهما في تحقيق أهدافها.(حزي,2020, 94)

ثانيا-المدرسة الكلاسيكية الحديثة:

لقد استفادت هذه المدرسة من مختلف الأفكار التي هي في مجال النظم ,إذ جمعت بين الجانب الكمي والجانب الإنساني ,ونجحت في تطوير الإدارة بالأهداف, وذلك من خلال إشراك الإداريين والعمال في الإدارة عن طريق

محاولة ربط أهداف كل منهما ببعض والتقاءها بأهداف المؤسسة ككل, وفي الوقت نفسه هي عملية لربط العمال بمؤسستهم ,وقد لقيت أفكار هذه المدرسة رواجاً سريعاً لتمييزها بالجدية والاستعمال المفيد وكذلك لأن روادها كانوا من العاملين الإداريين أو مهندسين مثل "سيمون", وهي أكثر اتجاهها نحو عقلنة التسيير وبالتالي فهي تقترب من المدرسة الكلاسيكية في ذلك. وقد استعملت الإدارة بالأهداف كطريقة جد مفيدة في مؤسسات العديد من البلدان نظراً لنتائجها

ثالثاً-نظرية الأنساق(1965):

ويعد **Led bertalanffy** من أوائل من وضع تصوراً للأنساق في ميدان التنظيمات في سنة 1937 , ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداءً من الخمسينات لتشمل بعد ذلك دراسات المنشآت الاقتصادية سواء من الناحية السوسولوجية أو من الناحية التصورية النظرية أو الوظيفية التقنية. وقد عرفت هذه النظرية تصوراً سريعاً جداً مقارنة مع تاريخ ظهورها المتأخر وذلك لغزارة الأعمال التي أنتجتها وانتشار مفاهيمها بسرعة, لاسيما وأن البيئة الخاصة بالمنشأة كانت تعرف تطوراً سريعاً في ذلك الوقت مما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية بالمنشأة .

وتنظر هذه النظرية للمنظمات على أساس أنها نظاماً اجتماعياً يضم أفراداً و أهدافاً و اتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بينهم ,وترى أن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر فيه بحيوية , و تؤكد هذه النظرية على :

- الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل تؤثر فيه و تتأثر به.
- الاتصالات هي وسيلة لربط النظام الاجتماعي للبيئة المحيطة به.
- يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعي للعمل على وجود نظام متكامل من الاتصالات الذي يربط اجزائه و أفراده.
- يختلف نظام وسائل الاتصال باختلاف الظروف, أي أن وسيلة الاتصال تختلف لكي تتناسب مع الظروف. (حزي, 2020, 96)

خلاصة الفصل:

من خلال ماسبق ذكره يمكن القول بأن تشكل الهوية المهنية للعاملين بالمؤسسات يعود إلى مدى صحة بيئة العمل التنظيمية, وبالتالي تعتبر بيئة العمل من العوامل المؤثرة على سلوك العاملين, فالظروف البيئية المحيطة بمكان العمل سواء كانت من الناحية المادية(الاضاءة, التهوية, المناخ, الأجهزة....)أو من الناحية المعنوية(كالميزات المقدمة, القيادة العادلة,...)كلها لها تأثير كبير على أداء الفرد العامل, لذلك تولي المؤسسات أهمية كبرى لبيئة العمل التنظيمية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا للفصل الأول الذي تم فيه عرض الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة من مفاهيم ودراسات سابقة حول متغيرات الدراسة, سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الدراسة الميدانية وذلك بهدف الوصول إلى نتائج حول اشكالية الدراسة. حيث يتضمن هذا الفصل مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الاحصائية و البرامج المستخدمة لمعالجة المعطيات , كما يضم عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات والاستنتاجات والحلول المتوصل إليها.

المبحث الأول: الطرق والأدوات

المطلب الأول- الطريقة :

1. مجتمع وعينة الدراسة :

للقيام بدراسة ميدانية لابد من تحديد مجتمع الدراسة لإجراء البحث, حيث شمل مجتمع الدراسة الحالية الموظفين العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي و الذي بلغ عددهم 30 موظف حيث تم توزيع 30 استمارة وتم استرجاعها كلها باستثناء استمارة واحدة تم استبعادها لعدم الإجابة عليها ليصبح العدد الإجمالي 29 استمارة.

ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة, تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل, حيث يعرف هذا الأسلوب بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع البيانات الإحصائية (وحدات المجتمع محل الدراسة) دون استثناء.(أحمد,194)

2. تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

يؤدي تحديد المتغيرات بشكل صحيح دورا كبيرا في الوصول إلى النتائج الصحيحة للبحث العلمي, ويوجد هناك عدة متغيرات في البحث العلمي تتمثل في: المتغير المستقل و المتغير التابع والمتغيرات الداخلية (المتغيرات الوسيطة), وتحددت متغيرات هذه الدراسة في المتغير المستقل و المتغير التابع. حيث يعتبر المتغير المستقل المتغير الذي يؤثر في كافة المتغيرات الأخرى ولكنه لا يتأثر بأي متغير منها . أما المتغير التابع هو المتغير الذي يكون تابعا للمتغير المستقل, حيث إن التغييرات التي يقوم بها المتغير المستقل تنعكس بشكل رئيسي على المتغير التابع.(بحوش, 2019, 19-20)

وعليه فالمتغير المستقل في هذه الدراسة تمثل في بيئة العمل التنظيمية, اما المتغير التابع فتمثل في الهوية المهنية . ولقياس متغيرات الدراسة تم الاعتماد على القياس الكمي المتمثل في الاحصاء الوصفي, يختص هذا النوع من الأساليب بجمع البيانات وتبويبها و عرضها حيث تلخص البيانات ويتم اختزالها إلى معلومة أو أكثر في شكل جداول تكرارية ورسومات بيانية مع حساب بعض المقاييس الاحصائية.(وعيل, 2023, 3)

المطلب الثاني- الأدوات:

1. أدوات جمع البيانات:

تمثلت أدوات جمع البيانات في الجانب النظري في الكتب والمجلات والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة ومواقع الكترونية لإثراء الدراسة, أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد اعتمدنا على أداة الاستمارة .

يعتمد العلماء والباحثون في الدراسات العلمية في جمع البيانات والمعلومات الميدانية على مختلف الأدوات مثل الملاحظة والمقابلة، والاستمارة (الاستبيان) هذه الأخيرة التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات الميدانية. تعد استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في البحوث الاجتماعية هذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة .

ويعرفها "فاخر عاقل" أنها: " أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي , وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق و التوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف و الأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء, وتضم عددا من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عنها بنفسه, وفي بعض الأحيان ترسل هذه القائمة من الأسئلة عن طريق البريد وتسمى في هذه الحالات بالاستبانة البريدية. (بوحوش, 2019, 71)

وتم بناء أسئلة الاستمارة بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، فتضمنت في شكلها الاولي (30 عبارة)، وبعد عرضها على الأستاذة المشرفة، تم تعديلها لتصبح في شكلها النهائي متضمنة (42 عبارة)، توزعت على النحو الآتي:

- **البيانات الأولية:** تضم أربعة أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية حول المبحوثين (من العبارة 1-4).
 - **المحور الأول:** يضم 26 سؤال حول الحوافز والقيادة والاتصال لبيئة العمل التنظيمية (من العبارة 5-30).
 - **المحور الثاني:** يضم 12 سؤال حول السمات المركزية والمتفردة والاستمرارية للهوية المهنية (من العبارة 31-42).
2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{القيمة للدراسة}}{\text{قيمت الأساس}} \times 100$$

$$\bar{X} = \frac{\sum XI}{n}$$

المعيار الحسابي

$$(s) = \sqrt{\frac{(xi - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

الانحراف المعياري

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

3. البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

من البرامج التي تم استخدامها لمعالجة معطيات الدراسة، برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS19 وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها ادخال البيانات التي يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات، وتم القيام بتحليلها احصائيا، وتم الاعتماد عليه لتحقيق الأهداف المرجوة من هاته الدراسة.

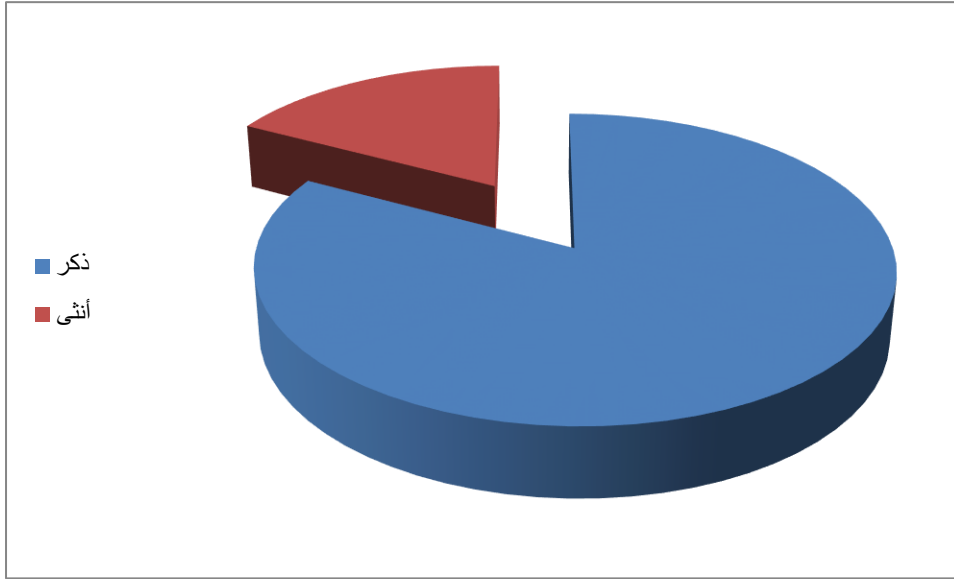
المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الأول- النتائج

1. عرض النتائج المتعلقة بمتغير الجنس:

الجدول (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
82.76	24	ذكر
17.24	5	أنثى
100	29	المجموع



الشكل (01): دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS19.

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس, حيث اتضح أن نسبة الذكور مرتفعة جدا مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور (82.76%) فيما بلغت نسبة الإناث (17.24%).

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة تجارية وخدمائية حيث تقدم خدماتها للعملاء وهم مجموع المواطنين المشاركين في اتصالات الجزائر لولاية الوادي والذين يستفيدون من خدماتها المتعددة. ومن أجل ذلك فإنها تحرص على توظيف الموظفين والعاملين القادرين على أداء مهامهم من الجنسين ذكورا و إناثا , إلا أن من خلال الجدول يتضح أن طغيان نسبة الذكور على نسبة الإناث راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تتطلب الجنس الذكوري أكثر من الإناث في العمل ,على ضوء ثقافة المجتمع المحلي فإنه لا يجذب عمل المرأة في المؤسسات الإدارية.

من جهة وفي هذا السياق تأخذ مشاركة المرأة في النشاطات الاقتصادية ودخولها مجال العمل المنتج معان و دلالات اجتماعية تختلف بين الأفراد باختلاف خصائصهم واتجاهات القيم الاجتماعية والمادية و الجمالية بينهم.

ويلاحظ أن التباين في المواقف التي يأخذها أفرأ المجتمع من عمل المرأة يأتي إلا من خلال الاختلاف في الدلالات الاجتماعية التي ينطوي عليها كل منهم, فدوي الاتجاهات التقليدية يجدون أن عمل المرأة ومشاركتها في النشاط

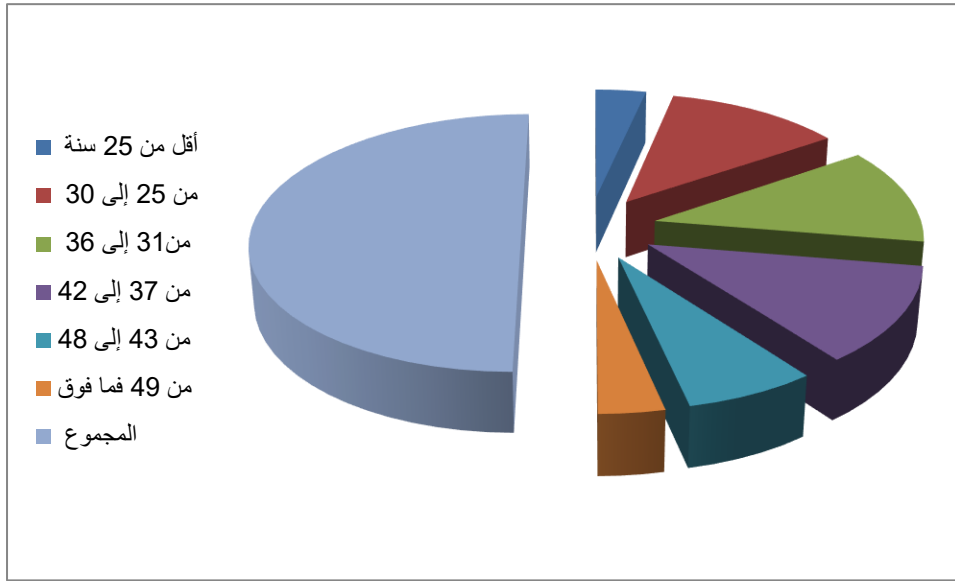
الإنتاجي بالنسبة لهم يحمل دلالات سلبية إن لم يكن لضرورات اجتماعية أو إنسانية يقرّها العرف الاجتماعي, وإذا أقدمت المرأة على ممارسة العمل المأجور لدى الآخرين دون أن تظهر الضرورات الاجتماعية والإنسانية, ففي ذلك خطورة تنطوي على ميل المرأة إلى الانفلات من قيود التنظيم الاجتماعي ومن قيود الشريعة الإسلامية التي جعلت مكانة المرأة رهن بما تحسنه من عمل ينمي أسرتها ويسعد أبنائها(ادب,2003, 329-330).

إلا أن من جهة أخرى تشير مختلف الدراسات سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو الأنثروبولوجية التي تناولت هذا الموضوع إلى العلاقة الموجودة بين عمل المرأة وعملية التنمية بشكل عام فتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة يتطلب مشاركة الجميع وتعتبر المرأة جزء من هذا الكل, بمعنى آخر كلما زادت نسبة النساء في قوة العمل كلما ارتفعت القدرات الاقتصادية والاجتماعية وقل الجهل والفقر وتدحرجت مختلف الأمراض المرتبطة بها, ولقد سايرت السلطات العمومية في الجزائر هذا المنهاج من أجل تنمية شاملة ومستدامة من خلال تفعيل دور المرأة في النشاط الاقتصادي.(العكوف,2018, 364)

2. عرض النتائج المتعلقة بمتغير السن :

الجدول (02): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
6.90	2	أقل من 25 سنة
24.14	7	من 25 إلى 30
24.14	7	من 31 إلى 36
24.14	7	من 37 إلى 42
13.78	4	من 43 إلى 48
6.90	2	من 49 فما فوق
100	29	المجموع



الشكل (02): دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS19.

يتضح في الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب متغير السن أن نسبة (6.9%) منهم أقل من 25 سنة، و (24.1%) من المبحوثين سنهم يتراوح من 25 إلى 30 سنة، ومن 31 إلى 36 سنة ومن 37 إلى 42 سنة و (13.8%) من المبحوثين يتراوح سنهم من 43 إلى 48 سنة، و (6.9%) يتراوح سنهم من 49 فما فوق، وتدل هذه المعطيات على أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تعتمد في توظيفها للعاملين على فئة الشباب والتي تعتبر في أوج نشاطها ودافعيتها للعمل أكثر من أي فئة أخرى فهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة.

يعتبر عنصر الشباب العنصر الفعال داخل المجتمع، حيث يمتلك طاقة حيوية متجددة تدفعه إلى الإبداع والابتكار من أجل التنمية والتطوير في شتى المجالات، ولهذا من الضروري مواكبة التطورات وذلك بتكوين وتدريب الشباب وتوفير البيئة المناسبة لهم لإنتاج أكثر حيث تعتمد معظم المؤسسات في سياسة التوظيف على فئة الشباب من أجل القضاء على البطالة وذلك بتعويض النقص في اليد العاملة بسبب التقاعد.

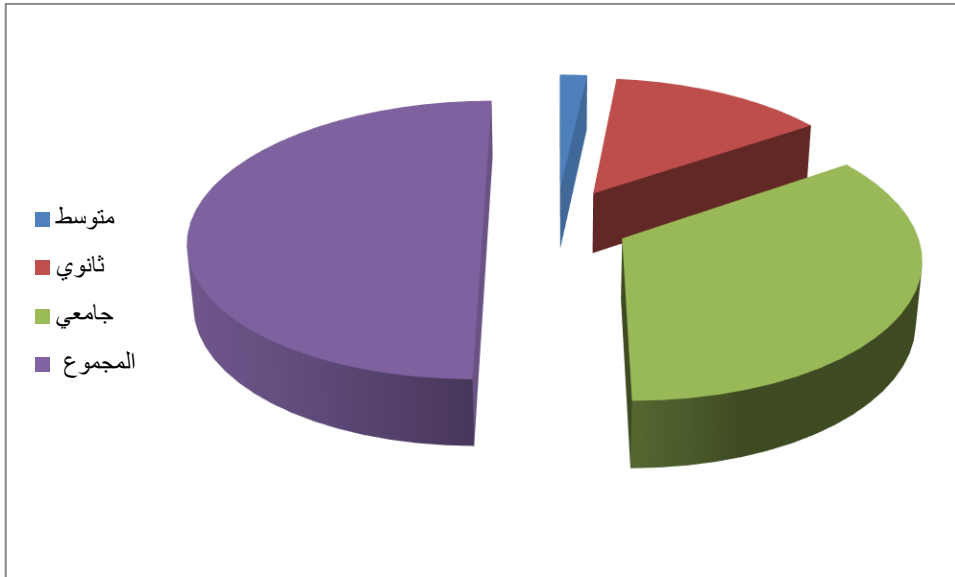
وعلى الدولة التدخل بشكل رسمي من أجل حماية الشباب وذلك بتقديم فرص عمل ودعمهم لإنشاء مشاريع خاصة، والتوسع في إنشاء مناطق صناعية لاستقطاب الوافدين إلى سوق العمل والتشجيع على الاستثمارات الخاصة. فكل هذه الأفكار تساهم في الحد من البطالة وما ينجر عنها من أعمال العنف والفساد والجرائم، كما

تقلل من نسبة الهجرة سواء الشرعية أو الغير شرعية, وباعتبار الشباب مصدر رزق فهذا يرفع من شأن الفرد ويمنحه مستوى اجتماعي مرموق في المجتمع مما يساعد على نمو وتقدم الدولة وازدهارها.

3. عرض النتائج المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي:

جدول (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.45	1	متوسط
27.59	8	ثانوي
68.97	20	جامعي
100	29	المجموع



شكل (03): دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.

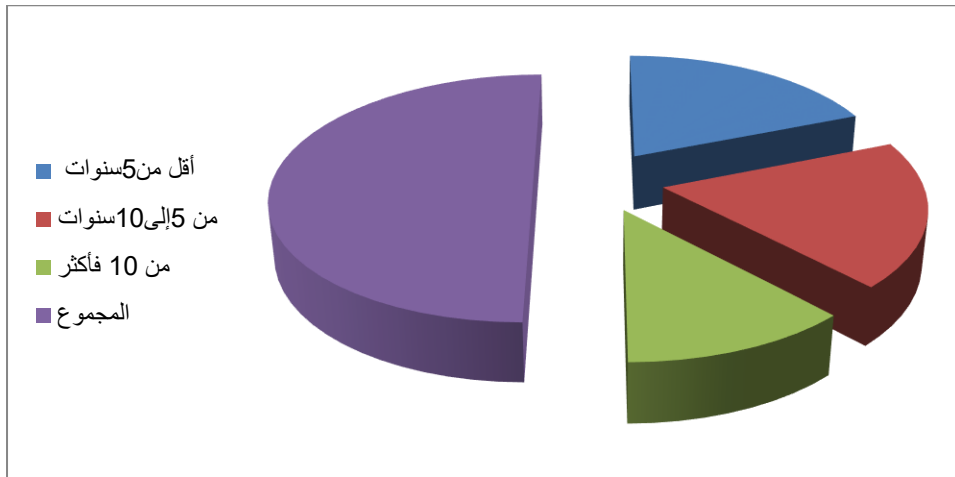
المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS19.

يتضح في الجدول أعلاه؛ الذي يوزع توزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي أن (3.4%) من الباحثين مستواهم التعليمي متوسط ، و(27.6%) من الباحثين مستواهم التعليمي ثانوي ، و(69%) من الباحثين مستواهم التعليمي جامعي. وذلك يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تعتمد في تسييرها على خريجي الجامعات ذو الكفاءات المطلوبة في المؤسسة، مما يزيد في تقدمها ونجاحها وتحسين خدماتها لذلك تولي اهتماما كبيرا لحاملي الشهادات، وهذا راجع إلى أن عملية التوظيف أصبحت تخضع للقوانين الجديدة للتوظيف العمومي والتي غيرت من توصيف أغلب الوظائف خاصة من ناحية المؤهل المطلوب لشاغل الوظيفة (تركيز المؤسسة في عملية توظيف الشباب ذوي الشهادات العليا الجامعية) ويمكن القول الاستثمار في العاملين ذوي الشهادات الجامعية عن طريق تكوينهم وتدريبهم سيؤدي حتما إلى تطوير سلوكهم ومهاراتهم و قدراتهم و بالتالي تحسين أدائهم ومهامهم ومنه تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

4. عرض النتائج المتعلقة بمتغير الأقدمية في العمل:

الجدول (04) يوضح توزيع الباحثين حسب متغير الأقدمية.

النسبة %	التكرار	الأقدمية في العمل
37.93	11	أقل من 5 سنوات
37.93	11	من 5 إلى 10 سنوات
24.14	7	من 10 فأكثر
100	29	المجموع



الشكل (04): دائرة نسبية توضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS19.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه؛ الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل أن نسبة (37.9%) من المبحوثين خبرتهم أقل من خمس سنوات، (37.9%) من المبحوثين تتراوح خبرتهم في العمل من 5 إلى 10 سنوات، و (24.1%) تتراوح خبرتهم في العمل أكثر من 10 سنوات.

وتدل كافة هذه المعطيات بأن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تعتمد على الأقدمية في العمل من جهة ومن جهة أخرى نلاحظ ارتفاع نسبة العمال الذين تتراوح أقدميتهم في العمل أقل من 5 سنوات، ومن 5 إلى 10 سنوات، مما يدل ذلك على اهتمام المؤسسة بتجديد طاقتها البشرية وتزويد العمال ذوي الخبرات العالية بالتكنولوجيا الحديثة وذلك بدمج الاطارات الجامعية من الشباب بالمؤسسة و الاستعانة باليد العاملة الجديدة بخبرات العمال ذوي الأقدمية والخبرة العالية في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وضمان سيرها بطريقة جيدة.

5. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية العامة: لبيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

جدول (05): يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين بيئة التنظيمية و الهوية المهنية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط المحسوبة	قيمة معامل الارتباط الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بيئة العمل التنظيمية	2.52	0.55	0.649	0.48	27	0.01
الهوية	2.68	0.459		0.38		0.05

يوضح الجدول اعلاه، قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر، مدينة الوادي، حيث ان قيم معامل الارتباط (ر) = (0.649) اكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولة (0.48)، (0.38) وبمستوى دلالة (0.01)، (0.05) على التوالي. ومنه نقبل الفرض القائل بوجود العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي. كما نرفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود علاقة بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية.

كما يوضح الجدول اعلاه؛ ان المتوسط الحسابي لبيئة العمل التنظيمية قد ب(2.5) وانحراف معياري (0.55) وعليه اتجاه استجابة الباحثين نحوه جاءت مرتفعة. كما اتضح ان المتوسط الحسابي للهوية المهنية قدر (2.68) وانحراف معياري (0.459) وبالتالي جاء اتجاه الباحثين نحو الهوية المهنية مرتفعا.

6. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الفرعية الاولى: "إن مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع من وجهة نظر العاملين".

جدول (06) مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين

الترتيب	اتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا		أحيانا		دائما		العبارات
				%	ت	%	ت	%	ت	
12	مرتفع	0.627	2.413	6.9	2	44.8	13	48.3	14	تمنح الادارة للموظف فرص الترقية
14	متوسط	0.580	2.137	10.3	3	65.5	19	24.1	7	تكريم المؤسسة الموظفين المتقنين لعملهم
3	مرتفع	0.454	2.724	0	0	27.6	8	72.4	21	يتمتع للموظفين امتيازات تقاعدية.
2	مرتفع	0.412	2.793	0	0	20.7	6	79.3	23	تواصي الادارة الموظفين في مصابهم(مخنهم)
8	مرتفع	0.506	2.551	0	0	44.8	13	55.2	16	يتلقى الموظفون الشكر و الثناء من طرف المدير
6	مرتفع	0.561	2.620	3.4	1	31.0	9	65.5	19	يقدر المدير إنجاز الموظفين لأعمالهم.
13	متوسط	0.648	2.275	10.3	3	51.7	15	37.9	11	يتم إعطاء الموظفين لمكافآت في المناسبات الوطنية والدينية.
5	مرتفع	0.483	2.655	0	0	34.5	10	65.5	19	يتلقى الموظفون أجور تتناسب مع الجهود المبذولة.
10	مرتفع	0.633	2.482	6.9	2	37.9	11	55.2	16	تمنح المؤسسة فرص الاجازات الطويلة
16	منخفض	0.676	1.620	48.3	14	41.4	12	10.3	3	تمنح المؤسسة فرص الرحلات الخارجية
15	متوسط	0.842	1.931	37.9	11	31.0	9	31.0	9	تقدم ادارة المؤسسة للموظفين المنح مقابل الجهد المبذول
5	مرتفع	0.483	2.655	0	0	34.5	10	65.5	19	تمنح المؤسسة للموظفين فرص المشاركة في اتخاذ القرارات
6	مرتفع	0.561	2.620	3.4	1	31.0	9	65.5	19	يمكن للموظف في المؤسسة أن يطرح وجهة نظره حتى لو كانت تتعارض مع موقف المدير
9	مرتفع	0.508	2.517	0	0	48.3	14	51.7	15	يتم تطبيق القوانين بعدل على الموظفين
5	مرتفع	0.552	2.655	3.4	1	27.6	8	69.0	20	يشارك الموظفون المدير في اقتراح طرق جديدة في العمل
2	مرتفع	0.412	2.793	0	0	20.7	6	79.3	23	يحاسب المدير الموظف الذي يخالف التعليمات دون تمييز بينهم

1	مرتفع	0.350	2.862	0	0	13.8	4	86.2	25	تدعم المؤسسة اسلوب الاتصالات الالكترونية لإنجاز الاعمال
4	مرتفع	0.541	2.689	3.4	1	24.1	7	72.4	21	تعتمد المؤسسة على الاعلانات الحائطية و الاجتماعات في نشر المعلومات للموظفين.
7	مرتفع	0.501	2.586	0	0	41.4	12	85.6	17	يتم ايصال قرارات الادارة عن طريق المسؤول المباشر.
4	مرتفع	0.541	2.689	3.4	1	24.1	7	72.4	21	يتصل العاملون مع المسؤول المباشر في تسيير شؤون العمل بطريقة رسمية.
5	مرتفع	0.613	2.655	6.9	2	20.7	6	72.4	21	يتصل العاملون فيما بينهم في تسيير شؤون العمل بطريقة غير رسمية.
11	مرتفع	0.572	2.448	0	0	48.3	14	48.3	14	تسمح الادارة بمناقشة القرارات مع الموظفين.
9	مرتفع	0.508	2.517	0	0	48.3	14	51.7	15	تسمح الادارة بمناقشة التعليمات مع الموظفين.
9	مرتفع	0.633	2.517	6.9	2	34.5	10	58.6	17	تربطك مع زملائك علاقات شخصية خارج العمل.
5	مرتفع	0.483	2.655	0	0	34.5	10	65.5	19	يسمح لك الهيكل التنظيمي بالتواصل فيما بين الموظفين.
9	مرتفع	0.633	2.517	6.9	2	34.5	10	58.6	17	يشارك المدير الموظفين مناسباتهم الاجتماعية.
/	مرتفع	0.55	2.52			/				المجموع العام

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

- من خلال الجدول أعلاه؛ اتضح أن قيمة المتوسط الحسابي العام لبيئة العمل التنظيمية بلغ (2.52) وبانحراف معياري قدره (0.55) وبالتالي يتبين أن اتجاه استجابة المبحوثين مرتفع حيث تركزت عند البديل دائما. وعليه تحقق الفرضية التي نصها " تتميز بيئة العمل التنظيمية باتصالات الجزائر بولاية الوادي بمستوى مرتفع من وجهة نظر العاملين".

ولقد ترتبت استجابات المبحوثين نحو بيئة العمل التنظيمية باتصالات الجزائر بولاية الوادي على النحو الآتي:

- جاءت في المرتبة الاولى العبارة: " تدعم المؤسسة اسلوب الاتصالات الالكترونية لإنجاز الاعمال"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.86)، وانحراف معياري (0.35) وبنسبة مئوية قدرت ب(86.2)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، ويدل ذلك على أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الوسائل التكنولوجية في تسييرها لأعمالها مما يساهم في تسهيل عملية إنجازها بسرعة ودقة عالية.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة: "تواصي الادارة الموظفين في مصابهم(مخنهم)"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.79)، وانحراف معياري (0.41) وبنسبة مئوية قدرت ب(79.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل على أن إدارة المؤسسة تعامل موظفيها على أساس عائلة واحدة باعتبارهم فريق عمل واحد.
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة: "بحاسب المدير الموظف الذي يخالف التعليمات دون تمييز بينهم"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.79)، وانحراف معياري(0.41) وبنسبة مئوية قدرت ب(79.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل على أن المدير يطبق مبدأ المساواة بين الموظفين في تطبيق القوانين.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة: "يمنح للموظفين امتيازات تقاعدية"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.72)، وانحراف معياري(0.45) وبنسبة مئوية قدرت ب(72.4)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، فتبين أن المؤسسة تمنح مكافآت للمتقاعدين.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة: "تعتمد المؤسسة على الاعلانات الحائطية و الاجتماعات في نشر المعلومات للموظفين"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.86)، وانحراف معياري(0.54) وبنسبة مئوية قدرت ب(72.4)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، توضح أن إدارة المؤسسة تعتمد في عملية الاتصال بينها وبين الموظفين على الاعلانات الحائطية والاجتماعات.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة: "يتصل الموظفون مع المسؤول المباشر في تسيير شؤون العمل بطريقة رسمية"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.86)، وانحراف معياري(0.54) وبنسبة مئوية قدرت ب(72.4)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل من خلال استجابات المبحوثين على أن الموظفين بالمؤسسة يتبعون القوانين والتسلسل الهرمي في تسيير شؤون العمل وبالتالي وجود اتصال رسمي بين الموظفين والمسؤول المباشر.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: "يتصل الموظفون فيما بينهم في تسيير شؤون العمل بطريقة غير رسمية"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.65)، وانحراف معياري(0.61) وبنسبة مئوية قدرت ب(72.4)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يبين ذلك على وجود اتصال غير رسمي بين الموظفين في تسيير شؤون العمل.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: "يشارك الموظفون المدير في اقتراح طرق جديدة في العمل"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.65)، وانحراف معياري(0.75) وبنسبة مئوية قدرت ب(69)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، ما يعني ذلك أن المدير يتحلى بالأسلوب الديمقراطي في الاستماع لمقترحات موظفيه حول التجديد في طرق العمل.

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " يتلقى الموظفون أجور تتناسب مع الجهود المبذولة"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.65)، وانحراف معياري(0.84) وبنسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، ويدل ذلك على تقديم الرواتب للموظفين من طرف إدارة المؤسسة على حسب طبيعة عمل كل موظف.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " تمنح المؤسسة للموظفين فرص المشاركة في اتخاذ القرارات"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.65)، وانحراف معياري(0.84) وبنسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، وهذا دليل على إيمان إدارة المؤسسة بقدرات الموظفين ومهاراتهم التي قد تفيد المؤسسة.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " يسمح لك الهيكل التنظيمي بالتواصل فيما بين الموظفين"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.65)، وانحراف معياري(0.84) وبنسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل على وجود اتصال أفقي بين الموظفين داخل المؤسسة.
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة: " يقدر المدير إنجاز الموظفين لأعمالهم"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.62)، وانحراف معياري(0.56) وبنسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يدل ذلك على مدى إدراك المدير للجهود المبذولة من طرف الموظفين.
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة: " يمكن للموظف في المؤسسة أن يطرح وجهة نظره حتى لو كانت تتعارض مع موقف المدير"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.62)، وانحراف معياري(0.56) وبنسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليها جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، ويتضح من ذلك أن الموظفين يتمتعون بحرية التعبير في إبداء رأيهم حول العمل فيمكن لأي موظف أن يطرح فكرته و إن كانت بسيطة قد تفتح آفاقا جديدة تخدم مصلحة المؤسسة.
- جاءت في المرتبة السابعة العبارة: " يتم إيصال قرارات الإدارة عن طريق المسؤول المباشر"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.58)، وانحراف معياري(0.50) وبنسبة مئوية قدرت ب(85.6)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، التي تشير أن هناك اتصال رسمي ذو شكل عنقودي تعتمد المؤسسة في عملية الاتصال.
- جاءت في المرتبة الثامنة العبارة: " يتلقى الموظفون الشكر و الثناء من طرف المدير"، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.55)، وانحراف معياري(0.50) وبنسبة مئوية قدرت ب(55.2)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، مما يدل على تواضع المدير مع موظفيه بثمنين مجهوداتهم وتقديم أرقى العبارات لهم وتشجيعهم.

- جاءت في المرتبة التاسعة العبارة: " تربطك مع زملائك علاقات شخصية خارج العمل. "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.51)، وانحراف معياري(0.63) وبنسبة مئوية قدرت ب(58.6)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يبين ذلك أن الموظفين تربطهم علاقات اجتماعية خارج المؤسسة وغير رسمية.
- جاءت في المرتبة التاسعة العبارة: " يشارك المدير الموظفين مناسباتهم الاجتماعية."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.51)، وانحراف معياري(0.63) وبنسبة مئوية قدرت ب(58.6)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل على استجابة المدير لدعوات موظفيه في العمل وهذا دليل على وجود العلاقات بين المدير والموظفين خارج إطار العمل.
- جاءت في المرتبة التاسعة العبارة: " يتم تطبيق القوانين بعدل على الموظفين "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.51)، وانحراف معياري(0.50) وبنسبة مئوية قدرت ب(51.7)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، مما يبين حرص المدير على تطبيق القوانين بمساواة على كافة الموظفين.
- جاءت في المرتبة التاسعة العبارة: " تسمح الادارة بمناقشة التعليمات مع الموظفين. "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.51)، وانحراف معياري(0.50) وبنسبة مئوية قدرت ب(51.7)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، دليل على أن المؤسسة تتوفر على بيئة تشجع على الاتصال والتواصل مع المرؤوسين.
- جاءت في المرتبة العاشرة العبارة: " تمنح المؤسسة فرص الاجازات الطويلة "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.48)، وانحراف معياري(0.63) وبنسبة مئوية قدرت ب(55.2)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، وهذا دليل على أن المؤسسة تمنح للموظفين حقوقهم ومن بينها الاجازة الطويلة وذلك من أجل راحتهم.
- جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة: " تسمح الادارة بمناقشة القرارات مع الموظفين."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.44)، وانحراف معياري(0.57) وبنسبة مئوية قدرت ب(48.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يتضح أن إدارة المؤسسة تتعامل بمرونة في مناقشة القرارات المتعلقة بالعمل مع موظفيها.
- جاءت في المرتبة الثانية عشر العبارة: " تمنح الادارة للموظف فرص الترقية "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.41)، وانحراف معياري(0.62) وبنسبة مئوية قدرت ب(48.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، وهذا دليل على تحفيز إدارة المؤسسة لموظفيها في الاستمرار لتقديم خدمات أفضل وذلك بتزويدهم بمناصب أعلى.
- جاءت في المرتبة الثالثة عشر العبارة: " يتم إعطاء الموظفين مكافآت في المناسبات الوطنية والدينية. "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.27)، وانحراف معياري(0.64) وبنسبة مئوية قدرت ب(51.7)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة

متوسط فتمركز عند البديل أحيانا, ويدل هذا على اهتمام المؤسسة بالمناسبات الوطنية والدينية وذلك بتقديم مكافآت للموظفين و إدخال الفرحة إلى قلوبهم وهذا ما يشعروهم بالانتماء إلى المؤسسة.

- جاءت في المرتبة الرابعة عشر العبارة: " تكريم المؤسسة الموظفين المتقنين لعملهم "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.13)، وانحراف معياري(0.58) ونسبة مئوية قدرت ب(65.5)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة متوسط فتمركز عند البديل أحيانا, تدل على مدى اهتمام المؤسسة بالموظفين المتقنين لعملهم وذلك بتكريمهم وهذا يرفع من معنوياتهم ويجفزههم على تقديم خدمات أكثر من ناحية أخرى يحفز الموظفين الآخرين على التحسين في أدائهم.
- جاءت في المرتبة الخامسة عشر العبارة: " تقدم ادارة المؤسسة للموظفين المنح مقابل الجهد المبذول "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(1.93)، وانحراف معياري(0.84) ونسبة مئوية قدرت ب(37.9)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة متوسط فتمركز عند البديل أبدا, يبين ذلك أن إدارة المؤسسة تقدم أحيانا منح و رواتب إضافية للموظفين وفي حقيقة الأمر يتحصلون على رواتب جيدة.

- جاءت في المرتبة السادسة عشر العبارة: " تمنح المؤسسة فرص الرحلات الخارجية "، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(1.62)، وانحراف معياري(0.67) ونسبة مئوية قدرت ب(48.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة منخفض فتمركز عند البديل أبدا, تبين أن المؤسسة لا تمنح فرص للرحلات الخارجية إلا في حالة وجود مسابقات.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مؤسسة ذات فعالية, وذلك راجع لبيئة عملها التنظيمية حيث اتضح لنا من خلال زيارتنا للمؤسسة أن بيئة العمل تتسم بظروف فيزيقية ملائمة (إضاءة, تهوية, مناخ ملائم....), إضافة إلى ذلك احتوائها على أجهزة ووسائل تكنولوجية تسهل في عملية انجاز المهام للعاملين, من أشكال الاتصال التنظيمي الذي تتبعه المؤسسة هو الاتصال الرسمي و الغير رسمي , حيث يتواصل المدير و العاملين فيما بينهم بطريقة رسمية و أحيانا غير رسمية في تسيير شؤون العمل و إعطاء التعليمات ونشر المعلومات من خلال الاعلانات الحائطية و الاجتماعات و الرسائل الالكترونية (عبر الايميل).

يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها , إذ أن كل الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير الأنشطة المراد تحقيقها كافة, إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الافراد سبل التفاهم و التواصل البناء في إطار تحقيق الاهداف المبتغى انجازها , حيث يعد الاتصال التنظيمي ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة , وينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد فهو من العوامل التوجيهية الهامة لأنه يشكل الجهاز العصبي لكل

تنظيم أو إدارة .فمن خلاله تنقل جميع المعلومات من مختلف نقاط جهاز التنظيم أو الإدارة إلى مركز اتخاذ القرار وبواسطته أيضا تنقل جميع المعلومات.

ففعالية التنظيم و الادارة تتوقف بدرجة كبيرة على سلامة نظام الاتصالات الموجودة بها. وتجدد الاشارة إلى أن الاتصال بين الافراد و الجماعات داخل المنظمات على درجة عالية من الاهمية , إذ أن الدراسات و الأبحاث العلمية تشير إلى أن نشاط الاتصالات يشكل أكثر من (75%) من أنشطة المنظمات , ولقد أكدت دراسات "كانط"(1977) و "كلاوس وباس" (1982) أن عمل المدير هو الاتصالات . فالتواصل المباشر مع العاملين و الزملاء و المديرين و الاجتماعات المتعددة و المختلفة تمثل (80%) من نسبة الوقت المخصصة لنشاط المدير في التنظيم.

كما يشير "برناد" أن "الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشئة والذي يتطلب التنسيق بين الاطار الرسمي وتقبل الجانب الغير رسمي مع اختيار الاشخاص".(حري, 2020, 14-15)

و من الحوافز التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة لموظفيها الحوافز المادية و المعنوية كالترقية في المنصب , تقديم المنح والرسائل التشجيعية و التهنتة, إضافة إلى ذلك تقوم المؤسسة بإنشاء مسابقات تحفيزية مع الوكالات الأخرى للموظفين الناشطين في العمل وتقدم لهم هدايا قيمة باعتبارهم الأفضل مثل سيارة ,عمره, رحلات إلى الخارج تقديم أجهزة كومبيوتر إلخ حسب المرتبة المتحصل عليها, كذلك إنشاء مسابقات تحفيزية لأبناء الموظفين مثل مسابقة حفظ القرآن الكريم وتكريمهم من طرف مدير المؤسسة , أيضا تقديم الجوائز في المناسبات الدينية و الوطنية. حيث تعتمد المؤسسة في نمط قيادتها على الأسلوب الديمقراطي حيث يشارك المدير كل الأمور المتعلقة بالمؤسسة مع موظفيه بطريقة آلية منظمة للوصول إلى أفضل النتائج , حيث تتم العملية بأسلوب حضاري راقى وذلك بالاعتماد على الحوار و التشاركية في اتخاذ القرارات بعيدا عن التسلط و النزاعات. ومن المتفق عليه أن القيادة هي عملية التأثير في الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة.

وتعد القيادة من العوامل المهمة ذات الأثر الكبير في حركية الجماعة ونشاط المنظمة, وفي خلق التفاعل الانساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء . وتزخر التفاعلات الانسانية بالعديد من أنماط التفاعل بين الفرد و غيره من الأفراد الآخرين , و تتبدى منها صور التأثير من جانب هذا الفرد أو ذاك على مشاعر و سلوك الآخرين , و بأشكال مختلفة متأثرة بالعديد من المتغيرات ذات الطابع الشخصي تارة و الاجتماعي تارة أخرى. وغالبا ما تكتسب هذه الجوانب أهمية خاصة في ميادين العمل حيث أنها تلعب دورا مهما في تأثير على أداء العمل وعلى اتجاهات العاملين النفسية و تحقيق متطلبات الرضا(الشماع , 2007, 221).

7. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: "إن مستوى بيئة الهوية المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع من وجهة نظر العاملين".

جدول(07) مستوى بيئة العمل الهوية المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي من وجهة نظر العاملين

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبدا		أحيانا		دائما		العبارات
				%	ت	%	ت	%	ت	
3	مرتفع	0.412	2.793	0	0	20.7	6	79.3	23	أحرص على المواظبة أثناء أداء عملي .
1	مرتفع	0.309	2.896	0	0	10.3	3	89.7	26	أسعى إلى تقديم خدمات جيدة في المؤسسة.
3	مرتفع	0.412	2.793	0	0	20.7	6	79.3	23	أحرص على التحسين من أدائي في العمل.
3	مرتفع	0.412	2.793	0	0	20.7	6	79.3	23	أتقيد بتنظيم الوقت.
6	مرتفع	0.568	2.586	3.4	1	34.5	10	62.1	18	أقدم أهداف المؤسسة على أهدافي الشخصية.
4	مرتفع	0.435	2.758	0	0	24.1	7	75.9	22	أحرص على الابتكار في أدائي لعملي وجلب أفكار جديدة لتساهم في زيادة نجاح المؤسسة.
5	مرتفع	0.470	2.689	0	0	31.0	9	69.0	20	أملك القدرة على إنجاز عملي بكفاءة ودقة عالية.
5	مرتفع	0.470	2.689	0	0	31.0	9	69.0	20	أسعى إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن.
7	متوسط	0.639	2.137	13.8	4	58.6	17	27.6	8	أتلقي دورات تدريبية خارج المؤسسة.
6	مرتفع	0.568	2.586	3.4	1	34.5	10	62.1	18	أحرص دائما على التطوير من أجل التغيير في أساليب العمل.
2	مرتفع	0.350	2.862	0	0	13.8	4	86.2	25	أحرص على انضباطي داخل المؤسسة.
5	مرتفع	0.470	2.689	0	0	31.0	9	69.0	20	أحرص على منافسة زملائي في إنجاز عملي على أكمل وجه.
/	مرتفع	0.459	2.68	/		/		/		المجموع العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن قيمة المتوسط الحسابي العام للهوية المهنية بلغ (2.68) وانحراف معياري قدره (0.45) وبالتالي يتبين أن اتجاه استجابة المبحوثين مرتفع حيث تركزت عند البديل دائما. وعليه يمكننا القول ان الفرضية التي نصها "يتميز العاملون باتصالات الجزائر بولاية الوادي بهوية مهنية ذات مستوى مرتفع" قد تحققت.

- ولقد ترتبت استجابات المبحوثين نحو الهوية المهنية باتصالات الجزائر بولاية الوادي على النحو الآتي:
- جاءت في المرتبة الأولى العبارة: " أسعى إلى تقديم خدمات جيدة في المؤسسة."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.89)، وانحراف معياري(0.30) وبنسبة مئوية قدرت ب(89.7)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يدل هذا على مدى حرص الموظفين على تقديم أداء جيد لعملهم مما يعود على المؤسسة بالنفع.
 - جاءت في المرتبة الثانية العبارة: " أحرص على انضباطي داخل المؤسسة."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.86)، وانحراف معياري(0.35) وبنسبة مئوية قدرت ب(86.2)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يبين ذلك التزام الموظف بقوانين وتعليمات المؤسسة.
 - جاءت في المرتبة الثالثة العبارة: " أحرص على المواظبة أثناء أداء عملي."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.79)، وانحراف معياري(0.41) وبنسبة مئوية قدرت ب(79.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تبين أن الموظف بالمؤسسة ينجز عمله على أكمل وجه.
 - جاءت في المرتبة الثالثة العبارة: " أحرص على التحسين من أدائي في العمل."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.79)، وانحراف معياري(0.41) وبنسبة مئوية قدرت ب(79.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، مما يوضح ذلك مدى ولاء الموظفين لمؤسستهم.
 - جاءت في المرتبة الثالثة العبارة: " أتقيد بتنظيم الوقت."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.79)، وانحراف معياري(0.41) وبنسبة مئوية قدرت ب(79.3)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تشير إلى انضباط الموظفين بوقت العمل حيث يساهم حضورهم في الوقت المناسب بإنجاز عملهم في الوقت المناسب بدون حدوث أي ضغوطات أو خلل في العمل.
 - جاءت في المرتبة الرابعة العبارة: " أحرص على الابتكار في أدائي عملي وجلب أفكار جديدة لتساهم في زيادة نجاح المؤسسة."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.75)، وانحراف معياري(0.43) وبنسبة مئوية قدرت ب(75.9)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، يدل ذلك على أن الموظفين يحرصون على الإبداع في عملهم مما يزيد ذلك في نجاح و تطور المؤسسة.
 - جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " أملك القدرة على إنجاز عملي بكفاءة ودقة عالية."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.68)، وانحراف معياري(0.47) وبنسبة مئوية قدرت ب(69.0)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، وهذا دليل على خبرة الموظفين في إنجازهم لعملهم.

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " أسعى إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.68)، وانحراف معياري(0.47) وبنسبة مئوية قدرت ب(69.0)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تدل على اهتمام الموظفين بعملهم والسعي إلى كسب الزبائن بتقديم أحسن الخدمات ومن أجل رسم صورة أفضل لمؤسستهم.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: " أحرص على منافسة زملائي في إنجاز عملي على أكمل وجه."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.68)، وانحراف معياري(0.47) وبنسبة مئوية قدرت ب(69.0)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، تشير على وجود روح المنافسة بين الموظفين داخل المؤسسة مما يساهم في رسم هوية لكل موظف.
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة: " أقدم أهداف المؤسسة على أهدافي الشخصية."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.58)، وانحراف معياري(0.56) وبنسبة مئوية قدرت ب(62.1)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، وتدلل على تقديم الموظفين لمصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية وذلك لاشتراكهم في نفس المصلحة مما يساهم في سيرورتها بشكل منظم.
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة: " أحرص دائما على التطوير من أجل التغيير في أساليب العمل."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.58)، وانحراف معياري(0.56) وبنسبة مئوية قدرت ب(62.1)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة مرتفعا فتمركز عند البديل دائما، مما يعني ذلك مواكبة الموظفين بالمؤسسة للتطورات في مجال العمل واعتمادهم على أسلوب الرقمنة.
- جاءت في المرتبة السابعة العبارة: " أتلقى دورات تدريبية خارج المؤسسة."، حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.13)، وانحراف معياري(0.63) وبنسبة مئوية قدرت ب(58.6)، وعليه جاء اتجاه الاستجابة متوسط فتمركز عند البديل أحيانا، كانت استجابات الباحثين حولها بأن معظم الموظفين لا يتلقون دورات تدريبية خارج العمل. إن تنامي الاهتمام بالهوية المهنية يرجع لما لها من دور ايجابي بالنسبة للمؤسسة سواء على مستوى محيطها الداخلي أو الخارجي. أما دورها المتعلق بالحيط الخارجي فيتمثل في إثبات التفرد و التميز عن باقي الهيئات و المؤسسات الأخرى، مما يكسب المؤسسة ميزة تنافسية ، و أما الدور المتعلق بالحيط الداخلي فهو لا يقل أهمية عن سابقه حيث من خلالها يتم توحيد العاملين على اختلاف خصائصهم الديمغرافية (السن،الجنس،الأقدمية،.....الخ) على تحقيق أهداف مشتركة، وبهذا تعتبر الهوية المهنية من أهم عوامل إدماج وتكيف العاملين. وانطلاقا من هذا الدور تكتسي الهوية المهنية أهمية بالغة تحتم على قيادة المؤسسة التركيز

على مختلف الآليات التي من شأنها تفعيل الهوية المهنية والتي تسعى المؤسسة من خلالها لتحقيق الفعالية التنظيمية ضمن واقع مؤسسات أقل ما يمكن أن نقول عنه تنافسي. (براهيمية, 2018, 194)

وبناء عليه تعتبر الهوية المهنية ذلك التصور الذي يبينه الفرد عن نفسه في إطار مسؤولياته المهنية , و التصور الذي يبينه عن الأفراد الذين يشاركونهم المسار المهني . (سوسي, 2016)

يوضح " Albert و Whetten " أبعاد الهوية المهنية من خلال تعريفه للهوية حيث يمكن وضع ثلاثة أبعاد أساسية في هذا المجال: المركزية والمتفردة (التميز) و الاستمرارية.

حيث تشير المركزية إلى الخصائص العامة و الافكار و المعتقدات المشتركة التي يتفق عليها جميع أعضاء المنظمة , و التي تساعد على فهم الغرض و المهمة الاساسية للمؤسسة وهناك العديد من العناصر التي تشكل شخصية المؤسسة و تميزها عن المؤسسات الأخرى , و تتمثل في التراث المادي مثل : المباني و رأس المال , و التراث الاخلاقي المتمثل في : أنظمة و قوانين العمل و الثقافة التنظيمية , و المناخ التنظيمي و البيئة التنظيمية.

وتعني المركزية أيضا القيم الموجودة في كل مكان في المؤسسة, لأن عندما يتم نشر القيم الايجابية في مؤسسة ما يتم قبولها و الوثوق بها من قبل جميع أعضاء المؤسسة , يعطي الفريق عناية واهتمام دائمين للأفراد في بيئة تتسم بالتغيير و الاحترام و التقدير , و يشجع الموظفين على التنافس بموضوعية على اساس تكافؤ الفرص في الترقية و التطوير الوظيفي و يحقق العدالة التنظيمية.

كما يتم الحكم على تميز المؤسسة من خلال مقارنتها بالمؤسسات الاخرى , حيث أنها تدل على قدرة المؤسسة على انجاز رسالتها التي أنشأت لتحقيقها , ويتم الحكم على امتياز المؤسسة , فهي ستجري مقارنات مع المؤسسات المنافسة لها , لأنه من خلال هذه المقارنات تكون المؤسسة على المسار الصحيح.

وتميز المؤسسة يعني أنها المؤسسة الوحيدة القادرة على أداء رسالتها و التنافس بخدمة مصالحها الداخلية و افساح المجال لصياغة رسالة المؤسسة . إذا وفقا لبعده التميز فإن الهوية المهنية للمؤسسة ليست ثابتة أو مطلقة و لكنها مرنة بما يكفي لمقارنتها بالمؤسسات الاخرى.

من أهم خصائص الهوية المهنية طابعها المستمر , يقاوم أعضاء المؤسسة التغييرات في الهوية المهنية مثل الهوية الشخصية , و لأن تغيير الهوية المهنية في المؤسسة يتطلب تغيير تصورات أعضائها لطبيعة المنظمة , فإن استمرارية الهوية تنبع من التفاعلات التي تحدث داخل الدور التنظيمي مما يعطي المؤسسة طابع الاستمرارية, و الهوية المهنية مستدامة من حيث الوقت حيث يستدعي أعضاء المؤسسة الهوية عند اتخاذ القرارات و التعامل مع الاخرين , بينما تعني الاستمرارية أنها نتاج نجاح تنظيمي و تترجم إلى خصائص عامة خاصة بالمؤسسة و

التي تنبع من استراتيجياتها التشغيلية , و تظهر أهمية هذا البعد على أن عدم استمرار الهوية واستقرارها يؤدي إلى حدوث ما يسمى بأزمة الهوية.

و بمرور الوقت, استمرار السمات المركزية و المتفردة في المؤسسة دائمة لا تتأثر بسرعة بالتغيرات البيئية حيث يعتمد الفهم الجماعي لسمات و الخصائص التنظيمية على النماذج الثقافية السائدة و خبرة العمل في ذلك الوقت, فضلا عن التفاعلات المستمرة بين أعضاء المؤسسة. إذ يجب أن تستمر السمات المركزية و المتفردة للمؤسسة لأن بعد الاستمرارية ركيزة مهمة لمشكلة الهوية المهنية, فإذا لم يتحقق هذا البعد فإن مفهوم الهوية المهنية يصبح ضعيفا.(بوعلاية, 2022, 27-28-29-30)

ومن خلال ما تم ذكره اتضح لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تتوفر على كافة السمات المركزية منها و المتفردة و الاستمرارية, ما جعلها مميزة عن باقي المؤسسات و بقائها في الريادة.

8. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: "للحوافز علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي".
الجدول (08): يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الحوافز و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل	قيمة معامل	درجة الحرية	مستوى
-----------	-----------------	-------------------	------------	------------	-------------	-------

الدلالة		الارتباط المحدولة	الارتباط المحسوبة			
0.01	27	0.48	0.427	0.58	2.38	الحوافز
0.05		0.38		0.459	2.68	الهوية المهنية

يوضح الجدول اعلاه، قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الحوافز و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر لولاية الوادي، حيث ان قيم معامل الارتباط المسحوبة (ر) = (0.427) اكبر من قيمة معامل الارتباط المحدولة (0.34) وبمستوى دلالة (0.05) ولكنها اقل من قيمة معامل الارتباط المحدولة عند مستوى (0.01) المقدره (0.48). ومنه نقبل الفرض القائل بوجود العلاقة بين بيئة الحوافز و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر، ولاية الوادي. كما نرفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود علاقة بين الحوافز والهوية المهنية.

كما يوضح الجدول اعلاه؛ ان المتوسط الحسابي للحوافز قد ب(2.38) وانحراف معياري (0.58) وعليه اتجه استجابة المبحوثين نحوه جاءت مرتفعة. كما اتضح ان المتوسط الحسابي للهوية المهنية قدر (2.68) وانحراف معياري (0.459) وبالتالي جاء اتجاه المبحوثين نحو الهوية المهنية مرتفعا.

9. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: "للقيادة علاقة باهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر لولاية الوادي".

الجدول (09): يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين القيادة و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر لولاية الوادي.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط المحسوبة	قيمة معامل الارتباط المحدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
القيادة	2.64	0.50	0.630	0.48	27	0.01
الهوية المهنية	2.68	0.459		0.38		0.05

يوضح الجدول اعلاه، قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين القيادة و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر لولاية الوادي، حيث ان قيم معامل الارتباط المسحوبة (ر) = (0.630) اكبر من قيمة معامل الارتباط المحدولة (0.44)، (0.34) وبمستوى دلالة (0.01)، (0.05) على التوالي ومنه نقبل الفرض القائل بوجود العلاقة بين القيادة والهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر، ولاية الوادي. كما نرفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود علاقة بين القيادة والهوية المهنية.

كما يوضح الجدول اعلاه؛ ان المتوسط الحسابي للقيادة قد ب(2.64) وانحراف معياري (0.50) وعليه اتجه استجابة المبحوثين نحوه جاءت مرتفعة. كما اتضح ان المتوسط الحسابي للهوية المهنية قدر (2.68) وانحراف معياري (0.459) وبالتالي جاء اتجاه المبحوثين نحو الهوية المهنية مرتفعا.

10. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: "للاتصال التنظيمي علاقة باهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي".

الوادي".

الجدول (10): يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الاتصال التنظيمي والهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط المحسوبة	قيمة معامل الارتباط الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الاتصال التنظيمي	2.61	0.53	0.641	0.48	27	0.01
الهوية المهنية	2.68	0.459		0.38		0.05

يوضح الجدول اعلاه، قيمة معامل الارتباط بيرسون، للعلاقة بين الاتصال التنظيمي و الهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي، حيث ان قيم معامل الارتباط المسحوبة (ر) = (0.641) أكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولة (0.44)، (034) وبمستوى دلالة (0.01)، (0.05) على التوالي. ومنه نقبل الفرض القائل بوجود العلاقة بين الاتصال التنظيمي والهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي. كما نرفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والهوية المهنية لدى العاملين باتصالات الجزائر بولاية الوادي.

كما يوضح الجدول اعلاه؛ ان المتوسط الحسابي الاتصال التنظيمي قد ب(2.61) وانحراف معياري (0.53) وعليه اتجاه استجابة المبحوثين نحوه جاءت مرتفعة. كما اتضح ان المتوسط الحسابي للهوية المهنية قدر (2.68) وانحراف معياري (0.459) وبالتالي جاء اتجاه المبحوثين نحو الهوية المهنية مرتفعا.

المطلب الثاني-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة:

بعد التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة و تحديد المتغيرات، قمنا بجمع البيانات من خلال أدوات الاستمارة حيث استخدمنا الأساليب الاحصائية في معالجة المعطيات و لاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على برنامج spss19، وفي هذه الخطوة البحثية نحاول مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.

● مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة والدراسات السابقة:

والتي نصها "بيئة العمل التنظيمية علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي " وأسفرت هذه الدراسة على وجود علاقة بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية لدى العاملين بالمؤسسة، حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (منى خالد عكر، 2020) التي توصلت إلى أن المؤسسات و المنظمات لها التأثير الأكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين و العاملين حيث إذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود و القيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحة و متجددة لا تتسم بالروتين الملل فإنها سوف تسهم في جعلهم يتكرون و يبدعون.

تعتبر المنظمة وحدة اجتماعية تضم مجموعة من العناصر الأساسية أولها الموارد المالية وتمثل في رأس المال الذي تقوم عليه المؤسسة والموارد المادية من مختلف الآلات الصناعية، بالإضافة إلى أهم مورد في المؤسسة وهو

المورد البشري وتختلف المنظمة من حيث الطبيعة والأهداف كالسعي لإشباع الحاجات الحياتية أو الاجتماعية أو لتحقيق أرباح وتختلف كذلك في النوع و الشكل, وباعتبار مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الوادي مؤسسة عمومية خدماتية وتجارية تتمثل طبيعة نشاطها في خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية وبالتالي تعمل على تحسين الخدمة المقدمة للزبائن بجودة وفعالية التي تبقئها في الريادة وتجعلها المتعامل رقم واحد في سوق اتصالات الجزائر ولتحقيق ذلك تحتاج لموارد بشرية ذات كفاءة إذ يجب توفير لهم بيئة عمل وفضاء مناسب يدفعهم للعمل بدقة و إبداع مما يساعد المؤسسة أن تكون في الريادة.

فالمنظمة ككيان حيوي يرسم ويعطي دلالة عن ذاته وكيونته, فنأخذ على سبيل المثال شركة Apple فإنها ترسم في الذهن معنى عنى نمط وشكل معين عن المنتج والمنتج في دلالة لامتناهية. في حين نجد النقيض عندما نتجه الى المنتج العربي عامة وفي المحلي خاصة إذ يرسم ويعطي تلك الصورة عن منتج رديء ولا يرقى إلى أدنى مستوى من الجودة, في دلالة عن منتج(عامل) غير متقن لعمله وعن منظمة لا تسعى إلى التموق ولا تحرص على تحقيق الجودة. ومن أجل رد الاعتبار للمنظمة الجزائرية بمختلف أشكالها وبتعدد طبيعتها سعت إلى الارتقاء بها من خلال تبني استراتيجية الاصلاح الشامل الذي مسّ مختلف جوانبها ولعل من أهمها بيئة العمل التنظيمية, وهذا ما جعلها ترسم ملامح هوية مهنية جديدة سواء للمنظمة وللعامل على السواء.

● مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الأولى والدراسات السابقة:

والتي نصها "إن مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع من وجهة نظر العاملين". حيث أسفرت هذه الدراسة على أن مستوى بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع من وجهة نظر العاملين, وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة(أحمد محمد الأهدل, 2011) التي توصلت وفق قناعات الباحثين أن هناك أثر مرتفع للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الأردنية.

تعد بيئة العمل التنظيمية الوسيط بين الرضا عن العمل الأداء, فالمستوى المرتفع من الرضا يدل على وجود بيئة تنظيمية ايجابية تتيح مستويات أداء مرتفعة, والعكس صحيح, كما تعد بيئة العمل التنظيمية عاملا مساعدا لتحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمة, ومن خلال تحسين البيئة التنظيمية تستطيع الادارة التأثير على الفرد أو العنصر البشري داخل المنظمة الذي يعد جوهر عملية رفع مستوى أداء العاملين بالمنظمة, فالعاملون يكونون أكثر انتاجية ورضا في المنظمات التي تتميز ببيئة عمل تنظيمية جيدة أكثر من غيرها.(الأهدل, 2011, 6-7)

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الثانية و الدراسات السابقة:

- والتي نصها " إن مستوى الهوية المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع من وجهة نظر العاملين" , حيث أسفرت هذه الدراسة على أن مستوى الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي مرتفع, وبناء على ما جاء به "رونو سانسيليو" من خلال الدراسة التي أجراها عن هوية العامل في العمل , توصل أن الهوية المهنية لا تكون حسب المؤسسة فحسب بل ترتبط أيضا بالفئة المهنية المتواجدة في كل مؤسسة , وبناء على هذا قد قدم تصنيفا للهويات المهنية حسب النماذج التالية :
- النموذج الانصهاري أو الاندماجي : ويميز العمال الذين ليس لهم أي تأهيل ليس لهم أي سلطة لا على ظروف عملهم ولا على علاقاتهم بالآخرين, فهم يتميزون بالتضامن مع بعضهم البعض.
- النموذج التفاوضي: وهو يخص العمال المهنيين الذين لهم تأهيل عالي والذين يستعملون هذه الكفاءة المهنية من أجل نزع الاعتراف الجماعي بهم على أنهم فئة متميزة و مختلفة عن باقي الفئات الأخرى.
- النموذج التوافقي : ويضم الاعوان التقنيين و العمال المؤهلين الجدد بالمؤسسة و الإطارات العصامية .
- النموذج الانسحابي : ويشمل العمال ذوي التأهيل البسيط والعمال و المهاجرين و النساء .(نصر, 2017, 42)

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة والدراسات السابقة:

والتي نصها "للحوافز علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي", حيث أسفرت هذه الدراسة على وجود علاقة بين الحوافز والهوية المهنية, وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (غازي حسن عودة, 2013) التي توصلت وفق قناعات الباحثين حول العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع للدراسة المتمثلة في أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى بأنها علاقة خطية وترابطية قوية , تمثلت بوجود علاقة دالة إحصائيا في استجابات الباحثين بين استخدام الحوافز و تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى, حيث أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (تحفيز) يؤثر على المتغير التابع (الأداء) إذ تؤثر الحوافز المادية بنسبة (37%) وتؤثر الحوافز المعنوية بنسبة (57%), أما الحوافز الاجتماعية فتؤثر بنسبة (59%).

تعرف الحوافز بأنها مجموع المثيرات الخارجية المادية منها و المعنوية التي تؤدي إلى إشباع حاجات و رغبات العمال من جهة و تحقيق الأهداف و الأداء المتميز للمنظمة من جهة أخرى (بوطي, 2020, 192)

فمن إيجابيات الحوافز التقليل من معدل دوران العمل, وتجذب العناصر المؤهلة باعتبار أنها تؤثر في دافعية الفرد, فيتجه الافراد بشكل دائم إلى الطريق الذي يحقق المكافأة, و بالتالي فإن الحافز يعتبر دافعا للأداء , كما

أن الحوافز تساعد تعزيز أنماط السلوك الفردي, كما أنها تتعامل مع الحاجات غير المشبعة وتعمل على توجيه الفرد إلى اختيار أنماط السلوك البديلة, كما تعمل و تحرص على الربط المباشر بين الحافز والأداء وعدم الخلط بين دوافع و معنويات العاملين , قد يكون الموظفين مبهتجين وسعداء لكن ليس هناك ما يدفعهم إلى زيادة انتاجهم, لأن عدم وجود تخطيط فعال للقوة العاملة يؤدي حتما إلى عدم موضوعية الحافز, بالإضافة لسوء استغلال سلطة منح الحافز من جانب بعض المسؤولين الذين يركزون عن الجانب السلبي للحافز , فعلى مستوى المنظمة يتأثر نظام الحوافز بنوعية الجهاز الاداري وإمكاناته وتنظيمه والأسلوب الاشرافي للعاملين الذي يتبعه المدير في قيادته لمرؤوسيه و توجيههم فهذا يؤثر تأثيرا كبيرا في عملية التحفيز, لهذا تعد الحوافز عامل مسبب في كسب الهوية المهنية سواء للعامل أو المؤسسة.(جماد , 106) ذلك ما تبين من خلال استجابات الباحثين على أن بيئة العمل بالمؤسسة تتوفر على حوافز بمتوسط حسابي(2.38) وانحراف معياري(0.58).

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الرابعة والدراسات السابقة:

والتي نصها "للقيادة علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي" حيث أسفرت هذه الدراسة على وجود علاقة بين القيادة و الهوية المهنية اتصالات الجزائر, وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة التون مايو (المدرسة السلوكية) الذي توصل إلى أن المديرين المشرفون لهم دور كبير في عملية الموازنة بين مستويات الاداء للأفراد ومستوى الانتاج المطلوب تحقيقه, وهناك أهمية كبيرة يجب أن تعطى لتهيئة القناعة والرضا وإزكاء روح الجماعة وعمل الفريق لكي تتحقق أهداف المنظمة بصورة سليمة. من المعروف أن القيادة الادارية هي التأثير في الآخرين ودعمهم لإنجاز المهام المعقدة أو غير الواضحة, وقد اتضح من خلال استجابات الباحثين أن ادارة المؤسسة تتبع الاسلوب الديمقراطي والذي يهتم بمشاركة العمال في اتخاذ القرارات وتطبيق القوانين بعدل على الموظفين بمتوسط حسابي(2.64) وانحراف معياري(0.50), ما يؤدي ذلك إلى الرفع من معنوياتهم و شعورهم بالارتياح وبالتالي زيادة دافعيتهم نحو إنجاز مهامهم بكفاءة و فعالية مما يساهم في تحقيق الهوية المهنية للمؤسسة.

إن القيادة والعملية القيادية تمثل محورا مهما في العملية والممارسة الادارية، حيث تشكل مع التنظيم و التخطيط والرقابة ممارسة متكاملة تعطي للمنظمة النجاح إذا ما أتقنت بكفاءة أبعادها. والقيادة في إطار الممارسة الادارية هي عمليات ايجاء أو الهام أو تأثير في الآخرين لجعلهم يعملون بالتزام عالي ومثابر لإنجاز وتأدية المهام المطلوبة منهم. وبهذا فإنها تهتم بكيفية بناء الالتزام وتحفيز الآخرين لدفعهم لاستخدام مهاراتهم وقابليتهم في تنفيذ الأنشطة وتحقيق الأهداف, والقائد هو الشخص الذي يؤثر ايجابيا في سلوك الآخرين بدون

استخدام قوة الاكراه أو الاجبار وأن هؤلاء الآخرين يقبلون به قائدا لهم ,ولا يمكن عزل الممارسة القيادية بصفاتها الايجابية عن القيادة كمفهوم انساني يؤدي فيه الفرد دورا أساسيا وإيجابيا في التأثير على الآخرين ويدفعهم إلى التزام عالي في الانجاز ضمن نطاق الممارسة الادارية بمختلف أنشطتها. إن الوقت المتاح لإنجاز الأعمال أصبح قصيرا بحيث يتطلب قيادة لها القدرة على جعل الانجاز بأعلى درجاته في الأمد القصير في حين يلتزم الآخرون بتوجهات هذه القيادة للأمد البعيد وهكذا فالقيادة بالإضافة إلى كونهم ملهمين للآخرين فإنهم يتمتعون بمهارات اتصال وتفاعل وتحفيز وبناء فرق وقبول التغيير يستطيعون نقلها للآخرين بإيجابية وكفاءة (العاصري, 2008, 456)

–مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الخامسة والدراسات السابقة:

والتي نصها " للاتصال التنظيمي علاقة بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي" حيث أسفرت هذه الدراسة على وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والهوية المهنية, و تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج النظرية السلوكية "التون مايو" التي توصلت نتائجها إلى أن التنظيم اللارسمي والذي أسماه "مايو" بالتشكيل الاجتماعي غير الرسمي, يؤثر على نشاطات المنظمة وعلى حركة التنظيم عموما, ويعتمد هذا التشكيل الاجتماعي على التواصل فيما بين الافراد و الجماعات داخل المنظمة ويؤدي دورا مهما لتحقيق أهدافها. كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج نظرية الأنساق التي تتمثل في أن الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل تؤثر فيه وتتأثر به.

تمثل الاتصالات عصب الحياة لمنظمات الأعمال الحديثة حيث يمضي المدراء أغلب وقتهم أثناء الممارسات الادارية في عمليات الاتصالات مع الآخرين سواء كانوا أفراد أو مجموعات داخل المنظمة أو جهات وأطراف خارجية.

وتعني الاتصالات عمليات بث ونقل المعلومات من شخص إلى آخر، فهي إذا عمليات ارسال واستلام رموز ذات معاني مرتبطة بها وتهدف إلى اعلام أو طلب من الآخرين اجراء عمل ما أو تعديل لسلوك ما أو أي شيء آخر, ولايمكن تصور ممارسات ادارية دون وجود مثل هذا النوع من التفاعل بين الأفراد ويفترض ان تكون الاتصالات فاعلة وتعني عمليات ارسال رسالة بطريقة تكون مفهومة بشكل تام وكامل كما يراد لها من قبل المستلم.

وتتمثل أهمية الاتصال في المنظمة في أنها نشاط اداري واجتماعي وإنساني ونفسي تتفاعل في اطاره جهود مختلف العاملين وآرائهم وأفكارهم عبر قنوات اتصال معينة لكي نصل إلى أفضل صيغة للعمل الاداري في

المنظمة, ويضمن الاتصال تفاعل ايجابي وتبادل مشترك بين مجموعات العمل والأنظمة الفرعية وصولاً إلى أفضل صيغ العمل وأكثرها كفاءة, ويتم من خلال الاتصال اطلاق الرؤساء على نشاط المرؤوسين كذلك يستطيع المرؤوسون التعرف على توجهات العمل والأهداف المراد تحقيقها. حيث يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة, ويساهم الاتصال في نقل المعلومات والبيانات والاحصاءات والمفاهيم إلى مختلف الأفراد والمجموعات والجهات والأقسام حيث تستطيع المنظمة العمل وفق صيغة تنسيقية متكاملة, كما يساعد الاتصال على توجيه وتغيير سلوك الأفراد وهو وسيلة فعالة للتعلم والتطوير والتدريب للأفراد والمجموعات في المنظمة. كما تتعدد أنواع الاتصالات في المنظمة حسب الأسس المعتمدة في تصنيفها, وتستخدم الادارة أغلب هذه الأنواع باعتبار أن الحاجة اليها ضرورية لإيصال المعلومات والتعليمات والاقترحات إلى مختلف أجزاء المنظمة(العالمي,2018, 522_523-526).

ومن خلال استجابات الباحثين اتضح أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تعتمد على بعد الاتصال التنظيمي الرسمي والغير رسمي بين المسؤول والموظفين في تسيير شؤون العمل بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (0.53), وذلك ما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

-الاستنتاجات و الحلول:

من خلال ما سبق نستنتج:

- أن بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تسهم في كسب الهوية المهنية لموظفيها , حيث إذا كانت بيئة العمل تتوفر على كافة الظروف الفيزيائية ونظام الحوافز, و أسلوب القيادة و الاتصالات القائمة على التشاركية و العمل بروح الفريق الواحد فإن ذلك حتما يؤدي إلى ابداع وابتكار العاملين ,وبالتالي يكونوا قد اكتسبوا هوية مهنية و رسموا صورة ايجابية عن المؤسسة.
- وجود علاقة بين بيئة العمل التنظيمية والهوية المهنية وذلك وفقا لاستجابات المبحوثين بالمؤسسة حيث تركزت عند البديل دائما.
- تتميز بيئة العمل التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي بمستوى مرتفع من وجهة نظر المبحوثين.
- يتميز العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي بهوية مهنية ذات مستوى مرتفع
- وجود علاقة بين الحوافز و الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي بمستوى دلالة (0.05).
- وجود علاقة بين القيادة و الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي بمستوى دلالة (0.01).
- وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي و الهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي بمستوى دلالة (0.01).

خلاصة الفصل:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى وجود علاقة وطيدة بين بيئة العمل التنظيمية و الهوية المهنية , وذلك من خلال الدور الذي تؤديه بيئة العمل في تفعيل الهوية المهنية للعامل و المؤسسة على حد سواء , حيث لا يتحقق ذلك إلا من خلال وجود قيادة ديمقراطية قائمة على المشاركة في اتخاذ القرارات واشباع حاجات العاملين مايرفع من روحهم المعنوية وشعورهم بالرضا و الانتماء للمؤسسة , إضافة إلى ذلك تحفيز المؤسسة للعاملين يؤثر ايجابيا وبشكل واضح على العامل وهذا بدوره يجعله يتعامل بكفاءة و فعالية مع المهام الملقاة على عاتقه, كما أن الاتصال التنظيمي يكتسي أهمية بالغة في المؤسسة فهو يعد من أسباب نجاحها حيث يعتبر الاتصال الغير رسمي من أكثر أنواع الاتصال استخداما في المؤسسة إضافة إلى استخدام الاتصال الرسمي الذي يسهم في التأثير على أداء العامل لمهامه من خلال المعلومات و التعليمات التي يتلقاها من طرف المدير , وبالتالي وجود بيئة عمل تنظيمية جيدة بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي جعلها تشكل هوية مهنية.

خاتمة

وفي الأخير يمكن القول أن بيئة العمل التنظيمية ليست مجرد أثاث وأجهزة وبناء بل هي أعمق من ذلك فهي المكان الذي يعكس مشاعر العاملين فيها, فمتى شعروا بالتقدير والاحترام والتعاون داخل بيئة العمل جعلوا منها مجتمعاً مهنياً ناجحاً, فالعاملين أصول مهمة للمنظمة, والتنظيم الجيد يعتني بعماله و يقيهم لفترة طويلة وغالبا ما يتم ذلك من خلال الاهتمام ببيئة مكان العمل , ولأن الموظفين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في مكان العمل فيؤثر ذلك على حالتهم المعرفية والعاطفية وسلوكياتهم وقدراتهم , حيث تساهم بيئة العمل التنظيمية في الحفاظ على مستوى عالٍ من إنتاجية الموظفين وبالتالي زيادة الانتاجية وتشكل الهوية المهنية.

يمكن أن تكون بيئة العمل أي شيء موجود حول الموظفين حيث يعملون والذي يؤثر في كيفية تنفيذهم للعمل وبالتالي يعكس على أدائهم في العمل , كما يعتمد نجاح المنظمة إلى حد كبير على كيفية أداء موظفيها في مكان العمل , وغالبا ما يبذل الموظفون جهداً إضافياً ذلك ما يحدث فرقا كبيراً في الأداء التنظيمي, وتعتمد زيادة إنتاجية الموظفين وبيئة العمل على كفاءة الموظفين بشكل كبير , و تؤدي البيئة الغير ملائمة إلى مخاطر تجعل بيئة العمل غير آمنة وتعيق معدل إنتاجية الموظف.

فالمطلوب عمل فعال و الحصول على بيئة يمكن فيها تحقيق النتائج المتوقعة بشكل مريح , فالبيئة المادية لها تأثير مباشر على الحس البشري و تتغير بالتفاعلات الشخصية و بالتالي الانتاجية , و بالنسبة لأي عمل تجاري فإن أداء الموظف هو مفتاح النجاح , يجب أن يعمل كل موظف على تحقيق أهداف المنظمة , فلا يوجد شعار شامل حول أداء الموظف فالأمر كله يتعلق بكيفية إدارة المنظمات ورفع مهاراتها و تحفيز موظفيها , حيث تتبع كل منظمة مسار مختلف في تحقيق هدفها , يعرف جميع الموظفين في المنظمات الفعالة أدوارهم وما هو متوقع منهم وفي الوقت نفسه تراقب الإدارة الموظفين و تقدم ملاحظات منتظمة حول مدى جودة أدائهم مع تقديم الحوافز لأولئك الذين يميزون أنفسهم من أجل تحقيق الفعالية في مكان العمل. ويظل العاملون هم محور بيئة العمل, وركيزة الابداع والانجاز التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى.

التوصيات:

- لنجاح أي منظمة يجب توفير بيئة العمل الملائمة للعاملين لتحقيق الأهداف المرجوة.
- اعتماد نظام الحوافز والمكافآت لزيادة دافعية العمال نحو انجاز مهامهم بفعالية وبالتالي جودة الانتاجية.
- تشجيع عملية الاتصال داخل المؤسسة و اشراك العاملين في اتخاذ القرارات.
- إن اعتماد القيادة الديمقراطية يزيد من ولاء العاملين للمؤسسة.

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- أحمد الأصفر, أديب عقيل, علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل, دراسات معاصرة في علم الاجتماع, كلية الآداب والعلوم الانسانية, جامعة دمشق, 2012.
- بشار حزي, الاتصال التنظيمي, الجامعة الافتراضية السورية, الجمهورية العربية السورية, 2020.
- محمد سرحان علي الحمودي, مناهج البحث العلمي, ط3, دار الكتب, صنعاء, 2019.
- بحوش عمار وآخرون, منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية, المركز الديمقراطي العربي, برلين-ألمانيا, 2019.
- خليل محمد حسن الشماخ, خضير كاظم حمود, نظرية المنظمة, ط3, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, 2007.
- صالح مهدي محسن العامري, طاهر محسن منصور الغالبي, الإدارة والأعمال, ط2, دار وائل للنشر والطباعة, عمان, 2008.

المجلات:

- العكروف علي, بغزة عادل, قراءة احصائية تقييمية في سيورة تطور مشاركة المرأة الجزائرية في قوة العمل, مجلة الاقتصاد الصناعي, جامعة باتنة 1الحاج الأخضر, العدد14, باتنة, 2018.
- خالد بوشارب بولوداني, البيئة التنظيمية من نظرية الموارد البشرية, مجلة الفكر المتوسطي, جامعة ابن خلدون, العدد13, تيارت, 2018.
- صونية براهيمية, الهوية التنظيمية وآليات تفعيلها في المؤسسة, مجلة العلوم الاجتماعية, جامعة سطيف2, العدد27, 2018.
- يوسف نصر, زينب مايدي, الهوية المهنية الانتقال من الهويات الفردية إلى الهويات الاجتماعية, الباحث الاجتماعي, جامعة قسنطينة2, العدد13, قسنطينة, 2017.
- بن العايب بلقاسم, بجقينة مصطفى, أثر العوامل البيئية التنظيمية الداخلية على الأداء الوظيفي, مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية, العدد04, الجزائر.
- منى خالد عكر, أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي, المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات, جامعة الجنان, العدد11, لبنان, 2020.

-فاطمة بن طالب, عبد الرؤوف حجاج, أثر البيئة التنظيمية على الالتزام التنظيمي للعاملين, مجلة أداء المؤسسات الجزائرية(ABPR), جامعة قاصدي مرباح, العدد01, ورقة, 2020.

-محمود بوطي, حوافز العمل ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية, مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة الشهيد حمه لخضر, العدد12, الوادي, 2020.

-يعقوب سالم, زرفة بولقواس, الهوية المهنية وأخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية, مجلة علوم الانسان والمجتمع, العدد28, الجزائر, 2018.

-لعمور رميلة, اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري, مخبر السياحة الإقليم والمؤسسات, جامعة غرداية, العدد03, الجزائر, 2019.

-جميل أحمد, حجار مرهون ايمان, حقق القيادة الإدارية وعلاقتها بالرضا, مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات, العدد03, 2017.

المؤتمرات:

-كوثر سويسي, الهوية المهنية للباحث في العلوم الانسانية واستراتيجيات تغيير الهوية, مؤتمر مراكز البحوث الانسانية في الوطن العربي, جامعة السلطان قابوس, 2016.

الأطروحات:

-أمجد عبد الرحمن الأهدل, أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الاردنية, رسالة ماجستير جامعة الشرق الاوسط, 2011

-العكروف علي, بغزة عادل, قراءة احصائية تقييمية في سيورة تطور مشاركة المرأة الجزائرية في قوة العمل, مجلة الاقتصاد الصناعي, جامعة باتنة 1الحاج الأخضر, العدد14, باتنة, 2018.

-بوعلالة عائشة, دور الهوية التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر, أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير, جامعة أحمد درايعة, أدرار, 2023.

-بوعطيط جلال الدين, الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, جامعة منتوري محمود, قسنطينة, 2009.

-لعمور رميلة, اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري, مخبر السياحة الإقليم والمؤسسات, جامعة غرداية, 2019.

-كثيبة بغامي, الهوية المتشكلة في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي, أطروحة دكتوراه, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2021.

محاضرات:

-جميل أحمد, أساليب المعاينة, القياس وتحليل البيانات, المركز الجامعي, البويرة.
-وعيل ميلود وآخرون, محاضرات مقياس الاحصاء, قسم السنة الأول(LMD)جذع مشترك, كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة أكلي محند أولحاج, البويرة, 2022-2023.

المواقع:

-مجاهد رشيد, أثر دوافع العمل و التحفيز كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي و الأداء في المنظمة ,
www.enssea.net, 2023/05/17.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

السنة : ثانية ماستر علم اجتماع

الكلية : كلية العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

القسم: قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث علمي

تحية طيبة.....

أخي الموظف أخي الموظفة.

بهدف إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم و العمل , وتحت عنوان بيئة العمل التنظيمية و علاقتها بالهوية المهنية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

نضع بين يديك مجموعة من الأسئلة الرجاء منك قراءة كل عبارة بعناية و الإجابة عليها بكل صدق بوضع اشارة (x) على الخيار الذي يمثل وجهة نظرك في كل عبارة من العبارات الواردة , و نرجو منكم ألا تتركوا أي بند بدون جواب.

علما بأن الإجابة ستحاط بالسرية التامة و لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم

تحت إشراف:

د. لامية بويدي

إعداد الطالبتان:

• محمدي أميمة

• نافعي مريم

البيانات الأولية:

1. الجنس : ذكر أنثى

2. السن: أقل من 25 سنة من 25 إلى 30 من 31 إلى 36
من 37 إلى 42 من 43 إلى 48 من 49 فما فوق

3. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

4. الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 فأكثر

المحور الأول: بيئة العمل التنظيمية

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
الحوافز				
05	تمنح الإدارة للموظف فرص الترقية			
06	تكرم المؤسسة الموظفين المتقنين لعملهم			
07	يمنح للموظفين امتيازات تقاعدية			
08	تواسي الإدارة الموظفين في مصابهم (مخنهم)			
09	يتلقى الموظفون الشكر و الثناء من طرف المدير			
10	يقدر المدير إنجاز الموظفين لأعمالهم			
11	يتم إعطاء الموظفين مكافآت في المناسبات الوطنية والدينية.			
12	يتلقى الموظفون أجور تتناسب مع الجهود المبذولة.			
13	تمنح المؤسسة فرص الاجازات الطويلة			
14	تمنح المؤسسة فرص الرحلات الخارجية			
15	تقدم ادارة المؤسسة للموظفين المنح مقابل الجهد المبذول			
القيادة				
16	تمنح المؤسسة للموظفين فرص المشاركة في اتخاذ القرارات			
17	يمكن للموظف في المؤسسة أن يطرح وجهة نظره حتى لو كانت تتعارض مع موقف المدير			
18	يتم تطبيق القوانين بعدل على الموظفين			

			يشارك الموظفون المدير في اقتراح طرق جديدة في العمل	19
			يحاسب المدير الموظف الذي يخالف التعليمات دون تمييز بينهم	20
الاتصال التنظيمي				
			تدعم المؤسسة اسلوب الاتصالات الالكترونية لإنجاز الاعمال	21
			تعتمد المؤسسة على الاعلانات الحائطية و الاجتماعات في نشر المعلومات للموظفين.	22
			يتم ايصال قرارات الادارة عن طريق المسؤول المباشر.	23
			يتصل العاملون مع المسؤول المباشر في تسيير شؤون العمل بطريقة رسمية.	24
			يتصل العاملون فيما بينهم في تسيير شؤون العمل بطريقة غير رسمية.	25
			تسمح الادارة بمناقشة القرارات مع الموظفين.	26
			تسمح الادارة بمناقشة التعليمات مع الموظفين.	27
			تربطك مع زملائك علاقات شخصية خارج العمل.	28
			يسمح لك الهيكل التنظيمي بالتواصل فيما بين الموظفين	29
			يشارك المدير الموظفين مناسباتهم الاجتماعية.	30

المحور الثاني: الهوية المهنية

أبدا	أحيانا	دائما	العبارات	الرقم
المركزية				
			أحرص على المواظبة أثناء أداء عملي .	31
			أسعى إلى تقديم خدمات جيدة في المؤسسة .	32
			أحرص على التحسين من أدائي في العمل .	33
			أتقيد بتنظيم الوقت .	34
			أقدم أهداف المؤسسة على أهدافي الشخصية .	35
المتفردة				
			أحرص على الابتكار في أدائي لعملي وجلب أفكار جديدة لتساهم في زيادة نجاح المؤسسة .	36
			أملك القدرة على إنجاز عملي بكفاءة ودقة عالية .	37
			أسعى إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبائن .	38
			أتلقي دورات تدريبية خارج المؤسسة .	39
الاستمرارية				
			أحرص دائما على التطوير من أجل التغيير في أساليب العمل .	40
			أحرص على انضباطي داخل المؤسسة .	41
			أحرص على منافسة زملائي في إنجاز عملي على أكمل وجه .	42

مخطط هيكل يوضح أقسام و مصالح المديرية العمالية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي

