

مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة الأسمرية وعلاقته بأنماط العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع

د. عبد المجيد الناصر

وحدة البحث ECOTIDI

المعهد العالي للتربية و التكوين المستمر - تونس

أ. محمود فرج بن طاهر

قسم التربية وعلم النفس بكلية الآداب والعلوم

قصر الأخيار / جامعة المرقب

كلية العلوم الانسانية / جامعة تونس

مدرسة الدكتوراه

المقدمة

يعتبر العمل من الدعائم الأساسية التي بنيت عليها حضارات المجتمعات الإنسانية على مر العصور ، وذلك لما يتوقف عليه من تحقيق لحاجات الآخرين و تكامل في الأدوار ، ويقدر ما كان العمل جيداً بقدر ما أنجزت المهام وتقدمت الشعوب ، وبه يُقضى على الكثير من السلبيات كثيرة؛ لأن ما يؤدي في المجتمع الواحد من أعمال هو شبكة متسلسلة ومتراطة مع بعضها ومتشابكة في مهامها وتأخر أحدها أو سلبته يؤدي إلى تأخيرات أخرى ثم إلى سلسلة متتابعة من تأخرات تظال المجتمع بأسره ، ومن تم تأخره بشكل عام. ، فقضية الترابط والتكامل بقدر ما هي أمر إيجابي في المجتمع ، إلا أنها وبسبب ما ذكر سلفاً تؤدي إلى تأخير العمل ، مما ينتج عنه تأخير أعمال أخرى.

إن النظر في مستوى أداء العمل وجودته يعد أمراً ضرورياً سواء من حيث نتائجه أو من حيث طرق أداءه والتي قد يشوبها مخالفات نتيجة أسباب سلبية تتعلق بالمؤدي أو بالعميل أو بكليهما معا ، ومن أهم هذه الأسباب تردد العميل على مؤسسة العمل المطلوب ومحاولته إتباع طرق غير صحيحة من أجل إنجاز عمله ، كاستغلال القرابة مثلا أو الوساطة أو الرشوة أحيانا ، من أجل إنجاز عمله بأي طريقة كانت ، وتكرار هذا الأمر يضفي عليه صبغة المألوف الثقافي فيصبح أمراً معتادا عليه في المجتمع، رغم أنه منافي للعرف والدين والقانون أحيانا .

وهناك الكثير من السلوكيات الخاطئة التي يقوم بها الموظف في عمله مثل مراعاة الأقارب والأصدقاء أكثر من غيرهم وأخذ أصحاب الوساطة في الاعتبار فتؤدى الأعمال على شكل مئة أو هبة ينتفع بها بعض الناس ويحرم منها أ و يتعب في الحصول عليها البعض الآخر ، وهذا ما يمكن ملاحظته في بعض الأعمال الإدارية حيث تقدم معاملات بعض الناس لهم في لحظات بينما تؤجل غيرها التي لأيام وقد لا تمنح لأصحابها ، وربما تضيع أحيانا، وخاصة إذا لم يوجد فيها توثيق .

إن انتشار الفوضى في الوظائف الإدارية وما يتبعها من انحلال وتميع في المعايير الثقافية الوظيفية هي بمثابة طريقة حياة لبعض الشعوب التي يعاني أفرادها ظلمات البيروقراطية البسيطة والمركبة وصعوبة إتمام الإجراءات الإدارية و شرعنة الرشوة و دسترة الوساطة في قانون العلاقات الاجتماعية يضيع فيها الفقير وضعيف النفوذ وتتهوى فيها أهرامات القانون

والعدالة وتحتفي القيم والأخلاق لأجل خدمة التسيب والمتسيبين و انتشار الفساد الإداري والتحلل من القيم والتقاليد الاجتماعية .

إن البحث العلمي قد تعدى حدود ما تدركه العقول البشرية البسيطة ، ليصل إلى ما وصل إليه اليوم من تنظيم وتنسيق وإنجاز لم يكن عبر عشوائية أو تخبط ، بل عبر دقة في التنظيم وجودة في الأداء ، ومهارة في التنسيق ، وتطور في الفكر والثقافة ، فالمجتمعات اليوم تعطي أهمية كبيرة للبحث في مجال الأداء الوظيفي وذلك لما له من دور فعال في التقدم العلمي والاجتماعي والثقافي من خلال دراسة العلاقة بين الجهد والوقت وحساب العائد منهما.

ومن المعروف أن للعلاقات الاجتماعية مزايا حسنة في نطاق الأداء الوظيفي عندما يكون استغلالها في النطاق المحدد والصحيح فكل علاقة اجتماعية يغديها الاتصال الناجح تكون ناجحة ويعزز ذلك في الأداء الوظيفي عندما يغديه اتصال صائب يكون سبيلا لتقدم الأمم ، ولكن إذا ما استغلت العلاقات الاجتماعية في إطار الأداء الوظيفي في غير نطاقها الصحيح ، فإن ذلك يكون مؤشرا على سلبية هذه العلاقات وإقامتها على أساس خاطئ ، وتكون نتائجها حينئذ غير مرضية . وهذا ما أشارت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة والتي من بينها دراسة **علي منصور** التي أجريت على موظفي القطاع العام في طرابلس وكانت نتائجها تؤكد وجود بعض الأساليب غير السوية بالإدارة مثل التزوير والمحسوبية والوساطة والرشوة والاختلاس والولاء الشخصي و**ظهور** ظواهر إدارية سلبية منها التعقيد الإداري وعدم وجود نظام إداري سليم وظهور قوانين معقدة وعدم الثقة بالإدارة . (اسديرة، 2006، 9)

مشكلة الدراسة :-

و تتحدد مشكله هذه الدراسة في توضيح العلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي وأنماط العلاقات الاجتماعية كمتغير ثان وخاصة عندما يسعى البعض إلى استغلال العلاقات الاجتماعية بأساليب متعددة حتى تصبح السلبية في السلوك ثقافة اجتماعية من أجل تحقيق مصالح خاصة على حساب مصالح الغير ، .

سؤال الدراسة :-

إن التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو :

هل هناك علاقة بين مستوى الأداء الوظيفي و مظاهر العلاقات الاجتماعية السائدة في الجامعة الأسمرية اللبية ؟

أهداف الدراسة :-

يمكن أن يتلخص هدف هذه الدراسة في :

معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي و مظاهر العلاقات الاجتماعية السائدة في الجامعة الأسمرية اللبية .

أهمية الدراسة :-

وتكمن أهمية هذه الدراسة في تحقيقها للآتي :-

- 1- ترجع أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الدور الذي تؤديه مؤسسات التعليم العالي من اعداد الكوادر العلمية والتربوية وتميخته للقيام بما يجب عليها من وظائف مختلفة في المجتمعات الإنسانية .
- 2- إثارة اهتمام المسئولين بما يوجد في العمل الإداري من خللٍ متمثلاً في الوساطة والمعاملات والإهمال .. وغير ذلك مما يسهم في وجود العديد من السلبيات الإدارية ويحدث اضطراباً في الأداء الوظيفي .
- 3- لفت انتباه المجتمع إلى سلبية بعض التعاملات الإدارية والتي يقوم بها بعض الموظفين ، وما ينجم عنها من إحباط لكل الموظفين في المجتمع.

- حدود الدراسة :-

وتحدد هذه الدراسة في الآتي :-

أ/ الحد الزمني :- ستجرى هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2018-2019 م

ب/ الحد البشري :- تقتصر الدراسة على عينة من الموظفين والموظفات العاملين بالإدارات العامة في الجامعة الأسمرية التابعة لوزارة التعليم العالي بالدولة الليبية .

ج/ الحد المكاني :- تقتصر الدراسة على المرافق الإدارية للجامعة الأسمرية التابعة لوزارة التعليم العالي بالدولة الليبية.

- مصطلحات الدراسة :-

- 1 / الإدارة:- هي عملية إنسانية مستمرة لتحقيق الأهداف عن طريق الجهد البشري والموارد والإمكانات المادية المتاحة أي عن طريق استخدام عناصر الإنتاج . (بو دبوس ، فرحات ، 2006 ، ص 95)
- 2 / الوظيفة/ ويقصد الوظيفة كل ما يقوم به الموظف من أعمال تُطلب منه من قبل المنظمة أو الجهة صاحبة الوظيفة ، محققاً نتائج في وظيفته . (بو دبوس ، فرحات ، 2006 ، ص 34)
- 3 / الأداء الوظيفي:- ويقصد به المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الموظف التي يجب عليه القيام بها على الوجه المطلوب في ضوء معدلات يستطيع العامل الموظف القيام بها. (الظاهر ، 2009 ص 276)
- 4 / النمط/ إجرائياً هو (الشكل أو الوجه الذي يظهر عليه الشيء فيعرف به) .
- 5 / العلاقات الاجتماعية: ويقصد بها الجهود المقصودة والمستمرة ، والتي تهدف للوصول إلى تفاهم متبادل وسليم وثقة متبادلة ومنفعة متبادلة بين أفراد المجتمع الواحد عن طريق الاتصال الشخصي . (زهران . 2000 ، ص 433) .

الجانب النظري / أولاً الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي :

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد أهدافه، و يشعب بها متطلبات وظيفته، وغالبا ما يحدث لبس بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

ويعتبر الأداء أحد أهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي، فإذا كان هذا الأداء مميّزًا في ظل بيئة عمل يسودها العدل والمساواة فإنه من المنطقي أن يصل به إلى نتائج مرجوة ومقبولة ، ويوصل صاحبه إلى مكانة مرموقة في الجهة التي

يعمل فيها، ولن تستطيع تلك الجهة أن تصل إلى مستوى المنافسة إلا إذا كان الأداء العالي أحد أهم خصائصها ، وهذا الأداء ينبع من حصيلة أداء الفرد في المؤسسة التي يعمل فيها ..(محمد، 2001، 66) .

تعريف الأداء الوظيفي :

هناك عدة تعريفات للأداء الوظيفي منها ما يلي :

- ((يعرف الأداء منفردا على أنه تحويل المدخلات التنظيمية كالموارد الأولية أو نصف المصنعة إلى مخرجات قد تكون مواد أو خدمات فنية ، ومعدلات محددة)) . (الخزامي ، 1999 ، 19) .
- ((يعرف الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو الصورة التي تشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة للوظيفة)) . (سلطان ، 2004 ، 219)

بالتمعن في التعريفات السابقة يلاحظ أنها تتضمن الآتي:

- 1- أن الموظف هو العنصر الأساسي في الأداء.
- 2- أن الأداء الوظيفي مسئولية تقع على عاتق الفرد الموظف .
- 3- أن قدرات الفرد تظهر من خلال انجاز العمل المكلف به من قبل الآخرين أي من قبل الإدارة.
- 4- الأداء يظهر في الأثر والذي يقصد به مستوى الانجاز.

الاهتمام بالأداء عبر التاريخ :

إن حركة تكنولوجيا الأداء البشري ليست وليدة العصر وإنما هي حركة تطويرية استمدت جذورها عبر الحقول والتخصصات المختلفة، والتي منها علم نفس التعلم الذي تطرق إلى مناقشة مبدأ الأداء من خلال عدة مدارس منها المدرسة السلوكية التي اهتمت بالسلوك الظاهر للمتدرب، ومن أشهر النظريات في هذا المجال لهذه المدرسة نظرية الإشراف الإجرائي لسكندر، وكذلك المدرسة الإنسانية الكلية، والتي تعتبر أن التعلم عملية إنسانية كلية شاملة لكل الظروف المحيطة، وكذلك مدرسة تعلم الكبار التي تشير إلى أن الطريقة التي يتعلم بها الكبار تختلف عن الطريقة التي يتعلم بها الصغار، فالكبار يمتلكون القدرة على التفكير النقدي وتحليل وحل المشاكل بشكل واقعي، وهم معتادون بأنفسهم ولديهم حساسية ضد اللوم والنقد .

كما أن حركة تصميم الأنظمة التعليمية كان لها دور كبير في تطوير تكنولوجيا الأداء وتنظيمها، عندما طورت منظومة فكرية من شأنها تنظيم العملية التعليمية، وهي شاملة لكافة العمليات التدريسية، مع أن هذه الحركة تم مهاجمتها من قبل الكثير من النقاد، وذلك لوجود قصور في بعض تصميماتها.

وكان لظهور نظرية النظم في الأداء دور فعال في تطور هذا المجال، والتي اعتمدت في الأساس على تقسيم النظام الوظيفي إلى عدة أنظمة داخلية تربطها علاقة اتصال تؤدي إلى نتائج مرجوة تحقق أهداف موضوعة مسبقا، وكل هذه العملية تتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية وتكون جودة الإنتاج وفق هذا التأثير.

وكذلك فإن للنظرية الاقتصادية دور مهم في تطور الأداء الوظيفي، حيث أنها عاجلت الموقف من وجهة اقتصادية، واعتبرت أن الأداء عبارة عن معطيات ونتائج اقتصادية، وكلما كانت المعطيات (رأس المال ، الأداء، البيئة) أجود كان النتائج (المردود) أفضل وأقرب إلى تحقيق الأهداف .

إن الأنظمة التحليلية والهندسة المعرفية وتكنولوجيا المعلومات لها دور في تطور تكنولوجيا الأداء البشري بصفة عامة، وهذه عملية كبرى تتكون من عمليات فرعية ثلاثة تتمثل في وضع أهداف دقيقة ومفيدة، والتخطيط لمداخل تحقق تلك الأهداف، وتقييم ذلك كله، ويمكن أن يطلق على هذا اسم التحليل والتكيب والتقييم فالتحليل عملية أساسية في هذا النظام لأنه كان محور اهتمام أئمة تكنولوجيا الأداء عندما وضعوا مشروعات تربوية وتدريبية تشرف عليها الحكومة الأمريكية في الستينات من القرن الماضي والذين منهم (جوهارلس) و (توماس ف جلبرت) و(جيري رملر).(درة،2003، 54).

العوامل المحددة لسماوات الأداء الوظيفي :-

إن سلوك الأداء الوظيفي للموظف تحدده ثلاث عوامل رئيسية وهي :

- 1- جهوده المبذولة : فالجهد المبذول يمثل الصورة الحقيقية لدرجة دافعية الفرد لأداء عمله .
 - 2- القدرات والخصائص الفردية : وتمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد .
 - 3- إدراك الفرد لوظيفته : وتعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة .
- لذلك فإن الأداء الوظيفي تتحدد سماته وفق الجهد المبذول بالإضافة إلى نتائج هذا الجهد تتكون صورة فكرية في عقول الآخرين حول وصف وصورة ما يؤديه الموظف من عمل .

طرق قياس وتقدير الأداء :

يمكن قياس مستوى أداء الموظفين والعاملين على النحو الآتي :-

- 1- طريقة القياس من خلال كمية الجهد المبذول : أي مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، مع نسبة السرعة في أداء العمل .
- 2- طريقة القياس من خلال نوعية الجهد المبذول : ويقصد بها مستوى الجودة في إنجاز العمل، ودرجة مطابقة هذا الجهد بمواصفات نوعية مقصودة ، وتراعى في ذلك درجة خلو الأداء من الأخطاء، ومدى مطابقة الإنتاج للمواصفات المطلوبة .
- 3- طريقة القياس من خلال نمط الأداء : ويقصد به الطريقة التي تتم بها تأدية النشاط الأدائي والذي من خلاله يمكن قياس ومعرفة الوسيلة التي يتم بها حل مشكلات وعراقيل الأداء .
- 4- طريقة القياس من خلال معدلات الأداء : وذلك من خلال قيام المسئول بزيادة إنتاجية الموظف من أجل معرفة مدى قدرته وكفاءته في عمله من حيث الجودة والكمية في فترة زمنية محددة ويتم ذلك من خلال مقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد.(سلطان،2002، 213) .

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل أو بآخر في الأداء الوظيفي والتي من بينها ما يلي :

- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- 2- نوعية العمل المطلوب : وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
- 3- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز .
- 4- المثابرة في : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة لها ومدى حاجة هذا الموظف لإرشاد وتوجيه المشرفين.(درة : 2003، 72)

ويصنف الباحث العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي إلى ما يلي :

- 1- عوامل شخصية: وهي التي تدخل تحت نطاق شخصية الموظف مثل القدرات المختلفة ومستوى الذكاء والاستقرار النفسي وغيرها من الأمور الشخصية التي تجعل من الموظف يحسن من مستوى أداءه أو يسيء فيه .
- 2- عوامل اجتماعية: فالإنسان بطبعة يعيش في جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها ويرى الباحث أن هذا العامل من أقوى العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي لأن الأداء في حد ذاته عبارة عن عملية اجتماعية يقدم فيها الفرد الموظف خدمة لباقي أفراد المجتمع ووفقا لنوع الارتباط بين الموظف والمجتمع سيكون مستوى أداءه .
- 3- عوامل اقتصادية: الموظف يسعى من خلال عمله على الحصول على قيمة معينة من المال من أجل الاستمرار في الحياة وتوفير الحاجات الضرورية لها وإذا ما كان هناك خلل في هذه القيمة المادية فإن هذا الخلل سينعكس على مستوى أداء الموظف لعمله .
- 4- عوامل سياسية: إن كل مجتمع من المجتمعات له نظام سياسي خاص به فهي تلعب دور كبير في تنظيم المجتمع وما تسمح به من ممارسات سلوكية قد تكون صائبة أو خاطئة والتي فمثلا الأنظمة السياسية الرأسمالية تشجع على الاستثمار والملكية الفردية وبذلك هي تحفز الموظف على الأداء سواء في القطاع العام أو الخاص أما الشيوعية فهي تدعو إلى عكس ذلك تماما الأمر الذي يكون مردودة سلبيا على أداء الفرد الموظف .

تقييم الأداء الوظيفي :-

- هناك بعض الآراء الحديثة حول أساليب تقييم الأداء الوظيفي والتي يمكن إيجازها في الآتي :
- 1- الاتجاه إلى استخدام أقل عدد من الصفات موضوع التقييم مع توسيع وتعميق المعاني المستخدمة
 - 2- الاتجاه إلى استخدام وسائل بسيطة وسهلة الاستعمال في رصد التقديرات واستخراج النتائج العامة
 - 3- الاتجاه إلى عدم احتساب قيمة إجمالية لكفاءة الموظف بالتقديرات الجزئية لنواحي الشخصية المختلفة .
 - 4- ازدياد التعاون والتفاعل بين المستويات الإدارية المختلفة في عملية التقييم، أي عدم اقتصرها على المشرف المباشر فقط.

ومن الطبيعي أن تكون ظروف العمل داخل المؤسسة أو الإدارة سببا في تحسن أو رداءة مستوى الأداء الوظيفي، فكلما كانت الظروف حسنة وجيدة كلما كان الموظف راضيا ومقتنعا بما يؤديه من عمل، وبالتالي كان الأداء أفضل وأكثر جودة، ويتكون لدى الموظف رغبة ودافعا للبقاء في عمله والحضور وعدم التغيب وزيادة الولاء للمؤسسة صاحبة الوظيفة، وهذا يشكل دعما في تحسين مستوى الأداء.. (شاويش، 2000، 159).

ويستطيع كل موظف أن يقيم أداءه بشكل ذاتي من خلال مقارنة ما يؤديه بما يتقاضاه، وما هو مطلوب منه بالفعل وما يقوم به من تجاوزات للوائح الوظيفية والمهنية، كما أنه يستطيع تقويم وتعديل وتصحيح الأخطاء الوظيفية التي يقوم بها وذلك بعد معرفتها من إجراء مرحلة التقييم.

ثانيا / العلاقات الاجتماعية

إن دراسة الجماعات والعلاقات الاجتماعية من الموضوعات الهامة التي يعتني بها علماء الاجتماع، كما أن دراسة الظواهر الاجتماعية تختلف عن غيرها من الظواهر، فهي تتصف بالاستمرارية والتغير وصعوبة إخضاعها للبحث التجريبي وصعوبة التسليم بالقوانين المتوصل إليها عبر الدراسات والبحوث الاجتماعية، وهذا ما جعل علماء الاجتماع يسعون لتطوير الأساليب المنهجية وطرق البحث والتقصي وجمع البيانات التي تحتاجها الدراسات الاجتماعية، كذلك يسعون إلى التحديث المستمر لمختلف النظريات العلمية في هذا المجال عبر دعم البحوث العلمية الاجتماعية، وتوجيه العاملين عليها إلى أنجح الوسائل وأقربها للوصول إلى النتائج الواقعية المرجوة من تلك البحوث.

وفي هذه الدراسة تطرق الباحث إلى عرض بعض المفاهيم العلمية الاجتماعية المتعلقة بشكل مباشر بموضوع دراسته

كما يلي:

تعريف الجماعة /

إن كل من يتعامل مع جماعة سواء كان والدًا أو مربيًا أو قائداً أو رجل إعلام أو رجل علاقات عامة أو رجل أعمال أو أخصائياً اجتماعياً... إلخ، يتحتم عليه لكي ينجح في عمله وفي أداء مهمته أن يتعرف على ماهية هذه الجماعة وأهميتها وخصائصها وبنائها وتماسكها وأهدافها وديناميكيته والتفاعل الاجتماعي بداخلها أو بينها وبين الجماعات الأخرى، ويجاول علم الاجتماع دراسة الجماعات ابتداء من فردين إلى أمة بأسرها كتنظيم اجتماعي.

ويمكن تعريف الجماعة بأنها ((وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد (اثنين فما فوقهما) بينهما تفاعل اجتماعي متبادل (يتميز في الجماعة الإنسانية بوجود اللغة وهي أداة الاتصال الرئيسية) وعلاقة صريحة (قد تكون جغرافية أو سلالية أو اقتصادية أو وحدة الأهداف أو وحدة العمل والشعور بالتبعية أو الشعور بالنوع أو الشعور بالانتماء إلى وحدة واحدة) ويتحدد فيها للأفراد أدوارهم الاجتماعية ومكانتهم الاجتماعية، ولهذا الوحدة الاجتماعية مجموعة من المعايير والقيم الخاصة بها، والتي تحدد سلوك أفرادها على الأقل في الأمور التي تخص الجماعة سعياً لتحقيق هدف مشترك، وبصورة يكون فيها وجود الأفراد مشبعا لبعض حاجات كل منها)).(زهران، 2000، 89).

ويشير عبد الله عبد الرحمن في كتابه (علم الاجتماع / نشأته وتطوره) إلى تعريفات بعض علماء الاجتماع

للجماعة يورد الباحث منها ما يلي :

- 1- يعرف بوتومور الجماعة على أنها : ((تجمعات من الأفراد تنشأ بينهم علاقات ويكون فيها كل فرد واعي بالجماعة وأساسها سيكولوجيا يتمثل في وعي أعضائها)).
 - 2- يعرف سميث الجماعة بأنها : ((عبارة عن وحدة تتألف من الأعضاء الذين يدركون وحدتهم الجماعية ولديهم المقدرة على العمل، أو أنهم يعملون بالفعل بطريقة متحدة إزاء البيئة التي تجمعهم)).
 - 3- يعرف ماك ايفر الجماعة الاجتماعية بأنها : ((كيان يتألف من مجموعة من الناس يدخلون معا في علاقات اجتماعية)). وهذا التعريف يوضح لنا مدى اهتمام ماك ايفر بالعلاقات الاجتماعية كعامل أساسي في تشكيل الجماعات.
 - 4- عرف هاري جونسون الجماعة الاجتماعية بأنها : ((مجموعة من الأفراد الذين يتشاركون في نسق التفاعل الاجتماعي كما يؤكد على بعد العلاقات الاجتماعية في قيام الجماعة واستمرار وجودها)).
 - 5- عرف جون كوبر الجماعة الاجتماعية على أنها : ((عدد من أفراد الجنس البشري الذين يوجد بينهم نوع من الاتصالات والعلاقات المتبادلة)). (عبد الرحمن، 2002، 225).
- ويلاحظ الباحث من خلال التعريفات السابقة أن جميعها تتفق في وجود ظاهرة تتصف بها الجماعة وهي العمليات الاجتماعية أو ما يعبر عنها في التعريفات السابقة بالعلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي الذي تبني عليه أسس أي تكوين اجتماعي كما تشترط لميلاد الجماعة أن يزيد عددها عن الفرد الواحد .
- خصائص الجماعة الاجتماعية :**
- بالإضافة إلى الأبعاد التي كشفت عنها التعريفات السابقة للجماعة الاجتماعية فإنه توجد عدة خصائص تتميز بها الجماعات الاجتماعية عن غيرها منها :-
- 1- تتميز بعضوية فردين أو أكثر .
 - 2- فيها نمط تفاعل ثابت ومنظم له نتائج بالنسبة لأعضاء الجماعة .
 - 3- يوجد داخل الجماعة ميول وقيم ودوافع مشتركة متفق عليها تؤدي إلى التفاعل بين الأفراد. (زهران، 2003، 89).
- كما يضيف عبد الرحمن فيما يخص خصائص الجماعة الاجتماعية ما يلي :-
- 1- أن الفرد بداخلها يشعر بصفة تميزه عن باقي الجماعات وهذا عامل مهم في تماسك ووحدة الجماعة .
 - 2- تمتلك كل جماعة مركز اهتمام أو هدف معين يختلف حسب طبيعة الجماعة ويشترك أفراد الجماعة بعضهم في أداء هذا المركز أو الهدف لتحقيقه .
 - 3- تتسم الجماعة بالطابع المنظم ، ولها نوع من البناء الداخلي الذي يحدد طبيعة الأدوار والمراكز ووسائل الاتصال وطبيعة السلطة. (عبد الرحمن، 2002، 226).
- أهمية الجماعة بالنسبة للفرد والمجتمع /**
- تتلور أهمية الجماعة بالنسبة للفرد فيما يأتي :
- 1- تتكون الصداقات الجديدة المتعددة عن طريق التفاعل الاجتماعي .

- 2- يكتسب الفرد المعايير الاجتماعية للسلوك وتبلور آراءه (الشخصية) التي ليست في الواقع سوى آراء اجتماعية تعبر عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد ، أو يرغب في الانسحاب إليها .
 - 3- يتعلم الفرد السلوك الاجتماعي المناسب عن طريق الجماعة .
 - 4- يتعلم الفرد الكثير عن نفسه وعن زملائه عن طريق الجماعة . فهي معمل ممتاز لإمكانيات التعلم.
 - 5- يجد الفرد المتعة والرضا في عمله في إطار الجماعة .
 - 6- تنمو المهارات بدرجة أكبر في ضيافة الجماعات، فكل مهارات وفنون الاتصال الإنساني تنمو في تناسق مع بعضها البعض .
 - 7- ينمو التفكير والتعبير عن النفس والقدرة على حل المشكلات لأن نشاط الجماعة نشاط حي يستثير هذا النمو .
 - 8- تُكتسب الاتجاهات وتغير وتنمو فلسفة الحياة، وتعدل وتكتسب القيم وتنمو المبادئ كنتائج للحياة مع الآخرين عن طريق التفاعل الاجتماعي .
 - 9- يشعر الفرد بالاعتزاز بالمشاركة في الجماعة، والقيام بمسؤولياته وتحقيق المكانة الاجتماعية كمواطن صالح .
 - 10- يستمد الفرد قوة هائلة وشعور بالأمن والاطمئنان، ويحقق إشباعاً لحاجته في الانتماء إلى جماعة.
- أما بالنسبة لأهمية الجماعة بالنسبة للمجتمع فتتجلى في الآتي :
- 1- الإسهام في نمو وتقدم وتحسن المجتمع، وضمان استمرار الحياة الاجتماعية .
 - 2- لا يستطيع أفراد المجتمع العيش من غير الاشتراك الفعلي في الجماعات .
 - 3- جميع المؤسسات الاجتماعية كالمدارس ودور العبادة والمصانع وغيرها إنما هي نتاج لجهود الجماعة.
 - 4- جميع أوجه النشاط الاقتصادي تقوم على أساس التفاعل الاجتماعي .
 - 5- الحكومة والنظام الإداري والمعايير الاجتماعية والقيم الاجتماعية ما هي إلا نتاج للجماعات .
 - 6- سعادة الإنسان لا تتحقق إلا عن طريق التفاعل الاجتماعي الصحي .
 - 7- البلد والمدينة والإقليم والوطن جميعها ثمرة جهد الجماعات على أي مستوى كان.(زهران،2003، 91).

وظائف الجماعة :-

تختلف الجماعات من حيث وظائفها من جماعة لأخرى فلكل جماعة وظائف محددة تميزها عن غيرها من الجماعات الأخرى فجماعة الأسرة مثلا لها وظائف تختلف عن جماعة العمل أو أي جماعة أخرى ومع هذا فإن كافة الجماعات تشترك في عدة وظائف منها ما يلي :-

- 1- تقوم الجماعة بتحقيق وظائفها ككل من خلال وجود أهداف تسعى إليها لإشباع حاجات أفرادها.
- 2- تهيئ الجماعة للفرد وسطاً اجتماعياً يشبع من خلاله رغباته وحاجاته وعواطفه واتجاهاته داخل المحتوى الاجتماعي للجماعة .
- 3- تعطي الجماعة القوة للفرد وتشكل سلوكه، وتؤكد له ملكية أفعاله واتجاهاته .
- 4- تشعر الجماعة أعضائها بكيانهم وهويتهم وطبيعة انتماءاتهم والاعتزاز بها بشكل مستمر.(عبدالرحمن،2002، 226) .

أهمية جماعات العمل :-

إن من خصائص العمل الرئيسية أنه يحصل عادة في جماعات من الأفراد تحت إشراف قائد أو مجموعة من القادة وقد تجاهل هذه الحقيقة مجموعة من الكتاب القدامى، ونحن نعلم أن العمل في الجماعات يؤدي بهذا الشكل حتى الآن في كثير من المجتمعات التقليدية والبسيطة، والعمل الجماعي له فوائده الذهنية والنفسية الإيجابية العديدة وهذا بالتأكيد يحتاج إلى مزيد من التعمق العلمي لتوظيفها في مختلف مجالات العمل .

إن جماعة العمل تمثل أحد أصناف الجماعات الاجتماعية، وإن ما يجري فيها من تفاعل هو أحد أشكال التفاعل الاجتماعي، ومع ذلك فهي تتميز عن الجماعات الأخرى بعدة مميزات منها أنها تلتقي بكافة أفرادها سوية لغرض التعاون في إنجاز عمل محدد، كما يتحدد نمط العلاقات فيها أساساً بطبيعة مهمات العمل المقصود، وينقسم التفاعل الجاري فيها إلى ميدانين هما الميدان العملي والميدان الاجتماعي. (النوري، 1984، 257)

مفهوم العلاقات الاجتماعية :-

يرتكز مفهوم العلاقات الاجتماعية على الأركان الأساسية للموقف الاجتماعي والذي يتحدد من خلال ثلاثة عناصر ترتبط ببعضها ارتباطاً وثيقاً وهي العلاقات الاجتماعية التبادلية، والتفاعل الاجتماعي، والإدراك الاجتماعي، وتشكل هذه العناصر عائلة سوسولوجية وسيكولوجية متقاربة، والعلاقة الاجتماعية تسمى اجتماعية إذا كانت علاقة ثابتة، وهي علاقة أولية تتميز بالدوام والبساطة، وهذه العلاقة ليست على نحو ضروري بين فردين فقط إنما قد تكون بين أسرة وأخرى كأنماط القرابة والجوار، أو قبيلة بعشيرة، أو صلة الفرد بالدولة، أو دولة بأخرى، والمنظمة بالقانون الدولي، ويعد هذا النمط جوهرياً في البناء الاجتماعي، لهذا فهو نمط ثنائي، والأسرة ليست بنائية، فالأسرة والعشيرة يمتازان بديمومة العلاقات فيهما لأن العلاقات تبقى مع موت الفرد. (خواجه، 2007، 55).

تعد العلاقات الاجتماعية التبادلية من أهم مواضيع علم النفس الاجتماعي المعاصر فكل مواضيع هذا العلم تقريبا تصدر من العلاقات الاجتماعية وتعود إليها أو تدور حولها، وقد كتب روس عام 1908 م أن العلاقات الاجتماعية تشكل محورا رئيسياً لكل مجالات الدراسة الجادة داخل هذا العلم. (السيد، ط 2، 207)

والعلاقات الاجتماعية التي تبدو في كافة مظاهر الحياة، تبدأ مع الفرد في مهده وتستمر معه ما بقي في الحياة وهو مضطر لذلك لأنه كائن اجتماعي وهذه العلاقات له آثار واضحة، في سلوك الأفراد وعقليتهم داخل المجتمع .

ولهذه العلاقات جوانب اجتماعية وأخلاقية وسلوكية، فالجانب الاجتماعي ينصرف إلى ما ترمي إليه هذه العلاقات من مساعدة الأفراد على الاندماج السوي في الجماعة والتكيف تبعاً لحاجاته ومطالبه، والانضواء في زمرة الرأي العام السائد والنظم التي يفرضها عليه المجتمع. (الحشاب، 1977، 153) .

تعريف العلاقات الاجتماعية :-

يتضح تعريف العلاقات الاجتماعية عندما يسعى العلماء إلى التفرقة بين نوعيها، من حيث درجة الثبات والاستقرار، فيصفون العلاقات المؤقتة بالعمليات الاجتماعية، أما العلاقات الدائمة بين الأفراد والجماعات فتعرف بالعلاقات الاجتماعية.

1- ومن هنا يمكن تعريف العلاقات الاجتماعية بأنها: ((عمليات اجتماعية مرت بمرحلة التكوين والنشأة ثم اتصفت بالاستقرار والثبات، ثم تبلورت لتأخذ شكلاً محدداً توصف به على أنها علاقة اجتماعية، ومن ثم يكون الفرق بين العمليات والعلاقات الاجتماعية مجرد اختلاف في مستوى درجة الثبات والاستقرار وليس اختلافاً في النوع أو المضمون)).

2- كما يمكن تعريف العلاقات الاجتماعية على أنها: ((عمليات اجتماعية تحدث بين الأفراد والجماعات وترتبط بوجود البناءات الاجتماعية والتنظيم الاجتماعي الذي يحدث في العلاقات الاجتماعية، كما أن العلاقات الاجتماعية ترتبط في تفسيرها بدراسة أشكال السلوك البشري والنشاط الإنساني ونوعية التفاعل، خاصة وأن هذه الأشياء ينتج عنها علاقات اجتماعية مميزة يستطيع الباحث أن يتعرف عليها من خلال معاشته أو خبرته الميدانية في المجتمع)). (عبدالرحمن، 2002، 235).

3- ويعرف قبباري العلاقات الاجتماعية على أنها : ((موضوع علم الاجتماع، وهي سلوك التجاذب الفردي في شكله المنظم عن طريق ما يحمله من دلالات للسلوك الآخر ومحدد من خلاله ، وقد قسمها إلى علاقات تشاركية وعلاقات مجتمعية ' ودعا إلى وضعها في ثيولوجية))

ويقول بعض رواد علم الاجتماع في موقع العلاقات الإنسانية الإلكتروني إن العلاقات الاجتماعية هي ((كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية، وهي علاقات ثانوية في الرواية إلا إذا تحولت إحداها إلى علاقة أساسية، كتحول علاقة الجوار أو العلاقة الوظيفية إلى صداقة أو حب أو زواج)). (العلاقات الإنسانية الجزائر، 2005).

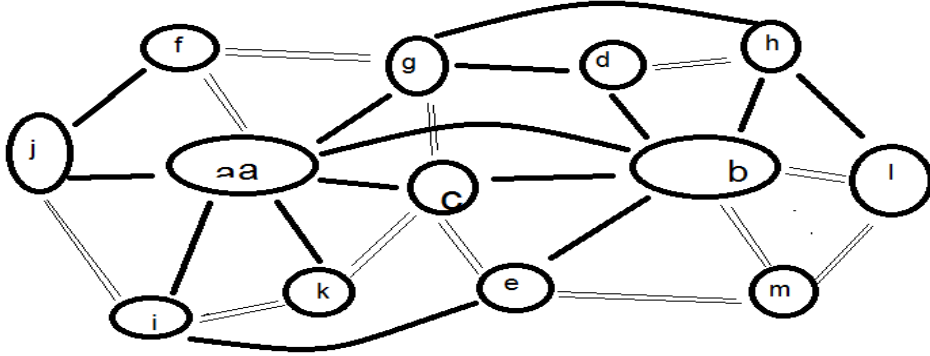
ويرى الباحث من خلال التعريفات السابقة أن أغلبها يتفق في كون العلاقات الاجتماعية هي عمليات اجتماعية تتصف بالاستمرارية والديمومة وهي في جوهرها اتصال اجتماعي بين فردين أو أكثر وهذا الاتصال يأخذ أشكالاً وصوراً مختلفة تسمى بالعلاقات الاجتماعية .

تكوين وبناء العلاقات الاجتماعية :-

يقصد بتكوين العلاقات الاجتماعية أو بناؤها (البناء السوسيو مترى) أي العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو الرفض والتنافر، وللعلاقات المتبادلة بين أفراد الجماعة أثر خطير ومهم في بنائها، ويختلف بناء العلاقات الاجتماعية من جماعة لأخرى بحسب العلاقات التي تربط بين أفرادها من اختيار وتجادب أو رفض وتنافر، حيث نجد مثلاً في داخل الجماعة جماعة أصغر يرتبط أفرادها بعضهم ببعض دون أن ترتبط كل جماعة صغيرة بغيرها من الجماعات، وقد تجد في جماعة أخرى أن كل شخص يختار شخص آخر أي أن كل عضو في الجماعة يكون له موضع ودور في بناء العلاقات الاجتماعية، وقد يكون مواقع مركزية أو طرفية أو منعزلة، وقد نجد جماعة يسود فيها الاختيار والتجاذب و أخرى الرفض والتنافر وثالثة يختلط فيها هذا النمط وذلك .

شكل رقم (1)

يوضح تكوين وبناء العلاقات الاجتماعية



ويعمل الخط الواحد العلاقات الاجتماعية ذات الاختيار والتجاذب و الخطين المتوازيين يمثلان العلاقات الاجتماعية ذات الرفض والتنافر ونلاحظ وجود اختلاط أحيانا بين هذا النمط وذاك. (زهرا، 2003، 102).

أنماط العلاقات الاجتماعية :

للعلاقات الاجتماعية عدة أنماط لعل أهمها :

- 1- العلاقات غير التبادلية : وهذه تجري بوجود (أ) و (ب) من دون وجود تفاعل اجتماعي حقيقي فلا نكاد نجد أي تفاعل بينهما .
- 2- علاقات الاتجاه الواحد : ويكون ذلك بتأثير (أ) في سلوك الفرد (ب) من دون تأثير (ب) بسلوك (أ)، ويجري ذلك خاصة في السلوكيات النمطية التي لا تحتاج إلى اتصالات مباشرة.
- 3- العلاقات شبه التبادلية : وجود علاقات بين (أ) و (ب) ضمن إطار محدد مسبقاً ونمط مرسوم لا يخرج عنه، فتبدو العلاقات كأنها تفاعلية لكنها في الأصل شكلية فقط كالاستعراضات العسكرية .
- 4- العلاقات المتوازية : وتحدث عند تزامن وجود فردين في موقف واحد يحاول (أ) أن يؤثر في (ب) لكن من دون جدوى ويحاول (ب) التأثير في (أ) ولكن من دون جدوى أيضاً كبعض الحالات المرضية مثل مرض (الشيزوفرينيا) حيث يتحدث المرضى مع بعضهم من دون أن يعي الواحد منهم ما يقوله الآخر لأن كل واحد يشغل وفق عالمه الخاص به.
- 5- العلاقات المتبادلة غير المتناسقة : وتكون بتزامن وجود (أ) و (ب) واعتماد استجابات (أ) على سلوك (ب) من دون اعتماد سلوك (ب) على سلوك (أ) فهذه العلاقات غير متناسقة، وتصبح أحياناً شبه متبادلة إذا كانت غير محددة أو بتأثير جانب في الآخر كالمقابلات الجاهرة .
- 6- العلاقات المتبادلة : وهي أعلى صور التفاعل الاجتماعي حيث يتزامن وجود الطرفين مع التبادل المستمر بينهما وتأثير الواحد في الآخر. (السيد، ط 2، 216).

ومن أمثلة العلاقات الاجتماعية المتبادلة العلاقة التعليمية والتدريبية .

العلاقة التعليمية والتدريبية :-

وهي العلاقة التي تعتمد على نقل المعلومات أو الخبرات النظرية أو العلمية من المعلم إلى التلميذ، أو من الحرفي إلى الصانع بصرف النظر عن سن المعلم والمتعلم أو جنسهما أو دينهما أو عرقهما وهي من أشرف العلاقات وأنبهها غاية، لأنها علاقة تنوير، تهدف إلى نشر العلم، وازدهار الحضارة، ونقل المعرفة من جيل إلى جيل، ولكي تكون هذه العلاقة سوية وإيجابية تتوفر فيها أسس الاحترام والثقة والمحبة والتعاون بين الطرفين كما يجب توفر شروط اجتماعية معينة في العملية التعليمية المعتمدة على ثلاثة عناصر أساسية وهي المعلم، والمتعلم والمنهج.

ومن الشروط التي يجب توفرها في المعلم فهي:

- 1- الكفاءة المهنية: وتعني التمكن من المادة التي يدرسها أو الحرفة التي يعلمها، ففاقد الشيء لا يعطيه، ولا يستطيع المعلم أن يضمن احترام المتعلم، إذا لم يكن يتقن الموضوع الذي يعلمه، ويسعى إلى تحصيل كل جديد فيه.
- 2- أصول التعليم: ولا بد أن يتمكن المعلم من إيصال معلوماته إلى التلميذ أو المتعلم بسهولة ووضوح، لذلك عليه أن يعرف كيف يعلم، ومن لا يعرف أصول تعليم مادته أو حرفته، لا يستطيع أن ينجح في التعليم حتى لو كان أعلم الناس.
- 3- الضمير المهني: وهو يتعلق بأخلاق المعلم، وإخلاصه وتفانيه في العمل، وقد يكون المعلم متمكناً من مادته ومن أصول تدريسها، ولكنه يتغيب باستمرار دونما سبب، ويهتم بمصالحه الخاصة وينسى واجبه، ولن يستفيد تلاميذه من علمه أو براعته في التعليم، مادام ضميره المهني مخدراً أو غائباً.
- 4- حب المهنة: الحياة اختيارات، ولكن الظروف قد تضطر الإنسان إلى اختيار مهنة لا يحبها، فالمعلم وإن توفرت فيه الكفاءة المهنية، وأتقن أصول التعليم، وكان ذا ضمير مهني يقظ لا يستطيع أن يبدع في مهنته مادام غير قانع بها، وعليه أن يحاول حب مهنته، لأن حب المهنة من أسباب النجاح. وإن توفرت في المعلم هذه الشروط الأربعة ضمن احترام تلاميذه وثقتهم وحبهم وتعاونهم معه.

الدراسات السابقة

(1) - دراسة جلي (1973) :-

بعنوان ((البناء الاجتماعي للمصنع)).

و هدفت الدراسة إلى توضيح ميل العمال بمختلف مستوياتهم الوظيفية في بناء المصنع نحو الانتماء إلى تكوين جماعات أولية وعلاقات اجتماعية في ما بينهم ، كما هدفت إلى تفسير المواقف الاجتماعية وأنماط العلاقات الاجتماعية التي تحدث داخل نطاق مجتمع الدراسة تكونت العينة من (392) فردا موزعين بين مختلف الاختصاصات ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالإضافة إلى الملاحظة بالمشاركة وتتبع الحالة خلال ستة أشهر وكانت وسيلة جمع البيانات هي الاستخبار المطبق عن طريق الاستبيان .

و أظهرت نتائج الدراسة ما يأتي:-

- 1- وجود ارتباط بين المواقف الاجتماعية المختلفة التي تحدث في مجتمع البحث بالعلاقات الاجتماعية التي تطرأ بين المشاركين .

- 2- ملاحظة وجود تفاعل بين سمات القائد والموقف الاجتماعي .
 - 3- وجود تداخل اجتماعي بين العناصر البنائية للمصنع يؤدي إلى أن يدار المصنع بمعرفتهم جميعا وهذا ما يدل على وجود تكامل وتوازن بين أفراد مجتمع الدراسة .
 - 4- يؤدي تكوين جماعات أولية داخل المصنع إلى تكوين جماعات خارجة وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الترابط بين أفراد مجتمع الدراسة .
 - 5- تكونت لدى أفراد مجتمع الدراسة مجموعة من المعايير والقواعد الاجتماعية التي تضبط وتوجه السلوك الاجتماعي وهو ما يؤدي إلى تيسير تحقيق الأهداف المرجوة من الأداء (جلي ، 1985 : 237)
- (2) - دراسة / كينيث كير نغهان واوتافيدي - 1980 :
- بعنوان ((أخلاقيات الخدمة العامة)) .

حيث قام هذا العالم بصحبة فريق من الباحثين بإجراء دراسة ميدانية في مجموعة من دول العالم على المدارس والمؤسسات الإدارية الدولية التابعة للجمعية الدولية لمدارس ومؤسسات الإدارة الدولية . واستهدفت إجراء مجموعة من البحوث حول موضوع أخلاق الخدمة العامة كوظيفة ، التعريف بالقضايا الأخلاقية للخدمة العامة ، بالإضافة إلى التعرف على الوسائل التي يمكن من خلالها تشجيع السلوك الأخلاقي للموظف بوجه عام ، وتكونت عينة الدراسة من (1000) موظف وموظفة واختيرت العينة بالطريقة التطبيقية ، وكانت الملاحظة المشاركة هي وسيلة جمع البيانات في هذه الدراسة .

وقد توصلت الدراسة لنتائج نذكر منها ما يلي :-

- 1- وهي أن الأداء الجيد للموظف ليس نتيجة لقوانين فقط ، وإنما هو نتيجة لظروف ثقافية واجتماعية.
- 1- ضرورة اعتماد الجانب الأخلاقي و الاجتماعي كأساس عند القيام بالترقية الوظيفية. ((القبوي ، 2008 ، 41، 42))

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد :

تتبع الدراسات والأبحاث العلمية منهجية وقواعد علمية تحكمها قوانين علمية من أجل الوصول إلى نتائج علمية صحيحة ودقيقة ومن هذه القواعد تحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة ووسيلة جمع البيانات وتقنياتها والتأكد من صدقها وثباتها وتنظيم عملية تفرغ البيانات وتصنيفها واختيار البرامج والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج من أجل الوصول إلى تحقيق الفروض أو الإجابة عن تساؤلات الدراسة وكل هذا يسمى بإجراءات الدراسة وقد مر الباحث بهذه الإجراءات عبر عدة خطوات وفيما يلي شرح موضح لهذه الخطوات :

اختيار منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي في إنجاز هذه الدراسة والتي تتناول ((مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة الأسمرية وعلاقته بأنماط العلاقات الاجتماعية ومظاهر الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع)) باعتباره المنهج الملائم لهذه الدراسة لأنه يهتم بجمع وتنظيم الحقائق وتحليلها ليصل بها إلى النتائج المرجوة من إجرائها .

تحديد مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي إدارة وفروع وكليات الجامعة الاسمرية للعلوم الاسلامية مدينة زليتن / ليبيا والبالغ عددهم حسب البيانات المرفقة للدراسة في فصل الملاحق (723) موظفا وفق البيانات المتحصل عليها من إدارة التوثيق والمعلومات بالجامعة بتاريخ 2018/12/4 م .

تحديد عينة الدراسة :

اعتمد الباحث نسبة 30% كعينة للدراسة باعتبار أن هذه النسبة هي من أنسب النسب المعمول بها في البحوث الاجتماعية للمجتمعات متوسطة الحجم حسب وجهة نظر الكثير من المختصين بحيث يكون عدد أفراد عينة الدراسة = $723 \times 0.30 = 217$ موظفا تقريبا أي أن عينة البحث هي (217) شخص ، ثم قام الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة إلى عدة طبقات (إدارة عامة ، فروع ادارية ، كليات) وكل طبقة قسمها إلى قسمين (ذكور وإناث) لضمان خاصية التجانس بين مجتمع البحث وعينة الدراسة فتكون النسبة المعتمدة لكل (قسم من طبقة) تساوي عددها في المجتمع لأصلي \times النسبة المئوية التي اعتمدها الباحث وهي (0.30 %) . وبذلك يكون الباحث قد اختار العينة العشوائية المنتظمة لأنها الأنسب لإجراء دراسته

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :-

تحدد الأساليب الإحصائية وفق عدة معطيات منها ما استخدم في تحقيق أهداف الدراسة وطبيعة العينة ووسيلة جمع البيانات، لذلك كان على الباحث أن يختار أساليب إحصائية دون غيرها لهذه الدراسة بشكل يسمح التطبيق والإجابة على أسئلة الدراسة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية :-

- 1- تحليل البيانات بواسطة برنامج (spss) ووضعها في صورة جاهزة لاستخدام المقاييس الإحصائية المختلفة .
- 2- استخدم الباحث مقياس الثبات (معادلة كرونباخ / ألفا) .
- 3- استخدم الباحث النسبة المئوية في الكثير من المواقع، وذلك لأهميتها في التعبير عن النتائج .
- 4- استخدم الباحث في تحليل دراسته مقاييس الإحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي، والمنوال، والوسيط، والتباين، والانحراف المعياري، ومعامل الالتواء، ومعامل التفرطح، والخطأ المعياري، ومعامل الارتباط بين المتغيرات . وذلك للإجابة على تساؤل الدراسة .

تحقيق هدف الدراسة

قام الباحث بتحقيق هدف الدراسة بالإجابة على التساؤل فيها وهو :

هل هناك علاقة بين مستوى الأداء الوظيفي و مظاهر العلاقات الاجتماعية السائدة في الجامعة الأسمرية

الليبية؟

لإيجاد الارتباط بين مستوى الأداء الوظيفي و مظاهر العلاقات الاجتماعية وإجابة التساؤل السابق قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك لحساب قوة العلاقة بين المتغيرين حيث يتضح من النتائج أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الأداء الوظيفي ومظاهر العلاقات الاجتماعية ، حيث قيمة (ر) المحسوبة = 0.835 ، وهي (علاقة متوسطة موجبة)... (دودين، 2010، 140) .

ووجود علاقة ارتباطية بين مستوى الأداء الوظيفي ومظاهر العلاقات الاجتماعية السائدة في الجامعة الأسمرية الليبية يعني تحقي التساؤل الرئيسي الأول للدراسة وهو :-

هل هناك علاقة بين مستوى الأداء الوظيفي و مظاهر العلاقات الاجتماعية السائدة في الجامعة الأسمرية الليبية؟

أي أن الباحث حقق إجابة هذا التساؤل وبالتالي حقق الهدف الأسمى الأول من الأهداف الجوهرية لهذه الدراسة .
أي أن مظاهر العلاقات الاجتماعية تؤثر في مستوى الأداء الوظيفي للموظف وإن كانت بدرجات متفاوتة
التوصيات /

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي :

- 1- الأخذ في الاعتبار بكافة نتائج هذه الدراسة لأجل تلافي الوقوع في أخطاء من شأنها الإساءة للصالح العام والخاص والإضعاف من مستوى الأداء الوظيفي والمهني والاجتماعي والثقافي للموظف
- 2- دعم الجامعة وكلياتها و الإدارات التابعة لها بعناصر متخصصة في مجال التوجيه النفسي والاجتماعي، والثقافي وجعلهم من العناصر الأساسية في كل مؤسسة من أجل معرفة وتقويم السلوكيات الخاطئة و المنحرفة عن مسارها.
- 3- الاعتماد على الحاسب الآلي والتقنية الحديثة، التي من شأنها تسهّل وتسرع كافة المعاملات، بل وتساهم في تنظيمها وفي حفظها. وفي هذا الصدد يدعو الباحث الجهات المختصة إلى تنفيذ مشروع المنظومة الموحدة للإجراءات الإدارية حيث يحصل بها المواطن على المعاملات الأساسية التي يحتاجها في أي مكان من البلاد، وفي أسرع وقت عبر منظومة إلكترونية موحدة، التي صارت معظم دول العالم المتطورة تعمل على ضوئها .
- 4- رفع كفاءة الموظف الجامعي من خلال عقد الندوات وورش العمل والمؤتمرات وتوزيع النشرات والملصقات التي تزيد من ثقافة الفرد والمجتمع وترفع من مستوى تأهيل الموظف في كافة المجالات .
- 5- الحرص على تنفيذ اللوائح والأنظمة القانونية الوظيفية بدقة، ومعاينة المخالفين لها وفق ما تنص عليه مواد القانون الإداري والوظيفي وقانون الخدمة العامة .
- 6- اختيار العناصر الإدارية المؤهلة من أجل تسيير العملية الوظيفية على الوجه المطلوب، وتوجيه الموظفين نحو الأفضل.
- 7- التركيز على أهمية وقت العمل بالنسبة للموظف وبالنسبة للمواطن العميل، وذلك عبر مراقبة وتوجيه الموظفين في الحضور والانصراف والغياب، وإرشاد المواطن بأن وقت عمل الموظف ليس ملكه، ويجب الاستفادة من هذا الوقت على أكمل صورة .
- 8- الاستفادة من الأنظمة الوظيفية والإدارية الموجودة في المجتمعات جامعات الدول المتقدمة في العالم، عن طريق استسقاء ما يتمشى منها مع واقع الأنظمة الوظيفية في الجامعات العربية والمحلية .

المقترحات :

يُقترح إجراء الدراسات العلمية التالية :-

- 1- القيام بدراسة عن مدى تأثير مظاهر العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي لمديري الإدارات العامة بوزارة التعليم الليبية .
 - 2- القيام بدراسة مقارنة لتوضيح الفرق بين علاقة سوء الأداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية والقيم الثقافية في التعليم الجامعي العام، وفي قطاع التعليم المتوسط العام .
 - 3- القيام بدراسة مقارنة لتوضيح الفرق بين علاقة سوء الأداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية والقيم الثقافية في ليبيا ، وما يعادلها في أقرب الدول العربية للبيئة الليبية والتي يتوقع الباحث وجود فروقات شاسعة في نتائجها لصالح الدولة العربية المختارة ولتكن على سبيل المثال (الجمهورية التونسية) .
 - 4- القيام بدراسة مقارنة لتوضيح الفرق بين علاقة سوء الأداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية والقيم الثقافية في ليبيا، و علاقة سوء الأداء الوظيفي بالعلاقات الاجتماعية والقيم الثقافية في دولة تختلف في روابطها الاجتماعية وفي أنماطها الثقافي عن ليبيا، كدول الاتحاد الأوروبي مثلا.
- الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

الخاتمة

في نهاية إنجاز هذا العمل المتواضع يتمنى الباحث أن يكون قد حقق الهدف المراد إنجازه وأن يكون حلقة وصل بين ما سبقه من دراسات وأبحاث وما سيليه من أعمال بحثية وعلمية وأن يكون خالصا لوجه الله الكريم

المراجع والمصادر

المراجع

أولا / الكتب

- 1- القرآن الكريم : مصحف المدينة المنورة ، (الإلكتروني) رواية حفص عن عاصم .
- 2- الخزامي، عبد الحكيم محمد ، تكنولوجيا الأداء في التقييم إلى التحسين ، الجزء الأول، مكتبة بن سينا للنشر والتوزيع ، القاهرة، (1999م) .
- 3- الخشاب ، دراسة المجتمع ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، (1977م).
- 4- السيد، فؤاد البهي، علم النفس الاجتماعي ، ط 2 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، (1999م) .
- 5- الظاهر ، نعيم إبراهيم، (2009 م) ، الإدارة المدنية نظريات ومفاهيم . الطبعة الأولى ، دار الوليد . عمان.
- 6- القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، ط 3 ، دار الشروق للنشر والتوزيع : عمان - الأردن ، (2003م)
- 7- بو ديبوس ، فرحات ، رجب، محمد ، القطاع العمومي . الطبعة الأولى، أكاديمية الفكر . طرابلس ، (2006 م) .
- 8- خواجة، عبد العزيز، أنماط العلاقات الاجتماعية في النص القرآني، دار صفحات للدراسات والنشر، دمشق، (2007م)

- 9- دزة ، عبد البارئ إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، (2003 م
10- زهران، حامد عبد السلام، علم النفس الاجتماعي' الطبعة السادسة، عالم الكتب، القاهرة، (2000م) .
11- سلطان، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة: الإسكندرية، (2004 م) . السيد، فؤاد البهي
، علم النفس الاجتماعي ، ط 2 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، (1999م) .
12- شاويش، مصطفى نجيب ، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، (2000م)
13- عبد الرحمن، عبد الله محمد، علم الاجتماع ، النشأة والتطور، دار المعرفة. الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية،
(2002م) .
14- محمد ، إسماعيل علي ، العولمة الثقافية وموقف الإسلام منها، ، دار الكلمة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى
1421هـ/2001م. . .

الرسائل والبحوث العلمية

- 15- اسديرة ، خالد مسعود ، أثر الخلفية الاجتماعية على مشكلات الجهاز الإداري . دراسة ميدانية على مدينة بني
وليد رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع . جامعة المرقب . كلية الآداب والعلوم زليتن ، (2006 م)

المواقع الإلكترونية

- 16 - موقع إلكتروني، (العلاقات الإنسانية' الجزائر 2005 ، ahla@khammar-abdellah.art.dz).