

1/ بناء الإشكالية:

لا تقتصر التنمية على مدى توفر المواد والآلات والتمويل فحسب بقدر ما تبنى على المورد البشري وحسن إدارته، وهو ما ينطبق على سر نجاح المجتمعات أو تأخرها والذي يقاس بمعيار مدى الاهتمام بالعنصر البشري، ولأنه كما يقال "الفرق بين الواحة والصحراء ليس الماء بل الإنسان". فاليابان التي خطت بعد الحرب العالمية الثانية خطوات ملفتة للأنظار في قطاع الأعمال والخدمات وفي مجالات الحياة العامة والاجتماعية السبب من ورائه أن بناء الإنسان كان ومازال يحظى بالاهتمام والرعاية الأولى.

وعلى هذا الأساس فنجاح المنظمات في تنفيذ خططها وبلوغ الأهداف المرسومة يعتمد أساسا على وجود إدارة واعية بأفراد التنظيم الذين هم مصدر العمليات في كافة المستويات التنظيمية بدءا من الأعمال التنفيذية البسيطة إلى أعمال الإدارة العليا وتتحرك بواسطتهم عمليات الإنتاج و التعاملات والأنشطة وتعمل على تحفيزهم وخلق الخبرة والمهارة لديهم من اجل الحرص على أداء فعال متميز، مما يضمن المحافظة والاستخدام الأمثل للآلات والتجهيزات والمواد من جهة، ويعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة كالحرص على حسن استقبال ومعاملة الزبون، سرعة تقديم الخدمة، الانجاز في المواعيد الضرورية والمحددة، الالتزام بالوقت وغيرها من أشكال الانضباط

غير أننا نرى في واقع العديد من تنظيماتنا ومؤسساتنا الخدمائية والاقتصادية في الجزائر عددا من أشكال الانحراف والتسيب التي تتجلى بعض مظاهرها على سبيل المثال في:

التأخر والتغيب عن الحضور إلى أماكن العمل أو الحضور الشكلي دون انجاز المهام الموكلة، الخروج أثناء العمل، التماطل، عدم الانصياع لأوامر وتعليمات الرؤساء، التمارض النوم في أوقات العمل الرسمي، وغيرها من الانحرافات التي تنعكس سلبا على الأداء كما وكيفا وبالتالي على أهدافها التي أنشئت من أجلها ،و تشير الدراسات أن " العامل الجزائري لا

يبدل من طاقته إلا الجزء الضئيل منها وأنه لا يشتغل من يوم عمله إلا 27 دقيقة" ¹ .

هذا بالرغم من وجود آليات للمحافظة على النظام وسيرورة المؤسسة واستخدام المؤسسة للحوافز بشقيها الإيجابي والسلبى بغية الرفع أو التحسين من الأداء ومن بين المحفزات السلبية نجد العقوبة التأديبية كوسيلة توقع الجزاءات على المخالفين للقواعد والإجراءات كما تنص على ذلك تشريعات العمل و الأنظمة الداخلية ردعا لهم ولغيرهم للعودة لارتكابها قصد المحافظة على النظام والسير الحسن، وهي عقوبة قد تصيب في المركز الوظيفي وقد تؤدي إلى التسريح النهائي إذ كان الخطأ جسيما وعلى قدر عالي من الخطورة وهي ليست بعملية انتقام ولا قهر بل عملية قانونية يراد منها إصلاح العامل وتحذير باقي العاملين.

وعليه يمكن أن نطرح التساؤل التالي:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العقوبة التأديبية والانضباط العمالي بالمديرية العملية اتصالات الجزائر بالجلفة ؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الجزئية:

1- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العقوبة التأديبية والأداء الوظيفي؟

¹ - مقدم عبد الحفيظ، "المديرون دراسات نفسية - اجتماعية في المؤسسات الاقتصادية" الجزائر، 1997، ص68.

2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العقوبة التأديبية واحترام وقت العمل؟

2/الفرضيات: من خلال التساؤل العام نستطيع طرح الفرضية العامة التالية :

يرتبط الانضباط الوظيفي بعلاقة ذات دلالة إحصائية بتطبيق العقوبة التأديبية في

المديرية العملية اتصالات الجزائر بالجلفة.

الفرضيات الجزئية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء والعقوبة التأديبية .

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين احترام الوقت و العقوبة التأديبية

3/أهمية الموضوع:

يكتسي البحث أهمية نظرية تتمثل في إلقاء الضوء على أثر العقوبة التأديبية على انضباط

العمال داخل المؤسسة مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة البعد الثقافي والعقوبة في إدارة

الأفراد والجماعات، ومدى ارتباطهما بالسلوك المهني للعامل، هذا الأخير الذي استدعى

اهتمام الكثير من الباحثين، وقد يساهم البحث ولو بشكل متواضع في إثراء هذا المجال.

4/أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى

-إظهار مدى تطبيق العقوبة التأديبية في المؤسسة الاقتصادية العمومية والأثر الناجم عنها

لدى العامل والتنظيم.

_ الكشف عن مستويات الأداء والانضباط العمالي والعقوبة التأديبية بالمؤسسة محل

الدراسة

_ الكشف عن فعالية التأديب .

_ تلخيص تجربة تمزج بين القراءة النظرية والمعاشية الميدانية للتنظيم بشكل عام.

5/تحديد المفاهيم:

تقرض طبيعة البحث العلمي على الباحث استعمال مفاهيم ومصطلحات "باعتبارها الوسيلة الرمزية المختصرة والواضحة التي يستعان بها للتعبير عن معنى أفكار ما يراد إيصالها للمعنيين بالموضوع الذي يراد فهمه"¹ .

ويرى موريس أنجرس أن المفهوم " تعبير تفكيري عام ومجرد لظاهرة واحدة أو عدة ظواهر والعلاقات فيما بينها."²

1/العقوبة التأديبية

لغة: الجزاء عن السوء، قال ابن منظور: "العقاب والمعاقبة أن تجزي الرجل بما فعل سوءاً"³
اصطلاحاً: يمكن تعريف العقوبة التأديبية بصفة عامة : "بأنها جزاء يمس الموظف المخطئ في مركزه الوظيفي أي في حياته ومقدراته الوظيفية"⁴ .

¹ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال طبعة 01، دار وائل للنشر عمان 2002، ص19.

² Maurice Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, 1996, p 108.

³ - ابن منظور، لسان العرب، دار بيروت لبنان، المجلد الأول، 1968، ص 211.

⁴ - عبد الوهاب البنداوي، العقوبات التأديبية للعاملين المدنيين بالدولة والقطاع العام وذوي الكادرات الخاصة، دار الفكر العربي، القاهرة، د.ط، ص 10.

وعرفت : "بأنها ذلك الإجراء الفردي الذي تتخذه الإدارة بغية قمع المخالفة التأديبية والذي من شأنه أن يرتب نتائج سلبية على حياة الموظف العملية"¹ .

العقوبة أو العمل التأديبي كما يعرفها الدكتور عمر وصفي عقيلي² "التي تفرض بحق أي فرد يعمل داخل المنظمة ينتهك ويخالف القواعد الناظمة للعمل، والعمل التأديبي هو بمثابة الضامن لأن تكون تصرفات العاملين وسلوكياتهم في مكان العمل وفق المرغوب فيه أي وفق قواعد العمل، وسعياً لضمان حقوق كافة المعنيين في المنظمة".

إجرائيا: نعرف العقوبة التأديبية على مستوى المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالجلفة، على أنها كل جزاء يتم اتخاذه ضد العامل الذي انحرف عن القواعد الضابطة للعمل، من طرف المستخدم ممثلاً في مسؤوله المباشر أو سلطة أخرى مخولة ، ويحويها القانون الداخلي للمؤسسة ، أما تطبيقها فهو الإجراء الذي يتم إيقاعه ضد من خالف القواعد الناظمة للعمل.

2/ الانضباط

لغة: يدل الانضباط في مفهومه اللغوي على الحفظ بالحزم وهو مشتق من لفظ ضبط يضبطه ضبطاً، وهو لزوم الشيء وحبسه³.

¹ DELPEREE(F), L'élaboration du droit disciplinaire de la fonction publique

,these,Paris 1967 p100.

² - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر، بيروت طبعة 2، 2009. ص 521 .

³ -ابن منظور، محمد مكرم، لسان العرب، ج9، الرياض، مكتبة الرشد.2003.

اصطلاحا: هو الاستجابة للنظم واللوائح التنظيمية من قبل العمال والتي تتجلى في السلوكيات الايجابية كالمواظبة و الالتزام بالمواعيد وبأداء العمل وإتقانه وهو ما يضمن تحقيق أهداف وغايات التنظيم .

اجرائيا: يتمثل في التزام العمال واحترام الوقت والقوانين الداخلية للمؤسسة والقيام بالاداء اللازم لغاية المؤسسة.

3/العامل

لغة: العامل هو كل من يعمل بيده أو بفكره وهو الباعث أو المؤثر في الشيء¹

اصطلاحا: العامل هو كل شخص طبيعي يعمل لقاء أجر لدى صاحب عمل وتحت إدارته وإشرافه² .

كل الأشخاص الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب ، في إطار التنظيم ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص يدعى المستخدم³ .

إجرائيا : كل إنسان يقوم بنشاط معين مستخدما قوته البدنية أو الفكرية (مجهوده)، طبقا لعقد العمل المبرم بينه وبين المؤسسة الجزائرية للاتصالات مقابل أجر مادي ، سواء كان ينتمي لفئة التنفيذ، التحكم أو الإطارات .

¹-علي بن هادية وآخرون،القاموس المدرسي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، الجزائر، الطبعة السابعة، 1991، ص344

²- بن عزوز بن صابر ، الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع الجزائر 2010، ص 58

³- الجمهورية الجزائرية ، قانون رقم (90-11) المؤرخ في 25 أبريل 1990، المتضمن علاقات العمل ..

4/ الأداء

لغة: يعتبر قاموس اللغة الفرنسية Larousse كلمة الأداء " Performance " كلمة

إنجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة " Performance " المأخوذة من كلمة

" Parformer " والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى "accomplir"¹

اصطلاحا: بأنه " إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين

في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام

مهام وظيفته حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في

تحقيق أهداف المنظمة².

أما تعريف الأداء من الناحية الإدارية فقد ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية

على أنه:"القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من

العامل الكفاء المدرب و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية

العمل و الوقت الذي يستغرقه و إنشاء علاقة عادلة بينهما ، و للتمكن من ترقية الموظف

تجرى له اختبارات أداء، و يعتمد في ذلك على تقارير الأداء، أي الحصول على بيانات من

شأنها أن تساعد على تحليل و فهم و تقييم أداء العامل لعمله و سلوكه فيه في فترة زمنية

محدودة"³.

¹ **Larousse Dictionnaire de la langue française**, 2001, p766

² - سناء عبد الكريم الخناق، **مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية**، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة، 08-09 مارس. 2005 ، ورقلة، الجزائر، ص35.

³ - أحمد زكي بدوي، **علاقات العمل في الدول العربية**، دار النهضة العربية، مصر، ص 19.

إجرائيا: القيام بأعباء الوظيفة وما يتصل بها كإتقان العمل والمحافظة على وسائل الإنتاج وإطاعة الأوامر الصادرة عن الهيئة المشرفة وعدم إفشاء الأسرار المهنية.

6/الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة محمد المهدي تقيّة: أطروحة دكتوراه دولة في علم الاجتماع التنظيم و العمل بإشراف الأستاذ: بوزيرة خليفة بعنوان: الانضباط الذاتي للأفراد في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، انطلق الباحث من إشكالية غياب سلوك الانضباط الذاتي للعمال في المؤسسة الصناعية، نظرا لارتباط الظاهرة بعدة عوامل ساهمت في بروز سلوكيات مسيئة للعمل والمؤسسة، حيث يرتبط بعضها بالمناخ التنظيمي من ظروف ومؤثرات، والبعض الآخر بالخصائص الذاتية للعمال ويرجع العامل الثالث إلى تأثير متغيرات البيئة الخارجية للمؤسسة من محددات اجتماعية وثقافية واقتصادية وانعكاسها على سلوك العمال.

صاغ الباحث فرضيات الدراسة كما يلي:

- التنظيم الشخصي للفرد يزيد من قدراته في التوجيه والمراقبة الذاتية.
- فاعلية استخدام أدوات السلطة الإدارية في المجال التسييري تحفز الفرد للانضباط الذاتي
- التزام الفرد بالانضباط الذاتي مرتبط بالتزام جماعة العمل بالأهداف التنظيمية.
- الاهتمام بالقيم الأخلاقية والمهنية في العمل يعد عاملا أساسيا لتنمية الانضباط الذاتي للفرد.

نتائج الدراسة: - أثبتت الدراسة أن التدريب بالمؤسسة هو محفز فعال في جذب استقرار الأفراد في العمل، وعامل في التزامهم نحو المؤسسة، وسلوك التشجيع المرؤوسين على الاعتماد على النفس وتشجيع مقترحاتهم مؤثرات ايجابية لتطوير العمل وأن المراقبة الذاتية هي أعلى مراتب الانضباط الذاتي وخلصت الدراسة أيضا إلى أن جماعة العمل تولد قيم أخلاقية مهنية تساعد في تنمية الانضباط الذاتي للأفراد وان المؤسسة تفرض على الفرد الذي ينتمي إليها أن ينظم نفسه في الحياة المهنية تبعا لما يتلاءم وثقافتها.

الدراسة الثانية: دراسة التون مايو وفريقه بشركة وسترن إلكتروك بشيكاغو (1927-1932)

تعد دراسات هاوثورن الأمريكية من الدراسات الرائدة في مجال التطبيق العملي للعلاقات الإنسانية حيث أنه لم تعالج مثل هذه الدراسات من قبل وقد اشتق اسمها من الموقع الصناعي الذي أجريت فيه و هي مصانع هاوثورن بشركة وسترن إلكتروك بشيكاغو وهذا في مطلع العشرينيات والثلاثينيات من القرن العشرين بحيث نتائجهما وجهة النظر الإنسانية في المفهوم الحديث للقيادة و الإشراف.

لقد ركزت دراسات التون مايو وفريقه التي أجراها سنة 1927 والتي دامت خمس سنوات متصلة على فكرة محورية " الإيمان بأن المشكلات الشخصية البعيدة والمميزات الشخصية للعامل باعتباره كائنا بشريا قد يكون لها أثر في أسلوبه للعمل كما وكيفا بل و على رغبته في العمل أيضا"

فالهدف الأول التي كانت تصبو إليه هذه الدراسة هو البحث عن أثر الظروف الفيزيائية للعمل على الإنتاجية إلا أن نتائج الدراسة أثبتت أن العوامل المادية ليست وحدها المؤثر على الإنتاجية والأداء بل أن هناك عوامل أخرى لها تأثير أكبر وهي العوامل المعنوية والاجتماعية الانتماء إلى جماعة العمل، طبيعية الإشراف، سهولة الاتصال....

فهذه التجارب تطرقت وعالجت بطريقة غير مباشرة جوانب معينة من الإشراف وقد تم إجراء هذه التجارب على مجموعتين متكونة من 5 عاملات يقمن بإنتاج أجهزة التليفونات بحيث أن المجموعة الضابطة تم الاحتفاظ بنفس الظروف الفيزيائية التي كن يعملن فيها، أما المجموعة التجريبية فالظروف التي كن يعملن فيها ، تم إدخال بعض التعديلات في ظروف العمل وهذا بتحسين ظروفهم. فاستخدم فريق البحث أساليب منهجية وبحثية متنوعة لمقابلات الشخصية، استمارات البحث، الملاحظة المباشرة للسلوك الفردي خلال العمل..... وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

1- أن الفرد ليس مجرد إنسان اقتصادي يكتفي بالحوافز المادية .دون المعنوية. وأن كل من متغيرات: نمط القيادة، الاتصالات، المشاركة... كلها تلعب دور وتؤثر في أداء الأفراد وفي السلوك التنظيمي وهذا ما ينعكس على مستوى أدائهم للأعمال .

2- ظهور الروح المعنوية كعامل أساسي في زيادة الإنتاجية لدى العاملات، وروابط الجماعة التي تربطهم، مما ساهم في زيادة عملية الإنتاج.

3- الإشراف المباشر مع العوامل يؤثر على الروح المعنوية وإنتاجيتهم أكثر من طرق الإشراف الأخرى، فالإشراف الذي يتسم: بالمشاركة في اتخاذ القرارات، والذي يهتم بحل مشاكل العمال الاجتماعية والمهنية، والذي يساهم في تخفيف قيود وضغوطات العمل وتنظيماته المرهقة، يؤدي إلى خلق جو من التعاون، والرضا عن العمل، وتنمية قدرات العامل، ما يساهم في تحقيق أهداف التنظيم.

7/المقاربة النظرية :

"يعتبر تحديد الإطار النظري لأي مشكلة بحث أمر مهم و أساسي لفهم معطيات الواقع لأن الاختصار على المستوى التجريبي وحده معناه إنكار علل و أسباب الظواهر الحقيقية سواء كان الإنكار ضمنيا أو صريحا و معناه بإيجاز تمويه الحقيقة وتزييفها، و لعل أصعب خطوة يصادفها الباحث هو تحديد هذا الإطار النظري تحديدا دقيقا بحيث يتمكن من جعل الإشكالية الميدانية ذات تأطير علمي موضوعي متخصص."¹

وعليه فقد اعتمد الباحث على نظرية العلاقات الإنسانية: إن اتساع نطاق أتمتة الآلات وتنظيم العمل على الطريقة المثلى كان من نتائج انخفاض الروح المعنوية و فقدان الاهتمام بالعمل و بروز ظاهرة التلكؤ والتظاهر بالعمل الذي فتح الباب أمام ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل على مدرسة الإدارة العلمية.

¹ - عبد الغني مغربي، التفكير الاجتماعي عند ابن خلدون، ترجمة : محمد الشريف بن دالي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1986، ص 97 .

فبالرغم من أن تجارب الهاوثورن قامت أساسا لدراسة تأثير العوامل المادية (مثل التهوية والإضاءة، فترات الراحة،....) على إنتاجية العاملين، إلا أنها كشفت أن تأثير العوامل الاجتماعية العلاقات الإنسانية، أكثر أهمية في التأثير على الإنتاجية.¹ هذه النظرية تنظر للعامل باعتباره كائنا إنسانيا له مشاعر وأحاسيس وينفعل مع بيئة العمل ومن ثم فإنه لتحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في رفع الإنتاج مثلا، لابد من إعادة الاعتبار للعنصر البشري، وذلك من خلال احترام القيم التي يحملها والاهتمام بعناصر الاتصال والعلاقات الاجتماعية والمهنية الهابطة والصاعدة وعلى جميع الأصعدة".²

قد توصل إلتون مايو وزملاءه من خلال التجارب إلى أن التقاليد و القواعد الجماعية قد تؤثر على السلوك الفردي للعامل و تحركه في اتجاه دون آخر، قد يكون عقبة في سبيل تحقيق أهداف التنظيم إذا اختلفت أو تناقضت أهداف الجماعة مع الأهداف التنظيمية العامة، و بناء على هذا الافتراض، حددت هذه المدرسة أهم المتغيرات التي تؤثر في السلوك التنظيمي وهي القيادة، المشاركة والاتصالات.

إضافة لهذه المتغيرات حاولت كذلك هذه المدرسة الربط بين عدد آخر من المتغيرات وبين الإنتاجية ومن تلك المتغيرات كثافة الإضاءة، فترات الراحة، و نظام دفع الأجور. و قد ترتبت عن تلك التجارب اكتشاف أهمية العوامل الاجتماعية في الإنتاج، حيث أن تماسك الجماعة و الالتزام بمبادئها له تأثير على الانضباط و إنتاجية العمال.

¹ - رابوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 17 .

² - أبو بكر بوخريسة، اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح ، مقدمة في سوسيولوجيا التنظيمات الصناعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ص ص 117- 118.