

مقياس منظومي مُقْتَرَح لتقييم فرق العمل
الجزائرية
(فرق العمل لمخابر فينوس بولاية البليدة
نموذجاً)

Suggested systemic scale for evaluating work teams
(Venus laboratories Work teams as a model)

قريسي فادية

جامعة البليدة2

griqi.fadia@gmail.com

ناني نبيلة*

جامعة البليدة2

profnabilanani@gmail.com

تاريخ القبول: 2022/04/22

تاريخ الاستلام: 2021/07/06

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى بناء أداة تقييم منظومية لفرق العمل مستوحاة من مبادئ النظرية العامة للنظم بناءً على السؤال التالي: ما مدى استجابة فرق عمل معامل فينوس للمعايير النظامية؟ للإجابة على سؤال هذه الدراسة، اعتماداً المنهج الاستكشافي في تحديد الأبعاد واستخراج المعايير المطلوبة وبعد الفراغ من إعدادها في نسختها الأولى، قمنا بتطبيقها على أربعة فرق عمل في مخابر فينوس بولاية البليدة، وتحصلنا على نتائج تفيد بأن كل تلك الفرق تتمتع باستجابة جيدة للمعايير المنظومية على اختلافها وتفاوتها.
الكلمات المفتاحية: نظرية النظم، فرق العمل، التحليل المنظومي، تحليل الوظائف.

Abstract:

This study aimed to build a systemic assessment tool for work teams inspired by the principles of the general theory of systems based on the following question: To what extent do the teams of Venus Laboratories respond to the systemic standards? To answer the question of this study, we adopted the exploratory method in determining the dimensions and extracting the required standards, after completing their preparation in its initial version, we applied them to four work teams in Venus's laboratories in the Wilayat of Blida, and we obtained results indicating that all of these teams have a good response to the various systemic standards. and its variance.

Keywords: systems theory, work teams, systems analysis, job analysis.

*المؤلف المرسل

مقدمة :

يعرف فريق العمل على أنه مظهر من مظاهر التفاعل بين الأفراد في إطار معين ونحو غاية تنظيمية محددة. وقد تجلّى ظهور الاهتمام بفريق العمل منذ الجهود الأولية التي قام بها Elton Mayo وما تمخضت عنه من تجارب، حيث أبرز هذا الأخير أهمية العلاقات الاجتماعية داخل فريق العمل في التأثير على الأداء، ومنذ ذلك الحين إلى يومنا هذا ازداد الاهتمام بفريق العمل داخل المؤسسات.

وتعددت طرق ومناهج البحث والدراسة حول عوامل تفعيل فرق العمل و طرق تقييم الفرق، لكن اختلفت دراسة وتناول موضوع فرق العمل باختلاف النظريات والنماذج وأيضاً حسب توجه الباحث، ومن أبرز النظريات الحديثة والتي تنطبق مبادئها على جميع المجالات فهي تعتبر نظرية طبيعية تشمل كل النظريات الموجودة في الكون وتتعامل مع نواميس الكون هي النظرية النسقية (المنظومية)، التي تعرف على أنها نظرة شمولية للظواهر تركز في دراستها على طابعها الكلي الشمولي، وعلى العلاقات والتفاعلات التي تحكمها من خلال التركيز على مكوناتها الداخلية وعلاقتها بالمحيط.

وبتغيير العلم وتطوره تغيرت النظرة إلى الظواهر الطبيعية فمن النظرة الكلاسيكية الميكانيكية التي جاء بها نيوتن إلى التطور البيولوجي والنظرية النسبية لأينشتاين. وكل هذا ساهم في تغيير نظرة العلم للواقع، حيث القوانين الكلاسيكية القديمة لا تنطبق على هذه العلوم الجديدة. في المقابل قام البيولوجي فإن بارتالانفي مع ماسي بتقديم النظرية العامة للأنساق، وهي نظرة جديدة للتعامل مع الأحداث والتعقيدات، والمراد هنا هو التعامل مع النسق ككل بدون عزل أجزائه، وتعرف النظرية النسق أو المنظومة على أنها كلية من المكونات المتكاملة بنائياً، والمتساندة وظيفياً والتي تسعى من خلال سيرورة تحولاتها إلى تحقيق أهداف محددة من طرف المحيط.¹ وباعتبار فريق العمل نسق أو منظومة حيّة في الطبيعة فامن أبرز مكونات هذا النسق هو العنصر البشري، وباعتبار العنصر البشري هو مخلوق يعيش في الكون وتنطبق عليه جميع نواميس الكون بحيث ترى النظرية النسقية ان جميع المخلوقات في الكون تسير وفق لنواميس عامة وهذا من الذرة إلى المجرة، بحيث يمكن للمقاربة النسقية بتحليل فريق العمل من دون عزل أجزائه وهذا عن طريق تحليله منظومياً بواسطة التحليل البنائي أي معرفة التكامل البنائي الموجود داخل الفريق من مكونات، وكذلك تحليله وظيفياً أي معرفة التساند الوظيفي (التفاعل) الموجود داخل فريق العمل.

وباعتبار المؤسسة الجزائرية منفتحة على السياسات الاقتصادية الحديثة وخاصة القطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات التي أصبحت تهتم كثيراً في الآونة الأخيرة برأس المال البشري والفكري، ومن أبرز الخطوات التي تتبعها في الاستثمار في هذا الأخير هي التقييم العلمي الموضوعي لأداء العمال وفرق العمل من أجل التعديل والتحفيز ورسم الأهداف، وفي هذا الإطار تتدرج الدراسة الحالية إذ تسعى إلى محاولة استخراج معايير طبيعية فعالة في تقييم ودراسة سيرورة الفرق داخل المؤسسات انطلاقاً من التساؤل البحثي التالي:

- ما مدى استجابة فرق عمل مخابر فينوس بولاية البلدية للمعايير المنظومية؟

أولاً: الخلفية النظرية للدراسة:

1 أساسيات التحليل المنظومي:

على عكس التفكير التجزيئي، فإن التحليل المنظومي لا يسعى إلى المستويات الأولية لمكونات المنظومة، بل يسعى إلى تحديد المنظومات الفرعية (الوحدات) التي تلعب دوراً في اشتغاله. وهذا يتطلب بداية التحديد الواضح للمنظومات الفرعية أو وحدات المنظومة. ثم توضيح العلاقات التي تربطها وكذلك غايتها بالنسبة للمجموع. ومشكلة الحدود كما هي مطروحة على مستوى الوحدات، فهي مطروحة أيضاً على مستوى المنظومة، حيث يطرح السؤال: ماهي الحدود بين المنظومة وبينتها؟ تبقى المسألة تقديرية وليست لها إجابة دقيقة. في ظل هذا الاعتبار، ومن أجل القيام بالتجزئة المنظومية بالأسلوب الأكثر نجاعة، لابد من اعتبار المعايير التالية:

- **معيار الغائية:** ماهي غاية الوحدة بالبنية للمنظومة؟
- **المعيار التاريخي:** هل تشترك مكونات الوحدة في ماضٍ خاص؟
- **معيار مستوى التنظيم:** ما موقع البنية موضوع الدراسة من تراتبية مستويات التنظيم؟
- **معيار البنية:** هناك بنى معينة تمتلك خصائص متكررة وتتواجد على مستويات عدة من
- **التنظيم:** يتم الحديث في هذا الإطار عن البنى الفراكتالية، ولتحليلها يكفي الاهتمام بهولوجرام واحد يتم إخضاعه للتكبير فيما بعد تحت مسمى الزوم أو العدسة المكبرة.

ويتم التحليل المنظومي على مستوى: توصيف المنظومة / التحليل الوظيفي / التحليل البنائي، ونسوق هنا بيان ذلك كالآتي:

التحليل البنائي: يستند التحليل البنائي إلى أن النظام يركز على مبدأ التفاعل، فإن هذا التفاعل لا يتم في فراغ وإنما لابد له من مقومات أو عناصر ذات صفات مشتركة ومقاربة تنشط لتحقيق أهدافها وتتدرج ضمن أطر كشرط لوجود هذه الأنشطة التي تحتضنها، وهذا يعني وجود تشابه في التركيب العام لأي نظام، ولكن يختلف كل نظام ويتميز باختلاف وتمايز حجم وطبيعة البيانات

المكونة للنظم الفرعية المتناظرة في إطار كل نظام، وكذلك باختلاف حجم ووظيفة كل نظام، وتأسيساً على ذلك فإن التفاعلات في إطار النظام تبقى محكومة باستمرار بمختلف البنيات التي تدور في ذلك النظام المعني وتكويناته النظامية.

ويتضمن النسق أربع مكونات:

- **الوحدات:** وهي الأجزاء المكونة، بحيث نستطيع تقييم العدد والطبيعة ولو بالتقريب، تلك العناصر متجانسة نوعاً ما، ولكنها ليست كذلك بالضرورة.
- **الحدود** وهي الفاصل بين مكونات الكلية والمحيط، هذه الحدود قابلة للتجاوز نوعاً ما، وهي تشكل حد مشترك للنسق مع بيئته.
- **شبكات علائقية** المكونات في الأصل مترابطة، والعلاقات البيئية متعددة، كما أن درجة التنظيم مرتفعة، ودرجة التعقيد كبيرة. العلاقات يمكنها أن تأخذ أشكالاً متعددة.
- **المخزون:** بحيث يخزن النسق المادة، الطاقة، والمعلومات التي سوف يتم نقلها أو استقبالها.
- **التحليل الوظيفي:** ويعنى به تحليل التفاعل الداخلي للنظام، هذا التفاعل هو عملية ذاتية، حتمية، ومستمرة، وهذا ما يميزها عن مجرد الحركة:
- **تدفقات الطاقة،** المادة، والمعلومات، التي تسري عبر شبكات العلاقات، عبوراً بالمخزون. وتعمل التدفقات مع البيئة بالمنطق مدخلات/مخرجات.
- **مراكز القرار:** والتي تنظم شبكات العلاقات، فهي تنظم التدفقات وتدير المخزون.
- **حلقات التغذية الراجعة:** التي تعطي معلومات حول مخرجات التدفقات حين دخولها، بشكل يسمح لمراكز اتخاذ القرار بمعرفة الحالة العامة للمنظومة بسرعة.
- **التعديلات:** والتي تجريها مراكز اتخاذ القرار بدلالة حلقات التغذية الراجعة والوقت المتاح للاستجابة، والمتمثل في مجموع الوقت الذي تستغرقه المعلومات الصاعدة نحو المعالجة والوقت الذي تستغرقه المعلومات النازلة نحو التطبيق، نزل على وعي بحدوده فهو مسعى يسلم بوجود تكرار أو انضباطية مرتبطة بالكل عبر علاقة حلقيّة، وليس من الأكيد أن تكون هذه الشروط محققة في كل زمن ومكان.

2 تعريف المقاربة المنظومية لفرق العمل:

تعتبر المقاربة المنظومية تلك الدراسة التي تسمح بمعالجة شمولية للمشكلة، إذ تنظر إليها وإلى جميع مكوناتها نظرة كلية فاحصة في إطار الوسائل المتوفرة، وتشمل السبل المتخذة صوب حلها، وتهدف المقاربة النسقية أساساً إلى إبراز قواعد اللعبة النسقية، لأجل إعداد إستراتيجية للتدخل

تسمح بتعديل قواعد التفاعلات داخل النسق، وإتاحة شروط التغيير المطلوبة. وباعتبار فريق العمل نسق مفتوح يتأثر ويؤثر، يمكن ان تتم دراسته وفقاً للمقاربة المنظومية بحيث يتم الاعتماد على أبرز المعايير والاساس العلمية لدراسة الأنساق الحية في الطبيعة وفقاً لهذه النظرية ومن ثم محاولة إسقاط المبادئ العامة على فرق العمل من خلال بناء أداة تقييمية لفرق العمل مستوحاة من المقاربة المنظومي.

3 رسم حدود منظومة فريق العمل:

يتم رسم حدود المنظومة فريق العمل بواسطة تحليل طبيعة المهام وتحليل الأهداف العامة للفريق وجمع المعلومات المتعلقة بعمل الفريق، كذلك عن طريق التحليل البنائي والوظيفي لفريق العمل أي حجم التفاعلات الموجودة داخل الفريق. وفريق العمل له حدود بينه وبين النسق العام كذلك مع الأنساق الأخرى.

3 التحليل المنظومي لفرق العمل:

التحليل المنظومي يسعى إلى تحديد المنظومات الفرعية التي تلعب دور في اشتغال المنظومة أو النسق وذلك بالقيام بتوضيح العلاقات التي تربط المنظومة بالمنظومات الفرعية وكذلك غايتها بالنسبة للمجموع ومن أجل القيام بالتجزئة المنظومية يجب اتباع المعايير التالية:

جدول (01)

يمثل المعايير المنظومية

المعيار / البعد	المقصود من المعيار	محكات المعيار المنظومي لفريق العمل
معيار الغائية	ماهي غاية الوحدة بالبنية للمنظومة؟	غاية الفريق (هدف المؤسسة)
معيار تاريخي	هل تشترك مكونات الوحدة في ماض خاص؟	إشراك أعضاء الفريق في الاقدمية والخبرة والمستوى
معيار مستوى التنظيم	ما موقع البنية موضوع الدراسة من تراتبية مستويات التنظيم؟	موقع فريق العمل في السلم الهرمي للمنظمة..

4 التحليل البنائي لفرق العمل:

يتم التحليل البنائي لمنظومة فريق العمل من خلال إسقاط خصائص فريق العمل على مكوناته البنائية:

جدول (02)

يمثل التحليل البنائي لفرق العمل.

التحليل البنائي لمنظومة فريق العمل.	التحليل البنائي للأنساق الحية.
يتكون فريق العمل من وحدات متجانسة هي أعضاء الفريق، فمكونات نسق فريق العمل متجانسة وعندما يتم النظر بشكل عام للنسق فإن نسق فريق العمل لا يتكون من الأعضاء فحسب لكن كذلك نجد وسائل تقنية وفنية لعمل الفريق وهي أيضا تعتبر مكونات نسق فريق العمل.	العناصر: وهي الأجزاء المكونة، بحيث نستطيع تقييم العدد ولو بالتقريب وليست بالضرورة متجانسة.
يعتبر فريق العمل كلية لها حدود وبوصلة(غاية) تصبو لتحقيقها، وكذلك نسق فريق العمل له حدود تفصله عن النسق الام اذ يعتبر فريق العمل نسق يتفاعل مع النسق الاخر اي الفريق الاخر وكذلك يتفاعل مع المحيط عامة. ومن أجل القيام بتحليل عمل نسق فريق العمل من الاهمية بموضوع التعرف على حدوده.	الحدود: وهي الفاصل بين مكونات الكلية والمحيط، وهي تشكل حد مشترك لنسق مع بيئته...ويمكن أن تكون أكثر تعقيدا، غموضا ودينامية كما هو الحال بالنسبة للجماعات الاجتماعية.
فريق العمل يعتمد في الاساس على شبكات التفاعل بين مكوناته شبكات ملحوظة وأخرى خفية، معقدة ومنظمة، فكل له طريقته الخاصة لبلوغ الغاية الواحدة. ففي فريق العمل كنسق إنساني لا وجود لسقف أو حدود لعدد الشبكات والطرق التي تتفاعل بها المكونات فيما بينها.	شبكات علائقية: المكونات في الأصل مترابطة، والعلاقات البيئية متعددة، كما أن درجة التنظيم مرتفعة، ودرجة التعقيد كبيرة.
يقوم فريق العمل بتخزين الطاقة والمعلومة والطريقة التي سوف يعمل بها.	المخزون: بحيث يخزن النسق المادة، الطاقة، والمعلومات التي سوف يتم نقلها أو استقبالها.

5 التحليل الوظيفي لفرق العمل:

بعد تحليل البنية في حالتها الساكنة، ننتقل إلى دراستها في حالتها النشطة، حيث يتم التحليل الوظيفي لمنظومة فريق العمل عبر إسقاط خصائص فريق العمل على علاقاته الوظيفية، كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول (03)

يمثل التحليل الوظيفي لفرق العمل.

التحليل الوظيفي للأنساق الحية	التحليل الوظيفي لنسق (فريق العمل)
التدفقات: هي كل الطاقة والمادة والمعلومة التي تسري عبر شبكات العلاقات عبورا بالمخزون وتعمل مع البيئة بالمنطق مدخلات/مخرجات.	فريق العمل خلية حيوية تستمد الطاقة والمعلومات من البيئة الخارجية ومن داخل الفريق الذي يقوم بتحويلها وتسييرها عبر قنوات متخصصة داخل الفريق.
مراكز القرار: والتي تنظم شبكات العلاقات والتدفقات وتدير المخزون.	قائد الفريق هو نواته إذ يربط أعضاء فريقه من خلال المعلومات والسلوكيات التي يديرها فالقائد هو مركز القرار.
حلقات التغذية الراجعة: والتي تضمن استفادة الفريق من تجاربه السابقة.	يقوم فريق العمل بالاستجابة وفقا للمدخلات التي يتحصل عليها من مراكز القرار فتلك الاستجابة.
التعديلات: التي تجريها مراكز اتخاذ القرار بدلالة حلقات التغذية الراجعة والوقت المتاح للاستجابة، والمتمثل في مجموع الوقت الذي تستغرقه المعلومات الصاعدة نحو المعالجة والوقت الذي تستغرقه المعلومات النازلة نحو التطبيق.	يقوم فريق العمل بمجموعة من التعديلات أثناء عملية التفاعل والاستجابة لأوامر التي يتلقاها من مراكز القرار.

6 خصائص نسق فريق العمل:

- **الكلية:** إن مبدأ الكلية في الانظمة الحية كالفريق هو الكل حيث كل مكون (فرد) مربوط بالمكونات الاخرى (الأفراد)، والنتيجة هي أن كل تغير في أحد مكونات هذا النظام يؤدي إلى تغييرات في المكونات الاخرى وفي النظام ككل، سواء من ناحية الوظيفة، التفاعلات أو حتى الإنتاج. كما أن هذا المبدأ في فهم الكلية لا يعني مجموع الاجزاء حيث أننا لا نستطيع فهم نظام بتجزئته إلى عناصره البسيطة أو بعزل خصائص عناصره ثم دراسته، إذن فالنسق هو الكل يضاف إليه أشياء أخرى وليس هو مجموع أجزاء. فالفريق لا يمكن فهمه بفهم خصائص اعضاء الفريق كل على حدا. إن هذا المفهوم الكلي عن الفريق يوجب على الباحث أخذ كل مكونات النسق بعين الاعتبار حتى المكونات الخارجية وعدم اغفال أي مكون في فهم سيرورة الفريق.
- **مجموع الأجزاء:** إن أي نسق هو مجموع يحتوي على أجزاء مختلفة، بصفة عامة نستطيع القول بأن أي نسق يحتوي على أنساق فرعية أخرى، كما أنه محتوي ضمن أنساق أخرى

أوسع منه، فالفريق العمل كنسق يحتوي على أنساق فرعية أخرى مثلاً: نسق الذكور، نسق الاناث، نسق الكبار، نسق الصغار، نسق الاقدمية والخبرة كما أن الفريق يسبح في انساق أكبر منه كنسق البيئة الاقتصادية، نسق السوق، نسق الدولة وغيره.

● **التماثل:** إن مسألة التماثل في الأنساق يوضحها Cuendi كوندي في دراسته حول المقاربة النسقية، فهو يرى بأن هذه المقاربة لا تنحصر في نمط واحد من التنظيمات، حيث يقول " فكل ما تعلق بشيء، بكائن حي، بمجتمع..، أو بأي شيء مربوط بعلاقات مع أشياء أخرى يمكن أن يشكل نسقاً³². إذن فالتماثل يعني التشابه في الأشكال، فمثلاً نسق فريق العمل، ونسق خلية النحل.

● **الغائية المتساوية:** إن المعنى هنا هو أن أي نسق دائري هو مصدر تغيراته، حيث أن نتائج أي نسق لا تحددها الظروف الأولية، بينما ما يهم هو طبيعة السيرورة في النسق بحد ذاته، أو بمعايير النسق، إن مبدأ الغائية المتساوية يعني أن نفس النتائج يمكن أن تكون لها أسباب مختلفة، لأن طبيعة وبنية النسق هي المحددة، حيث يقول بارتالونفي في هذا الصدد " إن استقرار الأنساق المفتوحة تتميز بمبدأ الغائية المتساوية، والذي يعني عكس توازن الأنظمة المغلقة والتي تحددها الشروط الأولية، إن أي نسق مفتوح يستطيع أن يصل إلى حالة من الاستقلالية بعيداً عن الظروف أو الشروط الأولية ويبقى محددًا فقط بأبعاده الذاتية أي الخاصة بالنظام"⁴ كما يشير كذلك فانزلافيك بأنه حتى وإن مبدأ الغائية المتساوية للأنساق المفتوحة مؤسس على استقلالية النسق بالنسبة للظروف الأولية، فإنه ليس فقط الظروف الأولية المختلفة والتي يمكن أن تؤدي إلى نفس النتائج، لكن هناك نتائج مختلفة يمكن أن يكون لها نفس الأسباب، وفي هذا الإطار يؤكد فانزلافيك على تنوع أفكار السببية. "وفي الأخير نستطيع القول أن النسق هو الذي يعود إليه تفسير نفسه، إذن فأحسن طريقة لدراسة هذا النسق كما يقول فانزلافيك هي دراسة حالته الحالية"⁵.

● **الارتجاعي:** إذا كانت عناصر أي نسق لا تنتظم بطريقة جمعية أو خطية إذن فالطريقة الواحدة التي تنتظم مكونات أي نسق هي الدائرية، إذن ففقدوم السبيرنيطيقا والدائرية جعل البحث في الظواهر يكون أكثر تعقيداً ويكون الأمر أكثر من مسألة سبب ونتيجة إذن فالمسألة ليست مسألة سبب ونتيجة، فإذا فرضنا مثلاً أن: أ هو سبب حدوث ب- فحدث- ي- بالضرورة يترك أثر على -أ- والذي سيؤثر بدوره على عناصر أخرى-ج- مثلاً وهكذا فالعناصر داخل النسق تؤثر وتتأثر في تفاعل دائري ارتجالي، حيث لا يمكن تفريق السبب

عن النتيجة وإنما يصبح المهم هنا هو معرفة العلاقة الموجودة بين عناصر هذا النسق، إذن فدراسة السيروورة التفاعلية داخل نسق تكون أهم من دراسة الأسباب أو النتائج.

• **التعديل الذاتي /التوازن الحيوي والتغيير:** إن الأنظمة تميل في مرات إلى التغيير وفي مرات إلى الاستقرار، بحيث أن هذه اللعبة (التغيير والاستقرار) تحافظ على النسق في حالة اتزان غير مستقر ولكن مؤقتا مما يضمن إمكانية التكون والعيش، والتوازن الحيوي هو آلية للتعديل الذاتي والتي تهتم بالمحافظة على ما هو موجود كالدفاع ضد كل ما يهدد استقرار النسق، إذن فالهدف هو الحفاظ على استقرار النسق أثناء فترات التغيير والتحول، وما يميز خاصية التوازن الحيوي هو الحفاظ على استقرار النسق وضبطه داخل نطاق الحدود المطلوبة، عندما يحدث خطب ما.

ثانيا: العمل الميداني :

1 منهج الدراسة:

هو المنهج الاستكشافي وهو من أبرز المناهج التي ظهرت في منتصف القرن العشرين، يعرفه Richard Swedberg في العلوم الاجتماعية على أنه السعي لاستكشاف شيء جديد ومثير للاهتمام من خلال العمل على موضوع بحث أصيل، واجراء هذا النوع من البحث يعد محفوفاً بالمخاطر بحكم التعريف لأنه من غير الممكن أن تعرف مقدما إذا كان هناك شيء جديد سيخرج من كل شيء. وللحصول على الاجابة عليك الانتظار حتى تصل إلى نتائج، والنظر إلى الأشياء من هذا المنظور يعني أن كل العلوم الجديدة هي نتيجة البحث الاستكشافي. اذن البحث الاستكشافي هو البحث الأولي لتوضيح الطبيعة الدقيقة للمشكلة المطلوب حلها، يتم استخدامه لضمان اولويات البحث وجمع البيانات التي قد يكون من الصعب ملاحظتها⁷⁶، وفي بحثنا هذا وجدنا أن المنهج الاستكشافي هو الأنسب لبلوغ هدفنا حيث نتبنى النظرية العامة للأنساق في الدراسة والتحليل والتقييم، ونتوقع مجالا مفتوحا من النتائج المحتملة.

2 عينة الدراسة:

في سنة 2020 وهي السنة التي أجرينا فيها العمل الميداني لهذه الدراسة، يبلغ مجموع عمال فرق مخابر فينوس (الفرق الإدارية) 27 عاملا موزعين على 6 فرق، فريق مصلحة تسيير الموارد البشرية، فريق مصلحة المشتريات، فريق مصلحة المحاسبة، فريق مصلحة الإعلام الآلي، فريق المصلحة التجارية، فريق مصلحة التسويق. وبعدها تمت الاستجابة لأراء المحكمين والقيام بالتعديل، قمنا بتفحص الأداة ميدانيا من أجل التحقق من الخصائص السيكو مترية الخاصة بها، بتوزيع

الاستبيان على عينة استطلاعية حجمها (15) عاملاً لكن نظراً لتطور الوضعية الوبائية تم استرجاع 12 استبيان فقط، وقمنا باختيار أربع فرق بطريقة قصدية (لأن تلك الفرق هي التي تتمتع بالقدر الأكبر من التفاعل الإنساني على عكس فريقي المحاسبة والحوسبة الذين استثنيناهما): فريق تسيير الموارد البشرية، فريق مصلحة المشتريات، فريق مصلحة التسويق، فريق المصلحة التجارية.

3 أداة الدراسة:

لقد قمنا ببناء "مقياس التقييم المنظومي لفرق العمل" الذي يتكون من بعدين، بعد بنائي وبعد وظيفي وينقسم البعد البنائي إلى أربعة خصائص: العناصر/الحدود/الشبكات/العلائقية/المخزون، كما ينقسم البعد الوظيفي أيضاً إلى أربعة خصائص: التدفقات/مراكز القرار/حلقات التغذية الراجعة/التعديلات. وتنقسم كل خاصية إلى أربعة بنود ماعد خاصية "حلقات التغذية الراجعة التعديلات" التي تنقسم هذه الأخيرة إلى ثلاثة بنود لكل خاصية. وقد صممنا هذا المقياس من أجل الدراسة التقييمية المنظومية لفرق العمل في مخابر فينوس، عن طريق إسقاط معايير المنظومات الحية في الطبيعة على المنظومة الانسانية المتمثلة في فريق العمل من أجل فحص مدى استجابة فرق العمل موضوع الدراسة للمعايير المنظومية من خلال تحليل خصائصها الفعلية بنائياً، وظيفياً، وغائياً ثم مقارنتها بما يجب أن تكون عليه منظومياً. وقد شمل بناؤنا للمقياس المراحل الآتية: تحديد موضوع التقييم من خلال التحليل المنظومي لفريق العمل، تحديد الهدف من التقييم وهو السعي نحو التشخيص من أجل الإصلاح والتقويم، تحديد أبعاد المقياس ومعاييره، عرض المقياس على المحكمين لإبداء رأيهم بناء على خبراتهم في المجال وبعد اخذ رأي الخبراء والقيام بالتعديلات المطلوبة التي كان أغلبها لغويًا. وأخيراً التأكد من الخصائص السيكو مترية للمقياس من ثبات وصدق والتأكد من صلاحيته للاستعمال في الدراسة الأساسية، والجدول الآتي يوضح قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس:

جدول (04)

ثبات مقياس التحليل المنظومي بطريقة ألفا كرونباخ.

معامل الثبات	البعد
0.87	البعد البنائي
0.71	بعد العناصر البنائي
0.65	بعد الحدود البنائي
0.63	بعد المخزون البنائي
0.75	بعد التدفقات البنائي
0.67	البعد الوظيفي
0.62	بعد التدفقات الوظيفي
0.70	بعد مراكز القرار الوظيفي
0.70	بعد حلقات التغذية الراجعة الوظيفي
0.62	بعد التعديلات الوظيفي
0.875	الكلية

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يتراوح من 0.67 إلى 0.87 ويمكننا أن نعتبرها درجات مقبولة لاعتماد المقياس في مجاله.

أما عن صدق مقياس التحليل المنظومي فقد اعتمدنا صدق المحكمين حيث تم عرض مقياس التحليل المنظومي على مجموعة تتكون من 6 مختصين في علم النفس العمل والتنظيم، وذلك للتأكد من صلاحية البنود ومدى وملاءمتها للبيئة الجزائرية، وطلب إجراء بعض التعديلات على بعض البنود وقد تم ذلك كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول (05)

يبين أداة صياغة البنود لمقياس التحليل المنظومي لفريق العمل.

البنود المعدلة	البنود الاصلية
ترى أن طريقة اختيار بعضكم لبعض ضمن الفريق عادلة؟	ترى أن طريقة اختياركم ضمن الفريق عادلة؟
تجد أن الأعمال بين الفرق مختلطة وغير محددة؟	تجد أن الأعمال مختلطة وغير محددة للفرق؟
تقوم باستخدام عدة طرق لأداء عملك داخل الفريق أو بمساعدة الفريق؟	تقوم باستخدام عدة طرق لأداء عملك؟
تعتمد على أساليب ابداعية في العمل بفضل الفريق؟	تعتمد على أساليب ابداعية في العمل؟
توجد شبكات علائقية سلسلة بين اعضاء الفريق؟	توجد شبكات علائقية بين اعضاء الفريق؟
تتبادل المعلومات بينك وبين فريقك؟	تتبادل المعلومات انت وفريقك؟

ثالثاً: نتائج الدراسة :

3-1- عرض استجابات فريق تسيير الموارد البشرية وتحليل الفريق بنائياً ووظيفياً:

جدول (06)

استجابة فريق تسيير الموارد البشرية على البعد البنائي

استجابة فريق تسيير الموارد البشرية على البعد البنائي					
مجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1 (العامل)
16	1	6	9	التكرار	
40	1	12	27	المجموع	
100	6.25	37.50	56.25	%	
16	1	7	8	التكرار	العضو 2 العامل
39	1	14	24	المجموع	
100	6.25	43.75	50	%	
16	1	3	12	التكرار	العضو 3 العامل
43	1	6	36	المجموع	
100	6.25	18.75	75	%	

يمكن الاستنتاج من النتائج أن أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، وهذا بالنسبة للعمال الثالث داخل فريق مصلحة تسيير الموارد البشرية. مما يدل على وجود تساند بنائي داخل فريق تسيير الموارد البشرية لمجمع فينوس وهذا يمكن ان يعود لاشتراك الاعضاء في نفس المستوى داخل الفريق، كما عملية التوظيف والاختيار تتم بشكل صحيح، لأن حسب مقابلتنا مع مدير الموارد البشرية تحدث بشكل كبير عن أهمية الاختيار والتوظيف ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

3-1-2- عرض استجابات فريق تسيير الموارد البشرية على البعد الوظيفي:

جدول (07)

استجابة فريق تسيير الموارد البشرية على البعد الوظيفي

استجابة فريق تسيير الموارد البشرية على البعد الوظيفي					
مجموع	ابداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1 (العامل)
13	0	5	8	التكرار	
34	0	10	24	المجموع	
100	0	38.46	61.53	%	
13	0	5	8	التكرار	العضو 2 العامل
34	0	10	24	المجموع	
100	0	38.46	61.53	%	
13	0	2	11	التكرار	العضو 3 العامل
37	0	4	33	المجموع	
100	0	15.38	84.61	%	

أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكزالقرار، حلقات التغذية الراجعة التعديلات مما يدل على وجود تساند وظيفي داخل الفريق بشكل كبير أي التفاعل بين مكونات نسق فريق العمل موجود بشكل كبير.

3-2- عرض استجابات فريق مصلحة المشتريات وتحليل الفريق بنائياً ووظيفياً.

جدول (08)

استجابة فريق مصلحة المشتريات على البعد البنائي

استجابة فريق مصلحة المشتريات على البعد البنائي						
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1 (العامل)	
	16	2	9	5		التكرار
	35	2	18	15		المجموع
100	12.5	56.25	31.25	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 2 (العامل)	
	16	0	11	5		التكرار
	37	0	22	15		المجموع
100	0	68.75	31.25	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 3 (العامل)	
	16	0	11	5		التكرار
	37	0	22	15		المجموع
100	0	68.75	31.25	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 4 (العامل)	
	16	1	8	7		التكرار
	38	1	16	21		المجموع
100	6.25	50	43.75	%		

أعلى نسبة كانت بالإجابة بأحياناً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي متوسط بين أعضاء الفريق.

3-2-2- عرض استجابات فريق مصلحة المشتريات على البعد الوظيفي:

جدول (09)

استجابة فريق مصلحة المشتريات على البعد الوظيفي

استجابة فريق مصلحة المشتريات على البعد الوظيفي						
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1 (العامل)	
	13	0	3	10		التكرار
	36	0	6	30		المجموع
100	0	23.07	76.92	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 2 (العامل)	
	13	0	3	10		التكرار
	36	0	6	30		المجموع
100	0	23.07	76.92	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 3 (العامل)	
	13	0	9	4		التكرار
	30	0	18	12		المجموع
100	0	69.23	30.76	%		
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 4 (العامل)	
	13	1	5	7		التكرار
	32	1	10	21		المجموع
100	7.69	38.46	53.84	%		

أعلى نسبة كانت بالاجابة بدائما على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقاتالتغذية، الراجعة التعديلات وهذا بالنسبة للعمال الثالث داخل فريق مصلحة المشتريات، مما يدل على وجود تفاعل وتساند وظيفي داخل نسق فريق العمل.

3-3- عرض استجابات فريق مصلحة التسويق وتحليل الفريق بنائيا ووظيفيا.

جدول (10)

استجابة فريق مصلحة التسويق على البعد البنائي

استجابة فريق مصلحة التسويق على البعد البنائي					
المجموع	ابدأ	احيانا	دائما	البدائل	العضو 1
	2	7	7	التكرار	
	37	14	21	المجموع	
100	12.5	43.75	43.75	%	
المجموع	ابدأ	احيانا	دائما	البدائل	العضو 2
	1	9	6	التكرار	
	37	18	18	المجموع	
100	6.25	56.25	37.5	%	

إن أعلى نسبة كانت بالاجابة بأحيانا على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي متوسط لدى فريق مصلحة التسويق ويمكن ان يعود هذا الى الإختلافات الموجودة في المستوى بين اعضاء الفريق أي مكونات النسق.

3-3-1- عرض استجابات فريق مصلحة التسويق على البعد الوظيفي

جدول (11)

استجابة فريق مصلحة التسويق على البعد الوظيفي

استجابة فريق مصلحة التسويق على البعد الوظيفي					
المجموع	ابدأ	احيانا	دائما	البدائل	العضو 1
	0	4	9	التكرار	
	35	8	27	المجموع	
100	0	30.76	69.23	%	
المجموع	ابدأ	احيانا	دائما	البدائل	العضو 2
	3	3	7	التكرار	
	30	6	21	المجموع	
100	23.07	23.07	53.84	%	

أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائما على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، ما يدل على وجود تساند وظيفي بين أعضاء الفريق.

3-4- عرض استجابات فريق المصلحة التجارية وتحليل الفريق بنائياً ووظيفياً.

جدول (12)

استجابة فريق المصلحة التجارية على البعد البنائي

استجابة فريق المصلحة التجارية على البعد البنائي						
المجموع	ابدأ	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1	
	16	2	6	8		التكرار
	38	2	12	24		المجموع
100	12.5	37.5	50	%		
المجموع	ابدأ	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 2	
	16	2	7	7		التكرار
	37	2	14	21		المجموع
100	12.5	43.75	43.75	%		

إن أعلى نسبة كانت بالإجابة دائماً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي عالي بين أعضاء الفريق.

جدول (13)

استجابة فريق المصلحة التجارية على البعد الوظيفي

استجابة فريق المصلحة التجارية على البعد الوظيفي						
المجموع	ابدأ	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 1	
	13	1	2	10		التكرار
	35	1	4	30		المجموع
100	7.69	15.38	76.92	%		
المجموع	ابدأ	أحياناً	دائماً	البدائل	العضو 2	
	13	1	4	8		التكرار
	33	1	8	24		المجموع
100	7.69	30.76	61.53	%		

أعلى نسبة كانت بالإجابة دائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، مما يدل على وجود تساند وظيفي بين أعضاء الفريق.

الاستنتاج العام:

1 نتائج فريق تسيير الموارد البشرية

إن أعلى نسبة كانت بالإجابة دائماً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تساند بنائي داخل فريق تسيير الموارد البشرية لمجمع فينوس وهذا يمكن أن يعود لإشراك الأعضاء في نفس المستوى داخل الفريق، كما أن

عملية التوظيف والاختيار تتم بشكل صحيح، لأن حسب مقابلتنا مع مدير الموارد البشرية تحدث بشكل كبير عن أهمية الاختيار والتوظيف ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب. وأعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، مما يدل على تساند وظيفي داخل الفريق بشكل كبير أي التفاعل بين مكونات نسق فريق العمل موجود بشكل كبير.

2 نتائج فريق مصلحة المشتريات

إن أعلى نسبة كانت بالإجابة أحياناً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي متوسط بين مكونات نسق فريق عمل مصلحة المشتريات، كذلك يشترك العمال الأربعة تقريباً في نفس النسبة. كما وجدنا أن أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، ما يدل على وجود تفاعل وتساند وظيفي داخل نسق فريق العمل.

3 نتائج فريق مصلحة التسويق

وجدنا أن أعلى نسبة كانت بالإجابة أحياناً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي متوسط لدى فريق مصلحة التسويق ويمكن أن يعود هذا إلى الاختلافات الموجودة في المستوى بين أعضاء الفريق أي مكونات النسق. من جهة أخرى فإن أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، ما يدل على وجود تساند وظيفي بين مكونات نسق فريق العمل أي وجود تفاعل.

4 نتائج فريق المصلحة التجارية

اتضح لنا أن أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد البنائي الذي يحتوي على العناصر والحدود والشبكات العلائقية والمخزون، مما يدل على وجود تكامل بنائي عالي بين مكونات نسق فريق عمل المصلحة التجارية. كما أن أعلى نسبة كانت بالإجابة بدائماً على البعد الوظيفي الذي يحتوي على التدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية، الراجعة التعديلات، مما يدل على وجود تساند وظيفي بين مكونات النسق أي أعضاء فريق المصلحة التجارية.

خاتمة:

لقد استنتجنا أن فريق العمل هو عبارة عن نسق إنساني يحمل عدد من التفاعلات بين مكوناته داخليا. ويمكننا بواسطة المقاربة المنظومية أن نحلله منظوميا بتحليل تكامله البنائي وما يشمله من: عناصر، شبكات علائقية، حدود، مخزون وتحليل تسانده الوظيفي وما يشمله من تدفقات، مراكز القرار، حلقات التغذية الراجعة، التعديلات. وقد توصلنا إلى أنه بالنسبة للفريق الأول فريق مصلحة الموارد البشرية بعد تحليله بنائيا تبين أن تكامله البنائي عالي أي التكامل الموجود بين مكونات نسق الفريق عالي، ونفس الحال بالنسبة لتسانده الوظيفي واشتركت الدراسة الحالية في طريقة التقييم مع دراسة لحسن بوعبد الله وناني نبيلة (2010) حول شبكة التقييم المنظومي. أما بالنسبة لفريق مصلحة المشتريات بعد تحليله بنائيا تبين أن تكامله البنائي متوسط أي التكامل الموجود بين مكونات نسق فريق العمل متوسط وهذا يمن أن يرجع إلى الاختلاف في المستوى، أما تسانده الوظيفي فهو عال. بالنسبة لفريق مصلحة التسويق تكامله البنائي متوسط وهذا يرجع أيضا للاختلاف العينة في الخصائص، أما تسانده الوظيفي فهو عالي، بالنسبة للفريق الأخير فريق المصلحة التجارية فإن تكامله البنائي عالي أي تكامل مكونات نسق فريق العمل عالية، أما تسانده الوظيفي فهو عالي أيضا. ومن هنا يمكن الاستنتاج أن فرق العمل الإدارية لمخابر فينوس سليمة منظوميا حيث أنها متكاملة بنائيا ومتساندة وظيفيا وهذا ما يفسر سر نجاح هذه المؤسسة في السوق الجزائرية واحتكارها لسوق مواد العناية بالبشرة في الجزائر. ومن خلال بحثنا هذا الساعي إلى تقديم أداة تقييمية منظومية لفرق العمل الجزائرية، قمنا بتكوين واكتساب عدة معارف، وكذلك قمنا ببلورة أفكارنا ورسم آفاق جديدة لبحثنا حيث أن هذه الدراسة في هذا المجال كانت كمية نوعا ما ونحن سنسعى إلى التركيز على الجانب النوعي مستقبلا، كما سنسعى انجاز دراسات تتبعية على عينات أوسع للحصول على بيانات أدق وبالتالي نتائج أهم.

الملحق

مقياس الدراسة المنظومية لفريق العمل

سيدي(ة) العامل(ة)، تحية طيبة وبعد، نضع بين أيديكم استبياناً هدفه دراسة وتحليل فريق العمل منظومياً. نرجو من سيادتكم الاجابة على كل الأسئلة بوضع علامة أمام الخيار الذي يمثل رأيكم، وتأكدوا أن هذه المعلومات سرية ولن تُستغل الا لغرض البحث العلمي، وشكراً.

ابدا	احيانا	دائما	
			تتشارك أنت وزملائك داخل الفريق في المستوى؟
			ترى أن هنالك تجانس بينك وبين باقي الأعضاء؟
			تتشارك في الأهداف أنت وزملائك في الفريق؟
			ترى أن طريقة اختيار بعضكم لبعض ضمن الفريق عادلة؟
			تختلط مهامك مع مهام عامل اخر ضمن فريق اخر؟
			تجد نفسك تعمل عمل ليس من عمل فريقك؟
			ترى أن هناك فاصل بين فريقك والفريق الاخر؟
			تجد أن الأعمال بين الفرق مختلطة وغي محددة؟
			تقوم باستخدام عدة طرق لأداء عملك بمساعدة الفريق؟
			تعتمد على أساليب إبداعية في العمل بفضل الفريق؟
			يكون عملك مترابط مع عمل زميلك؟
			توجد شبكات علائقية سلسلة بين أعضاء الفريق؟
			تتشارك انت وزملائك في الفريق في طريقة العمل؟
			يتم تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق؟
			تحتفظ أنت وفريقك بطريقة عمل واحدة؟
			يتفاعل أعضاء الفريق مع المعلومات المخزنة؟
			يستمد فريقك الطاقة من البيئة الخارجية؟
			تستمد المعلومات من الفريق الاخر؟
			تتبادل المعلومات بينك وبين فريقك؟
			في حالة الحصول على معلومة تقوم بتحويلها لزميلك؟
			ترى أن شبكة العلاقات منظمة داخل فريقك؟
			يوجد قائد داخل الفريق يقوم بتنظيم المعلومات؟
			يقوم فريقك بإدارة المخزون بالشكل الصحيح؟
			يتبع فريقك توجيهات القائد؟
			يقوم فريقك بالاستجابة للمثيرات الخارجية التي تأتي من الفريق الاخر؟

			يقدم فريقك معلومات التي من خلالها يتم اتخاذ القرار؟
			توجد معرفة بالحالة العامة للمنظومة داخل الفريق؟
			يقوم فريقك بالتعديلات داخل الفريق بناء على التغذية الراجعة؟
			يقوم قائد الفريق بمراقبة الوقت المتاح للاستجابة؟
			تسترد المعلومات من محيط المؤسسة بشكل سليم؟
			ترى أن فريقك منفتح على الفرق الاخرى؟
			تحويل المعلومات داخل فريقك يتم بطريقة منتظمة؟
			يوجد تفاعل في تبادل المعلومات بينك وبين أعضاء فريقك؟
			تتعامل مع الفرق الاخرى كثيراً؟
			ينتج فريقك منتوجاً معيناً يقتصر على فريقك فقط؟
			تعتبر مخرجات فريقك مدخلات للفرق الاخرى؟
			ترى ان عملك ضمن فريقك يتم في شكل دائري (تستقبل وتحويل المعلومات)؟
			يقوم فريقك بتحويل المدخلات الى منتج؟
			ترى أن تلاشي وتفكك فريقك قائم على عدم استيراد وتحويل المعلومات؟
			تستخلص نوعية العلاقة الموجودة بينك وبين المؤسسة بناء على ما تتحصل عليه من معلومات؟
			تتخذ على اساس المعلومات المتحصل عليها القرارات والاجراءات اللازمة؟
			يتميز فريقك بالانسجام أثناء عملية تبادل المعلومات؟
			يحقق فريقك الثبات في اتخاذ القرار؟
			ترى أن دورك في الفريق مميز؟
			تتشارك أنت وزملائك في الفريق في بعض المهام؟
			ترى أن هناك تنسيق بين الوظائف داخل الفريق؟
			تندمج مهامك مع مهام زملائك في الفريق؟

قائمة المراجع:

- 1 الحسن بوعبد الله ونبيلة ناني (2010): "مقاربة منظومية للبرامج التكوينية"، الكتاب الثاني، سلسلة منشورات مخبر: إدارة وتنمية الموارد البشرية جامعة فرحات عباس. سطيف. الجزائر
- 2 مختار بوتلجة (2017): "العلاج النسقي"، مطبوعة جامعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر. ص 17.
- 3 مختار بوتلجة (2017): "العلاج النسقي"، مطبوعة جامعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر. ص 29.
- 4 ممدحت أبو النصر (2009): "فرق العمل الناجحة البناء والنمو والإدارة" الطبعة الثانية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- 5 لصفر رضا (2018): "الخصائص المشتركة لفرق العمل عالية الأداء"، مجلة التدوين العدد 11، وهران، الجزائر.
- 6 Richard, Swedberg (2018): **on the uses of exploratory research and exploratory studies in social science.** Cornell university, New-york.