وزارة التـعليم العـالي والبحـث العلمي

جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماع

القيم الاجتماعيـة وتأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانة على عينة من بلديات ولاية المدية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إعداد الطالبتين:

- **داود آمال نور الهدى**
- **ناتش حسينـة**

تحت إشراف

أ. سبخاوي حنان

السنـة الدراسيـة: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نود أن نعبر عن خالص شكرنا وامتنانا لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، ووقف بجانبنا خلال رحلتنا الدراسية.

إلى الوالدين الحبيبين، شكرًا لكم على دعمكم المستمر وتشجيعكم الذي لم يتوقف يومًا. لقد كنتم دائماً السند والقوة التي دفعتنا نحو النجاح. لا كلمات تستطيع أن توفيكم حقكم، فلكم منا كل الحب والامتنان.

إلى أساتذتنا الكرام، نشكركم على ما بذلتموه من جهد وتفانٍ في تعليمناوتوجيهنا. لقد كنتم دائماً مثالاً يُحتذى به في العطاء والإخلاص. شكرًا لكم على كل ما قدمتموه من علم ومعرفة.

إلى إخوتناوأخواتنا،
شكرًا لكم على مساندتكم لي في كل لحظة. دعمكم وتشجيعكم كان لهما الأثر الكبير في تحقيقنا لهذا الإنجاز.

إلى أصدقائنا وزملائنا،
شكرًا لكم على وقوفكم بجانبنا، وعلى كل اللحظات الجميلة التي قضيناها معًا. لقد كنتم دائمًا مصدر دعم وإلهام .

إلى كل من ساهم ولو بكلمة طيبة،
شكرًا لكم جميعًا. قد يكون الشكر أحيانًا أقل من أن يعبر عن مدى امتناني لكم، نرجو أن يكون في دعائنا لكم جزاءً كافيًا عن كل ما قدمتموه .

جزاكم الله خيرًا ووفقكم لما فيه الخير والصلاح.

إهداء

مرت قاطرة البحث العلمي هذه بكثير من العوائق ومع ذلك حاولت أنا وزميلتي (داود أمال نور الهدى) أن نتخطاها بثبات بفضل من المولى عز وجل

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى نفسي التواقة للعلم ولروح أخي الفقيد بالدرجة الأولى رحمة الله عليه.
وإلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت أقدامها (أمي الحبيبة)
إلى الأيادي الطاهرة التي أزالت عن طريقي شر وعراقيل الجنة والناس أبي وإخوتي خاصة (أسيا وفريدة) فلقد كانوا بمثابة العضد والركيزة في سبيل الإنتهاء من البحث.

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أقدرهم وأحترمهم، لا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مساندتي ومدي بالمعلومات القيمة الأستاذة سبخاوي والأستاذ كناي، داعية الرحمن أن يطيل في أعماركم ويدخلكم جنات النعيم.

وأشكر جميع الحاضرين الذين خصصوا لنا وقتا من يومهم الثمين.
ونسأل الله العفو والعافية في الدنيا والآخرة،
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من كانوا لي النور الذي أضاء دربي، والسند الذي أعانني في كل خطوة...

إلى والديّ العزيزين،
إلى من زرعا في نفسي حب العلم، وعلّماني معنى الإصرار والتفاني. إلى أمي الحبيبة، التي كانت دعواتها مصدر قوتي، وأبي العزيز، الذي كان دعمه الدائم حافزًا لي.

إلى إخوتي ،
إلى من كانوا رفاق دربي وشركاء نجاحي، إلى من ملأوا حياتي بالحب والبهجة، شكراً لكم على دعمكم المستمر وتشجيعكم.

إلى أصدقائي وزملائي،
إلى من شاركوني لحظات الفرح والتحدي، وكانوا دائماً بجانبي في أوقات الصعاب. شكرًا لكم على صداقتكم ودعمكم خاصة صديقتي واختي ناتش حسينة.

إلى أساتذتي الأفاضل،
إلى من غرسوا في نفسي حب المعرفة، ووجهوني بحكمتهم وصبرهم. شكرًا لكم على توجيهاتكم وإرشاداتكم القيمة.

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل،
أهديكم هذه المذكرة عرفانًا وتقديرًا لما قدمتموه من دعم وتشجيع.

فهرس المحتوى

مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	
أولا: أسباب اختيار الموضوع	**5**
ثانيا: أهداف الدراسة	**6**
ثالثا: أهمية الدراسة	**6**
رابعا: الاشكالية	**6**
خامسا نموذج الدراسة	**9**
سادسا : تحديد المفاهيم	**10**
سابعا: الدراسات السابقة	**12**
الفصل الثاني : الإطار النظري للقيم.	
تمهيد	**19**
أولا: مفهوم القيم الاجتماعية.	**19**
ثانيا: خصائص ووظائف القيم.	**21**
ثالثا: تصنيفات مكونات ومصادر القيم.	**24**
رابعا: الرؤية السوسيولوجية للقيم الاجتماعية.	**28**
خامسا: القيم كمحدد لسلوك العاملين داخل المنظمة	**30**
خلاصة	**35**
الفصل الثالث : الإطار النظري للسلوك التنظيمي	
تمهيد	**37**
أولا: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي	**37**
ثانيا –أهداف وأبعاد السلوك التنظيمي	**40**
أ-أهداف السلوك التنظيمي	**40**
ثالثا-خصائص وعناصر السلوك التنظيمي	**41**
رابعا: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى.	**44**
خامسا: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الرئيسية.	**46**
سادسا: لماذا يجب دراسة السلوك التنظيمي	**51**
سابعا: نواتج السلوك التنظيمي.	**52**
خلاصة	**53**
الفصل الرابع : الجانب التطبيقي للدراسة	
أولا مجالات الدراسة	**56**
المجال المكاني 1-1	**56**
المجال الزماني 2-1	**56**
المجال البشري 3-1	**57**
ثانيا منهجية الدراسة	**57**
منهج الدراسة 1-2	**57**

الادوات والتقنيات المستعملة 2-2	**58**
عينة الدراسة وطريقة اختيارها 2-3	**60**
ثالثا : عرض وتحليل البيانات والفرضيات	**62**
عرض وتحليل جداول البيانات الشخصية 3-1	**56**
عرض وتحليل جداول الفرضية الاولى 3-2	**67**
نتائج جزئية للفرضية الاولى 3-3	**74**
عرض وتحليل جداول الفرضية الثانية 3-4	**76**
نتائج الفرضية الجزئية الثانية 3-5	**82**
رابعا : الاستنتاج العام للدراسة	**82**
خاتمة	**85**
قائمة المصادر والملاحق	**87**

فهرس الجداول

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس: 62
جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن: 63
جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 64
جدول رقم (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.....65
جدول رقم (5) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....66
جدول رقم 6: يبين مساعدة الآخرين في إنجاز أعمالهم حسب الأقدمية.....67
جدول رقم 07: يبين إنجاز كل المهام المكلف بها حسب الجنس. 69
جدول 8 يبين الإخلاص في العمل حسب الأقدمية.....70
جدول رقم 9: يبين الإيمان بمبدأ الجدية في العمل حسب السن. 72
جدول:10 يبين إيمانك بقيمة التعاون حسب الأقدمية 73
جدول رقم 11 يبين الإخلاص في العمل.....74
جدول 12يبين احترام العامل لزملائه داخل المؤسسة حسب السن.....76
جدول 13يبين الايمان بمبدأ التعاون في العمل حسب الأقدمية 77
جدول 14 يبين تعاون العمال مع زملاءهم حسب الأقدمية 79
جدول 15بين المحافظة على الاملاك الخاصة بالمؤسسة حسب لأقدمية.....80
جدول 16 يبين القيم الأخلاقية الدافعة للانضباط داخل المؤسسة حسب للجنس 81

مقدمـــة

مقدمة:

لقد نالت القيم بشكل عام وقيم المنظمة بشكل خاص اهتمام العديد من المختصين في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية على حد سواء: كعلم الاجتماع، علم النفس، والتربية والدين والفلسفة والاقتصاد.

فدراسة القيم من الدراسات ذات الأهمية الكبيرة لأنها تشكل نسيجا وجدانيا سلوكيا يشكل أهم محور من محاور تربية الإنسان، فهي تعتبر الموجه والضابط لسلوكه والمرجعية لتصرفاته وتحدد المقبول وغير المقبول من السلوكيات كما أنها تعطي للأشياء وزنها وقيمتها.

وفي المجال التنظيمي و الحياة العملية للأفراد داخل المؤسسات نجد القيم الإجتماعية التي يحملها العمال سواء من خلال تنشئتهم الإجتماعية أو من المحيط المعاش لها تأثير كبير هذا ما ينعكس جليا في اتصالاتهم وتعاملاتهم وسلوكياتهم التي يقومون بها داخل المؤسسة، فعلى سبيل المثال: الانضباط، و الولاء هذه السلوكات تعاني من النسبية في تطبيقها من طرف العمال أي سلوكهم التنظيمي ليس متماثل فهذا راجع لاختلاف القيم من فرد لآخر، هذا ما دفع المختصين للاهتمام بالسلوك التنظيمي أي دراسة سلوك العمال داخل المؤسسة و الهدف منه هو التعرف على مسببات السلوك و التنبؤ به في حالة التعرف على المسببات و التوجيه و السيطرة و التحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات.

ومنه الفهم الجيد والعميق لهذا السلوك تتمكن المؤسسة من تحقيق والوصول إلى أهدافها المسطرة على هذا الأساس كان تأثير القيم الإجتماعية على السلوك التنظيمي يبقى من المواضيع الهامة في تخصص التنظيم والعمل، ولمعرفة أكثر حول كيفية هذا التأثير قسمنا هذه الدراسة الى قسمين أساسيين:

الجانب النظري: فكان تقسيمـه كالتالي:

الفصل الأول: خصصناه للجانب المنهجي للموضوع، وذلك من خلال التطرق إلى أسباب اختيار الموضوع أهميته، أهدافه الدراسة، تحديد إشكالية الموضوع ووضع الأسئلة الفرعية، تم صياغة الفرضيات، تحديد المفاهيم، وأخيرا الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: كان تحت عنوان: الإطار النظري للقيم الاجتماعية وقد خصص لعرض العناصر التاليـة: مفهوم القيم الاجتماعية، خصائص ووظائف القيم، تصنيفات مكونات ومصادر القيم، الرؤية السوسيولوجية للقيم الاجتماعية، القيم كمحدد لسلوك العاملين داخل المنظمة.

الفصل الثالث: كان تحت عنوان التنمية المحلية ماهيتها ومعوقاتها في الجزائر، وقد خصص لعرض العناصر التالية: أولا: مفهوم وأهمية السلوك التنظيم، اهداف وأبعـاد السلوك التنظيمي، خصائص وعناصـر السلوك التنظيمي، السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الرئيسية، لماذا يجب دراسة السلوك التنظيمي، نواتج السلوك التنظيمي.

الجانب التطبيقي: وكان تقسيمه كالتالي:

الفصل الرابـع: يخص الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم عرض فيه ما يلي:

مجالات الدراسة، منهج الدراسة، الأدوات المستخدمة في الدراسة والعينة وطريقة اختيارها.

الفصل الخامس: يخص عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الفرضيات وتم عرض فيه ما يلي: عرض الجداول وتحليل البيانات، نتائج الفرضيـات، والاستنتاج العام والخاتمــة.

الجانـب النظري

الفصـــل الأول

الإطار المنـهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراســة.

أولا: أسبــاب اختيــار الموضوع

- **أسباب موضوعيــة:**

الرغبة في تسليط الضوء على سلوك الفرد داخل التنظيم من أجل معرفة طبيعة القيم التي يحملها.

- وجود سلوكيات سلبية داخل المؤسسة كاللامبالاة، عدم الانضباط والغش دفعتنا للبحث عن خلفيات هذه الأسباب.

- تراجع منظومة القيم في المجتمع الجزائري حسب الكثير من الدراسات دفعتنا للبحث عن مكانة هذه القيم في توجيه سلوك العامل داخل المؤسسة الجزائرية.

- باعتبار أن السلوكيات لها عالقة بما يحمله الفرد من قيم جعلتنا نسلط الضوء على كيفية تأثير القيم عن هذه السلوكيات.

- **أسباب ذاتيـــة:**

- رغبة ذاتية في القيام بدارسة موضوع القيم الاجتماعية و تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين.

- الرغبة في محاولة تكوين صورة واضحة لموضوع القيم الاجتماعية والسلوك التنظيمي.

- الرغبة في تطبيق ما تم التوصل إليه في المشوار الدراسي على أرض الواقع في هذه الدراسة الميدانية حول القيم الاجتماعية وتأثيرها على السلوك التنظيمي.

ثانيا: أهداف الدراســة:

- محاولة الكشف عن كيفية تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية.

- محاولة معرفة كيف تعمل القيم الأخلاقية على زيادة الانضباط في سلوك العاملين داخل المؤسسة الجزائرية.

- محاولة التعرف على بعض القيم الاجتماعية التي لها تأثير سلبي على سلوك العمال داخل التنظيم.

- محاولة التعرف على قيم العمل والقيم الأخلاقية التي يحملها العامل وكيفية تأثيرها على سلوكياته.

ثالثا: أهميــة الدراسة:

- تبرز أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول جانب حساس وهو القيم الاجتماعية والسلوك التنظيمي على اعتبار أن القيم هي تشكيل سلوكيات و أفعال الأفراد والتي تتحول إلى ممارسات اجتماعية تؤثر بشكل كبير على سلوك العمال في كافة المستويات وتحدد أفعالهم ونشاطاتهم.

- ولموضوع القيم الاجتماعية والسلوك التنظيمي أهمية بالغة في إفادة الجانب الأكاديمي للجامعة وذلك لكون هذه الدراسة تعالج موضوع حساس في المجتمع الجزائري وهو القيم وأثره على السلوك التنظيمي وهذا يقدم إضافة للبحث العلمي.

رابــعا: الاشكالية.

من المتعارف عليه وعلى نطاق واسع ان العالم اليوم يشهد العديد من التغيرات والتطورات في شتى المجالات والميادين اقتصادية كانت او سياسية او ثقافية، ولعل هذا التطور راجع لمؤسسات متطورة التي تقوم على اساس استراتيجية تنظيم وتسيير ناجحة، و لطالما كان العنصر البشري هو الركيزة الاساسية والمتحكم الرئيسي في هذا التسيير هذا ما جعله يأخذ حظا من

الدراسة و الاهتمام، فاعتبر المورد البشري هو العنصر الوحيد داخل المؤسسة الذي لا يمكن السيطرة والتحكم في سلوكاته، فيتطلب ذلك دراسة هذا السلوك دراسة علمية من طرف المفكرين والباحثين للكشف عن تفاعل الفرد داخل المؤسسة من خلال سلوكاته، وهذا ما يعرف بالسلوك التنظيمي الذي يعني بدراسة سلوك الفرد والجماعات داخل المنظمة فدراسة السلوك التنظيمي من أهم المواضيع التي لها مكانة كبيرة في الدراسات الاجتماعية، فهو يهتم بدراسة وتفسير سلوكات وأفعال واتجاهات الافراد داخل المنظمات التي ينتمون اليها، وهذا بهدف التعرف على مسببات السلوك وامكانية التنبؤ بها من أجل التحكم والسيطرة في سلوكات الافراد داخل المنظمة فنجاح او فشل اي مؤسسة مرتبط بالسلوك التنظيمي، وفي هذا الصدد نجد التون مايو و فريديريك تايلور من العلماء الذين حاولوا في دراساتهم تفسير السلوك التنظيمي بحيث وصلوا الى نتيجة مفادها انه نتاج لعوامل عديدة و مترابطة اهمها القيم والمعايير التي يتبناها الفرد من المجتمع والقيم الاجتماعية هي عبارة عن معيار يوجه ويتحكم في تصرفات الافراد ومن خلالها يقيم الفرد الاشياء بصحيحها و خطئها كونها مجموعة معايير ومبادئ يتبناها الافراد ويحتكمون اليها خلال نشاطهم داخل المنظمة، اذن فالقيم الاجتماعية هي القوة المحركة والمنظمة للسلوك وهي التي تحدد للفرد السلوك الايجابي والسلبي، لذلك توجب على المنظمات التركيز على طبيعة القيم التي يعمل بها سيؤدي حتما لمعرفة عملها ويؤثر في فعاليتها و نسبة تحقيقها لأهدافها، ومنه فان القيم لها اهمية كبرى سواء للفرد او المؤسسة فلا يمكن العيش بمعزل عن هذه القيم كونها تشكل الاساس المرجعي للسلوك وتتحكم فيه، وتوجهه وتؤثر عليه، ومن خلال دراستنا هذه والتي كانـت في مؤسسة عموميـة وهي بلدية بوسكن ولاية المدية سنحاول معرفة كيفية تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية وعلى هذا الاساس تمحورت مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي.

كيف تؤثر القيم الاجتماعيـة على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية؟

اما بالنسبة للتساؤلات الفرعية فهي كالتالي:

1-كيف تؤثر قيم العمل على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية؟

2-كيف تؤثر القيم الاخلاقية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية؟

ومنـــه نصيغ الفرضية الرئيسية التالية:

- تؤثـر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين من خلال زيادة الولاء والانضباط للعمال داخل المؤسسة الجزائرية.

أما الفرضيات الجزئيـــة فهي كالتالي:

1- تؤثر قيم العمل في زيادة ولاء العمال داخل المؤسسة.

2- تؤثر القيم الأخلاقية في زيادة الانضباط للعمال داخل المؤسسة.

خامسا نموذج الدراسة:

المتغيـر	الأبعـــاد	المؤشرات
القيم الاجتماعية	القيم الأخلاقية	- الثقة - الأمانة - الصدق - الوفاء
	قيم العمل	- التعاون - الجدية - الإتقان - المسؤولية
السلوك التنظيمي	الولاء التنظيمي	- الرغبة في الاستمرار - بذل أقصى جهد - التضحية والاخلاص - حب العمل والمثابرة
	الانضباط	- اتباع التعليمات - احترام الوقت - احترام الرئيس - الالتزام بالأوامر

سادسا: تحديد المفاهيم.

- **القيم**: لغة: تعددت تعريفات القيم في اللغة وان كان جميعها يشير الى الامور التالية: الثبات، الدوام والاستمرار قيمة الشيء وثمنه إعطاء الشيء حقه، الاستقامة، الامر المستقيم الذي لا زيغ فيه.
- **اصطلاحا**: فتعددت تعريفات العلماء من تربويين وأكاديميين وغيرهم للقيم لاختلاف نظر كل واحد منهم لها بوجه عام.

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من المبادئ والمقاييس والمعايير الحاكمة على أفكار الانسان ومعتقداته واتجاهاته وتؤثر في حياته وتمثلها في سلوكاته العملية وتصرفاته.

أو معيار لمعرفة الصالح من الفاسد وهي تختص بالحياة الانسانية بالذات ولا يعرفها الحيوان.

صفات ومعاني قد تكون فكرية أو سلوكية وهي ذاتية ثابتة ومطلقة لا تتغير باختلاف من يصدر الحكم عليها.

- **القيم الاجتماعية:**

اصطلاحا: هي الخصائص والصفات المرغوب فيها من الجماعة والتي تحددها الثقافة القائمة مثل" التسامح والحق والقوة" وهي اداة اجتماعية للحفاظ على النظام الاجتماعي والاستقرار بالمجتمع.

لغة: هي الخصائص او الصفات المرغوب فيها من الجماعة وتوجه سلوكهم وهي التي تخبرهم الفرق بين الحلال والحرام او الصحيح والخطأ والجيد والسيء والتي تحددها الثقافة القائمة مثل التسامح والحق والعدل والامانة والإيثار...وهي أداة اجتماعية للحفاظ على النظام الاجتماعي والاستقرار بالمجتمع.

-قيم العمل: يعرف (hofstad1990) واخرون القيم على انها اعتقادات عامة تحدد لنا الصواب من الخطأ، وكذلك الأشياء المفضلة والغير مفضلة.

بينما يعرف (Lock 1994)القيم على انها ما يتوق اليه الفرد سواء كان ذلك بوعي او بدون وعي ويريد او يحاول تحقيقه.

التعريف الإجرائي: هي مجموعة من المبادئ التي يحملها الفرد تتحكم في سلوكه (عمله)، وهي امتداد للقيم التي اكتسبها الفرد سواء من المجتمع الذي يعيش وسطه، او من المؤسسة التي يعمل بها.

فكلما كان للفرد قيم عمل تتعلق به وكان هناك توافق بين هذه القيم التي يحملها والتي تدعمها المؤسسة التي يعمل بها، كلما ساهم ذلك في مدى توافق اهداف الفرد مع اهداف مؤسسته، ومنه يؤكد اهتمام المؤسسة بأفرادها وأهدافهم، وتدعيم قيمهم وخلق المناخ التنظيمي الملائم لتجسيد قيمهم، فإن هذا كله ينعكس إيجابا على أداء الافراد وشعورهم بالانتماء والالتزام لمؤسستهم.

-القيم الأخلاقية: لقد ورد هذا المفهوم في القرآن الكريم حيث ذكرها الله سبحان وتعالى في الآية التالية: " وإنك لعلى خلق عظيم". [القلم ، الآية :4]

وقد أشار الفيروز أبادي في القاموس المحيط إلى مصطلح الأخلاق وهي تعني في اللغة العربية السجية والطبع وجمعها أخلاق فهي وصف صورة الإنسان الباطنية وأوصافها ومعانيها أوصاف حسنة أو قبيحة ويقول العسكري صاحب كتاب الفروق في اللغة أن لا فرق بين العادة والخلق.

- السلوك التنظيمي: يعرف بانه: "السلوك الذي يشمل جميع العلاقات لأية منظمة سواء كانت هذه العلاقة داخلية رسمية او غير رسمية، أفقية أو عمودية أو خارجية مع كل ما يحيط بالمنظمة من قريب أو بعيد "

كما يعرف بأنه "دراسة سلوك وأداء عاملين في منظمة وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين ومن ثم انتاجيتهم.

سابعا: الدراسات السابقة.

1-دراسة الطالبة أوغيدني أحلام " القيم الاجتماعية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي " سنة 2015 دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة عزابة ولاية سكيكدة:

دراسة ميدانية ومذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع من إعداد الطالبة أوغيدني أحلام بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة عزابة ولاية سكيكدة حيث انطلقت الباحثة في دراستها من الإشكال الرئيسي مفاده: هل للقيم الإجتماعية المحلية تأثير على الالتزام التنظيمي للموظفين؟، حيث حاولت الباحثة من خلال بحثها التوصل أو الكشف على العلاقة التأثيرية بين متغير الدراسة "القيم الإجتماعية المحلية والالتزام التنظيمي" والتأكد فيما إذا كانت القيم الاجتماعية المحلية التي يعتنقها الموظفون لها تأثير سلبي على التزاماتهم التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية وعلى ضوء ذلك فقد صاغت الباحثة الفرضية الرئيسية كالتالي: "القيم الاجتماعية المحلية التي يجملها الموظفون تأثير بارز على التزاماتهم في العمل داخل المؤسسة"، وقد قسمت هذه الفرضية إلى 5 فرضيات جزئية متمثلة:

الفرضية الاولى للعادات الاجتماعية المحلية التي ألفها الموظفون في مجتمعاتهم المحلية تأثير بارز في قدرتهم على الانسجام مع قواعد وضوابط العمل.

والفرضية الجزئية الثانية نصت على ان للخلفيات الاجتماعية للموظفين تأثير بارز على مدى ارتباطهم بالمؤسسة التي يشتغلون فيها.

أما الفرضية الفرعية الثالثة فصاغتها الباحثة بالشكل التالي: للارتباطات والصلات الاجتماعية السائدة في المجتمعات للموظفين تأثير بارز على مستوى أدائهم في المؤسسة.

ومن أجل التحقق من صحة هذه الفرضيات فقد اعتمدت الباحثة في دراستها في شقها الميداني على المنهج الوصفي التحليلي كأكثر منهج مناسب لهذه الدراسة، كما استخدمت الباحثة الملاحظة والمقابلة الحرة والاستمارة في جمع البيانات اللازمة للبحث في حين عينة البحث تكونت من 83 مفردة ممثلة لجميع فئات مجتمع البحث وتم اختيارها بطريقة عشوائية.

وتوصلت الباحثة في دراستها هذه إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- للعادات الاجتماعية التي ألفها الموظفون في مجتمعاتهم المحلية تأثير بارز في قدرتهم على الانسجام مع قواعد وضوابط العمل.
- للخلفية الاجتماعية للموظفين تأثير بارز على مدى ارتباطهم بالمؤسسة بارز على مستوى أدائهم في هذه المؤسسة الاستشفائية.

وفي نهاية هذه الدراسة فقد استخلصت الباحثة نتيجة حتمية تبين من خلالها أن للقيم الاجتماعية تأثير على التزام الموظفين في المؤسسة وقد تفشت هذه القيم السلبية بينهم والتي مصدرها البيئة الخارجية التي تدخل المؤسسة من موظفين وعمال باعتبار هؤلاء الموظفين والعمال قد ألفوا واعتادوا هذه القيم السلبية وهي راسخة في عقولهم وبالتالي فهي تتمثل في اللامبالاة والمحسوبية والتحيز والتغيب.

2-دراسة علي الكنز وآخرون، الصناعة والمجتمع، سنة 1982 دراسة ميدانية بمصنع الحجار والصلب:

وهي دراسة سوسيولوجية كان مجالها الشركة الوطنية للحديد والصلب sns انجزها الى جانبه كل من "سعيد شيخي، جمال رغيد في الفترة ما بين 1952-1978.

استهدفت الدراسة من بين ما استهدفت استعراض الظروف الاجتماعية الخارجية لعمال الصناعة وأثرها على سلوك العامل داخل التنظيم من خلال التركيز على الرضا، الارتياح والتذمر لدى العمال، وذلك من خلال موقفهم من الادارة وجهاز الإشراف ومن المنظمات الجماهيرية (الحزب ومنظماته الجماهيرية، النقابة)، كما استهدفت دراسة موقف العمال من حجم التنظيم.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، اما الادوات المنهجية، فقد استخدمت الاستمارة والمقابلة، حيث أجرى الباحثون سلسلة من المقابلات غير المقننة من عدد من العمال والإداريين.

ومن النتائج الهامة التي توصلت إليها الدراسة والمتعلقة ببعض جوانب السلوك التنظيمي، احتفاظ العمال الصناعيين من ذوي الأصول الريفية بعقلياتهم التقليدية وعدم اندماجهم مع النسق الصناعي حيث يشتغلون، ويتعلق الامر هنا بنمط تعاملهم مع الالة، وكذا موقفهم من القيم الحضرية التي تسود مجتمع المدينة.

كشفت الدراسة عن الغموض في التسيير الذي يسود التنظيمات الصناعية، مما جعل العمال يشعرون بالإحباط لعدم وضوح مستقبلهم المهني، في ظل استمرار هذه الوضعية التي عبر عنها أحد العمال بالقول: "ان السوق أكثر تنظيما من هنا" اي التنظيم الصناعي، وهذا ما جعل العمال يحسون بأن هناك من يتقاضى اجرا وامتيازات اجتماعية مختلفة دون عمل واضح يؤديه للتنظيم.

3-دراسة العقبي الأزهر، " القيم الاجتماعية والثقافة المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي 2009 دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع التنمية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة للطالب العقبي الأزهر، حيث حاول الباحث في دراسته محاولة الكشف عن مدى تأثير القيم الإجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملين على نمط التعاون والإشراف بينهم، أو كانوا رؤساء ومرؤوسين وعن حجم هذا التأثير وللكشف عن هذا الإشكال المطروح صاغ الباحث فرضية رئيسية حول تشكيل عناصر البنية الاجتماعية والثقافية المحلية أساس التعاون والإشراف السائدين بين العمال داخل المصنع وتمثلت الفرضيات الجزئية في 3 فرضيات الأولى تتمثل في: تشكيل المراكز الإجتماعية الموروثة التي يشغلها أعوان التنفيذ المحور الأساسي للتعاون السائد بينهم داخل المصنع، والفرضية الجزئية الثانية: تشكل الالتزامات الإجتماعية والأخلاقية التي يحملها الرئيس اتجاه مرؤوسيه المحور الأساسي لأسلوب الإشراف عليهم أما الفرضية الجزئية الثالثة : فكانت تعكس نمط التعاون والإشراف السائدين داخل المصنع مراعاة العاملين للعادات والعرف في تنظيم علاقاتهم المهنية وللتحقق من هذه الفرضية اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج المقارن وأدوات جمع البيانات تمثلت في الاستمارة، الوثائق والسجلات، المقابلة، حيث تحصل على النتائج التالية :

- ما يحصل من عمليات اجتماعية بين العاملين خاصة منها ما يتعمق بالإشراف والضبط الاجتماعي مسائل تحددها عناصر داخلية خاصة ببيئة المصنع وأيضا اعتبارات شخصية خارجة عنه.

-عناصر البيئة الإجتماعية والثقافية المحلية تشكل أساس التعاون والإشراف السائد بين العمال داخل المصنع.

التعاون والتضامن السائدين بين العمال داخل المؤسسة في الأغلبية ذو طابع رسمي أساسه المراكز المبنية التي يشغلها هؤلاء داخل المنظمة وما يرتبط بها من أدوار.

4-دراسة رتيمي الفضيل، " القرابة والعمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، سنة 1993 دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية والحريرية، بوفاريك.

استهدفت الدراسة محاولة الكشف عن أثر القرابة على سير العمل داخل المؤسسة، بتسليط الضوء على ظاهرة العلاقات القرابية وانعكاساتها في مجالات العمل وتسييره العلمي، وهل هناك علاقة بين القرابة كإحساس بالواجب واللجوء اليها في حالات الشعور بعدم الاستقرار داخل الوحدة وبين العمل وما يتضمنه من صرامة في الإنجاز والولاء له دون التفكير بروابط الاسرة.

للوقوف على طبيعة العلاقة بين القرابة والعمل في المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية والحريرية، انطلقت الدراسة من الفرضيات التالية:

1-ان التوظيف في المؤسسة الصناعية الجزائرية يخضع لسلوكات تقليدية كالمفاضلة والمحسوبية.

2-يمكن اعتبار الروابط القرابية مؤثرة على سير العمل داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لرصد ابعاد موضوع البحث وهذا من خلال المعلومات المختلفة المتحصل عليها، كما اعتمدت على المنهج الإحصائي المتمثل في استخدام الاستبيان والتحليل الإحصائي، كما استخدمت المنهج التاريخي المقارن لدراسة الظاهرة وتتبعها من الناحية التاريخية، مع مقارنة النتائج في كل حالة.

كما اعتمدت الدراسة على طائفة من الادوات استعانت بها كأساليب جمع البيانات كالملاحظة والمقابلة والاستمارة والوثائق والمجلات.

اما عينة الدراسة فقد اعتمدت الدراسة على عينة افرادها قسم الانتاج.

توصلت الدراسة على جملة من النتائج اهمها:

1-ان الولاء للعامل القرابي يرتبط طرديا مع المستوى التعليمي، حيث توصلت الى انه كلما ارتفع المستو التعليمي لدى العامل كلما قل نسبيا الولاء للعامل القرابي.

2-ان العملية الإنتاجية والعمل، بفعل تدخل العلاقات التقليدية أصبح يخضع الى رغبات الأفراد الخاصة لا إلى مقاييس المنشأة الصناعية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالترقية.

3-ان الالتحاق بمكان العمل لم يكن في الغالب ليتم إلا لوجود اقارب ممكن يعملون داخل الوحدة.

4-تدخل القرابة والمحاباة والمحسوبية في تنقيط المشرفين للعمال والتستر على غياباتهم، وفي توزيع مناصب العمل النوعية وفي تطبيق القوانين التنظيمية على العاملين.

التعقيب على الدراســات:

إن التطرق للدراسات السابقـة كتراث نظري له أهمية كبيرة في مجال البحث إذ تعتبر هذه المرحلة من أصل مراحل البحث العلمي حيث أن الاعتماد على الدراسات السابقة قد سهلت علينا بعض الخطوات في إعداد المذكرة وساعدتنا في كيفية اختيار مناهج البحث وطرق جمع البيانات، حيث اعتمدنا على 4 دراسات سابقـة جزائريــة حيث شملت البعض منها المتغير المستقل القيم الاجتماعية، والبعض منها تناول المتغير التابع السلوك التنظيمي، والدراسة الأقرب لمتغيري دراستنا هي الدراسة الجزائرية للعقبي لزهر.

حيث بينت الدراسة الأولى تقارب الدراسات بحيث تناولت متغيري الدراسة نفسها إلا أن الاختلاف يكمن في مؤشرات وأبعاد الدراسة.

أما الدراسة الثانيـة استهدفت استعراض الظروف الاجتماعية الخارجية لعمال الصناعة وأثرها على سلوك العامل داخل التنظيم من خلال التركيز على الرضا، الارتياح والتذمر لدى العمال، كما استعمل نفس المنهج الوصفي بالإضافة لأدوات البحث (الاستمارة والمقابلة).

أما الدراسة الثالثة حاول الباحث في دراسته محاولة الكشف عن مدى تأثير القيم الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملين على نمط التعاون والإشراف بينهم وهي تشمل أيضا نفس متغيرات دراستنا، واستعمل نفس المنهج وأدوات البحث.

أما الدراسة الرابعة حاول الباحث في دراسته محاولة الكشف عن مدى تأثير القرابة على سير العمل داخل المؤسسة، بتسليط الضوء على ظاهرة العلاقات القرابية وانعكاساتها في مجالات العمل وتسييره العلمي، واستهدفت القرابات كسلوك تقليدي يؤثر على التوظيف والسلوك الوظيفي.

وعليه من خلال ما تقدم عرضه من دراسات سابقة فإن معظمها لها علاقة بموضوع دراستنا وتساعد في توضيح مسار العمل أكثر، ودراستنا أيضا المتمثلة في تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائرية قد أبرزت جانب آخر من جوانب الفرد إلا وهي كيفية تأثير قيمه التي يحملها من المجتمع الخارجي كقيم العمل والقيم الأخلاقية على الأفعال والسلوكات التي يصدرها داخل التنظيم.

ثامنا: صعوبات الدراسة.

-عدم التسهيل في الدخول للميدان البلدية من أجل جمع المعلومات.

-عدم الإجابة بمصداقية وكذاك تفادي الإجابة على بعض الأسئلة.

-الفترة الزمنية من أجل الإجابة على كل الاستمارات كانت طويلة المدة بعض الشيء حيث قدرت ب أسبوع.

الفصـل الثـاني
الإطـار النظري للقيـم الاجتماعيـة

- تمهيـد.
- أولا: مفهوم القيم الاجتماعية.
- ثانيا: خصائص ووظائف القيم.
- ثالثا: تصنيفات مكونات ومصادر القيم.
- رابعا: الرؤية السوسيولوجية للقيم الاجتماعية.
- خامسا: القيم كمحدد لسلوك العاملين داخل المنظمة.
- خلاصـة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للقيم الاجتماعيـة.

تمهيد:

لقد نالت القيم الاجتماعية كغيرها من المواضيع الهامة في مجال العلوم الاجتماعية والانسانية أهمية بالغة من حيث دراسته كونها مرتكز رئيسي وأساسي لهذا المجال، ومن خلال دراستنا هذه سنتطرق للعديد من النقاط المهمة والرئيسية من أجل شرحه والتعمق فيه أكثر ومن أبرزها نذكر:

خصائص ووظائف القيم، تصنيفاتها مكوناتها ومصادرها، الرؤية السوسيولوجية للقيم كمحدد لسلوك العاملين داخل المنظمة.

أولا: مفهوم القيم الاجتماعيـة.

يعتبر مفهوم القيم من المفاهيم الشائعة في مختلف العلوم الاجتماعية والانسانية إلا أنه لا يوجد ثمة اتفاق بين العامل حول تعريف موحد لهذا المفهوم وذلك لاختلاف منطلقاتهم الفكرية وحقولهم الدراسية.

أ- مفهوم القيم من الناحية اللغويـة: القيمة في اللغة واحدة القيم وهي تعني ثمن الشيء.[1]

- ويذكر الزمخرشي ان القيم جمع قيمة وهي من الفعل قام ومصدره قوم ولها عدة معاني منها: قوم العود فاستقام عدله فاعتدل وأصبح مستقيما، وقوم المتاع يعني ثمنه "جعل له ثمن ومقدار"، نقول قام مائة دينار.[2]

- ومن منضور اخر نجد ان القيمة تحمل معنى مختلفا تماما الا وهو القوة، فالقيمة تشتق من الاصل اللاتيني التي تعني "قوى" وبهذا المعنى فالقيمة تحمل ايضا معنى: المقاومة والصلابة.[3]

[1]- جمال الدين محمد بن مكرم المعروف بان منظور، لسان العرب، دار بيروت، لبنان، ط12، 1968، ص 500.
[2]- أبو القاسم محمود بن عمر الزمخشري، اساس البلاغة، دار المعرفة، بيروت، ب.ط، 1982،ص360.
[3]- إيمان العربي النقيب، القيم التربوية في مسرح الطفل، دار المعرفة الجامعية، مصر، د1، 2002، ص 14.

ب- تعريف القيم الاجتماعية:لقي مفهوم القيم اهتمام العديد من الباحثين إلا انه ليس هناك اتفاق حول مفهوم موحد له ومن التعاريف المختلفة لمفهوم القيم ما يلي:

- يعرفها ايميل دوركايم (Emeil Dorkheim): إن القيم هي إحدى أليات الضبط الاجتماعية المختصة عن ذوات الأفراد الخارجية عن تجسيداتهم الفردية.
- وترى كلاكهون(Khlakhoun) انها مفهوم واضح او ضمني خاص بالفرد او بالجماعة يؤثرعلى الاختيار من بين نماذج من الافعال او الوسائل او الغابات.[1]
- ويعرفها ابو العينين: "بأنها مجموعة من المعايير والاحكام، تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية، بحيث يمكنه من اختيار أهداف وتوجيهات لحياته يراها جديدة بتوظيف إمكانياته وتتحسد من خلال الاهتمام بالاتجاهات والسلوك العملي أو اللفظي بطريقة مباشرة وغير مباشرة"[2]
- ويعرفها الزيود:"على انها مجموعة من المعتقدات والمبادئ الكامنة لدى الفرد والتي تعمل على توجيه سلوكه وضبطه وتنظيم علاقاته في المجتمع (وسط الجماعة) في جميع نواحي الحياة".
- ويعرفها طياسي " بأنها مجموعة من الأنظمة الضابطة لتعرفات الأفراد والمثل العليا الموجهة لسلوكهم".[3]

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن القيم هي معيار للضبط الاجتماعي، وموجهات للسلوك الفردي وهي ليست مجرد صفات نظرية مجردة بل يتم ترجمتها إلى سلوك، وهذا السلوك قد يكون عمليا أو لفظيا، ويكسب الفرد هاته القيم الاجتماعية من خلال مؤسسات نظامية وغير نظامية تسهم جميعها في غرسها وتنميتها لدى الأفراد، مما يسهم ذلك في تنظيم العلاقات بين الأفراد وسط الجماعة وفي جميع نواحي الحياة. فالقيم رغم تعددها إلا أن المجتمع الواحد يعمل على انتقاء قيم معينة، وتغرس في نفوس الأفراد بمساندة مؤسسات

[1]- ماجد الزيود، الشباب والقيم في عالم متغير، دار الشروق، عمان، ط1، 2006، ص 22-23.
[2]- علي خليل أو العينين، القيم الاسلامية والتربية، مكتبة ابراهيم الجلي، المدينة المنورة- ب.ط، 1998، ص 34.
[3]- ماجد الزيود، مرجع سابق، ص22.

التنشئة الاجتماعية المختلفة وهذا ما يعرف بعملية التطبيع الاجتماعي و السلوكات التي يصدرها هؤلاء الأفراد تتسم بالشرعية و تكون مقبولة من طرف المجتمع، فالقيم بصفة عامة و القيم الاجتماعية بصفة خاصة تكون محك و مرجع للسلوك اللائق و المقبول، وتختلف المجتمعات في الحكم على السلوك الواحد، لان ما يكون مقبولا في مجتمع ما قد يكون غير مقبول في مجتمع آخر.

ثانيا: خصائص ووظائف القيـم.

1-2 خصائص القيم الاجتماعية

تمتاز القيم الاجتماعية بمجموعة من الخصائص التي يمكن إجمال أهمها فيما يلي:

1-أنها إنسانية بمعنى أنها تختص بالبشر دون غيرهم وهذا ما يميزها عن الحاجات التي تختص بالبشر وغيرهم.

2-أنها ذاتية بمعنى أن وزن القيمة وأهميتها يختلف من فرد لآخر[1] ، فالقيم ليس لها وجود مستقل عن شعور الإنسان وفكره، إذ أن الشيء الجميل على سبيل المثال لا يمكن تحديده بأي صفات موضوعية وإنما مقياسه هو شعور الإنسان وانفعاله به.[2]

3 - أنها نسبية، يقصد بنسبية القيم أن معناها لا يتحدد ولا يتضح بالنظر إليها والحكم عليها في حد ذاتها مجردة عن كل شيء، بل لا بد من النظر إليها من خلال الوسط الذي تنشا فيه والحكم عليها لا حكما مطلقا بل حكما طرفيا وموقفيا ، وذلك بنسبتها إلى المعايير التي يضعها المجتمع المعين في زمن معين بإرجاعها دائما إلى الظروف المحيطة بثقافة القوم،[3] وفي هذا الصدد يشير احمد رجب الأسمر: حيث يقول: " منذ أزمنة بعيدة تمت تحويل القيم لربطها بالمصالح الذاتية لكل مجتمع على حدا مم جر ويلات على المجتمعات البشرية، حيث أصبح

---

[1]-المرجع السابق،ص23-24.

[2]-اسامة أبراهيم باهي، "الاختلاف والاتفاق القيمي بين طلاب المرحلة الثانوية ومعلميهم"،رسالة ماجستيرغير منشورة،جامعة الازهر،1983،ص15.

[3]-فوزية ذياب،القيم والعادات الاجتماعية،دار الكتاب العربي،القاهرة،ب ط ،1962،ص64.

بنظر القيم ليس على إطلاقها وإنما لما تمثله بالنسبة للمجتمع الذي تسوده فيه فالعنصرية وادعاء التفوق العنصري والاستيلاء على البشر، لدى كثير من المجتمعات لاسيما بالنسبة لتلك المجتمعات القبلية التي أرادت بذلك أن تحفظ مكانتها والعمل على رفعتها مما أدى إلى معاملة القبائل الأخرى معاملة لا تتوافق مع القيم التي يتعامل بها أبناء القبيلة فيما بينهم[1]."

وبهذا تكون القيم عامة والقيم الاجتماعية بصفة خاصة نسبية زمانية ومكانية فما يعتبر في زمن مناسبا لا يعتبر كذلك في زمن أخر وما يعتبر مناسبا في مكان معين لا يعتبر مناسبا في مكان آخر.

4- إن القيم متعلمة" مكتسبة" أي أنها مكتسبة من خلال البيئة وليست وراثية بمعنى انه يتم تعلمها واكتسابها عن طريق مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة."

5-تتميز القيم الاجتماعية بالعمومية والإلزام على عكس القيم الفردية أو القيم الخاص[2].

6-انها تمتلك صفة الضدية، فلكل قيمة ضدها، مما يجعل لها قطبا ايجابيا وقطبا سلبيا والقطب الايجابي هو وحده الذي يشكل القيمة في حين يملك القطب السالب ما يمكن ان نسميه "ضد القيمة"او "عكس القيمة".

7-المعيارية: بمعنى ان القيم بمثابة معيار الإصدار الأحكام تقيس وتقيم وتفسر وتعلل من خلالها السلوك الانساني.

8-تتسم القيم بالهرمية: اذ انها ترتب عند كل شيء ترتيبا متدرجا في الاهمية،وبحسب الاهمية و التفضيل لكل فرد،وعلى هذا يمكننا القول ان لدى كل فرد نظاما للقيم يمثل جزءا من تكوينه النفسي الموجه لسلوكه

[1]-احمد رجب الاسمر،فلسفة التربية في الاسلام إنماء و ارتقاء ،دار الفرقان،مصر،ب ط ،1997،ص391.
1-عبد الله غانم،تطور القيم الاجتماعية و الثقافية في المناهج الدراسية العربية،مركز البحوث و الدراسات ،الشارقة،ب ط ،1999 ،ص8
.2-سهام صوكو ،واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية ،مذكرة ماستر في علم الإجتماع.2008-2009.
2

2-2 وظائف القيم الاجتماعية.

تعمل القيم على القيام بعدة وظائف يمكن إجمالها فيما يلي:

- تعمل كمعيار لتوجيه القول والفعل والسلوك الصادر عن الأفراد في المواقف المختلفة.

- الوصول إلى التكامل أو التضامن في المجتمع ، من خلال نسق القيم العامة التي تعطي شرعية لمصالح الأهداف الجمعية وتحدد المسؤولية.

- للقيم دور كبير في بناء الشخصية الفردية حيث تعمل على تنظيم المجتمع وضبطه استمراره، وتحافظ على البناء الاجتماعي.

- تعمل على الحفاظ على هوية المجتمع وثقافته، فلكل مجتمع هويته الثقافية المميزة والتي تعمل القيم على الحفاظ عليها.

- المساعدة على التكيف مع الأوضاع المتجددة للفرد.

- تساعد في حل الصراعات واتخاذ القرارات، ذلك أن القيم هي مجموعة من المبادئ التي يتعلمها الفرد لتساعده على الاختيار بين البدائل المختلفة، وحل الصراعات واتخاذ القرارات في المواقف التي تواجهه.[1]

- أنها تعطى للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه ليكون قادرا على التكيف والتوافق بصورة ايجابية.

- تعمل على إصلاح الفرد نفسيا وخلقيا وتوجهه نحو الإحسان والخير والواجب.

[1]- كشيدة مي، القيم في الإعلام، دار فرحة للنشر والتوزيع، دون مدينة الطبع، مصر، دون سنة النشر- ص 66.

- تحافظ على تماسك المجتمع، فتحدد له أهداف حياته ومثله العليا ومبادئه الثابتة. تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه بتحديدها الاختيارات الصحيحة وذلك يسهل على الناس حياتهم ويحفظ للمجتمع استقراره وكيانه في إطار موحد.

- تربط أجزاء ثقافة المجتمع ببعضها البعض حتى تبدو متناسقة كما أنها تعمل على إعطاء النظم الاجتماعية أساسا عقليا يصبح عقيدة في ذهن أعضاء المجتمع المنتمين إلى هذه الثقافة.[1]

ثالثا: تصنيفات مكونات ومصادر القيم.

1-3 تصنيفات القيم:

كان من الطبيعي أن تكثر التصنيفات الخاصة بالقيم نظرا لتعدد وجهات النظر في تعريفها مما نتج عنها الاختلاف في الأسس المتبعة في التصنيف، علاوة على ذلك نجد أن كل دراسة تكاد تنفرد بتصنيف خاص بها مختلف في معاييره عن الآخر ، مما نتج عنه ايضا كثرة وزيادة في عدد التصنيفات ومن أهم التصنيفات نجد:

أ-تصنيف فينيس: 1982: فقد صنفها إلى ستة أقسام وهي:

1- قيم مادية : كالطعام والمسكن والملبس لأنها تساعد على الوجود المادي للإنسان.

2- قيم اجتماعية: وهي تنبع من حاجة الإنسان إلى الارتباط بغيره من الإفراد كالمساعدة، الرحمة، العفو ... الخ.

3- قيم عقلية: تتمثل في البحث عن المعرفة واكتشاف قوانين الطبيعة.

4- قيم أخلاقية تتمثل في الشعور بالمسؤولية والإلزام وواجبات الضمير.

5- قيم جمالية تتمثل في تقدير الجمال.

[1]- نفس المرجع، ص 67.

6- قيم روحية أو دينية: تشير إلى تعلق الإنسان باللانهائي من اجل الكمال و التمام[1].

ب-تصنيف الطهطاوي: لقد صنفها لستة ميادين وهي:

1- قيم روحية : ومنها الإيمان بالله وضبط النفس.
2- قيم أخلاقية ومنها الصدق والعدل والرحمة والصبر ...الخ.
3- قيم عقلية مثل التفكر والتأمل ودقة الملاحظة.
4- القيم الاجتماعية: مثل التسامح، المساعدة التواضع، التراحم، العفو، الكرم...الخ.
5- القيم الجسمانية: مثل النظافة والصحة.
6- القيم الجمالية: ومنها قيمة الجمال الفني[2].

ج- تصنيف سبر نجر: وقد قسمها إلى ستة أنماط هي:

1- قيم دينية ترتبط بالاهتمام بالمعتقدات والتعاليم الدينية.
2- قيم اجتماعية ترتبط باهتمام الفرد بحب الناس والتضحية من اجلهم وبذل الجهد من سعادتهم وتحسين أحوالهم.
3- قيم اقتصادية وترتبط بالاهتمامات العملية ذات النفع المادي والصناعة والإنتاج والثروة واستثمار الأموال في الأعمال الخيرية.
4- قيم معرفية وترتبط باهتمام الفرد وميله لاكتشاف الحقائق والمعارف والتي تدفعه لاكتساب المزيد من المعارف العلمي.
5- قيم سياسية وترتبط بالسلطة والقوة والسيطرة والعمل السياسي.
6- قيم جمالية وترتبط باهتمام الفرد وميله إلى ما هو جميل من حيث الشكل وكمال التنسيق والجمال.[3]

د-تصنيف القيسي للقيم: لقد صنف القيسي القيم إلى أربعة عشر نمط وهي:

---

[1]- أحمد برهوم، دور المعلم في تعزيز القيم الإيمانية من وجهة نظر الطلبة، ماجيستر- الجامعة الاسلامية غزة، 2009، ص 16.
[2]- سيد احمد الطهطاوي، القيم التربوية في القصص القرآني، دار الفكر العربي القاهرة، ب طـ 1996، ص 53.
[3]- أحمد برهوم، مرجع سابق، ص 17.

- قيم التوحيد، قيم العلم، قيم الدعوة، قيم العدل، القيم الاجتماعية، القيم السياسية، القيم البيئية، القيم الأسرية، القيم الجمالية، القيم الشخصية، القيم العامة، قيم الجهاد، القيم الحاكمة[1].

-ولقد تم اختيار التصنيفات السالفة لبروز القيم الاجتماعية فيها التي خاص كمجال منفرد.

2-3 مكونات القيم: تتكون القيم من ثلاث مكونات:[2]

1- المكون المعرفي:

ومعياره الإختيار الشعوري أي إنتقاء القيمة من بدائل مختلفة بحرية كاملة بحيث ينظر الفرد في عواقب إنتقاء كل بديل ويتحمل مسؤولية إنتقائه بكاملها ، وهذا يعني أن الإختيار اللاشعوري لا يشكل إختيارا يرتبط بالقيم ، حيث يعتبر الإختيار المستوى الأول لسلم الدرجات المؤدية إلى القيم ويتكون من ثلاث خطوات متتالية هي : إستكشاف البدائل الممكنة ، النظر في عواقب كل بديل ، ثم الإختيار الحر.

2- **المكون الوجداني** : معياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والإعتزاز بها والشعور بالسعادة لإختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم ويتكون من خطوتين متتاليتين هما : الشعور بالسعادة لإختيار القيمة ، ثم إعلان التمسك بالقيمة على الملأ.

3- المكون السلوكي:

ومعياره الممارسة والعمل أو الفعل ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنتقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سمحت الفرصة لذلك، وتتكون الممارسة من خطوتين هما : ترجمة القيمة إلى ممارسة، وبناء نمط قيمي (وعليه نجد أن للقيم ثلاث مستويات رئيسية معرفي ووجداني وسلوكي مرتبطة بمعايير تتحكم بمناهجها وعملياتها وهي الإختيار والتقدير والفعل.

[1]- صالح محمد ابو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة، عمان، ب ط ، 1998، ص 236- 237.

[2]-عبد الله العقلة المجلي الخزاعة،الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان الاردن،ط1 2008،ص37

ج- مصادر القيـم:

تنقسم القيم الاجتماعية حسب الباحثين والمتخصصين إلى قسمين على أساس المنبع على أساس الإلزام، فحسب مصدرها تنقسم إلى قيم دينية وأخلاقية وقانونية أما من حيث إلزامها فتنقسم إلى قيم إلزامية وتفضيلية ومثالية.[1]

وهناك عدة وجهات نظر حول مصادر القيم فهناك من يرى أن الفرد هو مصدر القيمة وهناك من يرى أن متوسط الأغلبية من الأفراد هو مصدرها وقد رفض دوركايم الرأي الأول والثاني وطرح رأيا ثالثا هو أن المجتمع ومصدر القيم وأكد أن هذا الطرح يقدم تقديرا موضوعيا لأن التقدير أصبح جمعيا[2].

و منه فإن الإنسان لا يستطيع العيش منفردا بل يعيش في جماعة و لكل جماعة نظام من السلوك و وجهات نظر في الثقافة و منه يضفي الانسان على نفسه اجتماعي يضفي أنماط اجتماعية يضفي أنماط من السلوك و وجهات نظر في الثقافة و منه يضفي الانسان على نفسه بعض الافتراضات و الاعتقادات و كذلك بعض أنماط السلوك العلاقات و من أجل خلق طريقة خاصة به و توجيه سلوكه طبقا لهذه الافتراضات التي تختلف من ثقافة لأخرى و تنتقل من جيل لآخر فهي التي تنظم الدوافع و الوظائف الانسانية للسلوك طبقا للاعتقادات الخاصة بكل جماعة تعمل الثقافة من خلال النظم الاجتماعية داخل النسق الاجتماعي ككل على توجيه السلوك الاجتماعي من خلال التفاعل بين أعضائه و تشكل القيم البناء المعياري داخل المجتمع فهو يسمو عن حقيقة الأفراد و يفرض عليهم الخضوع إليه فهو بالإجمال يعبر عن أفكار و رغبات الإنسان ويستمد قوته من القوى المعنوية في المجتمع التي تبنى عليها الحياة الاجتماعية ، و الشكل التالي يوضح البناء المعياري للمجتمع :

[1]-عدمان رقية،المقاولون الجزائريون بين القيم الاجتماعية و الروح الاقتصادية،اطروحة دكتوراه،قسم علم الاجتماع،جامعة الجزائر،2014،ص112.

[2]-محمد احمد البيومي،علم اجتماع القيم،دار المعارف الجامعية،مصر،2004،ص105.

و منه إذا نظرنا إلى المجتمع نظرة تحليلية فإننا نجده يتكون من العديد من النظم الاجتماعية كالنظام الاقتصادي و السياسي و الديني و الأسري و يتكون كل نظام من قيم تحدد هوية المجتمع ، فالنظام الاقتصادي في المجتمع الغربي مثلا يتمثل في القيم الفردية و المنافسة و الربح السريع و يعكس كل نظام من هذه النظم مجموعة من المعايير التي قد تكون مكتوبة في شكل قانون أو غير مكتوبة في شكل أعراف أو تراث أو تقاليد ، فيسلك الفرد داخلها أنماط من السلوك تعكس العادات الاجتماعية و الطرق الشعبية التي بدورها تعكس اتجاهات الفرد نحو كل نظام.

رابعا: الرؤية السوسيولوجية للقيم الاجتماعية.

- البداية الأولى لدراسة القيم مع الرواد : لقد شكل موضوع القيم مركز اهتمام العديد من الفلاسفة و العلماء في مختلف الميادين و منذ زمن كما أنها مازالت تعتبر إلى يومنا هذا القاسم المشترك بين هذه العلوم بعيد فبداية المناقشات الفلسفية حول القيمة بدأت مع أفلاطون الذي كان يعتبر أنها الخير ، وقد سار على نهجه العديد من الفلاسفة الذين لم تخرج محاولاتهم في الغالب عن التركيز على مدلولات القيمة و مضامينها و تحليل معانيها والتعبير عن ذلك بمصطلحات عالية التجريد مثل الخير ، الفضيلة ، المبدأ، الجمال ، الواجب و غيرها

أما علماء النفس فقد تناول بعضهم موضوع القيمة من الناحية السيكولوجية البحتة بحيث ربطت بالجوانب الشخصية و بالسلوكات الفردية للإنسان ، في حين استبعدها بعضهم من الدراسات النفسية و شكك في شرعية دراستها من هذه الزاوية [1] .

أما علم الاجتماع فإن اهتمامه بدراسة القيم من منظور سوسيولوجي يعتبر حديثا نسبيا فلم يتم دراستها كموضوع في علم الاجتماع بصفة صريحة ، فالكثير من السوسيولوجيين اعتبروا أنها ذاتية منافية للموضوعية التي ينشدها العلم وبالتالي لا يمكن إدخالها ضمن الدراسة السوسيولوجية على ضوء المنهج العلمي ، و لم يتم ذلك إلا مع بداية القرن العشرين إنطلاقا

[1]-محمد احمد البيومي،مرجع سابق،ص12

من مؤلف ماكس فيبر) الأخلاق البروتستانتية و روح الرأسمالية) سنة 1906 و دراسة كل من وليام توماس و فلوريان زنانيكي و التي نشرت تحت عنوان " الفلاح البولندي في أوربا و أمريكا " سنة 1918 و هو ما مكن القيم من أخذ مكانها ضمن القضايا و الموضوعات التي يهتم بها علم الاجتماع لدرجة أن علماء الاجتماع أسسوا لفرع جديد سمي علم اجتماع القيم ضمنه يتم دراسة و معالجة القيم و تفسيرها من منظور سوسيولوجي لقد تعددت الرؤى و التفاسير السوسيولوجية لمفهوم القيم وطبيعتها و مصادرها و علاقتها الترابطية مع بقية الظواهر الاجتماعية داخل البناءات الاجتماعية و هو تعدد يندرج تحت الاتجاهات العامة لعلماء الاجتماع .

فقد أكد دوركايم على دور نسق القيم في تحديد السلوك الاجتماعي وقد عبر عن ذلك من خلال كتابه " تقسيم العمل الاجتماعي " حيث استخدم مصطلح الضمير الجمعي الذي يعبر عن نسق القيمة العامة الذي يتم من خلاله الوصول إلى التكامل أو التضامن الآلي في المجتمعات الريفية غير الصناعية أن المجتمع هو أساس القيم ومصدرها.

أما الماركسيون فقد ذهبوا إلى أن القيم مصدرها الواقع فهي تنبع من إطار اجتماعي و اقتصادي محدد و هي مرتبطة بظاهرة العمل فهي تتشكل وتتطور وتتغير تبعا لتطور و تغير النسق الاقتصادي غير أن وليام توماس و فلوريان زنانيكي حاولا تحديد القيمة في إطار علاقتها باتجاهات الأفراد التي تعبر عن المعنى الذى يعطونه لمضمون القيمة، كما ذهب تالكوت بارسونز إلى أن مصدر القيم الاجتماعية هو البناء الاجتماعي الثقافي أي أنها ظاهرة اجتماعية ثقافية تعبر عن معايير عامة يشارك فيها أعضاء المجتمع و في نفس الوقت تؤدي وظيفة المحافظة على استقرار البناء الاجتماعي من خلال المحافظة على التماسك التكامل و و التوازن في المجتمع ، كما أن القيم والمعايير هي التي تتحكم في توجيه الفاعلين و تحديد علاقاتهم بالموضوعات الاجتماعية كل في بيئته ، كما أن سلوك الفاعل نحو فعل معين يتم من و عليه فإن هذا السلوك مرتبط بالبيئة الفيزيقية كالمناخ خلال تدخل الموقف و الرموز

أيضا والاصل الجغرافي وكذلك بالبيئة الرمزية الثقافية التي يتمثل دورها في تحديد الأهداف و وسائل تحقيقها و إقامة الحدود التي لا يجب ان لا يتخطاها الفعل[1].

خامسا: القيم كمحدد لسلوك العاملين داخل المنظمة:

أ- القيم الاجتماعية وأثرها على سلوك العاملين:

من المبحث السابق ، وتطرقنا إلى المنظور السوسيولوجي للقيم وأن القاسم المشترك بين علماء الاجتماع هو أن القيم تعد محددة وموجهة للسلوك الإنساني ، وباعتبار العمل من الممارسات المهمة التي يقوم بها الإنسان في حياته الاجتماعية و مع تطور الحياة الاقتصادية عبر المراحل المختلفة قبل الوصول إلى ما هي عليه اليوم بداية من العمل الزراعي ثم الحرف ، ثم المصنع في عصرنا وصولا إلى ارتباط العمل بالمؤسسة أو التنظيم الذي هو موجود بصفة عقلانية من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف ، ومنه فالعامل هو حلقة الوصل بين المؤسسة التي يعمل بها والمجتمع الذي يعيش فيه وأن حياته داخلها هي امتداد لحياته الاجتماعية فالعامل باعتباره حامل للقيم الاجتماعية التي تمثل له الإطار المرجعي الذي يرسم كل ما هو مقبول ومرفوض من أفعال وأنماط السلوك.

قد اهتم كثير من علماء الأنثربولوجيا وعلم الاجتماع في الجزائر من خلال دراستهم لموضوع ثير الثقافة وقيم المجتمع على المنظمات الاقتصادية و الإدارية ، وتضم هذه الدراسات الجزائريين الأجانب على حد سواء ولقد أشار عبد القادر جغلول إلى وجود تعارض بين الثقافة المحلية والصناعة ، وأما محمد" بشير " في دراسته الثقافة و التسيير في الجزائر وفقد اعتمد على إسهامات كل من بيار بورديو وجورج بلاندي ، وآلان توران ، حيث اهتم الأول بالثقافة المحلية للمجتمع الجزائري والثاني بالحقل الأنثروبولوجي الخاص بالمجتمعات المتخلفة و اما الاخير بذات الحقل حول المجتمعات المتطورة ولأن المنظمة نسق اجتماعي مفتوح على البيئة الاقتصادية و هي جزء منه فهي في تفاعل مستمر وفعال فالعامل هو الناقل

[1]-نذير زريبي،الوجيز في علم الاجتماع(نظرية اجتماعية)،منشورات ليجوند،2013،ص105.

لهذا التأثير والتفاعل من خلال نقل المعايير والقيم الاجتماعية إلى المنظمة التى تظهر في الممارسات المهنية داخلها حيث يعرفها موريس بقوله : "السلوك المفضل أو المرغوب بين عدة توجهات متاحة، وقد صنفها إلى ثلاث فئات رئيسية [1]:

1- القيم العاملة: يمكن الكشف عنها من خلال السلوك التفضيلي أي في السياق الاجتماعي

2- القيم المتصورة: هي عبارة عن التصورات المثالية لما يجب أن يكون حيث يتم في ضوء الحكم على السلوك.

4- القيم الموضوعية: يعرفها البعض بأنها المفهوم الذي يدل على مجموعة من الاتجاهات المركزية لدى الفرد في المواقف الاجتماعية فيحدد له أهدافه العامة في الحياة والتي تتضح من خلال سلوكه.

- مظاهر تأثير القيم على العمل:

بالنظر إلى أن العامل حامل للقيم أصبح العمل أحد أهم مظاهرها في محيط عمله (المنظمة)، هي وضع مجموعة من قواعد السلوك و الالتزامات من خلال مس مختلف الجوانب مثل اللباس اللغة، العلاقات الرسمية و غير الرسمية، وقيم العمل و الإنتاج و منه يمكن القول بأن المنظمة هي مؤسسة اجتماعية صغيرة داخل عالم أكبر (المجتمع) .

ولقد أشارت بعض الدراسات إلى وجود تضارب بين نوعين من الثقافة، الأولى مهنية والثانية نظامية محلية، فأصحاب الثقافة المهنية لهم القدرة على التحرك ويضعون ثقافاتهم فوق القيم النظامية المحلية وهذا ما يعطينا تضارب بين الثقافتين أحدهما يقوم على الولاء في المؤسسة والثقة بها و الآخر على الالتزام بالقيم المهنية [2]..

ومادام السلوك داخل المنظمة مربوط بالقيم الاجتماعية التي يحملها العامل فإن الولاء داخل المنظمة يخضع إلى القيم فمن خلال الدراسات داخل المنظمة الجزائرية لهذا الموضوع أثبتت

[1]-رتيمي فضيل ،مرجع سابق،ص 262.

[2]-ناصر قاسيمي،الاتصال في المؤسسة(دراسة نظرية و تطبيقية)،الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية،الجزائر،2011 ص 163.

طغيان القيم التقليدية للمجتمع الريفي ، فالعامل يدخل المنظمة وهو متشبع بالثقافة المحلية الخارجة عن بيئة المنظمة التي تتحكم في ولاء الأفراد وتوجيهه ومنه من الضروري بالنسبة إلى المنظمة الجزائرية معرفة القيم الثقافية التي يحملها هؤلاء العمال وما يمكنها أن تلعبه من دور في التأثير على أهدافها وهكذا تؤثر القيم الاجتماعية على تفكير العاملين و سلوكياتهم ومعاملاتهم وقيمهم الأخلاقية فتظهر من خلال العلاقات بين الزملاء والمسيرين داخل المؤسسة على أساس الانتماء وتكون الانقسامات والصراعات فى حالة وقوعها وعمليات التوظيف والترقية على هذه الأسس وما يتميز به العامل الجزائري هو نظرته الموحدة حول البيئة الداخلية والخارجية المربوطة عنده بالقيم والمعتقدات التي تحدد بالضبط مصالحه ومصالح مؤسسته وأصدقائها وأعدائها وعوامل التعاون والشعور بالانتماء والولاء وتحديد مكانة كل عضو فيها ودوره في تقوية أداء مؤسسته وتدعيم صف الجماعة و التسامح بين أعضائها و مستوياتها التنظيمية من أجل تبني أهداف في كل مرة يستدعى الأمر ذلك [1]

ومنه ومما سبق فإن السلوكيات والممارسات التي يقوم بها العامل أثناء أدائه المهام المهنية مربوط بالقيم التي يحملها والتي توجهه نحو الفعل والترك، وهذا كله يكون ضمن بيئة العمل التي ينتج عنها مجموعة من الظواهر التنظيمية التي لها صبغة مهنية مربوطة بتوجه قيمي حسب الميزان الذي له اتجاهان سلبي أو إيجابي على أهداف المنظمة والغاية من وجودها.

ب-القيم التنظيمية ودورها في فرض الالتزام على العامل:

تختلف القيم التنظيمية أو المؤسساتية في طبيعتها و في وظائفها عن بقية أنواع القيم السائدة سواء كانت دينية أو سياسية أو اقتصادية أو غيرها ، وهي تتصف بارتباطها المباشر بالسلوك التنظيمي وتحدد علاقات العاملين فيما بينهم وعلاقتهم بمجال عملهم لذلك فمجالها أضيق من مجال القيم الاجتماعية و إن كانت تشمل القيم المهنية التي تسود بين أفراد المنظمة الواحدة على اختلاف وظائفهم ومستوياتهم ، وقيم المنظمات تختلف من منظمة إلى أخرى وذلك حسب

[1]-ناصر قاسيمي،مرجع سابق ص 106.

طبيعة المنظمة ومجال نشاطها و يمكن تعريفها بالاعتقاد الذي تبنى عليه الأعمال في المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الصالح و السيئ و المهم و غير المهم وتعمل على توجيه السلوك في المنظمة. ويرى عبد الحفيظ مقدم بأنها تعكس الخصائص فى المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الداخلية للمنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة و توفير الخطوط العريضة لتوجيه السلوك وهي أساسية في تحديد الاختيارات وتحفيز السلوك وصنع القرار ، وأما آنز فقد عرفها بأنها : "المعتقدات التى يحملها الأفراد و الجماعات تتعلق بالأعمال والإرادات والغايات التى تسعى المنظمة إليها وتحديد ما يجب في إدارة المنظمة وإنجاز الأعمال و الاختيار بين البدائل وتحقيق أهداف المنظمة ويؤدي العامل مجموعة من السلوكات التي تكون ضمن القوانين والأنظمة التي تحدد الأشياء المطلوبة والمرغوب القيام بها وترتبط القيم التنظيمية بأنظمة المكافآت والعقوبات التي تعمل على الحفاظ على القيم التنظيمية وتشجيع الأفراد على احترامها.

ج-أهمية القيم التنظيمية:

تتمثل أهميتها في كونها هي الأساس الذي تعتمد عليه المنظمة للوصول إلى النجاح وضمان استمرارها وقوتها من خلال القيم المشتركة بين الأعضاء لضمان التزام و ولاء العاملين لها وأهم من ذلك هو أنها توجه سلوك العاملين و لها تأثير قوي على أدائهم وأعمالهم و اتحاذ قراراتهم وعلاقاتهم وذلك من أجل بلوغ أهداف المنظمة.

- القيم في المنظمات:

لقد ميز كل من " كاتر و "كاهن بين مجموعتين من القيم فى المنظمات وهي القيم الاخلاقية و القيم النفعية (البراغماتية) و ما تجدر الإشارة إليه هو عدم وجود فصل بين هذين النوعين من القيم فقد نجد في المنظمة الواحدة كل من القيم الأخلاقية و البراغماتية وخاصة في المؤسسة الاقتصادية إلا أن الغالب هو سيطرة نسق واحد من القيم وذلك حسب نوع المنظمة العلاقات السائدة بين الأفراد وجماعات العمل مما يؤثر على الجو الذي يسود في المنظمة و التي تتخذ

على أساسه أنماط السلوك المقننة والمتعارف عليها و يضرب الباحثان مثالا للقيم الأخلاقية بالولاء أي الشعور بالانتماء لجماعة أو نقابة مثلا والدفاع عن مبادئها وأهدافها و الامتثال لأوامرها والانصياع لخططها و الزاميتها وتعهداتها وإن استدعى الأمر بذل الجهد الكبير والتضحية من أجلها وعلى هذا الأساس فإن المنظمة تستخدم هذه القيم للدفاع عن نفسها والحفاظ على كيانها وتعتبر أي تهجم على هذه القيم تهجم على المنظمة نفسها ، أما القيم النفعية فتتمثل أساسا في مع المحيط على أساس تجاري بحيث لا تفسح المجال لتدخل القيم الأخلاقية التي تكبح وكمثال للقيم النفعية في المنظمة ما يحدث التعامل المنفعة الخاصة التي تضر بالمصلحة العامة ، وكمثال للقيم النفعية في المنظمة ما يحدث للمؤسسات الرأسمالية التي تضطر في بعض الأحيان لطرد مجموعة من العمال من خلال التسريح من أجل الحفاظ على فعالية المنظمة واستمرار نشاطها وعدم تعرضها للخسارة و الإفلاس أي أن القيم النفعية ترتبط عادة بالمنطق الاقتصادي المجرد من القيم الأخلاقية [1]:

ويمكن تلخيص القيم داخل التنظيم في أربعة أنساق من القيم في صورة زوجين متناقضين (القيم الموروثة مقابل القيم الحديثة والقيم المحلية مقابل القيم المستوردة) وهذا التناقض القيمي

انعكاسات داخل التنظيم نوجزها في ثلاث مراحل حسب درجة التناقض وقوة الانعكاس**!**

1-صعوبة التكيف مما يؤدي بالإدارة إلى قوة التناقضات بين القيم داخل التنظيم

2 -الفشل في التكيف من خلال ثلاث صور وهي:

- سوء العلاقات الإنسانية والتعارض بين قيم العمال وقيم الإطارات

- انخفاض الرضا المهني وذلك من خلال ظهور اللامبالاة وانخفاض الدافع إلى الانجاز

- الإجهاد الذهني والبدني والضغوط النفسية

3-المواجهة و لها ثلاث أنماط أو مظاهر وهي:

[1]-عثمان قدور،ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري،ص 43.

أ-الانسحاب وترك مكان العمل.

ب-الصراع ومواجهة المواقف بالعنف.

ج-تخريب وسائل العمل.

خلاصة

نتيجة لما تطرقنا إليه في هذا الفصل لاحظنا ان للقيم الاجتماعية أهمية كبيرة إذ تعتبر بمثابة الركيزة الأساسية للمجتمع وهي المحرك الأساسي للفرد لارتباطها بكافة المجالات للحياة،وهي تعمل على تكوين الفرد وتهدف إلى الحفاظ على هويته حيث إذا فقد قيمته سيفقد توازنه،إذن فاكتساب نسق القيم هو ضرورة اجتماعية في جميع المجتمعات الإنسانية.

الفصـل الثالـث

الإطـار النظري للسلوك التنظيمي

- تمهيـد.
- أولا: مفهوم وأهمية السلوك التنظيمي.
- ثانيا: اهداف وأبعـاد السلوك التنظيمي.
- ثالثا: خصائص وعناصـر السلوك التنظيمي.
- رابعا: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى.
- خامسا: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الرئيسية.
- سادسا: لماذا يجب دراسة السلوك التنظيمي.
- سابعا: نواتج السلوك التنظيمي.
- خلاصـة.

الفصل الثالث الإطار النظري للسلوك التنظيمي:

تمهيد:

ترتبط كفاءة وفعالية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر والفعال والركيزة الأساسية لنشاط المنظمة، فلا يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها بدون فهم واضح وعميق لسلوك العاملين فيها.

يهتم السلوك التنظيمي بمساعدة المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطورها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال دراسة العنصر البشري وسلوكه في المنظمات، ومن هنا سنتعرف على ماهية السلوك التنظيمي:

أولا: مفهوم وأهميـة السلوك التنظيمي:

أ- مفهوم السلوك التنظيمي.

أورد الدكتور صلاح عبد الباقي في كتابه تعريفات عديدة للسلوك التنظيمي أهمها:

يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين ومن ثم انتاجهم.

ينصرف السلوك التنظيمي الى تفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى في المنظمة والتي تشمل التقنية المستخدمة في المنظمة الهيكل التنظيمي البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية خارج المنظمة.

ان السلوك التنظيمي هو تطبيق جوانب المعرفة العلمية عن كيفية تفاعل العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات داخل المنظمة وذلك بهدف زيادة انتاجية العاملين.

ومما سبق يستخلص الدكتور صلاح عبد الباقي التعريف التالي السلوك التنظيمي هو دراسة فهم سلوك العاملين في المنظمة ويشمل ذلك أسلوب تفكير وإدراك العاملين، شخصياتهم، دوافعهم للعمل رضاهم الوظيفي اتجاهاتهم وقيمهم وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات

وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت. [1]

وكذلك يمكن تعريف السلوك التنظيمي بأنه سلوك الأفراد داخل المنظمات.

ويقصد بالسلوك هنا الاستجابات التي يصدرها الفرد بعد احتكاكه بأفراد اخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد العمل الحركي أو التفكير أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الاتصالات أو الادراك.

كما نقصد بالمنظمات تلك المؤسسات التي ينتمي اليها الفرد والتي تهدف الى تقديم منفعة وقيمة جديدة كالبنوك والشركات والمصانع والمستشفيات والمدارس وغيرها. ويمكننا أن نميز بين نوعين من سلوك الأفراد فهناك السلوك الفردي وهو السلوك الخاص بفرد معين، ويقوم السلوك النفسي بالاهتمام بهذا السلوك الفردي أما النوع الثاني فيمثل السلوك الاجتماعي وهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعات ويهتم به علم الاجتماع.

أما السلوك التنظيمي فهو تفاعل بين علم النفس وعلم الاجتماع مع علوم أخرى أهمها علم الادارة والاقتصاد والسياسة وذلك لكي يخرج مجال علمي جديد هو المجال العلمي الخاص بالسلوك التنظيمي وهو يهتم بسلوك الأفراد داخل المنظمات.[2]

تعريف شامل للسلوك التنظيمي:

ينطوي السلوك التنظيمي على دراسة السلوك الإنساني في مواقف تنظيمية ودراسة المنظمة في حد ذاتها وأيضا دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني و المنظمة من ناحية وتفاعل المنظمة مع البيئة [المحيط] من ناحية أخرى والسلوك التنظيمي مصطلح حديث النشأة استخدم للإشارة إلى مجال دراسته الأنساق السيك-اجتماعية للمنظمات ؛فهو مجال يعتمد على النظرية و البحث و الملاحظات ويهتم أيضا بفهم وتحليل اتجاهات ؛مشاعر؛ ادراكات؛ دوافع وسلوك الأفراد في أطار تنظيمي محدد ؛كما يعالج قضايا تنظيمية بطريقة علمية وتطبيقية نذكر منها على

1- الدكتور صلاح محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي ، **مدخل تطبيقي معاصر**، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر ،2003.ص12

2 - الدكتور أحمد ماهر : **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003

سبيل المثال : مساعدة الأفراد على تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي ؛مساعدة الإداريين على تحسين أدائهم التنظيمية وكذا الاجتماعية ؛ ولا تقتصر أهمية السلوك التنظيمي عند هذا؛ بل يسعى أيضا استكشاف و استنباط مفاهيم إدارية وتنظيمية جديدة من خلال الدراسات السيكو-اجتماعية و التنظيمية وكذلك كونه علم يهتم بالبحث وتطبيق النظريات و المعارف السيكولوجية في التنظيم .

ويرتبط مجال السلوك التنظيمي ارتباطا وثيقا بالتطور التنظيمي والذي يعكس المجهودات المبذولة من طرف العاملين في التنظيم والمؤدية إلى التغيير والتحسين في المجال التنظيمي باستخدام مفاهيم العلوم السلوكية.

تعريف التطور التنظيمي: هو عملية طويلة المدى تسعى إلى تحسين طرق البحث لحل المشاكلات الفردية والجماعية والإدارية والتنظيمية وخاصة منها ثقافة الجماعات الرسمية في العمل وذلك بالاعتماد على وسائل التغيير أو العوامل الوسيطة والمحفزة باستخدام نظريات العلوم السلوكية وتطبيقها في مجال البحث العلمي.

بناء على ما سبق ذكره فالسلوك التنظيمي يهدف أساسا إلى دراسة السلوك البشري في إطار منظمات معينة للحصول على بيانات ومعلومات صادقة على هذا السلوك.

ب-أهمية السلوك التنظيمي:

ويمكن أن نلخص أهمية السلوك التنظيمي في النقاط التالية:

1-تعد الموارد البشرية مورد هام في المنظمة لذلك استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة و فهم سلوك الأفراد لما لها من تأثير على فعالية المنظمة.

2-تغير النظرة إلى الموارد البشرية؛ جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد ويمكن تحقيق هذا بالاستثمار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته ومن ثم فإن الفهم الصحيح لسلوك الافراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة واتخاذ الاجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.

3-تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما تطلب من المنظمة؛ فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل متمايزة تتناسب مع هذه الاختلافات. [1]

ثانيا –أهداف وأبعاد السلوك التنظيمي:

أ-أهداف السلوك التنظيمي:

بصفة عامة ،يهتم السلوك التنظيمي بتنمية مهارات الأفراد ولكن ماهي الأهداف الأكثر تحديدا التي يسعى إلى تحقيقها ، إن المنظمات ذات الفعالية العالية تشجع مديريها كي يدرسوا مبادئ السلوك التنظيمي لأن المعرفة هي أساس التفسير و التحليل للسلوك ، وأيضا هي أساس التنبؤ به وهي أيضا أساس التوجيه و السيطرة على هذا السلوك ، ووجود مديرون ذوي خبرة ومعرفة علمية تمكنهم من تصميم أنظمة وقواعد علمية بكيفية التفسير و التنبؤ بسلوك الآخرين و التحكم فيه وبناءا على ذلك يمكن أن نقول بأن هناك ثلاث أهداف لدراسة السلوك التنظيمي وهي : التعرف على مسببات السلوك ، التنبؤ بالسلوك في حالة التعرف على هذه المسببات . والتوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات:

1-فهم وتفسير السلوك التنظيمي: عندما نسعى للإجابة على السؤال لماذا؟ تصرف فرد ما أو جماعة من الأفراد بطريقة معينة، فنحن ندخل في مجال هدف تفسير السلوك الإنساني.

2-التنبؤ بالسلوك: يهدف التنبؤ إلى التركيز في الأحداث في المستقبل [ماذا سيكون بعد السلوك؟]

3-السيطرة و التحكم في السلوك: اعظم إسهام للسلوك التنظيمي يتمثل في تحقيق هدف السيطرة و التحكم في السلوك و الذي يؤدي إلى تحقيق هدف الكفاءة و الفعالية في أداء المهام ، فعندما يفكر المدير [مثلا] كيف يمكنه أن يجعل فرد من الأفراد يبذل جهدا أكبر في العمل فإنه يهتم بالسيطرة و التحكم في سلوكه.[2]

3-علي السلمي :**السلوك الإنساني في الإدارة** ،مكتبة غريب ، القاهرة، مصر .ب س 123 /124.

[2] - الدكتور رواية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية الاسكندرية ، مصر، 2002.ص 14

ب -أبعاد السلوك التنظيمي:

للسلوك التنظيمي محددات لها دور هام في استمرارية سلوك الفرد داخل التنظيم ضمن وتيرة تقدم أهداف التنظيم أولا وأخيرا، ومبادئ بمثابة تنبؤ مبكر لما يمكن أن ينتج من ردود أفعال مختلفة لأفرادها سيكون حافز مهم للإدارة في تطوير سلوكيات الأفراد بما يخدم العملية الإنتاجية.

ولابد من توفر ثلاثة أبعاد أساسية للسلوك التنظيمي وهي:

-البعد الفني: ويتعلق بكيفية أداء وتنفيذ العمل بطريقة صحيحة وفعالة.

-البعد المفاهيمي: ويتعلق بمعرفة المديرين بالجوانب النظرية والمفاهيمية للعملية الإدارية.

- البعد الإنساني: ويتعلق بعملية فهم المديرين بكيفية التعامل مع الأفراد داخل المنظمة وتحفيز هؤلاء الأفراد للعمل بطريقة تحقق مصلحة المنظمة والفرد.

كما يجب على المديرين إدراك تفاعل هذه المفاهيم أو الجوانب الثلاثة السابقة وأن غياب واحد منها قد يؤدي إلى فشل المنظمة في تحقيق أهدافها.[1]

ثالثا-خصائص وعناصـر السلوك التنظيمي:

أ- خصائص السلوك التنظيمي.

للسلوك التنظيمي مجموعة من الخصائص يتميز بها ويمكن تلخيصها كالآتي:

-السلوك التنظيمي وصفي حيث أن الهدف الرئيسي منه هو وصف العلاقات بين المتغيرين سلوكيين أو أكثر وليس إعطاء وصفة طبية أو فرض أمر /حالة معينة، فالنظريات و المفاهيم التي يشملها مثلا : لا تنبئ بدقة أنه في حالة تغير بعض العوامل /المتغيرات في موقع العمل

[1] - صلاح محمد عبد الباقي: **السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار** الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003.ص 10

،سوق العمل إلى تحسين إنتاجية العامل بمقدار كمية محددة ،وفي أفضل الأحوال يستطيع السلوك التنظيمي أن يقترح ان عوامل متغيرات عامة معينة تميل إلى الارتباط فيما بينها تحت ظروف معينة وهذا لا يقلل أبدا من شأن و أهمية السلوك التنظيمي لأن عمل المنظمات ينجز أساسا بواسطة الناس و السلوك التنظيمي يساعد المديرين كثيرا وبطرق شتى .

-لا يشكل السلوك التنظيمي وحدة دائرة أو مهنة يتم ممارستها يوميا باستثناء التعليم والأبحاث مثل الوظائف المالية والمحاسبية والتسويقية.

-يمكن تصور وفهم السلوك التنظيمي كحقل قائم على المنهج العلمي وبذلك فهو ليس ظاهرة عشوائية تقوم على معادلة المؤثر والسبب.

-ينظر السلوك التنظيمي إلى السلوك داخل المنظمات وكنتيجة يربط بمفاهيم كالأداء وكل ما يتعلق بالكفاءة وما يؤدي إلى تحقيق أهداف التنظيم.

-يعتبر السلوك التنظيمي بصفة عامة بأنه طريقة للتفكير وبصورة أضيق يمكن النظر إليه كمجال للمعرفة يغطي عددا محددا من الموضوعات الأساسية.

-السلوك التنظيمي يضع القواعد والاسس للعمل والسلوك.

-للبيئة الخارجية تأثيرات جوهرية على السلوك التنظيمي.

-التوجه الإنساني هو الأساس في مجال السلوك التنظيمي حيث يشمل دراسة الناس وتوجها تهم وإدراكهم وقدراتهم ومشاعرهم وأهدافهم.

- طالما أن هناك قواعد وأسس في مجال السلوك التنظيمي فإن الأساليب العلمية يكون لها أهميتها في دراسة المتغيرات.

-كذلك من خصائص السلوك التنظيمي أن العاملون يؤثرون بسلوكاتهم التنظيمية على كفاءة التنظيم ككل وعلى تحقيق الأهداف التنظيمية ولهذا من الضروري معرفة ودراسة سلوك واتجاهات وأداء الفرد والجماعة.

إذن فالسلوك التنظيمي الذي يقوم به الأفراد داخل التنظيم له جملة من الخصائص والمميزات حيث يتأثر هذا السلوك بما يحمله الفرد من قيم واتجاهات كما تتم دراسته وفق منهج علمي وبطرق علمية تساعد على فهم خلفيات هذا السلوك وتوجهات الأفراد منه.[1]

ب-عناصر السلوك التنظيمي:

يرى عالم الاجتماع Davisأن السلوك التنظيمي يطبق من خلال تفاعل العنصر البشري فأينما يحل الأفراد مشاركين بعضهم البعض الآخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة يكون هناك تفاعل لذلك فإن ديفيز يرى هذا التفاعل يحدث بين ثلاث عناصر وهي الأفراد والتكنولوجيا [التقنية] والهيكل التنظيمي، وتتأثر هذه العناصر الثلاثة بالنظام الاجتماعي الخارجي [البيئة] ويوصف هذا التفاعل بين هذه العناصر الأربعة المتمثلة في الأفراد والتقنية و التكنولوجيا و الهيكل التنظيمي و البيئة بالسلوك التنظيمي.[2]

فإذن فإننا سنعرف هذه العناصر الأربعة كالآتي:

1-الأفراد: يمثل الأفراد النظام الاجتماعي الداخلي للمنظمة وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد في حالات متغيرة ومتطورة فهم يختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكريهم ودوافعهم.

2-الهيكل التنظيمي: يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة فهو يوضح أنواع الوظائف وعلاقتها ومستوياتها وعادة ما تنشأ مشكلات متعددة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة.[3]

3- التكنولوجيا: تمثل التكنولوجيا التي يستخدمها العاملون في المنضمة عنصر مهم فالأفراد غالبا في المنظمة لا يعملون بأيديهم كل شيء، فهم يستخدمون الآلات وأساليب تكنولوجية

[1] -صلاح الدين محمد الباقي: **السلوك الإنساني في المنظمات** ، الدار الجامعية ، جامعة الاسكندرية ، مصر ط1، 2001 ص19

[2] -محمود سلمان العميان : **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال** ،دار وائل للنشر ، الأردن ، ط3 ، 2005،ص108

[3] -صلاح محمد عبد الباقي :**السلوك الانساني في المنظمات**، الدار الجامعية ،جامعة الاسكندرية، مصر ، ط1، 2001،ص19

معينة في العمل بحيث التكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الانتاجية، كما أن لها تأثير على العاملين وسلوكهم في العمل و كذلك لها تكلفتها و عوائدها في العمل.

4- البيئة: تعمل كافة المنظمات في البيئة داخلية خاصة بها، وأيضا في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع، وهذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية الاجتماعية و التعليمية و الثقافية و الاقتصادية عن المجتمع، وهذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة فهي تؤثر في سلوكهم و اتجاهاتهم و تؤثر في ظروف العمل، ودرجة المنافسة و هذه يجب أخذها في الاعتبار عند دراسة السلوك الانساني في المنظمات، ويمثل الشكل التالي عناصر السلوك التنظيمي.[1]

رابعا: السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى.

1- علم النفس Psycology :

يعرف علم النفس الحديث بأنه علم السلوك ويتلخص هدفه الأساسي في فهم السلوك الإنساني والتنبؤ به والتحكم فيه، ويعتبر علم النفس أكثر الفروع ارتباطا بالعلوم السلوكية والسلوك التنظيمي.

ويدرس علم النفس أيضا العلاقات الوظيفية بين سلوك الأفراد والمؤثرات غير الانسانية، ويستطيع المدير أن يستفيد من المعارف الأساسية التي يقدمها علم النفس والتي تتركز في فهم حاجات الأفراد ورغباتهم. ومعرفة دوافع العمل عندهم، وبالتالي يستطيع المدير أن يضع البرامج التحفيزية الفعالة التي تؤثر عليه.

يتفق علماء النفس على أن الدافعية، من العوامل الأساسية المحددة للسلوك، حيث تشير الدافعية إلى العمليات الذهنية التي تدفع الى السلوك المعني، ويدرس علماء النفس الدافعية باحثين عن تفسير القوة التي تدفع الناس لفعل ما.

[1] -عبد الحق علي إبراهيم: دور **السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال في بيئة داخلية**، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة السودان، تخصص فلسفة في إدارة الأعمال، الخرطوم، سنة 2005.

ومن الجدير بالذكر أن علم النفس يتضمن دراسات تخصيصية عديدة منها على سبيل المثال: علم النفس الاجتماعي وعلم النفس التقني وغيرها من العلوم.[1]

2- علم الاجتماع Sociology :

يعرف علم الاجتماع تقليديا بأنه علم المجتمع وفي كثير من الأحيان تكون أهدافه غير واضحة بالنسبة لبعض الأفراد. فالبعض يخلط بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية التي تهتم بحل المشاكل الاجتماعية، والبعض الآخر يخلط بينه وبين الفلسفة السياسية الاشتراكية.

ولكن علم الاجتماع في الواقع أقل تعقيدا من ذلك بكثير، ويمكن وصفه ببساطة بأنه العلم الذي يستخدم المنهج العلمي في جمع المعرفة عن السلوك الاجتماعي للإنسان في المجتمعات والنظم الاجتماعية والجماعات الصغيرة.

وعلم الاجتماع له تاريخ بعيد وإن كان التركيز في علم الاجتماع القديم يختلف عنه في علم الاجتماع الحديث، ففي الأول كان الاهتمام منصب على المشاكل العملية والوقتية ومحاولة تطوير وتحسين المجتمع، بينما علم الاجتماع الحديث يركز على المنهج العلمي الدقيق المبني على دراسات ميدانية متعددة وأساس نظري متين، ويدرس علم الاجتماع الوحدات التالية مرتبة ترتيبا تنازليا:

المجتمع، النظريات الاجتماعية، الجماعات وأخيرا الأنماط الاجتماعية.

وقد تفرعت دراسات عن هذا العلم من علم الاجتماع الصناعي الذي يهتم بدراسة العوامل الاجتماعية ومدى تأثيرها على سلوك الأفراد. ونجد علم الاجتماع الريفي الذي يدرس المجتمعات الريفية.[2]

1-جلدة سامر:**السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة/** سامر بطرس جلدة – عمان : دار أسامة للنشر ، 2008 ص 16

2-مرجع سابق سامر جلدة ص17-18.

3-علم الانثروبولوجيا [علم الانسان]:

يمكن تعريف الانثروبولوجيا بأنها علم الانسان وهذا اللفظ يوناني ويرجع استخدامه الى العصور اليونانية والرومانية القديمة، ولكن علم الانثروبولوجيا الذي يستخدم مناهج البحث العلمي المتكامل يعتبر حديث نسبيا.

إن المجال الذي يبحث فيه علم الانثروبولوجيا الأساسي هو تفسير الحضارات ودراسة تطورها، وأهم مفهوم في علم الأنثروبولوجيا هو مفهوم الثقافة والتي تشير الى طريقة الحياة لمجتمع معين. وهذه الطريقة في الحياة تتضمن الكثير من أشكال السلوك التي تعتبر أفعالا عادية ومتوقعة لأفراد المجتمع، ومن الطبيعي وجود أفراد مختلفين في السلوك في مجتمع ما يمثل أحد أشكال الثقافة في المجتمع، فعلم الانثروبولوجيا يوضح المحيط الحضاري للسلوك وأثر الثقافات على سلوك الافراد والجماعات، مما سهل فهم هذا السلوك والتنبؤ فيه.

وفي النهاية يلاحظ أن للعلوم السلوكية أثرا كبيرا في مجال السلوك التنظيمي اذ أنها وفرت مرجعا أساسيا يساعد على استخدام الأسلوب العلمي. فروع البحث شملت مجال السلوك التنظيمي. إن العلوم السلوكية تشير الى العلوم الاجتماعية الرئيسية وهي علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الانثروبولوجيا [علم الانسان]، وهناك معياران لاعتبار أي علم على أنه من العلوم السلوكية وهما:

1- أن يكون موضوع البحث هو السلوك الانساني.

2- استخدام الأسلوب العلمي في البحث.[1]

خامسا: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الرئيسية.

تعتبر النظرية مجموعة من المفاهيم والمصطلحات والافتراضات التي تبحث في العلاقة بين متغيرين أو أكثر بقصد فهم الظاهرة التي هي محل الدراسة وتفسيرها، وكذلك محاولة التنبؤ بتكرار حدوث الظاهرة وفقا للسبب المفترض، ومن ثم التحكم بها وضبطها أو الاستفادة

1- مرجع سابق سامر جلدة ص18.

منها للتعجيل في إحداث الظاهرة إذا كانت مرغوبة ومنع حدوثها إذا كانت غير مرغوبة عن طريق التحكم في السبب وقياسا على هذا التعرف فإن كافة النظريات الإدارية على افتراض وجود علاقة بين نمط السلوك والكفاية الافتتاحية هذا من ناحية.

أما من ناحية أخرى فالنظريات الإدارية وبافتراضاتها حول الانسان وسلوكه، تحدد نمط التعامل الواجب اتباعه مع هذا الانسان، ولذا من المهم جدا اعطاء فكرة موجزة عن النظريات الإدارية الرئيسية وافتراضاتها حول الانسان، ويمكن تقييم مراحل التطور في الفكر الاداري الى أربعة مراحل وهي:

1- المدرسة الكلاسيكية Classical School:

وتضم هذه المدرسة عدة تفرعات ونظريات تختلف في تفاصيل منهجيتها المتبعة للوصول للنظريات والمبادئ الإدارية، ولكنها تتفق في افتراضاتها حول ماهية الإنسان. وينطوي تحت لواء هذا الاتجاه الفكري كل من مدرسة الإدارة العلمية والتي يعتبر فروديريك تايلور أبرز ممثليها، والنظرية البيروقراطية التي جاء فيها ماكس فيبر ونظرية المبادئ الإدارية التي جاء فيها هنري فايول وليندال ايروك ولوثر جوليك وموني ورايلي.

تتفق هذه النظريات ضمنا أو صراحة بنظرياتها المحدودة للإنسان بأنه كائن اقتصادي فقط، يمكن التأثير على سلوكه من خلال استعمال الحوافز المادية المتمثلة بالأجور والمزايا المادية الأخرى، فهذه النظريات ترى في الإنسان شخصيا يتجاوب تجاوبا ميكانيكيا مع تلك الحوافز وكذلك اهتم رواد هذه المدرسة بالتقليل من الجهد الجسمي الذي يبذله العامل في محاولة لتقنين حركات العمل. كما هو الوضع في صيانة الآلات أو الأدوات، وبالتالي فقد افترضت المدرسة الكلاسيكية أن السلوك منسجم مع متطلبات وقرارات الادارة. ولم تر هذه المدرسة الأثر المحدود للعوامل المادية في تفسير السلوك التنظيمي للعاملين.

وهذا ما أدركته المدرسة اللاحقة رغم أن ذلك تم بمحض الصدفة وكان عفويا في بداية الأمر.[1]

[1] - مرجع سابق سامر جلدة 19-20.

2-المدرسة السلوكية:

تقترن هذه المدرسة بالبياض الإداري التون مايو وزملائه الذين بدأوا أبحاثهم على نهج المدرسة الكلاسيكية. وذلك أن تجاربهم الأولى تركزت حول أثر ظروف العمل والراحة الجسمية، وأثر التغير في مستوى الأجور على زيادة الانتاج. فجاءت نتائجهم مركزة اثر التغير في ظروف إضاءة المصانع، وفترات الراحة والتغير في مستوي الأجور على اعتبار المحددات الرئيسية للسلوك التنظيمي. وتفاجأ العاملون بأن انتاج العاملين لم يتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل، بل كان فيه نوع من الثبات النسبي رغم التذبذب في درجة الإضاءة، وجدولة فترات الراحة، وكذلك مستوى الأجور. وأدى ذلك بالباحثين الى التفتيش عن تفسير هذه الظاهرة التي لم تكن بالحسبان. وكان القرار أن يتوجهوا للعمال أنفسهم بالسؤال عن سبب ذلك فقاموا بعمل مقابلات مع عينة كبيرة من العاملين وفرت نتائجها معلومات ذات أهمية كبيرة في تفسير سلوكهم أكدت في مجملها أن العمال ونتيجة لهذه التجارب أدركوا أهميتهم وأهمية العمل الذي يقومون به سواء كان ذلك من وجهة نظر فريق البحث. أو من وجهة نظر الإدارة التي سمحت بإجراء تلك التجارب. وعلى اثر ذلك وتلاقيا لعيوب أسلوب المقابلة في جمع المعلومات من حيث إمكانية إدلاء العاملين بمعلومات غير دقيقة عمد فريق الباحثين استكمال أسلوب البحث باعتماد الملاحظة المباشرة للسلوك الجماعي للعاملين في مواقعهم دون وجود المشرفين أو الرؤساء. وباعتماد الرقابة الذاتية للعاملين. وترتب على تلك التجربة تحسن في مستوى اداء ومعنويات العاملين، وكذلك لوحظ وجود مستوى إنتاج ثابت نسبيا، كما أظهرت التجارب وجود تنظيمات غير رسمية تمارس سلطات على أفرادها لا تقل في أهميتها عن سلطات تنظيمات الرسمية. وبشكل عام يمكن تلخيص نتائج الجهود البحثية لرواد هذه المدرسة بالتالي:

1- لا تعتبر القدرة الجسمية للعامل المحدد الرئيسي للإنتاج بل أن هناك محددات اجتماعية تتمثل بإرادة الجماعة التي ينتمي إليها العامل، وبخلفيته الاجتماعية وروحه المعنوية.

2- تلعب القيادة الإدارية دورا أساسيا في التأثير على الجماعات وسلوك أعضائها منفردين أو مجتمعين.

3ـ تعتبر التنظيمات غير الرسمية في التنظيم أسلوبا فعالا في تحقيق أهداف الإدارة لأن ذلك يعتبر من وسائل المشاركة، وما التنظيم إلا العلاقات الإنسانية التي تربط بين العاملين أكثر منه هنا كل الوحدات أو الأقسام.

4ـ يواجه العمال سياسات الإدارة كجماعات، حيث أن هنالك ضغوطات اجتماعية على الفرد مدارها التقاليد والأعراف التي تحكم الجماعة.

5ـ هنالك تأثير مهم للتنظيمات غير الرسمية على سلوك العاملين وبالتالي على مستوى الإنتاج.

ويستخلص من منهج وفكرة حركة العلاقات الإنسانية أن على التنظيم أن يوفر للفرد فرصا لإشباع حاجاته ومنها:

1ـ الحاجة للمشاركة في اتخاذ القرارات وتنفيذها، وذلك عن طريق وجود قيادة ديمقراطية.

2ـ الحاجة للانتماء إلى الجماعات على أسس شخصية وذلك عن طريق تشجيع الجماعات في العمل أو على الأقل عدم افتراض أنها تعمل ضد مصالح التنظيم.

3ـ الحاجة للتفاهم ما بين العمال والإدارة وما بين العمال أنفسهم لما في ذلك من مساهمة في تحقيق التعاون الفعال لتحقيق الأهداف.

وباختصار، فإن السلوك التنظيمي هو محصلة عوامل نفسية واجتماعية معقدة ومادية، وليس نتيجة استجابة ميكانيكية للحوافز المادية فقط، وكذلك فالنظرة للإنسان من وجهة هذه المدرسة هي باعتباره كائنا اجتماعيا وإن الإدارة ليس إلا نمط السلوك المتبع من قبل العاملين وليس المبادئ التنظيمية المجردة التي تحكم الهيكل التنظيمي وتحديد علاقات العاملين.[1]

3-مدرسة اتخاذ القرار:

يرى أنصار هذه المدرسة أن جوهر الإدارة هو ما يصدر عن الإدارة من قرارات بغض النظر عن طبيعة التنظيم أو ماهية السلوك. فالإدارة هي التي تصدر القرارات العلمية العقلانية ومن وجهة النظر هذه فإن اصدار القرارات العلمية يتطلب الاعتماد على الحقائق والبيانات

[1] مرجع سابق سامر جلدة ص(22/21/20.)

والارغام ومحاولة الفصل بين القيم والحقائق ويتم ذلك عن طريق التعامل مع المشاكل الإدارية وكأنها معادلات رياضية يتم حلها عن طريق احتساب قيمها. وحتى يكون المدير عقلانيا فلابد له والحالة هذه من اتباع الأسلوب العقلاني في اتخاذ القرارات والذي يتطلب كما هو معروف السير بشكل علمي وكما يلي:

1- تحسين المشكلة التي بحاجة إلى الحل.

2- جمع المعلومات المتعلقة بها.

3- تحديد جميع البدائل الممكن اتباعها لحلها.

4- تقييم البدائل المختلفة وتحديد المزايا ومحاذير كل منها.

5- اختيار أفضل البدائل في ضوء التقييم.

وكما يلاحظ فإن جمع المعلومات المتعلقة بالمشكلة وبدائلها موضوع أساسي في الأسلوب العلمي ويتطلب وقتا وجهدا ووسائل تكنولوجية مثل الحاسوب وأنظمة المعلومات وما الى ذلك. ويؤكد أيضا أن هذه المدرسة تقوم على استخدام النماذج والطرق الرياضية في التعامل مع المشكلات الادارية، واستخدام التكنولوجيا التي تساعد على استيعاب المعلومات الكثيرة وهو أمر لا يتوفر بالضرورة بالإنسان نفسه لا من حيث قدرته المحدودة على التعامل مع المعلومات ولا من حيث الوقت المتاح له لاستعمال المعلومات. ولذلك فالنظرة للإنسان من وجهة النظر هذه هو أن الانسان شخص محدود العقلانية، وبالتالي فالرجل الإداري هو الذي يتخذ قرارات معقولة وليس قرارات مثالية. وبالتالي يفترض أنصار هذه المدرسة أن الانسان ذو عقلانية جزئية تتمثل في صياغة الأهداف دون القدرة على تحديد أفضل الوسائل المناسبة لتحقيقها، وكذلك فالإدارة هنا تعني عملية إ اتخاذ القرار.[1]

[1] - مرجع مسابق سامر جلدة ص (22)

سادسا: لماذا يجب دراسة السلوك التنظيمي؟

من بين الأسئلة التي قد تثار عادة بين الباحثين والدارسين في مجال إدارة الأعمال ذلك السؤال الخاص بالأسباب التي تبرر ضرورة دراسة السلوك التنظيمي، والإجابة على مثل هذا السؤال صريح وحازم، وتتمثل في أنه يجب دراسة السلوك التنظيمي وتفهم محدداته والعوامل المؤثرة فيه وذلك لسببين رئيسيين هما أنه مجال شيق وهام في نفس الوقت:

1- **السلوك التنظيمي مجال شيق للدراسة**: يرجع عنصر التشويق في دراسة السلوك التنظيمي الى أنه يتعلق بالعنصر البشري وطبيعته. وهو بذلك يتعلق بسلوكنا وتصرفاتنا داخل المنظمات المختلفة التي نعمل بها.

2- **السلوك التنظيمي هام**: تعتبر دراسة السلوك التنظيمي للمديرين والعاملين. وايضا للمستهلكين والمستفيدين من الخدمات في المنظمات العامة. إن تفهم طبيعة وعناصر هذا السلوك يمكن من ان يزيد من فعالية أداء العاملين والمديرين. كما أن دراسته تجعلنا مستهلكين أكثر وعيا. إن السلوك التنظيمي كمجال للدراسة يهتم بتوضيح وتفسير التباين أو الاختلاف بين السلوك الخاص بالأفراد من ناحية وبين المجموعات المختلفة في أي منظمة من ناحية أخرى. كما أن هذا التغيير يساعد على زيادة فعالية ادارة العنصر البشري في المنظمات، ومن ثم المساهمة في زيادة مستوى الكفاءة والفعالية لهذه المنظمات. وأخيرا فإن هناك وعي متزايد بأن مشاكل العنصر البشري والفرص والمشكلات المرتبطة به تمثل جوهر النجاح أو الفشل التنظيمي، ومن هنا فإن الدارسين والممارسين المهتمين بإدارة المنظمات يحتاجون الى مزيد من المعرفة والمهارات الخاصة بتفسير السلوك التنظيمي وادارته بفعالية.[1]

[1] - مرجع لاسابق سامر جلدة ص 14/13.

سابعا: نواتج السلوك التنظيمي.

لسلوك الأفراد داخل أعمالهم نواتج معينة نود أن نجعلها في أحسن صورة لها وسنحاول هنا أن نشرح تأثير كل العناصر أو المتغيرات للسلوك التنظيمي على هذه النواتج وأهمها هي: الأداء والإنتاجية والرضا في العمل.[1]

أ- الأداء والإنتاجية: ويمكن أن يميز بين بعدين للأداء:

- أن يحقق الأفراد الأهداف والأعمال المطلوبة منهم وهو ما يشير إليه الفعالية في الأداء.[2]

- أن يستخدم الأفراد الموارد المتاحة بشكل اقتصادي في آن واحد يمكن أن نصف الأداء بأنه منتج وأن الإنتاجية عالية.[3]

ب - الرضا في العمل: وهي تمثل الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة للعناصر الأساسية في العمل مثل الأجر وسياسات المنظمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر.

ومن الظواهر الرئيسية للرضا عن العمل ما يمس ترك الخدمة فزيادة معدلات تلك الخدمة هو مؤشر لعدم الرضا عن العمل، كما أن الغياب هو مؤشر آخر لعدم الرضا، وهناك مؤشرات أخرى تعبر عن درجة الرضا مثل درجة ولاء الفرد لوظيفته ومشاركته فيها واعتباره جزء من الوظيفة وهو ما يطلق عليه بالارتباط الوظيفي، وهناك مؤشر آخر يدل على مدى الولاء اتجاه المنظمة ككل واحترام الفرد ولانتمائه للمنظمة واعتزازه بالعمل فيها وما يطلق عليه بالالتزام اتجاه المنظمة.[4]

ومنه نستنتج أن سلوكات الفرد داخل المنظمة ينتج عنها نواتج تتمثل في أداء والانتاجية والرضا من العمل، فالفرد بأدائه للمهام المكلف بها وإنجازه لعمله بكل إتقان فإن يرفع من

---

[1] -أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية طبع ونشر و توزيع ، مصر ، 2003، ص47،

[2] -زاهد محمد ديري: **السلوك التنظيمي** ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1،2011 ص44

[3] - عبد الرزاق الرحاحلة وزكريا أحمد العزام: **السلوك التنظيمي** ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، ط1،2011،ص39.

[4] - محمد الصيرفي :**السلوك التنظيمي**، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، ط1، الاسكندرية،2005. ص241

إنتاجية المنظمة ويحقق أهدافها وهذا يؤدي إلى شعور الأفراد بالانتماء إلى المنظمة وبالتالي يصبح راضي عن العمل الذي يؤذيه داخل المنظمة.

خلاصة.

نتيجة لما تطرقنا اليه في هذا الفصل وكحوصلة له،يمكن القول ان السلوك التنظيمي يمثل مجالا حيويا من الدراسة في علم الإدارة و المنظمات حيث يعنى بدراسة وتطبيق المعرفة حول كيفية تصرف الأفراد و الجماعات داخل المنظمات يتبع هذا الحقل نهج النظام الذي يهدف الى تفسير العلاقات داخل المنظمات بأكملها معتبرا الافراد و الجماعات والنظام الاجتماعي ككل.والهدف الاسمى للسلوك التنظيمي هو بناء علاقات أكثر فعالية وتحقيق التوازن بين الأهداف البشرية والتنظيمية والاجتماعية.

الجانـب التطبيقي

الفصـــل الرابـع
الجانب التطبيقي للدراسة

- أولا مجالات الدراســـة.
- 1-1 المجال المكاني
- 2-1 المجال الزماني
- 3-1 المجال البشري
- ثانيا منهجية الدراسة
- 1-2 منهج الدراسة
- 2-2 الادوات والتقنيات المستعملة
- 3-2 عينة الدراسة وطريقة اختيارها
- ثالثا : عرض وتحليل البيانات والفرضيات
- 1-3 عرض وتحليل جداول البيانات الشخصية
- 2-3 عرض وتحليل جداول الفرضية الاولى
- 3-3 نتائج جزئية للفرضية الاولى
- 4-3 عرض وتحليل جداول الفرضية الثانية
- 5-3 نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- رابعا : الاستنتاج العام للدراسة
- خاتمة
- قائمة المصادر والملاحق

الفصل الرابــع: الإجراءات المنهجيــة للدراسة

مجالات الدراســة:

1-1المجــال المكاني: يتمثل المجال المكاني للباحث في الإطار الجغرافي الذي تغطيه الدراسة أو الذي يختار الباحث لإجراء دراسته، وفي هذا البحث فإن مجال دراستنا الموسومة بتأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة الجزائريــة حيث شملت بلديتين من بلديات ولايــة المدية وهما بلديــة المدية وبلدية بوسكن حيث كان اختيــار البلديتين اختيارا عشوائيا.

بلدية المدية:

المدية، إحدى ولايات الجزائر ورمزها 26، يقدر عمرها بألف سنة او يزيد، فالمدية عاصمة بايلك التيطري. يعود تاريخها إلى عهد قديم أي حوالي 350ه. فقد تداولت عليها عدة حضارات وسكنتها الكثير .من الشعوب، والمدية اليوم من بين ولايات الجزائر تتوفر على منتوج ثقافي، سياحي، وتاريخي

تقع ولاية المدية في الأطلس التلى، وتتربع على مساحة قدرها 8700 كلم2 وعلى ارتفاع 920 م من .سطح البحر وتبعد عن العاصمة الجزائر 88 كلم2 شمالا

تضم الولاية 64 بلدية و19 دائرة، تحدها من الشمال ولاية البليدة ومن الجنوب ولاية الجلفة ومن الشرق .ولايتي المسيلة والبويرة وغربا ولايتي عين الدفلى وتيسمسيلت

:بلدية بوسكن

بوسكن بلدية بولاية المدية، تقع على ارتفاع 700 م عن سطح البحر، يحدها من الشرق بلدية بني سليمان ومن الغرب بلدية خمس جوامع ومن الشمال بلدية بوشراحيل ومن الجنوب بلدية السواقي، تبعد شرقا عن .مقر الولاية ب 65 كلم. بلدية بوسكن ريفية الطابع تضم العديد من القرى

2-1المجــال الزماني: امتدت الفترة الزمنيــة لهذه الدراسة منذ شهر فيفري إلى غايــة شهر جوان 2024، بحيــث كانت هذه الفترة مقسمة على مجموعة من المراحل محددة كما يلي:

أ-مرحلة الاستكشاف: تمثلت هذه المرحلة في الدراسة الاستطلاعيــة لعمال البلديتين بشكل عام، وذلك للإحاطة بعدة جوانب التي تخص الظاهرة.

ب-مرحلة الميدان: في هذه المرحلة تم التقرب من العمــال والتعامل مع مجتمع البحث من أجل تقديم الاستمارات وتوزيعها على المبحوثيـن.

ج-مرحلة تفريغ البيانات وتحليلها: وهي آخر مرحلة يقوم بها الباحث، بحيث يقوم باستلام الاستمارات من المبحوثين ومن ثم تفريغ البيانات وجدولتها وتحليلها إحصائيا وسوسيولوجيا ومن ثم استنتاج صحة فرضيات الدراسة المقدمة.

بالإضافة إلى لجوئنا للمكتبة المركزية للجامعة و الإطلاع على بعض الكتب التي لها علاقة ببحثنا من أجل تزويدنا بالمعلومات دون نسيان ذكر تطلعنا على الدراسات السابقة التي تصب في نفس التيار العلمي.

1-3-المجال البشري: يتمثل المجال البشري للدراسة في الأفراد الذين تشملهم الدراسة الميدانية وتمثلهم عينة الدراسة، وهم العمال داخل البلدية ويبلغ عددهم 250 عامل مقسمين على عدد من الطبقات والفئات كالتالي:

رؤساء المكاتب: 20 عامل.

رؤساء المصالح: 30 عامل.

عمال مهنيين:100 عامل.

عمال عاديين: 45 عامل.

منتخبين:55 عامل.

ثانيا منهجية الدراسة

1-2 منهج الدراســة:

يعتبر المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة المتعلقة بموضوع بحثه .وكلمة منهج مشتقة من اليونانية وهي (أمن الطريق) أي بمعنى كيفية التصرف للوصول إلى هدف .والمنهج في العلم يعني جملة المبادئ والقواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها من ألف بحثه إلى يائه بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة.[1]

[1]- سلاطنية بلقاسم وحسان الجيلاني، **محاضرات في النهج والبحث العلمي**، الكتاب الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص25 .

والمناهج كثيرة ومتعددة تختلف باختلاف المجالات والمواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وطبيعة موضوع الدراسة هي التي تحدد المنهج المناسب لدراسته.

وبالنسبة لموضوع هذا البحث والمتعلق بتأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعمال فإن البحث يسعى للوصف الدقيق لهذه الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، وجمع ما أمكن من المعلومات عنها، وتحليلها وتفسيرها بشكل علمي منظم، للوصول من خلال ذلك إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

ومن هنا يتضح أن المنهج الوصفي أنسب المناهج لهذا الموضوع، انطلاقا من كونه" طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة[1]."

ويرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية.

وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة.[2]

2-2 الأدوات المستخدمــة في الدراســة.

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات والمعلومات من الأفراد الذين يشملهم البحث، لكل وسيلة خصائصها وإيجابياتها وسلبياتها، وتختلف الأبحاث في اختيارها الوسائل المستخدمة تبعا لاختلاف مواضيع الدراسة وظروفها، وقد يستخدم الباحث طريقة واحدة كما يمكنه استخدام أكثر من طريقة، ولهذا فقد تضمن هذا البحث في جانبه الميداني تقنية من تقنيات جمع البيانات وهي كما يلي:

---

[1]- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنيبات **:تقنيات ومناهج البحث العلمي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1995 ، ص 130.

[2]- مروان عبد المجيد إبراهيم : **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 3000 ،ص992 .

الملاحظة: تم بالاعتماد على الملاحظة الاستطلاعية والتي هي عبارة عن عملية تفاعلية بين الباحث و العينة تهدف بشكل أساسي الى جمع معلومات عن ظاهرة او مشكلة وبالتالي نستخدم أسلوب المراقبة والتسجيل وهذا ما قمنا به في مكان إجراء البحث والذي كان في بلديتي المدية وبوسكن.

الاستمارة :هي قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة، والتي يرى الباحث أن إجابتها تفي بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات، فالاستبيان لا يمكن أن يمثل الموضوع ولا يمكن أن يمثل المبحوثين ولكنه يمثل توقعات الباحث، وعليه فإن الاستمارة هي مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعات الباحث للموضوع، والإجابة تكون حسب التوقعات التي صاغها الباحث في استفسارات محددة .

وهذا ليس بالضرورة أن يكون صوابا وإنما الصواب ينبع من المصادر التي تلم بالموضوع وتعايشه، لا من توقعات الباحث الذي لم يعرف حقيقة الموضوع.[1]

وتعد الاستمارة من أكثر وسائل جمع البيانات استعمالا في البحوث السوسيولوجية، وقد تم الاعتماد عليها بشكل أساسي في الدراسة الميدانية لهذا البحث، حيث تم استخدام استمارة للعمال داخل البلديتين بشكل عشوائي وتشمل 26 سؤلا متنوعا بين أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة وأسئلة نصف مغلقة مقسمة إلى ثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول: يتمثل حول البيانات الشخصية للمبحوثين ويضم الأسئلة من 1 إلى 5.

- المحور الثاني: ويضم أسئلة حول الفرضية الأولى المعنونة ب "تأثير قيم العمل في زيادة ولاء العمال داخل المؤسسة "ويضم الأسئلة من 1 إلى 9.

- المحور الثالث: ويضم أسئلة حول الفرضية الثانيـة المعنونة ب "تأثير القيم الأخلاقية في زيادة إنضباط العمال داخل المؤسسة "ويضم الأسئلة من 1 إلى 12.

[1]- محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 1999، ص 92.

3-2 عينـــة الدراســة وطريقة اختيارها.

يقصد بالمجتمع المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وبالطبع فإن الصعوبة التي يواجهها الباحث في تحديد المجتمع تعتمد على نوع المشكلة والغرض من دراستها، حيث يختلف عدد العناصر ومساحة الرقعة الجغرافية التي تتواجد فيها هذا العناصر...ونظرا لصعوبة حصر أو تسمية عناصر بعض المجتمعات الإحصائية، وصعوبة جمع المعلومات من جميع هذه العناصر، يتجه الباحث إلى اختيار مجموعة جزئية تمثل عناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يكون قادرا على تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

وفي هذه الدراسة والموسومة" تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعمال في المؤسسة الجزائرية" كما يتضح من العنوان فإن جميـع عمال البلديتين بمختلف مناصبهم ورتبهم يمثلون مجتمع الدراسة، ولأن ذلك من الصعوبة بحيث أنه يؤدي إلى تشتيت جهد الباحث في دراسة العديد من المؤسسات التي تتشكل منها مورفولوجية المجتمع من جهة، ومن جهة أخرى فإن ذلك يجعل البحث سطحيا وأقل عمقا وتركيزا.

ولذلك فقد تم اقتصار الدراسة الميدانية على بلديتين من الولايـة على أساس أنها تشكل مكونا جوهريا لا خلاف حوله .

وحيث أن المسح الشامل لكل البلديات في ولايـة المدية صعب جدا لذلك استدعت الضرورة أخذ عينة منها تتناسب مع معطيات البحث وظروفه.

وتعتبر العينة من أهم العناصر التي تساهم في تحديد مدى دقة البحث ونجاحه وإمكانية تعميم نتائج الدراسة على جميع الوحدات المشابهة والمشكلة للظاهرة محل لدراسة، ولهذا فمن الصعوبة تحديد العينة المناسبة للدراسة واختيارها خاصة في المجالات المعقدة.

وحيث أن أهداف الدراسة تتمحور حول معرفة تأثير القيم الاجتماعيـة على السلوك التنظيمي للعاملين وبما ان مجتمع البحث مقسم إلى طبقات و أقسام (أشرنا إليهم في المجال البشري)، حيث يتكون مجتمع البحث من 250 عامل ويتوزعون عبر طبقات وفئات لذلك اعتمدنا في

اختيار عينة البحث التي تمثل المجتمع الكلي على العينة الطبقية، وتعرف بأنها نوع من العينات تستعمل في الحالات التي يكون معروفا فيها أن في المجتمع اختلافا منتظما، وفي هذا النوع من العينات يضع الباحث شروطا معينة لاختيار أفراد العينة بحيث تمثل العينة جميع فئات المجتمع المدروس، وبنفس نسبة وجودها وبعد تقسيم المجتمع إلى فئاته المختلفة، أي أن الباحث يختار لكل طبقة وبطريقة عشوائية عددا من المفردات، يتناسب مع حجمها الحقيقي في المجتمع الأصلي.

حجم العينـة: وفي طريق اختيار العينة فقد قسمت مجتمع البحث إلى طبقات واخترت من كل طبقة عددا من المفردات حيث اخترنا 3 طبقات ممثلة لمجتمع البحث وهم رؤساء المكاتب وعددهم 20، ورؤساء المصالح 30، والعمال العاديين عددهم 200 عامل، وقد قمنا بسحب نسبة مئوية تتمثل في 40% من كل طبقة وهي كالآتي:

- رؤساء المكاتب: $8 = \frac{20x40}{100}$

- رؤساء المصالح: $12 = \frac{30x40}{100}$

-العمـال العاديين: $80 = \frac{200x40}{100}$

ومنه مجتمع البحث الإجمالي 250 ونسحب منه نسبة 40% فنجد:

$$100 = \frac{250x40}{100}$$

إذن فعدد مفردات عينة البحث 100 مفردة في حين العمال المتبقين الذين لم يتم اختيارهم هم عمـال النظافة وأعوان الصيانة والامن والسائقين والعمال غير الدائمين والعمال المنتخبين.

1-3 عرض تحليل جداول البيانات الشخصية.

أ- تحليل الجداول الخاصة بالبيانات العامــة.

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	ك	%
ذكر	**53**	**53%**
أنثى	**47**	**47%**
المجموع	**100**	**100%**

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 أن **53%**من أفراد العينة هم ذكور في حين نجد **47%** إناث فمعظم أفراد العينة هم ذكور، وهذا راجع الى طبيعة العمل أو النشاط، فالعمل الإداري كان ولازال يجدب ويستقطب فئة الذكور أكثر من النساء، وبالرغم من خروج المرأة الى عالم الشغل إلا أنه لازالت نسبة الرجال هي المهيمنة فيه، إذن فالمؤسسة تعتمد على توظيف فئة الذكور.

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	ك	%
من 20 سنة إلى 30 سنة	**24**	**24%**
من 30 سنة إلى 40 سنة	**49**	**49%**
من 40 سنة إلى 50 سنة	**22**	**22%**
50 سنة فما فوق	**5**	**5%**
المجموع	**100**	**100%**

يبين لنا الجدول رقم (2) أن أكبر نسبة هي الفئة العمرية التي تتراوح أعمارها من 30الى 40سنة وذلك بنسبة **49%**، تليها نسبة**24 %**للفئة العمرية من 20الى 30 سنة أما الذين تقع أعمارهم في الفئة من 40الى50سنة بلغت نسبتهم**22%**، وأصغر نسبة كانت من نصيب الفئة العمرية من50سنة فما فوق، فإن العمل الإداري يتطلب يد عاملة ذات خبرة أكثر في هذا المجال وهذا يعني أن أكبر فئة عمرية هي فئة تتميز بالنشاط وحيوية والنضج الفكري والعقلي وبالتالي فقراراتهم وأفكارهم واتجاهاتهم سوف تتسم بالنضج وتكون سليمة.

نستنتج اذن أن النسبة الأعلى هي **49%** وهي نسبة الفئة العمرية من **(**30سنة الى 40سنة **)**وهي الفئة القادرة على تحمل المسؤولية والقيام بالعمل المكلف به على أكمل وجه.

جدول رقم (3) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية%
ابتدائي	**2**	**%2**
متوسط	**10**	**%10**
ثانوي	**40**	**%40**
جامعي	**48**	**%48**
المجموع	**100**	**100**

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن 48 %تمثل نسبة المبحوثين الذين مستواهم الدراسي جامعي، وتليها نسبة 40% ثانوي، بعدها 10% نسبة المبحوثين الذين مستواهم الدراسي متوسط واخيرا أصغر نسبة 2% للمبحوثين ذوي المستوى الدراسي الابتدائي.

وعليه ومن خلال قراءتنا للجدول نجد أن الفئة الغالبة المتمثلة لعينة دراستنا هي الفئة ذات المستوى الدراسي الجامعي وهذا راجع الى طبيعة العمل في المؤسسة الذي يتطلب أصحاب مستوى دراسي عالي في مختلف التخصص والرتب، وحرص المؤسسة على توظيف ذوي الشهادات والكفاءات المعرفية للاستفادة من خبراتهم ومعارفهم العلمية والتقنية، بالإضافة الى قدرتهم على استيعاب مختلف القوانين والضوابط والمهام الموكلة إليهم.

ومنه نستنتج أنه بالرغم من وجود تباين في المستويات الدراسية للمبحوثين بين ابتدائي، متوسط ثانوي وجامعي إلاّ أن أغلبية المبحوثين هم جامعيون.

جدول رقم (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

الأقدمية	ك	%
من 5 إلى 15 سنة	**62**	%62
من 15 إلى 25 سنة	**29**	**%29**
من 25 سنة فما فوق	**9**	**%9**
المجموع	**100**	**100%**

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية للجدول أعلاه ان نسبة 62%من المبحوثين ذوي خبرة من (5الى15 سنة) وهي أكبر نسبة وتليها النسبة 29%للمبحوثين ذوي الخبرة من (15 الى 25 سنة)، وآخر نسبة تقدر ب 9% من المبحوثين ذوي الخبرة من (25 سنة فما فوق) وهي اقل نسبة.

ومن خلال قراءتنا للجدول فإننا نستنتج ان أكبر نسبة من أفراد العينة هي التي تتراوح أقدميتهم ما بين (5الى15 سنة)، ويمكن القول أن هده الفئة هي التي تركز عليها المؤسسة وتولي لها اهتمام كبير بحكم فئة تتميز بالشباب و الحيوية في إنجاز الأعمال في أقصر مدة زمنية و كدلك النضج. وبالرغم من النسب المتفاوتة الا اننا نستنتج أن المؤسسة يوجد فيها تنوع في مستويات الخبرة لدي العاملين بها.

جدول رقم (5) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	ك	%
أعزب	**37**	**37%**
متزوج	**48**	**48%**
مطلق	**7**	**7%**
أرمل	**8**	**%8**
المجموع	**100**	**100%**

يبين لنا الجدول اعلاه ان نسبة 48 %من افراد العينة متزوجون وهي أكبر نسبة، وتليها نسبة 37 %عزاب في حين نجد 8% من المبحوثين ارامل و7 %مطلقون.

ويرجع هذا الى كون هذه الفئة (المتزوجون)قادرة على تحمل المسؤولية بسبب حالتهم المدنية حيث يبحثون عن الاستقرار في العمل والسعي إلى الحصول على التأمينات.

ومنه نستنتج ان اغلبية المبحوثين في البلدية متزوجون وهم الأكثر تمسكا بالوظيفة من اجل تحقيق الاكتفاء المعيشي وتلبية كل احتياجاتهم.

2-3 عرض وتحليل جداول الفرضية الاولى .

الجدول رقم 6: يبين مساعدة الآخرين في إنجاز أعمالهم حسب الأقدمية.

الأقدمية / المساعدة في إنجاز الأعمال	من 5 سنوات الى 15 سنة		من 15 سنة الى 25 سنة		من 25 سنة فما فوق		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	41	%66.13	24	%82.76	05	%55.56	70	%70
لا	02	%3.22	1	%3.45	0	%0	3	%3
أحيانا	19	%30.64	4	%13.79	4	%44.44	27	%27
المجموع	62	%100	29	%100	9	%100	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح العلاقة بين الأقدمية و مساعدة الآخرين في إنجاز أعمالهم أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 70% من الذين يساعدون الاخرين في انجاز أعمالهم، مدعمة ب 82.76 %للأقدمية من 15الى 25 سنة و 66.13 %الأقدمية من 5 الى 15 سنة وكذلك 55.56 % للأقدمية من 25 فما فوق ، بينما 27% الذين أحيانا ما يساعدون وتدعمها بنسبة 44.44% من أصحاب الأقدمية من 25سنة فما فوق و 30.64 %للأقدمية من 5 الى 15 سنة و 13.79%للأقدمية من 15الى 25 سنة ، بينما الذين لا يقومون بالمساعدة فكانت نسبتهم 3% وتدعمها 3.45% الأقدمية من 15 الى 25 سنة و 3.22 %للأقدمية من للأقدمية من 5 الى 25 سنة و 0 %من الأقدمية من 25 سنة فما فوق.

ما يمكن ملاحظته من خلال البيانات هو تباعد النسب بحيث كانت اكبرهم للذين يقومون بالمساعدة تليها الذين أحيانا ما يساعدون وأخيرا الدين لا يساعدون اطلاقا، نستنتج من خلال هدا الترتيب في النسب على أنها دليل بان الموظفون داخل المؤسسة يؤمنون بمبدأ

التعاون والعمل المشترك وهذا ما يخلق انسجام فيما بينهم ومنه الوصول للأهداف المسطرة للمؤسسة.

هدا ما أكدته نظرية العلاقات الإنسانية والتي تدعم قوة الترابط بين العمال فحسب ما توصل اليه التون مايو من خلال تجاربه أن الصداقة داخل محيط العمل لها تأثير على الإنتاجية.

أما بالنسبة للفئة الثانية والثالثة ما يمنعهم من المساعدة ربما يعود ذلك الى تنشئتهم الاجتماعية والتي غالبا ما تجعلهم انطوائيين يرفضون المساعدة أو قصد خلق جماعات غير رسمية والتي تسبب فوضى بين العمال وتأثر على السلوك التنظيمي.

جدول رقم 07: يبين إنجاز كل المهام المكلف بها حسب الجنس.

الجنس / انجاز المهام المكلفة	ذكر		أنثى		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	تكرار	نسبة مئوية
نعم	48	90.57%	40	85.1%	88	%88
لا	5	9.43%	7	14.90%	12	%12
المجموع	53	%100	47	%100	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 88 من المبحوثين الذين يؤكدون على انجاز كل المهام المكلفين بها في وقتها المحدد، تدعمها نسبة 90.57 من جنس الذكور مقابل 85.1 من الاناث، بينما نسبة 12 تمثل المبحوثين الدين لا ينجزون المهام تدعمها 7 من إناث و5 ذكور.

نستنتج من خلال البيانات أنه يوجد تباعد و فرق كبير بين النسب بحيث أكبر نسبة تعود من نصيب العمال الدين يقومون بإنجاز المهام المكلف بهم سواء لجنس الإناث أو الذكور في الوقت المحدد هذا دليل على أن المؤسسة التي يعمل بها لديها قوانين صارمة تدفع العامل للانضباط في عمله و احترام الوقت هذا ما دفع العامل للقيام بهده الالتزامات، أو كذلك العمال قادرون على تحمل المسؤولية هدا ما أكدته البيروقراطية في نموذج فيبر أنه لا يوجد أي اعتبارات شخصية في العمل أو إنسانية حيث يتصور فيبر انفصال حياة و مشاعر الموظف وتعاطفه وحياته الرسمية و انعدام أي أثر للاعتبارات الشخصية في التعامل مع العمال.

جدول 8 يبين الإخلاص في العمل حسب الأقدمية.

الأقدمية / الإخلاص في العمل	من5الى15سنة		من15الى25سنة		من25سنةفمافوق		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة مئوية%
حبك للعمل	12	19.35%	11	37.93%	7	77.78%	30	%30
القيم التي نشأت عليها	46	74.19%	17	58.62%	1	11.11%	64	%64
التحفيزات التي تحصلت عليها	4	6.45%	1	3.45%	1	11.11%	6	%6
المجموع	62	%100	29	%100	9	%100	100	%100

يتضح من خلال الجدول رقم 8 و الذي يبين مدى العلاقة بين الأقدمية و الإخلاص في العمل حيث أن نسبة 64 من المبحوثين يؤكدون على اخلاصهم في العمل راجع الى القيم التي نشؤا عليها تدعمها نسبة74.19 %للأقدمية من5 الى 15 سنة تليها نسبة 58.62 %لفئة الأقدمية من 15الى25سنة وأخيرا نسبة 11.11%راجعة للأقدمية من 25سنة فما فوق، ونسبة 30 %الدين أرجعوا سبب إخلاصهم في العمل هو حبهم له تدعمها 77.78 %للأقدمية من 25 سنة فما فوق تليها 37.93%لأصحاب الأقدمية من 15الى 25 سنة و أخيرا نسبة19.35 %بالنسبة للأقدمية من 5 الى 15 سنة ،و نسبة 6 %من الدين أكدوا على سبب اخلاصهم في العمل راجع للتحفيزات التي تحصلوا عليها من المؤسسة تدعمها نسبة 11.11 %للأقدمية من 25 سنة فما فوق ثم6.45%للأقدمية من 5 الى 15 سنة وأخيرا 3.45 %بالنسبة للأقدمية من 15 الى 25 سنة.

يتبين من خلال هذه النسب المتفاوتة إخلاص العمال في العمل داخل المؤسسة راجع بنسبة كبيرة للقيم التي نشؤا عليها و التي هي عبارة عن تنشئتهم الاجتماعية من خلال العائلة بالدرجة الأولى فهي من شأنها أن تحول تلك المادة العضوية الى فرد اجتماعي قادر على التفاعل و

الاندماج مع العمال وفق أطر وضوابط تمليه عليها ، كذلك هنالك نسبة من أرجعوا الإخلاص هذا لحبهم في العمل لكن بنسبة قليلة ربما يكون هدا لاختيارهم لهذا العمل بمحض إرادتهم أو من خلال التعامل الجيد للرؤساء و المرؤوسين لهم ، إذ يتضح لنا جليا أن المؤسسة لا تقوم برفع معنويات عمالها وإعطائهم تكريمات أو تحفيزات سواء كانت مادية مثلا زيادة الأجر أو معنوية، كتقديم شكر واهداء والمعاملة الحسنة وعدم وضع فروق بينهم أو الجهوية و العنصرية في التعامل وهدا ما أكده فيبير في المدرسة الكلاسيكية و اعتباره للعامل كآلة مجرد من المشاعر و الأحاسيس همه الوحيد رفع الإنتاج و العمل حسب ضوابط الوقت و الزمن .فهو مجرد آلة يمكن ضبطها و التحكم فيها لإنجاز مهام محددة .

الجدول رقم 9: يبين الإيمان بمبدأ الجدية في العمل حسب السن.

السن / ايمان بمبدأ الجدية	من20سنةالى30سنة		من30سنةالى40سنة		من40الى50سنة		من50سنة فما نفوق		المجموع	
	تكرارات	النسبة المئوية%	تكرارات	النسبة المئوية%	تكرار	النسبة المئوية%	تكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	100%	47	95.92%	21	95.45%	5	100%	97	97%
لا	0	0%	2	4.09%	1	4.55%	0	0%	3	%3
المجموع	24	100%	49	100%	22	100%	5	100%	100	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 9 أعلاه الدي يدرس العلاقة بين السن و الإيمان بمبدأ الجدية أن نسبة الإجمالية 97% من الدين يؤمنون بهدا المبدأ ، تدعمها 95.92% للفئة العمرية من 30 الى 40 سنة ، تليها نسبة 95.45% للفئة العمرية من 40 الى 50 سنة وهي متقاربة جدا من النسبة السابقة وأخيرا نسبة 5%للفئة العمرية من 50سنة فما فوق، و نسبة 3 % من مجتمع البحث الدين لا يؤمنون بمبدأ الجدية في العمل تدعمها 4.55% للفئة العمرية من 40الى 50سنة تليها 4.09 للفئة العمرية من 30 الى 40 سنة أما بالنسبة للفئة العمرية من 20الى30سنة و 50 سنة فما فوق كانت منعدمة 0% .

نستنتج من خلال هده النسب أنه في أوساط العمال يوجد جدية في المهام الموكلة بها سواء من حيث التطبيق أو المدة الزمنية المحددة لها و هدا ما أكده كارل ماركس وكدلك المدرسة الكلاسيكية التي نادت وأكدت على الجدية المطلقة في العمل من أجل اختزال الوقت وتحقيق أكبر قدر من الإنتاج أو تحقيق جودة عالية من الخدمات وكل هدا يرجع بالإيجاب على المؤسسة، بحيث أنشطة العمل هي واجبات رسمية منظمة وموزعة على الافراد في تسلسل هرمي.

الجدول:10 يبين إيمانك بقيمة التعاون حسب الأقدمية

الأقدمية / الإيمان بقيمة التعاون	من5الى15سنة		من15الى25سنة		من25سنةفما فوق		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة مئوية%
نعم	60	%96.77	29	%100	9	%100	98	%98
لا	2	%3.22	0	%0	0	%0	2	%2
المجموع	62	%100	29	%100	9	%100	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الدي يوضح العلاقة بين الأقدمية والإيمان بقيمة التعاون أن الاتجاه العام 98% أي نسبة العمال الدين يؤمنون بقيمة التعاون هو من يدفعهم لتقديم المساعدة للعمال داخل المؤسسة يدعمه 100% لفئة الأقدمية من 15الى25سنة وكدلك نفس الشيء للأقدمية من 25 سنة فما فوق تليها نسبة 96.77%، بينما 2% للدين يؤكدون العكس مدعمة ب 3.22%للأقدمية من 5الى15سنة مقابل 0 لكل من فئات الأقدمية من15 الى25سنة ومن 25سنة فما فوق.

من خلال هده النتائج نستنتج أن الأغلبية الساحقة كانت من نصيب المؤمنين بقيمة التعاون وهدا راجع لمبادئ الرئيسية التي وضعتها مدرسة العلاقات الإنسانية أهمها المشاركة والتعاون وينبع هدا من الايمان بأن العمل الجمعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي وحين يتاح الجو المناسب لجماعة ما لمناقشة أمر من الأمور أو تبادل الرأي فيه فإن قدرة هده الجماعة على فهم الموضوع وتحديد أبعاده و ملابساته و اتخاد قرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر بالاجتهادات الفردية مهما بلغ هدا الفرد من تفوق و مهما اكتسب من خبرات.

الجدول رقم 11 يبين الإخلاص في العمل.

هل ترى أن اخلاصك في العمل راجع الى ما تحمله من ولاء.	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	79	%79
لا	21	%21
المجموع	**100**	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 الذي يبين نسبة الإخلاص في العمل داخل المؤسسة فنجد نسبة 79% الدين أكدوا على أن اخلاصهم في العمل راجع الى ما يحملونه من ولاء و2% الدين أجابوا ب لا.

نستنتج من خلال هده النتائج أن الولاء هو من يدفع العامل للإخلاص داخل المؤسسة هدا ما يظهر جليا من خلال النسب التي تشير لدلك. ويمكن أن يكون هدا الولاء راجع للمعاملة الجيدة من الرؤساء للمرؤوسين.

3-3 نتائج جزئية للفرضية الاولى:

بعد تحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية سوف نتطرق الى عرض ومناقشة النتائج من خلال الفرضيات.

1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى: تؤثر قيم العمل في زيادة ولاء العمال داخل المؤسسة الجزائرية.

بعد تحليلنا لأسئلة الاستمارة الخاصة بالمحور الثاني والمتعلقة بالفرضية الأولى توصلنا الى النتائج التالية:

-نستنتج أن نسبة كبيرة من المبحوثين يساعدون الآخرين في إنجاز الأعمال المنوطة اليهم هذا راجع الى قيمهم الاجتماعية التي تدفعهم للإيمان بمبدأ التعاون و الإخلاص في العمل ، و

هذا يدل على أنه هناك تعاون و مساعدة بين المبحوثين ويظهر جليا في الجداول التالية [6.10.13.14.

-نسبة 88%من المبحوثين أكدوا على إنجاز المهام المكلفين بها في وقتها المحدد، وهذا راجع الى أن أغلبية المبحوثين يحترمون القوانين الصارمة التي تدفعهم للانضباط و احترام الوقت.

-نسبة 64%أكدوا على أن القيم التي نشأوا عليها هي العامل الرئيسي الذي يدفعهم للإخلاص في العمل داخل المؤسسة و هذا دليل على أن للقيم تأثير ايجابي كبير على سلوك الفرد داخل المؤسسة.

-نسبة 97%من المبحوثين أجابوا بأنهم يؤمنون بمبدأ الجدية في العمل من خلال تنشئتهم الاجتماعية، وهذه الأخيرة من شأنها أن تحول الإنسان الى فرد جماعي راشد مسؤول و يحمل جملة من القيم و المبادئ تنعكس من خلال سلوكياته و تواصله مع الآخرين ويدل هذا على أن المبحوثين قادرين على تحمل المسؤولية.

من خلال ما توصلنا إليه في تحليلنا للفرضية رقم1 والربط بين مؤشرات الدراسة نستنتج أن لقيم العمل المكتسبة اجتماعيا أثر في زيادة الولاء التنظيمي داخل المؤسسة إذن فالفرضية محققة.

4-3 عرض وتحليل جداول الفرضية الجزئية الثانية

الجدول 12يبين احترام العامل لزملائه داخل المؤسسة حسب السن

السن / احترام العامل	من20سنةالى30سنة		من30سنةالى40سنة		من40الى50سنة		من50سنة فما فوق		المجموع	
	تكرارات	النسبة المئوية%	تكرارات	النسبة المئوية%	تكرار	النسبة المئوية%	تكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	95.83%	49	100%	22	100%	5	100%	99	%99
لا	1	4.16%	0	0%	0	0%	0	0%	1	%1
المجموع	24	100%	49	100%	22	100%	5	100%	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 99% من العمال الدين يحترمون زملائهم أو بالأحرى بعضهم البعض، تدعمها 100% للفئة العمرية من 30سنة الى 40سنة وكدلك للفئة العمرية من 40الى50سنة والفئة العمرية من 50سنة فما فوق، ثم تليها النسبة من 95.83 بالنسبة للفئة العمرية من 20سنة الى 30سنة. 1% بالنسبة الدين لا يحترمون زملائهم في العمل تقابلها 4.16% و 0% بالنسبة لكل من الفئات العمرية من 30الى 40 سنة ومن 40الى 50سنة ومن 50سنة فما فوق.

يتبين من خلال هده النسب أنه يوجد احترام بين العمال داخل المؤسسة وبنسبة كبيرة جدا قدرت ب 99% وهدا دليل على الثقافة التنظيمية الموجودة التي تحث على السلوك التنظيمي المنظم وكدلك العامل وما يحمله من تربية من الخارج. وكان التون مايو قد أكد هدا من خلال دراسته على الحاجة الى التواصل المتبادل وكدلك الصداقة في إطار جماعات غير رسمية كل هدا يولد الاحترام بين العمال ومنه تحقيق الانضباط ومرونة الوصول الى النتائج المرغوب فيها.

ج- تحليل البيانات الخاصة ببيانات الفرضية الثانية الجزئية.

الجدول 13يبين الايمان بمبدأ التعاون في العمل حسب الأقدمية

الاقدمية / التعاون في العمل	من 5 سنوات الى 15 سنة		من 15 سنة الى 25 سنة		من 25 سنة فما فوق		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	60	%96.77	28	%96.55	9	%100	97	%97
لا	2	%3.23	1	%3.45	0	%0	3	%3
المجموع	62	%100	29	%100	9	%100	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الدي يبين الإيمان بمبدأ التعاون في العمل حسب الأقدمية أن الاتجاه العام كانت 97% أي العمال ال\ين يؤمنون بمبدأ التعاون في العمل، مدعمة ب 100% بالنسبة لفئة الأقدمية من 25 سنة فما فوق تليها نسبة 96.77% لفئة الأقدمية من 5الى 15 سنة وأخيرا نسبة 96.55% للأقدمية من 15سنة الى25سنة، بينما العمال الدين لا يؤمنون به فنجد نسبتهم الكلية 3% مقسمين على التوالي 3.45% للأقدمية من 15الى25سنة ونسبة 3.23% للأقدمية من5الى15سنة وأخيرا 0% أي منعدمة بالنسبة للأقدمية من 25سنة فما فوق.

من خلال هده النتائج نستنتج أن الأغلبية الساحقة كانت من نصيب المؤمنين بمبدأ التعاون وهدا راجع لمبادئ الرئيسية التي وضعتها مدرسة العلاقات الإنسانية أهمها المشاركة والتعاون للعمال فيما بينهم وينبع هدا من الايمان بأن العمل الجمعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي. بحيث أن التنظيم الإداري في حاجة مستمرة الى النمو أي الى تعديل والتطوير والجهاز

الإداري هو الدي يحقق دلك عن طريق نموه وتفاعله واكتساب عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية.

الجدول 14 يبين تعاون العمال مع زملاءهم حسب الأقدمية

الأقدمية / تعاون العامل مع زملائه	من5الى15سنة		من15الى25سنة		من25سنةفمافوق		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	53	%85.48	24	82.76%	9	100%	86	86%
لا	9	%14.52	5	17.24%	0	0%	14	14%
المجموع	62	%100	29	%100	9	%100	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الدي يبين تعاون العمال مع زملائهم حسب الأقدمية أن الاتجاه العام يتمثل في 86% الدين أجابوا ب نعم تدعمه 100%لأصحاب الأقدمية من 25 سنة فما فوق ثم نسبة 85.48%للأقدمية من 5الى15سنة وبعدها 82.76%للأقدمية من 15الى25سنة، أما بالنسبة للدين أجابوا ب لا فنسبتهم الإجمالية 14% مقسمة على التوالي 17.24%بالنسبة للأقدمية من 15الى25سنة بعدها 14.52% لفئة الأقدمية من 5الى15سنة وأخيرا 0% بالنسبة للأقدمية من 25سنة فما فوق.

ومن خلال النتائج هده يمكن القول أنه يوجد تعاون كبير بين العمال في ما بينهم ويمكن أن يكون هدا راجع الى طبيعة العمل التي تفرض هدا الانسجام والتعاون أو قيمهم الاجتماعية هي من تحثهم على دلك، وكلما كانت في بيئة العمل التعاون هدا فبالضرورة سنجد زيادة من حيث الإنتاج و تحقيق الأهداف الخاصة لكل من المؤسسة و العامل هدا ما أكده التون مايو في مدرسة العلاقات الإنسانية.

الجدول 15بين المحافظة على الاملاك الخاصة بالمؤسسة حسب لأقدمية

الأقدمية / المحافظة على الأملاك الخاصة	من5الى15سنة		من15الى25سنة		من25سنةفمافوق		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%	تكرار	نسبة مئوية
نعم	61	98.39	29	100%	9	100%	99	%99
لا	1	%1.61	0	0%	0	0%	1	%1
	62	%100	29	%100	9	%100	9	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 الدي يبين العلاقة بين المحافظة على الأملاك بالنسبة للأقدمية نجد الاتجاه العام نسبة 99%، يمثلون العمال الدين يحافظون على الأملاك الخاصة بالمؤسسة تدعمها 100% فئة الأقدمية من 15الى 25 سنة وكدلك من 25سنة فما فوق تليها الفئة الأقدمية من 5الى 15سنة بنسبة98.39% وبالنسبة للعمال الدين لا يحافظون على أملاك المؤسسة نجدهم بنسبة 1% تدعمها 1.61% لفئة الأقدمية من 5الى15سنة وأخيرا 0%فئات الأقدمية الأخرى.

ويمكن استنتاج من خلال هدة النتائج أنه نسبة المحافظين على الأملاك الخاصة أكبر من المخربين لها وبالتفصيل نجد المتوسطين في الأقدمية و الأكبر أقدمية يحافظون على هده الأملاك بنسبة تامة ومطلقة وربما يرجع هدا الى قيمهم و تربيتهم المكتسبة من تنشئتهم الاجتماعية سواء من العائلة أو مدرسة مسجد جماعة رفاق .... أو ربما هنالك قوانين وضوابط رسمية صارمة وعقوبات تنفد على المخربين لها كفصلهم من العمل لمدة معينة او إجراءات تمس راتبه. هدا ما نادت به المدرسة الكلاسيكية بالتحديد ماكس فيبر أي الالتزام التام بالقواعد والقوانين والتعليمات والأنظمة والإجراءات، أما العمال التي لا تتراوح مدة أقدميتهم 15 سنة فنجد نسبة ضعيفة منهم يقومون بالتخريب ويمكن ان يكون هدا راجع لعدم ادراكهم وفهم تأقلمهم مع القوانين أو جهلهم لها.

الجدول 16 يبين القيم الأخلاقية الدافعة للانضباط داخل المؤسسة حسب للجنس

الجنس / القيم الأخلاقية	ذكر		أنثى		المجموع	
	ت	ن%	ت	ن%	تكرار	نسبة مئوية
نعم	50	94.34%	45	95.74%	95	95%
لا	3	5.66%	2	2%	5	5%
المجموع	53	%100	47	%100	100	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 الدي يبين العلاقة بين القيم الأخلاقية والجنس أن الاتجاه العام يتمثل في نسبة 95% ي أي هؤلاء العمال الدين يرون أن قيمهم الأخلاقية هي التي تدفعهم للانضباط داخل المؤسسة بالنسبة لجنس الإناث نجد 95.74% مقابل 94.34% للذكور أما بالنسبة للدين يرون العكس فنجد 5% تدعمها 5.66% للذكور و 2% للإناث.

ومن خلال هده الإحصائيات نستنتج أن أغلبية العمال يرون أن قيمهم الأخلاقية هي الدافع الرئيسي للانضباط داخل المؤسسة التي يعملون بها. وبالرغم فطرية الإناث في الانضباط بحكم عملها الداخلي في المنزل والخارجي في مهنتها فإننا نجد من تقارب في النسب مع الذكور الأكبر وهدا دليل إما على تنشئتهم الاجتماعية السليمة وقيمهم الأخلاقية التي جاؤوا بها من المحيط الخارجي للمؤسسة وإما لما أشارت به مدرسة العلاقات الإنسانية أي المؤسسة هي من تقوم بالإيمان بقيمة الفرد والعدل في المعاملة أو من خلال حوافز وكفاءات التي تقوم بدور حيوي في تحفيز الأفراد للعمل، ونجد نسبة ضعيفة جدا من ال\اين يؤكدون على انضباطهم ليس راجع الى قيمهم الأخلاقية. ربما هؤلاء انضباطهم راجع لصرامة القوانين أو من خلال احتكاكهم بالفئة الأولى ووضعها كقدوة لهم في الانضباط.

5-3 نتائج الفرضية الجزئية الثانية : تؤثر القيم الأخلاقية في زيادة الانضباط للعمال داخل المؤسسة.

- 99%من المبحوثين أقروا أن احترامهم المتبادل مع زملائهم في العمل داخل المؤسسة كان سببه التنشئة الاجتماعية السليمة المكتسبة من طرف العائلة بالدرجة الأولى للفرد.

- 99% من المبحوثين أكدوا على عدم تخريبهم للأملاك الخاصة بالمؤسسة التي يعملون فيها ويرجع ذلك الى اعتبار أن هذه الأملاك من مسؤولياتهم الخاصة.

- 95% من المبحوثين يرجعون انضباطهم داخل المؤسسة الى قيمهم الأخلاقية التي نشؤا عليها من خلال مسيرة حياتهم.

ممن خلال ما توصلنا إليه و آراء المبحوثين وتحليلنا للفرضية رقم 2 نستنتج أن القيم الأخلاقية تؤثر على إنضباط العمال في القيام بالمهام داخل المؤسسة ومنه فالفرضية محققة.

رابعا : الاستنتاج العام للدراسة:

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها و المتعلقة بالفرضيات المطروحة في هذه الدراسة توصلنا الى أن الفرضية العامة التي مفادها تأثير القيم الاجتماعية كقيم العمل و القيم الأخلاقية على السلوك التنظيمي من خلال زيادة الولاء و الانضباط للعمال داخل المؤسسة، قد تحققت وذلك في ضوء الفرضية الجزئية الأولى المتعلقة ب قيم العمل و مدى تأثيرها على زيادة ولاء العمال داخل المؤسسة .وكذلك الفرضية الجزئية الثانية المتعلقة بتأثير القيم الأخلاقية في زيادة الانضباط للعمال داخل المؤسسة، أي أنه كلما كان العامل يحمل قيم أخلاقية عالية كانت نسبة انضباطه مرتفعة.

-التعاون و مساعدة العمال لبعضهم البعض يلعب دور كبير في تعزيز و تقوية الولاء للعمال داخل المؤسسة.

-معظم الموظفون في البلدية يميلون الى إنجاز المهام المكلفين بها و احترامهم للوقت المحدد ضف الى عدم تغيبهم وكل هذا راجع الى القيم التي نشأوا عليها.

-معظم الموظفون يؤمنون لمبدأ الجدية في العمل و هذا يزيد من ولائهم داخل المؤسسة.

وفي الأخير ومما سبق من خلال الجانب النظري والميداني للدراسة نستنتج أن القيم الاجتماعية التي تعد بمثابة صفات وخصائص التي يحملها الفرد العامل من بيئته الخارجية بحيث أنها ضرورية سواء أكانت بالنسبة للفرد إذ تكسبه جملة من المبادئ ومعايير تضبط

سلوكه مع الآخرين داخل المنظمة، ومهمة كذلك للمنظمة بشكل عام فتقوم بإسهال المهمة لبلوغها الأهداف المسطرة من خلال التنبؤ بسلوك العمال فيها.

-وانطلاقا من بحثنا فهذه القيم تشمل قيم العمل و الأخلاق التي تساهم بدورها في زيادة الولاء و الانضباط داخل المؤسسة.

الخاتمـــــــة

الخاتمـــة.

ختاما لهذه الدراسة التي حاولنا من خلالها تسليط الضوء على موضوع له أهمية كبيرة في الدراسات الاجتماعية وحضي باهتمام العديد من الباحثين والعلماء في مختلف الميادين، فقد انطلقنا في دراستنا هذه من أشكال رئيسي حاولنا فيه الكشف عن كيفية تأثير القيم الاجتماعية التي نشأ عليها الفرد على السلوك التنظيمي الذي يجسدونه داخل المنظمة الو المؤسسة، ولحل هذا الإشكال بدأنا بالإطار النظري والذي تناولنا فيه أهم القضايا المنهجية و النظرية التي سار البحث على ضوئها من أجل تكوين صورة واضحة حول الدراسة، وصولا إلى الجانب الميداني و النزول إلى الميدان لإسقاط هذا الجانب على الواقع الاجتماعي من أجل الإجابة على بعض التساؤلات الجزئية المطروحة.

دفعتنا مجوعة أسباب ذاتية و أخرى موضوعية للبحث في هذا الموضوع محاولين تحقيق أهداف و غايات الدراسة، كما صغنا فرضيات تضمن المسار السليم للدراسة و اختبرت صحة هذه الفرضيات في الميدان ببلديتي بوسكن -ولاية المدية- و بلدية المدية، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم للدراسة واستعملنا مجموعة من الأدوات لجمع البيانات و بعد جمع المعطيات الميدانية قمنا بتحليلها و مناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة و خلصنا إلى تحقق فرضيات الدراسة حيث توصلنا إلى أن هناك قيم اجتماعية تتمثل في قيم العمل، و القيم الأخلاقية لها أثر على زيادة الولاء و الانضباط للعمل داخل المؤسسة و تبرز لنا صور هذا التأثير في الأمانة، الأداء، إتقان العمل، و الإخلاص للمؤسسة و الاستعداد للتضحية من أجلها و تنمية الإحساس بالمسؤولية نحوها والحرص على تحقيق توافق اجتماعي قيمي بين البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة و الحفاظ على مبدأ الاحترام سواء للرئيس أو الزملاء و اللوائح و القوانين السائدة في المؤسسة.

ويمكن القول أن ما توصلنا إليه من نتائج في هذه الدراسة الحالية تساهم في إثراء البحث العلمي وفتح المجال لإجراء المزيد من الدراسات و التعمق في هذا الموضوع و تناوله من مختلف الزوايا و تزويد الجامعة الجزائرية بموضوع حساس يرتبط بقيم الفرد.

المصادر والمراجع

قائمــة المصادر والمراجــع:

أولا: المراجــع.

4 أبو القاسم محمود بن عمر الزمخشري، اساس البلاغة، دار المعرفة، بيروت، ب.ط، 1982.

5 أحمد برهوم، دور المعلم في تعزيز القيم الإيمانية من وجهة نظر الطلبة، ماجيستر- الجامعة الاسلامية غزة، 2009.

6 احمد رجب الاسمر،فلسفة التربية في الاسلام إنماء و ارتقاء ،دار الفرقان،مصر،ب ط ،1997.

7 أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية طبع ونشر و توزيع، مصر، 2003.

8 اسامة أبراهيم باهي، "الاختلاف والاتفاق القيمي بين طلاب المرحلة الثانوية ومعلميهم"،رسالة ماجستيرغير منشورة،جامعة الازهر،1983.

9 إيمان العربي النقيب، القيم التربوية في مسرح الطفل، دار المعرفة الجامعية، مصر، د1، 2002.

10 جلدة سامر:**السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة/** سامر بطرس جلدة – عمان : دار أسامة للنشر ، 2008 .

11 جمال الدين محمد بن مكرم المعروف بان منظور، لسان العرب، دار بيروت، لبنان، ط12، 1968.

12 الدكتور أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2003.

13 الدكتور رواية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2002.

14 الدكتور صلاح محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي، **مدخل تطبيقي معاصر**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر ،2003.

15 زاهد محمد ديري: **السلوك التنظيمي، دار** المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1،2011 .

16 سلاطنية بلقاسم وحسان الجيلاني، **محاضرات في النهج والبحث العلمي،** الكتاب الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

17 سهام صوكو ،واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية ،مذكرة ماستر في علم الإجتماع.2008-2009.

18 سيد احمد الطهطاوي، القيم التربوية في القصص القرآني، دار الفكر العربي القاهرة، ب ط ـ 1996.

19 صالح محمد ابو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة، عمان، ب ط، 1998.

20 صلاح الدين محمد الباقي: **السلوك الإنساني في المنظمات،** الدار الجامعية، جامعة الاسكندرية، مصر ط1، 2001 ص19

21 صلاح محمد عبد الباقي: السلوك **الانساني في المنظمات،** الدار الجامعية، جامعة الاسكندرية، مصر، ط1، 2001.

22 صلاح محمد عبد الباقي: **السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار** الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003.

23 عبد الحق علي إبراهيم: **دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال في بيئة داخلية،** مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة السودان، تخصص فلسفة في إدارة الأعمال، الخرطوم، سنة 2005.

24 عبد الرزاق الرحاحلة وزكريا أحمد العزام: **السلوك التنظيمي،** مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1،2011

25 عبد الله العقلة المجلي الخزاعة،الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية،دار حامد للنشر و التوزيع،عمان الاردن،ط1.

26 عبد الله غانم،تطور القيم الاجتماعية و الثقافية في المناهج الدراسية العربية،مركز البحوث و الدراسات ،الشارقة،ب ط8 ،1999 .

27 عثمان قدور،ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري.

28 عدمان رقية،المقاولون الجزائريون بين القيم الاجتماعية و الروح الاقتصادية،اطروحة دكتوراه،قسم علم الاجتماع،جامعة الجزائر،2014.

29 علي السلمي: السلوك **الإنساني في الإدارة** ،مكتبة غريب ، القاهرة، مصر.

30 علي خليل أو العينين، القيم الاسلامية والتربية، مكتبة ابراهيم الجلي، المدينة المنورة- ب.ط، 1998.

31عمار بوحوش ومحمد محمود الذنيبات **:تقنيات ومناهج البحث العلمي،** ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1995 .

32 فوزية ذياب،القيم والعادات الاجتماعية،دار الكتاب العربي،القاهرة،ب ط ،1962،ص64.

33 كشيدة مي، القيم في الإعلام، دار فرحة للنشر والتوزيع، دون مدينة الطبع، مصر، دون سنة النشر.

34 ماجد الزيود، الشباب والقيم في عالم متغير، دار الشروق، عمان، ط1، 2006، ص 22-23.

35 ماجد الزيود، مرجع سابق.

36 محمد احمد البيومي،علم اجتماع القيم،دار المعارف الجامعية،مصر،2004.

37 محمد الصيرفي :**السلوك التنظيمي،** مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، ط1، الاسكندرية،2005.

38 محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات،** دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 1999.

39 محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،** دار وائل للنشر، الأردن، ط3 ، 2005.

40مروان عبد المجيد إبراهيم : **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية،** مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 3000 .

41ناصر قاسيمي الاتصال في المؤسسة(دراسة نظرية و تطبيقية)،الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية،الجزائر،2011 .

42نذير زريبي، الوجيز في علم الاجتماع (نظرية اجتماعية)، منشورات ليجوند، 2013.

الملاحـــق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس- المدية-
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

استمارة رقم: ☐

الموضوع:

تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص (تنظيم وعمل)

من إعداد الطالبين :
- ناتش حسينة
- داود أمال نور الهدى

إشراف الأستاذة:
د. سبخاوي حنان

سيدتي الفاضلة:

في إطار القيام بدراسة عملية حول موضوع " **تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة**"
ضمن إعداد مذكرة ماستر في علم الاجتماع (تنظيم وعمل) نرجو منك مساعدتنا بالإجابة على أسئلة الاستمارة علما أن المعلومات التي ستدلين بها لا تستعمل إلاّ في البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

ملاحظة: ضع علامة (**X**) داخل إطار الإجابة المناسبة

السنة الجامعية: 2024/2023

الملاحق.

الملحق رقم 01

استبيــان

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: [20 سنة إلى 30 سنة[☐] 30 سنة إلى 40 سنة[☐]40 سنة إلى 50 سنة[☐]50 فما فوق] ☐

3- المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الأقدمية : من[5 إلى 15 سنة[☐ من [15 إلى 25 سنة [☐ من]25فما فوق] ☐

5- الحالة العائليـة : أعزب (ة) ☐ متزوج(ة) مطلق (ة) ☐ ارمل(ة) ☐

المحور الثاني: تؤثر قيم العمل في زيادة ولاء العمال داخل المؤسسة.

1-هل تساعد الأخرين في إنجاز أعمالهم؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

2-هل تنجز كل المهام المكلف بها في وقتها المحدد ؟ نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت الاجابة ب (نعم) يعود ذلك إلى: أ- الاهتمام منك ☐ ب- الرقابة ☐ ج-أخرى ☐

3-إخلاصك في العمل داخل المؤسسة نابع من:

أ-حبك للعمل ☐ ب- القيم التي نشأت عليها ☐

ج-التحفيزات التي حصلت عليها من المؤسسة ☐

4-في حالة وقوع أحد زملائك في مشكلة هل تقدم يد المساعدة؟ نعم ☐ لا ☐

5-هل تؤمن بمبدأ الجدية في العمل من خلال تنشئتك الاجتماعية؟ نعم ☐ لا ☐

-يعود احترامك للرئيس إلى :

أ- معاملته الجدية لك ☐ ب- خوفا من معاقبته لك ☐ ج-أخلاقك تحث على ذلك ☐

6- هل يوجد تعاون بين العمال داخل المؤسسة؟ ☐ لا

7-إيمانك بقيمة التعاون يدفعك لتقديم المساعدة للعمال داخل المؤسسة. ☐

الملاحـــــق

نعم ☐ لا ☐

8-برأيك هل روح الانتماء لمؤسستك يكون ب :

أ-علاقتك الجيدة مع رئيس العمل و الزملاء ☐ ب- الحوافز التي تتحصل عليها ☐

ج-حبك للعمل و الاخلاص ☐ -أخرى .....

9-هل ترى أن اخلاصك للمؤسسة التي تعمل بها راجع إلى ما تحمله من ولاء ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: تؤثر القيم الأخلاقية في زيادة الانضباط للعمال داخل المؤسسة

1-هل تحترم زملائك في العمل؟ نعم ☐ لا ☐

2-هل احترامك لزملائك داخل المؤسسة راجع الى تنشئتك الاجتماعية؟ نعم ☐ لا ☐

3-هل تتحلى بالسرية اتجاه المعلومات الخاصة بالمؤسسة التي تعمل فيها ؟

نعم ☐ لا ☐

4-سرية معلومات المؤسسة راجع الى:

أ- مبدأ الأمانة الذي تحمله ☐

ب-خوفا من العقوبات ☐

ج- احتراما للقوانين ☐

5-هل تؤمن بمبدأ التعاون في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

6-هل تعاونك مع الزملاء لإنهاء العمل في الوقت المحدد راجع مبدأ التشارك؟

نعم ☐ لا ☐

7-هل تتغيب عادة من العمل ؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

-إذا كانت (نعم) هذا راجع الى : أ- أسباب شخصية ☐ ب- مشاكل في العمل ☐

8-في حالة وقوع مشاكل ونزاعات بينك وبين زملاءك في المؤسسة هل تلجأ إلى :

الملاحـــــق

أ-نقل المشكل للمدير ☐

ب-اللامبالاة و مواصلة العمل ☐

ج- التسامح باعتباره مبدأ أؤمن ☐

9-هل تحافظ على الأملاك الخاصة بالمؤسسة التي تعمل بها؟

نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة ب (نعم) ذلك يرجع الى:

أ-إيمانك بهذا المبدأ ☐ ب-الرقابة المفروضة من المسؤولين ☐ ج-خوفا من العقوبات ☐

9-هل يتم احترام القوانين في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة ب (نعم) يعود ذلك الى: الصرامة في القوانين ☐ الانضباط ☐

10-هل ترى بأن قيمك الأخلاقية هي التي تدفعك للانضباط داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

11-حسب رأيك ما العوامل التي تزيد من ولائك و انضباطك في العمل ؟

.....

.....

.....