



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

التخصص: علم الاجتماع تنظيم والعمل

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

القيم التنظيمية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية
دراسة ميدانية في مديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين SAA

الأستاذة المشرفة: أ/ بوسحلة إيناس

إعداد الطالبة: بن عشورة إيمان

الموسم الجامعي: 2017 / 2018

شكل موضوع القيم التنظيمية في الآونة الأخيرة اهتمام الكثير من الحقول المعرفية كعلم النفس التنظيمي وعلوم التربية، وإدارة الموارد البشرية، علم اجتماع المنظمات... الخ ويعود هذا الاهتمام لأهميته في التأثير على سلوك وأفعال الأفراد والجماعات، فهو يشكل الجانب المعنوي والاجتماعي والثقافي لهم، مما يستدعي القول أن استقرار المؤسسة وفعاليتها مرتبط بقيم وثقافة أفرادها، حيث تعتبر أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاحها وتفوقها وتميزها عن غيرها من المؤسسات. إلا أن الملاحظات اليومية بينت أنه قد يحدث أحيانا تعارض بين القيم التنظيمية التي يتبناها المسيرين في المؤسسة والأهداف التنظيمية والشخصية للعاملين مما يؤدي إلى ظهور مشكلات تنظيمية ربما تعرقل مسار المؤسسة وأهدافها.

هذه المشكلات التنظيمية تناولتها العديد من الحقول المعرفية بالتحليل والتفسير، ففي الوقت الذي تناولها أحد الحقول المعرفية أنها مرتبطة بسوء التوافق المهني، باعتباره نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم مع ظروف عملهم وظروفهم الشخصية

وما ينتج عنه من اضطرابات نفسية وقلق وتوتر وتعب الأمر الذي يتسبب في نقص الدافعية وانخفاض مستوى الأداء وتناولها حقل معرفي آخر على أنها تحدث بسبب قلة الموارد المادية (الأجور ومكافآت) والعوامل الإنتاجية لإشباع حاجات الأفراد سواء كانت سلع أو خدمات في مختلف المستويات التنظيمية، فتنعكس سلبا على العاملين مما يؤثر على إنتاجيتهم وبناء على ما تقدم تسعى هذه الدراسة إلي إبراز القيم التنظيمية المرغوب فيها من طرف أعضاء التنظيم داخل المؤسسة والتي من الممكن أن تقلل من حدة المشكلات التنظيمية داخل شركة الوطنية لتأمين SAA وذلك من خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي هل للقيم التنظيمية دور في التقليل من المشكلات التنظيمية في المؤسسة ؟

الفرضيات

الفرضية العامة :

تساهم القيم التنظيمية في التقليل من حدة المشكلات التنظيمية التي تواجه العمال داخل المؤسسة الجزائرية.

1_ كلما ساد العدل بطريقة رسمية (احترام القواعد والقوانين التنظيمية) كلما قل الصراع بين العمال.

2- كلما سادة قيمة العمل بروح الفريق كلما زاد استقرار العمال في العمل .

3- يؤدي تحمل مسؤولية العمال للعمل الى الحد من مشكلة الغياب والتأخر

4- هناك علاقة بين المشاركة الفعلية للعمال في اتخاذ القرارات و محاولة القضاء على انخفاض الروح المعنوية لديهم .

تكمن مبررات اختيار الدراسة الحالية في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية يمكن اجمالها في ما يلي :

- الرغبة الشخصية بالدراسة موضوع حيوي ومهم مثل القيم التنظيمية .

- دراسة هذا موضوع من زاوية جديدة تتمثل في فهم علاقة القيم التنظيمية بالمشكلات التنظيمية .
- اكتشاف الواقع الذي تعيشه مؤسساتنا من المشكلات التنظيمية بسبب صعوبة ضبطها والقضاء عليها
- طبيعة الموضوع الذي يمس ظاهرة سوسيو تنظيمية نحتاج إلى دراسته لكشف عن علاقة القيم التنظيمية بمحاولة الحد من المشكلات التنظيمية في المؤسسة .



أهمية الدراسة :

■ تستمد الدراسة أهميتها من أهمية القيم التنظيمية التي تمس جانب سوسيو تنظمي نظرا لأهميتها في تحديد سلوك الأفراد والجماعات المرغوب منه و غير مرغوب.

- القيم التنظيمية المنتهجة داخل التنظيمات من أهم العوامل التي توجه سلوك العمال في المؤسسة وتحافظ على استقرارها.
- مراعاة البعد القيم في محاولة التقليل من المشكلات التنظيمية (تأخر وتغيب في العمل ، عدم الاستقرار ، وانخفاض الروح المعنوية) وغيرها من المشكلات التي تمس التنظيم في مؤسسة الجزائرية .

أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية الموجودة في الشركة الوطنية لتأمين SAA ومدى فعاليتها في حل المشكلات التنظيمية
- تحديد العلاقة بين المشاركة الفعلية للعمال في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة و محاولة القضاء على انخفاض الروح المعنوية لديهم .
- الكشف عن العلاقة بين تحمل مسؤولية العمل للعمال والحد من مشكلة الغياب والتأخر داخل المؤسسة
- البحث عن أثر قيمة العدل في مؤسسة من خلال احترام القواعد والقوانين التنظيمية وخفض حدة الصراع بين العمال.
- الكشف عن العلاقة بين العمل بروح الفريق واستقرار العمال في العمل .



مفاهيم الدراسة

القيم التنظيمية

تعريف الإجرائي : هي جملة من المعتقدات والمعايير و القيم الايجابية التي توجه سلوك العاملين المرغوب فيه و غير مرغوب .

المشكلات التنظيمية

تعريف الإجرائي: هي تلك المعوقات و الصعوبات التنظيمية التي تواجه الفرد أو جماعة و تعرقل مسار أهداف المؤسسة من ناحية و تهدد سلوك المرغوب للعمال من ناحية أخرى .

جانِب الأِجْراءِاتِ المَنهَجِيَّةِ

مجالات الدراسة

مجال البشري :
يتمثل عمال الشركة
الوطنية لتأمين الذي
يبلغ عددهم 50 عامل
لصغر حجم المجتمع
استخدمنا مسح
الشامل

مجال الزماني
2017:
2018

مجال المكاني
الجهوية للشركة
الوطنية لتأمين
SAA بورقلة
تقع هذه
المؤسسة في حي
صندوق بريد 68
ساحة أول ماي

المنهج البحث الميداني

ولقد تم تطبيقنا لهذا لأنه ملائم لكشف
ووصف علاقة لمتغيرات الدراسة
(القيم التنظيمية ، المشكلات التنظيمية)
ووصف العلاقة بين مؤشرات
متغيرين بنزول بها إلى الميدان
واكتشاف واقعها كميا وكيفيا في وقتها
الراهن .

منهج
الدراسة

أدوات جمع البيانات

• الملاحظة كأداة مساعدة :

- و قمنا بالملاحظة البسيطة في جولتنا الاستطلاعية، والتي ودون أن نشارك في هذه الملاحظة، وساعدتنا في تحديد مؤشرات المتغيرين و بعض المشكلات التنظيمية مثل (الصراع ، والتأخر).



• استمارة استبيان أداة أساسية :

- صممنا تحتوي على 5 محاور 25 سؤال تتراوح بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة وبدائل .



نتائج الدراسة

الاستنتاج العام لدراسة

1- ان قيمة العدل بطريقة رسمية من خلال احترام القواعد والقوانين التنظيمية تقلل من تواجد صراعات في المؤسسة ،فالتعامل مع العمال بالموضوعية والشفافية يؤدي الى زرع الثقة ورضا مع المسؤولين وفيما بينهم ، مما يقلل من شدة الخلافات والصراعات اثناء العمل

يتضح ان العمل بالروح الفريق يؤثر على إستقرار العاملين في المؤسسة ، فالتعاون الفرد مع الجماعة الفريق يعزز من إنتماء اليه وبدوره يزيد من تفاعل وانسجام اعضاء الفريق مع بعضهم البعض ، وهذا يجعل العامل لا يفكر في الاستغناء عنه حتى لو اتاحت له فرصة مغادرة ، بسبب الاعتزاز بالعمل بالروح الفريق مما ينعكس ذلك على الرغبة في البقاء في المؤسسة والاستقرار في العمل .

ان تحمل المسؤولية في العمل لها دورا كبير في تقليل من مشكلة التأخر والغياب ، لذلك يحرص العاملون بالتحاق في الوقت محدد للعمل وعدم تأخر وهذا حرصا على إنجاز مهامهم في الوقت المحدد دون تعطيلها ، وفي حالة التأخر أو الغياب يتم تعويض بالساعات إضافية لضمان استمرارية العمل .

للمشاركة في اتخاذ القرار لها تأثيرا كبير في رفع من الروح المعنوية لدى العاملين، فالتؤدي الى خلق جو من الاستقلالية والحرية التامة في تقديم آرائهم وانشغالاتهم واقتراحاتهم مما يرفع من الروح الابداع ورضا لديهم وتحقيق التعاون فيما بينهم ، فهذه المشاركة تقلل من انخفاض روح المعنوية للعاملين وتوطد العلاقات مع المسؤولينهم .

في الأخير لقد تبين من خلال بحثنا هذا في
جانبيه النظري والتطبيقي اهمية كبرى للقيم التنظيمية على
مستوى المؤسسة ذلك أن فعاليتها وتطورها يتوقف عليها ،
فهي تعتبر إطار مهما لتوجيه سلوك الأفراد والجماعات
وتنظيمها ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ومن بينها
المشكلات التنظيمية التي تعتبر معيقات لتحقيق الاهداف
في مديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين SAA.

شكرا على حسن الاصفاء والمتابعة