

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اجتماعية

الشعبة: علم اجتماع والانثروبولوجيا

التخصص: تنظيم وعمل

مقدمة من طرف

سهام وكواك

بعنوان:

القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة
دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة

لجنة المناقشة مكون من طرف:

الدكتور/ قودة عزيز أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	رئيسا
الدكتور/ عمر حمداوي أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مشرفاً ومقرراً
الدكتور/ عبد الرزاق عريف أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

مقدمة من طرف

سهام وكواك

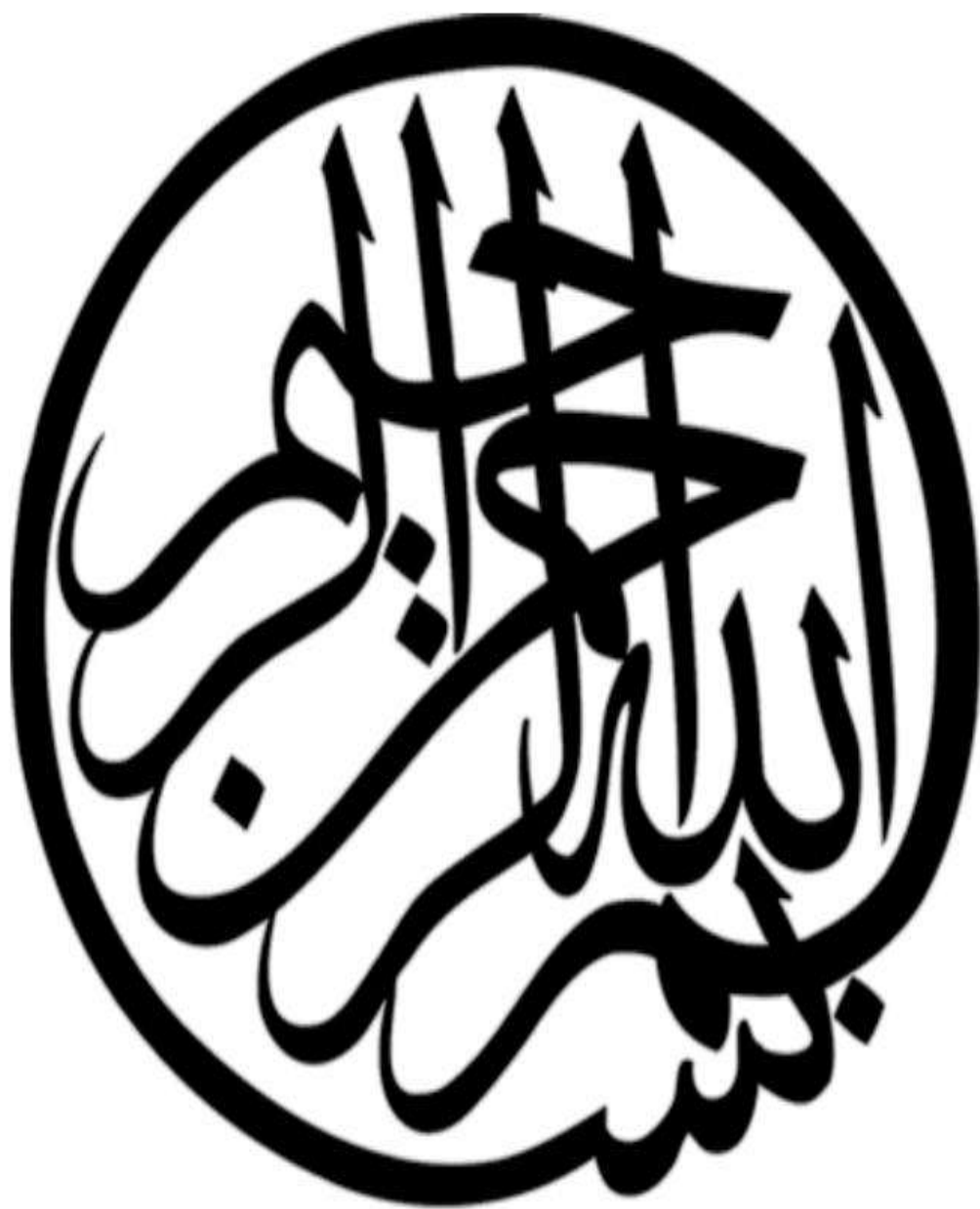
مذكرة بعنوان:

القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة
دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa
بورقلة

لجنة المناقشة مكون من طرف:

الدكتور/ قودة عزيز أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	رئيسا
الدكتور/ عمر حمداوي أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مشرفاً ومقرراً
الدكتور/ عبد الرزاق عريف أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019





اهدي هذا العمل المتواضع الى اغلى ما املك في هذه الدنيا "نبيع الحنان " ابي وامي " "العزيزين
والصبر والعطاء " الغاليين على قلبي اطال الله في عمرهما وحفظهما من كل مكروه وجعلهما الله لي
قاموس العلم والقيم والاخلاق...

الى اخوتي الغاليين على قلبي كلا باسمه هشام ، رمزي ، هاجر وسندس حفظهم الله لي ...
الى كل الصديقات ورفيقات الدرب " نجاح وأسماء وحنان ، هاجر ، زينب ، كنزا ورائيا" ...

الى كل من ساندني في انجاز هذا العمل المتواضع ...

الى كل من يسعهم القلب ... ولم تسعهم الورقة ...

سهم
سهم



الحمد لله رب العالمينالحمد لله الذي انعم علينا بنعمه ورزقنا من واسع فضله وعظيم كرمه ،سبحانك ربنا ما شكرناك حق شكركفالحمد لله حتى ترضى والحمد لله إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى .

وبعد شكر الله عز وجل.....

فإني أتقدم ببالغ الشكر والتقدير والعرفان الجميل الى المشرف " الدكتور عمر حمداوي" الذي كان خير مرشد ومحفز على العمل الجاد وعلى الجهد المبذول من اجل إتمام هذا العمل وشكرا له على صبره علين وإرشاداته وتوجيهاته القيمة التي قدمها لنا في ل خطوة من خطوات هذا العمل فشكرا له على إتقانه لعمله وتفانيه فيه واسأل الله له التوفيق في مساره أمين.

وشكر موصول إلى كل الأساتذة اللذين زودونا بالزاد المعرفي من السنة الأولى علوم اجتماعية الى السنة ثانية ماستر علم الاجتماع عمل وتنظيم كلا باسمه.

كما أتقدم ببالغ الشكر والتقدير والعرفان الجميل إلى كافة عمال المديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين saa عن دعمهم وحسن استقبالهم لنا.

وشكر إلى كل من ساعدني ورافقني في إتمام هذا العمل وإخراجه في صورته الأخيرة .

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن كيفية مساهمة القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة وانطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي :كيف تساهم القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين saa؟

ولقد اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يستخدم في وصف وتحليل الظاهرة المدروسة الناتجة عن البحث الميداني ، وقد اعتمدنا في جمعنا للبيانات على الاستبيان الذي تكون من 30سؤال وتم توزيعه على طريقة المسح الشامل للعاملين الدائمين بمديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين saa بورقلة ، وبعد عرض وتحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية :أن القيم التنظيمية تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية وذلك من خلال انضباط العامل نحو عمله الذي يشكل الولاء للمؤسسة وكذلك الالتزام يساهم مساهمة فعالة في تحسين الكفاءة وتحقيق الأداء الجيد وكذلك احترام الوقت يساهم في الشعور بالمسؤولية والانتماء نحو المؤسسة من خلال القواعد والقيم التي تحسن من فعالية العامل ،ومنه نستنتج أن القيم التنظيمية تساهم مساهمة كبيرة وفعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين saa.

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية - أداء العاملين - المؤسسة.

Summary

This study aims at showing the contribution of the organizational values in improving the performance of worker in the institution.

The problematic of this study is :How can organizational values contribute in improving the performance of the workers at the national department of insurance saa ?

-in our study ,we rely on the descriptive , which is used describing and analysing the studied phenomenon which is resulted from the field of research .

We depend in collecting our data on questioning 30 workers in saa company in ouargla after collecting and analysing the data ,we are figure out the following results :

- The organizational values contribute in improving the performance of the workers in the company.
- This is through the discipline of the workers, respecting the time which improve the sense of responsibility among the workers .

Key words : organizational values- the workers performance –company.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	فهرس الجداول
	مقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي	
02	1. إشكالية الدراسة.....
04	2. أسباب اختيار الموضوع.....
05	3. أهمية الدراسة
06	4. أهداف الدراسة
06	5. تحديد مفاهيم الدراسة.....
11	6. الدراسات المشابهة.....
16	7. المقاربة السوسولوجيا للدراسة
الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة	
21	1. المنهج المستخدم
22	2. مجالات الدراسة
22	1-2. المجال المكاني
23	2-2. المجال الزمني
23	3-2. المجال البشري
25	3. مجتمع البحث
25	4. أدوات جمع البيانات
25	1-4. المقابلة
26	2-4. الاستمارة
27	5. الأساليب الإحصائية
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة	
30	1. عرض ومناقشة البيانات الميدانية.....
30	1-1. عرض ومناقشة نتائج البيانات الشخصية
33	2-1. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول

41	3-1. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
47	4-1. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث
53	2. عرض نتائج الدراسة الميدانية
53	1-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
55	2-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
56	3-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث
58	4-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي
59	3. النتيجة العامة
60	خاتمة
61	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

30.....	الجدول رقم (1) يبين جنس المبحوث.
31.....	الجدول رقم(2) يبين الفئات العمرية للمبحوثين.
32.....	الجدول رقم(3) يبين المستوى التعليمي للمبحوث.
32.....	الجدول رقم(4) يبين عامل الإقضية والخبرة.
33.....	الجدول رقم (5) يبين مدى عمل اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة في تحسين نمط أداء العامل.
34.....	الجدول رقم(6) يبين ما إذا كان التكامل بين العمال يساعد العامل على زيادة قدراته بالمؤسسة.
35.....	الجدول رقم(7) يبين ما إذا كان العمل على التكيف داخل بيئة العمل يساعد العامل على رفع أدائه.
35.....	الجدول رقم (8) يبين مدى إتمام العامل المهام المسندة إليه من طرف الإدارة بسهولة في آجالها المحددة.
36.....	الجدول رقم (9) يبين مدى استعداد العامل لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة.
37.....	الجدول رقم (10) يبين مدى اعتقاد العامل أن التمسك بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى الزيادة من قدراته في العمل.
38.....	الجدول رقم (11) يبين مدى مساهمة العمل العامل الجماعي في تحسين مهارات العامل.
38.....	الجدول رقم (12) يبين مدى سعي العامل إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل.
39.....	الجدول رقم(13) يبين مدى حرص العامل على المصلحة العامة للمؤسسة.
40.....	الجدول رقم (14) يبين ما إذا كانت هناك علاقات طيبة بين العاملين.
41.....	الجدول رقم (15) يبين مدى احترام القوانين الداخلية للمؤسسة التي تساعد على تحسين أداء العامل.
42.....	الجدول رقم (16) يبين مدى التزام العامل بتعويض العمل عند تغيبه عن عمله.
42.....	الجدول رقم(17) يبين ما إذا كانت القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهارات وأداء العامل.
43.....	الجدول رقم(18) يبين مدى مساهمة الإبداع في العمل من خلال طرح الأفكار والمبادرات لرفع أداء العامل.
44.....	الجدول رقم(19) يبين مدى قدرة العامل في بعض الأحيان بانجاز الأعمال الموكلة إليه.
45.....	الجدول رقم(20) يبين مدى سعي العامل لتطوير مهارته في العمل لمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها.
46.....	الجدول رقم(21) يبين ما إذا كانت رغبة العامل في الاستمرار في العمل تدفعه إلى تحسين أدائه.
46.....	الجدول رقم(22) يبين مدى التزام العامل في المؤسسة بإجراءات والقوانين المعتمدة بها.
47.....	الجدول رقم(23) يبين مدى مساهمة العامل في تأدية الأعمال الموكلة إليه في الفترة المحددة له.
48.....	الجدول رقم(24) يبين مدى احترام العامل لمواعيد أوقات العمل.
49.....	الجدول رقم (25) يبين ما إذا كان العامل يتقيد بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج.
49.....	الجدول رقم(26) يبين ما إذا كانت الفعالية في انجاز الأعمال الموكلة إلى العامل ترفع من كفاية المؤسسة.
50.....	الجدول رقم (27) يبين مدى مساهمة احترام الوقت في تحسين أداء العامل.
51.....	الجدول رقم (28) يبين مدى استئناف العامل للعمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد.

الجدول رقم (29) يبين مدى حرص العامل على المواظبة أثناء أدائه لعمله. 51.....

الجدول رقم (30) يبين مدى استعداد العامل للعمل خارج الأوقات الرسمية التي حددتها المؤسسة له. 52.....

مقدمة

مقدمة

تعد المؤسسة وحدة تنظيمية ومن أهم العناصر الاقتصادية في المجتمع، والمؤسسة عموماً تنشأ من أجل تحقيق أهداف ورغبات محددة، كما يعتمد نجاحها في ذلك على قدرتها على التسيير من جهة والاهتمام بالعنصر البشري من جهة أخرى لما له من أهمية بالغة وفعالية كبيرة في بقائها واستقرارها، فهو الركيزة الأساسية التي تساعد المؤسسة على حسن تسييرها والاستجابة لتطورات الحاصلة في مختلف المجالات، فالمؤسسة التي تزيد الاستمرار من الضروري أن تقوم بمجابهة التحديات الصعبة التي تؤثر في مقدرتها على الاستمرار والبقاء خاصة في ظل الضغوط البيئية، لتتمكن من التكيف والتطور عبر إتباع أسلوب التغيير للتأقلم مع المحيط مع المحيط من تحقيق غايتها.

حيث أولت هذه المؤسسات أهمية كبيرة للقيم التنظيمية التي تساعد على نجاحها كقيم الانضباط والالتزام واحترام الوقت، فكل هذه العناصر تسمح بتطابق أهداف الفرد العامل مع أهداف المؤسسة، حيث تحتل القيم التنظيمية داخل أي تركيب تنظيمي مكاناً جوهرياً وبارزاً نظراً لما تؤديه من دور فعال في ضبط وتوجيه أفعال الأفراد ضمن الإطار المقبول والايجابي، هذه القيم والمعايير تسهم في تحسين وأداء وفعالية العاملين داخل المؤسسة، مما يجعلهم يشعرون بالانتماء والولاء لها ويكسبهم هوية داخل المؤسسة التي تعبر عن تفاعلهم وارتباطهم بمؤسستهم .

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة الخالية تشخيص كيفية مساهمة القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة ولتحقيق هذا المبتغى قسمت الدراسة إلى ثلاث فصول:
1. الفصل الأول إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي : وتضمن هذا الفصل إشكالية وأسباب ومبررات اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها وكذلك تحديد المفاهيم الخاصة بالبحث والدراسات المشابهة وأخيراً المقاربة السوسيولوجية للدراسة.

2. الفصل الثاني الإطار المنهجي للدراسة وتضمن هذا الإطار المنهج المستخدم ومجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري) وكذا مجتمع البحث وأدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والاستبيان.

3. الفصل الثالث الإطار التطبيقي للدراسة: ويتناول هذا الفصل عرض ومناقشة البيانات الميدانية (عرض ومناقشة البيانات الشخصية، وعرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤلات الفرعية) وكذا التطرق إلى النتيجة العامة للدراسة والخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي

1. إشكالية الدراسة.

2. أسباب اختيار الموضوع

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. تحديد مفاهيم الدراسة

6. الدراسات المشابهة

7. المقاربة السوسيولوجية

1. إشكالية الدراسة:

في ظل التسارع الذي تعيشه المؤسسات والتحديات التي تواجهها أصبح من أولوياتها الاهتمام بالعنصر البشري حتى تضمن الاستمرارية والبقاء حيث تغيرت نظرة الباحثين على أخذ الطاقة البشرية على أنها آلة إلى اعتبارها عنصر إنساني كما دعت إليه النظريات الحديثة، حيث أن المؤسسة موجهة لتلك الطاقة بهدف تحقيق أهداف معينة ومحددة لذلك فهي تريد الاستمرارية من الضروري أن تقوم بمجابهة التحديات الصعبة التي تؤثر في مقدرتها على الاستمرار والبقاء خاصة في ظل الضغوط التي تتعرض لها داخل البيئة لنتمكن من التكيف والتطور عبر إتباع أسلوب التغيير مع المحيط من أجل تحقيق الهدف والانسجام.

وتعتبر كل مؤسسة لها قيم تميزها عن الأخرى وتجعل لها خاصية في جميع نشاطاتها، وعلى هذا الأساس فقد جاءت العديد من الدراسات والأبحاث لتؤكد أهمية التعرف على ماهية قيمها وطبيعتها السائدة بأبعادها المختلفة ، وذلك من أجل تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية والارتقاء بها من جهة أخرى.

حيث أن تقدمها ونجاحها في أهدافها وتطلعاتها يرتبط ارتباطا وثيقا بقدرة أفرادها على انجاز المهام والأعمال الموكلة إليهم على أحسن وجه وقدرة هذه المؤسسات تتوقف على نوعية العاملين فيها ومستوى كفاءتهم وقيمهم والأفكار التي يحملونها على مؤسستهم، ويشير تالكوت بارسونز الى أن "القيمة عنصر في نسق رمزي مشترك تعتبر معيار أو مستوى للاختيار بين بدائل التوجيه التي توجب في الموقف، وهذا معناه القيم تمثل معايير عامة وأساسية يشارك فيها أعضاء المجتمع وتسهم في تحقيق التكامل وتنظيم أنشطة الأعضاء".¹

¹ بكوش ليلي، البنية العاملة للقيم التنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس عمل وتنظيم ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2017-2018. ص 56.

حيث شكل موضوع القيم التنظيمية في الآونة الأخيرة اهتمام الكثير من الحقول المعرفية كعلم النفس التنظيمي وعلوم التربية وإدارة الموارد البشرية، علم اجتماع المنظمات ، و باعتبار ان المؤسسة هي المحرك الذي يدفع للإنجاز والقيام بالأعمال بكفاءة وذلك من اجل تفسير الفعل الإنساني باعتبارها من العناصر التي تبني وتشكل الأفعال ولها تأثير في جميع الأعمال والقرارات التي يتم تنفيذها، وقد ذكر وليمسون (Williamson) "أن القيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي لأفراد المؤسسة قد يشكلان نظاما قويا وفعالاً داخل المؤسسة يمكّن الإدارة من السيطرة التامة على مجريات الأمر"¹، ولهذا فان القيم التنظيمية ضرورية لتحقيق الأهداف فاقيم الأفراد الذين يتمتعون بالأدوار القوية تشكل شخصية هذه المؤسسة.

يعد الأداء من بين العمليات الجوهرية داخل المؤسسة من اجل بلوغ الأهداف وتعزيز الانضباط كما يسهم الأداء في إعطاء الصورة النهائية عنها وذلك من خلال الحكم على نجاحها أو فشلها ،وقد ذهب العديد من الباحثين في هذا المجال إلى دراسة العلاقة التي تربط بين المتغيرين ،فهي تسعى بشكل جاد إلى تحسين أداء العاملين من خلال عدد من القيم ،لذلك فان للقيم التنظيمية تأثيراً على أداء العاملين من خلال المكانة التي يعطيها الأفراد للعمل انطلاقاً من قيمهم الشخصية التي تؤثر بطريقة مباشرة وغير مباشرة على بيئة العمل.

لهذا نجد أن للقيم التنظيمية دور أساسي في توجيه وتحديد الفعل الإنساني ،وفقاً للعديد من القيم ، وهذه القيم كثيرة ومتنوعة ،إلا أن الدراسة الحالية التي ستجرى في المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA سنحاول تسليط الضوء على بعض القيم كالانضباط والالتزام في العمل واحترام الوقت ،كما يمكن أن تساهم هذه المتغيرات في زيادة فاعلية

²Williamson,0.1990organizational theory from chester Barnard to the présent and beyond ,new york ,oxford university press p42.

الأفراد داخل المؤسسة ورغبتهم في العمل أو العكس ,ومن هنا تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

-كيف تساهم القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

وبندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية :

1.كيف يساهم الانضباط في تحسين قدرات العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

2.كيف يساهم الالتزام في تحسين كفاءة العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

3.كيف يساهم احترام الوقت في تحسين فعالية العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

الفرضية العامة.

تساهم القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين .

الفرضيات الجزئية

- يساهم الانضباط في تحسين قدرات العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

- يساهم الالتزام في تحسين كفاءة العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

- يساهم احترام الوقت في تحسين فعالية العاملين بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa؟

2.أسباب اختيار الموضوع

الأسباب التي أدت إلى اختيارنا للموضوع الراهن القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين يمكن تلخيصها في :

أ.أسباب ذاتية:

-من بين الأسباب الذاتية الواقعية لهذه الدراسة هي الاهتمام بموضوع القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين.

-الرغبة الشخصية في معرفة نوع القيم السائدة داخل المؤسسة محل الدراسة.

-ظهور مجموعة من القيم المنافية لأخلاقيات العمل كما عدم الانضباط وإضاعة الوقت.

ب.أسباب موضوعية:

-البحث في القيم التنظيمية كونها تشكل المصدر الأساسي والضروري في بناء المؤسسة واستمرارها والمحافظة عليها.

-الوقوف على الدور الذي تؤديه القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين.

3.أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من الموضوع في حد ذاته حيث أن للقيم التنظيمية دورا رئيسيا في تطوير عمل المؤسسة وتقديم المجتمع وتماسكه وتكمن أهميتها في أنها:

- تعد عنصرا مشتركا يدخل في بناء التركيب الاجتماعي وتكوين بناء الافراد.
- إن القيم هي الأساس الذي يرتكز عليه الأفراد في التمييز بين الأشياء ،إضافة إلى ما يمكن أن تؤدي إليه من ضبط الفعل الإنساني وتوجيهه ضمن الأطر المقبولة والصحيحة.
- أن للقيم التنظيمية بشكل خاص دورا كبيرا في توجيه سلوك الأفراد.
- أنها تساعد العمال الإداريين في التعرف على مستوى الأداء لديهم،والعمل على رفع هذا المستوى من اجل مواكبة التطورات ،ومن هذا المنطلق فان هذه الدراسة سوف تحاول التعرف على دور القيم التنظيمية في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة .

4. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة العملية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها ما يلي :

- محاولة التعرف على مساهمة الانضباط في تحسين قدرات العاملين .
- محاولة التعرف على مساهمة الالتزام في تحسين كفاءة العاملين.
- محاولة التعرف على مساهمة احترام الوقت في تحسين فعالية العاملين.

5. مفاهيم ومصطلحات الدراسة

1.5 مفهوم القيم:

القيم من الناحية اللغوية جمع مفردة قيمة:وهي الشيء والمقدار أو الثمن ¹.
 أما اصطلاحاً فهي مجموعة الصفات الأخلاقية التي يتميز بها البشر ,وتقوم الحياة الاجتماعية عليها ويتم التعبير عنها باستخدام الأقوال والأفعال , كما انها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل ,او قول يدل على الخير.²

أما كلرنجر فيري بأنها "تنظيم الاعتقادات والإيحاءات باستناد إلى مراجع تجريدية أو مبادئ ,إلى عادات أو أنماط وإلى غايات الحياة".³

ويمكن تعريف القيم : "أنها المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها فهي تحدد السلوك المقبول أو المرفوض ,والصواب والخطأ وتتصف بالثبات النسبي ".⁴

2.5 مفهوم التنظيم :

-التنظيم لغة من الفعل نظم ينظم تنظيمًا ومنظمة وهي ترجمة للمصطلح الفرنسي (organisation)⁵.

¹ جبران مسعود,الرائد معجم الفبائي في اللغة والإعلام ,دار العلم للملايين ,ط3,لبنان,2005,ص 175.

² الربيع ميمون, نظرية القيم في الفكر المعاصر ,الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ,الجزائر ,1980,ص241.

³ مسعود عبد المجيد ,القيم الإسلامية التربوية والمجتمع المعاصر ,وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية , الدوحة,1988,ص 36.

⁴ زاهد محمد ديري ,السلوك التنظيمي ,دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ,عمان ,ط1,ص2011.

⁵ علي بن هادية وآخرون , القاموس الجديد للطلاب ,المؤسسة الوطنية للكتاب ,ط7,الجزائر,1991,ص35.

-أما اصطلاحاً فالتنظيم كيان اجتماعي منسق بوعي وله حدود واضحة المعالم، ويعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف.¹

-أما شستر برنارد (Chester Bernard) فيعرف التنظيم، بأنه: "نظام يعمل على التحديد الإداري للأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بين شخصين أو أكثر".

-والتنظيم كما يقول هنري فايول " أنه إمداد المنظمة بكل ما يساعدها على تأدية مهامها من: المواد الأولية، الآلات رأس المال والأفراد، ويتوجب على المدير إقامة نوع من العلاقات بين الافراد بعضهم ببعض ،وبين الأشياء بعضها ببعض أيضا".²

3.5 مفهوم القيم التنظيمية:

-يمكن تعريف القيم التنظيمية أنها "الاعتقاد التي تبنى عليه الأعمال في المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الصالح والسيئ بين المهم وغير مهم ،وهي تعمل على توجيه السلوك في المنظمة "

-ورأى مقدم (1994) أن القيم التنظيمية تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة ،وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك وهي أساسية في تحديد الاختيارات وتحفيز السلوك وصنع القرارات .

-أما انز (eng 1988) فقد عرفت القيم التنظيمية بأنها" المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات والمتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المنظمة وتحديد ما يجب في إدارة المنظمة وانجاز الأعمال والاختيار بين البدائل وتحقيق أهداف المنظمة".³

¹ محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، داروائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الاردن، 2008، ص49.

² د. كامل بربر، ادارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 1997، ص25.

³ عبد عقلة مجلي الخزاعلة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، دار الحمد للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005، ص45-46.

وقد عرفها محمود سلمان العميان بأنها "اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء، احترام الآخرين... الخ"¹.

-كما يعرفها كل من جاكس ارسن وبيير هلفر بأنها " مجموعة الأفكار والمعتقدات التي يشترك فيها أفراد المؤسسة ويؤمنون بها ،تعمل كموجه لسلوكياتهم"².

مما سبق يمكن ان نلاحظ ان القيم التنظيمية هي تلك المعتقدات والاتفاقات المشتركة بين أفراد المؤسسة والتي توجه أفعالهم لما هو مرغوب ،فهي أساس أي ثقافة تنظيمية.

التعريف الإجرائي: يقصد بالقيم التنظيمية في الدراسة الحالية تلك القواعد والمعايير (الانضباط، الالتزام، احترام الوقت) التي توجه أفعال العاملين نحو ما هو جيد بهدف تحسين الأداء داخل المؤسسة.

المفاهيم المتعلقة بالقيم التنظيمية:

- الانضباط: هو سلوك تنظيمي يقوم به أعضاء التنظيم بغرض إظهار الطاعة والسلوك الودي اتجاه القيادة واتجاه التنظيم ، وإظهار نية التعاون واحترام الأوامر والقوانين الرسمية لتنظيم.³
- الالتزام: هو واجب ثابت يستلزم من الشخص القيام والمداومة عليه لصالح شخص آخر أو لمصلحة معينة هو المسؤول عنها ولا يمكنه تركها أو التخلف من أدائها مثل الالتزام بإعطاء شيء ما أو أداء عمل.⁴

4.5 مفهوم الأداء:

المعنى اللغوي: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله.

والاسم الأداء: أدى و أمانة و أدى شيء قام به.¹

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر وتوزيع، عمان، 2002، ص312.

² Jacques Orson et Jean Pierre Helfer, management stratégique, E2, Paris, Boulevard saint Germain, 1994, p158.

³ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، ط، الجزائر، 2011، ص23.

⁴ عبد الرحيم عوض أبو الهيجان، القيم الجماعية والتربية، دار بلغا العلمية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص63.

والأداء: هو أدى للأمانة من فلان بالمد.²

المعنى الاصطلاحي: تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

- يعرف الأداء الوظيفي على انه "درجة التحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس او تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.³

- الأداء هو تنفيذ أوامر أو واجب أو عمل ما استند الى شخص او مجموعة للقيام به.⁴

- الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات الموافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.⁵

ومن هذا التعريفات يمكننا أن نقول أن الأداء هو مجهود الفرد داخل المؤسسة التي يؤدي فيها القدرات وإدراك الدور و بالمهام ،سواء كان هذا الجهد عضلي او فكري من اجل تحقيق أهداف المنظمة.

التعريف الإجرائي: الأداء هو مجموعة الأنشطة والمهام المختلفة التي يقوم بها العامل عند قيامه بعمله داخل المؤسسة وفق إطار محكم بمجموعة من القيم والمعايير وأنظمة العمل التي توجه وتضبط أفعال العامل من اجل تحقيق الأهداف والغايات المرجوة .

5.5 مفهوم العامل:

التعريف اللغوي:العامل من يعمل في مهنة او صناعة.

التعريف الاصطلاحي:في التعريف الاصطلاحي هناك العديد من التعاريف التي وضعها الاقتصاديون:

¹ ابن منظور،لسان العرب ،دار صادر ،بيروت،المجلد 14،ط3، 1994، ص26.

² مختار بن أبي بكر الرازي ،مختار الصحاح ،دار المعرفة،بيروت،2005،ص27.

³ راوية حسن،إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية ،مصر ،2003،ص209.

⁴ احمد زكي بدوي ،محمد كامل مصطفى،معجم مصطلحات القوى العاملة ،مؤسسة شباب الجامعة اسكندرية ،1984،ص164.

⁵ عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، نوفمبر 2001،ص86.

- فالعامل يعني "الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي او بدني يقصد من خلاله تقديم خدمات او إنتاج سلع بموجبه يدخل في علاقات اجتماعية في محيط العمل".¹
- وعرف كذلك انه "ذلك الإنسان الذي يعمل كي يكسب قوته".²
- ومصطلح العامل يطلق على الذي يشتغل في جميع الأنشطة الاجتماعية ,سوا في الميدان الصناعي او الزراعي او التجاري او القطاع لخدماتي .
- اما الهادي الجوهري يعرفه بأنه " موظف عمومي خاضع لقانون أساسي معين في عمل دائم ومرسوم في رتبة من السلم التدريجي لإدارة المؤسسة".³

التعريف الإجرائي:

هو ذلك الشخص الذي يؤدي نشاط عضلي او فكري مقابل اجر يلبي به حاجياته سواء كان اجر مادي او معنوي على عمله داخل المؤسسة وبه يكون علاقات اجتماعية داخل محيط عمله.

6.5 مفهوم المؤسسة:

التعريف اللغوي: كلمة مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بنا حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ INSTITUTION وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل INSTITUR بمعنى ETABLIR ,يدل معنى هذا الفعل على البناء تماما كما يبدو الأمر في اللغة العربية , وبالتالي فان المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل على معنى التأسيس والبناء والتشييد, وبناءا على ذلك جاءت تعريفات مختلفة لمفهوم المؤسسة في التفاصيل الضمنية المعنى لكنها في معناها العام لا تخرج جميعها عم مضمون البناء وتأسيس والتشييد... الخ.⁴

¹ . عبد الباسط محمد, علم الاجتماع الصناعي ,مكتبة غريب , ط3 , 1995 , ص65.

² . عدلي سليمان-طلعت عيسى , الخدمات الاجتماعية العمالية, القاهرة, بدون سنة نشر, ص57.

³ . عبد الهادي الجوهري, علم الاجتماع الإدارة قضايا ومفاهيم, المكتب الجامعي الحديث ,الإسكندرية, 1998, ص7.

⁴ . مريوحة بولحبال نوار ,محاضرات فيعلم الاجتماع التربية , ج1, دار الغرب لنشر والتوزيع, وهران, الجزائر , 2005, ص138.

التعريف الاصطلاحي: هناك تعريف كثيرة للمؤسسة ومنها:

-يعرفها علماء الاجتماع كما يلي : "المؤسسة نظام اجتماعي ،أي نظام متناسق من نشاطات يمثل شكلا من أشكال النشاط الاقتصادي والاجتماعي للعمل ،بمعنى أنها مكان تتكوم فيه علاقات بين الأفراد".

-ويعرفها بارسونز : "بأنها وحدات تقوم وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة وبهذا قدا اعتبر بارسونز بان المؤسسة هي كل وحدة اجتماعية ترتبط أعضاؤها فيما بينها من خلال شبكة من العلاقات تنظمهم مجموعة محددة من القيم الاجتماعية والمعايير"¹.

-وتعرف أيضا المؤسسة هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم بعضهم ببعض ،والمؤسسة جهاز عمل وأجهزة العمل تشمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع².

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن المؤسسة هي نسق اجتماعي مستقل يتكون من مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات ومجموعة من القيم الاجتماعية، تعمل من اجل تحقيق هدف معين .

6.الدراسات المشابهة

-تستمد الدراسات السابقة أهميتها من كونها الموجه الأساسي للباحث الذي يحدد من خلاله تموضع دراسته بالنسبة لباقي الدراسات ،حتى لا تكون دراسة إعادة أعمال غيره من الباحثين .

ولأجل إعداد قمننا بالاطلاع على بعض الدراسات التي اقتربت في طرحها من موضوع دراستنا قمننا بعرضها حيث جاء هذا العرض بما تكسبه الدراسات السابقة والمتشابهة أهمية كبيرة في أي بحث علمي يراد له أن يستفيد من خبرات الآخرين مما سبقوا الباحث إلى

¹ .عبد الرزاق بن حبيب ،اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2002، ص 25.

² .نوري منير ،تسيير الموارد البشرية،ديوان المطبوعات الجامعية ،ط2 ، الجزائر ،2014،ص15.

تناول هذا الموضوع تناولا متطابقا (دراسات سابقة) أو على الأقل دراسة بعض جوانبه (دراسات مشابهة) بالتالي سيتم استعراضها.

1.6 الدراسة الأولى:

دراسة "عبد القادر شخاب" بعنوان "دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة، دراسة مدينة بشركة توزيع الكهرباء والغاز -خنشلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015.¹

-هدفت هذه الدراسة عن دور الذي تلعبه القيم التنظيمية في نشوء الصراع التنظيمي (العمودي) وتعرف على اختلاف القيم التنظيمية بين الإدارة والعمال ومدى ممارسة هذه القيم داخل المؤسسة .

الفرضية العامة:

تؤثر بعض القيم التنظيمية في نشوء الصراع داخل المؤسسة

الفرضيات الجزئية:

1. الانضباط والصرامة في المؤسسة من طرف المسؤولين يؤدي إلى تمرد العاملين .
2. غياب العدالة والمساواة بين العاملين في المؤسسة يساهم في إحداث صراع
3. عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة يؤثر على درجة انتمائهم وولائهم للمؤسسة.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة حيث استخدمه في تحليل وتفسير النتائج.

نتائج الدراسة:

-تم توصل إلى دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة فهي إما تؤثر سلبا أو إيجابا في سلوكيات العاملين بالمؤسسة ولذا تحققت الفرضية العامة جزئي .

¹ . عبد القادر شخاب، دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر ،2014-2015.

- قيمة الانضباط لا تؤثر بشكل كبير في حدوث النزعات والصراعات بل تمارس قيمة الانضباط والالتزام بشكل جيد في المؤسسة وتعمل على محاربة السلوكيات والأفعال التي تخل بالنظام ولا تتماشى مع قواعد الانضباط والالتزام من خلال تنفيذ العقوبات من أجل تقليل من مظاهر التغيب و تأخيرات العمل.

-قيمة العدالة التنظيمية لها دور في الصراع العمودي وغير مطبقة بشكل عادل يرضي العاملين، وغياب العالة في توزيع الحوافز و المكافآت، كما هو بالنسبة لنظام الترقية الذي يخضع أساسا للمحاباة والقرابة.

-قيمة المشاركة في اتخاذ القرارات ضعيفة فاعلها مقتصرة على جانب الإدارة ،فاستشارة العاملين في المؤسسة غير مفعلة بصورة جيدة وتعتمد الإدارة أكثر في اتخاذ القرارات على الإطارات العليا وها يؤثر على الولاء العاملين ودرجة انتمائهم.

2.6 الدراسة الثانية:

دراسة "المداني حجاج" بعنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي "دراسة ميدانية على عينة من إداريي جامعة عمار ثلجي بالأغواط ،مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل ،جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015.¹

-هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية من خلال معرفة كيف تؤدي هذه الثقافة والقيم إلى الاستقرار الوظيفي ،ومدى تلائم الثقافة والقيم الشخصية للفرد.

الفرضيات:

- قيمة التعاون يمكن أن تحقق عامل الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة الجامعية.
- العدالة التنظيمية تساعد الإداريين بالمؤسسة الجامعية على استقرارهم في وظائفهم.

¹ .المداني حجاج،القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،الجزائر، 2014-2015.

-اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي كما انتهج أسلوبين في دراسته : الأسلوب الكمي والكيفي .

نتائج الدراسة:

الفرضية الرئيسية محققة من خلال فرضيتين الجزئيتين.

الفرضية الأولى : أغلبية الباحثين يفضلون العمل بالروح الفريق والعمل الجماعي وان المبادرة إلى مساعدة الزملاء وتقديم يد العون لهم ،وهذا ما تؤكد النسبة الأعلى منهم ،فهذا الارتياح غير نابع من فراغ ،فلا لولا التعاون الذي يسود العمل بين هؤلاء لما شعروا بالارتياح في محيط العمل.

الفرضية الثانية: التعاون والعدالة يسودان الجامعة،وهذا دليل على شعورهم بالرضا في وظائفهم ،والعدالة في الترقية والتطبيق السليم لنظام الحوافز من أهم الدوافع للاستقرار بالمؤسسة.

3.6 الدراسة الثالثة:

دراسة "بن منصور رفيقة" بعنوان الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص،دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية ،سطيف،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع-تخصص تنظيم وعمل ،جامعة الحاج الاخضر -باتنة 2013-2014.¹

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص وتقصي العوامل التنظيمية ،المادية،الاقتصادية،والاجتماعية التي تؤثر في هذين المتغيرين ،ومحاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة لتنظيمات وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها.

¹ بن منصور رفيقة ،الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ،قسم علم الاجتماع ،جامعة الحاج الاخضر ،باتنة ،الجزائر ،2013-2014.

حيث تم بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما طبيعة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص ؟ ومنه تم طرح مجموعة من الافتراضات كانت كالتالي:

فرضية عامة هي : ان للاستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العاملين في القطاع الخاص.

الفرضيات الفرعية:

- 1.يساهم التدرج المهني الصاعد في الخفض من ظاهرة دوران العمل.
- 2.الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذاتي لدى العمال .
- 3.العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.
- 4.تعمل طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة التغيب العمالي .

-عينة الدراسة تكونت من 5 عامل من المجتمع الكلي البالغ عدد 265 عامل ,حيث شملا العينة كل الفئات الفاعلة في المؤسسة (عمال الإدارة وعمال الإنتاج)

-اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الملاحظة المباشرة ,المقابلة الحرة واستمارة الاستبيان وبعد ما تم ترجمة هذه البيانات الكيفية إلى بيانات كمية في شكل نسب مئوية وبعد تحليلها وتفسيرها توصلت إلى النتائج التالية:

-هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي و الأداء الوظيفي.

-أن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري لان العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة ,نظرا لعدم حصولهم على الإشباعات الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم الى تفعيل أدائهم وحب الانتماء للمؤسسة .

- أداء العمال خالي من الفاعلية والتميز بسبب سياسة الإدارة وأسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعه المؤسسة كإستراتيجية للعمل.

أوجه الاستفادة من الدراسات المشابهة

تم الاستفادة من دراسة "عبد القادر شخاب" بعنوان "دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة، من خلال بناء الإشكالية وفي عرض الإطار النظري، وتم الاستفادة من دراسة "المداني الحجاج" بعنوان: القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، من خلال منهج الدراسة والأساليب الإحصائية والاستفادة أيضا من خلال استخدام أدوات جمع البيانات والمقابلة الاستبيان والاختبارات الإحصائية، كما تمت الاستفادة من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها هذه الدراسة، وتم الاستفادة من دراسة "بن منصور رفيقة" بعنوان: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، من خلال متغير الأداء وبناء المنهجية وخطوات العلمية السليمة واستخدام المنهج الوصفي وتحليل الجداول والبيانات.

7. المقاربة السيسولوجية :

تعد النظرية السيسولوجية الموجه الأساسي لكل الدارسين في علم الاجتماع، كما أن لها أهمية أساسية وكبيرة في البحث الاجتماعي على المستوى النظري والميداني فمن المنطلق كان الوقوف أو التطرق لأهم النظريات السيسولوجية التي تناولت موضوع الدراسة ومن بين أهم الإسهامات والمخل النظرية التي تناولتها في هذا الصدد هي نظرية النسق الاجتماعي. **تالكوت بارسونز:**

في مؤلفه عن "النسق الاجتماعي" نجد بارسونز يقرر ان هناك نسقا اجتماعيا يقوم فيه الأفراد بأفعال تجاه بعضهم البعض وهذه الأفعال عادة ما تكون منظمة لان الأفراد في النسق يشتركون سويا في الاعتقاد في قيم معينة وفي أساليب مناسبة يتصرفون بشكل متشابه في المواقف المتشابهة، وهذا ما يحقق الانتظام في المجتمع او ما نسميه التوازن الاجتماعي وهذا التوازن في غاية الأهمية بالنسبة للمجتمع، ويتحقق هذا الأخير ويتم

المحافظة عليه عن طريق أسلوبين هما : التنشئة الاجتماعية ، والضبط الاجتماعي والأسلوبين مكملين لبعضهم البعض وهدفهما جعل الأشخاص في المجتمع ينصاعون للمعايير التي توجد بالنسق الاجتماعي فإذا ما فشلت التنشئة الاجتماعية في جعل الأشخاص يتبعون المعايير فان الضبط الاجتماعي يحبرهم على ذلك .

والانسان نجده غير قادر على تغيير هذه الانساق القيمية ولكن عليه ان يخضع لها ويتكيف معها ، فان حاول الانسان تغيير هذه الانساق فان المجتمع سيصاب بحالة من اللاتوازن ¹.

انطلق بارسونز في رؤيته التحليلي للتنظيم من وجهة نظر نظامية ثقافية فالطابع النظامي الذي تتخذه القيم في سياق اداء الوظائف يجب ان يتسق مع قيم المجتمع بصفة عامة ، وان القيم التنظيمية هي التي تمنع اهداف التنظيم الشرعية من خلال التزام التنظيم بالوفاء بالمتطلبات الوظيفية للنسق الاكبر ، وتسهم الشرعية في اعفاء التنظيم أسبقية أهدافه عن أهداف أنساقه الفرعية المختلفة ².

وقد ذهب بارسونز في نظريته "النسق الاجتماعي" الى القول بان لكل مستوي من مستويات الانساق الاجتماعية مشكلاته النوعية التي تميزه عن غيره من الانساق ، فعندما تحدث بارسونز عن طريقة عمل النسق الاجتماعي فكر ان كل نسق لا بد ان يجد حلا لعدد من المشكلات ، او ان يواجه على الاقل اربعة مشكلات او شروط اساسية لكي يستمر في البقاء .

وقد اطلق بارسونز على هذه المشكلات او الشروط اسم الملزمات الوظيفية او المتطلبات الوظيفية وهي : التكيف - تحقيق الهدف - التكامل - المحافظة على بقاء النمط .

ويتطلب التكيف مع البيئة ان يقوم النسق الاجتماعي بتأمين التسهيلات والوسائل الاقتصادية الضرورية لحياة أعضاء المجتمع ، وتوزيعها من خلال النسق .

¹ .طلعت إبراهيم لطفي ، كمال عبد الحميد الزيات ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، ط1 ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، (د.ت) ، ص 70 - 71 .

² .د. اعتماد محمد علام ، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ، ط1 ، مكتبة الانجلو المصرية ، جامعة عين شمس ، 1994 ، ص 157 .

ويشير تحقيق الهدف إلى مشكلة تحديد الأولويات بين أهداف المجتمع والاستخدام الأمثل لموارد النسق من أجل تحقيق هذه الأهداف ،وتعني التكامل ضرورة التنسيق بين أجزاء النسق الاجتماعي والمحافظة على العلاقات الداخلية بين هذه الأجزاء.

أما مشكلة المحافظة على النمط وإدارة التوتر، فتشير إلى ضرورة أن يتأكد المجتمع من أن أعضائه تتوفر فيهم الخصائص المناسبة لتحقيق الالتزام الضروري بالقيم الاجتماعية.

ونجد أن الملزمات والمتطلبات الوظيفية السابقة وهي : التكيف- تحقيق الهدف- التكامل - المحافظة على بقاء النمط هي من وجهة نظر التحليل الوظيفي تعد أساسية وعالمية في جميع الأنساق الاجتماعية ، ذلك لان الفشل في انجاز هذه الملزمات أو المتطلبات يؤدي إلى تعرض النسق الاجتماعي إلى الانهيار.¹

وبهذا يكون "بارسونز" قد قدم نموذجا للتوازن والاستقرار في التنظيمات الذي ينعكس بصورة ايجابية على أداء فعال داخل المؤسسة ،ومن خلال ما قدمه تبين أن المدخل الملائم لدراسة موضوع القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين ،نظرا لان هذه النظرية تطرقت إلى بعض القيم التي اعتمدها في الدراسة الحالية.

كيفية إسقاط المقاربة السوسيولوجية على الدراسة الحالية :

تم استعمال مقاربة تالكوت بارسونز "النسق الاجتماعي "

داخل المؤسسة وتم إسقاطها على دراستنا الحالية من خلال تبني هذه المقاربة لموضوع القيم التنظيمية داخل المؤسسة وهو نفس الذي تبنته دراستنا الحالية وكذا استخدامها في توضيح مفاهيم الدراسة المتعلقة بالقيم التنظيمية وكذا استخدام بعض مصطلحاتها ومؤشرات مثل :الالتزام والانضباط والتكامل كما تم استخدامها في تحليل الجداول والاستمارة.

¹ .طلعت ابراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات ،مرجع سابق ص72-73.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تحديد أهم المراحل للخطوات المنهجية في البحث العلمي انطلاقاً من صياغة الإشكالية وفرضيات الدراسة تم تحديد أسباب اختيار الموضوع، أهميته وأهدافه، وبعد ذلك تم تحديد مفاهيم الدراسة وكذا الدراسات السابقة وأخيراً المقاربة السوسيولوجية.

الفصل الثاني الإطار المنهجي لدراسة

1. المنهج المستخدم

2. مجالات الدراسة

1.3 المجال المكاني

2.3 المجال الزمني

3.3 المجال البشري

3. مجتمع البحث

4. أدوات جمع البيانات

4.1 المقابلة.

4.2 الاستبيان.

5. الأساليب الإحصائية

تمهيد :

تعتبر مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة لا غنى عنها في الدراسات العلمية الصحيحة ، وبعد تطرقنا إلى تحديد موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي من مشكلة الموضوع سنحاول في الفصل من الجانب الميداني في الدراسة عرض كل من المنهج المستخدم في البحث وكذا مجالات الدراسة كالمجال المكاني والزمني والبشري ، بالإضافة إلى مجتمع البحث وأيضاً أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والاستمارة التي تم توزيعها على مجتمع البحث وأخيراً تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية.

1. المنهج المستخدم:

إن المنهج هو وسيلة البحث العلمي في الكشف عن المعارف والحقائق والقوانين التي يسعيان إلى إبرازها وتحقيقها وكثيراً ما يتوقف حكمنا على أي بحث بالصحة وسلامة النتائج على مدى صحة وسلامة المنهج الذي اتبع في هذا البحث.¹

ويعرف المنهج أيضاً بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه.²

وعليه قد تم اختيار المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع الحقائق والبيانات من الميدان ووصفها ولأنه يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه الطريقة التي يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة تصور الواقع الاجتماعي، والذي يؤثر على كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية، وتسهم في تحليل ظواهره.³

وتم استخدام المنهج الوصفي على عدة مراحل وهي:

¹.نادية سعيد عيشور ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين رأس الجبل ، الجزائر ، قسنطينة ، السداسي الأول 2017 ، ص 211.

². رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، الجزائر ، دار الكتاب الحديث ، دون طبعة ، 2004 ، ص 104.

³. عامر إبراهيم قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، دار البازوري العلمية لنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 1999 ، ص 105.

المرحلة الأولى: وهي مرحلة جمع المعلومات حول موضوع الدراسة من اجل وضع تصور عام حول الموضوع في إشكالية الدراسة.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة جمع البيانات والمعلومات من ميدان الدراسة عن طريق الاستمارة والمقابلة ووصفها بطريقة موضوعية.

المرحلة الثالثة: وتمت هذه المرحلة بعد استرجاع الاستمارات وتقريرها في جداول ومن ثم تحليلها وتفسيرها وعرض أهم النتائج المتوصل إليها.

2. مجالات الدراسة:

1.2. المجال المكاني:

يعبر المجال المكاني عن موقع اجراء البحث، فكل بحث موقع جغرافي معين يمثل بعدا من ابعاد الدراسة ،وبالنسبة للدراسة الحالية اجريت بمؤسسة المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين **saa** بورقلة حيث تقع هذه المؤسسة في صندوق بريد ساحة اول ماي، يحدها من الشمال معرض تجاري ومن الجنوب سوق الحجر وتتربع مساحة 1242 متر مربع .

تأسست الشركة بموجب قرار 12 ديسمبر 1963 وهي شركة مختلطة جزائرية مصرية (61 أسهم جزائرية و39 أسهم مصرية) أصبحت شركة وطنية بتاريخ: 27 ماي 1966 وذلك بصدور قانون:66/127/ الخاص باحتكار الدولة لعملية التأمين والقانون 66/129 المتعلق بتأمين الشركة الجزائرية للتأمين لتصبح جزائرية 100 % بتاريخ : 21 ماي 1975.

بالنسبة للمديرية الجهوية بورقلة أنشئت في السبعينات مندوبية تابعة لوحدة الاغواط وفي سنة 1990أستقلت وحدة ورقلة عن وحدة الاغواط وكانت تضم 13 وكالة موزعة على أربعة ولايات (ورقلة ،غرداية ،تمنراست ، الوادي) ،وفي منتصف سنة 2004 تم ضم وحدة الاغواط وبعض الوكالات التابعة لوحدة بسكرة الى وحدة ورقلة واصيبت تسمى المديرية الجهوية بورقلة .

2.2 المجال الزمني

قد تمت هذه الدراسة حول موضوع "القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة " تحديداً مع انطلاق الموسم الجامعي 2020/2019 في المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين saa بورقلة ، وكان ذلك في اواخر شهر فيفري 2020 الى بداية شهر مارس وقد تمت على أربع مراحل:

المرحلة الأولى: القيام بزيارة المؤسسة ومقابلة مسؤوليها وطلب تسهيلات من اجل القيام بالدراسة وطلب المعلومات حول المؤسسة ونشاطها ، وتمت الموافقة على اجراء الدراسة ومنح المعلومات التي تحتاجها وكان ذلك في اواخر شهر فيفري 2020.

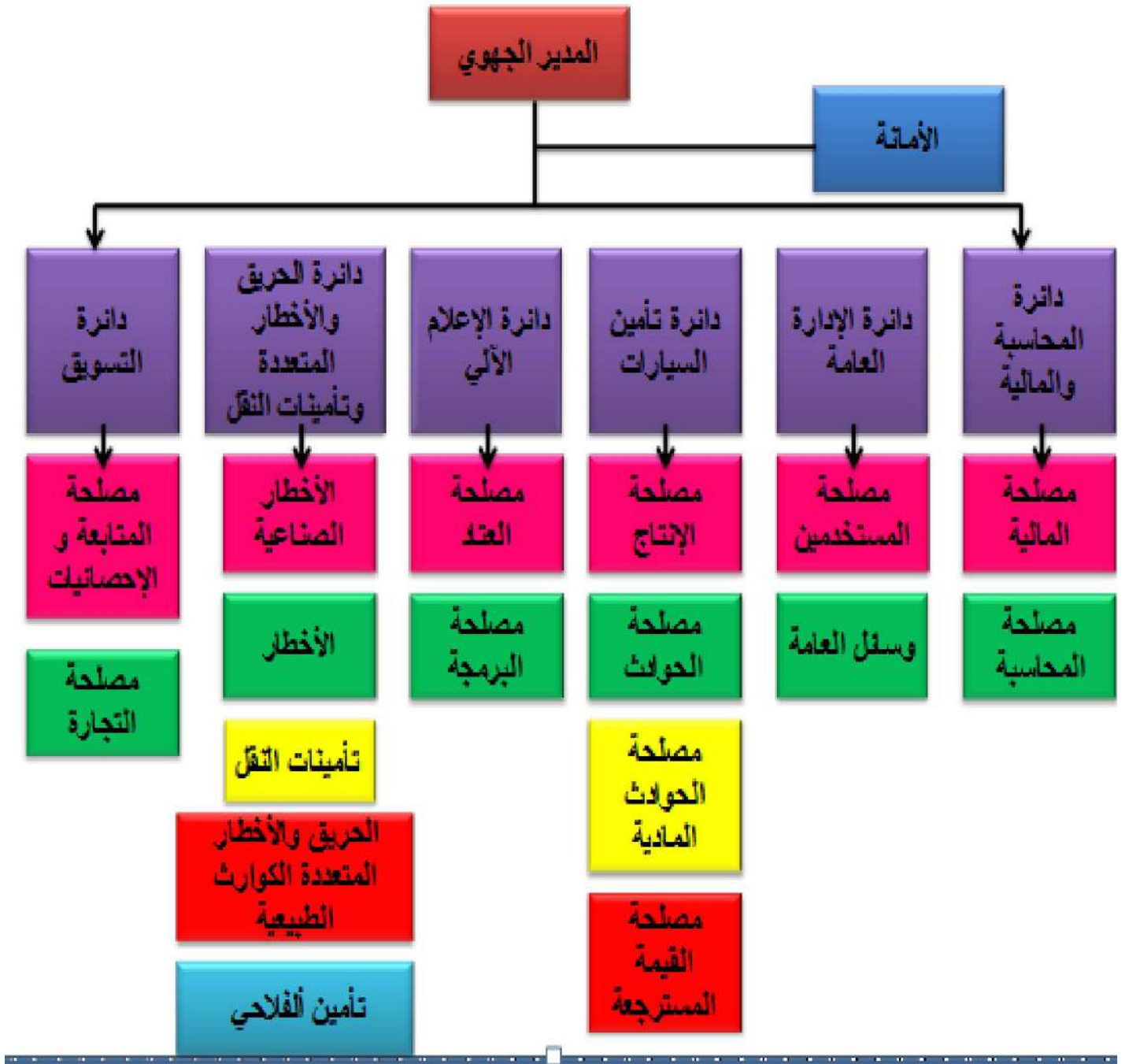
المرحلة الثانية: التوجه نحو المؤسسة ثم القيام بمقابلة مع رئيسة مصلحة المستخدمين وكان ذلك في بداية شهر مارس.

المرحلة الثالثة : التوجه نحو المؤسسة ثم القيام بتوزيع 43 استمارة على العمال وكان ذلك بتاريخ 12 مارس 2020.

المرحلة الرابعة: وتم خلالها جمع واسترجاع 37 استمارة من أصل 43 استمارة تم توزيعها وكان ذلك بتاريخ 17 مارس 2020.

3.2 المجال البشري:

بما ان مجتمع البحث هو تلك الوحدات الأساسية التي يجري عليها التحليل ،لانه يخص مجموعة من الافراد او كما نعرفه ان مجتمع بحثنا يتمثل في كل عمال مديرية الجهوية لشركة التأمين الوطنية SAA الذي يبلغ عددهم حوالي 43 عاملا.



البيكل التنظيمي لمديرية الحماية لشركة الوطنية للتأمين saa

3.مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من عمال مديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين SAA والذي يقدر عددهم ب 4 عاملا ونظرا لمحدودية مجتمع البحث وصغر حجمه ،تم استخدام المسح الشامل والذي يدرس جميع افراد المجتمع ،اويشمل جميع مفردات المجتمع موضع المسح وذلك الحصر الشامل الذي لا يترك مفردة منه دون ان يأخذها في عين الاعتبار.¹

4.أدوات جمع البيانات

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات او تصنيفها وجدولتها وهناك كثير من الأدوات التي تستخدم للحصول على البيانات ،ويتطلب القيام بأي دراسة ميدانية علمية جمع البيانات المتعلقة بموضوعها وللقيام بهذه العملية وجب استعمال الأدوات العلمية المستخدمة في ذلك ،وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداتين أساسيتين لجمع البيانات من الميدان وهي كالآتي :

- المقابلة.

- الاستمارة.

1.4 المقابلة : تعرف المقابلة على أنها "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات او آراء او معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.² والمقابلة أيضا هي تقنية مباشرة تستعمل من اجل مسألة الأفراد بكيفية منعزلة، لكن أيضا وفي بعض الحالات مسألة جماعات بطريقة نصف موجهة ،تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين.³

¹ .علي عبد الرزاق جلبي، المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية للطبع ونشر والتوزيع ،ص 132.

² .رشيد زرواتي ،منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مرجع سابق ،ص143.

³ .موريس أنجريس ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،تر. بوزيد صحراوي وآخرون ،ط2 ، دار القصبه للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2004 ،ص197.

وفي دراستنا هذه فقد لجأت إلى استخدام المقابلة الغير مقننة والتي عادة ما تستخدم في معظم البحوث واختيارها يعود إلى طبيعة الموضوع وخصوصيته، وهذا الشيء الذي يدفعنا إلى إجرائها بهدف الاطلاع بعمق على جوانب وخبايا الموضوع وجمع اكبر قدر من المعلومات .

وانطلاقاً من هذه فقد كانت أول مقابلة مع "رئيسة مصلحة المستخدمين « بالمؤسسة مكان الدراسة ،استعملت في البداية لغرض الحصول على الموافقة لإجراء البحث داخل المؤسسة ،ثم تليها عدة مقابلات مع الشخص ولكن لم تكن مقابلات رسمية وإنما كانت حول الإجراءات المتعلقة بالتسهيلات المقدمة لمباشرة الدراسة.

وبعد ذلك اختصت المقابلات اللاحقة بجمع اكبر قدر من المعلومات حول المؤسسة والظاهر المدروسة ،حيث قدمت لنا "رئيسة مصلحة المستخدمين "معلومات حول المؤسسة وطبيعة نشاطها وعدد عمالها وغيرها من المعلومات المتعلقة بالمؤسسة ،وهدفنا الأساسي من هذه المقابلة هو تدعيم الاستمارة والحصول على معلومات من خلال ملامح وتصرفات المبحوثين وسط بيئة العمل.

2.4 الاستمارة تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة في العلوم الاجتماعية وتعرف على أنها :عبارة على أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية ،التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.¹

ويمكن تعريف الاستمارة أيضا بأنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة ،والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.²

¹ .رحي مصطفى عليان ،البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه وإجراءاته ،بيت الافكار الدولية ،عمان ،الاردن ،2001 ،ص90.

² .عامر ابراهيم قنديلجي ،البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ،مرجع سابق ،ص157.

ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على الاستمارة من خلال مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة والتي تتدرج بطبيعة الحال تحت كل محور حسب التساؤلات الموضوعية فيها تهدف إلى: معرفة القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة لدى عمال المديرية الجهوية لشركة الوطنية لتأمين **SAA** بورقلة كما أنها شملت على 30 سؤال مقسمة على أربعة محاور.

محور البيانات الشخصية: وأشتمل هذا المحور على: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل.

المحور الثاني: والخاص بالتساؤل الأول من تساؤلات الدراسة تم فيه طرح 10 أسئلة باختلاف أنواعها مغلقة ومفتوحة، بغية معرفة مساهمة الانضباط في تحسين قدرات العاملين.

المحور الثالث: ويتعلق بالتساؤل الثاني من الدراسة تتدرج ضمنه 8 أسئلة منها المفتوحة والمتعلقة والهدف منها معرفة الالتزام ومساهمته في تحسين كفاءة العاملين داخل المؤسسة.

المحور الرابع والأخير: ويتعلق بالتساؤل الثالث من الدراسة ويتضمن 8 أسئلة ويهدف هذا المحور إلى معرفة مساهمة احترام الوقت في تحسين فعالية العمل داخل المؤسسة.

5. الأساليب الإحصائية

تستدعي الضرورة في بعض الأبحاث العلمية استخدام بعض الأساليب الإحصائية، وقد استخدمنا في دراستنا هذه الأساليب الإحصائية التالية:

1.5 التكرار وهو تعداد كل الإجابات المتكررة لأسئلة الاستمارة او تلخيصها بالجداول وذلك عند عرض نتائج أفراد العينة على استبيان الدراسة .

5.2 النسبة المئوية هي تكرار $100 \times$ على مجموع التكرارات.

خلاصة

يتطلب أي بحث كان أو أي دراسة استخدام منهج معين وكذلك أدوات معينة، بالإضافة إلى اختيار مجتمع بحث معين، وهذا من أجل التحقق من صحة النتائج وأيضاً الوصول إلى حقائق واقعية وغير خيالية فلماذا تعد الدراسة الميدانية من أهم الطرق للوصول إلى معلومات دقيقة وواضحة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

1. عرض ومناقشة البيانات الميدانية.

1.1 عرض ومناقشة البيانات الشخصية.

2.1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول.

3.1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني.

4.1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث

2 عرض نتائج الدراسة الميدانية

2.1 النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول .

2.2 النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني .

2.3 النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث .

2.4 النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي .

3 . النتيجة العامة

تمهيد

تعد عملية عرض وتفسير وتحليل النتائج من اهم المراحل الاساسية للبحث العلمي ،فهي تعتبر ثاني خطوة بعد عملية جمع المعلومات ،كما انها تهدف الى تحويل المعطيات الجزئية التي تم جمعها الى نتاج تصف مجتمع البحث.

1. عرض ومناقشة البيانات الميدانية:**1.1 عرض ومناقشة البيانات الشخصية:**

الجدول رقم (1) يبين جنس المبحوث.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	20	%54
أنثى	17	%46
المجموع	37	%100

من خلال الجدول رقم 1 الذي يبين جنس المبحوثين نلاحظ أن نسبة جنس الذكور تقدر بـ54% وقدر عددهم بـ20 عامل، أما نسبة الإناث قدرت بـ46% وبلغ عددهم 17 عاملة.

ومنه نستنتج من خلال بيانات الجدول أعلاه أن نسبة الجنسين متقاربة داخل المديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين **saa** ، بحيث نسبة الإناث تكاد تقارب نسبة الذكور في المؤسسة وهذا يعني أن ميدان العمل لم يعد حكرا على فئة الرجال فقط بل أصبح متاحا للمرأة أيضا وكذا طبيعة نشاط المؤسسة يركز على الجهد الفكري أكثر من الجهد البدني، وهذا بطبيعة الحال متواجد عند الجنسين الذكور والإناث.

الجدول رقم(2)يبين الفئات العمرية للمبحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
5%	02	من 20 الى 30 سنة
57%	21	من 31 الى 40 سنة
19%	07	من 41 الى 50 سنة
19%	07	من 51 الى 60 سنة
100%	37	المجموع

من خلال الجدول رقم 2 الذي يبين الفئة العمرية للمبحوثين يتبين لنا ان الفئة العمرية الغالبة على المؤسسة هي من 31 الى 40 سنة وذلك بنسبة 57%، ثم تليها الفئة العمرية من 41 الى 50 سنة وذلك بنسبة 19%، ثم الفئة العمرية من 51 الى 60 سنة أيضا نفس النسبة 19% ثم تليها الفئة من 20 الى 30 سنة كأقل نسبة في المؤسسة وهي 5% من مفردات البحث، أما الفئة الأكبر من 61 سنة فهي غير متواجدة داخل المؤسسة .

ومنه نستنتج من خلال هذه البيانات الإحصائية ان الفئة العمرية الغالبة في مؤسسة الجهوية لشركة الوطنية للتأمين saa هي فئة من 31 الى 40 سنة وهذا أمر طبيعي لان اغلبهم من فئة الشباب، وهذا يدل على انها تمثل مرحلة النضج عند الإنسان حيث يصبح الفرد خلال هذه المرحلة بأوج عطائه الفكري والبدني، ما يسمح لهم بالقيام بعملهم بكل سهولة دون تدمير.

الجدول رقم(3) يبين المستوى التعليمي للمبحوث.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
8%	03	متوسط
11%	04	ثانوي
81%	30	جامعي
100%	37	المجموع

من خلال الجدول رقم 3 والذي يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين ان الفئة الجامعية هي الغالبة على مفردات البحث وذلك بنسبة 81% وتليها النسبة الثانوية بنسبة 11 %، ثم تليها فئة المتوسط ب 8%.

ومنه نستخلص من خلال هذه النتائج أن المؤسسة تعتمد بنسبة كبيرة على أصحاب المستوى الثانوي ويفسر ذلك إلى طبيعة المؤسسة ذات النشاط الثقافي ويفسر ذلك طبيعة المؤسسة ذات الثقافي الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الكفاءات والمؤهلات العلمية المطلوبة وأصحاب الشهادات ،أما أصحاب المستوى الثانوي والمتوسط فهي فئة قليلة جدا تكون غالبا عند العمال المهنيين والتي لا تعتمد بالضرورة على مؤهل علمي كبير.

الجدول رقم(4) يبين عامل الاقدمية والخبرة.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
16%	6	اقل من 5 سنوات
32%	12	من 5الى 10 سنوات
22%	8	من 11الى 15 سنة
30%	11	أكثر من 16سنة
100%	37	المجموع

من خلال الجدول رقم 4 يبين أصحاب الاقدمية والخبرة من 5 إلى 10 سنوات هم الفئة الغالبة وذلك بنسبة 32% ،ثم تليها الفئة ذوي الاقدمية أكثر من 16سنة وذلك بنسبة 30% ثم فئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 22% وأخيرا الفئة أقل من 5 سنوات. وبعد ملاحظة معطيات الجدول الإحصائية يمكننا القول بان المؤسسة تعتمد على ذوي الاقدمية في العمل وذوي الخبرة العالية في العمل حيث يعد هاذين العاملين مهمين في نجاح أي مؤسسة فالعامل أكثر استقرار وخبرة في عمله يصبح بالضرورة أكثر فعالية في عمله مما يساهم في نجاح مؤسسته.

1-2. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول

الجدول رقم (5) يبين مدى عمل اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة في تحسين نمط أداء العامل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	57%
لا	5	13%
أحيانا	11	30%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول رقم 5 والذي يبين مدى عمل اللوائح التنظيمية التي تفرضها المؤسسة في تحسين نمط أداء عملهم على أحسن ،نلاحظ أن نسبة 57% أجابت بنعم وعددهم 21 مفردة والتي ترى أن اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة تحسب من نمط أدائهم لعملهم بشكل جيد ثم تليها نسبة 30% أجابت ب أحيانا وعددهم 11 مفردة والتي ترى أن اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة تحسن من نمط أدائهم في بعض الأحيان ولا تحسن من أدائهم في أحيان أخرى على خلاف نسبة 13% أجابت ب لا وعددهم 5 مفردات .

وعليه نجد أن غالبية العمال يرون أن اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة تحسن من نمط أدائهم ولعملهم وهذا راجع إلى أن الشركة تتميز بنظام وانضباط محكمين ساهم في ذلك انضباط وصرامة المسؤولين الذين يحافظون على تطبيق القواعد التنظيمية والإجراءات الرسمية واحترامها من أجل المحافظة على المؤسسة وتطويرها وهو مؤشر يدل على قيمة الانضباط وهذا يحسن من أدائهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم(6)يبين ما إذا كان التكامل بين العمال يساعد العامل على زيادة قدراته بالمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	إذا كانت الإجابة بنعم. لماذا؟	النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
68%	13	الإبداع	51%	19	نعم
32%	6	التطور	8%	3	لا
100%	19	المجموع	41%	15	أحيانا
			100%	37	المجموع

من خلال الجدول رقم 6 نلاحظ أن نسبة 51% أجابت بنعم وعددهم 19 مفردة حيث ترى هذه النسبة بأن التكامل فيما بينهم يساعدهم على زيادة قدراتهم بالمؤسسة بينما نسبة 41% أجابت بـ أحيانا و عددهم 15 مفردة، على خلاف نسبة 8% أجابت بـ لا وعددهم 3 مفردات.

ومنه نرى أن غالبية العاملين يرون أن التكامل فيما بينهم يساعدهم على زيادة قدراتهم بالمؤسسة ويرجع ذلك أن هذه الفئة تمتاز بالإبداع والتطور والتفاهم وتبادل الخبرات والمساعدة فيما بينهم يطرح أفكار ومبادرات جديدة تزيد من خبرة العاملين وقدرتهم.

الجدول رقم (7) يبين ما إذا كان العمل على التكيف داخل بيئة العمل يساعد العامل على رفع أدائه.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	57%
لا	1	2%
أحيانا	15	41%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول رقم 7 نلاحظ أن نسبة 57% من مفردات البحث أجابت بـ نعم وعددهم 21 مفردة وتليها 41% أجابوا بـ أحيانا وعددهم 15 مفردة على خلاف نسبة 2% أجابوا بـ لا وعددهم مفردة واحدة.

ونفسر هذه النتائج على أن غالبية العاملين يرون أن العمل على التكيف داخل بيئة يساعدهم على رفع أدائهم لعملهم وذلك يرجع إلى التفاعل الاجتماعي بين العاملين والمشاركة في جميع الأنشطة والتعاون مع فريق العمل الذي ينتمي إليه أن هذه المبادرات تساعد العامل على التكيف مع زملائه داخل بيئة العمل مما يرفع من أدائه لعمله وتقديم أحسن ما لديه لإنجاح المؤسسة.

الجدول رقم (8) يبين مدى إتمام العامل المهام المسندة إليه من طرف الإدارة بسهولة في آجالها المحددة.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية	إذا كانت الإجابة بـ لا لماذا؟	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	54%	ضيق الوقت	3	60%
لا	5	14%	ضغط العمل	2	40%
أحيانا	12	32%	المجموع	5	100%
المجموع	37	100%			

من خلال الجدول رقم 8 نلاحظ أن نسبة 54% أجابت بـ نعم وعدددهم 20 مفردة حيث ترى هذه النسبة أنهم ينهون المهام المسندة إليهم من طرف الإدارة بسهولة في آجالها المحددة، ثم تليها نسبة 32% أجابت بـ أحيانا وعدددهم 12 مفردة، على خلاف نسبة 14% أجابت بـ لا وعدددهم 5 مفردات.

ومنه نستنتج أن القيمة التنظيمية للإدارة التي فرضت الانضباط والالتزام داخل المؤسسة بشكل يعزز ويقوي أداء العاملين داخل المؤسسة وهذا ما يجعل العامل يمارس المهام الموكلة إليه بسهولة وفي وقتها المحدد، كما يفسر بعض تبريرات العاملين بضغط العمل وضيق الوقت فهذا راجع إلى بعض الأوقات التي تعرقل صيرورة العمل وهذا راجع إلى القطاع العام الذي تنشط فيه بفعل بعض الأزمات الحاصلة في الإدارة.

الجدول رقم (9) يبين مدى استعداد العامل لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية	تتمثل هذه المجهودات في :	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	76%	العمل لساعات إضافية	12	43%
لا	3	8%	مساعدة العمال في انجاز عملهم	16	57%
أحيانا	6	16%	المجموع	28	100%
المجموع	37	100%			

من خلال الجدول رقم 9 نلاحظ أن نسبة 76% أجابت بـ نعم وعدددهم 28 مفردة حيث ترى هذه النسبة أن العامل مستعد لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة بينما نسبة 16% أجابت بـ أحيانا وعدددهم 6 مفردات على خلاف نسبة 8% أجابت بـ لا وعدددهم 3 مفردات.

ومنه نلاحظ أن غالبية العاملين لديهم استعداد لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة وهذا يدل على انضباط العاملين بعملهم وحبهم له وتقديم الأفضل لها وذلك لرفع من كفاءتها ومرد وديتها لضمان نجاحها وهذا ما وضحه لنا بعض إجابات المبحوثين عن المجهودات

المبذولة لإنجاح مؤسستهم كالعامل لساعات إضافية ومساعدة العمال لإنجاح عملهم في أسرع وقت ممكن من أجل إتمامه في الوقت المحدد.

الجدول رقم (10) يبين مدى اعتقاد العامل أن التمسك بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى الزيادة من قدراته في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	أذا كانت الإجابة بنعم. لماذا؟	النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
63%	17	زيادة الإنتاج	73%	37	نعم
22%	6	تحسين المستوى	27%	10	لا
15%	4	تحمل المسؤولية	100%	37	المجموع
100	27	المجموع			

من خلال بيانات الجدول رقم 10 والذي يبين مدى اعتقاد العامل أن التمسك بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى الزيادة من قدراته في العمل حيث أجابت نسبة 73% وعددهم 27 مفردة بنعم ثم تليها نسبة 27% وعددهم 10 أجابت ب لا.

ومنه نستنتج أن غالبية العمال يرون أن التمسك بتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى الزيادة من قدراتهم في عملهم وهي نسبة دالة ومعبرة على تحمل المسؤولية في العمل وهذا لحبهم وولائهم لعملهم ومؤسساتهم اي ان هناك التزام تنظيمي هدفه تحسين مستوى المؤسسة وزيادة من الإنتاج واكتساب الخبرة أكثر في مجال العمل مما يزيد من قدراتهم في العمل وبالتالي إنجاح العمل هذا ما أكدته لنا إجابات بعض العاملين بالمؤسسة.

الجدول رقم (11) يبين مدى مساهمة العمل الجماعي في تحسين مهارات العامل.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
68%	25	نعم
5%	02	لا
27%	10	أحيانا
100%	37	المجموع

يوضح الجدول رقم 11 الذي يبين مدى مساهمة العمل الجماعي في تحسين مهارات العامل نلاحظ أن نسبة 68% أجابت ب نعم وعددهم 25 مفردة والتي ترى أن العمل الجماعي يحسن من مهاراتهم في عملهم ثم تليها نسبة 27% وعددهم 10 مفردات فتري أن العمل الجماعي يحسن من مهاراتهم في عملهم في بعض الأحيان أما الذين أجابوا ب لا تقدر نسبتهم 5% وعددهم 2 مفرد.

ومنه نستنتج أن عمال المؤسسة يحبذون العمل الجماعي ويتمتعون بروح الفريق والاحترام المتبادل الذي يزيد من المستوى انضباطهم في عملهم ويزيد من مهاراتهم وخبرتهم وبمنحهم الراحة والاستقرار في مكان العمل حيث أن العمل الجماعي يؤدي إلى تنمية الشعور بالانجاز وإمكانية النمو والتقدم هذا بالإضافة إلى ما تقدمه المؤسسة من الأجور والأمن الوظيفي .

الجدول رقم (12) يبين مدى سعي العامل إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
68%	25	نعم
8%	03	لا
24%	09	أحيانا
100%	37	المجموع

من خلال الجدول رقم 12 الذي يبين مدى سعي العامل إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل نلاحظ أن نسبة 68% أجابوا بـ نعم ، وعددهم 25 مفرد حيث ترى هذه النسبة أنهم يسعون دائما إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل، ثم تليها نسبة 24% وعددهم 9 مفردات يرون أنهم يهتمون بالمظهر العام داخل مكان العمل في بعض الأحيان أما نسبة 8% أجابت بـ لا أي عدم الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل داخل مكان العمل وعددهم 3 مفردات.

ومنه نلاحظ أن غالبية العاملين يسعون دائما إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل وهي نسبة دالة ومعبرة على اهتمام العاملين بالمظهر العام بعد من أهم متطلبات النجاح في العمل لان المظهر العام للشخص في نظرهم هو الانطباع الأول الذي يتركه في أي مكان لذلك فاللباس والمظهر الأنيق يعطيان انطباعا جيدا لشخص سواء أمام المدير أو الموظفين والزملاء في العمل .

الجدول رقم(13) يبين مدى حرص العامل على المصلحة العامة للمؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
79%	29	نعم
5%	02	لا
16%	06	أحيانا
100%	37	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول 13 نلاحظ أن نسبة 79% أجابت بـ نعم وعددهم 29 مفردة حيث ترى هذه النسبة أن اغلب العاملين يحرصون دائما على المصلحة العامة لمؤسستهم ، وتليها نسبة 16% وعددهم 6 مفردات أجابت بـ أحيانا على خلاف نسبة 5% والتي تمثل مفردتان 2 فقط ترى أنها لا تحرص أبدا على المصلحة العامة للمؤسسة .

ومنه نستنتج أن غالبية العاملين يحرصون على المصلحة العامة للمؤسسة، وهذا يدل على محافظة العمال على سمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها ويرجع ذلك إلى شعورهم بالولاء للمؤسسة والتزامهم بقوانينها نتيجة اندماجهم الكبير لها هذا ما أكدته الجدول رقم (9) وتصريحات بعض العاملين.

الجدول رقم (14) يبين ما إذا كانت هناك علاقات طيبة بين العاملين.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	89%
لا	04	11%
المجموع	37	100%

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول 14 نلاحظ أن نسبة 89% أجابت بـ نعم وعددهم 33 مفردة حيث ترى هذه النسبة أنها تسود علاقات طيبة بين العاملين والزملاء في العمل على خلاف نسبة 11% وعددهم 4 مفردات ترى عكس ذلك .

ومنه نستنتج أن هناك علاقات طيبة السائدة بين العاملين داخل المؤسسة وهذا ما أكدته رئيسة مصلحة المستخدمين عند إجراءنا معها للمقابلة حيث ذكرت أن علاقتهم فيما بينهم علاقة صداقة وتعاون وانسجام وعمل وقد صرحت أيضا أن العلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل تزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة لذا من الممكن أن ترفع قدرته وتجعله قادر على العمل بفاعلية أكبر إذا تواجد أصدقائه في محيط عمله ويكتسب منهم المهارة وزيادة الخبرة في العمل.

1-3. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

الجدول رقم (15) يبين مدى احترام القوانين الداخلية للمؤسسة التي تساعد على تحسين أداء العامل.

النسبة المئوية	التكرارات	أذا كانت الإجابة بنعم أهم القوانين هي	النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
71%	17	الانضباط	65%	24	نعم
29%	7	الالتزام	8%	3	لا
100%	24	المجموع	27%	10	أحيانا
			100%	37	المجموع

من خلال معطيات الجدول الواردة أعلاه رقم 15 نلاحظ أن نسبة 65% أجابوا بـ نعم و عددهم 24 مفردة حيث ترى هذه النسبة أن احترام القوانين الداخلية للمؤسسة يساعدهم على تحسين أدائهم وتليها نسبة 27% و عددهم 10 مفردات ترى ان احترام القوانين الداخلية للمؤسسة يساعدهم على تحسين أدائهم في بعض الأحيان ،بينما نسبة 8% أجابت بـ لا و عددهم 3 مفردات.

ومنه نستنتج أن غالبية العمال يرون أن احترام القوانين الداخلية للمؤسسة تساعدهم على تحسين أدائهم لعملهم ومن خلال إجاباتهم وذكرهم لأهم القوانين الداخلية التي عليهم احترامها هي الانضباط في عملهم ومواقيت العمل اقروا أيضا بالتزامهم التام بقوانين المؤسسة ، فحسب ما صرح به العمال ،على العامل أن يتحلى بروح المسؤولية اتجاه عمله لكي يرضى عنه المسؤولين فاحترام هذه القوانين يساعدهم بشكل جيد على تحسين أدائهم لعملهم.

الجدول رقم (16) يبين مدى التزام العامل بتعويض العمل عند تغيبه عن عمله.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	73%
لا	0	0%
أحيانا	10	27%
المجموع	37	100%

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 16 نلاحظ أن نسبة 73% أجابت بنعم وعددهم 27 مفردة حيث ترى هذه النسبة أن العامل يلتزم دائما بتعويض العمل عن تغيبه عن عمله، وتليها نسبة 27% وعددهم 10 مفردة يرون أنهم يلتزمون بتعويض العمل عند تغيبه عن عملهم في بعض الأحيان فقط.

نستنتج أن غالبية العاملين يلتزمون بتعويض العمل عند تغيبه عن العمل يرجع ذلك إلى احترامهم وانضباطهم في العمل ذلك يدل على روح المسؤولية لديهم لعملهم فتعويض العامل للعمل يساهم في إنجاح العمل وتحقيق الهدف.

الجدول رقم (17) يبين ما إذا كانت القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهارات وأداء العامل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	60%
لا	03	8%
أحيانا	12	32%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم 17 والذي يبين ما إذا كانت القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهارات وأداء العامل أن الفئة الغالبة أجابت بنعم وذلك بنسبة

60% وقدّر عددهم 22 مفردة ،على خلاف نسبة 32% أجابت بـ أحيانا وعددها 12 مفردة، في حين نجد نسبة 8% أجابت بـ لا وعددها 3 مفردات.

ومنّه نستنتج أن غالبية العاملين يرون أن القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهاراتهم وأدائهم لعملهم يفسر هذا على أن القواعد كالانضباط والقيم كالا احترام المتبادل بين العمال والمدير،الذي تنص عليه المؤسسة تساعد العمال في تنمية مهاراتهم وقدراتهم في أدائهم لعملهم ،ومنّه تزيد رغبة العامل بالاستمرار في العمل ومضاعفة الجهد وبالتالي تحقيق جل الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة وهذا ما أكدّه الجدول رقم (15).

الجدول رقم(18) يبين مدى مساهمة الإبداع في العمل من خلال طرح الأفكار والمبادرات لرفع أداء العامل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	71%
لا	02	5%
أحيانا	09	24%
المجموع	37	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه رقم18 نلاحظ أن نسبة 71% أجابت بـ نعم وعددهم 26 مفردة ،حيث ترى هذه النسبة أن الإبداع في العمل من خلال طرح أفكار ومبادرات ترفع من ادائهم لعملهم ،وتليها نسبة 24% أجابت بـ احيانا وعددهم 9 مفردات على خلاف نسبة 5% اجابت بـ لا وعددهم مفردتين.

ومنّه نستنتج ان الفئة الغالبة من العمال ترى ان الإبداع في العمل من خلال طرح افكار ومبادرات ترفع من أدائهم لعملهم يرجع ذلك الى ان المؤسسة تقوم بتقديم حوافز حيادية ومعنوية لأصحاب الأفكار الجديدة لذا فعالية العمال بالمؤسسة يحاولون تطبيق طرف جديدة لحل اي مشكلة تواجههم في العمل اي ان وجود عمال مبدعين في المؤسسة يرفع من أدائهم

وأيضاً قبول أفكارهم وإبداعاتهم من طرف المدير والمسؤولين دليل على ان المؤسسة تشارك عمالها في اتخاذ القرارات التي تخص الشركة مما يرفع أيضاً من إنتاجية المؤسسة. الجدول رقم (19) يبين مدى قدرة العامل في بعض الأحيان بانجاز الأعمال الموكلة إليه .

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	57%
لا	02	5%
أحيانا	14	38%
المجموع	37	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه رقم 19، نلاحظ أن نسبة 57% أجابت ب نعم وعددهم 21 مفردة حيث نرى هذه النسبة أن العامل يشعر بالقدرة على انجاز الأعمال الموكلة إليه وتليها نسبة 38% أجابت ب أحيانا وعددهم 14 مفردة ،حيث نرى أنها تشعر بالقدرة على انجاز الأعمال الموكلة إليها في بعض الأحيان على خلاف نسبة 5% أجابت ب لا وعددهم مفردتين .

ومنه نستنتج أن غالبية العاملين يشعرون بالقدرة على انجاز الأعمال الموكلة إليهم ويرجع ذلك إلى وجود الموظف الناجح في كل مؤسسة تعد أمراً جوهرياً ،و ذو أهمية عالية ودوره أيضاً في انجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل جيد و بوقت مناسب وكذلك الموظف الناجح يحفز العاملين الآخرين على تقديم المزيد من العمل ومستوى أعلى من الأداء، وبالتالي فهو عصب المؤسسة،فهو الذي يبادر لحل المشكلات التي تواجه العمل ويقدم المقترحات لتطوير العمل وبالتالي تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

الجدول رقم(20) يبين مدى سعي العامل لتطوير مهارته في العمل لمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
62%	23	نعم
3%	01	لا
35%	13	أحيانا
100%	37	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول 20 والذي يبين مدى سعي العامل لتطوير مهارته في العمل بمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها نلاحظ أن نسبة 62% أجابت بـ نعم وعددهم 23 مفردة، حيث ترى هذه النسبة أنهم يسعون دائما لتطوير مهارتهم في العمل لمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها وتليها نسبة 35% أجابت بـ أحيانا وعددهم 13 مفردة على خلاف نسبة 3% أجابت بـ لا وعددها مفردة واحدة .

من خلال القراءة الإحصائية لهذه البيانات نجد أن غالبية العاملين يسعون دائما لتطوير مهاراتهم في العمل بمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها وذلك يرجع إلى التزامهم نحو المؤسسة وسعيهم الدائم لتحقيق وأهدافها بتطوير مهارته وقدراته العملية، حيث أن العامل كلما كان أكثر اندماجا وولاء بمؤسسته كلما زادت رغبته وحرصه في تحقيق أهدافها وهذا ما أكدته أيضا الجدول رقم 13.

الجدول رقم (21) يبين ما إذا كانت رغبة العامل في الاستمرار في العمل تدفعه إلى تحسين أدائه.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	%68
لا	02	%5
أحيانا	10	%27
المجموع	37	%100

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين ما إذا كانت رغبة العامل في الاستمرار في العمل تدفعه إلى تحسين أدائه نلاحظ أن نسبة %68 أجابت ب نعم وعددهم 25 مفردة وتليها نسبة %27 أجابت ب أحيانا وعددهم 10 مفردات على خلاف نسبة %5 أجابت ب لا وعدد مفرداتها 2.

ومنه نستنتج أن غالبية العاملين يرون أن رغبتهم في الاستمرار في العمل تدفعهم إلى تحسين أدائهم حيث أن رغبتهم في الاستمرار في العمل يدل على رضا العاملين على عملهم ومؤسستهم حيث يسعون بشكل مستمر لتحقيق الزيادة والتحسين المستمر في عملهم لان الموظف الناجح يتحلى بالصدق وتحمل المسؤولية مما يدفعهم الى تحسين أدائهم بشكل جيد.

الجدول رقم (22) يبين مدى التزام العامل في المؤسسة بإجراءات والقوانين المعتمدة بها.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية	إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	%68	تحسين مستوى المؤسسة	18	%72
لا	01	%2	استمرارية المؤسسة	07	%28
أحيانا	11	%30	المجموع	25	%100
المجموع	37	%100			

من خلال الجدول أعلاه رقم 22 والذي يبين مدى التزام العامل في المؤسسة بإجراءات والقوانين المعتمدة بها، نلاحظ أن نسبة 68% أجابت بـ نعم وعدددهم 25 مفردة حيث ترى أن العاملين يلتزمون بالإجراءات والقوانين المعتمدة بها، وتليها نسبة 30% أجابت بـ أحيانا وعدددهم 11 مفردة على خلاف نسبة 2% أجابت بـ لا وهي مفردة واحدة. نستنتج من خلال القراءة الإحصائية بهذه البيانات أن أغلبية العاملين يلتزمون بالإجراءات والقوانين المعتمدة في المؤسسة وذلك يرجع من جهة إلى القانون الداخلي للمؤسسة الذي يفرض على الجميع الالتزام به، ومن جهة أخرى يرجع إلى روح المسؤولية لدى العاملين من خلال الالتزام الذاتي بهذه القوانين والإجراءات وذلك لاستمرارية المؤسسة والمصلحة العامة وتحسين مستوى المؤسسة .

1-4. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث.

الجدول رقم (23) يبين مدى مساهمة العامل في تأدية الأعمال الموكلة إليه في الفترة المحددة له.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	65%
لا	01	3%
أحيانا	12	32%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم 23 نلاحظ ان نسبة 65% أجابت بنعم وعدددهم 24 مفردة حيث ترى هذه النسبة ان العاملين يؤدون الأعمال الموكلة اليهم في الفترة المحددة لها ثم تليها نسبة 32% أجابت بـ أحيانا ،و عدددهم 12 مفردة على خلاف نسبة 3% أجابت بـ لا وعددها مفردة واحدة.

ومنه نستنتج ان غالبية العاملين يؤدون الأعمال الموكلة اليهم في الفترة المحددة لهم وهذا يدل على انضباطهم اي انهم يلتزمون بالوقت المحدد لأداء العمل ،والتمسك بأخلاقيات

المهنة التي يمارسها هذا ما أشارت إليه دراسة "شخاب عبد القادر" من خلال تحقيقهم لأهداف الشركة ،ذلك لوجود قيمة الانضباط والالتزام واحترام الوقت ممارسة بشكل جيد داخل الشركة.

الجدول رقم(24)يبين مدى احترام العامل لمواعيد أوقات العمل .

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	62%
لا	0	0%
أحيانا	14	38%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 62% أجابت ب نعم وعددهم 23 مفردة حيث ترى هذه النسبة أنهم يحرصون دائما على احترام مواعيد أوقات العمل ثم تليها نسبة 38 %أجابت ب أحيانا عددهم 14 مفردة .

ومنه نستنتج أن غالبية العاملين يحرصون دائما على احترام مواعيد أوقات العمل، مما يعني أن الموظفين في هذه المؤسسة منضبطين ويحترمون أوقات العمل وأوقات الدخول والخروج لان احترام أوقات العمل،يعتبر قانون داخلي من قوانين المؤسسة على العاملين لالتزام بها واحترامها.

الجدول رقم (25) يبين ما إذا كان العامل يتقيد بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	71%
لا	02	5%
أحيانا	09	24%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 71 % أجابت بنعم وعددهم 26 مفردة ،حيث ترى هذه النسبة يتقيدون بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج، ثم تليها نسبة 24% أجابت بـ أحيانا وعددهم 9 مفردات على خلاف نسبة 5% أجابت بـ لا وعددهم مفردتان . من خلال القراءة الإحصائية لهذه البيانات نلاحظ ان غالبية العاملين يتقيدون بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج مما يدل هذا على التزام العاملين بالقوانين التنظيمية وأيضا الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل وهذا ما أكده الجدول رقم 24 حول احترام العاملين لمواعيد أوقات العمل.

الجدول رقم(26) يبين ما اذا كانت الفعالية في انجاز الأعمال الموكلة إلى العامل ترفع من كفاية المؤسسة.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	60%
لا	02	5%
أحيانا	13	35%
المجموع	37	100%

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه رقم 26 نلاحظ ان نسبة 60% أجابت بنعم وعددهم 22 مفردة حيث ترى هذه النسبة ان الفعالية في انجاز الأعمال الموكلة اليهم

ترفع من كفاية المؤسسة ،ثم تليها نسبة 35% أجابت ب أحيانا وعددهم 13 مفردة على خلاف نسبة 5% أجابت ب لا وعددهم مفردتين .

ومنه نستنتج ان الفئة الغالبة من العاملين ترى ان الفعالية في انجاز الأعمال الموكلة اليهم ترفع من كفاية المؤسسة ،كما يمكننا إرجاع هذه الفعالية في انجاز المهام من طرف العاملين من خلال مجموعة القيم والقواعد التي تم وضعها من طرف المؤسسة مسبقا التي ساعدت العامل على التكيف مع بيئة العمل والاستقرار والاستمرار والابتكار في العملية الانتاجية. الجدول رقم (27) يبين مدى مساهمة احترام الوقت في تحسين أداء العامل.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
57%	21	نعم
8%	03	لا
35%	13	أحيانا
100%	37	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم 27 نلاحظ ان نسبة 57% أجابت ب نعم وعددهم 21 مفردة ،حيث ترى هذه النسبة ان قيمة احترام الوقت تحسین من أدائهم لعملهم ،ثم تليها نسبة 35% أجابت ب أحيانا وعددهم 13 مفردة على خلاف نسبة 8% أجابت ب لا وعددهم 3 مفردات . من خلال القراءة الإحصائية لهذه البيانات نلاحظ أن غالبية العاملين يرون أن احترام الوقت يحسن من أدائهم لعملهم وهذا يدل على انضباطهم والتزامهم بالقوانين إضافة إلى أن هذه الفئة ملتزمة بالقوانين التنظيمية المسطرة من قبل المؤسسة والالتزام بتوقيت العمل يجعلهم يؤدون أعمالهم بدقة وانجاز مما يحسن من أدائهم وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (28) يبين مدى استئناف العامل للعمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	71%
لا	01	02%
أحيانا	10	27%
المجموع	37	100%

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم 28 نلاحظ ان نسبة 71% أجابت بت نعم وعددهم 26 مفردة ن ثم تليها نسبة 27% ب أحيانا وعددهم 10 مفردات على خلاف نسبة 2% أجابت ب لا وعددها مفردة واحدة.

نستنتج أن غالبية العاملين يستأنفون العمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد ويرجع ذلك إلى انضباطهم التام لعملهم والتزامهم للقوانين التنظيمية التي تلزم على العامل احترامها والعمل بها، هذا ما أشارت إليه دراسة" بن منصور رفيقة" من خلال التزام عاملها بالعمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد.

الجدول رقم (29) يبين مدى حرص العامل على المواظبة أثناء أدائه لعمله.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	70%
لا	01	3%
أحيانا	10	27%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول اعلاه رقم 29 نلاحظ ان نسبة 70% اجابت ب نعم وعددهم 26 مفردة حيث ترى هذه السنة انهم حريصون على المواظبة أثناء أدائهم لعملهم ، ثم تليها نسبة 27 %

وأجابت بـ أحيانا و عددهم 10 مفردات ،على خلاف نسبة 3% أجابت بـ لا و عددها مفردة واحدة.

ومنه نستنتج ان غالبية العاملين يحرصون على المواظبة أثناء أدائهم لعملهم وهذا يرجع إلى إحساس العامل بالمسؤولية اتجاه عمله و حبه وإخلاصه له حيث يؤدي عمله بكل دقة وانجاز وحرصه الدائم على إنجازه.

الجدول رقم (30) يبين مدى استعداد العامل للعمل خارج الأوقات الرسمية التي حددتها المؤسسة له.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية	أذا كانت الإجابة بنعم أهم القوانين هي	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	57%	تحقيق أهداف المؤسسة	12	57%
لا	3	8%	تكملة العمل	9	43%
أحيانا	13	35%	المجموع	21	100%
المجموع	37	100%			

نلاحظ من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول رقم 30 والذي يبين مدى استعداد العامل للعمل خارج الأوقات الرسمية التي حددتها المؤسسة له، ان الفئة الغالبة اجابت بـ نعم وذلك بنسبة 57 % و قدر عددهم 21 مفردة ثم تليها نسبة 35% اجابت بـ أحيانا و عددهم 13 مفردة ،على خلاف نسبة 8% أجابت بـ لا و عددها 3 مفردات.

ومنه نلاحظ ان غالبية العاملين لديهم استعداد للعمل خارج الاوقات الرسمية للعمل وذلك راجع الى طبيعة النشاط داخل المؤسسة اذا كانت هناك أعمال تتطلب العمل في أوقات الفراغ لانجاح هذه النشاطات وذلك لتكملة العمل في وقته ولمصلحة المؤسسة وكذلك نابع من شعورهم بالانتماء الكبير لهذه المؤسسة.

2. عرض نتائج الدراسة الميدانية

استنادا إلى ما تقدم من تبويب وتحليل للبيانات الأولية التي تحصلنا عليها من الدراسة الأولية حول موضوع "القيم التنظيمية ودورها في تجسيد الفاعلية داخل المؤسسة" والتي تم إجراؤها بالمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين **SAA** بورقلة سيتم عرض هذه النتائج التي تم تسجيلها ميدانيا .

1/2 - النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول

- بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول والذي كان: كيف يساهم الانضباط في تحسين قدرات العاملين بالمديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين **SAA** ؟ يتضح من خلال الجداول (رقم 5 إلى 14) النتائج التالية :
- أن غالبية مفردات البحث ترد أن اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة تحسن من نمط أدائهم لعملهم وذلك بنسبة 57 % . يرجع ذلك إلى النظام المحكم الذي تتميز به المؤسسة الذي يجعل العاملين منضبطين في عملهم والتحلي بروح المسؤولية التي تجعلهم يحسنون من أدائهم .
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن التكامل فيما بينهم يساعدهم على زيادة قدراتهم بالمؤسسة بنسبة 51 % . ويرجع ذلك إلى الاحترام المتبادل والعمل في فريق يساعد العامل على زيادة قدراته بشكل جيد كما يؤكد بارسوني في نظريته " النسق الاجتماعي" على التكامل داخل المؤسسة حيث يقول : " التكامل ضرورة التنسيق بين أجزاء النسق الاجتماعي والمحافظة على العلاقات الداخلية بين هذه الأجزاء أن غالبية مفردات البحث ترى أن العمل على التكيف داخل بيئة العمل يساعدهم على رفع أدائهم لعملهم وذلك بنسبة 57% . يرجع ذلك إلى التفاعل الاجتماعي فيما بينهم حيث يرون أن التكيف يكسبهم معارف ومعلومات جديدة وخبرة أكثر في مجال العمل مم يساعدهم على رفع أدائهم لعملهم.

- أن نسبة 54% كأكبر نسبة من مفردات البحث تنهي المهام المسندة إليها من طرف الإدارة بسهولة في أجالها المحددة من خلال تنظيم وترتيب الوقت حسب البرنامج المسطر من الإدارة وإخلاصهم أيضا للمؤسسة.
- أن كل مفردات البحث مستعدون لتقديم مجهود اكبر لإنجاح المؤسسة وذلك بنسبة 76 % وهذا راجع إلى التزام العاملين بالقيم التنظيمية السارية في المؤسسة و احترامهم للقوانين وولائهم لها مما يرفع من كفاءتها و مرد وديتها.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن التمسك لتحقيق أهداف المؤسسة نؤدي إلى الزيادة من قدراتهم في العمل. وهذا ما أكدته إجابة 73% من مفردات البحث وهي نسبة دالة على تحمل المسؤولية تجاه العمل أي وجود التزام تنظيمي هدفه تحسين مستوى المؤسسة وتحقيق الأهداف مما يزيد من قدرتهم في العمل.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن العمل الجماعي يحسن من مهاراتهم وهذا ما أكدته إجابة 65% من مفردات البحث من خلال مشاركة وتبادل الخبرات والعمل كفريق يحسن من مهاراتهم بشكل جيد.
- أن غالبية مفردات البحث يسعون دائما إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل هذا ما أكدته إجابة 68% من مفردات البحث لان المظهر العام يعطي انطباع جيد لشخص داخل عمله.
- أن غالبية مفردات البحث يحرصون دائما على المصلحة العامة للمؤسسة هذا ما أكدته إجابة 79% من مفردات البحث وهذا يدل على التزامهم بقوانين المؤسسة والحرص على تحقيق أهدافها ونجاحها.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن هناك علاقات طيبة بين العاملين هذا ما أكدته إجابة 89% من مفردات البحث و يعود ذلك إلى العلاقات الاجتماعية كالصداقة والتعاون السائد

بينهم , حيث نجد بارسونز يقول أن هناك نسقا اجتماعيا يقوم فيه الأفراد بأفعال تجاه بعضهم البعض.

2-2 . النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

- بعد عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول سيتم الآن عرض نتائج التساؤل الفرعي الثاني الذي كان: كيف يساهم الالتزام في تحسين كفاءة العاملين بالمؤسسة؟ وهذه هي أهم النتائج المتحصل عليها من الجدول (15 الى 22) :
- أن نسبة 65% ترى أن احترام القوانين الداخلية للمؤسسة تساعدهم على تحسين أدائهم وهذا يدل على الانضباط الذاتي للعمال و التحلي بروح المسؤولية ليكسب رضا المسؤولين مما يحسن من أدائهم لعملهم.
- أن غالبية مفردات البحث يلتزمون بتعويض العمل عن تغييرهم عن العمل هذا ما أكدته إجابة 73% من مفردات البحث ويرجع هذا إلى احترامهم للعمل وللمؤسسة وهدفه إنجاز هذا العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهاراتهم وأدائهم هذا ما أكدته إجابة 60% من مفردات البحث ويرجع ذلك إلى احترام العاملين لهذه القواعد وشعورهم بالفخر والاعتزاز بالمؤسسة يساعدهم على زيادة مهاراتهم وقدراتهم.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن الإبداع في العمل من خلال طرح أفكار ومبادرات يرفع من أدائهم لعملهم, هذا ما أكدته إجابة 71% من مفردات البحث, يرجع هذا إلى تفاعل العاملين مع بعضهم البعض لتبادل الأفكار والخبرات تساعدهم على الإبداع في العمل لتحقيق أكبر فاعلية و بالتالي رفع أدائهم.

- أن نسبة 57% يشعرون بالقدرة على انجاز الأعمال الموكلة إليهم و يرجع ذلك إلى وجود الموظف الناجح الذي يسهم في نجاح عمل مؤسسته و يكون دقيق في مواعيده وانجاز عمله في وقته .
- نسبة 62% يسعون دائما لتطوير مهاراتهم في العمل لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها و يدل ذلك على سعيهم الدائم للأداء الجيد والمرضي و بذل أقصى جهدهم عند أدائهم لعملهم مما يساعدهم على تطوير مهاراتهم وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن رغبتهم في الاستمرار في العمل تدفعهم إلى تحسين أدائهم هذا ما أكدته نسبة 68% ويرجع ذلك لرضاهم على عملهم ومؤسستهم ولا يودون أن يخسروا أصدقائهم ومكانهم وكذا سعيهم لتحقيق الزيادة وتحسين عملهم.
- أن غالبية مفردات البحث يلتزمون بالقوانين والإجراءات المعتمدة في المؤسسة هذا ما أكدته نسبة 68% و يدل ذلك على أن العاملين داخل المؤسسة ملتزمين بقيمة الالتزام بالقوانين وذلك خدمة لمصلحة المؤسسة.

3-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث

- بعد ذكر النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني سيتم الآن عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث والذي كان: كيف يساهم احترام الوقت في تحسين فاعلية العاملين في المؤسسة؟ وهذه هي أهم النتائج المتحصل عليها من الجدول (23) إلى (30).
- أن غالبية مفردات البحث يؤدون الأعمال الموكلة إليهم في الفترة المحددة لهم هذا ما أكدته نسبة 65% , وهذا يدل على أن اغلب العاملين ملتزمون بالوقت كقيمة تنظيمية تسهم في شعورهم بالانتماء نحو المؤسسة وهذا ما اشارت اليه دراسة " شخاب عبد القادر" في نتائج المتحصل عليها لوجود قيمة الانضباط والالتزام ممارس بشكل جيد داخل الشركة هذا ما توصلت إليه أيضا دراستنا.

- أن غالبية مفردات البحث يحرصون دائماً على احترام مواعيد أوقات العمل هذا ما أكدته إجابة 62% من مفردات البحث مما يدل على أن العاملين ملتزمون بقوانين المؤسسة ومنضبطون في أوقات عملهم.
- أن نسبة 71% ترى أن العاملين يتقيدون بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج و يدل هذا على شعور العاملين بالمسؤولية تجاه عملهم ويحترمون أوقات الدخول و الخروج
- أن غالبية مفردات البحث ترى أن الفاعلية في انجاز الأعمال الموكلة إليهم ترفع من كفاءة المؤسسة هذا ما أكدته إجابة 60% من مفردات البحث من خلال مجموعة القيم والقواعد التي ساعدت العاملين على التكيف مع بيئة العمل مما يرفع من كفاءة المؤسسة.
- أن نسبة 57% ترى أن احترام الوقت يحسن من أدائهم لعملهم و هذا يدل على أنهم ملتزمون بالقواعد التنظيمية مما يجعلهم يؤدون أعمالهم بدقة و انجاز مما يحسن من أدائهم.
- أن غالبية مفردات البحث يستأنفون العمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد هذا ما أكدته إجابة 71% من مفردات البحث ما يدل على احترام الوقت وهذا ما أشارت إليه دراسة "بن منصور رفيقة" في نتائجها المتحصل عليها من خلال التزام عاملها بالعمل بالوقت المحدد هذا ما توصلنا إليه .
- أن غالبية مفردات البحث يحرصون على المواظبة أثناء أدائهم لعملهم هذا ما أكدته إجابة 70% من مفردات البحث و هذا يرجع إلى إخلاص العامل لعمله وانجازه بكل دقة وتميز.
- أن غالبية مفردات البحث مستعدون للعمل خارج الأوقات الرسمية التي حددتها المؤسسة لهم, هذا ما أكدته إجابة 57% من مفردات البحث.

4-2. النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي:

بعد تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية حول موضوع الدراسة " القيم التنظيمية و دورها في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة" والذي كان التساؤل الرئيسي كالآتي:

- كيف تساهم القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين SAA؟

تم استخلاص نتائج هذا التساؤل وهي: القيم التنظيمية تساهم في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة وذلك من خلال انضباط العامل في عمله يساهم في تحسين قدرات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا الانضباط الذي ينبع من ذات الفرد و روح المسؤولية تجاه العمل أي من دون قيود، وكذلك اللوائح و القوانين التنظيمية الموضوعة من طرف المؤسسة وهذا ما يساهم في ولائهم لعملهم و لمؤسستهم، وكذلك أن الإلتزام يساهم مساهمة فعالة في تحسين كفاءة العاملين داخل المؤسسة ، لذا فالإلتزام يساهم بشكل كبير في تحقيق الأداء داخل المؤسسة. فعندما يكون هناك كفاءة و واقعية يكون هناك أداء مرتفع ، و كذا احترام الوقت يساهم مساهمة فعالة في تحسين فاعلية العاملين داخل المؤسسة، لذا فاحترام الوقت يساهم في شعورهم بالمسؤولية و الإلتزام نحو المؤسسة من خلال مجموعة القيم و القواعد التنظيمية التي تساعدهم على تحسين الفاعلية والتكيف مع بيئة العمل.

النتيجة العامة:

- بعد عرض النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين SAA المتعلقة بالتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية ، توصلنا إلى أن القيم التنظيمية تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية، وذلك من خلال :
- انضباط العامل نحو عمله، الذي يشكل الولاء للمؤسسة.
 - الالتزام يساهم مساهمة فعالة في تحسين الكفاءة و تحقيق الأداء الجيد داخل المؤسسة.
 - احترام الوقت الذي يساهم في الشعور بالمسؤولية و الانتماء نحو المؤسسة من خلال القواعد والقيم التي تحسن من فاعلية العامل.
- و منه نستنتج أن القيم التنظيمية تساهم مساهمة كبيرة و فعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين SAA .

خاتمة

تمحورت إشكالية هذه الدراسة على القيم التنظيمية داخل المؤسسة ودورها في تحسين أداء العامل حيث جاءت هذه الدراسة مركزة على دور وكيفية مساهمة القيم التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية، وهدفت إلى معرف هذا الدور وهذه المساهمة، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس آراء العمال حول موضوع الدراسة، حيث كان المحور الأول في الاستبيان المتعلق بالكشف عن البيانات الشخصية للعمال، والمحور الثاني متعلق بكيفية مساهمة الانضباط في تحسين قدرات العاملين، أما المحور الثالث متعلق بكيفية مساهمة الالتزام في تحسين كفاءة العاملين، أما المحور الرابع متعلق بكيفية مساهمة احترام الوقت في تحسين فعالية العاملين، وبعد اتباع كل الخطوات البحثية، وحين تفرغ البيانات واستقراءها تم التوصل إلى الخلاصة :

ان القيم التنظيمية تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية، وذلك من خلال انضباط العامل نحو عمله الذي يشكل الولاء للمؤسسة وكذلك الالتزام يساهم مساهمة فعالة في تحسين الكفاءة وتحقيق الأداء الجيد، وكذلك احترام الوقت يساهم في الشعور بالمسؤولية والانتماء نحو المؤسسة من خلال القواعد والقيم التي تحسن من فعالية، ومنه نستنتج أن القيم التنظيمية تساهم مساهمة كبيرة وفعالة في تحسين أداء العاملين داخل المديرية الجهوية للشركة الوطنية saa للتأمين .

قائمة المصادر والمراجع

معاجم وقواميس:

1. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14، ط3، 1994.
2. احمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة اسكندرية، 1984
3. جبران مسعود، الرائد معجم الفبائي في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، ط3، لبنان، 2005.
4. علي بن هادية وآخرون القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991،
5. مختار بن ابي بكر الرازي، مختار الصحاح، دار المعرفة، بيروت، 2005.

كتب باللغة العربية :

1. الربيع ميمون، نظرية القيم في الفكر المعاصر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1980،
2. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
3. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان، الاردن، 2001
4. رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر، دار الكتاب الحديث، دون طبعة، 2004،
5. زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1.
6. طلعت إبراهيم لطفى، كمال عبد الحميد الزيات، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، (د.ت)
7. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار البازوري العلمية لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1999،

8. عبد الباسط محمد، علم الاجتماع الصناعي، مكتبة غريب، ط3، 1995،.
9. عبد الرحيم عوض أبو الهيجان، القيم الجماعية والتربية، دار بلغا العلمية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
10. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
11. عبد الهادي الجوهري، علم الاجتماع الإدارة قضايا ومفاهيم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.
12. عبد عقلة مجلي الخزاعلة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، دار الحمد للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005، .
13. عدلي سليمان-طلعت عيسى، الخدمات الاجتماعية العمالية، القاهرة، بدون سنة نشر،.
14. علي عبد الرزاق جلبي، المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع ونشر والتوزيع.
15. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 1997.
16. محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة و التنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2008،
17. محمد علام اعتماد، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، جامعة عين شمس، 1994.
18. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2002،.
19. مسعود عبد المجيد، القيم الإسلامية التربوية والمجتمع المعاصر، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، الدوحة، 1988،

20. موريس أنجريس ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،تر. بوزيد صحراوي وآخرون ،ط2 ، دار القصة للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2004 .
21. نادية سعيد عيشور ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين رأس الجبل ،الجزائر ،قسنطينة ،السداسي الأول 2017 .، .
22. ناصر قاسيمي ،دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ،ط ،الجزائر،2011.
23. نوري منير ،تسيير الموارد البشرية،ديوان المطبوعات الجامعية ،ط2 ، الجزائر ،2014،

مراجع أجنبية .

- 1.Jacques crsoni et jean pierre helfer, management stratégique ,E2, paris , boulevard saint germain 1994.
- 2.Williamson,0.1990organizational theory from chester Barnard to the présent and beyond ,new york ,oxford university press.

أطروحات الدكتوراه ورسائل ماجستير .

- 1.المداني حجاج،القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،الجزائر ، 2014-2015.
- 2.بكوش ليلي ،البنية العاملية للقيم التنظيمية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس عمل وتنظيم ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،الجزائر ،2017-2018.

3. بن منصور رفيقة ،الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ،قسم علم الاجتماع ،جامعة الحاج الأخضر ،باتنة ،الجزائر ،2013-2014.
4. عبد القادر شخاب، دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر ،2014-2015.

مجلات

1. عبد المالك مزهودة ،الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 1، نوفمبر ،2001.

محاضرات

1. مريوحة بولحبال نوار ، محاضرات في علم الاجتماع التربوية، ج1، دار الغرب لنشر وتوزيع ، وهران ،الجزائر ،2005.

الملاحق



جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



شعبة علم الاجتماع

استبيان

في إطار انجاز مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل وتحت عنوان: "القيم التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين" نأمل من العمال الأعضاء الإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تنطبق مع رأيكم فقط, ولا تتركوا أي عبارة بدون إجابة, علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة, وإجاباتكم ستحاط بالسرية التامة, ولا يطلع عليها سوى الباحث, ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2020/2019

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
من 41 إلى 50 سنة من 51 إلى 60 سنة
61 سنة فما فوق
3. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
4. الأقدمية في العمل: اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة أكثر من 16 سنة

المحور الثاني: مساهمة الانضباط في تحسين قدرات العاملين .

5. هل تعمل اللوائح التنظيمية والقواعد التي تفرضها المؤسسة على تحسين نمط الأداء لديك؟

نعم لا أحيانا

6. هل ترى أن التكامل بين العمال يساعدك على زيادة قدراتك بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة بنعم .كيف يتم ذلك؟.....

7. هل العمل على التكيف داخل بيئة العمل يساعدك على رفع أدائك؟

نعم لا أحيانا

8. هل يمكنك إتمام المهام المسندة اليك من طرف الإدارة بسهولة في آجالها المحددة ؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة بـ لا لماذا؟.....

9. هل أنت مستعد لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

فيما يتمثل هذا المجهود؟.....

الملاحق

10. هل تعتقد أن التمسك لتحقيق أهداف المؤسسة يؤدي إلى الزيادة من قدراتك في العمل؟ نعم لا

إذا الإجابة بـ نعم .أذكر أهم الأهداف؟.....

11. هل تعتقد أن العمل الجماعي يؤدي إلى تحسين مهارتك؟

نعم لا أحيانا

12. هل تسعى دائما إلى الاهتمام بالمظهر العام داخل مكان العمل؟

نعم لا أحيانا

13. هل تحرص دائما على المصلحة العامة للمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

14. هل تسود علاقات طيبة بينك وبين زملائك في العمل؟ نعم لا

المحور الثالث: مساهمة الالتزام في تحسين كفاءة العاملين

15. هل احترام القوانين الداخلية للمؤسسة يساعدك على تحسين أدائك؟ نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة بـ نعم اذكرهم القوانين التي تحترمها؟.....

16. هل تلتزم بتعويض العمل عند تغييرك عن العمل؟

نعم لا أحيانا

17. هل القواعد والقيم التي تضعها المؤسسة تشجع من مهارتك و أدائك؟

نعم لا أحيانا

18. هل الإبداع في العمل من خلال طرح أفكار ومبادرات يساعدك على رفع أدائك؟

نعم لا أحيانا

19. هل تشعر في بعض الأحيان بعدم القدرة على انجاز الأعمال الموكلة لك؟ نعم لا أحيانا

20. هل تسعى دائما الى تطوير مهاراتك في العمل لمساعدة المؤسسة على تحقيق الأهداف؟

نعم لا أحيانا

الملاحق

21. هل رغبة الاستمرار في العمل يدفعك إلى تحسين أدائك؟

نعم لا أحيانا

22. هل تلتزم كعامل في المؤسسة بالإجراءات والقوانين المعتمدة بها؟

نعم لا أحيانا

في كل الحالات لماذا؟.....

المحور الرابع: مساهمة احترام الوقت في تحسين فعالية العمل

23. هل تؤدي الأعمال الموكلة اليك في الفترة المحددة لها؟

نعم لا أحيانا

24. بصفتك عامل داخل المؤسسة هل تحترم مواعيد أوقات العمل؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت بـ لا لماذا؟.....

25. هل تتقيد بأوقات العمل أثناء الدخول والخروج؟

نعم لا أحيانا

26. هل الفعالية في انجاز العمل الموكلة اليك يرفع من كفاية المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

27. هل تعتقد أن قيمة احترام الوقت تحسن من أدائك؟ نعم

نعم لا أحيانا

28. هل تستأنف العمل في الوقت المحدد والخروج في الوقت المحدد؟

نعم لا أحيانا

29. هل تحرص على المواظبة أثناء أدائك لعملك؟ نعم

نعم لا أحيانا

30. هل أنت مستعد للعمل خارج الأوقات الرسمية التي حددتها المؤسسة لك؟

نعم لا أحيانا

في حالة الإجابة بنعم. لماذا؟.....

.....