

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



ميدان العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع و الانثربولوجيا
تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل
إعداد الطالبة: صايم هيام جوهر
مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

القيم الاجتماعية وتأثيرها على القيم التنظيمية

دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء و الغاز – سونلغاز - ورقلة

نوقشت يوم:

لجنة المناقشة

مشرفا	جامعة قاصدي مرباح	قريشي نـجـاة
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح	مازن سليمان الحوش
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح	بوساحة نـجـاة

السنة الجامعية 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



ميدان العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع و الانثربولوجيا
تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل
إعداد الطالبة: صايم هيام جوهر
مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

القيم الاجتماعية وتأثيرها على القيم التنظيمية

دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء و الغاز – سونلغاز - ورقلة

نوقشت يوم:

لجنة المناقشة

مشرفا	جامعة قاصدي مرباح	قريشي نـجـاة
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح	مازن سليمان الحوش
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح	بوساحة نـجـاة

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى نور القلوب وسيد الوجود

محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كانت ولا تزال دائما أنبع زهرة تفتحت إلى هذا الوجود

إلى أحسن أرق أم تحدد لها العيون أمي الغالية حفظها الله...

إلى من غرس في مبادئ الأخلاق ورباني فأحسن تربيتي

إلى من تحمل مشاق الحياة لأجلي أبي. الغالي رحمة الله عليه.

إلى أغلى من في الوجود والدين دعموني بحبهم وإخلاصهم زملائي وزميلاتي.

إلى أزهار العائلة، شبيبة، فخرالدين، أماني، رشاد، صفوان.

إلى كل من عرفتهم فأحببتهم في الله فارتقت نفسي للقيام في جنة الفردوس...

إلى كل المرابطين في أرض الإسراء والمعراج أهدي ثمرة جهدي المتواضع...

تشكرات

نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة قريشي نجات ،

لقبولها بالإشراف أولاً...ولما منحتني من وقت وجهد وتشجيع ثانياً،

مع أنها لها الأثر الكبير في إخراج هذا البحث في صورته النهائية.

كما نتقدم بالشكر الجزيل أيضاً إلى الأعمام عبد الكريم وعبد الجبار

والذي

لولاهما لما تمكنت من كتابة هاته الصفحات وما تمكنت من جمع

المعلومات اللازمة فالفء شكر مرة أخرى.

أما لا يفوتني في الأخير أن أقدم الشكر إلى جميع من ساعد في إعداد

هذا البحث من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو بالاهتمام بسير هذا

البحث.

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى معرفة القيم الاجتماعية وتأثيرها على القيم التنظيمية في مؤسسة سونلغاز - ورقة - حيث من المعروف أن القيم الاجتماعية كالتعاون والاتصال هي وسيلة تربط افراد المنظمة داخل التنظيمات والتجمعات، من خلال التفاعل بين الأفراد، هذا التفاعل يؤدي إلى إقامة علاقات اجتماعية تؤثر وتتأثر بالقيم التنظيمية للمنظمة، في إطار غير رسمي، وهذا راجع إلى التنشئة الاجتماعية والبيئة الحاضنة، حيث تمت الدراسة على مستوى مؤسسة سونلغاز.

وقد خلصت الدراسة إلى أن القيم الاجتماعية لها تأثير على القيم التنظيمية في إطار خارج المنظمة. (التنظيم غير رسمي).

Study summary:

and get influenced with the organizational

values of the organization Social values and their impact on organizational values

Study summary

This Research aims at knowing the social values and their impact on the organisational

values in sonalgaz corporation in ourgla . It s known that the Social values like cooperation

and contact are means that connects the members , of an organization within groupings

and organizations through the individuals or the members , this interaction leads to

building social relationships that influence in an informal setting ; and this is a result of

socialization and the

environmentof the individuals ; where the study was conducted on sonlgaz corporationk .

The survey showed that the social values have an impact on the organizational values

outside the organization setting . (the organization is informal) .

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
	الإهداء	
	التشكر	
	ملخص الدراسة	
	فهرس المحتويات	
	مقدمة	
الفصل الأول		
08	تمهيد	
09	تحديد إشكالية الدراسة	
10	أسباب اختيار الموضوع	
10	أهمية الدراسة	
11	أهداف الدراسة	
11	الدراسات السابقة	
13	تحديد المفاهيم	
14	خلاصة	
الفصل الثاني		
17	تمهيد	
18	منهج الدراسة	
18	أدوات جمع البيانات	
18	الاستمارة	
19	المقاربة النظرية	
23	مجالات الدراسة	
23	المجال الزمان	
23	المجال المكاني	
23	العينة	
24	عرض وتحليل الدراسات السابقة	
26	خلاصة	
27	خاتمة	
28	قائمة المراجع	
29	الاستبيان	

مقدمة

يعتبر موضوع القيم من بين الموضوعات المهمة والحديثة في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، فلقد نال اهتمام العديد من الباحثين والمختصين في طرحة، فالقيم تعد أساس الثقافة التنظيمية لتحقيق نجاح المنظمة وسيرها، كون الإدارة تحصل على دافع وقوة بفضل القيم المشتركة بين موظفي المنظمة، كونهم على دراية بالقيم التي يجب الالتزام بها وإتباعها.

ومن خلال القيم التي تسود المنظمة يمكن أن نتعرف على القيم الاجتماعية وكيفية تأثيرها على قيم التنظيمية، كونها عنصر جوهري في توجيه العمال وعلاقاتهم بمرؤوسيه، ونظرا للأهمية البالغة لهذا الموضوع، أراد الباحث دراسته على مؤسسة الكهرباء والغاز - ورقلة - وذلك لمعرفة أن القيم الاجتماعية لها تأثير على القيم التنظيمية، والإلمام بالموضوع تم التطرق إليه من الجانب النظري وصعوبة الدراسة من الجانب الميداني نظرا للظروف الراهنة.

واحتوت هذه الدراسة على فصلين الأول واحتوى على الجانب المفاهيمي و تمثل في تحديد مشكلة الدراسة وفيها تمت الإحاطة بمختلف الجوانب، تساؤلات الدراسة، ثم أسباب اختيارها وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

الفصل الثاني وتناول تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تضمنت مجالات الدراسة المكاني والزمني، والبشري، المنهج المتبع في الدراسة، إجراءات جمع البيانات وعينة الدراسة.

الفصل الأول

- تمهيد.
- تحديد إشكالية الدراسة.
- تحديد الفرضيات.
- أسباب اختيار الموضوع.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- تحديد المفاهيم.

تمهيد:

سوف نتطرق في الفصل الأول من الجانب النظري إلى إشكالية الدراسة وما يرتبط بها من أسباب اختيار الموضوع وأهمية أهدافه، وكذا الفرضيات التي قمنا بصياغتها لتحقيق من الأسئلة المطروحة في الإشكالية وصولاً إلى محاولة عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

إشكالية الدراسة:

لقد نالت القيم بشكل عام وقيم المنظمة بشكل خاص، اهتمام العديد من الباحثين في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية، على حد سواء، كعلم الاجتماع والفلسفة والدين، لأنها من ضمن الركائز التي يعتمد عليها المجتمع المؤسساتي.

فالمجتمع يعتبر ذلك الحيز الذي يتكون من مجموعة من العلاقات والروابط التي تربط بين الأفراد تجمع بينهم روابط مشتركة. ولتطور المجتمعات وتبلورها لا بد من وجود ركائز أساسية تساهم في سيرورة البنية الاجتماعية وتقدمها. ومن بين هذه الركائز الأساسية نجد المؤسسة التي بدورها تتأسس عن طريق ربط علاقات الأفراد فيما بينهم. ولبقاء البنية الأساسية لا بد من اعتمادها على أساسيات تساهم في تنمية المؤسسة والمجتمع، حيث تعتبر القيم الاجتماعية من الضروريات التي تؤثر بشكل ايجابي أو سلبي على توازن المنظومة المؤسساتية، فالعلاقات غير الرسمية التي يشكلها العمال فيما بينهم داخل المحيط المؤسساتي تحددها المعايير التي تنشأ داخل المجتمع. لأنه شيء طبيعي هذا لأن المنشأة الصناعية لا توجد في معزل عن المحيط الاجتماعي الذي يشكل بناء متوازن مع غيره من الأنساق المختلفة. كقيمتي التعاون وإتقان العمل. كل هذه الأجزاء تشكل لنا بنية اجتماعية كاملة تساهم في سيرورة البناء الاجتماعي. فتعد محاولة للدخول في صلب الموضوع، بهدف دراسة ظاهرة تأثير القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية. حيث نجد هذه الأخير تتسم بالمعايير التنظيمية والعقلانية، حيث يتعاون العاملون في حدود المراكز المهنية بطريقة رسمية. و ما تتميز بها من واجبات وأوامر التي تفرضها الإدارة على العامل فهوية المؤسسة التي تلعب دور كبير في بناء شخصية المؤسسة. فالتطورات الحاصلة في جميع الأعمال التي يتم تنفيذها لا بد أن تكون تحت هوية المؤسسة وحسب الباحثان، ديف فرانسيس وميك ودكوك فالقيم التنظيمية تشمل أربعة أبعاد رئيسية

كما يشمل كل بعد ثلاث قيم وهي:

- إدارة الإدارة: وتشمل قيم القوة، الصفوة، المكافأة
- إدارة المهمة: وتشمل الاقتصاد، الفعالية، الكفاءة.
- إدارة العلاقات: وتشمل العدل، فرق العمل، القانون، النظام.
- إدارة البيئة: وتشمل الدفاع، التنافس، استغلال الفرص.

وقد تناولت هذه القيم من رغبة منا في تدعيم القيم الإيجابية في المؤسسة كقيمة التعاون ، وإتقان العمل حيث، دراستنا في مؤسسة الكهرباء والغاز (سونلغاز) ونظرا لأهمية الموضوع واحتوائه وتأثيره على الساحة الميدانية للمؤسسة وهو ما يعطينا الحق في طرح تساؤل الإشكال التالي:

كيف تؤثر القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية ؟

وتندرج عنه الأسئلة الفرعية التالية:

* كيف تؤثر قيمة التعاون في القيم التنظيمية ؟

* كيف تؤثر قيمة الاتصال على القيم التنظيمية ؟

أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة علمية خلفية تكون سبب رغبة الباحث في دراسة ظاهرة ما، فهناك أسباب ذاتية تخص الباحث وأخرى تفرض نفسها، أما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة:

- الوقوف على مدى تأثير القيم الاجتماعية في القيم التنظيمية.
- يعتبر من المواضيع المهمة في مجال الإدارة والتنظيم.
- إبراز أهمية القيم الاجتماعية وكيفية تأثيرها على القيم التنظيمية.

أهمية الدراسة

تتوقف أهمية البحث على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن أن تقدمه وتحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، كذلك ما يمكن أن تحققه الدراسة من نفع للعلم وللباحث ولقراء البحث من الناحية العلمية، وما يمكن أن تقدمه وتحققه من فائدة للمجتمع من الناحية العلمية التطبيقية أما أهمية دراستنا تتوقف على:

- مدى أهمية العنصر البشري في المنظمة.
- مدى أهمية القيم التنظيمية السائدة داخل المنظمة.
- أهمية القيم التنظيمية التي تعالج قضايا متعلقة بسياسات المؤسسة وكيفية تحقيق أهداف وإشراك العمال في أهداف الدراسة.

أهداف الدراسة:

- معرفة تأثير القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية في المؤسسة.
- معرفة تأثير قيمة التعاون على القيم التنظيمية داخل المؤسسة.
- معرفة تأثير قيمة الاتصال على القيم التنظيمية داخل المؤسسة.

الدراسات السابقة:**01 - دراسة علي الكنز وآخرون (1982) : بعنوان الصناعة والمجتمع.**

الهدف من هذه الدراسة استعراض الظروف الاجتماعية الخارجية لعمال الصناعة وآثارها على

سلوك العامل، داخل التنظيم من خلال التركيز على الرضا، الارتياح والتذمر لدى العمال، وذلك من

خلال موقفهم في الإدارة وجهاز الإشراف ومن المنظمات الجماهيرية (الحزب ومنظمات الجماهيرية النقابية

حيث أعتمد الباحث في عمله على المنهج الوصفي ، أما الأدوات المنهجية أستعمل الاستمارة والمقابلة على عدد من العمال والإداريين.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- احتفاظ العمال الصناعيين من ذوي الأصول الريفية بعقليتهم التقليدية وعدم اندماجهم من النسق

الصناعي حيث يشتغلون .

- موقف العمال من القيم الحضرية التي تسود مجتمع المدينة.

- كشف الدراسة عن الغموض في التسيير الذي يسود التنظيمات الصناعية.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

- إستفدنا من هذه الدراسة في اختيار المنهج المناسب لهذه الدراسة واختيار الأداة الملائمة لجمع

البيانات.¹

02 - دراسة غياث بوفلجة (1991) بعنوان: القيم التقليدية ومتطلبات التنظيم**الحديث.**

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر القيم الثقافية على السلوك المهني للعامل وإلى إبراز

بعض إشكال الاختلاف بين القيم التقليدية ومتطلبات أو قيم التنظيم المعاصر ، ووجه التعايش بين

¹ - نوبصر بلقاسم ، التصنيع والتغيير الاجتماعي في مدينة قسنطينة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع غير منشورة ، كلية الآداب جامعة عين شمس ، مصر 1990

- النظم القيمية للأفراد والتنظيمات ، بالإضافة إلى المظاهر السلوكية التي تنتجها هذه القيم .
- أجريت الدراسة بسبع وحدات تابعة لقطاع الصناعات النسيجية بالغرب الجزائري ، تم فيها مقابلة 400 فرد مابين عامل وإطار مسير .
- وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
- قيمة احترام الوقت وسلوك المواظبة .
- النظرة للعمل يحترم العامل ويمجده نظر القوة على العمل أفلاحي في التنظيمات الأسرية والقبلية ولقيمته الدينية .
- علاقات العمل والتفاعل مع القيادة . تكشف القيم التقليدية للعاملين سلوكا واتجاهات سلبية تجاه بعض القيادات الإدارية .
- قيمة الانضباط في العمل :عدم الاحتراز لمخاطر العمل وعدم طاعة القيادة الإدارية .
- أوجه الاستفادة من الدراسة:
- الاستفادة من تحليل نتائج الدراسة¹ .

03 - دراسة العقبي الأزهر (2008) : بعنوان القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على

السلوك التنظيمي للعاملين.²

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العناصر الاجتماعية والثقافية ، الواقعة خارج المؤسسة الصناعية الجزائرية . والتي تعد الإطار المجتمعي الذي يحيط بها ويشكل بيئتها الخارجية وبيان دورها في تفسير سلوك العاملين .

حيث تمثلت عينة الدراسة في كل من المديرية التقنية، ومديرية الاستغلال بكل دوائرها وأقسامها المختلفة أما بالنسبة لحجم العينة فقد شملت أوان التنفيذ وأعوان التحكم .

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- * أن التعاون والتضامن السائدين بين العمال داخل المؤسسة في أغلبيته ذا طابع رسمي أساسه المراكز المهنية التي يشغلها هؤلاء داخل المنظمة وما يرتبط بها من أدوار .
- * إن الأسلوب الإشرافي للرئيس تتحكم فيه إلى حد بعيد الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية التي يتحملها

¹ - عمار خيزر، تحديد المؤسسة التسييرية للمديرين وتحول ثقافة التنظيم، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الاخوة منتوري ، قسنطينة، الجزائر 2005 .

² الأزهر العقبي، القيم الاجتماعية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، رسالة دكتوراة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008 .

اتجاه مرؤوسيه أكثر من مسؤولياته الرسمية نحوهم.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

أفادت هذه الدراسة في تكوين فكرة مسبقة حول الجانب النظري للموضوع.

أفادتنا في تحديد مفاهيم الدراسة .

تحديد المفاهيم:

• القيم الاجتماعية

القيم لغويا: القيم جمع مفردة قيمة، وهي الشيء والمقدار أو الثمن.¹

اصطلاح: هي مجموعة الصفات الأخلاقية التي يتميز بها البشر، وتقوم الحياة الاجتماعية عليها، ويتم

التعبير عنها بواسطة الأقوال والأفعال، كما أنها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية

الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل أو قول يدل على الخير.

- أما كولنجر: فيرى بأنها تنظيم الاعتقادات والإيحاءات بالاستناد إلى مراجع تجريدية أو مبادئ ، وإلى

عادات سلوكية أو أنماط وإلى غايات الحياة.²

- توفيق السمالوطي: فيرى أن القيم هي الخصائص المرغوب فيها. التي توجه السلوك الاجتماعي، على

أساس أن ما يحكم السلوك والعلاقات هي ما يتوقعه الناس طبقا لنظام القيم أو موجّهات السلوك.

القيم الاجتماعية:

يقصد بها اهتمام الفرد وميله نحو تكوين علاقات صداقة وعلاقات اجتماعية مع غيره من الأفراد،

حيث تظهر لديه الحاجة إلى تكوين علاقات يسودها الحب والوئام والتعاون، ويجب على الشخص الذي

يتصف بها التعامل مع الناس وخدمتهم وهو بعيد عن الأنانية ، ويمتاز باللطف وبأن القيمة الأولى لديه هي

الحب.

التعريف الإجرائي للقيم الاجتماعية:

من خلال التعاريف السابقة للقيم الاجتماعية ، نخلص إلى أنها مجموعة من المعتقدات والأفكار

والنماذج نحو شيء مرغوب أو غير مرغوب في المجتمع وهي التعاون و الاتصال.

¹- حيران مسعود: الرائد المعجم ألفبائي في اللغة والإعلام ، دار العلم للملايين ، ط3 لبنان 2005 ، 175.

²- مسعود عبد المجيد: القيم الإسلامية التربوية والمجتمع المعاصر، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ، الدوحة 1988 ص36

القيم التنظيمية:

التنظيم لغة: من الفعل نظم، ينظم، تنظيما وهي ترجمة للمصطلح الفرنسي ORGANISATION¹

اصطلاحا: التنظيم هو التوزيع والترتيب المنظم للأفراد الذين يعملون لتحقيق أهداف محددة في ضوء

توضيح اختصاص ومسؤولية كل منهم .

ويرى برنارد أن التنظيم هو منظومة النشاطات المنسقة بوعي لفردين أو أكثر.

أما فيبر فيرى بأنه نسق غرضي مستمر لنشاط نوع مميز.

ويعرفها ماهر بأنها ذلك الهيكل المثالي من المبادئ الذي ينظر من خلاله الفرد إلى ما يجب أن يكون

عليه سلوكه وسلوك الآخرين وتتعكس هذه القيم على السلوك الخارجي للأفراد.

القيم التنظيمية: يعرفها الكاثير أنز (1988) A-ANZE على أنها المعتقدات التي يحملها الأفراد

والجماعات المتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى لها المنظمة اي تحقيق أهدافها.²

ويعرفها ماهر بأنها ذلك الهيكل المثالي من المبادئ الذي ينظر من خلاله الفرد إلى ما يجب أن يكون عليه

سلوكه وسلوك الآخرين وتتعكس هذه القيم على السلوك الخارجي للأفراد.³

التعريف الإجرائي للقيم التنظيمية:

هي مجموع المعتقدات والأفكار التي يشترك فيها المديرون والمشرفون، وتعكس سلوكهم داخل

المنظمة. وهي 12 قيمة تشمل قيم القوة، الصفة، المكافأة، الاقتصاد، الفعالية، الكفاءة، العدل، فرق العمل، القانون

النظام، الدفاع، التنافس، استغلال الفرص..

¹ على بن هادية وآخرون ، القاموس الجديد للطلاب ، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991 ص35.

² . محمد البولية: الفعالية من خلال بعض المؤشرات الثقافية التنظيمية، اطروحة دكتوراة دولة في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2004، ص.97

³ - ماهر محمود عمر: سيكولوجية العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط2، مصر الإسكندرية، 1992، ص112.

الفصل الثاني

- تمهيد.
- منهج الدراسة.
- الاستمارة.
- المقاربة النظرية.
- مجالات الدراسة.
- المجال الزمني.
- المجال المكاني.
- العينة.
- عرض وتحليل الدراسة السابقة.

تمهيد:

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية، الخاصة بالدراسة وأدوات جمع البيانات والمجال المكاني والزمني للدراسة.

منهج الدراسة:

يعد المنهج عنصر أساسيا في أي بحث علمي إذ بواسطته يضبط الباحث أسئلته وفروضه ويحدد الطريق الذي سيسلكه في إنجازاته.

المنهج الوصفي: هذا المنهج يعرف بأنه كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر الاجتماعية، كما هي قائمة في الحاضر بقصد، تشخيصها وكشف جوانبها، وتحدد العلاقات بين عناصرها أو بين ظواهر اجتماعية أخرى، في دراستي الحالية اعتمدت على هذا المنهج في الجانب النظري منها على وجه الخصوص لاكتشاف خصائص القيم الاجتماعية.¹

واخترت هذا المنهج كونه يتلاءم مع طبيعة الدراسة. بغرض جمع الحقائق والمعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج .

أدوات جمع البيانات:

كل دراسة تعتمد على مجموعة من الأدوات التي من شأنها أن تسهل على الباحث القيام بدراسته على أفضل وجه وقد اعتمدت على أداة من الأدوات وهي:

الاستمارة:

تعرف الاستمارة على أنها إحدى وسائل جمع البيانات، وتتضمن مجموعة من الأسئلة المحضرة تحضيرا يراعي مجموعة من القواعد المنهجية، تدون على أوراق وتوزع على المبحوثين للإجابة عليها كتابيا أو تلقى عليهم شفويا، وذلك حسب الظروف وأهداف البحث والغرض منها هو جمع المعلومات المستهدفة من طرف البحث لتحليلها ومناقشتها قصد استخلاص النتائج، كما تعرف أيضا بأنها: "وسيلة منتظمة لجمع المعلومات وتحليلها بغرض اتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين.

لقد قام الباحث ببناء الاستمارة وذلك من أجل الإجابة عن الأسئلة والملاحظات الموجودة في الميدان، وذلك بعدة مراحل حتى توصلنا إلى صياغتها في شكلها النهائي، كما تم تغيير بعضها وتصحيح بعضها وضبطها بطريقة صحيحة، وتم تبويبها بناء على خطة البحث والذي تناولت 20 سؤالا موزعين على ثلاث محاور كالتالي:

¹ - تركي رابح: مناهج البحث في علوم التربية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص 06.

المحور الأول: تعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين وضم (04) أسئلة.

المحور الثاني: كيف تؤثر قيمة التعاون على القيم التنظيمية وضم (08) أسئلة.

المحور الثالث: كيف تؤثر قيمة الاتصال على القيم التنظيمية وضم (08) أسئلة.

وبسبب الظروف وصعوبة التنقل وغلق المرافق التي يحتاجها الباحث تعذر علينا توزيع الاستمارة والإجابة عن أسئلتها.

المقاربة النظرية:

النظرية الوظيفية البنائية

تعد النظرية الوظيفية البنائية أحد المداخل الأساسية لدراسة القيم الاجتماعية، فأى دراسة علمية يجب أن تستند إلى معالم نظرية تجعلها متزنة في طرحها. وتعرض هذه الدراسة النظرية التي تم الاعتماد عليها والمتمثلة في البنائية الوظيفية.

الخلفية التاريخية:

إن فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره، لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي، فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي، وفي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.¹

وقد أثبت مالينوفسكي باعتماده على منهج الملاحظة بالمشاركة أثناء سنوات البحث الأنثروبولوجي المعمق الطويل في غينيا الجديدة ثم في جزر كروبرياند أن المجتمع عبارة عن كل تشكل من أجزاء تؤدي وظائف وصفها بالضرورة لتوازن المجتمع، إذ تشكل هذه الوظائف الأساس الذي يجب الارتكاز عليه لتفسير الوقائع الاجتماعية.

وقد وجهت مالينوفسكي انتقادات شديدة، حيث ارتبطت وظيفته بالمماثلات البيولوجية إذ ردت مجمل العناصر الثقافية عنده إلى مجرد استجابات لدوافع جسم الكائن العضوي، فوظيفته تمثل إحياء جزئيا للحتمية البيولوجية.

أما رد كليف براون فقد قوبلت أعماله بالقبول، فهو ينظر إلى المجتمع باعتباره كلا متكامل يسعى إلى الحفاظ على استمراريته، وأكد على الوحدة الوظيفية لكل نسق اجتماعي، وعلى تنظيمها مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، واعتبر بشكل متميز كلا من مفهومي الوظيفية والبنائية أداتي تحليل جد

¹ - حسن عمار مكاري، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص124.

ضرورتين لفهم كل عنصر اجتماعي أو ثقافي.¹

أما التأثير الأكبر فيعود إلى إميل دوركايم ، إذ يعتبر أول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية متعددة من خلال سؤاله: ما هي الأدوار الوظيفية التي قامت بها هذه الحقائق الاجتماعية في المحافظة على النظام الاجتماعي كنظام كلي، فقد وجد أن الذي يمتلك وظيفة إرساء مجموعة من القيم الشائعة والتي تعزز الوحدة والتماسك لدى من يؤمنون بتلك المعتقدات والمدارس، كذلك لها وظيفة نقل الثقافة من جيل إلى جيل.²

كما اكتسب مفهوم الوظيفة قيمة كبيرة من عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسوتز حيث قال أن المجتمع عبارة عن الكل فهو بمثابة نسق أو نظام أو بناء والذي يمثل مجموعة من العلاقات الثابتة نسبياً بين الأفراد.

وقد انتقد ميرتون مفهوم بارسونز للوظيفة، حيث رأى أنها لم تقم على أساس دراسات تجريبية للواقع، واستندت إلى مفاهيم عامة يصعب تحديدها أو ربطها بدقة بمؤشرات في الواقع الاجتماعي بمفهوم النسق، حيث تقوم وجهة نظر ميرتون على ضرورة الربط بين النظرية والواقع، وضرورة كل منهما للآخر كي تكون معرفة دقيقة ذات مصداقية وقابلة لأن تكون مصدراً لاشتقاق فرضيات جديدة.³

والملاحظ أن البنائية الوظيفية تطورت بفضل اسهامات العديد من الرواد، الذين حاولوا إعطاء مفهوماً واضحاً، وحاولوا تحديد عناصرها، ليخلصوا في النهاية إلى أن تنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان استقراره، وذلك نظراً لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه الوظائف.

مفهومها:

أن المقصود بالبنائية الوظيفية كل البحوث والدراسات التي يتمحور اهتمامها في شكل أو بناء أي وحدة أو يكون محور الاهتمام وهو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي أو البنائية الوظيفية تركز على الوظائف والأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل، فالتسمية للبناء الاجتماعي والمراد به مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتنسق من خلال الأدوار الاجتماعية، أما الوظيفة فالمقصود بها الدور الذي يسهم به الجزء في الكل.⁴

¹ - نيكولا تيماشيف: نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ، ترجمة محمود عودة واخرون، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية، 1999، ص 409.

² - فهمي سليم العزوي : مدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 85.

³ مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 100.

⁴ اسماعيل علي سعد: المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد للنشر و التوزيع، بيروت، 2007، ص 602.

ويمكن تحديد مفهوم البنائية من خلال أهم العناصر التي تتطوي عليها وهي:
مفهوم البناء والنسق: رغم تقارب مفهومي النسق والبناء، إلا أن التحليل الوظيفي أضيف على المفهومين أبعاداً متميزة، خصوصاً بارسونز الذي يعتبر مفهوم النسق اشمل بكثير من مفهوم البناء.
وتصور البنائية الوظيفية النظام الاجتماعي على أنه يتألف من مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة، التي تنتظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، وأن البناء هو ذلك التنظيم الذي يربط هذه الأجزاء، وبالتالي فإن البناء الاجتماعي ذو ثلاث مستويات مندرجة، يتمثل المستوى الأول في الدور الذي يقوم به فرد معين في إطار نظام اجتماعي، أما الثاني فيتمثل في ربط الأدوار الاجتماعية في نطاق اجتماعي معين، ويأتي المستوى الثالث وهو أعم المستويات، ويمثل المجتمع ككل، وقد عرف بارسونز النسق الاجتماعي في كتابة النسق الاجتماعي the social system سنة 1956 بأنه عبارة "عن وحدة اجتماعية سواء كانت جماعية، أو تنظيم أو مجتمع أو أمة تتألف من مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تعتمد على بعضها البعض في إطار علاقات منتظمة بنائياً".

ويحوي النسق الاجتماعي مجموعة من الأنساق الفرعية هي:

القيم: ووظيفتها المحافظة على الأنماط الثقافية.

المعايير: وتؤدي وظيفة تكامل الأنساق الاجتماعية.

الجماعات: ووظيفتها تتمثل في تحقيق الغايات الجماعية.

الأدوار: ووظيفتها هي التكيف.¹

واستناداً إلى ما سبق يمكن تلخيص الفكر البنائي الوظيفي في النقاط الآتية:

* يتكون البناء الاجتماعي من مجموعة أنظمة مترابطة بعضها ببعض بنائياً ووظيفياً ويتكون النظام من مجموعة أنساق.

* يتكون النسق من مجموعة أنماط ولكل نظام نسق، نمط، حاجات اجتماعية تعكس وظائفه، ومن خلال تكامله وتكافله الاجتماعي،

* تأكيده على التوازن الاجتماعي.

* يدرس الكل ليصل إلى الجزء.²

¹ - معين خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق، ط1، عمان، 2000، ص404
² معين خليل عمر: مرجع سبق ذكره، 2000، ص404.

وفي نفس السياق يجمع رواد الوظيفة على افتراضات أساسية تكل في جملتها الإطار العام لنظرية البنائية الوظيفية، والتي حصرها روبرت ميرتون سنة 1957 فيما يلي:

*النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

*يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك ، بحيث أنه عندما يحدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

*كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

*الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.

المقاربة النظرية:

انطلاق من المقاربة النظرية التي تعتمد عليها دراستنا ونظرا للظروف الميدانية والتي تعذر علينا إسقاطها على أرض الواقع. فقد اعتمدنا على نظرية الأنساق التي كانت سائدة في علم الاجتماع في العقد الخامس والسادس من القرن العشرين التي اقترنت مع مجموعة من المنظرين الذين التقوا حول تالكوت بارسونز في جامعة هارفرد ومعظم الطموحات الأولى لنظرية الأنساق الاجتماعية كحل للمشكلة القائمة بين النظرية الاجتماعية البيولوجية والنفسية والاقتصادية والسياسية.

إذ حاول بارسونز ربط الانقسامات وجعلها كلا متكامل.¹ فيعتبر أن المنظمة عبارة عن نسق مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل منها وظيفة جوهرية وهي أعطاء مخرجات، أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة:

المؤسسة نسق اجتماعي منظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة حيث يمكن تفكيك النسق كما يلي:

النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف.

وعلى العموم تنطلق البنائية الوظيفية من 4 فروض:

- 1_ المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي تعتمد كل واحد على الآخر.
- 2_ يأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء أي لا يستطيع أحد فهم أي جزء منفرد إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي الذي يتشكل جزء منه.
- 3_ فهم الجزء بإرجاعه إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي يؤديها للمحافظة على توازن الكل.

¹ _ بلقاسم سلاطنية، اسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة، التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، جامعة سكيكدة الجزائر، 2005، ص7

4_ الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي.¹

مجالات الدراسة:

المجال المكاني:

تم إجراء الدراسة بشركة توزيع الكهرباء والغاز بالمؤسسة التجارية- الأمير عبد القادر - بورقلة، بقسم الموارد البشرية وتعتبر هذه المؤسسة فرع من فروع شركة سونلغاز، إذ يعمل هذا القسم على تكوين وتنمية المورد البشري من أجل التسيير الحسن للمؤسسة وتسهيل التعاون والاتصال بين المجتمع والعمال. ونظرا للظروف الراهنة تعذر علينا جمع اكبر معلومات عن المؤسسة وتوزيع هياكلها.

المجال البشري:

هو مجال البحث الذي أجري عليه الدراسة، وقد تمت على مجموع الإداريين بقسم الموارد البشرية بشركة الكهرباء والغاز بورقلة، والمقدر عددهم ب32 عامل موزعين على مصالح القسم.

المجال الزمني:

هو المدة الزمنية التي تمت فيها دراستنا للموضوع، والذي يحتوي على جانبين نظري وميداني، وقد تمت دراستنا وفق مرحلتين:

بالنسبة للجانب النظري الدراسة الاستطلاعية أي جمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتصنيفها وترتيبها،

المرحلة الأولى ابتداء من شهر نوفمبر، والذي تم فيه اختيار الموضوع وموافقة الأستاذ، أما بالنسبة لدراسة الموضوع وجمع المعلومات فكانت بدايتها بشهر جانفي حتى لشهر مارس، ومن ثم توقفها والعودة حتى لشهر أوت وتفسير وتحليل نتائج الدراسات السابقة، حيث تعذر علينا تطبيق الجانب الميداني وتوزيع الاستمارة في المؤسسة بسبب جائحة كورونا والظروف الصعبة التي نمر بها.

العينة تحديدها وتاريخها:

إن اختيار العينة أمر مهم في الدراسة ويتم اختيارها عادة وفق أسس وأساليب علمية متعارف عليها حيث تعرف العينة على أنها: " اختيار جزء من الكل وهذا الجزء يتكون تشكليا للكل " ²

¹ - بلقاسم سلاطونية، اسماعيل قيرة : مرجع سبق ذكره ص7.

² - عبد الهادي أحمد الجوهري، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، ص55

وقد اعتمدت في دراستي على العينة الاحتمالية البسيطة، لما تتناسب مع موضوع الدراسة حيث شملت 32 فردا عاملا، باعتبارها تستخدم عندما يكون المجتمع الإحصائي متجانسا، ويتم فيها اختيار الأفراد بطريقة فردية مباشرة.

عرض وتحليل نتائج الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

من خلال الإطلاع على دراسة علي الكنز والمعنونة بعنوان الصناعة والمجتمع والتي خلصت إلى

النتائج:

فإن احتفاظ العمال ذو الأصول الريفية بعقلاياتهم وذهنياتهم إنما يعود إلى التنشئة الاجتماعية ومدى اندماجهم داخل نسق مجتمع المنظمة ولأن الدراسة ركزت على المجتمع كنسق للتحليل والذي يستند بدوره إلى القيم الثقافية داخل شخصية الفرد بواسطة التنشئة الاجتماعية، كما أن غموض تسيير المنظمات الصناعية راجع بأساس إلى عوامل البيئة الخارجية التي تمتلك خاصية جوهرية في التحكم وتغيير السلوكيات السيئة الداخلية للمنظمة.

كما أن القيم الثقافية للأفراد خاصة ذو الأصول الريفية تقف عائق ابستمولوجي داخل النسق الاجتماعي من تحول الفكرة المجردة كالتعاون إلى قاعدة أساسية أو معيار مما يؤدي إلى عدم الرضا وعدم التناسق داخل بيئة المنظمة.

الدراسة الثانية:

تهدف الدراسة إلى أن القيم التقليدية توافق سلوك الأفراد وقيمهم داخل مجتمعاتهم غير أن الصراع الفردي الذي يحدث داخل الفرد لعدم قابليته على التعامل بنجاح مع دوره مما ينتج عنه الصراع داخل الجماعة الواحدة أو مابين الجماعات داخل المنظمة كما يفضل العامل القيادة التي تعمل على الجوانب الإنسانية وحاجياته والتنظيمات غير الرسمية.

النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة والتي تخدم دراسة البحث :

أن القيم الاجتماعية للأفراد داخل التنظيمات إنما هي وليدة سلوكيات التنشئة الاجتماعية وظروف البيئة الداخلية للمنظمة من خلال التسيير في تنظيمات غير رسمية من أجل إعطاء الأولوية للعوامل الاجتماعية والجوانب الإنسانية على الجوانب التنظيمية.

كما ان الصراع الطبقي الذي لمح إليه صاحب الدراسة الثانية في نتائجه وأنه معوق بالنسبة للتنظيم خاصة الصراع الفردي وتفصيل العامل للجوانب الإنسانية.

غير أن الصراع التنظيمي لا بد له خاصة من جانب ايجابي من خلال التحفيز على الإبداع والتكيف وإلى اتخاذ قرارات أفضل لتقديم وجهات نظر عديدة فضلا على أنه ايجابي من الناحية السيكلوجية للفرد والسوسيلوجية من خلال رفض الوضع الراهن.

لذلك فإن القيم الاجتماعية تؤثر على القيم التنظيمية من خلال التنظيم غير الرسمي من خلال التعاون الذي ينتج على سلوكيات التنشئة الاجتماعية للأفراد خاصة في المجتمعات الصغيرة.

كما إن الصراع الفردي والجماعي يؤثر على القيم التنظيمية من خلال إعطاء أكثر فرص متاحة للتعبير عن الآراء والأفكار ورفض الواقع.

فالتنظيم غير الرسمي هو نتاج القيم الاجتماعية على القيم غير التنظيمية.

خلاصة:

يتضح من خلال الفصل وبعد الدراسة إن للقيم الاجتماعية تأثير على القيم التنظيمية من خلال عنصري التعاون والاتصال عناصر مهمة في المؤسسة، حيث يشكلان محور جوهريا في إنتاجية المؤسسة.

خلصت النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، أن القيم الاجتماعية للأفراد داخل المنظمة هي وليدة التنشئة الاجتماعية وظروف البيئة الداخلية، ومعرفة قيم التعاون والاتصال وكيفية تأثيرها على القيم التنظيمية التي نالت اهتمام العديد من الباحثين والمختصين في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، كما أن هذه الأخيرة تعمل على تعاون وتفاعل أعضاء المنظمة مع مرؤوسيههم وبذلك تؤثر القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية.

حيث قام الباحث من خلال الدراسة بمعرفة القيم الاجتماعية وتأثيرها على القيم التنظيمية بمؤسسة الكهرباء والغاز بورقلة، وذلك من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، لغرض الإجابة على التساؤلات، لكن تعذر علينا هذا الإسقاط بسبب الظروف الراهنة فكانت للدراسات السابقة دور في الإجابة عن الأسئلة المطروحة في الإشكالية، ومعرفة تأثير القيم الاجتماعية على القيم التنظيمية.

قائمة المراجع

المذكرات:

- 01- نوبصر بلقاسم: التصنيع والتغيير الاجتماعي في مدينة قسنطينة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع غير منشورة ، كلية الآداب جامعة عين شمس ،مصر .
- 02- عمار خيدر: تحديد المؤسسة التسييرية للمديرين وتحول ثقافة التنظيم،رسالة دكتوراة غير منشورة،جامعة منتوري قسنطينة،الجزائر .
- 03- الازهر العقبي: القيم الاجتماعية المحلية واثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، رسالة دكتوراة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر .
- 04- محمد البولية: الفعالية من خلال بعض المؤشرات الثقافية التنظيمية، اطروحة دكتوراة دولة في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة قسنطينة.

الكتب:

- 05- حيران مسعود: الرائد المعجم ألفبائي في اللغة والإعلام ، دار العلم للملايين ،ط3 لبنان
- 06- مسعود عبد المجيد: القيم الإسلامية التربوية والمجتمع المعاصر،وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ، الدوحة
- 07- ماهر محمود عمر: سيكولوجية العلاقات الاجتماعية،دار المعرفة الجامعية، ط2، الإسكندرية.
- 08- تركي رابح: مناهج البحث في علوم التربية،المؤسسة الوطنية للكتاب،الجزائر .
- 09- حسن عمار مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 10- نيكولا تيماشيف: نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها ، ترجمة محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية.
- 11- فهمي سليم العزوي : مدخل الى علم الاجتماع،دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- 12- مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية،القاهرة.
- 13- اسماعيل علي سعد: المعجم النقدي لعلم الاجتماع، مجد للنشر و التوزيع، بيروت.
- 14- معين خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر،دار الشروق،ط1،عمان.
- 15- بلقاسم سلاطينة،اسماعيل فيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة، التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر والتوزيع ،ط2،جامعة سكيكدة الجزائر .
- 16- عبد الهادي أحمد الجوهري، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، .

استمارة استبيان حول الموضوع

القيم الاجتماعية وتأثيرها على القيم التنظيمية

في إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص تنظيم وعمل

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- الجنس : ذكر انثى:
- السن :
- المؤهل العلمي : ثانوي: جامعي تكوين مهني
- سنوات الاقدمية : اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات
- من 11 الى 15 سنة اكثر من 15 سنة

المحور الثاني : كيف تؤثر قيمة التعاون على لقيم التنظيمية

- 1/ هل كانت لديك علاقة بزملائك قبل العمل: نعم لا
- 2/ هل تساعد زملائك في حل مشاكلهم داخل المنظمة : نعم لا
- 3/ هل يساعدونك زملائك في العمل عند وقوعك في مشكلة : نعم لا
- 4/ هل تحس بالانتماء الى مجموعة العمل ام انك لاتتنمي اليهم : نعم لا
- 5/ هل تشترك مع زملائك في العمل في بعض النشاطات خارج المؤسسة :
نعم لا
- 6/ هل عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة تؤخذ بالاعتبار آراء العمال:
نعم لا

7/هل زملائك في العمل هم أنفسهم زملائك خارج المؤسسة:نعم لا

8/هل تعتقد أن العمل الجماعي يؤدي إلى زيادة التعاون:نعم لا

المحور الثالث: كيف تؤثر قيمة الاتصال على القيم التنظيمية

9/تفضيل قناة الاتصال: شفوي مكتوب طرق اخرى انكرها

10/كيف ترى سرعة انتشار المعلومة:ضعيف متوسط سريع

11/تلقى المعلومة عن طريق: نظام رسمي إداري عن طريق نظام غير رسمي

12/هل تصلك المعلومة ان كنت غائب عن العمل:نعم لا

13/هل لديك صداقات خارج أوقات من نفس الفئة المرضية تعلمك بالمستجدات:

نعم لا

14/هل لديك علاقات قرابة من نفس الفئة المهنية:نعم لا

15/هل ترى أن وصول المعلومات إليك يجعلك تهتم بنظام العمل:نعم لا

16/عندما تكتسب المعلومة بإمكانك إبداء آراءك: نعم لا