

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

- من إعداد الطالبات: - صفية عصماني
- فاطمة الزهراء حمادي
- مروة دغة

بعنوان

تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العامل داخل المؤسسة
دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز(سونلغاز)
-ورقلة-

لجنة المناقشة

- الأستاذ: بن داود العربي مشرفا
- الأستاذ: مازن سليمان الحوش مناقشا

* الموسم الجامعي: 2014/2013 *

شكر و تقدير

الحمد لله عدد خلقه و رضي نفسه و زنة عرشه و مداد كلماته ، على توفيقه لنا في دراستنا و انجاز هذا العمل الذي نسأله أن ينفع به .

أما بعد فالشكر لله أولاً ، و للأستاذ المشرف ثانيا ، الأستاذ بن داود العربي لما اقتطعه من وقته الثمين للإشراف على هذه المذكرة و لما أسداه لنا من لمسات توجيهية و نصائح و إرشادات كانت لنا نبراسا اهتدينا به. و مهما كتبنا و عبرنا بكلماتنا هذه فلن نعطيه حقه ، إذا لم نجد منه طيلة فترة الإشراف سوى الاحترام و المعاملة الحسنة والأخلاق الكريمة و التواضع.

و الشكر موصول لكل الأساتذة الذين درسنا على أيديهم ، و إلى كل من ساعدنا و أزرنا على انجاز هذا العمل و لو بكلمة تشجيعية .

و في الأخير يسعدني أن أتقدم بالجزيل الشكر إلى إداريي و عمال مؤسسة سونلغاز ورقلة على ما قدموه لنا من تسهيلات للقيام بالشق الميداني لهذه المذكرة.

فالشكر ليس منة و لكن لقوله "ص" : " لا يشكر الله من لم يشكر الناس "

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة سونلغاز ورقلة وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي.

تمحورت هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي :

- ما أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز ورقلة؟

وتندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية وهي :

1- هل هناك علاقة بين خصائص ثقافة المؤسسة من حيث الالتزام و العمل الجاد على أداء العاملين ؟

2-هل يساهم العمل الجماعي في تحسين أداء العاملين؟

و تنقسم الدراسة إلى جانب نظري يتناول مؤشرات الدراسة، وآخر تطبيقي تمت فيه الدراسة على عمال سونلغاز ورقلة حيث تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، و طبقت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (32) موظفًا بنسبة (12 %) من مجتمع الدراسة المكون من (267) موظفًا، حيث تم توزيع (32) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرجاع (31) استمارات. حيث قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

*أظهرت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة سونلغاز ورقلة.

* أن للعمل الجماعي تأثير في تحسين أداء العاملين و هذا ما يتطابق مع إجابات الباحثين فأداؤهم يتزايد بمدى إيمانهم بأهمية العمل الجماعي و مدى رضاهم و انتمائهم لفريق العمل . إضافة لمدى التعاون و التفاهم و التجانس الذي يسود الوحدات التنظيمية المختلفة بالمؤسسة ، و مدى التنسيق فيما بينها و كذا الحفاظ على ممتلكات المؤسسة إضافة إلى وجود إحساس كبير بالولاء من طرف العاملين للمؤسسة.

* أن هناك التزام من قبل العاملين بسياسات و إجراءات العمل و هذا مؤشر يدل على مدى اهتمام المؤسسة في إتباع

السياسات و الإجراءات الملائمة التي تساهم في إنجاز المهام الوظيفية.

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
24	يوضح تقزيع أفراد العينة حسب الجنس	جدول رقم (1)
24	يوضح تقزيع أفراد العينة حسب السن	جدول رقم (2)
25	يوضح تقزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	جدول رقم (3)
26	يوضح تقزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل	جدول رقم (4)
26	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل	جدول رقم (5)
27	يوضح توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل	جدول رقم (6)
27	يوضح نظر المؤسسة للعنصر البشري بأنه أهم موارد في المؤسسة	جدول رقم (7)
28	يوضح الحرية في عملية تقديم الأفكار التي تسعى لتطوير نظم العمل	جدول رقم (8)
28	يوضح حفاظ الموظفين على علاقات العمل الطيبة التي تستند لمبدأ التعاون	جدول رقم (9)
29	يوضح لجؤ الموظفين للمشرف عند أداء المهام و الواجبات	جدول رقم (10)
29	يوضح حفاظ الموظفين على ممتلكات المؤسسة يساهم في تعزيز مكانتها	جدول رقم (11)
30	يوضح اهتمام الموظفين بعامل الوقت لانجاز المهام في الوقت المحدد	جدول رقم (12)
31	يوضح توفير الأنظمة السائدة الحقوق الوظيفية للموظفين	جدول رقم (13)
31	يوضح التزام الموظفين على تطبيق ما تنص عليه الأنظمة المعتمدة	جدول رقم (14)
33	يوضح إسهام الأنظمة المعمول بها في تحقيق العمل المطلوب	جدول رقم (15)
33	يوضح فهم الموظفين لطبيعة الأنظمة و اللوائح المعمول بها	جدول رقم (16)
33	يوضح العمل الجماعي في المنظمة و دوره في زيادة كفاءة العاملين	جدول رقم (17)
34	يوضح تحقيق الرضا أثناء العمل مع فريق	جدول رقم (18)
34	يوضح الشعور بالانتماء أثناء العمل مع فريق	جدول رقم (19)

34	يوضح المشاركة في الأعمال الجماعية التطوعية التي تكون لصالح المنظمة	جدول رقم (20)
35	يوضح معنى إتقان العمل في المنظمة	جدول رقم (21)
35	يوضح تشجيع التعاون بين الوحدات التنظيمية من طرف المنظمة	جدول رقم (22)
36	يوضح الحفاظ على ممتلكات المنظمة بقدر الحفاظ على الممتلكات الشخصية	جدول رقم (23)
37	يوضح الانتماء و دوره في زيادة الكفاءة المهنية	جدول رقم (24)

الصفحة	قائمة المحتويات
-	الإهداء:.....
-	شكر وتقدير:.....
-	قائمة المحتويات:.....
-	قائمة الجداول:.....
-	ملخص الدراسة:.....
أ - ب	مقدمة:.....
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
2	تمهيد:.....
3	1- إشكالية الدراسة:.....
5	2- أهمية الدراسة:.....
5	3- أهداف الدراسة:.....
5	4- أسباب الدراسة:.....
9	5- تحديد المفاهيم:.....
13	6- الدراسات السابقة:.....
14	7- المدخل النظري السوسيولوجي:.....
15	خلاصة الفصل:.....
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
16	تمهيد:.....
17	1- مجالات الدراسة:.....
17	أ/ المجال المكاني.
18	ب/ المجال الزمني.
18	ج/ المجال البشري.
19	2- عينة الدراسة:.....
19	3- إجراءات تطبيق الدراسة:.....

19	أ - منهج الدراسة.....
21-20	ب - أدوات جمع البيانات.....
22	خلاصة الفصل :.....
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة	
23	تمهيد :.....
24	1 عرض و تحليل بيانات الدراسة :.....
32	1-1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (1)
36	1-2 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)
37	2- عرض نتائج الدراسة الميدانية :.....
37	1-2 عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (1) ..
38	2-2 عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)
38	3- النتيجة العامة :.....
39	الاقتراحات والتوصيات :.....
40	الخاتمة :.....
-	المراجع :.....
-	الملاحق :.....

هذه

مقدمة:

لكل مجتمع ثقافته الخاصة به, و لكل منظمة أيضا ثقافتها الخاصة بما التي تتطور مع مرور الوقت و حتى المنظمات العاملة في المجال نفسه وفي البلد نفسه تتميز ثقافة كل منها عن الأخرى لما تشتمل عليه من قيم واعتقادات و مدركات و افتراضات و رموز و لغة و غيرها. غير أن الثقافة التنظيمية لم تحظ بالاهتمام إلا بعد النصف الثاني من القرن العشرين و بلغ ذروته في التسعينات من القرن الماضي و ذلك باعتبارها إحدى العناصر المهمة لنجاح المنظمات المعاصرة بحيث تقوم منظمات الأعمال بالسعي دومًا لتحقيق الكفاءة والفاعلية الإدارية من أجل تحقيق الأهداف، وتُولي منظمات الأعمال المتقدمة اهتمامًا بالغًا في تنمية وتطوير الأداء، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة، ومن الاتجاهات الحديثة لهذه المنظمات هو الاهتمام البالغ بالثقافة التنظيمية للمنظمة، حيث تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم ملامح الإدارة الحديثة، وتعتبر عنصرًا هامًا في تكوين منظمات الأعمال، حيث تقوم بدور حيوي في تجسيد وتطوير الفكر الإداري الحديث، وتُعتبر عنصرًا مهمًا في التأثير على السلوك التنظيمي، حيث لكل منظمة ثقافتها الخاصة بها، وأن مجال الثقافة التنظيمية من المواضيع الحديثة التي دخلت في كتب العلوم الإدارية.

وتلعب الثقافة التنظيمية دورًا رئيسيًا على جميع المستويات والأنشطة داخل التنظيم الإداري، حيث تساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية، وهذا من خلال تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة التي تعمل على تنمية وتطوير الأداء الوظيفي.

وتتصف ثقافة المنظمة بالتغيير والديناميكية حيث تتطور الثقافة التنظيمية وتتغير استجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة أو في بيئة المنظمة الداخلية أو في تركيبة وخصائص أعضاء المنظمة، فأصبح من غير الممكن أن تعيش أي دولة أو مؤسسة أو دائرة في معزل عن التغيرات.

وتُعتبر الثقافة التنظيمية عنصر أساس موجود جنبًا إلى جنب مع مكونات الأخرى للتنظيم الإداري من: الأفراد والأهداف، والتكنولوجيا، والهياكل التنظيمية، ووفقًا لهذه النظرة فإن من اللازم إدارة الثقافة التنظيمية بشكل يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنظمات.

خلاصة القول الثقافة التنظيمية تلك الثقافة المعبرة عن الارتباط و التماسك بين القيم والعادات و المؤثرات و الإشارات التي تحكم تصرفات الأفراد و تكل في حد ذاتها شكلا معيناً لمنظمة معينة و على هذا الأساس تعبر الثقافة التنظيمية عن روح التنظيم بما يتضمنه ذلك من اعتقادات و توقعات و قيم يشترك فيها أعضاء المنظمة من خلال مجموعة القيم التي يجلبونها (رؤساء و مرؤوسين) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمة, بحيث يمكن القول أن الثقافة التنظيمية كنظام للقيم و المعتقدات الذي يتبناه أفراد المنظمة تؤثر على أدائهم من خلال بنائها قواعد تطبيق العمل في التنظيم و من ثم توضح و تقوي المبادئ التي تحمل المعاني لأفراد التنظيم و تبرز بين الماضي و الحاضر و المستقبل.

من خلال ما تقدم تم الاهتمام بهذا الموضوع للكشف عن الأثر الذي تتركه الثقافة التنظيمية على أداء العاملين داخل المؤسسة و عليه فقد اشتملت الدراسة على فصول التالية :

الفصل الأول: خصص للطرح الإشكالي لموضع الدراسة و اعتباراته ، و من خلاله تم التطرق إلى تحديد إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: متعلق بالإجراءات الميدانية للدراسة و سببها :

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: وفيه مجالات الدراسة و المتمثلة في (المجال المكاني و البشري و الزمني)، إجراءات تطبيق الدراسة (منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المتبعة).

الفصل الثالث: يتضمن عرض و تحليل نتائج الدراسة. مناقشة و تفسير نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

1. الإشكالية
2. أهمية الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أسباب اختيار الموضوع
5. المفاهيم الإجرائية
6. الدراسات السابقة
7. المدخل السوسيولوجي

1- إشكالية الدراسة:

المؤسسة هي مفهوم ذو طبيعة جد معقدة تتميز بالشمولية و يمكن النظر إليها من زوايا متعددة، حيث تعبر المؤسسة عن واقع اقتصادي و بشري واجتماعي كونها تعمل في بيئة مجتمعية محدودة و تمثل جزءا من البيئة الاقتصادية و الاجتماعية لهذا المجتمع. فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي في قلب البيئة الاقتصادية الديناميكية التي ميزتها الرئيسية التطور و التغيير.

إن المؤسسة كتنظيم اجتماعي تجمع عدد من الأشخاص تعمل في مجموعات و لكل منها أهداف و طموحات قد تختلف فيما بينها و لذلك تنشأ عدة سلوكيات و تصرفات تؤثر على فاعلية الأداء و لهذا وحب على المنظمة فرض ثقافة لكي يتقيد بها الأفراد و يلتزمون بها. و باعتبار المؤسسة نسق مفتوح فهي تؤثر و تتأثر بالبيئة الاجتماعية التي وجدت فيها.

فالمؤسسة باعتبارها النواة الأساسية للمجتمع و اعتبارها الوحدة المحركة له تسعى لتحقيق أهداف محددة، فهي تختلف و تتنوع ف نجد المؤسسات العمومية و هي تلك المؤسسات التي تكون تحت إشراف الدولة و المؤسسات الخاصة و التي يندرج تحتها شركات ذات الأسهم و شركات التضامن و شركات المحاصة و التوصية. إن المؤسسة تصطبغ بعادات و تقاليد و قيم المجتمع الذي تكون فيه و تصبح هذه العادات و المعتقدات جزء لا يتجزأ من تلك المؤسسة. و بما أن لكل مجتمع ثقافته فإنه لكل مؤسسة ثقافتها الخاصة بها. و هي ما يعرف بالثقافة التنظيمية.

إن الثقافة التنظيمية مجالاً حيويًا متزايدة الاهتمام في دراسة أنشطة المنظمات حيث يعتبر هذا المنهج أحد أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير و التطوير. و في الحقيقة فإن هذه العناية بمفهوم ثقافة المنظمة لم تكن عناية مفاجئة بل كانت نتيجة النجاح الهائل الذي حققته المؤسسات اليابانية مقارنة مع المؤسسات الأمريكية و الشركات الأخرى في العالم، ذلك لأن النجاح كان مبنياً على مبادئ و قيم مختلفة. و من هنا ظهرت أهمية جنسية المؤسسة على أساس أن كل مؤسسة لها ثقافتها الخاصة المستمدة من النظم التي تحكمها. فثقافة المؤسسة تلعب دوراً في تحقيق الانسجام و التكامل الداخلي بين المؤسسة و بيئتها و تحت على الابتكار و روح الإبداع و تؤثر

بشكل مباشر أو غير مباشر عندما يكون هناك معتقدات أو افتراضات يستخدمها المخططون الإستراتيجيون عند بناء إستراتيجيتهم, و بذلك يساعد النسيج الثقافي في التعرف على نوع القيم و المعتقدات المشتركة بين أفراد المؤسسة. و خلاصة القول فالثقافة التنظيمية, تلك الثقافة المعبرة عن الارتباط و التماسك بين القيم و العادات و المؤثرات و الإشارات التي تحكم تصرفات الأفراد و تشكل في حد ذاتها شكلا معين لمؤسسة معينة و على هذا الأساس تعتبر الثقافة التنظيمية عن روح التنظيم بما يتضمنه ذلك من اعتقادات و توقعات و قيم يشترك فيها أعضاء المؤسسة. و من خلال مجموعة القيم التي يجلبونها (رؤساء و المرؤوسين) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمة بحيث يمكن القول أن ثقافة المؤسسة كنظام للقيم و المعتقدات الذي يتبناه أفراد المؤسسة تؤثر على أدائهم, و تطوير الأداء الوظيفي. فمن خلال العمل الجماعي بين الأفراد أنفسهم و بين الأفراد و المؤسسة داخل الوسط المهني سوف يؤدي إلى تضافر جهود الجميع لإنجاح المؤسسة و رفع من فاعليتها من خلال الأداء المتميز. و نظرا لأهمية العلاقة بين مفهومي الثقافة التنظيمية و أداء العاملين في المؤسسات الجزائرية يسعى الباحث للكشف عن أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين إيجابيا أو سلبيا بالمؤسسات الجزائرية من خلال التطرق للعلاقة بين الثقافة التنظيمية و أداء العاملين في هذه المؤسسات على اختلاف قطاعاتها العامة و الخاصة للوصول إلى فهم أفضل لهذه العلاقة و هو الأمر الذي يساعد على بناء برامج التطوير الإداري يكون مناسب لهذه المؤسسات فضلا عن المساعدة في ربط النظرية بالواقع الإداري الجزائري.

و بما أن الدراسة ستجرى في مؤسسة لديها ثقافات مختلفة, و من خلال هذا ارتأينا طرح التساؤل الرئيسي:

- ما هو تأثير ثقافة المنظمة على أداء العاملين في المؤسسة؟

و تندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة بين خصائص ثقافة المؤسسة من حيث الالتزام و العمل الجاد على أداء العاملين؟

- هل يساهم العمل الجماعي في تحسين أداء العاملين؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي قادتنا إلى دراسة هذا الموضوع و هي كالتالي:

أسباب ذاتية:

- 1-محاولة إثراء الرصيد المعرفي بخصوص الموضوع.
- 2-الميل نحو دراسة المواضيع الاجتماعية من هذا النوع.
- 3-رغبتنا في دراسة الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة و هي فرصة الاحتكاك بالوسط المهني من أجل كسب تجارب و خبرات للقدرة على تقييم قدراتنا.

أسباب موضوعية:

- 1-باعتبار الموضوع يصب في صميم علم اجتماع التنظيم و العمل.
- 2-إثراء البحث العلمي بدراسة حول الثقافة التنظيمية و أنواعها داخل المؤسسة.
- 3-من أجل معرفة الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية و تأثيرها على أداء العاملين.

3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- *محاولة الوصول إلى نتائج علمية حول طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.
- *وضع موضوع الثقافة التنظيمية و علاقته بأداء العاملين في إطاره النظري.
- *التأكيد على أهمية الثقافة التنظيمية باعتبارها أحد الأسباب التي تحرك و تدفع العاملين لتحقيق الأداء الجيد.

4-أهداف الدراسة:

- بناء على إشكالية البحث و الأهمية التي يكتسبها فإن الهدف لا يخرج من كونه محاولة لتحقيق أهداف هي:
- *معرفة أهم الأبعاد التي تتكون منها كل من ثقافة المنظمة و موضوع الأداء.
- *التعرف على العلاقة الترابطية بين ثقافة المنظمة و أداء العاملين.

*المساهمة في دراسة المعوقات و العراقيل الثقافية التي تحد من تحقيق أداء متميز.

5-تحديد المفاهيم:

5-1-الثقافة التنظيمية:

ظهرت تعريفات كثيرة لمفهوم الثقافة التنظيمية منذ بدأ الاهتمام بها بشكل كبير و هذه بعض التعريفات لبعض العلماء.

***تعريف جاكوس:** "يرى بأنها التقاليد و الطريقتقليدي للتفكير و إنجاز الأعمال و المهام التي يشترك و يتقاسم الأعضاء

الحاليين و يتعامل معها الأعضاء الجدد لتكون مقبولة و موجهة لسلوك المنظمة و أعضائها عند إنجاز عمليات الخدمة."

ركز هذا التعريف على التقاليد و الطرق التقليدية في التفكير و التي توجه سلوك الأفراد داخل المنظمة.

***تعريف بيتر و ترمان:** "يعرفان الثقافة التنظيمية على أنها مجموعة قيم مشتركة تتضمن معتقدات أساسية تساعد إدارة المنظمة

في البحث التميز."

نجد أن هذا التعريف ركز على القيم و المعتقدات التي تساعد المنظمة على التميز.

***تعريف بشنام:** "يعرفها على أنها مجموعة متفردة نسبياً تحمل معاني القيم و المعتقدات و العادات و التقاليد و الممارسات التي

يسهم أعضاء المنظمة بها, و تمتد كذلك إلى تعلم الطقوس و شعائر حاكمة لسلوكيات العاملين تتولد نتيجة تفاعلهم ضمن

مناخ العمل الرسمي و غير الرسمي."¹

نجد أن هذا التعريف ركز على القيم و المعتقدات و العادات و التقاليد و الممارسات التي يسهم أعضاء المنظمة بها, بالإضافة إلى

تعلم الطقوس نتيجة تفاعلهم ضمن المناخ الرسمي و غير الرسمي.

المفهوم الإجرائي للثقافة التنظيمية.

هو مجموعة القيم و المعتقدات و المفاهيم و الطرق التفكير بين أفراد المؤسسة, و هي غير مرئية و غير مكتوبة لكنها محسوسة

, و بما يشارك العاملون بالمؤسسة في تكوينها.

¹ - نعمة عباس الخفاجي ، ثقافة المنظمة ، د.ط، دار اليازوري العلمية ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص ص 21-23.

5-2-الأداء:

لقد ظهرت العديد من المحاولات التطبيقية و النظرية التي سعت إلى تدقيق مفهوم الأداء, باعتباره أحد أهم المفاهيم الارتكازية في مجال التنظيم, حيث تسعى دائما للوصول لأداء مميز. تتحقق من خلاله الأهداف المسطرة , و من هنا نتطرق إلى مفهوم الأداء .

لغة: لقد عرف الأداء لغة على أنه: " الأداء هو التأدية و تعني به إيصال الشيء و إتمامه و قضائه."¹

جاء في لسان العرب إن الأداء هو " مصدر لفعل أدى و يقال أدى الشيء أوصله, أدى الأمانة و أدى الشيء قام به."²

اصطلاحا: لقد تعددت المفاهيم حول الأداء, حيث نجد أن مصطلح الأداء يشير إلى:

من الناحية الاقتصادية: و لقد عرفه علماء الاقتصاد على أنه: " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس

الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد المتطلبات الوظيفية, وغالبا ما يحدث لبسا و تداخل بين الأداء و الجهد , فالجهد يشير

للطاقة المبذولة , أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ."³

نلاحظ من خلال هذا الطرح أنه تم التركيز على متطلبات الفرد الوظيفية من خلال الأداء , في حين يقاس على النتائج المحققة من طرف الجهد الذي يبذله الفرد.

الأداء: " هو القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات و واجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب, ذلك

المعدل الذي يمكننا معرفته من خلال تحليل الأداء , أي من خلال دراسة كيفية العمل و الوقت المستغرق و إنشاء علاقة عادلة

بينهما .

نجد أن هذا التعريف ركز على الوظائف و الواجبات التي تكون مفروضة و الواجب على العامل, و ذلك من خلال الوقت

المستغرق لأداء الواجبات.

من الناحية الاجتماعية: الأداء هو " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام الذي يشير إلى درجة

تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة العمل."⁴

¹-معجم اللغة العربية، دار مكتب الشروق، القاهرة، ط4، مجلد 1، 2004، ص26.

²-إبن المنطور: لسان العرب، د ط، دار صادر، بيروت، بدون سنة، ص26.

³-محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص219.

⁴-راوية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية، د ط، دار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص209.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه تم التركيز على جهود الفرد و الدور , و ذلك لتحقيق المهام المكونة لوظيفة العمل.
و غير بعيد على هذا التعريف نضع تعريفنا الإجرائي للأداء.

المفهوم الإجرائي للأداء:

أداء العامل هو ذلك المهام الذي يقوم به الفرد المكون لعمله, من خلال بذل مجهود معين وفق نمط أداء معين يهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات بصفات محددة و أقل تكلفة ممكنة, و ذلك لإتباعه أنظمة و تعليمات المؤسسة التي يعمل بها لسعيه تحقيق الأهداف . و قد كان تركيزنا على الأداء المنجز من طرف العامل الذي يعمل في المؤسسة.

5-3- المؤسسة

تباينت و تعددت مفاهيم المؤسسة, و ذلك حسب اختلاط الأطر المرجعية لكل باحث أو مفكر و سوف نتطرق إلى مفهوم المؤسسة من ناحية لغوية:

لغة: إن كلمة المؤسسة عندما نبحت عن أصلها في الواقع ترجمة لكلمة ENTREPRISE. أما في اللغة العربية و استنادا إلى القاموس العربي فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس, يؤسس, مؤسس, مؤسسة.

و حسب القاموس العربي الشامل فإن المؤسسة تعني الجمعية أو معهد أسس لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.

اصطلاحا:تعددت المفاهيم حول مصطلح المؤسسة بتعدد الإيديولوجيات البحثية فنجد المؤسسة تدرج في النواحي التالية:

المؤسسة من الناحية الاقتصادية: "تعتبر المؤسسة الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيه الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي".¹

نلاحظ من خلال هذا الطرح أنه تم التركيز على عنصر أساسي و هو المورد البشري و المادي, ولكن هذا التجمع لا يمكن أن يكون فعالا بدون وجود البنية تنظيمية تقوم بتسييره . و هو ما نلاحظه في التعريف التالي:

يعرف M.LEBRETON المؤسسة: "بأنها هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا و الذي يقترح نفسه لإنتاج سلع أو خدمات للسوق".²

وقد برز في هذا التعريف على نقطة هامة هي الاستقلالية المالية للمؤسسة إلا أن للمؤسسة وظائف و غايات من إنشائها.

¹-عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ط6 ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2008 ، ص24.

²-ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، ط1 ، دار المحمدية ، الجزائر ، 1998 ، ص10.

المؤسسة من الناحية الاجتماعية: لا يقتصر تعريف المؤسسة في المجال الاقتصادي فقط كما أشرنا سلفاً، فهناك تعريف في علم اجتماع: على أنها عبارة عن مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد و الجماعات و التي تؤدي إلى تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المحددة سلفاً.

فهذا التعريف تناول العلاقات التي تنشأ بين الأفراد و التي من شأنها التعاون فيما بينهم.

كما تعرف على أنها "نسق اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف واضحة و محددة، و هي نظام اجتماعي، تعاوني، تفاعلي، واعي مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة."¹

و قد برز في هذا التعريف أن المؤسسة ذات نظام اجتماعي، تعاوني، مفتوح.

و يعرفها بارسونز: "بأنها وحدات تقوم وفقاً لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة.

وبهذا قد اعتبر بارسونز المؤسسة هي كل وحدة اجتماعية ترتبط أعضاؤها فيما بينها من خلال شبكة من العلاقات تنظمهم مجموعة محددة من القيم الاجتماعية و المعايير.

و نلاحظ من خلال هذا التعريف أن المؤسسة تتضمن مكونات أساسية هي: النسق الاجتماعي، التنظيم، تحقيق الهدف.

المفهوم الإجرائي للمؤسسة:

من خلال مجموعة التعاريف السابقة يمكننا أن نضع تعريف إجرائي للمؤسسة : هي كل نسق اجتماعي اقتصادي مستقل مالياً في إطار قانوني معين يتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة مباشرة ، وفق قواعد و قيم سائدة. إن الثقافة التنظيمية تحدث في المؤسسات و لدراسة هذه الثقافة لابد من اختيار مؤسسة لقيام بحثنا من أجل دراسة هذه الثقافة ميدانياً و واقعياً.

6- الدراسات السابقة:

هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي ، وقد توجد في الجرائد أو المجلات أو البحوث أو الكتب أو المخطوطات أو المذكرات أو الرسائل أو الأطروحات الجامعية ، شريطة أن يكون للدراسة موضوع وهدف و نتائج² .

و عليه ينبغي التطرق إلى بعض الدراسات التي مست و تناولت دراستنا و نوجزها في التالي:

¹-كمال غزام ، إدارة الموارد البشرية ، دار الكتب ، القاهرة ، 1983 ، ص43.
²رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، (أسس علمية وتدريبية) ، د ط ، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004 ، ص

-الدراسة الأولى:

بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية" من إعداد إلياس سالم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علوم تجارية ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ALGL -وحدة EARA بالمسيلة ، خلال الموسم الجامعي 2006/2005 بولاية المسيلة .

وتمثلت تساؤلات الدراسة في الآتي:

التساؤل الرئيسي:

- كيف تؤثر ثقافة المنظمة على أداء الموارد البشرية ؟

تتفرع عنه التساؤلات الجزئية التالية:

1- ما هو تأثير ثقافة المنظمة على تشكيل أنماط سلوك العاملين ؟

2- هل هناك علاقة بين خصائص ثقافة المنظمة من حيث الالتزام والعمل الجاد على أداء الموارد البشرية؟

3- هل هناك علاقة بين خصائص ثقافة المنظمة من حيث جماعية العمل واحترام الوقت والمشاركة في اتخاذ القرارات و

أداء الموارد البشرية ؟

ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين في الشركة الجزائرية للألمنيوم المذكورة أعلاه والبالغ عددهم 92 عامل

من بين 276 و تم اختيارهم عن طريق العينة الطبقية إعتدتم الدراسة مجتمعا البحثي ، حيث تم الاعتماد على المقابلة و

الملاحظة و الاستبيان كأدوات لجمع بيانات الدراسة ، وكان المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المستخدم فيها ، وتم التوصل

من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

-تعتبر جماعية العمل مفيدة للمؤسسة فهي منهج رئيس و طريقة مهمة في تحقيق إنتاجية مرتفعة لما يتوفر عليه جو العمل

الجماعي من دافعية نحو الإنجاز و تحقيق أداء جيد.

-توفر فرق العمل في المؤسسة جوا من الانتماء و النشاط و الرضا و يقل فيه الشعور بالاغتراب والإحباط بالإضافة إلى وجود

رغبة في استمرار أعضاء الفريق معا و انجذابهم لبعضهم البعض وقبولهم المشترك لأهداف الفريق والسعي الجماعي لتحقيقها

- اعتماد المؤسسة على تحقيق نتائج جيدة من قبل العاملين مما أوجد الشعور بثقة العامل في نفسه وأنه أهل لهذه الثقة مما أوجد لديه الاستعداد بأن يكون في مستوى هذه الثقة .

- استعداد أفراد المؤسسة لبذل جهود مضاعفة لتحسين الأداء الإنتاجي و الإداري بغية الصمود في وجه المنافسة الشرسة التي تهددهم.

- اعتقاد العاملين في ضرورة إتقان العمل و استعدادهم لذلك باعتباره السبيل الوحيد لتحقيق أداء متميز وإنتاجية مرتفعة - عدم الاهتمام بالأفراد المتميزين و المتفوقين و اعتبارهم مستخدمين يمكن استبدالهم أو الاستغناء عنهم في أي حين في الوقت الذي نجد فيه أن المصدر الأساسي للإبداع و التميز هو الإنسان.

و لقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الاستمارة كما تم الاستفادة منها في عملية تحليل و تفسير نتائج دراستنا هذه ، و ذلك من خلال ما تم التوصل إليه أن للثقافة التنظيمية تأثير على أداء العاملين.

- الدراسة الثانية:

دراسة زيد صالح حسن سميع ، تناول فيها " أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية " ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، التخصص إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، 2009/2008 ، جامعة حلوان بحمص .

وتمثلت تساؤلات الدراسة في الآتي:

التساؤل الرئيسي:

- ما تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى القطاع المصرفي اليمني ؟

يتفرع هذا التساؤل إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مدى إدراك العاملين للثقافة التنظيمية السائدة ؟

2- ما مدى إدراك العاملين لعناصر الثقافة التنظيمية المتعلقة ببعد الاتساق ؟

3- ما مدى إدراك العاملين لعناصر الثقافة التنظيمية المتعلقة ببعد الاحتواء ؟

4- ما مدى إدراك العاملين لعناصر الثقافة التنظيمية المتعلقة ببعد الدعم الإنساني ؟

5- ما مدى إدراك العاملين لعناصر الثقافة التنظيمية المتعلقة ببعد المناخ التنظيمي ؟

6- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية ؟

ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين في الفروع الرئيسية للبنوك محل الدراسة التي تقع في العاصمة صنعاء والبالغ عددهم 630 موظف من بين 2101 إعتدتم الدراسة مجتمعها البحثي ، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة ، وكان المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المستخدم فيها ، وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج :

- تشير نتائج تحليل مدركات عينة الدراسة للثقافة التنظيمية السائدة في القطاع المصرفي اليمني إلى تدني مدركات العاملين في القطاع للثقافة التنظيمية.

- خلصت الدراسة إلى ثبوت الأثر المعنوي للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي وإلى صعوبة فصل أداء الفرد عن ثقافة المنظمة.¹

- تفاوت تأثير الثقافة التنظيمية على أتماط وعناصر الأداء الوظيفي

- كشفت الدراسة عن وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين لأبعاد الثقافة التنظيمية ومستوى أدائهم الوظيفي . و لقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في ضبط الموضوع و بناء الاستمارة .

-الدراسة الثالثة:-

كانت بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك الموظفين الإداريين دراسة ميدانية لجامعة صنعاء" من إعداد عبد الله ثابت

فرحان ، مذكرة لنيل درجة ماجستير في الإدارة العامة، قسم العلم السياسية، كلية التجارة و الاقتصاد ، الموسم الجامعي

2007/2006 ، جامعة صنعاء ، اليمن.

تمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ما هو تأثير الثقافة التنظيمية بجامعة صنعاء على سلوك موظفيها الإداريين؟

و تمثلت الأسئلة الفرعية للسؤال الرئيسي في:

¹ - سيتم استخدام مصطلح ثقافة المنظمة كمرادف لمصطلح الثقافة التنظيمية في الدراسة كلها

1- ما مدى تأثير الثقافة التنظيمية بجامعة صنعاء على أداء موظفيها؟

2- ما مدى تأثير الثقافة التنظيمية بجامعة صنعاء على إنجاز موظفيها لأعمالهم؟

3- ماهو تأثير الثقافة التنظيمية بجامعة صنعاء على ولاء موظفيها؟

حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين الإداريين في المستويات الإدارية (مدراء العموم ، مدراء الإدارات و رؤساء الأقسام بجامعة صنعاء ، أمانة) و البالغ عددهم الكلي 553 ، و اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية الطبقية، و تم تحديد حجم العينة الكلي بطريقة إحصائية و بلغ أفراد العينة الكلي 245 ثم تم اختيار العينة المطلوبة من كل طبقة بطريقة عشوائية و بما يتناسب مع حجم العينة في مجتمع الدراسة الأصلي.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها:

- أن الثقافة التنظيمية بجامعة صنعاء سائدة بمستوى متوسط ، و أن موظفي الجامعة الإداريين غير متأكدين من سيادة الثقافة التنظيمية.

- أن سلوك موظفي جامعة صنعاء الإداريين بأبعاده سائد بمستوى متوسط ، يأتي بعد الإنجاز في المرتبة الأولى يليه بعد الأداء و أخيرا بعد الولاء.

- أن هناك علاقة طردية موجبة بين الثقافة التنظيمية بأبعادها بين سلوك الموظفين الإداريين و هي علاقة متوسطة.

- أن للثقافة التنظيمية بكافة أبعادها تأثيرا متوسطا على سلوك الموظفين الإداريين ، و تأثيرها بالدرجة الأولى على إنجاز الموظفين الإداريين، يليه تأثيرها على ولاء الموظفين الإداريين، يليه تأثيرها على أداء الموظفين الإداريين.

قد تمت الاستفادة من ناحية الإطار المنهجي و كيفية توظيف المنهج.

7- المدخل النظري :

تعتبر مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية من المراحل اللازمة والتي لا يمكن الاستغناء عنها بأي شكل من الأشكال، فمن خلالها يربط الباحث بين جوانب الدراسة والإجراءات المناسبة لها بهدف وصول الباحث إلى تشخيص دقيق للظاهرة المدروسة، وهذا من خلال إتباع خطوات محددة من منهج، أدوات جمع البيانات، تحديد مجالات البحث، وتسبق هذه الخطوة خطوة تحديد المدخل المتبنى للدراسة.

وقبل البدء بذكر هذا الأخير، لابد من معرفة المقصود بالنظرية السوسولوجية التي تعني: "مجموعة المصطلحات والتعريفات والافتراضات التي لها علاقة ببعضها البعض، والتي تقترح رؤية منظمة للظاهرة، وذلك بهدف عرضها والتنبؤ بمظاهرها".¹ فمن خلالها يمكن للباحث أخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها. أما بالنسبة للمدخل النظري فهو "الطريقة للاقتراب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها، وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى عامل أو متغير، كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقاً، بناء على خبرته التي اكتسبها في مجال البحث العلمي"² وهذه المدخل تهدف لتقريب الباحث من الظاهرة التي قام بتحديدتها سابقاً.

نظرية Z

يمكن القول أن نظرية Z امتداد لنظرية Y، كما أن جميع هذه النظريات تمثل مجموعة من الافتراضات حول طبيعة الإنسان و علاقته بالتنظيم ضمن إطار قيمي محدد تختلف من خلاله ثقافة مؤسسة عن أخرى. وقد ظهرت نظرية Z كنموذج للإدارة اليابانية الناجمة في مجال الانجاز الفعال و الإنتاجية المرتفعة، والاطمئنان الوظيفي للعاملين و هي تقوم على الاهتمام و الشعور المشترك بين كافة العاملين من رؤساء و مرؤوسين و بالتالي تعزيز العلاقات و التعاون المثمر بين مختلف العاملين من أجل المصلحة المشتركة. وقد أظهرت الدراسات في الثقافة التنظيمية لنظرية Z أن الذين يعيشون في بيئة عمل متكاملة تقدم لهم الدعم النفسي يكونون أكثر نجاحاً في الاحتفاظ بالعلاقات الاجتماعية الطيبة خارج نطاق العمل ففي المؤسسات التي تتبنى تصورات (Z) كنظرية يعتبر التحدث عن الفلسفة التي تقوم عليها المؤسسة و ثقافتها من الأمور التي لا يستهان بها.

¹ -موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2006، ص54.

² عبد المعطي محمد عساف وآخرون: التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2002، ص53 (مذكرة الكترونية)

الفصل الثاني

ب/ أدوات جمع البيانات

الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

1- مجالات الدراسة

أ/ المجال المكاني

ب/ المجال الزمني

ج/ المجال البشري

2- عينة الدراسة

3- إجراءات تطبيق الدراسة

أ/ منهج الدراسة

1-مجالات الدراسة:

إن المهتمين بمراجع البحث الاجتماعي يفتقون على أن تحديد مجالات البحث الاجتماعي من الخطوات الهامة، و تتمثل هذه المجالات في:

أ -المجال المكاني:

أجريت دارسترل في المؤسسة الاقتصادية لتوزيع الكهرباء و الغاز الطبيعي سونلغاز-ورقلة- سونلغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية و الغازية بالجزائر، و مهامها الرئيسية هي: إنتاج الكهرباء و نقلها و توزيعها و كذلك نقل الغاز و توزيعه عبر قنوات. و القانون الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة و لا سيما ميدان تسويق الكهرباء و الغاز نحو الخارج.

لمحة عن مؤسسة سونلغاز:

- ظهرت المؤسسة تحت اسم كهرباء و غاز الجزائر تجمع بين إنتاج و توزيع الكهرباء كالغاز الطبيعي و كان ذلك بتاريخ 5 جوان 1947.

و في عام 1962 تكفلت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة كهرباء و غاز الجزائر و في عام 1969 بعد التأميم تم حل و تأسيس الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز و هذا بموجب الأمر رقم 69 / 54 المؤرخ في جويلية 1969 حيث كان عدد العمال آنذاك 6000 عامل ، و في عام 1991 تغير الوضع القانوني و أصبحت كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري . و في 2002 أصبحت شركة ذات أسهم في شكل مجمع يتكون من عدة مؤسسات متخصصة "الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز" تتوفر على رأسمال 150 ألف سهم طبقا للمرسوم الرئاسي رقم 02 - 195 . و في 2004 بعدما أصبحت مجمعا قامت بإعادة هيكلة شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية :

- سونلغاز إنتاج كهرباء -حاسي مسعود ,حاسي رمل ,تقرت *SPE

- مسير شبكة نقل كهرباء . *GRTE

- مسير شبكة نقل الغاز *GRTE

- وفي 2008 - 2013 هي مرحلة الانتقال إلى مرحلة منع الامتيازات توزيع الكهرباء و الغاز و ذلك بموجب القانون رقم 114 / 08 المؤرخ في 09 أبريل 2008 و المنشور في جريدة الرسمية 13 أبريل 2008 و تنقضى المهلة الجوهرية هي توسيع مجال أنشطتها و تحسين نمط تسيرها الاقتصادي.

*تهدف إلى:

- نقل الغاز للتيمة حاجات السروق الوطنية.
- إنتاج الكهرباء و الغاز و توزيعها وتسويقها.
- تطوير و تقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها.

ب-المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة في الموسم الدراسي: 2013 - 2014 ، حيث امتدت حوالي خمسة أشهر مقسمة بين الدراسة النظرية و الدراسة الميدانية، أما عن الدراسة الميدانية فكانت بداية دراسة استطلاعية الموجهة في 2014/03/04 كزيارة للمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز الطبيعي سونلغاز . و فيها قمنا بمقابلة مسؤول مكتب إدارة الموارد البشرية، حيث طرحنا عليه بعض الأسئلة التي تخص الموضوع. وفي 2014/04/23 تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة البحث.

ج - المجال البشري:

و يتمثل في عينة الدراسة و هي مجموعة الأفراد العاملين بمؤسسة سونلغاز-ورقلة- و البالغ عددهم 32 عاملا.

2-عينة البحث :تعتبر من أهم العناصر المنهجية في الدراسة لأنها هي المجتمع الذي تجمع منه البيانات التجريبية ويستخدم

أسلوب البحث بالعينة عند استحالة دراسة جميع أفراد المجتمع لظروف تتعلق بالكلفة أو الوقت أو لطبيعة المجتمع المدروس، أول شروط اختيار العينة هـ و ضرورة تمثيلها لكل حالات المجتمع المبحوث، وتعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة .

والعينة في أبسط تعريفاتها المقدمه على أنها " : مجموعة جزئية يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها و يجب أن تكون ممثلة

لخصائص مجتمع الدراسة الكلي" ¹

¹- حسن المنسي:منهج البحث التربوي ،ط 1 ،دار اللغدي ،الأردن ، 1999 ،ص. 92

و تعرف " : بأنها هي المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها وهي تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي، إذن هذه العينة تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع، و منتقاة من حيث أن ه يتم انتقائها من مجتمع الدراسة وفق إجراءات و أساليب معقدة" ¹.

ونظرا لطبيعة الموضوع و خصائص مجتمع الدراسة تم اختيار العينة العشوائية البسيطة أي اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي التي يشمل عليها هذا المجتمع، و " يطبق هذا النوع من العينات في حالة ما إذا كان المجتمع متباين (غير متجانس) و تتميز عناصره بعدة خصائص و مميزات" ².

و تعرف العينة العشوائية " : العينة التي تختار وحداتها من الإطار الخاص بها على أساس يهيئ فرص انتقاء متكافئة لجميع وحدات المجتمع المسحوبة مع . "

وقد بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي 267 عامل و تم أخذ نسبة 12 % و من قدرت عينة الدراسة 32 فرد . و تم حساب العينة (س) وفق التالي :

$$267 \longleftrightarrow 100\% \quad \text{س} = 267 \times 100/12 = 32$$

$$\text{س} \longleftrightarrow 12\%$$

3- إجراءات تطبيق الدراسة:

أ / منهج الدراسة: للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة عليها و جب إتباع منهج واضح يساعد على

دراسة المشكلة وتشخيصها من خلال تتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق

حول الظاهرة موضوع البحث. و منه فالمنهج يعني: " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لمشكلة ما لاكتشاف الحقيقة . "

كما يعني: " فن التنظيم الصحيح لسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، و إما من

أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين" ³.

¹ - بلقاسم سلاطنة وحسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ط 2، د و ان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2009، ص 12

² - وائل عبد الرحمان التل وعيسوي محمد قحل: البحث العلمي في العلم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للشر والتوزيع، الأردن 2007، ص 42.

³ - عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط 2، ديوان المطبوعات

الجامعية، الجزائر، 1999، ص 99.

و يمكن إرجاع كلمة منهج إلى ميدان خاص يتضمن مجموعة من الإجراءات الخاصة بمجال دراسة معين¹ .
 ويعرف المنهج بأنه مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي يبين الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد و مساعي و أسئلة و فروض البحث² .
 ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع دراستنا، ذلك أن طبيعة الدراسة هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج المتبع ، وفي دراستنا هذه نود معرفة أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين و معرفة العلاقة بين متغيري الثقافة التنظيمية و أداء العاملين استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها و أبعادها في إطار معين و يقوم بتحليلها استنادا للبيانات المجمعة حولها ثم محاولة الوصول إلى أسبابها و العوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، فالمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات و تصنيفها و تدوينها و محاولة تفسيرها و تحليلها من أجل قياس و معرفة تأثير العوامل على الظاهرة محل الدراسة و بعدها استخلاص النتائج و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل و أيضا التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل

ب/ أدوات جمع البيانات: تم جمع المادة العلمية الميدانية من الميدان محل الدراسة عن طريق أدوات جمع البيانات التالية:

الملاحظة و المقابلة و استمارة الاستبيان.

***الملاحظة:** يعرف أسلوب الملاحظة في البحث العلمي بأنها المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة³ .

و الملاحظة إما منظمة و إما بسيطة ، و تكون هذه الأخيرة غير مضبوطة ، و تتضمن صوراً مبسطة من المشاهدة والاستماع

بغرض جمع معلومات أولية في دراسات استطلاعية و دون استخدام أدوات دقيقة للتسجيل أو التصوير⁴ .

و عليه تم استعمال الملاحظة في دراستنا هذه لما لها من دور مهم في عملية جمع البيانات حول عينة الدراسة، فأثناء تحولنا في

أقسام و إدارات المؤسسة سجلنا العديد من الملاحظات التي تتعلق بسلوكيات العاملين ومدى تنظيم العمل و الترتيب الداخلي

¹ - رشيد زرواتي ، المرجع السابق ، ص 104 ، 105 .

³ - خالد حامد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية_، د.ط ، جسور آفاق المعارف ، الجزائر ، 2008 ، ص 29.

³ - عامر قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية_، د ط ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،

2008 ، ص 219 .

⁴ - وائل عبد الرحمان التل ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية_، د ط ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 78.

للمكاتب و علاقات العمال برؤسائهم لمعرفة مدى الاحترام المتبادل بين الأفراد أنفسهم و الأفراد مع رؤسائهم ، مدى احترام العمال للوقت ...

*المقابلة: إضافة إلى الملاحظة قمنا باستخدام المقابلة والتي يمكن تعريفها على أنها:

تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية .

حيث تم استعمال المقابلة للحصول على بعض المعلومات الإضافية و ذلك عن طريق مقابلة بعض المسؤولين في المؤسسة و طرح أسئلة عليهم حول موضوع الثقافة التنظيمية و مدى إلمام العمال بمثل هذه الثقافات

*استمارة الاستبيان: و تعرف هذه الأخيرة على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريدي²

كما تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، و المرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه³.

وعليه تم تصميم استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة كانت مقسمة على ثلاثة محاور وللتأكد من صدق الأداة قمنا باستخدام طريقة صدق المحكمين حيث وزعنا 2 استبيانات على مجموعة من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية.

حيث قاموا بتحكيم الاستبيانات وقدموا لنا مجموعة من الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار وعملنا بها وقمنا بتعديل الاستبيان على أساسها ، فأصبح الاستبيان متكون من 24 سؤال موزعة على ثلاثة محاور:

* المحور الأول : متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث ويحتوي على 6 أسئلة.

* المحور الثاني : متعلق بخصائص ثقافة المنظمة من حيث التزام العمل الجماعي و يحتوي على 10 أسئلة.

* المحور الثالث : متعلق تأثير العمل الجماعي في تحسين أداء العاملين و يحتوي على 9 أسئلة.

¹ - رشيد زرواتي ، مرجع سابق ، ص148.

² - رشيد زرواتي ، نفس المرجع ، ص 123.

³ - عامر قنديلجي ، مرجع سابق ، ص 201 .

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1 - عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول

2- عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

1- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول

2- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثاني

أولاً: عرض و تحليل بيانات الدراسة

1- عرض و تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الأول: حول العلاقة بين خصائص ثقافة

المؤسسة من حيث الالتزام و العمل الجاد و أداء العاملين:

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

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	20	64.51%
إناث	11	35.48%
المجموع	31	100%

يبين الجدول رقم(1) أن 64.51% من عينة الدراسة هم ذكور و 35.48% من عينة الدراسة هم الإناث، و هذا ما يدل على أن هناك نسبة عالية من العاملين بالمؤسسة هم الذكور و ذلك لأن جزء كبير من نشاط الشركة يقوم بتأديته العاملين من فئة الذكور حيث يقومون بأعمال الصيانة و تركيب العدادات الكهربائية و ماشيه ذلك ، و بالتالي هذه الأعمال و الأنشطة تتطلب عنصر الذكور ، لهذا نجد عدد الذكور العاملين بالمؤسسة أكبر من عدد الإناث. واتفقت مع دراسة (إلياس، 2006) التي بينت أن عنصر الذكور يمثل مصدر قوة بالنسبة للمؤسسة.

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

السن	التكرار	النسبة المئوية
[25-20]	1	3.22%
[31-26]	19	61.29%

22.58%	7	[38-32]
6.45%	2	[44-39]
6.45%	2	[50-45]
100%	31	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد العينة أي نسبة 61.29% تتراوح أعمارهم ما بين 26-31 سنة ، كما أن 22.58% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 32-38 سنة و هو السن الذي يكون فيه الفرد قادر على العطاء و يتميز بنضج فكري يكون في صالح المؤسسة. كما يقل معدل تركه للعمل و معدل غيابه و ذلك لحرصه على عمله و عدم تفريطه فيه و يزيد رضاه عن عمله ، إضافة إلى زيادة إنتاجيته و كفاءة أداءه بسبب زيادة خبرته و هذا يعني أن الغالبية العظمى لأفراد العينة أي 83.87% تتراوح أعمارهم ما بين 26-38 سنة .إلا أن تقدم عمر الفرد قد يؤدي إلى ضعف أدائه لعمله و قلة إنتاجيته. و لقد تطابقت مع دراسة (إلياس، 2006) التي ترى أن الفرد يكون قادر للعطاء من سن 31 سنة فما فوق.

جدول رقم (3) يوضح بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	إبتدائي
16.12%	5	متوسط
25.80%	8	ثانوي
45.16%	14	جامعي
12.90%	4	دراسات عليا
100%	31	المجموع

يبين الجدول رقم (3) أن 16.12% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي متوسط و 25.80% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي، و نسبة 45.16% مؤهلهم العلمي جامعي و 12.19% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دراسات عليا. و نلاحظ من الجدول رقم (3) أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لديهم درجات علمية عالية هذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة مؤهلين بمستوى عالي وبالتالي لديهم الكفاءة و القدرة العالية على إنجاز أعمالهم. و قد اتفقت مع دراسة (فرحان، 2007) التي تجدد أن المؤهل العلمي العالي يمنح الكفاءة للعاملين.

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل:

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	10	32.25%
أكثر من 05 سنوات	21	67.74%
المجموع	31	100%

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن نسبة 32.25% من عينة الدراسة كانت تمثل نسبة الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات ، و نسبة 67.74% من عينة الدراسة تمثل أكثر من 5 سنوات خبرة ، و من خلال هذا نلاحظ أن جزء كبير من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة طويلة بالمؤسسة و هذا يعني أن لديهم المعرفة و الدراية عن طبيعة عناصر و مكونات الثقافة التنظيمية بالمؤسسة ، و نلاحظ أن الإحساس و التحرر إيجابي لدى العاملين حول أهمية تنمية و تطوير أداء المؤسسة. و قد تطابقت مع دراسة (سميع، 2009) التي ترى أن سنوات الخبرة تكون أكثر من 5 سنوات .

جدول رقم (5) يوضح تقسيم أفراد العينة حسب طبيعة العمل:

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
دائم	29	%93.54
مؤقت	02	%6.45
المجموع	31	%100

يبين الجدول رقم (05) أن نسبة العمال المؤقتين 6.45% بينما 93.54% من عين الدراسة تمثل نسبة العمال الدائمين و هي تمثل أكبر نسبة ، هذا ما يؤثر إيجاباً على أداء العامل داخل المؤسسة من خلال شعوره بالاستقرار و الانتماء و يجعل العامل محفزاً للعمل الجيد و يصبح فرداً فعالاً في المؤسسة و يزيد من كفاءته. لقد تطابقت مع دراسة (إلياس، 2006) التي ترى أن العمل الدائم دافع للعمل .

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

منصب العمل	التكرار	النسبة المئوية
إطارات	07	%22.58
عون تحكيم	19	%61.29
عون تنفيذ	05	%16.13
المجموع	31	%100

يبين الجدول رقم (06) أن 22.58% من عينة الدراسة تمثل الإطارات و نسبة 61.29% تمثل عون تحكم و نسبة 16.13% تمثل عون تنفيذ، و نلاحظ أن عملية توزيع المستويات الوظيفية يعود إلى طبيعة المهام و المسؤوليات في بيئة العمل ، و يعود إلى المستوى العلمي و الخبرة و الكفاءة العملية للعامل. وقد اختلفت هذه النتائج مع دراسة (إلياس ، 2006) التي ترى أن عمال التنفيذ كانوا أثر نسبة نتيجة لطبيعة العمل.

جدول رقم (7) يوضح نظر المؤسسة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
80.64%	25	نعم
19.35%	06	لا
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن نسبة 80.64% أجابوا بنعم و نسبة 19.35% أجابوا ب لا ، و هذا يدل بأن المؤسسة تنظر للعنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة لديها و هو ما يفسر أن هناك اهتمام من قبل إدارة المؤسسة نحو موظفيها من خلال تقديم المزايا الوظيفية ، كما أن إدارة المؤسسة تعتبر العاملين من الموارد الهامة المتاحة في المؤسسة و تعتبر العنصر البشري هو رأس مال المؤسسة الحقيقي. وقد اختلفت مع دراسة (فرحان، 2007) التي أكدت على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري. كذلك هذا ما دعت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية.

جدول رقم (8) يوضح حرية تقديم الأفكار الجديدة إلى تسعى لتطوير العمل.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
54.83%	17	نعم
45.16%	14	لا
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن نسبة 54.83% أجابوا بنعم و نسبة 45.16% أجابوا ب لا و هذا يدل على أن أفراد العينة متفقون بأنه يوجد حرية في عملية تقديم أفكار جديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات و نظم العمل ، حيث نرى أن هذه الحرية الممنوحة للموظفين تأتي من خلال تبني إدارة المؤسسة لنظام يهدف إلى تشجيع العاملين لتقديم الأفكار الإبداعية و المقترحات الجديدة التي تهدف إلى تطوير أداء المؤسسة في كافة مجالات العمل و هذا في ظل الإمكانيات المتاحة. و هذا يتطابق كذلك مع ما تم الإجابة عليه أثناء المقابلة. هو ما أكدت عليه نظرية Z في حرية تقديم أفكار تسعى لتطوير المؤسسة.

جدول رقم (9) يوضح حفاظ الموظفين على العلاقات الطيبة التي تستند لمبدأ التعاون و

التكامل.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
87.09%	27	نعم
12.90%	04	لا
100%	31	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن نسبة 87.09% أجابوا بنعم و 12.90% أجابوا ب لا و هذا يدل على أن أفراد العينة متفقون بأن التزام العاملين بالحفاظ على علاقات طيبة تستند إلى مبدأ التعاون و التكامل فيما بينهم ، ونلاحظ أن هناك إدراك من العاملين بشكل دائم بضرورة التعاون و التكامل لإنجاز الأعمال المطلوبة و يتوفر لدى العاملين شعور بأهمية المحافظة على علاقات عمل طيبة لتحقيق التوافق و الانسجام بين العاملين و هذا بدوره يساهم في زيادة الإنتاجية و إنجاز المهام الوظيفية. هو ما تهدف له العلاقات الإنسانية لتقوية الروابط بين العاملين مما يدفع من روحهم المعنوية و يمكنهم من تحقيق إنتاج أفضل. و اتفقت مع دراسة (إلياس، 2006) التي بينت أن العاملين تسود بينهم علاقات إنسانية طيبة.

جدول رقم (10) يوضح لجوء الموظفين لمشرف عند أداء المهام و الواجبات.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
87.09%	27	نعم
12.90%	04	لا نعم
	00	
100%	31	المجموع

يبين الجدول رقم (10) أن نسبة 87.09% أجابوا بنعم و هذا راجع إلى القوانين التي تفرضها المؤسسة على العامل أن يرجع إلى المشرف عند أداء المهام و الواجبات ، و نسبة الذين أجابوا ب لا كانت 12.90% و هذا راجع لتوفر القدرة على تحمل المسؤولية. و من خلال إجراءنا للمقابلة تبين أن هذا الإشراف يكون بصفة مستمرة. و قد اختلفت النتائج مع دراسة (فرحان، 2007) التي ترى أن العمال يتحملون مسؤولية أداء المهام دون اللجوء للمشرف.

جدول رقم (11) يوضح الحفاظ الموظفين على ممتلكات المؤسسة يساهم في تعزيز

مكانتها.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
83.87%	26	نعم
16.12%	05	لا
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة 83.87% أجابوا بنعم و نسبة 16.12% أجابوا ب لا و هذا يدل على أن العاملين يحافظون على ممتلكات الشركة و هذا ما يساهم في تعزيز مكانتها ، وذلك راجع للاستخدام الجيد للأجهزة و الآلات و الأدوات المستخدمة أثناء تنفيذ الأعمال . و هذا ما يؤكد إدراك العاملين لعناصر الثقافة مما يزيد من درجة الانتماء للمؤسسة و المحافظة عليها. و هو ما تراه دراسة (إلياس ، 2006).

جدول رقم (12) يوضح احترام توقيت العمل المحدد.

النسبة المئوية الكلية	النسبة المئوية الجزئية	التكرار	البدائل
74.18%	19.35%	06	نعم حب الانضباط
	51.61%	16	احترام اللوائح
	3.22%	01	تجنب العقوبات
25.81%	25.81%	08	لا
100%	100%	31	المجموع

من خلال الجدول رقم(12) يتضح أن نسبة 74.18% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يحترمون توقيت العمل المحدد حيث يرجع معظمهم و الممثلين بنسبة 51.61% هذا راجع إلى احترام اللوائح و القوانين التي تنص على ذلك و هذا تفاديا للوقوع في أي مشكلة قد تنجم عن عدم احترام توقيت العمل المحددة بينما نلاحظ أيضا أن 8 أفراد من مجموع العينة أي نسبة 25.81% قد أجابوا بعدم وجود احترام لتوقيت العمل المحددة. و هو ما دعى إليه فريديريك تايلور في نظريته والتي أكد فيها على ضرورة انجاز المهام في الوقت المحدد.

جدول رقم (13) يوضح توفير الأنظمة و القوانين السائدة للحقوق الوظيفية للموظفين.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
93.54%	29	نعم
6.45%	02	لا
100%	31	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة 93.54% من أفراد العينة أجابوا بنعم و نسبة 6.45% الذين أجابوا ب لا و هذا ما يدل على أن أفراد العينة متفقون أن الأنظمة و القوانين تشكل ضمانا للحقوق الوظيفية ، وأن إدارة المؤسسة تبذل الجهود من خلال مجموعة الأنظمة و القوانين السائدة التي تساهم في حصول العاملين على حقوقهم و هو ما يدل على فاعلية الأنظمة و القوانين السائدة في المؤسسة. ولقد اختلفت مع دراسة (فرحان ، 2007) التي دعت للاهتمام بالعنصر البشري.

جدول رقم (14) يوضح التزام الموظفين بتطبيق القوانين السائدة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
83.87%	26	نعم
16.12%	05	لا
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة الإجابة بنعم 83.87% و نسبة لا كانت 16.12% و هو ما يدل على التزام العاملين بالأنظمة و القوانين و العمل و الالتزام بالتعليمات و اللوائح الداخلية الصادرة عن إدارة المؤسسة تسهم في تحقيق مستوى الأداء المطلوب ، و أن التزام العاملين بالأنظمة و القوانين يزيد من رضا الزبائن حيث يتولد لديهم شعور أن العاملين بالمؤسسة لديهم التزام واضح بالنظم و القوانين المعمول بها. و هذا ما أكدته دراسة (إلياس ، 2006)

جدول رقم (15) يوضح مدى إسهام الأنظمة المعمول بها في تحقيق العمل المطلوب.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
80.64%	25	نعم
19.35%	06	لا
100%	31	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة 80.64% أجابوا بنعم و هذا ما يعزى أن النظم و القوانين السائدة في المؤسسة تتسم بالشفافية و تساعد في دعم و تطوير علاقات العمل بين المستويات الإدارية المختلفة ، كما تمنح للعاملين الحافز نحو تحقيق مزيد من الإنجازات. و 06 أفراد من مجموع عينة الدراسة الذين أجابوا ب لا و التي تمثل نسبة 19.35% .

جدول رقم (16) يوضح فهم الموظفين لطبيعة الأنظمة المعمول بها.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
87.09%	27	نعم
12.90%	04	لا
100%	31	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن نسبة 87.09% أجابوا بنعم و 12.90% أجابوا ب لا و هو ما يدل بأن الكوادر البشرية العاملة بالمؤسسة لديها الخبرة الكافية التي تجعلها على علم و دراية بطبيعة نظم و قوانين العمل ، ومن جانب آخر تقدم إدارة المؤسسة اللوائح الداخلية التي تبين طبيعة النظم و القوانين المعتمدة. و لقد تطابقت مع دراسة (سميع، 2009) التي رأت أن المؤسسة لها لوائح تبين طبيعة النظم و القوانين المعمول بها.

2- عرض و تحليل البيانات الخاصة بالتساؤل الثاني: حول تأثير العمل الجماعي في

تحسين أداء العاملين.

جدول رقم (17) يوضح العمل الجماعي في المنظمة و دوره في زيادة كفاءة العاملين.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100%	31	نعم
00%	00	لا
100%	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 100% أي 31 فرد من مجموع العينة يعتقدون أن جماعية العمل مفيدة للمؤسسة و هذا يثبت عدم اقتناع الأفراد بالنزعة الفردية و إيمانهم بأن أحسن النتائج يمكن تحقيقها من خلال العمل الجماعي ، و أن جماعية العمل تحقق ظروف مناسبة تشجع على القيم بالأعمال الموكلة للفرد بأحسن طريقة ممكنة، و ألها منهج رئيسي لتحقيق إنتاجية مرتفعة للعاملين و منه تحقيق أداء جيد. و هو ما تناولته نظرية Z و التي أكدت على تفعيل أسلوب العمل الجماعي لضمان الولاء التنظيمي على المدى الطويل ، و هم ما تطابق مع دراسة (إلياس ، 2006) و التي تعتبر جماعية العمل مفيدة للمؤسسة.

جدول رقم (18) يوضح تحقيق الرضا أثناء العمل مع فريق .

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
90.32%	28	نعم
9.67%	03	لا
100%	31	المجموع

يتبين لنا من الجدول رقم (18) أن نسبة 90.32% أي ما يعادل 28 فرد من أفراد العينة يجيدون أن عملهم مع الفريق يحقق لهم الرضا في حين نسبة 9.67% أي 03 أفراد من مجموع العينة لا يشعرون بالرضا أثناء عملهم مع الفريق، و هذا ما يؤكد على أن أغلبية أفراد العينة يجيدون العمل ضمن مناخ ملائم يسوده جو من التعاون و التأزر و هذا ما يدل على أن المؤسسة تكاد تخلو من الصراعات الداخلية بين أفرادها. و لقد تطابقت مع دراسة (إلياس ، 2006) التي أكدت على رضا الموظفين أثناء العمل الجماعي . و هو ما أكدته العلاقات الإنسانية من روح الجماعة في تحقيقها للرضا .

جدول رقم (19) يوضح الشعور بالانتماء أثناء العمل مع فريق.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
%96.77	30	نعم
%3.22	01	لا
%100	31	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن أغلب أفراد العينة يشعرون بالانتماء إلى الفريق الذي يعملون معه أي نسبة %96.77 في حين نجد أن فرد واحد من أفراد العينة أي ما يعادل %3.22 لا يشعر بالانتماء للفريق الذي يعمل فيه ، ومنه نستنتج أن أغلب الأفراد يعملون ضمن مناخ يسوده التفاهم و الاحترام مما يجعلهم يشعرون بالانتماء ، أي أنهم أفراد عائلة من عائلتهم الكبيرة التي هي المؤسسة. وهو ما خلصت إليه دراسة (إلياس، 2006) في نتائجها.

جدول رقم (20) يوضح المشاركة في الأعمال الجماعية التطوعية التي تكون لصالح

المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
%90.32	28	نعم
%9.67	03	لا
%100	31	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 90.32% أي ما يعادل 28 فردا من أفراد العينة لديهم استعداد للمشاركة في إنجاز عمل تطوعي جماعي لصالح المؤسسة ، بينما نجد أن 3 أفراد أي نسبة 9.67% يمتنعون عن المشاركة في أي عمل تطوعي لصالح المؤسسة مما يشير إلى أن هناك نوع من الولاء الذي يبديه العاملون لمؤسستهم و استعدادهم لأن يبذلوا مجهودات مضاعفة و لو بجانا ، وهذا ما تثبتته من خلال إجاباتهم عن أسئلة الاستمارة و ما سمعناه منهم خلال مقابلتنا لهم من إخلاص و تفاني في خدمة المؤسسة و المحافظة عليها. و هذا ما توصلت إليه دراسة (فرحان، 2007)

جدول رقم (21) يوضح معنى إتقان العمل في المؤسسة.

النسبة المئوية الكلية	النسبة المئوية الجزئية	التكرار	البدائل	
%100	%77.41	24	واجب	نعم
	%12.90	04	إثبات الذات	
	%6.45	02	وجود رقابة	
	%3.22	01	أخرى	
%00	%00	00	لا	
%100	%100	31	المجموع	

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا أن 24 فرد من أفراد العينة أي نسبة 77.41% يرون بأن إتقان العمل واجب ، بينما نجد أن 04 أفراد الذين يمثلون نسبة 12.90% ذاتي أي إشباع حاجة ذاتية في حين نجد 02 من أفراد العينة والذين يمثلون 6.45% يتقنون العمل لأن هناك رقابة، ففي حالة عدم إتقانهم للعمل من شأنه أن يعرضهم للعقاب من طرف المسؤولين ، في حين نجد فردا واحدا يرى بأن إتقان العمل هو قيمة ثقافية أي أنه نتاج ثقافة يحملها الفرد العامل. و لقد تطابقت مع دراسة

(إلياس، 2006) التي ترى أن اعتقاد العاملين في ضرورة إتقان العمل و استعدادهم لذلك باعتباره م السبيل الوحيد لتحقيق أداء متميز و إنتاجية مرتفعة .

جدول رقم (22) يوضح تشجيع التعاون بين الوحدات التنظيمية المختلفة من طرف المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
%70.96	22	نعم
%29.03	09	لا
%100	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن 22 فرد من أفراد العينة أي نسبة %70.96 يرون أن المؤسسة تقوم بتشجيع التعاون و التنسيق بين الوحدات المختلفة و ذلك إلى تحقيق التنسيق بالإضافة لارتباط العمل بالوحدات الأخرى ، في حين نجد 09 أفراد من أفراد العينة أي نسبة %29.03 يرون بأن المؤسسة لا تقوم بتشجيع التعاون. و منه يتضح لنا أن المؤسسة حريصة على بلوغ أهدافها في أقل وقت ممكن و بأقل جهد و تكلفة و بأبسط الطرق ، و هذا كله لا يتحقق إلا من خلال عملية التنسيق بين الوحدات التنظيمية لها. و ذلك ما أكد عليه بيرنارد شبيستر على ضرورة التعاون بين الوحدات التنظيمية. و ما خلصت له دراسة (إلياس، 2006) .

جدول رقم (23) يوضح الحفاظ على ممتلكات المنظمة بقدر الحفاظ على الممتلكات الشخصية.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
83.87%	26	نعم
16.12%	05	لا
100%	31	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أي 26 فردا أي نسبة 83.87% يحافظون على ممتلكات المؤسسة كما يحافظون على ممتلكاتهم الشخصية بل أثبت لنا الكثير من العمال أنهم يحافظون عليها أكثر من محافظتهم على ممتلكاتهم الشخصية ، وهذا يشير إلى ولاء هؤلاء العاملين لمؤسستهم بينما أجاب 03 أفراد من العينة أي نسبة 16.12% أنهم لا يحافظون على ممتلكات المؤسسة ما يحافظون على ممتلكاتهم الشخصية. و لقد اختلفت مع دراسة (سميع ، 2009) التي ترى أن العمال ليس لديهم ثقافة الحفاظ على ممتلكات المؤسسة بقدر الحفاظ على الممتلكات الشخصية .

جدول رقم (24) يوضح الانتماء و دوره في زيادة الكفاءة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
90.32%	28	نعم
9.67%	03	لا
100%	31	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن 28 فرد من أفراد العينة أي نسبة 90.32% يرون أن انتمائهم للمؤسسة يزيد من كفاءتهم المهنية في حين يرى 03 من أفراد العينة أي نسبة 9.67% يرون عكس ذلك وهذا يدل على أن أغلب العمال بالمؤسسة يشعرون بالرضا عن أعمالهم و أدائهم لها. و هو ما تنظر إليه نظرية العلاقات الإنسانية في دور الانتماء في تحقيق الكفاءة المهنية .

ثانيا- مناقشة و تفسير نتائج الدراسة:

النتائج الجزئية

1- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول: خصائص ثقافة المنظمة من حيث التزام العمل

الجماعي.

من خلال تحليلنا للجدول تبين لنا أن الغالبية العظمى لأفراد العينة أي 83.87% تتراوح أعمارهم ما بين 26-38 سنة ، كما نجد أن أغلبيتهم ذكور و ذلك بنسبة تعادل 64.51% . كما نجد أن أغلبية أفراد العينة أي نسبة 70.96% ينحصر مستواهم التعليمي بين الثانوي و الجامعي ، كما يتضح لنا أيضا من خلال تحليل الجداول أن أغلبية هؤلاء و ذلك ما يعادل نسبة 67.74% لديهم أكثر من 05 سنوات خبرة ، كما نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يشغلون مناصب دائمة بنسبة 93.54%. كما نجد أن أغلبية أفراد العينة أي نسبة 61.29% تنحصر وظيفتهم في منصب عون تحكم، أيضا يتبين لنا من خلال تحليل الجداول أن نسبة 80.64% يؤكدون أن المؤسسة تنظر للعنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة ، كما نلاحظ أن نسبة 54.83% يرون أن هناك حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى لتطوير نظم العمل ، كما نجد أن أغلب أفراد العينة و التي تقدر نسبتهم 87.09% يحافظون على علاقات العمل الطيبة التي تستند إلى مبدأ التعاون و التكامل ، كما نلاحظ أن نسبة 83.87% يحافظون على ممتلكات المؤسسة لتعزيز مكائنها و تطورها ، كما يتضح أن اهتمام الموظفين بعامل الوقت لإنجاز المهام و الواجبات في فترة زمنية محددة كانت تقدر بنسبة 67.74%. في حين نلاحظ أن نسبة 93.54% من أفراد العينة يؤكدون أن الأنظمة و القوانين السائدة توفر لهم الحقوق الوظيفية ، كما نجد أن التزام الموظفين بتطبيق ما تنص عليه القوانين المعتمدة يمثل نسبة 83.87% ، و يتضح لنا أن هذه الأنظمة والقوانين تساهم في تحقيق معدلات

العمل المطلوب بنسبة 80.64%. كما نجد أن فهم أفراد العينة لهذه الأنظمة و اللوائح المعمول بها في المؤسسة و التي تقدر نسبتهم ب87.09%.

من خلال مناقشة و تفسير نتائج التساؤل الأول يتضح أن لخصائص ثقافة المنظمة من حيث التزام العمل الجماعي أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز ورقلة ، و ذلك نظرا لأهمية الدور الحيوي التي تقوم به عناصر الثقافة التنظيمية و دورها الفعال في تجسيد و تطوير الفكر الإداري الحديث الذي يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي . و أن هناك التزام من قبل العاملين بسياسات و إجراءات العمل و هذا مؤشر يدل على مدى اهتمام المؤسسة في إتباع السياسات و الإجراءات الملائمة التي تساهم في إنجاز المهام الوظيفية.

2- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثاني : حول تأثير العمل الجماعي في تحسين أداء

العاملين .

من خلال تحليلنا للجداول تبين لنا أن أفراد العينة و التي تمثل نسبتهم 100% يؤكدون أن للعمل الجماعي دور في زيادة كفاءة العاملين في المؤسسة ، كما نجد أن نسبة 90.32% منهم يرون أن عملهم مع فريق يحقق لهم الرضا ، كما نلاحظ أيضا أن نسبة 96.77% من مجموع أفراد العينة يرون أن عملهم ضمن فريق يحقق لهم الانتماء. كما نجد أن أغلب أفراد هذه العينة و ذلك بنسبة 90.32% أقروا باشتراكهم في الأعمال الجماعية التطوعية التي تكون لصالح المؤسسة ، كما أن إتقان العمل أمر واجب و هذا ما عبر عنه الأغلبية حيث بلغت نسبتهم 77.41% ، أيضا يتبين لنا من خلال تحليل الجداول أن نسبة 70.96% يؤكدون على أن المؤسسة تقوم بتشجيع التعاون بين الوحدات التنظيمية المختلفة و كذا التنسيق فيما بينها ، كما نلاحظ أن نسبة 83.87% من مجموع أفراد العينة يحافظون على ممتلكات المؤسسة ما يحافظون على ممتلكاتهم الشخصية ، كما نجد أن الأغلبية أي نسبة 90.32% يرون أن انتمائهم للمؤسسة يزيد من كفاءتهم المهنية.

من خلال مناقشة و تفسير نتائج التساؤل الثاني نجد أن للعمل الجماعي تأثير في تحسين أداء العاملين و هذا ما يتطابق مع إجابات الباحثين فأدائهم يتزايد بمدى إيمانهم بأهمية العمل الجماعي و مدى رضاهم و انتمائهم لفريق العمل . إضافة لمدى التعاون و التفاهم و التجانس الذي يسود الوحدات التنظيمية المختلفة بالمؤسسة ، و مدى التنسيق فيما بينها و كذا الحفاظ على ممتلكات المؤسسة إضافة إلى وجود إحساس كبير بالولاء من طرف العاملين للمؤسسة.

ثالثا: النتيجة العامة:

من خلال عرضنا للنتائج السابقة و التدليل على التساؤلات الفرعية نجد أن أغلب النتائج المتوصل إليها تتطابق مع نتائج التي توصلت إليها دراسة إلياس سالم . ومنه نستطيع القول بأن للثقافة التنظيمية تأثير على أداء العاملين بالمؤسسة.

التوصيات والاقتراحات:

انطلاقا من النتائج سابقة الذكر يمكن أن نقدم جملة من الاقتراحات والتي نراها ضرورية لتطوير ثقافة تنظيمية للمؤسسة ميدان الدراسة والمؤسسة الاقتصادية وحتى الإدارات العمومية عموما ، بما يتماشى ومتطلبات تأهيل هذه المؤسسات وتمكينها من مواجهة المنافسة . توجه هذه الاقتراحات إلى المؤسسة محل الدراسة والسلطات العمومية الوصية وتمثل الاقتراحات فيما يلي :

- ضرورة الاهتمام ورد الاعتبار للموارد البشرية وخلق ظروف وطرق عمل تسهم في إشباع حاجات الأفراد في إطار العمل وتحقيق أهدافهم الخاصة وخلق مناخ عمل ملؤه الاحترام والتقدير والتحفيز مما يدفع بهم إلى تحقيق مستوى أداء جيد .
- ضرورة تكوين العمال وتدريبهم وفسح المجال لهم لتحمل بعض المسؤوليات وتشجيع حرية التعبير وتقديم الاقتراحات وإصدار القرارات المناسبة .
- الاعتراف بالمهارات والقدرات الإبداعية والفكرية والخبرات المتراكمة لدى الأفراد والابتعاد عن اعتبار العامل آلة (النظرة التaylorية) والسماح له بالإفصاح عن أفكاره وتوفير فرص الإبداع له .
- وضع الثقة في الشخص العامل وإشعاره بأنه عنصر مهم في المؤسسة ويؤخذ برأيه في حالة الصواب.
- الفهم الشامل و العام بالمؤسسة و جميع الأنظمة المعمول بها.
- الرسكلة و التكوين المتواصل في جميع المستجدات التي لها علاقة بطبيعة العمل.
- يجب أن يقتنع إطارات الإدارة العليا بضرورة توفير الخدمات الاجتماعية والترفيهية للعمال من خلال إقامة لقاءات وحفلات وملتقيات ومخيمات وتربصات ضمن نوادي في المؤسسة أو خارجها وتشجيع الطقوس الجماعية والذي من شأنه أن يعزز من روابط الصداقة والأخوة والمحبة بين العاملين وإقامة علاقات غير رسمية تمكن من تقوية الشعور بالانتماء و الرضا .

- ضرورة منح المكافآت والتحفيزات اللازمة بغرض إشباع حاجات العمال وتحقيق مستوى من الرضا يدفعهم إلى بذل جهود معتبرة ، إضافة إلى ربط هذه المكافآت بمستوى أداء الأفراد مع مراعاة الفروق الفردية والجهود المبذولة ، ذلك أن العدالة في منح الحوافز والمكافآت يعتبر طريقة لتشجيع العمال المتجهدين على تقديم أداء مرض أو وسيلة لتحفيز العمال غير المتجهدين.
- الاهتمام بالعملية الاتصالية لما لها من أهمية في نقل المعلومات من وإلى الإدارة - اتصال صاعد ، نازل ، أفقي - وتقديم المعلومات الكافية والتغذية العكسية عن الأداء وتصحيح الأخطاء.

الختام

الخاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبيه النظري والتطبيقي أن الثقافة التنظيمية تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والتي تؤثر على سلوك وأداء العاملين وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات والتي من شأنها أن تكون -الثقافة التنظيمية - ميزة تنافسية تمكن المؤسسة من تحقيق مركز تنافسي قوي ويتأتى ذلك من خلال كفاءة وفعالية أداء الأفراد والذي يتحدد من خلال مدى إيجابية وقوة ما يحمله هؤلاء الأفراد من قيم ومعتقدات وتقاليد وأعراف والتي تساهم بشكل فعال في تحقيق اندماج الأفراد وانتمائهم لمنظمتهم مما يخلق لديهم الشعور بالولاء والإخلاص في تحقيق الأهداف المسطرة لكل فرد ومنه تحقيق أهداف المؤسسة؛ فلقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المؤسسات الناجحة تولي اهتماما بالغاً للمورد البشري و اعتباره مصدرا للنجاح والتميز و الإبداع فأتاحت له حرية المبادرة و الإبداع وتحمل المسؤولية وتوفير مناخ تنظيمي يتميز بالاستقلالية في حل المشاكل و اتخاذ القرارات المناسبة من خلال اعتماد هيكلية تنظيمية بسيطة تسهل عملية تدفق المعلومات ، إضافة إلى توفير منظومة من الحوافز و المكافآت التي من شأنها أن تدفع العامل إلى بذل المزيد من الجهود في تحقيق أهداف عمله و أهداف المنظمة ككل .

فيما اتضح لنا من خلال الجانب التطبيقي لهذا البحث أن المؤسسة ميدان الدراسة تتمتع بمجموعة من المقومات الثقافية من شأنها أن تشكل نقطة قوة للمؤسسة مثل: جماعية العمل وروح الفريق، التعاون و التفاهم السائد بين الأفراد، احترام الوقت و الانضباط في العمل؛ إلا أن هناك العديد من الممارسات والقيم الثقافية التي تعتبر معوقا أساسيا نحو تحقيق النجاح و التفوق مثل: عدم الاهتمام بالعنصر البشري، عدم توفير جو للإبداع و التفكير في طرق عمل جديدة، عدم توفير مجال لحرية المحاولة و الخطأ لدى العاملين، عدم مشاركة العاملين في تسيير المؤسسة و اتخاذ القرارات المناسبة الأمر الذي من شأنه أن يجعل العامل جزءا من مسؤولية تنفيذ تلك القرارات ويجعله متحمسا لذلك، إضافة إلى عدم تحفيز العاملين بما يضمن ولائهم و إخلاصهم في خدمة المؤسسة؛ كل هذه القيم الثقافية و الممارسات تعتبر عائقا رئيسا في وجه تحقيق أداء متميز .

وانطلاقا من هذه النتائج نود التأكيد على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري و كهيئة بيئة تنظيمية تمكنه من إطلاق قدراته و مهاراته التفكيرية و الإبداعية، وكذا إشراكه في التسيير واستشارته مما يشعره بأنه رقم مهم في المعادلة التنظيمية و يدعم من ولائه و إخلاصه في أداء عمله إضافة إلى تحفيزه و مكافأته حسب جهده؛ نؤكد على ضرورة تجاوز الحواجز النفسية بين

الرؤساء و المرؤوسين و نشر جو من العلاقات الإنسانية بدلا من الاكتفاء بذكر إيجابيات وسلبيات الموضوع من الناحية النظرية فقط؛ إضافة إلى ذلك نوصي السلطات الوصية بضرورة تأهيل الثقافة التنظيمية للمؤسسات الاقتصادية باعتبارها من أهم مؤشرات النجاح و التفوق كما تبين ذلك من خلال نتائج دراستنا هذه النظرية و التطبيقية.

وفي الأخير يكمن أن نشير إلى أن بحثنا هذا يمكن أن يكون مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في مجال علم الاجتماع خاصة مشاريع بحث للدراسات العليا لذلك نود الإشارة إلى آفاق أخرى لهذه الدراسة مكتملة لما جاء فيها، وإشكاليات جديدة يمكن أن تكون محاور لبحوث قادمة نردها فيما يلي:

-تأثير القيم الثقافية الإسلامية على أداء الموارد البشرية.

-تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك العاملين.

-الثقافة التنظيمية وتأثيرها على النمط القيادي للمنظمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا-الكتب:

- 1- بلقاسم سلاطنة وحسان الجيلاني: أسس البحث العلمي ، ط 2 ، دوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2009 .
- 2- حسن المنسي: منهج البحث التربوي ، ط 1 ، دار الكندي ،الأردن ، 1999.
- 3- خالد حامد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، د.ط ، جسور أفاق المعارف ، الجزائر ، 2008.
- 4- راوية محمد حسين ، إدارة الموارد البشرية ، د ط ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000.
- 5- رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ،(أسس علمية وتدريبية) ، د ط ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، 2004 ،
- 6- عبد المعطي محمد عساف وآخرون: التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي ، ط 1 ، دار وائل، عمان، الأردن، 2002.
- 7- عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ط6 ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2008.
- 8- عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999.
- 9- عامر قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، د ط ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 10- كمال غزام ، إدارة الموارد البشرية ، دار الكتب ، القاهرة ، 1983 .
- 11- محمد سعيد سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمة ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002.
- 12- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.
- 13- نعمة عباس الحفاجي ، ثقافة المنظمة ، د.ط، دار اليازوري العلمية ، عمان ، الأردن ، 2009.
- 14- ناصر دادوي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، ط 1 ، دار الحمديّة ، الجزائر ، 1998 .

15- وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلم الإنسانية والاجتماعية ،دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن 2007 .

16- وائل عبد الرحمان التل ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، د ط ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008.

ثانيا - معاجم وقواميس:

17-إبن المنظور : لسان العرب ، د ط ، دار صادر ، بيروت ، بدون سنة .

18-معجم اللغة العربية ، دار مكتب الشروق ، القاهرة ، ط4 ، مجلد 1 ، 2004.

ثالثا - الرسائل الجامعية:

19-إلياس سالم ، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ،رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة المسيلة،2005-2006.

20-عبد الله ثابت فرحان ، تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك الموظفين الإداريين ، رسالة ماجستير ،كلية التجارة و الاقتصاد،جامعة صنعاء ، 2006-2007.

21-زيد صالح حسن سميع ، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة و إدارة الأعمال ، جامعة حلوان ، 2008-2009.

الملاحق

استمارة استبيان

أخي الموظف أختي الموظفة تحية طيبة :

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع عمل وتنظيم بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العامل داخل المؤسسة " نضع بين يديك هذا الاستبيان و نرجو منك مساعدتنا في الإجابة عن الأسئلة المطروحة وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك مع التأكد من أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

المحور الأول : البيانات الشخصية .

- 1 الجنس: ذكر أنثى
- 2 السن:
- 3 - المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي
- جامعي دراسات عليا
- 4 -الأقدمية : " سنوات العمل "
- 5 -طبيعة العمل : دائم مؤقت
- 6 - نوع الوظيفة :

المحور الثاني : خصائص ثقافة المنظمة من حيث إلتزام العمل الجماعي .

- 7 -هل تنظر المؤسسة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المؤسسة ؟ نعم لا
- 8 -هل يوجد حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات ونظم العمل؟ نعم لا
- 9 -يحافظ الموظفون على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام نعم لا
- 10- هل يلجأ الموظفون عند أداء المهام و الواجبات إلى المشرف ؟ نعم لا
- إذا كانت إجابتك لا ، هل ذلك راجع لتوفر القدرة على تحمل المسؤولية؟
- 11- هل يحافظ الموظفون باستمرار على ممتلكات المؤسسة مما يساهم في تعزيز مكانة المؤسسة وتطويرها نعم لا
- إذا كانت إجابتك لا لماذا ؟

12- هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لانجاز المهام و الواجبات في الفترة الزمنية المحددة نعم لا
- في حالة نعم هل هذا الاهتمام راجع إلى :

• أنكم تحبون الإنضباط

• لأن اللوائح القانونية تنص على ذلك

• تجنب العقوبات

13- هل توفر الأنظمة والقوانين السائدة ضمانا للحقوق الوظيفية للموظفين؟ نعم لا

14- يوجد إلتزام واضح من قبل الموظفين على تطبيق ما تنص عليه الأنظمة و القوانين المعتمدة نعم لا

15- هل أسهمت الأنظمة والقوانين المعمول بها في تحقيق معدلات العمل المطلوبة؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة لا لماذا؟

16- هناك فهم ودراية لدى الموظفين بطبيعة الأنظمة و القوانين و اللوائح المعمول بها في المؤسسة نعم لا

- إذا كانت إجابتك لا لماذا؟

المحور الثالث : تأثير العمل الجماعي في تحسين أداء العاملين .

17- هل تعتقد أن العمل الجماعي في المؤسسة يزيد من كفاءة العاملين؟ نعم لا

- في حالة الإجابة لا هل تجد أن العمل الفردي هو الذي يحقق أفضل كفاءة؟ نعم لا

18- هل عملك مع فريق يحقق لك الرضا؟ نعم لا

19- هل عملك مع فريق يشعرك بالانتماء؟ نعم لا

20- هل تشارك في الأعمال الجماعية التطوعية التي تكون لصالح المؤسسة؟ نعم لا

21- هل تتقن عملك؟ نعم لا

- واجب منك

- إثبات لذاتك

- لوجود الرقابة

- أخرى تذكر

22-هل تقوم المؤسسة بتشجيع التعاون و التنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة ؟
- مهما كانت إجابتك كيف ذلك ؟

23-هل تقوم بالحفاظ على ممتلكات المؤسسة بالقدر الذي تحافظ به على ممتلكاتك الشخصية
لا نعم

24-إنتمائك إلى المؤسسة يزيد من كفاءتك المهنية
لا نعم

25- ماهي الإقتراحات التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين أدائك؟

دليل المقابلة مع مدير مصلحة التكوين لمؤسسة سونلغاز ورقلة

1- هل يوجد حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات و نظم العمل ؟

.....
.....

2- هل هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة ؟

.....
.....

3- في حالة عدم التزام الموظفين على تطبيق ما تنص عليه الأنظمة و القوانين المعتمدة ماهي الأساليب أو الإجراءات التي تتخذونها على الموظفين؟

.....
.....

4- كيف أسهمت الأنظمة والقوانين المعمول بها في تحقيق معدلات العمل المطلوبة؟

.....
.....

5- هل هناك فهم ودراية لدى الموظفين بطبيعة الأنظمة والقوانين و اللوائح المعمول بها في المؤسسة؟

.....
.....

6- فيما تتمثل الأعمال الجماعية التطوعية التي تكون لصالح المؤسسة؟

.....
.....

7- هل يوجد إشراف على العمل أثناء العمل ؟ هل يكون بطريقة مستمرة أو غير مستمرة ؟

.....
.....