



لي والبحث العلمي

المسيلة

انية والاجتماعية

الاجتماع



القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء

دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة

لاجتماع تخصص تنظيم وعمل

رج مقدمة

(LMD)

الأستاذة :

*

الطالبة:

*

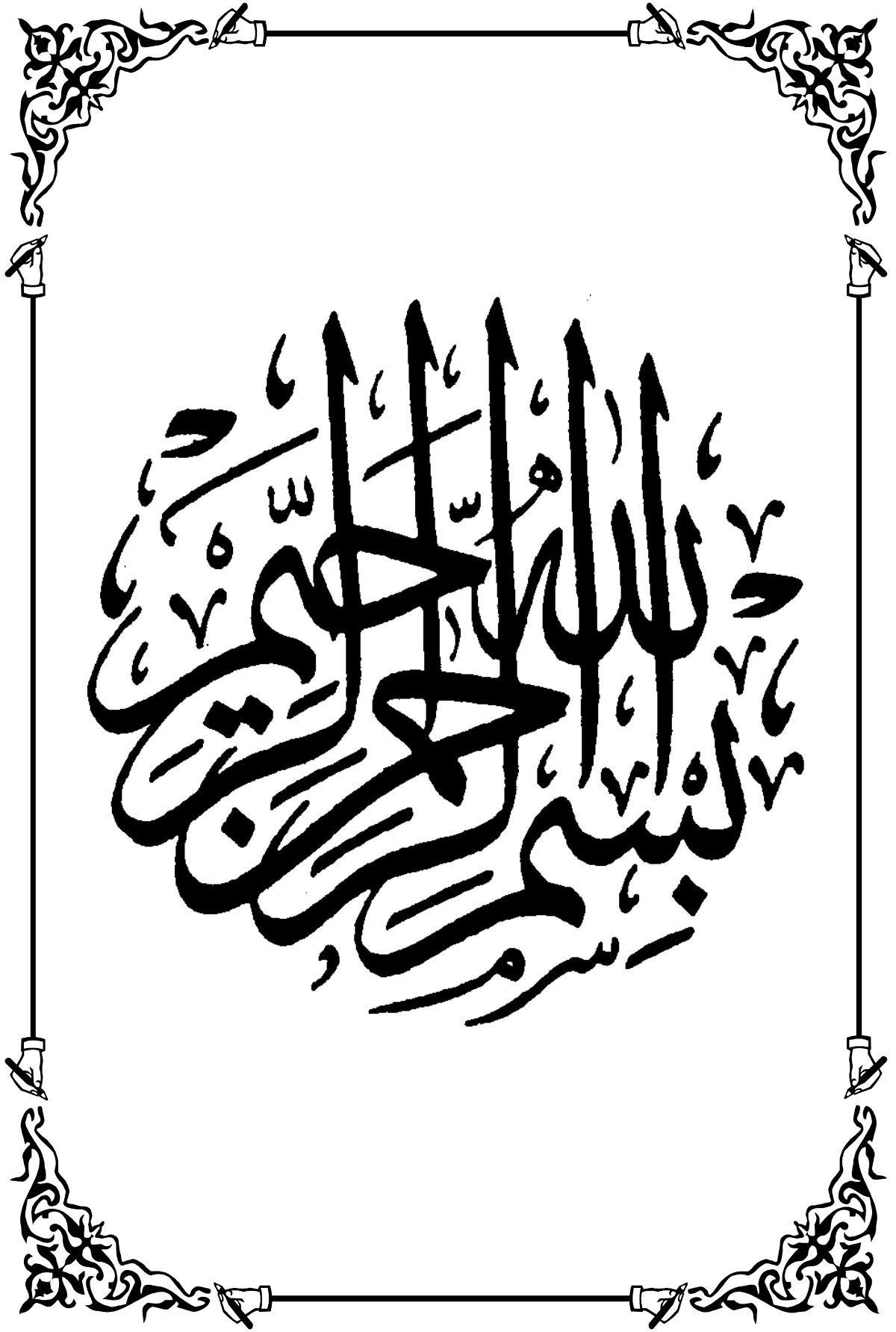
نجية ،

*

حياة

*

جامعية: 201 /201



فحة	ويات	الشكر
	رس	
	رس اول	
أ-ب	دنة	
	النظري	
	مل ايل	
05	-1	الدراسة
06	-2	ممة اسة
07	-3	الدراسة
07	-4	ويات
08	-5	مفاهيم
16	-6	، السابقة
	مل اني تنظيمية	
20		هيد
21	-1	ض المفاهيم المرتبطة بها
21		القيمة
22	-2	القيم
22	-3	، المفاهيم المرتبطة بها
24		انها المختلفة
24		و مصادرها
25		، القيم
27		ليلية للقيم
27		الفلسفي
28		سيكولوجي
29		لاجتماعي
30		، القيم
31		هر السلو ، السائدة
32		تجة عن القيم التقليدية
34		تجة عن القيم الحديثة
35		لنجاح المؤسسة

36	مفة فف المؤسفة
37	العمل
38	الوقت
40	سؤولة
40	الالتزام التنظيمي
43	؛ بالقيم
43	ها ، خصائصها
47	س القيمف داخل التنظيم
48	أفة
	الثالث ، الوظيفي
50	بيد
51	لمفهوم الاداء
52	المحددة أداء
53	عفة
53	ات
54	راك
55	العاملين
55	اداء العاملين
55	المؤسفات الصناعية
56	اداء العاملين
57	داء العاملين
58	على اداء العامل
59	راف
59	افز
60	مل المادية
62	داء العامل
62	العمالي
63	العمل
64	نباط
65	كنولوجي
66	اس الاداء

66	موضوعية
66	برية او الذاتية
67	مفسر الاداء
67	ات الانسانية
69	ارة العلمية
71	ئية الوظيفية
74	صة

ب المي بي

عريف بميدان الدراسة

الرابع

77	البحث
77	هج
77	المادة العلمية
79	ينة
80	دان الدراسة
82	ن الدراسة
83	اني للدراسة

النتائج الميدانية

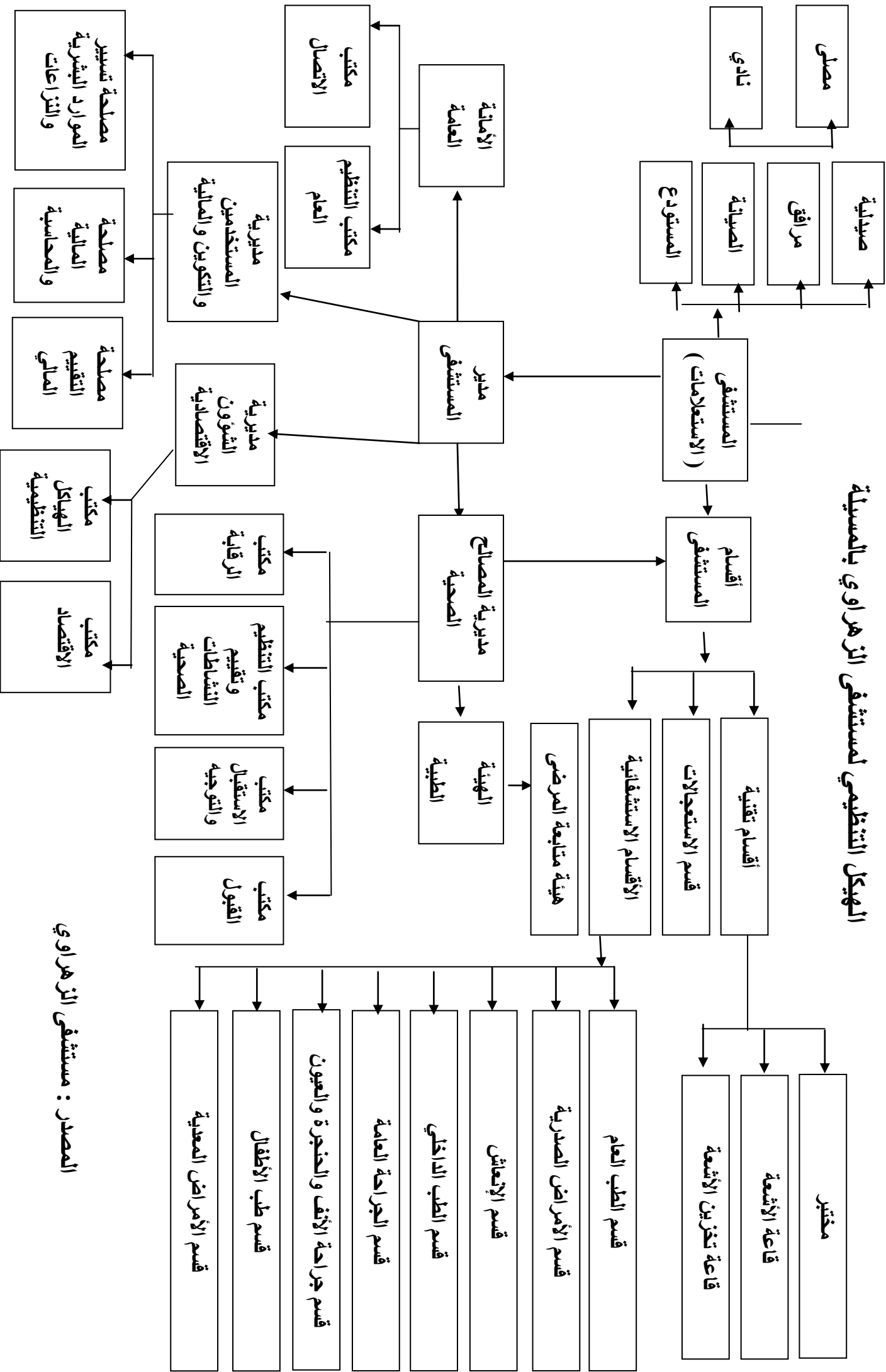
الخامس رض

102	ينغ
102	الوظيفي
103	لفرضية الثانية
103	لوظيفي
103	، في ضوء النتائج
104	العامة
105	احات
106	تمة
107	لمراجع
108	تحق

الجدول :

فحة	يبين	لجدول
86	لعينة حسب الجنس	01
86	حسب الحالة الاجتماعية	02
87	حسب المستوى التعليمي	03
87	بنة حسب فئات السن	04
88	عينة حسب الاقدمية	05
89	علاقته باهتمام العمال للعمل	06
90	ئيس و علاقته بالقيام عمال صحيح	07
91	، الرئيس و علاقته جاز في وقتها	08
92	لحرف المدير اثناء نية الغيابات المتكررة	09
93	، للعمل ساعات اضافية	10
93	اخلية خارج العمل	11
94	تهديد وضغط في إنجاز الأعمال على ابات زرة .	12
95	كافئات و علاقته بالا رارية مل	13
96	و علاقته بوجود غيابات متكررة	14
97	ف المشرف و علاقته القيام بالأعمال صحيح	15
98	أعمال بشكل صحيح عن الراتب	16
99	لاقته باحترام المواعيد و الانضباط	17
100	س الترقية	18
100	بن بالانتماء للمؤسسة	19
101	ضمين لفترات الراحة	20
101	عداد للقيام بقاء داخل المؤسسة	21

الهيكل التنظيمي لمستشفى الزهراوي بالمسيلة



المصدر : مستشفى الزهراوي

أهمية دراسة المنظمات باعتبارها كيانا ثقافيا
 كة بين الأعضاء المشتركة بين الأعضاء ، مجرد
 ن الأفراد بل أن الثقافة هي التي تجعل للمنظمة
 ا تسبغه عليها مرن أو محافظ عنى تؤثر الثقافة
 ا تتضمنه من قيم و أخلاقيات و عادات و أفك و
 ة التي يعملون بها و من ثم تؤثر من خلالها على
 منظمة الإدارية .

ظام المنظمة الكلي ، فكان على قادة المنظمات
 كوناتها باعتبارها الوس نزمات و الذي يؤثر على نوع
 مع غيرها أو مع عاملها.

نجاح المنظمة أو فشلها حيث يرجع نجاح بعض
 مل الجاد و الأداء المطلوب لتحقيق أه ها.

، فعالية العنصر البشري فيها هذه الفعالية التي
 و مستوياتهم العلمية و الفنية بل و بدرجة انتمائهم
 أن يعتبر أهداف المنظمة أهدافه هو أقصى جهد
 مع الدرجات المرتفعة من الانتماء التنظيمي يرتفع
 ، الغياب و يقل معدل دوران العمالة.

بط بين المنظمة و العاملين فيها في حالا تغير
 الصعوبة التي قد توجهها المنظمة في تقديم الحوافز
 فيها لتحقيق مستويات لى إنجاز.

، تحيط بالمؤسسات، كالعولمة و حرية حركة
 (ومات)، ظهور التكتلات... ووجب على هذه
 ي يسمح لها بالنجاح و الاستمرار ، فالمؤسسات
 الأموال

نري هو مفتاح لنجاحها , و على سبيل المثال لا
رتبط نجاحها باعتمادها على التشكيلة الثقافية و
ح بتطابق أهداف الفرد مع
لنجاح كقيم الانضباط ، الصرامة الجدية
ة التقدير
، كل هذه العناصر تدخل ضمن الثقافة التنظيمية

صادي للمجتمع فهي تعبير عن علاقة اجتماعية
 من العناصر البشرية فهي عبارة عن نسق اعى
 لتي أنشأت عليها من قبل وذلك في ظل المنافسات
 فى التنافسي المطلوب في بيئة مشحونة بجو تنافسي
 قافي و الاجتماعي للعامل حيث أصب ضرورة حتمية
 اقع من جهة أدوات التسيير التي تعتمد على أسس
 عد السلوكية و الاتجاهات التي تبرز على مستوى
 ثقافة المنظمة تلعب دورا تحقيق رسالتها.

بات المعاصرة و تحسين الجانب الخدماتي في
 هذه المؤسسات لها شخصية تميز منظمة عن أخرى
 القيم و الاتجاهات و المعايير الـ و تشترك العاملين
 ة السلوك و معيار يلجأ إليه الأفراد أثناء إجراء
 ، محدد للثقافة العامة و أيضا يعتبر كمحدد للأهداف
 ب أن تكون هذه الأهـ مع القيم، كذلك تبرز القيم
 بث الخلاص و الأمانة و احترام الوقت و الجدية و
 معرفة و فهم القيم السائدة في أي مجتمع و ذلك افهم
 مي المتوقع م أفراد.

قيم التنظيمية و كفاءة الأداء و هذا ما أكده خالد

الله سنة 2003.

لعديد من الباحثين و المفكرين في علم الاجتماع
 س فيير الذي ينظر إلى القيم سان في انه شبيه بالآلة
 ، التجارب التي قام بها التون مايو التي كشفت على
 ، مرت بها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هو

بالتحولات البشرية سواء من الناحية
 و خبرات ميدانية لتوجيه هذه الطاقات حيث كانت
 امتداد ثلاث عقود كانت معتمدة على القطاع العام
 توى تسيير المنظمات من بينها عدم الانضباط
 عرضتها كذلك لسلسلة من الأزمات و الاختلالات
 تحولات كثيرة في بنائها و هيكلها و طرق أساليب
 رها.

ن القيم التنظيمية السائدة و كفاءة الأداء و عليه فان

المطروح:

التنظيمية و كفاءة الأداء.

الرئيسي :

أهم في الرفع من كفاءة الأداء.

الفرعية:

1- في الرفع من كفاءة الأداء.

2- في الرفع من كفاءة الأداء.

-II دراسة :

لقيم التنظيمية في مختلف المنظمات على سير

م التنظيمية لكافة أداء العاملين في

القيم التنظيمية السائدة

المطلوب كما تساعد

ك الفرد وتصرفاته سواء دخل التنظيم أو خارجه

كفاءة أداء العاملين.

نذه الدراسة أه ، إمداد المسؤو ، سيات و مقترحات
 عطاء انضباط أوسع و أشمل عند واقع القي ، بة السائدة
 مستوى ،ة العوامل التي ت ،توى أدائهم حيث أظهرت
 الدراسات إل ، بين القيم و الأداء ، سات الناجحة تتميز
 نتر هذه الدراسة القليلة التي تحاول الربط بين القيم
 ليمية ،ها بكفاء ،اء و ، أهميتها من كونها إن تفتح الباب
 القيم التنظيمية و كفاءة الأداء لدى العاملين .

III - دراسة :

، التنظيمية السائدة لدى العاملين و علاقتها الأداء
 الأهداف التالية :

- بة و كفاءة الأداء لدى العاملين .
- الشخصية " المؤهل العملي ، الخبرة ، الرتبة ،
 جتماعية ، المستوى الوظيفي " .
- شخصية " المؤهل العملي ، الخبرة ، الرتبة ،
 جتماعية ، المستوى الوظيفي " .
- تحسين أداء العاملين في المنظمات المبعوثة في
 التي تظهرها ،سة .

IV - نيات

التجريبي كونها نقطة انطلاق لكل استدلال و لهذا
 فرضية نقطة انطلاق نحو المجهول "

ك قبل إجراء التجربة وهي تفسير يشمل الصدق أو
 ني يطرحها البحث ، فالفرضية نقطة ضرورية لكل
 بية فيعني شيئاً أقل تأكيد من الحقيقة العلمية ، ة أقل

من الصحة ، فهي تأتي نتيجة مشاهدات و تجارب
و معلومات سابقة لم تثبت صحتها و شرعيتها لحد

ن .

الرئيسية:

أن تساهم في الرفع ،ة الأداء.

الفرعية:

ي الرفع من كفاءة الأداء.

ي الرفع من كفاءة الأداء

-V مفاهيم :

-1 تنظيمية :

لا: جم :

(أ) تيم يا :

بالله ثم استقم ، فسر على وجهين
أمة اعتدال الشيء و استواءه.¹

ته لاعتبارات اقتصادية أو سيكولوجية أو اجتماعية
و قيمة المتاع ثمنه و قيمة المرء ما بحسنه.²

ن عن حكمة المفضل على معين أو أمر من الأمور

لمجتمع الذي يعيش ه .³ بادی و المعايير

¹ - جمال الدين بن منظور :لسان العرب ، المجلد الخامس ، ط1، لبنان ، 1997، ص 346.
² -فايزة أنور شكري : القيم الأخلاقية ، دار المعارف الجامعية للنشر و التوزيع الاسكندرية ، مصر ، 008، ص 22-28.
³ - ماهر محمود عمر :سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، ط2، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 1992، ص127.

- (ب) لاحا :
- اسية توجه و تحدد سلوكه في إطار التعامل مع رين¹
- ف القيم :
- أصحابها و يعتقدون بقيمتها .
- القيمة ، عيار حكم يكون¹ مطلوباً ومرغوب فيه ن مرغبة في السلوك الإنساني فهي القواعد المجتمع على الحفاظ على الأهداف.²
- طهطاوي :
- العليا ، التي يؤمن بها الناس و يتفقون عليها فيما م ، فاتها المادية و المعنوية .³
- القيم :
- من جماعة ما تكون بمثابة موجات للحكم على تكون لها من القوة و التأثير على الجماعة .⁴
- قيم :
- ا. هي يوفها أهداف تمثل مرجع حكم الأفراد على من ميادين الحياة ، و يع ثة من خلال لهم كما تحدد ن ، بشكل غير مباشرة فيما يجدره الفرد من سلك .⁵

¹ - خبضر كاظم حمود: السلوك التنظيمي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002، ص 85

² - نجاة قريشي: القيم التنظيمية و علاقتها بفاعلية التنظيم ، مذكرة مكملة لنيل لشهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تسمية الموارد البشرية ، تحت إشراف عبد الرحمان برفوق ، جامعة بسكرة، 2007، ص8.

³ - طهطاوي سيد أحمد: القيم التربوية في القصص القرآنية ، القاهرة ، دار لفكر العربي ، 1996،

⁴ - احمد لطفي بركات: القيم و التربية ، الرياض، دار المريخ للنشر ، 1983.

⁵ - فاروق عبده فايد: محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ، 2005، ص 190.

(أ) برائي للقيم :

- إلى سلوك تفصيلي للفرد .
- ي اختيار الوسائل المناسبة لتحقيق أهداف الفرد
- حياة.

يا: تنظيم :

(أ) ويا :

: للمصطلح الانجليزي و الفرنسي , Organisation ، ع عادة

ريكا Organization.

, تنظيما , و منها كلمة التنظيم و نستعمل بنفس

منظمة ."

و وضعها في صورة مذ . ف المنشود و الرغبة

طرة .

(ب) ملاحا :

- شاطات المنسقة يوعي لفردين أو أكثر¹ .
- الذين يعملون لتحقيق أهداف محددة في ضوء
- مسؤولية كل منهم² .
- ستمر لنشاط نوع مميز³ .
- المنظمة تكوين اجتماعي م
- د واضحة المعالم ي ل
- م معين أو مجموعة أهداف⁴ .

¹ - علي غربي ، بلقاسم سلاطنية : تنمية الموارد البشرية ، دار الهدى ، للطباعة و النشر ، عين مليلة ، 2002، ص 170

² - لوكيا الهاشمي : السلوك التنظيمي ، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ، عين مليلة ، 2006 ، ص 14-15 .

³ - عبد الله محمد عبد الرحمان : علم الاجتماع ، التنظيم ، ط2، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003، ص

10

4

-2 تنظيمية:

أ- مها :

بحيث تعمل هذه القيم على توحيد ملين ضمن

تتلفة من بين هذه القيم :

- رقت والاهتمام بالأداء والاحترام للآخرين¹

- ، آخر:

الداخلية للمنظمة فهي تعبير عن الفلسفة المنظمة

بضعة لتوجيه السلوك.

- ، آخر :

يه أعمالنا في المنظمات ف بين الصالح و السيئ هم

ال. لذا فالقيم السلوك.

- ، آخر :

سيء و ما هو مهم أو غير مهم فيتولد الاتجاهات

متعون بالأدوار القوية داخل المنظمة تشكل شخصية

ظمة².

- لحفيظ مقدم :

ن الثابتة نسبيا لمنظمة التي يدرك ها و يعاشرو عبرون

ها.

¹ - أسماء بن تركي: القيم التنظيمية و علاقتها بفاعلية الإدارة المدرسية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، 2008، ص 23.

² - مقدم عبد الحفيظ: علاقة القيم الفردية و التنظيمية ، و تفاعلها مع الاتجاهات و السلوك.

ب- يف رأيي تنظيمية:

و هي عبارة عن معايير و مواصفات مفضلة لدى

وتحدد مستوى ا ، فيه.

3- الأداء :

١ : ءة :

(أ) ءة :

، معين و هي تعكس استخدام أكثر الوسـ على تحقيق

حدد و لا ، بل تتحدد عن طريق العلاقة بين الوسائل

وفقا لترتيب أولوياتها¹

(ب) ملاحا :

بن قيمة المدخلات أو أنها نسبة الإنتاج إلى عناصر

مستخدمات².

ي ، معيار الكفاءة من تنظيم إلى آخر لحسب ما هو

ف ذلك التنظيم

4- داء :

(أ) أداء لغة :

و مؤد " المؤدي " مؤدي .

1- لشيء به قضاء ءة " " أدى الدين " " أدى اليمين -

م " .

2- إلى كذا " أدى به إلى العزلة " .

¹ - محمد عاطف غيث : قاموس علم لاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 ،
² - زويلف مهدي حسن: إدارة الأفراد في منظور كمي و العلاقات الإنسانية ، عمان ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع.

3- ، الشيء ،
 (ب) ملاحا:

ن في مجال إدارة
 ات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة
 انجاز هدف أو أهداف المؤسسة² ،

سن محمد :

و إتمام المعالم المكونة لوظيفة
 ن الكيفية التي يحقق
 ن على أساس النتائج التي حققها الفرد³ .

نمد زكي :

م العامل جاز
 مله بإخلاص و أمانة⁴ .

(ج) لإجرائي :

هم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم
 نمو و التقدم للفرد في المستقبل لتحمله للمسؤوليات
 :
 لوظيفة أخرى .

5- الأداء :

م بالكفاءة التي تتفق مع متطلبات طبيعة العمل
 ين بذلك
 بن و الجمهور⁵ .

¹ - المنظمة العربية و الثقافية ، المعجم العربي الأساسي ، الأوروس ، ص 65.
² - حسن ابراهيم بلوم: إدارة الموارد البشرية من منظور الاستراتيجي ، النهضة العربية ، ط1، لبنان ، 2002 ، ص 306.
³ - رواية حسن محمد : إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص 209.
⁴ - احمد زكي بدوي : معجم المصطلحات العلوم الإدارية ، ط1، دار الكتاب ، المصرية ، 1984 ، ص 183-184.
⁵ - الحريفي فهد بدر : مهارات التعامل مع الجمهور و علاقتها بكفاءة الاداء ، 2000.

كذلك :

العامل لعمله بحيث يساعد على تحليل و فهم و
الفنية و العملية في تنفيذ الواجبات و المهام التي

العمل¹.

(أ) الإجرائي :

لين في التنظيم بكفاءة و بأقل قدر ممكن من
ستويات الأداء داخل المنظمات.

-6 ما الوظيفي :

لا: الرضا :

(أ) ة :

و مرضاه بمعنى زال استيا و هدوءه و رضى بعد أن
لشيء غير متذمر و غير مشتكي بما هو فيه مثلا

عن عمله².

(ب) وظيفي اصطلاحا :

رضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي
لاستمرار فيه بل و تطويره و الإ
ن يسهم في بع طمأنينة
يغمره ذكره فيلتهب حماسه له فينتج و يبدع³.

ت إبراهيم :

لتي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته و التي
يحققه العمل بالنسبة للفرد.

¹ - الربيعان خالد على: مقومات الاتصال بين الأجهزة الحكومية و علاقتها بكفاءة الأداء ، 1999.
² - علي بن هادية جيلاني بن حاجب : القاموس الجديد للطلابي المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1991، ص 391.
³ - محمد سعيد سلطان : السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع ، مصر ، 2002، ص 196.

أحمد صغ شور :

التي بتصوير الفرد إن يحصل عليها من عمله في

ثر تحديدا.¹

د عبد الغني :

رضا يعكس شعور العاملين

من جميع ظروفه و شر

ن به من أعمال² .

(ج) يف ا رضا الوظيفي:

يعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل للعامل .

-7 تنظيمي :

(أ) مه :

نقدار الجهد و الوقت الذي يكرسه لهذا الفرض.

آخر :

نظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل و التي يبين

نظمة.

بورتر :

كبيرة لصالحها و لإيمان بها

ضوا في المنظم

لرغبة

ا و أهدافها .

¹- إبراهيم لطفى طلعت: علم الاجتماع التنظيم ، دار غرب للطباعة ، و النشر ، القاهرة ، مصر ، 1993، ص 134.
²- احمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، مصر 2002 و ص 215.

عرفنا :
 عرفنا :
 عرفنا :

المنظمة التي يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية
 و ميول أهدافها و قيمها .

أحرىم :

أبذل مجهود .
 اتجاه حول ولاء و انتماء الموظف
 مؤسسة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم و حرصهم
 رار نجاحها و بقائها¹.

(ب) الإجرائي:

زام التنظيمي نور
 تجاه منظمته و الارتباط بها و
 الحرص على البقاء بها من خلال بذل الجهد .

- VI - السابقة :

بعض الدراسات ابقة
 التنظيمية و كفاءة الأداء ، بث
 و على رؤية واضحة حول مجال دراسته ، بحيث
 الدراسة الحالية لتكون إضافة علمية جديدة يستفيد
 ال النتائج التي يتوصل إليها الباحث.

اسة لى :

الأداء من إعداد خالد بن عبد الله
 رسالة تخرج لنيل
 اسة تطبيقية بمدينة الرياض² ، الدراسة كما يلي :
 ليمية السائدة لدى الخدمات الطبية .
 تنظيمية و كفاءة الأداء الخدمات الطبية.

1- محمد حسن محمد حمدان : قيم العمل الالتزام التنظيمي ، ط1 حامل النشر والتوزيع 2002.
 2- خالد بن عبد الله الحنيطة:القيم التنظيمية و علاقتها بالأداء، دراسة تطبيقية على العاملين الطبية بمدينة الرياض ، دراسة
 مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، في العلوم الإدارية ، 2003.

كل من القيم التنظيمية و كفاءة الأداء.

ي القيم التنظيمية السائدة في الخدمات الطبية كما

على المنه صفي .

إلى النتائج التالية :

- كل الخدمات الطبية مرتفعة .
- قيم التنظيمية و المتغيرات الشخصية .
- دلالة إحصائية بين أبعاد القيم التنظيمية و
- م , التنافس , القوة , الدفاع , الكفاءة.

الثانية :

بـة في مستشفيات ا و الأهلي التركي 1422 ن إعداد

مان هيجان¹.

على القيم التنظيمية في المستشفى قطاعين الحكومي و
بين القيم في القطاعين و من أهم .اف : نذكر :

- بها المديرون في مستشفيات القطاعين الحكومي
- م في إدارة الإدارة و إدارة ا بها ت التي يعملون
- ها.
- ن بها المديرون في المستشفيات الحكومية و
- و إدارة البيئة في المستشفيات التي يعملون بها.
- رفة مدى وجود فريق في يمية التي تدها ن في
- عين.
- القيم التنظيمية السائدة و خصائص المديرين
- ي , العمر , وسنوات الخبرة.

¹ عبد الرحمان هيجان : واقع القيم التنظيمية في مستشفيات القطاعين الحكومي و الأهلي ، 2000

تم على وصف و تحليل البيانات التي تم جمعها.

ة إلى النتائج التالية :

عين الحكومي و الأهلي و قد لوحظ اتفاق القطاعين

ن القوة و الدفاع.

ستشفيات الأهلية يعطون أهمية أكبر للقيم

ية من

تشفيات الحكومية.

؛ في القيم بين مشتقات القطاعين و لصالح القطاع

الدفاع و التنافس و استغلال العرض.

على معدل أكبر من

ية في مستشفيات القطاعين الـ

الصفوة و قيمة المكافئة.

VIII - تعديلات السابقة :

بالقيم يتضح قلة هذه الدراسات و محدوديتها و

إجراء مقارنات بين القيم المدي

في منظمات مختلفة

رحمان هيجان.

نفس مع تركيزها على كفاءة الأداء و قد استفاد

ا تطوير أداة الدراسة و التي تضمنت محاور القيم

؛ و محور كفاءة الأداء.

الدراسات في تناولها

مية و علاقتها

في الخدمات

طيران حيث تميزت هذه

سمين من العاملين

نظمة

رقة القيم التي تسود

نس للمقارنة بين قيمهم

ما المدنيي

دراسة مستقبلية .

ابقة في الجانب النظري من خلال اعطاء خلفية

أبعاد المشكلة وتوجيهها في مسار

، وكذا أخذنا

، بحثنا هذا.

منطلقات

بيد:

ن
 التي استقطبت اهتمام العلماء و المفكرين في
 موضوع من أهمية و ارتباط وثيق الناس ، إذ مرجعا
 به من دور في توجيه سلوكهم، سلوك يقوم به الفرد
 ية الزمان و المكان الذي تشكلت فيه.

ظيم و أنه
 ن خلال التحولات التي يمارسها على جتمع
 و من بينها النسق القيمي،
 ن أكثر التغيرات البنائية
 ن تأثير في سلوك الأفراد
 م الاجتماعية تفاعلاتهم
 سيحاول هذا الفصل إزاه
 ام و توضيح
 حديث عن ا
 م يتم التطرق إلى
 ينوع من تأثير
 يرتبط بها
 قيم، خلال إزاهة المتبادلة
 قيم الجديدة التي فرضها
 لعمل الجديد.

عض المفاهيم المرتبطة بها:

I - يوم

1- القيمة:

التينية معناها Valeur من الفعل Values أو بصحة جيدة،
على معنى المقاومة و الصلابة.¹

تأتي من الفعل قام ،
اعتدل و نوى.

ارتب بها الايجابي بالفضاء خلفية،
بالنقائص و الرذائل
الأطر المعيارية التي يلتزم بها الأفراد عندما يس
و معين.²

ث عن قيم الأسرة أو قيم الصداقة أو قيم العمل
عاني أخرى و انتشر استعمالها في ميادين الفكر
نتلفة،
حيث للألفاظ حسب الاستعمال المؤلف، ساديين
أو العمل فبعضهم يدعي أن هذا المعيار موجود في
آدم سميث آخرون يدعون أنه جود مثل كونياك
قيمة من ميدان الاقتصاد
كلمات شائعة كالخير و الكمال ،
ني المتضمنة في السلوك أو المعاني
تقدات و آمال و أهداف و رجيات ومعايير ، ن س زون
ها و ينشأ عليها.

لوك المفضلة (المقبولة) شخصيا أو اجتماعيا
بسلوك آ ناقض ،
عنصرا حكما، الفرد حول ماهو

1 - علي أحمد الجمل : القيم و مناهج التاريخ الإسلامي ، دار عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1969، ص17.
2 - محمد مرتضى الزبيدي : تاج العروس، المجلد التاسع ، دار صادر ، بيروت ، لبنان، 1966، ص 15.

ج أو ب به ، ن ثابتة نسبيا و دائمة، من القيم التي
رات العمر الأولى من الآباء ، دقاء و آخرين.¹

-2 القيم:

بي أهمية الشعوب ، العام و الخاص الذي يؤدي الى
دارات التي يقومون بها، منهج متميز و يمكن أن
لأهمية فيما يلي :

الى الفردي :

ك و الموجه لل ريم للفرد ، إذا . القيم فان سان و يغترب
عب دورا هاما في تشكيل الشخصية الفردية و تد
هم العالم المحيط به و توسيع ااره م حياته و علاقاته،
كذلك ملذات النفس و شهواتها ، لتصرف المستقبلي .²

- ها من قيم و أخلاقيات في المواقف المختلفة و
، في ضوء التتبؤ وكه.³

- القيم الى التي سي معها سان بلية و تساعده على
و الأحداث و تحدد له الأساليب و الوسائل التي
رها ضافة الى الصادر عنها .⁴

-3 المفاهيم المرتبطة بها :

أ- الحاجة برق بين نيم
الخاصة نسان نده ، تتضمن هذا الجانب ، د لدى
نات الحياة.

¹ ماجدة العطية: سلوك الفرد و سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، عمان ، الأردن، 2003، ص 96.
² الطيب داودي : أثر الإدارة بالقيم في التنمية البشرية المستدامة ، تدخل في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية المستدامة
و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، جامعة ورقلة في 9-10 مارس 2004، الجزائر، ص 324.
³ على أبو العينين : القيم الإسلامية ، دار العربي ، القاهرة، 1988، ص34.
⁴ سيد أحمد السيد: القيم التربوية في القصص القرآني ، كلية التربية ، أصوان، 1985، ص 38.

- ب- الاتجاهات يوم القيمة مرادف لمفهوم الاتجاه، أكد
 ج- الاهتمام مظهر من المظاهر الجديدة للقيمة، ر اهتد معينة
 د- قيمة والمعتقد: نية عن المعتقد بانئب التقويمي حيث
 ه- السلوك: ينهما في أن القيم من السلوك، ف يست
 و- الحقيقة كن التحقق منها و لا يوجد اتفاق ثابت
 ز- نية و افع عدم القيمة ادل عم و أشمل منها و الفرق
 القائم خلف الدافع.
- ب- الاتجاهات يوم القيمة مرادف لمفهوم الاتجاه، أكد
 ج- الاهتمام مظهر من المظاهر الجديدة للقيمة، ر اهتد معينة
 د- قيمة والمعتقد: نية عن المعتقد بانئب التقويمي حيث
 ه- السلوك: ينهما في أن القيم من السلوك، ف يست
 و- الحقيقة كن التحقق منها و لا يوجد اتفاق ثابت
 ز- نية و افع عدم القيمة ادل عم و أشمل منها و الفرق
 القائم خلف الدافع.

1 - عبد اللطيف محمد خليفة : ارتقاء دراسات نفسية ، سلسلة عالم المعرفة، 1992، ص 44-46.
 2 - علي أحمد الجمل : مرجع سابق ، ص 19-20.

-II ، القيم درها ا المختلفة:

-1-2 ، القيم ادرها :

-1-1-2 م عدة وظائف هي :

- عبر عن معايير وجدانية يؤمن بها الأفراد و

بامع المواقف و نياء ر الرفض.

- على سلوك الأفراد ذ اس الذي ياس سلوكهم و

أفعالهم ذا حة أو سيئة.

- نجاز أي أنها تعتبر دوافع اجتماعية.

- إشرات التي تساعده على تحقيق ذلك.

- يتوقعونه من الآخرين و ما ردود لهم.

- ديدها لأهدافهم و تجعل منها محل تفكيرهم و

نل للوصول بها.

- الفرد ر الأدوار عبها في المجتمع ، الذي تقوم

وقع الفرد في المجتمع و ما ي زاد من تقدير و

رام.

- تنظيم المجتمع فاظ لبح المجتمع و أهدافه من

ي التي تمارسها على الأفراد.

- زاء الثقافة في المجتمع ، ، ثقافة أفراد المجتمع

بهم لا بة لهم تعمل على توحيدهم.

- جبال و المحافظة على أصالة المجتمع ، : بمثابة

ر العهود و الأزمنة المتعاقبة ، الأنماط السلوكية

مجتمعه من السابقة.¹

¹ - نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع و علاقتها ببعض المتغيرات النوعية ، دراسة لمصنع الحجار بعنابة / مذكرة شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، إشراف محمد الدقن، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية ، 2005، ص 20-21.

-1-2-2 ر القيم

التي تزود الفرد بالقيم و تنقسم ى:

ر الاجتماعية:

مجتمع لآخر مصدرا أساسيا للقيم،

ي يمر بها المجتمع و ما يرافقها سادية و سياسية

فية ي شكل استبعاد قيم و اع و تبنيها، يتم من عدة
مة نقل القيم للأفراد.

ية: و تتمثل فيما يلي :

أ- رة : بادئ الأمر كما أنها أكثر المؤسسات

عملية التنشئة الاجتماعية ، السائدة في مجتمعه و

بها هي لكي تعده للحياة الاجتماعية.

ب- رسة: لتنشئة ا بية للفرد، لة الثانية للتنشئة ، المدرسة

لفل من الأسرة و تضيف عليها قيم أخرى، دور

للأسرة.

ج- ين: تمع و التي تمثل وازعا للسلوك ، أحد لهم

ص القيم ذ ن الذي يستند عليه الناس في تقييمهم

القبول أو الرفض ، ذ أن الدين هو مص يعرف من

ليا و أد ل الثقافية المثالية ، بارة عن مجموعة من

الأوامر و النواحي تضبط بها سلوكه من خلال

قوب ي تنجر السلوك.

-3-2 ، القيم :

جد و تتمثل فيما يلي :

أ- سب المحتوى ل العالم "سبرنجر":

نظرية: ف الحقيقة أو سيادة الاتجاهات المعرفية

الفرد، ل العالم أو الفرد ، ع على أساس ماهيتها.

- اقتصادية: هتمامات العمل لمنفعة، ا يتصف بها رجال المال والعمال، وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها.
- لجمالية: ي قيمة تصف بها الشخص واهتماماته وجمال و التناسق و التوافق الشكلي .
- دينية: تتضمن اهتماما للشؤون الدينية و السعي لها.
- سياسية: لاجتماعية بدافع السيطرة و التحكم في الأشخاص.¹
- ب- سبب المقصد: سبب مقصدها هي : الأفراد مجرد غايات مائل .
- لوسيلة هي تل: لجماعات و الأفراد لأنفسهم.
- الغائية: ا الجماعة و الأفراد لأنفسهم.
- ت- سبب بعد الشدة: شدة درجة التزام فيض ، الذي يقرر ز بين ثلاث مستويات لشدة القيم:
- مة أو الأمرة الناهية التي تمس كيان العامة.
- لية التي يشجع الأفراد على الالتزام بها.
- يحس الناس استحالة تحقيقها بصورة كاملة.
- ث- ب بعد العمومية: تقسم هي بين:
- لعامة: مع كلة بغض النظر عن ريفه و حضره و قيم المرتبطة بالعادات و التقاليد.
- لخاصة: بمواقف أو مناسبات لعية دودة أو بطبقة معينة.
- ج- ب بعد الوضوح: تقسم هي:
- لاهرة: ا أو يعبر عنها بالكلام.

¹ عادل غول : العمدة في فلسفة القيم ، طلاس للدراسات و الترجمة، بدون طبعة، بدون بلد، بدون سنة نشر، ص 438-439.

- نمية: لى وجودها من ملاحظة الاختيارات و
رك الآخرين بصورة نمطية.
- ح- ا ب بعد الدوام تقسم لى:
عابرة قصيرة الدوام السريعة الزوال .
- ائمة:
ة في نفوس الناس من جيل لآخر كالقيم
دات و التقاليد.¹

يلية للقيم :

- 1- الفلسفي و العقلين الذين يتوخون اع عقلي في
ة القيم، ذ ين في نار حقائق الثابتة و القيم المطلقة
السواء، وسيلة اكها، و الحدس ها و اكتشافها، ك أنهم
ة و نسبة القيم و تغييرها بتغير الظروف، من
أخلاقية عال لى أو العقل، تقوم وراءها و تنتزع
ة لأسمى جانب في الطابع البشري كلها، في كل
مكان، الظروف و الأحوال، من الخبرة، نستقي
من أمرها، في مبادئ انية، لريقها الناس في كل
بين بعضهم البعض الآخر في المستويات
سارية ثقافية، اجتماعية و غيرها مما يفرق بين
س.

- هذا المنظور وسيلة لى خارجها، ينة بذاتها، ت مجرد
ي طبائع الأفعال أو بياء، أفعال أو شرها، سواب وال
نطأها، بياء أو قبجها، ة في حقائقها، على ذات صاحبها
، عية تقوم مستقلة عنا، غير قوانينها الخاصة، الي لا
روف الحض الاجتماعي بوجه عام، هنا ك كلية مطلقة

¹ - نوال بوطرفة: مرجع سابق، ص 25-26.

بته، ؛ نسبية متغيرة ، ذاتية و غايات في ذاتها، ، وسائل ،
غايات أبعد.1

2- ميكولوجي : ية التي كان يعالج بها أصحاب
الاجتماعية و السيكولوجية ، بنها القيم، ظر لها
معيارية، ن بدراستها دراسة علمية ، ها تحليلا
موعيا، ء جملة من العو ساعية التي تنشأ في ظلها
القيم ، ي حياة الناس أفراد و جماعات ، ل بدافع
وغاياته، ؛ الأشياء و خبراتها في مواقف معينة،
كشف عن تفاوت بعض تفسير و تحليل طبيعة
السيكولوجي أم ذات طبيعية اجتماعية.

، الصفة الفردية للتعبير عن القيم، اط من السلوك
ساني : تك يكلوجية التي تتناول القيم التحليل أن طار نام
هرة القيم يسندى بن من المتغيرات ، على الفروق
دية س والنوع والذكاء دل الفكري لعلم النفس الفردي
ء النفسي للفرد.

المكتسبة من البيئة الاجتماعية كالانتماء الطبقي ،
هنة، ين، علم، أو في المدينة التي تنشأ فيها، تتد بذلك
علم النفس الاجتماعي ، بدراسة بيئة الاجتماعية
طه به، السلوك في نار :اخذ البناء الاجتماعي، تبار أن
ات التي تؤثر في سلوك الفرد و توجيهه.

، القيم لا يمكن أو تكون مستقلة ن سان، في وجودها ،
ذات الشيء، اتنا بالأشياء و ميلنا نحوها، ت يخلقها
سان خلال تفاعل رغباته بها، ة التي يعيش فيها، هي

1 - محمد الطاهر بوباية: دراسة الفاعلية من خلال بعض المؤشرات الثقافية ، مذكرة نيل شهادة الدكتوراه في علم النفس ، قسنطينة ، 2004، ص 83.

النظرته بها ، ومن بيئة لأذى ، ييم عن ذات فاعلها ،
ير المستمر ، يات و ليست غايات تطلب لذاتها.1

3- لاجتماعي :

ول ال اجتماع و الاقتصاد براب و الاقتصادية و الثقافية
يم ، فة و بعض أصحاب الاتجاه السيكولوجي ، ين
ة وحدها و هو أثر المجتمع و بذ و صدورها و مدى
رها ، حكم منهجهم العلمي مضطرون ي م كما تبدو
جتمع البشري ، ين و زمن محدد ، روف بعينها ، تالي
م تتطور - ظرم - ، الذي توجد فيه ، طعا بسببية متغيرة ،
وع القوانين التي تكون أشد أثرا في سان ، القوانين
لكنهم متفقون على أن أحكام القيم تقبل الحكم عليها

2. ساس من الأدلة التجريبية.

ولوجية ي انشغل بدراستها العديد من الباحثين
من علماء الاجتماع المحدثين و المعاصرين نانا
هم نه ة اجتماعية كسائر الظواهر الاجتماعية الأخرى
لجتهم للقيم الا أنهم يختلفون في تفسير طبيعتها و
تغيرها ، كر الاجتماعي تنطوي تحت لواء المنظور
ساعي ، و مصدرها و اكتسابها و علاقاتها با اهر
بة الأخرى ، وم الحياة الاجتماعية ، أحوال الاقتصادية و
قيم في بنية الط س وأتباعه أما الموظفين فقد رد
رات الجمعية كما هو الحال عند دور يم قق القيم في
و مواقف و هو ما منه طار ي عند تالكوت بارسونز

1 - محمد الطاهر بوباية: مرجع سابق ، ص 83-84.

2 - صلاح قنصوة . نظرية القيمة في الفكر المعاصر ، دار الثقافة للطباعة و النشر ، القاهرة ، مصر ، 1981 ، ص 163-165.

، فيبحث عن القيم من خلال تتبع كمال بينما اى بها ال
نهايم نتيجة للسياق التاريخي .

-4 ، القيم :

و متعددة نذكر منها:

- أ- يس - فيرينون - زي : ياس القيم التالية:
- لنظري هو البحث عن الحقيقية و هدفه الأول
- تنظيم و ترتيب المعلومات لطريقة عقلانية.
- اهتمام الشخص الاقتصادي ضاء برية و كذلك ناج
- ائع و استهلاكها، زوة المادية.
- ن السامية في الشكل و التناسق و طاء ظر من
- الرشاقة رونة.
- ي حب الناس لهذه القيمة ، ذاته الشكل الوحيد و
- لعلاقات مانية.
- مياسي مهتم أصلا بالسلطة.
- يدرك أن الكون هو من خلق الله تعالى.
- قيا سوبر : القيم التالية:
- ي الذي يساهم في الخدمة الاجتماعية.
- لشخص بانجاز أشياء جميلة تساهم في جمال
- الم.
- يم اعية اختراع و تصميم و تطوير جديدة.
- عقلية: تشير ي لفرص في المستقبل.
- الخاصة و بالسرعة المرغوب بها.
- ذي يمنح للآخرين اكتساب الاحترام.
- الوصول ي ملموسة، مام مل.
- ارة ، بوضع خطط ملائمة.

- ي يتيح أجورا زهيدة.
- بالأمّن للحصول على وظيفة في الأوقات

عبء 1.

- ل الذي يمر في ظروف جيدة.
- الإشرافية تم العمل ت اف ، عادل.
- على اتصال بمن يحب من الآخرين.
- ، بالعيش الحياة التي يختارها.
- فعل أنماط مختلفة من الوظائف.
- ب- جوردان: يحتوي كل منهما على مقاييس و هي :

نصية: و تشمل :

- اية لممتلكات الآخرين.
- اكل الصعبة و الوصول ي عالي .
- ، أشياء جديدة.
- ، وفق برنامج.
- ار ثابت للوصول للهدف.
- ه نحو الشخص هدف واضح.

اخلية للشخص: مل :

- لشخص بلطف و تفهم.
- هو مقبول اجتماعيا.
- ، : النظر ي في أخذ قراره بنفسه.
- سان خرين أي المساعدة.
- ا لطة على الآخرين.
- ج- العمل وولاك المقياس أربعة باحثين و هم:

¹ جابر بن عبد الحميد: أحمد خيرى كاظم: مناهج التعليم في التربية و علم النفس ، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر ، 1989، ص191.

يل وتيجنج ، ، عام 1971 ، مقياس نحو العمل أكثر من
ل جماعة مهنية أو داخل بعينه من مجالات العمل
تلفة.

ة مقاييس نوعية، ، القيم الست المرتبطة بالعمل ، نمم
ر مل على المقاييس الست الفرعية كما جاء ترتيبها
و التالي :

بالعمل ، في العمل ، العمل ، ساعية للعمل ، اقتصادية
مل ، لترفيح الوظيفي).

ر الباد ر العمل ، القيم الست الفرعية الست
و الضمني للقيمة ، ، بقياس البعد الضمني للقيمة و
ح لها و يختص المقياس السادس بقياس البعدين
سر مني للقيمة، ، بعد دراسات متأنية لاختبار صدق
مي ، ية و الحضرية، ، المهني¹ .
، الديمغرافية في التحليل : مثل : النوع ، سر ، توى

IV- ملوكية للقيم ائدة وؤسة :

1. جة عن القيم التقليدية:

على سلوكيات العمال في مجموعة المظاهر المؤثرة
التي نلخصها فيما يلي:

أ- للعمل : ثقافة الفرد و قيمته، ته س ، في مجتمعا
ل و يمجده، العقيدة لامية عوى جهاد فيه و انه أم
نولهم و يمتنون حرفهم في تنظيمات أسرية أو
كثير من أراضيهم و استغلالهم كأيدي عاملة

¹ عطية محمود هنا: اختبار القيم و استخداماته كدراسة التعليمات، دار القلم، الكويت، 1986، ص26.

ة أدى ي ، سسات الاستعمارية ، امل بالدول حديثة
 لاس ، المجال الفلاحي أو الحرفي أو التجاري، نجد
 ن و المتعلم ، بن المستقلة كالتب، يشتغل لحسابه
 ص ، ما يكون عند الضرورة فقط.
 رد نابعا من مركز ر الأخرى أكثر مما هو ناتج عن
 مع التحولات الكبيرة التي يعرفها المجتمع.¹

ب- ، و المواظبة: رد التي تعود عليها قديما ، اصة
 النازحين حديثا ي ن ، نيجة ذلك سهولة التخلف
 التغيب عنه.

مس في ضبط الوقت ، نة في ضبط المواعيد
 الظهر ، العصر، المغرب من الأفراد يجدون ضبط أوقاتهم ،
 خالفاتهم كقلة وسائل المواصلات، الخاصة.

أولوية على الشغل بحيث يتغيب العامل دون
 ض المشاكل العائلية، موسم الحرث أو نضج ب في
 ل الصد أسباب عمل و الانصراف ي الحصاد ، ن طريق
 بية أو بعطلة غير مدفوعة الأجر.

بات أيم السوق الأسبوعية، لمدن الصغيرة ، وحدة
 ن وسط المدينة، المستخدمين ي وج لقضاء حاجتهم
 ، و العودة ي مل ، ماهر من طرف المسير، ي ، يتغيبون
 ، منه لهذا فهو يختار أخف الضررين.

ج- ضباط في العمل ، و ضبط الهيكل التنظيمي و
 التكيف مع نظام العمل ، له ، تؤدي ي على العامل

¹ بوفلجة غياث: القيم الثقافية و التسيير، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، شارع بيروت، الكويت، ط1، 1999، ص31.

ه مما يؤدي دون شك إلى
يتطلبه، نظيم، يث.

ا تكون
ن من عدم الانضباط،
وحدات الانتاجية،
من المسؤولين لسبب بسيط، أنهم
تي ينتسب اليها غالبية العمال ،
لأسر تنتقل إلى العمل ،
يد مهمة الادارة و المسيرين،
صراعات¹.

2. بة الناتجة عن القة حديثة:

أ- برة إلى عمل :
مصدرا لكسب الرزق ،
بة للعامل ،
الوضع بئسة،
فشل عند المجتمع ،
عات العصرية متفتة و بالتالي أمن
ن يتطلب من العامل الحرص و المحافظة على
لأن ذلك يمنحه مركزه ناعي،
و احترام متطلباته.
ب- الوقت واطبة
قد تؤدي إلى ب الانتاج ، هو
لتسامح معه.
الفرد الغربي هو الوقت ، كل شيء
بما دقيقا حسب
محددة.

ج- في العمل ، الرسمية في
ر كل عضو فيه، و ما
ي إلى الانضباط و نلال
و الاجتماعية و الثقافية
براع،
يثة هو ما نجد بين الادارة و نقابات العمل
تماء الفرد إلى تشتغل أقوى من نائه إلى أو القبيلة، هو

¹ - بوفلجة غياث: المرجع السابق ، ص 32-33-34.

ها و تبنيتها من طرف المجتمع ، حديث منطري

ثر من حديثهم عن ثقافة المجتمع أو المنطقة.¹

نلا وري التعايش بين القيم ، و ذلك بالتقريب بينهما ،
 نحو ذلك ، ، منها داخل التنظيم ، ب التقليل من مية
 لما هو تقليدي غير صالح ، ك ايجابي و صالح ، جب
 سائدة و أخذ الـ ه من أجل مسايرة الواقع الصناعي
 .يث.

3. لنجاح المؤسسة:

اد يفجروا طاقاتهم و يحققوا نتائج مشجعة و بالتالي
 ؤسسة و استمرارها غير أن هذه قف لأحيان ضد
 : في المنظمة و بالتالي ضد التطوير ، ات ثقافة تعامل
 كل الأوقات و هو ما يعرض المنظمة للا بار.

باح المؤسسة تتمثل فيما يلي :

- أ- نمو و النجاح بي :
- بات العملاء يتها .
 - بالاستفادة القصوى من جمع انيات البشرية
نظمة.
 - ف ذلك لجميع العاملين بالمنظمة.
 - ب- نيم بالأمن:
 - نواعد و اءات ليمها للعاملين مسبقا.
 - أمان و الوقاية من الأحداث.
 - ز و تتقيف خلية الأمن اولاً.
 - ، و الزوار و البيئة التي تعمل بها.

¹ - بوفلحة غياث: المرجع السابق، ص 35-36.

- ج- متعلقة على العمل:
- بي من خلال اعداد تصميم العمل.
 - الوظيفي و ادخال التكنولوجيا الجديدة.
- د- بالاتصال:
- هي تعزيز الاتصال أفقيا و عموديا.
 - اطلاع العا
 - منظمة بدلا من جعلهم يستمعون فقط لما يقوله
 - ولين.
- هـ- العمل بروح الفريق.
- عايير الأخلاقية:
- الأمانة.
 - نادة و
 - لما تتعارض مصالح الفرد و المنظمة.
- و- تنمية الفرد:
- ديرين تنمية العاملين التابعين لهم.
 - عمل و التمكن من المعرفة و
 - بالمنظمة على أ
 - ، اللازمة العمل.
 - تهم من خلال اعداد برامج لتنميتها.
 - ين المبدعين.
- ص- بية في المؤسسة:
- نام الم
 - : مجموعة من القيم
 - هي القيم العمالية و التي
 - وبر "أنها كام
 - ، أو المعاني التي تختفي وراء السلوك،
 - ن من معتقدات و آمال
 - ات و مثل و معايير".¹

¹ - أحمد زردومي : ثقافة المصنع، مذكرة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم، إشراف ميلود صفاري، الجزائر، د.س.

هي لهم بتقسيم الأشياء أو الحكم عليها والتاثير فيها
أ من ات التي ينتمي إليها وعموما يمكن
لتي مع فيما يلي :

-1 العمل :

، خلدون مقياس للانتاج : لضمان الحصول على ما
ل و مشرب و ملابس و مسكن، هو الأساس في تحديد
من سلع و منتوجات، أهميته في النشاط الاقتصادي
لقيمة و أساس نتاج ، الثروة.

إذا المتقدمة يحتل مركز اهتمام نبع من خلاله
نه البيول ة و الاجتماعية، لأفريقية يكمن في جوانبه فقط
، فقط و انما يكون عائقا للتطور ذ كر في العمل بقدر
لمادية التي تعود عليها ، يستثني من هذه الظاهرة
ما يكفي قوتهم لفترة زمنية محددة، ن المال يذهبون
عمل من جديد ، ول "ا و يدي ، فكرة عن العمل المتسلسل
يحتقر الأعمال البسيطة التي يعتبرها منافية لمركزه
وؤوليته، الموجودة في العى أنه نوع من السجن حيث
الفرد فيه حر.¹

وض بمستواهم الاجتماعي الا أنه لا زالت لحد
يدي سائدة لدى الفرد الجزائري، البسيط الى ، السامي
ة خاصة فيما يلي :

موع لاجراءات العمل و التقيد بها لأسباب منها
يرة للاحترام الذاتي يشعرون بالتذمر في جو

¹ - أحمد الخشاب: التفكير الاجتماعي ، دراسة تكاملية للنظرية الاجتماعية ، دار المعارف، القاهرة، 1970، ص182.

، كرامتهم عندما يجدون أنفسهم مجبرين على

ال للآ نيد الحرفي إاءات ل .

- مال البسيطة.

عتباره بعد تحرير القيود و المواهب التي جاءت

د أكتوبر 1988 لكسب الكمال فقط و انما أصد ، مركز

د الذي يد ، النفسية و الاجتماعية، ده نتائج الدرا التي

ن سنة 1991 امعيين لمعرفة ، لدى الطلبة، نة العمل لدى

تك ورثت مبلغا من المال يكفيك ان تعيش طوال

اتك بدون عمل ، في العمل ؟".

باب 91.4% لون مقابل 8.6% ا فهذه النتيجة تعبر عن

ي الفرد الجزائري.

-2 الوقت:

تمتع من المجتمعات فان الوقت لا يقل أهمية ك لأن

متاحا للجميع سواء كا اء رجالا أو نساء ، التحكم فيه

الفقر و التخلف و الجهل ، نول ن قيمة الوقت "أن

م ي الحديث هو الساعة و ليس الم ك ري".¹

، الثقافات الاجتماعية من مجتمع لآخر و أهم هذه

باختصار :

- الاجتماعية ، التقاليد و العادات و الأعراف و

تسود مجتمع ما ، مافة ي خدمات الاجحية المتوفرة

رتب عا متوسط عمل الفرد لرتة ي ياة.

¹ - يمينة نزار : التكنولوجيا و تنمية الثقافة الصناعية للعامل ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم، 1998-1999م، قسنطينة ، معهد علم الاجتماع، الجزائر، ص119.

- الاقتصادية
مجتمع معبرا عنها بمعدل الدخل السلوك الاقتصادي للفرد و المجتمع ، معات ذات صادية المرتفعة بها اهتمام أكبر.
- التعليمي
تمثل درجة التطور التعليمي كنسبة مراحل الدراسية المختلفة، نهادات العالية و مية، ها ، عام فان مية المرتفعة يعطي فيها اهتمام من غيرها.¹
- تكنولوجي
جودة و المستخدمة من قبل الفرد و لأفراد و المجتمعات بعامل الوقت، فة التكنولوجيا لة كفاءة استخدامها يقودى امل الوقت ، الوقت عمل الصد على العمل الاداري و التنظيمي فقط بل مدى اشتغالها و جميع الموجودات داخل التنظيم حية و قدرة على انتاج عكس ، ي ب لعمر سان الكهولة.
- امل في العمل الصناعي الذي تقتضي منه انضباط ووج ووقت بداية العمل ووقت الراحة.
- قد يعرض ؛ تمس مركزه، مواعيد العمل بكل صامة، : لتقييمه أثناء عملية الترقية أو دفع الأجر كامل أو تصد ثوات و الحوافز، لتالي امتيازات تكون ل العمال.
- ر عنص ر الحية في ميدان التفاني في العمل و تقديم نوعية الرفيعة، داخل المؤسسة محدد بساعات معينة ي جهده في استغلال مية التي كلف بان لا من تأجيا وقت
- نر.²

¹ - يمينه نزار : نفس المرجع ، ص120.

² - يمينه نزار ، نفس المرجع، ص 121.

-3- مسؤولية :

الجديد في المصنع ي
تاجية و انقسامها ي
تعدده مما
هام دقيقة و متخصصة،
مهمة معينة و يتوجب على
حول وظائفهم استنادا ي
سهم ،
اسفة،
فرد مسؤولا عن نأء
تام الآخرين ،
عن جهوده
لكل واحد مهمته،
ي لتحقيق تمام العملية الانتاجية
ملها ،
ي يصيب واحد
تد ليمس عملية نتاج لها .
ابقة للتصنيع و التي كان يسودها تقسيم بسيط للعمل
ن الفرد يسأل عن نتائج أعماله و هو ما جعله
ماعة و لا ية
مسؤولية الفردية.

ؤولية يتناسب مع ما يؤديه من مهام و ما يحتله من
الترج المهني ،
مع عن نتائج العمل ،
شعر بالمسؤولية
نع الذي يعمل فيه ناجحا
تقاد في ضرورة العمل
نظم،
ي
بيدة يعد مطلبا حيويا
التقدم الاقتصادي¹ .

-4- الالتزام التنظيمي :

نطابق الفرد مع منظمته و ارتباطها بها ،
يمثل
يا و قبولاً
لفرد بأهداف
و قيمها ،
ر عطاء أو جهد
بة قوية في الاستمرار في العضوية في هذه المنظمة² .
ن و قيم التنظيم ز بذل الجهد و الوقت من أجل
ه الاهداف ،
زام التنظيمي (الاقتناع ، مل ،
أوجداني) ،
فهوم مضامينه الجوهرية.

¹ نوال بوطرفة : المرجع السابق ، ص41.

² - صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص 181 .

أهمية تنظيمية في :

- سية للتنبؤ بسلوكيات الأفراد، الأفراد الملتزمين ،
- نثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- هميته جأ ن و العلماء في السلوك اليه.
- في توضح ياة و فهم سلوكياتهم جيدا.

إم التنظيمي :

المؤثرة على درجة الالتزام تتمثل فيما يلي :

- أ- س الشخصية (السن ، نس، تعليم، لخ).
- ب- ور الذي يؤدي الفرد (صراع الدور ، الدور ، الدور ،
- الدور ، لخ).
- ج- أو خصائص ، (حجم التنظيم ، التنظيم، لخ).
- د- مل (اتجاهات الجماعة ، التنظيم، لخ)¹.
- ب- للخص ن الية فان مدة الخدمة قد حظ كبير من
- الباحثين، نسبة ليمي قد أثبتت نتائج بعض الدراسات
- نم في العمر و الالتزام التنظيمي ، م الموظف في
- لالتزام التنظيمي لديه ، أن ز حرصا وظيفيا في العمل.

- الالتزام بمدة الخدمة، : الدراسات أن معدل الالتزام
- سنوات الخبرة ، تقادم وجود الفرد في محيط العمل
- يده .اء الأعمال و بدة للتعامل مع الزملاء التابعين، مافة
- تحقيق مراكز وظيفية متقدمة، مع نانية ات وظيفية
- م التنظيمي لمستوى التعليم ، الدراسات على
- علمي للموظف و معدل التزامه، مع معدل توقعات و
- تحقيق عائد مادي و معنوي أفضل ، م الدراسات على

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي : نفس المرجع، ص182-183.

لليمي و معدل الالتزام و كلما ارتفع هيل رد ارتفع
لالتزام.

الدور و غموضه و الالتزام التنظيمي ، أنها
ن صراع الدور يؤدي إلى
إم الأفراد، الفرد في موضع صراع و دي في ادة
يشعر بها الفرد، الالتزام و العكس بالعكس.

كش دراسات على ن ، تؤثر على نعود الفرد بزيادة
الذي يؤدي إلى جة الالتزام.

لالتزام التنظيمي :

ام التنظيمي المختلفة تحت قسمين أساسيين هما :

ام السلوكي :

م الفرد تجاه ل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة، رد
الوقت... الخ ، اشباع حاجات معينة، ا وجد الفرد
يعمل بها لينظم إلى المنظمة التي تشبعه أكثر ، ان
ارتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد و رغبته، على
قابل ما يحصل عليه.

م الاتجاهي :

يشمل على لا اط تنظيم وقيمه، جهد ممكن لمساعدة
م أهدافها و الرغبة ية فيها.¹

الحياة ، التنظيمي لية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته
ض الدراسات أن انسجام الفرد و توافقه مع وظيفته

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي : المرجع السابق ، 185-186.

ي وجود حاج مع أسرته، ترى أن الالتزام التنظيمي له فيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة.

5- ارة. فهمها ، نها ، سائصا :

أ- يوم ارة نيم:

تلك ارة جرة لانحياز، رجه السليم و النية الخالصة، قان

وجة الذاتية و الخارجية، ، البشري الفعال الذي يؤدي

ستشار هم التنمية البشرية المستدامة ، فالادارة بالقي نبر

منفردا بكل الكمال ابيات التي يمكن التص لها بما يحقق

لأداءات.¹

ب- دئ ارة يم :

شمولية :

لتنظيم اري الشمولية، بية و الأخلاقية و مانية لابد أن

، وقت و حسن استغلاله و نسمح ، ضها البعض ،

المنتجات أو نفا ، ظيم اري في تنظيم الجانب اري عملية

ناجية بشكل عام يتناسق و تكامل تام.

بدا التص تسيم مل :

أهم القيم التي تؤدي في ادة نتاج لي أهمية هذه القيمة و ون و من قبله.

و التباين من طبيعة ص و تقسيم العمل كل حسب

ته و خبرته، المنهج اري كل درجة تخدم الأخرى.

¹ حسن صالح العناتي: الحل الإسلامي لأزمة الإدارة في العهد الحديث، المعهد الدولي للبنوك و الاقتصاد الإسلامي، 1993، ص12.

أساس الترقية و .ارة :

ختلفة و قيمة من قيم .ارة .لابد أن يكون الارتقاء بها
الذي يمكن بواسطته تدرج المراتب ، في درجات
م يزم العمل كالمحسوبة، سب يؤدي إلى بشرية و يجعل
عرضه للفناء.

، التفاضل في الدرجات:

ما زال و سيبقى الأساس في الرفعة و المفاضلة،
ما يؤتسبوا .ارة القيمة في مستوى من الأمية ، الطريق
لتنمية المستدامة.

ار العمل المبذول :

حسب طبيعة العمل المؤدى، إذا كانت تعبر بصورة
المبذول أدى ذلك إلى و زيادته ، نسبية بين الجهد
تعتبر قيمة تؤدي إلى كلما نمت هذه القدرات كلما
عمال الحصول على مستوى لائق من المعيشة.

انص .ارة يم :

ارة على السلوك اري في البعد القيمي الأ قد اكتسب
أخير الإ بعدا اجتماعيا هاما ، تم خصائص الإ في النقاط
ية:

- .ارة : المجتمع الذي سامية فاضلة فاطنة.
- يز .ارة ب دي و الروحي على حد سواء.
- نص .ارة ب يم يية ، و تعامل الفرد مية تشترك تخاذ
لفكري و المقدره العقلية.

- مل إدارة ، نظام و تحديد المسد بات ، الرسمية و التنظيم
 مي ، التنظيمي ، تحقيق الطاعة.
 أن اعتماد أسلوب .ارة . مثل للموارد و يفجر الطاقة
 رجه السلوك ساني نشودة مما يؤدي حتما ي ية بشرية
 امة.¹

-VI مي للعامل مؤسسة :

-1 مي للعمل :

نوبس Nobbs و ضوابطه سلوكه أخلاقية، ت الأفراد و
 مسارات معينة ، ذ ي قالب ينس . و أعراف المجتمع ".²
 سلوكياتهم لا تنطبق من ع و تكون مجموعة من
 بالحكم على ما يدور حولها من أمور مادية و
 حضرية ي . القيم التي يحملها .
 و متناسقة في صورة نسق مترابط، شاملة لدى الفرد
 في كل المجالات، يؤدي ي القيمي للعامل .

النسق القيمي للعامل :

، الدينية:

ن تقدراته الدينية و تتمثل في الدين لامي درا تشريع و
 المجالات الاجتماعية و المهنية ، أن يتأثر بهذا
 زون مي المهنية ، ما يساهم في تحديد اتجاهات الفرد
 لعمل .

¹ - الطيب الداودي: المرجع السابق، ص 326-327.
² - بوفلجة غياث: المرجع السابق، ص 19.

التاريخية:

العمال ، نتيجة مجتمعي عبر مراحل تطوره كالانتقال من
عماري ، اتجاهات العامل نحو العمل .

السياسية:

السياسي و بالتالي الاقتصادي ه ليبرالي أو حر ،
تنظيم العمل و سلوكيات المستخدمين .

اجتماعية:

و يساهمون بدورهم في فرض احترامه من خلال

مع لعمل المرأة و اختلاط الجنسين في موقع العمل .

- علاقات الأفراد داخل التنظيمات و علاقة

من مختلف القبائل و المناطق .

- مستوى انتماء العمال و ولائهم للمؤسسة .

- رامي السلم اري قبليية على مستوى احترام السلم

اري مؤسسات و تنفيذها .

اقتصادية :

عناصر التالية:

- الدخل : يحدد مدى اانية للعمال و بالتالي مدى

عن الع جتهاد فيه .

- وسائل الاتصال : ائل المواصلات عوامل تؤثر

العوامل لوقت العمل .

-2

ن القيم داخل التنظيم:

أقضات عدة مشاك في عمل المسؤولين ، دال تي يمكن
 ء التكيف الى سوء العلاقات البشرية، الصد لانسحاب ، م
 التخريب، أخطر رد فعل:

في ثلاث صور هي :

أ- علاقة مانية في تناقض العمال و المسؤولين أي

بم الحديثة المسيطرة على سلوك ارات.

ب- و نقص الحوافز والدوافع ي كما تنتج عن سوء

البشرية.

ت- جهاد فوط النفسية التي يتعرض لها العامل ، من

حباب اع و التخ دفاعية لمواجهة د مسيطرة التغيير

يمثل حباب تين أيضا ، ل نهائيا ما سة أخرى أو

، للبطالة، ة أخرى حباب فيب و تجنب العمل مع

فيه و جية لة¹.

يعكسها هذا التناقض في القيم لا التدخلات التي

هذه الآثار السلبية الآتية:

كاننا

تنظيم أي تشخيص هذه القيم.

صل الثقافة

، و تكييفها مع الوسط التنظيمي.

لمعرفة جابي

فة القيم التي تتماشى مع واقعنا و استبدالها بما

تا الثقافية.

ن خلال تعزيز القيم الايجابية و التكوين و

جاد

نماء لدى العمال لمؤسستهم.

علام

¹ - بوفلجة غياث: مداخلة حول تناقض القيم داخل التنظيم ضمن الملتقى الدولي المنعقد في جامعة الجزائر حول ثقافة التسيير 30-28 نوفمبر 1992 ، الجزائر ، ص 220 .

صحة:

ن ، استخلاصه، بيتها الكبرى في تنشئة الفرد على
 نيم و تشكيل صيته، ة في العديد من المواقف ، عد القيم
 عمليات التوافق و ذلك ي كأسرة و المؤسسة يشتغل
 يتعامل معها في حياته اليومية ، رد منسجمة في قيم
 كلما كانت مؤشرا للت و تحقيق الرضا ، قيم تتغلغل في
 م أفرادا و جماعات و تمكن سان كيفية التعامل مع
 و تساعد فيما ينبغي الأحداث و تحدد له الوسائل و
 ي يختارها .

يد :

وله جهود المسؤولين كونه يشكل أهم أهداف

ساسة إذ ، تتوقع أن تؤدي موا الوظائف التي استند بها .

لها تتم معرفة جوانب قوة و ضعف الأفراد فهي

تدام عدة أساليب لتقييمهم.

تركز في هذا الفصل على از نظريات المفسرة للأداء

طرق ي ريخي لقياس ، هذا الأخير.

I. لمفهوم الأداء:

من الاهتمام و التمحيص و التحليل في البحوث و
 سات ارية ضيع المتعلقة بالموارد مانية و ذلك بالنظر
 ن جهة، و تداخله مع العلوم و الاتجاهات الفكرية
 قد جاء مفهوم الأداء لتحديد ا نات المختلفة التي بر
 النفس بالأداء من خلال الدوافع و القيادة، و ارتكاز
 ماع على تص و هيكلها ضافة م المسؤولية الاجتماعية
 المتخصصون بالهندسة البشرية بتة للعمل و تحقيق
 ي عمله ، أما المهتمين ارة م تحسين أداء العمليات،
 ون ينظرون م نا اقتصاديا يسعى م خلال الاستخدام
 لمنظمة، و من خلال م يمكن تلخيص النظرة م :
 م كل مرحلة من المراحل التاريخية لتطور الفكر
 كثير من الأفكار المتعلقة بالأداء.

بيروقراطية مار ماكس فيبر رته م ل المعيارية و
 اء ، و مدرسة ارة مة نظر إلى ميط الأداء الفردي و
 تحسين الأداء و رفع ناجية م و الحركة، و نتيجة
 عمل و الأجور و ظهور أف م العلاقات مانية النظرة م
 أثر العوامل الاجتماعية و مانية لمادية على الأداء.

بده مثل توسيع العمل ، و م النظرة من الأداء
 كفاءته م المكافأة ، و ادرين على النظر م ما و باع
 ن خلال العمل ، و ما حيث يعتبر هذا القول في
 م للأداء الذي يعتبر الموارد البشرية مدي م تحتاجها
 م عملية ال م استراتيجي.

موارد البشرية و النظرة بها تنافسية في حديثة مثل :
، التنظيمي و المعرفة و غيرها ممن يتمحور حول

اء. 1

II. حدة للأداء:

ن أداء لعمله هو ضمن أهداف كل تنظيم و مؤسسة،
العمال التي تؤدي حتما في عالي من الأداء.

خلال ثلاث عوامل تطرق بها ن خلال تعريفه للأداء
دافعيته للأداء مع قدرته على الأداء و إكته
ل دوره الوظيفي² تعريف في المعادلة التالية :
ة + القدرات + راء.

1- هية : من الجهد في أداء شيء م ضا عملية نفسية
لأعمال و المهام المختلفة للمنظمة.

علي السلمي في أنها : عملية زة ناظ به في حالة
بة تنظيم نمط هذا السلوك.³

ول من طرف ن لأداء العمل ، كما أنه يختلف من
اء كل واحد منهم لو تساوي عدد الأفراد في
ل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الاهتمام و
هده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته
الفردي و تثيره لكي يؤدي العمل ، و تعتبر مشكلة

1 - سناء عبد الكريم الخناق: مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز لمنظمات و الحكومات 08-09 مارس 2005، ورقة، ص35.

2 - أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية و النشر، ط2، بيروت، 1979، ص65.

3- جمال الدين محمد المرسي ، د. ثابت عبد الرحمان الإدريسي : السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 341، 342.

ة، و لقد تعددت النظريات و المداخل التي تفسر

الاجابة¹

أ- رية X تشائمة و التي تفرض أن سان ، غير طموح
و هو في نظريه واجب غير مرغوب فيه ، و
نجل المسؤولية و ما نقاد و ينفذ نل ما يمكن من
ود.

بالي بمصلحة الجماعة و أن الحاجات التي يريد اعها

لا يبالي بأهداف التنظيم الذي ينتمي به لا بد من

غامه يجب مراقبته إدام.

ب- رية Y:

، و هي عكس النظرية الأولى ، إذ افتت ، أن سان يط

يريد أن يعمل و يجد ذا لك، و أنه يتمتع بالقدر على

يع في تحقيق أهدافها و أن الحاجات التي يريد

داع

ل، لكنها تمتد لتشمل الحاجات النفسية و

اعها تقتصد

و" من خلال نظرية الحاجا أن

ير و الاحترام و ات

ة ذاتية يستطيع

سان ، يرغم على العمل غاما إقب يكام

إذا أحسنت اارة ملته.²

"القدرة على الأداء سواء كان هذا الأداء

-2 ات

نوع آخر من السلوك".³

سقة معقدة أو بنشاط

، كان عملا حركيا أو

بي القدرة على

الرحمن عيسد .

عمال ، و تشمل أيضا السرعة و الدقة في

و تشير ي

¹ - أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1989، ص15.

² قجا رضا: أداء العامل في التنظيم الصناعي ، شركة بانيت للمعلوماتية والخدمات المكتبية، ط1، الجزائر، 2003، ص60.61

³ - محمود عثمان نجاتي : علم النفس الصناعي، لجنة التأليف و الترجمة و النشر، ط2، القاهرة ، ص 283.

ليس هنا في هذا بين قدرات ات المكتسبة، و تعني
 ي التدريب أو التعلم كالتفدرة على الكتابة أو القدرة
 و القدرات غير العقلية، حيث ترتبط الأولى بالذكاء
 ل لمعنى الذي تحويه و السرعة ي راء حسابية، و
 ، الهندسية في أو لثانية فتشتمل على قدرات الحواس
 ألوان، و كذلك يبين المثيرات الصوتية المختلفة إضافة
 ي لتي تتضمن القدرة على بذل جهد جسماني مكثف
 فظ ا مركبات الجسم و غيرها.¹

-3- راك:

لعملية الخاص مائل التي يتم بالها ن المختلفة حول
 بيئة المحيطية لتصد ذات المعنى².
 ، الفرد ي المؤثرات تجيئه في صد تلومات رئيسه زملائه
 نظمة و من عمله، و من مص ن بأداء العمل و أمور
 خصم م الفرد بالانتقاء بينهما يرها متوعبها و بفهمها
 و خيراته السابقة و متأثرا أيضا ب مات و خصائصها.
 يختلفون في فهمهم و اكهم الذي يتعاملون معه،
 ه الذي يء تدخلا لا لزوم له في العمل ، في حين
 الفرد من قبل الرئيس، و عليه ن راك بات ذهنية تقوم
 مات التي تصله عن طريق الحواس ، و ذلك حسب
 انطباعاته.³

1 - عبد الرحمان عيسوي : علم النفس و الإنتاج ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ص 370.

2 - جمال الدين محمد مرسي ، ثابت عبد الرحمان الإبريسي، المرجع السابق ، ص 212.

3 - عكري زكية : نمط الإشراف و علاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الجزائرية، رسالة شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم و العمل تحت إشراف الدكتور حميد خروف، كلية العلوم الاجتماعية و الإسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2002، 2003، ص 69.

III. العاملین :

1- أداء العاملين :

ة و تحليل أداء العاملين لعم
تصرفاتهم أثناء العمل ،
ك لا جاحهم و مستوى عتهم لية، وأيضا الحكم على نيات
عن طريق ترقية لوظيفة أخرى أعلى¹.

هو قياس مدى قيام وظائف المسة بهم
بم ، مدى نادة من فرص الترقية و زيادة الأجور.
أهداف المطلوبة

أداء العاملين في مجالين أساسيين هما :

أ- ية بشأن تخطيط القوى ا
أجور و تخطيط المسار
التدريب.

ب- د تساعدهم في تحسين ادائهم و زيادة بيتهم².

ي يستخدمها أرباب الأعمال لأي من الأفراد أنجز
لما ينبغي التقييم وصف الفرد بمستوى اءة اارة أ
جدا ، جيد، مقبول ، ضعيف،...)³.

2- المؤسسات الصناعية :

أ- البشرية (العمال) :

لى نواحي القصور في أدائهم لهم الفرص يها في
ر المقبولة و التي تقلل من كفاءة العاملين من جهة
أرة اارة ي العمل لى بها.

¹ - صالح بن نوار : فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علوم الاجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، قسنطينة، 2006، ص 93.

² - زهير ثابت : كيف نقيم أداء الشركات و العاملين ؟ ، دار قباء للنشر و التوزيع ، 2001، ص 87.

³ - حنفي عبد الغفار: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر ، 2002، ص 361 - 362 .

- ب- لمؤسسة:
- يقيم الأداء على داد دة للترقية.
- مة الاختيار نكم على سلامتها.
- شعورا بالراحة و الطمأنينة بين العاملين بسبب عادل لتقييم أدائهم.
- داد ر تنمية قدراتهم ، حيث يتم من خلالهم داد التدريبية ف في أداء العاملين.
- هذه لأن شعور الشخص العال هناك ه و تصرفاته ما على قواعد العمل الموضوعية.¹

3- اف. عاملين :

م أداء العاملين في ما يلي :

- أ- م داد بالمقارنة مع ما كان متوقعا منهم.
- ب- القوى العاملة.
- ت- ر الوظيفي للعاملين.
- ث- التدريبية للعاملين و م البرامج التدريبية.
- ج- قياس الكفاءة ناجية.
- ح- ن أداء العاملين و تحسين جهم.
- خ- عملية الاتص ر و العاملين ارته.
- د- ات العاملين في رته كل أفضل في المستقبل.
- ذ- ناملين و بين الأقسام و ارات.
- ر- اد الصالح رقية.
- ز- ر و الحوافز و النقل.
- س- ملاءم للقرارات ارية ي بنيت عليها.

¹ صلاح الدين عبد الباقي : الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر و التوزيع الإسكندرية، مصر، 2002، ص 286، 287.

4- أداء العاملين:

أ- تقليدية :

ب: بس المتدرجة:

أ. استخداما و شيوعا حيث من السهل تطبيقها و

المرتبطة بالتقييم حيث يتم استخدام مقياس

التقييم يحدد المقيم درجة معينة يحصل عليها الـ

درجات كل فرد التي حصل عليها بالنسبة لعناصر

بين الأفراد بالرجوع إلى

م.1

الترتيب العام:

املين بالتسلسل من الأحسن إلى

تقييم الأداء ، و تعتمد

ضوعية من حيث تحديد درجة ضلعية ضنة للتأثيرات

صية.2

وائم المراجعة:

لرئيس في

ي على عدد العبارات التي

نويات مختلف أداء

نويات الوظيفة محل التقييم ، و يقوم هؤلاء الخبراء

لكل عبارة، تفيد هذه الطريقة ذا

طية لكل وظيفة أو

ن الأعمال.3

1 - زهير ثابت : مرجع سابق ، ص 90-114 .
 2 - حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر بجامعة قلمة ، الجزائر، 2004، ص 129.
 3 - زهير ثابت ، المرجع نفسه ، 119.

ب- برق بيثة:

قة التوزيع باري:

يم على أساس اء. زيع و ترتيب الأفراد المطلوب
وزيع الطبيعي التي مفادها تحدد كما يلي :

ن رة تميل ي لها و يقل تركيزها عند الطر يمكن
ية عند توزيع الأفراد حسب اءتهم.

ف = 10% رل = 20% سط = 40% د = 10% جدا = 10%.

طريقة يمكن طاء نفس التقدير¹.

نة الاختيار باري:

م الصفة أو العبارة التي تكون ثر تتكون كل صفة
لصفات ، يص الفرد اما بالسلب أو اءب.

طريقة اارة اءاف:

نيم الأداء المبني على مقارنة نتائج ا كوسيلة للتغلب
ء ، و يقوم هذا الأسلوب على العناصر الرئيسية

لي:

- التي يمكن قياسها .

- رؤوسين في تحديد الأهداف .

- ، لبلوغ الأهداف.

- معاير

ها قياس نتائج الأداء.

نا لهذا نفسه مجموعة من الأهداف التشغيلية قصيرة

يب عن طريقها تحسين أدائه¹.

¹ - محمد علي عبد الوهاب : غداة الأفراد ، مكتبة عين شمس ، ط1، القاهرة، 1975، ص374.

IV. على أداء العامل :

1- راف:

بر راف لالها المؤسسة على تحقيق أكبر مستوى من
ة في أداء سول ي بالية من فاءة ناجية الكثير من التجارب
عرف هاليس Halis راف ار الشخص الح نارة م في ك فرد
اس أدائه و تقدير كفايته للاطمئنان ي القيام بتصويت
و نقله ي له، و تحقيق أفضل بلح ه بين المرؤوسين
، بالعدالة و البر و اللباقة، حتى يهد ، عمله بمهارة و
و شمول .

شكل كبير على مردود المؤسسة سلبا أ بابا أن توفير
تنظيم العمل ، بث روح العمل الجماعي و التعاون
مأنه أن يرفع ح الم ، دوران العمل و الغياب ، وبالتالي
، و لا يمكن نفي أهمية راف ، تحسين أداء العمال في
ند كبير من التجارب و البحوث ليبرزوا ر ذج راف
ائل الأد عن العمل².

2- افز:

ي من أهم عناصر تاج حقيق كفاءة هذا العنصر لابد
د بكفاءة وفعالية فع للمؤسسة، فتحفيز الفرد ما ف ي
مع أهداف المؤسسة فجعل الأفراد يعملون برغبة و
المشاكل التي تعاني منها نارة مؤسسة.

ل مقابل الجهد الجسماني أو العقلائي المبذول في

ل .

¹ - راوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر ، 2000، ص 213.
² - قجة رضا : المرجع السابق، ص 73.72.

لعصر الحديث أن الأجر ذا ' يؤدي بالضرورة إلى
 ، و ما تياء العمال، وهذا ما أكده "هيرز بورغ" على
 برة هو وسيلة باع ط ، في المقبل أن هناك د أجريت
 : علاقة متبادلة بين مستوى دخل الفرد و الرضا
 ن المعروف أن دور الأجر لا يقتصر : على باع لندنيا ، و
 ما و يرمز للمكانة الاجتماعية فضلا ره في باع من
 اجتماعية ا بشخصية الفرد.

المادي ذا بكن فكل واحد منا يعمل على تحقيق منفعة
 ر الأساسية لتحقيق الرضا في شتى مجالات الع في
 تياجات الأساسية ، و يرجع ذلك إلى نرية التي تسعى
 ضروريات العيش والرغبة اللا عفة العائدات ن مستوى
 ع تعتبر أيضا نوع من الاستقلالية ا ما يلاحظ على
 العصر الي ، ذا ميزات العصر، و أصبح لهم الأغلبية
 صيد كما ن ت لا تقتني لا ن غلاها.¹
 -3 مل المادية:

المادية أو الفيزيقية للعمل بأذ يط بالفرد أثناء قيامه
 برته الذهنية و الجسمية ، و التي لا يستطيع التحكم
 رضاء و الأتربة و التهوية...الخ.

ع الظروف الفيزيقية و المادية للعمل و انعكاساتها
 ة المتصلة بأداء العامل ، و استخلصت أن درجة
 الجذب التي يمارسها محيط العمل على ال ارتباطه
 و بالتالي إلى واران العمل و معدل الغياب يرتبطان

¹ - أنس محمد و جعفر قاسم : نظم الترقية في الوظيفة العامة و أثرها على فعالية الإدارة، دار النهضة العربية، مصر، 1973، ص 20-22 .

اطا تناسيبا، و هو ما يؤكد تعريف الدكتور صلاح

ظروف المادية للعمل هي :

- ا يحيط
معها و .ارة . الذي ينتمي به¹.
- مال ذا
سنع، نتيجة التأثيرات المتمثلة في نساء وية و
تنظيم الآلات في المصنع وفقا . الجوي ، و الضو
، سليم².
- ذا
لعمس ذا .ة، ستؤدي ي .ل غيابه نت .س و حوادث العمل .
- مافة ي
عة العمل التي تؤثر سلبا أو بابا .ل ، فكلما كان
، بينه و بينهم كلما كانت مصدرا للرضا الوظيفي
الأداء الفعال و سان .اعي يميل ي .علاقات .علات
مستمرة.
- على أداء العامل و يعرفها محمد حلم على أنها :
- وضع وظيفي أقل ي .طريق نقله الى وظيفة أعلى أو
على.

يبير ترقية العمال في ال .ب الأسس التالية:

- شخص .
- العامل .
- اءة و الأقدمية³.

¹ - الشنواني صلاح: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار الجامعة العربية، الإسكندرية، مصر ، 1974، ص105.
² - رشوان الحسين عبد الحميد: علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 221.
³ - محمد الدقس: علم الاجتماع الصناعي ، مركز طارق للخدمات الجامعية، عمان ، الأردن، ط1، 1999، ص 195.

V. اء العامل :

1- العمالي :

الغياب،فالتغيب مفهوم يوحي بتوفر رادة ، الانقطاع
نى التغيب بسبب خارجي خارج عن ارة د¹.

ب لاختلاف الأطر الفكرية و النظرية، فيعرفه أحد

ن بأنه: " نامل عن حضورى لمروف كان مكنه فيها ، و
مكتب ناءات التغيب بأنه: عدم حضور "العامل" لى له
ذلك بسبب المرض أو ة التي ، عن العمل ضافة لى
لأى سبب من الأسباب."

فلورن نيب يشير لى " الصناعية بسبب تغيب العمال
مكن أو ساب تغيب الوقت الضائع بسبب ، أو غلق
ع أو الة الحضور لى ن الساعة أو الساعتين."

لتغيب مشك ن التأثير المباشر على نتاج ناجية تهدد
ب العملية ناجية بل تؤدي لى عف بين العمال و عدم ضا
به العامل ا و خاصة نا هروب من أداء مهمة يومية
جهة أخرى أشارت بعض التعاريف لى تنظيمية تلعب
: ماهية هذه المشكلة ها عدم توفر الظروف المادية
، يؤدي لى الأمراض بدورها تؤدي لى معدل ال ب².

ن الدراسات أن العوامل ارية دور : ظاهرة التغيب
بينها الأسلوب رافي مدى تكيف العامل في عمله، و
فأسلوب راف ل التغيب و بالتالي يؤدي لى عالية الأداء
لا على عدم تكيف العمال اء التحكم في التكنولوجيا.

1 - قجة رضا : المرجع السابق، 86.

2- طلعت إبراهيم لطفي : علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة و النشر، مصر، ص 72-73.

هرة التغيب العمالي ، فان الاهتمام كان يصب في

فهو مؤشر كفيل بالحد من

لبي لهذه الظاهرة على الـ

ء العامل¹.

2- رن دل :

هنية داخل المنظمة و خارجها².

دوران العمل ي

ك بعض العاملين لخدمة داخل المؤسسة و لال

يظا

ذ د محلهم.

د داخل التنظيمات الكبيرة الحجم و لا يعتبر دوران

مضر.

ساسة و تقوية العناصر مانية و الـ بأفكار جديدة

ذا

ث في حدود معقولة و بطرق منظمة.

بيعية تستفيد منها المؤسسة، و أما دوران الذي لا

فهذا النوع لا ينفع و يؤدي ي الجماعات لأن ا سك

ثبات و الاستقرار.

أن طبيعة دوران مته هو دوران العمل اري بخضع

الذي يعد من مشاكل التنظيم الصناعي.

ما على مدى ما يحققه له ذلك المك من باع ختلفة لهذا

بين مرتبط بمدى ما يحققه من باع ة من خلال بقائه

نا

مما لا شك فيه أن سان بهدف باع ناته بن الشراب و

ية لضمان استمرارية النو في مركز عمله لا يفسر

فقط ، هناك س يضمن لهم باع دى الحياة و لكنهم

¹ - طلعت إبراهيم لطفي: المرجع السابق، ص 74.

² - كمال بوقرة : الأسلوب الإشرافي و علاقته بمشاكل العمل في التنظيم الصناعي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم و عمل ، باتنة، 2000-2001 ، ص 97.

برون على العمل وذلك بهدف باع مرتبط بالعمل
 لانتماء على حصول على دور ن سلطة و غير ذلك من
 الأهداف.

تتمرار فيه من أهم المواضيع التي تطرق بها لاجتماع
 ، التي حاولت أن تربط الدوافع بالسلوك التنظيمي ،
 من أبرز ورواد هذه النظرية التي تظم حاجات
 سان
 ضرورة الحاجات و أهميتها .

دراسته لظاهرة دوران العمل مفادها : أن ظاهرة
 من المنظمات الص
 من المشكلات الت
 جود هذه الظاهرة
 ماعي للمنظمة و الظروف القاسية للعمل ، و كذلك
 جود فرص
 افز، و سوء معاملة المشرفين ، و عدم
 ل هذه الأمور تدفع بالعامل على ترك عمله و
 نانية ، العام
 عمل آخر.

3- سباط:

في العمل ساني
 المؤسسات و هو الميدان الصناعي
 عد الانضباط في العمل داخل المؤسسة مشكلة من
 الخطيرة ، إذ
 للأدوار و المراكز و بدون مشرف و
 و مؤدب و ضبط
 تعليمي و المهني المحور الأساسي
 ام و الانضباط إذ
 داخل المؤسسات كالتمارض الذي
 مباشرة على
 العقوبة على العامل الذي يتغيب عن عمله
 طويلة،
 ضوي و حوادث العمل المعتمدة، و التبذير
 عمال
 و الغش على
 و تعتبر كل هذه الآفات آثار أو
 لمستوى التعليمي و المهني للمشرفين ، إذ ذا الم يتآكل
 : أصلا بسبب الفقر على ، و التمتع بالخبرة في ميدان

ل ، إذ ، أو قواعد و قوانين و أسس معينة مما يخلق
في تؤدي في ذلك عدم الانضباط في العمل.

سلوكات سلبية في العمال مما تؤثر على العمل
ثرة.

غياب المبدأ الذي يحمل اختيار الموظفين و الاحتفاظ
في أساس المحاباة و غياب هذا المبدأ ي
ثارة
على أداء مؤسسة.

تتأثر من ضرورة داخل التنظيم أو داخل
ثفت اسات
سسة.

-4 م التكن جي :

كم في وظيفته أو في عمله، أي قدرته على التكيف
سسة و بالخصوص في مجال عمله حيث تعتبر
ينهما محمر أساسي لارتفاع أو تدني مستوى
تعليمي والتكنولوجي و عمله ، كلما كانائه العكس
ب ، حيث أن مستوى العامل هو الذي يحدد الوظيفة
زداد مستوى التحكم التكنولوجي و يرتفع كلما كون
مجال عمله.

صادي و تتضمن مجموعة من الخبرات و المعارف
ت و المعدات و طرق العمل ، مما يكسب العامل
عية كفيلة با
تكنولوجي.

، المحددة لفعالية الأداء لأن الخبرة وحدها لا تكفي
تام عملية التكوين و التعليم و التدريب الكفيلة بزيادة

لمرة على طرق العمل، التي ت حديثة في نار نتائج
 ، العلمية ي ثق جية لوجيات نقصد بها ن م و سيطرة
 نذا الآلات و نظام سيرها و جها في خضم الخبرة
 امل أكثر قدرة و مهارة في استيعاب متطلبات نظام

ل. 1

.VI اس الأداء:

موضوعية و الأساليب الذاتية:

1- موضوعية:

تمد على أسس ، في قياس أداء ها :

أ- ية تاج: نها بوحدات القياس مثل عدد الوحدات

ل خارجية لا تخضع للسلطات و تحكم الفرد.

ب- ود تاج و مع المخرجات للمواصفات المعمول بها

اس يتفاوت ب ل و أهدافه.

ت- وجود تاج:

2- ديرية الذاتية:

لى أداء الأفراد و يلجأ الى هذا النوع من الأساليب

صع وضوعية في قياس الأداء.

اييس الذاتية ي عات رئيسية:

أ- جية أو السلمية: ، (المسؤول أو المدير) لدرجة

الفرد.

¹ - اسمهان بلهوم: المستويات التنظيمية و أداء العامل ، دراسة لنيل شهادة الماجستير ، تحت إشراف دبلقاسم، كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر ، باتنة، 2002-2003 ، ص 86.

- ب- ية أو المقارنة: ب الأفراد محل فائتهم في أداء الموكلة بهم تنازليا.
- ت- لسلوكية: نع على طاء ير الفرد في العمل ، فهذه لوكية التفصيلية التي يؤديها الفرد.¹

.VII فصرة للأداء:

-1 العلاقات مانية:

يو الفضل الكبير في ساح كان تد ، أن التقدم الصناعي اعية و طورها أدى ي كانت من قبل بين صاحب لصناعي القديم، و ما جعل بة تقوى و تثبت هو ي عمل واحد تحت ظروف عمالية حدة حصل بعد ن ضعف العلاقات بين العمال باب مل ر تدهورا هو زرية للعامل نظرا لارتفاع نسبة البطالة آنذاك في م مايو بأبحاثه طريقته تعتمد على ملاحظة العمليات ناجية عمال في أوقات عما ن أيضا سلوك جماعات عمال و يسمع ي يثهم.²

طة لكشف آثار يوم ات راحة تتناول أثنائها العامل و الشاي.

، صار أقوى كما أكد ضرورة العلاقة بين . أنه الجو عملهم و كذا تحسين أدائهم.

نظريات العلاقات مانية ، العاملين داخل المؤسسة اعية.

¹ - بن زاهي منصور، محجر ياسين: علاقة مهارات الاتصال بالأداء المهني للعامل ، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، 8-9 مارس ، 2005، ورقة ، ص 57.

² - مجدي محمد عبد الله : علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعارف الجامعية، مصر، 1996، ص 281.

مايو سنة 1924 نارب نساء ن الغرض منها هو تحديد
 قوة ب قوة نساء نتاج ن هيئة البحث باختيار مجموعتين
 تحت ظروف مماثلة ، و كانت المجموعة الأولى
 سوء طوال فترة التجربة في حين كانت المجموعة
 نية ايد باستمرار ، فكانت النتيجة أن ناج لتجريبية قد
 نتيجة لزيادة نساء حظ أن نتاج نة الضابطة رغم أن
 نساء م ير.

ناك عامل آخر أدى إلى اداة نتاج ن شدة نساء ا لذا كان
 من راء لاكتشاف سر ارتفاع نتاج¹ نان لاتجاه العلاقات
 مانية باهات النظرية الأخرى في دراسة و تحليل
 ، و من أ جماعات العمل رس نية و الاجتماعية، و
 لاتصال و الروح المعنوية و غيرها .

وى فعالية الأداء و تحقيق نتائج ايجابية أكثر ان سائدا
 نة الإداري ، الكلاسيكية الأخرى نة على نمط السلطة
 من مشاركات علمية و ديمقراطية في التنظيم و
 طاء ر نانيات بها العامل التي تسمح يل علاقا فاعلات
 كل هذه المؤشرات تدفع إلى الي كفاية بالرغم من
 هامات ت بها النظرية لا رضت إلى نة أشارت إلى انب
 باهات العلاقات مانية بها :

أ- سلموا بأن العامل لا يمكن أن يكون سعيدا في
 لته لا ا. إلى اعة.
 ب- روا إلى يب كفرد رشيد عاقل و ما عليه عناصر
 و المشاعر.

¹ - قباري محمد إسماعيل : علم الاجتماع الصناعي و مشكلات الإدارة و التنمية الاقتصادية، منشأة المعارف ، مصر، ص401.

- ج- غف العلاقات مانية ع بين العمال و :ارة رة و التغيير .
د- مادية على النسق الاجتماعي للمصنع.

نروتها على يد "مالكون ماكنير" الذي هاجم المنهج

ساني ، من الاهتمام حساب الكفاية في أداء العامل و
ا و كيفا¹.

2- ارة العلمية:

و لقد بدأ تايلور من أبسط الوظائف حيث عمل منذ

بدأت في مارس 1856 ي في ورشة عاملا في شركة

إلى رئيس جماعة إلى ملاحظ عمال ثم دخل سلك

ن إلى أن أصبح كبير المهندسين بالشركة.

ر ضياع الوقت و الجهد و الموارد دون دة انتاجية

، و باجراء تجارب دة الانتاجية و ضبط الوقت و

مادية المتعلقة بالعمل و الانتاج ، و ذلك بالحد من

راف : العمل و الانتاج ، مما كان سر البشري الذي

جية هدفها الكسب المادي فقط مع الكسل في القيام

دارية العليا أكثر من العمال المنفذين.

، من تحليله دة من المبادئ يمكن ون بد ب المحاولة و

، حيث أوجد ما يعرف بتقنية الحركة و الزمن أي

د تايلور أن العمل في المنظمات الصناعية المعقدة

ح السلع والخدمات من أجل ا ، و من ثم مفهوم

ي ثلاث محاور :

أ- تمرار تؤدي بانتظام خلال فترة معينة.

ب- تاج من غيره من الأنشطة الانسانية.

¹ - قباري محمد إسماعيل : الرجوع نفسه، 402.

ج- جر ، من أجل الحصول على المكافآت.

يلور و اعتبرها واجبات هي :

- جمع :ارة الحرف المختلفة ثم تصد في جداول ثم
- ت قواعد عامة و صد اضية.
- عمل :ارة عملية ثم تدريبيهم و تعليمهم.
- ا :ارة اليب الجديدة في أداء العمل .
- عمل : تقسيم العمل بينه ل بالتساوي .

د أنار :ارة لانية و الرشداية في المؤسسة من خلال

المثلى لأداء العمل¹.

لرية على أربعة دعائم:

ررب العمال و راف لتتظيمي ، و نطاق راف لسلس عملي :ظيفية.

مع العاملين في المؤسسة على مناصب العمل و قد ييهم ، و هكذا تستطيع المؤسسة الاستفادة الى حد

ص في العمل .

تنظيمي فيرى ، السلطة و المسؤولية و تقسيم أعمال قسمين هما :

لرئيسية في المؤسسة. : التنفيذية -

لادارات و الأعمال التنفيذية ، و يرى : المساندة: -

م وجود ما يسمى بنطاق راف ي جود العنصر

استطاعة مشرف واحد الاشراف عليهم.

¹ - قجة رضا: مرجع سابق ، ص 10-11.

- الادارة لتحقيق الكفاية
 اية ثلاث مبادئ رئيسية
 اجية
 سين من أداء ال ل .
 الى الطريقة المثلى و الوحيدة لأداء العمل .
 العمل وفقا لطريقة التي تم التول اليها بأسلوب
 -
 -
 أة محددة تزيد عن معدل الأجر اليومي.
 ف المختلفة المحيطة بالعامل مثل وسائل
 استخدام
 -
 ، و طريقة الأداء...الخ.
 الأخيرة تعرضت لانتقادات كثيرة و ذلك من خلال
 مع المصنع و اعتبار الانسان آلة بدافع الخوف من
 من اجل الربح.
 حيد هو زيادة الانتاج و ا
 مع الاستبعاد ا
 لانسانية و جعل ولية
 انه في الواقع المسؤولية ترجع
 بير و الى الظروف
 ي يعيشونها .
 و لي كن
 ؛ تحت طائفة النظريه
 المثالية التي تصد
 جب أن
 ، ما هو كائن.

3- نية الوظيفية:

- ت هذه الذ
 نائية الوظ
 س الذي تعاني منه النظريات الكلاسيكية، و
 ل التنظيم و مختلف العمليات التي تتم فيه
 الظواهر التي تبدوا منعزلة بعضها عن بعض كما
 ت الاستمرار في الوجود يبيف
 الأنساق و تعيي يكانيات
 بها الأنساق لاشباع الحاجات.

نز" و روبرت ميرتون و سنحاول

ين الذين تناولوا

ق الى امات ي حدا.

• ، بارسونز:

هم رواد البند و أبرز علماء و أبرز علماء و أبرز علماء و أبرز علماء
وظيمات بل بيولوجية عامة متأثرا في كتاباته ا يفية
كايم و ألفريد باريتو، و لقا 'اجتماعي حيث يرى بأنه
ن الذين تنشأ بينهم ع فاعل ا يتخذ مظهرا فيزيقا بيئيا ،
، لتحقيق الحد الأقصى من حديد الصلابة لنسق من
ي يتكون أساسا من عنصرين أساسيين هما :

- نات و وار سط و المعايير و التكامل¹.

، خلال بناء معين ، هذا البناء التنظيمي يقوم على

وظيفي يكمل كل منهما الآخر:

✓ ود القيم في ساق وظيفي يعمل على ديمومة و التنظيم.

✓ را لمشاركة الأفراد في وظائف التنظيم أي أن

نسقا اجتماعيا يتكون من أنساق فردية مختلفة ،

التوجيهات لفة و أن القيم هي التي تمنح هذا

توافر قدر من الانسجام بين قيم التنظيم و قيم

بأنه نسق اجتماعي منظم أنشأ من أجل تحقيق

محددة.

رعية فيما بينها و تكاملها مع النسق الكلي الى القيم

ة و تحقيق الأهداف بعلاقة النسق بالبيئة و يتعلق

للنسق، فمطلب الموائمة أو التكيف ي كل الموارد

¹ - السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم، دار المعارف، ط1، القاهرة، 1983، ص 71-72.

ظيم أما تحقيق الأهداف فتتمثل في حشد الموارد ، التكامل الى العلاقة بين الوحدات و خاصة تلك رى من التضامن و التماسك بين الأ لفرعية.

روف السائدة في الأنساق الفرعية للظروف السائدة تصنيفا خاصا للتنظيمات حيث ميز ب ثلاث أو أنساق

تنظيم و هي :

- أ- الفني : باطات الفنية في انجاز أهداف التنظيم.
- ب- لاداري : ؤون الداخلية للتنظيم.
- ج- لنظامي : الفني و النسق الاداري من جهة، و جهة أخرى .

م نموذج للتوازن في التنظيم ق اجتماعية و هو ما فيبر المثالي .

• ميرتون:

وانب التنظيم التي أغفلها نموذج فيبر فهو يهتم أي مجال نظامي آخر ، و لبناء هذه النظرية أد ل

هيم جديدة و هي :

- الوظائف الظاهرة.
- وظيفي .
- لوظيفية.

و أوضح أن العناصر البنائية التي أشار اليها فيبر القواعد و اللوائح و قد تكون له القدرة على التنبؤ ية مثل جمود و ذلك في ضوء مدى تحقيق التنظيم

يسعى اليها .

غير الرشيدة للسلوك التنظيمي و المعوقات الوظيفية ز فكرة البدائل الوظيفية و استبدال الأهداف.

: في النت

صحة:

و تقيمه كعملية تنظيمية و استخدامها و أساليبها

بها ...

وصلنا إلى نارة برية تحتاج إلى داد ، بحيث تستعمل
لدى أساس علمي موضوعي .

تتعلق نارة الأداء و فعاليته هو استثمار و تنمية

حسين الأداء ، و أن القدرات ناجية ون و تنمو بال ليط

عداد مجالات الأداء و أن العمل البشري المنظم و

، بناء تلك القدرات ناجية.

بم الأداء بل نربطها بالسياسات الأخرى خصصا

لأداء و بين الأهداف المنظمة و
رلين راف هذا ضافة
العاملين.

دة و صعوبة و مستمرة في نار رد البشرية.

I - هجة ث:

أ- نهج :

حث العلمي لا يكون هذا لإبائتباع منهج أو طريق
يتطلب جملة قواعد تسيطر على العقل و نعني
الوقوف و لتعرف على العلاقة بين القيم التتظ ة و
، الضرورة إلى وصف المعطيات الموضوعية التي
يعتتها و واقعها.

م فيه بالوصف المنتظم الدقيق لظواهر اجتماعي أو
دما التحليل و المقارن و ويم من اجل الوصول إلى
التي هي موضوع الدراسة بغية التنبؤ و التخطيط
نقيل¹ واثيا بل عن قصد باعتباره واحد من المناهج
، في مختلف الظواهر و ما يتحراه من الدقة و
راسة في وصفه طبيعة العلاقة من القيم التنظيمية
في المستشفى بالإضافة
محاولة تفسيرها و تحليلها و تصنيفها و ليس مجرد
، الوصفية لا تنحصر أهدافها في مجرد
ات بل يتجه
كافيا يتم الوصول فيه إلى تعليمات بشأن موضوع
لومات و البيانات بغرض استخلاص النتائج و
اسة² اضح سليم للإجابة
ي الإشكالي طروحة.

ب- مع البيانات:

الميدانية كمصدرين أساسيين لجمع المادة العلمية و

ي يلي :

¹- محمد برور: محاضرات مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، منهجية وتقنيات البحث، السنة الثامنة، خدمة اجتماعية،
معهد العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 1998، 1999.

لمادة النظرية :

در لجمع لكل المعلومات حول المادة النظرية ا بلقة

تل في المصادر التالية:

• مآدر:

بة , القواميس و المعاجم , المداخلات و

نرات.

• لمادة الميدانية :

ملاحظة والاستمارة لأجل جمع البيانات .

حظة:

بيانات و قد تم استخدامها لـ ن قبل الباحث , ض من

اد العينة بعد تحليل البيانات الواردة في الاستمارة

أحث من المبحوثين سواء كان كلاما ملوبا.

بح أساسا من مصادر الحصول على البيانات حيث

ضوء على لبيانات الكمية فتضيف إليها بعدا كيفيا و

ا معنا خاصا.¹

تنا على الملاحظة البسيـتها أثناء قيامنا بالدراسة

في المؤسسة من خلال ملاحظة العمال أثناء قيامهم

الاجتماعية للعمال و علاقاتهم فيما بينهم.

مارة :

من اجل الحصول على معلومات

ا نموذج يضم مج

ع أو موقف .

¹- حسن منسي : مناهج البحث , دار الكندي , ط, الأردن, 1999, ص35.

ب و ذلك وفق موضوع البحث و فروضه و
فراد العينة قصد إيداع آرائهم حول أسئلتها دون قيد

خو.1

يث بلغ عدد الاستبيانات المرسلّة إلى العمال 30 أنت

و التالي :

- حورا: سية للمبحوثين و ضم 05 ئلة.

- حورا: الوظيفي و ضم 13 ئلة.

- حورا: ضا الوظيفي ضم 12 ئلة.

ج- نة :

العينة :

نت يتعذر علينا المسح الشامل و بالتالي يتم اللجوء
صائني و هذا الجزء أو النسبة التي تشكل صورة
قد تكون مشوهة نسبيا و قد
عة محددة من الأفراد لقصد الاختبار و المعالجة

انتزعت منه , مع

سائية.2

العينة :

ستشفى و نوع العينة التي تم اختبارها في هذا البث
لأصلي للبحث تمثيلا سليما فقد تم الاختيار بطريقة
مرضين بحيث كان العدد الكلي 239 أخذت نسبة 25 % بي

مادل 60 .

1- صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، بدون طبعة ، الجزائر ، 2003 ، ص، 37
2- رشيد زرواتي : تدريبات عن منهجية البحث العلمي ، العلوم الاجتماعية ، ط1 ، برهوم الجزائر ، 2002 ، ص 17 .

II - ان الدراسة :

أ- ن ميدان الدراسة : الزهراوي :

عقبات تاريخية تميزت بطابعين :

ما بعد الاستقلال , و ذلك بناء على مجانية العلاج

ى تاريخيا :

ركز راء ى و اجتماعيا و هو مقر مواساة و حماية

ات التي مر بها قطاع الصحة بالجزا : زها فيما يلي :

- حلة 1830 - 1850 :

ج الجهاز العسكري للعدو امة ترميض .

- حلة 1950 - 1904 :

أأت المناطق الآهله للسكان بالمعمرين .وبيين بدأ من
ام 1904 ت الضرورية ربيين ان الجزا ين.

- حلة 1945-1962:

لثورة تتكف بعلاج الشعب رغم قلة انايات .

- حلة 1962 - وق :

س علمية فشيديت المستشفيات على مستوى جهات

تماشى مع التطور التكنولوجي و ثقافة العصر ,

ب بالجامعات مما زاد التطور في طور العتاد الطبي

لدول في هذه الخبرات .

التي أجريت فيه هذه الدراسة من دم على التراب

الى عهد الاستعمار بن يحتوي على 120 ه عدة مصالح

مدى عبارة عن بناء جاهز ان مقره موجودا بمنطقة
 في بالعرقوب , في 1982 فهو من بين المنشأة التابعة
 اب الولائي ثم تم تدشينه من قبل الرئيس الجمهوري
 اذلي يد سنة 1982 في الزهراوي تبعا للعالم لامي الذي
 علم الطب.

ب- جال رافي مستشفى الزهراوي :

في الزهراوي دي السكان لولاية المسيلة يقع في
 الشرقية لعاصمة الشرق حي 80 مال المحكمة , و من
 معطي الزهراوي , أما من الناحية الغربية يحده
 لوطني الر وعيريريج و المسيلة .

احة تقدر بـ 3.8 ضي من داخل الولاية وضواحيها ,
 بة للتصد يحتوي على 05 ن العلوية خاصة قسم ية و هي
 العام , قسم راض بدر قسم عاش , قسم الجراحة العامة
 جراحة أنف عين , قسم طب لطفال سم راض ية ,
 على قسم الاستعجالات و نسام نية افاة إلى المدير دير
 تشفى م ثلاث مد المستشفى و هي على النحو التالي :

حية , مديرية الشؤون سادية , و التكوين و المالية .

ج- البشري , الدراسة , الزهراوي :

لطين فيه يوجد المستشفى فريق متعدد المهام يساهم
 لصالح المريض و لصالح راد , به حوالي 1200 ل,
 مختلف عمال سياقة , الطبخ , العناية " نفاة داريين و
 ين و كل طباء عددهم 22 , منهم 07 و حوالي 239 يعملون
 بيزات الخاصة بالنقل و بواء على سيارات عاف قل

و عدده 07 عن طاقة الاستعداد واء فهو يتبع ى 320 ير
ن على نام لنحو التالي :

- ي : يحتوي على 64 ير
- ة و العيون : يحتوي على 28 ى الوقت الحالي لقة.
- طب لفال ي على 60 شغل منهم 30 ير.
- م راض ية : 32 ير .
- مة : يحتوي على 64 منها 32 احة العامة و 32 ير العظام.
- : يحتوي على 32 ير

القاعات الأخرى كملحة تصفية الدم بها 12 الهيكل

في الصفد نفى بما فيها المديریات و المصالح و نسام
، يحتوي عليها .

نرى مية نرى مية للمستشفى نوا ى ها نة مع التنظيمات الرسمية نرى

نرى مية للمستشفى نوا ى ها نة مع التنظيمات الرسمية

نرى مية للمستشفى نوا ى ها نة مع التنظيمات الرسمية

د- أ ن الدراسة :

علتنا نختار الميدان كثر كمارسة نموذجاً ذات طابع
بة الصحة و السكان التي تعمل هي بدورها تحت
، على مستوى الوزارة.

جتماعية ، يقدم للفرد خدمات و لصالح المجتمع ته ، و
ختيار فرضيات البحث جابة ىئلة حت في كالية مدى

طرف الطاقم النسبة الطبي و هذا ما جعله

مض القيم

سمون دراستي .

يلاء

، و المحلي الذي يداوي علل و

، من أكبر و أقدم ا

نيرة في المجال لتقديم مات جدة

اض بسام تويه هذا خير

ن كانوا الشريحة التي قمت من خلالها بضبط العينة

البيانات

جليا في الطاقة المادية و البشرية

مستشفى تي

لر من ن

ءها و عدم نجاعتها و

مات الاجتماعية الطب

له ، غير ن

، لذا حاولنا معرفة هل هي

الطبي و الشد

نها و يتضمن

ملاسة لهذا

المريض للمهنة و عات عات بة و

كيات

نرورة لتحقق من صدقها و لانها.

لزماني :

سة بالمراحل التالية :

رد أولى :

الموضوع و بعدها تقديم الفكرة للمشرف و موافقته

ي تقديم الطلب للإدارة للسماح لنا بالعمل و بعدها

نوع و ذلك بداية من صياغة الإشكا

، و كان ذلك يوم 2012/10/28.

الثانية :

حدود المستطاع

المادة العلمية حول الموضوع

كانت هناك قراءات للمعلومات

بداية من 2013/01/08

له و قد طالبت فترة

ة الموضوع أكثر

يها و ذلك لأ

ن النظري .

الثالثة :

نية و ذلك بداية من إعداد الاستمارة و تجريبيها و

على العمال و كان الميدان يوم 2013/05/30 غرق توزيع

لومات العامة و المهمة .

ارات 04

-I شخصية

رقم (01) : بنة حسب الجنس :

النسبة المئوية	تار	نس
% 70	41	ور
% 30	19	اث
%100	60	نموع

م ذكور في حين أن نسبة

له يتضح لنا أن نسبة 70%

بينة البحث هم إناث.

%30

المرضين في المؤسسة ذكور و هذا التفاوت بين

رض ذلك كما انه راجع إلى خصوصية المنطقة .

حسب الحالة المدنية:

ج رقم (02) :

سبة	تار	المدنية
%60	36	وج
%40	24	زب
%100	60	نموع

بحسب الحالة المدنية فكانت النسبة الأكبر المتجسدة

بالبية المرضين لهم أسر يقومون برعايتها و

% 60

ه النسبة الأفراد العزاب و تسجل 40%.

رقم (03) :

بحث حسب المستوى التعليمي :

التعليمي	ترار	سبة
أئي	0	%0
سط	20	%33.33
ي	35	%58.33
معي	5	%8.33
نموع	60	%100

جدول أعلاه أن نسبة %58.33 ثة ذوي مستوى تعليمي

سبة عند المستوى الجامعي العالي

ثليها نسبة %33.33

سبة %6.66 د العينة.

مبحوثين ذوي مستوى تعليمي منخفض يتراوح بين

ري الجامعي و هذا ما قد يخلق عدة مشاكل مستوى

ب تكوين جيد للمعنيين .

ع العينة السن:

رقم (04) :

السن	ترار	سبة
39 – 25	30	%50
49 – 40	17	%28.33
من 50	13	%21.66
نموع	60	%100

لنا أن نسبة البحث كانت مزيج سرية و نجد أن

الشباب المقدره بـ %50.66 عه من ناحية الإيجاب كون

ها الفرصة لاستغلال هذه الطاقات , ثم ثليها نسبة

فئة العمرية ما بين 49 – 40 , تمثل % 28.33 إسقاط النسب

, فئة الأكثر من 50 بنسبة % 21.66 ما تكون عبارة عن

لعمل و التي كذلك تعتبر الموجهة أو

ام باعتبارها

قات الشابة.

العينة الأقدمية:

ن رقم (05) :

سبة	ترار	في العمل
%26.66	16	من 05 وات
%6.66	04	ن 05 ى 10 ات
%16.66	10	ن 10 ى 15 نة
%50	30	15 ا فوق
%100	60	نموع

فائية ذو أقدمية تفوق الخمسة

ه يتضح لنا أن أغلبية

هي اكبر من الخمسين سنة تليها فئة الأفراد ذوي

و هذا راجع لجهود وزارات الصحة و السكن و

تعرفه المستشفيات من هذه الفئة .

ت لزيادة عدد المو

-II خاصة ، وعلاقته برفع كفاءة الأداء ،
رقم (06) : ، لاقته باهتمام العمال للعمل .

نوع	المنظمة	اف. نصية	العامل زام العمل
%100/56	% 98.21/55	% 1.79/1	نم
%100/4	% 50/2	% :50/2	لا
%100/60	%95/57	% 5/3	نوع

الجدول أعلاه أن نسبة 95% العينة المبحوثة يقرون

م العامل للعمل موزعة كالتالي :

ب 98.21% و تليها نسبة 50% لا .

نجد نسبة 5% من الوقت موزعة كالتالي :

ب 50% " و تليها 1.79% نعم".

ن احترام الوقت و اهتمام العامل به ، و هذا راجع

يمكن تفسير ذلك إلى الثقافة التنظيمية السائدة في

أفرادها و من بين هذه القيم قيمة

تحل بقيم عالية

تحقيق أهداف المنظمة.

ل الوقت لكن باعتبار هذا الأخير يشكل عنصر فعال

صدرين المجتمع و

زائري باعتبار أن الفرد نظام ل

يبث نلمس غياب قيمة الوقت .

رقم (07) : ، بالقيام بالأعمال بشكل صحيح

نوع	لا	عم	الأعمال
			تقارير
%100/50	% 10/6	% 90/54	عم
%. /	. /	. /	لا
%100/60	%10/6	% 90/54	نوع

لجدول أعلاه أن نسبة 90 % يقرون برفع التقارير و

كل صحيح موزعة كالتالي :

بـ 90 % أي عدم رفع التقارير فقد مثلها بنسبة 10 % ن

زعة كالتالي :

بـ 10%.

ة المبحوثين يقرون برفع التقارير بعد الانتهاء من

بالأعمال بشكل صحيح و هذا راجع ربما لتطبيق

ير إلى الجهة المعنية بذلك و بالتالي ينعكس

اءات

لية القيام بالأعمال بشكل صحيح.

تقته بانجاز الأعمال في وقته.

ن رقم (08) :

نوع	مهني	الذاتي	العمل	لأعمال ذ ما الرئيس
%100/60	%16.67/10	%50/30	%33.33/20	نعم
%./	%./	%./	%./	لا
%100/60	%16.67/10	%50/30	%33.33/20	نوع

ة البحث يقرون بتنفيذ ما

الدول أعلاه أن نسبة 50%

ي موزعة كالتالي :

بة 50 % و تليها نسبة 16.67% كالتالي :

بة 16.67 % و تليها نسبة 33.33% نالي : نسبة 33.33 % نعم ."

ه الرئيس منهم ما يؤدي بهم إلى

ة الإحصائية ي

م العمال بسياسات و إجراءات العمل و مختلف

ية مهامهم بفعالية لدى العامل المعرفة و الدراية

ات الموضوعة من طرف الرئيس المشرف

: حول

جابا عن أدائهم.

رقم (09) :

تأدية العمل على الغيابات المتكررة.

نوع	لا	عم	المتكررة بـ من المدير
%100/57	%3.50/2	%96.49/55	عم
%100/3	%./	%100 , 3	لا
%100/60	%3.34/2	% 96.66/58	نوع

لجدول أعلاه أن نسبة 96.66% ، أقروا بوجود غيابات

تت على النحو التالي: .

بـ 100% لعب أي دورا في التقليل من غياباتهم مقابل
 96.49% ني التقليل من التغيب في حين نجد 3.34 % ن
 ود غيابات متكررة بينما سجلت 3.50 % الرقابة الدقيقة
 قل يتضح لنا وجود غيابات متكررة بين العمال و هذا
 يق لا تقلل الغيابات المتكررة هذا قد يعود إلى أنها
 هج سلوكا للتغيب كالتمارض بالإضافة بوامل أخرى
 سة من طرف المشرفين كالظروف الفيزيائية أو
 نور .

كررة لدى العمال في ظل الرقابة الدقيقة هذا يعني
 إلى توفر الظروف المناسبة و هذا لا يدفع بهم إلى
 ذا إلى الزيادة في الإنتاجية و في أدائهم في العمل .

بن للعمل ساعات إضافية:

رقم (10)

نوع	زار	عات عمل
81.66%	49	نم
18.33%	11	لا
100%	60	نوع

لا يتضح لنا أن نسبة 81.66% لبحث كانت إجابتهم على

حيث أن طبيعة مناصبهم حتم عليهم ذلك إضافة

المسؤولين عنها فالاتصال بهم يت

أكثر من 48 رضى ، في حين نسبة 18.33% ، أكدت عدم

نراتهم غير كافية إضافية إلى الضغوطات التي

لها كبيرة .

خلية خارج العمل :

رقم (11) :

سبة	زار	مالات
6.66%	4	نم
93.34%	56	لا
100%	60	نوع

لا يتضح لنا أن نسبة 93.34% على أسرارهم المهنية و

قيام بأعمالهم مع مختلف الموظفين إلا من الجهات

إعد المشرف من جهة و قواعد القانون من جهة

نطاق العمل و لا يمكن التحدث اتهم تؤكد على عدم

ل من مؤسسة أخرى , في حين نجد 6.66% تم مناقشة

انية التي تدفع إلى وجوب الانتفاع بخدمات المهن

ح فيها جعل اطلاع الغير على بعض

تنوع روا

رضه هذه الضرورات من اجل تفعيل العلاقات و

اريتها.

يد و ضغط لانجاز الأعمال على الغيابات

رقم (12) :

زرة.

نوع	لا	عم	يب مال سلطته
%100/37	%89.18/33	%10.81/4	ئما
%100/22	%59.09/13	%40.90/9	بانا
%100/1	%./	%100/1	را
%100/60	76.69/46	%23.33/14	نوع

ضغوطات الإدارية لا

لجدول أعلاه أن نسبة %76.69

ابوا بان المشرف يستعمل

لقد توزعت نسبة %89.18

ذو السلطة تكون

امر الإدارة بشكل دائم مقابل % 59.09

لأحيان فقط.

فوطات الإدارية تدفعهم للتغيب و قد

سجلنا بة %23.33

المشرف نادرا ما يستخدم

ي الحالات مقدرة بـ %100

دوا بأن المشرف

لتنفيذ أوامر الإدارة مقابل %40.09

صورة دائمة .

سد

نات الإدارية لا تدفع العمال إلى التغيب بالرغم من

سلطته كأداة تهديد.

بدرجة كبيرة على أدائه و بالتالي من خلال النتائج

ل قد لا يدفعه إلى التغيب إذ يرجع إلى أن

جلة فا

الإدارية يولد لهم الرغبة في أداء مهامهم.

رطات كبيرة عليهم فيمكن إرجاع ذلك إلى تخوفهم
سب عملهم أما أولئك الذين يتغيبون بسبب
ال عند تلقىهم الأوامر بشدة أو تداخل مسؤولياتهم.

سريح أ

نهم بالرغم من المشرف نادرا ما يستعمل سلطته
بة عن نطاق العمل أو أن المشرف نادرا ما
من اجل زيادة فعالية الأداء داخل العمل و رفع

بيلة

اجية.

III- اصة بقيم ي و علاقته ب نع الأداء

رقم (13) : على المكافأة لفته مرارية مل

نوع	لا	م	مرارية مل على المكافأة
%100/57	%1.75/1	%98.25/56	م
%100/3	%33.33/1	%66.67/2	لا
%100/60	%3.33 , 2	%96.67/58	نوع

من خلال له أن نسبة 96.67% لة الفحص كانت إجابتهم

ستمرار بالعمل المحدد موزعة كالتالي:

بة 98.25% تليها نسبة 66.67% ن نجد أن نسبة 3.33% استمرار
موزعة كالتالي :

بة 33.33% قابل نسبة 1.75% "لا".

ن الحصول على المكافأة و الاستمرار بالعمل في
ن يقرون بقيام المؤسسة الحوافز يؤدي بهم إلى

في الوقت المحدد ، في الالتزام نحو عمله و البقاء في
عم الذي يتلقاه الفرد من المنظمة.

بد أن نسبة 3.33% عمل في الوقت المحدد و هذا راجع
المكافئات سواء مادية نوية.

رقم (14) : و علاقتها بوجود غيابات متكررة.

نوع	لا	عم	الغابات الاستمرارية
%100/60	%83.34/50	%16.66/10	نم
%0/0	%./	%./	لا
%100/60	%83.34/50	%16.66/10	نوع

بدول أعلاه أن نسبة 83.34% بنة البحث كانت إجابتهم

الغايات المتكررة موزعة كالتالي :

بنة 83.34% نم" و تليها 0% بنة بنعم أي الرغبة رار العمل
نسبة 16.66% كالتالي :

16.66 تليها نسبة 0% : لا.

لاقة بين الرغبة في الاستمرار و وجود الغايات

سنة لمنظومة الحوافز تدفع بالعامل لاستمرارية

ابات متكررة من طرف العمال، كالك يعود إلى قلة

المجتمع و شعور العمال بالانتماء لها ، مما ينعكس

التزامهم بالقانون الداخلي للم باب إلا في الحالات

رئة.

لمشرف و علاقته بالقيام بالأعمال بشكل

رقم (15) :

حيج.

نوع	لا	عم	يام عمال لا احترام تقدير
%100/36	%44.44/16	%55.55/20	م
%100/24	%37.5/9	%62.5/15	ب
%100/60	%41.66/25	%58.33/35	نوع

جدول أعلاه أن النسبة %58.33 العينة المبحوثة كانت

لى القيام بالأعمال موزعة كالتالي :

ب 62.50% تليها نسبة 55.55% بين نجد نسبة 41.66% أي عدم
انت موزعة كالتالي :

ب 44.44% قابل نسبة 37.50% "لا".

يشعرون بتقدير المؤسسة و ذلك يظهر من خلال

, كما أن طبيعة العمل و ارتباط

ء و الإدارة من

إلى مستوى النتائج المطلوبة و بالكفاءة المطلوبة و

في حين نجد عدم القيام بالأعمال و ذلك لانعدام

لناحية الاجتماعية و الإنسانية كما أرجعوا ذلك

صا

و مؤهل و أن عدم تقديم الإدارة الاحترام و التقدير

.ا ما ينعكس سلبا على أدائهم في العمل .

ن رقم (16) :

ه بالقيام بالأعمال بشكل صحيح .

نوع	لا	عم	الأعمال كل حيث لى الراتب
%100/45	%11.12/5	%88.88/40	ني
%100/15	%20/3	%20/3	راضي
%100/60	%13.34/8	%86.66/8	نوع

جدول أعلاه أن نسبة 86.66% العينة المبحوثة كانت

ام بالأعمال بشكل صحيح موزعة كالتالي :

" 88.88% " تليها نسبة 20% في حين نجد نسبة 13.34 لا "

محيح فقد كانت موزعة كالتالي :

" 20% " ي " تليها نسبة 11.12% اضي .

راضين على الراتب المقدم لهم لسد احتياجاتهم

ف الاجتماعية و الاقتصادية

د رضا العمال عن

ع تزايد حاجيات الأسرة هذا الأمر يجعل العمال

مال بشكل صحيح و هذا ما يدفعهم لتحسين أدائهم

المؤسسة .

ول قم(17) :

لقتة باحترام المواعيد و الانضباط.

نوع	لا	عم	مواعيد و نشاط ام و التقدير
%100/42	%19.4/8	%80.94/34	عم
%100/18	%33.33/6	%66.66/12	لا
%100/60	%23.33/14	%83.33/40	نوع

لجدول أعلاه أن نسبة %83.33 العينة المبحوثة كانت

حترام المواعيد و الانضباط موزعة كالتالي :

بـ 80.94% تليها نسبة 66.66% حين نجد نسبة 23.33% "لا" أي

باط فقد كانت موزعة كالتالي :

بـ 33.33% ل نسبة 19.4% "نعم".

زون باحترام و تقدير من طرف المشرفين و يظهر

زام و التق

و ذلك من اجل المحافظة على استمرارية

. و الانضباط داخل المؤسسة هذا ما ينعكس إيجابا

ينعكس على أداء المؤسسة.

المواعيد و الانضباط و الاجتماعية كالمرض أو

د المؤسسة خارج المدينة مما يصعب النقل إليها

خرا.

رقم (18) : من الترقية

الترقية	نرار	سبة
فاعة	15	%25
دمية	40	%66.67
بارات	5	%8.33
نموع	60	%100

له يتضح لنا أن نسبة %66.67 من العمال يرون بان
الأفدية مقابل نسبة %25 ، تم على أساس الكفاءة في
ند نسبة %8.33 لي أساس الاعتبارات الشد لموضوعية لا
و شروط التأهيل .

ل للعامل التي تكتب من خلال الخبرة المهنية أي
العامل و هنا نفسر أن المؤسسة تعتمد على نظام
بيرة بعيدة عن الذات.

خلال أسس

رقم (19) : من بالانتماء للمؤسسة.

للمؤسسة	نرار	سبة
م	51	%85
لا	9	%15
نموع	60	%100

له يتضح لنا أن نسبة %85 من المرضين بالانتماء

اية نشاطها و أصبحوا جزءا منها ، إضافة إلى أن

بامعة بينهم دور في ذلك في حين نجد أن نسبة 15 %

ب بـ "لا" و ذلك أ فهو يعمل مقابل أن يتقاض اجر

ن رقم (20) : ندين لفترات الراحة.

نسبة	ترار	ات الراحة
%78.33	47	نم
%21.66	13	لا
%100	60	نموع

لاه يتضح لنا أن نسبة %78.33 البحث كانت إجابتهم أن

بجة العمل يخلف جولة مساهمة في خلق مثل هذه

عية بين الممرضين و الذي يتم في صورة تلقائية

نجد أن %13 ت تؤكد أنهم ناء أوقات العمل و ذلك لان

ميرهم المهني لا يسمح لهم بترك عملهم .

ن رقم (21) : مقابل البقاء في العمل في المؤسسة.

نسبة	ترار	المؤسسة
%61.66	37	نم
%38.33	23	لا
%100	60	نموع

لاه يتضح لنا أن نسبة %61.66 ااد الممرضين للقيام بأي

لأجل الحفاظ على المنصب لقلّة مناصب العمل من

سة التي أصبحوا جزءا ليها لان مصدر رزقهم , في

ن نسبة %38.33 هم يعتبرون أن العمل الذي يقومون به

ما أنهم يعتبرون أن قدراتهم و إمكانياتهم و خبرتهم

مل في أي أخرى .

-IV- نشة ائج ضوء ضيات:

-1- لل الفرضية الأولى :

ؤدي برفع كفاءة الأداء:

1. نمل و هذا راجع لقناعتهم بأن العمل يشكل في
ة بالدرجة الأولى ثم أهدافهم بالدرجة الثانية ،
في المؤسسة و التي تحتوي في نسقها على
رفع و تحسن أداء سلوك أفرادها .
2. بالإجراءات القانونية و من بينها رفع التقارير
ى تطبيقهم و حرصهم لمختلف التعليمات التي
القيام بالأعمال بشكل صحيح و في
الجهة الرس
المحدد .
3. لرئيس منهم يؤدي بهم إلى انجاز الأعمال في
تي تحتوي في نسقها القيمي على مجموعة من
ن عليه انجاز أعماله في الوقت المحدد ،
، والتزامه للعمل ما يجعله يؤدي عمله بشكل
لوقت المحدد .
4. استعمال المشرف لسلطته يؤثر لغايات لدى الـ و
لتزام و الولاء و رغبة منهم في الانضباط و
رامة الإدارة في هذا الجانب و القانون الداخلي
على ذلك و خاصة منها الخصم من الأجر و ما
مباشر داخل العمل .
5. أن الرقابة الدقيقة لا تقلا ت المتكررة مع إلى أنها
سلوكات سلبية في العطل المرضية... الخ.
6. ات وإجراءات العمل و مختلف نظم الموضوعية
على أسرارهم المهنية التي يطلعون عليها ،

عمل إلا عند الحاجة الإنسانية , كما تساهم في
 ، لكي يتكون لدى الموظف المعرفة لكاملة حول
 لإجراءات و الأنظمة و هذا .

7. ساعات إضافية و هو أكبر دليل على حرص
 العمل جعل من العمال أكثر التزاما ووعيا
 هي و العمل لت و كما ذكرنا سابقا بأنها هناك قلة
 ال يتمسكون بمناصب عملهم و يسعون بجهد
 عملون بها مقابل فعل أي شيء.

2- ناق ل الفرضية الثانية:

ظيفي يؤدي بر ة الأداء :

1. يؤدي إلى الاستمرار بالعمل في الوقت المحدد و
 وؤسسة للرفع من كفاءة الأداء العامل من جهة و
 أخرى و هو ما ينعكس ايجاب على أدائه و

سد ، العمل .

2. الاستمرار بالعمل يؤدي بهم إلى عدم الغيابات
 اج المؤسسة لثقافة تنظيمية تكييفية مع أهداف و
 لرغبة في الاستمرار بالعمل لدى العما لا ينعكس
 خلال التقليل من الغيابات .

3. و التقدير من طرف المشرف يؤدي إلى القيام
 نة من طرف المشرفين كلما انعكس ذلك على
 و بالتالي السيد ن للعمل .

4. ، على رضاهم على الر ن طرف الادارة شرف
 ج , فكلما كان الراتب المقدم إلى العمال لسد
 و هذا ما يستدعي تحمل المسؤولية و المها كلف

.4

5. أن المؤسسة لها نظام ، أسس الأقدمية راجع و المدة التي عمل فيها داخل المؤسسة.

6. بالانتماء للمؤسسة و ذلك بسبب مدة العمل لعمال بالمؤسسة يشعرون أنهم جزء من هذه

حياتهم إضافة إلى أن العلاقات الانسانية و

التفاعلات بين وده التعاون ر كبير في تعزيز العمال بال مؤسسة.

7. مل في المؤسسة و يعود هذا إلى رغبة العمال لة و أن هناك ندرة في سوق العمل و المناصب ما نذكره أن له مساهمة كبيرة في رفع العمال سة و استمراريتها لان مصيرهم مرتبط بها.

-V العامة :

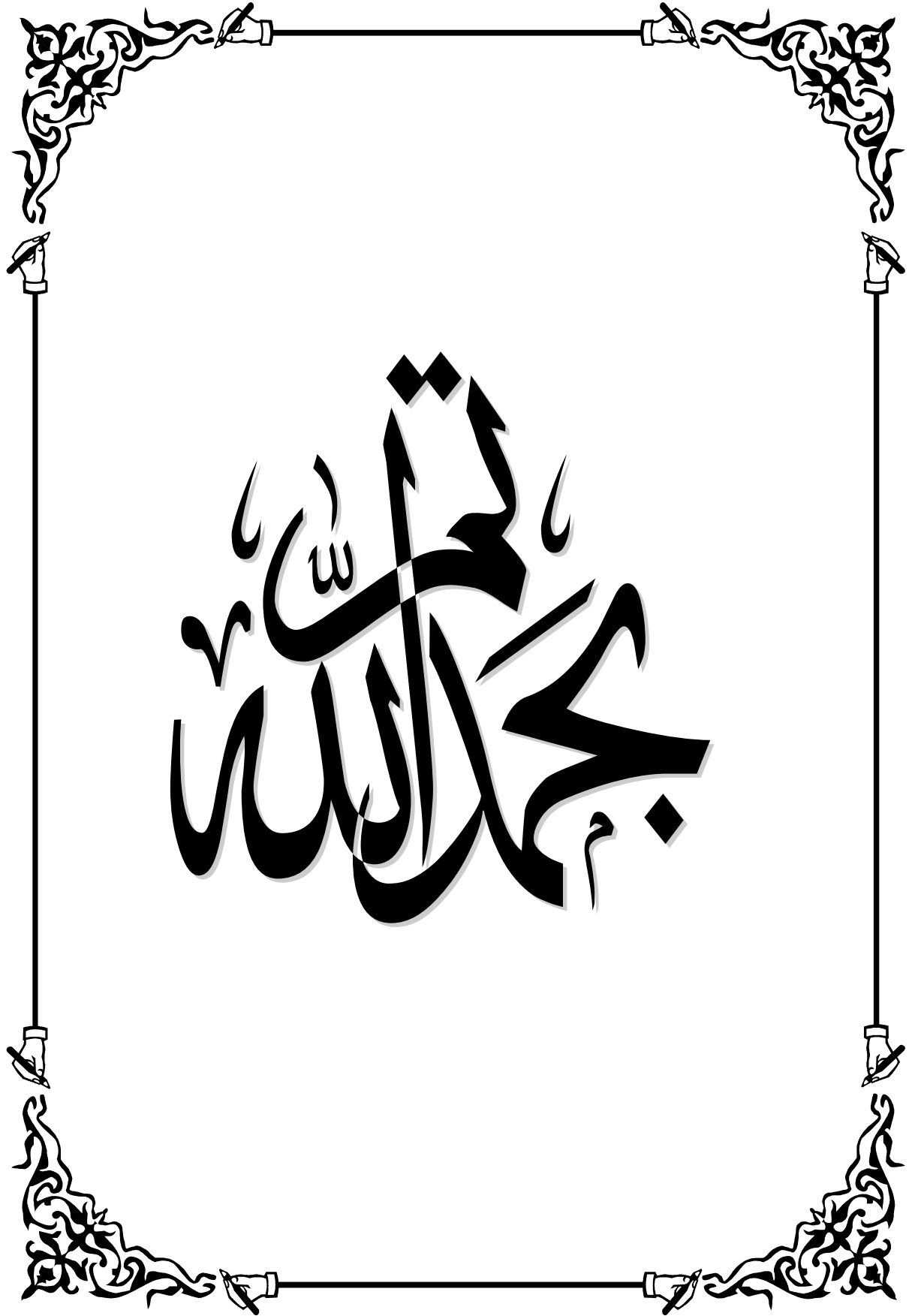
• لى العاملين و العمليات ضمنه من قيم قيات و ي المنظمات الإدارية و من ثم تؤثر من م على لمنظمة الإدارية.

• حو عملهم و البقاء في منظماتهم , و يتعزز هذا مدى السماح لهم بالمشاركة و التفاعل الايجابي ت و الأهداف.

• لدى ا و أنهم اكتسبوا المهارات و القدرات العمل لم يعود بالنسبة لهم يشكل أي مشكلة و الأداء و الرفع من الإنتاجية.

إحاث :

- 1- شففى بأحدث الحديث من ابتكارات في الوسائل
أء أداء عملها في أحسن الظروف و استخدامها
ة من الهلاك.
- 2- سوده الود و التعاطف و الاحترام بين العاملين.
- 3- ة و الصعبة و رفع مستوى الأداء بالشكل الذي
مستوى الأداء.
- 4- بين في العمل و الذي يمتلكون المصدر الحقيقي
داع.
- 5- سائص و سمات معينة لأداء ، لتحقيق كفاء في
داء.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المسيلة
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
ماستر: 02
استمارة استبيان :

القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة

إن الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء لذا نرجو منكم المساهمة عن طريق الإجابة على الأسئلة ، ونحيطكم علما أن إجاباتكم تبقى سرية ولا تخدم إلا أغراض البحث العلمي ، ونشكركم على تعاونكم معنا .

ملاحظة: ضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة

إشراف الأستاذة :

مامش نجية

إعداد الطالبة:

- سعود حياة

السنة الجامعية: 2013/2012

الأول : شخصية

1. نس :

ثى

2. مدنية :

ب "ج" ..

"ق" .. ، "د" ..

3. ن :

25 ن 39 .. ن 40 ى 49 .. من 50 ..

4. التعليمي :

ائي سط ي عي

5. بي العمل :

من 05 رات ن 05 ى 10 ات
 ن 10 ى 15 نة 15 ، فأكثر

نة بفرضية الالتزام الوظيفي :

وقت :

6. اقيت العمل ؟

عم لا

7. ائك وقت العمل هل ؟

• و تذهب إليه

• بز عمك في الوقت

• متقبله

8. ات بين المكاتب؟
 نعم لا
9. مل ساعات إضافية
 سلحة المؤسسة؟
 نعم لا
- بق التعليمات: لا
10. رير إلى رئيسك ؟
 نعم لا
11. طلبه منك ؟
 نعم لا
12. مشرف سلطته بد و حفظ؟
 ما يانا برا
13. بالرقابة أثناء لعمل ؟
 نعم لا
- قمة بفرضية الرضا الوظيفي :
- حوافز المادية:
14. ضي براتيك؟
 نعم بر ضي
15. على مكافأة داخل المؤسسة؟
 نعم لا
16. ي استقرار العامل؟
 نعم لا

موافز المعنوية:

17. ترقية في مؤسنتك؟
عم لا
18. الترقية في المؤسسة؟
عم لا ت الوظنة دمية
19. دير من المشرفين عليك؟
عم لا

بتقرار الوظيفي:

20. برار بالعمل في المؤسسة؟
عم لا
21. ، مقابل بقائك للعمل بالمؤسسة؟
عم لا
22. اء لهذه المؤسسة؟
عم لا

أداء الوظيفي :

الذاتي :

23. في الوقت المحدد؟
عم لا
24. الانضباط في الوقت المناسب ؟
عم لا
25. ان تقوم بالأعمال صحيح؟
عم لا

ة بلا لماذا.....

، حول ب :

26. رة من طرف العمال ؟

عم لا

27. الراحة أثناء العمل؟

عم لا

28. مواعيد العمل؟

عم لا

29. ب هل تستاء ؟

عم لا