

جامعة غرداية  
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الإجتماعية

شعبة: علم إجتماع



عنوان المذكرة:

القيم الثقافية والإلتزام التنظيمي

دراسة ميدانية لعمال مديرية الأشغال العمومية لولاية غرداية

مذكرة مكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في: علم إجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالب(ة): إشراف الدكتور:

بن رحال راضية عكوشي عبد القادر

| الصفة         | الجامعة | الرتبة العلمية  | الإسم و اللقب          |
|---------------|---------|-----------------|------------------------|
| رئيسا         | غرداية  | أستاذ محاضر (أ) | د. طويل محمد           |
| مشرفا و مقررا | غرداية  | أستاذ محاضر (أ) | د. عبد القادر<br>عكوشي |
| مناقشا        | غرداية  | أستاذ مساعد (أ) | د. عويسي كمال          |

السنة الجامعية: 1439-1438 هـ / 2017-2018م

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ  
بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ».

صدق الله العظيم.

(سُورَةُ الْمُجَادِلَةِ 11).

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة و أماننا على أداء هذا الواجب ووفقتنا إلى إنجاز هذا العمل أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل نخص بالذكر الأستاذ الفاضل الدكتور: عكوشي عبد القادر الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي ساعدتنا كثيرا في إنجاز وإتمام البحث، وأتوجه بجزيل الشكر إلى زميلتي: بن تارقي عائشة وكل زملائي قسم ماستر علم إجتماع تنظيم وعمل، وأتوجه بالشكر إلى كل عمال مديرية الأشغال العمومية بخرداية .  
كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة علم إجتماع.

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الغاليين

إلى روح أخي رياض، رحمه الله

كما أهدي هذا العمل إلى ابني الغالي: أنس رياض وإخواني الأعزاء:

نجيب زهير

أختي العزيزة: ياسمين

راضية

رحال

بن

## فهرس المحتويات

| المحتويات                       | الصفحات |
|---------------------------------|---------|
| شكر والتقدير                    |         |
| الإهداء                         |         |
| مقدمة:                          | أ ب ج   |
| الفصل الأول: بناء موضوع الدراسة |         |
| تمهيد                           | 05      |
| 1-أسباب إختيار الموضوع          | 05      |
| 1-1 أسباب الموضوعية             | 05      |
| 2-1 أسباب الذاتية               | 05      |
| 2-أهمية الموضوع                 | 06      |
| 3-أهداف الدراسة                 | 06      |
| 4-إشكالية الدراسة               | 08-07   |
| 5-فرضية الدراسة                 | 09      |
| 6-مفاهيم الدراسة                | 12-09   |

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 14-12                               | 7-المقاربة السوسيوولوجية            |
| 19-15                               | 8-الدراسات السابقة                  |
| 23                                  | 9-صعوبات الدراسة                    |
| 25-24                               | 10-مجالات الدراسة                   |
| 20                                  | 10-1 المجال المكاني                 |
| 21-20                               | 10-2 المجال الزمني                  |
| 25                                  | 10-3 المجال البشري                  |
| 24-22                               | 11-منهج الدراسة وتقنياتها           |
| 27                                  | 11-1 منهج الدراسة                   |
| 29-28                               | 11-2 تقنيات الدراسة                 |
| 24                                  | خلاصة الفصل                         |
| <b>الفصل الثاني: القيم الثقافية</b> |                                     |
| 34                                  | تمهيد                               |
| 30-27                               | 1-مفهوم القيم                       |
| 35-30                               | 2-تصنيف القيم                       |
| 32-31                               | 2-1 تصنيف ألبرت للقيم               |
| 34-32                               | 2-2 تصنيف على أساس الأبعاد          |
| 35-34                               | 2-3 تصنيف على أساس الفائدة والمنفعة |
| 37-35                               | 3-القيم الثقافية                    |

|  |   |
|--|---|
| 42-37                                  | 1-3 القيم المجتمعية                         |
| 46-43                                  | 2-3 القيم التنظيمية                         |
| 47                                     | 4-أهمية دراسة القيم                         |
| 48                                     | 5-أهمية القيم في حياة الأفراد والمنظمات.    |
| 50-49                                  | 6-مصادر القيم                               |
| 52-51                                  | 7-وظائف القيم                               |
| 53                                     | 8-القيم وأخلاقيات العمل                     |
| 54                                     | 9-القيم والإلتزام التنظيمي                  |
| 55                                     | خلاصة الفصل                                 |
| <b>الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي</b> |   |
| 64                                     | تمهيد                                       |
| 61-58                                  | 1-مفهوم الإلتزام التنظيمي                   |
| 65-61                                  | 2-أهمية الإلتزام التنظيمي                   |
| 69-66                                  | 3-محددات الإلتزام التنظيمي                  |
| 71-66                                  | 4-مداخل دراسة الإلتزام التنظيمي             |
| 74-71                                  | 5-تمييز الإلتزام عن بعض المتغيرات التنظيمية |
| 75-74                                  | 6-أنواع الإلتزام التنظيمي                   |
| 75                                     | 7-خصائص الإلتزام التنظيمي                   |
| 77-76                                  | 8-بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي              |

|  |   |
|--|---|
| 78-77                                  | 9-أبعاد الإلتزام التنظيمي               |
| 80-78                                  | 10-الأثار المترتبة عن الإلتزام التنظيمي |
| 81                                     | خلاصة الفصل                             |
| <b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b> |   |
| 101                                    | 1-تحليل جداول الفرضية الأولى            |
| 118                                    | 1-2إستنتاج الفرضية الأولى               |
| 119                                    | 2-تحليل جداول الفرضية الثانية           |
| 135                                    | 2-2إستنتاج الفرضية الثانية              |
| 136                                    | 3-الإستنتاج العام                       |
| 142                                    | خاتمة                                   |
| 144                                    | مراجع                                   |
| 149                                    | ملاحق                                   |



# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجداول  | الرقم |
|--------|--|-------|
| 21     | يوضح مجتمع البحث   | 1     |
| 87     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس  | 2     |
| 89     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن   | 3     |
| 91     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي   | 4     |
| 93     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية  | 5     |
| 94     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية   | 6     |
| 96     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة  | 7     |
| 97     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر  | 8     |
| 99     | يوضح علاقة تفضيل العمل مع جعل العمل داخل المؤسسة ممتع.                               | 9     |
| 102    | حالة الحصول على عمل بأجر أعلى.   | 10    |
| 105    | يوضح طبيعة العمل وعلاقتها بالتأثر بظروف المؤسسة.                                     | 11    |
| 107    | علاقة بداية وإنهاء المهام في الوقت المحدد بالإلتزام العاملين بنظام العمل.            | 12    |
| 110    | يوضح علاقة ظروف المناسبة للعمل وعلاقته بمساعدة القواعد التنظيمية على تعزيز الإلتزام. | 13    |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 113 | يوضح تعامل المؤسسة مع المرأة وعلاقته بمدى التقدير والإلتزام من قبل الزملاء       | 14 |
| 116 | علاقة الإنجاز في العمل بتلقي الاحترام والتقدير من قبل الزملاء                    | 15 |
| 119 | علاقة تقبل رأي الآخرين في العمل وتلقي التقدير والاحترام من قبل الزملاء.          | 16 |
| 122 | يبين وجود تعاون داخل المؤسسة وعلاقته بوجود إلتزام من قبل العاملين لنظام المؤسسة. | 17 |
| 124 | يوضح أثر التعاون على المساعدة على الإلتزام باتجاه قوانين وأنظمة المؤسسة.         | 18 |
| 127 | يوضح علاقة الإنجاز في العمل مع جعل العمل أكثر متعة.                              | 19 |
| 129 | يوضح علاقة إيجاد أساليب جديدة في العمل بأهمية المؤسسة لدى العامل.                | 20 |

## الرسومات البيانية

| الرقم | عنوان الرسم البياني                          | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01    | رسم يوضح توزيع العينة حسب الجنس.             | 87     |
| 02    | رسم يوضح توزيع العينة حسب السن.              | 89     |
| 03    | رسم يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.  | 92     |
| 04    | رسم يوضح توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية. | 93     |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 95 | رسم يوضح يوضحتوزيع العينة حسب الأقدمية. | 05 |
| 96 | رسم يوضح يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة. | 06 |
| 97 | رسم يوضح توزيع العينة حسب الأجر.        | 07 |

# مقدمة

## مقدمة :

يعد موضوع القيم الثقافية من الموضوعات الهامة والحساسة لكونه يمس بثقافة المجتمع، كما يمكن بواسطته فهم المجتمع، وهذا ما أكسبه أهمية بالغة في مجال السوسيولوجية أن بحث موضوع القيم يعد ضرورة على المستويين الفردي والاجتماعي، فعلى مستوى الفردي نجد أن المرء على اختلاف المراحل التي يمر بها، بحاجة ماسة في تعامله مع المواقف إلى نسق من القيم تعمل بمثابة موجه لسلوكه، وتلعب القيم دورا بارزا في حياة الأفراد، فهي تشكل الجانب المعنوي في السلوك الإنساني والمحور الرئيس للسلوك الوجداني، الثقافي، الاجتماعي عند الإنسان، يمكن القول أن القيم تشكل مضمون الثقافة ومحتواها فالثقافة هي التعبير الحي عن القيم، كما أنها تلعب دورا بارزا في تحديد سلوك الفرد، ويمكن تلخيص أهميتها في حياة الفرد نفسيا وخلقيا واجتماعيا، وتضبط دوافعه وميوله واتجاهاته وتمثلاته كي لا تتغلب على عمله.

كما أن القيم تدفع الفرد إلى العمل وتوجه نشاطه، وتعمل على حفظ نشاطات الأفراد وبقائها موحدة ومتناسقة وصيانتها من التناقض والاضطراب.

أما على مستوى المنظمات والمؤسسات فكل مؤسسة وحسب طبيعتها تمتلك نسق من القيم يجب على العامل الامتثال له والسير على منهجه لتحقيق أهداف المؤسسة، وأي منظمة تهدف إلى تحقيق أهدافها وتعمل خاصة على تحقيق مستوى عال من التزام عمالها، على ترسيخ مجموعة من القيم أو نسق من القيم تعزز من خلالها الالتزام التنظيمي.

والعامل عند دخوله مؤسسة عمله يحمل مجموعة قيم إكتسبها من تنشئته الاجتماعية، من تعاليم دينه، من خبرته السابقة، وأيضا من الجماعات التي ينتمي إليها، هذه القيم تكون بمثابة الموجه والمرشد بالنسبة له فيكون دور القيم التنظيمية موازيا للقيم المجتمعية التي يأتي بها العامل فتعمل على صقل سلوك العامل ليتمكن من التكيف في محيط المنظمة التي يعمل بها، وبما أن المنظمات تبحث على تحقيق أعلى درجات الإلتزام التنظيمي فيجب أن تأخذ بعين الاعتبار عنصر القيم لما له من أثر كبير على سير العمل داخل المؤسسات.

ولقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بآثار المحيط الثقافي على فعالية التسيير، فبعد أن كانت النظرة السائدة هي أن التنظيم نسق مغلق، مستقل عن المؤثرات الخارجية فهو نسقمفتوح لكون التنظيمات متفاعلة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، أما الاتجاه الحالي عند منظري التنظيم فهو اعتبار هذا الأخير نسقا ثقافيا إقرارا لما للثقافة من أثر على التنظيم، وبالتالي على طرق التسيير .

تتخذ أنماط السلوك في المجتمعات مسارا وفق مجموعة من القيم، هذه الأخيرة يبلورها الإطار المرجعي العام في المجتمع الذي يتجسد في نوع الثقافة السائدة فيه، حيث أن القيم كأهداف وغايات شخصية أو اجتماعية، تعد نواتج ثقافية من المجتمعات التي ينتمي ويعيش فيها الأفراد، بإعتبار أن الواقع التقني والاقتصادي، الاجتماعي والثقافي للمحيط الذي يعيش فيه التنظيم، هي عوامل أساسية، تحدد نمط العلاقات و أسلوب السلوك، لكون خصوصيات الثقافة السائدة في المجتمع مشكلة اتجاهات الأفراد نحو العمل والتنظيم، بيد أن هناك مجموعة من التفاعلات التي تحدث ضمن إطار التنظيم.

ومحاولة لفهم العلاقة بين القيم الثقافية والإلتزام التنظيمي، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة

فصول حيث شملت هذه الفصول:

الفصل الأول: تم التطرق فيه إلى مجموعة من الإجراءات المنهجية، أسباب إختيار الموضوع وأهميته وإشكاليته، وفرضياته بالإضافة إلى أهداف وصعوبات الدراسة، وكذا تحديد المفاهيم، والمقاربة السوسيولوجية، والدراسات السابقة ومجالات الدراسة.

كما تطرقنا فيه إلى المنهج والعينة وتقنيات جمع البيانات.

الفصل الثاني: يتعلق بالقيم الثقافية حيث سيتم تناول القيم بصفة عامة بمفهومها، تصنيفها، القيم مصدرها، أهميتها، مصادر، وظائفها، القيم الثقافية، القيم المجتمعية، القيم التنظيمية، القيم علاقتها بالإلتزام التنظيمي.

الفصل الثالث: سنتناول فيه الإلتزام التنظيمي، مفهومه، أنواعه، مداخله، أبعاده، أهميته الآثار المترتبة على الإلتزام وعلاقته بالقيم.

الفصل الرابع: خاص بالبيانات الشخصية و عرض البيانات الخاصة بالفرضيتين والإستنتاج الخاص بكل منها.

وأخيرا وضع إستنتاج عام للدراسة وخاتمة.



الفصل الأول  
الإطار المنهجي

لكي ننجز أي بحث علمي علينا المرور بمجموعة خطوات مدروسة ومنظمة حتى يخرج في صيغته

النهائية.

## 1- أسباب اختيار الموضوع:

لكل بحث علمي أسباب اختيار، وأهداف تحدد أهميته وعمقه ونوعيته، فهناك بشكل عام أسباب اختيار ذاتية وأخرى موضوعية تحفز الباحث على البحث في موضوع ما دون الأخر، وتفرض عليه أن يختار هذا الموضوع دون الأخر.

كما يعتبر موضوع القيم الثقافية ذا أهمية بالغة كطرح أكاديمي، وممارسة فعلية في حياة الفرد الاجتماعية والتنظيمية وتأثير هذه القيم على سلوكيات الأفراد وأنشطتهم داخل المنظمة، يوجد أسباب موضوعية وذاتية دفعتنا لاختيار هذا الموضوع تتمثل في الآتي:

### 1-1 أسباب موضوعية:

- موضوع القيم من أهم الموضوعات وأحدثها في علم الاجتماع.
- عدم الاهتمام بما يكفي بالقيم داخل المؤسسات الجزائرية، وتأثيرها على النواحي التنظيمية والتسييرية.
- أهمية الموضوع كموضوع بحث علمي.
- أهمية الموضوع ومدى تأثيره في سير العمل بالمؤسسات.
- الفضول العلمي للبحث وفهم دور القيم وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مؤسساتنا.

### 1-2 أسباب ذاتية:

الفضول العلمي لمعرفة هذه الظاهرة وأسبابها.

### 2- أهمية الموضوع:

تتمثل أهمية دراستنا فيما يلي:

- أهمية القيم الثقافية للعامل ودورها في تحديد السلوك المرغوب داخل المؤسسات.
- مكانة العنصر البشري داخل المنظمات.
- أثر القيم على سير العمل في المنظمة.

### 3- أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية أهداف، تتمثل فيما يأتي:

- تهدف الدراسة إلى معرفة علاقة القيم الثقافية للعامل بالالتزام التنظيمي، وتأثير القيم المجتمعية التي يأتي بها العامل من المجتمع على سلوكه داخل التنظيم.
- معرفة درجة تأثير القيم على الالتزام التنظيمي عند العامل.

### 4- إشكالية الدراسة:

يعتبر موضوع القيم من بين أهم المواضيع التي يمكن التطرق لها خاصة في وقتنا الحالي الذي يتميز بتطورات عميقة على مستوى المنظمات، مما أدى إلى الحاجة الملحة لتحقيق إلتزام العاملين داخل التنظيم، هذا الأخير الذي يعتبر كيانا إجتماعيا، ذا حدود مميزة من شأنها أن تسمح له بالتفاعل مع محيطه الاجتماعي بكل ما يحمله المجتمع من ثقافة وقيم، تؤثر بدورها على خصائص التنظيم وفعاليتته، حيث زاد الاهتمام بآثار

المحيط الثقافي على فعالية التنظيم و التسيير ونجاعة الأداء، فبعد أن كانت النظرة السائدة هي إعتبار التنظيم نسقا مغلقا تفسر ضمنه ومن خلال أطره كل شيء بشكلمستقل عن المؤثرات المحيطة، تحولت هذه النظرة إلى تبني مفهوم جديد هو النسق المفتوح، أما الإتجاه الحالي لدى منظري التنظيم هو إعتبار هذا الأخير نسقا ثقافيا، ذلك إقرار لما للثقافة والقيم من دور وأثر على التنظيم، فالثقافة السائدة، هي التي تحدد خصوصيات التنظيم وطبيعة القيم السائدة فيه، حيث لا يمكن بأي حال من الأحوال، إهمال هذا الجانب في عملية تسيير وتحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العمال بمؤسسة عملهم.

باعتبار أن القيم تمارس نوعا من الضغط، الضبط والتأثير على سلوك الفرد العامل وتحدد استجاباته نحو العمل إلى حدود معينة، عن طريق تبني العنصر القيمي وإدماجه باعتباره متغير داخلي ومحيطي، هي بذلك تلعب دورا أساسيا وحاسما في توجيهه، تحديد وتنميط السلوك الإنساني، فهي عبارة عن حقائق أساسية هامة في البناء الاجتماعي، إذ تعالج من وجهة النظر السوسيولوجية، على أنها عناصر بنائية، تشتق أساسا من التفاعل الاجتماعي.

إن التغيرات التي عرفها المجتمع الجزائري والممارسات التنظيمية التي تعاقبت على التنظيم، أسهمت في تكوين وبلورة تركيبة من الأفكار والإتجاهات والقيم التي نشأت، تطورت وتغيرت في مراحل مختلفة. إن القيم التي يحملها العامل من مجتمعه والقيم التي يجدها داخل التنظيم الذي يعمل به ومدى تحقيق هذه القيم للإلتزام التنظيمي لديه، ومحاولة معرفة قيم العامل ناحية العمل والمؤسسة معا، ومن خلال ما سبق، نقوم بصياغة التساؤلات التالية:

- هل تسهم القيم المجتمعية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله؟

- هل تسهم القيم التنظيمية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله؟

5-فرضيات الدراسة:

لقد جاءت فرضيات هذه الدراسة كالآتي:

- تسهم القيم المجتمعية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله.
- تسهم القيم التنظيمية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله.

6-مفاهيم الدراسة:

لكل موضوع مفاهيم علمية ينبغي تحديدها، وذلك بتحديد العناصر التحليلية للموضوع، وهذا بدوره أساس بناء أدوات البحث، بالنسبة لهذا الموضوع يمكن تحديد المفاهيم البنائية التالية:

6-1القيم الثقافية:

6-1-1المفهوم النظري:

هي مجموعة المبادئ المادية والروحية والإتجاهات والمعتقدات والتوجهات والافتراضات الأساسية التي تلبي حاجات الإنسان وتحكم تصرفاته، وتشكل ركائز لكل ما هو سائد بين الناس داخل المجتمع<sup>1</sup>.

6-1-2المفهوم الإجرائي: من خلال بحثنا نقصد بالقيم الثقافية أهم القيم التنظيمية والمجتمعية التي

يحملها العامل والمتمثلة فيما يلي:

-قيمة الوقت.

- قيمة العمل.

- قيمة عمل المرأة.

<sup>1</sup> هاريزون وآخرون، الثقافات وقيم التقدم، ت. ر. شوقي جلال، ط1، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، 2005 ص62.

-قيمة التعاون.

-قيمة الإنجاز.

- قيمة تطوير الذات.

## 6-2 القيم المجتمعية:

### 6-2-1 المفهوم النظري:

هي مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الإستمرار النسبي، والتي تمثل موجهات للأشخاص نحو غايات أو وسائل لتحقيقها أو أنماط سلوكية يختارها ويفصلها هؤلاء الأشخاص بديلاً لغيرها<sup>1</sup>.

### 6-2-2 المفهوم الإجرائي:

هي الصفات المرغوب فيها من الجماعة وتوجه الفرد، وهي السلوكات والصفات التي يكتسبها العامل من مجتمعه، ونقصد بالقيم المجتمعية في دراستنا قيمة:

- قيمة الوقت.

- قيمة العمل.

- قيمة عمل المرأة.

<sup>1</sup> سعيد علي الحسنية، "دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة"، دراسة مسحية وصفية على طلبة جامعة الغمام محمد بن

سعود الإسلامية، مقدمة للحصول على درجة ماجستير في العلوم الاجتماعية، 1424/1425هـ، ص18.

3-6 القيم التنظيمية:

1-3-6 المفهوم النظري:

هي القيم السائدة في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، أو الإتفاقيات المشتركة بين أعضاء المؤسسة الواحدة التي تعمل على توجيه سلوكيات العاملين.

2-3-6 التعريف الإجرائي:

هي الصفات المرغوب فيها داخل المنظمة ومدى إنصاف العامل بها، ونقصد بالقيم التنظيمية في دراستنا قيمة:

- قيمة التعاون.
- قيمة الإنجاز.
- قيمة تطوير الذات.

4-6 الإلتزام التنظيمي:

1-4-6 المفهوم النظري:

هو العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة وهو القبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة التي يعملون بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، مكتبة الأكاديمية، جامعة قناة السويس، القاهرة ص 274.

6-4-2 التعريف الإجرائي:

هو درجة ارتباط العامل بالمنظمة ودرجة اندماجه فيها وقبوله لقيمتها وأهدافها، ومن خلال دراستنا

نتطرق إلى كل من:

- الإلتزام التنظيمي العاطفي.

- الإلتزام التنظيمي الإستمراري.

- الإلتزام التنظيمي المعياري.

7- المقاربة السوسيولوجية:

ومن خلال طرحنا للموضوع بحثنا وجدنا أن النظرية المناسبة هي الأنساق عند برسونز.

نظرية الفعل الاجتماعي عند برسونز:

1- سوسيولوجيا الفعل عند برسونز:

أنساق الفعل:

يشير برسونز في كتابه النسق الاجتماعي إلى أن الأفعال والتصرفات لا تحدث بصيغة مفردة، أو منفصلة ولكنها تنتظم في أنساق.

وأن وحدة الفعل تقتضي تقسيم الفعل تحليليا إلى عدة عناصر هي: الفاعل، والغاية، والموقف والمعياري، ولكن الأفعال بذاتها تتجزأ إمرياقيا إلى أفعال مادية محسوسة مستقلة، ولكن ينبغي النظر إلى الفعل على أنه منظم، فإن الفعل يوجد في أنساق، والأنساق التي تحتل مكانة مركزية بالنسبة للفعل هي: نسق الشخصية، والنسق الاجتماعي، والنسق الثقافي وهذه الأنساق تعكس بصورة.

مرتبة منطلقات الحاجة، وتوقعات الدور، والتوجيهات القيمية، إن أنساق الفعل لا ترتبط بأفراد معينين أو مجتمعات معينة، وفعل الفرد، مثلا يجب أن يتضمن على أغلب تقدير الأنساق الثلاثة، ولهذا السبب فإن أي فعل يجب أن يتضمن علاقات بين الأنساق.



وهكذا فهناك علاقة مستمرة بين أنساق الفعل، وكل منها يعيش في ظروف وبيئة و الجودة وتمثل في النسقين الآخرين.

- إن نسق الشخصية يعتبر حاسماً للعمل الوظيفي المناط بالنسق الاجتماعي وذلك من ناحية أنه يزود النسق الاجتماعي بالأفراد المنشئين بصورة كافية، إن الفعل بالمعنى الاجتماعي لا يمكن أن يوجد دون وجود فاعلين مدفوعين بشكل كاف للإستجابة لظروف ومعايير الفعل التي هي منظمة حسب مقتضيات الوجود الاجتماعي، مثلاً تصنيف الفاعل لذاته يجب أن يرتبط بشكل أساسي بمكانته الفعلية في النسق الاجتماعي، ومنطلقات الحاجة لديه يجب أن ترتبط مع توقعات الدور في النسق الاجتماعي وفي هذه الحالة يجب أن تتحقق درجة معينة من التماسك بين النسقين وبصورة مستمرة، وهنا تبرز أهمية التنشئة الاجتماعية كألية يتحول من خلالها الكائن ان الإنساني مقدرة على الإستجابة بهذه الطريقة، وهنا تظهر العلاقة بين العضوية الإنسانية والفعل، وهذا يدل على أن التنشئة الاجتماعية لا تنتج الاجتماعي، ولكنها تحوله بينما هو موجود.

إن العلاقة بين الشخصية والنسق الاجتماعي ليست إعتباطية، ولكن الإتصال الحاسم بين هذين المستويين للفعل يتحقق بواسطة الثالث، فالنسق الثقافي، وبموجب مكونه الأساسي المتمثل بالتوجيهات القيمة يحقق التماسك بين الشخصية والنسق الاجتماعي، كما أن العلاقات الداخلية للنسق الاجتماعي تكون ممكنة من خلال الثقافة، فالنسق الثقافي يقدم أنساق المعنى التي تخلق الظروف المواتية لفعل اجتماعي مناسب<sup>1</sup>.

يعتبر برسونز أن أساس المجتمع هو الميل نحو التوازن أو الإنسجام، العمليات الرئيسية في داخل هذا الميل هي تلك التي تربط وتعمل على تداخل الأربع أنساق الفرعية للفعل، وتعمل على تخلصها المتبادل وتشابكها وتعمل على غرس الظواهر الثقافية والاجتماعية في الشخصية وأخيراً تأسيس العناصر المعيارية كبناءات بمعنى أن العناصر المعيارية من كثرة ممارسة مظاهرها الوظيفية لمدة طويلة تتأسس أي تتحول إلى نظام وتصبح على درجة عالية من التنظيم ومن ثم تتطلب تطابقاً دقيقاً مع توقعات الوظيفة، ذلك لأنها تتضمن درجة عالية من

<sup>1</sup> محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، مجدلاوي للنشر والتوزيع، جامعة اليرموك، الأردن، ط2008، ص98.

التقنين، حتى لا تترك لأداء الوظيفة مجالاً للصدفة أو الاجتهادات الفردية. إذن يكون بين أيدينا أشخاصاً قد غرست فيهم الظواهر الثقافية والاجتماعية أي استدجوا الأدوار الاجتماعية، أي مؤهلين لأدائها على أكمل وجه، ومن ناحية أخرى أدواراً اجتماعية على درجة عالية من التنظيم والتقنين، عند ذلك يمكن اعتبار النسق الاجتماعي على درجة عالية من التكامل وموجه نحو التوازن.

وهذا النسق لا يمكن النظر إليه أنه ساكن، إذ أنه يمتلك قدرة فائقة على التكيف للتطور والنمو بطريقة تؤدي إلى مزيد من تحقيق الهدف حاجات جديدة للمجتمع ككل، وفي نفس الوقت وبالتوازي زيادة في التكامل الداخلي للمجتمع.

وتصبح ية للتغيرات تتكون من الفروق والإختلافات أي المزيد

من التقسيم أو التخصص في البناءات الوظيفية ومزيد من الحرية للوحدات الاجتماعية من منابع القيود، على التكامل أثناء عملية التطور<sup>1</sup>.

#### 8- الدراسات السابقة:

إن لدراسات السابقة دور مهم بالنسبة لإنجاز البحوث، فهي تمد الباحث بالفرضيات وتوضح المفاهيم وتمكنه من كشف الغموض المتعلق بموضوع البحث، كما تعد الدراسات السابقة الزاد العلمي للموضوعات التي يستمد منها الباحث تصورات وافتراضاته.

#### 8-1 الدراسة الأولى:

- تحت عنوان: أثر القيم الثقافية الفردية على أداء العاملين متعددي الثقافات

صاحب الدراسة: علي عباس.

دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية فئة أربعة وخمسة نجوم في منطقة البحر الميت، جامعة الشرق الأوسط،

<sup>1</sup> محمد عبد الكريم الحوراني، مرجع سابق، ص98.

- إشكالية الدراسة:

هل تؤثر قيم الثقافة الفردية، الاهتمام بالعمل، الاهتمام بالوقت، التعاون، التطوير والتغيير على مستوى أداء العاملين اعلى أداء العاملين الأجانب في الفنادق السياحية فئة خمس وأربع نجوم في منطقة البحر الميت في الأردن؟

- منهج الدراسة:

إتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد إستعان الباحث بالأسلوب التطبيقي.

- مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الأجانب غير العرب في الفنادق السياحية أربعة وخمس نجوم في منطقة البحر الميت، والبالغ عددهم 245 عاملاً موزعين على الفنادق الخمسة التالية: بحر ميت الكمبكسي، الماريوت، الهوليدي إن وفندق البحر الميت العلاجي.

وقد اعتبر مجتمع الدراسة هو العينة ذاتها، قام الباحث بتوزيع الإستبانة على جميع أفراد المجتمع المبحوث الموجودين خلا فترة الدراسة ثم الحصول على 142 استبانة، استبعد منها 2 لعدم صلاحيتها، وعليه يصبح أفراد العينة 140.

- أدوات الدراسة:

إستعمل الباحث: إستبانة كأداة لجمع البيانات وقياس نتائج الدراسة، كما إستعان بالمقابلات الشخصية مع مديري إدارة الموارد البشرية لإثراء موضوع الدراسة.

- أهداف الدراسة:

معرفة تأثير الاختلافات الثقافية الفردية للعاملين متعددي الثقافات (الأجانب من غير العرب)

العاملين في قطاع الفنادق السياحية في منطقة البحر الميت على مستوى أدائهم.

- معرفة ما إذا كان هناك أثر للتفاعل بين القيم الثقافية الفردية للعاملين وقيم الثقافة التنظيمية داخل المنظمة.
- تحديد الفروق في أداء العاملين متعددي الثقافات تبعاً لإختلاف المتغيرات الشخصية.
- معرفة مدى تكيف المغتربين الأجانب (غير العرب) في بيئة العمل الأردنية الاجتماعية، والثقافية والإقتصادية.
- التوصل إلى نتائج من خلال الدراسة والتي قد تشكل دافعا للباحثين لإجراء دراسات في قطاعات إقتصادية أخرى.

#### - نتائج الدراسة:

- أكدت الدراسة أن القيم الثقافية الفردية تأثير إيجابي على أداء العاملين في الفنادق السياحية المبحوثة عند مستوى دلالة معنوية وأظهرت نتائج الدراسة بصورة عامة أن مستوى أهمية الاهتمام بالعمل والإهتمام بالوقت والتعاون والتطوير والتغيير في الفنادق السياحية المبحوثة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
- كما أشارت الدراسة إلى أن مستوى أهمية أداء العاملين في الفنادق السياحية من وجهة نظر فئة الدراسة كان مرتفعاً.

#### 9-2 الدراسة الثانية:

تحت عنوان القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين.

صاحب الدراسة: العقبي الأزهر.

دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة سنة 2009/2008.

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع.

- إشكالية الدراسة:

ما مدى تأثير القيم والمعايير الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون والإشرافينهم داخل المنظمة الصناعية، سواء كان هؤلاء الأفراد عمالاً فيما بينهم أو كانوا رؤساء ومرؤوسين، وحجم هذا التأثير؟

- فرضيات الدراسة:

تشكل عناصر البيئة الاجتماعية والثقافية المحلية، أساس التعاون والإشراف السائدين بين العمال داخل المصنع.

تشكل المراكز الاجتماعية المنسوبة الموروثة التي يشغلها أعوان التنفيذ المحدد الأساس للتعاون السائد بينهم داخل المجتمع.

- منهج الدراسة وعينتها:

لقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لوصف الخصائص والمميزات الديمغرافية والاجتماعية للمبحوثين، كما اعتمد على المنهج المقارن الذي ساعده على الكشف على معدل توزيع بعض الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والمهنية للعمال.

- أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث علماً لاستمارة وذلك للقياس مجموعة من العوامل تتعلق بالعمال والحصول على البيانات التي لها علاقة بأعضاء التنظيم الصناعي، كما اعتمد على المقابلة فقام بمجموعة مقابلات حرة مع عدد المسؤولين وإستعان في تدعيم بحثه بالوثائق والإحصاءات.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تحديد العوامل والمتغيرات الواقعة خارج المنظمة والتي تعد الإطار المجتمعي الذي يحيط بها وبشكل بيئتها الخارجية.

- تحليل ما تحدته البيئتان، الاجتماعية والثقافية، بوصفها بيئتان فرعيتان من البيئة الخارجية للمنظمة، من تأثيرات على سلوك العاملين داخل المنظمة.

- بيان الدور الذي تلعبه القيم والمعايير الاجتماعية المحلية في بروز أنماط معينة من التعاون والإشراف داخل المنظمة الجزائرية.

- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن التعاون والتضامن السائد بين العمال داخل المؤسسة في أغلبيته ذا طابع رسمي أساسه المراكز المهنية التي يشغلها هؤلاء داخل المنظمة وما يرتبط بها من أدوار وبهذا الإستنتاج يتأكد عدم ثبوت صدق الفرضية الأولى.

وبالنسبة لنمط الإشراف، كشفت النتائج المتوصل إليها، أن علاقات الرؤساء بمرؤوسيهام ليست علاقات مراكز فقط، ولكن علاقات تتضمن كل الشخصية إذ يشركونهم في ما يتخذوه من قرارات خاصة بالعمل ويتدخلون إلى جانبهم في إنجاز أعمالهم، وإذا مرض أو تغيب أحد هؤلاء المرؤوسين يحلون محله في تنفيذ العمل فضلا عن تطبيق القانون عليهم بشكل لين وإذا ارتكبوا مخالفات مهنية لا يترددون في التستر عليهم وفوق هذا يستعملون إلى انشغالهم المهنية والاجتماعية المختلفة.

وفي ضوء ما سبق عرضه من نتائج يبرز تحقق الفرضية العامة لهذه الدراسة ولو بشكل جزئي والتي

ترى بأن عناصر البيئة الاجتماعية والثقافية المحلية

تشكل أساس التعاون والإشراف السائدين بين العمال داخل المنظمة.

## 9- صعوبات الدراسة

- من الطبيعي أن تواجه أي باحث بعض الصعوبات خاصة عند جمع المادة العلمية، وقيامه بالدراسة الميدانية ومن خلال قيامنا ببحثنا صادفتنا بعض الصعوبات نذكر منها:
- عدم القدرة على ضبط الموضوع وخاصة أن موضوع القيم موضوع متشعب ويحتاج وقت طويل لدراسة.
- نقص المادة العلمية في مكتبة جامعة غرداية.
- واجهتنا صعوبات في الجانب الميداني خاصة عند توزيع الاستمارة وصعوبة استرجاعها
- ضيق الوقت مقارنة بالموضوع الذي قمنا بدراسته.

## 10-1 المجال المكاني:

تعتبر مديرية الأشغال العمومية لولاية غرداية من أقدم الإدارات المحلية بحيث عرفت عدة تسميات وتنظيمات وكانت عبارة عن مقاطعة تابعة لمديرية الهياكل القاعدية لولاية ورقلة قبل سنة 1975 بعد ذلك أصبحت تابعة لولاية الأغواط إلى غاية سنة 1984 و حين عرفت الجزائر تقسيم إداري جديد إنبثقة على إثره ولاية غرداية ومديريات ولائية، عرفت المديرية بتسمية الهياكل القاعدية قبل 1986 وبعدها قسم الهياكل القاعدية والتجهيز وهذا الأخير كان يظم مصلحة الهياكل الأساسية القاعدية، مصلحة السكن، مصلحة النقل ومصلحة الدراسات والإنجاز التابعة لوزارة التجهيز، إلا أن تنظيمها وتسميتها الحالية مديرية الأشغال العمومية حددت بموجب المرسوم رقم 90/328 المؤرخ في 27 أكتوبر 1990 الذي يحدد قواعد تنظيم مصالح التجهيز الولائية وعملها المعدل والمتمم وبموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 02 جوان سنة 1991 الذي يضبط عدد المديريات التي تضم مصالح التجهيز على مستوى كل ولاية ويحدد التنظيم الداخلي

للمصالح التي تتكون منها، وهي مديرية الري، مديرية التعمير والبناء و مديرية الأشغال العمومية في الولاية وعملها، وهي عبارة عن إدارة تابعة لوزارة الأشغال العمومية.

### 10-2 المجال الزمني:

تمت الدراسة بإدارة مديرية الأشغال العمومية ودامت 06 أشهر من شهر نوفمبر 2017 إلى أبريل 2018 على عدة مراحل تم القيام بزيارة أولى كانت بمثابة مرحلة استطلاعية تم من خلالها معرفة ظروف سير العمل وطبيعة نشاط المديرية كما تم العمل بعدها على توزيع استمارة تجريبية على 15 عامل وذلك لمعرفة مستوى الأسئلة من حيث الفهم وطريقة الطرح اما المرحلة الأخيرة فكانت بتوزيع الاستمارات النهائية وجمعها.

### 10-3 المجال البشري:

- مجتمع الدراسة: " هو عبارة عن مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر والتي يجري عليها البحث أو التقصي"<sup>1</sup>

- وفي هذا البحث مجتمع الدراسة يتمثل في جميع عمال مديرية الأشغال العمومية لولاية غرداية، والبالغ عددهم 91 عامل، واعتبرنا مجتمع الدراسة هو العينة نفسها، وتم توزيع استمارة البحث على جميع المبحوثين، و حصلنا على 70 إستمارة.

### جدول رقم: 1 يبين مجتمع الدراسة

<sup>1</sup> موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ت. ر. بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 298.



| العدد | العمال       |
|-------|--------------|
| 35    | الإطارات     |
| 24    | عمال التحكم  |
| 32    | عمال التنفيذ |
| 91    | المجموع      |

### 11- منهج الدراسة وتقنياتها:

إن كل دراسة تحتاج إلى منهج يوجه جميع مراحل البحث العلمي في ميدان علم الاجتماع الذي يميزه التدقيق في الوصف والضبط المنهجي لمختلف تعريفاته وتأويلاته النظرية منها والميدانية، والمنهج هو ما يساعد الباحث على الوصول إلى النتائج والأهداف المرجوة من الدراسة.

فالمنهج مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، والمنهج أساس كل بحث علمي لانهالطريق الذي يوصل الباحث إلى نتائج علمية متعلقة بالظاهرة و على مستوى ملموس أكثر، فإن كلمة منهج يمكن إرجاعها إلى طريقة تصور وتنظيم البحث، ينص إذن على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع الدراسة، إنه يتدخل بطريقة أكثر إلحاحا في كل مراحل البحث أو في هذه المرحلة أو تلك

"يعني المنهج مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> موريس أنجرس، مرجع سابق، ص99.

" إنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة"، وبشكل عام فإن المنهج العلمي يمكن وصفه بأنه: " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، أما من أجل الكشف عن حقيقة حين نكون بها جاهلين، وأما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين"<sup>1</sup>.

وطبيعة موضوع القيم الثقافية والإلتزام التنظيمي اقتضى استخدام منهج المسح الاجتماعي فقمنا بإستعمال المسح الشامل لمجتمع الدراسة لتقصي الحقائق بحيث لا نستثني أي مفردة من مفردات المجتمع، كما يمكننا من إكتشاف العلاقة بين متغيرات دراسة.

### 11-1 منهج المسح الاجتماعي:

استخدمت منهج المسح الاجتماعي لأنه الأنسب لإنجاز الجانب الميداني للبحث وهو الملائم للوصول إلى تعميم ونتائج أدق.

ويعرف أنه أحد المناهج العلمية المعنية على إكتشاف العلاقات الناتجة عن تداخل عدد من المتغيرات والتي تؤثر سلبا أو إيجابا على الظاهرة مما يستوجب تقصي الحقائق عنها بإجراء مسح شامل للمجتمع المستهدف بالبحث أو بالدراسة، والذي يطلق عليه بالمسح العام عندما لا تستثني أي مفردة من مفردات المجتمع، أما إذا حدث الإستثناء فيعني ذلك أنه حدث التخصيص والتحديد الذي ينحصر في اختيار عينة من المجتمع ويتضح الفرق بين المسح الشامل والعينة من حيث الأهداف، ومن حيث الفلسفة، ومن حيث الأهمية<sup>2</sup>.

1 عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط 2، الجزائر، 1985، ص 19-20.

2 عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، 1999، ص 76.

تعتبر عملية جمع البيانات من المراحل الأساسية في الدراسات العلمية ويتوقف نجاح أو فشل هذه العملية على التقنيات التي يستعملها الباحث.

### 11-2-1 الإستمارة:

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية<sup>1</sup>.

لقد اعتمدنا في دراستنا علنا الإستمارة لجمع المعلومات الكافية حول مجتمع البحث، فقد تم تقسيم إلى ثلاث محاور تضم 48 سؤال، وأولها للبيانات الشخصية، والمحور الثاني خاص بالبيانات الخاصة بالقيم الثقافية، والثالث حول الإلتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل:

<sup>1</sup> موريس أنجرس، مرجع سابق، ص 204.

يعد الجانب المنهجي من المراحل المهمة في الإنجاز البحث في إجراء الدراسات والبحوث العلمية

فالأمر أكثر أهمية فلا يتم اعتماد أي دراسة علمية دون أن يتحكم صاحبها في جميع الجوانب المنهجية بدقة

من تسلسل وبناءات وغيرها ضمن شروط علمية مضبوطة متعارف عليها.

## الفصل الثاني

### القيم الثقافية

تمهيد:

يشمل مجال القيم كافة جوانب النشاط الإنساني، فكل نشاط يقوم به الفرد إلا وأمكن إرجاعه إلى قيمة من القيم، ولعل ما يزيد من الاهتمام بهذا الموضوع هو اعتبار القيم كعنصر موجه للاتجاهات ومحدد السلوك.

ولكن وعلى الرغم من أهمية موضوع القيم، إلا أنه يعتبر من المواضيع التي كثر الجدل حول العديد من القضايا المتعلقة بها، وقد يعود سبب هذا الغموض إلى التنازل الفلسفي الذي طغى عليه في البداية وكذا إلى المنطلقات الفكرية المختلفة للباحثين، فموضوع القيم من الموضوعات التي تفتأ تكشف عن استمرار غموضها في أذهان الباحثين، وهو غموض نتج عن تناول هذا المفهوم لفترة طويلة في إطار غير منهجي وما استتبع ذلك من إثارة العديد من وجهات النظر التأملية التي تعكس إلى حد كبير منظور كل باحث.

ورغم قدم دراسات القيم الفردية، فإن الاهتمام بالقيم التنظيمية يعد حديثاً نوعاً ما، وهذا على الرغم من أن الكثير مما قيل على القيم الفردية من حيث القياس والتصنيف والتغير ينطبق على المنظمات. وقد ازداد مؤخراً الاهتمام بالقيم التنظيمية وتوصلت العديد من الدراسات إلى أن المنظمات الناجحة تتميز عن المنظمات الفاشلة بنظام قيمي يميزها، فاعتبرت المؤسسات الفعالة والناجحة هي المؤسسات التي تتمكن من جعل العمال يعيشون القيم التنظيمية التي أمنت بها في واقعهم اليوم ويستخدمونها ضمن نسقهم القيمي.

### 1- مفهوم القيم:

#### 1-1- لغة:

وردت بمعاني متعددة، أشار إليها ابن منظور في لسان العرب، إذ ترجع إلى فعل قوم، ومنها:

- نقيض الجلوس: وفعلها قوم من القيام وهو نقيض الجلوس، فهو مأخوذ من قام يقوم قوما<sup>1</sup>.

- العزم: قوله تعالى: "إذا قاموا فقالوا ربنا رب السموات والأرض"<sup>2</sup>.

أي عزموا فقالوا، وقد يجي القيام بمعنى المحافظة والإصلاح ومنه قوله تعالى "الرجال قوامون على النساء بما فضل الله بعضهم على البعض"<sup>3</sup>

- الوقوف والثبات، يقال قم لي بمعنى قف لي، وعليه فسروا قوله تعالى "يكاد البرق يخطف أبصرهم كلما أضاء لهم مشوا فيه وإذا أظلم عليهم قاموا".

-المقام موضع القدمين، المقامة بالضم، الإقامة والمقامة بالفتح، المجلس والإستقامة والاعتدال: يقال استقام له

الأمر، وقوله تعالى "قل إنما أنا بشر مثلكم يوحى إلي أنما إلهكم إله واحد فاستقيموا له واستغفروه"<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> سعاد جبر سعيد، القيم العالمية وأثرها في السلوك الإنساني، عالم الكتب الحديث، عمان، ط 1، 2008، ص 7-9.

<sup>2</sup> سورة الكهف الآية، 14.

<sup>3</sup> سورة النساء الآية، 34.

<sup>4</sup> سورة فصلت الآية، 06.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

فالقيمة بالكسر، في مفردات الراغب: تقويم السلعة بيان قيمتها، وفي معجم الأخطاء الشائعة يخطئ من يقول، قيموا الدار، أي جعلوا لها قيمة معلومة، والصواب قوموها تقويماً.

وقد جاء في معجم الوسيط، قيم الشيء تقيماً أي قدر قيمته، ويقال لعقد اللؤلؤ هذا قيم والصواب نفيس، أو ذو قيمة عالية، لان القيم في اللغة هو المستقيم ومنه قوله تعالى "فيها كتب قيمة" سورة البينة الآية: 3 أي مستقيمة تبين الحق من الباطل<sup>1</sup>.

### 1-2 مفهوم القيم إصطلاحاً:

إستخدم اليونانيون القدامى المصطلح الذي يشير إلى الخصائص الصحيحة أو الواجبة للإنسان الفاضل، وفي المجتمعات البدائية نجد هناك اتفاقاً عاماً في كل منها على بعض الصفات التي يجب أن تتوفر في الزعماء والقادة، والتي تجعل من الإنسان إنساناً صالحاً أو سيئاً محترماً أو قليل الأهمية<sup>2</sup>.

- ونجد كلمة القيم في اللغة الإنجليزية "Ethiques" وتعني مجموعة قواعد السلوك أما في اللغة الفرنسية "Valeurs" التي معانيها ما يعتبر حقاً وخيراً، أما في اللغة العربية فهي تدل على الشيء الذي يكون ذا فائدة فالقيم هي تلك المبادئ الخلقية التي تمتدح وتستحسن وتذم مخالفتها و تستهجن،

بإختصار فهي تلك السجاي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار ميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2011، ص129.

<sup>2</sup> حسين عبد الحميد رشوان، الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص160.

<sup>3</sup> محمد عاطف غيث، قاموس علم اجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر، 1979، ص110.



## الفصل الثاني القيم الثقافية

تنوعت المفاهيم حول القيمة لدى المفكرين، ويمكن تحديد وجهات نظرهم على النحو الآتي:

- حالة عقلية ووجدانية، يمكن أن تعرفها في الأفراد والجماعات من خلال مؤشرات، هي المعتقدات والأغراض والإتجاهات والميول والطموحات والسلوك العلمي.

- مجموعة من الأحكام المعيارية المتصلة بمضامين واقعية، ينتشر بها الفرد من إنفعاله، وتفاعله مع المواقف والخبرات المختلفة، ويشترط أن تنال هذه الأحكام قبولا من جماعة معينة، حتى تتجسد في سياقات الفرد السلوكية.

- تقدير معنوي لشيء محسوس أو مفهوم مجرد، يولد في المرء رغبة في ذلك الشيء، ويعتمد على عوامل ذاتية وأخرى خارجية.

- حكم يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمعايير اجتماعية تحدد المرغوب فيه والمرغوب عنه.

- أما في الإسلام فهي حكم يصدره الإنسان المسلم على شيء ما مهتديا بمعايير شرعية تحدد المرغوب فيه والمرغوب عنه من منطلق القران والسنة، ومن هنا فإن العقيدة الإسلامية منبع القيم وهي ثابتة بثباتها، أما في الغرب فهي مرتبطة بالواقع ومتغيرة.

القيم: هي المبادئ والمقاييس التي تعتبرها هامة لنا ولغيرنا ونطالب بتحقيقها.

وتعتبر أيضا توقعات سلوكية إيجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع، ومن أمثلة هذه القيم الصدق، الأمانة، العدالة، العفة، والعطاء... الخ، وتعكس هذه القيم أهدافنا وإهتماماتنا وحاجاتنا والنظام الاجتماعي والثقافة التي تنشأ فيها فيما تتضمنه من نواح دينية و الاقتصادية وعلمية.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

ويرى علماء النفس أن القيم شيء هام في حياة أي إنسان، بحكم أنها توجه وترشد السلوك

الإنساني، فالقيمة مبدأ مجرد وعام للسلوك يشعر الإنسان نحوه بالإرتباط والإنفعالي

القوي، كما أنها توفر مستوى للحكم على الأفعال والأهداف الخاصة بالإنسان، بينما يرى علماء الاجتماع

أن القيم تعتبر حقائق أساسية هامة في البناء الاجتماعي، وهي لذلك تعالج من وجهة النظر السوسولوجي

على أنها عناصر بنائية تشتق من التفاعل الاجتماعي.

وعبر ماكس فيبر عن مفهوم القيم باعتبارها "مجموعة وجهات النظر التي تمثل المرجعية الرشيدة ويمكن

اعتبارها بالنسبة للأفراد دليل أفعالهم في جميع مجالات الحياة"<sup>1</sup>.

### 2- تصنيف القيم:

إن موضوع تصنيف القيم في مجموعات يعد موضع اهتمام الكثير من علماء الاجتماع، كما ان هؤلاء

يتفقون على انه لا يوجد اتفاق بينهم على تصنيف معين بالذات نظرا لاختلاف المبادئ تستند إليها

إطارات التصنيف، كما يتفقون على صعوبة تصنيفها ومهما يكن من قصور عن الإحاطة بأنواعها

جميعا، إلا أن التصنيف أمر ضروري لدراسة القيم وفهمها لانه يساعد على التخفيف من الخلط والبلبلة

الملحوظين في مناقشتها، وهذا راجع في مناقشتها، وهذا راجع للاختلاف في مقصد المتناقشين ووجهة نظرهم

---

<sup>1</sup> Stephen Kalberg, Les Valeurs, Les Idée Et Les Intérêts : Introduction A La Sociologie De Max Weber, Traduit Par Philippechanial, Edition Ladécouverte, A.U.S.S Paris, 2010 , P, 147.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

من حيث نوع القيم التي يناقشونها، لذلك سوف نحاول أن نلي الضوء على أطر التصنيف المختلفة، والتي تم في الغالب تصنيفها حسب الأبعاد.<sup>1</sup>

### 1-2 تصنيف ألبرت للقيم:

قسم جوردن والبرت وفيلب فرنون القيم إلى ست قيم أساسية كما يلي:

- **القيم الاقتصادية:** ويقصد بها النفعية والنظرة الشخصية المادية، فعلاقات الأفراد مع بعضهم البعض هدفها المصلحة والحصول على المادة ويقدر ما يتحقق من منفعة تكون العلاقة قوية فيما بينهم.
- **القيم السياسية:** أساس هذه القيم هو القوة، فالقيم السياسية تعكس شخصية الفرد الذي يسعى إلى السيطرة والتحكم في الأمور بحيث يكون قادرا على التأثير في الآخرين وبالتالي يكون قادرا على قيادتهم وتوجيههم.
- **القيم الاجتماعية:**

ويقصد بها التفاعل الاجتماعي والتودد للآخرين والمقدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع مختلف الأفراد ومشاركة الآخرين في مشاعرهم ومسئولياتهم ومناسباتهم.

- **القيم الدينية:** وهي أرفع القيم وأعلاها تعكس إيمان الفرد بديانه معينة. وتمثل في تطبيق تعليمات تلك الديانة وإتباع أوامرها وتجنب نواهيها.

<sup>1</sup> سهام صوكو، واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص: علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة ميلة، 2009، ص40.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

- القيم الفكرية (النظرية): وتشير هذه القيم إلى القدرة على التحليل والاستفسار والرغبة في معرفة الأسرار والسعي لاكتشاف الحقيقة<sup>1</sup>.

- القيم الجمالية:

- وتعني الحس والتذوق الجمالي والقدرة على التعامل مع الآخرين بأسلوب معقول ومقبول<sup>2</sup>

2-2 تصنيف على أساس الأبعاد:

2-2-1 بعد المقصد :

تصنف القيم أيضا على أساس مقصدها إلى قسمين وسائلية وغائية.

- القيم الوسائلية:

تصنف القيم التي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنها وسائل لغايات أبعد مثل: الإخلاص في

العمل والطموح والمسؤولية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> غني دحا متناي الزبيدي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، ط2015، 1 ص86.

<sup>2</sup> محمود سلمان العميان، مرجع سابق ص، 111-112.

<sup>3</sup> داود بلقاسم: "النسق القيمي للعامل ودوره في التنظيم الصناعي"، دراسة بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير علم اجتماع تنظيم، جامعة باتنة، 2007-2008 ص38.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

- القيم الغائية(الأهداف):

هي الأهداف والفضائل التي تضعها الجماعات والأفراد لأنفسهم فالحرب في نظر العسكريين ذات قيمة و وسائلية تكسب الترقية في المنصب والشرف والترقية في المنصب والشرف والترقية في هذه الموافقيم غائية هدفية، ومن الصعب بمكان الفصل بين القيم الغائية والوسائلية في أمور الحياة لان بعض الأمور تتضمن قيمة عائلية وفي نفس الوقت قيم ووسائلية والتميز بينهما نسبي ومن الصعب تخيل الوسيلة بمعزل على الغاية والعكس<sup>1</sup>.

2-2-2 بعد الشدة والإلزام: ويمكن هنا أن نميز بين ثلاثة مستويات لشدة القيم و إلزامها:

القيم التفضيلية: بحيث يشجع المجتمع أفراده على الإلتزام والتمسك بها ولكنه لا يلزمهم بمراعاتها.

القيم المثالية: وهي التي يحس الأفراد بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة كالدعوة إلى مقابلة الإساءة بالإحسان.

2-2-3 بعد العمومية: ويتصل بمدى شيوع القيمة وانتشارها وتنقسم إلى قسمين:

- القيم العامة: وهي التي يعم انتشارها في المجتمع كله.

- القيم الخاصة: وهي المتعلقة بمناسبات اجتماعية معينة أو بمناطق محدودة أو طبقة اجتماعية أو جماعة خاصة.

2-2-4 بعد الوضوح: وتنقسم حسب وضوحها إلى قسمين:

<sup>1</sup> داود بلقاسم، مرجع سابق، ص40.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

- القيم الصريحة: وهي التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام وبالسلوك نفسه.

- القيم الضمنية: وهي التي تستخلص ويستدل عليها من ملاحظة بالإختيارات والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد بصفة منتظمة.

### 2-2-5 بعدالديمومة: وتنقسم من ناحية دوامها إلى قسمين:

- القيم العابرة: وهي القيم الوقتية العارضة، القصيرة الدوام، السريعة الزوال، وتمتاز بعدم قدسيته من قبل المجتمع ويقبل عليها بالدرجة الأولى<sup>1</sup>.

- القيم الدائمة: وهي القيم التي تبقى زمنا طويلا مستقرة في نفوس الناس، يتناقلها جيل عن جيل، تمتد جذورها في أعماق التاريخ، ويعتقد أنها ترتبط بالقيم أولئك الروحية.

### 3-2 التصنيف على أساس الفائدة أو المنفعة: ترتبط القيم بفائدة أو منفعة يحققها أولئك الذين

يحتضونها، سواء كانت هذه المنفعة تتعلق بإشباع حاجة أو إهتمام أم مصلحة، وأفضل تصنيف في هذا الصدد تصنيف الحاجات والرغبات والإهتمامات الأساسية للإنسان، ويمكن أن نحصل على تصنيف للقيم على النحو التالي:

| <u>فئات القيم</u> | <u>نماذج من القيم:</u>      |
|-------------------|-----------------------------|
| المادية الطبيعية  | الصحة، لراحة، سلامة البدن.  |
| الاقتصادية        | الأمن الاقتصادي، الإنتاجية. |

<sup>1</sup> سهام صوكو، مرجع سابق، ص 42.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| الأخلاقية        | الشجاعة، الكرم، نجدة الملهوف.  |
| الاجتماعية       | الإخلاص، الألفة                |
| السياسية         | الحرية، العدالة                |
| الجمالية         | الجمال، التناسق                |
| الدينية والروحية | الشفقة، حب الخير، صفاء الضمير. |
| الفكرية          | الذكاء، الوضوح                 |
| المهنية          | التقدير المهني، النجاح، الدقة. |
| العاطفية         | الحب، القبول <sup>1</sup>      |

### 2-4 التصنيف على أساس الأغراض والأهداف:

يقصد بذلك تصنيف القيم وفقا للغرض المحدد، أو الهدف الخاص الذي يتحقق بوجودها، مثل القيمة الغذائية للطعام، والقيمة التبادلية لبعض السلع، والقيمة التعليمية لبعض البرامج إذا فالتصنيف هنا يتأسس على الغرض والهدف الذي يتحقق بوجود قيمة معينة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الغاني عماد، سوسولوجيا الثقافة، الحمراء، بيروت، 2006، ص 149

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 149

تعتبر الثقافة مفهوماً واسع التناول، فهي تحوي جملة من العناصر المتفاعلة فيما بينها ويؤثر كل عنصر في الآخر، فهي تعرف على "أنها المعتقدات والقيم، والمواقف والميولات السلوكية المشتركة بين أفراد المجتمع والمنحدرة تاريخياً عبر أجياله وتعبّر عن نفسها في العمل واللباس والسكن والحرف اليدوية والتقاليد.." <sup>1</sup>

"تمثل القيم الثقافية بشكل ضمني أو صريح أفكاراً مجردة مشتركة حول ما هو جيد أو سيء، ومرغوب فيه في مجتمع ما".

كما تعتبر القيم الثقافية هي الأساس لإنشاء معايير مجتمعية <sup>2</sup>.

والقيم تعد موجهة لسلوك الأفراد في مواقف الإختيار والتفضيل، وهناك علاقة بين القيم الثقافية والسلوك: حيث أن القيم الثقافية التي يحملها الفرد يمكن أن تكون محركاً للسلوك وأن هناك بعض العناصر في القيم الثقافية لها أهمية في التوسط بين هذه القيم الثقافية والسلوك ومنها أصل القيم الثقافية أي كيف تكونت لدى الفرد وأيضاً عنصر قوة القيم الثقافية، حيث كلما كانت القيم الثقافية قوية كلما كان ارتباطها بالسلوك قويا <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> قيس النوري، الأنثروبولوجيا الحضارية، دار أريد للنشر، الأردن، ط1، 2001، ص316.

<sup>2</sup> MarireNoelleDoThanh, différences culturelles au travail :Impact sur l'intégration et la santé des travailleurs étrangers, université de Montréal ;aout 2013,p40.

<sup>3</sup> محمد مقداد، القيم الثقافية ودورها في نقل التكنولوجيا، الثقافة والقيم، دار الجيل، ط1، 2002، ص114-115.



## الفصل الثاني القيم الثقافية

وكما أن الثقافة تعبر عن نفسها فإن القيم الثقافية بدورها تفصح عن نفسها في أنماط

التفضيل والاختيار، بين البدائل المتاحة، وهذا يعني تفضيل لنمط سلوكي معين.... وهي الأسس التي يقوم عليها صنع القرارات الخاصة بأنماط السلوك في مختلف مجالات الحياة كأن نقول التعليم شيء جيد لأنه يزيد من الكفاءة الإقتصادية فنحن هنا نشير إلى حكم يحفز الأشخاص على إتباع نمط سلوكي دون الأخر<sup>1</sup>

### 3-1- القيم المجتمعية:

يعرف سبنجلر القيم الإجتماعية على أنها إهتمام الفرد بالناس ونظرته إليهم كغايات، لا على أنهم وسائل لغايات أخرى ونظرته هذه تنطوي على محبة الناس، بشكل يجسد نمط الشخص الإجتماعي. ويعتقد زنانيكى أننا نعني بالقيم الإجتماعية المعطيات ذات المحتوى الواقعي المرتبطة بجماعة اجتماعية معينة والتي تنطوي على معان تجعل منها موضوعا للنشاط<sup>2</sup>.

وتمثل القيم الإجتماعية أنشطة إجتماعية تشترك فيها مجموعة أفراد داخل جماعات تحتفظ بالإمتثال النسبي في ظل الظروف الإجتماعية المحيطة.

وهذا ما يبرزه سليمان العسكري إذ قال " القيم بمثابة المعايير العامة الأساسية التي يشترك فيها أعضاء المجتمع وتسهم في تحقيق التكامل بينهم، والقيم بهذا المعنى هي أحكام مكتسبة من الظروف الاجتماعية يتشربها الفرد ويحكم بها وتحدد مجالات تفكيره وسلوكياته وتؤثر في تعلمه، وكل قيمة لها

<sup>1</sup>مرجع سابق، ص151.

<sup>2</sup>عبد الغاني عماد، مرجع سابق، ص142.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

معنيان، معنى موضوعي مرتبط بالمجتمع أو العقل الجمعي تكون القيمة وفقا له جديرة بالتمثل أو الإقتداء أو الإحترام، ومعنى ذاتي مرتبط بالفرد حيث تختلف القيمة من شخص إلى آخر حسب حاجاته وأذواقه وخلفيته الإجتماعية<sup>1</sup>.

وإكتساب القيم الاجتماعية يتم داخل نسق إجتماعي وهو الذي يوجه الأفراد إلى قيامهم بأدوار إجتماعية محددة.

وتشكل القيم الإجتماعية القاعدة الأساسية التي يكتسب من خلالها الفرد أدواره الاجتماعية في إطار نسق إجتماعي يتطور التجربة الحياتية له، وهنا تتعدد له البدائل والإختيارات بزيادة تبنيه القيم المجتمعية بالإضافة إلى أن هناك قيم تساعد في بناء قيم أخرى ولعل هذا ينطبق على القيم الإجتماعية التي تمثل تمهيدا مسبق لقيم لصيقة بها وهي القيم الثقافية.

---

<sup>1</sup> سليمان العسكري، مرجع سابق، ص162.

إدارة الوقت أصبحت من الموضوعات الهامة، التي يتناولها علماء الاجتماع والإدارة في أبحاثهم وكتاباتهم المتنوعة، والدول المتقدمة تهتم بدراسات تخصيص الوقت أو موازنة الوقت، وكيفية توزيعه على الأنشطة المختلفة التي يمارسها الأفراد، فالوقت ثروة قومية، وأسلوب استغلال الأفراد له يؤثر على الجوانب الاقتصادية والسياسية، والاجتماعية والثقافية للمجتمع.

والوقت من أندر الموارد في هذه الحياة، فهو إذا انقضى لا يعوض، ولا يستطيع الإنسان أن يخزنه أو يشتريه، بل هو الحياة نفسها، وعمر الإنسان ما هو إلا ساعات ودقائق وثوان، فوقت الإنسان هو حياته، ووقته هو نهاره وليله، وهو عمره، وكل شمس تغرب هو يوم ينقص من عمر الإنسان، ورصيده الحقيقي هو بقي من أيام حياته.<sup>1</sup>

كما أن الوقت مال الله، وحرام على الإنسان أن يضيع مال الله في غيره منفعة، لاسيما نحن العرب والمسلمين الذين نوصم دائماً وأبداً بفقدان الهمة والشهية للعمل، وبتهم بالكسل والتراخي، فإننتاجية العربي تقدر ب 46 دقيقة في اليوم، بينما إنتاجية الياباني فتقدر ب 16 ساعة عمل.

---

<sup>1</sup> علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر بحث علم اجتماع الإتصال، قسنطينة، 2002، ص101.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

والمسلم مسؤول عن وقته يوم القيامة، ومن الغبن أن يضيعه أو يفرط فيه، فقد صح عن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال: (لا تزول قدم عبدا يوم القيامة حتى يسأل عن أربع: عن عمره فيما أفناه، وعن شبابه فيما أبلاه، وعن ماله من أين اكتسبه وفيم أنفقه، وعن عمله ماذا عمل به) صدق رسول الله

إذا كان العمل هو مقياس تقدم أو تخلف مجتمع من المجتمعات فإن الوقت عنصر فعال و متاح للجميع سواء كانوا أغنياء أو فقراء رجالا أم نساء، فإذا لم يتم التحكم فيه بصورة جيدة وفعالة فإنه سيزيد في الفقر والتخلف والجهل، وفي هذا الصدد يعبر لويس هامفورد عن قيمة الوقت في قوله: (( إن مفتاح الآلة للعصر الصناعي الحديث هو الساعة وليس المحرك البخاري))<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>علي غربي، مرجع سابق ص 101.

للعمل قيمة اجتماعية وثقافية في المجتمع وهذا ما يؤكد علماء الاجتماع وغيرهم أيضا الذين يردون ويفسرون أن السير الحسن والعمل الناجح في المجتمعات الرأسمالية يرجع إلى نظرتهم الإيجابية لمفهوم العمل لما حققه من إشباع للحاجيات البيولوجية والنفسية والاجتماعية، وهذا ما أكده أيضا ديننا الحنيف الذي يحث على العمل ووجوب إتقانه وربطه بالإيمان.

يتفق الجميع على أن العمل مبدأ مقدس في ثقافة أي مجتمع، يعتبر قيمة إجتماعية وثقافية لا يستطيع أحد أن يهينها باعتبار السبيل الأمثل للخروج من الأزمات وتحقيق الرفاهية والتقدم ومما زاد من قوته هو وصول الإنسان بالعمل إلى قمة العطاء العلمي والثقافي وبلوغ التقدم التكنولوجي والصناعي، لكن هناك بعض المجتمعات لا تبالى بالعمل تعتبره ضرورة اجتماعية بمعنى آخر لولا حجة الفرد إلى الضروريات اليومية لما عمل<sup>1</sup>.

### 3-1-3 قيمة عمل المرأة.

أحد المواضيع الحساسة في الإدارات والمؤسسات الإنتاجية، نظرة المجتمع للمرأة العاملة، إذ أن النظرة السائدة في المجتمع هي أن مكان المرأة في البيت لخدمة زوجها وأبنائها، رغم التطور الاجتماعي والإقتصادي الذي دفع المرأة للشغل خارج البيت، إلا أن الضغط الاجتماعي والإقتصادي لا زال قويا<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> غلي غربي، مرجع سابق ص 99.

<sup>2</sup> بوفلجة غياث، القيم الثقافية وفعالية التنظيمات، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2015 ص 29.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

حيث تضطر كثير من العاملات إلى ترك العمل بمجرد زواجهن أو عند إنجابهن لأول مولود، وهو

ما يؤدي إلى صعوبة بالنسبة للوحدات التي تشغل اليد العاملة النسوية، وخاصة بالمدن الصغيرة

والقرى، وهو ما يضع أعباء إضافية على عاتق المؤسسة لحاجتها إلى تكوين المستمر، تحسبا لزواج أي

عاملة أو تركها للعمل، وخاصة أثناء الفترة الصيفية، أي فترة الزواج عادة.

هناك ضغط اجتماعي ونظرة اجتماعية سلبية للعمل المختلط بين الجنسين، إذ أن العاملات في هذه

المؤسسات عادة ما تكون سببا لعدة مشاكل عاطفية وثقافية، لهذا نجد ضغوطا اجتماعية وحتى سياسية

من طرف بعض الجمعيات الدينية من أجل الفصل بين الجنسين في مختلف مجالات الدراسة والعمل.

يعتبر عامل الغيرة على البنات أو الزوجات أو الأخوات العاملات، سببا لكثير من المشاكل التي تقع في

المؤسسات، يتم ذلك بين المشرفين من جهة بين المشرفين من جهة، والأباء أو الإخوة أو الأزواج من جهة

أخرى، الذين يتدخلون للدفاع عن الإبنة أو الزوجة أو الأخت، بدل دفاع العاملة عن حقوقها ومصالحها

في المؤسسة بنفسها، وكثيرا ما تنسحب المرأة العاملة صالحها في المؤسسة بنفسها، وكثيرا ما تنسحب المرأة

العاملة من عملها عند ظهور أدنى المشاكل، وخاصة إذا لم تكن في حاجة ماسة إلى الدخل المالي الذي

تحصل عليه مقابل عملها، وتفضل العمل المستقل كالخياطة بالبيت مثلا<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> بوفلجة غياث، مرجع سابق، ص 30.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

وهكذا نجد للثقافة السائدة أثرا في تحديد أفكار العمال وتصوراتهم ومواقفهم تجاه مختلف القضايا المهنية حينما يتعلق الأمر بالمرأة العاملة، هناك بداية تقبل لعمل المرأة بدافع الحاجة أو نتيجة انتشار التعليم وارتفاع مستواه، إلا أن هذه العملية تحتاج إلى وقت قبل قبولها واستقرارها نهائيا<sup>1</sup>.

### 3-2- القيم التنظيمية:

بالرغم من الاختلافات بين المفكرين في تحديد تعريف واحد لمفهوم القيم التنظيمية، إلا أن هناك تقاربا بينهم من ناحية المضمون الذي أعطي لها، فقد عرفت على أنها درجة الأهمية التي تعطى للمنظمة لشيء معين وتتراوح هذه الأهمية من أعلى درجة إلى أدناها.

كما نظر إليها البعض بأنها تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل على توجيه السلوك العمال ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.

الرغم من الاختلافات بين الباحثين والمفكرين في تحديد تعريف محدد لمفهوم القيم إلا أن هناك اتفاقا بينهم من ناحية المضمون.

قد أورد المدهون والجزراوي في تعريفهما للقيم التنظيمية بأنها "القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل إذ تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوفلحة غياث، مرجع سابق ص، 30.

<sup>2</sup> صالح التركي، واقع القيم التنظيمية في مستشفيات القطاعين الحكومي والأهلي دراسة ميدانية مقارنة القيم في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة ملك سعود، الرياض، 2004، ص 80.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

ويتفق الباحثان فرانسيس وودوك في تعريفهما للقيم التنظيمية في أنها ما يعتقد الأفراد داخل التنظيم، ويصف على ذلك أن هذه المعتقدات هي بخصوص ما هو حسن وما هو سيء أو ما هو مهم أو غير مهم داخل التنظيم

### 3-2-1- قيمة تطوير الذات:

تقترن الرغبة في التطوير والتغيير في المنظمات باتجاهات الأفراد والجماعات ومواقفهم السلوكية تجاه التغيير، ويعمل الأفراد عادة وفق ما تفرضه عليهم قيمهم الاجتماعية<sup>1</sup>.  
و هو محاولة تحسين أنفسنا من خلال مجموعة من الأساليب للتغير إلى الأفضل، فهو نظام تنموي يعتمد على تحسين المهارات والخبرات والسلوكيات من خلال خطوات نفعها مع أنفسنا ويجب أن يكون الإنسان على قناعة بأهمية تطوير الذات حتى يبدأ في التنفيذ<sup>2</sup>.

### 3-2-2 قيمة التعاون:

يختلف التعاون من حيث النطاق، فقد يكون مقصوراً على أفراد جماعة، أو مصنع، أو بيئة محلية أو عدة دول مختلفة الثقافات والعادات والتقاليد وحتى القيم، كما تقاس الجماعة بمقدار تعاون أفرادها وتضامنهم في تحقيق المصلحة العامة والأهداف المشتركة، ولذلك تعمل الشركات على ترسيخ قيمة التعاون التي تعود بالفائدة ويتمثل التعاون في اتفاق طرفين أو أكثر على عمل مشترك بينهما، بموافقة كلا الطرفين، إذ التعاون ضرورة من ضرورة الحياة، وقد جعل الله التعاون فطرة في جميع مخلوقاته.

---

<sup>1</sup> علي عباس، محمود رزق ريان، اثر القيم الثقافية الفردية على أداء العاملين متعددي الثقافات (دراسة تطبيقية على الفنادق

السياحية فئة أربعة وخمسة نجوم، منطقة البحر الميت، الأردن ص138.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص139.



## الفصل الثاني القيم الثقافية

على الجميع بدلا من التنافس الفردي الذي قد يتضرر منه الجميع<sup>1</sup>.

يجب ان يكون الهدف من التعاون في العمل هدفا سليما وواضحا، كي يكون العمل أكثر قيمة وأوسع انتشارا لقد حظيت القيمة بإهتمام العلماء منذ أن بدأ الاهتمام بدراسته، فلقد اهتم بها كل من علماء الدراسات الإنسانية والإجتماع، وعلماء النفس والإقتصاد والسياسة ورواد الفكر الفلسفي، حيث تعتبر.

القيم من المفاهيم الفلسفية التي يدور حولها الخلافات في إطار المذاهب والأفكار الفلسفية المختلفة.

والقيم تتغلغل في حياة الناس أفرادا وجماعات ترتبط عندهم بمعنى الحياة ذاتها، لأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بدوافع السلوك والأمال والأهداف.

### 3-2-3 قيمة الإنجاز:

إن كلمة إنجاز في اللغة تأتي من الفعل نجز أي عمل وقضي، ونجز حاجاته قضاها كأبجزها، وأنت على نجز حاجتك وهم لقضائها مشرفا لك، والناجز والنجيز هو القاضي بالأمر.

ويعرفه ماكيلاند "بأنه تكوين يشتمل على الشعور المرتبط بالأداء للوصول إلى معايير الإمتياز والتفوق على الذات والأخرين والأمل في النجاح والخوف من الفشل أثناء جهود الفرد لتحقيق أهدافه"<sup>2</sup>.

لاشك هناك أن هناك إختلاف وتباين بينا مجتمعات في شعورها العام بالحاجة نحو الإنجاز أو البذلا للجهد للعمل في كافة المجالات، حيث تتوقف درجة استجابة المجتمعات مع شعورها بالحاجة إلى الإنجاز النسقا للقيم وإطار الثقافة العام الذي يعيش فيها الأفراد، هؤلاء هم الأساس في عملية الإنجاز

<sup>1</sup>علي عباس، محمود رزق ريان، مرجع سابق ص 138.

2 نفس المرجع، ص 139.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

تاجية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، والمجتمع الذي يوفر الموجهات القيمية والأطر الثقافية الايجابية، ينتجنا عمالاً أفراداً عامليين وريؤية تصبوا للتقدم يسقيمة العمل، احترام الوقت، ذو يد رجة عالية منا لانضباطو مستوى أعلنا لإنجاز.

لاتقالمعادلة الحالية عند حدود أنعملاً ولا تعمل، فمتطلبات الحياة ومستلزماتها تفرض حد آخر للعمل والحركة ضمنه أطره، باعتبار أن المعادلة الأصعبت كمنفيا التنافس علم مستو بالعملو درجة إتقانه، وإذا كانا للتنافس في الماضي، يتمضم نرقعة و حدود معينة، فإنها لا نيجر يعلم مستو بالعملو الذي أصبح قورية واحدة، فالمنتج لا يقارن حالياً بمثاله علم مستو بمنطقة إنتاجه، بليد خلم معركة التنافس مع ما يشاكلهم من مختلف بلدان العالم.

إن تقدم الدول ونجاحها في تحقيق أهدافها وتطلعاتها، يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرة مؤسساتها وأجهزة تلك الدول على إنجاز مهامها والأعمال الموكلة إليها علماً حسنوا تمصورة، وقدرة هذه المؤسسات والأجهزة من جانباً آخر تتوقف فعلى نوعية العاملين فيها و علم مستو كفاءة تمقيمهم وإنجازهم.

### 4- أهمية دراسة القيم:

ولقد احتلت نظريات القيمة الأولى في ألمانيا حوالي 1900 وفي إنجلترا وأمريكا حوالي عام 1910، أما في فرنسا فقد ظل من الأمر على عكس ذلك بالرغم من بعض البحوث الهامة التي نشرت متفرقة وكانت متضمنة هذا الأسلوب، والفعل الاتيني (valea) يعني أصلاً إني قوي، أصبح يشير إلى فكرة عامة وهي أن يكون الإنسان بالفعل مفيداً أو متكيفاً وإن كلمة (ueval) باللغة الفرنسية والكلمات التي تقابلها بالإنجليزية والألمانية مازالت تحتفظ بشيء من رواسب معناها ألاتيني.

وربما كان اللفظ الفرنسي فريداً في تشعبه بمعنى القيمة من وجهة نظر الاقتصادية السياسية فيكون

## الفصل الثاني القيم الثقافية

الشيء ذا قيمة عندما يكون المرء على استعداد ليبذل في سبيل الحصول عليه كل ما يمكن في أن يبذله من مال وغيره<sup>1</sup>.

وهناك موقفان مختلفا حول مدى أهمية القيم وسوف نستعرض هذين الموقفين:

- الموقف الأول: ينظر إلى القيم كقوة منشئة للسلوك أو الحركة، وبالتالي فإن أي تغييرات أو تطورات في المجتمع أو في المنظمات المختلفة يجب أن تسبقها وتوازيها تغييرات في القيم السائدة.

- الموقف الثاني: ينظر إلى القيم كقوة ضابطة ومنظمة للسلوك فقط، وأن أساس عملية التغيير يكمن في العناصر المادية ممثلة في أدوات ووسائل الإنتاج بالدرجة الأولى، ويقول أنصار هذا الموقف أن القيم نفسها تتغير وتتكيف حسب التغييرات المادية<sup>2</sup>.

### 5- أهمية القيم في حياة الأفراد والمنظمات:

تعود القيم على المنظمات الإدارية بنتائج من أهمها:

- التقارب والتفاعل بين المراكز الأطراف وبين الرؤساء والمرؤوسين، مما يضاعف فرص الثقة والمشاركة وإنجاز الأهداف المرسومة بفاعلية.

- تنمية وعي الموظفين و التزامهم وتعزيز انتمائهم، مما يزيد قدرتهم على مراقبة أنفسهم، ويجول دون أي إنحرافات سلوكية أو إدارية مقصودة، مما ينعكس على العمل بصورة إيجابية.

<sup>1</sup> إبراهيم السيد أحمد السيد، "البناء القيمي وعلاقته بالتنشئة الاجتماعية والدافعية للإنجاز"، أطروحة دكتوراه، جامعة الزقازيق، مصر، 2005، ص14-15.

<sup>2</sup> إبراهيم السيد أحمد السيد، نفس المرجع ص15.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

- تدعيم فرص العدالة والحيادية الإدارية داخل المنظمة، وفي علاقات المنظمة مع الجمهور وخاصة في القطاع العام الذي تنفشى فيه الوساطة والفساد الإداري.

الشروط التي يجب أن تتوفر في القيم لكي تحقق وظيفتها المنشودة هي:

- أن تكون القيم واقعية لحد ما، أي قابلة للتحقق.

- أن تكون حركية وبصورة تستحث الأفراد والجماعات على التصرف النشط.

- أن تكون إيجابية ومنطقية وتستفيد من النظريات الكثيرة ففي ترشيد السلوك<sup>1</sup>.

### 6- مصادر القيم:

القيم موجودة لدى الأفراد لم تأت من فراغ وإنما لها مصادر أساسية وتمثل بالتالي:

-التعاليم الدينية:

يمثل الدين المصدر الرئيسي لقيم كثيرة، ومن الأمثلة على القيم التي تتصل بالعمل في الدين الإسلامي، الحديث الشريف الذي يحث عن إتقان العمل. قل رسول الله عليه الصلاة والسلام: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"، وكذلك حث الرسول الكريم على عدم الغش بقوله، "من غش فليس منا".

<sup>1</sup> إبراهيم السيد أحمد السيد، نفس المرجع ص15.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

وهناك أحاديث كثيرة تهدف إلى زرع القيم الحميدة في الأفراد، ومنها قول الرسول عليه السلام: "أعطوا الأجير حقه قبل أن يجف عرقه"، فحثنا الرسول الكريم على إعطاء اجر العامل دون تأخير وهذه قيمة عظيمة للأفراد.

-التنشئة الاجتماعية:

يكتسب الفرد قيمه بشكل رئيسي من قبل أفراد العائلة، وتشير نظرية أريكسون لمراحل النمو النفسي والاجتماعي

إلى العلاقة الوثيقة بين الفرد وأسرته وتبدأ مع الأم ثم تتسع دائرة النمو الاجتماعي للطفل لتشمل الأب والأخوة والجيران وزملاء اللعب، فالأفراد يكتسبون قيمهم خلال بأفراد المجتمع الذي يعيشون فيه، وقد نجد أفرادا يفضلون العيش منعزلين عن المجتمع والعكس صحيح.

-الخبرة السابقة:

تعتبر خبرة الشخص مهمة وتظهر في الأوزان والقيم التي يعطيها للأشياء فالسجين الذي لم يذق طعم الحرية يفترض أن يقدر قيمة الحرية لأنه عانى من كبت وإهدار لحريته، والشخص الأمي الذي لم يتعلم يعطي قيمة كبيرة للتعليم بسبب حرمانه منه<sup>1</sup>.

-الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:

<sup>1</sup> محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص: 112-111.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

إن انتماء الفرد إلى جماعة معينة يعتبر مصدرا آخر للقيم، فالفرد قد يغير من قيمه بسبب تأثير ضغوط الجماعة عليه، فنجد أحيانا أشخاصا نشأوا ونشأة دينية ونتيجة دخولهم في جماعة غير دينية فإن قيمهم الدينية ستتغير، حيث تصبح قيمهم الدينية ستتغير، حيث تصبح قيمهم متناسقة مع قيم الجماعة الجديدة.

### 7- وظائف القيم:

إن القيم تعطي معنى للحياة سواء ذلك حياة الناس كأفراد أو جماعات، فالإنسان يسعى وراء شيء ما، ويبدل في ذلك من الجهد ما يتناسب مع قيمة ذلك الشيء عنده، ولذلك فهي مهمة للفرد لأنها تحقق له ما يلي:

- أنها تهيء للأفراد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم، وبمعنى آخر تحدد شكل الإستجابات وبالتالي تلعب دورا مهما في تشكيل الشخصية الفردية، وتحديد أهدافها في إطار معياري صحيح.

- أنها تعطي للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، وتمنحه القدرة على التكيف والتوافق الإيجابيين، وتحقيق الرضا عن نفسه لتجاوبه مع الجماعة في مبادئها، وعقائدها الصحيحة.

- أنها تدفع الفرد لتحسين إدراكه و معتقداته لتتضح الرؤيا أمامه، وبالتالي تساعد على فهم العالم حولها وتوسيع إطاره المرجعي في فهم حياته وعلاقاته.

- أنها تعمل على إصلاح الفرد نفسيا وتربويا وتوجهه نحو الخير والإحسان والواجب.

- أنها تعمل على ضبط الفرد لشهواته ومطامعه كي لا تتغلب على عقله ووجدانه لأنها تربط سلوكه وتصرفاته بمعايير وأحكام يتصرف في ضوءها وعلى هديها<sup>1</sup>

أما بالنسبة للجماعة فتمكن وظيفتها فيما يلي:

<sup>1</sup> سهام صوكو، مرجع سابق ص 39.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

إن أي تنظيم اجتماعي في حاجة ماسة إلى نسق القيم الذي يضمن له أهدافه ومثله العليا التي تقوم عليها حياته ونشاطه وعلاقاته، فإذا تضاربت هذه القيم أو لم تتضح فإنه سرعان ما يحدث الصراع القيمي الاجتماعي.

والقيم تضمن للجماعة روحها وتماسكها داخل أهدافها التي وضعتها لنفسها، وهي تساعد المجتمع بأفراده وجماعاته المختلفة على التمسك بمبادئ ثابتة ومستقرة، وتحفظ له هذا التماسك والثبات اللازمين لممارسة حياة اجتماعية سليمة ومستقرة، وتساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه من خلال الاختيار الصحيح الذي يسهل للناس حيلتهم للمجتمع استقراره وتصون كيانه في إطار واحد. منى كشيك، وتتكامل الوظائف الفردية للقيم مع الوظائف الاجتماعية لها، بحيث تعطي في النهاية نمطا معيناً من الشخصيات الإنسانية القادرة على التكيف الإيجابي مع ظروف الحياة، لأداء دورها الحضاري.

ونظراً لهذه الأهمية التي تحتلها القيم والوظائف التي تقوم بها، كان لابد من الانتقال بها من مسألة تصنيفها في مجموعات، لأنه من العسير القيام بدراسة القيم ميدانياً بدون اللجوء إلى تصنيفها، وهو ما سيتم التطرق إليه في العنصر الموالي<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> سهام صوكو، مرجع سابق، ص 40.



توجد علاقة وطيدة بين دراسة القيم السائدة في المنظمة وأخلاقيات العمل فيها، وهناك بعض القيم التي يفضل وجودها لدى الأفراد العاملين مثل: قيم إجتماعية وقيم تنظيمية وقيم مهنية، إذ أن الغالبية العظمى في المنظمات ترغب بأن يتوفر لدى العاملين فيها حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل، ولكن الوصول إلى الوضع الأمثل غاية صعبة الإدراك، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تردي القيم.

المتعلقة بأخلاقيات العمل منها:

- سيطرة العشائرية والقرابة والولاءات العائلية والحزبية على العلاقات الاجتماعية والتنظيمية.

- وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين.

- تعقد الإجراءات وكثرة القوانين والأنظمة والتعليمات المرتبطة بإنجاز المعاملات.

- عدم القدوة الحسنة للموظفين.

- تردي الأحوال الاقتصادية في المجتمع ولد الموظفين.

تبين أن القيم تعتبر محددًا مهمًا للإدراك، وتشير نتائج الدراسات إلى أن القيم تمثل جانبًا محوريًا وأساسيا من الشخصية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمود سلمان العميان، مرجع سابق ص 117-118.

## الفصل الثاني القيم الثقافية

### 9- القيم و الالتزام التنظيمي:

قيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية و الفنية و التنظيمية و جوانب الالتزام

التي تتصل بالموارد البشرية و تتمثل هذه القيم فيما يلي :

- **تحقيق الأهداف:** إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموع رؤى رسالتهم و أهدافهم الفردية و أهداف المنظمة، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها.
- **الاستقرار:** حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة و بين استقرارها و عدم تعرضها للمخاطر الشديدة.
- **النمو:** إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلا إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع و المخاطرة و الربح القليل و القدرة العالية على الإنتاج.
- **الاستقلالية:** إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية، و تسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها.
- **السلطة:** تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة و تخصص لها مكانا في هيكلها التنظيمي.
- **التعاون:** التعاون الفردي دليل واضح على الالتزام بالوظيفة و المنظمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال، زمزم ناشرون و موزعون، عمان،

لئن تحدث الباحثون منذ القديم عن القيم، فإن الاهتمام بدراستها قد إزداد في السنوات الأخيرة بسبب إعتبارها المحدد الرئيسي لإتجاهات والفرد وسلوكه، فالقيم قد تلعب دورا أساسيا بالنسبة للأفراد والجماعات، فهي تزيد من تماسك الجماعة وتحد من إنتشار الظلم والأنانية، والقيم الفكرية تدفع بالأفراد لأن يكونوا في مستوى التحدي العلمي والتكنولوجي الذي يفرضه العصر، والقيم الاجتماعية تؤلف بين الأفراد وتجعلهم يشكلون قوة قادرة على تجاوز تحقيق الأهداف، أما القيم البيئية فإنها تحافظ على الوجود الإنساني في وسط صحي وسليم.

لكل مجتمع معتقداته الدينية والإيديولوجية، وهذا التمايز يعطي تمايزا في القيم لدى المجتمعات، ولذلك تترك القيم بصمات واضحة على مجموعة السلوكات والتصرفات ويؤدي الإختلاف في مستوى الإدراك والتفكير والنظرة إلى الأمور لدى أفراد المجتمع الواحد إلى إختلاف القيم، فخصائص القيم من بين الأمور التي يصعب توحيدها واعتبرها صالحة لكل الشعوب والأمم، أما من حيث طرق التغيير، فهو موضوع كفيل بالبحث والدراسة.

الفصل الثالث  
الالتزام التنظيمي

## تمهيد:

إن مظاهر السلوك السلبية المتمثلة في التسيب الإداري بصورة متعددة والتي تمارس في منظمات الأعمال من قبل العاملين بها وقد تؤدي إلى إرباك العمل فيها وبالتالي إلى فشلها في تحقيق أهدافها ما هي إلا نتيجة لعدم إرتباط الموظف بمنظمتها، هذا الإرتباط الذي يمكن أن يترتب عليه العديد من النتائج والأثار الإيجابية، بإعتبار أن الإلتزام التنظيمي يمثل أحد أوجه هذا الإرتباط، ونظرا للإهتمام المتزايد من قبل الباحثين بهذا المفهوم مما يستوجب الأمر البحث على مستوى الإلتزام ومدى علاقته وإرتباطه ببعض المتغيرات في بيئة الإدارة نظرا لأهمية الإلتزام، لكونه يتعلق بأهم عناصر العمل المؤثر.

وإذا تكلمنا على المنظمات الجزائرية خاصة نلاحظ في كثير منها عدم إلتزام واضح وذلك راجع لعدة أسباب وما يهمنا في بحثنا هذا هو الجانب القيمي ومدى تأثيره على درجة الإلتزام عند العامل وإلى أي مدى يحمل العامل الجزائري من قيم تجعله يلتزم أو العكس إتجاه المؤسسة التي يعمل بها.

## 1- مفهوم الإلتزام التنظيمي:

## 1-1 لغة:

تعد مهمة تحديد معنى المصطلح لغويا الخطوة الأولى لفهم دقيق لما ينطوي عليه المصطلح من مضامين ودلالات، ونظرا للإستعمال الواسع لكلمة الإلتزام فقد تم الرجوع إلى المعاجم العربية والأجنبية لتحديد معناها.

إذ أشار معجم قطر المحيط بأن كلمة الإلتزام تعود إلى الفعل لزم، ولزم الشيء بمعنى أثبتته وداوم عليه، والزمه المال والعمل فصار واجبا عليه، ويقال لما بين الكعبة والحجر الأسود الملتزم، لان الناس يعتنقونه أي يضمونه إلى صدورهم.

ويذهب معجم من اللغة إلى ذات المضمون فنقول: إن فلانا التزم الشيء أي اعتنقه ولم يفارقه، ولا يقعد معنى الإلتزام كثيرا عما تقدم على وفق قاموس فقد حدد معنى الإلتزام<sup>1</sup>.

وفق قاموس ويبستر فقد حدد معنى الإلتزام بأنه: حالة اعتناق فكري وعاطفي أو فعل ما أو نظرية سياسية أو إجتماعية أو دين.

<sup>1</sup> غني دحا متناي الزبيدي، مرجع سابق، ص 110

## 1-2 إصطلاحا:

يعد الالتزام من الظواهر البشرية المهمة منذ بدايات الخليقة، وركزت عليه جميع الأديان والشرائع السماوية وبات من الأمور الأساس التي تقوم عليه عليها، وكان أدل تأكيد على الإلتزام وأهميته هو عندما أبلس أن ينفذ أوامر الخالق ويسجد لأدم، فكان ذلك عصيان استحق عليه الغضب والنقمة، وكذلك الحال فيما يتعلق بالحادثة التي عرفت على مر العصور بتفاحة آدم، ويدلنا تاريخنا العربي والإسلامي على شواهد كثيرة تبرز أهمية الإلتزاموما يترتب على ضعفه<sup>1</sup>.

أو فقدانه من نتائج وخيمة، فيمكن عد أحد الأسباب الرئيسة لخسارة المسلمين في معركة أحد وضعف التزام بعض المسلمين المكلفين بحماية مؤخرة الجيش بتعليمات ووصايا الرسول (صلى الله عليه وسلم).

ولابد من الإشارة إلى أن الحضارة العربية زاخرة بمعاني الإلتزام المستمدة من قيم وتقاليده وعبادات المجتمع العربي، والتي عدت نوايس تستمد مقوماتها من تمسك المجتمع بها، وإذا كان لكل شعب من شعوب الأرض صفة مميزة، فإنه يمكن عد إحدى أبرز صفات الفرد العربي هي الإلتزام والوفاء بالعهود، وفي هذا الصدد أشار ابن خلدون في مقدمته: البيعة هي العهد على الطاعة كأن المبايع يعاهد أميره على أن يسلم له النظر في أمر نفسه وأمور المسلمين ولا ينازعه في شيء من ذلك ويطيعه فيما يكلفه به، فإنه أكيد على الإنسان معرفته لما يلزم من حق سلطانه وإمامه (ابن خلدون) وتأسيسا على ما تقدم فإن الفرد

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، 2004، ص 181.

العربي عندما يبايع يخلص في بيعته ولا يخون حتى وان أصبح على خلاف مع من بايعه، وهو مستعد لبذل المال والنفس في سبيل الوفاء بتعهداته.

ومما يعطي للإلتزام مكانة وسموا كونه نابع من إيمان الفرد بعيدها عن مظاهر القسر أو التوثيق الملزم، ولا بد من التوكيد على إن قيم الشعوب وعاداتها تظهر في الأعمال والأنشطة التي يزاوها الأفراد في مختلف المجالات، إذ تعد سمة الإلتزام بالإخلاص في العمل من السمات المحمودة التي تتصف بها الأفراد في كل أرجاء المعمرة<sup>1</sup>.

- يعرف الإلتزام التنظيمي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، وأن الإلتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، رغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة حيث أن هذا المفهوم يتصف بالشمولية والإيجابية، فالعلاقة طبقاً لهذا المفهوم يجب أن قوية وإيجابية ودينامكية تقييم لما منافع مختلفة، والإرتباط الوجداني الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة ويعزز رغبته في البقاء في العمل والإستمرار فيه أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة للعمل وبذل الجهد والوقت من الأجل تحقيق هذه الأهداف وأيضاً الإرتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، ص 181.



هذه العناصر الثلاثة (الإقتناع، العمل، الإرتباط الوجداني تعتبر من أهم مكونات الإلتزام

التنظيمي، وإفتقاء أحد هذه الجوانب يفقد المفهوم أحد مضامينه أو عناصره الجوهرية<sup>1</sup>.

- ان الإلتزام يصف نوعية العلاقة التي تربط الفرد بالمنظمة، فكلما كان الإلتزام مرتفع كلما كان إرتباط

العامل بالمنظمة التي يعمل بها يكون اكثر والعكس صحيح، كلما كان الإلتزام ضعيف يكون العامل اقل

ارتباطا بالمنظمة.

- وهو حالة إجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف

بواجباته اتجاه الطرف الأخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالإلتزام إليها والدفاع عنها

والرغبة في الإستمرار فيها<sup>2</sup>

- وعرف كل من Porter Smith الإلتزام التنظيمي بأنه توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة.

- ويعرف الإلتزام التنظيمي بأنه إرتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع إهدافها وبشكل متزايد عبر

الوقت.

- وهو العملية التي يحدث فيه التطابق بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة وهو القبول من جانب

الأفراد لأهداف المنظمة التي يعملون بها ورغبتهم في بذل جهد أكبر وعطاء ممكن لصالح المنظمة التي

يعملون بها مع رغبة قوية في الإستمرار في عضويتها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، ص 182.

<sup>2</sup> ناصر قسيبي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2011، ص: 20.

## 2- أهمية الإلتزام التنظيمي:

حظي موضوع الإلتزام التنظيمي بإهتمام واسع في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الثلاثة الماضية، الأمر الذي يظهر الوعي بأهميته واتساع مجالات تأثيره، فالإلتزام ليس مجرد مفهوم مرتبط بالعلاقات الإنسانية، بل هو فكرة أساس لإعتقادات الفرد حول علم الإقتصاد، الإستراتيجية، الرقابة المالية، تكنولوجيا المعلومات والعمليات، وإن الإلتزام يدور حول توليد الطاقة البشرية وتنشيط العقل الإنساني، وبدونه فإن أية خطوة أو فكرة جديدة ستكون معرضة للخطر على نحو كبير، فالإلتزام يسند الميزة التنافسية ولهذا السبب تحولت منظمات الأعمال من نموذج الإلتزام في إدارة الموارد البشرية، فالعاملون الملتزمون يحاولون تعزيز فاعلية المنظمة من خلال إبراز المستويات العالية من الأداء وتحسين نوعية العمل وإنخفاض في مستويات التأثير والغياب ودوران العمل فضلا عن إرتفاع الروح المعنوية والرضى الوظيفي لهم ولذا تخشى المنظمات من تزايد عدد الأفراد غير ملتزمين لها والذين يميلون للمغادرة عند أول فرصة تتاح لهم<sup>2</sup>.

هناك عدة أسباب أدت إلى الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم وهي:

الإلتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

<sup>1</sup> الكتيب محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2005، ص274.

<sup>2</sup> غني دحا متناي الزبيدي، مرجع سابق، ص126-127.

أن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه من قبل المنظمات.

أن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعد إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة<sup>1</sup>. الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة<sup>2</sup>. لقد أكدت العديد من على أهمية الإلتزام التنظيمي ومدى تأثيره على مستوى الفردي والتنظيمي بل وتعدت بعض الدراسات إلى تأثير الإلتزام على مستوى الاجتماعي والقومي، ومن هذه الدراسات: دراسة ميرفيسولولر والتي أكدت نتائجها على ارتفاع تكلفة التغيب والتأخير عن العمل، وتسرب العمالة من المنظمة وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت ذات النتائج الضوء على أهمية البحث عن الأسباب المؤدية لخلق مثل تلك الظواهر السابقة والمكلفة والتي تستنزف جهد وإمكانيات المنظمات. دراسة هانجل وبيري والتي أكدت على الأهمية الواضحة للإلتزام التنظيمي خاصة فيما يتعلق بالتأثير الإيجابي للإلتزام التنظيمي على مجموعة الظواهر السلبية وخفض أثارها، إذ أوضحت تلك الدراسات أن ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة الظواهر السلبية وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب من أداء العمل.

<sup>1</sup> جودي حمزة، "إتجاه العاملين نحو البيئة الإستشفائية وتأثيرها على الإلتزام التنظيمي" دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية بركان، رسالة ماجستير، جامعة، 2011-2012 ص71.

<sup>2</sup> خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص14.

دراسة بلاو بول التي أكدت على أن أهمية الإلتزام التنظيمي بإعتباره احد المتغيرات المهمة التي

يمكن الإعتماد عليها كمؤشر للتنبؤ بمستويات معدل دوران العمل وتغيب العاملين<sup>1</sup>.

دراسة هاتفاني وباول والتي ربطت ما بين الإلتزام التنظيمي والإنتاجية حيث أكد الباحثون أن

ارتفاع مستويات الإلتزام لدى العامل الياباني نتيجة لطبيعة ثقافته هو السبب الأساسي لتفوق المصانع

والمنظمات اليابانية على مثيلاتها من المصانع والمنظمات الأمريكية.

دراسة أولى وتشاتمان والتي أكدت على أهمية متغير الإلتزام التنظيمي من خلال إرتباط ذلك المتغير

بمجموعة المخرجات المهمة والتي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي، السلوك الاجتماعي داخل

الوظيفة والإلتجاهات الإيجابية نحو العمل إضافة إلى المبادرة والإبداع.

أما ماثيو وزاجاك فقد تجاوزت أهمية ونتائج الإلتزام التنظيمي لديهما حدود الوظيفة وبيئة العمل

لتصب في مصلحة المجتمع النهائية<sup>2</sup>.

ومما سبق استعراضه يلاحظ أن للإلتزام التنظيمي تأثيره متعدد المستويات، فعلى المستوى الفردي

يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على إنخفاض معدل دورانهم ومستوياتهم

غيابهم، والشعور بالإستقرار الوظيفي لديهم، أما على مستوى المنظمة فنجد أنه يزيد من مستوى الإلتزام

<sup>1</sup> علي أبو الروس، سامي حنون "تأثير الإيمان بالمؤسسة على رغبة العاملين في الجامعات الفلسطينية في الإستمرار بالعمل في

جامعاتهم، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية، ماجستير إدارة الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، ص 1264-

1265.

<sup>2</sup> علي أبو الروس، سامي حنون، ص 1264-1265.

للمؤسسة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعن عدم أداءهم للأعمال المناطة بهم بكفاءة وفاعلية، أما على المستوى الاجتماعي فيؤدي الإلتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.

وفيما يتعلق بالمستوى القومي فيؤدي الإلتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للإلتزام وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة.

### 3- محددات الإلتزام التنظيمي:

إن معظم الدراسات التي تمت في مجال الإلتزام التنظيمي قد تناولت معظمها دراسة المحددات المختلفة التي يمكن أن تؤثر على مستوى الإلتزام، وقد اتفق معظم الباحثين على أن المحددات الأساسية لدرجة الإلتزام تتمثل في أربعة مجموعات أساسية العناصر التي يمكن أن تؤثر على درجة الإلتزام التنظيمي وهي:

- السمات أو الخصائص الشخصية (السن، الجنس، التعليم.... الخ)

- السمات أو الخصائص المرتبطة بالدور الذي يؤديه الفرد (صراع الدور، وغموض الدور... الخ).

- سمات أو خصائص الهيكل التنظيمي (حجم التنظيم، إستقلال التنظيم.... الخ).

- الخبرات المرتبطة بالعمل (إتجاهات الجماعة، وإستقلال التنظيم.... الخ)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 182

لقد تحددت الدراسات التي تناولت الخصائص أو السمات الشخصية والتي تعبر بالمتغيرات

الديموغرافية المرتبطة بالفرد على الإلتزام التنظيمي، وقد اشتملت هذه الدراسات على كثير من هذه

السمات منها: العمر، الجنس، مدة الخدمة، الجنسية، مستوى التعليم، المركز الوظيفي، الشخصية، الاتجاهات

معتقدات الفرد عن العمل، الذات، طموح، الحاجة للعلاقات الاجتماعية، الحاجة للإنجاز وإلى تحقيق<sup>1</sup>.

الذات، وفي مقدمة هذه المتغيرات التي حظيت بإهتمام خاص من قبل الباحثين هما متغيري العمر ومدة

الخدمة.

أما بالنسبة لمتغير العمر وعلاقته بالإلتزام التنظيمي فقد أثبتت نتائج بعض الدراسات على وجود

ارتباط إيجابي بين التقدم بالعمر والإلتزام التنظيمي أي أنه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل

الإلتزام التنظيمي لديه نتيجة لان كبار السن من الموظفين أكثر حرصا وظيفيا في العمل.

-أما بالنسبة لعلاقة الإلتزام بمدّة الخدمة فقد أدت نتائج بعض الدراسات أن معدل الإلتزام التنظيمي

يرتفع مع تقدم سنوات الخبرة أي وجود علاقة طردية إيجابية وذلك لعدة أسباب منها التفاعل الاجتماعي

فيما بين الموظف وزملاء العمل من جهة، والموظف وقيادته المباشرة من جهة أخرى وكذلك فإن تقادم<sup>2</sup>

وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء الأعمال ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل

مع الزملاء والتابعين.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص183.

<sup>2</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص183-184.

- إضافة إلى ارتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة علاوة على إمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات خدمة طويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة إلى ترك منظمته للعمل في منظمة جديدة أي أن احتمالات انتقال الفرد إلى منظمات في تعيين الأفراد كبار السن نظرا للمساهمات المتواضعة المتوقعة منه<sup>1</sup>.

- أما فيما يختص بعلاقة الإلتزام التنظيمي بمستوى التعليم فقد تبينت نتائج الدراسات فبعضها أكدت على الإرتباط السالب فيما بين التأهل العلمي للموظف ومعدل الإلتزام التنظيمي، وذلك نتيجة لأسباب عديدة يرجع معظمها لإرتفاع معدلات توقعات وطموحات الفرد المؤهل وسعيه.

المستمر لتحقيق عائد مادي ومعنوي أفضل علاوة على تزايد الخيارات والبدائل الوظيفية أمام الفرد كلما إرتفع تأهيله العلمي.

والبعض الأخر من الدراسات أكدت على الإرتباط الإيجابي بين الإلتزام التنظيمي والمستوى التعليمي للموظف، أي أنه كلما إرتفع التأهيل العلمي للفرد إرتفع معدل إلتزامه التنظيمي وعلى مستوى طبيعة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي ونوع جنس الموظف فبعض الدراسات أكدت على أن الرجل أكثر إستقرار أو إلتزاما من المرأة والبعض الأخر أشار إلى أن المرأة العاملة أكثر إلتزاما من الرجل، وفي هذا إختلفت الأراء في كون المرأة الملتزمة متزوجة أو غير متزوجة فمنهم من يقول أن المرأة الملتزمة هي المتزوجة

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، نفس المرجع، ص 184.

والتي تتمتع بحياة زوجية مستقرة وطويلة، والنصف الآخر يقول أن المرأة الملتزمة هي غير المتزوجة لأنها أكثر رضا وإرتباط بوظيفتها.

- كما أكدت نتائج بعض الدراسات على العلاقات الإيجابية بين الإلتزام التنظيمي والحاجة إلى الإنجاز.  
- أما بالنسبة لخصائص الوظيفة المرتبطة بأدوار العاملين فقد إتجهت الأراء إلى الاهتمام المنصب حول أي مدى يؤدي التباين والإختلاف في متطلبات الوظيفة إلى التأثير على إلتزام العاملين، كما أشارت بعض الدراسات إلى العلاقة بين نطاق الوظيفة والإلتزام، إذ كما زاد نطاق الوظيفة أدى إلى زيادة التحدي المرتبط بالوظيفة، للأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإلتزام التنظيمي.

- كما تناولت دراسات عديدة العلاقة بين كل من صراع الدور وغموض وجود علاقة عكسية بين كل من غموض الدور والإلتزام التنظيمي<sup>1</sup>.

- حيث أن الصراع الدور يؤدي إلى إنخفاض الشعور بالمسؤولية الذي يؤثر بدوره سلبيا على إلتزام الأفراد، وبالمثل فإن غموض الدور يضع الفرد في موقف صراع يؤدي إلى زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد وبالتالي يؤثر بدوره سلبيا على إلتزام الأفراد، وبالمثل فإن غموض الدور يضع الفرد في موقف صراع يؤدي إلى زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد وبالتالي يؤثر سلبيا على إلتزام الأفراد، وبالمثل فإن غموض الدور يضع الفرد في موقف صراع ويؤدي إلى زيادة الضغوط التي يشعر بها الفرد وبالتالي يؤثر سلبيا على الإلتزام، ولكن إذا زادت درجة وضوح الدور الذي يؤدي الفرد زاد التزامه به.

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، نفس المرجع، ص 184



-وقد كشفت دراسات بعض الباحثين عن العلاقة بين عبء العمل والالتزام التنظيمي، حيث اتضح أن شعور الفرد بزيادة عبء الدور الذي يؤديه قد يؤدي إلى انخفاض درجة الالتزام التنظيمي، أي أن هناك علاقة عكسية بين عبء الدور والالتزام التنظيمي، أي أن هناك علاقة عكسية بين عبء الدور والالتزام التنظيمي.

#### 4-مدخل دراسة الالتزام التنظيمي:

اتفق العديد من الكتاب والباحثين على إدراج مفاهيم إلتزام التنظيمي المختلفة تحت تقسيمين أساسيين هما:

#### 4-1 الإلتزام السلوكي:

المدخل القائم على التبادل وهو المدخل الذي كان نتيجة جهود متنوعة بذلها العديد من علماء النفس الاجتماعي، وينظر هذا المدخل إلى الإلتزام التنظيمي على أنه نتيجة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة فيما يتعلق بمساهمات الفرد والخوافز التي يحصل عليها، وفي ظل هذا المدخل يزداد إلتزام الفرد نحو التنظيم كلما زاد تفصيله لعملية التبادل.

-أناللتزام الفرد اتجاه المنظمة يمثل حصيلة لعملية التبادل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة، فالفرد يقدم الجهد، والوقت... الخ، مقابل الحصول على إشباع حاجات معينة، وبالتالي إذا وجد الفرد

المنظمة تعطيه المزيد من الإشباع، فسوف يترك المنظمة التي يعمل بها لينظم للمنظمة التي تعطيه إشباع أكثر، أي أن ارتباط الفرد بالمنظمة وفق هذه المفاهيم هو ارتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد ورغباته، ويتوقف على مدى ما يقدمه الفرد مقابل ما يحصل عليه<sup>1</sup>.

#### 4-2 الإلتزام الإلتجاهي:

يختلف المدخل الإلتجاهي (السيكولوجي) في نظره للإلتزام عن المدخل السلوكي أو المدخل القائم على التبادل، فإذا كان المدخل السلوكي ينظر إلى الإلتزام التنظيمي على أنه محصلة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة والتي تحكمها رغبات الفرد المادية وحاجاته إلى الأمن والأمان، فإن المدخل الإلتجاهي ينظر إلى الإلتزام على أنه اتجاه عادة ما يكون أكثر نشاط وإيجابية نحو المنظمة<sup>2</sup>.

وهذا الإلتزام التنظيمي يشتمل على الإرتباط بأهداف المنظمة، والرغبة في بذل أكبر جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها والرغبة القوية للبقاء في فيها.

#### 5- تمييز الإلتزام التنظيمي عن بعض المتغيرات التنظيمية:

توجد بعض المفاهيم المرادفة أو القريبة من مفهوم الإلتزام التنظيمي التي تشوشه إلى حد ما. Buchana، وقد يكون هذا التداخل ناجماً عن تأثير هذه المتغيرات بذات العوامل التي تؤثر على الإلتزام التنظيمي، أو أنها قد تولد نتائج مشابهة أو قريبة من نتائجه. ولما كان أحد أهداف الدراسة.

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 186.

<sup>2</sup> المرجع، ص 186. نفس

في جانبها النظري إزالة الغموض والتشويش الذي يحيط بمفهوم الإلتزام التنظيمي، لذا خصصت هذه الفقرة لتمييزه عن ثلاثة متغيرات هي الولاء، الرضى الوظيفي، والتوقع.

- تمييز الإلتزام التنظيمي عن الولاء التنظيمي:

يوجد خلط بشكل واضح لاسيما على مستوى الأدبيات الإدارية العربية في ترجمة كلمة

الإلتزام (commiment) لتشير إلى الولاء (Loyalty)، وأحيانا يستعمل مصطلح Loyalty إلى

العربية تعني الولاء، الوفاء، أو الإخلاص، ورد ذلك في قاموس المورد البعلبكي، ويجادل chen بأن المودة أو الصداقة لشخص ما يمكن أن يعبر عنها بكلمة الولاء بدلا من كلمة الإلتزام التي هي غير شخصية ويمثل الولاء التنظيمي أعلى درجات الإلتزام طالما تجسدت فيه فكرة الإخلاص والتفاني والإرتباط الوثيق بالشيء لمدة طويلة<sup>1</sup>.

كما ان قوة الإلتزام تتدرج من الولاء العالي إلى الانسحاب، وإعتمدت العديد من الدراسات

الولاء كبعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي شأنه في ذلك شأن الأبعاد الأخرى للإلتزام التنظيمي شأنه في

ذلك شأن الأبعاد الأخرى للإلتزام كالإيمان باهداف المنظمة وقيمها والرغبة في إستمرار العضوية فيها، في

ضوء ما تقدم يتضح ان

الإلتزام التنظيمي أوسع من الولاء التنظيمي واشمل ويستوعبه ليكون إحدى مكوناته، وإن إستعمال الولاء

بديلا أو مرادفا لمصطلح الإلتزام هو بسبب التقارب بين المصطلحين فالولاء يعبر عن قوة الإلتزام<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> غني دحا متناي الزبيدي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص114.

<sup>2</sup> غني دحا متناي الزبيدي، مرجع سابق ص114.

## - تمييز الإلتزام التنظيمي عن الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من أكثر المتغيرات تشابهاً مع الإلتزام التنظيمي من حيث التأثير والإستجابة، فكل منهما يعبر عن موقف أو شعور إيجابي للفرد حيال المنظمة يردف بسلوكيات معينة. وقد أثبتت الكثير من الدراسات الميدانية وجود علاقات ذات دلالات معنوية بين الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وان الإلتزام يزداد بزيادة الرضى الوظيفي والإلتزام التنظيمي أجريت دراسة على عينة مكونة من 137 فرداً يعملون في المطاعم الصينية جنوب نيفادا، ظهر إن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يحصل عبر الرضا الوظيفي للأفراد، وفي الدراسة التي أجراها على عينة من 319 من عمال الخدمات الإنسانية في 22 منظمة لتحديد العوامل المؤثرة على كل من الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، دلت نتائج تلك الدراسة على أن كل من الإلتزام والرضى يتأثران بذات العوامل بإستثناء بعض خصائص العمل المتمثلة بتنوع المهارة ووضوح الدور التي يمكن من خلالها التنبؤ بشكل أفضل بالرضى الوظيفي، في حين كانت عناصر مثل القيادة وعمر المنظمة أفضل المتغيرات التي يتنبأ من خلالها بالإلتزام التنظيمي، ومع إن الإلتزام التنظيمي يرتبط مع الرضى الوظيفي إلا انه يختلف عنه وان هذا الإختلاف يمكن أن يأخذ أشكالاً متعددة<sup>1</sup>.

هي أن الإلتزام التنظيمي بناء أكثر شمولية في عكسه للاستجابات المؤثرة على المنظمة، في حين أن

الرضى الوظيفي يعكس الإستجابة لعمل محدد أو لجوانب من العمل، الإلتزام يتوقع له أن يكون أكثر

استقرار فموافقه تتطور ببطء مع مرور الوقت لكنها أكثر ثباتاً، في حين إن الرضا الوظيفي أكثر مرونة في

<sup>1</sup> نفس المرجع ص 115.

طبيعته، عاكسا ردود فعل مباشرة ولجوانبها ملموسة ومحددة أكثر في بيئة العمل مثل الأجر ونمط الإشراف.

- تمييز الإلتزام التنظيمي عن التوقع:

من المتغيرات السلوكية التي تقترب من الإلتزام التنظيمي في تفسير سلوك الفرد ارتباطه بالمنظمة هو التوقع Expectancy فإذا كان مفهوم الإلتزام التنظيمي يتطلب أية فائدة تحليلية فينبغي تمييزه عن مفهوم التوقع كونهما قوتين سلوكيتين، فافتراض التوقع يقوم على أساس إن نزعة الفرد للبقاء في منظمة معينة تزداد كاحتمالية لإدراكه استمرار المكافآت العادلة المرتبطة باستمرار عضويته في تلك المنظمة، في حين أن افتراض الإلتزام يرى أن نزعة الفرد للبقاء في منظمة معينة تزداد بزيادة استفادته، وان افتراض الإلتزام البديلة للعمل خارج المنظمة تصبح معدومة، وان التطابق مع مجتمع تلك المنظمة يجعله يرتبط بها، وبذلك يصبح كل الإلتزام والتوقع يوضحان عضوية الفرد في المنظمة والأداء الذي يترتب على تلك العضوية، وعلى الرغم من أن الإلتزام والتوقع يلتقيان في كونهما قوتين سلوكيتين تفسر أن تمسك الفرد وارتباطه في المنظمة، إلا أن افتراضاتهما والياتهما متباينة، ففي الوقت الذي يركز فيه التوقع على العوائد والعدالة ذلك، فقد يكون الإلتزام ناتج عن رسالة اجتماعية تحققها المنظمة أو بسبب الرغبة في تحقيق النجاح أو بسبب من ميول أو نزعة شخصية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> غني دحا متناي الزبيدي، مرجع سابق ص 116.

## 6- أنواع الإلتزام التنظيمي:

انسجاما مع وجهة النظر التي ترى أن التزامات الفرد تتعدد حيال المنظمة فقد أفرزت بعض الدراسات على المستويين الفكري والميداني تسميات مختلفة للإلتزام التنظيمي تعبر عن وجهة نظر الباحثين في فهم الإلتزام وعن الدوافع التي تجعل الفرد ملتزما للمنظمة التي ينتمي إليها.

فقد ميز (Argyris) بين نوعين من الإلتزام هما:

1-6 الإلتزام الخارجي: ويبرز هذا النوع من الإلتزام نتيجة إذعان العاملين، حيث تكون لديهم سيطرة منخفضة على أهدافهم وتخصصاتهم وهذا يعني امتلاك الأفراد قوة في صياغة أو تشكيل حياتهم العملية، فالإرادة تحدد ومن طرف واحد ظروف العمل لمستخدميها، الأمر الذي يضعف شعورهم بالمسؤولية.

وهناك وجهة نظر أخرى في فهم الإلتزام الخارجي تنصب في التزام الفرد تجاه زبائن المنظمة.

2-6 الإلتزام الداخلي: ينبثق هذا النوع من الإلتزام من على أساس امتلاكهم الأسباب الدافعة حياله، وإذا ما أردت الإدارة العليا التزام داخلي لأفرادها وجب عليها إشراكهم في تحديد أهداف عملهم، وإعطائهم الفرصة لتحديد السلوكيات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف.

أما في مجال دراستها للعلاقة بين قيم العمل والالتزام التنظيمي أضافت ثلاثة أنواع من الإلتزام التنظيمي هي:

- الإلتزام المحسوب: ويعبر عن إستعداد الفرد للبقاء في منظمة ما، والتي تعطيه خيارات عمل ذات نتائج أفضل قياسا محسوبا بالمنظمات الأخرى<sup>1</sup>.

- الإلتزام المعنوي: يظهر هذا النوع من الإلتزام عندما تتطابق أهداف وقيم الفرد من الناحية المعنوية مع أهداف وقيم الفرد من الناحية المعنوية مع أهداف وقيم المنظمة التي ينتمي إليها.

- الإلتزام المهني: ويعني التزام الفرد للمهنة بدلا من المنظمة، فقد يلتزم الأفراد لمهنتهم كالمحاسبين أو الأطباء أو المحامين ، ويرتبط هذا النوع من الإلتزام بالسلوكيات التي تنصب نحو النجاح في المهنة<sup>2</sup>.

#### 7- خصائص الإلتزام التنظيمي:

- يعبر الإلتزام التنظيمي على استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة بيديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.

- يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.

<sup>1</sup> غني دحام تناي الزبيدي، مرجع سابق، ص 118.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 118.

- إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة..

- يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقاءه أو تركه للمنظمة

- يتميز الأفراد الذين لديهم إلتزامتنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان

بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الإنخراط في المنظمة لفترة

طويلة، ووجود الميل لتقديم المنظمة التقويم الإيجابي.

- يتصف الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم ونجد درجة ثابتة ليست

مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.<sup>1</sup>

## 8- بناء ثقافة الإلتزام التنظيمي:

مما لا شك فيه ان الإلتزام التنظيمي ينطوي على قيم يؤمن بها الفرد ومشاعر يكنها للمنظمة التي

يعمل فيها، وبهذا الوصف فان الإلتزام يؤلف جزءا من ثقافة المنظمة، وإذا كان الإلتزام التنظيمي يعبر عن

ثقافة يحق للمعنيين التساؤل، هل أن الإلتزام التنظيمي متأصل في الفرد؟ وهل يمكن للمنظمة بنائه؟

وإن الإجابة على مثل هذه التساؤلات ليست بالبساطة المتوقعة فالإلتزام مكنون داخلي غير

ملموس، إنما يمكن الاستدلال عليه من خلال بعض السلوكيات التي يبديها الفرد فلو كان الإلتزاممتأصلا

فيه وبالإمكان الكشف عنه لكان الأولى بالمنظمات أن تسعى إلى استقطاب الأفراد الملتزمين إبتداء<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عاشوري إبتسام، الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، جامعة بسكرة، ص: 66.

<sup>2</sup> غني دحام تناي الزبيدي، مرجع سابق، ص 119.



### 9- أبعاد الإلتزام التنظيمي:

يشير ماير (Mayer) وزميلاه (lenetAl&Smith) إلى ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي هي:

- الإلتزام الوجداني: المتمثل بشعور الفرد بالإرتباط بمؤسسته ومعرفته بخصائص عمله.

- الإلتزام المستمر: المتمثل بشعور الفرد بالقيمة الإستثمارية لإستمراره في المؤسسة التي يعمل فيها مقابل

ما يفقده في حال تركه العمل.

- الإلتزام الأخلاقي: المتمثل بشعور الفرد بالانقياد الذاتي للأهداف مؤسسته وحتمية البقاء فيها وإلزامية

الأخذ بأخلاق المهنة<sup>1</sup>.

والإلتزام التنظيمي يشير إلى:

- مستوى الشعور الإيجابي التولد لدى الفرد إزاء منظمته والإلتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها والشعور

الدائم بالإرتباط معها والإفتخار بالإنتماء إليها.

- درجة تطابق الفرد مع المنظمته وإرتباطه بها ورغبته بذل أكبر جهد ممكن لصالحها مع رغبة قوية في

الإستمرار في عضويتها.

### 10- الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي:

<sup>1</sup>عاشوري إبتسام، مرجع سابق ص 69-70.

لقد تعددت الدراسات الخاصة بقياس مردودات الإلتزام أو الآثار المرتبة على الإلتزام التنظيمي، وقد

تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو المتعلق بأثر الإلتزام داخل نطاق العمل والوظيفة.

القسم الثاني: وهو المتعلق بأثر الإلتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

10-1 الأثار التنظيمية للإلتزام التنظيمي:

للإلتزام التنظيمي آثار على المتغيرات التالية:

- الروح المعنوية: تشير الدراسات إلى أن الإلتزام التنظيمي له دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي

يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم، وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، فالروح المعنوية هي

التعبير عن العلاقة الجيدة والمميزة التي تربط المؤسسة بالعاملين فيها، وتؤدي المعنويات العالية إلى زيادة

درجة الإلتزام التنظيمي عكس المعنويات المنخفضة نتيجة لعيوب في بيئة العمل الداخلية والذي يترتب

عليها تدني في مستوى الإلتزام التنظيمي وتدني الإنتاجية<sup>1</sup>.

- الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي في بيئات عملهم بأداء

وظيفي متميز الناتج عن حب حماس الأفراد للعمل وإلتزامهم بأهداف التنظيم، تشير الدراسات إلى أن

الإلتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي لذا يجب على الإدارة تعزيز قيم الإلتزام التنظيمي ودعمه

للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي.

<sup>1</sup> محمد بن غالب العوي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم

بصفة عامة نستطيع أن نقول أن الموظف الملتزم تنظيميا إذا حدث وحقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما، ومن الجوانب ذات الصلة الوثيقة السابق ذكرها مباشرة العلاقة التزام الموظف نحو التنظيم وتوقعاته للتقدم في السلك الوظيفي مستقبلا<sup>1</sup>.

ومع تسليمنا بالجدل المثار حول طبيعة الآثار المترتبة في وجهة النظر الأقوى والأكثر منطقية على الأقل من وجهة النظرية وهي التي تنظر إلى الإلتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل وانخفاض معدلات الغياب ودوران العمل تحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي<sup>2</sup>.

#### 10-2 الآثار الحياتية للإلتزام التنظيمي:

أن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين إتجاهات الفرد نحو أبعاد حياته الخاصة ناتج النطاق الوظيفي.

-وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق والانسجام النفسي مع وظيفة في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص40.

<sup>2</sup> الدين محمد الباقي، مرجع سابق، ص 187-188 صلاح

-وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود اثار إيجابية للالتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توقيف أدواره الوظيفية مع أدوارحياته الخاصة،ومن ثم فإن الموظفاً أكثر التزاماً أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.

### خلاصة الفصل:

إن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاح أو فشل المنظمات خاصة في عصرنا هذا الذي هو عصر التنظيمات، فالالتزام التنظيمي باعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته، قمنا في هذا الفصل بالتعرف عليه وعلى مدى أهميته للفرد والمنظمة لهذا فقد أوجزنا في هذا الفصل تعريفه وخصائصه ومراحل تطوره أبعاده ومحدداته و المتغيرات المؤثرة عليه و تأثيره على الفرد ومدى تنميته وكان هذا بإيجاز، لقلة المراجع المتخصصة في هذا المجال لأن مفهوم الالتزام التنظيمي يعتبر من المفاهيم الحديثة في المنظمات، ولقد تم عرض هذا الفصل ليوضح مجموعة من المفاهيم حول الإلتزام التنظيمي، وأهميته وتطرق إلى العوامل المساعدة على تكوينه، بالإضافة إلى أهم مداخل الإلتزام التنظيمي و العلاقة بين الإلتزام والقيم.

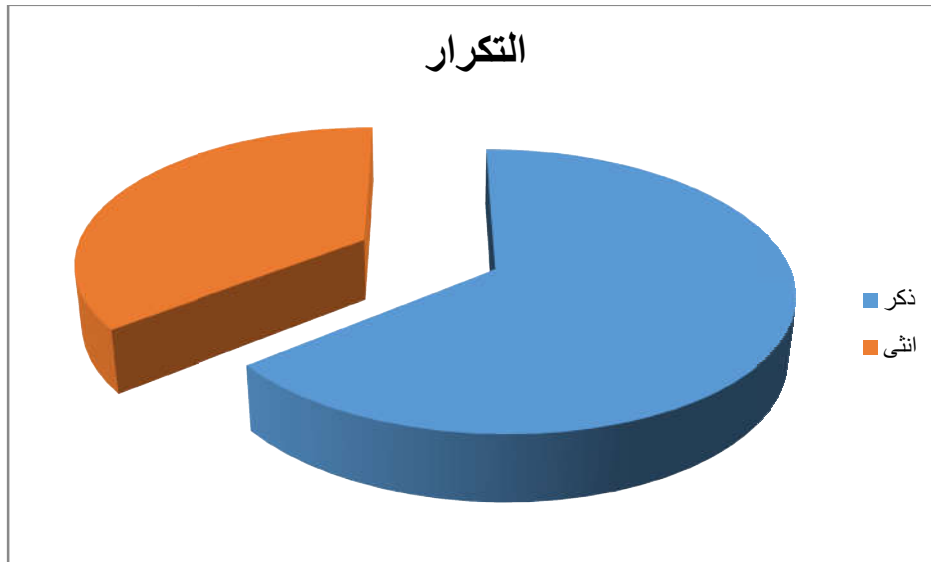
الفصل الرابع  
الدراسة الميدانية

أولاً: البيانات الشخصية:

جدول رقم 2: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر     | 45      | %64.28 |
| انثى    | 25      | %35.71 |
| المجموع | 70      | %100   |

الرسم البياني رقم 01: يوضح نسبة الذكور والاناث داخل المؤسسة.



نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن النسبة الأكبر كانت للذكور بنسبة 64.28% تليها نسبة الإناث 35.7% من مجمل العينة المدروسة.

و هذا يبين لنا أن نشاط هذه المديرية يتطلب فئة الذكور أكثر من الإناث، نظرا لكثرة تعاملها مع الأعمال الخارجية، وهذا بتأدية خدمات و مهام مراقبة جودة الطرقات والأراضي مما يتطلب الجهد عضليا وصبرا وهذا ما يمكن أن يلائم أكثر من النساء، بينما الإناث يعملن في المهام الإدارية داخل المؤسسة.

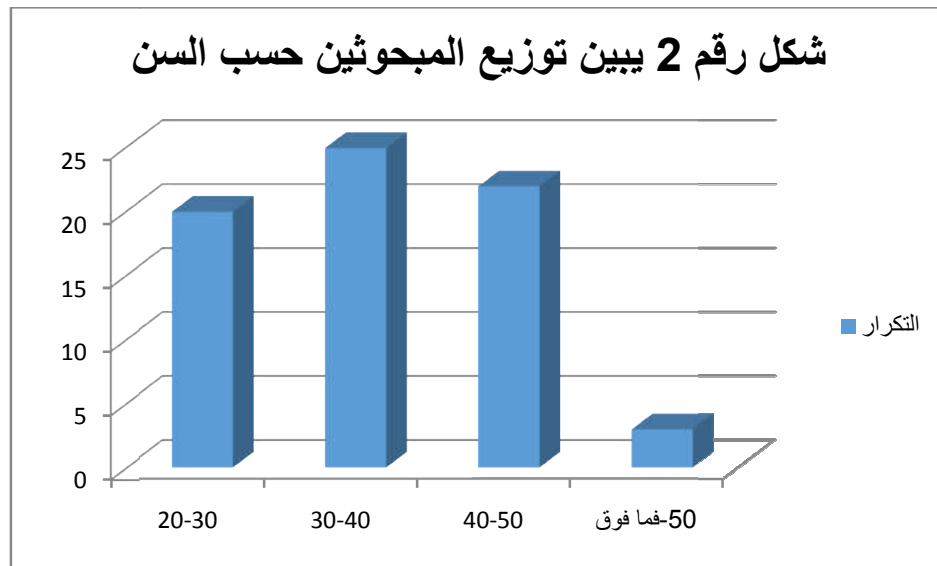
إضافة إلى ذلك ميل فئة الذكور للعمل في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي، التي تتميز بالأجور المرتفعة، من منطلق أنهم مطالبون أكثر في الجانب المادي، من أجل تحمل الأعباء و التكاليف المالية العائلية.

كما أن عمل المرأة خارج المؤسسة وخروجها إلى ميدان والأعمال بشكل متكرر يمكن أن يكون له نظرة اجتماعية سلبية تحاول النساء العاملات تفاديه.

هكذا نستنتج أن أغلب عمال المؤسسة هم من الذكور و أن ذلك على علاقة بطبيعة العمل بهذه المؤسسة وبخصوصية الثقافية والاجتماعية للجنسين في مجتمعنا.

الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

| النسبة | التكرار | سن المبحوثين |
|--------|---------|--------------|
| %28.57 | 20      | [30-20 [     |
| %35.71 | 25      | ]40-30]      |
| %31.42 | 22      | ]50-40]      |
| %4.28  | 3       | 50-فما فوق   |
| %100   | 70      | المجموع      |





يلاحظ من خلال هذا الجدول أن الفئة العمرية 30-40 سنة هي الفئة الغالبة من عمال المؤسسة المبحوثين وذلك بنسبة 35.71% منهم، غير بعيد عن ذلك نجد الفئة العمرية 40-50 سنة بما نسبته 31.42% منهم والفئة العمرية 20-30 بما نسبته 28.57% هكذا نلاحظ أن أغلب عمال المؤسسة من الشباب ومتوسطي العمر فنجمع هذه الفئات معا نحصل على ما نسبته 95.71% من المجموع مقابل بنسبة هامشية لمن أعمارهم أكثر من 50 سنة، أي 4.28% منهم فقط.

إن غلبة فئة الشباب ومتوسطي العمر على مجموع عمال هذه المؤسسة مقارنة بالشيخوخ منهم، قد يرجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة، الذي يتطلب القدرة على تحمل مجموع الأعمال بها خاصة الأعمال الميدانية منها، التي تتطلب النزول إلى الميدان لفترات زمنية قد تطول وربما أبعد من مكان العمل... كما هذه النسبة المرتفعة من أن هؤلاء قد تفسر بكون المرحلة الأخيرة شهدت كثافة في مجال سياسات وبرامج تشغيل الشباب خاصة في المؤسسات العمومية، وهو قد يفسر بالتشغيل بمختلف برامج التشغيل الموجهة للشباب بشكل واسع واستفادة هؤلاء من التسهيلات في هذا المجال.

هكذا نستنتج أن غالب عمال المؤسسة هم من فئة متوسطي العمر والشباب، وذلك على علاقة بطبيعة العمل بالمؤسسة وبطبيعة سياسة التشغيل المعتمدة مؤخرا والتي تركز على تشغيل الشباب.

أي أن فئة الشباب تقريبا هي الأغلبية الساحقة بهذه المؤسسة، فهي مؤسسة أشغال ميدانية أكثر، تتطلب قدرات وكفاءات بدنية ومهارات وقدرات قد لا تتوفر إلا في هذه الفئات العمرية، فالكثير من العمل بهذه المؤسسة يتطلب من جهة العمل الميداني الذي قد يكون شاق.

كما أن سياسة التوظيف المتبعة في الفترة الأخيرة، خاصة يتركزها توظيف الشباب، وأن الشباب أكثر بظالة ربما كذلك بشكل مباشر في ملاحظة أن أغلب الشباب والفئات الاجتماعية الأكثر نشاطا هي الغالبية الساحقة لعمال هذه المؤسسة.

هكذا نستنتج بأن الأغلبية الساحقة لعمال هذه المؤسسة هم شباب ومن الفئة النشطة وأن ذلك

على علاقة تحديدا بالطبيعة العمل بهذه المؤسسة.

جدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

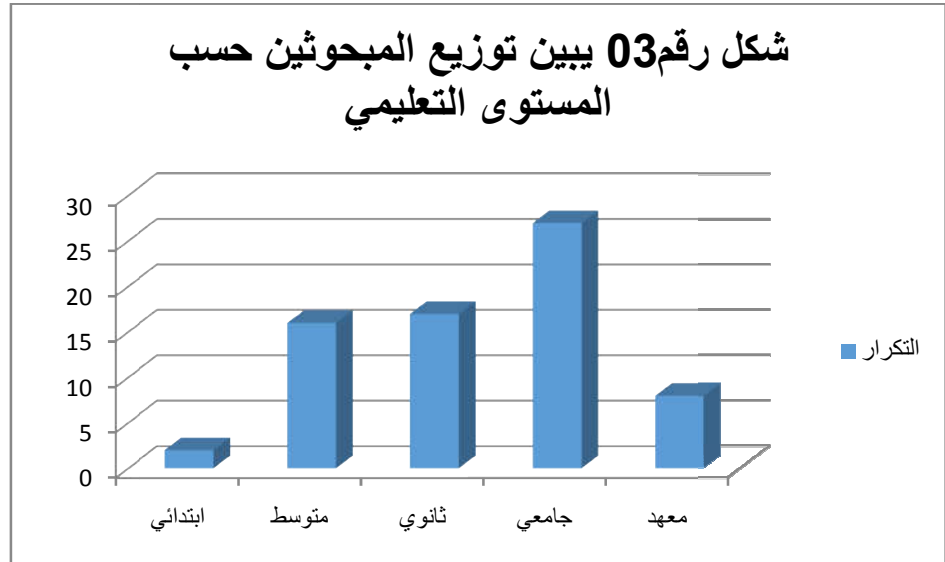
| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| 2.9%   | 2       | ابتدائي          |
| 22.9%  | 16      | متوسط            |
| 24.3%  | 17      | ثانوي            |
| 38.6%  | 27      | جامعي            |
| 11.4%  | 8       | معهد             |
| 100%   | 70      | المجموع          |

يتضح من خلال هذا الجدول ان نسبة المبحوثين ذو المستوى الجامعي تمثل نسبة 38.6 % و المستوى

الثانوي والمتوسط بنسبة 47.2% و فئة مستوى التكوين الخاص بالمعهد بنسبة 11%

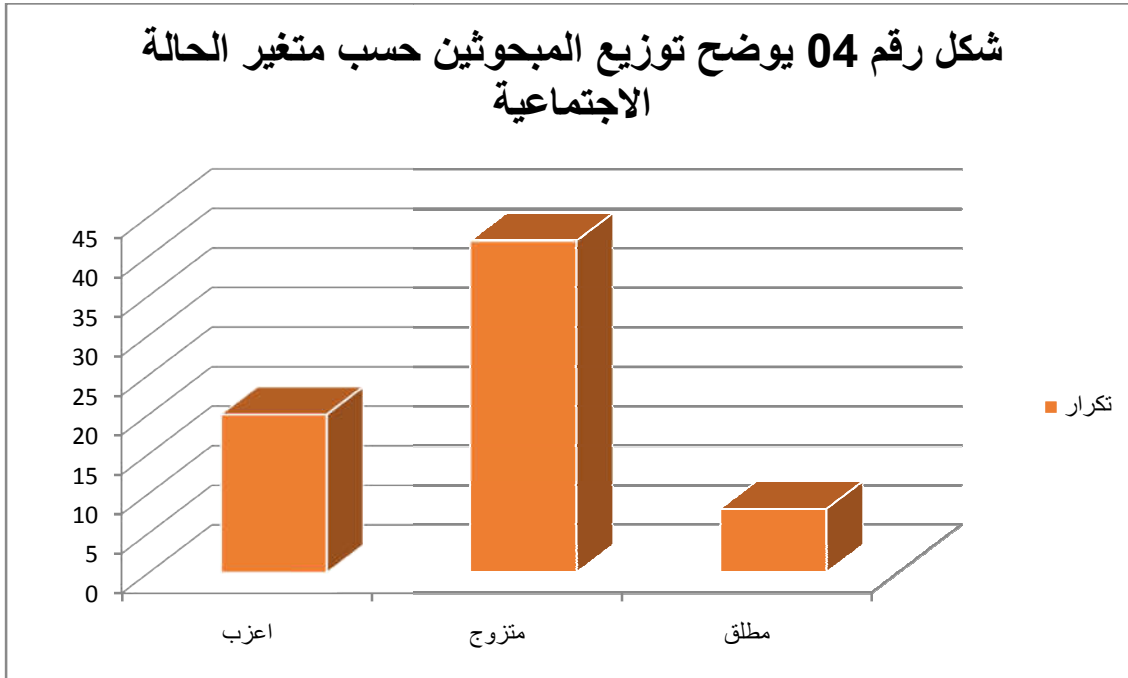
إن خصوصية مؤسسة مديرية الأشغال العمومية تتطلب تأهيل علمي عالي نوعا ما لتسيير المهام الإدارية الخاصة بتقديم النتائج المخبرية حول الجودة و صلاحية الأراضي والطرق وكذا متابعة الأشغال الخارجية تحتاج مهندسين وتقنيين تكونوا في الجامعات والمعاهد الخاصة هذا ما يفسر ارتفاع نسبهم مقارنة بباقي المستويات.

هكذا نستنتج أن أغلبية عمال المؤسسة من ذوي التعليم العالي والثانوي والمتخصص المناسب لخصوصية العمل يمثل هذه المؤسسات.



جدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

| الحالة العائلية | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|--------|
| اعزب            | 20      | 28.6%  |
| متزوج           | 42      | 60%    |
| مطلق            | 8       | 11.4%  |
| المجموع         | 70      | 100%   |



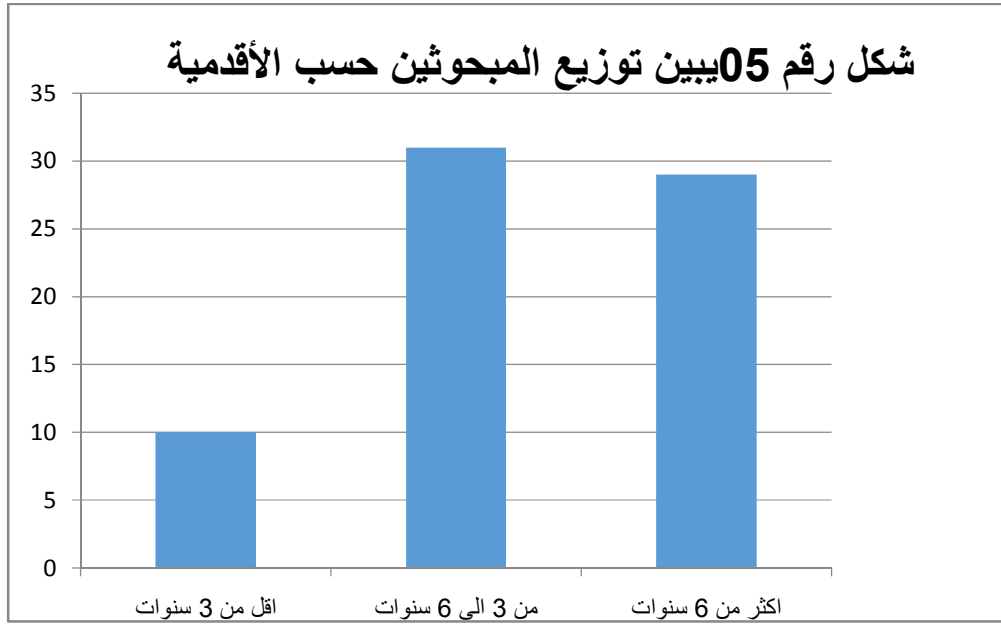
نلاحظ من خلال الجدول أن الأغلبية القصوى من أفراد العينة هي من فئة المتزوجين بنسبة 60% ثم تليها

نسبة العزاب قدرت بـ 28.6% وأقل نسبة 11.4% تمثل المطلقين.

وهذه النسب تعكس لما للعمل من اثر على حياة العمال، فأكبر نسبة هي فئة المتزوجين هذا ما يعكس إستقرار العمال ماديا وقدرتهم على الزواج خاصة وأن أكبر فئة هي فئة الشباب في هذه المؤسسة، فالعمل يتيح للشباب فرصة لبناء حياتهم وتحقيق الإستقرار ببناء أسرتهم تحقيق التوازن في حياتهم الشخصية، وهذا ما ينعكس على عملهم بصورة إيجابية.

جدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

| سنوات العمل      | التكرار | النسبة |
|------------------|---------|--------|
| اقل من 3 سنوات   | 10      | 14.3%  |
| من 3 الى 6 سنوات | 31      | 44.3%  |
| اكثر من 6 سنوات  | 29      | 41.4%  |
| المجموع          | 70      | 100%   |



يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر هي للمبحوثين الذين لهم أقدمية من 3 إلى 6 سنوات

بنسبة 44.3% تليها نسبة 41.4% أما للفترة أكثر من 6 سنوات و أقل من 3 سنوات بنسبة 14.3%.

لقراءة المعطيات لا بد من الرجوع إلى جدول الفئات العمرية و الذي تمثل فيه نسبة الشباب النسبة

الأكبر، فهنا تظهر سياسة الدولة الجزائرية في مجال التوظيف و التي تعمل من أجل دمج الشباب في الحياة

المهنية، حيث كان له الأثر البالغ في تقليص عدد الكهول و الشيوخ في المؤسسة الجزائرية مقابل فتح المجال

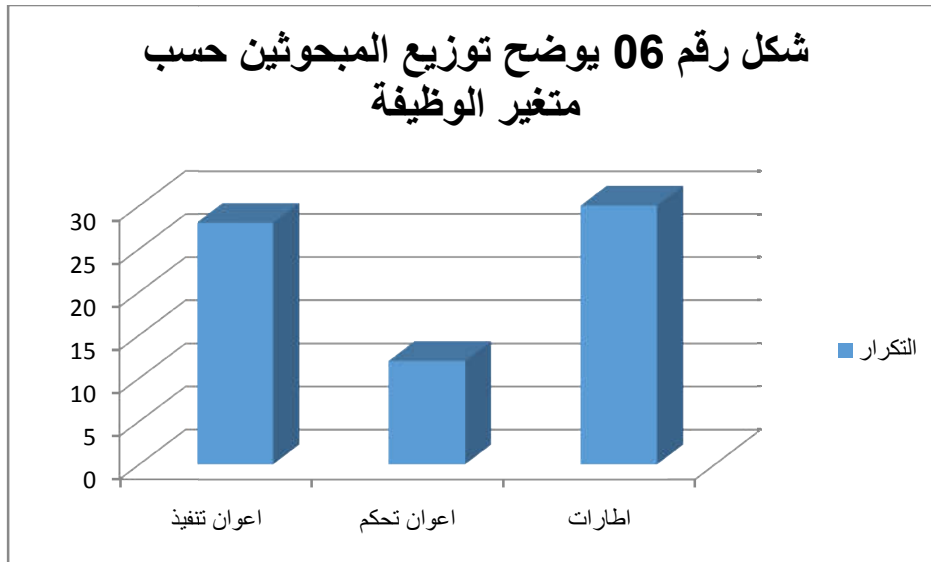
للشباب الذي سيستفيد من الخبرة المهنية للفئات العمرية المتقدمة.

زيادة على ذلك فاستقرار العمال في المؤسسة دليل على اهتمامها بهم، وتسعى لتحفيزهم بشتى

الوسائل، كما أن المؤسسة عرفت نسبة تشغيل واسعة في السنوات الأخيرة.

جدول رقم 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

| الوظيفة     | التكرار | النسبة |
|-------------|---------|--------|
| اطارات      | 30      | %42.9  |
| اعوان تحكم  | 12      | %17.1  |
| اعوان تنفيذ | 28      | %40    |
| المجموع     | 70      | %100   |



يلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أغلبية عمال هذه المؤسسة هم اطارات أي بنسبة 42.9% منهم، تليها نسبة 40% تمثل نسبة أعوان التنفيذ، وبنسبة اقل 17.1% لفئة اعوان التحكم.

الفئة الغالبة هي الاطارات وهذا راجع لطبيعة المؤسسة وطبيعة مهامها، بما ان المؤسسة مهامها الأشغال العمومية، فإنها تحتاج إلى اطارات تعمل وتتابع عمال التحكم والتنفيذ وهذا يتطلب درجة كبيرة من الكفاءة والخبرة لانجاز المهام والاشراف على انجازها.

يلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أغلبية عمال هذه المؤسسة هم أعوان تحكم أي بنسبة 51.4% منهم، تليها نسبة 40% تمثل نسبة أعوان التنفيذ، وبنسبة هامشية 8,6% فئة الإطارات.



## الفصل الرابع

### الدراسة الميدانية

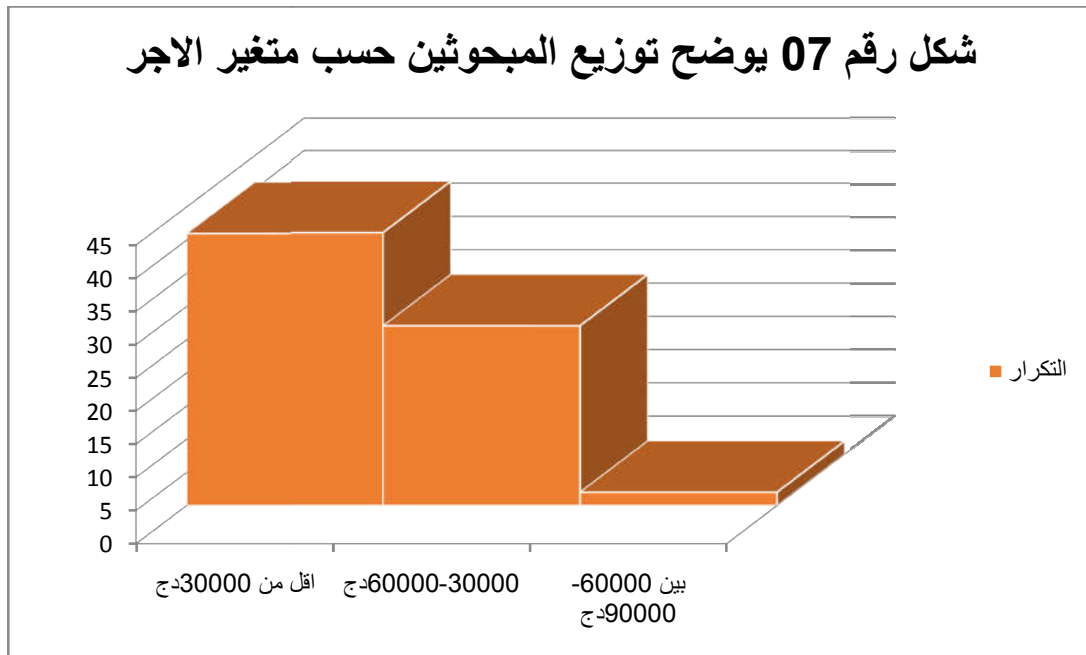
الفئة الغالبة هي عمال التحكم وهذا راجع لطبيعة المؤسسة وطبيعة مهامها، بما ان المؤسسة مهامها الأشغال

العمومية، فإنها تحتاج إلى عمال تحكم وتنفيذ بدرجة كبيرة مقارنة بفئة الإطار.

جدول رقم 7: يوضح توزيع العينة حسب الأجر

| الاجر              | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| اقل من 30000 دج    | 41      | %58.6  |
| 30000-60000 دج     | 27      | %38.6  |
| بين 60000-90000 دج | 2       | %2.9   |
| المجموع            | 70      | %100   |

شكل رقم 07 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الأجر



يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر و هي %58.6 من المبحوثين الذين أجرهم أقل من

30000 دج تليها نسبة 38.6 % للذين أجرهم بين 30000-60000 دج ونسبة هامشية قدرت

ب 2.9% للذين أجرهم بين 60000-90000 دج.

ونستنتج أن أجر الإطارات أعلى وهذا راجع لسلم الأجور المعتمد في المؤسسة الذي يعتمد على

المؤهل العلمي و درجة مسؤولية كل منصب، أما الأجور الباقية فهي تخص عمال التحكم والتنفيذ

أولاً: تحليل وعرض نتائج الفرضية الأولى:

إن القيم المجتمعية باعتبارها مكتسبة، يكتسبها الفرد من بيئته منها قيم ايجابية تسهل الإلتزام والتكيف

مع أنظمة وقواعد المؤسسة التي يلتحق بها ومنها ما يجعل تكيف العامل وإندماجه امر صعب عملية وهو ما

تبحث فيه الفرضية الأولى من خلال تأثير القيم المجتمعية في تحقيق الإلتزام التنظيمي .

جدول رقم:8 يوضح علاقة تفضيل العمل بجعل العمل داخل المؤسسة ممتع

| المجموع |         | غير ممتع |         | نوعا ما |         | ممتع   |         | العمل في المؤسسة ممتع |
|---------|---------|----------|---------|---------|---------|--------|---------|-----------------------|
| النسبة  | التكرار | النسبة   | التكرار | النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | حب العمل              |
| %100    | 29      | %6.9     | 2       | %55.2   | 16      | %37.9  | 11      | يجب                   |
| %100    | 38      | %15.8    | 6       | %60.5   | 23      | %23.7  | 9       | نوعا ما               |
| %100    | 3       | %33.3    | 1       | %33.3   | 1       | %33.4  | 1       | لا يجب                |
| %100    | 70      | %12.9    | 9       | %57.1   | 40      | %30    | 21      | المجموع               |

من خلال هذا الجدول يتضح أن غالبية الباحثين صرحوا بأنهم يجدون العمل ممتع نوعا ما فقط اي بما نسبته 57.1% منهم، هذا مقابل 30% ممن يجدون ذلك ممتعا، ونسبة ضعيفة ممن يجدونه غير ممتع. من بين من صرحوا بأنهم يفضلون العمل نوعا ما بما نسبته 60.5% منهم، ونسبة قريبة نجد كذلك أولئك الذين صرحوا بأنهم يفضلون العمل بما نسبته 55.2%، لكن يجمع من يفضلون العمل ومن يفضلونه نوعا ما يمكننا أن نقول أن غالبية الباحثين يفضلون "يجدون" العمل.

أما بالنسبة للذين صرحوا بأنهم يفضلون العمل وذلك بنسبة 37.9% منهم، يليهم في ذلك من لا يفضلون بما نسبته 33.4% لكن يجمع نسبة من يفضلون العمل مع من يفضلونه نوعا ما نجد الأغلبية هم

من يفضلون العمل ولو نسبياً وذلك - 37.9% و 23.7% = 61.6% - وهذا مقارنة بنسبة من لا يفضلون العمل التي هي اقل بكثير من ذلك بالنسبة لمن صرحوا بأنهم يجدون العمل ممتعا فنجد اغلبيهم هم ممن لا يفضلون العمل أي بما نسبته 33.3% منهم.

من خلال ما سبق يتبين تأثير تفضيل العامل للعمل بإعتباره قيمة يكتسبها الفرد من المجتمع الذي يشجع على العمل وهو ما يؤدي في الغالب إلى الإخلاص فيه وإتقانه ، فعندما يحبُّ الشخصُ ما عمله فإنَّه يتفانى في تحقيقِ الأفضل وتطويره والإبداع فيه، فحبُّ أو تفضيل العمل مرافقٌ لتفوق فيه، لكون علاقة الإنسان بعمله لا بد و أن تكون علاقة إخلاص دائمة حتى يقدم نحوه بتفاني و قناعة، فكلما كان الحبُّ للعمل والإخلاص في أدائه كانت النتائج إيجابية وتنعكس على جودة العمل والإنتاج والمردودية، وكذلك على سمعة القائم بالعمل في أوساط المجتمع، سواءً كان المجتمع بشكل عام أم مجتمع العمل ذاته، وهو الميدان الذي يمارس فيه العمل فحبُّ المهنة ضروري باعتباره وسيلة وسبباً في البقاء ومواجهة متطلبات الحياة المختلفة، ومن أهم نتائج حب العمل هو جعل هذا الأخير أكثر متعة مما يدفعه إلأن يجدد فيه بمساعدته على بذل أقصى جهوده فيه بغية تطوير عمله ومهاراته فيه بشكل خاص، فمن إحدى أكبر المزايا التي يمكن للفرد من خلالها التغلب على مصاعب العمل هي أن يجد الراحة فيما يقوم به. وحب عمل ليس مجرد علاوة إضافية للنجاح، بل دافع مهم أيضاً. فإذا تكونت المتعة فيما تفعله، سيصبح العمل أسهل بالنسبة لك، ويكون الدافع لتطوير أدائك فطرياً إلى حد ما، أكثر من أن يكون أمر جبرياً، ويصبح الفرد بذلك قد

دخل في المجال الذي طالما فضله، وهو ما يسهل العيش في سعادة دائمة بعد الرضا بما يقوم به باعتباره نابع من فناعاته .

هذا ماجاءت وفقه نتائج الجدول أعلاه لتبين العلاقة بين حب الفرد لعمله وبين جعل العمل أكثر متعة للقيام به وهو ما يؤثر على تقليل أعباء العمل على الفرد وعلى المؤسسة وتحقيق مطالب الجودة والتفاني و تطوير التنظيم انطلاقا من السعي إلى تطوير العمل كأهم مورد تستثمر فيه أي مؤسسة هدفها المنافسة في بيئة مفتوحة. فهناك علاقة بين تفضيل "حب" العمل والشعور بمتعة في أدائه والارتياح لذلك وهو ما يكون انطلاقا من التفاني في أي عمل يحبه الفرد و يكون مقتنعا به فيسعى إلى تطويره وأنجزه بأفضل طريقة عبر إعدادة براحة و متعة تسهل له إتقانه .

نستنتج مما سبق أن تفضيل العمل قيمة مجتمعية في المؤسسة والاقتناع بها يندرج ضمن مبادئ الإلتقان وحب العمل المترسخة في تعاليم الدين الحنيف والتي تفرضها ثقافة المجتمع.

جدول رقم 9: يوضح علاقة معنى العمل ومغادرة المؤسسة في حالة الحصول على عمل بأجر اعلى

| المجموع |         | لا أغادر |         | ربما   |         | أغادر  |         | المغادرة في حال الحصول على عمل |
|---------|---------|----------|---------|--------|---------|--------|---------|--------------------------------|
| النسبة  | التكرار | النسبة   | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | بأجر اعلى<br>معنى العمل        |
| %100    | 40      | %7.5     | 3       | %32.5  | 13      | %60    | 24      | قيمة مادية                     |
| %100    | 27      | %25.9    | 7       | %18.5  | 5       | %55.6  | 15      | قيمة انسانية                   |
| %100    | 3       | %66.7    | 2       | -      | -       | %33.3  | 1       | لا شيء                         |
| %100    | 70      | %17.1    | 12      | %25.7  | 18      | %57.1  | 40      | المجموع                        |

يلاحظ من هذا الجدول أن غالبية الباحثين صرحوا بتأثير القيمة المادية للعمل على البقاء في المؤسسة

بنسبة 57.1% و لا يمانعون المغادرة في حال الحصول على عمل في مؤسسة أخرى بأجر اعلى مقابل

25.7%، ممن ربما يرحلون بينما نسبة 17.1% فقط ممن يريدون البقاء حتى وان حصلوا على عمل آخر

باجر اعلى.

من بين من صرح بأنه سيغادر نجد أولئك الذين كان العمل عندهم هو قيمة مادية فقط بما نسبته

60% منهم، يليهم في ذلك بنسبة متقاربة من صرحوا بأن العمل هو قيمة إنسانية بنسبة بلغت 55.6%

واثروا الرحيل عن المؤسسة كذلك في حال الحصول على عمل آخر بأجر اعلى أيضاً.

أما من صرحوا أنهم يريدون البقاء في المؤسسة نجد ما نسبته 25.9% ممن يرون أن العمل قيمة إنسانية. ويجمع من يفضلون الرحيل وهي نسبة في حالة الحصول على عمل آخر بأجر أعلى مع من يريدون الرحيل ربما نجد 82.8% يفضلون المغادرة عند وجود عمل ثابت بأجر اعلى.

من خلال ماسبق يتضح أن غالبية المبحوثين يضعون القيمة المادية للعمل فوق كل اعتبار وعلى أساسها يمكنهم تغيير مكان العمل أو المؤسسة بناء على وجود عمل آخر بأجر اعلى ، ولا يلام الفرد هنا إذا عرفنا أن القيمة المادية تقع على هرم سلم الحاجات عند أي فرد بإعتبار المادّة كإطار مرجعي للحياة و الإنسان، إذ أن الفرد له حاجات أساسية يلبّيها لهذا يضحى بجزء كبير من وقته مانحاً إياه لمكان العمل من اجل الكسب، فالتقدّم والثورات الصناعية التي كانت تسود أوروبا تطلّبت قوانين ماديّة تساهم في تسريع عجلة التقدّم والتحضير، برزت منها فلسفة ماركس المادية، التي ألغت كل القيم الروحية، فأكدت على أن كل الظواهر الاجتماعية قائمة على أساس الاقتصاد وعلاقات الإنتاج، ونفت كون الأخلاق قيمة روحية، فعرفتها على أنها نسبيّة وتعتمد على عجلة الإنتاج.

ربطت فلسفة ماركس التعليم بالعمل الإنتاجي والصنّاعي والممارسة العملية، فاقترحت إذن التنشئة على القيم الماديّة والمصالح النّفعية.

و تُعدّ القيم المادية قيماً ذاتيّة نسبية، فهي ذاتية لارتباطها بذات الفرد، فهي تتأثر بميوهوذوقه ، مختلفةً من إنسانٍ لآخر، وكونها نسبيّة فهي مختلفةٌ أيضاً من ثقافةٍ لآخرى، أو من زمنٍ لآخر.

باختصار إنَّها تتغير وتتطوّر باستمرار بتغيّر المجتمعات وما يصحّبها من تغيّرات سياسية، اجتماعية، علمية أو ثقافية، هذه النظرة انعكست على مختلف الأقطاب الصناعية العالمية وصار لا بد للمؤسسات ان تحفز عمالها من اجل ضمان عدم تسرب كفاءاتها خارجيا خصوصا في ظل البيئة التنافسية التي فرضتها الرأسمالية الحرة .

من خلال ماسبق من معطيات الجدول يتضح أن الفرد يهمل الجانب المادي أكثر من أي جانب آخر والالتزام إن كان لا بد أن ينعكس أيضا من قبل المسؤولين على المؤسسات من اجل رفع التحفيز للحد الذي يشعر فيه الموظف بالإشباع لحاجاته المادية قبل أي اعتبار .

نستنتج في الأخير ان القيمة الغالبة على العمل هي القيمة المادية التي تجعل الفرد يفكر في المغادرة بحثا عن اجر أعلى يحقق له رغباته وأهدافه.



جدول رقم 10: يوضح طبيعة العمل وعلاقتها بالتأثر بظروف المؤسسة

| المجموع |         | لا     |         | نوعا ما |         | تأثر   |         | التأثر لظروف المؤسسة                      |
|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | طبيعة العمل تجعلك<br>تقوم بعملك كما ينبغي |
| %100    | 38      | %2.6   | 1       | %34.2   | 13      | 63.2%  | 24      | نعم                                       |
| %100    | 32      | %9.4   | 3       | %18.8   | 6       | 71.9%  | 23      | لا  |
| %100    | 70      | %5.7   | 4       | %27.1   | 19      | 67.1%  | 47      | المجموع                                   |

يوضح الجدول أن الغالب على عينة البحث كان نحو التأثر لظروف المؤسسة بتأثير من طبيعة العمل التي تجعل العامل يقوم بعمله على أكمل وجه بنسبة 67.1% من مجمل عينة البحث تدعمها فئة من صرحوا بنعم لطبيعة العمل التي تساعد على القيام بالعمل كما ينبغي بنسبة 63.2% منهم نسبة 27.1%.

والذين وافقوا ذلك الطرح نوعا ما، ونسبة هامشية بلغت 5.7% ممن صرحوا بلا لعدم تأثرهم لظروف المؤسسة. من بين من صرح بأنه يتأثر لظروف المؤسسة نوعا ما نجد أولئك الذين صرحوا بأنهم يتأثرون لحال المؤسسة بنسبة 34% منهم.

من خلال ماسبق تظهر العلاقة بين طبيعة العمل و أسلوبه الذي يسهل أو يصعب من القيام بالمهام وتأثير ذلك على الاهتمام والتأثر لحال المؤسسة، إذ أن العامل عند قيامه بالعمل انطلاقا من تأثره بظروف المؤسسة من نقص إمكانيات أو حالة عجز أو ما شابهه وبرغم من الصعوبات يقوم بعمله بل ويتأثر لحال وظروف المؤسسة فهذا يدل على التزام شديد من الفرد الذي صارت مصلحته من مصلحة المؤسسة التي ينشط فيها فالفرد يتعرض للكثير من الضغوطات والمشاكل في العمل تجعله معرضا للاستفزاز، سواء من المدراء، أو الزملاء، أو حتى عامة الناس الذين يراجعون مقر العمل، إضافة إلى عبء العمل نفسه من تراكم أعمال وأخطاء غير متوقعة والمتوج غير خاضع للمعايير، لذلك لا بد من محاولة ضبط الأعصاب، والتعامل بأريحية، وتجنب الوقوع في المشاكل، وإبعاد المعوقات التي تحول بين الفرد وبين الانسجام في العمل مع كل المحيطين به، لأن بيئة العمل السليمة، تكفل الشعور بالراحة، والمتعة في إنجاز العمل، وتقلل التعب، وإتقان أكبر للعمل، واكتساب احترام الجميع، وتجنب حصول الفوضى، والبطء في إنجاز المهمات تجاوز العامل لكل ذلك والانسجام وفقه بل والتغلب على معوقاته إن وجدت يزيد من التزامه تجاه مؤسسته درجة تطابق الفرد معها و ارتباطه بها، لكونا للالتزام التنظيمي يمثل اعتقادا قويا وقبولا من جانب

## الفصل الرابع

### الدراسة الميدانية

الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، و رغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة .

وهذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول أعلاه لتبين علاقة تكيف الفرد مع طبيعة عمله وشدة التزامها بالمنظمة عبر تأثيره بظروفها.

جدول رقم 11: علاقة بداية وإنهاء المهام في الوقت المحدد بالتزام العاملين بنظام العمل في

### المؤسسة

| المجموع |         | لا     |         | الى حد ما |         | نعم    |         | الالتزام بنظام                              |
|---------|---------|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|---|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة    | التكرار | النسبة | التكرار | المؤسسة بداية وإنهاء المهام في الوقت المحدد |
| %100    | 36      | %25    | 9       | %55.6     | 20      | %19.4  | 7       | غالباً                                      |
| %100    | 32      | %18.8  | 6       | %65.6     | 21      | %15.6  | 5       | أحياناً                                     |
| %100    | 2       | %100   | 2       | -         | -       | -      | -       | ابداً                                       |
| %100    | 70      | %24.3  | 17      | %58.6     | 41      | %17.1  | 12      | المجموع                                     |

يلاحظ من خلال الجدول إن الاتجاه العام للجدول كان بتأثير قيمة الوقت على الالتزام بنظام العمل في المؤسسة، إن غالبية المبحوثين صرحوا بأنهم ينهون العمل في الوقت المحدد وهذا بناء على التزامهم بنظام العمل في المؤسسة إلى حد ما بما نسبته 58.6% منهم مقابل 24.3% بالالتزام مطلق ممن يرجعون الانضباط في أوقات العمل إلى الالتزام بنظام المؤسسة ، ونسبة هامشية بلغت 17.1% ممن صرحوا بلا لعدم التزامهم بنظام العمل وبالمواعيد في العمل .من بين من صرح بأنه يلتزم بنظام العمل نوعا ما فقط نجد أولئك الذين صرحوا بأنهم غالبا ما يبدؤون وينهون الأعمال في وقتها بما نسبته 55.6% منهم، يليهم في ذلك بنسبة متقاربة من صرحوا يلتزمون بالوقت المحدد أحيانا وذلك بما نسبته 65.6% منهم .

يلاحظ مما سبق تأثير الالتزام بمواعيد بداية ونهاية العمل وتأثير ذلك على الالتزام بنظام عمل المؤسسة انطلاقا من التقييد بلوائحها وقوانينها، فالالتزام بمواقيت العمل يسمح بإدارته بشكل جيد فالوقت يكون بتحديد الأولويات وإنجاز أهم الأعمال والاستفادة من الوقت الضائع واستغلاله جيدا بالإضافة إلى التحكم و السيطرة على الإجهاد والإحباط الذي يقلل من كفاءة العملو استغلال الوقت يعني العمل المتواصل، إدارة الوقت هي تنظيم الوقت خلال اليوم، بالعمل على بداية الأعمال وإنائها في وقتها المحدد الخاضع طبعاً لقانون المؤسسة، وتوزيع ساعاته بناءً على النشاطات التي يقوم بها العامل عن طريق تحديد وقت مناسب لكل عمل. وتعدّ إدارة الوقت وسيلة مستخدمةً في العديد من المجالات، ولقد ارتبط مفهومها بشكل مباشر بالإدارة الناجحة له، سواء الذاتية وهي تنظيم الفرد وقته بنفسه، وبالمهام الإدارية داخل المؤسسة ، لذلك تعدّ إدارة الوقت هي الوسيلة الأولى في تدارك ضياعه، لأنه سريع المرور، وما مضى منه لا توجد طريقة

لإعادته، أو تعويضه، وعلى كل شخص أن يحسن التعامل مع الوقت حتى لا يضيعه دون الاستفادة منه. وحتى يدار الوقت بكفاءة، ويحقق المطلوب منه، ويستفاد من كل دقيقة فيه، يجب إدراكه بشكل كلي، وتحديد أدوار إدارة الوقت، والتي تنقسم إلى دورين إدارة الوقت فردياً بهدف عمل الشخص على تنظيم وقته بنفسه، من خلال وضع أوقات مناسبة، ومحددة تتوافق مع المهام الخاصة به و إدارة الوقت مؤسسياً أو جمعياً وتعمل المؤسسة أو الشركة على إدارة الوقت تنفيذ الأعمال، وفقاً لترتيبات خاصة بها، تشمل جميع الموظفين . فقبول العاملين لتلك الإدارة تعني قبولهم للنظام عامة والتزامهم به وهو ما يعكس الالتزام التنظيمي للعامل تجاه مؤسسته التي تبنى به، فعملية التأثير هنا متلازمة مبنية على مصير و أهداف مشتركة بين العامل ومؤسسته.

نستنتج مما سبق ومن إحصاءات الجدول أعلاه التأثير المباشر لالتزام بمواعيد العمل على التزام العامل تجاه مؤسسته وتقوية الرابط بينهما عبر علاقة تكاملية تدفع نحو نجاح المؤسسة.

جدول رقم 12: يوضح علاقة ظروف المناسبة للعمل وعلاقته بمساعدة القواعد التنظيمية على تعزيز

الالتزام

| المجموع |         | لا     |         | نوعا ما |         | نعم    |         | القواعد تساعد على تعزيز الالتزام<br>ظروف العمل مناسبة |
|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار |   |
| %100    | 20      | %10    | 2       | %25     | 5       | %65    | 13      | مناسبة  |
| %100    | 37      | %13.5  | 5       | %54.1   | 20      | %32.4  | 12      | نوعا ما   |
| %100    | 13      | %38.5  | 5       | %53.8   | 7       | %7.7   | 1       | غير مناسبة  |
| %100    | 70      | %17.1  | 12      | %45.7   | 32      | %37.1  | 26      | المجموع   |

يلاحظ من خلال الجدول رقم: (12) ان الاتجاه العام للجدول كان بتأثير ظروف العمل على تعزيز

الالتزام بناء على القواعد المتبعة في سير العمل في المؤسسة وان غالبية الباحثين صرحوا بأن القواعد تساعد

على تعزيز الالتزام في العمل نوعا ما بما نسبته %45.7 منهم مقابل %37.1 ممن صرحوا بنعم ممن يرجعون

الالتزام بقواعد العمل راجع إلى ظروف العمل المناسبة، ونسبة هامشية بلغت %17.1 ممن صرحوا بلا

لعدم ملائمة القواعد والأنظمة لسير العمل. من بين من صرح بأنه يلتزم بأن القواعد تساعد على تعزيز

الالتزام في العمل نوعا ما، ونجد أولئك الذين صرحوا بأن ظروف العمل مناسبة نوعا ما للعمل بنسبة 54.1% منهم، ومن مجمل من صرحوا بأن القواعد والأنظمة تساعد على الالتزام أولئك الذين اجابوا بنعم لكون ظروف العمل مناسبة بنسبة 65% تليها نسبة 32.4% ممن كانت ظروف العمل في رأيهم مناسبة نوعا ما.

من خلال ماسبق يتبين الدور الذي تلعبه ظروف العمل المناسبة للأداء في بعث وتعزيز أسس الالتزام بقواعد المنظمة فالبيئة المؤثرة في العمل او في مردودية العمل تتمثل في عدة عوامل و لا يمكن اقتصارها على عامل واحد، وعلى سبيل المثال لا الحصر هناك الأريحية أثناء مزاوله العمل إذ لا يمكن لعامل او موظف لا يحس بالراحة أثناء عمله أن يقدم الجودة في تنفيذ ما أنيط به، والأريحية تختلف من عامل لآخر، و الإدارة الذكية هي من تظن لشخصية كل عامل وطريقة التعامل معها، فأحيانا تجد عاملا لا يجب ان يرفع أحد الصوت عليه من مدرائه و بالتالي محادثته أثناء العمل بصوت منخفض وهادئ يحسسه بالراحة، وهذا ما يسمى الأدب أثناء مزاوله العمل، تجد العامل يفضل إن يخصم من راتبه على ان يؤنب بشدة، ومن العمال من تجده لا يجب العمل في جو ساخن، ومنهم العكس، ومنهم من يجب العمل الجماعي، ومنهم العكس، وهنا نتحدث عن تقسيم المهام، فالمفروض من الإدارة مراعاة ذلك، بالإضافة إلى ساعات العمل، و الساعات الإضافية، فالعامل يفضلراحة بعد عمل شاق على ساعات إضافية من الممكن أن تسبب له ضغطا نفسيا و بالتالي تقل جودة عمله ، وعليه تهيئة جميع الظروف للعامل للعمل بشكل أفضل وجعلها مناسبة للانجاز

تحفز العامل وتجعله يتقبل القواعد الخاصة بالعمل من أوقات الدوام أو نتائج المردودية وغيرها من القواعد المسيرة للعمل داخل المؤسسة.

نستنتج من خلال المعطيات الإحصائية أعلاه إن ظروف العمل المناسبة تساعد على تعزيز الالتزام من قبل العامل تجاه أنظمة مؤسسته لان الانضباط من أكثر الطرق التي تساعد على الالتزام بقواعد السلوك والنظام، وهو وسيلة لتنظيم سير الأمور في العمل والمؤسسات وبين الجماعات التي تسعى لتحقيق هدف معينة، لأنه في الحقيقة تبعية إيجابية للعقد الموقع بين العامل ومؤسسته تساعد في التنظيم والتنسيق والبعد عن الفوضى والتخريب، سواء كان هذا الانضباط أخلاقي أو عملي أو سلوكي أو اجتماعي أو غير ذلك، ومهما كانت شدة القوانين التي يُفرض الالتزام بها، فهي لا تَدَّ وأن تكون موضوعة للصالح العام وبما يضمن تحقيق المصلحة العامة للمنظمة.



جدول رقم 13: يوضح تعامل المؤسسة مع عمل المرأة وعلاقته بمدى التقدير والاحترام من قبل

الزملاء

| المجموع |         | نادرا  |         | أحيانا |         | دائما  |         | التقدير والاحترام للزملاء<br>تعامل مع المرأة |
|---------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار |  |
| %100    | 35      | %11.4  | 4       | %25.7  | 9       | %62.9  | 22      | جيدة   |
| %100    | 26      | %3.8   | 1       | %46.2  | 12      | %50    | 13      | حسنة   |
| %100    | 9       | %33.3  | 3       | %33.3  | 3       | %33.4  | 3       | نوعا ما                                      |
| %100    | 70      | %11.4  | 8       | %34.3  | 24      | %54.3  | 38      | المجموع                                      |

يلاحظ من خلال الجدول رقم: (13) إن الاتجاه العام للجدول كان مع التقدير والاحترام وان غالبية الباحثين صرحوا بأن التعامل مع المرأة كموظفة يصاحبه دوما تقدير واحترام لها ما بما نسبته %54.3 منهم مقابل %33.3 ممن صرحوا بأحيانا ممن يحترمون الموظفة ويعاملونها بتقدير واحترام ، ونسبة هامشية بلغت %11.4 ممن صرحوا بلا لعدم احترام وتقدير المرأة الموظفة. و نجد أولئك الذين صرحوا بدائما بأنهم يكونون الاحترام والتقدير لزملاء العمل نجد %62.9 منهم يعاملون المرأة الموظفة بطريقة جديدة يتبعها الاحترام والتقدير لها، ومن مجمل من صرحوا بأحيانا للتقدير والاحترام للمرأة الموظفة نجد منهم

من عاملوا المرأة بطريقة جيدة بنسبة إلا على الالتزام أولئك الذين أجابوا بنعم لكون ظروف العمل مناسبة بنسبة 25.7% تليها نسبة 46.2% ممن كانت علاقتهم حسنة مع المرأة الموظفة .

من خلال المعطيات سابقة الذكر نجد أن العلاقة الجيدة مع المرأة الموظفة تبعث على الاحترام والتقدير داخل المؤسسة وهو ما يبين التماسك والانسجام بين الفاعلين داخل مقر العمل فالمرأة صنعت لنفسها مكاناً مهماً في مختلف المجالات وأصبحت شريكا فاعلا فرض نفسه بقوة مقارنة بوقت مضى سنجد تحسناً ملحوظاً وتطوراً كبيراً جداً على صعيد العمل، وعلى صعيد تقبل المجتمعات الذكورية تحديداً لهذه القضية، وعلى صعيد آخر هناك العديد من الجمعيات والمؤسسات التي تسعى بشكل جاد إلى منح المرأة حقوقها الكاملة، بما في ذلك حقها في التعليم والعمل، من خلال توفير فرص العمل المهني للعديد من النساء، والعمل الأكاديمي لصاحبات الشهادات العلمية المختلفة.

تنبع أهمية عمل المرأة في تحقيق ذاتها وبناء كيانها الخاص بها في المجتمع، كما ويجعل منها عنصراً فعالاً فيه من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي في بناء المؤسسات والمنظمات، حيث تشارك بأفكارها وبمجهودها العقلي والبدني وتضيف لميدان الأعمال المختلفة فروقات واضحة إلى جانب الرجل الذي تكون عوناً له في هذه الأعمال. فتقبل المرأة كشريك في المؤسسة قيمة تصنع من المجتمع الذي ينتمي له أفراد المؤسسة التي تنتمي لها المرأة العاملة فاحترامها هنالك ينعكس بصورة طبيعية على احترامها كموظفة داخل المؤسسة فهو أحد القيم التي يتمتع بها الفرد الذي يمتلك الأخلاق والسلوك الجيد، ولا تكتمل منظومة القيم دون توافر الاحترام في الشخص، فالاحترام هو إظهار التقدير للآخرين بجميع الوسائل لكسب محبتهم، ويوجه الشخص الاحترام

للآخرين إما كردة فعل لقاء احترامهم وتقديرهم له، أو لتشجيع الآخرين للتعامل معه، اما على صعيد المؤسسة وداخل التنظيم فالامتثال لقواعد المنظمة يأتي عبر احترام وتقدير جميع الفاعلين فيها بلا استثناء وهو ما يعكس الالتزام التنظيمي بين فاعليها.

نستنتج مما سبق أهمية احترام المرأة كموظفة وتأثير ذلك على احترامها وتقديرها في محيط العمل مما يتيح نجاح المؤسسة على صعيد اندماج افكار الموظفين دون مشاكل تعوقل السير الحسن لمختلف نشاطاتها.

#### إستنتاج الفرضية الأولى:

من خلال البيانات السابقة يتضح أن تفضيل العمل لدى العامل له أثر على شعوره بالمتعة عند قيامه بمهامه حيث نجد في الجدول رقم (8) أن نسبة الأفراد الذين أكدوا أن تفضيل العمل يؤدي إلى متعة بنسبة 57.1، وهذا يؤكد علاقة تفضيل العمل بالالتزام التنظيمي عند العامل.

كما نجد في الجدول (11) المبين لعلاقة بداية وإنهاء المهام في الوقت المحدد بالالتزام التنظيمي كانت نسبة 58.6% ينجزون العمل في الوقت المحدد وهذا بناء على إلتزامهم بنظام العمل في المؤسسة إلى حد ما.

ومن خلال الجدول 13 يوضح تعامل المؤسسة مع عمل المرأة وعلاقته بمدى التقدير والإحترام من قبل الزملاء فكانت نسبة 54.4% يجدون التعامل مع المرأة يصاحبه دائما تقدير وإحترام لها وهذا راجع لنظرة العامل الجزائري لها المستمدة من تعاليم ديننا الحنيف ومن القوانين التي تفرض المساواة بين الرجل والمرأة في الحقوق والواجبات.

ومن خلال نتائج هذه الجداول نستنتج أن القيم المجتمعية تسهم في تحقيق الإلتزام لدى العامل.

تحليل وعرض نتائج الفرضية الثانية:

جدول رقم 14: علاقة الانجاز في العمل بتلقي الاحترام والتقدير من قبل الزملاء

| المجموع |         | نادرا  |         | احيانا |         | دائما  |         | التقدير والاحترام من قبل<br>الزملاء<br>الانجاز في العمل |
|---------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|---|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار |   |
| %100    | 15      | %13.3  | 2       | %33.3  | 5       | %53.4  | 8       | امر مبدئي   |
| %100    | 54      | %11.1  | 6       | %33.3  | 18      | %55.6  | 30      | واجب مهني   |
| %100    | 1       | %0     | -       | %100   | 1       | %7.7   | -       | لا يعني شيئا  |
| %100    | 70      | %11.4  | 8       | %34.3  | 24      | %54.3  | 38      | المجموع   |

يلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام للجدول الانجاز يسهم في تلقي الاحترام من الزملاء، وان غالبية المبحوثين صرحوا بأن الانجاز يساعد على والتقدير في العمل دائما بما نسبته 54.4% منهم مقابل 34.3% ممن صرحوا بأحيانا ممن يحصلون على الإحترام والتقدير عند كل انجاز ونسبة هامشية بلغت 11.4% ممن صرحوا بلا لعدم حصولهم على احترام وتقدير بعد كل انجاز. من بين من صرح بأن الانجاز يساعد على والتقدير دائما، نجد أولئك الذين صرحوا بأن الانجاز أمر مبدئي بنسبة 53.4% وواجب مهني

بنسبة 55.6% أما من تلقوا احتراماً وتقديراً أحياناً نجد منهم 33.3% ممن كان الإنجاز عندهم أمر مبدئي وواجب مهني أيضاً. بينما نجد الذين صرحوا بتلقي التقدير والإحترام نادراً وهو أمر مبدئي بنسبة 13.3% تليها نسبة 11.1% كواجب مهني.

من خلال ماسبق يأتي الإنجاز في العمل كقيمة تنظيمية تبعث على الاحترام فالإنجاز يعتبر دافع محفز قوي، وهو دعم وتعزيز للمواصلة، باعتباره يمدد جهد العمل الفردي والجماعي طاقة جديدة وقوية. فالفرد يعمم إنجازه على ذاته، ولا يخشى من ذلك، وإذا استطاع أن يعمم إنجازه على الآخرين فلا يتوانى في ذلك، لأن ذلك من قبيل الحث على الإنجاز، حيث أن هناك فرق بين تعميم الإنجاز على الذات وعلى الآخرين، وبين الغرور على مستوى الذات، وعلى مستوى الآخرين، ولو افتخر شخص بإنجازته العلمي على سبيل الحث والتحفيز للذات وللآخرين، لا يضيره أن يعمم هذا الإنجاز، ليس من قبيل التفاخر على الآخرين، وإنما ذلك من قبيل الفخر والافتخار بذلك الإنجاز، لأن هناك فرق بين الفخر بالشيء والتفاخر به، فالفخر بالإنجاز هو عملية تعميم للإنجاز وهي حافز مهم، وتعزيز كبير للنشاط على مستوى الذات والآخر، فتعميم الإنجاز الذي حققه قد يكون دافع وحافز له ولغيره على مواصلة تحقيق أهدافه

، لأن الإنجاز الذي حققه أو حققه الآخرين قد شكل له وقوداً وطاقة تحفز جهد العمل لديه، وتضخ فيه قوة جديدة تدفعه لإنجاز جديد. وتتعاظم أهمية الإنجاز كلما كانت المشاكل التي واجهت عملية الإنجاز أكبر لأن الإنجاز الذي

يأتي بعد عناء ومشقة، ليس كالإنجاز الذي يأتي بسهولة، لأنه بالمشقة والمعاناة يصبح الإنجاز جزء من الذات. أي أن قيمة الإنجاز أي كانت مهنية أو أمر مبدئي أو تحقيق للذات تترسخ في الفرد بمدى الجهود الذي بذله في ذلك الإنجاز يقابله الحاجة إلى التقدير والاحترام جراء ذلك الإنجاز الذي عادت منفعته لكافة الزملاء هذا ما يزيد من الالتزام اتجاه الروح الجماعية للمنظمة التي تقدر نجاحات كفاءاتها ، وهو ما جاءت وفقه نتائج البيانات الإحصائية للجدول أعلاه في نفس هذا السياق الذي يؤكد أن الإنجاز عند مقابله بالتقدير والاحترام يزيد من تماسك بالجماعة وبالتالي تحقيق التزام إستمراري لدى الأفراد نحو مؤسستهم.

جدول رقم 15: علاقة تقبل رأي الآخرين في العمل وتلقي التقدير والاحترام من قبل الزملاء

| الاجموع |         | نادرا  |         | أحيانا |         | دائما  |         | تلقي التقدير والإحترام من قبل الزملاء |
|---------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|---------------------------------------|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار |                                       |
| %100    | 43      | %9.3   | 4       | %32.6  | 14      | %58.1  | 25      | اتقبله                                |
| %100    | 25      | %12    | 3       | %36    | 9       | %52    | 13      | احيانا                                |
| %100    | 2       | %50    | 1       | %50    | 1       | -      | -       | لا اتقبله                             |
| %100    | 70      | %11.4  | 8       | %34.3  | 24      | %54.3  | 38      | الاجموع                               |

يلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام للجدول كان بتأثير تقبل رأي الآخرين في العمل على تلقي الاحترام والتقدير بنسبة 54.3% وان غالبية الباحثين صرحوا بأن تقبل رأي الآخرين في العمل يساعد على بعث التقدير والاحترام وسط بيئة العمل أحيانا بما نسبته 34.3%، ونسبة هامشية بلغت 11.4% ممن صرحوا بلا لعدم حصولهم على احترام وتقدير برغم من تقبل آراء زملائهم في العمل. من بين من صرح بأنه يتلقى الاحترام والتقدير عند إعطاء رأيه في العمل دائما نجد منهم أولئك الذين صرحوا بأنهم يتقبلون

آراء الآخرين بنسبة 58.1% ويتقبله أحيانا بنسبة 52% أما من تلقوا احتراما وتقدير أحيانا نجد منهم 32.6% ممن كانوا يتقبلون آراء الآخرين في العمل .

يلاحظ مما سبق أهمية التشاور في العمل و تقبل مختلف الآراء التي تدفع بعجلة العمل الى الامام وانعكاسها ايضا على تلقي الاحترام والتقدير عند النصح المتمثل في تلقي آراء وخبرات الآخرين في العمل هذا ما يعزز روح التعاون التنظيمي الذي يدفع نحو التزام تنظيمي داخل جماعة العمل باعتبار تلقي النصح والرأي يعكس تعاون الزملاء في العمل من أجل النجاح، ويجب أن يتقبل الزملاء آراء بعضهم، وأن يناقشوها لا تتخذ الرأي العام الذي سيعتمدونه بعد التشاور بينهم، ومن ثم الوصول إلى القرار المناسب من أجل نجاح العمل، فيجب على الموظف أن لا ينفرد برأيه، ويحاول تطبيقه وحده، دون الرجوع إلى طرحه أمام زملائه؛ لأنّ القرارات الفردية لا تؤدي بالضرورة إلى نجاح العمل، فقد لا تتناسب مع المتطلبات الخاصة فيه، وتؤدي إلى إثارة المشكلات مع الزملاء، لذلك تقبل رأي الزميل واحترمه حتى لو كان مخالفاً لرأيك الشخصي بعدم الإساءة للزملاء الموظف عبر تقبل أفكارهم الذي يحترم زملاءه هو الذي لا يسيء إليهم، أو يصفهم بصفاتٍ غير جيدة، أو يتجادل معهم بصوتٍ مرتفع، لذلك على كلِّ موظفٍ عند تعامله مع زملائه في العمل الالتزام بعدم توجيه أيِّ إساءة لهم، ويجب أن يكون الحديث بين الزملاء مبنياً على الاحترام المتبادل، والتقدير، والمودة، والمرونة، حتى يتّصف مكان العمل بالتميّز والنجاح.

وعليهم أن يعملوا معاً حتى يحققوا دورهم الوظيفي بشكلٍ مناسب، لذلك على كلِّ موظف الابتعاد عن التفكير بشكلٍ فردي، وأن يكون التفكير بشكلٍ جماعي، أي يجب الاهتمام بمصلحة العمل ومصلحة



الزملاء، كالاهتمام بالمصلحة الشخصية، وهذا هو أساس التعاون في بيئة العمل بين الزملاء والذي يساهم على تحقيق كل ما هو مطلوب ضمن الوقت الزمني المحدد له من اجل تلقي الاحترام المتبادل لأنه عندما يسود الاحترام المتبادل بين الزملاء في العمل، يساهم ذلك في وجود جوٍّ من الألفة بينهم، فيجب أن يراعي كل زميل احترام زميله، وأن يتعامل معه بأخلاقٍ حسنة، وأن يُقدّر له مجهوده الذي يبذله في العمل، فكما يريد الموظف أن يُحترم من قبل زملائه، والأشخاص الذين يتعاملون معه، عليه أيضاً أن يحترم جميع زملائه في العمل، وهذا هو معنى العمل ضمن فريق عندما يكون العمل مبنياً على وجود فريق، على كلّ موظفٍ أن يعمل باجتهاد مع أعضاء زملائه في الفريق، ويلتزم بالمطلوب منه حتى ينجز العمل بشكل أفضل؛ فأسلوب توزيع الأدوار يساعد على ضمان تكثيف الجهود لتحقيق المطلوب من كلّ فريق، وعلى جميع الزملاء أن يدركوا أهمية الفريق، وبأنهم يعملون معاً لتحقيق نتيجة واحدة، فيجب أن يكونوا مثابرين ومحافظين على روح الفريق.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول لتبين نتائج تقبل رأي الزملاء في العمل وتأثيره في الحصول على التقدير والاحترام منهم انطلاقاً من احترام الفرد لزميله في العمل لان الاحترام يعني التقبل واي نصح من منه يعتبر مقبولاً. نستنتج مما سبق إن تقبل آراء الزملاء يعني احترامهم وتقديرهم وهو ما يعزز الالتزام التنظيمي نحو المؤسسة.

جدول رقم 16: يبين وجود تعاون داخل المؤسسة وعلاقته بوجود التزام من قبل العاملين لنظام

المؤسسة.

| المجموع |         | لا     |         | الى حد ما |         | نعم    |         | إلتزام بنظام المؤسسة |
|---------|---------|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|----------------------|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة    | التكرار | النسبة | التكرار | وجود التعاون         |
| %100    | 30      | %16.7  | 5       | %56.7     | 17      | %26.7  | 8       | تعاون                |
| %100    | 33      | %21.2  | 7       | %72.7     | 24      | %6.1   | 2       | نوعا ما              |
| %100    | 7       | %71.4  | 5       | -         | -       | %28.6  | 2       | ليس هناك تعاون       |
| %100    | 70      | %24.3  | 17      | %58.6     | 41      | %17.1  | 12      | المجموع              |

نلاحظ من خلال الجدولان الاتجاه العام للجدول كان بتأثير وجود تعاون انعكس على الإلتزام من قبل

العاملين للنظام الى حد ما بنسبة %58.6 ووجود تعاون بما نسبته %17.1 ممن صرحوا بنعم لتأثير التعاون

علما للإلتزام بنظام المؤسسة، ونسبة هامشية قدرت بـ %24.3 ممن صرحوا بلا لعدم وجود تعاون ولا تأثير

لذلك على الإلتزام بنظام المؤسسة. من بين من صرح بأنه هنالك تعاون ينعكس على الإلتزام بنظام المؤسسة

نوعا ما نجد من أكد انه هنالك تعاون بنسبة %56.7 وتعاون نوعا ما بنسبة %72.7

ومن بين من صرحوا بلا تأثير للتعاون على الإلتزام بنظام المؤسسة نجد نسبة %71.4 ممن لا يجردون تعاون من

زملائهم في العمل.

يلاحظ مما سبق تأثير قيمة التعاون بين جماعة العمل على الالتزام التنظيمي بقواعد و أنظمة المؤسسة إذ أن القيام بالعمل الجماعي في الفريق يهدف إلى تحقيق هدف مشترك أو مجموعة من الأهداف وهو يزيد من كفاءة العمل، وينجز العمل بشكل أسرع عن طريق توزيع المسؤوليات بين أفراد الفريق كل حسب تخصصه ويسهل عملية حل المشكلات فهناك الكثير من الأفراد الذين يعملون معاً لحل المشاكل في بيئة العمل، مما يزيد من إنتاج الشركة بكفاءة، وبالتالي زيادة إيراداتها دون الحاجة إلى توظيف المزيد من الأيدي العاملة للقيام بالعمل فإنشء مجموعات العمل الجماعي في بيئة العمل يقوي العلاقات بين الموظفين، ويخلق بيئة يفخر بها الموظفين بشأن إنجازاتهم الشخصية والمستقلة، ويحتفلون بمساهمات زملاء العمل الآخرون بنفس الوقت، ويعملون معاً بالرغم الاختلافات بينهم، وحل المشاكل و النزاعات التي تطرأ في فريق العمل عن طريق تسوية المشكلة فيما بينهم وشرح الأفكار المتضاربة بدلاً من الذهاب إلى المدير للتوسط فيما بينهم، ومع الوقت تصبح عادة يومية بين الموظفين، كذلك يُشعر العمل الجماعي في فريق موحد أعضاء الفريق الواحد بالإنتماء والالتزام العميق لبعضهم البعض ولمؤسستهم وأنظمتها وللهدف المشترك العام الذي يعملون لأجله في الفريق، وبالتالي سوف تزداد ثقة الشخص بنفسه لأنه يشعر بأن عمله ذو قيمة، حيث أن أفكاره وعمله الجاد يأتي بنتائج جيدة، ويحسن الإنتاجية، كذلك عمل أعضاء الفريق الآخريين، فكل عضو لديه شيء خاص ومميز لتقديمه، مما يرفع من معنويات الفريق بناءً على الثقة والإيمان ببعضهم.

نستنتج مما سبق تأثير قيمة التعاون التنظيمي بين العاملين وتأثيرها على تعزيز الالتزام التنظيمي لقواعد وأنظمة المؤسسة وهو ما جاءت وفقه معطيات وبيانات القراءة الإحصائية للجدول أعلاه لتبين دور التعاون في الرفع من الالتزام التنظيمي للمؤسسة.

جدول رقم 17: يوضح أثر التعاون في المساعدة على الالتزام وعلاقتها باحترام قوانين وأنظمة المؤسسة

| إحترامقوانين المؤسسة     |  | نعم     |        | نوعا ما |        | لا      |        | المجموع |        |
|--------------------------|--|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| أثر التعاون على الإلتزام |  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة |
| نعم                      |  | 9       | %20.9  | 27      | %62.8  | 7       | %16.3  | 43      | %100   |
| احيانا                   |  | 3       | %13    | 14      | %60.9  | 6       | %26.1  | 23      | %100   |
| لا                       |  | -       | -      | -       | -      | 4       | %100   | 4       | %100   |
| المجموع                  |  | 12      | %17.1  | 41      | %58.6  | 17      | %24.3  | 70      | %100   |

نلاحظ من خلال الجدول ان الاتجاه العام كان بوجود تعاون يساعد على الالتزام وهو ما

يسهم في احترام العاملين للنظام المؤسسة الى حد ما بنسبة %58.6 وعدم وجود تعاون بما نسبته %24.3

من صرحوا بـ لا، ونسبة هامشية بلغت 17.1% ممن صرحوا بنعم يوجد تعاون يسهم في إحترام قوانين المؤسسة. من بين من صرح بأنه هنالك تعاون يسهم في إحترام نظام المؤسسة نوعا ما نجد من أكد انه هنالك تعاون بنسبة 62.8% وتعاون احيانا بنسبة 60.9%، ومن بين من صرحوا بعدم وجود تعاون يسهم في إحترام نظام المؤسسة نجد نسبة 26.3% أدلوا بأحيانا و ان نسبة 16.3% صرحوا بنعم بوجود تعاون يسهم في إحترام قوانين المؤسسة. بينما نجد من صرحوا بوجود تعاون بنسبة 17.1% أدلوا بنعم بنسبة 20.9% تليها نسبة 13% أدلوا بأحيانا.

يلاحظ من خلال ماسبق أهمية العمل الجماعي والتعاون بين جماعة العمل في الانجاز والقيام يسهم بمختلف المهام الادارية والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة المكتبية او الخارجية من خلال الخرجات الميدانية التي تقوم بها مديرية الاشغال العمومية لولاية غرداية في انجاز او مراقبة الجودة وغيرها فالعمل الجماعي اين ماكان نتيجته تكون ايجابية على المؤسسة، ففي العمل الجماعي هناك عدة أدوار يجب أن يلعبها أعضاء الفريق الواحد حتى تكون النتائج مرضية وجيدة، ولعل الدور الأهم من بين هذه الأدوار هو دور القائد، فالقائد هو الذي ينظّم أعضاء الفريق، ويوزّع المهام فيما بينهم، ويخلق الانسجام والتفاعل بينهم، ويحفّزهم عندما تخفت همتهم، أمّا الدور الثاني فهو دور المبادر، والمبادر هو الذي يقدم الأفكار والأساليب المبتكرة في معالجة المشكلات، كما يجب على الفريق الجيد أن يكون فيه شخص يشجع الفريق ويحمسه، وعلى شخص آخر أن ينسق الأفكار المطروحة من قبل الأعضاء، ويعالج مواطن سوء الفهم والخلل التي قد تحدث في أي مرحلة من مراحل العمل فيساعد التعاون على تسريع إنجاز المهام المطلوبة بسرعة كبيرة، فالعمل الذي يحتاج من الفرد إلى ثلاث ساعات لإنجازه، قد يحتاج من الجماعة إلى ساعة أو نصف ساعة ربما، حتى يخرج بأفضل

صورة ممكنة، زيادة إتقان العمل، فعندما تتوزع المهام بين أعضاء الفريق الواحد يستطيع كل واحد منهم التركيز على مهمته وإنجازها بصورة أفضل مما لو أُجرت من شخص عمل على كافة المهام الأخرى معاً. يساعد العمل الجماعي على تجميع العمال مع بعضهم، وزيادة تعرفهم على بعضهم، ومعرفتهم بشكل أكبر بخصائصهم، كما ويحسن العمل الجماعي من الصفات الداخلية لدى كل شخص، حيث يزيد من ثقة المرء بنفسه، ويرفع من سوية أخلاقه، ويساعده على أن يصبح أكثر قدرة على تطوير نفسه من خلال التعلم الذاتي. يساعد العمل الجماعي مجموعة الأفراد على الوصول إلى الفكرة الأفضل والأسهل من حيث التنفيذ، ذلك أن الفكرة الواحدة ستمر حتماً في العديد من المراحل المختلفة حتى تخرج بأفضل شكل وصورة. نستنتج مما سبق أهمية التعاون داخل جماعة العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي وهذا ما جاءت وفقه نتائج الدراسة الاحصائية للجدول اعلاه لتربط بين التعاون والالتزام بعلاقة تناسبية تؤثر الواحدة منها في الأخرى .

جدول رقم 18: يوضح علاقة الانجاز في العمل مع جعل العمل اكثر متعة داخل المؤسسة

| المجموع |         | لا     |         | نوعا ما |         | نعم    |         | العمل في المؤسسة ممتع |
|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|-----------------------|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | الإنجاز في العمل      |
| %100    | 15      | %13.3  | 2       | %40     | 6       | %46.7  | 7       | امر مبدئي             |
| %100    | 54      | %13    | 7       | %63     | 34      | %24.1  | 13      | واجب مهني             |
| %100    | 1       | %0     | 0       | %0      | 0       | %100   | 1       | لا يعني لي شيئا       |
| %100    | 70      | %12.9  | 9       | %57.1   | 40      | %30    | 21      | المجموع               |

نلاحظ من خلال الجدول ان الاتجاه العام كان بأن الانجاز يسهم في جعل العمل ممتع نوعا، بنسبة 57.1% تقابلها نسبة 30% ممن صرحوا بنعم بوجود انجاز يجعل العمل اكثر متعة داخل المؤسسة، ونسبة هامشية بلغت 12.9% ممن صرحوا بلا بعدم وجود انجاز ولا يسهم في جعل العمل ممتع. من بين من صرح بأن هناك انجاز نوعا ما نجد من صرح بأن هذا الانجاز امرا مبدئيا بنسبة 40% وكونه واجبا مهنيا بنسبة 63%. بينما نجد من صرحوا بعدم وجود إنجاز بنسبة 13% يعتبرونه امرا مبدئيا، أما بالنسبة للذين صرحوا بنعم نجد نسبة 46% يعتبرون العمل امرا مبدئيا تليها نسبة 24.1% يعتبروه واجب مهني.

بينما الذين صرحوا بلا نجد نسبة 13.3% ممن يعتبرون الإنجاز امر مبدئي تليها 13% ممن يعتبرونه

واجب مهني.

من خلال المعطيات السابقة يتضح لنا اهمية الشعور بالانجاز والسير نحوه في العمل من قبل الافراد بغية

جعل العمل اكثر متعة فالرغبة في

الانجاز بهذا تعتبر بمثابة حالة موجهة ومنشطة للسلوك وتعمل على دفع الفرد نحو تحقيق هدف معين والاحتفاظ على استمرارية السلوك،

إنالدافعية ليست شيئا ماديا يمكن رؤيتها مباشرة إنما هي نتائج تظهر في الانجاز او المردودية في

العمل من أنماط السلوك المختلفة، وتمثله

ايضا رغبة الفرد في المزيد من السمعة والصدق والمكانة التي تحرزها عن طريق أداءها المتميز والمتميز في الوقت نفسه بالأسس العملية

المعترف بها في انجاز العمل داخل المنظمة، مما يؤدي بالشعور به كفايتها واحترام هذاته.

ويكون عند الفرد دافع آخر للانجاز في العمل

بمعناها الواسع الذي يتجلى في الرغبة في الحصول على لقب لآخرين، ويتحقق إشباعهم من هذا القبيل لتحقيق ثقته بنفسه، هذا ما

ينعكس بالإيجاب على سير العمل فالفرد عند الانجاز يعتره شعور حسن من قبل الزملاء بالتقدير والاعتراف

وهو ما يجعل من عمله ممتعا مستقبلا محاولة منه لإرضاء الجماعة من جهة ورغبه في اشباع حاجته للإطراء

وتحقيق الذات من جهة اخرى.

هذا ما جاءت وفقه نتائج الجدول الاحصائية لتبرز اهمية الانجاز على العمل وباتجاه غالب من قبل العينة

وهذا ما يفسر السعي الذي تقوم به المنظمات من خلال السعي الى تحفيز افرادها ودفعهم للعمل لرغبة منهم



بدفعهم الى الإحساس الجمعي بمصلحة ذلك على المؤسسة بشكل عام انطلاقا من دافعية الفرد نفسه لتحقيق ذاته.

نستنتج مما سبق أهمية الشعور الانجاز وإسهامه في جعل العمل أكثر متعة بهدف تعزيز انتماء والتزام العمال تجاه مؤسستهم والعمل الذي يقومون به.

جدول رقم 19: يوضح علاقة ايجاد اساليب جديدة في العمل بأهمية المؤسسة بالنسبة للعامل.

| المجموع |         | لا     |         | نوعا ما |         | يعني   |         | أمر المؤسسة يهمني<br>البحث<br>عن اساليب جديدة |
|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---|
| النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة  | التكرار | النسبة | التكرار |   |
| %100    | 45      | %6.7   | 3       | %17.8   | 8       | %75.6  | 34      | نعم   |
| %100    | 19      | %0     | 0       | %31.6   | 6       | %68.4  | 13      | احيانا  |
| %100    | 6       | %16.7  | 1       | %33.3   | 2       | %50    | 3       | لا  |
| %100    | 70      | %5.7   | 4       | %22.9   | 16      | %71.4  | 50      | المجموع                                       |

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العام كان مع بحث العامل على أساليب عمل جديدة وهو ما يعكس اهتمامه لأمر المؤسسة بنسبة 71.4% وان أمر المؤسسة يعنيه، تقابلها نسبة من صرحوا بأن أمر يبحثهم عن أساليب عمل جديدة وأمر المؤسسة يعينهم نوعا ما بنسبة 22.9%، ونسبة هامشية بلغت

5.7% ممن صرحوا بلا وجود لبحث من قبلهم عن أساليب جديدة في العمل وان أمر المؤسسة لا يهتمهم. من بين من صرح بان أمر المؤسسة يعنيه نجد من بحث فعليا عن أساليب عمل جديدة بنسبة 75.6% ويقابلها من بحث أحيانا عن أساليب عمل جديدة لصالح العمل بنسبة 68.4% منهم. ومن بين من يهتمهم أمر المؤسسة نوعا ما نجد من بحثوا عن أساليب عمل جديدة فعليا بنسبة 17.8% و أحيانا بنسبة 31.6%. ونجد ممن صرحوا بلا عدم بحثهم لأساليب جديدة وامر المؤسسة لا يهتمهم نسبة 16.7% تليها نسبة 6.7%

من خلال ماسبق يتبين تأثير الاهتمام بالبحث عن أساليب عمل جديدة والابتكار في العمل على الاهتمام لأمر المؤسسة انطلاقا من كون من يكتفي بالعمل بدون إبداع لا يهتمه التطوير أو التغيير و بالتالي نجاح المؤسسة وزيادة كفاءتها الإنتاجية عبر تطوير نظم و أساليب العمل وتبسيط الإجراءاتودورها في تدعيم القدرة التنافسية وتحقيق رضا العملاء والمتعاملين وهذا لا يكون دون اكتساب مهارة التحليل للوضع الحالي والمقدرة على اكتشاف مظاهر الحاجة إلى تطوير نظم و أساليب العمل وتبسيط الإجراءات، فإتقان مهارة التقييم للإجراءات الحالية والوقوف منها على العيوب التي تعترضها وفقا للمؤشرات والمعايير الموضوعة هو السبيل الأمثل من اجل البحث عن أساليب عمل جديدة تساعد على التطوير داخل المؤسسة، وهذا بدوره يحتاج إلى صقل المهارة اللازمة لتطبيق مراحل تطوير نظم و إجراءات العمل وصولا إلى الوضع الأفضل مع تطبيق ذلك عمليا على أمثلة من واقع العمل، مهارات بهذا المستوى تتطلب عمال أكفاء من جهة وعلى روح عالية من المسؤولية تجاه الوظيفة والمؤسسة كون هذه الأطر لا تدخل ضمن زيادة مكاسب مالية أو

إضافة حوافز يستفيد منها العامل جراء التطوير بل تدخل ضمن سياق العمل التطوعي إن صح التعبير أو الرغبة في تحسين سمعة المؤسسة وإنجاز أعمالها.

من خلال ماسبق نستنتج إن البحث عن أساليب عمل جديدة تطور العمل يأتي من دافع الاهتمام بأمر المؤسسة وهو ما جاءت وفقه نتائج القراءة الإحصائية للجدول.

### الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية:

من خلال البيانات السابقة يتضح أن الإنجاز في العمل يؤدي إلى التقدير والإحترام من قبل الزملاء، بنسبة 54.3% صرحوا بأن الإنجاز يكسب الإحترام من الزملاء وهذا راجع لعلاقة الإنجاز بالإلتزام التنظيمي كما نجد في الجدول (16) وجود تعاون داخل المؤسسة وعلاقته بالإلتزام من قبل العاملين لنظام المؤسسة، بنسبة 57.1% الذين صرحوا بوجود تعاون وانعكاسه على إحترام بنظام المؤسسة، وهذا راجع لأهمية التعاون بين زملاء العمل وتأثيره على إلتزام العمال.

ومن خلال الجدول (19) الذي يوضح علاقة إيجاد أساليب جديدة في العمل و أهمية المؤسسة بالنسبة للعامل، قد صرحوا بنسبة 71.4% أنهم يبحثون عن أساليب عمل جديدة وهو ما يعكس إهتمامهم بالمؤسسة وبما أن العامل يملك رغبة في تطوير ذاته وتحسين من مستواه في إطار العمل، و يبحث عن أساليب لتطوير ذاته هذا يعكس بالتأكيد إلتزامها بإتجاه مؤسسة عمله ورغبته في البقاء فيها.

ومنه نستنتج أن القيم التنظيمية تسهم في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل.

## الإستنتاج العام:

بناءً على ما سبق ذكره نحاول أن نقدم الإستنتاج العام الذي أسفر عنه التحليل النظري والدراسة الميدانية للظاهرة المدروسة، فالميدان هو المكان الأمثل لتحقيق أهداف وتبيان صحة الفرضيات المقدمة إن اعتبرت بمثابة أهداف وصلت إليها الدراسة أم بقيت مجرد تنبؤات لم تجد لها سبيلاً لتحقيق الميداني.

فمن خلال ذلك توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية الأولى القائلة: تسهم القيم المجتمعية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله، حيث نجد في الجدول رقم: (8) أن أغلب العمال صرحوا بأنهم يجدون ان العمل ممتع بنسبة 57.1% هذا يبين تأثير حب العمل لديهم باعتباره قيمة تعكس خلفية العامل الاجتماعية والثقافية النابعة من ديننا الحنيف على وجوب العمل وإتقانه، فالعمل مبدىء مقدس في ثقافة أي مجتمع، كما يعتبر قيمة اجتماعية وثقافية لا يستطيع أحد أن يهينها بإعتبارها السبيل الأمثل للخروج من الأزمات الاقتصادية وتحقيق الرفاهية، وباعتبار المؤسسة نسق مفتوح يتأثر بكل ما هو خارجي وبياني الأنساق.

فتجدر الإشارة إلى أن الميول للعمل والعطاء داخل المؤسسة يعكس وجود إلتزام تنظيمي من طرف العامل إتجاه مؤسسته، كما تتضح صحة الفرضية من خلال الجدول رقم: (11) المبين لبداية ونهاية المهام في الوقت المحدد وعلاقته بإلتزام العمال بنظام المؤسسة فكانت نسبة 58.6% ينجزون العمل في الوقت المحدد وهذا بناءً على إلتزامهم بنظام المؤسسة، وهي نسبة لا بأس بها تعكس قيمة الوقت عند الفرد العامل خاصة

في مجال عمله، فإدارة الوقت أصبحت من الموضوعات الهامة خاصة في مجال العمل، الوقت ثروة قومية وأسلوب إستغلال الأفراد له يؤثر على الجوانب الإقتصادية والسياسية والإجتماعية والثقافية، هذا من جانب، ومن جهة أخرى نجد العامل الجزائري يستمد قيمة الوقت من تنشئته الإجتماعية ومن تعاليم ديننا الحنيف لان المسلم مسؤول عن وقته يوم القيامة، فإذا كان العمل هو مقياس تقدم وتخلف مجتمع من المجتمعات فإن الوقت عنصر فعال ومتاح للجميع، وفي هذا الصدد يعبر لويس هامفورد عن قيمة الوقت في قوله: (إن مفتاح الآلة للعصرالصناعي الحديث هو الساعة وليس المحرك البخاري)، وبحكم التطورات الحاصلة في عصرنا الحالي أصبحت المنظمات بمختلف نشاطاتها تولي أهمية كبيرة للوقت.

وتتضح صحة الفرضية الأولى من خلال الجدول رقم: (13) المبين لتعامل المؤسسة مع عمل المرأة وعلاقته بمدى التقدير والإحترام من قبل الزملاء فكانت نسبة 54.4% يجدون التعامل مع المرأة كموظفة وزميلة يصاحبه دوما تقدير وإحترام لها، يعتبر موضوع عمل المرأة من المواضيع الحساسة في الإدارات والمؤسسات، إذ أن النظرة السائدة في المجتمع هي أن مكان المرأة في البيت لخدمة زوجها وأبنائها، لكن بفعل التغيرات الحاصلة في المجتمع الجزائري على جميع الأصعدة الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، جعلت من العامل الجزائري يتقبل وجود المرأة في المؤسسة وبفعل القوانين التي تعدل بين الرجل والمرأة في الحقوق والواجبات، أصبحت المرأة الجزائرية تتقلد مناصب عليا وتحمل مسؤوليات كانت في وقت مضى حكر على الرجل فقط.

ومن خلال العمل الميداني توصلت الدراسة إلى إثبات الفرضية الثانية القائلة: تسهم القيم التنظيمية في

تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العامل داخل مؤسسة عمله

حيث نجد في الجدول 14 المبين للإنجاز في العمل وعلاقته بالتقدير والاحترام من قبل الزملاء نجد نسبة 54.3% صرحوا أن الإنجاز يكسبهم تقدير واحترام من قبل الزملاء، فالإنجاز يعتبر دافع محفز قوي كما يعد دعماً وتعزيزاً للمواصلة في العمل، باعتباره محفزاً و تيرة إمداد طاقة جديدة وقوية وبدلاً للجهد الفردي والجماعي من قبيل الحث على الإنجاز وتعزيز كبير للنشاط على مستوى الذات والآخر على مواصلة تحقيق أهدافه، باعتبار الإنجاز الذي حققه أو حققه الآخرون يشكل له وقوداً وطاقة تحفز جهد العمل لديه، وتضخ فيه قوة جديدة تدفعه لإنجاز جديد.

وتجدر بنا الإشارة إلى أن قيمة الإنجاز سواء كانت مهنية أو أمر مبدئي أو تحقيق للذات تترسخ في الفرد بمدى الجهود الذي بذله في ذلك الإنجاز يقابله الحاجة إلى التقدير والاحترام جراء ذلك الإنجاز الذي عادت منفعته لكافة الزملاء هذا ما يزيد من الالتزام اتجاه الروح الجماعية للمنظمة التي تقدر نجاحات كفاءاتها، وهو ما جاء وفقه نتائج البيانات الإحصائية للجدول المبين أعلاه في نفس هذا السياق الذي يؤكد أن الإنجاز عند مقابله بالتقدير والاحترام يزيد من تماسك بالجماعة وبالتالي تحقيق التزام إستمراري لدى الأفراد نحو مؤسستهم.

ونجد أيضاً من خلال الجدول رقم: 17 المبين لأثر التعاون في المساعدة على الالتزام وتأثير ذلك على الالتزام تجاه قوانين وأنظمة المؤسسة

وقد صرحوا العمال بوجود تعاون يساعد على الالتزام تجاه قوانين وأنظمة المؤسسة بنسبة 58.6% وهذا ما يعكس أهمية العمل الجماعي والتعاون بين جماعة العمل في الإنجاز والقيام بمختلف المهام الإدارية والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة المكتبية أو الخارجية من خلال الخرجات الميدانية التي تقوم بها مديرية

الاشغال العمومية لولاية غرداية في انجاز او مراقبة الجودة وغيرها فالعمل الجماعي اين ماكان نتيجته تكون ايجابية على المؤسسة، ففي العمل الجماعي هناك عدة أدوار يجب أن يلعبها أعضاء الفريق الواحد حتى تكون النتائج مرضية وجيدة، فيساعد التعاون على تسريع إنجاز المهام المطلوبة بسرعة كبيرة، فالعمل الذي يحتاج من الفرد إلى ثلاث ساعات لإنجازه، قد يحتاج من الجماعة إلى ساعة أو نصف ساعة ربما، حتى يخرج بأفضل صورة ممكنة. زيادة إتقان العمل، فعندما تتوزع المهمات بين أعضاء الفريق الواحد يستطيع كل واحد منهم التركيز على مهمته وإنجازها بصورة أفضل مما لو أُجرت من شخص عمل على كافة المهمات الأخرى معاً. يساعد العمل الجماعي على تجميع العمال مع بعضهم، وزيادة تعرفهم على بعضهم، ومعرفتهم بشكل أكبر بخصائصهم، كما ويحسن العمل الجماعي من الصفات الداخلية لدى كل شخص، حيث يزيد من ثقة المرء بنفسه، ويرفع من سوية أخلاقه، ويساعده على أن يصبح أكثر قدرة على تطوير نفسه من خلال التعلم الذاتي. يساعد العمل الجماعي مجموعة الأفراد على الوصول إلى الفكرة الأفضل والأسهل من حيث التنفيذ، ذلك أن الفكرة الواحدة ستمر حتما في العديد من المراحل المختلفة حتى تخرج بأفضل شكل وصورة.

نستنتج مما سبق أهمية التعاون داخل جماعة العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي وهذا ما جاءت وفقه نتائج الدراسة الاحصائية للجدول اعلاه لتربط بين التعاون والالتزام بعلاقة تناسبية تؤثر الواحدة منها في الاخرى .

ويبين الجدول رقم: (19) الذي يوضح علاقة إيجاد أساليب جديدة في العمل وأهمية المؤسسة بالنسبة للعامل، وقد صرحوا بنسبة 71.4% أنهم يبحثون عن أساليب عمل جديدة وهو ما يعكس إهتمامهم بالمؤسسة وبما أن العامل يملك رغبة في تطوير ذاته وتحسين من مستواه في إطار العمل، ويبحث عن أساليب لتطوير ذاته هذا يعكس بالتأكيد إلتزامها بإتجاه مؤسسة عمله ورغبته في البقاء فيها.

يتبين تأثير الاهتمام بالبحث عن أساليب عمل جديدة والابتكار في العمل على الاهتمام لأمر المؤسسة انطلاقاً من كون من يكفي بالعمل بدون إبداع لا يهيمه التطوير أو التغيير و بالتالي نجاح المؤسسة وزيادة كفاءتها الإنتاجية عبر تطوير نظم و أساليب العمل وتبسيط الإجراءات ودورها في تدعيم القدرة التنافسية وتحقيق رضا العملاء والمتعاملين وهذا لا يكون دون اكتساب مهارة التحليل للوضع الحالي والمقدرة على اكتشاف مظاهر الحاجة إلى تطوير نظم و أساليب العمل وتبسيط الإجراءات، فإتقان مهارة التقييم للإجراءات الحالية والوقوف منها على العيوب التي تعترضها وفقاً للمؤشرات والمعايير الموضوعية هو السبيل الأمثل من أجل البحث عن أساليب عمل جديدة تساعد على التطوير داخل

المؤسسة، وهذا بدوره يحتاج إلى صقل المهارة اللازمة لتطبيق مراحل تطوير نظم و إجراءات العمل وصولاً إلى الوضع الأفضل مع تطبيق ذلك عملياً على أمثلة من واقع العمل، مهارات بهذا المستوى تتطلب عمال أكفاء من جهة وعلى روح عالية من المسؤولية تجاه الوظيفة والمؤسسة كون هذه الأطر لا تدخل ضمن زيادة مكاسب مالية أو إضافة حوافز يستفيد منها العامل جراء التطوير بل تدخل ضمن سياق العمل التطوعي إن صح التعبير أو الرغبة في تحسين سمعة المؤسسة وإنجاز أعمالها هنا لا بد إن لا يخفى على المسؤولين تشجيع هاته الروح من العمال الساعين للتطوير انطلاقاً من اهتمامهم بأمر المؤسسة التي ينتمون لها.

من خلال ماسبق نستنتج إن البحث عن أساليب عمل جديدة تطور العمل يأتي من دافع الاهتمام بأمر المؤسسة وهو ما جاءت وفقه نتائج القراءة الإحصائية للجدول.



في الأخير نخلص الى أنالقيم المجتمعية المتمثلة في قيمة الوقت،قيمة العمل،قيمة عمل المرأة كلها قيم تعكس خلفية العامل الإجتماعية وتنشئته وخاصة تعاليم دينيه وثقافته المجتمعية،وهذه القيم تؤثر بصورة كبيرة على سلوك العامل داخل التنظيم كما تلعب دور كبير في تحقيق الإلتزام التنظيمي.

كما أن القيم التنظيمية المتمثلة فيالإنتاج التعاون وتطوير الذات إذا تحلى بها العامل تحققالتزامهإتجاه المؤسسة التي يعمل بها.

كما نستنتج أن الغالب في المؤسسة هو الإلتزام المعياري العاطفي المبني على التمسك بالعمل بناء على رابط وجداني يربط الفرد بمكان عمله .

خاتمة

## خاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذا البحث المتواضع أن نبين العلاقة بين القيم الثقافية المتمثلة في القيم المجتمعية، والقيم التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي الذي يعتبر من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات، واخترنا أهم القيم التي يحملها العامل من مجتمعه وأهم القيم التنظيمية التي لها أثر في سير العمل داخل التنظيم.

وتبقى هذه الدراسة إلا إلتفاتة نحو دراسة موضوع ذو أهمية كبيرة لإرتباطه بالعنصر البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي والرئيسي لجميع المنظمات بمختلف نشاطاتها، ونتمنى أن يفتح هذا البحث المجال للمزيد من الدراسات، لأن نجاح أي تغيير تنظيمي يهدف إلى مساندة التطورات العالمية.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر:

القرآن الكريم:

سورة الكهف الآية، 14.

سورة النساء الآية، 34 .

سورة فصلت الآية، 06.

ثانياً: المراجع:

1- باللغة العربية

1-1 الكتب:

1- بلال خلف السكارنة، "أخلاقيات العمل"، ط2، دار ميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2001م.

2- بوفلحة غياث، "القيم الثقافية وفعالية التنظيمات"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر،

2015م.

3- حسين عبد الحميد رشوان، "الثقافة دراسة في علم الاجتماع الثقافي"، مؤسسة شباب

الجامعة، الإسكندرية، 2006م.

- 4- سعاد جبر سعيد، "القيم العالمية وأثرها في السلوك الإنساني"، عالم الكتب الحديث، عمان، 2008م.
- 5- صلاح الدين محمد عبد الباقي، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية، 2004م.
- 6- عبد الغاني عماد، "سوسيولوجيا الثقافة"، الحمراء، بيروت، 2006م .
- 7- عقيل حسين عقيل، "فلسفة مناهج البحث العلمي"، مكتبة مدبولي، 1999م.
- 8- علي غربي، يمينة نزار، "التكنولوجيا المستوردة"، مخبر بحث علم اجتماع الإتصال، قسنطينة، 2002م.
- 9- قيس النوري، "الأثربولوجيا الحضرية"، ط1، دار أريد للنشر، الأردن، 2001م.
- 10- الكتيبي محسن علي، "السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق"، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2005م.
- 11- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، "الرضا و الولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال"، ط1 زمزم ناشرون و موزعون، عمان، 2006م .
- 12- محمد عبد الكريم الحوراني، "النظرية المعاصرة في علم الاجتماع"، ط2، مجدلاوي للنشر والتوزيع، جامعة اليرموك، الأردن، 2008م .
- 13- غني دحا متناي الزبيدي وآخرون، "إدارة السلوك التنظيمي"، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014م.
- 14- ناصر قسيمي، "دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2011م.

15- محمد مقداد، "القيم الثقافية ودورها في نقل التكنولوجيا"، ط1، الثقافة والقيم، دارالجيل، 2002م.

### 1-2- كتاب المنهجية:

16- موريس أنجرس، "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، ترجمة بوزيد صحراوي

وأخرون، ط2، دار القصة للنشر الجزائر، 2004م.

17- عمار بوحوش، "دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية"، المؤسسة الوطنية للكتاب

ط2، شارع زيغوت يوسف، الجزائر، 1985م.

18- مروان عبد المجيد إبراهيم، "أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية"، ط1، مؤسسة الوراق

للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.

### 1-3 رسائل جامعية:

19- إبراهيم السيد أحمد السيد: "البناء القيمي وعلاقته بالتنشئة الاجتماعية والدافعية للإنجاز"، أطروحة

دكتوراه، جامعة الزقازيق، مصر، 2005م.

20- حمزة جودي: "إتجاه العاملين نحو البيئة الإستشفائية وتأثيرها على الإلتزام التنظيمي" دراسة ميدانية

بالمؤسسة الإستشفائية بركان، رسالة ماجستير، جامعة، 2011-2012م.

21- داود بلقاسم: "النسق القيمي للعامل ودوره في التنظيم الصناعي"، دراسة بحث مقدم لنيل شهادة

ماجستير علم اجتماع تنظيم جامعة باتنة، 2007-2008م.

- 22- سهام صوكو، "واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص: علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة ميله، 2009 م .
- 23- صالح التركي، "واقع القيم التنظيمية في مستشفيات القطاعين الحكومي والأهلي" دراسة ميدانية مقارنة القيم في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة ملك سعود، الرياض، 2004م.
- 24- علي أبو الروس، سامي حنونة" تأثير الإيمان بالمؤسسة على رغبة العاملين في الجامعات الفلسطينية في الإستمرار بالعمل في جامعاتهم"، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية، ماجستير إدارة الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول.
- 25- علي عباس، محمود رزق ريان، "اثر القيم الثقافية الفردية على أداء العاملين متعدديالثقافات"(دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية فئة أربعة وخمسة نجوم، منطقة البحر الميت، الأردن .
- 26- محمد بن غالب العوفي، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإنزام التنظيمي"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005م

#### 1-4 قواميس ومعاجم :

- 27- محمد عاطف غيث، "قاموس علم إجتماع"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر، 1979.

#### 1-5 مجالات :



28-إبتسام عاشوري:"الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس،

جامعة بسكرة.

2-مراجعة اللغة الفرنسية:

29-Stephen Kalberg,Les Valeurs,Les Idée Et Les Intérêts :Introduction A La Sociologie –

De Max Weber, Traduit Par Philippechanial, Edition Ladécouverte, A.U.S.S Paris, 2010.

30-Marire NoelleDoThanh,différences culturelles au travail :Impact sur -37

l'intégration et la santé des travailleurs étrangers, université de Montréal ; aout

2013,p40.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

# كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

## العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

### القيم الثقافية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في مديرية الأشغال العمومية لولاية غارداية

نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة، مع العلم أن هذه الإستمارة خاصة ببحث علمي يدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة تخرج ماستر، وإن تفضلتم بالإجابة الصادقة على أسئلة هذه الإستمارة هو إسهام منكم في خدمة البحث العلمي.

ولكم منا فائق التقدير والاحترام وشكرا

\*ملاحظة: ضع علامة (X) في المكان المناسب

السنة الدراسية 2018/2017

I-البيانات الشخصية:

1) السن:.....

(2) الجنس: ذكر  أنثى

(3) المستوى التعليمي:

معهد  جامعي  ثانوي  متوسط  ابتدائي

(4) الحالة العائلية:

أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

(5) الأقدمية:

أقل من 03 سنوات   
أكثر من 06 سنوات   
من 03 إلى 06 سنوات

(6) الوظيفة: .....

(7) الأجر:

أقل من 30000   
بين 30000 و 60000   
بين 60000 و 90000

## (II)-بيانات حول القيم الثقافية:

أولاً: قيم مجتمعية

قيمة العمل:

8 هل تحب عملك؟

كثيراً  نوعاً ما  لا

9 ماذا يعني لك العمل:

قيمة مادية  قيمة إنسانية  لا شيء

10 هل تعتبر أن العمل الذي تقوم به مجهد؟

مجهد  إلى حد ما  غير مجهد

11 هل تعتقد أن طبيعة العمل في المؤسسة يجعلك تقوم بعملك كما ينبغي؟

نعم  لا

12 هل الوظيفة التي تقوم بها الآن تتناسب مع مؤهلاتك العلمية؟

تتناسب  إلى حد ما  لا تتناسب

13 هل ظروف العمل مناسبة لقيامك بعملك

مناسبة  نوعاً ما  غير مناسبة

- في كل الحالات برر لماذا؟:.....

قيمة الوقت:

14) هل تبدأ مهامك وتنتهيها في الوقت المحدد لذلك؟

غالبًا  أحيانًا  أبداً

15) ماذا يعني لك تنظيم العمل؟

بما يكفي  نوعاً ما  غير منظم

16) هل تلاحظ أن زملائك في العمل يلتزمون بالوقت المحدد لأداء عملهم؟

يلتزم  لا يلتزمون

17) هل كلامك مع زملائك أثناء العمل يكون في:

العمل فقط  أمور شخصية  في كل شيء

18) هل وقت العمل مناسب لأداء مهامك اليومية؟

مناسب  إلى حد ما  غير مناسب

قيمة عمل المرأة:

19) كيف تتعامل مؤسستك مع المرأة كموظفة بطريقة؟

جيدة  حسنة  نوعاً ما

20) كيف تتعامل المؤسسة مع آراء ومشاركة المرأة في التخطيط والتطوير في مجال العمل؟

الإهمال

الرفض

القبول

تستعملها وتنسبها إلى الغير

ثانيا:القيم التنظيمية:

قيمة التعاون :

21)هل تلاحظ أن هناك تعاون داخل المؤسسة التي تعمل بها؟

هناك تعاون  نوعا ما  ليس هناك تعاون

22)هل تحب أداء عملك في جماعة؟

دائما  أحيانا  لا

23)ما رأيك هل التعاون يجعلك أكثر إلتزاما اتجاه المؤسسة؟

نعم  أحيانا  لا

24)لو وقعت في مشكلة ما هل تطلب المساعدة؟

دائما  غالبا  أحيانا  أبدا

25)هل تتقبل رأي الآخرين في العمل؟

أتقبله  أحيانا  لا أتقبله

- في كل الحالات،ماذا يعني ذلك؟.....

26)هل تتقبل النصح والتوجيه من الزملاء في العمل؟

أقبل  أحيانا  لا أقبل

قيمة الإنجاز:

27) هل تعتبر الإنجاز في العمل :

أمر مبدئي  واجب مهني  لا يعني لك شيئا

28) تجد أن ما تنجزه من عمل

مرضي  إلى حد ما  غير مرضي

29) حسب رأيك، ما هي العناصر المساعدة على الإنجاز؟

- العمل في مؤسسة ذات مستقبل

- المعاملة الحسنة

30) حسب رأيك، ما هي العوامل التي تعيق الإنجاز؟

- اللامبالاة من العمال

عدم فعالية الرقابة

عدم تطبيق القوانين كما ينبغي

قلة خبرة المسؤولين

قلة خبرة العمال

أخرى، أذكرها: .....

31) حسب رأيك الترقية أو المكافئة تتم حسب:

الأقدمية

الكفاءة

العلاقات الشخصية

أخرى أذكرها: .....

قيمة التطوير الذاتي:

32) اعتبر أخطائي في العمل فرصة تدريبية من أجل تصحيح أخطائي؟

لا

نوعا ما

نعم

33) هل تبحث عن أساليب عمل جديدة تطور أدائك في العمل؟

لا

نوعا ما

نعم

34) هل تلتحق ببرامج تدريبية لتطوير أدائك في العمل؟

لا

ربما

نعم



35) هل تسهم آراء وأفكار زملائك في العمل في تطوير قدراتك على أداء عملك؟

تسهم  نوعاً ما  لا تسهم

### III- بيانات حول الإلتزام التنظيمي:

الإلتزام العاطفي:

36) هل تجد العمل في مؤسستك عمل ممتع؟

ممتع  نوعاً ما  غير ممتع

37) هل يهتمك أمر مؤسستك؟

يعنيني  نوعاً ما  لا

38) هل تتأثر لظروف مؤسستك؟

أثأثر  نوعاً ما  لا

39) هل لديك رابط عاطفي إتجاه عملك؟

نعم  نوعاً ما  لا

في كل الحالات لماذا؟.....

الإلتزام الاستمراري:

40) في حال حصولك على عمل بمؤسسة أخرى هل تغادر مؤسسة عملك؟

نوعاً ما

41) إذا عرض عليك العمل في مؤسسة أخرى بأجر أعلى هل تترك العمل بالمؤسسة؟

42) هل تتأخر في الوصول في الوقت المحدد لداوم عملك؟

43) هل سبق وأن تغييت عن عملك؟

نعم لا أم المعياري:

44) هل يوجد إلتزام واضح من قبل العاملين لنظام العمل بالمؤسسة؟

لا

إلى حد ما

نعم

45) هل تحضى كموظف بالتقدير والإحترام من قبل زملائك والإدارة في العمل؟

نادرا

أحيانا

دائما

46) هل تساعد القواعد التنظيمية المتبعة في المؤسسة على بعث وتعزيز الإلتزام لدى العاملين؟

نوعا ما

نعم

47) هل تشعر أن هناك عدالة في تطبيق اللوائح والإجراءات على الجميع؟

لا

نوعا ما

نعم