



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

القيم التنظيمية و دورها في تشكيل هوية العامل

دراسة ميدانية بوكالة الضمان الإجتماعي - أم البواقي -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علم إجتماع التنظيم و العمل

إشراف:

من إعداد الطالبة:

إ.د/معدن شريفة

كواشي العفراء

مهدي يسرى

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
حفيظي ليليا	أستاذ محاضر أ	رئيسا
معدن شريفة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا و مقرا
شباب محمد أمين	أستاذ محاضر أ	عضوا مناقشا

السنة الدراسية 2022-2023

شكر و عرفان

أساتذتنا الأفاضل لكم منا كل الثناء والتقدير على جهودكم الثمينة والقيمة خلال مشوارنا الدراسي والدعم الذي تلقيناه بمدونة تطوير معارفنا، وكما حثنا الله تعالى في محكم تنزيله ألا ننسى الفضل بيننا وإن ننسب الفضل لأهل الفضل.

لذا نتقدم بأسمى آيات التقدير إلى الأستاذة المشرفة "معدن شريفة" التي وجهتنا في كل خطوة من خطوات الدراسة.

وأيضاً وفاءاً وتقديراً واحترافاً للجميل لاستاذنا الفاضل "هياج محمد أمين" الذي لم يبخل على مساعدتنا في مجال البحث العلمي. وأخيراً نتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون.

الموضوع	الصفحة
شكر و عرفان.....	
فهرس المحتويات.....	
قائمة الجداول.....	
قائمة الأشكال.....	
قائمة الملاحق.....	
مقدمة.....	

الفصل الأول/ الإطار النظري للدراسة

تمهيد.....	1
1. الإشكالية.....	2
2. فرضيات الدراسة.....	3
3. أسباب اختيار الموضوع.....	4
4. أهمية الدراسة.....	4
5. أهداف الدراسة.....	5
6. تحديد مفاهيم الدراسة.....	5
7. الدراسات السابقة.....	16
خلاصة.....	24

الفصل الثاني/ القيم التنظيمية

25.....	تمهيد
25.....	1. مراحل تطور القيم التنظيمية
28.....	2. خصائص و شروط اختيار القيم التنظيمية
30.....	3. أهمية و أهداف القيم التنظيمية
32.....	4. تصنيف القيم التنظيمية
37.....	5. وظائف و قياس القيم التنظيمية
39.....	6. نظريات علم الإجتماع المفسرة لموضوع القيم التنظيمية
48.....	7. القيم التنظيمية في المؤسسة الجزائرية
52.....	خلاصة

الفصل الثالث/الهوية

53.....	تمهيد
53.....	1. أهمية الهوية
54.....	2. أشكال و محددات و مكونات الهوية
56.....	3. خصائص الهوية
57.....	4. وظائف الهوية
58.....	5. الآليات و الوسائط المؤثرة في تشكيل الهوية
61.....	6. النظريات المفسرة للهوية
69.....	7. مقارنة "رونو سانسوليو" و"كلود دوبار" للهوية
72.....	خلاصة

الفصل الرابع/الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد.....	73
1.منهج الدراسة.....	73
2.مجالات الدراسة.....	74
3.مجتمع البحث و عينته.....	78
4.أدوات جمع البيانات.....	84
5.أساليب التحليل.....	86
خلاصة.....	86

الفصل الخامس/عرض البيانات الميدانية ومناقشة و تفسير النتائج

تمهيد.....	87
1.عرض و تحليل المعطيات.....	87
2.مناقشة نتائج الدراسة.....	133
3.إستنتاجات الدراسة.....	142
4.إقتراحات الدراسة.....	142
خلاصة.....	143
خاتمة.....	144
قائمة المراجع.....	145
الملاحق.....	151
ملخص الدراسة.....	171

الصفحة	عنوان الجدول
79	الجدول رقم(01): توزيع أفراد العينة في العمل حسب الجنس
80	الجدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
81	الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية
82	الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني
83	الجدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
86	الجدول رقم(06): روح المسؤولية عند الموظف داخل العمل
87	الجدول رقم(07): تعيين أفضل المرشحين في المناصب الإدارية
87	الجدول رقم(08): المشاركة في اتخاذ القرارات و زيادتها لشعور الإنتماء
88	الجدول رقم(09): ارتباط المكافأة بالأداء داخل المؤسسة
88	الجدول رقم(10): المكافآت
89	الجدول رقم(11): المعاملة الخاصة على الأداء الجيد و زيادتها لشعور العامل بالولاء
89	الجدول رقم(12): تماشي السلطة مع حجم المسؤولية
90	الجدول رقم(13) المكافأة و زيادتها من شعور العامل بالانتماء
90	الجدول رقم(14): إنجازات و خدمات المؤسسة عالية الجودة
91	الجدول رقم(15): مواكبة المؤسسة لكل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف
91	الجدول رقم (16) : أداء المهام بشكل فعال و عكسها لولاء العامل
92	الجدول رقم(17): إيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلائي
92	الجدول رقم(18): اتخاذ المسؤولين لقرارات استراتيجية تخدم المؤسسة
93	الجدول رقم(19): الحرص على الحفاظ على موارد و وسائل العمل الذي من شأنه تنمية شعور العامل بالمواطنة تجاه مؤسسته
93	الجدول رقم(20): الحضور للعمل في الوقت المناسب نتيجة الشعور بالمواطنة تجاه المؤسسة
94	الجدول رقم(21): استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة
94	الجدول رقم(22): ارتباط الموظفين بفرق عملهم
95	الجدول رقم (23): بذل مجهودات للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل
95	الجدول رقم (24): مشاركة العمال في مناسباتهم و مدى تحقيقه للرضا عن القوانين المطبقة

فهرس الجداول

96	الجدول رقم (25): تطبيق القوانين بعدالة داخل المؤسسة
96	الجدول رقم (26): سعي المؤسسة لتطوير فرق عمل فعالة
97	الجدول رقم (27): تشجيع المسؤولين للأفراد على التعايش في المؤسسة
98	الجدول رقم (28): وجود مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين
98	الجدول رقم (29): وجود مساواة بين الأفراد و تنمية شعور العامل بالولاء
99	الجدول رقم (30): تقديم مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية
99	الجدول رقم (31): العامل يمثل عائلة واحدة مع زملائه في المؤسسة
100	الجدول رقم (32): المحافظة على ممتلكات المؤسسة كما الحفاظ على الممتلكات الخاصة
100	الجدول رقم (33): تصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة
101	الجدول رقم (34): عدم التفكير في التخلي عن العمل إلا لظروف استثنائية
101	الجدول رقم (35): الشعور بالاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة
102	الجدول رقم (36): صعوبة الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية
102	الجدول رقم (37): اعتبار العامل نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني
103	الجدول رقم (38): العامل سعيد إذا ما قضى بقية حياته بالمؤسسة
103	الجدول رقم (39): العمل في المؤسسة لعدم الحصول على عمل في مؤسسة أخرى
104	الجدول رقم (40): مساعدة الزملاء في الأعمال الموكلة لهم
104	الجدول رقم (41): التعاون مع الرؤساء لتحسين و تطوير الخدمة
105	الجدول رقم (42): التطوع بأعمال إضافية لتحسين و تطوير الخدمة
105	الجدول رقم (43): المساهمة في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة
106	الجدول رقم (44): الحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل
107	الجدول رقم (45): المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من الشعور بالانتماء لدى العاملين حسب المستوى التعليمي
108	الجدول رقم (46): معاملة الإدارة لك بشكل خاص مقابل أدائك المتميز من شأنه زيادة شعورك بالولاء لها حسب الأقدمية
108	الجدول رقم (47): حرصك على الحفاظ على موارد و وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك حسب المستوى التعليمي
109	الجدول رقم (48): حرصك على الحفاظ على موارد و وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك
110	الجدول رقم (49): حصولك على مكافأة عند بذل جهد أفضل يزيد من شعورك

فهرس الجداول

	بالانتماء للمؤسسة
110	الجدول رقم (50): وجود مساواة بين الافراد في المؤسسة ينمي شعورك بالولاء تجاهها حسب الأقدمية

الصفحة	عنوان الشكل
03	الشكل رقم (01): يمثل أبعاد و مؤشرات الدراسة
27	الشكل رقم(02): يمثل مراحل تطور القيم التنظيمية
77	الشكل رقم(03): يمثل الهيكل التنظيمي لووكالة الضمان الإجتماعي
79	الشكل رقم(04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع
80	الشكل رقم(05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن
81	الشكل رقم(06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية
82	الشكل رقم(07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني
83	الشكل رقم(08): يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي
88	الشكل رقم(09): يمثل روح المسؤولية عند الموظف داخل العمل
89	الشكل رقم(10): يمثل تعيين أفضل المرشحين في المناصب الإدارية
90	الشكل رقم(11): يمثل المشاركة في اتخاذ القرارات و زيادتها لشعور الإلتناء
91	الشكل رقم(12): يمثل المكافأة بالأداء داخل المؤسسة
92	الشكل رقم(13): يمثل المكافآت
93	الشكل رقم(14): يمثل المعاملة الخاصة على الأداء الجيد و زيادتها لشعور العامل بالولاء
94	الشكل رقم(15): يمثل تماشي السلطة مع حجم المسؤولية
95	الشكل رقم(16): يمثل المكافأة و زيادتها من شعور العامل بالانتماء
96	الشكل رقم(17): يمثل إنجازات و خدمات المؤسسة عالية الجودة
97	الشكل رقم(18): يمثل بمواكبة المؤسسة لكل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف
98	الشكل رقم(19): يمثل أداء المهام بشكل فعال و عكسها لولاء العامل
99	الشكل رقم(20): يمثل إيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلائي
100	الشكل رقم(21): يمثل اتخاذ المسؤولين لقرارات استراتيجية تخدم المؤسسة
101	الشكل رقم(22): يمثل الحرص على الحفاظ على موارد و وسائل العمل الذي من شأنه تنمية شعور العامل بالمواطنة تجاه مؤسسته
102	الشكل رقم(23): يمثل الحضور للعمل في الوقت المناسب نتيجة الشعور بالمواطنة تجاه المؤسسة
103	الشكل رقم(24): يمثل استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة
104	الشكل رقم(25): يمثل ارتباط الموظفين بفرق عملهم

فهرس الأشكال

105	الشكل رقم(26): يمثل بذل مجهودات للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل
106	الشكل رقم(27): يمثل بمشاركة العمال في مناسباتهم و مدى تحقيقه للرضا عن القوانين المطبقة
107	الشكل رقم(28): يمثل تطبيق القوانين بعدالة داخل المؤسسة
108	الشكل رقم(29): يمثل سعي المؤسسة لتطوير فرق عمل فعالة
109	الشكل رقم(30): يمثل تشجيع المسؤولين للأفراد على التعايش في المؤسسة
110	الشكل رقم(31): يمثل وجود مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين
111	الشكل رقم (32): يمثل وجود مساواة بين الأفراد ينمي الشعور بالولاء .
112	الشكل رقم(33): يمثل تقديم مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية
113	الشكل رقم(34): يمثل العامل يمثل عائلة واحدة مع زملائه في المؤسسة
114	الشكل رقم(35): يمثل المحافظة على ممتلكات المؤسسة كما الحفاظ على الممتلكات الخاصة
115	الشكل رقم(36): يمثل تصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة
116	الشكل رقم(37): يمثل عدم التفكير في التخلي عن العمل إلا لظروف استثنائية
117	الشكل رقم(38): يمثل الشعور بالاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة
118	الشكل رقم(39): يمثل صعوبة الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية
119	الشكل رقم(40): يمثل اعتبار العامل نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني
120	الشكل رقم(41): يمثل العامل سعيد إذا ما قضى بقية حياته بالمؤسسة
121	الشكل رقم(42): يمثل العمل في المؤسسة لعدم الحصول على عمل في مؤسسة أخرى
122	الشكل رقم(43): يمثل مساعدة الزملاء في الأعمال الموكلة لهم
123	الشكل رقم(44): يمثل التعاون مع الرؤساء لتحسين و تطوير الخدمة
124	الشكل رقم(45): يمثل التطوع بأعمال إضافية لتحسين و تطوير الخدمة
125	الشكل رقم(46): يمثل المساهمة في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة
126	الشكل رقم(47): يمثل الحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
151	الملحق رقم (1): الاستبانة
158	الملحق رقم (2): قائمة الأساتذة المحكمين
159	الملحق رقم (3): الهيكل التنظيمي للوكالة
160	الملحق رقم (4): القوى العاملة حسب الفئة الإجتماعية و المهنية
162	الملحق رقم (5): الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 69

تعتبر القيم ركيزة أساسية للثقافة التنظيمية للمؤسسة، فهي تمنح للمنظمة شخصية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى. حيث تتشكل المؤسسة من مجموعة من القيم و المعايير، و الإتجاهات المشتركة بين عمالها، فمنها يتشكل سلوك الفرد داخل التنظيم. و باعتبار أن المورد البشري هو أساس نجاح المنظمات، يكون البعد القيمي من أبرز مقومات نجاح المنظمة. فهي تستمد قوتها من القيم المشتركة بين الموظفين،

و تقوم على معرفتهم بالمعايير و القواعد التي من الواجب إتباعها و الإلتزام بها، بهدف خلق سلوك سوي للعامل يتماشى و أهداف المؤسسة. و من خلال هذه القيم السائدة داخل المؤسسة يمكننا التعرف على دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل، بإعتبارها المحرك و الموجه الرئيسي لسلوك العاملين. فالعامل داخل المؤسسة يحمل مجموعة من القيم المشتركة مع بقية العاملين، و تواجهه داخل التنظيم يجعله يؤثر و يتأثر بغيره، الأمر الذي يخلق علاقات إجتماعية تحكم علاقته بغيره داخل التنظيم، يفرضها التفاعل الإجتماعي و نوع نشاط المؤسسة، إضافة الى القيم و المعايير التي تحكمها. فالفرد خلال سيرورة حياته يمر عبر مراحل من التنشئة بداية من أسرته و المجتمع وصولا الى التنظيم الذي ينتمي إليه. الأمر الذي يجعل هوية الفرد قابلة للتشكيل حسب المحيط الذي يتواجد فيه و القيم المشتركة التي يحملها و يكتسبها من خلاله. و اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من خلال ارتباطها ارتباطا وثيقا بأهمية القيم التنظيمية و دورها في توجيه سلوك الأفراد، نظرا لسعيها الى تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، إضافة الى دورها في ابراز دور القيم التنظيمية في تشكيل و بناء هوية العامل، كما هدفت الدراسة الى الإطلاع على واقع القيم التنظيمية السائدة في وكالة الضمان الإجتماعي و دورها في تشكيل هوية العامل، و التحقق من مدى مساهمة هذه القيم في زيادة شعور العامل بالإنتماء، المواطنة، و الولاء. كما هدفت الدراسة أيضا لبناء إطار فكري نظري عن القيم التنظيمية و الهوية. و قد جاء اختيار هذا الموضوع تبعا لميلنا الشخصي لدراسته، و التعمق فيه و إضافة كل ما هو جديد. إضافة الى القيمة العلمية للموضوع و قابلية دراسته، نظرا لإندرجه ضمن تخصص علم الإجتماع التنظيم و العمل. و لما أثاره هذا الموضوع من استقهام لدينا، تم الإنطلاق من تساؤل رئيسي مفاده، ما دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل؟

و انقسمت الدراسة الى خمسة فصول نستعرضها كالآتي:

الفصل الأول تكون من تمهيد لموضوع الدراسة و تحديد الإشكالية و صياغة فرضيات الدراسة، وصولاً الى أهمية الدراسة و أهدافها، إضافة الى تحديد و ضبط مفاهيم و مصطلحات الدراسة، و في الأخير تم تحديد الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة.

أما بالنسبة للفصل الثاني فقد تم تحديد الإطار المعرفي للقيم التنظيمية، بدءاً بمراحل تطور القيم التنظيمية ثم خصائص القيم التنظيمية، ثم تطرقنا الى شروط إختيار القيم التنظيمية، ثم أهمية القيم التنظيمية و أهدافها، و قمنا بتحديد تصنيفات القيم التنظيمية، و وظائف القيم التنظيمية، ثم قياس القيم التنظيمية، و أخيراً أهم النظريات المفسرة للقيم التنظيمية.

أما الفصل الثالث اهتم بدراسة الهوية، بدءاً بأهميتها، ثم قمنا بتحديد أشكال الهوية، خصائصها، محددات الهوية، ثم مكونات الهوية، و وظائف الهوية، آليات تشكل الهوية المهنية، ثم الوسائط الأساسية المؤثرة في تشكل الهوية، و أخيراً أهم النظريات المفسرة للهوية.

في حين تمحور الفصل الرابع حول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تطرقنا الى منهج الدراسة، ثم مجالات الدراسة و تحديد مجتمع البحث و عينته، و أدوات جمع البيانات، وصولاً الى تحديدي أساليب التحليل.

و أخيراً تم في الفصل الخامس و الأخير عرض البيانات الميدانية، بدءاً بعرض و تحليل المعطيات، ثم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة، و الدراسات السابقة.

تم الإعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، نظراً لتماشيه و موضوع الدراسة، كما تم توظيف دراسات سابقة مشابهة لموضوع بالدراسة نذكر منها: دراسة "عبيد طاوس" بعنوان "القيم التنظيمية و علاقتها بتماسك فرق العمل في المؤسسة"، و دراسة "زينب شنوف" تحت عنوان "تشكيل الهوية المهنية لدى المقاولين الشباب" إضافة الى دراسات أخرى. و كانت من أهم المصادر و المراجع التي تم الإستناد عليها في هذه الدراسة كتاب "سوسيولوجيا الثقافة و الهوية" لـ "هارلمبس و هولبورن"، كتاب أزمة الهويات لـ "كلود دوبار"، إضافة الى كتاب

و قد واجهنا في انجاز هذه الدراسة بعض الصعوبات في بناء استمارة البحث، و أيضاً عدم توافر بعض المراجع .

تمهيد

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- مفاهيم الدراسة

7- الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإطار النظري في أي دراسة علمية مرحلة أساسية من مراحل البحث السوي، و هو نقطة الإنطلاق الحقيقي لها. حيث يقوم الباحث فيه بتحديد معالم بحثه، و هدفه من الدراسة و أهم النقاط الأساسية التي تركز عليها، بدءا بضبط إشكالية البحث و أسباب اختيار الموضوع و أهميته و الأهداف التي يطمح للوصول إليها. الى تحديد المفاهيم و كذلك التطرق إلى بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

1- الإشكالية:

تعتبر المنظمات الإدارية الحديثة الأفراد عنصرا أساسيا تقوم عليه، حيث يعكس نشاطها وتفاعلها، نظرا لأنها تمارس أنشطتها المتنوعة في ظل علاقات مترابطة بين أفراد التنظيم، رغبة في الوصول إلى مجموعة من الأهداف و تحقيق مصالح متباينة. و يتوقف تحقيق هذه الأخيرة على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، و ما تركز عليه من مبادئ و اتجاهات و معايير و قيم. حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على العاملين و العمليات الإدارية بما فيها من قيم و عادات و أفكار توجه سلوك الأفراد داخل المؤسسة، لذلك تولي منظمات اليوم اهتماما خاصا بعنصر القيم التنظيمية، على كافة المستويات المرتبطة بالأفراد داخل التنظيم كونها تعد الركيزة الأساسية لثقافة المنظمة، و تتخذ كمعيار للحكم عليها. و تعد القيم التنظيمية عاملا أساسيا في تحديد و توجيه سلوك الأفراد في المنظمة، فهناك اختلاف بين الأفراد من حيث القيم التي يؤمنون بها، فبعضهم يعتقد أن قيم التعاون و العدالة و الانتماء هي الأهم، و البعض الآخر يرى أن قيم التعاون و الإتصال هي الأساس. و لمعرفة توجهات هؤلاء الأفراد يجب التعرف على القيم الموجودة بينهم داخل التنظيم، كما اهتم علماء الإدارة بدراسة القيم و أثرها الهام على حياة المنظمات، حيث تتباين هذه القيم من فرد إلى آخر وفقا للاختلافات و الفروق الفردية و الثقافية و أيضا الاجتماعية. و باعتبار القيم إطارا مرجعيا يقوم عليه السلوك التنظيمي و الفردي، فالتنظيمات تقوم بداخلها تفاعلات مستمرة و على إثر عملية التفاعل الإنساني هذه نجد ما يسمى بالهوية، حيث بدت الهوية في أول الأمر كظاهرة فردية بمعنى حوار داخلي للذات، و بعدها ابرز العلماء أن للهوية بعدا اجتماعيا، و أنه بقدر ما هناك شخصية فردية هناك شخصية جماعية، حيث يوجد تقاطع بينهما، و يحدد كل منهما الآخر. و وظف هذا المصطلح الجديد في بداية الثمانينات و تم الرجوع إلى مفهوم الهوية في العمل نسبيا في تناول وضعية

المؤسسات التي استدعت الدراسة بصفة ضرورية لما يجري بداخلها. ويمكن القول بأن الهوية قوة دافعة بعناصر ثقافية و قيم مشتركة، فالأفراد في التنظيم تجمعهم علاقة تفاعل مستمر ينتج عنها انتماءات و أدوار و مواقع. إذ أن شعور الفرد بالانتماء إلى مؤسسة ما تملك نموذج و طابع خاص بها، قد يسهل من عملية الإتصال و الإدماج المباشر في العمل من أجل تحقيق هدف مشترك، يتحقق من خلال فرض المؤسسة لثقافتها الخاصة، فالفرد داخل المنظمة ينسجم مع مبادئها و ممارساتها حين يكون ضمن جماعة العمل، و ذلك ما يكون له شعورا بالانتماء إلى المؤسسة و هويتها التنظيمية. و لعل موضوع الهوية من المواضيع المعقدة داخل المؤسسة، نظرا إلى أن الهوية في نظر "كلود ديبار" نتاج لتنشآت متتالية للفرد، و الهوية التنظيمية ترتبط بمدى إنتماء هؤلاء الأفراد للمنظمة ككل، عوضا عن الوحدات العاملين فيها أو مجال إختصاص كل منهم. و حسب منظور "سانسوليو" فالهوية محصلة علاقات سوسيو مهنية ينشئها الفرد داخل المؤسسة، فالهوية المهنية ترتبط بالفئة السوسيو مهنية، و جماعة العمل التي ينتمي إليها الفرد، فهي تمثل المرجع الذي يفسر أداء الفرد لمهامه و دوره و التصورات التي يحملها عنه زملاؤه في العمل، فالهوية إذا ناتجة عن ثقافتين الثقافة المجتمعية و الثقافة التنظيمية. و بناءا على ذلك ما دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل؟

التساؤل الرئيسي:

ما دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل؟

التساؤلات الفرعية:

- هل لقيم إدارة الإدارة دور في تنمية شعور العامل بالانتماء ؟

- هل لقيم إدارة المهمة دور في زيادة شعور العامل بالمواطنة ؟

- هل لقيم إدارة العلاقات دور في تعزيز شعور العامل بالولاء؟

2- فرضيات الدراسة:

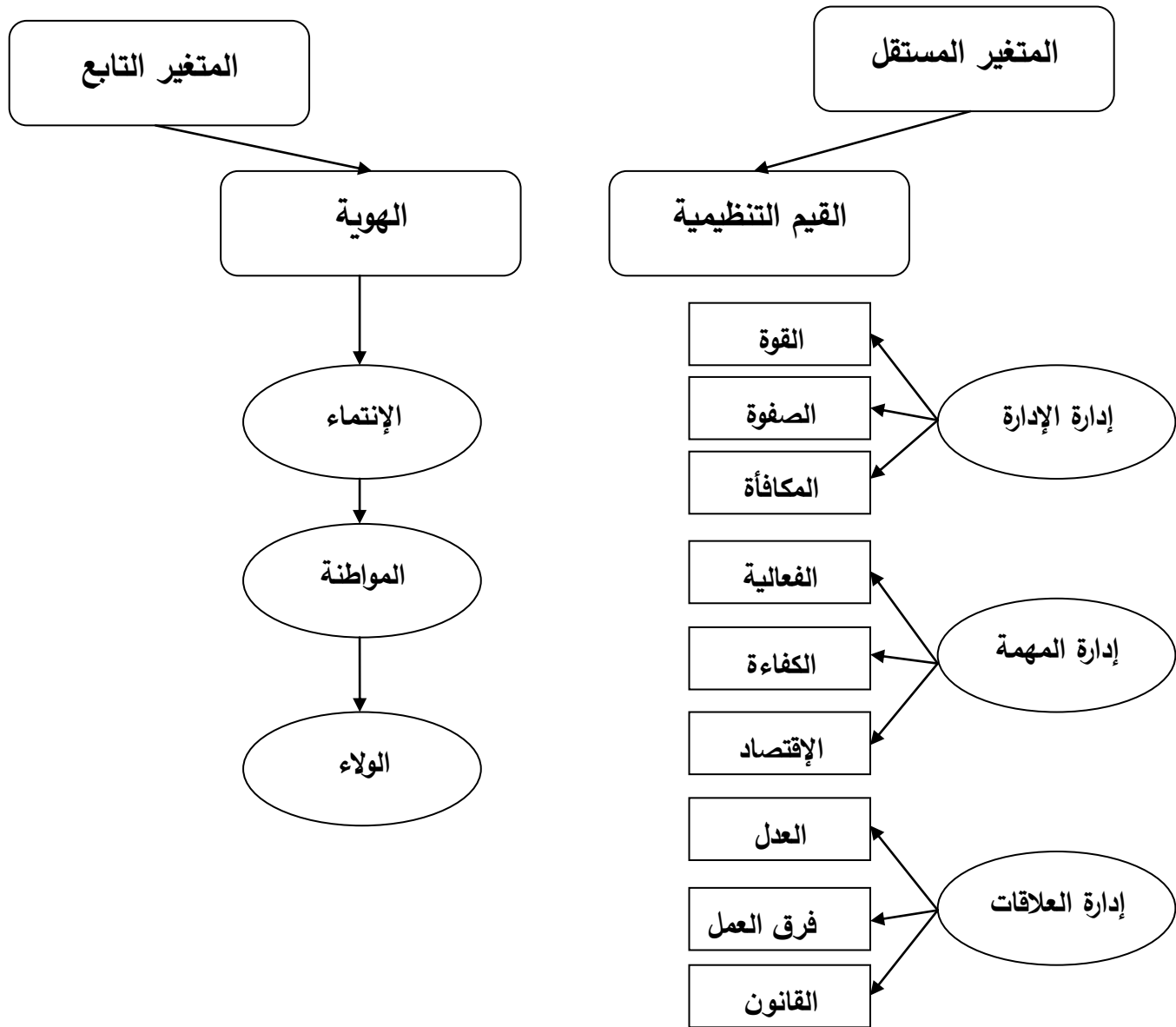
الفرضية العامة:

- للقيم التنظيمية دور في تشكيل هوية العامل.

الفرضيات الفرعية:

- لقيم إدارة الإدارة دور في تنمية شعور العامل بالإنتماء.
- لقيم إدارة المهمة دور في زيادة شعور العامل بالمواطنة.
- لقيم إدارة العلاقات دور في تعزيز شعور العامل بالولاء.

الشكل رقم(1)يوضح أبعاد و مؤشرات الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبة

3- أسباب اختيار الموضوع:**3-1 أسباب ذاتية:**

- الرغبة و الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع و التعمق فيه و إضافة ما هو جديد.
- الطموح العلمي لمعرفة دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل.

3-2 أسباب موضوعية:

- القيمة العلمية للموضوع .
- قابلية الموضوع للدراسة معرفيا و منهجيا لإندرجاه ضمن تخصصنا.
- معرفة دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل.
- ضرورة تبيان اثر القيم التنظيمية على (إنتماء، ولاء، مواطنة) العامل.

4- أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة في كونها مرتبطة إرتباطا وثيقا بأهمية القيم التنظيمية و دورها في توجيه سلوك الأفراد العاملين إذا أنها تسعى لجعل المصلحة العامة تسبق المصلحة الخاصة ، كما لا ننفي دورها في إبراز أهمية تحديد دور القيم التنظيمية في تشكيل و بناء هوية العامل كون هذه القيم هي أحد الجوانب الهامة في دراسة السلوك التنظيمي و منه يتبين لنا و يتضح جليا أن القيم التنظيمية تكتسب أهمية خاصة في المنظمات حيث تعد معايير أساسية لاستقرار المؤسسات و فعاليتها ، كذلك يعتبر إثراء المعارف حول موضوع القيم التنظيمية ذو أهمية كبرى و ذلك كونه يحظى بأهمية كبيرة في مجال تخصص تنظيم و عمل و بالتالي محاولة الإلمام بالموضوع و إثراء البحث العلمي.

5- أهداف الدراسة:

- 1- الإطلاع على واقع القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة و دورها في تشكيل هوية العامل.
- 2- التحقق من مدى مساهمة القيم التنظيمية لإدارة العلاقات (العدالة، فرق العمل، القانون) في شعور العامل بالإنتماء .

3-التحقق من مدى مساهمة القيم التنظيمية لإدارة الإدارة (القوة،الصفوة،المكافأة) في زيادة شعور العامل بالولاء .

4-التحقق من مدى مساهمة القيم التنظيمية لإدارة المهمة(الفعالية،الكفاية،الإقتصاد) في تنمية شعور العامل بالمواطنة.

5-بناء إطار فكري نظري عن القيم التنظيمية و الهوية.

6-مفاهيم الدراسة:

انطلاقا من مقولة الفيلسوف الفرنسي فولتير " حدد مصطلحاتك كي أفهمك " قمنا بوضع مجموعة من التعريفات اللغوية،الإصطلاحية و كذا الإجرائية و ذلك لإعتبار تحديد المصطلحات و المفاهيم من الأساسيات الرئيسية التي توجه الباحث الى الوصول لأهداف الدراسة.

6-1 مفاهيم القيم التنظيمية:

6-1-1 القيم:

← **لغة :** جاء في لسان العرب لابن منظور أن : القيمة واحدة القيم و أصلها الواو لأنه يقوم مقام الشيء ، و القيمة ثمن الشيء بالتقويم و يقال أمر قيم أي مستقيم ، و الدين القيم أي الذي لا زيغ فيه و لا ميل عن الحق .

و في المنجد : القيمة جمعها قيم ، أي الثمن الذي يعادل المتاع ، و القيم كل ذي قيمة ، و يقال كتاب قيم أي ذو قيمة ، و ديانة قيمة أي المستقيمة .

كما جاء في منجد الطلاب في اللغة و الاعلام ، قوم الشيء : عدله و درأ و أزال اعوجاجه ، و قوم المتاع : أي جعل له قيمة معلومة (الغامدي،2020،ص35).

← **اصطلاحا :** مجموع الاهداف الاجتماعية و النماذج المتضمنة في ثقافة ما تحدد ما هو صحيح و ما هو خطأ منها قيم الحرية و العدالة و التضامن. درجة إشباع أي نشاط يقوم به أعضاء التنظيم لخدمة أهدافه (قاسيمي،2011،ص106).

القيم هي أنها أهداف يسعى إليها الفرد بغية تحقيقها و هي في وقوفها كأهداف تمثل مرجع حكم للأفراد على أنماط سلوكهم ، كما تتحدد من خلالها أهدافهم في ميادين كثيرة من الحياة و يعبر عن القيمة من

خلال الألفاظ أو العبارات أو ضمنا كما تتكشف بشكل غير مباشر فيما يصدره الفرد من سلوك (فليه و عبد المجيد، دس، ص190).

- عرف شواهين و بدندي القيم بأنها أشياء و أفكار حول موضوع ما ، المرغوب فيه و غير المرغوب فيه ، يضعها أعضاء جماعة أو قوم ، و يشتركون في تطبيقها .
- عرف حمادات القيم بأنها نظم معقدة لأحكام عقلية انفعالية ، معمقة نحو الاشخاص أو الاشياء أو المعاني ، سواء أكان التفضيل الناشئ عن هذه التقديرات متفاوتة صريحة أم ضمنا .
- عرف عطوي القيم بأنها معتقدات تحدد أهمية الاشياء بالنسبة للفرد في ضوء ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه (الغامدي، 2020، ص38).

6-1-2 القيم التنظيمية :

- ◀ **إصطلاحاً:** مجموعة المعايير و الاتجاهات التي تحدد و توجه سلوك الفاعلين و تشكل شخصية المنظمة أو هي مجموعة الخصائص الانسانية و الفكرية و الاجتماعية و البيئية الثابتة نسبيا التي يدركها أعضاء التنظيم و يتفاعلون من خلالها فيما بينهم في أثناء أداء مهامهم ، أو هي ما اتفقت عليه الجماعة من قواعد أو معايير تضبط السلوك اليومي لأعضائها و توجه علاقاتها المختلفة ، فتصبح مرجعا لكل أفرادها في التفكير و السلوك و التفاعل مع الآخرين (قاسمي، 2011، ص107).
- عرفها إنز "ENZ" بأنها المعتقدات التي يحملها الأفراد و الجماعات و المتعلقة بالغايات التي تسعى إليها المؤسسة و تحديد ما يجب في إدارة المؤسسة و إنجاز الأعمال و الاختيار بين البدائل و تحقيق أهداف المؤسسة .
 - تعرف أمل مصطفى عصفور القيم التنظيمية بأنها : مجموعة القيم التي تواتر العاملون على تطبيقها في المؤسسة و هذه القيم هي النواة لثقافة التنظيمية (خنشور و جمعة، 2015، ص206).
 - عرفها جيسون بأنها مجموعة من القيم التي تعبر عن الاعتقادات و القواعد و المعايير و التوقعات المشتركة ، و تكون نابعة من خصائص المنظمة الداخلية و كذلك أيضا من الأنماط السلوكية المشتركة فيها (الصميلي، 2014، ص25).

◀ **التعريف الإجرائي :**

القيم التنظيمية هي المعتقدات و القواعد و الأفكار النابعة من الأشخاص داخل جماعات العمل التي من شأنها تحقيق أهداف الإدارة .

6-1-3 الإدارة :

◀ إصطلاحا:

مؤسسة تتمتع بالشخصية المعنوية تسند لها صناعة و تنفيذ و متابعة تنفيذ القرارات الصادرة عن مجلس الإدارة أو متابعة تنفيذ القرارات الصادرة عن الجهات المركزية(قاسيمي،2011،ص10).

تستقي الإدارة أصلها من الفعل " يدير " (To manage) ، و يرد " وليامز " هذا الفعل إلى الفعل الإيطالي (Maneggiare) ، بمعنى يروض الخيول ، أي يتناولها باليد ، لكنه يلاحظ تقاطعه مع الفعل في الفرنسية القديمة (Menger) بمعنى يستخدم بعناية ، و هو مستمد من Ménage أي تدبير المنزل. و تمكن رؤية هذا الخليط في المعاني الرائجة حاليا ، التي تمتد من معنى إنجاز محدود (مجرد تدبير ، تدبر الخلاص) ، و مرورا بالمعنى الغرضي في توجيه الذات أو تنظيمها و/ أو الآخرين ، و انتهاء بالوظيفة المحددة تنظيماً أكثر (التصرف بالأشياء و الناس كمدير ، و هو المعنى الذي ظهر في القرن الثامن عشر) ، و في العادة تشير الإدارة إلى ممارسة تصريف مؤسسة أو فعالية أو تنظيم أو مجموعة من الناس تؤدي هذه الوظيفة أي الإدارة (بينيست و غروسبيرغ،2010،ص59).

6-1-4 إدارة الإدارة :

◀ إصطلاحا: أي يجب على المؤسسة أن تتأكد من أن دور الإدارة قد تم تحديده بدقة ووضوح و أن المديرين أشخاص مؤهلون للقيام بأدوارهم ، و تتمثل قيم إدارة الإدارة في قيمة القوة (النفوذ) أي المديرون يجب أن يديروا ، قيمة الصفوة (النخبة دائما في القمة) ، قيمة المكافأة (الأداء ملك) (خنشور و جمعة،2015،ص206).

◀ التعريف الإجرائي :

أي لكل فرد داخل التنظيم له أدوار يجب القيام بها بكل وضوح و دقة .

6-1-5 القوة :

◀ إصطلاحا: القدرة على التأثير في سلوك العاملين و التغلب على الآخرين من أجل تحقيق الأهداف ، و من مصادرها المركز الوظيفي و الخبرة و الكفاءة . أو هي فرض إرادة طرف على طرف اخر رغم مقاومته ، و هي السلطة الفعلية لبعض الأشخاص التي تمكنهم من المشاركة فب اتخاذ القرار ، أو هي قدرة فرد أو جماعة على فرض قراراتهم دون أن يكون باستطاعة الآخرين اللجوء إلى بدائل أخرى (قاسيمي،2011،ص103).

6-1-6 الصفوة :

◀ **إصطلاحاً:** يشير هذا المصطلح بمعناه العام إلى جماعة من الأشخاص يشغلون مراكز النفوذ و السيطرة في مجتمع معين ، و يستخدم المصطلح بالتحديد لإشارة إلى النفوذ الذي تمارسه هذه الجماعة و بخاصة القلة الحاكمة في مجال محدد و لذلك فالصفوة هي أكثر الطبقات هيبية و أثرا ، و قد يشير المصطلح أيضا إلى أعلى فئة في أحد ميادين التنافس ، و تتألف الصفوة من المبرزين المتفوقين بالقياس إلى غيرهم ، و من ثم فهم يعتبرون قادة في ميدان معين و بهذا المعنى تكون هناك صفوة سياسية ، و صفوة في العمل ، و صفوة في الفن ، و صفوة علمية و دينية إلخ .و مما هو جدير بالذكر أن الصفوة تمارس تأثيرا هاما في تشكيل القيم و في تحديد اتجاهات أقسام المجتمع التي تمثلها أو الميادين التي برزت فيها (السيد،2013،ص303).

6-1-7 المكافأة :

◀ **إصطلاحاً:** هي مبالغ من النقود تدفع بإضافة إلى الأجر المعتاد لخدمة تؤدي إما كجزء للعمل الإضافي غير المنتظم أو التفوق في نوعيته أو كميته ، و يكون إعطاء هذه المكافأة من خلال التقويم المستمر لأداء الموارد البشرية المبني على أسس علمية و فنية و المكافآت قد تكون :

- . مكافآت المردود الفردي : و تدفع على أساس العمل الفردي ، حسب مجهود كل فرد .
- . مكافآت المردود الجماعي : و تدفع على أساس المجهود الجماعي .
- . المكافآت العينية : و هي عبارة عن بعض النفقات التي يتحملها صاحب العمل لحساب العامل حيث يمكنه بواسطتها الاستفادة من بعض المزايا المادية ، كالاستفادة من السكن أو التكفل بالإيجار أو وسيلة نقل خاصة أو اللباس أو بعض الموارد أو الخدمات الأخرى المشابهة(بن دريدي، 2012،ص137).

عرفت أيضا على أنها : الأسلوب الذي تتم به مكافأة مجموعة أو إدارة على عملية ناجحة(العكش، 2007،ص43).

6-1-8 إدارة العلاقات :

◀ **إصطلاحاً:** يتوقع المديرون أشياء كثيرة من الأفراد الذين يعملون في المؤسسة ، فهم يطالبونهم بالعمل الجاد و الولاء و المهارة في الأداء و الأمانة ، غير أن الموظفين سوف يقدمون ولاءهم للإدارة التي يدركون أنها مناسبة لأن تدير . فالأفراد يحتاجون إلى أن يعاملوا بلطف و أن يشعروا بأن لهم قيمتهم ، و أن يتقوا في عدالة القواعد و الأنظمة العادلة ، و قيم إدارة العلاقات هي : قيمة العدل (من يهتم يكسب) ، قيمة العدل الجماعي (فرق العمل ، العمل معاً بانسجام) ، قيمة القانون و النظام (العدل لا بد أن يسود) (خنشورو جمعة،2015،ص207) .

◀ التعريف الإجرائي :

إدارة العلاقات تشير إلى أن هناك نشاطات و مهارات من شأنها المساهمة في تنظيم العلاقات بين العمال و أرباب العمل للشعور بأن لهم قيمة داخل التنظيم .

6-1-9 العدالة :

◀ **إصطلاحاً:** هي الطريقة التي يعامل بها المرؤوسين من قبل مؤسساتهم ، و هي تعني بوصف و شرح دور العدالة في مكان العمل ، و تشمل كلا من العدالة الإجرائية و العدالة التوزيعية ، و تشير العدالة الإجرائية إلى السلوك و العمليات التي تستخدمها المؤسسة لتنفيذ الوظائف التنظيمية ، أي أنها عدالة الوسائل التي توصل إلى النهايات أو النتائج المرغوبة ، أما العدالة التوزيعية فتشير إلى العوائد و النهايات المترتبة على الوسائل و العمليات ، و من ثم فإن العدالة التنظيمية هي مزيج من كلا النوعين ، و قد تبين وجود علاقة ارتباط بين الالتزام الوجداني ، و بين عدد من المتغيرات منها العدالة الإجرائية و أن إدراك الفرد للإجراءات المستخدمة في زيادة الأجور أسهمت في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي الوجداني ، و كذلك نظام المكافآت (المليجي، 2011، ص114-115).

6-1-10 فرق العمل :

◀ **إصطلاحاً:** هي جماعة يملك أعضاؤها مهارات مكملة لبعضها البعض ، و يلتزمون بغاية مشتركة أو بعدد من أهداف الأداء التي يعتبرونها أنفسهم مسؤولين مسؤولية جماعية عن تحقيقها ، و حتى هذه النقطة قد تكون غير مدركة تماما ، نظرا لاختلافات بين الفريق ، و من ناحية الجماعة من ناحية أخرى ، و تتضمن هذه الاختلافات : أداء الجماعات مشتق من أداء الأعضاء كل على حده ، أما في الفرق فإن الأداء يكون محصلة لشيئين أولهما : الأداء الفردي لأعضاء كل على حده ، و ثانيهما الأداء الجماعي للأعضاء مع بعضهم البعض ، و في الجماعات يكون كل عضو مسؤولا فقط عن العمل الذب أداءه ، و مدى إسهامه في تحقيق أهداف الجماعة أو تسببه في فشلها ، أما في الفرق فإن كلا من الأعضاء و الفرد نفسه مسؤولا عن أداء و نتائج الفريق ككل و ليس عن أدائه هو فقط ، في حين أن أعضاء الجماعة الواحدة قد تربطهم مصلحة أو غاية مشتركة ، فإن أعضاء الفريق يكون لديهم التزاما مشتركا بالسعي المستمر لتحقيق أهداف فريقهم ، و تختلف الفرق عن الجماعات أيضا من حيث طبيعة ارتباطها بإدارة المؤسسة التعليمية ، ففرق العمل عادة ما يكون مطلوبا منها الاستجابة للمتطلبات التي تحددها لها بانتظام الإدارة العليا للمؤسسة ، ففي حين فرق العمل تتميز عن الجماعات التقليدية بأنها تدير نفسها بنفسها لحد كبير ، و أنها تكون مستقلة أو شبه مستقلة عن الإدارة (المليجي، 2011، ص291-292).

◀ التعريف الإجرائي :

فرق العمل مجموعة من الأفراد يعملون جنباً لجنب بشكل منسجم ، لهم مسؤوليات و صلاحيات تمكنهم من تحقيق الأهداف المسطرة .

6-1-11-القانون :

◀ **إصطلاحاً:** القواعد العامة التي يتم تحديدها في المنظمة تعمل على توجيه سلوك الأفراد العاملين نحو الأهداف المطلوبة تحقيقها و الهدف الأساسي من وضع القوانين و الأنظمة ، هو تنظيم العلاقة بين الأطراف التالية :

. المؤسسة و العاملين .

. العاملين مع بعضهم البعض .

. العاملين و الجمهور الخارجي (فرانسييس و وودكوك،1995،ص43) .

6-1-12-إدارة المهمة :

◀ **إصطلاحاً:** أي يجب أن يؤدي العمل بإتقان ، حيث يجب التركيز على الأهداف الواضحة و العمل بكفاءة ، و تنقسم قيم المهمة إلى : قيم الفعالية (أعمل الأشياء الصحيحة) ، قيم الكفاية (أعمل الأشياء بطريقة صحيحة) ، و قيم الاقتصاد (لا شيء مجاناً) (خنشور و جمعة،2015،ص207).

◀ التعريف الإجرائي :

الغرض الذي يحدد ما ستهتم به المنظمة أو ما تقدمه للمجتمع .

6-1-13الفعالية :

◀ **إصطلاحاً:** هي درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعة ضمن استراتيجية المنظمة و الرضا عن هذه الأهداف في إطار احترام توجيهات أصحاب القرار و توفير الشروط المناسبة للإنتاج مثل الميزانية الكافية و التجهيزات المناسبة و الاتصال الجيد و العلاقات الإنسانية الجيدة .أو هي إنتاج أكبر كمية في أقل وقت ممكن و بأقصى سرعة ممكنة و بأقل تكاليف أو هي فعل الشيء المناسب من طرف الشخص المناسب في المكان المناسب و بالوسائل المناسبة و في الوقت المناسب .

ترى مدرسة العلاقات الإنسانية أن تحقيق الفعالية يكون من خلال انسجام العلاقات الإنسانية و تناغم العلاقات بين الفرد و الجماعة و الرؤساء و تحقيق الإشباعات المختلفة ، و ركزت الكلاسيكية على الجوانب المادية للتنظيم ، و هناك من اعتبر أن الفعالية تكمن في إحكام اليات الرقابة على سلوك الأفراد و سلطة الجماعة داخل التنظيم ، و من هؤلاء " ميرتون " و " أرجريس " و " سلزنيك " و غيرهم و اعتبرها المدرسة السلوكية كامنة في الجوانب الإدراكية و الانفعالية و العقلية ، و اعتبر " كاتز و كاهن " أن

الفعالية تتحقق من خلال مستوى استرجاع كل أشكال الطاقة التنظيمية بمعنى تحقيق مخرجات محددة بأقل مدخلات ممكنة (قاسيمي، 2011، ص98-99).

6-1-14 الكفاية :

﴿ إصطلاحاً: (عمل الأشياء بطريقة صحيحة) : يقال أن الإدارة الجيدة هي التي تستطيع أن تعمل عدة أشياء صغيرة بطريقة متقنة ، ففي كثير من الأحيان يكون للخطأ الصغير تأثير متفاوت على نوعية العمل ككل . فمحاولة عمل كل شيء بطريقة متقنة يوفر حافزا جيدا ، فالمنظمة الناجحة تبحث بدون كلل و لا ملل عن أفضل الطرق لعمل الأشياء و هي بذلك تبني باستمرار الفخر و الاعتزاز لأداء العمل . و هي بذلك تتبنى قيمة عمل الأشياء بطريقة صحيحة .

و الإدارة العليا يقع على عاتقها مسؤولية تحقيق أهداف المنظمة سواء كانت هذه الأهداف معبر عنها برقم معين من الأرباح ينبغي الوصول إليه ، أو عبارة عن تقديم خدمة معينة ، أو تتمثل في معدل معين من النمو كالمبيعات و القوى العاملة و حجم الإشهارات ، و هذا لا يكون إلا من خلال الاستخدام الأمثل للموارد . فالكفاية هنا تعني الاستخدام الأمثل للموارد المادية و البشرية المتاحة طبعا لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج أو المخرجات و الاستخدام الأمثل يكمن في إتباع الطرق الصحيحة عند القيام بالأعمال ، و يمكن قياس الكفاية من خلال المعادلة التالية :

النواتج (كمية أو قيمة)

$$\text{الكفاية} = \frac{\text{النواتج (كمية أو قيمة)}}{\text{المدخلات (كمية أو قيمة)}}$$

المدخلات (كمية أو قيمة)

و بالتالي فإن الكفاية الإدارية تعني قدرة المدير على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في مختلف الوحدات ، كل حسب نوع عمله (حنفي و أبو قحف، 1993، ص25).

6-1-15 الاقتصاد :

﴿ إصطلاحاً: الصورة السائدة للنشاط الاقتصادي الذي يميز مجتمعا معينا ، و من الأمثلة على نماذج الاقتصاد المختلفة ، اقتصاد الجمع و القنص ، و اقتصاد الرعي المتنقل ، و الاقتصاد الزراعي المستقر ، و الاقتصاد الصناعي الحديث (غيث، دس، ص58) .

6-2 مفهوم الهوية:

6-2-1 الهوية:

◀ لغة: يشتق المعنى اللغوي لمفهوم الهوية من الضمير هو ، أي معنى الشئ هو هو، و يمكن القول بأن الهوية هي حقيقة الشئ و صفاته التي يتميز بها عن غيره و تظهر بها شخصيته و يعرف بها عند السؤال عنه بما هو؟. و تقوم هوية كل امة على ما تتميز به عن غيرها من الأمم كدينها و لغتها و قوميتها و تراثها. و يشير مفهوم الهوية الى ما يكون به الشئ أي من حيث تشخصه و تحققه في ذاته تمييزه عن غيره فهو وعاء الضمير الجمعي لأي تجمع بشري، و محتوى لهذا الضمير في نفس الآن بما يشمل من قيم و عادات و مقومات تكيف و عي الجماعة و إرادتها في الوجود و الحياة داخل نطاق الحفاظ على كيانها (بجاج، 2015، ص303-304).

◀ اصطلاحاً: الهوية تتعلق بكون شخص ما أو كون جماعة ما قادراً أو قادرة على الإستمرار في أن تكون ذاتها و ليس شخصاً أو شيئاً آخر. بمعنى الإحتفاظ و المحافظة على خصوصيتها و مميزاتها مثل الهوية المهنية للأستاذ حيث يسعى الى التظاهر وفق شروط تتناسب و المهنة في سلوكه و أفعاله (بينيت و آخرون، 2010، ص700).

كما ورد في قاموس اللغة الفرنسية أن مصطلح الهوية *identité* مشتق من المصطلح اللاتيني *Eden* التي تطلق على الأشياء المتشابهة و المتماثلة (Robert 1978 p956).

- و يعرفها "أحمد زكي بدوي" في معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية: "عملية تمييز الفرد لنفسه عن غيره أي تحديد حالته الشخصية *Personal identity* و من السمات التي تميز الأفراد عن بعضهم الإسم، الجنسية، السن، الحالة العائلية و المهنة..." (عكوشي، 2022، ص41).
- عرف الجرجاني الهوية فقال: "الحقيقة المطلقة المشتملة على الحقائق اشتمال النواة على الشجرة. و من الناحية الفلسفية تعبر الهوية عن حقيقة الشئ المطلقة المشتملة على صفاته الجوهرية التي تميزه عن غيره. كما تعبر عن خاصية المطابقة أي مطابقة الشئ لنفسه أو لمثله و بالتالي فالهوية الثقافية لأي شعب هي القدر الثابت الجوهري و المشترك من السمات و القسمات العامة التي تميز حضارته عن غيرها من الحضارات (عكوشي، 2022، ص41).

- أما "فريدريك بات Frederick Path"، فيعرف الهوية على أنها نمط تصنيف تستعمله المجموعات لتنظيم مبادلاتها، و عليه فإن ما يهم لتحديد هوية مجموعة ليس فقط مجموعة سماتها الثقافية المميزة بل رصد تلك التي يستعملها أفراد المجموعة ليثبتوا تمايزهم أو يحافظوا عليه (نصرو مايدي، 2017، ص416).

← التعريف الإجرائي:

الهوية هي كل ما يميز الفرد عن الآخرين، و كل ما يملكه من صفات تختلف عن غيره و تمكنهم من القدرة على التعرف عليه من خلالها. و قد يملك الفرد أيضا هوية مشتركة مع أبناء جلدته "كالهوية المجتمعية، المهنية، و التنظيمية" و غيرها.

6-2-2 الهوية المهنية:

← **إصطلاحاً:** يعرفها "كلود دوبار" : هي نموذج الهوية الجماعية التي تفرض وجود جماعة يمكن ضمنها نقل طرائق الفعل و الإحساس و التفكير و التي تمثل في آن ذاته قيما جماعية (الوعي الفخور) و معالم شخصية (مهنة في اليد) و هي تقتضي عموما تماهيات مبكرة لدى الصبيان مع مهنة الأب التي تنتقل في الأسرة قبل التعلم في مكان العمل مع رب العمل تضم العاملين و أرباب العمل حول أهداف مشتركة، تضمن بصورة خاصة بقاء المؤسسة و تطورها (قيلي، 2022، ص125).

"الشخصية المميزة للمنظمة، و التي يتم إدراكها من خلال القيم المنتشرة التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج" (قيلي، 2022، ص142).

← التعريف الإجرائي:

هي الهوية التي تميز الفرد الذي ينتمي الى جماعة مهنية معينة، حيث قد تتناقل المهنة أبا عن جد، و أيضا من خلال التعلم في مكان العمل.

6-2-3 الهوية التنظيمية:

← **إصطلاحاً:** يعتبر مفهوم الهوية التنظيمية جزء من مفهوم الهوية المهنية حيث "تتشكل الهوية التنظيمية في المنظمة من القيم الجوهرية، و المعتقدات التي توجه تصرفات العاملين بالمنظمة، إذ يكون للإدارة العليا دور أساسي في تشكيلها، و الإجابة عن السؤال "من نحن" كمنظمة. فذلك يؤثر في تفسير الأمور، هذا ما يدل على أن الهوية التنظيمية مرتبطة بما تضعه المؤسسة من قيم، و معايير لنفسها و تلتزم بها و تفرض على الأفراد الإلتزام بها (معزوزي، 2020، ص117).

و تعرف الهوية التنظيمية أيضا بأنها فهم أعضاء المنظمة الجماعي للسمات الأكثر جوهرية مركزية في المنظمة التي تميزها عن غيرها، و تتصف عادة بالإستمرارية. و هي الشخصية المميزة للمنظمة التي تم إدراكها من خلال القيم المنتشرة و التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج (براهمية، 2018، ص195).

◀ التعريف الإجرائي:

تتشكل لدى العامل هوية تنظيمية داخل العمل، تكون نابعة من القيم و المعايير التي توجه سلوك العاملين في المؤسسة.

6-2-4 الهوية الإجتماعية Socio-identity :

◀ **إصطلاحاً:** هي جزء مكمل للحياة الإجتماعية و هي تتشكل فقط عبر التميز بين هويات مختلف

الجماعات و التي يمكن ربطها بأناس آخرين حيث يصل "جنكيز" الى استنتاج أنه لن يكون هناك مجتمع بدون هوية إجتماعية. فالهوية الإجتماعية كما يرى الباحث "ريجارد جنكيز" هي "تصورنا من نحن و من الآخرين و كذلك تصور الآخرين حول أنفسهم و حول الآخرين بالتفاعل الإنساني (هارلميس وهولبورن، 2010، ص93).

◀ التعريف الإجرائي:

هي الهوية التي تميز أفراد مجتمع عن مجتمع آخر، و هو ما يمكن الفرد من التعرف على شخصه و على الآخرين، و أيضا معرفة ما يتصوره الآخرون عنه.

6-2-5 الهوية الفردية:

◀ **إصطلاحاً:** هذه الهوية تعرف الشخص من شكله و اسمه و صفاته و سلوكه و انتمائه المرجعي،

فالهوية الشخصية تستند الى الإستيطان الإجتماعي حيث تنشأ من تفاعل بين الآليات النفسية و العوامل الإجتماعية فمن جهة ينتج الشعور بالإنتماء عن ميل الشخص لإقامة الإستمرارية في حرية شخصية ذاتها. و من جهة أخرى من الواضح أن الشعور بالإنتماء يستند إلى التماثل مع نماذج تقدمها مجموعات ابتدائية ينتمي إليها الفرد (زايد، دس، ص50).

◀ التعريف الإجرائي:

هي هوية الفرد التي تعبر عنها صفاته الشخصية "الإسم و السلوك و الشكل"، و هي ناتجة عن ميولات الفرد و إنتماءاته.

6-2-6 الهوية الثقافية:

◀ **إصطلاحاً:** ارتبطت الهوية الثقافية بالبعد الثقافي، و ما يمكن تسميته بالهوية الثقافية التي تتضمن كل ما هو مشترك بين جميع أفراد المجتمع، مثل القواعد و المثل و القيم التي يشترك فيها الفرد مع بقية أفراد المجتمع، و هذه المقاربة الفلسفية تتفتح على المدار الينثقافي الذي يعني في مجمله بالتبادل و الحوار بين الثقافات المختلفة (عبد اللاوي، 2012، ص51) .

◀ **التعريف الإجرائي:**

هي الهوية التي يتميز بها الفرد تبعاً لإشترائه مع أفراد مجتمعه، في مجموعة من المعايير و القيم التي من خلالها تتكون ثقافة الفرد.

6-2-7 **المواطنة:**

◀ **إصطلاحاً:** تعرف دائرة المعارف البريطانية المواطنة بأنها: "علاقة فرد و دولة كما يحددها قانون تلك الدولة، و بما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات و حقوق في تلك الدولة و المواطنة تدل ضمناً على مرتبة من الحرية مع ما يصاحبها من مسؤوليات و هي على وجه العموم تسبغ على المواطنة حقوقاً سياسية مثل حق الانتخاب و تولي المناصب العليا. و تعرف بأنها تعني الإنتماء و الهوية للفرد خارج مجتمعه، و هي عندما يلتزم بالحقوق و الواجبات (بلبكي و شويعل، 2015، ص226).

يمكن تعريف المواطنة بأنها مكانة أو علاقة إجتماعية تقوم بين شخص طبيعي، و بين مجتمع سياسي (دولة)، و من خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول الولاء، و يتولى الثاني مهمة الحماية، و تتحدد هذه العلاقة بين الشخص و الدولة عن طريق القانون، كما يحكمها مبدأ المساواة كذلك تشير المواطنة في القانون الدولي الى فكرة القومية (السيد، 2013، ص298).

إن مفهوم المواطنة يحيل الى شرطين أساسيين:

-الدولة الوطنية، و ما يستتبع ذلك من إقامة مجتمع قومي، (وطني) يقوم على اختيار إرادة العيش المشترك بين أبنائه.

-النظام الديمقراطي و استدعاءاته الكثيرة على مستوى التوازن بين الحقوق و الواجبات، بين الخاص و العام، و بين الخصوصية و الشمول (أبو مصلح، 2006، ص466).

6-2-8 **المواطنة التنظيمية:**

◀ **إصطلاحاً:** هي سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي و متطلبات وظيفته و لا تشمل لوائح المؤسسة الخاصة مكافآت و ترقية العاملين، و هذا التعريف لا يعني بالضرورة أن

سلوكيات المواطنة التنظيمية مقصورة فقط على السلوكيات التي لا يشملها النظام الرسمي للمكافآت بالمؤسسة حيث أن قيام العامل بسلوكيات المواطنة التنظيمية باستمرار يترك انطبعا طيبا عنه لدى رؤسائه مما يؤدي الى حصوله على مكافآت (المليجي، 2011، ص285).

◀ التعريف الإجرائي:

هي كل ما يقوم به العامل تطوعا لخدمة مصالح المؤسسة، و هي سلوكيات خارجة عن إطار دوره و مهامه الواجب عليه القيام بها.

7- الدراسات السابقة:

◀ الدراسة الأولى:

قام بها "عبد اللطيف محفوظ و أحمد جودة" (2010) دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، تحت عنوان "دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية"، انطلقت الدراسة من مجموعة من الأسئلة بهدف الإجابة عنها :

- تحديد المجالات الأكثر أهمية للهوية التنظيمية بالجامعات.
- أثر العوامل الشخصية على الهوية التنظيمية.
- اختار الباحثان عينة من 04 جامعات، و وزعت استمارة على أعضاء هيئة التدريس الذي كان عددهم 266، أخضعت الإستمارات للتحليل الوصفي بناءا على نموذج يتكون من عدة أبعاد (التعاون، الإبتكار، الإلتزام، الفاعلية...).
- و قد أسفرت النتائج إلى أن :
- هناك من لديهم شعور ضعيف بالهوية التنظيمية.
- هناك من لديهم شعور قوي بالهوية التنظيمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول الهوية التنظيمية، تعود الى الجنس أو العمر أو الرتبة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى مدة العمل في الجامعات الخاصة (محموظ و جودة، 2010).

◀ الدراسة الثانية:

قامت بها الباحثة " الخنساء تومي " في (2017) من جامعة محمد خيضر بسكرة أنموذج تخصص علم اجتماع الاتصال أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب الجامعي .انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي كيف تعمل الثقافة الجماهيرية على تشكيل هوية الشباب الجامعي ؟ ، و هدفت الدراسة إلى التعرف على الثقافة الجماهيرية و طابعها الاستهلاكي النمطي و ما تقدمه للشباب بتسليط الضوء على أبعاد و جوانب الثقافة و الهوية معا .

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي ، بالإضافة إلى الأداة الإحصائية و الأداة التاريخية و بالإضافة إلى وسائل جمع البيانات استمارة ، مقابلة و الملاحظة ، و اعتمدت على عينة متعددة المراحل بأخذ عينة من الكليات الموجودة و من ثمة أخذ عينة من طلبة الماستر المسجلين ضمن هذه الكليات من إجمال عدد الطلبة المسجلين ب 31689 طالب .

و قد أسفرت النتائج إلى أن :

- مدى التزام الشباب الجامعي بركيزة الدين و الهوية الجزائرية ألا و هي الصلاة.
- حفاظ الشباب على أهم عناصر الهوية بداية بإفشاء السلام و تأدية الصلاة خاصة مع التطورات المتسارعة في وسائل الإعلام.
- تراجع الدين الإسلامي في بعض مناطق الوطن.
- بالرغم مما يعيشه الشباب الجامعي من أزمات على مستوى التاريخ و اللغة و الجانب الاجتماعي الثقافي إلا أن له قنوات دينية تقدم له خلفية دينية.
- يعاني الشباب من أزمة على مستوى عدم وعيهم بالدين الإسلامي و أهميته و ذلك دليل على استلاب الثقافة الجماهيرية و المقومات الدينية للهوية.

- من الواجب توفر القيم الدينية لدى الشباب الجامعي لتخلق منه مجتمع قوي و صلب في وجه الثقافات الوافدة و التي تؤثر على هويتنا الوطنية.

- الاهتمام بالدين أهم عامل و مقوم بالنسبة للهوية (تومي، 2017).

◀ الدراسة الثالثة:

قامت بها الباحثة "زينب شنوف" في (2017) من جامعة محمد خيضر بسكرة، تخصص علم اجتماع الإدارة و العمل أطروحة دكتوراه تحت عنوان "تشكيل الهوية المهنية لدى المقاولين الشباب"، انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي أي نوع من أنواع النشاطات التقليدية الحرفية يساهم في تشكل الهوية الجماعية عند أصحاب مؤسسات الصناعة التقليدية الحرفية بولاية ورقلة ؟

و هدفت الدراسة إلى الكشف عن نوع النشاط الإقتصادي المساهم في تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب من أصحاب مؤسسات الصناعة التقليدية الحرفية بولاية ورقلة، و هذا انطلاقا من دور الثقافة التحتية للمؤسسة المتمثلة في ممارسة أحد النشاطات الحرفية.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الكيفي، كما ركزت على مجموعة من الأساليب التي رأت أنها تساعدها في دراستها و تتمثل في دراسة حالة بإعتبارها تتماشى مع المناهج الكيفية. بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة، المقابلة، تحليل المحتوى و السجلات و الوثائق. و اعتمدت على عينة نمطية و هي عبارة عن سحب عينة من مجتمع البحث بإنتقاء عناصر مثالية من مجتمع البحث، حيث اعتمدت على أسلوب المسح الشامل.

تكونت عينة من 7 مؤسسات جماعية للصناعة الحرفية التقليدية بولاية ورقلة، و بلغ عدد العمال بكل مؤسسة ما بين 7 و 30 مقاول.

و قد أسفرت النتائج إلى أن :

- نشاط الصناعة التقليدية الحرفية يؤدي إلى التعاون في العمل بين المقاولين الشباب من أصحاب مؤسسات الصناعة التقليدية الحرفية.
- غالبية المقاولين لهم روابط تربط فيما بينهم بالمؤسسة، و تحمل هذه الروابط مجموعة من القيم و الرموز الموروثة من جيل إلى جيل تناقلت من خلال الفعل التواصلي بين المقاولين، كما يفترض أن هذه الثقافة تتشابه بثقافة البيئة التي ينتمي إليها المقاولون الشباب، و هذا يظهر من خلال العلاقات الإجتماعية

السائدة بالمؤسسة التي تتحكم فيه الثقافة التحتية للمؤسسة في تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب.

- غالبية المقاولين لهم خلفية سوسولوجية متشابهة لثقافتهم، و يربط بينهم رابط قومي ساعدهم في الحصول على الإعتراف كجماعة حرفية، و هو ما جعلهم يحضون بالإحترام و التقدير من طرف الآخرين، مما ينمي شعورهم بالإستقرار و الإنتماء للجماعة داخل المؤسسة.
- تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب يتم من خلال عملية إنتاج و إعادة إنتاج الثقافة التحتية المتمثلة في الموروث الثقافي، و تظهر الهوية الجماعية من خلال الإعتماد على فلسفة نشر العمل التعاوني و الروح الجماعية، و هو ما تفرضه ثقافة نوع نشاط الحرف الممارس بالمؤسسة (شنوف،2017).

◀ الدراسة الرابعة:

قامت بها الباحثة "طاوس عبيد" في (2019) من جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 2- تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في شعبة علم الاجتماع، تحت عنوان القيم التنظيمية و علاقتها بتماسك فرق العمل في المؤسسة . انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي هل تساهم القيم التنظيمية في تماسك فرق العمل ؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع القيم التنظيمية داخلها و إبراز مدى تطبيقها و أيضا التعرف على مستوى أداء فرق العمل داخل مركب تمييع الغاز الطبيعي ، وصولا إلى التعرف على العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية و تماسك فرق العمل.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات فقد استخدمت الاستبانة و الملاحظة و كذا الوثائق و السجلات ، و اعتمدت على عينة طبقية عشوائية تم أخذ 50% من مجموع الأفراد الذين يعملون ضمن فرق العمل الدائمة ، حيث مجموع عمال الفرق الدائمة 260 عامل فالعينة 50% أي النصف بمعنى 130 عامل شملتهم الدراسة مقسمون كالتالي : 14 إطار ، 26 عون تحكم ، 90 عون تنفيذ .

و قد أسفرت النتائج إلى أن :

- القيم هي وسيلة تستعمل من أجل بلوغ هدف معين .
- الاعتماد على القيم التنظيمية من أجل تحقيق التماسك و التلاحم داخل فرق العمل .
- هناك قيم تمثل وسيلة و أخرى عبارة عن غايات .
- لم يكن التركيز و الاهتمام على القيم بل على عناصر أخرى مثل الحاجات ، الحوافز ، جوانب مادية.... إلخ .
- معرفة العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية و تماسك فرق العمل .
- إبراز دور قيمة العدالة التنظيمية في زيادة الرغبة و الدافعية لدى أعضاء فرق العمل(عبيد،2019).

← الدراسة الخامسة:

قامت بها الباحثة "معزوزي عتيقة" في (2020) من جامعة أحمد درارية أدرار تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل أطروحة دكتوراه تحت عنوان "آليات تشكل الهوية المهنية لدى عمال شبه الطبي"، انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي ما علاقة الخصائص السوسيوديموغرافية، و المهنية، و طبيعة التكوين شبه الطبي، و البيئة التنظيمية الإستشفائية كآليات في تشكيل (بناء/ هدم) الهوية المهنية لدى عمال شبه الطبي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ؟ و هدفت الدراسة الى الكشف عن أهم آليات تشكيل الهوية لدى عمال الشبه الطبي بالمؤسسة الإستشفائية، من خلال التصورات المتباينة التي تحملها هذه الفئة حول واقعها المهني.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات حيث اعتمدت على كل من المقابلة الموجهة، الملاحظة بالمشاركة ، إضافة إلى جمع الوثائق.و اعتمدت على عينة

طبقيّة مكونة من 170 عامل، من أصل مجتمع البحث المتكون من 485 عامل، موزعين على ثلاث مؤسسات إستشفائية بولاية بشار.

و قد أسفرت النتائج الى أن :

- تختلف ماهية الهوية المهنية عند عمال الشبه الطبي، بإختلاف خصائصهم السوسيوديموغرافية، المهنية و التعليمية.
- توجد علاقة بين عملية الإختيار المهني، و تشكل الهوية المهنية لدى عمال الشبه الطبي، حيث تنعكس دوافع اختيار الفرد لمهنة التمريض، و كذلك معايير المعهد العالي للتكوين شبه الطبي لإختيار الأفراد الجدد على شعور الأفراد بالإنتماء و الإعتراف بالذات.
- توصلت الباحثة الى أن عمال الشبه الطبي لديهم مواقف سلبية تجاه تكوينهم، نظرا لإقتضاره على اكساب الفرد المهارات و التقنيات المهنية بصفة آلية فقط، دون الوصول ببناء هوية مهنية تجعلهم يشعرون بالإنتماء للعمل، نظرا لغياب المرافقة البيداغوجية للمتربصين، و غياب آلية التكوين المستمر و مواكبة تطورات مهنة التمريض، مما يؤدي الى شعور العامل بالإغتراب (معزوزي،2020).

◀ الدراسة السادسة:

قامت بها الباحثة " قبلي مامة " في (2021) من جامعة أحمد دراية - أدرار - تخصص علم اجتماع المنظمات و الموارد البشرية والاتصال (مدرسة الدكتوراه) ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية ، انطلقت الدراسة منة تساؤل رئيسي ما هي المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار ؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الهوية المهنية و كيفية تشكيلها مع إظهار الكيفيات التي عالج بها التراث النظري العلاقة بين المهنة و المكانة الاجتماعية و التعرف على المعوقات الاجتماعية و المهنية التي تحول دون تشكل الهوية المهنية لعمال النظافة لولاية أدرار .

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي بالإضافة إلى وسائل جمع البيانات (الملاحظة ، الاستمارة ، المقابلة) ، حيث اجريت الدراسة على عمال النظافة المتواجدين بدائرة أدرار أي عمال

النظافة التابعين لكل من بلدية أدرار و بلدية تيمي و بلدية بودة ، ونظرا لصغر حجم العينة قد تم القيام

بمصح شامل لهم ، حيث قدر مجموع العاملين ب 103 عامل موزعين كالآتي : بلدية أدرار 91 عامل

بلدية بودة 06 عمال

بلدية تيمي 06 عمال

وقد اسفرت النتائج إلى أن :

- عامل النظافة يعاني من عدم الاحترام جراء السلوكيات السلبية من طرف المجتمع وبذلك عمال

النظافة لا يسعون لتكوين صداقات وعلاقات خارج مجال العمل .

- لا يطمح عمال النظافة أن يلتحق أحد ابنائهم بنفس المهنة ذلك لأن عامل النظافة ماأتيحت له

الفرصة لتغيير عمله أو التخلي عنه مقابل عمل آخر أفضل وبأجر أعلى .

- الأسباب والمعوقات التي تتعرض لها لا تتيح له الاستقرار المهني كما يشعر بعدم الرضا عن

عمله وعدم الانتماء اليه.

- المكانة الاجتماعية للفرد في المجتمع تحدها الوظيفة لذلك الناس يحتقرون عمال النظافة بسبب

التنشئة الاجتماعية التي يحددها المجتمع .

- يحظى عمال النظافة بظروف عمل صعبة حيث يعملون في محيط تغزوه النفايات تعرضه

لمختلف الأمراض .

- عمال النظافة لا يحضون لأي تدريب أو تكوين في مجال عمله (قبلي،2021).

◀ الدراسة السابعة:

قامت بها الباحثة "كتيبة بغامي" في (2020-2021) من جامعة محمد خيضر بسكرة ، تخصص علم

اجتماع التنظيم والعمل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في شعبة علم الاجتماع،

تحت عنوان الهوية المتشكلة في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي ، انطلقت الدراسة من تساؤل

رئيسي كيف تتشكل الهوية في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي داخل مؤسسة وحدة قارورات الغاز باتنة ؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الحقيقي الذي تلعبه التمثلات لدى الفئات السوسيومهنية في إعادة تنظيم علاقاتها المهنية وتشكيل وعيها ومعرفة وضعيتها ومن ثمة أهميتها في تكوين مساراتها وبناء هويتها . استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الكيفي بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج الخطاب ووسائل جمع البيانات (ملاحظة ، المقابلة ، تحليل المحتوى ، الوثائق والسجلات) واعتمدت على عينة فئات سوسيومهنية لمؤسسة صناعة قارورات الغاز وحدة باتنة .

وقد أسفرت النتائج على أن :

- أن الانتماء الطبقي الأصل الاجتماعي للإطارات أن معظمهم ينحدرون من أوساط اجتماعية حضرية متواضعة وعائلات متوسطة بسيطة .
- أغلب مهن آبائهم من العمال البسطاء والعاملين في المهن الحرة بينما نسبة قليلة منهم ينتمون إلى طبقة الإطارات والنسبة المتبقية تبين أنهم من ذوي أصول اجتماعية ريفية هاجروا للمدينة .
- الدور الحقيقي الذي تلعبه التمثلات لدى الفئات السوسيومهنية (الإطارات ، اعوان التحكم) في إعادة تنظيم علاقاتها المهنية وتشكيل وعيها ومعرفة وضعيتها .
- الدور الذي تلعبه التجربة المهنية في تأسيس مسارات التنشئة الاجتماعية والمهنية .
- تحديد وتمييز بين الروابط المبنية على أشكال التضامن الاجتماعي والروابط المبنية على اساس التضامن المهني (بغامي، 2021).

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل مجموعة من العناصر ساهمت في توضيح رؤيتنا حول القيم التنظيمية و دورها في تشكيل هوية العامل. في حين اجتمعت مجموعة من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع حيث وقع ضمن ميولاتنا الشخصية لدراسة مفهوم أساسي داخل العمل ألا و هو الهوية، و لإكتشاف هذا الموضوع تم الإعتماد على مجموعة من التساؤلات و الفروض و كذلك، اعتمدنا على مجموعة من المفاهيم و عرضنا مختلف الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة.

تمهيد

- 1- مراحل تطور القيم التنظيمية
- 2- خصائص و شروط اختيار القيم التنظيمية
- 3- أهمية و أهداف القيم التنظيمية
- 4- تصنيف القيم التنظيمية
- 5- وظائف و قياس القيم التنظيمية
- 6- نظريات علم الاجتماع المفسرة لموضوع القيم

التنظيمية

- 7- القيم التنظيمية في المؤسسة الجزائرية

خلاصة

تمهيد :

تعد القيم التنظيمية من المواضيع المهمة في حياة الأفراد و من المكونات التي تُسهل التعامل و التفاعل بين الأفراد و الجماعات داخل المنظمات و خارجها ، و بذلك لاقت اهتماما كبيرا من قبل العلماء و الباحثين الذين اهتموا بدراسة السلوك بصفة عامة و السلوك داخل التنظيم بصفة خاصة للعاملين و توجيهه ، كما أنها أساس أي ثقافة تنظيمية.

1- مراحل تطور القيم التنظيمية :

القيم التنظيمية هي مجموعة من اللوائح و المعايير التي توجه سلوك الأفراد داخل المنظمة ، و تتوافق مع هذه اللوائح و المعايير ، و هي مستقرة نسبيا و تعكس صورة الجو التنظيمي السائد في المنظمة . لذلك فهي تعد بمثابة المنظمة التي تعبر عن العلاقة بين أعضاء ثقافة المنظمة .

القيم التنظيمية لها تطور لأنها ليست ثابتة منذ العصور القديمة ، لكنها تغيرت عدة مرات مع تطور العلوم الإدارية ، تنقسم القيم التنظيمية إلى سبع مراحل و هي :

1-1- المرحلة العقلانية :

وجاءت انعكاسا لآراء و نظريات المدرسة الكلاسيكية العلمية ، و في هذه المرحلة اعتبر الإنسان آلة يتم تحفيزه بواسطة المادة . و كان " فريديريك تايلور " هو صاحب هذا المفهوم ، حيث اعتبر أن مفاهيم السلطة و التدرج الهرمي و الإجراءات الرسمية و التخصص و العقلانية في الأداء و التركيز على التزام الأوامر و التعليمات و النظر إلى المنظمة على أنها نظام مغلق إلى غيرها من المبادئ التي تقوم بها الإدارة في المنظمة . و قد كانت القيم السائدة في هذه المرحلة هي التي تفترض أن العمال هم مصادر يتم تحفيزهم ماديا و كانت الإدارة تهتم بالكفاءة و زيادة الإنتاج ، إلا أن هذه القيم سرعان ما تغيرت لأنها كانت تنظر إلى العمال كآلات و يتم تحفيزهم ماديا ، فتطورت القيم إلى المرحلة الثانية من خلال نتائج دراسات مصانع " هاوثورن " .

1-2- المرحلة العاطفية :

و قد جاءت هذه المرحلة كردة فعل على المدرسة العلمية التي طغى عليها الجانب المادي ، و خلال هذه المرحلة ظهرت أهمية العلاقات الإنسانية و التفاعل مع الآخرين ، و الاهتمام بالجوانب المعنوية للفرد ، و

كذا التعاون و المشاركة في اتخاذ القرار و العلاقات غير الرسمية ، و هذا ما أكدت عليه الدراسات التي أجراها " التون مايو " في مصانع " هاوثورن " حيث دافعت عن الجوانب المعنوية للفرد و إنه ليس آلة ، يحفز ماديا بل له مشاعر و أحاسيس و قوة إرادة تؤثر على الإنتاجية(شخاب،2014،ص44-45).

1-3- مرحلة المواجهة :

حيث اتجهت هذه المرحلة إلى التطور و الابتكار من خلال الخبرات التي اكتسبتها تلك المنظمات حيث يمكن أن تتسبب الخسائر المهنية التي يتعرض لها العاملون إلى تعطيل العمل و إلحاق الضرر الكبير في المؤسسة ، إضافة إلى أن الإدارة قد تتواجه مع العاملين لديها في حالة الخسارة الأمر الذي ينتج عنه فوضى و مشكلات قد لا تحمد عقبها .

1-4- مرحلة الإجماع في الرأي :

حيث تنتقل فيه الإدارة الفعلية و الحقيقية من المدراء و المسؤولين إلى العاملين و تحل المشكلات التي تعترضهم داخل المنظمة ، من خلال إجماع كل الأطراف على ذلك(منار،2020،ص15).

1-5- مرحلة الإدارة بالأهداف :

كانت الاستجابة للوضع السابق تمثل ظهور عصر جديد من القيم التنظيمية و هو ما يسمى ب " الإدارة بالأهداف " . فقد تميزت هذه المرحلة بقيم تركز على المشاركة بين الإدارة و العاملين فيما يتعلق بالعمليات التنظيمية من اتخاذ القرار ، و تخطيط و اتصال و إشراف إلخ . و كان الهدف هو التوفيق بين حاجات المنظمة و حاجات الفرد ، و على الرغم من أن المبدأ كان سليما ، فقد وجد المديرون أن الإدارة بالأهداف ملائمة فقط للبيئات الثابتة نسبيا مع أنها أدت بعد ذلك إلى ظهور البيروقراطية بمعناها السيئ المتمثل في الإجراءات الطويلة و المعقدة .

1-6- مرحلة التطوير التنظيمي :

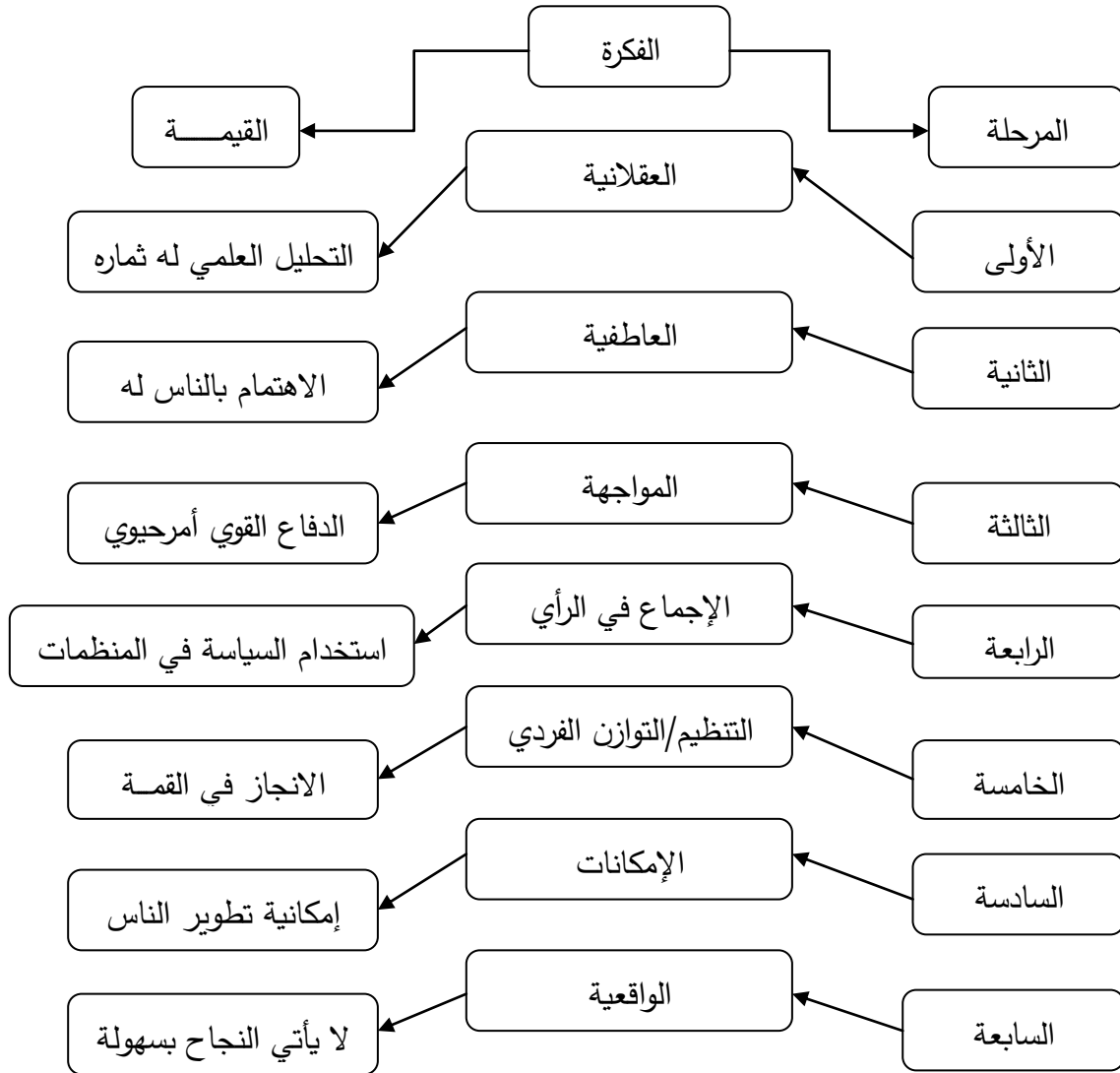
برزت في هذه المرحلة مجموعة من القيم التنظيمية تتمثل في تحليل الأفكار و المعلومات الإدارية ، و استخدام منهجية البحث العلمي في وضع الخطط المستقبلية و بالتالي ظهرت قيم جديدة مثل : الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ، و الجوانب النفسية ، دراسة ضغوط العمل و الإجهاد إلخ .

1-7- المرحلة الواقعية :

تمثل هذه المرحلة من تطور القيم التنظيمية مزيجاً مؤلفاً من المراحل السابقة ، إذ ظهرت مجموعة من الأفكار و التي كانت سائدة من قبل مثل : لا شيء مجانا ، العمل الجاد يقود إلى النجاح ، استغلال الفرص ، المسؤولية الذاتية(قريشي،2006،ص38-39).

و بالتالي يمكن تلخيص تطور القيم التنظيمية في مجموعة من الأفكار الأساسية في الشكل التالي:

الشكل رقم (2) يوضح مراحل تطور القيم التنظيمية .



المصدر: من إعداد الطالبة

اتضح مما سبق أن تطور القيم التنظيمية مر بعدة مراحل أولها المرحلة العقلانية و التي اعتبرت الإنسان أنه يتم تحفيزه بواسطة المادة ، لتليها مباشرة المرحلة العاطفية و التي ركزت على أهمية العلاقات الإنسانية و التفاعل مع الآخرين و التشارك في اتخاذ القرار ، ثم مرحلة المواجهة و التي تدعو إلى التطور و الابتكار و كيفية مواجهة الخسائر المهنية التي من شأنها تعطيل العمل ، ثم مرحلة الإجماع في الرأي و التي ركزت على أن الإدارة الفعلية هي للعاملين لا المديرين و دورهم في حل المشاكل بالإجماع ، ثم مرحلة الإدارة بالأهداف و التي ركزت على المشاركة بين الإدارة و العاملين فيما تخص اتخاذ القرار و التخطيط (العمليات التنظيمية) و ذلك للتوفيق بين حاجيات الفرد و المنظمة ، ثم مرحلة التطوير التنظيمي و التي اعتمدت منهجية البحث العلمي في وضع الخطط المستقبلية فكان الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و الجوانب النفسية (ضغوط العمل و الاجهاد) و أخيرا المرحلة الواقعية و هي مزيج من المراحل السابقة فركزت على أفكار كانت سائدة من قبل أهمها أن لا شيء مجانا و النجاح لا يتحقق إلا بالعمل الجاد .

2- خصائص و شروط اختيار القيم التنظيمية :

2-1- خصائص القيم التنظيمية:

لقد حدد العلماء خصائص القيم العامة بشكل مختلف باختلاف المذاهب الدينية و الفكرية التي ينتمون إليها يمكن تحديد أهم خصائص القيم التنظيمية :

- نسبية : فالقيم تنظيمات معقدة للأحكام التي يصدرها الفرد حول الأشخاص و الأشياء و الأحكام ذاتها فالقيم نسبية في مكانها و زمانها و محتواها فهي تختلف من ثقافة إلى أخرى فهي نسبية متغيرة إلى غايات أبعد منها فعلى الرغم مما تتصف به القيم من الرسوخ و التأمل إلا أن ذلك يبقى في إطار النسبية.
- مكتسبة : أن القيم عنصر من عناصر الثقافة فيتعلمها الفرد في نطاق الجماعة فهي تتكون من خلال تجربة الإنسان لذلك فالفرد يتعلم القيم التي يفضلها الجماعة أي القيم المرغوبة .
- ملزمة : تتميز القيم بأنها ملزمة و آمرة لأنها تعاطف و تثبيت .
- معروفة و مرغوبة : لدى أفراد المؤسسة لأنها تشبع حاجاتهم و تختلف باختلاف الأدوار التي يقوم بها الأفراد و مراكزهم الوظيفية كما تختلف باختلاف الجنس و المعطيات الأخلاقية و الدينية .

- تجريدية : أن القيم لها معاني مجردة تتسم بالاستقلالية و الموضوعية و تتضح معانيها الحقيقية بالسلوك الذي يمثله الواقع الذي يعيشه الفرد .

- القيم ليست في حد ذاتها انما تستخدم كمعيار للمفاضلة بين عدة خيارات(عبد الفتاح،2020،ص520-521).

مما سبق ذكره فقد حدد العلماء خصائص القيم التنظيمية في النسبية ، المكتسبة ، الملزمة و المعروفة و المرغوبة لدى أفراد المؤسسة ، التجريدية و أن القيم التنظيمية هي معيار للمفاضلة بين عدة خيارات و ليست هدفاً .

- أصبحت القيم التنظيمية مقوما أساسيا للشخصية و بالتالي كلما كانت القيم سوية كلما كانت الشخصية الإنسانية كذلك و العكس .

- أن القيم التنظيمية سمة شخصية و في الوقت نفسه معيار للحكم على بعض الأشياء و الموضوعات و موجه لاتخاذ القرارات .

- أن القيم التنظيمية سلوك مكتسب في الغالب و بما أنها كذلك فهي اختيارية ، و لكن تتأثر عملية الاختيار بالعقيدة و بطبيعة الثقافة و نوعية المجتمع .

- أن القيم التنظيمية تجمع بين متغيرات التناسب و الثبات و التغير(التلواني،2014،ص56).

2-2- شروط اختيار القيم التنظيمية :

حدد كل من فرانسيس وودكوك (1995) شروطا للقيم التي يجب اختيارها و هي :

- يجب اختيار القيم من عدة بدائل ، لأن اختيار القيم بحزم سيحفظ بحزم و يزداد الاصرار عليها .
- يجب أن تكون القيم متسقة ، لأن القيم التي تشع في اتجاهات متعددة تكون مدمرة .

- يجب أن تكون القيم محدودة من حيث العدد لأن محاولة تبني عدد كبير من القيم هو إهدار ، و يجب أن يعرف القادة قيم مؤسساتهم حتى يتمكنوا من تحديد السلوكيات التي تشملها تلك القيم (شتوان و النعاجي، 2021، ص244).

3- أهمية و أهداف القيم التنظيمية :

3-1-أهمية القيم التنظيمية:

تعتبر القيم التنظيمية جانبا أساسيا في دراسة الفعل التنظيمي نظرا لتداخلها الكبير مع قيم الاتجاهات و الدوافع و تأثيرها الملحوظ على الإدراك لكون القيم قوة دافعة و مسيرة لسلوك العاملين بالمؤسسة .

لذا أهمية القيم التنظيمية تتجلى في أن القيم هي أساس أي ثقافة تنظيمية و الجوهر الفلسفي لنجاح المنظمة . القيم هي أيضا شعور عام بالتوجيه لجميع الموظفين ، و هو مؤشر على سلوكهم اليومي . بالإضافة إلى ذلك تكتسب المنظمات بلا شك قوة كبيرة من خلال وجود قيم مشتركة لأن القيم التنظيمية الثقافية هي أساس نجاح أو فشل المنظمة . و القيم التنظيمية هي أحد عناصرها الأولى ، هذا الأخير شائع لجميع الموظفين و يتجلى في سلوكهم و أفعالهم و التزامهم تجاهها ، و التي تركز على الأداء العام للمؤسسة . تعتبر القيم المحدد و الإطار الرئيسي الذي يتم على أساسه صياغة الأهداف و السياسات بدلا من السماح بالتعارض و الاختلاف مع القيم .

ترتبط أهداف المؤسسة و قيمها بشدة مع بعضها البعض زد على ذلك علاقتهم بالخطط و السياسات و الاستراتيجية و المعايير الموجهة للفاعلين داخل المؤسسة ، حيث تتكون عندهم قاعدة قيمية تقوم عليها علاقاتهم ببعضهم و أيضا بالعمل ، و هذا ما يساهم في الحد من الصراع و المجادلات ، حيث أن فعالية الأفراد تعتمد على التفاهم و التماسك القائم داخل المجموعة و ذلك ما يؤدي إلى زيادة شعورهم بالانتماء و الهوية المشتركة .

- تسعى القيم إلى زيادة وعي العاملين و خبراتهم و تعزيز التزامهم
- إضفاء العدالة الإدارية داخل المؤسسة و أيضا مع البيئة الخارجية
- تعتبر القيم التنظيمية محددات لفعالية الأفراد ، حيث تكشف مستوى الانجاز كمعيار لتقييمهم

- تعد القيم التنظيمية إطارا مرجعيا يعتمد عليه في ممارسة عمليات المنظمة
- القيم التنظيمية هي القاعدة الأساسية التي تتبع منها كل القرارات على كافة مستويات المؤسسة (فلوس، 2018، ص63).

3-2- أهداف القيم التنظيمية :

تقوم القيم التنظيمية على مجموعة من الأهداف التي تسعى لتحقيقها لتطوير سير المؤسسة و من بينها نذكر التالي :

- تهدف إلى تحسين الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة و التوفيق بين قدراتها المتنوعة .
- تسعى إلى خلق الأطر الإدارية و تطويرها .
- تهدف المؤسسة إلى تحقيق أهدافها بأقل جهد و تكلفة ووقت ممكن من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل مناسب لنشاطها و طبيعتها .
- تهدف لتدريب الموارد البشرية و العناية بها و تمكينها من الأداء الأفضل في وظائفها من خلال إكسابهم المهارات و الخبرات .
- تسعى إلى العمل على تعزيز كافة أشكال الاتصال بين المستويات الإدارية .
- تهدف إلى تعزيز قيم العمل الجاد و الإبداع و الكفاءة و احترام السلطة .
- تسعى لتعزيز استعداد الموظفين للعمل لزيادة الالتزام و الولاء للمؤسسة .
- تهدف إلى الحد من مقاومة التغيير التي تمنع نجاح المؤسسة و تحاول حل المشاكل بطريقة عقلانية (فلوس، 2018، ص65-66).

4- تصنيف القيم التنظيمية :

وجدنا أوجه تشابه بين التصنيفات المختلفة من حيث المحتوى ، بينما وجدنا اختلافات بين التصنيفات من حيث المبنى ، فيما يلي عرض لمجموعة من القيم لتصنيفات مختلفة .

1- نموذج هوفستيد للقيم التنظيمية :

ساهمت الأبحاث التي قام بها " هوفستيد " بفهم تأثير القيم الشخصية و الثقافية على الديناميكية داخل المنظمة حيث وصف القيم بالأحاسيس التي تقع على محور أفقي يمتد بين الايجابي و السلبي ، كالخير مقابل الشر ، و القذارة مقابل النظافة .

و يمكن تصنيف القيم داخل المجتمع من خلال خمسة معايير أساسية :

1-1- النفوذ الوظيفي (Power distance) : هذا المقياس يبحث مستوى انتشار القيم في

المجتمع ، و هل يتم احتكارها لمجموعة محددة أم أن لها حضورا واسعا مثل قيم المساواة و الاحترام و المبادرة .

وعلى مستوى المنظمة فإنه يبحث مدى تباعد المراكز الإدارية و يبحث مستوى القاعدية و الهرمية في المنظمة ، ففي المدرسة التي يكون فيها مقياس النفوذ الوظيفي قليلا ، فإن الادارة ستتعامل مع المعلمين بمساواة و عدالة و كذلك بالنسبة لعلاقة المعلمين مع الطلاب ، فستبرز العلاقات الإنسانية و إعطاء الطلاب فرص التعبير عن وجهات نظرهم و معتقداتهم في الحياة و تعمل على تحقيق الذات .

1-2- تجنب المجهول (Uncertainty Avoidance) : يبحث هذا المقياس مستوى قبول

المجتمع للحالات غير واضحة المعالم و مستوى تقبلها للتغيير و التجديد ، ففي المجتمع الذي يكون فيه هذا المقياس منخفضا فإنه سيبيدي مقاومة أقل لإجراءات التغيير و التجديد بالمقابل حيث يكون هذا المقياس مرتفعا فإن رغبة المجتمع تزداد بالمحافظة على الوضع القائم .

و على مستوى المنظمة فإنه يبحث عن مدى رغبة الأفراد في مواجهة المجهول و اتخاذ القرارات رغم شح المعلومات .

1-3- الفردية مقابل الجماعية (Individualism versus collectivism) : يبحث هذا

المقياس مستوى اهتمام الأفراد بأنفسهم مقابل الاهتمام بالقيم الشمولية و المجتمعية و العالمية . ففي المجتمعات التي تعنى بالجماعية نجد أفرادها يملكون مهارات اجتماعية و رغبة في تقدم الصالح العام مع الحفاظ على خصوصياتهم و يبحث مستوى العمل الفردي مقابل العمل الجماعي .

1-4- الذكورية مقابل الأنثوية (Masculinity versus Femininity) : يبحث هذا المقياس

مستوى توزيع المناصب المهمة في المجتمع بين الذكور و الإناث و من جهة أخرى يفحص مستوى القيم الذكورية و الأنثوية التي تسود المجتمع ، فقيم التميز و الإنجاز تغزى للقيم الذكورية ، أما قيمة العلاقات الانسانية فتعتبر أساسية في القيم الأنثوية .

1-5- النظرة طويلة الأجل للمستقبل (Long Term Orientation) : تم إضافة هذا المقياس

لاحقا ، يبحث هذا المقياس قدرة المجتمع و رغبته للتعامل مع المتغيرات بين استعجالهم للنتائج القريبة و الاكتفاء بالوضع القائم بين قدرتهم على محاكاة التغيرات المجتمعية للوصول لنتائج بعيدة الأمد(جبارين،2014،ص32).

مما سبق فقد اتضح أن نموذج هوفستيد هو الذي صنف القيم داخل المجتمع إلى خمسة معايير و هي النفوذ الوظيفي ، تجنب المجهول و الفردية مقابل الجماعية ، الذكورية مقابل الأنثوية و النظرة طويلة الأجل للمستقبل .

2- مصفوفة القيم لديشفارتز Schwartz :

يعتقد " Schwartz " أن مضمون القيمة يتجلى بما تعكسه من أهداف و حوافز ، و تعتبر نظرية " شفارتز " امتدادا لأبحاث " Rokeach " .

استخلص شفارتز عشرة أصناف للقيم ، تشكل محركا أساسيا في سلوك الفرد و تفضيلاته و تعبر عن احتياجات الفرد الأساسية ، و هي الاحتياجات البيولوجية و متطلبات التفاعل الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية للفرد و الجماعة .

و تشمل المصفوفة محاور القيم التالية :

2-1- التوجيه الذاتي : استقلالية في التفكير و العمل ، بكل ما يتعلق بالاختيار ، الإبداع و البحث.

2-2- الإثارة : الجرأة و التحدي .

2-3- المتعة : الاستمتاع و الشعور بالرضا بتلبية الحاجات .

2-4- الانجاز : الامتياز و التفوق ، التنفيذ بمهارة ، النجاح و البقاء .

2-5- السلطة : مكانة اقتصادية ، اجتماعية ، سلطة ، اعتراف اجتماعي .

2-6- أمن : تجانس ، استقرار شخصي و اجتماعي .

2-7- الطاعة و التماثل : ضبط النفس في الميول و الدوافع المزعجة و المؤذية للآخرين .

2-8- العادات : احترام المعتقدات و التقاليد ، تحافظ على خلفية اجتماعية مشتركة .

2-9- الخيرية أو الاحسان : المحافظة على قيم إنسانية مثل رفاهية الآخرين و إسعادهم .

2-10- عالمية و شمولية : تفهم ، تقدير ، تسامح و دفاع عن الانسانية و عن الطبيعة .

اتضح مما تم عرضه المصفوفة القيم لدى شفارتز قد ركزت على محاور القيم التالية ، التوجيه الذاتي ، الإثارة و المتعة و الإنجاز ، السلطة و الأمن ، الطاعة ، العادات ، الإحسان ، العالمية و الشمولية .

3- مصفوفة القيم لفرنسيس و وودكوك :

يقدم وودكوك تصنيفا للقيم التنظيمية تم تنظيمها بأربع محاور أساسية :

3-1- قيم إدارة الإدارة : و ترتبط بقضايا ذات صلة بالنفوذ و توزيع الصلاحيات يندرج تحتها قيم القوة

و تقديم المكافآت و اختيار الصفوة من القيادات الإدارية .

3-2- قيم إدارة العلاقات : و ترتبط بإدارة الموارد البشرية و فاعلية أفراد المنظمة و التزامهم التنظيمي

و يندرج تحتها قيم العدل و العمل من خلال فرق العمل و القانون و النظام .

3-3- قيم إدارة المهمة : و ترتبط بأداء العمل و تحقيق الأهداف و يندرج تحتها قيم الفاعلية في اتخاذ القرارات و الكفاءة في أداء الأعمال و الاقتصاد .

3-4- قيم إدارة البيئة : و ترتبط بقضايا تضمن للمنظمة استمراريتها و تفوقها بمعرفة الفرص و التهديدات في البيئة المحيطة و يندرج تحتها قيم الدفاع و التنافس و استغلال الفرص (جبارين، 2014، ص33-34).

مما سبق يتبين أن مصفوفة القيم لفرنسيس وودكوك الذي قدّم تصنيفاً للقيم و نظمها في أربع محاور أساسية و هي قيم إدارة الإدارة ، قيم إدارة العلاقات ، قيم إدارة المهمة و قيم إدارة البيئة .

4- مصفوفة القيم لفريدمان :

وجد " فريدمان " أن القيم التنظيمية موجودة بصورة جلية أو خفية في لب النظرية التنظيمية قام بتحليل النظريات التنظيمية المركزية ووجد أن سبعة قيم أساسية موجودة في هذه النظريات :

4-1- التميز : و هي القيمة المركزية التي تشكل الأساس لنظريات كثيرة ، و تسعى لتجنيد القوى و الموارد البشرية و المهنية لأعضاء المنظمة للوصول نحو هدف محدد ، و عليه فإن المنظمة تهتم بتوزيع المهام بشكل صحي و مقنع بين الأفراد و الوحدات التنظيمية ، يتم اغتنام الوقت و اختيار موارد بشرية و تأهيلها ، و العمل على تهيئة موارد المعرفة لخدمة العاملين و تمكينهم باستمرار .

4-2- السلطة : يمنح الأفراد الموجودون في المنظمة مستويات مختلفة من القوة و السلطة تتمثل بإعطاء التعليمات و الرقابة على العمل ، إحداث تغييرات ، فرض الطاعة و إعطاء المكافآت و العقوبات .

ترتبط هذه القيمة بمفاهيم أخرى مثل اللامركزية ، نظام تدرج صلاحيات ، سلم التدرج ، مباني هيكلية مختلفة فالمنظمة التي تسعى للتواصل مع محيطها تمتنع عن مبنى تنظيمي هرمي معقد .

4-3- المبادرة : المبادرة هي القوة التي تدفع المنظمة لإحداث التجديد و البحث عن طرق مختلفة من أجل تحقيق الأهداف ، إن قيمة المبادرة مرتبطة بالثقة و بالمقدرة الشخصية للعاملين و باستعدادهم لتطوير التفكير و السلوك الإبداعي .

4-4- الرفاهية : هذه القيمة تتجلى بصورة متنوعة لتحقيق قيمة الرفاهية ، يلزم الاعتراف بقيمة الإنسان و جوهره ، و بحاجاته الشخصية و خصوصياته و الحفاظ على علاقة سليمة بين الإنسان و محيطه ، كذلك الأخذ بعين الاعتبار ظروف العامل كإنسان . في هذه الحالة فإن قيمة الرفاهية يمكن أن تتصادم مع قيمة التميز التي تعنى بتحقيق أهداف المنظمة كمهمة أساسية ، و توجيه رغبات الأفراد في المنظمة نحو تحقيق الأهداف .

4-5- المساواة : تتشكل هذه القيمة من العدالة الاجتماعية و الاخلاق الانسانية ، و تهدف لتقليص الفجوات بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة للتقريب بينهم .

4-6- المحافظة : تعني استقرار القوى العاملة في المنظمة و ثباتها أما بالمفهوم الواسع فتعني الامتناع عن التغييرات ، الحفاظ على أنماط عمل ثابتة ، الطاعة و احترام الادارة ، و تقسيم واضح للعمل ، هذه القيمة ترتبط بمصطلحات أخرى في نظرية السلوك التنظيمي مثل الشفافية و الضبابية ، الاستقرار و التغيير .

4-7- التوجيه الذاتي : ترتبط هذه القيمة بمركز اتخاذ القرارات في المنظمة ، فقد يكون خارجيا أو داخليا ، عندما يكون داخليا فإن العاملين يتشجعون على اتخاذ القرارات بأنفسهم ، و العمل على تغيير الأمور و العمل بتوجيه ذاتي ، فمركز اتخاذ القرارات الداخلي يشير إلى حكم ذاتي .

على الصعيد الآخر عندما يكون مركز اتخاذ القرارات خارجيا ، فإن المنظمة تعمل حسب تعليمات واضحة ، تمنحها لها الجهة ذات الصلاحية الخارجية أو من خلال توكيل مستوى رفيع داخل المنظمة باتخاذ القرارات(جبارين،2014،ص35-36).

اتضح مما سبق مصفوفة القيم لفريدمان ، بينت أن القيم موجودة بصورة جلية أو خفية في غالب النظريات و أثبتت دراسته التحليلية إلى سبعة قيم أساسية موجودة في عدة نظريات و هي التميز ، السلطة ، المبادرة و الرفاهية ، المساواة ، المحافظة و التوجيه الذاتي .

5- وظائف و قياس القيم التنظيمية :

5-1- وظائف القيم التنظيمية:

للقيم التنظيمية مجموعة من الوظائف التي تهتم كل من الفرد و الجماعة و هي :

• على المستوى الفردي :

- تهيئ للأفراد اختيارات لتحديد السلوك ، و بالتالي تشكيل الشخصية الفردية ، و في الوقت نفسه توجه الفرد نحو الأداءات المطلوبة منه ، و تمنحه القدرة على الرضا النفسي و التوافق مع الآخرين .
- تسهم في تحقيق الأمان للفرد من خلال مراجعة نقاط الضعف لديه ، و التعبير عن نفسه حتى يحقق ذاته .
- تسهم في تحديد الرؤية التي ينشدها الفرد ، و فهم العالم من حوله ، و المساهمة في إصلاحه نفسيا و خلقيا .

• على المستوى الاجتماعي :

- المساهمة في الحفاظ على تماسك المجتمع ، إذ تحدد أهدافه و مثله العليا ، و مبادئه الثابتة .
- المساعدة في مواجهة التغيرات التي تحدث في المجتمع ، حتى يصبح أكثر استقرارا .
- ربط أجزاء ثقافة المجتمع مع بعضها ، و تقيه من الأناثية المفرطة و من النزاعات .

• على مستوى المؤسسة :

- توجيه العاملين مهما اختلفت ثقافتهم و مؤهلاتهم و مستوياتهم الوظيفية نحو تحديد أهداف المؤسسة بشكل تكاملي في ضوء الخطط الاستراتيجية التي أعدتها بناء على قيمها التنظيمية .

- تدريب على آليات الالتزام بالقيم حتى تصبح جزء من سلوكهم (شخاب، 51، 2015).

من خلال ما سبق تبين أن للقيم التنظيمية وظائف مختلفة و تتمثل على المستوى الفردي من حيث تحديد السلوك و تشكيل الشخصية الفردية كما تسهم في تحقيق الأمان له ، ثم على المستوى الاجتماعي تهدف إلى الحفاظ على مرونة و تماسك المجتمع و أخيرا على مستوى المؤسسة التي تحدد الأهداف المرجوة .

5-2- قياس القيم التنظيمية :

يمكن قياس القيم التنظيمية عن طريق استبانة أو عن طريق إجراء مقابلات أو حتى عن طريق الملاحظة ، إلا أن هذه الطريقة الأخيرة نعتقد بأنها شاقة و متعبة و قد يستغرق معرفة القيم التنظيمية الحقيقية للمؤسسة وقت طويلا ، و مع هذا فإننا نراها أنسب الطرق (استنتاجا من دراستنا الميدانية) .

قد يكون تحديد القيم التنظيمية للمؤسسة أسهل عند مرور المؤسسة بأزمة معينة ، حيث تطفوا القيم إلى السطح و تظهر ردة فعل الأعضاء و مدى مساندتهم و تأييدهم للمؤسسة .

و قدم " رسال جونسون و إيرينجاكسن " " Russel E Johnson and Erin M Jackson " ، في هذا الصدد سنة 2009 دراسة اهتمت بالبحث حول الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في تحديد هوية الموظفين ، و قد اعتمد الباحثان على الاستبانة من أجل معرفة و قياس القيم التنظيمية لدى الموظفين أفرادا و جماعات ، و كانت النتيجة أن الالتزام التنظيمي هو أهم القيم التنظيمية التي تتميز بها المؤسسة محل دراستهم .

و هنا يرى الباحثان أن الاستبانة هي أحسن الادوات المستخدمة من أجل قياس القيم التنظيمية ، و في المقابل يرى الكثير من الباحثين مثل " لوماثر " إمكانية اللجوء إلى استخدام الملاحظة و المقابلات من أجل قياس القيم التنظيمية . و هذا بالطبع يرجع إلى طبيعة الدراسة و كذلك المنهج الذي يلائم الدراسة ، كالمنهج الوصفي الذي يعتمد على الملاحظة بشكل كبير .

و يشير " داون دوبني " " Dawn Dobni " و زملائه سنة 2000 ، من خلال الدراسة التي قاموا بها حول علاقة القيم التنظيمية بالرفع من إنتاجية الخدمة لدى العاملين أنه يجب الاعتماد عند قياس القيم التنظيمية على الدراسات الانثوجرافية و كذا تحليل سلوك الموظفين من قبل المستهلكين ، الموردين و المشرفين .

تشتمل الدراسة الاثنوجرافية الوصف الشامل لأسلوب حياة مجتمع ما و كل العادات و التقاليد ، القيم و الطقوس إلخ . و التي يميز ذلك المجتمع ، بمعنى ثقافة ذلك المجتمع ، فبدلاً أن يقوم الباحث بدراسة القيم التنظيمية و هي موضوع جد واسع ، و قد يصعب الاحاطة بكل جوانبه .

أما عن تحليل سلوك الموظفين من قبل المستهلكين و الموردين ، فقد يضطر الباحث إلى التنقل المستمر بين مجموعة من الأشخاص من أجل معرفة آرائهم و تصوراتهم حول الموظفين ، مما ينجم عنها مشقة و إضاعة الوقت خاصةً إذا صائبة و جيّدة لأن الباحث قد يجد فرص أكبر في الحصول على الوثائق التي يحتاجها و كذلك قد يجد أجوبة لكل أسئلته بحكم أن المشرف عادة ما يكون يملك من الخبرة و الأقدمية داخل المؤسسة(عبيد،2018،ص139-141).

يتضح مما سبق أن القيم التنظيمية تقاس عن طريق الاستبانة ، إجراء المقابلات و الملاحظة ، و رغم أن هذه الأخيرة شاقة و متعبة لكنها أنسب الطرق . فقد اعتمد كل من جونس و إرينجكسن الاستبانة من أجل معرفة و قياس القيم التنظيمية لدى الموظفين أفراداً و جماعات فتوصلا إلى أن الالتزام التنظيمي هو أهم القيم ، و توصلا ايضاً على أن الاستبانة احسن ما يمكن من قياس القيم التنظيمية ، كما يرى لوماثر إمكانية اعتماد الملاحظة و المقابلة من اجل قياس القيم (المنهج الوصفي) و في سنة 2000 أشار داون دوبيتي إلى أن قياس القيم التنظيمية يعتمد على الدراسات الاثنوغرافية و كذا تحليل سلوك الموظفين من قبل المستهلكين .

6- نظريات علم الاجتماع المفسرة لموضوع القيم التنظيمية :

6-1- النظرية البيروقراطية :

البيروقراطية إحدى الظواهر التنظيمية التي نشأت في خضم الثورة الصناعية بأوروبا ، لتثير الجدل بشأن قدرتها على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة ، و قد تعرضت لنقد شديد من العديد من مفكري الادارة في ما يتعلق بجوانبها السلبية في قيادة المنظمة نحو بلوغ أهدافها ، إضافة إلى تعرض مصطلح البيروقراطية إلى نقولات واسعة انطلاقاً من مفاهيم شائعة مشوهة حتى ظن عامة الناس أن المنظمة البيروقراطية هي المنظمة المتسمة بالروتين و عدم المرونة و المعاملة اللإنسانية ، إلا أن ذلك يتنافى مع حقيقة البيروقراطية التي أسهمت بفعالية في تطوير الفكر و الممارسة التنظيمية و شكلت إضافة عظيمة

للحركة الإدارية العلمية و خاصة خلال المراحل الأولى للثورة الصناعية و ما رافقها من منافسة و عدم الاستقرار .

1-6-1- أصلها و بدايتها : اشتق مصطلح البيروقراطية من مقطعين هما : (بيرو Bureau) بالفرنسية و يعني المكتب . و الآخر (قراطية Gary) باليونانية و تعني حكم ، أي أنها حكم المكتب وفقا لذلك ، و إنها التمسك بحرفية القواعد و التعليمات و الأسس بما قد يؤدي إلى الابتعاد عن الجوهر و يمنع التصدي للمشاكل و مهمة إيجاد الحلول لها . و يعد عالم الاجتماع الألماني " ماكس فيبر " (1864-1920) أول من استخدمه في بدايات القرن الماضي و قد هدف من خلاله إلى وصف المنظمة المثالية التي تتميز بالرشد التام و تحقق أقصى الكفاءة بعملياتها . و اهتمامات فيبر الأساسية تتجلى بدراسة المنظمات من خلال توحيد خصائص الكيان البيروقراطي و وصف نموها و أسباب ذلك ، و عزل المتغيرات الاجتماعية و النفسية التي تزامن أنشطتها ، مع اكتشاف العواقب التنظيمية لبلوغ النتائج ، و قد قام فيبر من خلال نموده بطرح العقلانية و آلية الرشد للتنظيم البيروقراطي كحل للتعقيدات المتلاحقة التي تواجه المنظمة .

1-6-2- خصائص البيروقراطية : يقوم النموذج البيروقراطي في رأي ماكس فيبر على الافتراضات و الخصائص التالية :

- تقسيم العمل و التخصص الوظيفي و توزيع الأعمال على الموظفين بصورة رسمية و بأسلوب ثابت مستقر .
- وضوح خطوط السلطة عن طريق التسلسل الرئاسي و تقسيم التنظيم إلى مستويات تتخذ شكلا هرميا Hierarchy تشرف المستويات العليا فيه على أنشطة المستويات الدنيا .
- إتباع نظام الجدارة في تعيين و ترقية العاملين و يتابع العاملون مسلكهم الوظيفي في المنظمة حتى النهاية ، و اعتبار الإدارة مهنة تحتاج للتأهيل و التدريب مع سيادة العلاقات الرسمية بعيدا عن العواطف و التحيز .
- وجود قواعد و تعليمات محددة لسير العمل ، تتصف بالشمول و العمومية .
- الاهتمام بالتوثيق و تنظيم السجلات و حفظ المستندات .

- دفع مرتبات و تعويضات عادلة للعاملين .
- فصل تام بين العمل و الحياة الشخصية منعا لأي تداخل و تأثير على الأداء الوظيفي و التنظيمي .
- 1-6-3- تقييم و نقد النظرية البيروقراطية : لا بد من التأكيد على أن فيبر قدم نموذجا مثاليا لمنظمة بعينها تتطابق معه كليا كما اعترف فيبر نفسه بذلك .
- أن الميزة الرئيسية في البيروقراطية تكمن في كفاءتها الفنية و دقتها الكبيرة ، و في الرقابة العميقة و استمراريتها و رصانتها ، و عائداتها المثلى نسبة لمدخلاتها ، و كذلك في تصميمها الهيكلي الكفيل بأبعاد أية علاقات شخصية و غير عقلانية هذا ما عبر عنه " ارجريس " 1957 ، و " مارج و سيمون " 1985 ، و " مرتون " 1940 .
- و يتركز النقد الرئيسي للنظرية في الاتي :
- إهمال الفرد و معاملته على أنه آلة و إغفال طبيعته الانسانية و الاجتماعية ، مما يؤدي إلى حدوث نتائج غير متوقعة تؤدي إلى انخفاض الكفاءة .
- بعض المبادئ البيروقراطية قد تساعد على الاهمال و انخفاض الكفاءة مثل مبدأ الترقية بالأقدمية.
- إن التركيز في تطبيق الرقابة و الاشراف يؤدي إلى زيادة احتمال محاولة الانحراف عن القواعد و المعايير ، الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من الرقابة و الاشراف و بالتالي إلى المزيد من النتائج غير المتوقعة و في النهاية يصل التنظيم إلى موقف غريب يتصف بانخفاض الكفاءة و المزيد من الرقابة و الارباك .
- البيروقراطية تعالج التنظيم على أنه نظام مغلق و ليس نظاما مفتوحا يؤثر في البيئة و يتأثر بها(الطائي و الجنابي،2014،ص53-59).

من خلال ما سبق يعد عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر أول من استخدم مصطلح البيروقراطية في بدايات القرن الماضي ، حيث تعتبر إحدى الظواهر التنظيمية التي نشأت في خضم الثورة الصناعية ، كان اهتمامه مرتكز على المنظمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية ، و تتسم النظرية بتقسيم الأعمال و توزيعها . فهي قوة المكتب أو سلطة المكتب و ذلك للتنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الاعمال و توزيعها في شكل واجبات رسمية محددة على الوظائف ، حيث يتم تنظيم العلاقات و السلطات بينها بأسلوب هرمي لتحقيق أكبر قدر من الكفاية الادارية لإنجاز أهداف التنظيم .

6-2- نظرية الإدارة العلمية :

بدأت الحركة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية فب أعقاب الحرب الاهلية باهتمام مجموعة صغيرة من المهندسين الذين أخذوا بتطبيق أعمالهم بالطرق الاقتصادية الصحيحة و أصبحوا روادا يحملون مشعل الادارة العلمية عاليا ينبرون الطريق أمام رجال الأعمال و جميع العاملين في المشروعات الاقتصادية ، و قام هؤلاء الاداريون العلميون من المهندسين الميكانيكيين بتطبيق نتائج دراسات الحركة و الزمن في مواقع عملهم . و قد استطاع هؤلاء المهندسين من خلال استخدامهم للأساليب العلمية من زيادة الانتاجية بشكل ملموس ، و كان محور عمل هؤلاء الرواد هو مفهوم " العمل " أو " المهمة " (Task concept) و قد وصفه " فريديريك تايلور " ، أشهر عضو في مجموعة الرواد بالصيغة التالية (أن العنصر المهم الوحيد في الادارة العلمية هو فكرة المهمة أو العمل . أن عمل كل فرد يجب أن تخططه الادارة مسبقا و لو ليوم واحد و أن يستلم كل شخص تعليمات كاملة بصورة مكتوبة تصف بالتفصيل المهمة المطلوب إنجازها و الاساليب التي يجب استخدامها فالمهمة لا تحدد العمل المطلوب فقط بل و الطريقة التي يجب استخدامها و الزمن المسموح به لإنجازها) .

و من أعلام الادارة العلمية أيضا المهندس " هنري غانت " (Henry Gant) الذي شارك تايلور في معظم ابحاثه و لكنه اختلف معه على نظام (المهمة - العلاوة) أي نظام الاجور حيث كان " غانت " أكثر عطفاً و تفهماً للعاملين . و اقترح أن تأخذ الاعتبارات الانسانية بالإضافة إلى المهمة في تحديد أجر العامل . و يجب الإشارة إلى الرائدین " فرانك جليبريث " و زوجته " ليليان " (Frank et Lillian Gilberth) و دراستهما المستفيضة للحركة و تبسيط العمل و استعمال المقاييس (Standads) الدقيقة . فقد قاما بدراسة الحركات المستعملة في العمل و الأدوات المستخدمة لذلك و كانت النتيجة أن ابتكرا طرق جديدة لتحسين تأدية العمل و تخفيض الحركات إلى العدد اللازم فقط .

6-2-1 انعكاسات النظرية العلمية على السلوك التنظيمي : من وجهة نظر السلوك التنظيمي يمكن التساؤل ، لماذا يقبل العامل القيام بعمل أكثر لمجرد أن مهندسا ميكانيكا اكتشف طريقة جديدة في توفير الوقت ؟ و الاجابة تقع في سببين :

- أن هناك احتمال لرفده من العمل اذا رفض الاستجابة .
 - في الحالات كثيرة تقدم المنشأة حوافز مادية ترتبط بذلك العمل .
- و قد وضع تايلور نظاما تشجيعيا للأجور يقضي بأن يتقاضى العامل أجراً أعلى عن الأجر العادي للوحدة المنتجة إذا زاد إنتاجه عن الحد المعياري . و لاشك أن القارئ للنظرية العلمية لا بد و أن يخرج بالاستنتاجات التالية :

- أن العنصر الانساني لا يتعدى كونه عاملا إنتاجيا مساعدا للآلة حيث أن الكفاءة في الانجاز و زيادة الارباح هي نتيجة لتصميم العمل ، و بذلك تفقد النظرية العلمية رؤيتها للفرد كشخص أو كإنسان .
- تقديم الأجور كحوافز لزيادة الانتاج ، فالنظرية العلمية تعتبر الاجر أقوى أنواع الحوافز .
- أن خطط الحوافز جميعها كانت موجه نحو الفرد متجاهلة الجماعات و ذلك لعدم تفهمها للسلوك الجماعي رغم أن الدراسات المختلفة إشارات إلى أن العمل الجماعي يؤدي إلى زيادة الانتاجية .
- افترضت النظرية العلمية بأن الفرد كامل الرشد و العقلانية و المنطق و أنه يقوم بعمله بأعلى كفاءة و عليه فإنه يحقق أعلى دخل ممكن و هكذا تناست النظرية أن الفرد أكثر تعقيدا و لا يجوز اختزاله بوصف بسيط(المغربي،2004،ص49-50).

مما سبق عرضه اتضح أن فريديريك تايلور رائد الإدارة العلمية حيث يطلق عليه الأب الروحي للنظرية عرفها في كتابه مبادئ الادارة العلمية بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أدائه و التأكد من أن أعمالهم تؤدي على أحسن الطرق و أقلها تكلفة ، حيث كانت النظرة إلى التنظيم على أنها نسق مغلق يهتم بالتركيز على التنظيم الرسمي و كانت نظرتة إلى العمال على أنهم آلة ، أي نظرة دونية على أن

العامل رجل اقتصادي و في هذه الحالة يعتبر الاجر هو المتغير الوحيد الذي يحرك دافعية العمال إلى العمل .

6-3- نظرية العلاقات الإنسانية :

نمت هذه النظرية في أعقاب النظريات السابقة و كرد فعل لمعالجتها لمشاكل العمل و التنظيم . فهي في الحقيقة حركة تصحيحية للمفاهيم و المبادئ التقليدية فيما يتعلق بطبيعة العاملين و كيفية الاستفادة من طاقاتهم و جهودهم . و تختلف العلاقات الإنسانية عن سابقتها بأنها لم تنظر الى أفراد التنظيم من زاوية الهيكل الرسمي (Formal Organization Structure) و عوامل الرشد الاقتصادي (Economic Rationality) و الأهداف الرشيدة (Rational Objectives) ، بل ركزت على العوامل البشرية الاجتماعية و النفسية (Social & Psychological Aspects of Man) كما أخذت في اعتبارها أهمية التنظيم غير الرسمي (Informal Structure) و تأثيره على أفراد التنظيم . فالعلاقات الإنسانية تنظر الى الفرد بتكوينه العاطفي و الاجتماعي و النفسي و ما يحمله هذا الفرد من قيم و معتقدات و آراء و افكار و نزعات و طموحات و التي بموجبها تلعب دوراً رئيسياً في كفاءته الانتاجية . و عليه فقد حددت العلاقات الإنسانية أهم المتغيرات التي تؤثر في السلوك الانساني و هي القيادة (Leadership) و الاتصالات (Communication) ، و المشاركة (Participation)

فالعلاقات الإنسانية تنظر الى المنظمة كمجتمع انساني و أن الادارة المسؤولة عن تحقيق نتائج معينة تعتمد على العلاقات الإنسانية كأسلوب في كيفية التنسيق بين جهود الأفراد و خلق جو ملائم يحفزهم على العمل بشكل تعاوني بناء يحقق أهداف التنظيم من ناحية و يشبع رغبات الأفراد المتنوعة من جانب آخر . و نخلص الى القول بأن العلاقات الإنسانية تهدف الى ما يلي :

- حفز الافراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة .
 - حفز الافراد على التعاون المثمر و البناء في تحقيق اهداف مشتركة .
 - اشباع رغبات العاملين و احتياجاتهم الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية .
- و يعتبر البروفسور " التون مايو " " Elton Mayo " الرائد الأساسي لهذه الحركة . فقد قاد فريقاً من علماء جامعة هارفارد في دراسات هاوثورن الميدانية الشهيرة في مصنع هاوثورن فرع شركة وسترن

اليكتريك الامريكية الشهيرة و التي استمرت حوالي ثماني سنوات (1924-1932) . بدأ العلماء ابحاثهم انطلاقا من الافتراض بأن هناك علاقة وثيقة بين انتاجية العامل و العوامل البيئية المحيطة به . و قد اختار الباحثون مجموعتين من الفتيات العاملات فوضعوا المجموعة الاولى في غرفة الاختبار و المجموعة الثانية في غرفة الضبط (Control room) التي لا تتغير فيها عوامل البيئة . و قد عملت احدى هذه التجارب على التأكد فيها اذا كانت هناك علاقة بين كمية ضوء الحجرة و نوعيته من ناحية و كفاية العامل الانتاجية من ناحية أخرى . فقد افترض العلماء ان ازدياد ضوء الحجرة الى درجة كبيرة او خفضه الى درجة كبيرة سيؤثر على انتاجية العاملات و يخفضها لما يسببه ذلك التغيير من اجهاد . إلا أن النتائج جاءت مخالفة لما كان يتوقعه الباحثون و ان انتاجية العاملات لم تنخفض .

و قام الباحثون بتجارب أخرى عديدة للعوامل التي تؤثر على الاداء بطرق تحليلية منظمة و ذلك من خلال استخدام الجماعات الصغيرة من القوى العاملة في المشروع ووضعها تحت الاشراف المباشر خلال التجارب . و قد أعلم اعضاء المجموعة ان التجربة لم تصمم من أجل زيادة الانتاج و ان عليهم العمل بشكل طبيعي دون اعارة اي اهتمام للتغييرات الجديدة في بيئة العمل . ثم قام الباحثون بإجراء تغييرات في طول فترات الراحة ، ساعات العمل ، الأجور التشجيعية ، تقديم الوجبات الساخنة ، و غيرها . و باستمرار التجربة اخذ انتاج العاملات بالازدياد أو استقر على مستوى مرتفع .

و في نوع ثالث من التجارب اشترك فيها ما يقارب من 20000 شخص اجريت معهم مقابلات استنتج الباحثون بان السواد الاعظم ممن اجريت معهم المقابلات يميلون الى اعطاء اجابات سطحية و طبيعية و روتينية (Standard) للأسئلة المباشرة . و لذلك تحول الباحثون الى استعمال الاسلوب غير المباشر ن و كانت نتائجه ايجابية . فالعمل الذي اشتركوا في احدى التجارب اخذوا بالتصريح عن رغباتهم و طموحاتهم و مشاكلهم في العمل الأمر الذي أدى الى توفير قدر كبير من المعلومات عن سلوكهم و اتجاهاتهم و حركية الجماعة . و قد تبين للباحثين ان اداء الفرد و مكانته و منزلته (Performance ، Position & Status) لا يحددها الفرد نفسه فقط بل تحدها أيضا الجماعة التي يعمل ضمنها . و لذا فإن العامل يتأثر بمعايير جماعية غير رسمية (Informal Group Norms) .

6-3-1- انعكاسات نظرية العلاقات الإنسانية على السلوك التنظيمي : لم تختلف فلسفة العلاقات الإنسانية عن شقيقاتها من النظريات التقليدية السابقة في نظرتها المحدودة تجاه الانسان ، الا أن الابحاث التي تمت في هذا المجال ادت إلى عدد من المساهمات السلوكية الهامة :

- التعرف على بعض المحددات الرئيسية لنمو و تطوير الجماعات غير الرسمية مثل المعايير الجماعية .
- التعرف على بعض خصائص الجماعات غير الرسمية التي تؤدي الى تفهم اكبر لسلوك الجماعة.
- . التنظيمات الجماعية تعمل كوحدة رقابة اجتماعية من خلال المعايير التي تفرضها و تتطلب من الفرد الامتثال لها .
- . من أجل دراسة الجماعات غير الرسمية لا بد من استخدام اساليب و طرق تحليلية تختلف عن الاساليب المستخدمة في دراسة التنظيمات الرسمية . فاختبارات العلاقات الاجتماعية (Sociometric Tests) المستخدمة في تحديد التكوين الهيكلي للجماعة و طبيعة التفاعلات بين اعضائها تعطي معلومات كثيرة تتعلق بقيادة الجماعة و الاعضاء التابعين و الافراد الاكثر تقبلا / أو الاقل تقبلا لدى الجماعة .
- . الجماعات غير الرسمية تستخدم الاشاعات (Grapevine) في اتصالاتها .
- . الجماعات غير الرسمية تعارض التغيير لأن بقاءها يعتمد على استمرارية ثبات العلاقات بين اعضائها .
- ان التخصص و تقسيم العمل ليس بالضرورة اهم أشكال التنظيم من حيث الكفاءة و زيادة الانتاج ، و أن الملل و الاجهاد الناتج عنهما يتطلب بالضرورة المعالجة النفسية و المادية .
- ان العامل السعيد لا يكون بالضرورة عاملا منتجا .
- ان التنظيم الرسمي و التنظيم غير الرسمي تنظيمان منفصلان و كذلك اهدافهما .
- ان العاملين لا يسلكون في مجابهة الإدارة و سياساتها سلوكا فرديا و إنما يسلكون في ذلك سلوكا جماعيا . فالتنظيم غير الرسمي يلعب دورا مهما في سلوك الاعضاء .
- ان العمال يتجاوبون مع ظروف العمل كمجموعة متكاملة و ان وجهة نظر العمال و علاقاتهم الاجتماعية تكون جزءا هاما من هذه المجموعة .

6-3-2- الانتقادات التي وجهت لنظرية العلاقات الإنسانية و دراسات هاوثورن :

- ركزت العلاقات الإنسانية بشكل مفرط على أهمية العنصر الانساني الامر الذي حال دون توصلها الى نظرية شاملة و متكاملة لتفسير ظاهرة التنظيم و السلوك التنظيمي . فقد افترضت أن التنظيم وحدة اجتماعية مكونة من وحدات صغيرة تتفاعل فيما بينها و ان تلك الوحدات متماثلة و متفقة في الهدف و الغاية . و هذا افتراض غير صحيح لان هناك اختلاف في القيم و الغايات بين أفراد المجموعة الصغيرة نفسها و بالتالي تنعكس هذه الاختلافات بين المجموعات في تعاونها مع بعضها . و بينما تتعاون هذه الجماعات في بعض المجالات إلا أنه لا يجوز افتراض انصهارها في بوتقة واحدة لتكون اسرة التنظيم المثالية التي تفترضها العلاقات الانسانية .
- أن العلاقات الإنسانية ركزت على ضرورة انشاء جماعات عمل و اتاحة الفرصة لها لتتفاعل في جو عمل ملائم ، الا ان وجود مثل هذه الجماعات في مثل هذا الجو لا يغير شيئا من الجهد الذي يبذله العامل كما انها لا تغير من طبيعة ذلك العمل .
- أن تركيز العلاقات الإنسانية على مجموعات العمل و افتراضها بأنها تعمل بتعاون و تفاهم و أن مناخ العمل الداخلي هو مصدر الرضى للعاملين و مطالبتها بأن يتخلى الاداريون عن بعض سلطاتهم ، فهي بذلك تغفل واقع العمل الفعلي بوجود صراعات و منافسات بين الأفراد و التي تعتبر مصدرا للابتكار و التطور ، كما و أنها تغفل نزعة الانسان الفطرية في حب السلطة و التسلط و إنه بطبيعته يسعى اليها و يتمسك بها و يمارسها اذا ارتقى إلى المستويات الادارية العليا .
- أن العلاقات الإنسانية تركز على الحوافز غير المادية و بالتالي فهي تقلل من أهمية الحوافز و المكافآت المادية ، و بذلك فإنها تفتقر عنصرا مهما في تفسير السلوك الإنساني و التنظيمي .
- أن تركيز العلاقات الإنسانية على التفاعلات الاجتماعية بين مجموعات العمل في التنظيم غير الرسمي تكون بذلك قد اهملت أهمية التنظيم الرسمي و اثره في تكوين السلوك الإنساني .
- أغفلت حركة العلاقات الإنسانية وجود خلافات رئيسية بين الاداريين و العاملين تتجم عن طبيعة عمل كل منهما و تؤدي بالضرورة إلى تضارب مصالحها . كما أن هناك تناقض بين مصالح اعضاء الفئة الواحدة من عاملين أو اداريين(العريشي و الدوسري،2015،ص51-55).

تبين مما سبق من النظرية أن صاحبها إلتون مايو هو الذي قام بتجاربه على العمال في مصانع هاوثورن بشيكاغو الهدف منها معرفة أثر البيئة المحيطة بالعمل على الانتاجية و حيث توصلوا إلى أن حل المشاكل الانسانية في العمل تتم عن طريق الاهتمام بالعنصر البشري و الاهتمام بالجانب النفسي و الاجتماعي للعامل . حيث هاته الدوافع لا تقتصر على المكافآت المادية فهناك حاجات نفسية و اجتماعية عند العاملين لها اهمية كبيرة في رفع الروح المعنوية و زيادة الدافعية .

7- القيم التنظيمية في المؤسسة الجزائرية :

لا شك أن لكل مؤسسة بصفة عامة ثقافة تنظيمية تتميز بها و نسقا قيما يترجم مبادئها و أهدافها ، و المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات عرفت تطوراً منذ نشأتها ، و لها ما يميزها من قيم تنظيمية ، و يميز " مصطفى عشوي " بين زوجين متناقضين من القيم التي عرفتها المؤسسة الجزائرية و هي : القيم الموروثة مقابل القيم الحديثة ، و القيم المحلية مقابل القيم المستوردة .

7-1- القيم الموروثة : و تتمثل القيم الموروثة أو التقليدية في مجموعة من العوامل و هي :

- **القيم التاريخية :** التي رسخت في الفرد الجزائري بعض الأفكار السلبية فرغم مرور عقود من الزمن ، عن تخلي الجزائر عن النهج الاشتراكي الذي كرس قيم الاتكالية ، و الكسل و الإهمال و عدم احترام الوقت ، و التغيب و الاعتماد على الدولة ، و انخفاض مستوى الإنتاجية .

يضاف إلى ذلك أن الكثير من القيم انتقلت مع العامل من واقعه الاجتماعي . لعل أبرزها قيم البداوة و التي تنعكس في صورة قيم معنوية كالشجاعة و الإقدام و الجرأة في المعاملة . أو على شكل مظاهر مادية كالخشونة و الصلابة في السلوك . أو على شكل قيم عصبية أو عشائرية كنصرة الأقارب و الافتخار بهم .

- **القيم الدينية :** إذ لها تأثير قوي في النفوس و الفرد الجزائري ينشأ على قيم الإسلام التي تحدث على إتقان العمل ، و أهمية الوقت غير أن ما يقومون به في الواقع يناقض ذلك فتجدهم يقولون أن العمل عبادة ، الوقت من ذهب إلخ . و في الواقع قل ما تجد هذه القيم في المؤسسة الجزائرية ، بل تجد العكس كالتغيب عن العمل و عدم احترام التوقيت ، و عدم الالتزام و الانضباط .

- **القيم الثقافية** : لا يولي العامل الجزائري أهمية لثقافة العمل ، و ذلك من خلال عدم احترامه لتوقيت العمل ، و عدم المواظبة ، و عدم احترام إجراءات الوقاية و الأمن داخل المؤسسة ، و قراءة الجرائد ، و الصحف في أوقات الدوام الرسمي إلى غير ذلك من السلوكيات السلبية التي تعبر عن ضعف ثقافة العمل عند العامل .

مما تم عرضه تبين أن لكل مؤسسة بصفة عامة ثقافة تنظيمية تميزها ، حيث عرفت القيم الموروثة (التقليدية) عدة عوامل اساسية و هي القيم التاريخية التي تعني البعد عن قيم الاتكالية و الكسل و الاهمال ، ثم القيم الدينية أي قيام المؤسسة الجزائرية على قيم الاسلام التي تحتنا على إتقان العمل ، أما القيم الثقافية أي عدم الانضباط في العمل و عدم احترام اجراءات المؤسسة .

7-2- القيم الحديثة : إلى جانب القيم التقليدية هناك القيم الحديثة أو المعاصرة و التي تأتي نتيجة تطور المجتمعات و نموها الحضاري و ما يفرضه هذا التطور من مسايرة للواقع و تتمثل هذه القيم أساسا في :

- **القيم السياسية** : هي تتمثل في السياسات التي تتبناها الدولة و تسير وفق منهجها ، و لقد سارت الجزائر منذ الاستقلال في النهج الاشتراكي الذي يكرس مبادئ التعاون و الجماعة و الملكية الجماعية ، و ما أفرزه من قيم سلبية ، إلى غاية دخول الجزائر إلى اقتصاد السوق الذي بدأت معه ملامح قيم الفردية ، و ملكية وسائل الإنتاج من طرف أرباب العمل و رجال الأعمال ، و ما نتج عن هذا التغير من صراع للقيم و صعوبة تقبل الأفراد للقيم الجديدة .

- **القيم الاقتصادية** : فمع دخول الجزائر لاقتصاد السوق أصبحت القيم من صنع رب العمل أو المالك للمؤسسة فله حرية اختيار نمط التسيير الذي يسعى من خلاله إلى تجسيد قيم زيادة و تعظيم الأرباح . و قد ساعد على بروز هذه القيمة قيم و عوامل أخرى كالفردية خصوصا في ملكية وسائل الإنتاج و غياب مراقبة الدولة للنظام الاقتصادي . و حتما فإن السعي نحو تحقيق هذا النوع من القيم يكون له أثر على سلوكيات المسيرين و ذلك من خلال إتباعهم نمط التسيير التسلطي المنطلق من الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج ، و عدم السماح للعامل بالمشاركة في تسيير المؤسسة فالعامل مجرد بائع لقوة عمله لأجل مواجهة حاجاته اليومية و منه تظهر قيم الاستهلاك .

- **القيم الاجتماعية** : إن واقع وجود صراعات بين الأجيال هو تعبير عن وجود صراعات بين الأفكار و القيم التي يحملها الشيوخ و الشباب و هو ما يوضح وجود تناقض بين مجموعتين من القيم . من خلال ما تم عرضه اتضح جليا بأن المؤسسة الجزائرية عرفت ايضا القيم الحديثة التي جاءت نتيجة تطور المجتمعات نموها الحضاري و تتمثل هذه القيم في القيم السياسية و تتمثل في السياسات التي تدير عليها الدولة ، بعدها القيم الاقتصادية و هنا منذ دخول الجزائر لاقتصاد السوق اصبح صاحب المؤسسة هو الذي يسير المؤسسة (نمط التسيير التسلطي) ، و اخيرا القيم الاجتماعية أي تواجد صراع بين القيم التي يحملها الشيوخ و الشباب .

7-3-القيم المحلية والقيم المستوردة : هناك اختلاف و صراعات بين مختلف الحضارات التي يتحتم عليها العيش جنبا لجنب في تنظيم واحد و تتمثل في القيم المحلية و القيم المستوردة فالقيم المحلية هي محصلة التفاعل الداخلي الذي يحدث بين أفراد التنظيم و ميزة هذا النوع من القيم أنه يتطور و يظهر محليا لتماشيه مع واقع المجتمع و مشاكله و اهتماماته .

ففي الجزائر كانت معظم المناطق تعتمد على القطاع الفلاحي و الزراعي ، و ما تعلمه الفرد من زراعة و تربية للأغنام ، ثم انتقاله إلى المصانع و المؤسسات ، خاصة بعد الاستقلال و نقص اليد العاملة ، و ما لقيه العامل من صعوبة في تأدية عمله بسبب الأمية ، و القيم التي يؤمن بها ، إلى جانب اختلاف العادات و الثقافات بين المناطق (عمل المرأة) .

أما القيم المستوردة فهذه القيم تتمثل في طرق الإدارة و التنظيم و التسيير المستوردة مع التكنولوجيا فالسيرورة التاريخية للتنظيمات الصناعية الجزائرية تؤكد هذا المشهد . حيث عرفت هذه التنظيمات وتيرة متسارعة من تغيير الأنماط الإدارية و التسييرية المستوردة من بيئات اجتماعية مختلفة عن بيئة المجتمع الجزائري و ذلك دون مراعاة العوامل الثقافية . حيث طبقت هذه القوالب الجاهزة بحذافيرها و حتى مع فشل هذه السياسات استعانت بعدها الجزائر بالمؤسسات الدولية خصوصا المؤسسات المالية و التي أصبحت تفرض معايير و شروط محددة على التنظيمات مما كرس قيما جديدة على رأسها قيم الخوف من عدم التقدم و من هذا المنطلق فإن الاختلاف و الصراع بين الحضارتين ينتقل إلى داخل التنظيمات نتيجة

الاختلافات و التناقض بين القيم و هكذا يصبح التنظيم ميدانا للاحتكاك و التناقض و الصراع بين القيم المتضادة .

و يلخص " ناصر دادي عدون " القيم التنظيمية في المؤسسة الجزائرية : إن بعض الأفراد يتناقضون بين ما يحملونه في أذانهم - نظريا - و ما يقومون به فعلا في الواقع فإذا سألتهم عن الوقت قالوا : الوقت من ذهب و إذا سألتهم عن العمل قالوا : إن الله يحب من يتقن العمل و هذا ما يتناسب مع القيم السائدة نظريا عن حب العمل و الانضباط ، و الولاء للمؤسسة و التضامن و هي في الحقيقة قيم (مهجورة عمليا إلى حد ما) في الواقع الفعلي ، و بقيت على مستوى التجريد و الأفكار ، بينما أصبح الملتزمون بها يشعرون بالاغتراب و أحيانا ينشأ صراع داخلي عندهم بين أن يلتزموا بهذه القيم أو يعملوا بعكسها ، و هذا من أهم ما تعاني منه المؤسسات المعاصرة سواء عند الرؤساء أو عند المرؤوسين ، فقد أصبح من الصعب مثلا أن ينطلق أي اجتماع في أي تنظيم جزائري دون أن يتأخر أغلبهم أو يتغيب بعضهم ، و هذا لا يرجع إلى أسباب موضوعية إنما إلى خصائص النسق التنظيمي السائد و التقاليد التي تراكمت داخله و إلى انقسام القيم في نوات الأفراد بحيث نصل إلى دفع المؤسسة إلى الإفلاس بعلم منا ، فهل هذا السلوك متعمد ؟ أم هي اللامعيارية التي أصبحت القيمة السائدة بدل قيم الضبط المتعارف عليها .

أما " العميان " فيشير إلى أن أغلب التنظيمات و المؤسسات تسعى لأن تتوفر لدى العاملين فيها أعلى القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل ، إلا أن هناك مجموعة من العوامل تحول دون ذلك و تؤدي إلى تردي هذه القيم ، و تتمثل أهم هذه العوامل في :

- سيطرة العشائرية و القرابة و الولاءات العائلية ، و الحزبية على العلاقات الاجتماعية و التنظيمية.

- وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين .

- تعقد الاجراءات و القوانين و الأنظمة و التعليمات المرتبطة بإنجاز المعاملات .

- عدم توفر القدوة الحسنة للموظفين داخل العمل و خارجه .

- تردي الأوضاع الاقتصادية في المجتمع و لدى الموظفين .

- ضعف الهياكل التنظيمية و ضعف القيادات الادارية بما في ذلك ضعف الرقابة و الاجراءات التأديبية الرادعة

- ضعف برامج التدريب و التأهيل المتعلقة بأخلاق العمل(شخاب،2015،ص59-61).

مما سبق عرضه تبين أن هناك القيم المحلية و القيم المستوردة ، فالقيم المحلية تتمثل في التفاعل القائم بين أفراد التنظيم و هذا النوع يتماشى مع طبيعة العيش في تلك المرحلة ، ففي الجزائر كانت معظم المناطق تعتمد على الزراعة و تربية المواشي ثم الانتقال الى المصانع و المؤسسات مع نقص اليد العاملة و انتشار الامية التي شكلت صعوبة كبيرة في أداء الأعمال . أما عن القيم المستوردة و تتمثل في الادارة و التنظيم و التسيير مع التكنولوجيا حيث عرفت التنظيمات وتيرة متسارعة من التغيير في الانماط الادارية و التسييرية مستوردة من بيئات مختلفة عن بيئة العمل في الجزائر .

خلاصة :

من خلال ما تم عرضه نستنتج أن القيم التنظيمية لها دور هام و مؤثر في تحديد سلوك الأفراد داخل التنظيم . فالقيم التنظيمية بالنسبة للمؤسسة هي القاعدة التي تنطلق منها لتحقيق الأهداف المرجوة . و قد تطرقنا في هذا الفصل إلى ذكر كل من تطور القيم التنظيمية و معرفة خصائصها ، شروط اختيارها ثم إلى الأهمية و الأهداف ، بعدها التصنيف على حسب كل عالم ، و معرفة قياس القيم التنظيمية و أخيرا وصولا إلى النظريات المفسرة لموضوع القيم التنظيمية .

تمهيد

1. أهمية الهوية
2. أشكال و محددات و مكونات الهوية
3. خصائص الهوية
4. وظائف الهوية
5. الآليات و الوسائط الأساسية المؤثرة في تشكل الهوية
6. النظريات المفسرة للهوية
7. مقارنة "رونو سانسوليو" و "كلود دوبار" للهوية

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الهوية هي الغاية الأساسية في حياة الفرد، كما أن فقدانها و صعوبة تحقيقها يؤدي بالفرد إلى حالة إغتراب دائم عن المجتمع. و قد لقي مفهوم الهوية اهتماما أكاديمي كبير، نظرا للدور الذي تلعبه الهوية في الحياة التنظيمية، فهوية الفرد في تشكل مستمر عبر سيرورة حياته. و نحاول أن نرصد في هذا الفصل أهمية الهوية و أشكالها و محدداتها، و مكوناتها و وظائفها، إضافة إلى أهم الوسائط المؤثرة في تشكل الهوية و نماذج الهوية.

1- أهمية الهوية:

أضحت فكرة الهوية تلقى إهتماما كبيرا في علم الاجتماع، حيث نادرا ما تطرق علماء الاجتماع الأوائل لها، رغم أن منجزاتهم لم تخلوا في مضمونها من نظرية الهوية، و كمثال لذلك نجد جل الدراسات الأولى للطبقة الاجتماعية في بريطانيا كانت ترى أن الهوية الطبقيّة هي أساس إحساس الناس بمن يكونون. أما دراسات الوعي الطبقي أكدت أن الهوية الطبقيّة تتصف بالقوة الدائمة، بينما قللوا من أهمية باقي الهويات كالجنس و العرق و على اعتبارها من بين المفاهيم الحديثة للهوية. و ارتبط الإستقرار الدائم لهوية الشعوب بالإشتراك الواسع بها من قبل المجموعات الاجتماعية و عندما تعتمد على أحد أو العديد من المتغيرات الأساسية كالطبقة و القومية.

أما فيما بعد فقد أضفت نظريات ما بعد البنيوية و ما بعد الحداثة اتجاها جديدا مخالفا فيما يتعلق بموضوع الهوية. فقد افترضت تلك النظريات أن هويات الشعوب قد تتعدد و تختلف مظاهرها، فهي غير ثابتة و تتضمن العديد من الإختلافات. فعلى سبيل المثال في بعض المواقف يتصرف الناس بصفة ذكورية و بصفة أنثوية في مواقف أخرى. و فحوى الهوية الذكورية و الأنثوية صار غامضا بحيث نشهد الآن الكثير من الطرق لصفة الرجولة و الأنوثة في مكان طريقة واحدة.

و وفقا لما سبق فإن الناس يسعون لإيجاد هوياتهم الخاصة، و لم تبقى الهويات تقتصر فقط على المجموعات الاجتماعية التي ينتمي إليها الأفراد. فالفرد يمتلك الكثير من الخيارات فيما يخص الجماعة التي يرغب الإنتساب لها، و للأفراد من خلال عمليات التسوق و أشكال الإستهلاك بإمكانهم إختيار و

أيضا تغيير هوياتهم. و بعض المفكرين ينظر أن جل الأفراد في المجتمعات الحديثة لم يصبح لديهم معنى ثابت و مستقر للهوية، فهوياتهم في حالة دائمة من التجزؤ و الإنشقاق (هارلميس و هولبورن، 2010، ص13-14).

كما تكتسي الهوية التنظيمية أهمية بالغة سواء بالنسبة للمؤسسة أو للعاملين، فبالنسبة للعاملين تعد الهوية التنظيمية القوية بمثابة الدعامة الأساسية التي تزيد من رغبة الفرد في الاستمرار بالمؤسسة و الإلتزام بقيمها التنظيمية وتلبي أهدافها وسياساتها، كل هذه المؤشرات بطبيعة الحال هي مؤشرات دالة على الولاء التنظيمي. وبالتالي يمكننا القول أن للهوية التنظيمية أهمية بالغة بالنسبة للعاملين تتمثل في تشكيل ولائهم. وهي ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة فالولاء التنظيمي يكسب الطرفين الكثير من الخصائص الإيجابية (براهمية، 2018، ص193-207).

2- أشكال و محددات و مكونات الهوية:

2-1- أشكال الهوية:

-الهوية السلبية و الإيجابية:

يرتبط الجانب الإيجابي للهوية بالإرادة و العقلانية الواعية الهادفة، أما الجانب السلبي يرتبط بالهوية السلبية و ضعف الشخصية و الإنقياد و التبعية.

-الهوية الجبرية و الإختيارية:

نعني بالهوية الجبرية كل إنتماءات الفرد الذي لايمك خيار الإلتماء إليها كالإنتماء العائلي الذي يبين هويته عن طريق اللقب العائلي، أو الإلتماء الى مجتمع ولد فيه، أو الجنس...أما الهوية الإختيارية فتشمل كل إنتماءات الفرد المتشكلة من خلال خياراته الذاتية، كإختيار الدين، المهنة، الإلتماء السياسي (معزوزي، 2020، ص101).

2-2- محددات الهوية (المهنية):

يعتمد في تحديد الهوية على مجموعة من العناصر كمرجع يتم من خلاله معرفة هوية محددة كمايلي:

-المكان و البيئة المشتركة:

يرتبط وجود الهوية بوجود مكان أو نطاق جغرافي موحد (هوية وطنية)، أو الى مؤسسة معينة (هوية تنظيمية مهنية)، هذا ما يكسب الفرد مكانة معينة و دور محدد، و عندما نريد تحديد الهوية المهنية للعامل فمن الضروري أن نعود الى مكان نشأته المهنية، فهوية العامل تختلف من قطاع الى آخر داخل المؤسسة و أيضا من مجتمع الى آخر.

-الزمن و التاريخ المشترك:

ينطلق في تحديد هوية الجماعات من تاريخ تشكلها حيث تتأصل هوية الجماعة في تاريخها، و بالنسبة للهوية المهنية فيتم تحديدها من جهتين الأول تاريخ جماعة العمل، و الأخرى المسار المهني للعامل.

-نشاط و ثقافة مهنية مشتركة:

تتعلق الهوية المهنية بطبيعة النشاط الممارس من قبل جماعة عمل ما و ذلك ما يكسب الأفراد ممارسات و قيم و عادات مشتركة. فعلى الرغم من اختلاف مواقع العاملين داخل المؤسسات و من مؤسسة الى أخرى، إلا أنهم يشتركون في طبيعة النشاط الذي يمارسونه و بالتالي يمكن القول أن هويتهم مشتركة.

-الديموغرافيا: و تتضمن تعداد أفراد الجماعة و انتشارهم وفقا للجنس و العمر و النشاط المهني تاريخيا و على حسب خصائصها بأحد الجنسين. (معزوزي، 2020، ص98-99)

2-3-مكونات الهوية:

يتم تحديد هوية الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات غعمادا على جملة من العناصر تصنيفها فيمايلي:

مكونات الهوية الأساسية ثلاثة هي:

-الذات: من هو الفرد.

-الإنتماء الإجتماعي: حيث يعتمد الفرد في تحديد من يكون على إحساسه بالإنتماء الى إحدى المجموعات الإجتماعية.

-الإلتزام الإجتماعي: الذي يحدد مدى إنتماء الفرد و قيامه بالدور المكلف به (معزوزي، 2020، ص99).

3- خصائص الهوية:

ينبغي لتحديد هوية مجتمع أو جماعة أو فرد الرجوع الى مجموعة من العناصر يمكن تصنيفها في المجموعات التالية:

3-1- عناصر مادية و فيزيائية: تتضمن:

الحيازات: الإسم، الآلات، الموضوعيات، الأموال، السكن، الملابس.

القدرات: القوة الإقتصادية، الجسدية و العقلية.

التنظيمات المادية: تنظيم الإقليمي، نظام السكن، نظام الإتصالات الإنسانية.

الإنتماءات الفيزيائية: الإنتماء الإجتماعي، التوزيعات الإجتماعية و السمات المورفولوجية.

3-2- عناصر تاريخية:

الأصول التاريخية: الأسلاف، الولادة، الإسم، القرابة، الخرافات.

الأحداث التاريخية الهامة و مراحل التطور: التربية و التنشئة الإجتماعية.

الآثار التاريخية: العقائد، العادات و التقاليد، القوانين و المعايير.

3-3- عناصر ثقافية نفسية:

المنطلقات الثقافية: العقائد، الأديان، الرموز الثقافية، الأيديولوجيا و نظام القيم الثقافية و أشكال

التعبير.

العناصر العقلية: النظرة الى العالم، نقاط التقاطع الثقافية، العادات الإجتماعية، السمات الشخصية،

إتجاهات نظام القيم.

3-4- عناصر نفسية إجتماعية:

أسس إجتماعية: إسم، مركز، عمر، جنس، مهنة، سلطة، أدوار إجتماعية، ممارسات، إنتماءات إجتماعية.

القيم الإجتماعية: الكفاءة، النوعية، التقديرات المختلفة.

القدرات الخاصة بالمستقبل: القدرة و الإمكانيات، الإشارة الإستراتيجية، التكيف، نمط السلوك (شريط، 2017، ص60).

4-وظائف الهوية:

تحدد حسب "كاليميري" وظائف الهوية في ثلاثة وظائف نوجزها بتصريف على النحو التالي:

4-1-الهوية المعنوية:

للهوية دور معنوي أساسي في عملية إنتاج الذات لدى الفرد و الجماعات فهي تجعلهم يحرصون على معرفة ذواتهم و تعريف غيرهم بها، فعدم وجود الذات يحدث أزمة الهوية، ففي حالة عزل الذات عن هويتها يحدث ما يطلق عليه بإنعزال الهوية أو إغترابها و الذي يعني التجزؤ و الإنشقاق عن الهوية الأصلية و تشكيل هوية جديدة.

4-2-الوظيفة الواقعية:(براجماتية):

تسعى الى تكييف الفرد مع محيطه و جعله يتأقلم، فمن غير الممكن أن تبني الهوية بعيدا عن الآخرين و عن الواقع، و ذلك بكل تناقضاته الذي قد يشكل تهديدا بالنسبة لوحدة الأنا (الفرد)، و لذا وجب أن يكون بناء مقوماتها في انسجام مع المحيط بالإعتماد على التفاوض للتقليل من شدة هذا التهديد، فالهوية تتماشى مع الواقع الذي تستمد منه أكبر جزء من مكوناتها، فأساس الهوية هو تحقيقها و جعلها مشتركة على مستوى المنظمات و الجماعات للوصول للإعتراف بها.

4-3- الوظيفة القيمية:

كما يرى "كاميليري" أن الفرد يسعى على الإستظهار لذات تحمل قيم إيجابية تمكنه من الإندماج في الواقع و تكوين علاقات و روابط مع الآخرين، حيث يهدف هذا الفرد أثناء عمليات التفاوض مع محيطه الى بناء هوية يتقبلها الآخرون و تمتلك قيمة عند الآخرين أو تصوير الذات.

-و حسب "ايريك" وظيفة الهوية تسعى لبناء هوية الجماعة الإجتماعية و الحرص عليها فهي موجودة من أجل فرد أو جماعة عن طريق المقارنة بينهما فكل شخص يكون صورة عن شخصه، تتعلق بما يتصوره الآخرون عنه.

-يرى "Oberlé" و "Aebisher" أن شعور الأفراد ببيئتهم يؤثر فيه المجتمع الذي يعيشون فيه، إلا أن الجماعة على الرغم من حداثتها ليس ممكن أن تكون في معزل عن التيارات الفكرية للمجتمع العام الذي تنتمي إليه، و القيم التي تنقلها تلك التيارات. في حقيقة الأمر الفرد لا يتأثر بجماعة الإنتماء وحدها و لكن أيضا بالمجتمع الذي يشكل جزءا منه (معزوزي، 2020، ص99-100).

5- الآليات و الوسائط المؤثرة في تشكيل الهوية:

5-1- آليات تشكل الهوية المهنية:

تم الإعتماد على الفعل تشكل و ليس تشكيل، لأن مفهوم الهوية ديناميكية، تأخذ و تطرح، وفق عملية التواصل و التفاعل الإجتماعي المنتج للقيم التي تساعد على التنشئة الإجتماعية و التنظيمية للعامل، من حيث تترجم كأفعال و سلوكيات تتجسد عبر الممارسة المهنية. و وفقا لذلك فالهوية المهنية في تشكل مستمر عبر الزمان و المكان قبل دخوله عالم المؤسسة و تتواصل عبر مساره المهني، و يرتكز هذا التشكيل على ثلاث آليات حسب (philipe Bernoux) و هي:

التكوين:

يعد مضمون التكوين و المقررات الدراسية المرتكز الأساسي الذي يبني عليه المتربص طموحه و تصوره للمستقبل المهني و استعداده للعمل بحيث يكتسب المعارف النظرية العلمية حول المجال المهني الذي يريد أن ينتسب إليه و التكوين لا يقتصر على تلقين المعارف النظرية و حشو دماغ المتلقي بها. بل

يمتد الى إعطاء المتربص فرصة للتعرف عن قرب من خلال تربصات ميدانية و تفاعل مع ذوي الخبرة الميدانية. تؤهلهم لبناء علاقة إنتماء و انتساب للمؤسسة ليس كأجير بل كشريك في نجاح المؤسسة التي يعمل فيها و أن تطوره مرتبط بتطورها و بذلك يصبح التكوين عامل من عوامل بناء المسارات المهنية للعمال. و لذلك يجب أن تتكيف المقررات الدراسية مع مقتضيات المهنة و خصوصياتها و أهداف المؤسسة و التحولات التي يشهدها المحيط الإجتماعي و الإقتصادي.

كما أن التكوين لا يتوقف بمجرد دخول العامل الى المؤسسة بل يجب أن يكون هناك برنامج مستمر للتكوين و تحسين المستوى و مسايرة التقنيات الجديدة قصد تحسين و تطوير معارف العامل و إعطائه فرص للترقية. بحيث تعد هذه العملية بمثابة حافز له أثر بالغ في فاعلية العامل و تقوية علاقته و إنتمائه للمؤسسة.

الخبرة المهنية:

يلعب عامل الزمن دور هام في تمكين العامل من اكتشاف ذاته و قدراته و مدى تعلقه بالمهنة و المؤسسة و بناء علاقات إجتماعية و إنسانية مع مختلف الفاعلين الإجتماعيين و من خلال الزمن يتمكن العامل أيضا من اكتشاف أسرار المهنة و الإحتكاك مع من له خبرات و دراية بأساليب العمل من حيث تمكنه من التحكم في التقنية تأهله لإكتساب مكانة يوظفها لتعزيز دوره و بناء شخصيته المهنية و الإجتماعية في عالم الشغل. حيث يؤكد (R.Sansaulieu) أن ممارسة مهنة معينة أو التحكم في تقنية مرتبط بمعايير العلاقة التي تحكمه بالآخرين، بمعنى أن كفاءة العامل في إنجاز عمله مرتبط بدرجة وطبيعة العلاقات الإجتماعية التي تربطه بالآخرين. لذلك فإن الوضعية المهنية و ذلك عبر تعزيز الروابط الإجتماعية بين الفئات المهنية و مجتمع المؤسسة ككل.

الإعتراف بالإنتماء :

يقول (Alisandro Bezorno) إن هويتنا محددة من قبل الآخرين، أو بالأحرى عن طريق الإعتراف الذي يمنحه الآخرون لهويتنا، عن طريق المقاصد أو الصفات التي ينسبوننا لها. و حسب (R.Sansaulieu) أن هناك علاقة وطيدة بين الإعتراف بالإنتماء و تشكل الهوية بحيث لا يمكن أن تتشكل هوية الإنتماء لمجموعة معينة دون أن تعترف أو تقبل هذه المجموعة بإنتماء الشخص لها. بمعنى

الإلتزام بألية التواصل الإجتماعي بين مختلف الفاعلين على أساس الإعتراف المتبادل لكل طرف و دوره في تحقيق أهداف المؤسسة و بالتالي تأكيد وجوده الفعلي كعامل فاعل ينتمي الى فئة مهنية معينة.

و يقول (Axel Honneth) في هذا الصدد: تعتبر تجربة الإعتراف من الناحية الإجتماعية شرط لتحقيق هوية الشخص، و إذا لم يتحقق هذا الإعتراف فيعني أن الفرد يشعر بالإزدراء مما يعني شعوره بإمكانية إندثار شخصيته و زوالها. كما أن شروط تحقيق الهوية الخاصة بكل فرد تختلف باختلاف وضعيات العمل و الموظفين، و ضغوط العمل و الأمراض المهنية مما يسبب فقدان الهوية. و لهذا لا نستغرب نعت (Sansaulieu) لعالم العمل بأنة تراجيدي مادام الإنسان يفقد فيه هويته. ليس لأن عالم العمل عالم للإنتاج الإقتصادي و التقني، بل عالم للتفاعلات الإجتماعية بين الأفراد يحضر فيه التواصل و ينعدم، كما تلعب فيه التراتبية ادارية و المالية أدوارا لها تأثيراتها (بجاج، 2015، ص307-308).

و قد أكد الدكتور "بن عيسى محمد المهدي" أن المؤسسة هي مكان مستقل عن المحيط أو المجتمع المنتج للضوابط التي تحكم العلاقات الإجتماعية، هذه الضوابط هي التي تشكل نقطة ارتكاز في التحليل الإستراتيجي للفعل الإجتماعي عند "كروزيه" و لكن المؤسسة الإقتصادية أصبحت اليوم مكان أين تنشأ و تتشكل فيه الهوية و الثقافة و الإتفاقيات الإجتماعية التي لا يمكن أن تكون لو لم يكن هناك حد أدنى من الثقة المبنية على التصوير الجماعي و الخيال المشترك. (بدران، 2017، ص128)

و مما سبق يتضح لنا جليا أن هوية الفرد في تشكل مستمر حتى قبل دخوله للمؤسسة، و أيضا عن طريق التكوين، الخبرة المهنية و الإعتراف بالإنتماء التي تعتبر آليات تشكل الهوية المهنية.

5-2- الوسائط الأساسية المؤثرة في تشكل الهوية:

يتعرف الأفراد من خلال تفاعلهم داخل الجماعة على الأدوار الإجتماعية المنوطة بهم عن طريق تعاملهم مع الأشخاص المقربين منهم كوالدين و أفراد الأسرة و من هم في نفس فئتهم العمرية و الأقارب و المدرسين، حيث تضمحل الهوية كلما ابتعد الفرد عن أعضاء الجماعة، و على عكس ذلك كلما تواجد بينهم تقارب ازدادت معرفتهم بالأدوار الإجتماعية و ثبتت هويتهم، هذه المعرفة تجعل الفرد قادرا على معرفة تصورات المجتمع و تتحدد هويته الإجتماعية و تتغير وفقا للنمو الإجتماعي، و تظهر ملامحها عند قيام الفرد بأدواره الإجتماعية.

و نذكر أهم الوسائط الأساسية المؤثرة في تشكيل هوية الفرد:

الصدقة: تعزز معنى الذات وتمتاز بوجود روابط قوية عن طريق التشارك في الأنشطة و المنفعة المتبادلة و تجعل الفرد قادرا على الإستمرار في ممارسة الأنشطة و اكتساب أسلوب حياة من النموذج الثقافي.

إدراك الدور الجنسي و تحديده: تعتبر معايير الهوية الجنسية حتمية لتمايز الأدوار المتعلقة بها تبعا للمنظومة الثقافية و تطوراتها و تقدير الجنس كدور بيولوجي و كفاءة اجتماعية.

العلاقة مع الجنس الآخر: تتعلق بالقدرة على فهم مواقف الجنس الآخر و معرفة ادوارهم و تأثير القيم العائلية و التنوع الثقافي و التطور الاجتماعي، و يعتبر تحديد النشاط عاملا أساسيا في معرفة مستويات المجتمع و مكوناته المؤثرة في صراعات الميول و الشروط و تفعيل النشاط و تنظيم ممارسته وفق القيم الشخصية للفرد و تعد من بين سمات الهوية (قيلي، 2021، ص196).

التقمص: هو عملية نفسية تجسد عملية واعية و أداة تمكن الفرد من غكتساب هوية. حيث أن الفرد يتأثر بالآخرين خلال تعلمه للأدوار الاجتماعية عن طريق عملية التقمص أو التوحد معهم، حيث يتخذ الأدوار التي يقوم بها الآخرون كما لو كانت خاصة به. و لذلك يعتبر الحب و الإعجاب و التقليد و بعض المفاهيم الأخرى أساسا لعملية التقمص، و منه تتلاحم الأدوار الاجتماعية المتنوعة للفرد لتساعد في تكوين مفهوم الذات عنده (الزغبى، 2010، ص172).

6- النظريات المفسرة للهوية:

-إيريك إريكسون Erik Erikson و نظرية تشكل هوية الأنا:

اهتم "إيركسون" في نظريته بنمو الأنا و مدى فاعليتها و ركز على أهمية الجوانب الاجتماعية و النفسية بوصفها محددة للنمو، حيث عدل من نظرية "فرويد Freud" استنادا الى البحوث النفسية و الاجتماعية و الأنثروبولوجية الحديثة، و رغم أنه استبقى الكثير من مفاهيم "فرويد" بما في ذلك مثلث مكونات الشخصية الهو الأنا و الأنا الأعلى، إلا أنه أعطى أهمية أقل للعوامل البيولوجية الأساسية للهو بالمقارنة مع "فرويد"، بل عوضا عن ذلك فهو يعتقد أن الأنا هو القوة المحركة للسلوك، و المفهوم الرئيسي في نظريته هو اكتساب هوية الأنا، و اختبار القضايا المتعلقة بالهوية و التي تشكل خصائص لمرحلة المراهقة، و يعتقد

بأنه على الرغم من أن الخصائص النوعية لهوية الشخص تختلف من ثقافة الى أخرى، إلا أن انجاز هذه المهمة النمائية يتضمن عناصر مشاركة بين الثقافات جميعا، و أن تطور الحس الحقيقي بالهوية الشخصية يمثل الرابطة السيكولوجية بين الطفولة و الرشد. و يلخص "ايركسون" مراحل تشكل الأنا فيمايلي:

- **المرحلة الأولى:** و تتمثل في السنة الأولى (الثقة مقابل عدم الثقة).
- **المرحلة الثانية:** و تتمثل في السنة الثانية (أزمة الإستقلال مقابل الشعور بالخجل).
- **المرحلة الثالثة:** الطفولة المبكرة و تمتد من 3 الى 5 سنوات (أزمة المبادرة مقابل الشعور بالذنب).
- **المرحلة الرابعة:** الطفولة المتوسطة و المتأخرة و تقابل سن المدرسة الابتدائية (أزمة الكفاية مقابل الشعور بالذنب).
- **المرحلة الخامسة:** و تقابل سن المراهقة (أزمة الهوية مقابل اضطراب الدور).
- **المرحلة السادسة:** و تمثل فترة الشباب المبكر (المودة مقابل العزلة).
- **المرحلة السابعة:** أواسط العمر (الإنتاجية مقابل الركود).
- **المرحلة الثامنة:** الرشد المتأخر و تقابل المرحلة الأخيرة من العمر (تكامل الذات مقابل اليأس).

و في مواصلة للأبحاث التي قام بها "ايركسون" قام "جيمس مارشيا James Marcia" بتحديد أربع رتب للهوية، بحيث تعكس كل رتبة قدرة الفرد على التعامل مع المشكلات المرتبطة بأهدافه و أدواره ثم إمكانية الوصول الى معنى ثابت لذاته و وجوده، و يمكن تلخيص رتب هوية الأنا فيمايلي:

- **تحقيق هوية الأنا:** تمثل رتبة تحقيق هوية الأنا الرتبة المثالية لهوية الأنا و مؤشرا للنمو السوي.
- **تعليق هوية الأنا:** هنا يفشل المراهق في إبداء التزام حقيقي بخيارات محددة، مما يدفعه لتغييرها من وقت لآخر محاولة منه للوصول الى ما يناسبه.
- **إنغلاق هوية الأنا:** يقع الأفراد في رتبة الإنغلاق كنتيجة لعدم خبرتهم لأزمة الهوية، حيث يواجهون بقوى خارجية تختار لهم أهدافهم، و من بين ذلك اختيار الباء لنوع معين من الدراسة أو العمل أو غير ذلك لأبنائهم.
- **تفكك أو تشتت الهوية:** و تمثل أسوء رتب الهوية، و يتسم الأفراد في هذه الرتبة بضعف التوجه و الضبط الذاتي، و ضعف الإهتمام و المشاركة الإجتماعية و درجة عالية من القلق و سوء التوافق و الشعور بعدم الكفاية (نصر و مايدي، 2017، ص418).

يتضح من خلال ما سبق أن الباحث "ايركسون" ركز في نظريته التي تبني من خلالها التطور النفسي الاجتماعي لهوية الأنا على تحليل مراحل نمو الفرد و ما يؤثر من عوامل في تشكيل هويته و شخصيته و سلوكه. كما أكد على أن هوية الأفراد تتشكل عبر مراحل متتالية و تجارب مستمرة و ذلك من خلال التفاعل الاجتماعي و التواصل.

-الهوية عند جورج هيربرت ميد:

يرى "جورج هيربرت ميد" أن الهوية تنشأ خارج ظروف الوراثة، و تكتسب من مصدرين أساسيين أولهما الخبرات الاجتماعية التي يعيشها الفرد، و ثانيهما تفاعلات الفرد مع الآخرين، فهو يعرف الهوية على أنها وحدة أو كتلة ذات علاقة ضيقة مع حالات إجتماعية أين يجد الفرد نفسه في حالة اندماج وسط هذا المجتمع الذي ينتمي إليه، فبالنسبة ل "هيربرت ميد" يؤثر الفرد على نفسه بنفسه، و يكون هذا بطريقة غير مباشرة، تأخذ بعين الاعتبار نظرة الآخرين و الجماعة الاجتماعية و الثقافية التي ينتمي إليها، فالفرد مثلاً يجد نفسه في مواقف عديدة في حياته اليومية حول قضايا معينة، إلا أن وجود الفرد و تفاعله في هذه المواقف يؤثر على مواقفه من هذه القضايا، و هنا يمكن القول بأن للفرد رأيه الخاص و العام المشترك مع الآخرين في هذه القضايا.

و يقسم "هيربرت ميد" الهوية الى عنصرين أساسيين و هما:

- **الذات الفردية:** و التي تشير الى استجابة التركيب العضوي لإتجاهات الآخرين، بنوع من الخصوصية تبعاً لطبيعة شخصية الفرد.
- **الأنا الاجتماعي:** و هي ذلك المكون المؤلف من اتجاهات الآخرين التي تعلمها الفرد عبر عملية التنشئة الاجتماعية و منبهات الفعل الاجتماعي بحكم وجوده ضمن جماعة. و عندئذ تصبح الهوية البشرية عبارة عن المعادلة التالية: الذات الفردية+الأنا الاجتماعي.

كما يرى "هيربرت ميد" بأن هناك مجموعة من المؤثرات الاجتماعية التي تؤثر على ادراك الفرد لهويته و تصوره لذاته، و من أهم هذه المؤثرات نجد: اسم الفرد و اسم عائلته، دور الفرد الاجتماعي داخل الأسرة، درجة تجانس فئات المجتمع، نوعية الأفراد التي يتعامل معهم الفرد و رأيهم فيه، الخبرات الشخصية، المرحلة العمرية، عملية الرجوع (ردود أفعال الآخرين على تصرفات الفرد)، القيم السائدة في المجتمع، المعايير و المقاييس الخاصة بالفرد، وضوح و توحيد المعايير الثقافية في المجتمع.

و انطلاقا من نظرية "جورج هيربرت ميد" حول الهوية قم عالم الإجتماع "ارينغ غوفمان" بالتوسع أكثر في دور الآخر في عملية تشكيلنا لهويتنا، و بهذا فقد انتقل "غوفمان" بالهوية من ظاهرة فردية الى ظاهرة سوسيولوجية.

لقد أبرز كل من "هيربرت ميد" و "غوفمان" اهتمامهم بموضوع الهوية حسب نظرة التفاعلية الرمزية التي أعطت أهمية كبيرة لدور التفاعل في تشكيل الهوية و دور الآخر في تحديد هوية الفرد، فغالبا ما يكون السلوك النابع من الفرد مراعيًا لنظرة الآخرين و موافقا للقيم السائدة في المجتمع(نصر و مايدي، 2017، ص419).

-ارينغ غوفمان Erving Goffman التفاعل الإجتماعي كأساس لتشكيل الهوية عند الأفراد:

لقد اعتبر "غوفمان" أن الهوية تتشكل نتيجة التفاعل الإجتماعي، لذلك ينصب اهتمامه على موضوع كيفية تأثير آراء الآخرين على ادراك الفرد و سلوكه، الذي ينتج عن عملية التفاعل الإجتماعي، بمعنى أن ادراك الفرد لوجود الآخرين و الأهمية الدلالية التي يعطيها لهذا الوجود، تجعل سلوكه مسجونا بهذا الإدراك بشكل يكون للآخرين قوة السيطرة على سلوكه و توجيهه، و هذا الإنطباع الفردي حول الآخرين هو الذي يحدد عملية التفاعل الإجتماعي، التي من خلالها يتمكن الفرد من الحصول على معلومات خاصة حول الأفراد الذين يتفاعل معهم لكي يحسن عملية التفاعل بناء على المعلومات التي يتلقاها. أما في كتابه تقديم الذات (1956) فقد قارن العالم بنظام مسرحي يلعب فيه الأفراد دور الممثلين و تلعب العلاقات الإجتماعية دور التمثيلات الخاضعة لقواعد دقيقة. و أحد الأسئلة الرئيسية التي تفرض نفسها على الممثل هو أن يخلق عند الغير انطباعه بالواقعية من أجل الإقناع بالصورة التي يرغب في تقديمها عن ذاته، و في سبيل ذلك عليه أن يثق في حضوره (المظهر الشخصي). و يقسم "غوفمان" في هذا الإطار الحيزات الإجتماعية الى المناطق التالية:

- **المناطق الداخلية(العرض):** و هي التي تدور فيها المشاهد التمثيلية و يواجه فيها الممثلون (الفاعلون) الجمهور و عليهم أن يتمسكوا فيها بأدوارهم الإجتماعية مثل الأستاذ في قاعة الدرس.
 - **المناطق الخلفية (الكواليس):** و تكون مغلقة أمام الجمهور و فيها يمكن للممثل الإسترخاء.
- يتضح من خلال ما سبق أن الباحث "ايرفينغ غوفمان" يظهر أن هناك نوعين مختلفين من سلوك الأفراد أحدهما مقيد بالغير، أي يتوقف سلوك الفرد على مراعاة آراء الآخرين حوله، و نظرتهم إليه، و الصورة التي يكونونها عنه. فهو يحرص أن تظهر هذه الصورة بأفضل حالاتها. كما يلتزم بالقواعد الإجتماعية في سبيل أداء دوره على أحسن وجه. أما السلوك الآخر فهو على عكس ذلك، غير مقيد حيث

يؤدي الفرد بحرية الدور الذي يراه مناسباً له، دون الرجوع إلى آراء الآخرين و انطباعاتهم عنه، كونهم غير متواجدين معه (نصر و مايدي، 2017، ص419-420).

7- مقارنة "رونو سانسوليو" و "كلود دوبار" للهوية:

7-1- مقارنة سانسوليو للهوية المهنية و نماذج الهوية في العمل:

على اعتبار أن التنظيمات المهنية هي بمثابة مواقع إنتاج للثقافة، في مستوى النسق الاجتماعي ذاته، يكشف "سانسوليو" أن المؤسسة على سبيل المثال، ليست وحسب فضاء إنتاج المنافع و الخدمات التي تؤسس التبادلات الاقتصادية، بل أنها أيضاً فضاء تتطور فيه آليات المؤسسات و التغيير الفردي و الاجتماعي عبر عمليات امتلاك و بناء و تفكيك القيم و المعايير التي يحكمها. و على خلاف التقليد الدوركامي، فهو يبين كيف أن التنشئة تنعكس بكيفية متميزة جداً بالنسبة للفاعلين في المنظمة نفسها و كيف أنها تتشكل على الدوام، موضوع استراتيجيات يستهدفون الفاعلون من خلالها تطوير قيم و قواعد الفعل و التمركز بشكل أفضل ازاءها، حسب أهداف و موارد الفعل المتنوعة. و في مواجهة وهم الكونية العبثية الذي تعكسه النماذج العقلانية الكلاسيكية الأولى، تقودنا مقارنة سانسوليو إلى أن نأخذ في الحسبان، وزن الثقافات الوطنية و المحلية في تنفيذ مبادئ تنظيم العمل، و هي تشير إلى أهمية الترابط بين المؤسسات و الوزارات، مؤسسات التكوين المهني الأولى و المستديمة، النقابات، الآليات القانونية من أجل ضبط شروط العمل التشغيل و الحماية الاجتماعية... و هي تؤكد على وظيفة الجماعات المهنية الحرفية التي أعدت مطولاً خلال تواريخ العمل، كأساس للعلاقات الاجتماعية و دعامة للهويات المهنية الفردية.

تأثر الثقافات الوضعية و المحلية في آليات التدريب و التعلم التي عن طرقها يحول كل وافد جديد، معارفه إلى ممارسات مهنية تتكيف محلياً و يتم الاعتراف بها، و تشير إلى ديناميكا المواجهات الدائمة التي تحدث بين كافة المجموعات المهنية، لكي تتوج بتعريف و تحديد القيم الجديدة و بتوافق القيم التي تسهم تدريجياً في إنتاج طرائق تفاعل و هويات جديدة. كما أنها تواجه عواقب هذه الديناميكية التنظيمية الداخلية على المجتمع برمته، في صيغة ظاهرة التغيير الاجتماعي. يؤدي بنا سياق تناول تغيير العمل إلى اثناء هذا التحليل. فقد تم توسيع ليس و حسب نموذجية السياقات التنظيمية، لكن أيضاً نماذج هوياتية تعتبر أكثر تنوعاً، مؤقتة و احتمالية. و حسب فرانكفورت و جماعته يجب الكشف عن التغيير الكبير. إذ أن

المشروع الفردي و تناسق انجازة و المعنى المشترك للفعل هناك حيث تمثل السلطة رهان و قاعدة الهوية قد أصبحت كلها رهانات مركزية في أشكال عقود بين المنظمة و الفاعلين الفرادى و موجهة ديناميكياتهم الهوياتية.

و من خلال فحص تساؤلاتهم حول الأشكال الجديدة للإندماج في المؤسسة. فقد تعرف هذا الباحث على " أنماط جديدة من شرعية الفعل " : و بين أن "المشروع الفردي" يحدد نمطا من المشروعات و يفترض أن يفرز كلا في المشروع الشخصي للأفراد و مشروع المنظمة. إبرام عقد أو معاهدة، تضمن تحقيق أهداف الأطراف المعنية. هناك استراتيجيتان اثنتان تنظمان حول هذه المبادئ، و هما تختلفان بحسب أنماط هوياتية و مراكز استراتيجية. يفضلها الفاعلون و هي: استراتيجية توازن تتميز بالتوفيق بين الإستثمار و الإنخراط في العمل و في ميادين الحياة الأخرى. و استراتيجية مسارات توضحها بشكل دقيق حالة العامل في شركة الطيران التي درسها الباحث، و هي استراتيجية: "تستهدف تحقيق اندماج اجتماعي، بواسطة الترقية أو تراكم التجارب المتنوعة، و هي ليست سجينة أي مؤسسة بعينها.

إن "الإنجاز" أو التحدي المهني هو نمط الشرعية الخاص ب"الأفراد المحترفين" الذين كانوا يبحثون تقليديا عن فرض الإعتزاز بعملهم و بعمليات مهنتهم، و يمثلهم اليوم الفاعلون "الجدد" خبراء ينسجون علاقات و شبكات أو عمال "موسميون" تربطهم علاقة فردية متباعدة عن الشركة. إن "غائية المؤسسة" تتمثل في نمط من المشروعات الذي يثمن "الفائدة أو المنفعة الإنتاجية" الإقتصادية أو الإجتماعية للعمل.

إن العامل الذي ينمي هذا المنطق، يخلق حالة تظافر بين موارد النسق الذي يكون في اتصال معه. و هو يستخرج تنميته من جودة منتجات الشركة. و يكون على اتصال مباشر مع الزبائن و حريص على استمرار ارضائهم. يحدد هذا "التكامل المجتمعي"، نموذجين من الإستراتيجيات، يتم تبني نموذج "المجتمع الدفاعي". من قبل مهنيين يشعرون بمرارة، بخسارة سلطتهم و خبرتهم التي تعود بالأساس الى مجئ تكنولوجيات جديدة. إنه منطق الإقتضاء الذي يتعلق بالعمال الأجراء الأقل كفاءة و الذين يفتقرون الى قابلية التكيف مع المهمات الجديدة و تختصر الهوية المهنية، بالنسبة لهؤلاء في بعدها الأدوات حصرىا.

هكذا يؤدي المنظور الثقافي الذي يعتمده سانسوليو الى تحليل علاقات العمل و سلوكيات التعاون بين الفاعلين الفرادى و الجماعيين، بوصفها استراتيجيات التوصل الى تحقيق سلطة دنيا و هوامش حرية كافية، من أجل التأثير و العمل. يحكم هذا الإنتصار حسب الكاتب عملية التوصل الى انجاز شعور

بالهوية المهنية.إنها أحد المحركات الأساسية للديناميكا التنظيمية.إن القدرة على التأثير في مجرى الأشياء و تأمين مركز هوياتي، ليست مع ذلك متعادلة بين الفاعلين الاجتماعيين.إنها غير ثابتة في الزمن، بحكم أن تفاعلات كامل المنظمة مع بيئاتها الملائمة للمنتجات الجديدة (صلاحية سريعة)، معايير اقتصادية للإنتاجية، هي رهانات سياسية-إجتماعية محلية و تنافس متزايد...لكن أيضا، بفعل تطوراتها الداخلية الخاصة (خصائص ديموجرافية، تطابق المعرفة المهارية و الكفاءات المكتسبة مع أنماط التنظيم الجديدة و الطموحات الجديدة للأدوار...).تجعل من كل فرد في المنظمة، فاعلا كبيرا في عملية التغيير، متسلحا بهوية مؤقتة يخاطر بها مع الغير في سياق بناء مستمر .

يسمح هذا المنظور في جزء كبير منه، يوصف نماذج السلوكيات التي سيعتمدها الزوج و الزوجة، بكيفية دائمة نسبية، أثناء اندماجهما في بيئتهما المهنية الجديدة.من هنا، يمكننا استخلاص الإستراتيجيات الهوياتية المهنية المتميزة.لكن هذه الأخيرة، تبدو لنا غير كافية بالنظر الى بيئات و أنماط الحياة.خارج المهنة التي تسهم هي أيضا في إعطائها معنى.إن سلوكيات الزوجين، لا يمكن فهمها بشكل كامل على ضوء انتمائهما أو انخراطهما في "منطق المسارات" الذي يتماشى مع خصائصها (الإجتماعية)الثقافية.كما مع الأشكال و الإكراهات الموضوعية التي تفرضها البيئة المهنية.غن تطور استراتيجياتها الهوياتية و تبني أنماط جديدة للإنخراط في العمل.يمكن أن يجد منبعه في نتيجة المداولات المطبقة في ميادين أخرى.من أنشطة التنشئة الإجتماعية (ساسي،2017،ص83-84-85)

نخلص الى القول بأن "سانسوليو" طور تيار فكري يعتمد على شكل من هيكلة التنظيمات التي تركز على تجربة التنشئة ، و هي التنشئة داخل التنظيم التي تلعب دورا مركزيا و هي نوع من التنشئة الإجتماعية و بذلك تتشكل الهويات داخل التنظيم.

-نماذج الهوية في العمل:

يعتبر سانسوليو المؤسسة كمكان للتعلم الثقافي و بناء الهوية المهنية، و يشير في مؤلفه "الهوية في العمل" الى أربعة أشكال للهوية في العمل، حيث أوضح أن الأعمال الجماعية في العمل هي مكان للتعلم الثقافي و أداة للجمع بين الهويات الجماعية.و منه نجد نماذج الهوية تتمثل فيمايلي :

1. نموذج الإدماج:

و هذا النموذج خاص بالأجراء و الموظفين الذين لا يملكون سلطة، عكس نموذج التفاوض المبني على التأكيدات و العلاقات الشخصية و الجماعية بين الزملاء، من المديرين و المهنيين الذين يمتلكون السلطة الإستراتيجية في التطوير التنظيمي، كما يتوافق هذا النموذج بالإرتباطات الخاصة بالفنيين و الموظفين في مجال الترقيات الإجتماعية، و الأفراد المنخرطين في مسار التطور المهني و التسلسل الهرمي من خلال عملية التغيير التقني و نمو التنظيمات.

2. نموذج الإنصهار:

و يظهر هذا النمط في الفعل الجماعي أثناء عمل السلسلة أو المهام المتكررة، كما يؤسس هذا النموذج للتفاوض و الهوية الجماعية في حالات كسب الأجور و على قدرتها على الفعل الإستراتيجي في النظام المهني، و له قدرة على المقاومة بترشيد قائد كاريزمي يوجه الجماعة و هذا النمط من الهوية متجذر و له القدرة على تنفيذ خدمة فردية أو جماعية.

3. نموذج التفاوض:

ميشال كروزيه في دراسته الأولية عن الخلل الوظيفي البيروقراطي، وجد فيه نموذج التفاوض أساس هذه القدرات من الألعاب في التفاعلات الناجمة عن السيطرة على منطقة الإرتياب عدم اليقين في التنظيم الرسمي، فإن تجربة علاقات السلطة هذه إستتبعت الإعتراف بالأفراد بوصفهم حاملي التأثير على شركائهم العاملين، مما يسمح في النهاية بالتعلم الحقيقي للعلاقات المعقدة و بناء خلفية لهوية شخصية و جماعية، كما يقوم هذا النموذج على الإلتماءات و تجربة علاقات السلطة و المسار التطوري، و هذه العمليات تجبر الأفراد على اتخاذ مجموعاتهم و التركيز على العلاقات الشخصية كمصدر للدعم و النجاح في الحياة، و هنا يشير سانسوليو الى فاعل حقيقي للذات، و هذه الأخيرة تتمحور حول السعي الدائم لإستطلاع الآخرين.

4. نموذج الإنسحاب:

و يظهر هذا النموذج من الهوية حين يكون الفرد غير فاعل في العمل، و مبتعد عن أشكال الإلتزام في العلاقات الإجتماعية، و يظهر في حالات البطالة ونهاية العمل الوظيفي، و كذا في حالات العمال المهاجرين من الشباب، كما أشار سانسوليو أن الفترة بين 1950-1980 ظهرت فيها نماذج جديدة للهوية، تمثلها هوية الخبير و الإطار الذي يجسد الترقية الإجتماعية المرتبطة بالمسار المهني، و هوية الموظف الذي يشغل وظيفة معينة ويتمتع بمكانة معينة داخل

التنظيمات البيروقراطية، و يرى أن تطور المقاوله أدى الى تشكل هوية المهني في مجال المعلومات و التجارة أو المجالات الأخرى المرتبطة بنشاط التنظيم، و هوية المقاول الذي يتمتع بسلطة كاريزمية عن طريق ثقافة المقاوله الرائدة.

و يقدم سانسولسو هذه النماذج التي ظهرت في هذه الفترة نتيجة التطور الذي ظهر في المؤسسة و المقاوله و أشكال التنظيمات الأخرى، و يرى أيضا أن العولمة أنتجت نموذجا آخر من الهوية حيث يقول "أصبحت مرتبطة بمفهوم قابلية الشغل و الكفاءات اللازمة للحفاظ على العمل أو الحصول عليه أو لتقديم المشاريع الشخصية داخل و خارج أوقات العمل في ظل الهشاشة التي أصبحت تطبع علاقة الفرد بعالم الشغل. بذلك تتجسد المؤسسة حسب سانسولسو كفضاء للحياة المهنية و تكسب فيها أنماط جديدة للهوية في العمل، فهي وسط ثقافي تتعايش فيه الذوات و تطور فيها التجارب و الخبرات.

مما سبق نستنتج أن المؤسسة حسب سانسولسو فضاء لتشكل الهويات، خلال المسار المهني للفرد، الذي يؤثر و يتأثر بعلاقات العمل داخل التنظيم (بغامي، 2021، ص81-82).

7-2- مقارنة دوبار لأزمة الهويات:

من خلال تركيزه على تحديد مفهوم الهوية، كان دوبار واضحا بحيث أنه يؤكد على : "استدخال البعد الذاتي، المعاش و النفسي في قلب التحليل السوسيولوجي ذاته". و تكون المقاربة التفاعلية للتشئة المهنية التي يراهن عليها، أكثر احتمالية مع التحليل السيكو-اجتماعي، بشأن الرهانات الهوياتية و العمليات المصاحبة لها بالفعل. يقوم بناء الهوية بالنسبة لهذا الكاتب على مبادلة أو "عقد مزدوج". في هذه المعاملة المزدوجة الذي يضمن توازنها الشعور بالهوية الإجتماعية، فإن هذه الأخيرة لا تعطى دفعة واحدة تشكل النزاعات التي قد تنشأ من الفوارق بين الهوية الغير و الهوية للذات. و هي موضوع استراتيجيات هوياتية، يتحول بموجبها الأفراد و هم يحاولون تقليص الفوارق المعاشة و يسهمون في تحويل بيئاتهم. و تدور القضية هنا حول حرية الفرد في اختيارات التعرف و التماهي. كما يتعلق الأمر بحتمية حضور الغير في بناء الهوية. و في هذا السياق المعاصر من تحول العمل، يشير دوبار الى الرهان الحيوي للديناميكيات الهوياتية، على سبيل المثال : حيث تزول قطاعات الأنشطة اليدوية الكبيرة تحديدا، مما يعيب التقاليد القديمة للإنتساب و الإنتماء و التضامن المهني. هنا حيث تحفز التكنولوجيات الجديدة للمعلومة بروز مهن ثالثة (خدمائية) تستقطب الأفراد ذوي الشهادات العليا الذين قليلا ما يخضعون للإستراتيجيات الطائفية.

في هذا السياق، يصبح الأفراد مدعويين الى تسيير ارتياب المنظمة شخصيا، و يكونون مسؤولين عن اكتساب وتطوير الكفايات من جهة و الفعالية أو الكفاية المضادة المحتملة في تنفيذها من جهة أخرى، و هنا يبرز براديجمان رئيسيان للتوحد بالهوية المهنية. كقطبين متعارضين (متصارعين) و بدلين عن التغيرات الإجتماعية التي تجري انهما : "الهوية الفئوية" و "هوية الشبكة". يحيل البراديجم الأول الذي أصبح أكثر هشاشة بشكل كبير الى ثقافات الحرف التي تتطلب في الأساس سلوكيات اندماج، دعما تبادليا و إعادة إنتاج و فية للقيم، المعايير و سلوكيات الفئة المهنية المرجعية. و هو يتضمن العديد من سلوكيات الإنسحاب الحالية التي نشاهدها عند "المهنيين" القدامى، المكروهين على إعادة تعريف "فائدتهم" و "قيمتهم" الإجتماعية، بواسطة معايير أخرى و هو يفتح الباب أمام استراتيجيات تكون مكلفة و بناءة في الغالب، من أجل إعادة تحديد الذات المهنية (تكوين، توجيه...).

بينما يعكس البراديجم الثاني الذي يرتبط بشكل وثيق بالأشكال الجديدة من تنظيم و علاقات العمل مختلف رهانات قابلة التوظيف، و كذلك المرونة، و الحراك و الكفاءة يندرج هذا السجل الثاني من الإستراتيجيات الهوياتية، في الفكرة التي تقول أن كل فرد يتموقع في "علاقة خدمة" مع الفاعلين الفرادى أو الجماعيين الآخرين الذين يشكلون أنساقا أو شبكات حقيقة للتفاعل. تضع هذه العلاقة المبنية على الثقة، الشخص الذي يصبح شعوره بالإعتراف و بالهوية المهنية على الدوام، في مواجهة محل رهان. نظرا لأنه يرتبط بمقاييس تقديم متغيرة تتبع من مصادر مختلفة. إن هذه المخاطرة، مقارنة بحالة اللا يقين المتزايد التي تطبع مقاييس تعريف و تقييم النشاط، تشكل نمطا جديدا متوقعا من الإنخراط في العمل. و في الوقت ذاته، فهي تطرح هنا مشكلة معناها الإجتماعي-الإقتصادي و السياسي و معنى الشروط السيكلوجية و الإجتماعية لإنجازه تؤكد نماذج التحليل هذه بوضوح، على الرهان الثقافي لسلوكيات التنشئة التنظيمية و تعيد بناء التمهصل الضروري بين المنطقيات الإقتصادية و السوسيوثقافية من جهة، و المنطقيات الرمزية، العلائقية و العاطفية-الوجدانية للفاعل الذي يواجه التحولات الراهنة للعمل. من جهة ثانية إنها تقطع العلاقة مع المفهوم العقلاني الكلاسيكي الذي يقود العمليات السيكو-إجتماعية المعرفية و الأمرية إلى المنطقيات الاقتصادية و التقنية، و تجري بشأن كل منهما، تجارب تتشكل و تتحول من خلالها هوية الفاعل.

تتقاطع هذه المقاربات السوسيوولوجية مع العديد من نماذج التحليل الحديثة التي تضع في قلب الديناميكا التنظيمية، إنخراط الفرد هو نفسه الذي يبنى على مساهمة يتم التفاوض بشأنها و تحكم معنى

الفعل، إنها تساعدنا على إمساك مثلا : كيف أصبحت "شروط الإنسحاب" مشتركة كأكثر فأكثر في بعض التنظيمات. إذا ظلت هذه الشروط مرتبطة بمراكز الأفراد في المنظمة التي توفر إمكانية توصل ضعيف للسلطة. ويتم تبنيها أيضا من قبل المهنيين "المتنقلين" الذين يستطيعون أن يساوموا حيال ندرة معرفتهم المهارية مع المنظمة لكن لا تعلمنا هذه المقاربة بما يكفي، حول المعاني الذاتية و الأسباب السيكولوجية لإختيارات الفاعلين في بداية و نهاية منظمة العمل. في سياق الإنطلاقة الإقتصادية و ندرة الكفاءات، يمتلك العامل في هذه المقاربة معطيات هامة إزاء المنظمات التي يمكنها أن توظف كفاءاته أو تسمح له بتطوير كفاءات جديدة، على أساس الكفاءات التي اكتسبها سابقا. يشكل ذلك أسلوبا نموذجيا عند الفاعلين في العمل الذين يقدرون فيه على ترقية استراتيجيات هوياتية. و رغم ذلك، فإن قراراته لا يمكن أن تفهم انطلاقا من تهمين تلك المعطيات الحاسمة فقط التي تعزز المنطق و الفضاء السوسيوثقني و المهني للمؤسسة. إن درجة إنخراط العامل في المنظمة المستقبلية، سيرتبط بالتوافقات المنجزة مع أقربائه، أثناء قرار الحراك المهني الجغرافي و التنظيمي الذي يمر عبر أخذ الحسبان، مجموعة من الجوانب غير المهنية من وضعيته المستقبلية.

فكرة أخرى مفادها أن أسمى "معنى العمل" و تركيبة الهويات المهنية تتعلق بوضعية العمل في الوقت ذاته، بالنشاط و علاقات العمل، و إنخراط الذات في نشاط و الإعتراف بالذات من قبل الأعوان (خاصة مع أولئك الذين يقيمون النتيجة). إلا أننا نتساءل ألا تقتصر عندما تحدد الشعور بالهوية المهنية، كمحصلة أساسية للتفاعلات القائمة في فضاء العمل و التشغيل على قدرات تحليل الإرتباط المتزايد، اللفظي و المطالب به و المتفاوض حوله بين أنشطة العمل و الأنشطة التي تتم خارج العمل : اي بين ميادين التنشئة التي لا يعتبر الفصل و لا الربط بينها معطى مسبقا بين الأنشطة التي تشكل محاسباتها و نزاعاتها، مجموعة من الرهانات في بناء هويات الأفراد (ساسي، 2017، ص85-86).

نخلص الى القول بأن "دوبار" استعرض التغييرات التي حدثت منذ الستينيات من حيث الحياة الخاصة و حياة العمل و المعتقدات الرمزية (الدين، السياسة،...). و ربطها بثلاث عمليات شهدت تطورات مهمة في هذه الفترة: عملية تحرير المرأة، و عملية الترشيد الإقتصادي و عملية خصخصة المعتقدات. و هكذا يظهر أن النماذج الجديدة للفردانية تواجه اليوم تصاعد أزمات الهوية.

خلاصة:

مما سبق تناوله نصل إلى حقيقة مدركة، هي أن عملية بناء الهوية المهنية تتوقف على مدى تفاعل الأفراد العاملين مع الأوضاع و المواقف التي يعيشونها و المنتسبين إليها و مدى وعيهم و تمثلهم لها، عن مدى ما يسودها من قيم و كذا قدرتها في تمكينهم من تحقيق ذواتهم و إشباع حاجياتهم و ضبط سلوكياتهم، من خلال أسلوب التسيير أو التكوين و الخبرات و أشكال استثمارها بهدف الإدماج.

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. مجالات الدراسة
3. مجتمع البحث و عينته
4. أدوات جمع البيانات
5. أساليب التحليل

خلاصة

تمهيد:

بعد التعرض الى الجانب النظري الذي شمل متغيرات الدراسة، يأتي الجانب الميداني الذي يتم فيه استعراض الدراسة الميدانية و التي تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، فقد حاولنا في هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي استخدمت في الدراسة. إضافة الى تحديد كل من ميدان الدراسة بمجالاته المكاني و الزماني، وكذا تحديد المنهج المتبع في الدراسة و مجتمع البحث و عينته، و عرض أهم الأدوات المنهجية المعتمدة في جمع و تحليل البيانات.

1- منهج الدراسة:

يعد الإختيار السليم للمنهج من الركائز الأساسية لأي بحث علمي للوصول الى النتائج حول الموضوع، و توجد العديد من المناهج في العلوم الإجتماعية لكن طبيعة الموضوع هي العامل الوحيد الذي يساعد الباحث على اختيار المنهج المناسب لعملية البحث.

إن المنهج يعتمد على كيفية تصور و تخطيط العمل حول موضوع الدراسة باعتباره يعطي تفسير

موضوع الدراسة و يكون ذلك بمثابة الإطار لبحثنا .

و المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما ، و أسلوب للتفكير و العمل يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة .

و هو الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة و الذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار

المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث (المحمودي، 2019، ص35).

تطرقنا لاستخدام المنهج الوصفي باعتباره يستند إلى وصف الطبيعة الاجتماعية كما هي ، و هو مكمل

للمنهج الاستردادي التاريخي ، الذي يصف الظواهر في تطورها الماضي حتى يصل بها إلى الوقت

الحاضر . و الباحث في استخدامه للمنهج الوصفي ، لا يقوم بوصف الواقع كاملا و إنما يقوم بوصفه

بطريقة انتقائية ، إذ يختار من الواقع المائل أمامه ما يخدم غرضه العلمي ، و عملية الاختيار هذه هي المحور الذي يدور حوله المنهج (ربيع و الصالحي، 2014، ص34).

المنهج الوصفي هو طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية و دقيقة ، و الذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية و السياسية و العلمية ، و تسهم في تحليل ظواهره ، و يستهدف الوصف أو المنهج الوصفي تحقيق عدد من الأهداف هي :

- جمع المعلومات الوافية عن مجتمع أو مجموعة أو ظاهرة من الظواهر ، أو نشاط من الأنشطة .
- صياغة عدد من التعليمات أو النتائج التي يمكن أن تكون أساسا يقوم عليه تصور نظري محدد للإصلاحات الاجتماعية ، و ما يرتبط بها من أنشطة أخرى .
- الخروج بمجموعة من المقترحات و التوصيات العملية التي يمكن أن تسترشد بها السياسات الاجتماعية، و ما يرتبط بها من أنشطة (قنديلجي، 2007، ص112).
- و من هنا حاولنا جمع المعلومات حول القيم التنظيمية و دورها في تشكيل هوية العامل من خلال تحليل البيانات و المعلومات و تفسيرها بما يتوافق مع الواقع بمختلف الأدوات من خلال أن المنهج الوصفي يتلاءم مع موضوع الدراسة .

2-مجالات الدراسة:

2-1المجال المكاني:

يشير الى المكان الذي ستقام فيه هذه الدراسة بمعنى ذكر جميع الأماكن أو المؤسسات المعنية بهذه الدراسة و هنا قد وقع الإختيار على وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية أم البواقي.

2-1-1التعريف بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية أم البواقي:

تعتبر وكالة أم البواقي مؤسسة تابعة لمديرية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الكائن مقرها بين عكنون بالجزائر العاصمة ، و قد كانت تابعة الصندوق الجهوي قسنطينة حين كان اسمها casorec ، و قد تأسست عام 1978 باسم مشروع الى غاية 1983 ، ثم تطورت عند إصدار المرسوم التنفيذي رقم 07-92 المؤرخ في 4 جانفي فأصبحت وكالة موزعة عبر الإقليم الولائي في شكل مراكز دفع و ملاحق و هيئات أخرى ذات طابع إجتماعي و صحي .

2-1-2 بطاقة فنية للوكالة:

الهيئة: مديرية وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء .
المقر: مديرية وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء -أم البواقي -

عدد المراكز و الهيئات التابعة للوكالة: 16

عدد العمال: 360

الطبيعة القانونية: مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص

عدد المؤمنين: 342420

2-1-3 دورها:

زيادة على دورها المتمثل في تنظيم و تنسيق و مراقبة نشاطات مراكز دفع البلديات و فروع المؤسسات او الادارات المهام التالية:

• ضمان خدمة الاداءات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الامراض المهنية و كذا الاداءات العائلية.

• ضمان تحصيل الاشتراكات و مراقبة التزامات المكلفين و القيام فيما يخصهم بعمليات المنازعات في التحصيل.

• ممارسة الرقابة الطبية.

• ضمان تأدية النشاطات الموكلة لها في مجال الوقاية من حوادث العمل و الامراض المهنية.

• ضمان تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي و الاجتماعي التابعة لاختصاصها.

• محاسبة الوكالة و تنفيذ العمليات المالية و تنسيقها.

• ضمان الأمن الداخلي.

• ضمان المراقبة الداخلية.

2-1-4 أهميتها:

و تتمثل في مايلي :

أهمية اجتماعية: يهدف الصندوق الوطني إلى التأمين و الذي بدوره يهدف إلى التعاون بين الأشخاص لضمان خطر معين يقدم كل منهم بدفع اقساط و اشتراك لمعالجة او مواجهة الاخطار التي يتعرض لها

أحدهم ، لهذا تم انشاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ليحل محل الأشخاص في مساعدة الفرد الذي قد يصبه اي خطر و ذلك عن طريق دفع التعويضات اللازمة له.

الأهمية النفسية: إن ازالة الخوف من اخطار الصدفة كفيل بان يجعل المؤمن يشعر بامان و الارتياح على مستقبله من كل المفاجآت اليومية التي قد يتعرض لها و من هذا يرتاح نفسه لمستقبله.

أهمية اقتصادية: يعد التأمين أحد الوسائل الهامة للادخار و هذا عن طريق تجميع رؤوس الاموال المكونة من اقساط و اشتراكات المأمّن له التي تضل في واقع رصيذا هاما لتغطية المخاطر.

2-1-5 تنظيم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء :

يتولى مجلس الإدارة ، إدارة الصندوق و هو خاضع لوصاية وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي.

2-1-6 هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء :

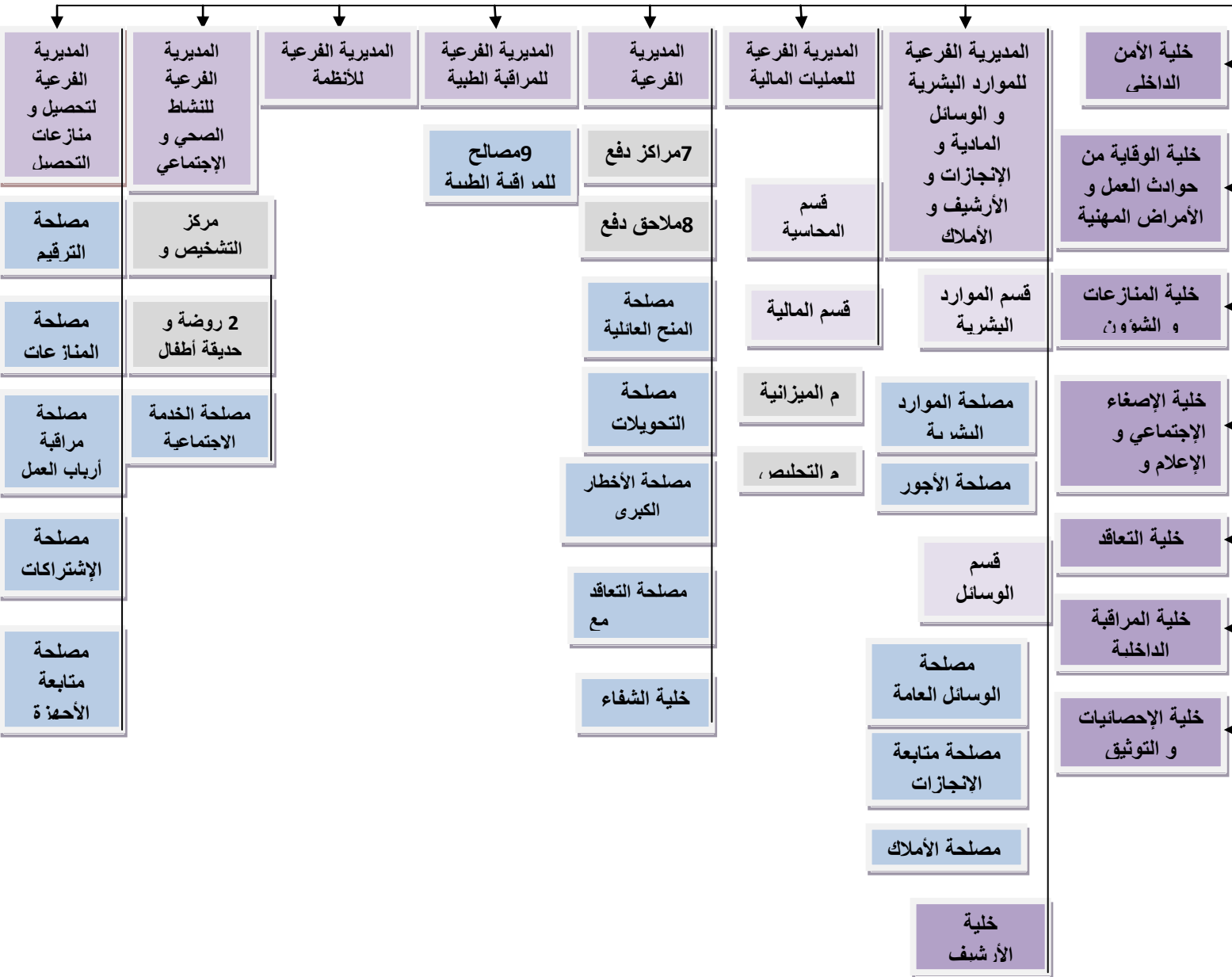
حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه ، على المستوى المركزي و الولائي ، فهو يتكون من :

- مديرية عامة
- 48 وكالة ولائية
- 839 هياكل الدفع : 368 مركز دفع ، 405 ملحقة الدفع ، 66 ملحقة محلية.
- 4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال ، العظام و التأهيل ، أمراض الأذن ، و الأنف و الحنجرة و جراحة الأسنان).
- 4 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي
- 35 مركز للتشخيص و العلاج
- صيدليات تابعة للصندوق
- 30 حديقة و رياض للأطفال
- مطبعة
- مركز عائلي ذو طابع إجتماعي

-الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء-

الشكل رقم (03) يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة الضمان الإجتماعي أم البواقي:

المديرية



2-2 المجال الزمني:

استغرقت الدراسة الميدانية الفترة الممتدة من 19 مارس إلى غاية 28 مارس 2023، و قد كانت أول زيارة تم فيها التعرف على المؤسسة في 15 مارس لإجراء الدراسة و معرفة مدى توفر الظروف التي تساعدنا لإجراء الدراسة، كما تم تزويدنا بكل الوثائق و المعلومات التي تفيدنا في الدراسة من خلال إجراء مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية بالنيابة السيد "أمجوج عبد الحميد" في 18 مارس، حيث مد لنا يد العون و زدنا بكل المعلومات التي تساعدنا في عملية البحث في موضوع الدراسة، و تم توزيع الإستبيان على العمال بتاريخ 29 أبريل، على مدى 3 أيام متتالية تم فيها استرجاعها.

3- مجتمع الدراسة و عينته:

حسب قراوتز Grawtz مجتمع البحث هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا و التي ترتكز عليها الملاحظات. و هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث (أنجرس، 2006، ص289).

فمجتمع الدراسة يشمل جميع عناصر و مفردات المشكلة قيد الدراسة، و عناصر المعاينة هي الوحدات التي يتكون منها المجتمع، و تشكل سحب العينة، و قد تكون هذه الوحدة شخصا أو جماعة أو هيئة أو وثيقة أو نشاطا اجتماعيا. أما العينة فهي جزء من المجتمع الأصلي أو مجموعة فرعية أو جزئية من عناصره، له خصائص مشتركة و بها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء (يونسى وآخرون، 2021، ص530).

و قد تم الإعتماد على العينة العشوائية البسيطة حيث يتم تشكيل العينة على أساس أن يكون هناك احتمال متساوي أمام جميع العناصر في مجتمع الدراسة لإختيارها و في نفس الوقت لا يؤثر هذا الإختيار على بقية العناصر (عليان و غنيم، 2000، ص144).

حيث مثلت عينة دراستنا 20% من مجتمع البحث الأصلي الذي بلغ عدده 360 عامل، حيث كان عدد مفردات العينة 72 موظف بمؤسسة الضمان الإجتماعي بأم البواقي.

خصائص العينة:

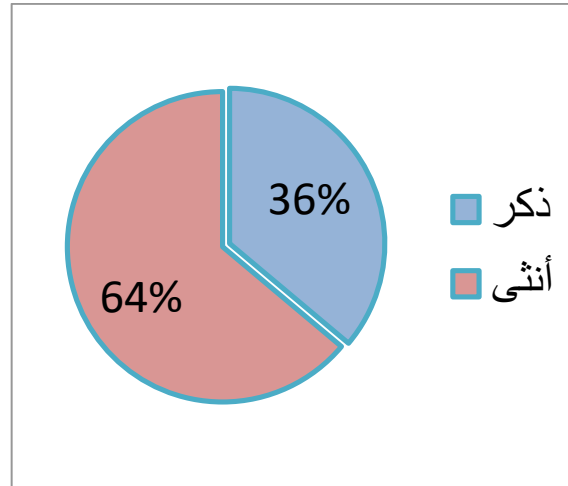
1-النوع:

جدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة في العمل حسب الجنس:

النسبة	العدد	الفئة
36.11	26	ذكر
63.88	46	أنثى
100	72	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن ما يميز أفراد العينة في العمل حسب النوع، أن عدد الإناث بلغ 46 أنثى، أي ما يعادل نسبة 64.88% من أفراد العينة. في حين بلغ عدد الذكور 26 ذكر بنسبة 36.11%. و هذا راجع الى طبيعة العمل الذي لا يحتاج لجهد بدني كبير، مما يجعل توجه الإناث أكثر من الذكور لهذا العمل.

شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع



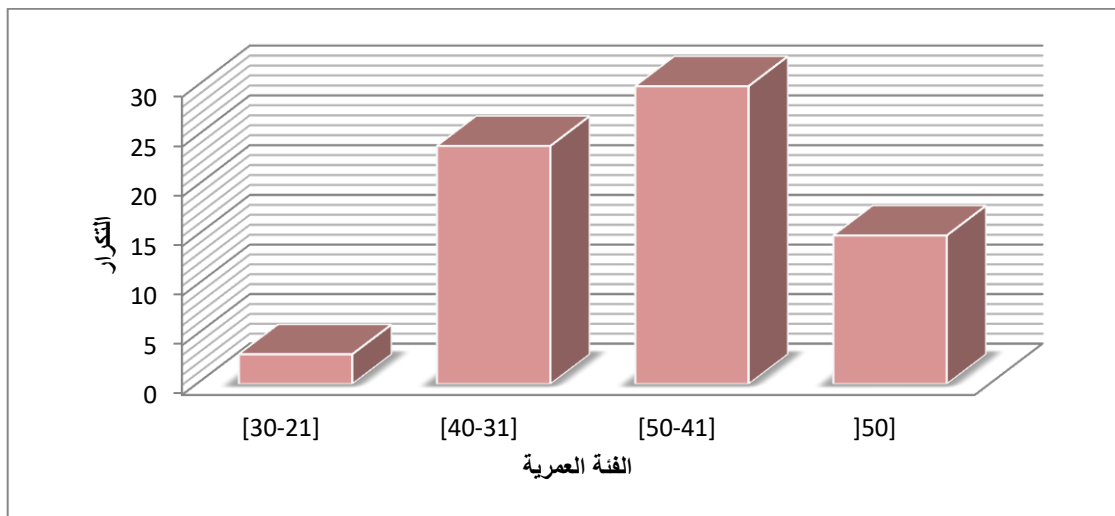
2-السن:

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

الفئة	التكرار	النسبة
[30-21]	3	4.16
[40-31]	24	33.33
[50-41]	30	41.66
]50]	15	20.83
المجموع	72	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر فئة في عينة البحث تتراوح بين 41-50 سنة حيث بلغ عددهم 30 فرد، بنسبة 41.66% و هذا راجع لخصوصية العمل في المؤسسة كونه يعطي نوعا من الإستقرار في العمل للعمال. تليها بعد ذلك فئة 31-40 الذين كان عددهم 24 فرد، بنسبة 33.33%، ثم فئة 50 سنة فأكثر الذين بلغ عددهم 15 فرد بنسبة 20.83%. بعد ذلك فئة 21-30 الذين بلغ عددهم 3 أفراد بنسبة 4.16% من عينة البحث، حيث تمثل هذه الأخيرة فئة الشباب التي تسعى المؤسسة لتوظيفهم من أجل الإستفادة من مهاراتهم و قدراتهم في العمل. و هذا ما يبين لنا وجود مزيج متنوع من الفئات العمرية في المؤسسة.

شكل رقم(5)يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



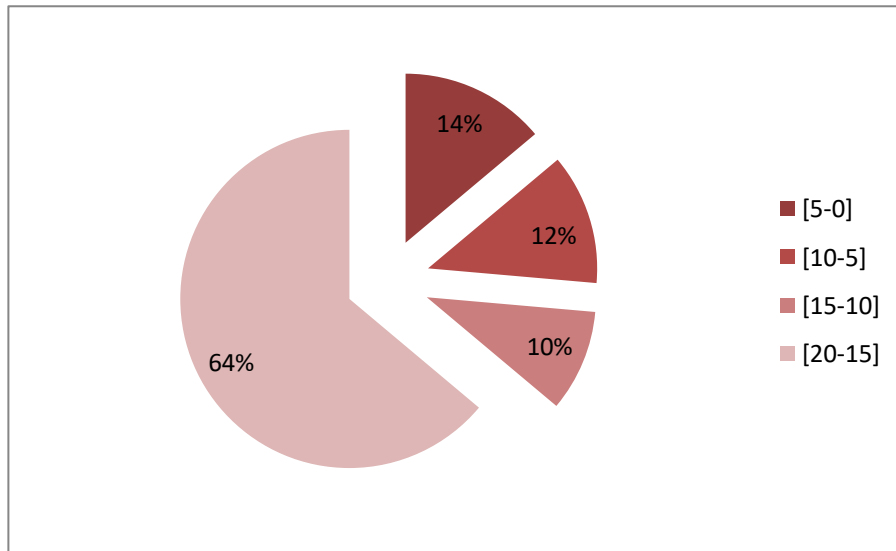
3-الأقدمية:

جدول(3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

النسبة	التكرار	الأقدمية
13.88	10	[5-0]
12.5	9	[10-5]
9.72	7	[15-10]
63.88	46	[20-15]
100	72	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن فئة 20-15 التي بلغ عددها 46 فرد من عينة البحث هي الأعلى بنسبة 63.88 %، من حيث الأقدمية في العمل و هذا ما يبين لنا أن العمل يتميز بالإستقرار و قلة دوران العمل، و يشجع العمال على البقاء في العمل لأطول مدة للإستفادة من خبرتهم في العمل.تليها فئة أقل من 5 سنوات حيث كان عدد الأفراد 10 بنسبة 13.88 %، و هي نسبة لا بأس بها كونها تمثل العمال الأقل خبرة في العينة.لتأتي بعد ذلك فئة 10-5 و التي بلغ عدد الأفراد بها 9 أفراد بنسبة 12.5 %، وفئة 15-10 بلغ عدد أفرادها 7 أفراد بنسبة 9.72 % كأقل نسبة في العينة من حيث الأقدمية .

شكل رقم(6)يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



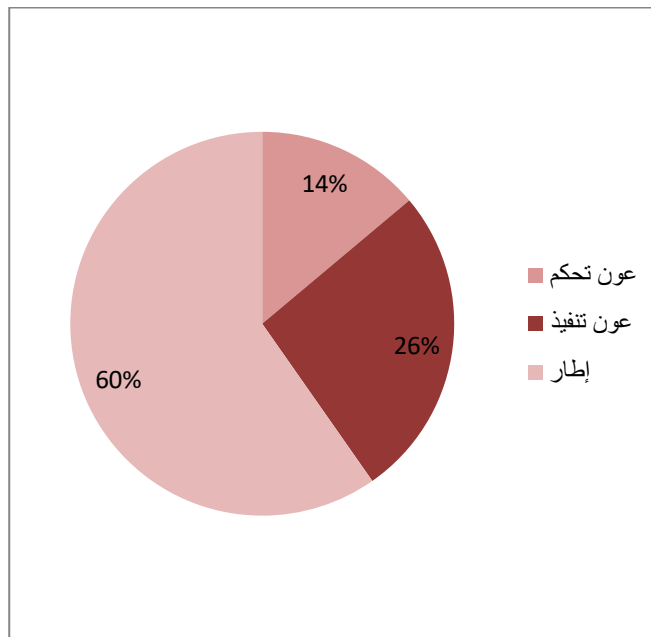
4-المستوى المهني:

جدول(4)يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

النسبة%	التكرار	المستوى المهني
13.88	10	عون تحكم
26.38	19	عون تنفيذ
59.72	43	إطار
100	72	المجموع

حسب النتائج النتائج المتوصل اليها فإن العينة تتكون من 43 إطار بلغت نسبتهم 59.72% من العينة،و هي الفئة الغالبة بإعتبار طبيعة العمل الذي يتطلب خبرة و مهارات تسيير و اشراف و استراتيجية في اتخاذ القرارات و ضمان السير الحسن للعمل و توفير المناخ المناسب من أجل انسجام الإدارة و العمال،تليها فئة أعوان التنفيذ حيث بلغ عددهم 19 بنسبة 26.38% لكون العمل يحتاج الى مهارات و مؤهلات كبيرة،كما بلغ عدد أفراد أعوان التحكم 10 أفراد بنسبة 13.88% كأقل نسبة في العينة،و هي نسبة ضئيلة لطبيعة نشاط العمل الذي يتطلب كفاءة و مهارة في العمل.

شكل رقم(7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني



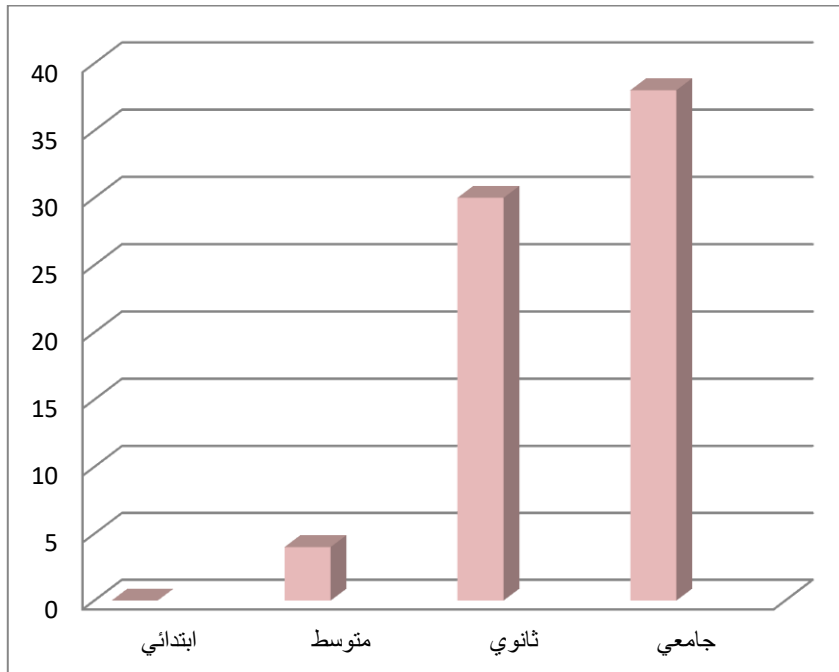
5-المستوى التعليمي:

جدول(5)يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
0	0	ابتدائي
5.55	4	متوسط
41.66	30	ثانوي
52.77	38	جامعي
100	72	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في المؤسسة أن أصحاب المستوى جامعي بلغ عددهم 38 فرد بنسبة 52.77% من أفراد العينة، تليها نسبة 41.66% من أصحاب المستوى ثانوي حيث بلغ عددهم 30 فرد، لتأتي نسبة 5.55% التي مثلت أصحاب المستوى متوسط حيث بلغ عددهم 4 أفراد و هي نسبة ضئيلة جدا، و هذا ما يوضح أن المؤسسة تشجع القدرات و تمنح فرص عمل لخريجي الجامعات، كما يتضح عدم تواجد للعمال عديمي الكفاءة و المستوى التعليم العالي.

شكل رقم(8)يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



4- أدوات جمع البيانات :

1- **الملاحظة** : عبارة عن تفاعل و تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر ، أحدهما الباحث ، والأخر المستجيب أو المبحوث ، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين ، و يلاحظ الباحث أثناء هاردود فعل المبحوث .كما تعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية ، و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها ، بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف ، بقصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته (عليان، دس، ص115).

هذا ما جعلنا نستخدمها بغية التحقق من المعلومات التي تم جمعها عن طريق الأدوات الأخرى كالاستبيان بطريقة مباشرة ، بالإضافة إلى ملاحظة سلوكيات المبحوثين و علاقتهم ببعضهم البعض و بالإدارة و ظروف العمل .حيث استخدمنا الملاحظة البسيطة عن طريق الزيارات الميدانية و المتكررة الى المؤسسة محل الدراسة تم الحصول على معلومات أثناء الجولة الإستطلاعية لميدان الدراسة، حيث تمكنا من ملاحظة طريقة و ظروف عمل وكالة الضمان الإجتماعي، كما قمنا بملاحظة مختلف الأنشطة التي يقوم بها العمال في المؤسسة، و ملاحظة مدى اهتمام العمال بالتعليمات و القوانين و هذا ما أفادنا في أسئلة الإستمارة.

2- **الإستبيان** : يتم بها جمع البيانات و المعلومات التطبيقية و الميدانية .

عبارة عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة ، و المرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف ، أو الأهداف ، التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه (المحمودي، 2019، ص126).

كما تعتبر من الأدوات البحثية شائعة الاستخدام في أغلب البحوث التربوية و النفسية و الاجتماعية ، و قد يستخدم الباحث استبياناً معداً جاهزاً من خارج مجتمعه ، و لكن يشترط أن يعدل فيه بما يتلاءم من

نظام القيم الذي يؤمن به الأفراد الذين سيطبق عليهم ، و أن يكون مقننا وفقا لمعايير المجتمع الذي سيطبق فيه ، و أن يختصر صدقه و ثباته قبل الشروع في إجرائه و تطبيقه على عينات البحث المختارة. و الاستبيان عبارة عن قائمة من الأسئلة يطلب من المفحوص الإجابة عنها لكي نعرف رأيه أو اتجاهه أو ميله إزاء موضوع معين ، و غالبا ما تستخدم هذه الوسيلة أو هذه الأداة من أدوات جمع البيانات في المنهج الوصفي (سليمان، 2014، ص265-266).

وقد واجهنا بعض الصعوبات في استرجاع الإستمارة كون طبيعة عمل بعض الموظفين تفرض عدم وجودهم الدائم في مكان ثابت داخل المؤسسة، إضافة الى إمتناع بعضهم عن ملأ الإستمارة و الإجابة عليها.

وقد تضمنت الاستبانة (44) سؤالا موزعة على خمسة محاور كالتالي :

- محور البيانات الشخصية الذي تضمن (05) أسئلة حول النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المستوى المهني .
- محور يتعلق بإدارة الادارة و تشكيل هوية العامل ، حيث تم طرح (08) أسئلة حول مختلف مؤشرات الفرضية .
- محور ثالث اشتمل (08) أسئلة حول إدارة المهمة و تشكيل هوية العامل .
- محور رابع متعلق بالفرضية الثالثة التي تتضمن إدارة العلاقات و تشكيل هوية العامل ، حيث اشتملت على (08) أسئلة .
- المحور الخامس تضمن هوية العامل ، حيث طرح فيه (15) سؤال .

3- الوثائق والسجلات : عند إدراكنا لموضوع البحث سيؤدي بناء لاحقا إلى جمع معطيات من الوثائق و السجلات ما يسمح لنا بتكوين فكرة دقيقة حول الموضوع و تحديد أبعاده بدقة بهدف تحديد مشكلة البحث تحديدا دقيقا و نذكر البعض منها : - الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

- مصالح المديرية .

- مقاطعات الاستغلال .

5- أساليب التحليل:

5-1 التحليل الكمي: و يتمثل في النسب المئوية و التكرارات.

5-2 التحليل الكيفي: يتمثل في تحويل النتائج من الكم الى الكيف و ذلك عن طريق تحليل الجداول و تفصيلها و تحليل بياناتها سوسيلوجيا، و بالتالي استنتاج الأرقام الموجودة من أجل الوصول الى الإستنتاجات.

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل لأهم الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية لموضوع دراستنا، فقد قمنا بتوضيح كل المراحل التي مرت بها الدراسة، ففي البداية تحدثنا عن مجالات الدراسة معتمدين على المنهج الوصفي، ثم الإستعانة بمجموعة من أدوات جمع البيانات من ملاحظة، مقابلة و استمارة و كذلك الوثائق و السجلات و أساليب تحليل المعلومات ألا و هما الأسلوب الكمي و الكيفي . و هذه الخطوات بمثابة جسر يسهل العبور الى الفصل الأخير الذي يشمل تحليل و تفسير البيانات و النتائج المتوصل إليها لمعالجة البيانات و استخلاص النتائج.

تمهيد

1. عرض و تحليل المعطيات

2. مناقشة نتائج الدراسة

3. إستنتاجات الدراسة

4. إقتراحات الدراسة

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب النظري من موضوع البحث غير كاف للوصول إلى النتائج المرجوة حول القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة و دورها في تشكيل هوية العامل،لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تفرغ معطيات الإستمارة في جداول،و التي عن طريق استنتاج أرقامها يتم تحليل و تفسير النتائج المتوصل إليها.و ذلك بإستخدام التكرارات و النسب المئوية،لتأتي بعدها مرحلة قراءة النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة،لنختتم الدراسة بالنتائج العامة و التوصيات المقترحة.

1-تحليل و مناقشة البيانات الخاصة بدور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل

المحور الأول: قيم إدارة الإدارة و دورها في تشكيل هوية العامل

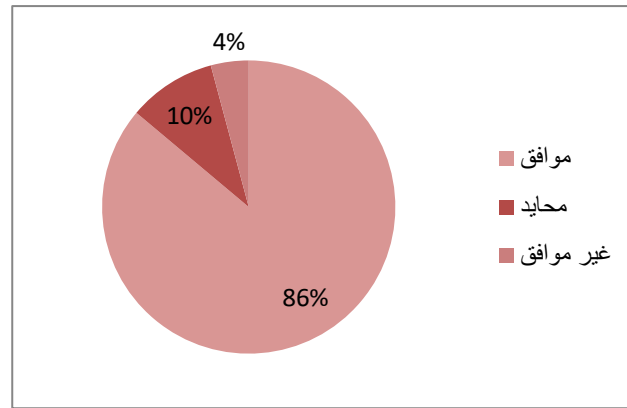
بناء على ما تم التطرق إليه سابقا سنحاول مناقشة البيانات الخاصة بالقيم التنظيمية و دورها في تشكيل هوية العامل

الجدول(6)يوضح روح المسؤولية عند الموظف داخل العمل:

النسبة %	التكرار	يتحلى الموظف بروح المسؤولية
86.11	62	موافق
9.72	7	محايد
4.16	3	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أثبت التحقيق الميداني أن 62 من أفراد العينة يرون أن الموظف داخل المؤسسة يتحلى بروح المسؤولية و ذلك بنسبة 86.11 %،كما يرون أنه يوجد حرص على اتمام المهام و هذا يمثل إستجابة أفراد العينة لقيمة "القوة"،لتليها نسبة 9.71%و التي مثلت الفئة التي اختارت أن تكون محايدة حيث بلغ عددها 7 أفراد،لتأتي أخيرا نسبة 4.16%التي تمثل 3 أفراد غير موافقين.و قد يرجع ذلك الى بعض المواقف التي يشهدها هؤلاء من ممارسات للموظفين محل المسؤولية أحيانا.

الشكل رقم(09)حول روح المسؤولية عند الموظف داخل العمل:

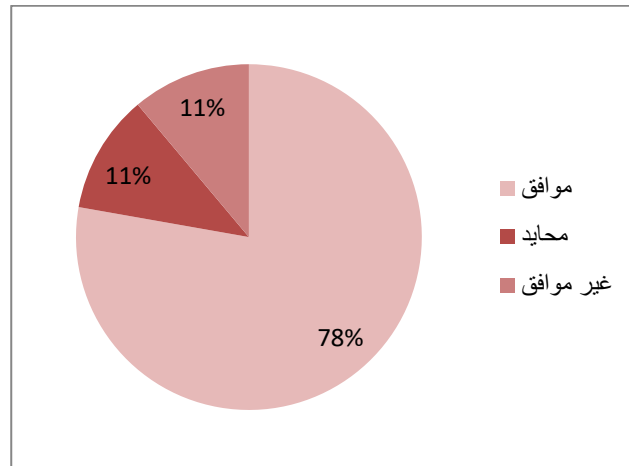


الجدول (7) يتعلق بتعيين أفضل المرشحين في المناصب الإدارية:

النسبة %	التكرار	تعيين أفضل المرشحين في المناصب
77.77	56	موافق
11.11	8	محايد
11.11	8	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) أثبت التحقيق الميداني أن 56 فرد من أفراد عينة البحث و الذين مثلت نسبتهم 77.77%، موافقون على أنه يتم تعيين أفضل المرشحين في المناصب الإدارية، تقابلها نسبة 11.11% و التي مثلت 8 أفراد لكل من المحايد و غير الموافقين لهذه المسألة. و قد يرجع هذا الى أن توظيف هؤلاء الأفراد كان وفق معايير موضوعية، و سعي المؤسسة لإستقطاب أفضل المرشحين.

الشكل رقم (10) حول تعيين أفضل المرشحين المناصب الإدارية:

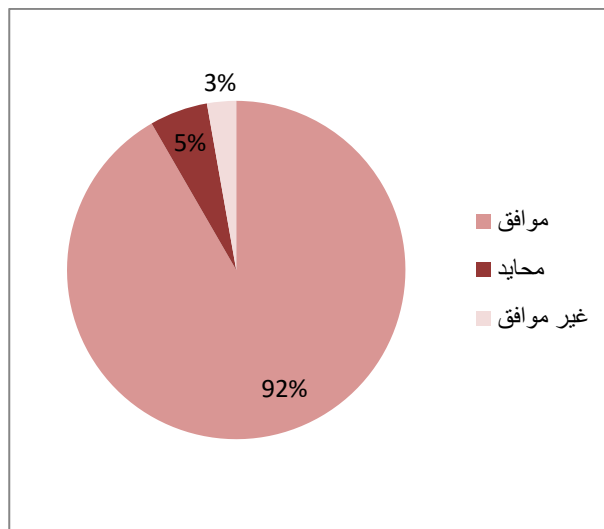


الجدول(8)يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات و زيادتها لشعور بالإنتماء :

النسبة%	التكرار	تزايد الإلتناء عند المشاركة في اتخاذ القرارات
91.66	66	موافق
5.55	4	محايد
2.77	2	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن 66 من أفراد عينة البحث موافقون على أن المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من الشعور بالإنتماء حيث بلغت نسبتهم 91.66%، تليها نسبة 5.55% التي مثلت الأفراد المحايدين لهذا الطرح و قد بلغ عددهم 4 أفراد، لتأتي أخيرا نسبة 2.77% ممثلة لفردين غير موافقين لهذه المسألة. و قد يرجع هذا الى اعتبار العمال أن المشاركة في اتخاذ القرارات اعتراف بإنتمائهم للمؤسسة، و بإمتلاكهم قدرات تخولهم لذلك.

الشكل رقم (11) حول المشاركة في اتخاذ القرارات و زيادتها لشعور العامل بالإنتماء :

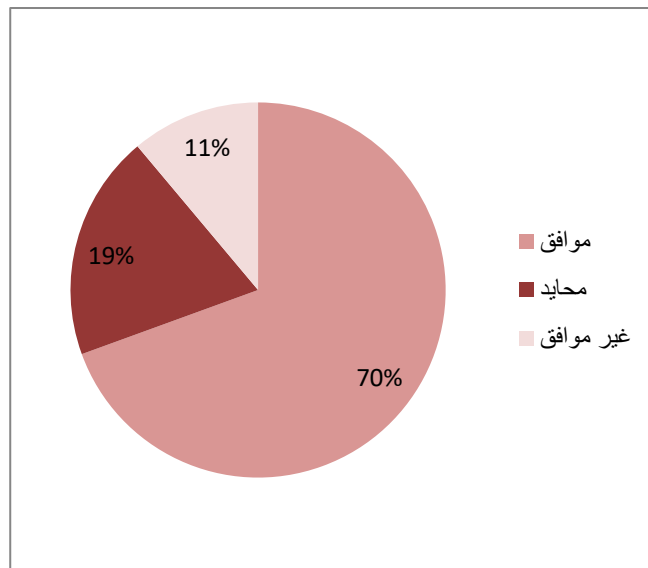


الجدول (9) يمثل ارتباط المكافأة بالأداء داخل المؤسسة:

النسبة %	التكرار	ترتبط المكافأة بالأداء
69.44	50	موافق
19.44	14	محايد
11.11	8	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال الجدول رقم (9) أن 50 فرد من عينة البحث بنسبة 69.44% يرون أن المكافأة ترتبط بالأداء داخل المؤسسة، تليها نسبة 19.44% مثلت 14 فرد كانوا محايدين لهذه المسألة، بينما بلغ عدد غير الموافقين 8 أفراد مثلت نسبتهم 11.11%. و قد يرجع ذلك الى أنهم يرون أن المكافأة ترتبط بمقومات أخرى داخل المؤسسة كالأقدمية و سنوات الخبرة.

الشكل رقم (12) حول ارتباط المكافأة بالأداء داخل المؤسسة:

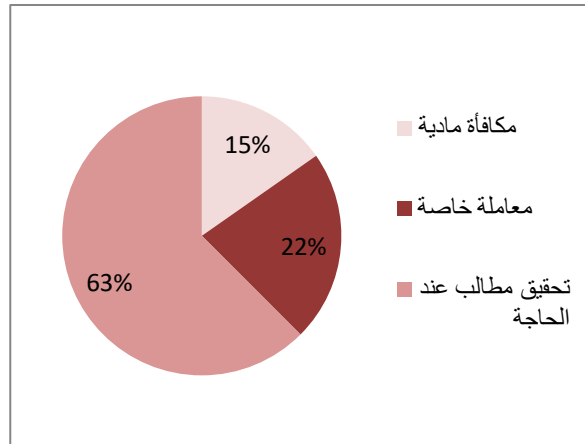


الجدول (10) يمثل المكافآت:

النسبة %	التكرار	المكافأة
15.27	11	مكافأة مادية
22.22	16	معاملة خاصة
62.5	45	تحقيق مطالب عند الحاجة
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال معطيات الجدول (10) أن 45 فرد من أفراد عينة البحث يرون أن المكافأة تتم بتحقيق مطالب عند الحاجة و ذلك بنسبة 62.5%، تليها نسبة 22.22% مثلت 16 فرد يرون أنها تتم عن طريق المعاملة الخاصة، في حين بلغت نسبة 11 فرد ممن يرون أن المكافأة تكون مادية 15.27%. و قد يرجع هذا الى وجود تباين في المكافآت و تنوعها في المؤسسة.

الشكل رقم (13) حول المكافأة:

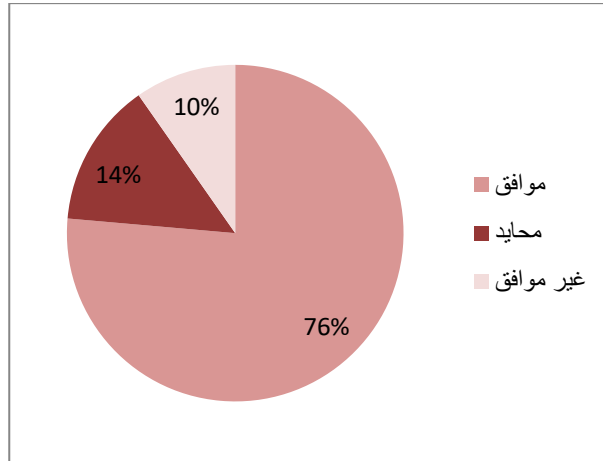


الجدول(11)يتعلق بالمعاملة الخاصة على الأداء الجيد و زيادتها لشعور العامل بالولاء :

النسبة %	التكرار	زيادة المعاملة الخاصة من الشعور بالولاء
76.38	55	موافق
13.88	10	محايد
9.72	7	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه و تبعا لإجابات المبحوثين، يتبين أن 55 فرد من أفراد عينة البحث يرون أن مقابلة الإدارة للأداء المتميز بمعاملة خاصة من شأنه زيادة الشعور بالولاء تجاه المؤسسة و ذلك بنسبة 76.38%، في حين كانت نسبة المحايدين لهذا الطرح 13.38% ممثلة لـ 10 أفراد من عينة البحث، لتأتي في الأخير نسبة 9.72% التي مثلت 7 أفراد غير موافقين لهذه المسألة. و قد يرجع هذا الى سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها من خلال مكافأة الأداء المتميز.

الشكل رقم (14) حول المعاملة الخاصة من الشعور بالولاء :

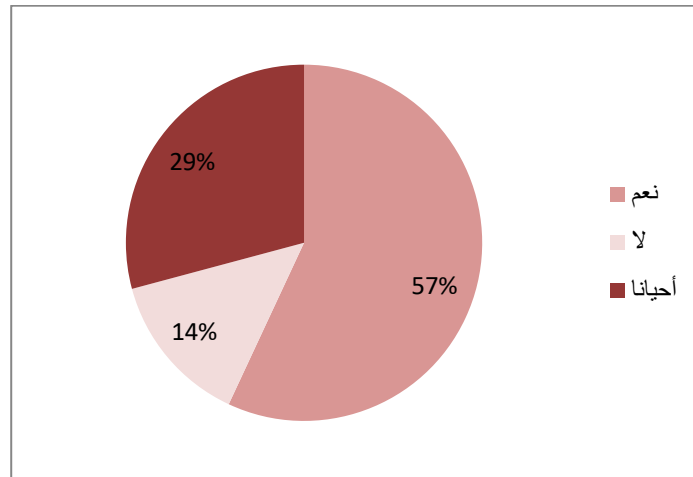


الجدول (12) يتعلق بتماشي السلطة مع حجم المسؤولية:

النسبة %	التكرار	تماشي السلطة مع حجم المسؤولية
56.94	41	نعم
13.88	10	لا
29.16	21	أحيانا
100	72	المجموع

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (12) أن 41 فرد من المبحوثين يرون أن الإدارة في هذه المنظمة تمنح المسؤولين في هذه المؤسسة صلاحيات تتماشى و حجم مسؤولياتهم و مثلت نسبتهم 56.94%، أما 21 فردا يرون أن سلطة المسؤولين أحيانا ما تتماشى و حجم مسؤولياتهم و بلغت نسبتهم 29.16%، لتأتي في الأخير نسبة 13.88% ممثلة ل 10 أفراد يرون أن السلطة لا تتماشى و حجم المسؤولية. و قد يرجع ذلك الى النظام و اللوائح و القوانين التي تطبق داخل المؤسسة.

الشكل رقم (15) حول بتماشي السلطة مع حجم المسؤولية:

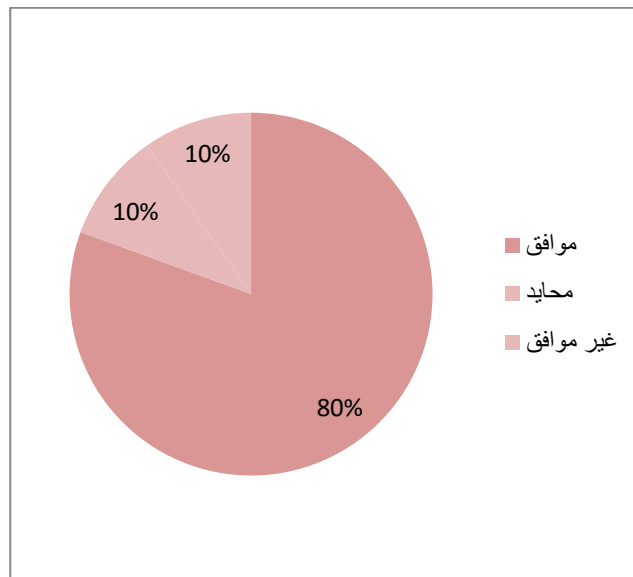


الجدول (13) يمثل المكافأة و زيادتها من شعور العامل بالانتماء :

النسبة %	التكرار	زيادة المكافأة من شعور العامل بالانتماء
80.55	58	موافق
9.72	7	محايد
9.72	7	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول (13) يتضح أن نسبة 80.55% من أفراد عينة البحث و الذين كان عددهم 58، يرون أن المكافأة تزيد من الشعور بالانتماء للمؤسسة على اعتبارهم أنها اعتراف بانتمائهم و مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، أما نسبة المحايدين و الغير موافقين لهذا الطرح بلغت 9.72% مثلت 7 أفراد لكل فئة.

الشكل رقم (16) حول المكافأة من شعور العامل بالانتماء :



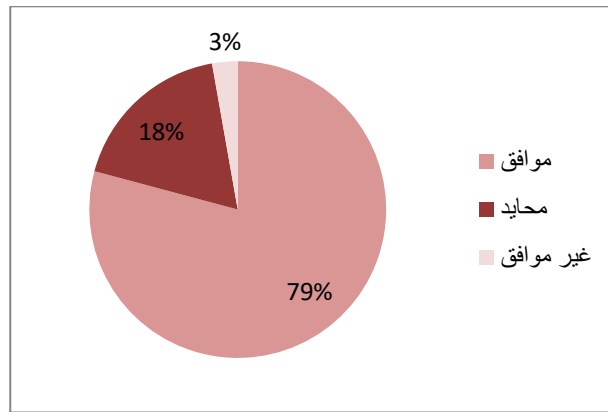
المحور الثاني: قيم إدارة المهمة و دورها في تشكيل هوية العامل

الجدول (14) يمثل إنجازات و خدمات المؤسسة عالية الجودة:

النسبة %	التكرار	إنجازات و خدمات عالية الجودة
79.16	57	موافق
18.05	13	محايد
2.77	2	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن 57 فرد من المبحوثين يرون أن إنجازات و خدمات المؤسسة عالية الجودة و بلغت نسبتهم 79.16%، في حين مثلت نسبة 18.05%، 13 فردا كانوا محايدين لهذه المسألة، لتأتي أخيرا نسبة 2.77% ممثلة لفردين غير موافقين لهذا الطرح. و قد يرجع هذا الى ما حققته المؤسسة من نجاحات في السنوات الأخيرة.

الشكل رقم (17) حول إنجازات و خدمات عالية الجودة:

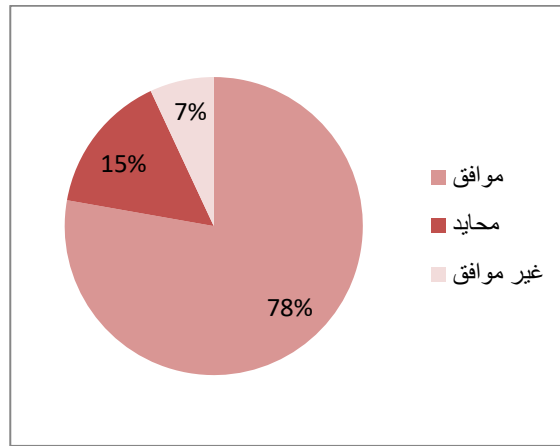


الجدول (15) يتعلق بمواكبة المؤسسة لكل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف:

النسبة %	التكرار	مواكبة كل ما هو جديد لزيادة التكيف
77.77	56	موافق
15.27	11	محايد
6.94	5	غير موافق
100	72	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 56 فرد من أفراد العينة و الذين بلغت نسبتهم 77.77%، موافقون على أن المؤسسة تواكب كل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف، تليها نسبة 15.27% مثلت 11 فردا محايدا لهذا الطرح، لتأتي أخيرا نسبة 6.94% مثلت 5 أفراد غير موافقين لهذه المسألة. و قد يرجع هذا الى سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها من خلال مواكبة التطورات.

الشكل رقم (18) حول بمواكبة المؤسسة لكل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف:

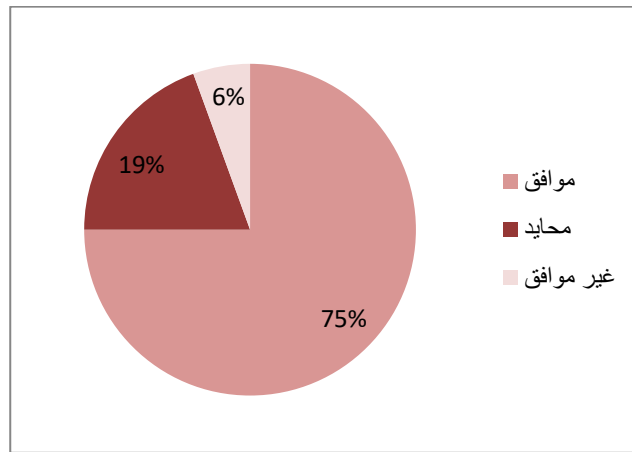


الجدول (16) يمثل أداء المهام بشكل فعال و عكسها لولاء العامل:

النسبة %	التكرار	الأداء الفعال يعكس ولاء العامل
75	54	موافق
19.44	14	محايد
5.55	4	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال معطيات الجدول رقم (16)، أن 54 فرد من أفراد العينة و الذين بلغت نسبتهم 75 %، موافقون على أن أداء المهام بشكل فعال يعكس ولاء العامل للمؤسسة، بينما كان 14 فرد محايد لهذا الطرح مثلت نسبتهم 19.44 %، لتأتي في الأخير نسبة 5.55 % ممثلة لـ 4 أفراد غير موافقين على هذه المسألة. و قد يرجع ذلك الى أن بعض الموظفين يرون أن تنفيذ المهام أمر واجب و حتمي دائما.

الشكل رقم (19) حول أداء المهام بشكل فعال و عكسها لولاء العامل:

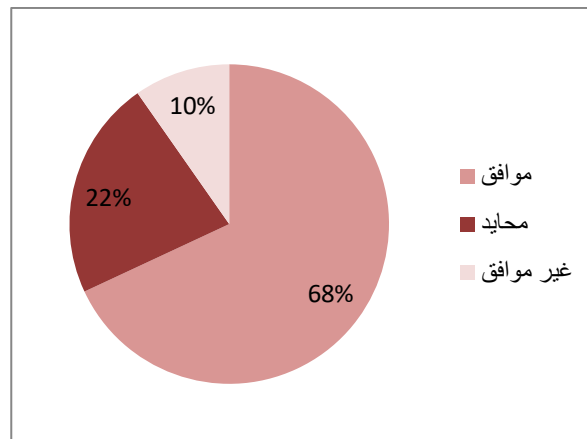


الجدول (17) يتعلق بإيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني:

النسبة %	التكرار	إيجاد أساليب لتنفيذ المهام بعقلانية
68.05	49	موافق
22.22	16	محايد
9.72	7	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال معطيات الجدول رقم (17)، أن 49 فرد من أفراد العينة و الذين بلغت نسبتهم 68.05%، موافقون على أن المؤسسة تسعى لإيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني، ثم تليها نسبة 22.22% مثلت 16 فرد محايد لهذا الطرح، في حين بلغ عدد غير الموافقين 7 أفراد بنسبة 9.72%. و قد يرجع هذا الى سعي المؤسسة المستمر الى تنفيذ الأعمال بشكل فعال و بأصح طريقة.

الشكل رقم (20) حول إيجاد أساليب لتنفيذ المهام بعقلانية:

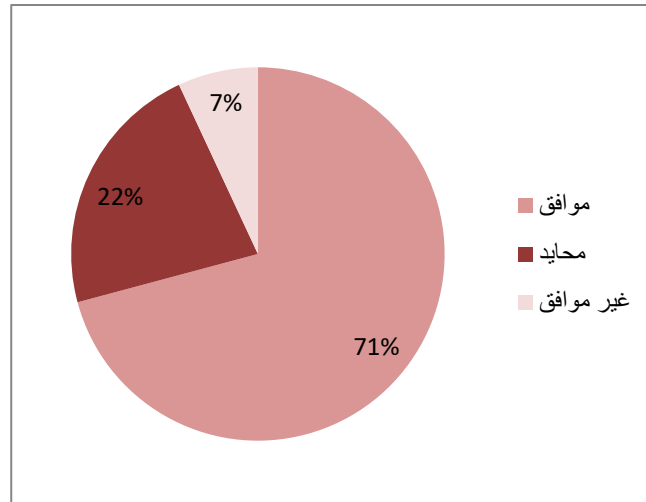


الجدول (18) يمثل اتخاذ المسؤولين لقرارات استراتيجية تخدم المؤسسة:

النسبة %	التكرار	قرارات استراتيجية تخدم المؤسسة
70.83	51	موافق
22.22	16	محايد
6.94	5	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال الجدول أعلاه، أن 51 فرد من المبحوثين و الذين بلغت نسبتهم 70.83% يرون أن المسؤولين داخل المؤسسة يتخذون قرارات استراتيجية تخدم المؤسسة، ثم تليها نسبة 22.22% مثلت 16 فردا محايدا لهذا الطرح، في حين كان 5 أفراد غير موافقين على هذه المسألة بلغت نسبتهم 6.94%.

الشكل رقم (21) حول اتخاذ المسؤولين لقرارات استراتيجية تخدم المؤسسة:

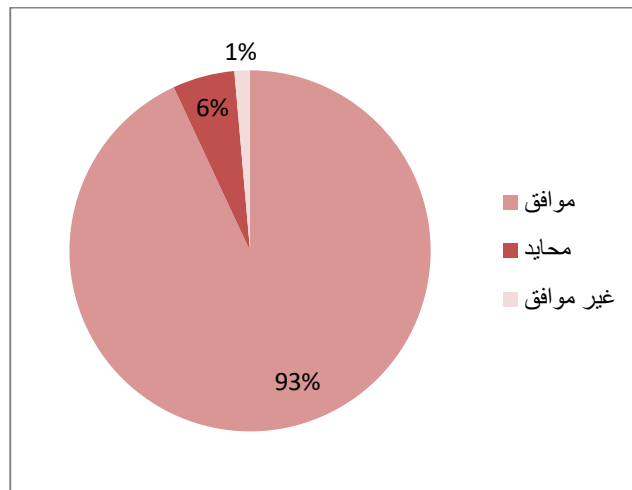


الجدول (19) يمثل الحرص على الحفاظ على موارد و وسائل العمل الذي من شأنه تنمية شعور العامل بالمواطنة تجاه مؤسسته:

النسبة %	التكرار	الحفاظ على الموارد و الوسائل ينمي الشعور بالمواطنة
93.05	67	موافق
5.55	4	محايد
1.38	1	غير موافق
100	72	الموضوع

أثبت التحقيق الميداني من خلال الجدول أعلاه، أن 67 فرد من المبحوثين و الذين بلغت نسبتهم 93.05%، موافقون على أن الحفاظ على موارد و وسائل المؤسسة من شأنه تنمية الشعور بالمواطنة، ثم تليها نسبة 5.55% ممثلة لـ 4 أفراد محايدين لهذا الطرح، لتأتي أخيراً فئة الغير موافقين مثلها فرد واحد و كانت النسبة 1.38%. و قد يرجع ذلك الى كون أغلب هذه السلوكيات طوعية لا تحكمها قواعد أو قوانين.

الشكل رقم (22) حول الحرص على الحفاظ على موارد و وسائل العمل الذي من شأنه تنمية شعور العامل بالمواطنة تجاه مؤسسته:

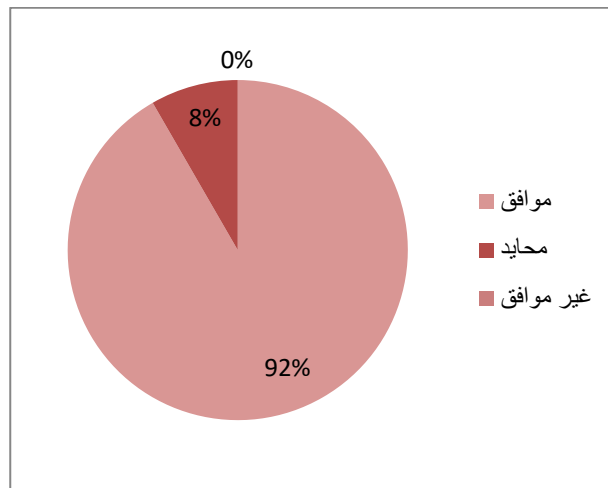


الجدول (20) يمثل الحضور للعمل في الوقت المناسب نتيجة الشعور بالمواطنة تجاه المؤسسة:

النسبة %	التكرار	الحضور للعمل في الوقت المناسب يعكس الشعور بالمواطنة
91.66	66	موافق
8.33	6	محايد
0	0	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال الجدول أعلاه، أن 66 من المبحوثين و الذين بلغت نسبتهم 91.66% موافقون على أن الحضور للعمل في الوقت المناسب يعكس الشعور بالمواطنة، في حين بلغ عدد المحايدين لهذا الطرح 6 أفراد كانت نسبتهم 8.33%، و لم يكن هناك أفراد غير موافقين لهذا الطرح. و قد يرجع ذلك إلى تقبل العمال للهيكل التنظيمي للمؤسسة و السياسات التي تطبقها.

الشكل رقم (23) حول الحضور للعمل في الوقت المناسب نتيجة الشعور بالمواطنة تجاه المؤسسة:



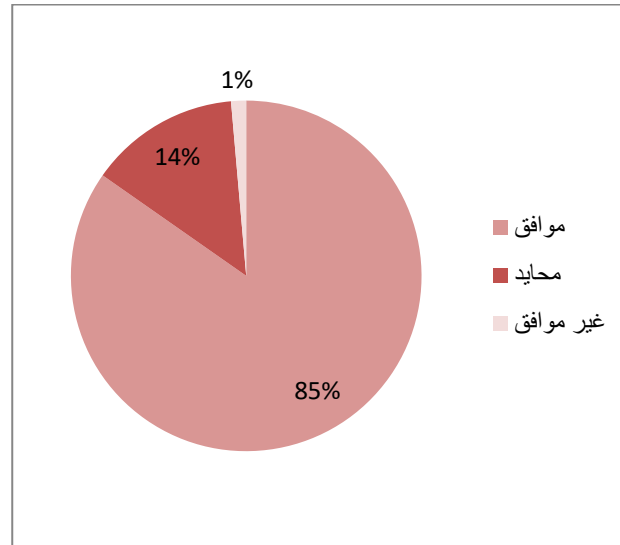
الجدول (21) يمثل استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة:

النسبة %	التكرار	استخدام الموارد بعقلانية
84.72	61	موافق
13.88	10	محايد
1.38	1	غير موافق
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال الجدول أعلاه، أن 61 فرد من المبحوثين و الذين بلغت نسبتهم 84.72% موافقون أن الموارد داخل المؤسسة تستخدم بعقلانية، في حين بلغ عدد الأفراد المحايدين لهذا الطرح 10 أفراد مثلت نسبتهم 13.88%، لتأتي أخيرا نسبة 1.38% مثلت فردا غير موافق لهذه المسألة.

و قد يرجع ذلك الى نظام سير المؤسسة و تحديدها لميزانية معينة.

الشكل رقم (24) حول استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة:

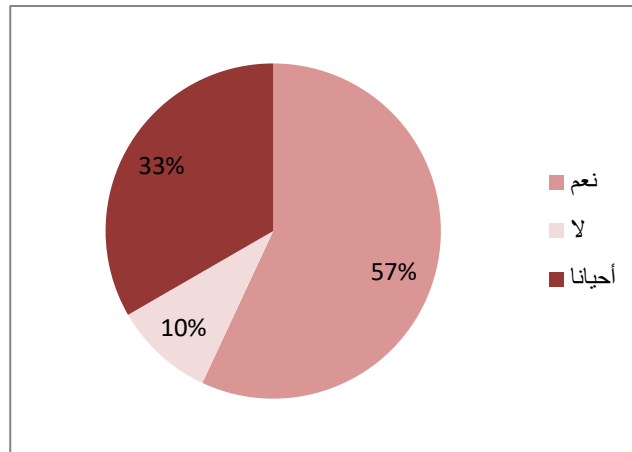


الجدول (22) يتعلق بارتباط الموظفين بفرق عملهم:

النسبة %	التكرار	ارتباط الموظفين بفرق عملهم
56.94	41	نعم
9.72	7	لا
33.33	24	أحيانا
100	72	المجموع

أثبت التحقيق الميداني من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن 41 فرد من المبحوثين و الذين بلغت نسبتهم 56.94% موافقون على أن الموظفين يرتبطون ارتباطا وثيقا بفرق عملهم، في حين رأى 24 فرد من أفراد العينة أن الموظفين يرتبطون بفرق عملهم أحيانا و مثلت نسبتهم 33.33%، لتأتي في الأخير نسبة 9.72% مثلت 7 أفراد من المبحوثين أكدوا أن الموظفين لا يرتبطون بفرق عملهم. و قد يرجع ذلك الى وجود نظام مراقبة للأداء يضمن فعالية فرق العمل.

الشكل رقم (25) حول ارتباط الموظفين بفرق عملهم:

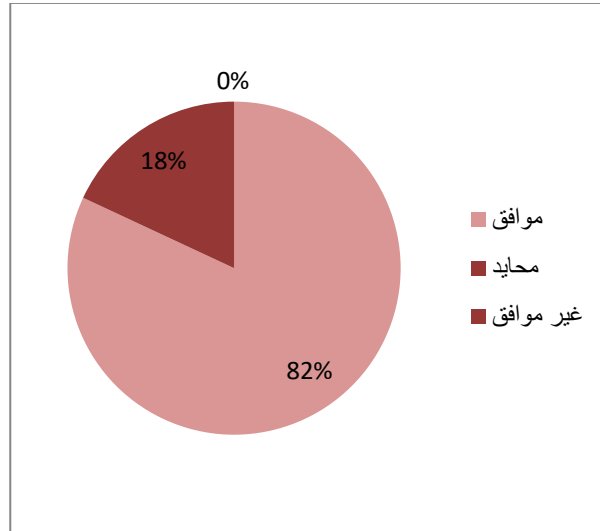


الجدول (23) يتعلق ببذل مجهودات للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل:

مجهودات تأكد شعور العامل بأنه جزء من فريق العمل	التكرار	النسبة %
موافق	59	81.94
محايد	13	18.05
غير موافق	0	0
المجموع	72	100

أثبت التحقيق الميداني من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن 59 فرد من أفراد عينة البحث و الذين بلغت نسبتهم 81.94% موافقون على أن المؤسسة تبذل مجهودات للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل، في حين بلغ عدد المحايدين لهذا الطرح 13 فردا كانت نسبتهم 18.05%، و لم يكن هناك أي فرد غير موافق على هذه المسألة. و قد يرجع ذلك الى حرص المنظمة على خلق جو من الانسجام بعيدا عن الفروق و التمييز.

الشكل رقم (26) حول بذل مجهودات للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل:

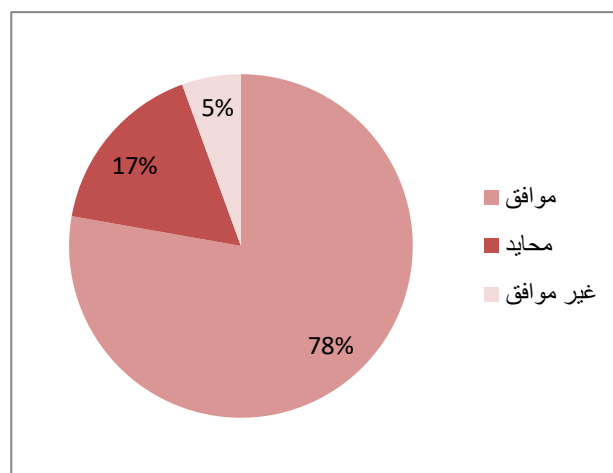


الجدول رقم (24) يتعلق بمشاركة العمال في مناسباتهم و مدى تحقيقه للرضا عن القوانين المطبقة:

النسبة %	التكرار	مشاركة العمال في مناسباتهم يحقق الرضا عن القوانين المطبقة
77.77	56	موافق
16.66	12	محايد
5.55	4	غير موافق
100	72	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن 56 من أفراد العينة يرون أن مشاركة العمال في مناسباتهم يحقق الرضا عن القوانين المطبقة و بلغت نسبتهم 77.77% ، في حين أن 12 من أفراد العينة يمثلون الفئة المحايدة للمسألة و قدرت نسبتهم ب 16.66% ، ثم نسبة 5.55% مثلت 4 أفراد من العينة و الذين كانوا غير موافقين عن هذا الطرح . أثبت التحقيق الميداني أن مشاركة العمال في مناسباتهم الاجتماعية يحقق الرضا عن القوانين المطبقة .

الشكل رقم (27) حول بمشاركة العمال في مناسباتهم و مدى تحقيقه للرضا عن القوانين المطبقة:

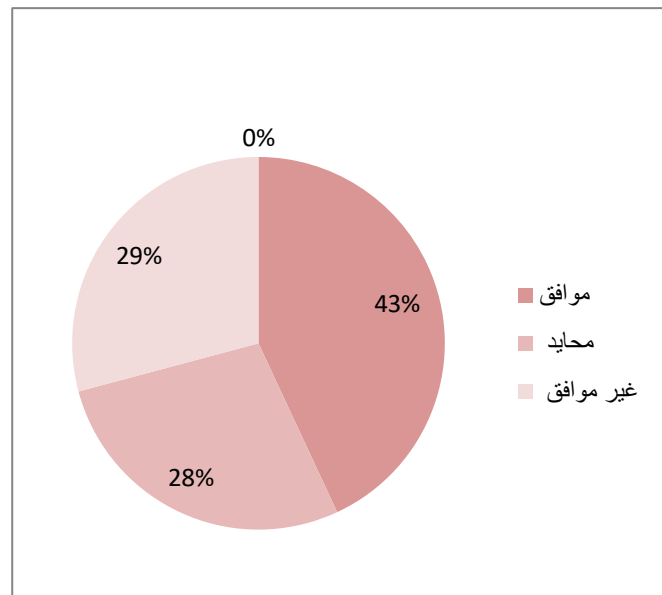


الجدول رقم (25) يتعلق بتطبيق القوانين بعدالة داخل المؤسسة :

النسبة %	التكرار	تطبيق القوانين بعدالة
43.05	31	موافق
27.77	20	محايد
29.16	21	غير موافق
100	72	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 31 من أفراد العينة يرون بأن القوانين داخل المؤسسة تطبق بشكل عادل و بلغت نسبتهم 43.05% ، تليها نسبة 29.16% و هم الغير موافقين عن هذا الطرح و بلغ عددهم 21 من أفراد العينة ، ثم أن 20 من أفراد العينة كانوا محايدين و بلغت نسبتهم 27.77% . من خلال البيانات تبين أن القوانين المنتشرة داخل المؤسسة بحد ذاتها مستمدة من النظام العام و تم تبنيها من الاتفاقيات الجماعية بحيث حازت على موافقة الاغلبية و لاقت استحسانهم .

الشكل رقم (28) حول تطبيق القوانين بعدالة داخل المؤسسة:

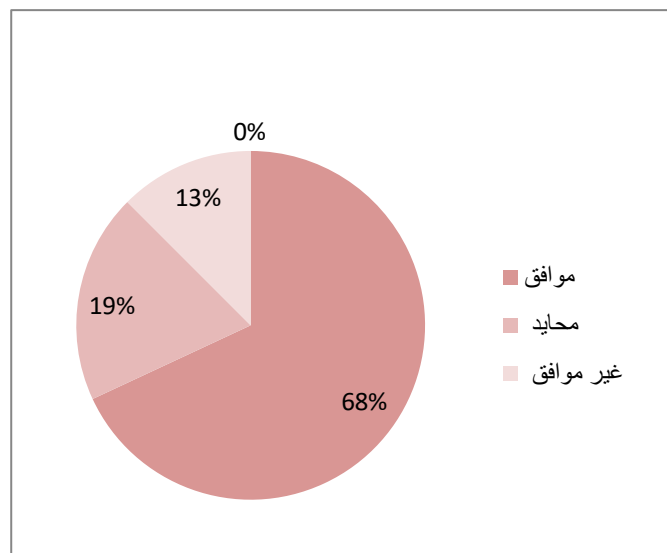


الجدول رقم (26) يتعلق بسعي المؤسسة لتطوير فرق عمل فعالة :

النسبة %	التكرار	تطوير فرق عمل فعالة
68.05	49	موافق
19.44	14	محايد
12.5	9	غير موافق
100	72	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 49 من أفراد العينة يرون أن المؤسسة تسعى لتطوير فرق عمل فعالة و قدرت نسبتهم ب 68.05% ، في حين أن 14 من أفراد العينة بنسبة 19.44% كانوا محايدين عن المسألة ، ثم نسبة 12.5% و التي مثلت 9 من أفراد العينة الذين كانوا غير موافقين عن هذا الطرح . أثبت التحقيق الميداني أن المنظمة تسعى لتطوير فرق عمل فعالة ، و هذا راجع إلى الأهمية الكبيرة و النتائج العظيمة التي تتولد عن تكوين فريق عمل ناجح و متناسق الذي يعكس الدقة و الوضوح في الأدوار و المسؤوليات .

الشكل رقم (29) حول تطوير فرق عمل فعالة:

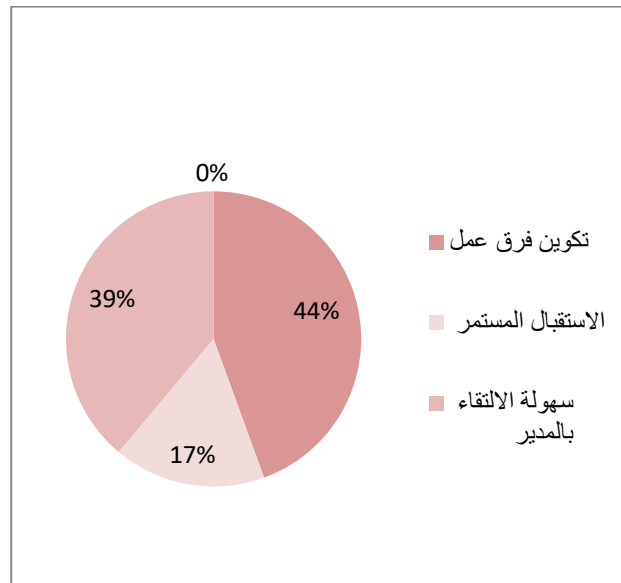


الجدول رقم (27) يتعلق بتشجيع المسؤولين للأفراد على التعايش في المؤسسة :

التشجيع على التعايش في المؤسسة	التكرار	النسبة %
تكوين فرق عمل	32	44.44
الاستقبال المستمر	12	16.66
سهولة الالتقاء بالمدير	28	38.88
المجموع	72	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 32 من أفراد العينة يرون أن المسؤولين يشجعون الأفراد على التعايش في المؤسسة عن طريق تكوين فرق عمل و قدرت نسبتهم ب 44.44% ، في حين أن 28 من أفراد العينة يرون أن المسؤولين يشجعون على ذلك عن طريق سهولة الالتقاء بالمدير بنسبة 38.88% ، أما 12 من أفراد العينة يرون أن المسؤولين يشجعون على التعايش في المؤسسة عن طريق الاستقبال المستمر و بلغت نسبتهم 16.66% ، من خلال البيانات أن المسؤولين في المؤسسة يشجعون على تعايش الفرد داخل التنظيم من خلال طرق مختلفة و أن طبيعة العمل في هذه المنظمة تتسم بالترابط و التواصل فيما بينها.

الشكل رقم (30) حول بتشجيع المسؤولين للأفراد على التعايش في المؤسسة:

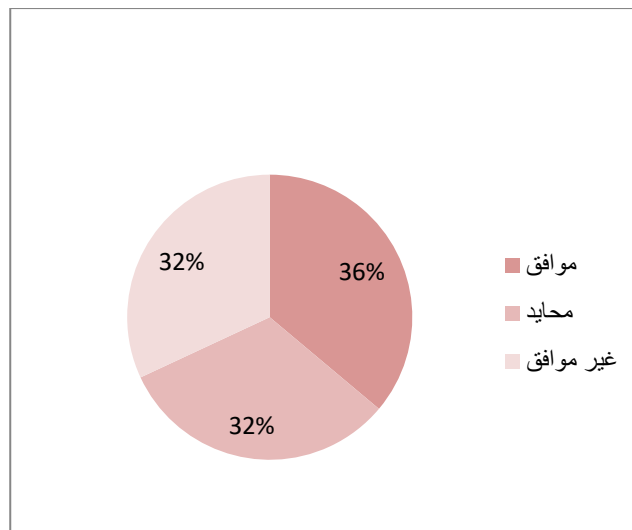


الجدول رقم (28) يتعلق بوجود مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين :

المساواة في تطبيق نظام	التكرار	النسبة %
المكافآت و العقوبات		
موافق	26	36.11
محايد	23	31.94
غير موافق	23	31.94
المجموع	72	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 26 من أفراد العينة يرون أنه توجد مساواة في تصنيف نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين في المؤسسة بنسبة قدرت ب 36.11% ، ثم تليها نسبة 31.94% و التي مثلت 23 من أفراد العينة الذين كانوا محايدين و غير موافقين فقد تساوت نسبتهم ، أثبت التحقيق الميداني أنهم لا يستطيعون الحكم على هذه المسألة أو إلى بعض المواقف التي شاهدها داخل المؤسسة .

الشكل رقم (31) حول وجود مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين:

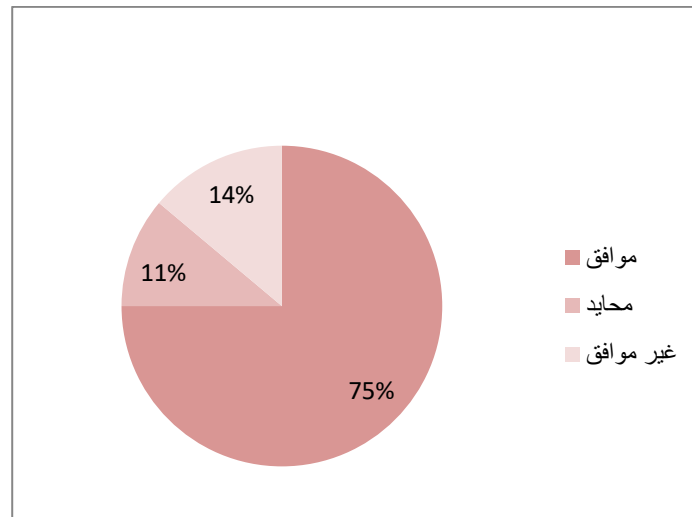


الجدول رقم (29) يتعلق بوجود مساواة بين الأفراد و تنمية شعور العامل بالولاء:

وجود مساواة ينمي الشعور	التكرار	النسبة %
موافق	54	75
محايد	8	11.11
غير موافق	10	13.88
الجموع	72	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 54 من أفراد العينة موافقون على أن وجود مساواة بين الأفراد في المؤسسة ينمي شعور العامل بالولاء تجاهها و قدرت نسبتهم 75% ، ثم أن 10 من أفراد العينة تمثل الذين كانوا غير موافقين عن المسألة و بلغت نسبتهم 13.88% ، أما 8 من أفراد العينة و تمثل المحايدين عن هذه المسألة بنسبة 11.11% ، ربط بالبيانات فإن وجود المساواة بين الأفراد في المؤسسة ينمي الشعور بالولاء تجاهها فإن تمتع العاملين بجو يسوده التسامح و التعاون ، العدالة و المساواة للوصول إلى الأهداف المرادة .

الشكل رقم (32) حول وجود مساواة بين الأفراد و تنمية شعور العامل بالولاء:



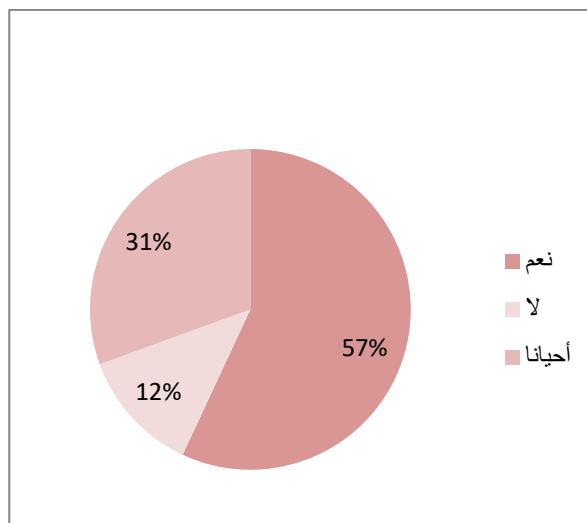
المحور الخامس : هوية العامل

الجدول رقم (30) يتعلق بتقديم مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية :

النسبة %	التكرار	تقديم مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية
56.94	41	نعم
12.5	9	لا
30.55	22	أحيانا
100	72	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن 41 من أفراد العينة يرون أن العامل يقدم مصلحة المؤسسة على مصلحته الشخصية و قدرت نسبتهم 56.94% ، ثم تليها نسبة 30.55% الذين يرون أن العامل يقدم مصلحة المؤسسة على مصلحته الشخصية أحيانا و قد بلغ عددهم 22 من أفراد العينة ، ثم أن 9 من الأفراد الذين لا يقدمون مصلحة المؤسسة على مصلحتهم الشخصية و بلغت نسبتهم 12.5% ، أثبت التحقيق الميداني بأن الأساس هو المصلحة العامة و إذا تحققت تتحقق المصلحة الخاصة .

الشكل رقم (33) حول بتقديم مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية:

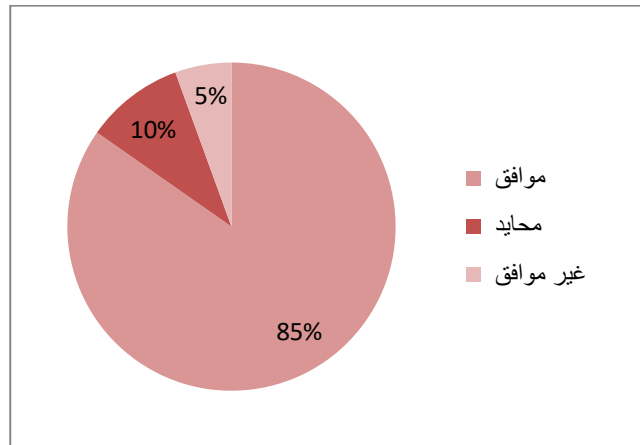


الجدول رقم (31) يتعلق بأن العامل يمثل عائلة واحدة مع زملائه في المؤسسة:

يمثل مع زملائه عائلة واحدة	التكرار	النسبة %
موافق	61	84.72
محايد	7	9.72
غير موافق	4	5.55
المجموع	72	100

من الجدول أعلاه نلاحظ أن 61 من أفراد العينة يرون أن العامل يمثل عائلة واحدة مع زملائه في المؤسسة بنسبة 84.72% ، ثم تليها نسبة 9.72% و تمثل الذين كانوا محايدين عن هذه المسألة و قد قدر عددهم 7 من أفراد العينة ، ثم 4 من الأفراد كانوا غير موافقين عن المسألة و بلغت نسبتهم 5.55%، ربط بالبيانات فإن أساس العمل هو التفاهم و العلاقة الطيبة بين أفراد الهيئة أو المؤسسة الواحدة .

الشكل رقم (34) حول العامل يمثل عائلة واحدة مع زملائه في المؤسسة:

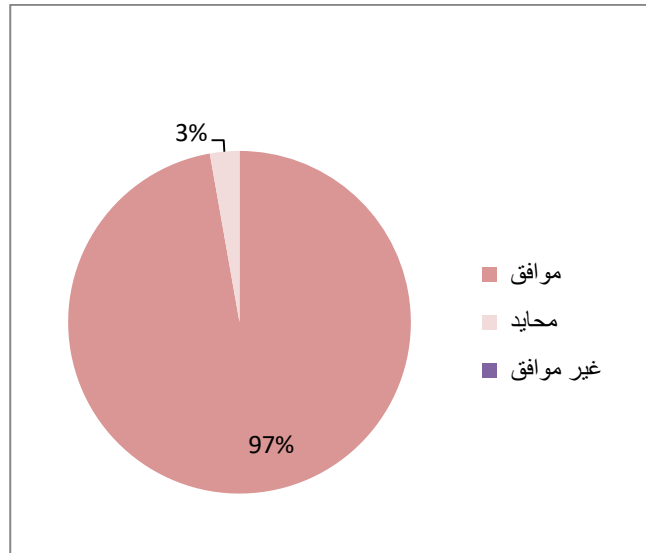


الجدول رقم (32) يتعلق بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة كما الحفاظ على الممتلكات الخاصة :

الحفاظ على ممتلكات المؤسسة	التكرار	النسبة %
موافق	70	97.22
محايد	2	2.77
غير موافق	0	0
المجموع	72	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 70 من أفراد العينة يرون أن العامل يحافظ على ممتلكات المؤسسة كما يحافظ على ممتلكاته الخاصة و قدرت نسبتهم 97.22% ، ثم يليها 2 من أفراد العينة الذين كانوا محايدين عن هذه المسألة بنسبة 2.77% ، أما فئة الغير موافقين كانت منعدمة تماما ، من خلال البيانات تبين أن تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة و العلاقة الطيبة فيم بين العمال من شأنه أن يجعل الموظف يحافظ على الممتلكات العامة و كأنها ممتلكاته الخاصة و ذلك لضمان السير الحسن للعمل و استمراريته.

الشكل رقم (35) حول المحافظة على ممتلكات المؤسسة كما الحفاظ على الممتلكات الخاصة:

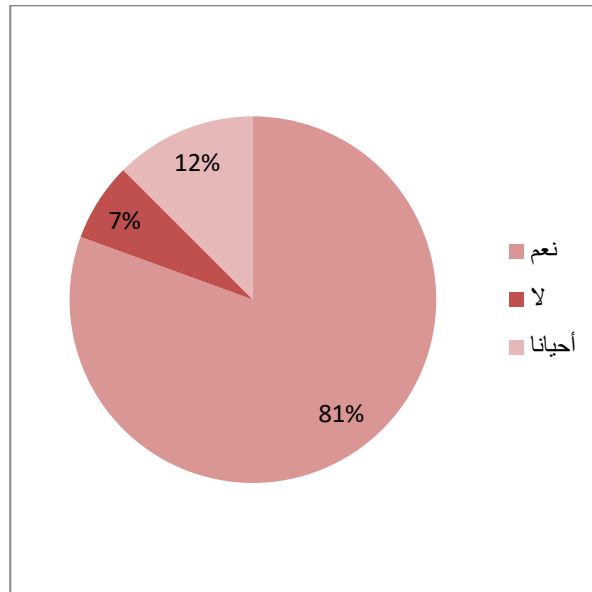


الجدول رقم (33) يتعلق بتصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة :

النسبة %	التكرار	يتعلق بتصحيح الأفكار السلبية
		لدى الآخرين عن المؤسسة
80.55	58	نعم
6.94	5	لا
12.5	9	أحيانا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 58 من أفراد العينة يرون أن العامل يهتم بتصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة للآخرين و مثلت نسبتهم 80.55% ، ثم تليها نسبة 12.5% من أفراد العينة الذين كانوا محايدين عن المسألة و قدر عددهم ب 9 أفراد ، ثم 5 من أفراد العينة الذين كانوا محايدين عن هذا الطرح و قدرت نسبتهم 6.94% ، أثبت التحقيق الميداني أن السير الحسن للعمل و نوعية الإنتاج و الالتزام بالمواعيد و الانضباط من شأنه أن يجعل سيرة المؤسسة حسنة و من شأنه أن يصح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عنها .

الشكل رقم (36) حول بتصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة:

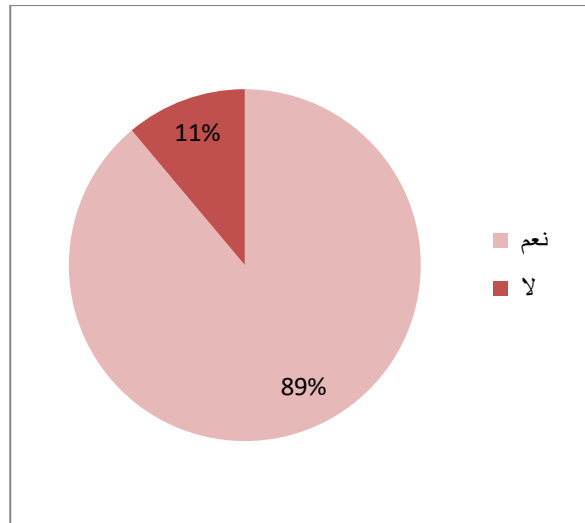


الجدول رقم (34) يتعلق بعدم التفكير في التخلي عن العمل إلا لظروف استثنائية :

النسبة %	التكرار	عدم التفكير في التخلي عن العمل
88.88	64	نعم
11.11	8	لا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 64 من أفراد العينة يرون أن العامل لا يفكر في التخلي عن العمل إلا لظروف استثنائية و قدرت نسبتهم 88.88% ، ثم نسبة 11.11% من أفراد العينة الذين يرون أن العامل يفكر في التخلي عن العمل حيث قدر عددهم 8 أفراد ، أثبت التحقيق الميداني لا بد من أن يفهم العامل أن غيابه عن العمل من شأنه أن يضر بالمصلحة العامة للمؤسسة و لا يتسنى له ذلك إلا لظروف استثنائية .

الشكل رقم (37) حول عدم التفكير في التخلي عن العمل إلا لظروف استثنائية:

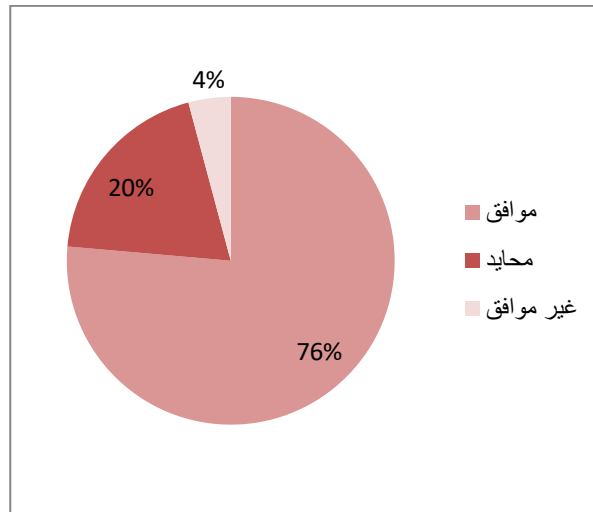


الجدول رقم (35) يتعلق بالشعور بالاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة :

النسبة %	التكرار	الشعور بالاعتزاز عند التحدث
76.38	55	موافق
19.44	14	محايد
4.16	3	غير موافق
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 55 من أفراد العينة يرون أن العامل يشعر بالاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة و مثلت نسبتهم 76.38% ، ثم يليها 14 من أفراد العينة يمثلون الفئة المحايدة عن المسألة بنسبة 19.44% ، ثم نسبة 4.16% الغير موافقين عن المسألة حيث بلغ عددهم 3 أفراد ، ربط بالبيانات تبين أن العامل إذا اعتبر المؤسسة بيته الثاني و أن مصلحتها تسبق مصلحته الخاصة فأكيد فهو يفخر و يعتز بالحديث عنها لأنها صارت جزءا من كيانه فكأنما يتحدث عن إنجازاته أو إنجازات أحد أبناءه .

الشكل رقم (38) حول الشعور بالاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة:

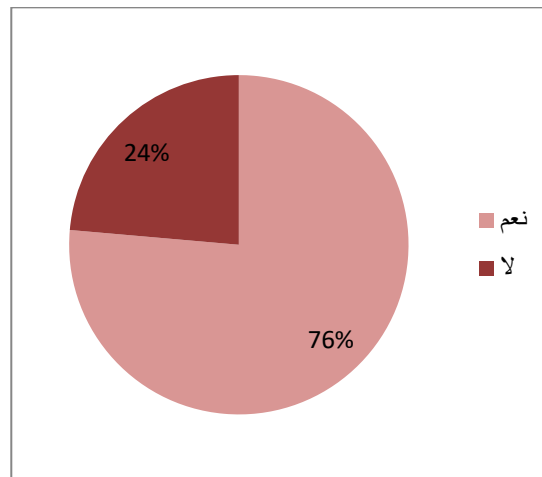


الجدول رقم (36) يتعلق بصعوبة الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية :

صعوبة الالتحاق بمؤسسة	التكرار	النسبة %
أخرى		
نعم	55	76.38
لا	17	23.61
المجموع	72	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 55 من أفراد العينة يرون بأن العامل يصعب عليه الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية و قدرت نسبتهم 76.38% ، ثم يليها 17 من أفراد العينة يرون أن العامل لا يصعب عليه الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية بنسبة 23.61% ، من البيانات اتضح أن العامل يصعب عليه الالتحاق بمؤسسة أخرى راجع لقلّة مناصب العمل في الوطن .

الشكل رقم (39) حول بصعوبة الالتحاق بمؤسسة أخرى دون المؤسسة الحالية:

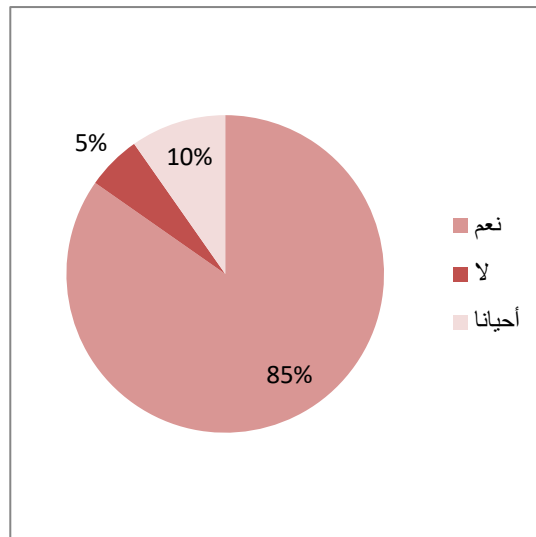


الجدول رقم (37) يتعلق باعتبار العامل نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني :

نجاح المؤسسة جزء من نجاح العامل المهني	التكرار	النسبة %
نعم	61	84.72
لا	4	5.55
أحيانا	7	9.72
المجموع	72	100

من الجدول أعلاه نلاحظ أن 61 من أفراد العينة يرون أن العامل يعتبر نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني و قدرت نسبتهم 84.72 % ، يليها 7 من أفراد العينة الذين يرون أن العامل أحيانا ما يعتبر نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني بنسبة 9.72 % ، ثم نسبة 5.55% من أفراد العينة الذين يرون أن العامل لا يعتبر نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني و قدر عددهم 4 ، أثبت التحقيق الميداني ان إذا ربط كل عامل نجاحه بنجاح مؤسسته حقق ما يريده و كان النجاح الفعلي .

الشكل رقم (40) حول باعتبار العامل نجاح المؤسسة جزء من نجاحه المهني:

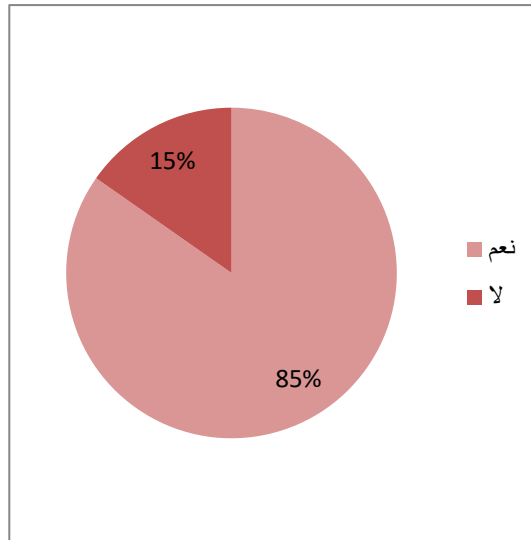


الجدول رقم (38) يتعلق بكون العامل سعيد إذا ما قضى بقية حياته بالمؤسسة :

العامل سعيد بقضاء ما تبقى من التكرار	النسبة %	حياته بالمؤسسة
61	84.72	نعم
11	15.27	لا
72	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 61 من أفراد العينة يرون أن العامل يكون سعيد إذا قضى ما تبقى بقية حياته بالمؤسسة و قدرت نسبتهم 84.72 % ، ثم يليها 11 من أفراد العينة الذين لا يرون العامل سعيد إذا قضى بقية حياته بالمؤسسة بنسبة 15.27 % ، أثبت التحقيق الميداني بأن المؤسسة تصبح بمثابة المنزل الثاني للعامل و أنه اذا احب عمله و قدره و كان مرتاحا فيه سيكون سعيدا أن استمر به .

الشكل رقم (41) حول العامل سعيد إذا ما قضى بقية حياته بالمؤسسة:

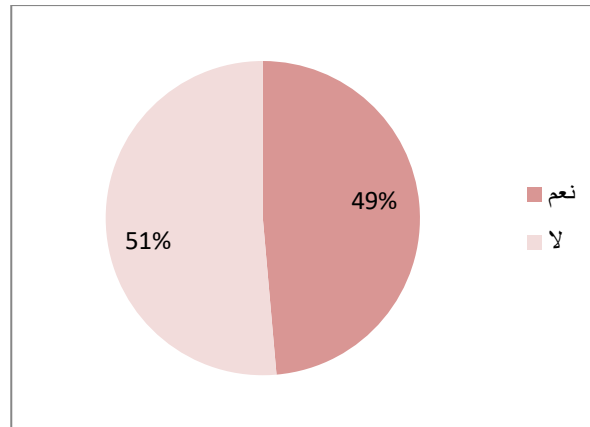


الجدول رقم (39) يتعلق بالعمل في المؤسسة لعدم الحصول على عمل في مؤسسة أخرى :

النسبة %	التكرار	العمل في المؤسسة لعدم الحصول على عمل في مؤسسة أخرى
48.61	35	نعم
51.38	37	لا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 37 من أفراد العينة يرون أن أفراد المؤسسة لا يعملون بهذه المؤسسة لعدم حصولهم على عمل في مؤسسة أخرى حيث تقدر نسبتهم 51.38 % ، يليها 35 من أفراد العينة يرون أن أفراد المؤسسة يعملون بهذه المؤسسة لعدم حصولهم على عمل في مؤسسة أخرى بنسبة 48.61 % ، اثبت التحقيق الميداني أن العامل مضطر للعمل بهذه المؤسسة لأنه لا خيار له .

الشكل رقم (42) حول بالعمل في المؤسسة لعدم الحصول على عمل في مؤسسة أخرى:

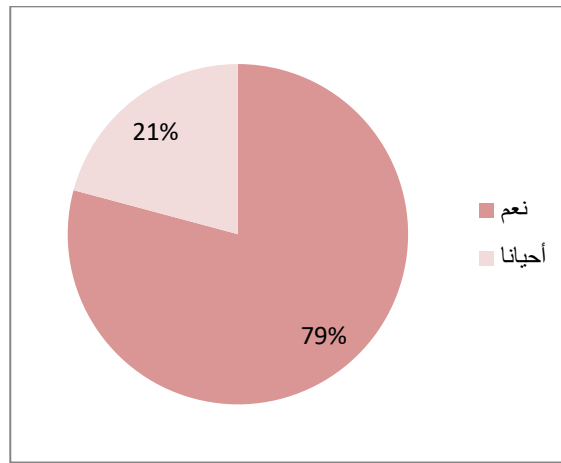


الجدول رقم (40) يتعلق بمساعدة الزملاء في الأعمال الموكلة لهم :

النسبة %	التكرار	مساعدة الزملاء في أعمالهم
79.16	57	نعم
0	0	لا
20.83	15	أحيانا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 57 من أفراد العينة يرون أن العامل يساعد زملاءه في الأعمال الموكلة لهم و قدرت نسبتهم 79.16 % ، ثم يليها عددهم المقدر بـ 15 الذين يرون أن العامل يساعد زملاءه في الأعمال الموكلة لهم أحيانا و مثلت نسبتهم 20.83 % ، أثبت التحقيق الميداني أن العامل المتعاون هو الذي يشارك زملاءه الاعمال الموكلة لهم لكن ليس على حساب عمله هو .

الشكل رقم (43) حول مساعدة الزملاء في الأعمال الموكلة لهم:

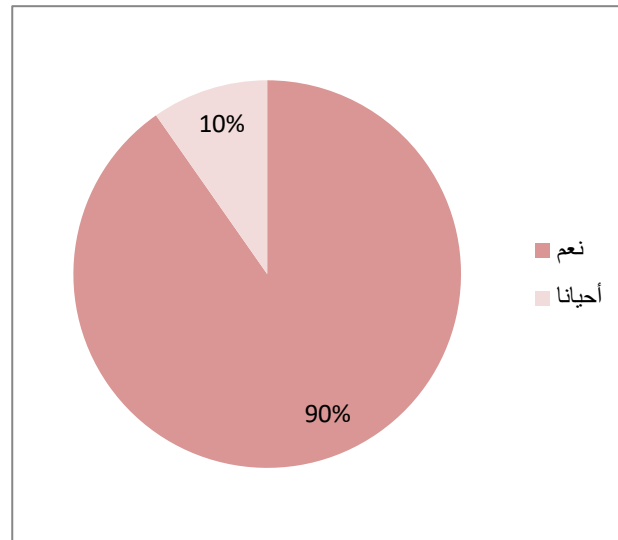


الجدول رقم (41) يتعلق بالتعاون مع الرؤساء لتحسين و تطوير الخدمة :

التعاون على تحسين و تطوير	التكرار	النسبة %
نعم	65	90.27
لا	0	0
أحيانا	7	9.72
المجموع	72	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 65 من أفراد العينة يرون أن العمال في المؤسسة يتعاونوا مع الرؤساء من أجل تحسين و تطوير الخدمة و قدرت نسبتهم 90.27 % ، ثم بلغ عدد الذين يرون أن العمال أحيانا ما يتعاونوا مع الرؤساء من أجل تحسين و تطوير الخدمة بنسبة 9.72 % ، من خلال البيانات اتضح أن العامل يسعى دوما الى تطوير الخدمات و ذلك بالتعاون مع المسؤولين لتحقيق ذلك .

الشكل رقم (44) حول التعاون مع الرؤساء لتحسين و تطوير الخدمة:

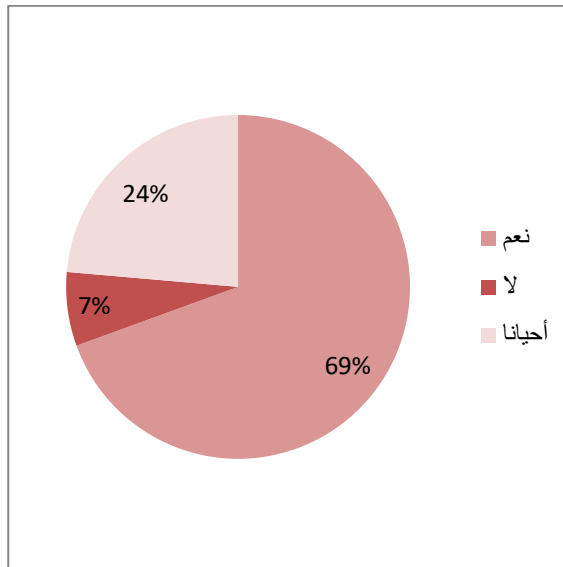


الجدول رقم (42) يتعلق بالتطوع بأعمال إضافية لتحسين و تطوير الخدمة :

التطوع لتحسين و تطوير الخدمة	التكرار	النسبة %
نعم	50	69.44
لا	5	6.94
أحيانا	17	23.61
المجموع	72	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 50 من أفراد العينة يرون أن العامل يتطوع بالأعمال الإضافية لتحسين و تطوير الخدمة و قدرت نسبتهم 69.44 % ، ثم يليها 17 من أفراد العينة الذين يرون أن العامل أحيانا ما يتطوع بالأعمال لتحسين و تطوير الخدمة بنسبة 23.61 % ، ثم نسبة 6.94 % من أفراد العينة الذين لا يتطوعوا بالأعمال لتحسين الخدمة و قدر عددهم 5 أفراد ، ربط بالبيانات تبين أن الأعمال التطوعية تكون بمحض إرادة العامل لتكون على أكمل وجه .

الشكل رقم (45) حول التطوع بأعمال إضافية لتحسين و تطوير الخدمة:

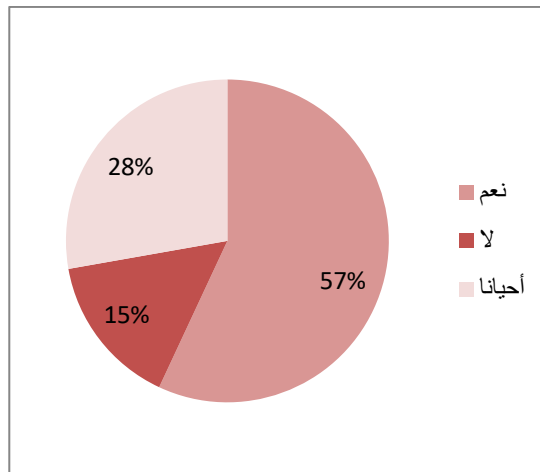


الجدول رقم (43) يتعلق بالمساهمة في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة :

النسبة %	التكرار	المساهمة في حل المشاكل و النزاعات
56.94	41	نعم
15.27	11	لا
27.77	20	أحيانا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 41 من أفراد العينة يساهموا في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة و قدرت نسبتهم 56.94 % ، ثم تليها نسبة 27.77 % من أفراد العينة الذين يرون أن العامل أحيانا ما يساهم في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة و قدر عددهم 20 ، ثم تمثل 11 من أفراد العينة الذين لا يساهموا في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة بنسبة 15.27 % ، أثبت التحقيق الميداني أن العامل يسعى إلى أن يكون وسيطا على الدوام لحل المشاكل في مؤسسته .

الشكل رقم (46) حول المساهمة في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة:

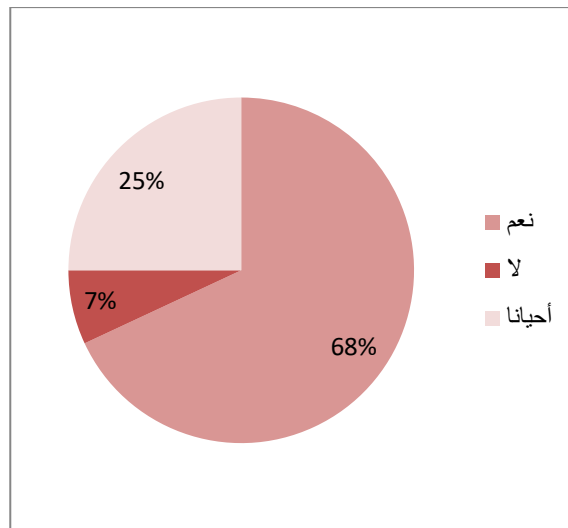


الجدول رقم (44) يتعلق بالحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل :

النسبة %	الحرص على حضور الاجتماعات التكرار	و اللقاءات
68.05	49	نعم
6.94	5	لا
25	18	أحيانا
100	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 49 من أفراد العينة يرون بأن العامل يحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل و قدرت نسبتهم 68.05 % ، ثم تليها نسبة 25 % من أفراد العينة الذين يرون أن العامل أحيانا ما يحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل و مثل عددهم 18 ، ثم 5 أفراد من العينة لا يحرصون على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل و حددت نسبتهم 6.94 % ، أثبت التحقيق الميداني أن حضور الاجتماعات و اللقاءات الخاصة بالعمل أمر ضروري و هو داخل في مهامه أي من ضمن عمله .

الشكل رقم (47) حول الحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل:



الجدول (45) يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من الشعور بالانتماء لدى العاملين حسب المستوى التعليمي :

الخيارات	المستوى التعليمي								المجموع	النسبة %
	ابتدائي		متوسط		ثانوي		جامعي			
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %		
موافق	0	0	2	2.77	28	38.88	36	50	66	91.66
محايد	0	0	2	2.77	0	0	2	2.77	4	5.55
غير موافق	0	0	0	0	2	2.77	0	0	2	2.77

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المستوى الابتدائي بالمؤسسة منعدما تماما ، تليها فئة المستوى المتوسط الذين قدر عددهم ب 2 من أفراد العينة الذين كانوا موافقين و المحايدين على أن اتخاذ القرارات يزيد من الشعور بالانتماء و قدرت نسبتهم 2.77 % ، تليها المستوى الثانوي و الذي مثلوا 28 من أفراد العينة الذين كانوا موافقين عن هذه المسألة بنسبة 38.88 % ، أما عن الفئة الغير موافقة فقد قدرت نسبتهم 2.77 % و كان عددهم 2 من أفراد العينة ، ثم المستوى الجامعي الذي حدد عددهم 36 من أفراد العينة الذين كانوا موافقين على هذا الطرح بنسبة 50 % ، و 2 منهم كانوا محايدين بنسبة 2.77 % ، و في الأخير اتضح أن الفئة الموافقة على أن اتخاذ القرارات يزيد من الشعور بالانتماء للمؤسسة بالنسبة للمستويات الأربعة قدر عددهم 66 و بنسبة 91.66 % ، أما المحايدين عن المسألة للمستويات الأربعة قدرت نسبتهم 5.55 % و حدد عددهم 4 أفراد ، و أما بالنسبة للغير موافقين فقد قدرت نسبتهم 2.77 % للمستويات الأربعة.

الجدول رقم (46) يتعلق بمعاملة الإدارة لك بشكل خاص مقابل أدائك المتميز من شأنه زيادة شعورك بالولاء لها حسب الأقدمية :

المجموع النسبة %	الخيارات الأقدمية									
	أقل من 5 سنوات			من 5 إلى 10 سنوات			من 11 إلى 15 سنة			من 16 إلى 20 سنة
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
موافق	10	13.88	6	8.33	5	6.94	34	48.57	55	76.38
محايد	0	0	3	4.16	1	1.38	6	8.33	10	13.88
غير موافق	0	0	0	0	1	1.38	6	8.33	7	9.72

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأقدمية في العمل بالنسبة لأقل من 5 سنوات الذين كانوا موافقين على أن معاملة الإدارة للعمال بشكل خاص مقابل أدائك المتميز من شأنه زيادة الشعور بالولاء و قدر عددهم 10 من أفراد العينة بنسبة 13.88 % ، اما بالنسبة للمحايدين و الغير موافقين كانت منعدمة ، تليها 6 من أفراد العينة الذين حددت أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 8.33 % ، أما المحايدين 3 و قدرت نسبتهم 4.16 % ، ثم من 11 إلى 15 سنة الذين كانوا موافقين عن المسألة حدد عددهم 5 بنسبة 6.94 % و المحايدين متساويين ومع الغير موافقين بنسبة 1.38 % ، و في الأخير من 16 إلى 20 سنة 34 من أفراد العينة كانوا موافقين بنسبة 48.57 % ، أما المحايدين متساويين مع الغير موافقين عن المسألة و قدرت نسبتهم 8.33 % .

الجدول رقم (47) يتعلق بحرصك على الحفاظ على موارد و وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك حسب المستوى التعليمي :

الخيارات	المستوى التعليمي									
	المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي	
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	العدد	
موافق	91.66	66	44.44	32	41.66	30	5.55	4	0	0
محايد	8.33	6	8.33	6	0	0	0	0	0	0
غير موافق	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المستوى الابتدائي منعدم بالمؤسسة ، يليه المستوى المتوسط و بلغ عددهم 4 من أفراد العينة الذين كانوا موافقين على أن الحفاظ على موارد و وسائل المؤسسة من شأنه تنمية الشعور بالمواطنة تجاه المؤسسة و قدرت نسبتهم 5.55 % ، اما بالنسبة للمحايدين و الغير موافقين للمستوى المتوسط و الثانوي منعدمة ، تليها 30 من أفراد العينة من المستوى الثانوي الذين كانوا موافقين عن المسألة و قدرت نسبتهم 41.66 %، و في الاخير المستوى الجامعي و الذين قدرت نسبتهم 44.44 % من 32 من أفراد العينة الموافقين ، و 6 منهم محايدين بنسبة 8.33 %.

الجدول رقم (48) يتعلق بحرصك على على الحفاظ على موارد و وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك :

المجموع النسبة %	الأقدمية									الخيارات
	أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة									
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
موافق	10	13.88	9	12.5	5	6.94	43	59.72	67	93.05
محايد	0	0	0	0	2	2.77	2	2.77	4	5.55
غير موافق	0	0	0	0	0	0	1	1.38	1	1.38

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العمال الذين أقل من 5 سنوات بالمؤسسة و كانوا موافقين على أن الحفاظ على موارد و وسائل المؤسسة من شأنه تنمية الشعور بالمواطنة و قدر عددهم 10 من أفراد العينة بنسبة 13.88 %، أما بالنسبة للمحايدين و الغير موافقين فكانت منعدمة ، ثم تليها من 5 إلى 10 سنوات و قدر عدد الموافقين 9 من أفراد العينة بنسبة 12.5 % ، أما عن المحايدين و غير الموافقين كذلك منعدمة ، ثم من 11 إلى 15 سنة قدرت نسبة الموافقين 6.94 % و حدد عددهم 5 من أفراد العينة ، أما عن المحايدين 2 و قدرت نسبتهم 2.77 %، و أخيرا من 16 إلى 20 سنة قدر فيها عدد الموافقين 43 و هي أعلى فئة مثلت الموافقين بنسبة 59.72 %، و المحايدين بنسبة 2.77 %، أما الغير موافقين 1.38 %.

الجدول رقم (49) يتعلق بحصولك على مكافأة عند بذل جهد أفضل يزيد من شعورك بالانتماء للمؤسسة :

المجموع النسبة%	الأقدمية								الخيارات
	أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 11 إلى 15 سنة		من 16 إلى 20 سنة		
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	
80.55	58	47.22	34	6.94	5	12.5	9	13.88	10 موافق
9.72	7	8.33	6	1.38	1	0	0	0	0 محايد
9.72	7	8.33	6	1.38	1	0	0	0	0 غير موافق

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ العمال أقل من 5 سنوات بالمؤسسة و الذين كانوا موافقين على الحصول على مكافأة عند بذل جهد أفضل يزيد من الشعور بالانتماء للمؤسسة و قدر عددهم 10 و تمثلت نسبتهم 13.88 %، تليها الفئة المحايدة و غير الموافقة و التي كانت منعدمة تماما ، أما من 5 إلى 10 سنوات حدد عدد الموافقين 9 بنسبة 12.5 %، و هنا ايضا اتضح انعدام الفئة المحايدة و غير الموافقة ، تليها من 11 إلى 15 سنة قدرت نسبة الموافقين 6.94 % و الذي تمثل عددهم 5 من أفراد العينة ، و المحايدون و غير الموافقين ب 1.38 %، و اخيرا من 16 إلى 20 سنة قدر عدد الموافقين عن هذه المسألة 34 و بنسبة 47.22 %، في حين المحايدون و الغير الموافقين متساويين بنسبة 8.33 %.

الجدول رقم (50) يتعلق بوجود مساواة بين الافراد في المؤسسة ينمي شعورك بالولاء تجاهها حسب الأقدمية:

المجموع النسبة %	الأقدمية								الخيارات	
	أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 11 إلى 15 سنة		من 16 إلى 20 سنة			
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %		
75	54	48.61	35	5.55	4	9.72	7	11.11	8	موافق
11.11	8	6.94	5	1.38	1	1.38	1	1.38	1	محايد
13.88	10	8.33	6	2.77	2	1.38	1	1.38	1	غير موافق

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الذين حددت أقدميتهم أقل من 5 سنوات و قدر عددهم 8 من أفراد العينة الذين يرون أن وجود مساواة بين الافراد في المؤسسة ينمي الشعور بالولاء تجاهها بنسبة 11.11 %، تليها فئة المحايدون و الغير موافقين بنسبة 1.38 %، ثم من 5 إلى 10 سنوات 7 من أفراد العينة الذين كانوا موافقين عن المسألة بنسبة 9.72 %، كما تبين نفس النسبة للمحايدون و الغير موافقين ، ثم من 11 إلى 15 سنة الموافقين حدد عددهم 4 بنسبة 5.55 %، أما المحايدون بنسبة 1.38 %، و 2 من أفراد العينة كانوا غير موافقين بنسبة 2.77 % ، و أخيرا من 16 إلى 20 سنة كانوا موافقين بنسبة 48.61 % و الذين قدر عددهم ب 35 من أفراد العينة ، تليها الفئة المحايدة و قدر عددهم 5 بنسبة 6.94 %، و أخيرا فئة الغير موافقين بنسبة 8.33 %.

2-مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة :

تبقى الفرضيات اجابات مؤقتة و محتملة يضعها الباحث ، إلى غاية تأكيدها و التحقق من صحتها انطلاقا من تطبيقها ميدانيا ، فبناءا على فروض هذه الدراسة و مؤشراتها ، و بالرجوع إلى اساليب المعالجة الاحصائية للبيانات التي تم تطبيقها ، سنحاول مناقشة النتائج المتوصل اليها في ضوء الفرضيات .

2-1-في ضوء الفرضية الأولى : التي مفادها " لقيم إدارة الإدارة دور في تنمية شعور العامل بالانتماء .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول (6)،(8)،(12) يتضح ما يلي :

المؤشر الأول : " القوة " .

يتحلى الموظف داخل المؤسسة بروح المسؤولية ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (6) أن الأفراد يرون أن الموظف يتحلى بروح المسؤولية و هذا بنسبة (86.11 %) ، و يرجع هذا إلى أن الموظف داخل هذه المؤسسة يسعى لتعزيز مكانته الاجتماعية من خلال أفعاله و قراراته أثناء أداء المهام ، وفقا لما يملكه من معلومات و صلاحيات تمنحها له الادارة من خلال مركزه الوظيفي .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (8) ، أن الأفراد يرون أن المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من شعورهم بالانتماء و هذا بنسبة (91.66 %) ، خاصة أصحاب المستوى الجامعي بنسبة (50 %) ، و يرجع هذا إلى كون المشاركة في اتخاذ القرارات تمثل بالنسبة للعاملين اعترافا من قبل المؤسسة بانتمائهم لها ، كما يدل ذلك على أن المسؤولين يرون أن هؤلاء الافراد يملكون مهارة تمنحهم القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات .

السلطة المخولة تتماشى مع حجم المسؤولية ، تؤكد نتائج الجدول رقم (12) أن الافراد يرون أن الادارة في هذه المنظمة تمنح للأفراد سلطة معادلة لحجم مسؤولياتهم و ذلك بنسبة (56.94 %) ، و يرجع هذا الى القواعد و القوانين التي تطبق داخل المؤسسة ، كما يدل على أن الادارة استطاعت أن تحظى بثقة العاملين من خلال العمل على بعث المساواة و الحرص على تنفيذ أنظمة المؤسسة .

و من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الأول للفرضية الفرعية الأولى و المتمثل في " دور إدارة الادارة في تنمية شعور العامل بالانتماء " (القوة) ، الأمر الذي يمنح العاملين الثقة بالإدارة و بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة ، كما يمنحهم شعورا بالانتماء من خلال إشراكهم في كل ما يخص المؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجدول رقم (7) ، يتضح ما يلي :

المؤشر الثاني : " الصفوة " .

تبذل جهود ملحوظة لتعيين أفضل المرشحين في المناصب الادارية ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (7) أن الافراد يرون أن الادارة تبذل جهود ملحوظة لتعيين أفضل المرشحين في المناصب الادارية بنسبة (77.77 %) ، و هذا يرجع إلى كون هؤلاء تم تعيينهم وفقا لمهاراتهم و استحقاقهم لمناصبهم ، و يمكن القول أن الادارة في بحث مستمر عن أفضل المرشحين لتقلد المناصب الادارية .

و من خلال ما التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثاني للفرضية الفرعية الاولى و المتمثل في " دور إدارة الادارة في تنمية شعور العامل بالانتماء " (الصفوة) ، الأمر راجع الى أن الادارة تعين أفضل المرشحين في المناصب الادارية ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول رقم (9)،(11)،(13) يتضح ما يلي :

المؤشر الثالث : " المكافأة " .

ترتبط المكافأة بصورة واضحة بالأداء داخل المؤسسة ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (9) أن أفراد هذه العينة يرون أن المكافأة ترتبط بالأداء داخل المؤسسة و هذا بنسبة (69.44 %) ، و يرجع هذا إلى اعتماد المؤسسة على نظام مكافآت حسب مستوى أداء العاملين ، فهي بذلك تعتمد في تحقيق أهدافها على عامل الابداع و الذي يعتبر العامل الأساسي في نظام المكافآت .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (11) ، أن الافراد يرون أن مقابلة الادارة للأداء المتميز بمعاملة خاصة من شأنه زيادة شعور العامل بالولاء تجاه المؤسسة و ذلك بنسبة (76.38 %) خاصة أصحاب الأقدمية من (16 إلى 20 سنة) بنسبة (48.57 %) ، و يرجع هذا إلى أن

الاعتراف بالعمل الجيد و مكافأته تعتبر حافزا قويا للموظفين ، حيث يساهم الاعتراف بالعمل الجيد و مكافأته في زيادة ولاء الموظفين و رفع الروح المعنوية و الانتاجية .

حصولك على مكافأة عند بذل جهد أفضل يزيد من شعورك بالانتماء للمؤسسة ، تؤكد نتائج الجدول رقم (13) ، أن أفراد هذه العينة يرون أن المكافأة تزيد من الشعور بالانتماء إلى المؤسسة و ذلك بنسبة (80.55 %) ، خاصة أصحاب الأقدمية (من 16 إلى 20 سنة) و ذلك بنسبة (47.22 %) و يرجع هذا إلى كون المكافأة بمثابة اعتراف بانتماء الافراد للمؤسسة و سعي الادارة إلى تحقيق أهدافها و منح العاملين شعورهم بالاندماج و التوافق داخل المؤسسة .

و من خلال ما تم التوصل اليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثالث للفرضية الفرعية الاولى و المتمثل في " دور إدارة الادارة في تنمية شعور العامل بالانتماء " (المكافأة) ، الأمر الذي يمنح العامل شعورا بالاعتراف بالانتماء للمؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

*النتيجة العامة للفرضية الفرعية الأولى :

تأسيسا على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة و التي تتعلق بالفرضية الأولى ، التي عبرت عنها المؤشرات الثلاثة ، أثبت التحقيق الميداني من خلال آراء أفراد العينة أن قيم إدارة الادارة من شأنها تنمية شعور العامل بالانتماء ، كما أن المؤسسة المعنية تسعى لترسيخ قيم إدارة الادارة من خلال أنشطتها و عملياتها ، فمن الملاحظ أن (قيمة القوة) تجسدت داخل المؤسسة من خلال إقرار المبحوثين أن الموظفين داخل المؤسسة يتحلون بروح المسؤولية ، كما أن اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات يساهم في زيادة شعورهم بالانتماء ، اضافة إلى أن السلطة داخل المؤسسة تمنح وفقا لحجم المسؤوليات ، و بناء على هذه الفرضيات تمكنت ادارة هذه المؤسسة من فرض احترامها بين الموظفين و هذا ما أثبتته التحقيق الميداني من خلال البيانات في الجداول رقم (6،8،12) و تبعا لوجود هذه القيمة داخل المؤسسة كانت لها القدرة على التأثير في هوية العاملين و زيادة انتمائهم للمؤسسة ، و ذلك من خلال فرض احترام المؤسسة و منح الموظفين نوعا من السلطة من خلال إشراكهم في عمليات اتخاذ القرارات .

أما (قيمة الصفوة) فقد أكدت النتائج وجودها من خلال نسب آراء المبحوثين المؤيدين لها ، و قد بينت أن الإدارة تبذل جهود ملحوظة في سبيل تعيين أفضل المرشحين لتقلد المناصب الادارية ، و ذلك عن طريق وضع عدة معايير و ضوابط لعملية التوظيف و هذا ما وضحه الجدول رقم (7) ، و هذا ما يمنح العامل الثقة في الممارسات التي يقوم بها المدراء داخل المؤسسة .

أما بالنسبة (لقيمة المكافأة) فتجسدت داخل المؤسسة من خلال ارتباطها بالأداء و المكافأة تكون على حسب مجهودات الأفراد المبذولة و أدائهم الجيد ، و هذا ما من شأنه زيادة شعور العامل بالانتماء عند مقابلة الإدارة لعمله المتميز بمعاملة خاصة و الحصول على مكافأة ، و ذلك ما أكدته البيانات في الجداول رقم (9،11،13) ، و نظرا لما أكدته آراء المبحوثين في محور ادارة العلاقات في الجدول رقم (28) بأن نظام المكافآت و العقوبات يطبق بعدل ، فإن المؤسسة تركز على بناء نظام متين للمكافأة يعتمد على الأداء سعيا لتحقيق أهداف المؤسسة .

2-2- في ضوء الفرضية الثانية : التي مفادها " لقيم إدارة المهمة دور في تعزيز شعور العامل بالمواطنة " .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول رقم (15)،(16)،(17) يتضح ما يلي :

المؤشرالأول: " الكفاءة " .

تواكب المؤسسة كل ما هو جديد من شأنه زيادة القدرة على التكيف ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (15) أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تواكب كل ما هو جديد من شأنه زيادة القدرة على التكيف و هذا بنسبة (77.77 %) و يرجع هذا إلى كون المؤسسة تسعى لتكييف الأفراد مع بيئة العمل و أيضا تطوير كل ما من شأنه تحقيق أهداف المنظمة و تحسين خدماتها و الرفع من الانتاجية .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (16) أن نسبة (75 %) من أفراد العينة يرون أن تنفيذ العامل لمهامه بشكل فعال يعكس ولائه للمؤسسة ، و هذا راجع لأهمية وعي الأفراد بقيمة العمل الذي ينجزونه ، فاقتناع العاملين بكونهم أعضاء نافعون في المؤسسة يزيد من ولائهم لها .

تسعى المؤسسة لإيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني ، تؤكد نتائج الجدول رقم (17) أن أفراد هذه العينة يرون أن المؤسسة تسعى لإيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني و ذلك بنسبة (68.05 %) ،

و يرجع هذا إلى نجاح هذه الادارة و اهتمامها بإنجاز مهامها على أعلى قدر من الفعالية و الكفاءة فإن المدراء تقع عليهم مسؤولية تلقين الافراد مبدأ عمل الأشياء بالطريقة الصحيحة داخل التنظيم الذي ينتمون إليه .

من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الاول للفرضية الفرعية الثانية و المتمثل في " دور ادارة المهمة في تعزيز شعور العامل بالمواطنة " (الكفاءة) ، الأمر الذي يساهم في زيادة شعور العامل بالمواطنة نظرا لإنجازاته داخل المؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجدول رقم (20)،(14) يتضح ما يلي :

المؤشر الثاني : " الفعالية " .

حضورك للعمل في الوقت المناسب دليل على شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (20) أن أفراد العينة يرون أن الحضور للعمل في الوقت المناسب يعكس الشعور بالمواطنة و ذلك بنسبة (91.66 %) خاصة أصحاب المستوى الجامعي بنسبة (44.44 %) ، و يرجع هذا إلى مدى تقبل الفرد للهيكل التنظيمي للمؤسسة و حرصه على أداء مهامه بشكل فعال و هذا ما يعكس بعدا من أبعاد سلوك المواطنة و يساهم في تنميتهم .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (14) أن نسبة (79.16 %) من أفراد العينة يرون بأن إنجازات و خدمات المؤسسة عالية الجودة ، و يرجع ذلك إلى ثقة أفراد المؤسسة بما يقدمونه من خدمات و أيضا إلى ما حققته المؤسسة من إنجازات و نجاحات في السنوات الأخيرة .

و من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثاني للفرضية الفرعية الثانية و المتمثل في " دور إدارة المهمة في تعزيز شعور العامل بالمواطنة " (الفعالية) . الأمر الذي يساهم في تعزيز شعور العامل بالمواطنة كونه عنصر فعال داخل المؤسسة و جزء من نجاحها ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول رقم (19)،(21) يتضح ما يلي :

المؤشر الثالث : " الاقتصاد " .

حرصك على الحفاظ على وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (19) أن أفراد العينة يرون أن الحفاظ على الموارد و وسائل المؤسسة ينمي الشعور بالمواطنة و ذلك بنسبة (93.05 %) ، خاصة أصحاب الأقدمية من (16 إلى 20 سنة) بنسبة (59.72 %) و الذين مثلوا فئة الاطارات بنسبة (55.5 %)،

و يرجع هذا إلى مدى ضرورة الحفاظ على كل ما من شأنه تسهيل تنفيذ المهام داخل المؤسسة و هذا ما يسهم في تنمية شعور العامل بالمواطنة فهو بهذا السلوك يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة ، فهو يقوم بهذا السلوك بشكل إرادي و اختياري .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (21) أن نسبة (84.72 %) من أفراد العينة يرون أن الموارد تستخدم بعقلانية داخل المؤسسة ، و يرجع ذلك إلى كون المؤسسة تسعى لوضع نظام تسيير الموارد وفق ميزانية تحددها القوانين و الاجراءات لضمان السير الحسن للمؤسسة .

و من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثالث للفرضية الفرعية الثانية و المتمثل في " دور إدارة المهمة في تعزيز شعور العامل بالمواطنة " (الاقتصاد) ، الأمر الذي يساهم في تعزيز شعور العامل بالمواطنة كونه يسعى للحفاظ على موارد المؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

*النتيجة العامة للفرضية الفرعية الثانية :

بناء على البيانات الاحصائية المتوصل إليها من التحقيق الميداني ، و المتعلقة بالفرضية الثانية ، من خلال المؤشرات الثلاثة ، و تبعاً لتوافق الشواهد الكمية مع منحى الفرضية و التي تقر بوجود دور لقيم إدارة المهمة في زيادة شعور العامل بالمواطنة ، فقد أثبتت آراء المبحوثين من خلال تجاوبهم الايجابي نحو (قيمة الفعالية) و هذا دليل على نجاح المؤسسة و ما تملكه من مدى في ما يخص جودة خدماتها و الانجازات التي حققتها في السنوات الأخيرة ، كما أن الأفراد يحرصون للحضور إلى العمل في الأوقات المناسبة سعياً منهم لتحقيق أهداف المؤسسة و انعكاساً لشعورهم بالمواطنة تجاهها ، هذا ما وضحته الجداول رقم (14،20) ، و نظراً لما أكدته آراء المبحوثين ، في محور هوية العامل و التي ارتبطت بشعور العامل بالمواطنة تجاه المؤسسة و سعيه لتقديم أحسن صورة عنها ، و المساهمة في إنجاحها ، و ذلك من خلال بيانات الجداول رقم (40 ، 41 ، 42 ، 43 ، 44).

كما أثبتت النسب فيما يخص (قيمة الكفاءة) الاتجاه الايجابي لأفراد العينة ، و هذا ما يدل على وجود رغبة من طرف الادارة لزيادة مستوى الكفاءة داخل التنظيم ، من خلال البحث المستمر عن كل ما هو جديد من أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني ، و كل ما من شأنه زيادة التكيف ، كما أن آراء المبحوثين كانت إيجابية و ذلك على أن الأداء الفعال يعكس ولاء العامل للمؤسسة سعيا منه لتحقيق أهدافها ، و هذا ما وضحته الجداول رقم (15، 16، 17) ، و نظرا لما أكدته نتائج بيانات المحور الخامس المرتبط بهوية العامل ، و التجاوب الايجابي للمبحوثين على أن نجاح المؤسسة جزء من نجاح العامل و هذا ما أكدته بيانات الجدول رقم (37).

في حين سجلت (قيمة الاقتصاد) نسب ايجابية ، الأمر الذي يعكس مدى حرص أفراد المؤسسة على مواردها و وسائلها ، كما وجود نظام يفرض استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة ، و هو الأمر الذي يبرر من شأنه زيادة شعور العامل بالمواطنة و ذلك ما أثبتته بيانات الجداول رقم (19،21).

2-3- في ضوء الفرضية الثالثة : التي مفادها " لقيم إدارة العلاقات دور في تعزيز شعور العامل بالولاء".

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول رقم (22)،(23) يتضح ما يلي :

المؤشر الأول : " فرق العمل " .

يرتبط الموظفون داخل المؤسسة ارتباطا وثيقا بفرق عملهم ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (22) أن أفراد العينة يرون أن الموظفين يرتبطون ارتباطا وثيقا بفرق عملهم و ذلك بنسبة (56.94 %) ، و يرجع هذا إلى وجود نظام دقيق يتضمن العمل على مراقبة الاداء مما يتيح الفرصة لاكتشاف خلل قد يصدر من أي فريق عمل .

في حين أظهرت البيانات المتحصل عليها من الجدول رقم (23) ، أن نسبة (81.94 %) من أفراد العينة يرون أن المنظمة تبذل مجهود للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل ، و هذا يرجع إلى شعور الأفراد بالانتماء و تقلص الفروق بينهم كما أنها دليل على اتساق و انسجام أعمال هذه المنظمة .

و من خلال ما تم التوصل اليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الاول للفرضية الفرعية الثالثة و المتمثل في " دور إدارة العلاقات في تعزيز شعور العامل بالولاء " (فرق العمل) ، الامر الذي يساهم في تعزيز شعور العامل بالولاء نتيجة انتمائه لفريق عمل و كونه جزء من نجاح المؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجداول رقم (28)،(29) يتضح ما يلي :

المؤشر الثاني : " العدالة " .

توجد مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (28) أن أفراد العينة يرون أنه توجد مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بنسبة (36.11 %) ، في حين تساوت نسبة المحايدون و غير الموافقين لهذا الطرح بنسبة (31.94 %) و قد يرجع هذا إلى أنهم لا يستطيعون الحكم علة هذه المسألة أو إلى بعض المواقف التي قد شاهدها داخل المؤسسة .

في حين أظهرت نتائج الجدول رقم (29) أن نسبة (75 %) خاصة أصحاب الأقدمية من (16 إلى 20 سنة) بنسبة (48.61 %) ، من أفراد العينة موافقون على أن وجود مساواة بين الأفراد في المؤسسة ينمي شعور العامل بالولاء تجاهها ، و هذا يرجع إلى كون المساواة و العدالة تمنح العاملين الثقة في الادارة و تزيد من درجة رضاهم الوظيفي و تعزز شعورهم بالولاء للمنظمة .

و من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثاني للفرضية الفرعية الثالثة و المتمثل في " دور إدارة العلاقات في تعزيز شعور العامل بالولاء " (العدالة) ، الامر الذي بمنح العامل شعورا بالولاء للمؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

من خلال النتائج التي تم استخلاصها من الجدول رقم (24) يتضح ما يلي :

المؤشر الثالث : " القانون " .

مشاركة العمال في مناسباتهم الاجتماعية يحقق الرضا عن القوانين المطبقة ، حيث تؤكد نتائج الجدول رقم (24) أن أفراد العينة يرون أن مشاركة العمال في مناسباتهم يحقق الرضا عن القوانين المطبقة بنسبة (77.77 %) ، و يرجع هذا إلى شعور العامل بأهميته في المؤسسة و هذا ما يخلق مناخ من الثقة و الانتماء و المودة داخل المؤسسة و يجعل الفرد يشعر بالرضا الوظيفي .

و من خلال ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة التي تتعلق بالمؤشر الثالث للفرضية الفرعية الثالثة و المتمثل في " دور إدارة العلاقات في تعزيز شعور العامل بالولاء " (القانون) ، الأمر الذي يمنح العامل شعورا بالولاء داخل المؤسسة ، و قد سجلت النتائج نسبة عالية .

*النتيجة العامة للفرضية الفرعية الثالثة :

بناء على البيانات الاحصائية و النتائج المتوصل إليها من خلال التحقيق الميداني ، و المتعلقة بالفرضية الثالثة ، التي عبرت عنها المؤشرات الثلاثة ، و التي تم من خلالها التأكيد على وجود دور لقيم إدارة العلاقات في تعزيز شعور العامل بالولاء ، فقد أثبتت آراء المبحوثين من خلال تجاوبهم الايجابي نحو (قيمة فرق العمل) و التي دلت على تواجدها بصورة كبيرة ، و هذا ما أثبتته الجداول رقم (22،23) فبنسبة معتبرة يرى المبحوثين بأن العامل داخل المؤسسة يرتبط ارتباطا وثيقا بفرق العمل ، كما أن الادارة تبذل مجهود للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل لتضمن بذلك ولاء العامل ، و تحافظ على السير الحسن للعمل و ذلك ما أكدته آراء المبحوثين في محور هوية العامل بأن العامل بالمؤسسة يصعب عليه الالتحاق بمؤسسة أخرى و ذلك ما بينته بيانات الجدول رقم (36،39) .

في حين أثبت آراء المبحوثين وجود (قيمة القانون) في المؤسسة و ذلك من خلال أن مشاركة العمال في مناسباتهم تحقق رضاهم عن القوانين المطبقة و هذا ما دلت عليه نتائج الجدول رقم (24) .

كما سجلت البيانات اتجاه موجب لآراء أفراد العينة بخصوص (قيمة العدالة) من خلال اقتناعهم بوجود نظام عادل في تطبيق المكافآت و العقوبات اضافة إلى سعي المؤسسة لتحقيق المساواة بين الأفراد و البعد عن التمييز الأمر الذي يساهم في تعزيز شعور العامل بالولاء و هذا ما أثبتته بيانات في الجداول رقم (28،29) .

2-4- في ضوء الدراسات السابقة:

تم التطرق فيما سبق إلى بعض الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة، حيث تشابهت مع الدراسة الحالية في بعض النقاط و اختلفت في بعضها الآخر .

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب،حيث تناولت الدراسات السابقة أحد متغيرات الدراسة "القيم التنظيمية و الهوية" دون الربط بينهما.و أيضا من الناحية المنهجية حيث تم

استخدام المنهج الوصفي و الإستعانة بالإستبيان كأداة لجمع البيانات، بينما اختلفت النتائج المتوصل إليها و هذا تبعا لتباين أهداف الدراسة و متغيراتها.

3- استنتاجات الدراسة:

- أوضحت نتائج الدراسة ان للقيم التنظيمية دور في تشكيل هوية العامل داخل وكالة الضمان الإجتماعي أم البواقي.
- كما أوضحت الدراسة الإتجاه الإيجابي لأفراد عينة الدراسة نحو القيم التنظيمية.
- كشفت الدراسة أيضا على شعور أفراد العينة بالإنتماء، الولاء، المواطنة تجاه مؤسستهم.

4- إقتراحات الدراسة:

- 1- منح القيم التنظيمية قيمة أكبر داخل المنظمة، من خلال قياس مدى وعي الأفراد بأهميتها و انعكاساتها على المستوى الفردي و المهني.
- 2- قياس القيم التنظيمية داخل المؤسسة من أجل معرفة مواطن الضعف و القوة، لتحسين الأداء و ضمان فعالية المنظمة.
- 3- الإهتمام بالتنشئة التنظيمية و بتكوين الأفراد، و إكسابهم هوية مهنية موحدة لضمان توحيد اهدافهم و أهداف المؤسسة.
- 4- رفع مستوى وعي أفراد المنظمة، بأهمية القيم التنظيمية و الهوية في تحسين سير العمل و ضمان نجاح المؤسسة.
- 5- ضرورة تطبيق القيم التنظيمية داخل المؤسسة، وذلك لدورها في توليد شعور العامل بالولاء،الإنتماء و المواطنة.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل و بعد عرض نتائج الدراسة، و تحليلها و مناقشتها، اتضح لنا أن الفرضية العامة قد تحققت من خلال تحقق الفرضيات الفرعية الثلاثة، و ذلك بناء على النتائج العامة المتوصل إليها في ضوء كل من فرضيات الدراسة و الدراسات السابقة. و بالتالي يمكن القول أن للقيم التنظيمية دور في تشكيل هوية العامل.

خاتمة :

من خلال الدراسة الحالية التي تحمل عنوان " القيم التنظيمية و دورها في تشكيل هوية العامل " ، في وكالة الضمان الاجتماعي بأم البواقي ، حيث تم تناول كل جانب من جوانب موضوع الدراسة ، من الناحية النظرية و التي تفتح فيها الطريق أمام نظريات مختلفة لشرح موضوع الدراسة ، و الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا الحالية و التي تدور حول القيم التنظيمية و الهوية .

و بناء على نتائج هذه الدراسة ، تم تحديد دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العاملين ، حيث يُترجم النجاح المؤسسي إلى أداء العمال و فعالية سلوكهم على جميع مستويات المنظمة .

كان الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل ، حيث تعد مسألة القيم التنظيمية من أهم الموضوعات التي تشغل حيزا كبيرا في المنظمات لأنها تحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة .

تأكد الأرقام و البيانات صحة فرضيات الدراسة من خلال إظهار جميع المؤشرات المستخدمة ، و هذا يدل على وجود العديد من القيم التنظيمية ، و ايضا المؤسسة تتبنى الهويات المختلفة للعمال و الطرق التي يتم اكتسابها بها لأنها ترغب حتما في تحقيق فوائد و مزايا كبيرة لها . و قد سعينا من هذه الدراسة للوصول إلى الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في تشكيل هوية العمال ، و بعد دراسة الجانب النظري لهذه الدراسة حيث تم في الفصل الأول اشتمل على المتغير المستقل ألا و هو القيم التنظيمية و الفصل الثاني إلى ماهية الهوية المهنية و هي المتغير التابع للدراسة ، في حين اشتمل الفصل الثالث للدراسة الميدانية التي قمنا بها ، و بعدها مرحلة المعالجة الاحصائية التي تثبت دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العمال .

من خلال التربص الذي قمنا به بوكالة الضمان الاجتماعي ، خلصنا إلى أن القيم التنظيمية تلعب دورا في تشكيل هويات الموظفين ، و أنه كلما زاد اهتمام المؤسسة بالقيم التنظيمية و التزامها بها زاد الاستقرار ، و كلما ارتفعت معنويات الموظفين و ولائهم ، كلما زادت درجة الانتماء و الشعور بالمواطنة تجاهها .

و بصفة عامة يتضح أن للقيم التنظيمية أهمية كما لها عدة تأثيرات على سلوكيات العمال داخل التنظيم ، و هذا نابع من أجل تقادي المشكلات الناتجة عن بعض القيم السلبية كالغياب و عدم الحضور في الوقت و كذلك الغياب و الفردية ، فالقيم تساعد على إرساء الثقافة التنظيمية في اتجاه ايجابي من أجل الوصول الى مهارات و قدرات العمال لتحقيق أهدافها، و من هذا يمكننا القول على أن القيم التنظيمية لها دور كبير في تشكيل هويات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة .

بالرغم من هذه الدراسة و ما توصلت إليها من نتائج الا انها تبقى عرضة للنقاش و الجدل بين المؤسسات و المفكرين ، و الاهمية من الدراسة تعزيز مؤسسة الضمان الاجتماعي لأم البواقي بمجموعة من الألفق التي تساعدها على السير الجيد للعمال في تأدية المهام المخولة لهم و ابراز دور القيم التنظيمية و اهميتها داخل المؤسسة للوصول الى اساليب جديدة لسير المؤسسة لان المؤسسة تحتاج الى التركيز على العمل و عدم التهاون عليه.

و في الختام نأمل أن تكون هذه الدراسة بمثابة نقطة انطلاق لمناقشات ووجهات نظر جديدة أوسع ، لا شك ان دراستنا تتطلب توضيحا و تحليلا أعمق من أجل اعتبارها نقطة انطلاق للبحوث القادمة .

قائمة المراجع:

قائمة المراجع العربية:

المعاجم و القواميس:

السيد، إبراهيم جابر. (2013). قاموس علم الاجتماع و علم النفس. ط1. عمان: دار البداية ناشرون و موزعون.

بينيت، طوني و غروسبيرغ، لورانس و موريس، ميفان. (2010). مفاتيح إصطلاحية جديدة معجم مصطلحات الثقافة و المجتمع. ط1. (ترجمة سعيد الغانمي). بيروت، لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.

غيث، محمد عاطف. (دس). قاموس علم الاجتماع. دط. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

أبو مصلح، عدنان. (2006). معجم علم الاجتماع. ط1. دار أسامة للنشر و التوزيع و دار المشرق الثقافي.

المليحي، رضا إبراهيم. (2011). معجم المصطلحات في الإدارة التربوية و المدرسية. دط. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

الكتب:

أنجرس، موريس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية. (ترجمة بوزيد صحراوي و كمال بوشرف و سعيد سبعون). ط2. دار القصبية للنشر.

بن دريدي، منير بن أحمد. (2012). إستراتيجية إدارة الموارد البشرية. دط. عمان: دار الإبتكار للنشر و التوزيع.

ديف، فرانسيس و مايك، وودكوك. (1995). القيم التنظيمية. دط. (ترجمة هيجان، عبد الرحمان أحمد و ديب). السعودية.

ربيع، محمد أحمد و الصالحي، غرمي. (2014). البحث العلمي مناهجه و طرائقه عرض و تطبيق. ط1. المملكة الأردنية الهاشمية، عمان: أمواج للطباعة و النشر و التوزيع.

زايد، أحمد. (دس). سيكولوجية العلاقات بين الجماعات و قضايا في الهوية الاجتماعية. ط1. الكويت: المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب.

الزغبى، أحمد محمد. (2010). علم النفس الإجتماعي أسس علم النفس الإجتماعي. دط. عمان، الأردن: دار
زهرا للنشر و التوزيع.

سليمان، عبد الرحمان سيد. (2014). مناهج البحث. دط. القاهرة، مصر: عالم الكتب.

الطائي، علي حسون و الجنابي، أكرم سالم. (2014). قراءات في الفكر الإداري والتنظيمي. ط2.
عمان: الوراق للنشر و التوزيع .

عبد الغفار، حنفي و عبد السلام، أبو قحف. (1993). تنظيم و إدارة الأعمال. دط. الإسكندرية: المكتب الغربي
الحديث.

عبد اللاوي، الناصر. (2012). الهوية و التواصلية في تفكير هيرماس. دط. بيروت، لبنان: دارالفرايبي .

العريشي، جبريل بن حسن و الدوسري، سلمى بنت عبد الرحمان. (2015). الشبكات الاجتماعية و القيم
رؤية تحليلية. ط1. عمان: الدار المنهجية للنشر و التوزيع.

عليان، ربحي مصطفى و غنيم، عثمان محمد. (2000). مناهج البحث العلمي النظرية و التطبيق. ط1.
عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

عليان، ربحي مصطفى. (دس). البحث العلمي أسسه، مناهجه و اساليبه، اجرائته. دط. عمان: بيت الأفكار
الدولية.

الغامدي، محمد بن فوزي. (2020). الإدارة بالقيم. ط1. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.

فليه، فاروق عبده و عبد المجيد، السيد محمد. (دس). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط1.
عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

قاسيمي، ناصر. (2011). دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل. دط. الجزائر: ديوان المطبوعات
الجامعية.

قنديلجي، عامر. (2007). البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية. دط.
عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.

المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). مناهج البحث العلمي. ط3. الجمهورية اليمنية صنعاء: دار الكتب.

المغربي، كامل محمد. (2004). السلوك التنظيمي مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم. ط3. عمان: دار الفكر للنشر و التوزيع.

هارلمبس و هولبورن. (2010). سوسيولوجيا الثقافة و الهوية. ط1. (ترجمة حاتم حميد محسن). سوريا: دار كيوان للطباعة و النشر و التوزيع.

الدوريات و المجالات :

ايركسون، هيربرت ميد و غوفمان. (2017). الهوية المهنية الانتقال من الهويات الفردية الى الهويات الجماعية. (ترجمة نصر، يوسف و مايدي، زينب). مجلة الباحث الاجتماعي. (13)، 418-420 .

بجاج، أحمد. (2015). سوسيولوجيا الممرضة اطار نظري لتشكل الهوية المهنية للممرضة. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية. (20)، 303-319.

براهمية، صونية. (2018). الهوية التنظيمية و آليات تفعيلها في المؤسسة. مجلة العلوم الاجتماعية. 15، (27)، 195-200.

بلباكي، جمال. (2015). مفهوم المواطنة لدى الشباب الجزائري البطل. مجلة العلوم الإنسانية. (4)، 222-240.

بن عيسى، محمد المهدي و بدران، دليلة. (2017). الهوية المهنية للعامل بين الاندماج و الأمن الوظيفي مقارنة سوسيوثقافية " لكلود دوبار و سانسوليو " لمنظور أزمة الهوية. مجلة التراث. 7، (4)، 128-132.

خنشور، جمال و جمعة، خير الدين. (2015). دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية. مجلة أبحاث اقتصادية و ادارية. (17)، 204-223.

ساسبي، سفيان. (2017). التنشئة التنظيمية و تحول الهويات قسم علم الاجتماع جامعة الشاذلي بن جديد الطارف. مجلة أفكار و آفاق. 83-85.

شتوان، خديجة ابراهيم و النعاجي، احمد محمد. (2021). القيم التنظيمية لدى القيادات و علاقتها بجودة تطبيق معيار القيادة و الحكومة دراسة حالة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة مصراتة. مجلة دراسات الاقتصاد و الاعمال. 8، (2).

عبد الفتاح، داليا طارق. (2020). واقع القيم التنظيمية في جامعة الموصل دراسة ميدانية من وجهة نظر المدرسين جامعة واسط. مجلة كلية التربية كلية الآداب، (40)، 520-530 .

قيلي، عامة. (2022). المعوقات السوسيوولوجية لتشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار. مجلة آفاق علمية. 14، (3)، 125-142 .

نصر، يوسف و مايدي، زينب. (2017). الهوية المهنية و الانتقال من الهويات الفردية إلى الهويات الجماعية. مجلة البحث الاجتماعي. (13)، 416-422.

يونسي، عيسى و شينار، سامية و عماري، عائشة. (2021). العينة و أسس المعاينة في البحوث الاجتماعية. مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و الانسانية. 7، (2)، 528-539.

الرسائل العلمية :

بجعة، نذير. (2020). التنشئة التنظيمية و تشكل الهوية المهنية للعامل شبه الطبي. مذكرة إستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر علم إجتماع تنظيم و عمل، جامعة غرداية، غرداية.

بغامي، كتيبة. (2021). الهوية المتشكلة في العمل في ظل منظومة الفعل التنظيمي، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة قارورات الغاز وحدة باتتة BAG. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD تخصص علم اجتماع التنظيم و العمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

التلبناني، نهاية عبد الهادي و فارس، محمد جودت و الوحيددي، رافع يوسف. (2014). القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفي البنوك الاسلامية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة.

جبارين، أيمن سليمان. (2014). القيم التنظيمية و علاقتها بالقيادة التحويلية في الداخل الفلسطيني من وجهة نظر المعلمين. أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص ادارة تربوية، جامعة اليرموك، الأردن.

شخاب، عبد القادر. (2014). دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

- شريط، خديجة. (2017). تمثيلات الهوية في العمل لدى العمال دراسة حالة بمؤسسة إتصالات الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي.
- الصميلي، أحمد بن علي. (2014). القيم التنظيمية و دورها في إحداث التغيير التنظيمي. أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عبيد، طاوس. (2018). القيم التنظيمية و علاقتها بتماسك فرق العمل في المؤسسة. أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في شعبة علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف.
- العكش، علاء خليل محمد. (2007). نظام الحوافز و المكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات الفلسطينية قطاع غزة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- فلوس، مسعودة. (2018). القيم التنظيمية و دورها في توجيه الفعل التنظيمي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل.م.د. في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- قريشي، نجاه. (2006). القيم التنظيمية و علاقتها بفعالية التنظيم، دراسة لاتجاهات الاطارات المسؤولة بمؤسسة صناعات الكوابل الكهربائية ENICAB. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- قيلي، مامة. (2021). المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع المنظمات و الموارد البشرية و الاتصال، جامعة أحمد دراية، أدرار.
- معزوزي، عتيقة. (2020). آليات تشكيل الهوية المهنية لدى عمال شبها الطبي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.

منار، محمد حميد. (2020). القيم التنظيمية و دورها في تحسين الاداء المؤسسي الحكومي، دراسة حالة
وزارة العمل الفلسطينية بقطاع غزة. قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في القيادة و الادارة، جامعة الأقصى، غزة.

المراجع الأجنبية:

Petit Robert. (1978). Dictionnaire alphabetique et analogique de la langue
française. Paris Edition.

المراجع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

كلية : العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم : علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع التنظيم والعمل

استمارة بحث بعنوان :

القيم التنظيمية ودورها في تشكيل هوية العامل

في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تتضمن مجموعة من النقاط التي تحتاج منكم الإجابة عنها وذلك بوضع علامة (X) في الإجابة التي ترونها مناسبة لأن إجاباتكم الدقيقة على جميع فقراتها لما لها من أهمية لتوصل الدراسة إلى النتائج المرجوة منها .وفي الأخير أشكركم على تعاونكم وتقبلوا منا فائق عبارات الاحترام والتقدير .

ملاحظة : إن البيانات الواردة في هذه الاستمارة سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي لذا نرجوا منكم وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة .

القيم التنظيمية ودورها في تشكيل هوية العامل:

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1-النوع: ذكر ، أنثى
- 2-السن: من 20الى 30 سنة ، من 31 الى 40 سنة ، من 41 الى 50 سنة
من 50 سنة فأكثر
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي ، متوسط ، ثانوي ، جامعي
- 4-الأقدمية: أقل من 5 سنوات ، من 5 الى 10 سنوات ، من 11 الى 15 سنة
من 16 الى 20 سنة
- 5-المستوى المهني: عون تحكم ، عون تنفيذ ، إطار

المحور الثاني: إدارة الإدارة و تشكيل هوية العامل

6-يتحلى الموظف داخل المؤسسة بروح المسؤولية.

موافق ، محايد ، غير موافق

7-تبذل جهود ملحوظة لتعيين أفضل المرشحين في المناصب الإدارية.

موافق ، محايد ، غير موافق

8-المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من الشعور بالإنتماء لدى العاملين.

موافق ، محايد ، غير موافق

9-ترتبط المكافأة بصورة واضحة بالأداء داخل المؤسسة.

موافق ، محايد ، غير موافق

10-تكافأ على المجهودات التي تبذلها من خلال :

مكافآت مادية ، معاملة خاصة ، تحقيق مطالب عند الحاجة

11-معاملة الإدارة لك بشكل خاص مقابل أدائك المتميز من شأنه زيادة شعورك بالولاء لها.

موافق ، محايد ، غير موافق

12-السلطة المخولة لك تتماشى مع حجم المسؤولية.

نعم ، لا ، أحياناً

13-حصولك على مكافأة عند بذل جهد أفضل يزيد من شعورك بالإنتماء للمؤسسة.

موافق ، محايد ، غير موافق

المحور الثالث: إدارة المهمة و تشكيل هوية العامل

14-تتميز مؤسستك بإنجازاتها و خدماتها عالية الجودة.

موافق ، محايد ، غير موافق

15-تواكب المؤسسة كل ما هو جديد و من شأنه زيادة القدرة على التكيف.

موافق ، محايد ، غير موافق

16-أدائك لمهامك داخل المؤسسة بشكل فعال يعكس ولائك لمؤسستك.

موافق ، محايد ، غير موافق

17-تسعى المؤسسة لإيجاد أساليب لتنفيذ المهام بشكل عقلاني.

موافق ، محايد ، غير موافق

18- يتخذ المسؤول قرارات إستراتيجية تخدم المؤسسة.

موافق ، محايد ، غير موافق

19- حرصك على الحفاظ على موارد و وسائل العمل من شأنه تنمية شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك.

موافق ، محايد ، غير موافق

20- حضورك للعمل في الوقت المناسب دليل على شعورك بالمواطنة تجاه مؤسستك.

موافق ، محايد ، غير موافق

21- يتم استخدام الموارد بعقلانية داخل المؤسسة.

موافق ، محايد ، غير موافق

المحور الرابع: إدارة العلاقات و تشكيل هوية العامل

22- يرتبط الموظفون داخل المؤسسة ارتباطا وثيقا بفرق عملهم.

نعم ، لا ، أحيانا

23- تبذل مجهود للتأكد من أن العامل يشعر بأنه جزء من فريق العمل.

موافق ، محايد ، غير موافق

24- مشاركة العمال في مناسباتهم الإجتماعية يحقق الرضا عن القوانين المطبقة.

موافق ، محايد ، غير موافق

25-تطبق القوانين داخل المؤسسة بشكل عادل.

موافق ، محايد ، غير موافق

26-تسعى المؤسسة لتطوير فرق عمل فعالة.

موافق ، محايد ، غير موافق

27-يشجع المسؤولين الأفراد على التعايش في المؤسسة عن طريق:

تكوين فرق عمل ، الإستقبال المستمر ، سهولة الإلتقاء بالمسؤولين

28-توجد مساواة في تطبيق نظام المكافآت و العقوبات بين الموظفين.

موافق ، محايد ، غير موافق

29-وجود مساواة بين الأفراد في المؤسسة ينمي شعورك بالولاء تجاهها.

موافق ، محايد ، غير موافق

المحور الخامس: هوية العامل

30-أقدم مصلحة المؤسسة على مصلحتي الشخصية.

نعم ، لا ، أحيانا

31-أمثل مع زملاء العمل عائلة واحدة في المؤسسة.

موافق ، محايد ، غير موافق

32-أحافظ على ممتلكات المؤسسة كما أحافظ على ممتلكاتي.

موافق ، محايد ، غير موافق

33-أهتم بتصحيح ما لدى الآخرين من أفكار سلبية عن المؤسسة.

نعم ، لا ، أحيانا

34-لا أفكر في التخلي عن العمل الى لظروف إستثنائية.

نعم ، لا

35-أشعر بالإعتزاز حينما أتحدث عن هذه المؤسسة للآخرين.

موافق ، محايد ، غير موافق

36-يصعب علي الإلتحاق بمؤسسة اخرى دون المؤسسة الحالية.

نعم ، لا

37-أرى أن نجاح المؤسسة التي أعمل بها جزء من نجاحي المهني.

نعم ، لا ، أحيانا

38-سأكون سعيدا إذا قُظيت ما تبقى من حياتي المهنية في هذه المؤسسة.

نعم ، لا

39-أنا أعمل بهذه المؤسسة لعدم حصولي على عمل في مؤسسة أخرى.

نعم ، لا

40-أساعد زملائي في العمال الموكلة لهم.

نعم ، لا ، أحيانا

41-أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه.

نعم ، لا ، أحيانا

42-أتطوع بأعمال إضافية لتحسين و تطوير الخدمة.

نعم ، لا ، أحيانا

43-أساهم في حل المشاكل و النزاعات في المؤسسة.

نعم ، لا ، أحيانا

44-أحرص على حضور الإجتماعات و اللقاءات المرتبطة بالعمل.

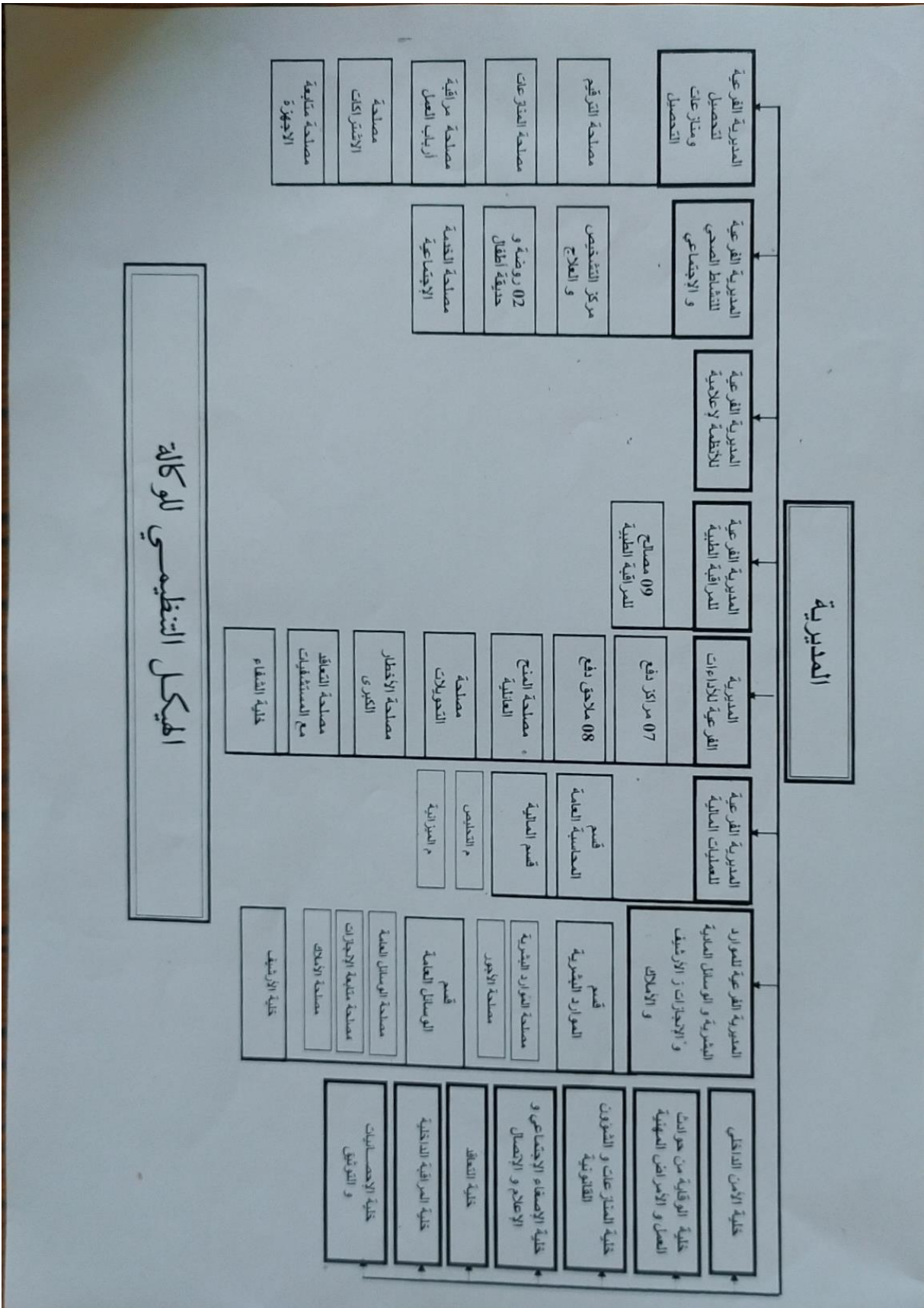
نعم ، لا ، أحيانا

الملحق رقم (02)

قائمة توضح أسماء الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة العلمية	اللقب و الإسم	الرقم
جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر - أ-	شياب محمد أمين	01
جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر - أ-	أمزيان فوزي آيت عمر	02
جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر - أ-	دنبري لطفي	03

الملحق رقم (03)



الملحق رقم (04)

EFFECTIF PAR CATEGORIE SOCIO - PROFESSIONNELLE

AGENCE CNAS DE : OUM EL BOUAGHI

04 EME Trimestre 2022

CATEGORIE PROFESSIONNELLE	EFFECTIF TRI- MESTRE PRECE- DENT	PROMO TION OU RETRO GRAD	MOUVEMENT DU TRIMESTRE EN COURS				TOTAL	TOTAL HOMME	TOTAL FEMME
			ARRIVEES		DEPARTS				
			PAR MUTA TION	PAR RECRUT EMENTS	PAR MUTA TION	DEPARTS DEFINITIFS			
EXECUTION	17					17	5	12	
MAITRISE	241	-1				240	109	131	
CADRES MOYENS	92	1	1			94	48	46	
CADRES SUPERIEURS	9					9	6	3	
TOTAL	359	0	0	1	0	360	168	192	

EXECUTION : DE LA CAT. 1 A LA CAT. 09/03
 MAITRISE : DE LA CAT. 10/01 A LA CAT. 15/01
 CADRES MOYENS : CAT. 15/02 ET PLUS (SAUF CADRES SUPERIEURS)

AGENCE CNAS/ETABLISSEMENT: OUM EL BOUAGHI

EFFECTIFS DU PERSONNEL PAR AGE ET SEXE

CATEGORIE D'AGE	HOMME	FEMME	TOTAL
18-21	0	0	0
22-25	0	1	1
26-29	3	6	9
30-33	6	10	16
34-37	8	11	19
38-41	21	32	53
42-45	30	51	81
46-49	31	28	59
50-53	23	25	48
54-57	23	13	36
58-61	17	10	27
62 ET PLUS	6	5	11
TOTAL	168	192	360
TOTAL H+F	360		

المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمذكور أعلاه، الذي يدعى في صلب النص "الصندوق".

المادة 2 : يضمّ الصندوق، في إطار المهمة التي تخولها له أحكام المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمذكور أعلاه، زيادة على المصالح المركزية للمديرية العامة، وكالات ولائية ومراكز الدفع للبلديات وملحقات المؤسسة أو الإدارة، وكذا مؤسسات.

الفصل الثاني المديرية العامة

المادة 3 : تحت سلطة المدير العام، الذي يساعده المدير العام المساعد والمدراء المركزيون والمكلفون بالدراسات والتلخيص ومسؤولو الخلايا، تضم المديرية العامة الهياكل الآتية :

- مديرية الأداءات،
- مديرية التحصيل ومنازعات التحصيل،
- مديرية المراقبة الطبية،
- مديرية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،
- مديرية النشاط الصحي والاجتماعي،
- مديرية العمليات المالية،
- مديرية العصرية وأنظمة الإعلام،
- مديرية الموارد البشرية،
- مديرية الدراسات والإحصائيات والتنظيم،
- مديرية الإنجازات والتجهيزات والوسائل العامة،
- مديرية المفتشية العامة،
- خلية التعاقد،
- خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال،
- خلية المنازعات والشؤون القانونية،
- خلية التدقيق ومراقبة التسيير،
- خلية اليقظة الاستراتيجية،
- خلية الأمن الداخلي،
- أمانة اللجنة الوطنية للطعن المسبق المؤهلة،
- أمانة مجلس الإدارة.

المادة 4 : تتولى مديرية الأداءات ما يأتي :

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

قرار مؤرخ في 9 محرم عام 1441 الموافق 9 سبتمبر سنة 2019، يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

إن وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 19-111 المؤرخ في 24 رجب عام 1440 الموافق 31 مارس سنة 2019 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدّل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 4 يناير سنة 1992 والمتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، المعدّل والمتمّم، لا سيما المادة 7 منه،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97-424 المؤرخ في 10 رجب عام 1418 الموافق 11 نوفمبر سنة 1997 الذي يحدد الشروط التطبيقية للباب الخامس من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 05-69 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005 الذي يحدد أشكال الأعمال الصحية والاجتماعية لهيئات الضمان الاجتماعي،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-124 المؤرخ في 9 ربيع الثاني عام 1429 الموافق 15 أبريل سنة 2008 الذي يحدد صلاحيات وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،

- وبمقتضى القرار المؤرخ في 12 ذي القعدة عام 1418 الموافق 11 مارس سنة 1998 والمتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، المعدّل والمتمّم،

يقرر ما يأتي :

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة الأولى : يهدف هذا القرار إلى تحديد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تطبيقاً لأحكام المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07

- وضع الأموال الضرورية لدفع الأداءات وتكاليف السير تحت تصرف كل صندوق للضمان الاجتماعي في حدود الأقساط المحددة،
- إعلام المكلفين بحقوقهم واجباتهم المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما،
- المساهمة في الأعمال التي تقوم بها السلطات المختصة في مجال مكافحة العمل غير الرسمي والتهرب في مجال الضمان الاجتماعي، وتطوير نشاطات التعاون الإداري،
- المساهمة مع كل الإدارات والهيئات المعنية في النشاطات والتدابير المقررة من قبل السلطات العمومية في مجال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية في العلاقات مع المواطنين.

وتضم خمس (5) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للترقيم،
- المديرية الفرعية لتحقيق الاشتراكات،
- المديرية الفرعية لمراقبة المستخدمين،
- المديرية الفرعية لمنازعات التحصيل،
- المديرية الفرعية للتنسيق والسند العملياتي.

المادة 6 : تتولى مديرية المراقبة الطبية التي يديرها طبيب، ما يأتي :

- القيام بدور المستشار الطبي لدى المديرية العامة،
- تنظيم المراقبة الطبية وتوحيد نمطها وتنسيق أعمالها،
- المشاركة، في إطار القوانين والتنظيمات المعمول بها، في كل دراسة أو أشغال في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي المنصوص عليها في المادة 39 من القانون رقم 08-08 المؤرخ في 11 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي،
- القيام بأي دراسة تتعلق بما يأتي :

* مقياس العجز عن العمل،

* المشاركة وإبداء الرأي واقتراحات حول القائمة العامة للأعمال المهنية وقائمة المواد الصيدلانية القابلة للتعويض المنصوص عليها في المادتين 59 و62 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

* الأجهزة والأعضاء الاصطناعية،

- تنظيم ومتابعة تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية والأداءات العائلية،

- دفع، لحساب الهيئات الأخرى التابعة للضمان الاجتماعي، الأداءات في إطار الاتفاقيات،

- ضمان سير لجنة المساعدة والإسعاف وتسيير صندوق المساعدة والإسعاف، المنصوص عليهما في المادة 90 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

- إبرام الاتفاقيات المنصوص عليها في المادة 60 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما،

- السهر على تطبيق الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الثنائية الخاصة بالضمان الاجتماعي، والقيام بتصفية الحسابات الناشئة عن تطبيق هذه الاتفاقيات،

- تحسين نوعية الأداءات الاجتماعية المقدمة،

- الأمر بدفع الفواتير لغائدة مؤسسات العلاج بالخارج في الإطار التعاقدية.

وتضم خمس (5) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية،
- المديرية الفرعية للدفع من قبل الغير،
- المديرية الفرعية للمنع العائلية،
- المديرية الفرعية لتحسين نوعية خدمة الأداءات،
- المديرية الفرعية للعلاقات الدولية.

المادة 5 : تتولى مديرية التحصيل ومنازعات التحصيل ما يأتي :

- قيد المستخدمين،
- قيد العمال الأجراء المنتسبين للضمان الاجتماعي،
- مسك وتعيين مختلف بطاقيات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي،
- تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي الموجهة لتمويل الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء،
- المنازعات المتعلقة بتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي،
- مراقبة مدى تنفيذ الالتزامات الملقة على عاتق المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي،

- التشخيص والعلاج والمتخصص،
- الوقاية الصحية،
- إعادة التأهيل الاجتماعي والمهني لضحايا حوادث العمل والأشخاص الذين يعانون من نقص جسماني،
- الحماية الصحية للطفولة والأسرة،
- استقبال الطفولة المبكرة،
- التكفل الطبي والنفسي والتربوي والمرافقة الملائمة للطفل في حالة الإعاقة الحركية،
- التكفل النفسي وتصحيح النطق،
- الخدمة الاجتماعية،
- النشاط الاجتماعي لفائدة المتقاعدين.
- وتضم مديريتين فرعيتين (2) :
- المديرية الفرعية للنشاط الصحي،
- المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي.

المادة 9 : تتولى مديرية العمليات المالية ما يأتي :

- تحضير مشروع ميزانية الصندوق باتصال مع الهياكل المعنية ومتابعة تنفيذها،
- مسك محاسبة الصندوق الممركزة ومتابعة ومراقبة محاسبة الوكالات الولائية والمؤسسات،
- السهر على حسن تنفيذ العمليات المالية وضبطها وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها،
- ضمان التنسيق المالي وتحيين وثائق التسيير المالي والمحاسبي اللازمة لعمليات المراقبة التي يخضع لها الصندوق.

- وتضم ثلاث (3) مديريات فرعية :
- المديرية الفرعية للميزانية،
- المديرية الفرعية للمالية،
- المديرية الفرعية للمحاسبة.

المادة 10 : تتولى مديرية العصرية وأنظمة الإعلام

ما يأتي :

- السهر على تسيير نظام البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفاء"،
- إجراء الدراسات المعلوماتية وإنجاز التطبيقات التقنية،

* جداول الأمراض المهنية المنصوص عليها في المادة 64 من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدل والمتمّم،

* الأمراض طويلة المدى والأمراض التي تمنح الحق في الأداءات العينية بنسبة 100 %.

- تطوير النشاطات التشاورية مع ممتهني الصحة على أساس المراجع المتفق عليها من أجل ممارسة طبية جيدة،
- ضمان التكفل بالمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم لدى هياكل ومؤسسات الصحة العمومية، وذلك بالتنسيق مع الهياكل المركزية المعنية في إطار التعاقد.

وتضم ثلاث (3) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للتأمينات الاجتماعية،
- المديرية الفرعية لحوادث العمل والأمراض المهنية،
- المديرية الفرعية للبحث عن المعلومة والدراسات الطبية.

المادة 7 : تتولى مديرية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية ما يأتي :

- المشاركة بالعلاقة مع الهيئات الأخرى المختصة في هذا المجال، في ترقية سياسة الوقاية من المخاطر المهنية، وفقا للمادة 73 من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدل والمتمّم،

- تسيير صندوق الوقاية،

- تنظيم المراقبات والتحقيقات قصد السهر على احترام المستخدمين لواجباتهم في مجال الوقاية والأمن وطب العمل،
- إبداء الرأي حول جميع مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة بالوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،

- استغلال وتحليل المعطيات في مجال حوادث العمل والأمراض المهنية.

وتضم مديريتين فرعيتين (2) :

- المديرية الفرعية لنشاطات الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،
- المديرية الفرعية لاستغلال معطيات حوادث العمل والأمراض المهنية.

المادة 8 : تتولى مديرية النشاط الصحي والاجتماعي القيام بنشاطات في شكل إنجاز ومتابعة، ذات طابع صحي واجتماعي في المجالات الآتية :

- ضمان التنسيق بين نيابات مديريات العصرية وأنظمة الإعلام للوكالات الولائية، ومتابعتها وتقييمها التقني،

- ضمان صيانة تجهيزات الإعلام الآلي والمساعدة التقنية لاستعمالها،

- تنفيذ الاستراتيجية المعلوماتية للصندوق،

- ضمان اليقظة التكنولوجية في مجال أنظمة الإعلام،

- ضمان الأمن المعلوماتي للصندوق.

وتتضمن خمس (5) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للدعم والمساعدة المعلوماتية،

- المديرية الفرعية للدراسات والتطوير المعلوماتي،

- المديرية الفرعية للاستغلال المعلوماتي،

- المديرية الفرعية للنظام والأمن المعلوماتي،

- المديرية الفرعية للبنية الهيكلية للشبكة المعلوماتية.

وتتضمن أيضا :

- مركز الإنتاج والرقمنة والوثائق الإلكترونية للمؤمن لهم اجتماعيا،

- مراكز النجدة،

- المركز الوطني للترقيم والربط.

المادة 11 : تتولى مديرية الموارد البشرية ما يأتي :

- ضمان تسيير الموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية والتعاقدية المعمول بها،

- دراسة واقتراح التدابير اللازمة لتحسين ظروف عمل مستخدمي الصندوق في إطار الاتفاقية الجماعية ووضع سياسات ونشاطات الوقاية من النزاعات الفردية والجماعية،

- ضمان التسيير التقديري للمهن والكفاءات بغرض تثمين وتطوير الموارد البشرية،

- تنشيط اللجان المختصة في مجال تسيير الحياة المهنية وتثمين الكفاءات واحترام تنظيم العمل،

- متابعة تسيير الخدمات الاجتماعية التابعة للصندوق،

- تقييم ومتابعة تسيير النزاعات الفردية والجماعية على مستوى المديرية العامة والوكالات الولائية والمؤسسات التابعة للصندوق.

وتتضمن مديريتين فرعيتين (2) :

- المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية،

- المديرية الفرعية لتطوير الموارد البشرية.

المادة 12 : تتولى مديرية الدراسات والإحصائيات والتنظيم ما يأتي :

- القيام بدراسات من أجل تحسين وانسجام الإجراءات والوثائق، والقيام بنشاطات تهدف إلى إعادة تنظيم الصندوق،

- إعداد الاقتراحات في مجال تحيين إجراءات العمل،

- جمع المعطيات والمعلومات الإحصائية ومركزتها ومعالجتها،

- تقديم واقتراح مؤشرات التسيير،

- تأسيس رصيد وثائقي وتسييره في جميع مجالات نشاط الصندوق،

- إجراء الدراسات الإكتوارية.

وتتضمن أربع (4) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للدراسات الإكتوارية،

- المديرية الفرعية للإحصائيات،

- المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم،

- المديرية الفرعية للتوثيق.

المادة 13 : تتولى مديرية الإنجازات والتجهيزات والوسائل العامة ما يأتي :

- تنسيق متابعة وتسيير إنجاز استثمارات الصندوق،

- ضبط حاجيات التجهيز لجميع هياكل الصندوق، وضمان إنجازها واقتنائها وتسييرها،

- ضمان عمليات تموين الصندوق في مجال اللوازم والأثاث ومعدات التسيير،

- ضمان عمليات جرد أملاك الصندوق العقارية والمنقولة وتحيينها،

- ضمان صيانة وحفظ الأملاك العقارية والمنقولة للصندوق،

- تسيير بطاقيات أملاك الصندوق،

- ضمان تسيير الأرشيف على المستوى المركزي والإشراف على تسييره على المستوى المحلي،

- المشاركة في إعداد مشاريع الاتفاقيات النموذجية مع مؤسسات العلاج ومقدمي الخدمات،

- تقييم فيما يخصها، الاتفاقيات المنصوص عليها في المادة 60 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

- مراقبة مدى مطابقة المقاييس المطلوبة التي ترخص مزاوله النشاطات لمؤسسات العلاج الصحي ومقدمي الخدمات طالبي التعاقد،

- متابعة، بالاتصال مع الهياكل المعنية، تنفيذ إجراءات معالجة الأمر بالتسديد ودفع فواتير مؤسسات العلاج بالخارج،

وتضم مصلحتين (2) :

- مصلحة التحويل للعلاج في هياكل ومؤسسات العلاج الخاصة،

- مصلحة التحويل للعلاج في مؤسسات الصحة بالخارج.

المادة 16: تتولى خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال ما يأتي :

- استقبال وإصغاء وتوجيه ومرافقة المواطنين مستعجلي الصندوق لتسوية عرائضهم،

- تحسين صورة الصندوق،

- إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج الإعلام والاتصال الداخلي والخارجي، بالتعاون مع الهياكل المعنية،

- اقتراح الاستراتيجية الإعلامية والاتصالية للصندوق، بالتعاون مع الهياكل المعنية،

- إعداد برامج تشجيع استعمال اللغة الوطنية في هياكل الصندوق.

وتضم مصلحتين (2) :

- مصلحة الإصغاء الاجتماعي،

- مصلحة الإعلام والاتصال.

المادة 17: تتولى خلية المنازعات والشؤون القانونية ما يأتي :

- تقديم المساعدة والاستشارة القانونية لهياكل الصندوق،

- تنسيق ومركزة أنشطة المنازعات، باستثناء منازعات التحصيل على مستوى المديرية العامة،

- ضمان أمانة اللجان التنظيمية في مجال إبرام الصفقات طبقا للنصوص التنظيمية المعمول بها،

- إعداد دفاتر الأعباء النموذجية في مجال التهيئة، الاقتناء والإنجازات.

وتضم خمس (5) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية لإنجازات الاستثمارات،

- المديرية الفرعية للتجهيزات،

- المديرية الفرعية للوسائل العامة،

- المديرية الفرعية للأملك،

- المديرية الفرعية للأرشيف.

المادة 14: تتولى مديرية المفتشية العامة القيام بمهام تفتيش ومراقبة ما يأتي :

- مدى تطبيق التشريع والتنظيم في الميادين المرتبطة بمهام الصندوق،

- الأداءات المدفوع أجرها،

- السير المالي والمحاسبي للوكالات الولائية والمؤسسات،

- تنظيم وسير الوكالات الولائية والمؤسسات.

وتضم أربع (4) مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية لمفتشية الأداءات والوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،

- المديرية الفرعية لمفتشية المراقبة الطبية،

- المديرية الفرعية لمفتشية التحصيل والمالية،

- المديرية الفرعية لمفتشية الهياكل المركزية والمحلية والنشاط الصحي والاجتماعي.

المادة 15: تتولى خلية التعاقد ما يأتي :

- المشاركة في إعداد وتقييم الاتفاقيات المبرمة مع مؤسسات العلاج بالخارج في إطار تحويل المرضى للعلاج رفيع المستوى بالخارج،

- ضمان الأمانة وإعداد القرارات الصادرة عن اللجنة الطبية الوطنية لتحويل المرضى للعلاج رفيع المستوى لدى مؤسسات العلاج بالخارج،

- مراقبة مدى مطابقة الوثائق المثبتة للفواتير الواردة من قبل مؤسسات العلاج في الجزائر وبالخارج،

المادة 20 : تتولى خلية الأمن الداخلي ما يأتي :

- المحافظة على المنشآت الأساسية وتجهيزات الصندوق والسير العادي للنشاطات المهنية في أماكن العمل، ضد كل فعل ضار بالمؤسسة،

- إفضال أي محاولة تهديم أو تدمير أو اعتداء أو عرقلة تخريبية تستهدف المنشآت الأساسية، والتجهيزات، والمستخدمين، والمستعملين، أو السير العادي للنشاطات المهنية أو الحد من مفعولها عند الاقتضاء.

- اتخاذ جميع التدابير الاستعجالية بخصوص الإنقاذ في الأماكن أو الحواف المباشرة للصندوق.

المادة 21 : تتولى أمانة اللجنة الوطنية للطعن المسبق المؤهلة ما يأتي :

- استقبال وتسجيل وإعداد ملفات الطعون المرفوعة من قبل المؤتمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم وكذا المستخدمين الذين يعترضون على القرارات الصادرة من قبل اللجان المحلية للطعن المسبق المؤهلة،

- برمجة وإعداد محاضر الاجتماعات،

- تبليغ القرارات للمؤتمن لهم اجتماعيا والمستخدمين.

المادة 22 : تتولى أمانة مجلس الإدارة ما يأتي :

- ضمان المهام الإدارية للمجلس،

- السهر على السير الحسن لأشغال اللجان ودورات مجلس الإدارة،

- جمع كل الملفات المتعلقة بالنقاط المدرجة ضمن جدول أعمال الدورات المبرمجة، ووضعها تحت تصرف أعضاء المجلس.

الفصل الثالث**الوكالات الولائية**

المادة 23 : تتولى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تحت سلطة المدير، زيادة على دورها المتمثل في تنظيم وتنسيق ومراقبة نشاطات مراكز دفع البلديات وفروع المؤسسات أو الإدارات، المهام الآتية :

- ضمان خدمة الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية وكذا الأداءات العائلية،

- تنظيم ومتابعة وتقييم نشاطات المنازعات، باستثناء منازعات التحصيل على مستوى وكالات الولايات،

- تحليل القضايا المحكوم فيها ضد الصندوق، قصد الوقوف على الاختلالات، وإحالتها على المديرية المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

وتضم ثلاث (3) مصالح :

- مصلحة المنازعات الخاصة بالمؤتمن لهم اجتماعيا،

- مصلحة المنازعات المتعلقة بالقضايا المدنية والجزائية،

- مصلحة الطعن ضد الغير والمستخدمين.

المادة 18 : تتولى خلية التدقيق ومراقبة التسيير ما يأتي :

- معاينة مدى مطابقة التدابير والعمليات المنفذة على المستويين المركزي والمحلي،

- إعداد خريطة المخاطر المرتبطة بأنشطة الصندوق،

- تصميم الوسائل المساعدة على اتخاذ القرارات والتي تسمح بمتابعة الأعمال التي يشرها الصندوق، وذلك بالتنسيق مع الهياكل المعنية،

- تقييم مدى كفاءة وفعالية استغلال موارد الصندوق من أجل تحسين أدائه،

- إعداد التقارير بين معطيات المحاسبة والنتائج الناجمة عن جداول قيادة التسيير.

وتضم مصلحتين (2) :

- مصلحة التدقيق،

- مصلحة مراقبة التسيير.

المادة 19 : تتولى خلية اليقظة الاستراتيجية ما يأتي :

- ممارسة وتجسيد عملية اليقظة الاستراتيجية على مستوى الصندوق،

- إعداد مخطط العمل الاستراتيجي للصندوق، والسهر على تنفيذه بالتنسيق مع الهياكل المركزية،

- السهر على تجميع ومتابعة مدى تنفيذ مخطط العمل السنوي للصندوق،

- نشر وثائق عملية اليقظة بشكل دوري أو عند الطلب.

المادة 25 : تنظم الوكالة الولائية في مديريات فرعية و خلايا كما يأتي :

- المديرية الفرعية للأداءات،
- المديرية الفرعية لتحصيل ومنازعات التحصيل،
- المديرية الفرعية للمراقبة الطبية المسيّرة من قبل طبيب،
- المديرية الفرعية للعمليات المالية،
- المديرية الفرعية للأنظمة الإعلامية المسيّرة من قبل مختص في الإعلام الآلي،
- المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل المادية وإنجازات الأرشيف والأملك،
- خلية الإحصائيات والتوثيق،
- خلية المراقبة الداخلية،
- خلية التعاقد،
- خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال،
- خلية المنازعات والشؤون القانونية،
- خلية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،
- خلية الأمن الداخلي.

غير أنّ النشاط الصحي والاجتماعي يمكن تنظيمه في خلية في الولايات التي تتوفر على الهياكل الصحية أو الاجتماعية، أما في الولايات التي تتوفر فيها الهياكل الصحية والاجتماعية فيتم تنظيمه في مديرية فرعية.

المادة 26 : تلغى جميع الأحكام المخالفة لهذا القرار، لا سيما القرار المؤرخ في 12 ذي القعدة عام 1418 الموافق 11 مارس سنة 1998 والمتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

المادة 27 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 9 محرم عام 1441 الموافق 9 سبتمبر سنة 2019.

تيجاني حسان هدام

- ضمان تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات المكلفين والقيام، فيما يخصهم، بعمليات المنازعات في التحصيل،
- ممارسة المراقبة الطبية،
- ضمان تأدية النشاطات الموكلة لها في مجال الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية،
- ضمان تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي والاجتماعي التابعة لاختصاصها،
- مسك محاسبة الوكالة وتنفيذ العمليات المالية وتنسيقها،
- ضمان توظيف وتنفيذ واستغلال برامج الإعلام الآلي المطورة من قبل المديرية العامة،
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمادية للوكالة وتنفيذ الاستثمارات الموكلة لها،
- ضمان تسيير الأرشيف وأملك الوكالة،
- تجميع الإحصائيات و ضمان تسيير الرصيد الوثائقي،
- ضمان المراقبة الداخلية،
- ضمان تنفيذ التعاقد،
- ضمان الإصغاء الاجتماعي وتنفيذ النشاطات الإعلامية والاتصالية الموكلة لها،
- تسيير المنازعات والشؤون القانونية،
- ضمان الأمن الداخلي،
- ضمان أمانة اللجنة المحلية للطعن المسبق المؤهلة،
- ضمان أمانة لجنة العجز الولائية.

المادة 24 : تصنّف الوكالات الولائية إلى ثلاثة (3) أصناف، على أساس المعايير الآتية :

- عدد المستخدمين،
 - عدد العمال الأجراء المصرح بهم،
 - عدد ملفات الأداءات المعالجة،
 - نسبة تحقيق تحصيل الاشتراكات.
- تتم مراجعة معايير تصنيف الوكالات كل خمس (5) سنوات.

تصنّف الوكالات الولائية وفقا للمعايير المنصوص عليها في الفقرة الأولى المذكورة أعلاه، حسب الملحق المرفق بهذا القرار.

الوكالات الولائية		الاصناف	الملحق تصنيف الوكالات الولائية		
			الوكالات الولائية	الاصناف	
سيدي بلعباس		الصف الثاني (تابع)	الجزائر	الصف الأول	
قالمة			الموظفين		
المدية			باتنة		
مستغانم			بجاية		
المسيلة			البلدية		
معسكر			تلمسان		
برج بوعريرج			تيزي وزو		
الوادي			سطيف		
ميلة			سكيكدة		
عين الدفلى			عنابة		
غليزان			قسنطينة		
أدرار			ورقلة		الصف الثاني
بشار			وهران		
تامنغست		بومرداس			
سعيدة		تيبازة			
البيض		الشلف			
إبليزي		الأغواط			
الطارف		أم البواقي			
تندوف		بسكرة			
تيسمسيلت		البويرة			
خنشلة		تبسة			
سوق أهراس		تيارت			
النعام		الجلفة			
عين تموشنت		جيجل			
غرداية					
		الصف الثالث			

الملخص :

حاولت هذه الدراسة الكشف عن دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل ، كما هدفت إلى الكشف عن القيم السائدة داخل المؤسسة الجزائرية و تمت الدراسة بوكالة الضمان الاجتماعي أم البواقي ، خلال السنة الدراسية 2022-2023 ، و بنيت الدراسة بشكل عام حسب مقياس " ديف فرانسيس و مايك وودكوك " كما تنتمي هذه الدراسة إلى حقل البحوث الوصفية ، و قد اعتمدنا على المنهج الوصفي لملائمته لموضوع الدراسة الذي يهدف لمعرفة دور القيم التنظيمية في تشكيل هوية العامل . و للتحقق من فرضيات البحث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، و قد تكونت عينة الدراسة من 72 عامل بوكالة الضمان الإجتماعي من المجتمع الأصلي الذي يبلغ عدده 360 عامل ، ما يمثل نسبة 20%، و أظهرت النتائج أن للقيم التنظيمية دور في تشكيل هوية العامل لما لها من تأثير إيجابي على مستوى إنتماء، ولاء و مواطنة العامل تجاه المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية، الهوية، العامل.

Abstract:

This study attempted to reveal organizational values in shaping the worker's identity, it also aimed to reveal the values prevailing within the Algerian institution. The study was examined by the social security agency, during the year 2022–2023. This study was generally built by the scale of "Dave Francis" and "Mike Woodcock". This study also belongs to the field of descriptive research we have relied on the descriptive curriculum to fit the study topic which aims to know the role of organizational values in shaping the worker's identity. And to investigate research hypotheses, the questionnaire was used as a data collection tool. The study sample consisted of 72 social security agency workers from the original community of 360 workers, representing 20% and the results showed that the organizational values played a role in shaping the worker's identity, because of its positive impact on the level of affiliation, loyalty and citizenship of the worker towards the enterprise.

Key words: Organizational values, identity, the worker.