



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجزائر 2 (أبو القاسم سعد الله)

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

مدرسة الدكتوراه

الجامعة الجزائرية والعولمة

دراسة تحليلية لتأثير مدخلات العولمة على القيم التنظيمية

على سلوك عينة من اداريي جامعة عمار ثليجي الاغواط

رسالة لنيل درجة الدكتوراه

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والديناميكية الإجتماعية والمجتمع

إعداد الطالب:

إشراف الأستاذ الدكتور:

-أ.د: حسين عبد اللاوي

- محمد بن عزوزي

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د خليفة بوزيرة.....رئيسا

أ.د حسين عبد اللاوي.....مشرفا

أ.د شرف زهرة.....عضوا

أ.د أمجد دلاسي.....عضوا

د. حران العربي.....عضوا

السنة الجامعية 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

امین



محمد

الاهداء

اهدي ثمرة هذا المجهود المتواضع الى والدي الكريمين

حفظهما الله ورزقني برهما.

الى ابني على وأمه.

الى جميع اخوتي وأخواتي.

وكل من يحمل لقب بن عزوزي.

الى كل زملائي وأصدقائي.

في مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة.

وجامعة عمار ثليجي.

الى كل زملائي الخطاطين في الجزائر وخارج الجزائر.

التشكرات

أقدم بالشكر الجزيل الى استاذي المحترم الاستاذ الدكتور

حسين عبد اللاوي

على توجيهاته القيمة التي سهلت لي انجاز هذا العمل،
والى كل اساتذتي في مدرسة الدكتوراه، كما اتقدم بالشكر الى
الاستاذ الدكتور مبروك زيد الخير مدير مركز البحث في
العلوم الاسلامية والحضارة بالأغواط على تشجيعه ودعمه،
كما لا يفوتني أن أشكر جميع زملائي في مركز البحث،
وعلى رأسهم الدكتور أحمد بن الصغير، والاساتذة نور الدين
بن نعيجة وعلي دني، وبشير بن الحبيب ومن الجامعة كل
من الدكاترة أمحمد دلاسي، علي الصادقي، أحمد بن الشين،
حران العربي، وكل أساتذة قسم علم الاجتماع.
والى أصدقائي الاساتذة أ. محمد محجوبي، د. عبد القادر
النوعي، أ. مدني حجاج، و أ. مروان زياني.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة

التشكرات

فهرس المحتويات

قائمة الجداول والأشكال

مقدمة..... ع - ق

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة..... 21
1. 1- الأسباب الموضوعية..... 21
1. 2- الأسباب الذاتية..... 21
1. 3- أهداف الدراسة..... 21
2. الإشكالية..... 22
3. الفرضيات..... 24
3. 1- الفرضية العامة..... 24
3. 2- الفرضيات الجزئية..... 24
4. تحديد المفاهيم..... 25
4. 1- الجامعة..... 25
4. 2- العولمة..... 25
4. 3- التكنولوجيا..... 26
4. 4- الاتصال الداخلي..... 26
4. 5- قيم العمل الجديدة..... 27
4. 6- القيم التنظيمية..... 27
5. المقاربة النظرية..... 28
6. الدراسات السابقة..... 30
6. 1- دراسات حول متغير العولمة..... 31

31	6. 1.1- دراسة حول مستقبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل العولمة.....
33	6. 1.2- دراسة حول الالعاب الالكترونية وتأثيراتها في اعادة تشكيل ثقافة الشباب في عصر العولمة.....
34	6. 1.3- الاتصال الأسري في زمن العولمة.....
36	6. 2- دراسات حول متغير القيم التنظيمية.....
36	6. 1.2- علاقة القيم الإدارية بإنتاجية العامل.....
37	6. 2.2- القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الادارة المدرسية.....
39	6. 3.2- القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم.....
40	7. ما يستفاد من الدراسات السابقة.....
42	8. صعوبات الدراسة.....

الفصل الثاني: الجامعة الجزائرية ورهان التحديث

44	تمهيد.....
45	1. مفهوم الجامعة والبيئة الجامعية.....
45	1. 1- دور الجامعة الثقافي والتربوي.....
49	1. 2- أهمية الجامعة.....
50	1. 3- التنظيم والمسؤوليات.....
50	1. 3.1- التنظيم.....
50	1. 3.2- المسؤوليات.....
52	2. الجامعة الجزائرية.....
52	2. 1- لمحة تاريخية عن التعليم في الجزائر.....
52	2. 1.1- أثناء فترة الاستعمار.....
54	2. 1.2- بعد الاستقلال.....
56	3. مبادئ التعليم الجامعي في الجزائر.....

58	4. مشاكل الجامعة الجزائرية.....
60	5. الجامعة الجزائرية وتحديات التحديث.....
62	خلاصة.....

الفصل الثالث: العولمة

64	تمهيد.....
65	1. شساعة المفهوم وغموض التحديد.....
65	1. 1- تناولات مختلفة لمفهوم واحد.....
70	1. 2- نشأة العولمة.....
70	1. 1.2- المرحلة الجنينية.....
71	1. 2.2- مرحلة النشوء.....
71	1. 3.2- مرحلة الانطلاق.....
71	1. 4.2- مرحلة الصراع.....
71	1. 5.2- مرحلة عدم اليقين.....
72	1. 3- تأثيراتها وانعكاساتها.....
72	1. 1.3- الانتشار الكوني.....
72	1. 2.3- تأثيرها اقتصاديا.....
73	1. 3.3- تأثيرها ثقافيا.....
73	1. 4.3- تأثيرها القيمي.....
74	1. 5.3- تأثيرها تقنيا.....
75	2. ماهية التكنولوجيا.....
76	2. 1- أهمية التكنولوجيا.....
76	2. 2- أنواع التكنولوجيا.....
78	2. 3- الإسهامات النظرية في فهم ظاهرة التكنولوجيا.....
78	2. 1.3- التكنولوجيا والتنظيم دراسة "جوان ودورد Joan wood ward".....
80	2. 2.3- أنماط التكنولوجيا دراسة "جيمس ثومبسون" 1967.....

83"Blauner دراسة دراسة "بلونر
85الاتصال الداخلي.3
881. 3- أهداف الاتصال الداخلي
892. 3- أساليب الاتصال الداخلي وتأثيرها على المؤسسة
913. 3- صعوبات الاتصال الداخلي
911.3. 3- المعوقات التنظيمية
922.3. 3- المعوقات الشخصية
934. قيم العمل الجديدة
931. 4- عولمة العمل
942. 4- مجتمع المعلومات
953. 4- المداخل المعاصرة في فهم قيم العمل الحديثة
951.3. 4- الاتجاه الأول
972.3. 4- الاتجاه الثاني
974. 4- خصائص قيم العمل الجديدة
971.4. 4- فرق العمل
982.4. 4- الاهتمام الفائق بالموارد البشرية
983.4. 4- التفويض
994.4. 4- فاعلية الإدارة
101خلاصة

الفصل الرابع: القيم التنظيمية

103تمهيد
1041. القيم
1082. 1- أهمية القيم
1081.2. 1- أهمية القيم للفرد
1102.2. 1- أهمية القيم للمجتمع

111 1. 3- الاتجاهات المفسرة للقيم
122 1. 4- محددات اكتساب القيم
123 1. 5- القيم الشخصية
126 1. 6- وظائف القيم الشخصية
128 2. القيم التنظيمية
131 2. 1- مراحل تطور القيم التنظيمية
135 2. 2- أثر القيم التنظيمية على العاملين في المنظمات
139 2. 3- تصنيف القيم التنظيمية
141 2. 4- قياس القيم
144 خلاصة

الفصل الخامس: الاجراءات الميدانية للدراسة

146 تمهيد
147 1. تحديد مجالات الدراسة وطريقة المسح المتبع
147 1. 1- المجال المكاني
149 1. 2- المجال الزمني
150 1. 3- المجال البشري
150 2. طريقة المسح بالعينة
151 3. منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات
151 3. 1- منهج الدراسة
153 3. 2- بناء نموذج التحليل
154 3. 3- تفكيك المفاهيم
155 3. 4- التقنية المستعملة في جمع البيانات
158 4. تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين
166 استنتاج البيانات الشخصية

الفصل السادس: تحليل واستنتاج الفرضية الاولى

168	تمهيد.....
169	1. تحليل بيانات الفرضية الاولى.....
194	2. استنتاج الفرضية الاولى.....

الفصل السابع: تحليل واستنتاج الفرضية الثانية

202	تمهيد.....
203	1. تحليل بيانات الفرضية الثانية.....
226	2. استنتاج الفرضية الثانية.....

الفصل الثامن: تحليل واستنتاج الفرضية الثالثة

231	تمهيد.....
232	1. تحليل بيانات الفرضية الثالثة.....
251	2. استنتاج الفرضية الثالثة.....
257	الاستنتاج العام.....
265	الخاتمة.....
268	قائمة المراجع.....

قائمة الملاحق

قائمة الجداول والاشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
.1	الاتصالات داخل المؤسسة	91
.2	مراحل تطور القيم التنظيمية	135
.3	احصاءات توزيع الاستمارة واسترجاعها	157
.4	توزيع العينة حسب الجنس	158
.5	توزيع العينة حسب العمر	159
.6	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	160
.7	توزيع العينة حسب الأقدمية	162
.8	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	163
.9	توزيع العينة حسب الوظيفة	164
.10	استخدام الحاسوب مع الحرص على الامتثال لأوامر المسؤولين	169
.11	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان استخدام الحاسوب مع الحرص على الامتثال لأوامر المسؤولين	171
.12	محركات البحث والحرص على تحسين جودة العمل	173
.13	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان استخدام محركات البحث والحرص على تحسين جودة العمل	175
.14	الحصول على أكبر قدر من المعلومات باستعمال وسائل التكنولوجيا والتكوين من اجل التحكم في تكنولوجيات العمل	176
.15	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان الحصول على أكبر قدر من المعلومات باستعمال وسائل التكنولوجيا والتكوين من اجل التحكم في تكنولوجيات العمل	178
.16	مرونة انجاز العمل باستخدام الوسائل التكنولوجية مع التكوين الذي يؤدي إلى تحسين جودة العمل	179
.17	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان مرونة انجاز العمل باستخدام الوسائل التكنولوجية مع التكوين الذي يؤدي إلى تحسين جودة العمل	181

قائمة الجداول

182	التكنولوجيا للتقليل من تكاليف انجاز العمل والتكوين من أجل التحكم في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة	.18
184	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان التكنولوجيا للتقليل من تكاليف انجاز العمل والتكوين من أجل التحكم في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة	.19
185	الاستغناء عن التكنولوجيا في التسيير الإداري العادي والاستفادة من مكافأة	.20
187	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان الاستغناء عن التكنولوجيا في التسيير الإداري العادي والاستفادة من مكافأة	.21
188	الاستغناء عن التكنولوجيا في حالة البحث عن جودة العمل والاستفادة من التكوين	.22
190	الأقدمية وعدم الاستغناء عن التكنولوجيا عند البحث عن جودة العمل	.23
191	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان الاستغناء عن التكنولوجيا في حالة البحث عن جودة العمل والاستفادة من التكوين	.24
192	الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية للتكيف مع التغيير التنظيمي وعلى الاستفادة من الخدمات الاجتماعية	.25
193	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية للتكيف مع التغيير التنظيمي وعلى الاستفادة من الخدمات الاجتماعية	.26
203	استعمال الوسائل الاتصالية كحل سريع لحل المشاكل والأمور التسييرية والحرص على النظام الداخلي للمؤسسة	.27
206	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان العلاقة بين استعمال الوسائل الاتصالية كحل سريع لحل المشاكل والأمور التسييرية والحرص على النظام الداخلي للمؤسسة	.28
207	الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا	.29
208	استعمال الوسائل الاتصالية من اجل تحسين العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	.30
210	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان استعمال الوسائل الاتصالية من اجل	.31

قائمة الجداول

	تحسين العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	
211	الفئات العمرية مع استعمال الوسائل الاتصالية من اجل تحسين العلاقات مع الزملاء	.32
212	استعمال الوسائل التكنولوجية في تسريع وصول الرسالة مع الحرص على احترام مواعيد العمل	.33
214	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان استعمال الوسائل التكنولوجية في تسريع وصول الرسالة مع الحرص على احترام مواعيد العمل	.34
215	تقديم الرأي والاستشارة عن طريق الوسائل الاتصالية والاستفادة من التكوين من أجل تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات	.35
217	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان العلاقة بين تقديم الرأي والاستشارة عن طريق الوسائل الاتصالية والاستفادة من التكوين من أجل تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات	.36
218	الوسائل الاتصالية من اجل تسوية نزاعات العمل مع التفكير في تغيير الإدارة	.37
219	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان الوسائل الاتصالية من اجل تسوية نزاعات العمل مع التفكير في تغيير الإدارة	.38
220	تذبذب الاستعمال التأخر في الرد الاستعمال غير المنتظم واحترام قانون العمل	.39
221	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان تذبذب الاستعمال التأخر في الرد الاستعمال غير المنتظم واحترام قانون العمل	.40
222	الأقدمية مع صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية من تذبذب في الاستعمال وتأخر في الرد واستعمال غير منتظم	.41
223	غموض الرسائل كأحد صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية مع التكوين بهدف التكيف مع التغيير التنظيمي	.42
225	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان غموض الرسائل كأحد صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية مع التكوين بهدف التكيف مع التغيير التنظيمي	.43

قائمة الجداول

232	العمل كواجب ديني مع العمل كواجب وطني	.44
233	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان العمل كواجب ديني مع العمل كواجب وطني	.45
234	تثمين المؤسسة لأهمية الكفاءات والمهارات مع الحرص على تحقيق أهداف الإدارة	.46
235	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان تثمين المؤسسة لأهمية الكفاءات والمهارات مع الحرص على تحقيق أهداف الإدارة	.47
236	تشجيع المؤسسة للتعاون مع تسوية النزاعات كهدف لعملية التكوين	.48
237	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان تشجيع المؤسسة للتعاون مع تسوية النزاعات كهدف لعملية التكوين	.49
238	فئة الوظيفة مع تشجيع الإدارة على التعاون	.50
239	تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية مع الاستفادة من مساعدة مالية أو قرض مالي	.51
240	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية مع الاستفادة من مساعدة مالية أو قرض مالي	.52
241	الأقدمية مع تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية	.53
242	تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة بالانتساب للمؤسسة مع التفكير في تغيير منصب العمل	.54
243	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة بالانتساب للمؤسسة مع التفكير في تغيير منصب العمل	.55
244	العمل كبحت عن مكانة اجتماعية مع التفكير في طلب التقاعد المسبق	.56
245	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان العمل كبحت عن مكانة اجتماعية مع التفكير في طلب التقاعد المسبق	.57
246	السن مع العمل من اجل مكانة اجتماعية	.58

قائمة الجداول

247	العمل هو بحث عن تقدير الزملاء مع العمل للبحث عن تقدير المسؤولين	.59
248	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان العمل هو بحث عن تقدير الزملاء مع العمل للبحث عن تقدير المسؤولين	.60
249	الإدارة تولي اهتماما بالمساواة في الحقوق والواجبات مع التفكير في طلب التقاعد المسبق	.61
250	معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسان "الإدارة تولي اهتماما بالمساواة في الحقوق والواجبات مع التفكير في طلب التقاعد المسبق"	.62

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
123	محددات اكتساب القيم	01
131	مراحل تكون قيمة من القيم	02
158	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
160	توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
161	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
162	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	06
164	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	07
165	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	08

مقدمة

مقدمة

على الرغم من حداثة مفهوم العولمة، إلا أننا نجد الباحثين والمتخصصين لما يحلون هذا المفهوم عادة ما يستعدون ذلك التحفظ والحذر الشديد، من منطلق أنها ظاهرة تهديد لهذا العصر ولكل ثقافة إنسانية، هذا التحذير شغل فكر العديد من الباحثين والعلماء حيث أن الخصوصية الإنسانية والاجتماعية خاصة تلك المتعلقة بالقيم والعادات والتقاليد والثقافة عامة، أمر لا يقبل النقاش وإرث لا يقبل أن يتخلى عنه أبناؤه، لذلك كان التصدي لأفكار من قبيل الكونية والعالمية ديدن كل باحث، وهاجس كل متخصص.

فمصطلح العولمة بات إذن من المصطلحات سيئة السمعة بامتياز، لكونه أصبح يمثل التلخيص الفائق الشمول لمصطلحات أخرى متعددة تتضمن رؤى وتوجهات وإيديولوجيات متعارضة ومتناقضة، بل وربما متقابلة⁽¹⁾.

فهو يحمل مدلولات تتراوح ما بين الإمبريالية الجديدة، إلى قوى الاستكبار العالمي، إلى الغطرسة الأمريكية، إلى الهيمنة الغربية، إلى الاختراق الثقافي، إلى محو الهويات وتنميط الثقافات إلى تجريف الحضارات⁽²⁾، وهكذا فإن هذا المفهوم بحق متقل بكل سلبية قد تتخيلها قريحة الإنسان.

ومن بين أهم المظاهر التي يمكن للباحث أن يرى فيها ومن خلالها سطوة العولمة "المؤسسات" حيث أن هذه الأخيرة وفي سعيها لتحقيق نجاحات وانجازات، فإنها عادة ما تحاول أن تحاكي النماذج الأكثر تقدما ونجاحا، والأعمق تأثيرا، وفي هذا السعي المشروع قد تتحقق لها مكاسب هامة، وفي نفس الوقت قد تتأثر كذلك ثقافتها وقيمها التي تتميز بها.

¹ محمد محفوظ، العولمة "دراسة في الأبعاد الفكرية والمادية والاجتماعية والإنسانية لظاهرة العولمة"، شمس للنشر، القاهرة، 2001، ص 7.

² المرجع نفسه، ص 7.

مقدمة

لذلك فإن سطوة التأثير أمر لا مفر منه، وإذا ما حاولنا أن نكون منطقيين في هذا الصدد، فإن هذه الحتمية قد تبدي لنا بعض المحاسن، وان كانت في عمومها تعبر عن التجسيد الشمولي للهيمنة الا أنها كذلك قدمت انتاجات تكنولوجية حديثة مكنت دول العالم الثالث من أخذ صورة ولو بسيطة عن ما وصلت اليه الدول المتقدمة، واذن ستصبح وسائل الاتصال ضرورة لا بد منها، تقرب البعيد وتلغي الحدود، فيكون مع هذا كله نوع من الانتقال اللامشروط للأفكار والمعلومات، وإذا ما حاولنا تحديد الدور الذي يسند للجامعة فانه قد يتجسد من خلال الاستفادة من الافكار والمعلومات، بحكم ان فكرة الانعزال عن العالم أصبحت فكرة مستحيلة التحقيق، بسبب تأثير الوسائل الاتصالية والاعلامية، هذه الاخيرة ليست الا تجسيدا لما تمليه التكنولوجيا الحديثة والتي تعتبر أحد أهم ملامح العولمة، وبين داع الى الانخراط السريع فيها وداع الى تجنبها والحذر منها ولكل مبرره في هذا كله، فان الوضع الذي يفترض فيه الصواب هو ذلك الذي يحاول الاستفادة من ايجابياتها، ويعمل على تجنب سلبياتها، لذلك فالمؤسسة الجامعية هنا بحاجة الى وضع استراتيجيات تمكنها من الاستفادة القصوى من كل ما يمكنه أن يشكل اضافة لهذه الاخيرة، وتحاول هذه الدراسة التركيز على أهم مخرجات العولمة بالنسبة لأي مؤسسة، متمثلة في التكنولوجيا الحديثة وما توفره من تسهيلات، وما تفرضه من خطط تكوينية لأفرادها، ثم الاستخدام الامثل لوسائل الاتصال تحديدا الاتصال الداخلي، هذا الاخير الذي يسهل انتقال المعلومات وتبادلها، انتهاء بمنظومة القيم الحديثة التي جاءت كنتيجة لتغير طرق ووسائل العمل، لذلك فإن التركيز على هذه العوامل مجتمعة قد يعطي صورة عن الوجه العام لتنظيم العمل داخل المؤسسة الجامعية محل الدراسة.

اذن ومحاولة لفهم هذه التأثيرات التي تمليها العولمة قد ركز الباحث على أهم مظاهر هذا التأثير، انطلاقا من التكنولوجيا مرورا بأساليب الاتصال الداخلي للمؤسسة،

مقدمة

وصولا لقيم العمل الحديثة التي أملت عليها العولمة كل هذه الأبعاد كيف تؤثر على متغير القيم التنظيمية في المؤسسة، لذلك فقد تم تقسيم الدراسة إلى ثمانية فصول كالتالي:

الفصل الأول: ويمثل الإطار المنهجي للدراسة احتوى على تحديد للأسباب الذاتية والموضوعية لها، إضافة إلى تحديد الأهداف ثم الإشكالية، فالتساؤلات الجزئية، بعدها فرضيات الدراسة، ثم تحديد المفاهيم الأساسية، إضافة إلى المقاربة النظرية بعدها الدراسات السابقة وختم هذه الفصل بالصعوبات التي واجهها الباحث.

الفصل الثاني: ويركز على التعريف بالجامعة وأهم المفاهيم المرتبطة بها، بداية بتعريفها ودورها الثقافي والتربوي، وأهميتها، مروراً إلى تأسيس الجامعة الجزائرية، وتطورها عبر عقود من الزمن، اثناء فترة الاستعمار وبعد الاستقلال، ثم اهم مبادئ التعليم الجامعي في الجزائر، انتهاءً بالمشاكل التي تعاني منها الجامعة الجزائرية، والجامعة في طريقها نحو التحديث.

الفصل الثالث: وفيه تم التركيز على المفاهيم المرتبطة بالعولمة تعريفاً، ثم أهم العناصر المتصلة بها مركزاً في ذلك على التكنولوجيا من حيث التعريف والأهمية ثم أهم أنواعها، أو الإسهامات النظرية فيها، بعد ذلك تم الانتقال إلى مفهوم الاتصال الداخلي، من حيث التعريف والأهداف، ثم أساليبه وكيف تؤثر هذه الأساليب على المؤسسة، بعد ذلك تم تحديد مفهوم قيم العمل الحديثة فتم تعريفها، ثم تم التركيز على فكرة عولمة العمل، و ما هي أهم المداخل المعاصرة في فهم قيم العمل الحديثة، وما هي خصائص هذه القيم الحديثة.

الفصل الرابع: وفيه تم التركيز على القيم بصفة عامة فتم تحديد مفهومها، ثم أهميتها، وما هي أهم الاتجاهات المفسرة لها، و ما هي المحددات التي من خلالها يكتسب الفرد القيم، وما هي أهم وظائفها. ثم بعد ذلك تم الانتقال إلى تحديد مفهوم القيم

مقدمة

التنظيمية و ما هي أهم مراحل تطورها، وكيف تؤثر هذه القيم التنظيمية على العاملين، وكيف تصنف وما هي علاقتها بالقيم الشخصية، وأهم المقاييس التي تقاس بها القيم التنظيمية.

الفصل الخامس: وهو فصل الإجراءات الميدانية ومن خلاله تم تحديد مجالات الدراسة وطريقة المسح المتبع، إضافة إلى المنهج المتبع وتقنيات جمع البيانات، وتم ختمه بتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين.

الفصل السادس السابع والثامن: وتم في هذه الفصول تحليل بيانات الفرضيات الثلاث التي انطلق منها الباحث، وكل فرضية انتهت باستنتاج، لتختتم الدراسة باستنتاج عام سرد فيه الباحث أهم النتائج المتوصل إليها.

محتويات الفصل الأول

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهداف الدراسة

ثالثاً: الإشكالية

رابعاً: تحديد المفاهيم

خامساً: المقاربة النظرية

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: صعوبات الدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة

1.1- الأسباب الموضوعية

يحاول الباحث معرفة مدى الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة الجامعية، وكيف يتم استغلالها من أجل تجسيد اتصال بين جميع المستويات الإدارية، وكيف تسهم هذه الأخيرة في توفير جو ملائم للعمل، ومع هذا كله نحاول فهم كيف للقيم الجديدة المرتبطة بالتكنولوجيات المتقدمة أن تؤثر على القيم التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى معرفة التأثير الشمولي للعولمة هل استطاع أن يعيد تشكيل القيم التنظيمية، أم أنه تأثير محدود أو سلبي.

1.2- الأسباب الذاتية:

يأتي اختيار الموضوع هذا محاولة لتكملة مسار بدأه الباحث في مرحلة الماجستير⁽¹⁾، بسبب ما تم ملاحظته أثناء إجرائها، وكيف أن القيم التي تميز الأفراد داخل المؤسسة، تؤثر على طريقة تعاملهم وتفاعلهم وتكيفهم داخلها، كل حسب موقعه وكل بحسب هدفه الخاص، فمنهم من يركز على جانب عمله داخل المؤسسة بسبب قيم أخلاقية يحركها الوازع الديني، ومنهم من يركز على الجانب القيادي وكيف يؤثر على الآخرين، ومنهم من يركز على الجانب المادي والبراغماتي فقط، ومنهم من يتميز بروح التعاون بين أفراد العمل، إن هذا التمايز والاختلاف في منظومة القيم لدى العمال، أغرى الباحث نحو فهم كيف يمكن للمدخلات العولمية ممثلة في التكنولوجيا وما ترتب عنها من اساليب اتصالية وقيم وافدة إن تؤثر على هذه المنظومات القيمية الأنفة الذكر.

1.3- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية القيم التي يحملها الأفراد، وكيف تتماشى مع القيم التي تسير بها المؤسسة، وكيف تتأثر بمدخلات العولمة.

¹ محمد بن عزوزي، القيم التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للأفراد الإداريين "دراسة ميدانية بجامعة عمار تليجي الاغواط"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تليجي الاغواط، الجزائر، 2013.

✓ تأثير قيم العولمة على القيم التنظيمية، وما مدى توافقها مع قيم الأفراد داخل المؤسسة.

✓ تأثير مدخلات التكنولوجيا على سلوك الأفراد داخل المؤسسة.

✓ الاتصال الداخلي وتأثره بقيم العمل الحديثة.

2. الإشكالية

أصبح من المتداول كثيرا في الأوساط العلمية وغيرها مفهوم العولمة، إن المدلول العالمي للمصطلح يفرض التوقف والتأمل لكثرة الموالين له والداعين إليه من جهة، في مقابل كثرة الناقدين له والناقمين عليه من جهة أخرى، في كتاب نذر العولمة يذهب عبد الحي يحيى زلوم إلى أن رؤيا العولمة كانت وليدة دراسات السلام والحرب، والتي تمت خلال الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية، وإذن فإن تأسيس الأمم المتحدة ومؤسسات بريتون وودز Bretton Woods التي منها صندوق النقد الدولي لم يكن إلا أدوات لتنفيذ هذا النظام.⁽¹⁾

لكن المتأمل للمبادئ التي انبنت عليها الأنظمة التي تدعم العولمة يرى أنها مبادئ الثورة العلمية والتقنية الحديثة، التي تريد قيادة العالم إلى الرخاء والقضاء على الفقر وتوفير الثقافة الحديثة ووسائل الاتصالات، فالدول الصناعية قادت حملة لإقناع الدول النامية بضرورة دخول دائرة العولمة وتغيير توجهاتها السياسية بما يتماشى مع مقتضياتها⁽²⁾.

وفي إشارة للعولمة يرى المفكر عبد الوهاب المسيري أن المعنى الحقيقي لهذا المصطلح أن فكرته الرئيسية ليست منبئية على الديمقراطية التي ستحسر جو الصراع لتحقيق مزيد من الانفتاح وتدفق المعلومات والسلع ورؤوس الأموال من خلال مؤسسات

¹ عبد الحي زلوم، نذر العولمة، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 5.

² غربي محمد: نقلا عن برهان غليون، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا مقال بعنوان: تحديات العولمة وآثارها على العالم العربي، العدد 06، مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف/الجزائر، 2009، ص18.

لها مصداقية دولية ممثلة في هيئة الأمم، وإنما هي عولمة بطابع عالمي أي أن العالم هو مساحتها.

العولمة هي إذن تصاعد في عمليات الترشيد على مستوى العالم بحيث العالم كله مادة استعماله، ويصبح كل البشر كائنات وظيفية أحادية البعد يمكن التنبؤ بسلوكها، فالعولمة هنا مادية تنفي الخصوصية الإنسانية والقومية، وتطرح في الوقت ذاته رؤى تدور حول المصنع والسيور ماركت ووكالات السياحة، إنها تدور حول قيم الإنسان والاقتصادي و الجسماني.

ولقد عرفت منظمات الأعمال والمؤسسات في شتى أشكالها جملة من التغييرات الجذرية العميقة التي أملتها الثورات العلمية الحديثة والتي لم تكن تنفك إلا وتنتج نماذج جديدة لطرق التسيير تحاول معها إعادة تشكيل ملامح المؤسسات بما يتوافق والمنتجات المعرفية التي تحاول الصعود بهذه الأخيرة، تجسيدا لفكرة تحقيق أكبر قدر من الفعالية والإنتاج، لذلك كانت عمليات التغيير متسارعة تطالعا كل يوم بجديد وتقدم في كل مناسبة اكتشاف، هذه التغييرات لم تكن حكرًا على دولة أو مؤسسة على حساب أخرى وإنما كانت هذه الثقافات التنظيمية بمنتجاتها وقيمها تفرض إملاءاتها وطرقها على شتى ثقافات العالم من منطلق أن التكنولوجيا مكسب إنساني لا بد أن تستفيد منه الإنسانية جمعاء.

إن العولمة مفهوم واسع تعددت تعاريفه والمواقف المتخذة منه، وفي هذه الدراسة محاولة لجمع بعض الجزئيات الهامة من هذا المفهوم، والتي يتركز تأثيرها على المؤسسات أو منظمات العمل، وتتمثل في التكنولوجيا، الاتصال الداخلي، وقيم العمل الجديدة، التكنولوجيا لأنها منتج غربي خالص له تأثير مباشر على الأفراد، إضافة إلى أنه كذلك لا يأتي إلا ومعه قيم تتلاءم معه، ضف إلى ذلك الأساليب الاتصالية داخل المؤسسة التي لا بد أن تخضع لتأثيرات التكنولوجيا وبالتالي نجد أن المؤسسات قد تخضع لقيم وطرق وأساليب تسيير المؤسسات المتعارف عليها في الغرب، ولما نركز على

المفاهيم الأنفة الذكر نجد أن الفئة الأكثر تعرضا لتأثيرات العولمة هي فئة الإداريين، والتي تمثل احد اهم الوسائل التي تستخدمها الجامعة من أجل توفير الجو الملائم لنجاح الاهداف والرؤى التي اسست هذه الأخيرة من أجلها، من خلال محاولة تهيئة هذه الفئة من أجل استثمار أكثر للمقدرات التكنولوجية والاتصالية مواكبة لما وصل اليه العلم الحديث والتقنية المتقدمة، ومن هذا المنطلق حاول الباحث إمطة اللثام عن هذه التأثيرات سواء كانت سلبية أم ايجابية، وعليه تم صياغة تساؤل الإشكال التالي:

ما طبيعة تأثير مدخلات العولمة على القيم التنظيمية للأفراد العاملين بالمؤسسة

الجامعية؟

واندرجت تحته التساؤلات الجزئية التالية:

✓ هل تؤثر التكنولوجيا الحديثة على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة

الجامعية؟

✓ هل تؤثر شبكة الاتصال الداخلي على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة

الجامعية؟

✓ هل تؤثر قيم العمل الجديدة على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة الجامعية؟

3. الفرضيات

وإجابة على الإشكالية والتساؤلات الجزئية تم وضع الفرضية العامة والفرضيات

الجزئية التالية:

3. 1- الفرضية العامة:

تؤثر مدخلات العولمة على القيم التنظيمية للأفراد العاملين بالمؤسسة الجامعية.

3. 2- الفرضيات الجزئية:

✓ تؤثر التكنولوجيا الحديثة على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة الجامعية.

✓ تؤثر شبكة الاتصال الداخلي على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة

الجامعية.

✓ تؤثر قيم العمل الجديدة على القيم التنظيمية للأفراد الإداريين بالمؤسسة الجامعية.

4. تحديد المفاهيم

4.1- الجامعة

✓ تعرف الجامعة على انها مجتمع مصغر، يقوم فيه الاساتذة والطلبة معا بمناقشة وتطوير واستكشاف أفكار تتميز بالصعوبة والتعقيد والأصالة، وتعتبر هذه الافكار والدراسات التي تنتج عنها ارث الانسانية الذي ينبغي للجامعة المحافظة عليه، وتعتبر الجامعة مشاركا هاما في خدمة وبناء المجتمع ومصدرا للطور الاجتماعي الثقافي والاقتصادي، ويقع على عاتقها تكوين الاطارات التي تحتاجها الدولة بحسب حاجات المجتمع ومتطلباته وانشغالاته.

✓ احد أهم المؤسسات الاجتماعية ذات الانشطة المتعددة والتي يتشارك فيها مجموعة من الافراد كل بحسب أهدافه من أجل انتاج ونقل والحفاظ على المعرفة، سواء تلك التي لها علاقة مباشرة بالمجتمع الذي تنتمي اليه أو المجتمعات الانسانية الاخرى.

4.2- العولمة

✓ العولمة في مفهومها العام كما تدل الصياغة اللغوية ذات مضمون ديناميكي، يشير إلى عملية مستمرة في التحول والتغير، فعندما نقول عولمة النظام الاقتصادي أو عولمة النظم السياسية، أو عولمة الثقافة، فإن ذلك يعني تحول كل منها من الإطار القومي ليندمج ويتكامل مع النظم الأخرى في إطار عالمي، لذلك ينظر إلى العولمة في مفهومها العام على أنها اتجاه متنام يصبح معه العالم دائرة اجتماعية وسياسية واقتصادية وثقافية تتلاشى في داخلها الحدود بين الدول⁽¹⁾

¹ الشيرازي الثاني، فقه العولمة، مؤسسة المجتبي للتحقيق والنشر، ط 2، بيروت، 2002، ص 9-10.

✓ هي ذلك التحول الذي يهدف إلى توحيد نمط الحياة في العالم أجمع وفق ما يعرف بالثقافة الواحدة والقيم الواحدة على حساب التنوع البشري، ومستخدمًا في سبيل ذلك كل الوسائل السياسية والاجتماعية والاقتصادية من أجل تجسيد هذا التحول.

4. 3- التكنولوجيا

✓ "وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة. مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسئولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر"⁽¹⁾

✓ عملية تتميز بالشمولية تقوم على أساس تطبيق العلوم والمعارف بطريقة منظمة في عدة ميادين، الهدف منها هو العمل على تحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع، إذن فهي الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها من أجل خدمة الإنسان.

4. 4- الاتصال الداخلي

✓ عملية يتم بموجبها نقل أو تحويل معلومات أو آراء أو تعليمات من جهة إلى جهة أخرى ممكن أن تكون هذه الجهة فرد أو جماعة، من أجل ضمان استمرارية العمل في المنشأة، بحيث يمكن للفرد أو للجماعة إحاطة الغير بها، والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم وتوجيههم وجهة معينة، وباستخدام وسيلة محددة تدعى أداة الاتصال.⁽²⁾

✓ هو تلك العمليات الاتصالية التي يجريها الموظفون داخل إطار المؤسسة، من أجل تسهيل مهامهم وأداء واجباتهم بالاستعانة بأدوات تكنولوجية واتصالية حديثة.

1 فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم - الاستعمالات - الآفاق، دار الثقافة، عمان، 2010، ص19.

² عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، عمان، 2009، ص329.

4. 5- قيم العمل الجديدة

✓ هي القيم التي مرت عبر عملية التحديث، فتم استبدالها بالقيم التقليدية بها، وهي قيم أنتجت بحسب النموذج الغربي الأمريكي، الذي يسعى إلى توحيد كل القيم العالمية في شتى المجالات، مبررا في ذلك هذه الهيمنة بالتقدم والتطور الذي وصل إليه، والتخلف الذي تعاني منه الدول النامية ودول العالم الثالث⁽¹⁾.

✓ هي القيم المصاحبة للتطور التقني والتكنولوجي، والتي أنتجت وفق ظروف عمل جديدة مختلفة عن كل الطرق التقليدية، سواء من خلال التعامل مع الموارد البشرية، أو التعامل مع التطورات التقنية الحديثة، أو هي الصورة الجديدة للقيم التنظيمية بعدما تم إعادة تشكيلها وفق املاءات ثقافة العولمة.

4. 6- القيم التنظيمية

✓ "القيم التنظيمية هي التي تعكس أو تمثل مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة"⁽²⁾ كذلك قيم التنظيمية "هي تلك الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاء المنظمة ويعايشونها ويعبرون عنها"⁽³⁾ والقيم التنظيمية هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية، التي تحدد سلوك الموظف الإداري، وترسم له الطريق السليم، الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ والزلل.

✓ مجموعة القواعد والعادات والتقاليد التي تضبط داخل المؤسسة، ليتمثلها الأفراد هدفها تسهيل التكيف والتوافق بين أفراد المؤسسة، فيتحدد من خلالها الواجبات والحقوق

¹ اعتماد محمد علام وآخرون، قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 2007، ص 67.

² لطفي بركات أحمد، القيم والتربية، دار المريخ للنشر، الرياض، 1983، ص 4.

³ خالد بن عبد الله الحنيطة، القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف للعلوم الإدارية، الرياض، 2003، ص 156.

والقيم التنظيمية هي مجموعة القيم التي توجه سلوك الفرد داخل التنظيم، وتتأثر وتتأثر بغيرها.
بقيم الأفراد.

5. المقاربة النظرية

في البحث السوسيولوجي اتفق العلماء والباحثون على ضرورة المقاربة النظرية من منطلق أن النتاج النظري إنما هو مدخل أو آلية يستطيع من خلالها الباحث الولوج إلى بحثه متسلحا بنوع من الحصانة المنهجية والمعرفية، المقاربة هنا تؤمن بفكرة التراكم، بغض النظر عن النتائج التي يمكن الوصول إليها أو الأهداف التي يحققها مشروع البحث.

تقول عنها مادلين غراوبتر أنها بالمعنى المجازي تتعلق بخطوة فكرية هي كذلك لا تتطلب المراحل النظامية، المرئية. للتقنية ولا دقة مفهوم المنهج، إنها إذن خاصة موقف ينطوي على المرونة والحذر ويتصف بحالة من اليقظة الكبيرة، والاحترام الكبير معا للحدث أو الموضوع.⁽¹⁾

إذن وبمعنى آخر هي تلك العملية الفكرية التأملية التي لا تخلو من حذر وتقصي وكأن شساعة المفاهيم وتعقيد الظاهرة الاجتماعية تستدعي تلك العلامات الدالة التي توجه طريق الباحث من منطلق فكرة التحديد والدقة للموضوع، إنها المرونة اليقظة التي تحاول تخير المداخل المناسبة لفهم الظاهرة.

ولما كان موضوع العولمة متعدد الجوانب كثير التناولات كان لعملية التحليل المفاهيمي نوع من تبسيط المفهوم فكانت كل من أبعاد التكنولوجيا والاتصال الداخلي والقيم الجديدة، املاءات على الباحث وعلى أساسها تم اختيار المقاربات التالية:

التكنولوجيا: تشارلز بيرو "Charles Perrow" يركز مفهوم التكنولوجيا عنده على ناحيتين من المعرفة هما مدى إمكانية إتباع إجراءات البحث التحليلية والمنطقية في حل

1 مادلين غراوبتر، *مناهج العلوم الاجتماعية*، ج 2، ت: سام عمر، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، دمشق، 1993، ص 12.

المشاكل في العمل والتي تتفاوت حسب درجة كون المشاكل واضحة قابلة للتحديد والمعالجة أو معقدة يصعب تحليلها، ومدى عدد وتنوع المهام ودرجة روتينيتها أو مستوى تعقيدها، فهل مهام العمل محدودة أم متنوعة، وما هي درجة بساطتها أو تعقيدها؟ وعلى هذا الأساس صنف Perrow التكنولوجيا إلى:

- تكنولوجيا روتينية ليس فيها أعمالا استثنائية ومنتوعة بل مهام سهلة.
- تكنولوجيا غير روتينية تصنف بكثرة وتنوع الأعمال وصعوبة التعامل معها مثلا التخطيط الاستراتيجي.
- تكنولوجيا هندسية تتميز بوجود عدد كبير من المشاكل المختلفة التي يجب التعامل معها بطريقة منتظمة وعقلانية.
- تكنولوجيا حرفية تتميز أنها تتعامل مع قضايا تتكرر، مع مرور الوقت وغير منتوعة كثيرا.

إذن فإن أداء الأعمال في المنظمات التي تستعمل التكنولوجيا الروتينية يناسبه إتباع الإجراءات الرقابية والتنسيقية المقننة، حيث تتواجد الرسمية والأسلوب المركزي في الإدارة أما التكنولوجيا غير الروتينية فتستلزم وجود نظام إداري مرن، يتبع الأسلوب اللامركزي في الإدارة ويسمح بتفاعل كبير فيما بين العاملين، أما التكنولوجيا الحرفية فتستلزم الاستعانة بأصحاب الخبرات والتأهيل المعرفي العالي وهذا يتطلب نمط من اللامركزية. نفس الأمر بالنسبة للتكنولوجيا الهندسية فإنه ينفع معها أسلوب يجمع بين مركزية اتخاذ القرارات وضمان درجة من المرونة ودرجة منخفضة من التقنين.

القيم عند ماكس فيبر: تم اختيار المدخل الفيبري لفهم كيف أن قيم العمل قد تكون نتاجا لمعتقدات دينية "فقد أثبت العمل منذ زمن بعيد كونه وسيلة نسكية، وقد نوهت الكنيسة الغربية بذلك بشكل دائم"⁽¹⁾ كما أن ماكس فيبر يؤكد فكرته قائلا "وهكذا فإن هذه

1 ماكس فيبر، الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية، ت: محمد علي مقلد، دار الإنماء القومي، بيروت، ب س، ص 135.

الحركات الدينية الكبيرة التي تعود أهميتها في التطور الاقتصادي إلى تأثير نزعتها النسكية على الصعيد التربوي، لم تمارس بشكل عام تأثيرها الكامل على الاقتصاد، إلا حين وقعت من جديد في موجة الحماس الديني⁽¹⁾ إذن فالنزعة الدينية لها تأثير في توجيه قيم الأفراد، وهنا لابد من الإشارة إلى أن هذه الدراسة لن تتطرق بالاستناد إلى المبادئ الدينية البحتة، وإنما ستركز على منتجات الفعل الذي يحركه الوازع الديني ابتداءً، والذي يجعل من الفرد متكيفاً بشكل جيد مع الأهداف التي يسعى إليها انتهاءً، أي اختيار الفرد للفعل الذي يفضل من بين كل الأفعال، وكيف يتم التوافق بين الأفراد حول قيم مشتركة تصطبغ بالصبغة التنظيمية، إذن في هذا الإطار السوسيولوجي لماكس فيبر نحدد نوعين من الفعل: الفعل الوجداني: الذي توجهه العواطف. الفعل العقلاني: وهو فعل أداتي يتجه نحو القيم ذات الهدف النفعي.⁽²⁾

6. الدراسات السابقة:

هناك عدة اطروحات ودراسات اجريت على مصطلح العولمة، خاصة تلك المرتبطة بالجوانب الاقتصادية، حيث ان المحرك الاساسي ان صح لنا ان نسميه هكذا هو الجانب الاستهلاكي ابتداءً، غير أن هذا التأثير محمل بحتميات اخرى لا تتوقف عند التأثير المادي وحسب انما تتعداه الى الثقافة والاخلاق... اذن التأثير هنا يمتد الى الجوانب المعنوية كذلك والتي من اهمها القيم التنظيمية وقد تعددت الدراسات على هذه الاخيرة والتي ركزت عليها كمفهوم محوري وأساسي في كل تنظيم لما له من انعكاس وتأثير ليس بالبسيط على الوجه العام لأي مؤسسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات حول المفاهيم الواردة في الدراسة.

1 المرجع نفسه، ص 145.

2 فيليب كابان وجان فرنسوا دورتيه، علم الاجتماع "من النظريات الكبرى إلى الشؤون اليومية أعلام وتواريخ وتيارات"، ت: إياد حسن، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، دمشق، 2010، ص 48.

6.1- دراسات حول متغير العولمة

6.1.1- دراسة حول مستقبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل العولمة⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على كيفية أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعد التغيير الذي فرضته البيئة الاقتصادية الجديدة، تحديدا بعد دخول الجزائر في اتفاق الشراكة الاوروبية، وما ترتب عن هذا الامر من تحفيزات جمركية للمنتوج الاجنبي، دفع بالدولة الى التخلي عن سياسات حماية المنتج الوطني، وعليه كيف يمكن لهذه الخطوة أن تنعكس على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أولا ، وثانيا تحديد الرؤية المستقبلية حول الاستراتيجيات الواجب انتهاجها قصد المحافظة على حصتها في السوق أو الوصول الى امكانية توسعها ودخولها في الاقتصاد العالمي. وتحقيقا لهذا الهدف وضع الباحث الفرضيات التالية:

- قواعد عولمة الاقتصاد العالمي والانضمام الى المنظمة العالمية للتجارة لا يعتبر عائقا لإنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب قدرتها التنافسية.
- تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد الوطني لما توفره من مناصب شغل وقيمة مضافة، وتوفر الملة الصعبة وتساهم الى حد كبير في زيادة التصدير وتقليل الاستيراد.
- يعتبر حجم المؤسسة ورقم اعمالها وكفاءة مسيرتها من بين العوامل المحدد لسلوكها تجاه العولمة.
- يعتبر المستوى التكنولوجي ونوعية التنظيم والاطارات ذات المستوى العالي كلها عوامل تشجع وتزيد من فرص تدويل نشاط المؤسسة.

¹ يوسف حميدي، مستقبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل العولمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2008.

- تعتبر الاستراتيجية التنافسية كأحد أهم الاستراتيجيات الواجب انتهاجها قصد التصدي للمنافسة الأجنبية.
- يعتبر التحالف الاستراتيجي كأحد أهم الحلول للمؤسسات "ص و م" الجزائرية لضمان مستقبلها والمحافظة على بقائها.
- المنهج والتقنية: وتحقيقا للأهداف البحثية المنطلق منها استخدم الباحث المنهج الوصفي، مستعينا في ذلك على اجراء مقابلة تكونت من 16 سؤال، تم توزيعها على عينة قدرها 60 مفردة.
- وقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:
 - تفرز العولمة مجموعة من المزايا قد تجعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكتسب بعض الخبرات والمهارات، فانتقال التكنولوجيا عن طريق هجرة المؤسسات والاستثمارات الاجنبية المباشرة قد يعظم من فرص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الحصول على مخططات أعمال عن طريق المناولة أو الشراكة أو تحت أي شكل من أشكال الاتفاق والتعاون.
 - قد تفرز العولمة بعض التحديات يصعب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مواجهتها مما يقلل من قدرتها التنافسية، وهو ما يؤدي الى ضعف حصتها في السوق.
 - تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نسبة 99.04% من مجموع المؤسسات الوطنية وتساهم في خلق مناصب شغل دائمة وتوفر قيمة مضافة رغم مشاكلها المتشعبة، والمحيط الاقتصادي والسياسي الذي انشئت فيه.
 - يعد كل من حجم المؤسسة ومستوى نضجها عوامل لإمكانية تدويلها وتحديد سلوكها تجاه العولمة.
 - لا تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القدرة الكافية على التنافس، واستراتيجيتها صالحة على المستوى المحلي فقط، اما اذا تعلق الامر بالمؤسسات الأجنبية الكبيرة الحجم فان استراتيجية التنافس لا ينصح بها.

- ضرورة الاعتماد على المستوى التكنولوجي والقيام بالتنظيم الخاص قصد الوصول الى مرحلة تدويل النشاط.

6.1.2- دراسة حول الالعب الالكترونية وتأثيراتها في اعادة تشكيل ثقافة الشباب في عصر العولمة⁽¹⁾

هدفت الدراسة الى التعرف على تداعيات تأثيرات الالعب الالكترونية في اعادة تشكيل ثقافة شبابنا في عصر العولمة، والوقوف على اسباب انتشار الظاهرة محل الدراسة وارتباطها بسياقات العولمة، اضافة الى محاولة معرفة آثار الثقافة التدميرية على عقول ناشئة اليوم اجيال الغد، كذلك محاولة الوصول الى فهم علمي عميق ومتكامل للظاهرة قيد الدراسة.

وتحقيقا للأهداف المسطرة من قبل صاحب هذا الموضوع فقد وضع الفرضيات التالية:

- يعد مستوى ممارسة الشباب الجامعي للألعاب الالكترونية في عصر العولمة مرتفعا.

- توجد تأثيرات لممارسة الالعب الالكترونية في اعادة تشكيل ثقافة الشباب الجامعي في عصر العولمة.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ممارسة الالعب الالكترونية تعزى لمتغير العمر.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى تأثيرات الألعاب الالكترونية في اعادة تشكيل ثقافة الشباب الجامعي، تعزى لمتغير العمر.

المنهج والتقنية: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع

بناء نموذج تحليلي استخدم فيه افكار الفيلسوف الجزائري مالك بن نبي والفرنسي روجيه

¹ عادل سلطاني، الالعب الالكترونية وتأثيراتها في اعادة تشكيل ثقافة الشباب في عصر العولمة، رسالة ماجستير في علم اجتماع الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2011/2012.

غارودي، اما التقنية المستخدمة فكانت الاستبيان قام بتوزيعها على عينة حدها بانها عنقودية بحجم 65 مفردة

وقد توصل في النهاية الى النتائج التالية:

-الالعاب الإلكترونية أداة من أدوات العولمة الفاعلة ووسيلة من وسائلها تمرر من خلالها القيم العولمية، وتروج لشرها الأبيض تحت مسمى الترفيه الخادع الذي يأسر ممارسي هذه الوسائط، وبالتالي يسهل تمرير الإيديولوجيا والسياسة ونمط الحياة الامريكية.

-تقوم هذه الوسائط التفاعلية بتشويه أخلاق المتعاطين وتجعل شخصياتهم عنيفة تحاكي ما يشكلونه خلال اللعب، فالحرية من خلال هذه الوسائط تتيح للممارسين القدر الكافي في التحكم في الاحداث وصنعها.

-تساهم هذه الوسائط في انخراط المتعاطين في عالم الرقمنة المتاح بشكل واسع الشيء الذي يجعل الافراد في هذه العوالم الافتراضية من خلال اللعب في امكنة بعيدة بعضها عن بعض فكل فرد ينغمس في عالمه ولا يحس بما حوله.

-تساهم هذه الوسائط في اهدار قيمة الوقت، وبالتالي ضياع ثقافة الوقت كمفهوم اسلامي في الواقع الاجتماعي لدى الشرائح الشبانية.

-تروج هذه الوسائط التفاعلية لما يسمى بالحروب الاستباقية، أو المستقبلية المخطط لها قبل الشروع التطبيقي الميداني لها.

6. 3.1- الاتصال الأسري في زمن العولمة⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة الى محاولة إيقاظ الوعي بأهمية الاتصال بين الآباء والأبناء. اضافة الى تبيان الوقع الاجتماعي للوسائط التكنولوجية الحديثة على العلاقات الأسرية وعملية الاتصال بين الآباء والأبناء. مع التأكيد على اهمية وضرورة استمرار التواصل

¹ سامية قطوش، الاتصال الاسري في زمن العولمة، دراسة لتأثير وسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة على الاتصال بين الاباء والابناء في الاسرة، اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التربوي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2011/2012.

المباشر بين البشر لنا يتميز به هذا الأخير من تعابير جسدية تعزز الاتصال الانساني وتقويه. كذلك ابراز الجانب السلبي لوسائل وتكنولوجيات الاتصال على الحياة والعلاقات الاجتماعية. كذلك الإشارة إلى جانب من الإرهاصات التي يعيشها الفرد في زمن التطور التقني والعولمة. كما تبحث الدراسة في موضوع تأثير وسائل الاتصال على الأبناء، وانعكاساتها التي قد تكون سلبية والتي تجر مخاطر كبيرة، خاصة مع الاهتمام الذي يتزايد والذي وصل إلى حد الإدمان على هذه التقنيات الحديثة.

وقد وضع الباحث الفرضيات التالية:

- يساهم الاستغراق في استخدام الانترنت في وهن القيم الموجهة للاتصال الاسري.
 - يؤدي الاستغراق في استخدام الانترنت الى فقدان الموائمة الاجتماعية بين الآباء والأبناء في الاسرة.
 - يساهم الاستغراق في استخدام الانترنت في اعادة صياغة العلاقات الاسرية بشكل يعيد توجيه أطراف عملية الاتصال خارج مؤسسة الاسرة.
 - المنهج والتقنية: استخدم الباحث المنهج التاريخي من أجل التعرف على مسار تطور ظاهرة وسائل الاتصال. إضافة إلى المنهج المقارن الذي على أساسه تم مقارنة الأبناء المستخدمين للإنترنت وغير المستخدمين لها. مستعينا في ذلك بأداة الاستبيان، إضافة إلى المقابلات المفتوحة، والمناقشات الجماعية.
- وقد خلصت هذه الدراسة إلى:
- الاستغراق في استخدام الوسائط التكنولوجية "الانترنت" يساهم في استدخال قيم جديدة لا تخدم عملية الاتصال بين الآباء والأبناء داخل الاسرة، بل تساهم في الانطفاء والتآكل التدريجي لمنظومة القيم الموجهة للاتصال الاسري الداخلي.
 - ان الاستغراق في استخدام الوسائط التكنولوجية، والانترنت على وجه الخصوص، أدى الى فقدان الموائمة الاجتماعية داخل الاسرة، بالنظر الى ان عملية الاتصال بين الآباء

والابناء لا تتغذى فقط بمنظومة القيم الموجهة نحوها، وإنما تتضح كذلك بمختلف اللقاءات والجلسات والخرجات العائلية.

-الاستغراق في استخدام الوسائط التكنولوجية يساهم في اعادة صياغة العلاقات الاسرية بشكل يعيد توجيه أطراف عملية الاتصال كما وكيفا خارج مؤسسة الاسرة، حيث صار الفرد في الأسرة يجلس في بيته بينما هو في تواصل مع عالم كامل خارج المنزل وعلى مدار الساعة.

الانترنت والوسائط التكنولوجية عامة ساهمت في بروز ثقافة تفاعلية، حولت المستخدم إلى مستفيد ومشارك في الوقت ذاته.

الانترنت ليست مصدرا للمعلومات والمصادر المعرفية، وإنما هي مساهمة في تشكيل اتجاهات وقيم الأفراد بشكل يفقد الوحدات التقليدية التي كانت مسؤولة عن تنشئة الفرد كثيرا من وظائفها وتأثيراتها.

6. 2- دراسات حول متغير القيم التنظيمية

6. 1.2- علاقة القيم الإدارية بإنتاجية العامل⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على بعض القسم الادارية الخاصة بإدارة الادارة، وبإدارة العلاقات السائدة في اوساط العمال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ومدى اهتمام الادارة بنشرها وجعلها مشتركة بينهم من جهة، واستيعاب العمال وتشربهم لها من جهة ثانية، كذلك من محاولة الكشف عن العلاقة بين بعض القيم الادارية التي يفترض أن تتوفر في معظم التنظيمات الصناعية، وبين معدلات الانتاجية فيها. اضافة الى محاولة الوصول الى نتائج تمكن الباحثة من تقديم بعض التوصيات المناسبة، والتي يمكن لدراسات لاحقة الاخذ بها كنقطة انطلاق لبحوث أخرى.

¹ حداد صونية، علاقة القيم الادارية بإنتاجية العامل، دراسة ميدانية بمصنع الغزل والنسيج بباتنة، اطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة باتنة، 2010/2011.

وتحقيقاً للأهداف الآتية الذكر وضعت الباحثة التساؤلات التالية:

- هل تزيد قيمة الانضباط لدى العاملين من مستوى إنتاجيتهم؟
- هل تلعب قيمة الالتزام التنظيمي لدى العمال دوراً في الرفع من إنتاجيتهم؟
- هل يساهم تبني الإدارة لقيمة العدالة التنظيمية في الرفع من إنتاجية العامل؟
- هل الإدارة بالشفافية لها علاقة بزيادة إنتاجية العاملين؟

المنهج والتقنية: ترى الباحثة إن المنهج المناسب هو المنهج الوصفي، إضافة إلى اعتمادها طريقة المقارنة بين فئتي ن من العاملين، حيث قامت بحساب إنتاجية كل عامل وتصنيفهم حسب معدل هذه الإنتاجية إلى عاملين ذوي إنتاجية عالية وعاملين ذوي إنتاجية منخفضة. وعلى هذا الأساس استخدمت الملاحظة البسيطة بدون مشاركة، والتي من خلالها تمكنت من الإجابة على العديد من الأسئلة المهمة، كذلك الاستبيان وقد اعتمدته، في جمع البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة، أما المقابلة الشخصية فقد تم استخدامها مع عدد محدود من المشرفين "الرؤساء المباشرين لأقسام الإنتاج وكذا بعض الإطارات"، الوثائق والمجلات والتي حصل من خلالها على إحصائيات حول عدد العمال والماكينات، إضافة لإنتاجية كل عامل في مدة شهر كامل.

وقد خلصت دراستها إلى النتائج التالية:

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإنتاجية المرتفعة للعامل وبين انضباطه في العمل، العاملين ذوي الإنتاجية المنخفضة تقل لديهم قيمة الانتماء للمصنع، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سيادة قيمة الالتزام التنظيمي لدى العاملين وبين الزيادة في إنتاجيتهم، كلما قلت قيمة الالتزام التنظيمي كلما تعرضت إنتاجيتهم للانخفاض، قيمة العدالة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي على الزيادة في إنتاجية العاملين.

6. 2.2 - القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الإدارة المدرسية⁽¹⁾

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة ممارسة كل من قيمة الانضباط في العمل، وقيمة اتقانه لدى أعضاء ادارة المدرسة الثانوية في ادائهم لوظائفهم، اضافة الى التعرف على درجة ممارسة قيمة العلاقات الانسانية، وقيمة المشاركة الجماعية فيما بينهم، ومحاولة التعرف على مستوى فعالية الادارة المدرسية في ظل القيم التنظيمية السائدة. وتحقيقا للأهداف التي سطرها الباحث فانه قد اكتفى بطرح التساؤل التالي:

- ما علاقة القيم التنظيمية بفاعلية الادارة المدرسية؟

المنهج والتقنية: استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي، مستعينة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم توزيعه على عينة مقدره بـ115 مفردة. وخلصت الى النتائج التالية:

-من بين المعوقات الاساسية لفعالية الادارة المدرسية انخفاض درجة ممارسة القيم التنظيمية السائدة، والنتيجة اساسا لضعف تفهم القيم التنظيمية وكيفية تطبيقها من جهة، ولغياب التكامل بين هذه القيم التنظيمية من جهة اخرى، والذي يمكن أن يعود لأسباب عديدة منها:

الاسلوب المتبع في تسيير الادارات المدرسية، كذلك عدم الاهتمام الكافي بمشاركة أعضاء الادارة المدرسية في اتخاذ القرارات، اضافة الى ضعف التعاون والتنسيق الجيد بين اعضاء الادارات المدرسية، وع قلة وعي الاداريين أو عدم اهتمامهم وتجاهلهم لقيمة المدرسية وأهميتها كجزء مهم جدا في بناء المجتمع والمحافظة عليه.

¹ أسماء بن تركي، القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الادارة المدرسية، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التربية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2008/2007.

6. 3.2 - القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم⁽¹⁾

لم تحدد الباحثة في هذه الدراسة أهدافا واكتفت بسرد الاسباب التي دفعتها لاختيار الموضوع، لذلك يمكن استنباط الاهداف التالية: معرفة الاثر الكبير للقيم في توجيه سلوك الافراد العاملين داخل التنظيم، محاولة امداد المسؤولين ببيانات وتوصيات تساعد على اعطاء انطباع أوسع وأشمل عن واقع القيم التنظيمية السائدة.

وتحقيقا للأهداف الانفة الذكر وضعت الباحثة الفرضيات التالية:

-توجد علاقة طردية بين رؤية الاطارات المسؤولة لقيم ادارة الادارة وفعالية التنظيم.

-توجد علاقة طردية بين رؤية الاطارات المسؤولة لقيم ادارة المهمة وفعالية التنظيم.

-توجد علاقة طردية بين رؤية الاطارات المسؤولة لقيم ادارة العلاقات وفعالية التنظيم.

-توجد علاقة طردية بين رؤية الاطارات المسؤولة لقيم ادارة البيئة وفعالية التنظيم.

المنهج والتقنية: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، اما عن الاداة فقد استخدمت الباحثة الاستبيان وزعته على عينة مكونة من 50 مفردة.

وقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

-وجود اتجاهات ايجابية بشكل عام على مستوى مفردات الدراسة نحو القيم التنظيمية بأبعادها الادارية الاربعة والتي جاءت مرتبة حسب أوساطها الحسابية أولا ادارة المهام ثم ادارة العلاقات، يليه ادارة البيئة، وأخيرا ادارة الادارة.

-وجود اتجاهات ايجابية بشكل عام على مستوى مفردات الدراسة نحو الفعالية التنظيمية بأبعادها الاربعة " مدخلات، عمليات، مخرجات، بيئة" والتي جاءت مرتبة حسب اوساطها الحسابية بداية بالمخرجات ثم البيئة بعدها المدخلات انتهاء بالعمليات.

¹ نجاة قرشي، القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم "دراسة لاتجاهات الاطارات المسؤولة بمؤسسة صناعات الكوابل الكهربائية ENICAB بسكرة، مذكرة ماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2006/2007.

-وجود علاقة طردية موجبة بين اتجاهات الاطارات المسؤولة نحو قيم ادارة الادارة "القوة، الصفة، المكافأة" واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم.

-وجود علاقة طردية موجبة بين اتجاهات الاطارات المسؤولة نحو قيم ادارة المهام "الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد" واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم.

-وجود علاقة طردية موجبة بين اتجاهات الاطارات المسؤولة نحو قيم ادارة العلاقات "فرق العمل، العمل، العدل، القانون والنظام" واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم.

-وجود علاقة طردية موجبة بين اتجاهات الاطارات المسؤولة نحو قيم ادارة البيئة "الدفاع، التنافس، استغلال الفرص" واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم.

7. ما يستفاد من الدراسات السابقة:

في الدراسة الاولى كان تركيز الباحث على التأثير الذي يمكن ان تمارسه ظاهرة العولمة على المؤسسات الجزائرية، وقد خصص منها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكيف لها أن تتكيف مع ما تمليه قواعد الاقتصاد العالمي، اضافة الى اي مدى استفادتها من التطور التكنولوجي وكيف لها أن تحاول الارتقاء بمستوى موظفيها، وتشجعهم على الابداع والانجاز، وكانت النتائج تؤكد فعلا على أهمية التكنولوجيا بغض النظر عن امكانية تحقيق الجانب التنافسي لهذه المؤسسات من عدمه، لذلك كان متغير التكنولوجيا متغيرا هاما في هذه الدراسة التي بين ايدينا لمعرفة التأثير الذي يمكن ان تفرضه الاخيرة على المؤسسة.

اما عن الدراسة الثانية فقد اتجه فيها الباحث الى احد أهم الوسائل التي تستخدمها العولمة في نقل قيمها وثقافتها، ألا وهي الألعاب الالكترونية، فقد أثبت أن هذه الوسيلة التكنولوجية على بساطتها، أن لها قدرة كبيرة على نقل نمط الحياة الامريكية، اخلاقها وقيمها وشرها الابيض كما سماها، من خلال تشويه أخلاق المتعاطين لها في محاولتهم لمحاكاة النماذج الموجودة فيها، فيتربت عن هذا كله اهدار لقيمة الوقت الذي هو المجال

الوحيد للإنجاز، ومن هذا تأكد لنا الأهمية العميقة والتأثير الكبير للتكنولوجيا كعامل مؤثر على القيم والاخلاقيات التي يتميز مجتمعنا.

أما عن الدراسة الثالثة فركزت على الاتصال الاسري بين الوالدين وأبنائهم وكيف يتأثر بوسائل التكنولوجيا، ممثلة في الانترنت، وقد أكدت الدراسة على انعكاسها السلبي على الاتصال الاسري ناهيك عن الانطفاء والتآكل التدريجي لمنظومة القيم التي توجه الاتصال الاسري، إضافة الى فقدان المؤنسة الاجتماعية على حساب المؤنسة الاجتماعية الافتراضية، ومن هذه الدراسة ركز الباحث على ظاهرة الاتصال الداخلي في المؤسسة هل يسهم فعلا في توطيد الاواصر بين الموظفين؟ أم أنه لا يعدو الا تجسيدا لهيمنة التقنية التي تبعد وتتفي كل ما هو اجتماعي.

كانت هذه الدراسات بالنسبة لمتغير العولمة أما متغير القيم التنظيمية فقد تم اثبات تأثيرها كذلك من خلال الدراسة الرابعة والتي خلصت الى ان الانتاجية المرتفعة ترتبط مع قيمة الانضباط في العمل، إضافة الى ان قيمة الانتماء عندما تضعف ستقل معها الانتاجية، وهكذا فان متانة منظومة القيم ستنعكس بالإيجاب على المؤسسة والأفراد ككل. وفي الدراسة الخامسة واثباتا لما سبق حيث كانت في مؤسسة مدرسية ظهر فيها ضعف منظومة القيم التنظيمية، فأدى هذا الى ظهور مشاكل عديدة منها انخفاض الفعالية، وعدم مشاركة جميع أفراد المدرسة في اتخاذ القرار، كل هذا أدى الى ظهور حالة من اللارضا واللائتماء، واذن القيم التنظيمية للمؤسسة أمر لا يمكن الاستغناء عنه اذا ما حاولنا أن نحقق درجات عالية من الفعالية والانتاجية، وهذا ما ظهر جليا في الدراسة السادسة والتي احتوت على مجموعة قيم تنظيمية تحاكي القيم الحديثة للعمل من خلال التركيز على مداخل قيمية متعددة منها ادارة الادارة، ادارة المهمة، ادارة العلاقات، وادارة البيئة كلها كيف تسهم في فعالية التنظيم.

اذن فالالاتجاه العام للدراسات التي اختارها الباحث تصب كلها في ان التأثير القيمي للعولمة أمر واقع، وان اثبات منظومة القيم التنظيمية لأي مؤسسة أمر حتمي، وبين الواقع

والحتمي حاولنا أن نتتبع التأثيرات التي تفرضها ظاهرة العولمة التي تمثل "واقعا"، على القيم التنظيمية للمؤسسة والتي لا بد أن تمثل "حتمية" لكن تتجح أي مؤسسة.

8. صعوبات الدراسة

لا تخلو أي دراسة علمية من الصعوبات، سواء في شقها النظري، أو الميداني وقد تم تصنيف الصعوبات على هذا الأساس:

على المستوى النظري:

-وقوع هذا الموضوع بين تخصصات عدة كالفلسفة وعلم النفس وعلم الاجتماع والإدارة، وتعدد الروافد التي تصب فيه من هذه التخصصات.

-ندرة المراجع التي لها علاقة بمفهوم قيم العمل الحديثة.

على المستوى الميداني:

- تحفظ المبحوثين إما بعدم أخذ الاستمارة، أو عدم ملئها كاملة.

- صعوبة الحصول على قائمة الموظفين، من أجل إجراءات سحب العينة.

محتويات الفصل الثاني

أولاً: مفهوم الجامعة والبيئة الجامعية

✓ دور الجامعة الثقافي والتربوي

✓ أهمية الجامعة

ثانياً: الجامعة الجزائرية

✓ لمحة تاريخية عن التعليم في الجزائر

✓ مبادئ التعليم الجامعي في الجزائر

تمهيد:

يأتي هذا الفصل محاولة لتعريف المفاهيم المرتبطة بالجامعة، للاقترب أكثر والتعرف على طبيعة المجال الذي اجريت فيه هذه الدراسة، فكان التركيز ابتداء على التعريف بها بشكل عام، تمهيدا لسرد المراحل التاريخية التي مرت بها الجامعة الجزائرية تأسيسا ثم تطورا، ثم مواكبة للتغيرات العالمية في شتى المجالات، واذا ما حاولنا أن نرتب المؤسسات والأنساق الاجتماعية لجاز لنا أن نضع الجامعة في مقدمة هذه الانساق لما لها من اسهام في بناء ونقل ثقافة المجتمع والمحافظة على موروثه التاريخي من منطلق أن هذه الغاية انما يتصدى لها نخبة المجتمع ومثقفيه.

واذن المؤسسة الجامعية لها دور هام وحساس لا مهرب ولا مفر من الاستقالة منه، وأفرادها يمثلون نخبة يفترض فيها انها تشبه تلك النخبة المرتبطة بحادثة "دريفوس" الشهيرة والتي تحددت على اساسها الادوار الحقيقية والفاعلة للمثقف.

اخيرا سنحاول معرفة كيف تتأثر الجامعة بعملية التحديث، من خلال تطوير المنظومة الجامعية ككل ان كان على المستوى البيداغوجي أو المعرفي اضافة الى النسق الاداري الذي يعتبر احد أهم ادوات هذه المؤسسة.

1. مفهوم الجامعة والبيئة الجامعية:

يعرف جود "Good" الجامعة على أنها تلك المنظمة التي تحتوي عددا من المعاهد التعليمية العليا، ويكون لديها غالبا كلية للفنون الحرة، أو المدارس أو الكليات المهنية وتقدم برامج للدراسات العليا، وتكون قادرة على منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة⁽¹⁾.

مجتمع تربوي متكامل يعكس صفات المجتمع البشري وديناميكيته. وهي المكان الذي تتابع فيه الخطوات التدريجية التربوية التعليمية لا يجمع بينهم المكان فقط، بل تفاعل الحركات بين هؤلاء لتهدب للتعليم الجامعي النشاط والحركة والاندماج والعطاء⁽²⁾. ويرى سعيد إسماعيل أن البيئة الجامعية هي السياق الإنساني والاجتماعي الذي يتم فيه وبه التفاعل بين العناصر الأساسية للعمل الجامعي: من مكان، وهيئة تدريسية وطلاب وإدارة وتنظيمات طلابية ونواد والعلاقات مع المجتمع⁽³⁾.

1. 1- دور الجامعة الثقافي والتربوي:

وفي ظل التغيرات العالمية المعاصرة، وما نجم عنها من مشكلات أخلاقية وقيمية، بات لزاما على الجامعات الاهتمام بهذا الجانب الثقافي والتربوي أكثر من أي وقت مضى. سيما وأن أكثر فئات المجتمع تعرضا لهذه التغيرات والتحولت الثقافية والاجتماعية هم فئة الشباب الجامعي⁽⁴⁾ وذلك بحكم وضعهم الاجتماعي من حيث هم فئة

¹وفاء البرعي ، دور الجامعة في التطرف الفكري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002. ص 290.

²كاظم محمد، الحاجة الى تصورات وتوجهات جديدة متوائمة في التعليم العالي والجامعي، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد 7، 1984. ص 13.

³على سعيد اسماعيل، الحياة الجامعية في مصر، مجلة دراسات تربوية، المجلد 8، العدد 49، القاهرة، 1993. ص 13.

⁴Leslie, L.Z, Value systems changes Resultings from a Media a Ethics Course, Aposte modern perspective, 1999, p 81.

تعيش مرحلة انتقالية ساعية من خلال تحصيل العلم والمعرفة نحو تغيير وضعهم الاجتماعي إلى الأفضل.

تعد الجامعة بم تشتمل عليه من المرافق وأنشطة وأندية وغيرها، بمثابة مجتمع مصغر، أو صورة مصغرة للمجتمع الأكبر، فالحياة الجامعية ليست مجرد قاعات تدريسية ومحاضرات وأساتذة، ويرى البعض أن "الجامعة مكان لمجتمع بشري لا يعد للحياة بل هو الحياة نفسها، فالجامعة هي مجتمع تربوي متكامل يعكس صفات المجتمع البشري وديناميته"⁽¹⁾

يؤكد محي الذين على أهمية دور الجامعة الثقافي والتربوي ودورها في تأصيل السلوك الإنساني في شخصية الطالب وتنمية الجوانب الوجدانية والأخلاقية والقيمية فيه بحيث يقول: يجب أن تتضمن أي محاضرة يعطيها المدرس كل الجوانب الأساسية الثلاث وهي المهارات، المعارف والسلوك والاهتمام ينحصر في مدارسنا وكلياتنا في المنهج المكتوب. بينما انبنت الدراسات أن الجانب المهاري والجانب السلوكي يشكلان أساس النجاح، بل ويتفوقان على الجانب المعرفي⁽²⁾.

وبما أن نسق القيم والاتجاهات والميول هو ركيزة الحياة الجامعية بجملتها، فقد أصبحت مسؤولية تعليمية وتعلمة منوطة بعناصر العمل الجامعي كلها، بحيث تفقد هذه الحياة فاعليتها، إذ افترقت الاتساق والتآزر بين مختلف مكوناتها، ولوسفنا مثالا بقيمة مثل قيمة الوقت فسوف نجد أن الوحدة الزمنية التي يتم التعامل وفقا لها تعتبر أحد المقاييس التفاوت بين التخلف والتقدم، ففي المجتمع المتخلف تتسع وحدة الزمن لتكون هي الموسم، أما في المجتمع المتقدم، ففي المجتمع المتخلف تتسع وحدة الزمن لتكون هي الموسم، أما في المجتمع المتقدم فإنها تدق إلى أن تصبح في بعض الأحيان جزءا من الثانية. هذه

¹كاظم محمد، الحاجة الى تصورات وتوجهات جديدة متوائمة في التعليم العالي والجامعي، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد 7، 1984. ص 12.

²محي الدين طلال، العولمة والتنمية العربية من منظور تربوي، جامعة الجديدة، صنعاء، 2001.

القيمة يتم تعليمها وتعلمها من خلال التطابق بين المعن والفعل في بدئ الدراسة وانتهائها، وفي انتظام ملحوظ في مواعيد الدراسة، وفي التزام أكيد بمواعيد الأنشطة والاحتفالات والاجتماعات وفي الحرص إلا يهدر وقت الطلاب في تعاملهم مع الإدارة وهكذا⁽¹⁾.

وفي هذا السياق يشير التربويون إلى تحد يتمثل في ثقافة العولمة من ناحية وطبيعة عصر المعلوماتية من ناحية أخرى، حيث تؤدي هذه التحديات إلى تسارع رهيب في التغيرات الثقافية وتحول هائل في القيم والثقافة، مما يؤدي إلى حالة من التخبط إذا لم يتم أخذ هذه التطورات في الحسبان. ولا يمكن لآلية أن تحقق عملية التكيف مع هذه التطورات واستغلالها والإفادة منها مثل العمليات التربوية، وعلى رأسها التعليم الجامعي²، وتشير الكثير من الدراسات إلى تراجع أداء المؤسسات التربوية التعليمية العربية ومنها الجامعات في إعداد وتأهيل الجيل الشاب وتحسينه ثقافيا وتعليميا⁽³⁾.

وعن الدور التنقيفي للجامعة يوصف بالدور المسكوت عنه حيث يقول إن التعليم والتدريب المهني تحتاج إليهما المجتمعات لكل أنواع عمرانها، ولقد خرجت الجامعات أفضل المهنيين وأرقاهم، فأسهمت في بناء نهضة بشرية بالغة الثراء والرفاهية. ولكن أشع الجرائم البشرية أيضا نفذها المهنيون، ذلك أن المهن على وجه العموم، لم تصقلها الجامعة في أفران القيم الإنسانية الكبرى وتوق روح الإنسان للخير والجمال والسمو. ويضيف: " هذه الأفران للقيم يلاقيها الإنسان، على سبيل المثال، في فلسفة سقراط، وابن رشد وتعاليم بوذا، ونهج الوحي عند الأنبياء. وهذه الأفران هي وعاء الثقافة الجامعية التي

¹ على سعيد اسماعيل، الحياة الجامعية في مصر، مجلة دراسات تربوية، المجلد 8، العدد 49، القاهرة، 1993، ص15.

² عويدات عبد الله، التربية والمستقبل من منظور اردني، المؤتمر العربي التربية بين الاصاله والمعاصرة من جامعة اليرموك، 1997، ص 47.

³ سليمان عدنان، مقارنة اولية لتداعيات العولمة على المجتمع العربي، مجلة الفكر العربي، العدد 93، بيروت، 1998، ص28.

أهملت، ولم تشعلها الجامعات، إلا على استحياء، فكان مكان من افتقار القيم والروح والضمير عند الكثير من محركي العالم وقادته، من خريجي تلك الجامعات⁽¹⁾.

وفي هذا السياق يعبر ريدنغز كما ورد في فرجاني عن تراجع الدور الثقافي والتربوي للجامعات في كتابه - الجامعة في خراب The University In Ruins - حيث يعزو الكتاب تبدل دور الجامعة، في المقام الأول إلى هبوط المهمة الثقافية التي أولتها لها الدولة. الأمة وشكلت مبرر الجامعة منتج، حام وناشر فكرة الثقافة القومية، ويرى انه في ظل العولمة الاقتصادية أصبحت الجامعة شركة كبرى Corporations لا تمتلك دورا في الثقافة باعتبارها المشروع التاريخي للبشرية جمعاء منذ عصر التنوير، وإنما تتحول مرجعيتها الأساسية من الثقافة القومية إلى السوق⁽²⁾.

وبدلك يتحدد الدور الثقافي والتربوي للجامعة وفق أسس ومستويات ثلاثة هي:

✓ على مستوى الفكر:

ينبغي أن يتوافر للشباب الفكر الجاد والموضوعي، بمعنى أن الشباب يريد أن: يعرف، يناقش، يحاور وينقد، بمعنى انه يريد إجابات مقنعة وصحيحة وواقعية عن كثير من الأمور الجديدة والطارئة في حياته.

✓ على مستوى الانفعال:

فعلى الجامعات أن تتيح للشباب مسالك وطرق للتعبير عن انفعالاتهم من خلال مسيرات الشباب، صحف الشباب في الجامعات، أندية الشباب، ممارسة الفنون.

✓ على مستوى الحركة والفعل المادي:

المتمثل في ممارسة الشباب لقدراته وإمكاناته وتأكيد ذاته واثبات وجوده من خلال

العمل، فالعمل احد شرطي تحقيق الصحة النفسية للإنسان، والشرط الثاني هو الحب

¹ فخر علي، متطلبات التعليم العالي، مركز دراسات الوحدة العربية، مجلة المستقبل العربي، العدد 237، بيروت، 1998. ص 67.

² فرجاني نادر، مساهمة التعليم العالي في التنمية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998. ص 14.

فبالحب والعمل يحقق الإنسان وجوده كما يحقق سعادته.(1)

1. 2- أهمية الجامعة:

تحتل الجامعات بعامة مكانة مرموقة ومنزلة عالية في مختلف المجتمعات القديمة والمعاصرة. حيث أن الجامعة بمفاهيمها الحديثة في الإدارة والتنظيم والتخطيط والتقييم، وبوظائفها في البحث والتدريس وخدمة المجتمع. برسالتها في المحافظة على ثقافة الأمة وتجديدها ونشرها والعمل على تنميتها. ليست وليدة اليوم ولا الأمس القريب، وإنما وراء ذلك تاريخ طويل من فكر وعلم وممارسات، حيث تضرب فكرة الجامعة يجدونها في أعماق التاريخ(2).

وانطلاقاً من ذلك التاريخ، فإن الجامعة تتبوأ منذ القدم مكان الصدارة في المجتمع، فهي مركز إشعاع لكل جديد من الفكر والمعرفة، والمنبر الذي تنطلق منه آراء المفكرين الأحرار والعلماء والفلاسفة ورواد الإصلاح والتطور.

وتبرز أهمية الجامعة في كونها تشكل حجر الزاوية للعلمية التنموية في المجتمع، والمؤشر الرئيسي لتقدم الشعوب وازدهارها، فقد أصبحت الجامعات المعاصرة تمثل أحد أهم مراكز صناعة القرار الثقافي والحضاري وموطن رسم التوجهات الاستراتيجية للمجتمعات المعاصرة، واعتباراً لهذا الدور الريادي الذي تقوم به الجامعات. ولاسيما عن النخب الجامعية أصبحت تعد من القيادات الفاعلة والمؤثرة في المجتمع وما في حكمها من المؤسسات التعليمية والمراكز البحثية ونحوها وما تشهده بين الحين والآخر من تغيرات جذرية في أهدافها ونظمها وأشكالها، وما تواجهه من تحديات بحكم حجم الطلب عليها والوسائل المتاحة لها. ومستوى المنافسة بينهما، فإنها تعد إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المجتمعات المعاصرة والإنسانية كلها لتحقيق آمالها في التقدم والرخاء.

¹ البرعي وفاء، دور الجامعة في التطرف الفكري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002. ص28.

² رضا محمد جواد، الجامعات العربية والثقافة، مجلة المستقبل العربي، العدد 237، بيروت، 1998. ص 33.

1. 3- التنظيم والمسؤوليات:

1. 3. 1- التنظيم:

يسمى المكان الذي تقوم عليه الجامعة بالحرم الجامعي ويشمل المباني الرئيسية في الحرم الجامعي وقاعة المحاضرات، ومبنى للإدارة والمكتبة والمعامل ومساكن الطلبة ومبنى اتحاد الطلبة الذي تقام فيه المناسبات الاجتماعية. في بعض الدول ربما كان للجامعة أكثر من حرم جامعي. وينقسم المجتمع الطلابي في الجامعة إلى طلاب دراسات عليا وطلاب دراسات جامعية. فطلاب الدراسات العليا الذين تحصلوا على الشهادة الجامعية الأولى ويدرسون للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه، أما طلاب الدراسات الجامعية فهم الذين يلتحقون بالجامعة بعدما يتحصلون على شهادة البكالوريا للتحصل على شهادة الدراسات التطبيقية Deua أو شهادة الليسانس أو مهندس.

تنقسم هيئة التدريس بالجامعة إلى عدة أقسام حيث يختص كل قسم بتدريس برنامج عام مثل اللغة العربية أو الرياضيات. وكل قسم له رئيس ويحمل في الغالب درجة الماجستير أو الدكتوراه ويعمل معه آخرون من الأساتذة والأساتذة المشاركين والمساعدين أو المحاضرين. وتضم بعض الأقسام باحثين لا يشاركون في عملية التدريس.

1. 2. 3- المسؤوليات:

حددت معظم الدول ثلاث واجبات أساسية للجامعات وهي: تعليم الطلاب، تنمية المعارف الجديدة، الخدمة العامة. ويهدف التعليم العالي إلى التأكد من نقل المعرفة العالمية من جيل إلى جيل كما انه من شبه المؤكد التعليم العالي يعد الناس للنجاح في المهن التي تتطلب معرفة مهارات عالية. ولذلك فان التعليم هو الهدف الأساسي لمعاهد التعليم العالي. والمهمة الرئيسية الأخرى للجامعات هي البحث في تحقيق اكتشافات جديدة وتوليد معارف حديثة، ففي مجال العلوم والتقنية نجد أن كثير من الاختراعات ماهي إلا نتيجة لأفكار ابتكاريه لأساتذة الجامعات والطلاب المتميزين.

كما اعتمد التقدم في رحلات الفضاء والحواسيب والجراحة بواسطة الليزر، الطاقة الذرية بدرجة كبيرة على خبرات أعضاء هيئات التدريس في الجامعات. ومعظم علماء الآثار الذين اكتشفوا أنقاض في المدن القديمة والمؤرخين الذين اظهروا أحداث الماضي، وعلماء النفس الذين طوروا طرقا جديدة لمعالجة الأمراض النفسية والعقلية أما علماء الاجتماع فيدرسون الأفراد والجماعات والمؤسسات التي تشكل المجتمع البشري. فيقومون بملاحظة وتسجيل طريقة اتصال الأفراد ببعضهم البعض والبيئة التي يعيشون فيها، ويدرسون ايضا تكون الجماعات والأسباب الكامنة وراء الأشكال المختلفة للسلوك الانحرافي والإجرامي، وتعالج معظم دراسات علم الاجتماع الاتجاهات السائدة والسلوك وأنماط العلاقة داخل المجتمع. والمجتمع هو مجموعة من الناس يشتركون في خلفية ثقافية واحدة ويعيشون في منطقة جغرافية محددة ولكل مجتمع بناء اجتماعي. أي شبكة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد والجماعات ويدرس علم الاجتماع هذه العلاقات من اجل تحديد تأثيرها على الوظيفة الكلية للمجتمع. وكل الأساتذة يكونوا من هيئة أعضاء التدريس في الجامعات ويستقرئ أساتذة العلوم السياسية مجريات السياسة المحلية والعالمية.

وبالرغم من أن مهمة إنتاج المعلومات الجديدة تقع أساسا على مؤسسات التعليم العالي، فان معظم أعضاء هيئة التدريس لا يجرون إلا القليل من البحوث، ويرجع ذلك إلى أن معظم وقت المدرسين تقريبا مخصصا للتدريس فقط. مما لا يتيح لهم مجالا للعمل الإبداعي، بالإضافة إلى ذلك فان الكثير من البحوث تتطلب أموالا كثيرة للإنفاق على الباحثين وتوفير المصادر اللازمة، ومثل هذه الأموال غالبا غير متوفرة.

وبالرغم من أنه لا توجد إلا نسبة قليلة من أعضاء هيئات التدريس في التعليم العالي ممن يقومون باستحداث معلومات جديدة في كل دولة، فان نقص البحوث والنشاط الإبداعي الأكثر وضوحا في بلاد مثل آسيا وإفريقيا وأمريكا الجنوبية، وجزر المحيط الهادي التي كانت في يوم من الأيام مستعمرات للأوروبيين وللأمريكان الشماليين. وعندما

كانت هذه البلاد مستعمرات، لم تتح لمواطنيها إلا فرص قليلة للالتحاق بالجامعة، وبعد حصول هذه المستعمرات على استقلالها في الخمسينيات الستينيات السبعينيات من القرن 20 كانت بالطبع تفتقر إلى الأساتذة المدربين تدريباً كافياً لإدارة الجامعات الجديدة، إضافة إلى ذلك فإن هيئة التدريس عادة ما تكون لديها أعداد كبيرة من الطلبة مما لا يتيح الوقت الكافي لإجراء البحوث. ونتيجة لذلك فإن البحوث والعمل الإبداعي في العالم في السنوات الأخيرة قدمته مؤسسات في أوروبا وأمريكا الشمالية وفي الدول الصناعية الأخرى بما في ذلك استراليا واليابان ونيوزيلندا.

والمسؤولية الثالثة للجامعات خدمة الجمهور. فمن المتوقع أن تساعد الجامعات في حل المشكلات الحالية التي تواجه المجتمعات. ومن أمثلة ذلك تلوث الهواء والماء والأمراض وعدم صلاحية المسكن، والنقص في الغذاء، ومشكلات كبيرة أخرى. وفي دول محددة وخاصة الدول النامية في آسيا وإفريقيا وأمريكا الجنوبية يكون دور الجامعات في مجال الخدمات أكثر أهمية من البحث العلمي، وتحتاج الدول النامية على وجه الخصوص إلى المساعدة الفورية من قبل الجامعات لحل المشكلات الملحة.

2. الجامعة الجزائرية:

2. 1- لمحة تاريخية عن التعليم في الجزائر:

2. 1.1- أثناء فترة الاستعمار:

تعود الجذور الأولى لنشأة التعليم الجامعي في الجزائر إلى سنة 1833 وهذا بموجب المرسوم 4 أوت 1857 عندما أنشأت المدرسة التحضيرية للطب والصيدلة التي كان يلقي فيها أطباء عسكريون دروساً في الفيزيولوجيا وعلم التشريح، ثم ليتطور بعد ذلك نتيجة قانون 20 ديسمبر 1879 م الذي بموجبه نشأت أربع مدارس كبرى وهي الطب والصيدلة، العلوم، الآداب الحقوق، إلا أن نشأة الجامعة الجزائرية لم يتم إلا سنة 1909

بموجب قانون 30 ديسمبر⁽¹⁾، غير أن هذا النوع من التعليم ظل وثيق الصلة والارتباط بالمشروع الاستعماري في صبغته الاستعمارية، فمن خلال مسيرة التعليم الاستعماري في الجزائر تظهر هذه الصبغة كونه لم يشمل كل المستويات التعليمية وكل الفئات الشعبية، لأنه "رغم التحاق بعض الطلبة والتلاميذ من أبناء الأعيان الجزائريين بالمدرسة الفرنسية مبكرا، أي قبل 1871، فإن عددهم ظل جد محدود وظل التدرج إلى التعليم الثانوي يعد من الغايات المستحيلة المنال تقريبا، وذلك إلى غاية 1870 حين استقبلت ما يعرف بالمدارس المزوجة التعليم في كل من الجزائر وقسنطينة حوالي 671 تلميذا من أبناء الأهالي عكس الثانويات الفرنسية التي ظلت موصدا في وجه أبناء الأهالي⁽²⁾.

أما عن التعليم الجامعي فقد ظل موصدا أمام الجزائريين، رغم تلك الزيادة المحتشمة التي ظلت تتأرجح لسنوات طويلة نتيجة الممارسة الاستعمارية، اتجاه الأهالي بالتفرقة والتصفية، فقد تميزت هذه التفرقة في إنشاء نوعان من التعليم "فالتعليم الأول كان يقوم على ما يطابق تماما لما كان يجري في المتروبول، بينما كان يقوم التعليم الثاني الموجه للأهالي على خدمة أغراض المعمرين ومقتضياتهم"⁽³⁾. أما عن التوجيه فإن التلميذ لا يمكنه الوصول إلى البكالوريا والجامعة، إلا إذا أخضع ملفه العائلي إلى فحص دقيق من قبل السلطات الاستعمارية آنذاك، لذلك فالتعليم الأول يؤدي عموما إلى الجامعة ومن بعدها إلى ممارسة أعمال تقوم على قيادة المجتمع وتأطيره، بينما كان يعد التعليم الثاني القصير المدى لمهن يدوية لا تسمح بالارتقاء، لذلك كان عدد الطلبة الجزائريون الذين انضموا إلى الجامعة الفرنسية قليلا العدد، متمركزون في بعض الفروع كالطب والصيدلة والحقوق والعلوم والأدب، فتميز هذا النوع من التعليم بتحمل شديد وعدم الاستقرار على

¹ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الجامعة الجزائرية للمدرسين والطلاب، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1988-1989، ص 11، 12.

² Guy Perville, **Les Etudiants Algériens des Universités Françaises de (1880-1962)**.edition cnrs- Paris 1984, p18.

³ Ibid, p24.

وضعية ثابتة ويتضح ذلك من خلال الإحصائيات الرسمية، فبعد أن وصل عدد الطلبة في الجامعة الجزائرية 80 طالبا سنة 1914 م تراجع في العام الذي يليه 1915 إلى 39 طالبا، وتواصل هذا النقصان إلى أن وصل إلى 17 طالبا سنة 1919، إلا أنه سجلت زيادة محسوسة لعدد الطلبة في سنة 1933 وصلت إلى 110 طالبا، وما فتئت تزداد شيئا فشيئا إلى أن وصلت 360 طالبا سنة 1945 و 589 طالبا سنة 1954 وأخيرا لتصل في سنة 1960 إلى 1372 طالبا⁽¹⁾.

2.1.2 - بعد الاستقلال:

عرفت الجزائر غداة الاستقلال وضعا صعبا وهذا جراء ما تحصلت عليه من تركة الاستعمار الذي مس بيد الخراب كل مجالات الحياة، ولم يستثن طبعاً المجال التربوي الذي كان مسخراً لخدمة الاستعمار والمعمرين فقلة المتعلمين الجزائريين ونقص الإطارات ما هو إلا دليل على هذا الهدف الاستعماري، كما ورثت الجزائر الهياكل والتنظيمات التي تركها الاستعمار قائمة عند خروجه، إلا أنها كانت عاجزة أمام العدد الهائل من أبناء الجزائر الذين هم في سن التعليم والتكوين، "لهذا كان لابد من إيجاد حل يتماشى مع متطلبات الظروف الجديدة. (الملائمة لتكوين وتعليم الآلاف من الأطفال المتعطشين إلى العلم والمعرفة في ظل الظروف السياسية الجديدة"⁽²⁾). وأمام هذا الوضع وسعيها منها للخروج من هذا المأزق عمدت الجزائر إلى النهوض بالتعليم الجامعي وتطوره وفقاً لمتطلبات التنمية الشاملة. فمن حيث الهياكل والتنظيمات فإن "أول جامعة أنشأتها الجزائر بعد الاستقلال هي جامعة وهران عام 1966 م، ثم جامعة قسنطينة سنة 1967 م"⁽³⁾، ثم بعدها ازداد عددها خاصة بعد القطيعة التي وضعتها الجزائر نتيجة التناقضات الصارخة التي عرفتتها الجامعة الجزائرية بسبب ممارستها للنشاط ضمن أطر موروثية بعيدة عن

¹ Ibid, pp20-21.

² بوتلجة غياث، التربية ومتطلباتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص 31.

³ رابح تركي، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1990، ص 152.

الواقع المعيش، جاء الإصلاح الجامعي في سنة 1971 م ليضع قطيعة مع أساليب التكوين التي لا تمت بأية صلة مع خاصيات المرحلة التي تمر بها البلاد، وتبعا لهذه السياسة التعليمية فقد ازداد عدد مؤسسات التعليم الجامعي من 03 جامعات قبل عام 1971-1972 إلى 06 جامعات فضلا عن ثمانية مراكز جامعية أخرى، حيث تمثلت الجامعات في كل من جامعة الجزائر وجامعة وهران وجامعة قسنطينة وجامعة باب الزوار وجامعة عنابة وجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران، أما المراكز الجامعية فقد كانت من نصيب بعض المدن وهي تلمسان والبليدة وياتنة وتيزي وزو وسطيف وسيدي بلعباس ومستغانم وتيارت، وهذا تحديدا وفق التنمية الشاملة لسياسة التوازن الجهوي التي تفرض نشر الجامعات في كل ربوع المجتمع الجزائري. فمنذ عام 1971 وتماشيا مع الأهداف الجديدة شرع في تغيير الكليات وإعادة تنظيمها في صورة معاهد تقوم كل منها على المبادئ التالية:

- ✓ تخصص كل معهد في ميدان علمي أو تقني محدد.
- ✓ الاستقلال المالي والإداري لكل معهد.
- ✓ مساهمة المدرسين بفعالية أكثر لتسيير المعهد.

علما أن بعد هذه المرحلة أصبح التعليم الجامعي أو العالي يمكن أن يتم ضمن عدة أنواع من المؤسسات نذكر منها الجامعات والكليات والمعاهد والمدارس العليا، لكن الجامعة تبقى النمط الأكثر انتشارا واعتبارا، حيث نجد في الكثير من الأحيان المعاهد والكليات والمدارس العليا تابعين إداريا وعلميا إلى سلطة الجامعة، وهذا ما ميز التعليم الجامعي أو العالي في الجزائر بعد هذه الفترة أي السبعينات بالتنوع من حيث طبيعته وإخضاعه إلى وزارة خاصة به سميت بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مع العلم أن عدد هذه المؤسسات تجاوز الخمسين حاليا، وتجدر الإشارة إلى أنه كان يوجد قبل سنة

1981 م 11 مؤسسة تعليم عالي فقط، بمعنى أنه تم إحداث خلال العقدين الأخيرين أكثر من 40 مؤسسة أخرى⁽¹⁾.

3. مبادئ التعليم الجامعي في الجزائر:

يرتكز التعليم الجامعي في الجزائر على أربعة مبادئ أساسية جاءت نتيجة الإصلاح الجامعي لسنة 1971، والتي تترجم سياسة التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة، وفق إستراتيجية جديدة وشاملة تهدف إلى تحقيق المبادئ التالية:

3. 1- ديمقراطية التعليم:

ويقصد بديمقراطية التعليم العالي أن يمس التعليم الجامعي جميع الفئات الاجتماعية دون اعتبار للخلفيات الاجتماعية والاقتصادية وهي: ضرورة إتاحة الفرص المتساوية والمتكافئة للجميع، وبعبارة أخرى فان ديمقراطية التعليم تنص على أن التعليم هو حق لكل فرد في المجتمع من خلال:

✓ إتاحة الفرص المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين الذين انهوا بنجاح دراستهم الثانوية كل حسب كفاءته العقلية بغض النظر عن مكانته الاجتماعية.

✓ وضع سياسة تعليمية تربط القطر الجزائري بشبكة واسعة من الجامعات والمعاهد العليا تتحدد معها مراكز توزيع العلم والثقافة والتكنولوجيا في جهات الوطن.

✓ توفير الرعاية الاجتماعية والاقتصادية (أي المنح الدراسية والمطاعم الجامعية والسكن) لأبناء الفئات الشعبية الفقيرة حتى يتمكنوا من الاستفادة من فرص التعليم الجامعي، وتقديم رعاية خاصة للمتفوقين منهم.

3. 2- الجزائر:

ويقصد بها الاستبدال التدريجي للإطارات الأجنبية بالإطارات الجزائرية من جهة، وجعل التعليم العالي جزائريا في محتواه وأساليبه وأهدافه ليتماشى مع واقع البلاد من جهة

¹ محمود بوسنة، تأملات حول تطور التعليم العالي في الوطن العربي، مدى مساهمته في عملية التنمية، مجلة العلوم الانسانية، منشورات، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد 13 جوان 2000، ص 8-9.

أخرى، وهذا من أجل تحرير البلاد من التبعية الثقافية والتكنولوجية فهي إذا تعني في محتواها:

✓ جزارة التعليم وخططه ومناهجه والابتعاد عن تقليد الغير إلا فيما تقتضيه المصلحة العليا للبلاد فقط.

✓ جزارة الاطارات بصورة مستمرة غايتها اعتماد البلاد على أبنائها من أهل الاختصاص والكفاءة لتحقيق أهدافها العلمية والتربوية والتكوينية.

✓ اختيار أهداف التعليم الجامعي وقيمه ومتطلباته في ضوء واقع الجزائر وتطلعاتها بما يحقق تنميتها الشاملة. وازدهار شخصيتها الوطنية بكل مقوماتها الأساسية⁽¹⁾.

3. 3- التعريب:

ونعني بالتعريب الاستعمال الواسع للغة العربية، أي استخدامها بشكل كبير في التعبير عن المفاهيم في جميع مراحل التعليم وكذا استعمالها في البحث العلمي بمختلف فروعها وتخصصاته، وهذا باعتبار اللغة العربية إحدى المقومات الشخصية الوطنية، وحتى تتمكن اللغة العربية من جهة أخرى استرجاع مكانتها التاريخية والطبيعية في حياة الفرد الجزائري كان لابد من:

* جعل اللغة العربية أداة من الأدوات الأساسية التي تعبر عن ثقافتها الوطنية والمستعملة في حياتنا الاقتصادية والاجتماعية وبالتالي هي لغة التربية والتعليم في الجزائر.

* جعل التكوين باللغة العربية وحيدا وهدفا أساسيا في مختلف المواد وفي مختلف مراحل التربية والتكوين.

3. 4- إعطاء الأولوية للتكوين العلمي والتكنولوجي:

إذ يعبر عن التوجيه العام للسياسة التعليمية في مختلف المراحل، ومنها المرحلة الجامعية، باعتبار أن تطور وتقدم المجتمعات مرتبط بالتحكم في العلوم وخاصة

¹ رايح تركي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

التكنولوجية منها وبإعطاء الاهتمام الكبير لها عن طريق توجيه الطلبة بصفة متزايدة نحو الفروع المتصلة بها، وهذا من أجل المساهمة في التقدم العلمي والتكنولوجي وامتلاك الميراث العلمي ولا يتسنى ذلك إلا بالاهتمام بما يلي:

✓ الاهتمام بالتعليم التكنولوجي والتوسيع فيه وتشجيع الدارسين إلى الالتحاق بمدارسه ومعاهده العليا.

✓ المزج بين الدراسة النظرية والعلمية في التعليم الجامعي، بحيث يكون الطالب قادر على تطبيق النظريات العلمية في المجالات التطبيقية في الصناعة والزراعة والطب وغيرها⁽¹⁾.

4. مشاكل الجامعة الجزائرية:

تعتبر المؤسسة الجامعية منبر المجتمع فهي التي تساهم في تطوره وتقدمه وهذا ما هي عليه في الدول الغربية أو المتقدمة أما في الدول النامية فهي عكس ذلك لا تؤثر في المجتمع بل تتأثر به وهذا ما نجده في واقع الجامعة الجزائرية التي تتعرض إلى جملة من المشاكل التي تحول دون تحقيق أهدافها رغم المجهودات المتواصلة منذ الاستقلال ومن بين المشاكل التي تعاني منها الجامعة الجزائرية على سبيل المثال لا الحصر هي:

4. 1-مشكل التوجيه والإرشاد:

فكثير من الطلبة بسبب اضطرارهم للالتحاق بدراسات وفروع لا تتفق مع ميولهم واستعداداتهم والمعروف أن نظام الالتحاق لا يأخذ في الاعتبار إلا الدرجات المحصل عليها في امتحان البكالوريا وهو نظام لا يأخذ في الاعتبار ذكاء الطالب واستعداداته وميوله وسمات أخرى⁽²⁾. مما يجعل عددا كبيرا منهم يتقدمون للطعن في بداية كل سنة من أجل شيء واحد ألا وهو تغيير الفرع أو إعادة السنة لتغيير الفرع أيضا.

¹ رابح تركي، مرجع سبق ذكره، ص 160/161.

² عبد الرحمن العيسوي، تطور التعليم الجامعي العربي، دار النهضة العربية، بيروت، 1984، ص 84-85.

4. 2- نقص هياكل الاستقبال:

كالمدرجات وقاعات الأعمال التطبيقية فكثرة الأعداد في بعض الجامعات وقلة أعضاء هيئة التدريس جعل الجامعة تبتعد عن تحقيق وظيفتها الأساسية⁽¹⁾.

4. 3- طريقة التدريس:

لا تزال معظم الدول النامية ومنهم الجزائر تعتمد على الأسلوب التقليدي في التدريس الجامعي والذي يعتمد على طريقة التلقين والتوضيح فقط، فاختصار أساتذة التدريس الجامعي على مجرد إملاء وقراءة المذكرات المختصرة، وهذا ما يتنافى مع وظيفة الجامعة برمتها، فالهدف من الدراسة في الجامعة تعويد الطالب على البحث والإطلاع وليس حشد المعلومات في الذهن⁽²⁾.

4. 4- مشكلة التعريب:

حيث أن معظم أساتذة الجامعة الجزائرية تلقوا تكويننا باللغة الفرنسية وبالتالي يجدون أنفسهم أمام مشكلة الترجمة، مما يضعف لغة التواصل بين الأستاذ والطالب، لأنها تكون حسب مطالعته للكتب ولغة دراسته⁽³⁾.

4. 5- مسلسل الإضرابات:

تعاني منه الجامعة الجزائرية، سواء تلك الإضرابات المنظمة التي يقوم بها الأساتذة والتي تعتبر بمثابة حق شرعي بالنسبة إليهم، وهذا نظرا للوضعية المزرية والظروف الصعبة التي يعانيتها الأساتذة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية من جهة ومن جهة أخرى جملة الإضرابات الاحتجاجية التي يقوم بها الطلبة أنفسهم حول أوضاع معينة.

¹ بوتلجة غياث، المرجع السابق، ص66.

² عمر الأسعد، الجامعة العربية حتى عام 2000، الواقع والتصورات المستقبلية، جامعة اليرموك، بدون سنة، ص 17.

³ عبد الرحمن العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص 96.

4. 6- هجرة الأدمغة:

إلى الدول المتقدمة بحثا عن الشروط الملائمة للعمل والبحث العلمي، فالدول المستقبلية تسخر كل العوامل لاستقطابها وجذبها في حين تمارس عليهم دولهم كل عوامل الطرد، هذه العوامل هي التي تكون معا الدوافع والأسباب التي تؤدي بالكفاءات والإطارات العلمية للهجرة⁽¹⁾.

4. 7- التسيير البيروقراطي النمطي

إن أكبر خطر يهدد المؤسسة الجامعية يتمثل في اتجاهها نحو التسيير البيروقراطي النمطي الذي يجعل الإدارة غاية في حد ذاتها، بحيث يقتصر العمل الجامعي على إتمام إجراءات ورقية يستغرق جهد رجاله ويستنفذ طاقتهم⁽²⁾.

5. الجامعة الجزائرية وتحديات التحديث:

لما كانت الجامعة مجالا شديدا للتأثر بالمتغيرات العالمية في جميع جوانبها، فهي في وسط يؤثر و يتأثر به. ونتيجة للعولمة توسعت آفاق الجامعة لتشمل ليس فقط البيئة أو المجتمع المحيط بها، لكن تعدت إلى العالم واحتياجاته ككل. لذا كان عليها أن تتأقلم وتخدم التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة و تلبية احتياجاتها. فالعولمة تزيد من الروابط بين التعليم العالي على المستوى العالمي و الضغوطات التي تواجه التعليم عالميا. هذا ما أدى إلى ظهور مصطلح عالمية التعليم العالي⁽³⁾.

¹ محمد الأمين لعجل، هجرة الكفاءات العربية، الأسباب والمقترحات للحد منها، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 1989، ص 61-62.

² محمد العربي ولد خليفة، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص 187.

³ نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 32.

لذلك فقد كان السير نحو تجسيد تعليم عالي يحاكي النماذج التي وصلت اليها الدول المتقدمة مطلباً سياسياً أساسياً، جعل الجامعة تنفتح على مصراعيها على كل تلك الطرق والأساليب والنماذج الأكثر نجاعة والأسرع في جعل الجامعة تخطو خطوات واسعة نحو تحقيق فكرة الجامعة النموذجية.

وإذا ما حاولنا الرجوع إلى الإرهاصات الأولى لمحاولات التطوير ربما نتلمس بداياتها من خلال ما كانت تسعى إليه الدول الأوروبية لمواكبة التطورات التكنولوجية والصناعية، فتمخض عن هذا كله ما يصطلح على تسميته بعملية بولونيا 1999 بتوقيع 29 وزيراً للتعليم العالي، حيث يعت هذه العملية إلى تحقيق ثلاث أهداف أساسية هي ضمان حركية مستمرة في المنطقة الأوروبية سواء من ناحية التعليم أو العمل، زيادة تنافسية الجامعات الأوروبية عالمياً من خلال استقطاب أفضل الطلبة، وأن تصبح القارة الأوروبية قطبا علمياً وبحثياً على المستوى العالمي، ومن خلال عملية بولونيا تم تأسيس نظام جديد هو نظام "ل.م.د." والذي ركز على مسألتين هما:

التلبية الفعالة لمتطلبات وحاجيات المجتمع وتشغيل حاملي الشهادات حيث يصبح الطالب قادراً على أن يدرس ويعمل في أي جامعة وفي أي مؤسسة في جميع دول العالم، إضافة إلى انفتاح الجامعة على المحيط الذي تقع فيه ومسايرة التطورات البيئية والاجتماعية والاقتصادية⁽¹⁾.

اذن فإن تبني نظام "ل.م.د." كان نابعا من حتمية عالمية فرضت على الدولة الجزائرية مسايرة التطورات الحاصلة في العالم ككل من خلال عمليات التطوير التي انتهجتها نزولاً عند قرار سياسي عمل على تجسيد هذه الإصلاحات في الواقع، عن طريق توفير وتسخير كل المقدرات الممكنة في سبيل تجسيد هذه الإصلاحات.

¹ عبد المالك بولشفار، فاعلية تسيير الدولة للمؤسسة الجامعية الجزائرية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 10 عدد 3 سبتمبر 2018، ص 432.

خلاصة:

وهكذا وجدنا ان الجامعة الجزائرية مرت بعدة مراحل منذ تأسيسها وكأنها تعبير عن فسيفساء تاريخية ان صح القول، أسهمت فيها كل مرحلة بوضع لمساتها، فتأرجحت بين سعي للبحث عن الهوية مرورا بإثبات نفسها كمؤسسة فاعلة في المجتمع وصولا الى تحديات كبرى تحاول معها استرجاع ملامح الثقافة الجزائرية الضاربة في اعماق التاريخ. وكيف للجامعة أن تتجح في بناء جيل له من القدرة ما يمكنه من حمل التحديات فعلا والنجاح بالعودة بها الى مصاف الجامعات الرائدة، خاصة والعالم يعيش مرحلة الواحدية في كل شيء والنمطية الاحادية، التي تحاول فرض هيمنتها على بقية ثقافات العالم مهما كان تجذر هذه الثقافات ومهما كانت قيمتها على جميع الاصعدة.

محتويات الفصل الثالث

أولاً: العـلـمـة

ثانياً: التـكـنـولـوجـيا

ثالثاً: الاتـصـال الداخلي

رابعاً: قـيـم العمل الحديثة

تمهيد:

يحاول الباحث من خلال هذا الفصل التركيز على مفهوم العولمة، الذي يعتبر أحد أهم المفاهيم التي أثارت جدلا واسعا، في شتى تخصصات العلوم والفلسفة، كيف لا وهي تعبر عن المرحلة التي تقاربت فيها شعوب العالم حيث أصبح انتقال المعلومات والتكنولوجيا ورؤوس الأموال سمة لعصرنا الحاضر، وأصبحت معها حتمية التأثير أمرا لا يقبل جدالا أو نقاشا، حجته في ذلك السطوة الأدوات التي تملكها دول الغرب، والتي وظفها محاولا الهيمنة على مقاليد كل شيء، من أجل إلغاء صفة التنوع الثقافي البشري مقابل مفهوم الوحدانية الذي يحاول أن ينمط كل شيء في نموذج واحد، مبررة في ذلك المساواة التي هي حق لكل البشر، وحيثه في ذلك السيطرة والهيمنة لتحويل الإنسان إلى آلة استهلاك مادي فقط، لا يلقي بالا لا إلى ثقافة، ولا إلى قيم هو ينتمي إليها أساسا وهي التي صنعتها ابتداء.

ولما يتحدد مفهوم العولمة يتم بعده الانتقال الى الابعاد التي تم اختيارها والتي يرى الباحث انها احد منتجات العولمة وهي ذات تأثير على المنظومة الجامعية ككل، بما في ذلك النسق الاداري، لذلك كان اختيارنا لهذه الابعاد "التكنولوجيا-الاتصال الداخلي- قيم العمل الحديثة" وفق ما أملته بعض الملاحظات التي وقفنا عليها وبعض م اتم قراءته عن الموضوع.

1. شساعة المفهوم وغموض التحديد

1. 1- تناولات مختلفة لمفهوم واحد

يتميز مفهوم العولمة "بالغموض والتعقيد وعدم التناسق بين النظرية والواقع اللذين هما بنفس الدرجة من الغموض، فإذا كانت العولمة تشير إلى مجموعة من التطورات التي جاءت بعد الحرب الباردة، وتهدف إلى إزالة الحدود والفواصل بين دول العالم و هذا الأمر يعد واقعا معيشا، إلا أن الجانب التنظيري بقي متخلفا عن هذه التطورات، ولم يساير ما حدث على الساحة العالمية من تغيرات" (1).

لذلك فإن ايجاد صيغة منفردة تصف كل ما يتعلق بمفهوم العولمة عملية صعبة، وحتى ولو طور محاولة للتوفيق، فمن المشكوك فيه بل الصعب أن يقبل ويستعمل بشكل واسع، لذلك فقد تعدد فعلا تعاريف مفهوم العولمة².

نجد البعض أمثال محمد عابد الجابري يتخوف من العولمة وكأنما يراد من العولمة رسمة العالم غير الرأسمالي: "فهاهي العولمة/الأمركة اليوم تعني ما كان يعنيه الاستعمار، أقصد أنها أعلى مراحل الرأسمالية الجديدة التي أفرزتها الثورة المعلوماتية وما يرافقها من تطور في مجال الاتصال والإعلام" (3).

وتنتصف بعض المؤلفات الصادرة في النصف الثاني من القرن العشرين بالتفاؤل تجاه مظاهر العولمة والتقدم التكنولوجي الذي نشط أساليبها⁴.

ومآل العولمة كحركة فكرية وآلية سلوكية إنسانية تقودنا إلى الاعتقاد بمدى تدخلها في فرض المنظور الايديولوجي الكوني الأحادي الجانب وفق مبدأ الأعلى والأدنى إذ: "نجد

1. غربي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² Frederick Buell, **National Culture and the New Global System** (Baltimore: John Hopkins University Press, 1994). P.99

3. محمد عابد الجابري، مواقف (إضاءات وشهادات - العولمة ومضاداتها)، دار أديما للنشر، ط 1، الدار البيضاء، 2003، ص 22.

⁴ Paul. Kennedy, **Préparer le XXIè siècle** , ODILE JACOB, paris, février 1994, P392 .

أن الطرف القوي يحاول نشر مفاهيمه القيمية الخاصة وفرضها على الطرف الضعيف، غير آبه بخصوصية الآخر بل يحاول إخضاع أفكاره، عبر الأجيال الناشئة، إلى ما يريده، ويحاول التسلل إلى العقول والمناهج والقناعات التي يؤمن بها وتغييرها، والتدخل في مسارها، لأن ثقافة الأمم وأفكار شعوبها وقناعات أبنائها هي اللبنة الأساسية في صنع حضارتها" (1).

ومن هذا المنطلق يرى المفكر برهان غليون أن العولمة تدخل ضمن المسار التاريخي الحتمي للتغير الحضاري الإنساني فيعرفها على أنها ديناميكية جديدة، تبرز داخل دائرة العلاقات الدولية من خلال تحقيق درجة عالية من الكثافة والسرعة، في عملية انتشار المعلومات والمكتسبات التقنية والعلمية للحضارة، وهي ثمرة التطورات العلمية والتقنية الموضوعية التابعة من منطق التنافس بين الدول والشركات، ومن ناحية أخرى ثمرة إرادة النخب والدول الحاكمة في استغلال هذه التطورات لتحقيق أهداف تتعلق بخدمة المصالح الاجتماعية".

تتعدد التناولات تجاه مفهوم العولمة بين سلبي وإيجابي، يشترك في هذا الأمر سواء الجامعات أو الحكومات أو المجتمع، فتأرجح هذا المفهوم بين حتمية يفرضها لما يتصف به من قوة وشرعية مستمدة من فكرة الهيمنة على العالم.

إن هذا التنوع ليس وليد صدفة ولا ضرباً من ضروب العشوائية بقدر ما هو إملاء لمقاربات خاصة به تحاول أن تضي على العالم تلك الصبغة الكلية "إن العولمة ليست مجالاً دراسياً مقتصرًا على نظام بمفرده، كذلك فإن متخصصي العولمة ينتمون إلى مجالات مختلفة مثل الدراسات الثقافية وعلم الاجتماع والعلوم الاقتصادية والعلاقات الدولية والنظريات السياسية" (2).

1 Tony Spiby, **Globalization and World Society**, Cambridge, 1996, P.78-79.

2 أنابيل موني، بيتسي إيفانز، العولمة "المفاهيم الأساسية"، ت: آسيا دسوقي، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، بيروت، 2007، ص11.

وإذن محاولة الاقتراب النظري من المفهوم لا تخلو من مغامرة، مغامرة شبيهة بإملات هذا الأخير نفسه، إن مقولة دقيقة للجابري في تعبيره عن العولمة تثير في نفس المتلقي نوعاً من الريبة المبطنة بالانبهار حين يصرح بأن العولمة المعاصرة، طموح إلى الهيمنة الشمولية على عالم الإنسان المادي والروحي، إنها تختزق معطيات العالم الواقعي بتسويق المنتجات المصنعة المادية وشبه المادية، والثقافية وشبه الثقافية...

لكن قبل أن يفرض علينا المفهوم سطوته ويملي علينا شروطه لا بأس من تحديده على جملة من المستويات النظرية:

العولمة هي مفهوم جديد لواقع قديم ظهر بشكل واضح في الستينات من القرن العشرين عندما لاحظ مارشال ماكلوهان أن التغطية الإعلامية القوية للأحداث العالمية حولت الناس من مجرد مشاهدين ومستمعين إلى مشاركين ومؤثرين على الأحداث في حالتها الحرب والسلام، ليصبح العالم قرية صغيرة⁽¹⁾.

إن الحديث عن العولمة لابد أن يوجهنا نحو فكرة الإعلام الذي جسد واقعا تلك الأبواب والنوافذ التي فتحت على مصراعيها على العالم أجمع فأصبحت فكرة الحدود فكرة مبتذلة عبث بها أثير الإعلام وكأن الآخر يعلن عن نفسه وفق أدوات جديدة مختلفة عن المؤلف التقليدي. ولما كانت فكرة هيمنة الثقافة فكرة متأصلة في نفس البشرية بما كانت تمليه عليها من حروب وتكتلات في سبيل نقل أفكار لآخر، الغموض عن مفهومنا إنما هو تغير في الوسائل مع إبقاء على الأفكار المهيمنة.

ولا أدل من ذلك قول مالكوم عن العولمة بأنها عملية اجتماعية تتلاشى فيها حدود الجغرافيا وتذوب فيها حواجز الثقافة وتزداد فيها فرص اندماج بين الشعوب.⁽²⁾

1عباس أبو شامة، محمد الأمين البشري، العنف الأسري في ظل العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 93.
2المرجع نفسه، ص 93-94.

العولمة في مفهومها العام كما تدل الصياغة اللغوية ذات مضمون ديناميكي، يشير إلى عملية مستمرة في التحول والتغير، فعندما نقول عولمة النظام الاقتصادي أو عولمة النظم السياسية، أو عولمة الثقافة، فإن ذلك يعني تحول كل منها من الإطار القومي ليندمج ويتكامل مع النظم الأخرى في إطار عالمي، لذلك ينظر إلى العولمة في مفهومها العام على أنها اتجاه متنام يصبح معه العالم دائرة اجتماعية وسياسية واقتصادية وثقافية تتلاشى في داخلها الحدود بين الدول، لذلك يمكن تعريف العولمة بأنها التداخل الواضح لأمر الاقتصاد والاجتماع والسياسة والثقافة والسلوك دون اعتداد بالحدود السياسية للدول ذات السيادة أو الانتماء إلى وطن محدد أو إلى دولة معينة، في حين أن هناك مفهوم للعولمة يركز على أنها مصطلح بدأ لينتهي بتفريغ المواطن من وطنيته وقوميته وانتمائه الديني والاجتماعي والسياسي. والعولمة بالمعنى الراجح هي درجة من درجات تطور النظام الرأسمالي.⁽¹⁾

وعلى الرغم من أن فكرة العولمة ليست حديثة بالدرجة التي قد توهي بها حداثة هذا اللفظ فالعناصر الأساسية في فكرة العولمة تتمثل في ازدياد العلاقات المتبادلة بين الأمم، سواء المتمثلة في تبادل السلع والخدمات، أو في انتقال رؤوس الأموال، أو في انتشار المعلومات والأفكار، أو في تأثر أمة بقيم وعادات غيرها من الأمم.⁽²⁾

إذا تجاوزنا الجدل الابستمولوجي حول مدى صدقية المصطلح، وحول تداخل الشعار مع المفهوم، وإذا ما فككنا ارتباطه بمجال مولده الأصلي ومدار ديناميته المستمر، أي بالاقتصاد وكذا بالتحولات الإعلامية والمعلوماتية والتكنولوجية التي أشاعته على نطاق واسع، وذلك بهدف إدراك المستوى التجريدي للمفهوم في دلالاته الواسعة، فإننا نجد أنفسنا أمام الأسئلة الفلسفية المرتبطة بالمفهوم وبالظاهرة الشمولية التي يحيل عليها هذا الأخير، وذلك من قبيل فحص مسلماته القبلية في ما يخص تصور العالم والإنسان

1 الشيرازي الثاني، *فقه العولمة*، مؤسسة المجتبى للتحقيق والنشر، ط 2، بيروت، 2002، ص 9-10.

2 جلال أمين: *العولمة*، دار الشروق، ط 3، القاهرة، 2008، ص 17.

والمكان والزمان والأخلاق والفاعل. منطلق هذا الفحص ليست فقط هي هذه القوى الاقتصادية الكونية الجبارة التي تزرع الكون كله، وليست فقط هي هذه القوى التكنولوجية الهائلة المنفلتة من عقالها، والمتجهة نحو تحقيق المزيد من القوة والتحكم في الكوكب الأرضي، وليست فقط هي هذه القوى الإعلامية والمعلوماتية والثقافية المسكة بتلابيب الأرض، بل هي بالإضافة إلى ذلك كله "روح" ونظرة وتصور.⁽¹⁾

إذا كان موضوع العولمة قد اكتسب أهمية سياسية محورية، فمرد ذلك إلى سبب إيديولوجي لا اقتصادي، مؤداه أن الذين أسرفوا في تمجيد العولمة المذكورة أرادوا فرض فكرة أن أي شكل من أشكال الضبط والتنظيم الاجتماعيين أو السياسيين لاقتصاد معلوم لم يعد ممكنا ولا مستحبا، لأن الاقتصاد مطروح على مستوى عالمي وليس في وسع أي سلطة، بالتالي أن تفرض قيودا وتحديدات على النشاط الاقتصادي، حتى فكرة العولمة كانت تنطوي على إرادة إنشاء رأسمالية متطرفة، متحررة من كل تأثير خارجي، تمارس نفوذها على المجتمع جملة، وما أثار الكثير من الحماسة والرفض هو هذه الأيديولوجية الخاصة برأسمالية لا حدود لها.⁽²⁾

ينظر إلى العولمة على أنها نزع الإقليمية عما هو اجتماعي، فالاقتصاد، والسياسة وأساليب الحياة لا تتزاحم عبر حدود الدولة الوطنية القديمة فقط، ولكنها تغير أيضا وضعها بمجموعة داخل ذلك. وهذا لا يحدث بصورة متزايدة وفي الوقت نفسه فحسب، وإنما يحدث في عين المكان أيضا من غير أن يكون تفكيرنا وعملنا قد أعدا لانتهيار المسافات. فعلى حين غرة يصبح قريبا كل ما كان يبدو لا مناص منه مما هو غريب

1-محمد سيلا، زمن العولمة" فيما وراء الوهم"، دار توبقال للنشر، ط1، الدار البيضاء، 2006، ص75-76.

2-آلان تورين، براديفما جديدة لفهم عالم اليوم، ت: جورج سليمان، المنظمة العربية للترجمة، ط1، بيروت، 2011، ص45-46.

وبعيد، والعولمة بالمفهوم الاجتماعي تعني انحلال صورة مرحلية مثبتة إقليمياً، كانت قد ألغت التصور السياسي، والثقافي، والعلمي بشكل عام طيلة قرنين من الزمان.⁽¹⁾

1. 2- نشأة العولمة:

لما كان التفاعل والحراك والاجتماعي سمة من سمات الحياة الانسانية، فانه يوجد من يقول ان العولمة بدأت منذ بدء الخليقة، وليس الحراك الانساني الا سمة من سماتها، لأنه تتجسد فيه رغبة الهيمنة والسيطرة واثبات الذات، غير ان طرفاً آخر يراها ليست الا الظاهرة التي تميز بها العصر الحديث، وطرف ثالث يرى انها بدأت باكتشاف العالم الجديد، ذلك ان كل البشر اصبحوا داخل نطاق التفاعل الانساني.

اذن فهناك مجموعة من الآراء تختلف لما يتعلق الامر بالتأريخ لهذه الظاهرة، بين من يدعو الى عدم الغاء اي حضارة انسانية ولو كان اسهامها بسيطاً، وعليه فالظاهرة كونية زماناً ومكاناً.

غير ان الاكثر مصداقية هو ذلك التقسيم المرتبط بظهورها في العصر الحديث لما لهذا الاخير من تأثيرات كبيرة جدا في تاريخ الانسانية، ولأنه فعلاً صنع أدواتها بحق، لذلك وبحسب نموذج رونالد روبرتسون فالعولمة مرت بمراحل خمس هي:²

1. 2. 1- المرحلة الجنينية:

واستمرت في أوروبا منذ بدايت القرن الخامس عشر حتى أواسط القرن الثامن عشر، التي شهدت النمو الأولي للجماعات القومية، وتعمق الأفكار الخاصة بالفرد والانسانية، ونظرية مركزية الشمس بالنسبة للعالم، ونشأة الجغرافية الحديثة، وانتشار التقويم الغريغوري.

¹ أولريش بك، ماهي العولمة، ت: أبو العيد دودو، ط 2، منشورات الجمل، بيروت، 2012، ص 9-10.

² عبد العزيز المنصور، العولمة والخيارات العربية المستقبلية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 25، العدد الثاني، 2009، ص 564-565.

1. 2.2 - مرحلة النشوء:

وكانت في أوروبا منذ أواسط القرن الثامن عشر حتى عام 1870 وما بعده، وتتسم بالتحول الجذري نحو فكرة الدولة المتجانسة الواحدة، وتبلور مفاهيم عن العلاقات الدولية، ووضع مقاييس للأفراد كمواطنين، ونشأة تصور أوضح عن الانسان، والزيادة الهائلة في عدد المؤسسات والهيئات المختصة بالنظم والاتصال الدولي وعبر القومي، وظهور مشكلة قبول المجتمعات غير الأوروبية في المجتمع الدولي، وطرح قضية النزعة الدولية والقومية.

1. 3.2 - مرحلة الانطلاق:

واستمرت من سبعينيات القرن الثامن عشر حتى أواسط عشرينيات القرن العشرين وتميزت بظهور مفاهيم عالمية عن "الصورة المثلى" لمجتمع دولي مقبول ضم بعض المجتمعات غير الأوروبية الى المجتمع الدولي، وظهور الصيغة الدولية ومحاولة تطبيق أفكار عن الانسانية، وزيادة هائلة في عدد أنماط الاتصال العالمي وسرعتها، ونمو صور التنافس العالمي، وتطبيق الوقت العالمي، والانتشار الكبير للتقويم الغريغوري، والحرب العالمية وتأسيس عصبة الأمم.

1. 4.2 - مرحلة الصراع:

شهدت صراعا على الهيمنة العالمية، واستمرت من عشرينيات القرن العشرين حتى أواسط الستينيات منه، ومن ملامحها نشوب الجدل حول المصطلحات الهشة لعملية العولمة، التي ظهرت في أواخر مرحلة الانطلاق، ونشوب صراعات دولية حول أساليب الحياة والجدل حول طبيعة الانسانية ومستقبلها بعد ظهور القنبلة الذرية، وتأسيس الامم المتحدة.

1. 5.2 - مرحلة عدم اليقين:

بدأت في ستينيات القرن الماضي، واتجهت نحو التأزم في أوائل تسعينياته، ومن سماتها، ادماج العالم الثالث في المجتمع العالمي، وتصاعد الوعي الكوني، والهبوط على سطح القمر، وتعمقت قيم ما بعد المادية، ونهاية الحرب الباردة، وانتشار الاسلحة النووية،

وتزايد عدد المؤسسات والحركات الدولية الى حد كبير، وتزايد تعقيد مفاهيم الفردية بسبب الاعتبارات النوعية والعرفية والعنصرية وسيولة الحقوق المدنية والنظام الدولي، ونهاية القطبية الثنائية، والاهتمام بالمجتمع المدني العالمي والمواطنة العالمية، وتزايد الاهتمام بالإنسانية كجماعة نوعية، واندماج النظام الاعلامي العالمي.

1. 3- تأثيراتها وانعكاساتها

1. 3.1- الانتشار الكوني

ومما سبق نجد أنّ مفهوم العولمة يدور حول فكرة الانتشار الكوني لفكرة أو ثقافة ما عبر العالم بشكل قهري وبكل الوسائل الممكنة (بمعنى غياب مبدأ النّدية)، ومفهوم العولمة غير مفهوم العالمية الذي يعني التّلاحق والتّعارف والتّبادل والتّكامل (بمعنى حضور وتجلي مبدأ النّدية)، ويمكن تقصي ظاهرة العولمة كواقع معاش من خلال مؤشرات عدة تتعلق بـ:

✓ عملية الإفراغ: وذلك بالزّوال التّدرجي لمفاهيم محلية تقليدية كمفهوم الأكلة الشعبية، والرياضة التقليدية... الخ.

✓ عملية الملء: وذلك بظهور مؤشرات دالة على تلوث الفضاء الاجتماعي الثقافي العربي العام والجزائري خصوصا، وذلك بالانتشار الواسع والقسري لجملة من المفاهيم كمفهوم الأكل السّريع (فاست فود)، الكوكا كولا والبيبسي، كأس العالم، الألعاب الأولمبية... الخ.

1. 2.3- تأثيرها اقتصاديا:

يتمثل في تركيز النشاط الاقتصادي على الصعيد العالمي، في ايدي مجموعات محدودة، وتهميش الآخرين أو اقصاؤهم، واحداث التفاوت بين الدول وحتى داخل الدولة الواحدة، وبالتالي تعميم الفقر كنتيجة حتمية للتفاوت من خلال استعمال السوق العالمية كأداة لزيادة الفقراء فقرا والأغنياء غنى، ومن أهم الوسائل التي تستخدمها العولمة

الاقتصادية للوصول الى اهدافها، هي "امتلاك امبراطورية اعلانية واعلامية، واعتماد تجارة السوق، والمنافسة في سياق البقاء للأقوى والأصلح.

1. 3.3 - تأثيرها ثقافيا:

وتعني محاولة دولة ما تعميم نموذجها الثقافي على الدول والمجتمعات الاخرى، من خلال التأثير في المفاهيم الحضارية والقيم الثقافية والأنماط السلوكية لأفراد هذه المجتمعات، بوسائل سياسية واقتصادية وثقافية وتقنية متعددة. وذلك من خلال الاختراق الثقافي واستعمار العقول واحتواء الخبرات وربط المثقفين بدائرة محدودة تدور في فلك الدولة التي تهيمن ثقافيا⁽¹⁾.

وهذا النمط من التفكير والآلية الحركية لسلوك المنفعة والاحتواء يلقي رواجاً في تكتيك الادارة السياسية في الولايات المتحدة واستراتيجيتها، ومن اجل هذا التوجه وظف المال والخبراء والمؤسسات الثقافية والاعلامية الكبرى، يقول الصحفي الامريكى جيمس روستون "ان الصحفيين ورؤساء تحرير الصحف الجامعية ليسوا بالطبع أغنياء جداً، وبعضهم ضعيف أمام الافساد المالي، ولن تتردد وكالة الاستخبارات المركزية CAI في استمالتهم عندما تستطيع أن تفعل ذلك"⁽²⁾.

1. 4.3 - تأثيرها القيمي:

تعتبر احد اهم جوانب العولمة، لأنها أساس الحضارة وقاعدتها المتينة، وعليه فإن الطرف القوي عادة ما يحاول نشر مفاهيمه القيمية الخاصة وفرضها على الطرف الضعيف غير آبه بخصوصية الآخر، بل يحاول اخضاع افكاره، عبر الأجيال الناشئة، الى ما يريده، ويحاول التسلل الى العقول والمناهج والقناعات التي يؤمن بها وتغييرها،

¹ Ronald Roprtson, **Globalization: Social Theory and Global Culture** (London, Newbury Park & Delhi, 1992, P.22

² Diana Priest, "CIA Holds Terror Suspects in Secret Prisons", Washington Post, 2 November 2005, P.25.

والتدخل في مسارها، لأن ثقافة الأمم وأفكار شعوبها وقناعات أبنائها هي اللبنة الأساسية في صنع حضارتها⁽¹⁾.

1. 5.3 - تأثيرها تقنيا:

وتجسدت من خلال ما يعرف بثورة المعلومات التي أحدثتها المكتشفات العلمية الأخيرة، بوصفها نتاجا معرفيا لمجموعة متكاملة من الجهود الفكرية والامكانيات المادية والخبروية في ميادين البحث العلمي والتقني كافة، وبدأت ملامح هذه العولمة تظهر بشكل واضح منذ ما قبل الحرب العالمية الثانية، وازدهرت بعد الحرب الباردة فقد كان من نتائج الحرب العالمية الثانية المدمرة وما صدر بعدها من قرارات دولية، داع للحد من تكرار مآسي مثل هذه الحروب. غير أن الحرب الباردة كانت سببا للتطور السريع التقني والمعلوماتي، الذي سيسهم في تطوير أهم أدوات العولمة.⁽²⁾

¹ Tony Spybey, **Globalization and World Society**, Cambridge, Polity, 1996), P.78-79

² عبد العزيز المنصور، مرجع سبق ذكره، ص 568-596.

2. ماهية التكنولوجيا

من بين العوامل المهمة والمؤثرة في التنظيم وسماته الأساسية التكنولوجيا، وليس من الغريب أن نجد موضوعها حظي باهتمام المتخصصين، ومن تخصصات متعددة، لذلك فإن الدراسات فيها كانت على مستويين: المستوى الكلي وهو مستوى المنظمة والعمليات ككل، ومستوى الوحدة أو الفرد في المنظمة، فقد اهتمت حركة الإدارة العلمية ومنذ إرهاباتها الأولى بدراسة وفهم الطرق الفنية اللازم استخدامها لتنفيذ المهام، فكانت حتمية تغيير سلوك الأفراد والجماعات لتتناسب مع التكنولوجيا المستخدمة.

تعرف لغة بأنها لفظ إغريقي مركب من كلمتين أساسيتين هما Techno-logie الجزء الأول من الكلمة وأصله Tichnitis ويعني مجموعة الأساليب والفنون الإنسانية، أما الثاني وأصله logos ويعني الكلام والمنطق أو الحوار، بالمعنى الإجمالي للفظ هو كل معرفة فنية تتطوي على منطق وتبعث حولها جدلاً.⁽¹⁾

أما التعريف الاصطلاحي فهي المعلومات والأساليب والعمليات التي يتم من خلالها تحويل المدخلات في أي نظام إلى مخرجات، لذلك نستطيع القول أن مفهوم التكنولوجيا لا يقتصر على التطور في المعدات والآلات وهو المفهوم الأكثر تداولاً، بل يشير أيضاً إلى المعرفة الفنية كجزء أساسي من التكنولوجيا، إذ يدخل ضمن نطاق هذا التعريف الطرق المتبعة في الإنتاج وتقديم الخدمات، وخصائص المواد المستعملة فيها والنظام المعرفي الذي تستند إليه أساليب العمل، ونظام التتابع المستمر في العمل، وعملية الأتمتة والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية المكونة للنظام الكلي المكونة للعمل.⁽²⁾

¹ محمد الرشيد، نقل التكنولوجيا في العالم العربي مفهومه ومشاكله، مجلة المستقبل العربي، عدد 01، بيروت، ص82.

² محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، ط 3، عمان، 2008، ص 199-200.

2. 1- أهمية التكنولوجيا:

تتشابك النظم الاجتماعية بحيث لا يمكن فصلها عن بعضها، باعتبارها أجزاء عامة من الثقافة، في علاقاتها المتبادلة تؤدي إلى قيام نمط ثقافي تتداخل التأثيرات بين الظواهر الناتجة عن تفاعلها، بحيث لا يمكن تفسير أو تمييز نتائج ومخلفات ظاهرة عن أخرى. فمن أبرز التغيرات الحاصلة نتيجة التطبيقات الواسعة لوسائل التكنولوجيا في مجالات مختلفة هي انتشار الصناعة وتوسع المدن أكثر على حساب الريف ما أدى إلى ظهور نمط حياة اجتماعي حضري بدل النمط الريفي، والذي ترتب عنه هو كذلك آثار فرعية، نذكر أبرزها، التقسيم الاجتماعي للتغيير التكنولوجي من حيث امتلاك السلع التقنية المتطورة كعلامة للتمييز الاجتماعي، بالإضافة إلى خروج المرأة إلى العمل لتحل مكانة وظيفية ثانية في المجتمع، بما أن التكنولوجيا سهلت لها ترتيب أمورها الأسرية، ومن ثم أحدث تأثيرا عميقا في النظام الأسري، وغيرها من التأثيرات⁽¹⁾

2. 2- أنواع التكنولوجيا:

2. 2. 1- تكنولوجيا الاتصال

يعتبر الاتصال آلية إنسانية قديمة اختلفت بمظاهرها باختلاف الوسائل المستخدمة فيها، من أجل تبادل الأفكار والرؤى داخل المجتمع المنظم الذي هو خاصية إنسانية يتميز بها هذا الأخير عن بقية الكائنات، فكانت الكلمات هي أول وسيلة تواصل، ثم اخترع بعد ذلك السومريون الكتابة فتحققت وسيلة جديدة للاتصال ثم انتظر الإنسان حتى العام 1876 وهو العام الذي اخترع فيه الأمريكي غراهام بال التلفون لنقل الصوت، بعده تمكن العالم الايطالي ماركوني من اختراع الجهاز اللاسلكي.

¹ سعيدة أعراب، التكنولوجيا وتحديات تغيير قيم الموارد البشرية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، العدد 17، 2013، ص 89.

إن نستطيع أن نحدد تكنولوجيا الاتصال بأنها كل أداة أو جهاز وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.(1)

نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، والتي يتم توظيفها لمعالجة المضمون الذي يراد توصيله من خلال عملة الاتصال الجماهيري أو الشخصي.(2)

2.2.2- تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر المعلومات أساسا للمعرفة، لذلك فكلمة معلومات information أصلها في اللغة اللاتينية هو كلمة informatio والتي تعني شرح وتوضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة كتعريف لعمليات الاتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة، في حين كلمة معلومات في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" إضافة إلى كلمة "مَعْلَم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق(3).

يفيد هذا التعريف بأن تكنولوجيا المعلومات هي تلك العمليات الاتصالية التي تتم من خلال تبادل المعلومات من أجل تحقيق معرفة. أو لعلها التطورات التكنولوجية في هذه الميادين الحديثة وممارستها لخبرات اجتماعية، ستخرجنا من مرحلة الضيق الحالي وستدخلنا عصر ما بعد الاعلام(4).

1 حسن عماد مكاي، محمود علي الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مركز جامعة القاهرة للطباعة، القاهرة ، 2000، ص 63.

2 محمود علي الدين، محمود تيمور الحسين: الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، 1998، ص 19-20.

3 محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص56.

4 Armand Mattelart, L'invention de La Communication, Série Histoire Contemporaine, LADECouverte, paris, 1994, P 344.

لذلك نجد ان تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات في شكل صور أصوات وبيانات.

نستطيع القول هنا أنها تتمثل في الأجزاء المعدنية والليونة وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، لتحسن كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار.⁽¹⁾ فهي نتاج لعملية المزج والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال، من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تحدد من خلال مستويين الأول هو التكنولوجيا في حد ذاتها كمنتج له من الميزات ما يسهل للإنسان تعاملاته والثاني هو استخدامها في تبادل المعلومات والبيانات.

2. 3- الإسهامات النظرية في فهم ظاهرة التكنولوجيا:

2. 3. 1- التكنولوجيا والتنظيم دراسة "جوان ودورد: Joan Wood Ward"

تعتبر جوان ورد "Wood Ward" رائدة في دراسة أثر التكنولوجيا وتأثيرها على طبيعة الهيكل التنظيمي وعناصره ومنذ بداية الستينيات، حيث قامت بدراسة ميدانية لحوالي مائة مصنع في جنوب بريطانيا تراوحت في الحجم ما بين مصانع صغيرة توظف 250 عاملا إلى مصانع كبيرة توظف ما يزيد عن ألف عامل، وتمثلت العوامل المتصلة بالتنظيم والتي جمعت معلومات حولها: عدد المستويات الإدارية ونطاق الإشراف، والتكاليف الإدارية، ودرجة الالتزام بالرسمية والى جانب ذلك جمعت "وود ورد" معلومات مالية عن تلك المصانع مثل مستوى الربحية، حجم المبيعات، حصتها من السوق. وقد مكنها ذلك من تصنيف تلك المصانع من حيث فعاليتها أو نجاحها إلى ثلاث أقسام: جيدة جدا، متوسطة، ودون المتوسط. وقد صنفت وود ورد تلك الصناعات وحسب نظام الإنتاج

¹ محمد المغربي: أصالة المبادئ والاسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن 21، ط1، عمان، دار الفكر، 2007، ص 524.

المتبع فيها إلى ثلاث فئات هي⁽¹⁾

✓ مصانع ذات تكنولوجيا تتبع نظام إنتاج الوحدات أو المجموعات الصغيرة، وهي التي تنتج سلعة واحدة أو عددا محدودا من السلع "مثل صناعة الأدوات العلمية".

✓ مصانع تتبع تكنولوجيا تعتمد أسلوب تجميع مجموعات كبيرة وبكميات كبيرة مثل صناعة السيارات.

✓ مصانع تتبع تكنولوجيا أسلوب العمليات وبشكل أوتوماتيكي "الصناعات الكيماوية. وتتدرج الصناعات التي تمت دراستها في درجة تعقيدها ونطاق الإشراف فيها في ما بين كل تكنولوجيا وأخرى. إذ أن هناك ارتباطا بين نوع الصناعة وبين النمط التنظيم، كما أن هناك علاقة بين الفعالية التنظيمية ودرجة التوافق بين التكنولوجيا والهيكل التنظيمي، وبين حجم التكاليف الإدارية والتكنولوجيا المستعملة. فكلما تعقدت التكنولوجيا زادت نسبة التكاليف الإدارية للتكاليف الكلي. وكذلك فقد بينت تلك الدراسات أن كل نوع من التكنولوجيا يؤكد على وظيفة أساسية ويعتبرها أساس نجاحها.⁽²⁾

ففي الصناعات ذات التكنولوجيا البسيطة فإن النقطة الأساسية هي التطوير الذي يعتبر أساس النجاح. أما في الصناعة ذات تكنولوجيا الإنتاج الكبير فهي العمل على تخصيص التكاليف والتأكيد على أن النوعية هي أساس النجاح. أما في الصناعات التي تعتمد أسلوب العمليات الأوتوماتيكية فإن أساس النجاح هو القدرة على التسويق، نظرا لتدفق الإنتاج باستمرار. وقد شكلت هذه النتائج بداية التحول من نظريات المبادئ الإدارية إلى النظريات الموقفية. حيث لم يعد ممكنا التأكيد على أن نظرية بعينها هي الأنسب دون ربط ذلك بالموقف سواء كان ذلك الموقف بيئة العمل، أو التكنولوجيا أو حجم المنظمة أو طبيعة العاملين وطبيعة فلسفة الإدارة.⁽³⁾

¹ محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص 207.

² المرجع نفسه، ص 208.

³ المرجع نفسه، ص 209.

وقد استنتجت الباحثة جون وادوارد من دراستها التي استمرت من عام 1953 إلى عام 1958 أن درجة التعقيد التقني "منخفض-مرتفع" تأثيراً على نوع الهيكل وخصائصه. فهي اهتمت ببحث قوة الملائمة بين درجة التعقيد التقني في أنماط نظم الإنتاج وبين خصائص الهيكل وأنماطه وانعكاس تلك الملاءمة على فاعلية المنظمة. حيث أن زيادة مستوى التلاؤم يقود ضمناً إلى ارتفاع مستوى فاعلية المنظمة.⁽¹⁾

2.3.2- أنماط التكنولوجيا دراسة "جيمس ثومبسون: 1967"

ركز ثومبسون في دراسته على درجة الاعتمادية ما بين مهام المنظمة المختلفة ترتبط هذه بنط التكنولوجيا التي تستخدمها المنظمة ودرجة تعقيدها، لقد استطاع ثومبسون أن يميز بين ثلاث أنماط من التكنولوجيا⁽²⁾:

✓ **التكنولوجيا المتسلسلة:** تتميز هذه التكنولوجيا بأن عمليات الإنتاج تمر بخطوات متتابعة ومرتبطة ببعضها البعض، حيث لا يمكن الانتقال إلى مرحلة قبل إتمام المرحلة السابقة لها كما هو شأن العمل في المصانع وعلى خطوط الإنتاج. أي أن هذا النوع من التكنولوجيا يتصف أنه يمر بمراحل وعمليات وأنشطة مختصة بالمدخلات، تحولها إلى مخرجات لابد وأن تتجزأ بشكل سلسلة طويلة مترابطة، ويستخدم هذا النمط في المنظمات الصناعية ذات الخطوط الإنتاجية.

ويرى ثومبسون إن المشكلة الرئيسية والغموض الذي تعاني منه المؤسسات التي تعتمد التكنولوجيا "المتسلسلة والمترابطة" يقع في جانب المدخلات والمخرجات حيث لا تضمن المؤسسات وصول المدخلات بالكميات والأوقات المناسبة مما يعيق عملية الإنتاج. هذا من جانب، أما المشكلة الأخرى فهي عدم ضمان تصريف المخرجات أو المنتجات النهائية بسبب ظروف التنافس الشديد مما قد يعيق العمل ويؤثر سلباً على

¹ نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، نظرية المنظمة "مدخل التصميم"، دار اليازوري، 2016، عمان، ص 148.

² المرجع نفسه، ص 149.

الربحية بل ويهدد مصير التنظيم وقدرته على البقاء. أما عن الاستراتيجيات التي تتناسب وهذه الظروف⁽¹⁾.

✓ **التكنولوجيا الوسيطة:** يتركز دور التكنولوجيا الوسيطة في التوفيق بين جانب المدخلات وجانب المخرجات، وتتمثل المشكلة الرئيسية بالنسبة لها بالغموض وعدم التيقن وفي الاعتمادية الكبيرة على العملاء في جانب المدخلات والمخرجات، والمخاطر التي تنتج عن نقص في جانب الطلب على الخدمة أو السلعة من أحد الطرفين. ولعل أحد الأمثلة على هذا النوع من التكنولوجيا في القطاع الخاص هو عمل البنوك الذي يقوم على الوساطة بين المودعين من جانب "المدخلات" والمقترضين من جانب آخر. وأن لا تكون العمليات في أي الجانبين مقتصرة على عدد محدود من العملاء، وذلك لأن محدودية العملاء تزيد اعتمادية البنك وتزيد من المخاطر في حال انسحاب العميل أو المودع، أو في حالة إفلاس المقترضين.⁽²⁾ إذن فهذا النوع من التكنولوجيا يتصف بكونه مراحل من العمليات والأنشطة المختصة بالمدخلات، والتحويل والمخرجات تؤدي بصورة مستقلة أحدها عن الأخرى، ويستخدم هذا النمط من التكنولوجيا في المؤسسات المصرفية والبريد على سبيل المثال⁽³⁾.

✓ **التكنولوجيا المكثفة:** يتركز اهتمام المؤسسات التي تستعمل هذه التكنولوجيا المكثفة على فعالية الأداء من حيث سرعة تقديم الخدمة وتحسين نوعيتها أكثر من الاهتمام بالربحية والكفاية "تقليل النفقات". وهو أمر ينطبق بدرجة كبيرة على القطاع الحكومي الذي لا يهدف أساساً لتحقيق الربح. ولهذا فالمنظمات بحاجة إلى استراتيجيات تضمن التجاوب السريع وقدرة الحركة للتعامل مع الظروف وفي الوقت المناسب تماماً، ويمكن اعتبار المستشفيات، ومراكز الأبحاث، ودور الخبرة الاستشارية أمثلة على

¹ المرجع نفسه، ص 207.

² المرجع نفسه، ص 208.

³ المرجع نفسه، ص 149.

المؤسسات التي تتناسب معها هذه التكنولوجيا. ففي غرفة الطوارئ في المستشفى يقتضي الأمر أن تكون مزودة بمختلف الكفاءات والمعدات دائما حتى وإن لم يكن مؤكدا أنها ستستعمل جميعا في وقت واحد، لأن طبيعة العمل لا تسمح بالمخاطرة، بوجود نقص في أي جانب حتى ولو كانت التكاليف ستكون كبيرة. فالمشكلة الرئيسية التي تواجهها مثل هذه المنظمات هي عدم التأكد من نوعية الحالة التي ستأتيها في وقت ما، مما يعني ضرورة جاهزيتها على الدوام.⁽¹⁾

إن هذه التكنولوجيا تتصف بكون مراحل العمليات والأنشطة المختصة بالمدخلات، والتحويل والمخرجات غير مستقلة لا تنفصل متداخلة تبادلية.

فهذه التكنولوجيا تعمل في ظل الاعتمادية المتبادلة بدرجة عالية بين الوحدات، حيث تتضمن أساليب متنوعة للتحويل. ويتأثر اختيار الأساليب بالتغذية العكسية من الشيء المحول نفسه أي الكيفية التي يستجيب بها الشيء إلى تطبيق الأساليب المختلفة. ويعتبر الاعتماد والمعلومات المتبادلة مهمة لأن كل مهمة تعتبر مميزة وفريدة. ومن أمثلتها التكنولوجيا المطبقة في حال فريق بحث ذوي مهارات وتخصصات مختلفة، وخير ما يشير على ذلك حسب رأي THOMSON المستشفيات العامة والجامعات والمختبرات وعلى هذا كلما أصبحت التكنولوجيا أكثر اعتمادا على بعضها البعض، كلما زادت مشكلات التنسيق والاتصال و اتخاذ القرارات⁽²⁾.

¹ محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص 208.209.

² عبد الحميد أحمد دياب، العلاقة بين تصميم الوظيفة وشكل الهيكل التنظيمي، مجلة الاقتصاد والإدارة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المجلد 10، العدد 02، 2001، ص 101.

2. 3.3- التكنولوجيا والاعتراب دراسة دراسة "بلونر Blauner":

توصلت الدراسة الى ان العامل التكنولوجي هو الذي يعطي لأي صناعة طابعها المميز ولهذا اختار أربعة نماذج صناعية والتي كانت موضوع المقارنة وهي الطباعة المنتوجات السيارات الصناعات الكيماوية وتعتبر دراسته من اهم البحوث الاكاديمية في علم اجتماع الصناعي، كونها اسهمت في فهم طبيعة الاعتراب في العمل، واتخذ المنهج المقارن الاسلوب العلمي الذي اتبعه في تحليل ابعاد الاعتراب:

- ✓ اللاسلطة: انعدام القدرة أي عدم القدرة على التحكم في عملية العمل.
- ✓ اللامعنى: عدم القدرة على فهم معنى السلوك والحوادث في العمل وعلاقته بعملية الانتاج.
- ✓ اللامعيارى: افتقار المعايير في هذه الحالة يفتقد الشخص الى كل المعايير الاجتماعية ويتخذ اساليب المعيارية لتحقيق اهدافه.
- ✓ الانعزال: هو عدم القدرة في المجتمعات المحلية الصناعية.
- ✓ الاعتراب الذاتى: وهو اخفاق الشخص في أن يصبح مندمجا في نشاط العمل باعتباره اسلوبا للتعبير عن الذات.

وتوصل Blauner إلى أن نسبة الاعتراب تكون منخفضة في الصناعات الحرفية كالطباعة أين يكون فيها المنتج غير مقنن ولا يتطلب مهارة الحرفيين، وعكس ذلك في الصناعات التي تعتمد على الآلات اعتمادا مطلقا. كصناعة النسيج والتي تظهر فيها درجة عالية من التقنية، وفي هذا النموذج تبدو صورة واضحة لظاهرة الاعتراب وتزداد هذه الظاهرة في صناعات تجميع القطع الصناعية مثل صناعة السيارات التي تقوم على أساس تقنيات دقيقة جدا للعمل أين يعم الملل والروتين لدى العامل وهذا يؤدي حسب Blauner الى الانعزال الاجتماعى.

أما الصناعات العملية كالصناعات الكيماوية والتي تمثل أعلى درجة للآلية والتي ينعدم فيها المنتج الموحد في عملية مستمرة فإن نسبة الاعتراب تنخفض كما في الصناعات

الحرفية وهذا يعني أنه كلما زادت التكنولوجيا تعقدا كلما زادت نسبة الاغتراب ولكنه يستثني الصناعات الكيماوية التي تمثل أعلى درجة الآلية فالاغتراب له آثار سلبية عميقة على مستوى سلوك المورد البشري تنتج عادة عن المستوى الذي تصل إليه المؤسسة من التخصص والتقسيم العمل حسب نظرية Durkheim أو عن مستوى تعقد وسائل الإنتاج التكنولوجية المستخدمة على حسب ما ذهب إليه ماركس.⁽¹⁾

¹ سعيدة أعراب، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2006/2005، ص 81-82.

3. الاتصال الداخلي

إن تطور المؤسسة ونموها مرتبط بتطوير اتصالاتها بعملائها وأفرادها، فالمعلومات المتبادلة هي دائما معطيات توجه قراراتها ونشاطها، وكذلك هي تحدد سير العمل في المؤسسة إذن فتبادل المعلومات والمعطيات وفق آليات اتصالية حديثة من شأنه أن يسهل ويقوي الفعالية داخل المؤسسة، وقد يكون بمثابة المنبه الذي يعلن عن إمكانية حدوث أي خلل وظيفي⁽¹⁾ الاتصال الداخلي إذن هو من بين كافة الاتصالات في المؤسسة "إعلامية، مالية..." هو الذي يهتم بالمساهمة أو المشاركة في تكوين لغة واحدة، ووضع الأفراد على علاقة فيما بينهم، وينشر المعلومات الملائمة لهم لتسهيل وتشجيع تبادلها في نفس الوقت.

ونستطيع أن نصنف هذا النوع من الاتصال بأنه أساس للنظام الاجتماعي وعامل هام في العلاقات المهنية داخل المؤسسة، حيث أنه يستخدم كآلية للربط بين الأفراد بهدف نشر وتبادل المعلومات والأفكار، لذلك ليس من الغريب أن توصف المؤسسة بأنها "وحدة إعلامية لكونها تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف المستويات"⁽²⁾، ويعرف Ramon Basagan الاتصال الداخلي بأنه "عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز الى آخر في المؤسسة، بغرض التغيير أو التعديل في سلوك أو اتجاه معينين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غي مباشرة تشمل الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيده"⁽³⁾

1 جان مارك لوغان، إدارة الموارد البشرية، ت: نبيل حداد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ط1، بيروت، 2008، ص147.

2 مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة، بيروت، ط2، 1992، ص19.

3 Ramon Basagana , éléments de psychologie social, Paris: office des publication universitaires, 1980, P 25

إن الاتصال الداخلي هو عملية لتبادل المعلومات بغرض تحقيق هدف واضح ومحدد هو التأثير على السلوكيات والاتجاهات سواء كان ذلك بطريقة رسمية أو غير رسمية، وفق تخطيط مسبق ومضبوط.

ومن جهة أخرى الاتصال الداخلي كذلك هو "مجموعة المبادئ الخاصة بالعمل وتنفيذه من أجل حث الكل على علاقات أحسن للوصول إلى عمل مشترك وجماعي، وتتجاوز فكرة الاتصال داخل المؤسسة اختزالها في المعلومة إلى أنها وسيلة للتعريف بالهدف والقرارات وتوضيحها لجميع العاملين، وتوزيع العمل وحل مشكلاته⁽¹⁾.

ويعرفه Philippe Détrie بأنه "علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهياكل المنظمة، وطرق وأنماط العمل (نظم المعلومات، المبادلات) والمعنى الدقيق هو التعريف بالممثلين وقدراتهم"⁽²⁾ في هذا التعريف نجد نوعاً من الإحاطة بأهم عناصر الاتصال الداخلي التي تشمل كامل المنظمة ليس على مستوى المعلومة وحسب وإنما على هياكلها وأفرادها وأنماط العمل فيها، ملخصاً في ذلك الجانب العلائقي بين الأفراد الذي تفرضه إما القوانين وإما الأعراف وبالتالي هنا محاولة لمحاكاة الجانب الإنساني الذي لا تستقيم معه آلية الضبط وإن كانت تملئ عليه كقوانين وقواعد.

نخلص من ذلك إلى أن النشاطات التي يصممها ويخططها أو ينسقها الاتصال محددة من خلال معرفة مزدوجة:

- بالأفراد والمجموعات وأوضاع العمل من جهة.
- بالأحداث الهامة للأهداف وذات المغزى وبمشاريع المؤسسة من جهة أخرى.

وبالتالي فإن الاتصال الداخلي ليس بالضرورة عمل إدارة الموارد البشرية، إنما فيه إمكانية أن يعهد به أو يفوض إلى إدارة مستقلة "إدارة الاتصال" المرتبطة مباشرة بالإدارة

1 مصطفى حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

² Philippe Détrie, Catherine Broeyez, **la communication interne au service de management**, 2ème édition, édition liaisons ,Paris, 2001, p.42

العامة، كذلك لابد من إلزامية التناسق بين مختلف أشكال الاتصال، وتحديدًا الداخلي والخارجي، ومفهوم تصميم الاتصال الحرفي والمهني، هو محاولة لمؤلفة جميع الاتصالات داخل المؤسسة من خلال مقارنة شاملة، تظهر وتثبت هذه المؤسسة لكافة جمهورها، كما أن احترام هوية المؤسسة "استمرارية تعزيز وتطور" هو الأساس في هذه العملية.

يعرفه أحمد ماهر بأنه ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها و يهتم بسير المعلومات و الحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف⁽¹⁾ فهو ذلك الهيكل الذي يحدد السلطات و المسؤوليات و تقييم العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة سواء كان على مستوى رسمي أو غير رسمي

أنه العامل الذي يهدف إلى تحريك العمال وتشغيلهم وهو الذي يخدم العلاقة الجيدة بين الإدارة والقوة العاملة الحية للمؤسسة يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين أعضائها ، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري⁽²⁾

عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين⁽³⁾، ومن خلال هذا التعريف نجد الامتداد الانساني الاجتماعي لتكنولوجيا الاتصال والذي من شأنه أن يعمل على تقوية العلاقات بين الافراد.

1 أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 20، ص19.

2 منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001، ص22.

3 إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاي، عمان، 1993، ص163.

"مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت"⁽¹⁾، في هذا التعريف تأكيد لملازمة الوسيلة وكذا تنظيمها وفق المتطلبات، التي تفرضها المؤسسة، وعليه يكون انتقال المعلومة بطريقة سلسلة سبيلا الى الوصول لتحقيق قرارات سليمة، تتعكس ايجابا على المؤسسة.

يجمل Jacques Igalens الاهتمام بالاتصال الداخلي في ثلاث تطورات هي:

- تنامي حجم المؤسسات.
- زيادة التخصص في الموارد البشرية.
- الحاجة إلى اللامركزية في الأنشطة والقرارات⁽²⁾.

3. 1- أهداف الاتصال الداخلي:

الهدف العام للاتصال الداخلي هو التسيير المثالي لازدواجية العرض والطلب للمعلومات في المؤسسة، لابد أن يؤخذ بعين الاعتبار في هذه الحالة سمات الطلب على المعلومة مثل قابلية تطور وتغير المعلومة مع مرور الوقت، أما عرض المعلومة يجب أن يكون منظم ومتناسب مع الاحترافية وهذا من جانب الفرد في المؤسسة "الاستماع والحوار" ومن جانب المسير الذي يعمل على خلق وتنشيط شبكة الاتصال وهذا ببناء مخطط عام للاتصال، ويمكن ذكر أهم أهداف الاتصال الداخلي في العناصر التالية:⁽³⁾

- الاتصال الداخلي في خدمة مشروع المؤسسة: يرافق الاتصال الداخلي المشروع الاجتماعي-الاقتصادي للمؤسسة الذي يمثل الأهداف المرتبطة بالتوجهات الإستراتيجية والالتزامات المالية لها.

1 فؤاد شريف، نظام الاتصال وعملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة العليا، ط 2، القاهرة، 1967، ص 89.

² أحمد دروم، بلفاسم العسالي، أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 1، العدد 1، الصفحة 189-198.

3 حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، عدد 16، 2016، ص 143.

- الاتصال الداخلي كمرافق ومستشار لعملية التسيير: الجمع بين الاتصال والتسيير ينتج عنه ممارسات يومية لعلاقات منتظمة على مختلف المستويات الهرمية بين الأفراد وفرق العمل.

- الاتصال المترابط والموحد: يهدف الاتصال الداخلي إلى توحيد لغة الاتصال وثقافة المؤسسة، والعمل على تفعيل حركة وتقل المعلومات ودعمها داخل المؤسسة، فالالاتصال الداخلي يشارك في بناء صورة موحدة عن المؤسسة، فهو إذن يسهم في تنسيق الاتصال بين القرارات والأفعال وأجزاء المؤسسة وبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبدون الاتصال لا يمكن التنسيق، يضاف إلى ذلك المشاركة في المعلومات فالالاتصال يساعد على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف المنظمة، فيصبح اتخاذ القرارات ذو أهمية كبرى، فاتخاذ قرار معين سيحتاج الأفراد فيه إلى معلومة معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم النتائج.

3. 2- أساليب الاتصال الداخلي وتأثيرها على المؤسسة:

لكي تتم العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل داخل المؤسسة. لابد من استعمال أساليب يمكن عن طريقها نقل المعلومات. إذ تنقسم هذه الأساليب إلى ثلاثة أنواع: الاتصال الكتابي، الاتصال الشفوي، الاتصال غير اللفظي.⁽¹⁾

3. 1.2- الاتصال الكتابي: يتم الاتصال الكتابي، عن طريق الكلمات المكتوبة، التي يصدرها المرسل إلى المستقبل، ويعتبر هذا الأسلوب، من أهم الأساليب الاتصالية في المؤسسة ولكي يتحقق يجب أن تتسم الكلمات المكتوبة بالبساطة، والوضوح والدقة. كما يتم من خلال عدة وسائل منها: الرسائل الداخلية المذكرات التقارير القرار المناشير والإعلانات. وتكون أيضا على شكل مجلة المؤسسة، صندوق الاقتراحات.

¹ الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، عدد 2، 2014، ص

يتميز الأسلوب الكتابي بأنه يمكن من الرجوع إلى الكلمات المكتوبة كلما دعت الحاجة إلى ذلك، كما يحمي المعلومات من التحريف والتشويه. في نفس الوقت نجد أن لهذا الأسلوب بعض النقص، من بينها أنه يحرم المرسل من ميزة معرفة أثر رسالته على وجه المستقبل. وبالتالي معرفة مدى تقبله لها في الحين، كما أنه لا يسعف في الظروف الاستثنائية، التي تقتضي السرعة في إبلاغ المستقبل.

3. 2. 2- الاتصال اللفظي "الشفوي": كما يمكن كذلك أن تتم العملية الاتصالية في المؤسسة من خلال الأسلوب اللفظي أو الشفوي، أي عن طريق الكلمات المنطوقة، وهذا الأسلوب يتميز عن الأسلوب الكتابي، بأنه أكثر سهولة وأكثر استخداماً، خاصة في المواضيع التي تحتاج إلى شرح وتفسير. حيث يمكن الإجابة عن التساؤلات المطروحة بوضوح وفي الحال.⁽¹⁾

3. 2. 3- الاتصال غير اللفظي: إلى جانب النوعين السابقين، نجد كذلك الأسلوب غير اللفظي ويتميز هذا الأسلوب بتأثيره السريع، وقدرته في نقل المعلومات، والحالة الانفعالية، كما يصعب التحكم فيه لأنه غالباً ما يتم بتلقائية. من أهم السلوكيات غير اللفظية نجد حركات الجسم، تقاسيم الوجه، التمرکز عند التحدث مع الآخر المستقبل، بالإضافة إلى التقارب، الذي يمثل المسافة التي تفصل بين المرسل والمستقبل. من أهم الوسائل غير اللفظية التي يمكن أن جدها في المؤسسة الفيديو أو الاتصال التصويري، الذي يتم عن طريق استخدام الصور والرسومات لنقل المضمون الاتصالي.⁽²⁾

¹ المرجع نفسه، ص 74.

² المرجع نفسه، ص 75.

الجدول التالي يبين الاتصالات داخل المؤسسة، وهدفها داخل التنظيم:

جدول رقم (01): الاتصالات داخل المؤسسة

نوع الاتصال	حركته	وظيفته
اتصال نازل	يمثل المعلومة الأكثر استعمالاً وتطبيقاً والتي تنزل من المستويات الإدارية العليا إلى الهياكل القاعدية للتنظيم	إدارة كلاسيكية للتسيير، تستعمل هذه الأنماط من الاتصال خاصة للتكوين، الإعلام وتسيير المستخدمين.
اتصال صاعد	يأخذ الجهة المعاكسة للأول بمعنى انه يصعد من أسفل إلى أعلى الهرم التنظيمي	حديث العهد والتأسيس له، صعب التطبيق، هذا النوع مأخوذ به لدى العديد من المؤسسات نظراً لأنه يسمح بمعرفة متطلبات وانشغالات العمال و هو محفز لمناخ اجتماعي للعمل لتحسين الأداء
اتصال أفقي	لا توجد قناة ثابتة وإنما هو تبادل للمعلومات بين مسؤولين متشابهين، سواء كانت أقساماً أو مصالح معينة.	يسمح بالإعلام في نفس المستوى لجميع المستخدمين والتأسيس لروح العمل أو المنزل الواحد وبطريقة غير مباشرة الربط أكثر بين إجراءات الإنتاج.

المصدر: محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، 2010/2009، ص 134.

3. 3- صعوبات الاتصال الداخلي: ويمكن أن تصنف إلى معوقات:

3. 3. 1- المعوقات التنظيمية:

- تعدد المستويات التنظيمية: ويقصد بها تلك المدة الزمنية الطويلة التي قد تستغرقها مرور المعلومات بسبب السلسلة الطويلة من المستويات الإدارية وقد يؤدي هذا كذلك إلى التأثير على مضمون الرسالة⁽¹⁾

¹ مصطفى حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 158.

- معوقات ناشئة عن حالة التنظيم الرسمي: هذا الشكل من التنظيم قد يفضي إلى خلل في انسياب الاتصالات وحسن توزيعها، فيكون نوع من الغموض وعدم تحديد وحدة السلطة الأمر ونطاق الإشراف، إضافة إلى عدم إعطاء الإدارة الأهمية الكافية للتقيد بالتنظيم ومراقبة فعاليته، فيصعب على العمال معرفة إلى من يلجئون لتلقي وإرسال المعلومات والأفكار إضافة إلى:

عدم كفاية المعلومات.

الإفراط في الاتصال.

التنظيم البيروقراطي.

3.3.2- المعوقات الشخصية:

- تباين الإدراك: إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية والبيئية مما يؤدي إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء.
- الإدراك الانتقائي: يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب مع معتقداته وأفكاره وآرائه، والعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأفكار.
- قصور مهارة الاتصال: حيث يتطلب الاتصال الفعال توافر مهارات معينة لدى كل من المرسل والمستقبل مثل مهارة الإصغاء، التحدث بطلاقة...
- الصعوبات النفسية: كميل الموظفين إلى العزلة والانغلاق على أنفسهم لشعورهم بالفوارق الإدارية بينهم وبين الإطارات العليا للمنظمة.
- احتكار المعلومات: ويتمثل في حبس بعض العاملين للمعلومات وعدم الإدلاء بها للزملاء حتى يظهروا أمامهم بمظهر الخبير.
- سوء العلاقة بين الأفراد: والذي له أثر هام على سير عملية الاتصال وفعاليتها حيث قد تكون المعلومات المتبادلة محرقة أو ناقصة أو لا تتناسب بسرعة.⁽¹⁾

¹ فريدة عجاله، الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2012، ص 74.75.

4. قيم العمل الجديدة

4. 1- عولمة العمل

يرى بعض المنظرين أن العولمة كانت سببا في عولمة العمل وقد تجسد ذلك من خلال توليد وإنشاء سوق كوني وعولمة التجارة، من خلال التنقل الحر للسلع ورؤوس الأموال، وتعتبر الشركات المتعددة الجنسيات احد أهم آلياتها لتدعيم ذلك. هذا الأمر كان سببا في تولد صور جديدة للعمل، انسحب عليها كذلك قيم جديدة للعمل.

هذه الفكرة يؤكدها المنظور الماركسي الجديد حيث يرى جيوفاني أريجي أن الرأسمالية شهدت أثناء العشرين عاما التالية لنصف القرن -السابق- عصرا ذهبيا جديدا، وكان العامل الأساسي في هذا التحول هو أن العلاقات فيما بين الدول اتخذت طابعا سلميا، مع إعادة بناء السوق عالمي تحت الهيمنة الأمريكية، حيث أدركت الطبقات الحاكمة الأمريكية استحالة العودة آلة نظام برجوازي خالص من النوع الذي عرف في القرن التاسع عشر، كذلك يستحيل بناء نظام عالمي جديد ينهض على القوة الاجتماعية للبرجوازية وحدها، وبهذا ظهر سوق عالمي جديد ينهض على قوة استقلالية تتمثل في شركات التضامن الكبرى والوكالات الإدارية وغيرهم، وجرى توسيع لهذا السوق عبر الحدود القومية، وغير ذلك شكل العمل.

وتعد الشركات المتعددة الجنسيات من بين أهم النماذج التي أسهمت في تغيير الصور التقليدية للعمل والمفاهيم المرتبطة به، حيث أن الضخامة في حجم رؤوس الأموال، دون اعتداد برقم العمالة، فهذه الشركات ولدت في أجواء الثورة التكنولوجية، ناهيك عن استقطابها للكفاءات البارزة من مؤسسات أخرى، وعلى هذا غيرت من المفهوم التقليدي للعمل في ظل العولمة وآلياتها، حيث تجد الشركة الواحدة تجمع في

نشاطها بين انتاج سلع وتقديم خدمات متنوعة من اجل فرض المزيد من الهيمنة.(1)

4. 2- مجتمع المعلومات

ارتبط هذا المفهوم بدانييل بيل بعد ما نشره في كتابه ظهور مجتمع ما بعد الصناعة، ففي هذا المجتمع حلت المعرفة محل الثروة كمحور أساسي للاهتمام الإنساني، وأصبحت هي مصدر أساسي للقوة والدينامية الاجتماعية.

لذلك كان حدوث ثورة معرفية نتيجة لظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وكذا توفر الحواسيب في مكان العمل، مما دفع البعض الى تسمية هذا العصر - كما يسميه رفكين rifikin - عصر ما بعد السوق وهو مجتمع معلوماتي جديد، يمثل قطاعا ثالثا جديدا وشكلا جديدا من سوق العمل يتم عبر المجتمعات من خلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، كما أطلق فرانك كليش على هذا العصر عصر الأنفوميديا واعتبر الحوسبة والاتصالات الالكترونية هي محرك الاقتصاد العالمي الجديد، حيث تتشكل على ضوئها التكتلات التجارية العظمى وعالم الثروة الجديدة، وتغير التكنولوجيا شكل العمل وعملياته وطرق التسويق وإدارة الأعمال، ومكان العمل، وبهذا تتشكل في هذا العصر صور جديدة من العمل.

ويشير جيندز إلى أننا نتحرك صوب حقبة لا تسيطر عليها الصناعات التحويلية - كما كان في الماضي - وإنما تسيطر عليها تكنولوجيا المعلومات، إذ يلعب العلم في الإنتاج الحديث دورا مهما، حيث استخدم الحاسبات الآلية والتقنيات متناهية الصغر، وسيكون لهذا آثار عميقة على النظام الاجتماعي القائم، حيث أن المجتمع ما بعد الصناعي يؤدي إلى ظهور طبقة حاكمة جديدة تعتمد على التحكم في المعلومات وليس على نصيبها من الملكية.

¹ محمد محمود الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 203-206.

وقد عرف فيركلوف الرأسمالية المعرفية بأنها شكل من أشكال الرأسمالية الجديدة، التي تهيمن على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. وهي تعيد هيكلة العمل من خلال نشر التكنولوجيا في مكان العمل، كذلك من خلال الإنتاج المعرفي والبرمجيات وغير ذلك. وبذلك يتولد مفهوم جديد للعمل لا يتقيد بمكان العمل. كما تتشكل أساليب جديدة لتنظيم العمل وعملياته، وبالتالي قيم جديدة وحديثة للعمل⁽¹⁾.

4. 3- المداخل المعاصرة في فهم قيم العمل الجديدة

تلخص هذه المداخل وفق اتجاهين مختلفين هما

4. 1.3- الاتجاه الأول:

يذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى القول بأن التقارب والالتقاء بين القيم نتيجة عملية التحديث سيكون على حساب القيم التقليدية التي ستأخذ في الانهيار، ومن ثم تحل قيم الحداثة بديلا عنها، كذلك يرتبط هذا الاتجاه برؤى التبعية ونظرياتها والاتجاهات التي ترى حتمية أن يرتبط هذا الاتجاه برؤى التبعية ونظرياتها والاتجاهات التي أرى حتمية أن يرتبط تحديث المجتمعات النامية بإتباع النموذج الغربي في التحديث وضرورة التخلي عن القيم التقليدية، ويدعم أصحاب هذا الاتجاه رؤيتهم هذه بالموشرات الإحصائية والأساليب والتخطيط التنموي الذي تنتهجه الدول النامية في مجال التعليم والصحة والإسكان وحقوق الإنسان، كموشرات تدعم النموذج التحديثي الغربي من جانب هذه الدول.

كذلك خلال فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية ظهر الطور السوسيولوجي الثاني من فكر الحداثة الذي زعم أن التخلف يعتبر نتيجة مباشرة للسمات الداخلية للمجتمع المتمثلة في الاقتصاد التقليدي، والسمات الثقافية التقليدية، والمؤسسات المجتمعية التقليدية. لهذا فان نظريات التخلف كما يشير ليرنر lerner وفاينر weiner تزعم ان

¹ المرجع نفسه، ص 207.

القيم التقليدية سوف تضعف قوتها، وسوف تستبدل بها قيم حديثة تمكن المجتمعات المتخلفة من انتهاج مسار التنمية الرأسمالية، كما تزعم ان العوامل السببية وراء تحقيق هذا تكمن في ان تقوم الدول الحديثة المتقدمة بتقديم المساعدات الاقتصادية والثقافية والعسكرية للدول المتخلفة حتى تتجه نحو مسار الرأسمالية الغربية.

ينتقد فريق من العلماء هذا الاتجاه لإغفاله قضية عدم التوازن بين المجتمعين المتقدم والنامي، وهنا تبرر مقولات نظرية الأنساق العالمية عند والرشتاين، لتعطي صورة للأرض أشبه بالمجتمع العام الذي يشتمل على مشاكل كونية، في مقدمتها الاستغلال والسيطرة وفرض الهيمنة وسط علاقات تتصف بعدم التوازن. ولعل هذا ما جعل والرشتاين يعلن موت نظرية التحديث، لأنها أغفلت النزعات الاستعمارية والهيمنة السياسية والاقتصادية.

هذا فضلا عن الانهيار الأخلاقي والسياسي من جانب القوة المهيمنة التي تحاول فرض نموذجها التحديثي بالقوة والاحتلال.

من منظور تطبيقي يشتمل الاتجاه الأول على نقاط ضعف كثيرة، خاصة فيما يتعلق بتراجع تأثير القيم التقليدية أو إحلالها بقيم التحديث. فإذا قلنا أن اليابان تمثل مجتمعا بدخل نمط ما بعد الحداثة ويحظى باقتصاد عالمي ممتاز، ورغم هذا لا يزال متمسكا بالقيم التقليدية بل تعتبر قوة مساندة في تحول هذا المجتمع إلى الحداثة ثم إلى ما بعد الحداثة. ونجحت القيادة السياسية اليابانية إلى حد كبير في توظيف منظومة القيم التقليدية لدى الجماهير في تقبله للتغير الاجتماعي صوب الحداثة، ومن ثم تمكنت اليابان من التوظيف الجيد للهوية الثقافية داخل المجتمع لخدمة عمليتي التحديث والتنمية.⁽¹⁾

¹ اعتماد محمد علام وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 67-68.

4. 3. 2- الاتجاه الثاني:

يذهب علماء هذا الاتجاه إلى أن القيم مستقلة نسبياً عن الظروف الاقتصادية، ومن ثم ستنزل القيم التقليدية موجودة ومؤثرة بشكل مستمر، مع استقلالها في الوقت ذاته عن التغيرات الثقافية النابعة من التنمية الاقتصادية.

يرتبط بهذا الاتجاه الجدل العلمي القائم بين علماء النزعة المحافظة الجديدة وأصحاب الفكر الليبرالي، إذ يرى إرفنج كريستول Irving Kristol أن النزعة المحافظة الجديدة رغم اعتبارها اقتصاد السوق المهيمن الآن ضرورة مهمة إلا أنه ليس كافياً كآلية أو كمدخل لإقامة مجتمع صالح. وأنه من الضروري الاهتمام بالدور الجوهري للأسرة، في ظل مناخ أخلاقي يحقق في النهاية صلاح المجتمع.

ومن ثم يدعو هذا الاتجاه إلى "أهمية التجديد الاجتماعي والأخلاقي معا" وتكاد تتفق الليبرالية الألمانية والأمريكية على أهمية الأسرة والدين معا في أحداث التجديد الاجتماعي والأخلاقي، باعتبارهما عمادين لا غنى عنهما لقيام مجتمع جدير بالاحترام. كما يدعم هذا الاتجاه الداعي للمحافظة على التقليدية آلان بلوم Allan Bloom في استخدامه لمصطلح "النسبية الأخلاقية"⁽¹⁾

4. 4- خصائص قيم العمل الجديدة

4. 4. 1- فرق العمل:

هي "جماعة من الأفراد لديهم مهارات تكمل بعضها بعضاً، ويتفاعلون معا لتحقيق هدف مشترك." أو هي "جماعة من الأفراد لديهم إلزام نحو غاية وأهداف مشتركة في الأداء، ولديهم منهجية يرون أنفسهم مسئولين بشكل جماعي عنها، وتعرف أيضاً بأنها "مجموعة من الأفراد يعملون بجهد مكثف لتحقيق هدف مشترك،

¹ المرجع نفسه، ص 69.

باستخدام التعاون الدؤوب والايجابي والمساءلة الفردية المتبادلة والمهارات المكملة لبعضها البعض".⁽¹⁾

4. 4. 2- الاهتمام الفائق بالموارد البشرية:

إذا كانت الإدارة هي عصب النجاح في كل مؤسسات المجتمعات المتقدمة، فإن التوظيف الأمثل للبشر هو الأداة التي تكون وراء نجاح أو فشل الإدارة. وقد تشعبت علوم الموارد البشرية وصارت تغطي مواضيعاً عديدة مثل اختيار العاملين والتدريب وتقييم الأداء والموارد البشرية والتنظيم واكتشاف القدرات القيادية وعشرات المجالات الفرعية لواحد من أهم مجالات الإدارة الحديثة وهو مجال الموارد البشرية.

وتقوم علوم الموارد البشرية الحديثة على ركائز أساسية مثل الإيمان بأن كل إنسان في العالم توجد مسافة واسعة بين أدائه الآني وقدراته غير المكتشفة، وأن من أهم مهام الإدارة اكتشاف تلك المسافة والعمل على تمتيتها عن طريق الموائمة بين الإنسان وأنسب المجالات له من جهة وعن طريق التدريب المستمر من جهة أخرى.⁽²⁾

4. 4. 3- التفويض:

تحاول كل قيم علوم الإدارة الحديثة أن توظف الإنسان كل إنسان بأفضل شكل متصور لذلك فإنها توجه اهتماماً كبيراً للتدريب ومحاولة اكتشاف القدرات الكامنة في كل إنسان والتحفيز وذلك إيماناً منها بأن الثراء الحقيقي هو في جعل كل إنسان قادراً على إخراج أفضل ما لديه من قدرات ومواهب وكذلك إيماناً بأن تلاقح الأفكار هو أمر بالغ الأثر للعمل والحياة وكل ذلك يهدمه بالكلية النموذج المركزي في الإدارة والذي عاشت معه عقوداً طويلة مؤسسات العمل في كثير من المجتمعات ويميل البعض لأن

¹ زكية ججيق، أثر فرق العمل ومرونة الاتصالات في اندماج العاملين: دراسة ميدانية في مؤسسة Géant

Electronics، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، المجلد 9، العدد 1، ص 59.

² طارق حجي، قيم التقدم "قيم العمل الحديثة"، مجلة مصر المدينة،

15.30، <http://www.civicegypt.org/?p=3846>، 19 مارس 2017.

تكون هذه المؤسسات قد استوردته بشكل ما من المؤسسات العسكرية. لذلك أصبح التفويض Delegation هو عصب من أهم أعصاب الإدارة العصرية الناجحة، فالتفويض هو الذي يعكس كل القيم التي ذكرت آنفا والتي تؤدي إلى تحول مجموعات العمل من جيوش من الأتباع إلى فرق من المؤمنين والإبداع يكون مع الثقافة الثانية ويتعذر مع الأولى وفي النظم الإدارية الحديثة حيث يقوم رؤساء العمل بتفويض سلطاتهم للآخرين يختلف دور رئيس العمل كلية إذ يصبح بمثابة "مايسترو" لا "عازف على كل الآلات". ويصل التفويض في المؤسسات العصرية إلى درجة يبدو معها رئيس العمل وكأن لا عمل له، وهو استنتاج خاطئ لأن له عمل هام هو قيادة التفكير الاستراتيجي وليس القيام بأعمال يستطيع الآخرون القيام بها وفي اغلب الأحوال بشكل أفضل⁽¹⁾.

4.4.4 - فاعلية الإدارة:

ما أكثر العبارات الصحيحة التي يكررها الناس دون أن يكونوا مدركين للمعنى والجوهر الحقيقيين لما يرددونه. و من أشهر هذه العبارات في واقعنا أن مشكلة المشكلات في حياتنا هي "الإدارة". فرغم أن ذلك صحيح بنسبة مائة في المائة إلا أن أبسط حوار تفصيلي مع معظم مردي هذه العبارة يوضح أن العبارة السليمة تعني في تفاصيلها أشياء أخرى عند مرديها والحقيقة أن العبارة كما أسلفت صائبة تماماً : فمشكلة المشكلات في حياتنا بوجه عام وفي حياتنا الاقتصادية بوجه خاص أن أساليب وتقنيات علوم الإدارة الحديثة وعلوم التسويق العصرية غائبة بشكل كبير: غائبة في الإدارات الحكومية ... وغائبة في القطاع العام ... وغائبة في القطاع الخاص ... وغائبة في كل المجالات الخدمية ولا شك عندي أن دول الكتلة الشرقية بقيادة الإتحاد السوفييتي ومن وراه فيلق أتباعه قد انهار في أواخر ثمانينات القرن العشرين بسبب

¹ المرجع نفسه.

محدد هو غياب الإدارة الفعالة في كل مرافق العالم الاشتراكي وبالتحديد في المؤسسات الاقتصادية التي أدى غياب الإدارة الفعالة فيها إلى حالة إفلاس أخذت المعبد بكل أركانه وعواميده وسقطت سقوطاً مدوياً منذ قرابة عشر سنوات وفي المقابل فإن العالم الغربي المتقدم ومعه تجارب آسيا المتألفة قد بلغت ما بلغت من آفاق التقدم والازدهار الاقتصادي وما نتج عن ذلك من وجود طبقة وسطى قوية وراسخة - لا شك أن مرجع ذلك إنما هو في المقام الأول لتوفر نظم إدارة وتسويق عصرية فعالة قادرة على خلق النجاح والثروة. و من الجدير بالذكر هنا أن الإدارة العصرية الفعالة ليست فقط قادرة على تحقيق التقدم والازدهار الاقتصادي وما ينتج عنهما من نتائج اجتماعية إيجابية وإنما هي أيضاً قادرة على التعامل مع الأزمات والكبوتات ، فبالإدارة فقط تجاوزت دول جنوب شرق آسيا كبوتها الاقتصادية في فترة زمنية قياسية ومن قبلها تجاوزت المكسيك أزمتها في وقت كان البعض لدينا يردد آيات التفاخر بأننا نسير بخطوات محسوبة على خلاف المكسيك ودول جنوب شرق آسيا - وقد أثبتت تجربة المكسيك ودول جنوب شرق آسيا أن الذي سار في طريق معينة بمنهج علمي واضح يستطيع إن تعرض للأزمات أن يعود ليسير في نفس الطريق لأنه وإن كان قد عاد للوراء بعض الشيء إلا أنه لم يفقد المنهج⁽¹⁾.

¹ المرجع نفسه.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تحديد أهم مظاهر التأثير الذي حملته إلينا العولمة، متمثلة في عناصر التكنولوجيا وتكنولوجيا الاتصالات، وكذا القيم التي تم إعادة إنتاجها بما يتوافق مع المتغيرين السابقين، لتسمى قيم العمل الجديدة، فأصبحت بذلك الصورة التأثيرية متكاملة العناصر، كيما تستطيع تغيير أو تجديد المنظومات القيمية لمؤسساتنا، التي مورس عليها هذا التأثير الحتمي،

الذي لم يدخر جهدا من خلال تطويع كل الإمكانيات المادية والثقافي القيمة من أجل يفرض الصورة الثقافية التي يدعي أنها تمثل أقصى ما توصلت إليه الإنسانية من تطور وتقدم، وهو في هذا لا يحسب حسابا لا لخصوصية قيمة أو اجتماعية كيف استقبلت هذه الثقافة؟ الوافدة وكيف تفاعلت معها؟ هو الجواب الذي نسعى إليه من خلال فصول قادمة.

محتويات الفصل الرابع

أولاً: القيمة

✓ أهمية القيم

✓ الاتجاهات المفسرة للقيم

ثانياً: القيم التنظيمية

✓ مراحل تطور القيم التنظيمية

✓ أثر القيم التنظيمية على

العاملين في المنظمات

تمهيد:

لقد نالت القيم التنظيمية في الفترات المتقدمة من الفكر التنظيمي أهمية كبرى خاصة في العلوم الإدارية وعلم نفس التنظيم، وعلم الاجتماع، إن ارتباطها بمنظمات الأعمال واتصالها المباشر بتحقيق أهداف هذه المنظمات جعل الدراسات تتصدى لموضوعها بالبحث والتمحيص، وإذا كانت في فترات سابقة تعبر عن الانضباط والامتثال للقواعد أو حتى عن طبيعة العلاقات السائدة داخل المنظمات، فقد أصبحت أخيرا تعبر عن ثقافة هذه الأخيرة، وجزء هاما منها. وليست القيم التنظيمية بمعزل عن القيم في إطارها العام، ولا يمكن لنا أن نتتبع طرق اكتساب القيم التنظيمية إلا من خلال العودة إلى أصولها الثقافية التي يعتبر المجتمع أ بمؤسساته أول المنتجين لها، لذلك سنحال استعراض أهم المفاهيم المرتبطة بالقيم تمهيد لتفصيل أكثر للقيم التنظيمية.

1. القيم:

استخدم اليونان القدامى هذا المصطلح "Arete" يشير إلى "الخصائص الصحيحة أو الواجبة للإنسان الفاضل، يقول بورتاغوراس في هذا الشأن الإنسان مقياس الأشياء كلها اذن من خلال هذه المقولة كأنه يخضع الإنسان للقيمة والحقيقة، وهو خروج ظاهر عن الفكرة الدينية كمرجعية أساسية لكل سلوك انساني، وغير بعيد عنه فقد حاول سقراط الوصول إلى فكرة تتسم بالشمولية وتحظى بقبول الناس، فهو يؤكد أن أي محاولة لتعريف القيمة، يجب أن تأخذ في عين الاعتبار المنفعة غير المنفصلة عن الإنسان بصورته الكلية، أي أنها لا تقتصر على الجسد المادي لهذا الأخير، وإذن الصورة الكلية هي تلميح ثم تصريح عن الرؤية الشمولية للإنسان بأسره، يخلص سقراط بهذا المعنى إلى أن القيمة حسية وروحية، والا كيف نفسر الخير على الأقل وهو قيمة روحية ظاهرة، وفي المجتمعات البدائية نجد هناك اتفاقا عاما في كل منها على بعض الصفات التي يجب أن تتوفر في الزعماء والقادة، والصفات والتي تجعل من الإنسان إنسانا صالحا أو سيئا، محترما أو قليل الأهمية"⁽¹⁾

ونجد كلمة القيم في اللغة الانجليزية "Ethiques" وتعني مجموعة قواعد السلوك أما في اللغة الفرنسية "Valeurs" التي من معانيها ما يعتبر حقا وجميلا وخيرا، هنا نجد أن القيم تحاكي بالفعل المحاور الأساسية للفلسفة، وحتى ذلك التصنيف الذي يرى أنها لا تعدو أن تكون سوى أحد هذه المحاور، فالخير في واقعه يعبر عن القيمة الاخلاقية للفرد والمجتمع، لكن نظرة وتأملا بسيطا سيضعنا في صورة أنه حتى الحق والخير والجمال لا بد أن ينطويا على قيم شتى، وإذن فالمعنى هنا وما يمليه على المتلقي ستجد فيه أن القيم تلامس كل معاني الحق والخير والجمال. أما في اللغة العربية فهي تدل على الشيء

¹ حسين عبد الحميد رشوان، الثقافة "دراسة في علم الاجتماع الثقافي"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص160.

الذي يكون ذا فائدة "القيم هي تلك المبادئ الخلقية التي تمتدح وتستحسن وتذم مخالفتها وتستهجن، وباختصار فهي تلك السجايا الكامنة في النفس وهي أيضا المظهر الخارجي لتلك السجايا"⁽¹⁾ لذلك نستطيع أن نفهم من هذا أن القيم هي من بين أهم المرتكزات التي تبنى عليها الأخلاق، التي تضبط التمثلات الكامنة في النفس الإنسانية والتي من خلالها يظهر الوجه الخارجي لها من خلال تعاملاتها وتفاعلاتها مع الآخرين.

وإذا ما أردنا أن نقف على التماثل الواقعي للقيم فلا بد لنا أن نمر عبر مفهوم الثقافة، يقول.... في كتابه نظرية الثقافة أن هذه الأخيرة يمكن أن تفسر وفق تناولين أو تعريفين أولهما ذلك المستند على القيم والتقاليد والأيدولوجيا بمعنى آخر ذلك الموروث الموجود على مستوى العقل الجمعي للأفراد، وثانيهما بأنها تشير إلى ذلك النمط الكلي لحياة شعب ما والعلاقات الشخصية بين أفرادها. إن التقسيم بهذه الطريقة يحيلنا إلى التمييز بين ثلاث مصطلحات هي "التحيزات الثقافية والعلاقات الاجتماعية وأنماط الحياة، وما يهنا هنا هو مصطلح التحيز الثقافي الذي يشير إلى القيم والمعتقدات المشتركة، إن لمفهوم القيم أهمية لجملة من العلوم "فالقيم الاجتماعية التي هي عناصر تركيبية مشتقة من التفاعل الاجتماعي تشكل المكونات الجوهرية للنظرية الاجتماعية وتعتبر دراستها من الأهداف الأساسية للبحث الاجتماعي"⁽²⁾ إن مسألة ارتباط القيم بالجانب النفسي للشخص لا يمكن أن يعتبر إلا في ظل الجانب الاجتماعي، فالتفاعل الاجتماعي وما يفرزه من منتجات هو الذي يحدد القيم، وهي بدورها تعيد إنتاج التفاعل الاجتماعي فالعملية هنا عملية اجتماعية نفسية تبادلية.

وبالتالي تعرف القيم بأنها "الصفات الشخصية التي يفضلها أو يرغب فيها الناس سواء بالنسبة للفرد، أو الجماعة الاجتماعية في ثقافة معينة"⁽³⁾ وليس من الغريب أن نجد

¹ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1979، ص 110.

² دينكن ميتشل، معجم علم الاجتماع، ت: إحسان محمد الحسن، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1981، ص 250.

³ حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص 160.

القيم تعرف في مجال ما اتفق عليه، أي على الرغم من أنها ذات بعد فلسفي نفسي إلا أنه لا يمكن تعريفها وفهمها إلا في الإطار الاجتماعي.

ويعرفه "باردي D.paradi 1870-1955" بأنها ناتج حكم تقديري أي أنها تؤكد القابل للرجوع في مقابل ما يرغب، وهي أكثر من ذلك البريق الذي يصحب العقل ويوجهه أثناء الوقت الذي يتم فيه، أنها فكرة بالمعنى الحقيقي، فكرة عملية من غير شك⁽¹⁾، لذلك فإن "نظام القيم لا يستطيع الإنسان بدونه أن يبلغ نموه"⁽²⁾، وفي هذا إشارة لعمق البعد الاجتماعي وتأثيره على نسق القيم للفرد، إن النمو الذي يحققه هذا الأخير لا يمكن أن يختزل إلى عملية بيولوجية بحتة، إنما هو عملية تطبيع شاملة تصبح فيها النظرة المادية لنمو الإنسان نظرة قاصرة، ولا يمكن لنا أن نتخيل مجتمعا خاليا من أية قاعدة سلوكية، لذلك فإن طبيعة الانتماء الجماعي تساعد الفرد على تكوين قيمه، ذلك أن عددا من قيم الفرد يمكن أن يرجع مصدرها إلى الجماعة التي ينتمي إليها، والتي يكون نحوها مشاعر ولاء عميقة، لذلك تعكس اتجاهاته وباستمرار قيم الجماعة و معتقداتها ومعاييرها، فكل فرد في المجتمع، هو عضو في عدد كبير من الجماعات.

إن "للقيم التي يؤمن بها المجتمع الإنساني دورا كبيرا في تنوع الثقافات وترجع بعض تلك القيم للأديان السماوية، ولذلك نجد فرقا كبيرا بين مستوى ثقافة المجتمعات الوثنية وثقافات المجتمعات المنتمية للأديان السماوية، ولا شك أن القيم الكبرى التي تتادي بها تلك الأديان، ومنها العمل والعلم والإخلاص والصدق والتعاون والكرامة وارتفاع مكانة المرأة تلعب دورا كبيرا في النمو وتنوع الثقافة"⁽³⁾

إن مفهوم القيم مهم بالنسبة لدارسي علم النفس الاجتماعي، لان القيم تعتبر من

¹ سناء خضر، الفلسفة الخلقية والعلم نظرة نقدية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 9، الإسكندرية، 2009، ص.55.

² أوليفيه روبول، فلسفة التربية، ترجمة: جهاد نعمان، منشورات عويدات، ط 2، باريس، 1982، ص.127.

³ عاطف وصفي، الثقافة والشخصية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر،، بيروت، 1981، ص.92.

المحددات الهامة للسلوك الاجتماعي، والقيم نتاج لاهتمامات ونشاط الفرد والجماعة وينظر البعض إلى القيم على أنها من خصائص النوع البشري، وأنها ليست مجرد اختراعات شخصية أو أنها تلتصق بجماعة معينة، إن القيم عبارة عن تنظيمات عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء، والمعاني وأوجه النشاط والقيم موضوع الاتجاهات، كما أنها تعبر عن دوافع الإنسان، وتمثل الأشياء التي توجه رغباتنا واتجاهاتنا نحوها، والقيمة مفهوم ضمني مجرد غالبا يعبر عن الفضل والامتياز، أو درجة الفضل الذي يرتبط بالأشخاص والانتماء أو المعاني وأوجه النشاط المختلفة⁽¹⁾.

أما في العلوم الاجتماعية تعرف القيم بأنها "الأفكار المجردة التي تحدد ما يعتبر مهما ومحبذا أو مرغوبا فيه في ثقافة ما، أما المعايير فهي قواعد السلوك التي يتعين على الأفراد انتهاجها إزاء ما يحيط بهم"⁽²⁾.

كما يشير مصطلح النسق القيمي إلى "منظومة متكاملة ومتفاعلة من القيم التي يتبناها الفرد، التي تتوزع إلى مجالات عديدة، بحيث يمثل كل مجال عنصرا متفاعلا مع بقية مجالات القيم الأخرى لتؤدي وظائف توجيهية وتقويمية"⁽³⁾، وبالتالي يعتبر النسق القيمي نسقا متكاملا، إضافة إلى أنه يمس مجموعة من الجوانب الاجتماعية والثقافية للأفراد، يعرفها بيري على أنها "أي شيء يمثل أهمية للذات الإنسانية وهذا معناه أن القيمة هي الاهتمام، وأن أي شيء إذا كان موضوع اهتمام، فإنه حتما يكتسب قيمة والناس دائما ينظرون إلى الأشياء على أنها طيبة أو سيئة، صحيحة أو زائفة، فضائل أو خطايا"⁽⁴⁾، والقيم هي "العناصر الثقافية التي تجعل الثقافات الأخرى عسيرة الفهم، أو بمعنى آخر هي

¹ محي الدين مختار، محاضرات علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص196.

² عبد العليم محمد، دور المتقف في عالم متغير، مجلة دراسات استراتيجية، مركز الدراسات والبحوث الاستراتيجية، دمشق، 2003، ص136.

³ محمود عقل، القيم السلوكية لدى طلبة المرحلتين المتوسطة والثانوية بدول الخليج العربي، الرياض، 2001، ص66.

⁴ كمال التابعي، الاتجاهات المعاصرة في دراسة القيم والتنمية، دار المعارف، القاهرة، 1985، ص 36.

موضوع الرغبة الإنسانية والتقدير⁽¹⁾ ويعرفها كل من آلبورت وفيرنون بأنها "اهتمامات واتجاهات معينة حيال أشياء، أو مواقف أو أشخاص"⁽²⁾.

1. 2- أهمية القيم

تتطوي القيم على أهمية كبرى سواء على السبيل الفردي المتعلق بالإنسان بحد ذاته أي ذلك الحيز الشخصي الذي من خلاله يستطيع الفرد أن ينظم سلوكياته، ويضبط طريقة تفاعله مع الآخرين وفق قيم اجتماعية، أو على السبيل الجماعي من خلال تحقيق نوع من التوافق والتكامل بين جميع الافراد، " فالقيم تؤدي وظيفة تنظيمية ترتب حاجيات وأولويات المجتمع بتخليصه من الفوضى التي يعيشها أفرادها"⁽³⁾ كذلك تتجسد من خلالها صورة الحياة الاجتماعية للفرد والمجتمع، على حد سواء لذلك فان أهمية القيم لا بد أن يعبر عنها من خلال منظور فردي ابتداء، تنعكس صورته في النتائج الاجتماعية لتمثلات مجموع الأفراد انتهاء.

1. 2. 1- أهمية القيم للفرد:

القيم جوهر الكينونة الإنسانية: إن القيم هي التي تشكل جوهر الإنسان وحقيقته لقد أكد "ماكس شيلر Max Schiler" على أن "مبدأ موضوعية القيم حيث أن الوعي بقيمة الأشياء هو بمثابة رد فعل إنساني"⁽⁴⁾، لذلك فان الدراسة الموضوعية للقيم التي توجه سلوك الفرد، هي بمثابة تصور صحيح وموضوعي، لماهية الفرد وماهية موجهاته نحو الآخرين فالاقتراب من وضع منهج صارم، يدرس قيم الإنسان هو بمثابة تجسيد لموضوعيته التي طالما يسعى الباحثون إلى تجسيدها، بما يسمح للوصول إلى حقائق

¹ عاطف غيث، غريب سيد احمد: علم الاجتماع العام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1978، ص162.

² محي الدين أحمد حسين، القيم الخاصة لدى المبدعين، دار المعارف، القاهرة، 1981، ص29.

³ ثريا التيجاني، القيمة من وجهة نظر العلوم الاجتماعية، في: حوليات جامعة الجزائر، ج 1، العدد 19، مصلحة المنشورات، الجزائر، 2010، ص228.

⁴ إسماعيل قباري محمد: المدخل إلى علم الاجتماع المعاصر، مشكلات التنظيم الإداري والعلوم السلوكية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1988، ص455.

علمية تقترب دائما من الصحة إن "منهج القرآن الكريم في بيان حقيقة الإنسان جلي هذه القضية، في قصة آدم عليه السلام فجاءت قصته لتوضح للإنسان حقيقته، وقد تعددت مشاهد خلق الإنسان وتكوينه، فرسالة القرآن الكريم توضح بصورة كاملة غير منقوصة حقائق حول الخلق والتكوين، والمهمة المنوطة به والنهاية والمصير، إذ تحظى القضية القيمة بالدور البالغ الأهمية وذو تأثير كبير في كل المشاهد"⁽¹⁾.

القيم تحدد مسارات الفرد وسلوكياته في الحياة: كثيرا ما نسمع عن بعض الأشخاص يتحدثون على نجاحاتهم في الحياة، والتي يربطونها بمجموعة التصورات والمعتقدات التي كانت - عند تبنيها من طرفهم - سببا في تحقيق هذه النجاحات ومن هنا تتجلى أهمية القيم بالنسبة لسلوكيات الأفراد، فهي المنظومة التي ينبع منها ما ينبغي فعله وما ينبغي تركه.

القيم حماية للفرد من الانحراف والانجراف وراء شهوات النفس وغرائزها: للغرائز البشرية تأثير كبير على النفس قرينة للإنسان محببة إليه، تتمكن خاصة من ضعاف النفوس لذلك فإن اكتساب نظام قيمى مسيطر على تلك الغرائز والشهوات يعمل على ضبطها والسيطرة عليها والتحكم فيها⁽²⁾.

تزود القيم الإنسان بالطاقات الفاعلة في الحياة وتبعده عن السلبية: إن القيم هي التي تحدد أهداف الأشخاص، وتشعرهم بالنجاح والتقدم والسعادة الحقيقية، وتعزز ثقتهم بأنفسهم وتبعد عنهم الفشل واليأس "فقيم الفضيلة تعزز لدى الإنسان الطاقات الفاعلة وتمكنه من التفاعل الإيجابي، مع مواقف الحياة المختلفة، فأهدافه واضحة ومسارته بينة

¹ حداد صونية، مرجع سبق ذكره ص 120.

² المرجع نفسه، ص 121.

وقناعاته مبصرة، ومنظومته القيمية مسطرة وهو ينتقل من نجاح إلى نجاح، ومن انجاز إلى انجاز، يكتسب الثقة بنفسه ويدعو الآخرين بسلوكه السوي إلى الثقة به⁽¹⁾

1. 2.2- أهمية القيم للمجتمع

حظيت دراسة القيم الانسانية بقدر كبير من الاهتمام من طرف الدارسين على مر السنوات، نظرا لاعتقاد مفاده أن القيم جزء لا يتجزأ من مفهوم الذات، وهي من المحددات الأولية للسلوك الانساني، لأنها تعمل كقواعد أو كمعايير سلوك.

ولكي توجد المجتمعات لابد أن يكون هناك اتفاق حول القيم ، فهي توجد رغم ذلك، ومن جهة أخرى قد يقبل الناس القيم على أساس براغماتي وليس على اساس صوري.⁽²⁾ إن فالقيم تحفظ للمجتمع بقاءه واستمراريته فعلى الرغم من إعلاء قيمة النزعة المادية كآلية لبناء المجتمع واستراتيجيته، إلا أن الدافع الاجتماعي أثبت بما لا يدع مجالاً للشك أن الوسائل المادية، لا تعدو سوى وسائل لغايات أسمى تشكل البناء القيمي السليم، الذي يوجه السلوكيات الاجتماعية نحو تحديد المسارات الحضارية والإنسانية، التي بدونها تكون الحياة الاجتماعية أقرب إلى الفوضى من النظام والانضباط، وفي هذا الصدد يقول لوبون "ونحن إذا بحثنا في الأسباب أين أدت بالنتابع إلى انهيار الأمم، لوجدنا أن العامل الأساسي في سقوطها هو تغير مزاجها النفسي تغيراً نشأ عن انحطاط أخلاقها"⁽³⁾

القيم تحفظ للمجتمع هويته وتميزه: إن مدى تجذر القيم في الأفراد هو الذي يحافظ على هوية الفرد والمجتمع، حتى لو كانت المؤثرات شديدة وموجهة ولا نستغرب حين نرى أن الاستعمار الفرنسي الذي بقي في الجزائر قرابة 130 سنة، لم يستطع على الرغم من

¹ ماجد زكي الجلاّد، **تعلم القيم وتعليمها** "تصور نظري وتطبيقي واستراتيجيات تدريس القيم"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007، ص 44.

² Louis Wirth, **Consensus and Mass Communication**, in Wilbur.Schramm, ed Mass Communication, Sd Edition, Chicago, University of Illinois press, 1975, pp 561.582.

³ المرجع نفسه، ص 45.

استخدام جميع الأساليب المشروعة وغير المشروعة في سبيل طمس هوية الشعب الجزائري إن البناء الثقافي لهذا الأخير أبى إلا أن يبقى صامدا أمام جميع المؤثرات، هذا البناء الثقافي هو الذي يخلق التمايز بين المجتمعات، فهو بمثابة شواهد واضحة على هوية المجتمع.

القيم تحفظ المجتمع من السلوكات الاجتماعية والأخلاق الفاسدة: إن البناء القيمي السليم لأي مجتمع، هو الذي يمكن من القدرة على التفريق بين ما هو واجب، وما هو غير واجب، إلى غير ذلك من المتناقضات، التي تأمر وتنهى بما تعاقده عليه أفراد المجتمع من سلوكيات تلعب دورا في الحفاظ على المجتمع من الانحطاط الخلقي.

1. 3- الاتجاهات المفسرة للقيم

إن تعدد الاتجاهات المفسرة للقيم لم تأت من فراغ، فالقيم عند دراستها نجد أنها تقترن مع جميع مجالات حياة الإنسان فالمال قيمة اقتصادية، والأبناء قيمة اجتماعية واقتصادية وعاطفية، والفنون قيمة جمالية والمجد قيمة سياسية، والهواء والماء قيمة اجتماعية والاستقلال والمساواة والحرية قيمة اجتماعية وأخلاقية وتاريخية وسياسية⁽¹⁾.

1. 3. 1- الاتجاه الفلسفي:

لقد كان السؤال الميتافيزيقي الذي تصدر مجال البحث عن ماهية القيم هو "هل القيم تعلقو فتتعدى وجود الإنسان، أم أنها تصدر عن الإنسان نفسه، باعتباره خالقها حين يصطنعها بإرادته واختياره الحر؟ ردا على هذه المسائل صدرت عدة مواقف عن سقراط وأفلاطون وأرسطو، فقد مزج سقراط بين طبيعة المعرفة وطبيعة القيمة، فوجد أن قيمة الشر هي قيمة سلبية لأن الجهل هو علة الشرور، ومن ثم جعلت الأخلاق السقراطية من الفضيلة علما ومن الرذيلة جهلا، الأمر الذي جعل "بوترو Boutroux" يرفع سقراط لمرتبة المؤسسين الحقيقيين لعلم الأخلاق، ويذهب أفلاطون إلى أن الإنسان إنما يعتمد

¹ طاهر محمد بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص 69.

على عملية تذكر لاستدعاء القيم واستحضارها من عالمها اللانهائي، حيث نظر إليها على أنها أبدية ومطلقة فأضفى عليها طابع القداسة والديمومة والخلود، وبذلك كانت الأحكام القيمة الأفلاطونية صورية وثابتة، وإذا كانت القيم تصدر عند أفلاطون عن عالم يخلق فوق البشر، نظرا لوجودها في عالم المثل، فإن ديكارت قد رفض الأنا التي تتأمل المثل، وأصبحت الأنا عنده هي نفسها مصدر المثل، وبذلك أصبح الإنسان في الفلسفات الحديثة هو الصانع الوحيد لقواعد ومعايير الخير والشر⁽¹⁾، وإذا كان أفلاطون يضع القيمة خارج الذات فإن سبينوزا وعلى غرار ديكارت، يتجه نحو الأنا فلا تقوم القيم في عالم المثل، وإنما يحاول الإنسان أن يضفي على العالم قيما من صنعه هو، وهنا لا توجد القيم في الأشياء، إنما يضفي الإنسان على الموجودات قيم معينة، فالشر ليس شرا في ذاته، إنما هو شر بالنسبة لبيعة الوقت، ومن زاوية الإرادة والعقل⁽²⁾.

ويرى شوبنهاور أن كل ما يوائم رغبات إرادية فردية يسمى خيرا بالنسبة لهذه الإرادة، فإذا عمد إنسان بحسب سجيته لمساعدة الآخرين في تحقيق رغباتهم دعاه الذين يلقون مساعدته رجلا صالحا، وقد عرض شوبنهاور مذهبه خاصة في كتاب "العالم كإرادة وتصور" واعتمد فيه أسلوب الفصاحة الزاخرة بالصور الأدبية، وأقام صرح المذهب علي أصلين هما "إرادة الوجود والتشاؤم" وذلك أن جوهر الوجود لا يمثل في الفكر كما حسب "كانط" بل في الإرادة، والإرادة هي الشيء بذاته أو الحقيقة المطلقة، هذه الإرادة لا تتشأ بأصلها من الإنسان بل توجد لديه، وتتساب فيه وهي تسبق العقل وتتقدم عليه ولا تخضع لتحديدات الزمان والمكان، لأنها واحدة ومستقلة وهي فوق ذلك حرة بمعنى أنها لا تخضع لقانون الحتمية، ولا لمبدأ العقل ولذا فإن الإرادة الكونية عمياء، وما حياة جسمنا الا احتضار تتأخر نهايته، وموت مؤجل التنفيذ ما دامت الحياة، ولكن الموت ينتصر في

¹ محمد إسماعيل قباري، قضايا علم الأخلاق، دراسة نقدية من زاوية علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1975، ص 62.

² طاهر محمد بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص 64.

النهاية حتماً، وهو ينتصر لأنه مصيرنا منذ ولادتنا، وإنما يكتفي الموت باللغو واللعب ومداعبة فريسته ابان الحياة قبل التهامها، والالم العظيم يصيب الكائنات الحية العاقلة، أي القدرة على الوعي والتفكير، وهي البشر، وكلما سمت طبيعة البشر، وكان المرء أكثر نبوغاً، وأعظم عبقرية، أصيب بالالم الكبير العظيم، أن رؤية جثة من الجثث عامل مبالغت يحل الانسان على أن ينظر نظرة جدية بصورة مفاجئة⁽¹⁾.

أما فريدريك نيتشه فقد خالف فلسفة الرحمة واعتنق فلسفة قيمية تدعو إلى القسوة بدل الإحسان، فهو الذي رفض الفلسفة المنهجية، وفلسفات الماهيات الثابتة السرمدية، واتصاف القيم الأخلاقية بالصفة المطلقة، وهو الذي زرع يقين من سبقوه في مضمار القيم وقد كانوا قبله يتناقشون حول أساس القيم، بأكثر من مناقشة طبيعة القيم ذاتها، وقد صاغ أفكاره صياغة لا منهجية في جمل عنيفة وأصاب من جرائها قسطاً من نجاحه الذي يرجع إلى جانب رفضه القيم الذائعة المفروضة على الإنسان، من خارج بما لا يقل عن نجاحه في الدعوة إلى الرجوع إلى أعماقنا ذاتها لاكتشاف القيم الجديرة بالتزامنا بها وقد مضى التساؤل من المسائل حتى صار تساؤلاً عن المسائل نفسه، أي عما يسوغ أن يكون الكائن من منظور خاص، لماذا يريد شيئاً عوض شيء آخر؟ ومن ذا الذي يتيح له كيانه أن يريد أمراً وأن يمنح هذا الأمر أهمية معينة، ويعلق "لا فيل" على مذهب نيتشه في القيم "إن هذه اللوائح الجديدة التي يقترحها، هي في الوقت ذاته اللوائح الأولية التي كرستها البشرية سابقاً، والتي يقترح علينا أن نعود إليها" وبالتالي تتكشف لنا ثلاث أفكار رئيسية هي إرادة السيطرة وبسط النفوذ أولاً، أي أن الإرادة هي إرادة طرح القيم طرحاً تعسفياً، ثم فكرة العود الأبدي، وهي مبدأ تقويم واصطفاء، لأن رجوع الأمر ذاته هو بالدرجة الأولى

¹ عادل العوا، العمدة في فلسفة القيم، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، ط1، 1979، ص 120.

اختبار يستحق عناء الرجوع في نظر الإرادة إياها، وأخيرا فإن المراد هو رجوع الإنسان الأعلى أي الإنسان الذي لا يرفض شيئا⁽¹⁾.

1. 2.3- الاتجاه النفسي:

لقد تم التعرض لمجموعة من الفلاسفة عند محاولة تحديد الاتجاه المفسر فلسفيا للقيم ولا بد من التتويه إلى أن عدد الفلاسفة الذين تعرضوا لمفهوم القيم بالبحث والدراسة كثير نذكر منهم " برنانو، ماكس شيلر، الظاهريون، هارتمان وغيرهم كثيرون، هذا الكم الكبير من الفلاسفة جعل علماء النفس يتحفظون في دراسة القيم، من منطلق أنها بعيدة عن الحقيقة المنهجية المبنية على الموضوعية، التي تمثل سمة العلم، لذلك جاءت الدراسة العلمية متأخرة بسبب هذا الاعتقاد وكان Clawson من بين السباقين لدراسة القيم، من خلال وصف السلوك الإنساني من خلال عشرة مواقف قيمية.

كما قام ادوار شيرنفر الألماني بنقل موضوع القيم من الفلسفة إلى علم النفس فقسم الشخصية إلى ستة أنماط كما يلي⁽²⁾

✓ النمط النظري: إنهم أولئك الأشخاص الذين يحاولون البحث عن الحقيقة واكتشافها.

✓ النمط الاقتصادي: تتحكم بهم القيم الشخصية، التي تتصل بإشباع حاجات مادية.

✓ النمط الجمالي: الأشخاص الذين يحبون الجمال والتماثل في الأشكال والألوان.

✓ النمط الاجتماعي: هذا النوع يتحكم فيه حبه للناس والحياة الاجتماعية، وهؤلاء ينجحون في استعمال الناس كغايات لأهدافهم، لا كوسائل إلى ما هو أبعد منهم.

✓ النمط السياسي: الأشخاص من هذا النمط يهتمون بالعلاقات الاجتماعية ليس لأنهم يحبون الناس، بل لأنهم يحبون السيطرة عليهم.

¹المرجع نفسه، ص 121-130.

²عبد الله عصار، مبادئ علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص 10.

✓ النمط الديني: وهو نوع النمط الذي تتحكم فيه القيم الدينية.

يعتبر بعض علماء النفس القيم كموجهات سيكولوجية، فالموجهات السلوكية عند توماس وزنانيكي هي الموجهات الذاتية لأعضاء الجماعة نحو القيم، والاتجاه كما يذكران هو عملية الشعور الفردي، التي تحدد النشاط الممكن والحقيقي للفرد في العالم الاجتماعي⁽¹⁾.

لقد كشفت الدراسات السيكلوجية التي تناولت القيم بالدراسة والتحليل عن حقيقة هامة، مفادها أن الإطار العام لعلم النفس في معالجته وتفسيره لظاهرة القيم يستند إلى مجموعتين أساسيتين من المتغيرات، تعتمد المجموعة الأولى على الظروف الفردية بين الأفراد "الجنس، النوع، الذكاء" وهي في هذا تستند إلى المنظور الفكري لعلم النفس الفردي الذي يهتم بالبناءات النفسية الفردية، أما المجموعة الثانية فتعتمد في تفسير القيم وتحليلها على الفروق المكتسبة من البيئة الاجتماعية "الانتماء الطبقي، المهنة، الدين، التعليم، الفروق الريفية والحضرية... إلخ والتي ينشأ في كنفها الفرد ويتلقى منها التنشئة الاجتماعية، وهي في هذا تستند إلى المنظور الفكري لعلم النفس الاجتماعي الذي يهتم بدراسة علاقة الفرد بالبيئة الاجتماعية المحيطة به، أي يدرس السلوك على ضوء المواقف الاجتماعية داخل البناء الاجتماعي، وذلك انطلاقاً من البنية الاجتماعية، التي تعد مصدراً لبعض المثيرات والدوافع

التي تؤثر في سلوك الإنسان وتحدده⁽²⁾.

1. 3.3 - الاتجاه الاقتصادي:

يكاد الاقتصاديون وحدهم يتفردون من بين العلماء الاجتماعيين، وذلك بما أولوه من اهتمام جدير بالذكر بدراسة القيم، وبذلك فهم يعدون بحق رواد دراسة القيم في الميدان

¹ حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص 162.

² محمد بوشلوش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 66-67.

الاجتماعي، حيث عكفوا منذ قرن مضى على البحث في القيم وفي الدور الأساسي الذي تلعبه، في تحديد الأسعار في إنتاج السلع واستهلاكها، ثم تعمقوا في تحليلها ودراسة ما يتصل بها من إشباع الحاجات والرغبات، حتى وصف بعضهم علم الاقتصاد بأنه علم القيمة⁽¹⁾.

لقد أشاد ابن خلدون في مقدمته، بأهمية العمل كقيمة اقتصادية واجتماعية "وهناك من الباحثين من وصل إلى درجة فصل آراء ابن خلدون الاقتصادية، عن بقية آرائه الأخرى وجعلها موضوعا لدراسة قائمة بذاتها، وكأنه عالم من علماء الاقتصاد"⁽²⁾ ونجد أن ابن خلدون في مقدمته، يؤكد على أهمية الصنائع التي لا تتطور ولا ترتقي إلا بارتقاء المدنية والانتقال من حياة البداوة إلى حياة الحضر، والتي تنتوع معها الصنائع وترتقي، ويكثر الطلب عليها ومن هنا "فالبنيات الاقتصادية تحت تأثير الازدهار والكثافة الديموغرافية، ونظرا إلى قابلية تأثير السلطان وغيره من المسؤولين بالحياة الجديدة تزداد تعقدا وتقننا، فيبرز آنذاك الازدهار وتزداد بذلك حاجيات الحضر تزيادا لا نهاية له"⁽³⁾، وبالتالي تتعدد الأعمال بكثرة الطلب عليها لذلك "فالإنسان لا يسمح بعمله أن يقع مجانا، لأنه كسبه ومنه معاشه، إذ لا فائدة له في جميع عمره، في شيء مما سواه فلا يصرفه إلا فيما له قيمة، في مصره ليعود عليه بالنفع"⁽⁴⁾

ينطلق كل من آدم سميث وريكاردو وماركس في تمييزهم بين العمل الخالق للقيم مباشرة، وبين المخزون في السلع في تفسير الربح وغيره من المسائل والمقولات

¹ فوزية ذياب، القيم والعادات الاجتماعية مع بحث ميداني لبعض العادات الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص 18.

² محمد عابد الجابري، فكر ابن خلدون "العصبية والدولة، معالم نظرية خلدونية في التاريخ الإسلامي"، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ط 6، 1994، ص 244.

³ عبد الغني مغربي، الفكر السوسيولوجي عند ابن خلدون، ت: محمد شريف بن دالي حسين، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص 186.

⁴ عبد الرحمن ابن خلدون، مقدمة بن خلدون، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص 505.

الاقتصادية ومن هنا كانت لأفكار ابن خلدون أهمية في المذاهب الاقتصادية الحديثة والمعاصرة، فهذا آدم سميث ينطلق في تفسيره للثروة، من نظرية ابن خلدون فيقول "إن العمل هو الأساس الحقيقي للقيمة ومذهب ريكاردو في كتابه مبادئ الاقتصاد السياسي 1814م إلى اعتبار أن العمل هو الأساس الوحيد للقيمة، لأن الأرض ورأس المال عنصران في الحقيقة يدلان أيضا على العمل ومن ثمة فالعمل يشمل الأرض ورأس المال، وقيمة الثراء أساس قيمة العمل⁽¹⁾.

أما عند ماركس فتحدد كمية القيمة بكمية العمل الضروري اجتماعيا، فالقيمة مشروطة بوقت العمل المخصص لإنتاج سلعة محددة بالذات "كل ما يهم في منتجات العمل هو أن قوة عمل إنساني قد بذلت في إنتاجها، وأن قوة عمل إنساني مخزونة فيها، وبوصفها بلورت لهذا الجوهر الاجتماعي المشترك بالنسبة إليها جميعا فإنها تكون قيما أي قيم سلع"⁽²⁾.

كل ما سبق يقودنا لسؤال هام هو أن القيمة الاقتصادية وتجسيدها، ليس سوى ناتج لمجموعة قيم شخصية واجتماعية، تدفع الفرد نحو ترجمة هذه القيم إلى منتجات مادية ذات قيمة، ولنا أن نتساءل "أي نوع من السياسة الاقتصادية يمكن أن يغرس المعايير والقيم الجديدة وينميها، أيهما أفضل على سبيل المثال لتنمية اقتصاد ما، هل نظام المصنع أم نظام التصنيع بالمنزل؟"⁽³⁾

1. 4.3 - الاتجاه السوسيولوجي:

مناقشة القيم على مستوى عالي التجريد وفلسفي كبير يعتبر خطرا، لأن التفكير في

¹ محمد الطاهر بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص 70.

² كارل ماركس، رأس المال، ج1، ترجمة: راشد البراوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1947، ص 4.

³ دافيد ماكيلاند، مجتمع الانجاز الدوافع الإنسانية للتنمية، ت: محمد سعيد فرح، مكتبة الانجلو مصرية القاهرة، 1975، ص222.

القيم يتطلب تجربة قيمية في جماعة معينة⁽¹⁾، لم يحظ مفهوم القيم بالعناية والاهتمام في دوائر علم الاجتماع الذي يفترض فيه دراسة العلاقات الانسانية في المجتمع وما تنسم به من ظواهر ومشكلات، وربما يرجع السبب الى المناخ الثقافي والتنظيمي الذي كان يعمل فيه علماء الاجتماع من جهة، ومن جهة ثانية غياب الاتفاق فيما بينهم حول اطار تصوري والذي يمكن ان يحدث بحث تراكمي بداخله حول القيمة.

لقد استخدمت لفظة القيمة في تراث العلوم الاجتماعية، وأشار إليها "وليامز R.H.Williams" على أنها "مفهوم واسع وشامل، له ميزة جذب الانتباه لإمكانية وجود عناصر قيمة في كل أنواع السلوك النظرية أو التلقائية"⁽²⁾.

ويظهر إسهام أوغيست كونت في تاريخ السوسيولوجيا ذو أهمية كبرى، فهو الذي دعا إلى الدراسة الموضوعية لجميع الظواهر، ولما كانت القيم من المواضيع التي تأخر العلماء في دراستها، سواء علماء النفس أو الاقتصاد كان الاستناد إلى الأصل الموضوعي في دراستها أمر لا مناص منه، وسرعان ما أصبحت القيم تمثل أهم الموضوعات التي يهتم بها علماء الاجتماع إلى درجة أنهم صاغوا العديد من النظريات السوسيولوجية حولها، ويفصح هذا الاتجاه عن نفسه في الكتابات والنظريات السوسيولوجية العديدة التي قدمها جملة من علماء الاجتماع، المهتمين بدراسة سوسيولوجية القيم نذكر منها مثلا: كونت، دوركايم، كارل مانهايم، جورج غورفيتش ماكس فيبر وفيما يلي إيجاز لبعض إسهامات هؤلاء العلماء:⁽³⁾

✓ أوغيست كونت:

لقد أخذ علماء الاجتماع منذ كونت حتى الآن بمبدأ الموضوعية للقيم، وذلك نظرا

¹ Daniel Cornu, **Journalisme et Vérité** :pour une éthique de l'information , série LE Champ Ethique N°27 , Labore et Fides , Genève suisse , 1994, p138 .

² حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص 161.

³ محمد طاهر بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص 72-73.

لصدورها عن خارج الذات، لقد استبعد كونت في نظريته السوسيولوجية للقيم والظواهر الأخلاقية كل تفكير ميتافيزيقي، إن دراسته اقتصرت على تحليل الواقع المحسوس ومعالجته بمناهج البحث التجريبي، كذلك نشير هنا إلى أن القيم عنده اتخذت الطابع النسبي، أي أنها ليست مطلقة، كما توهم أصحاب الاتجاه المثالي، بل إن القيم هي حقائق واقعية، إضافة إلى ذلك فقد أبرز أهمية علم الأخلاق، ذلك العلم الذي أضافه إلى العلوم الستة التي تتألف منها الفلسفة الوضعية عنده وهي: الرياضة والفلك والطبيعة والكيمياء وعلم الحياة وعلم الاجتماع موضحاً أن علم الأخلاق، يدعو إلى مبدأ وقيمة الغيرية، التي تبني ضرورة إخضاع النزاعات الذاتية، لصالح الجميع حتى تصبح الحياة من أجل الغير⁽¹⁾.

✓ إميل دوركايم:

لقد تجلت النزعة الوضعية عنده في البحث الأخلاقي، وتفسير القيم والظواهر الأخلاقية بعد كونت، لقد ذهب دوركايم إلى أن كل مجتمع من المجتمعات البشرية، له نظام أخلاقي يمثل حقيقة اجتماعية، ولقد لعب هذا النظام الأخلاقي دوراً في تقسيم العمل وإن القاعدة الأخلاقية لا تتبع عن الفرد ولكن المجتمع أساس القيم ومصدرها، بل هو الحارس للقيم الإنسانية، ومن ثمة فهو نتاج اجتماعي لعوامل اجتماعية، وعليه فقد حاول دوركايم توضيح القيم من خلال المثل العليا الموجودة في المجتمع الإنساني، إن بعض دراساته سواء تلك التي تتعلق بتقسيم العمل، أو الانتحار، توضح وجهة نظره السوسيولوجية، لأن جزءاً كبيراً من اهتماماته كان يتجه نحو الجوانب المعيارية للحياة الاجتماعية، ففي مفهومه عن العقل الاجتماعي تظهر فكرته عن المعتقدات المشتركة والقيم المركزية، ولكن هذا المفهوم استخدم في تقسيم العمل في وصفه للمجتمع المتجانس والتضامن الآلي، أما في المجتمع الذي يسود فيه التضامن العضوي، حيث توجد أشكال

1 المرجع نفسه، ص 74-75.

أكثر تعقيدا من تقسيم العمل، فان مصدر القواعد الإلزامية يكمن في الطرق العادية لعمل الأشياء، ومن هنا فان دوركايم قد استطاع أن يقطع خطوة هامة في إبراز أهمية نسق المعايير والقيم في تنظيم تقسيم العمل⁽¹⁾.

✓ ماكس فيبر:

يرى ماكس فيبر أن للقيم الدينية دورا في دعم الفعل الاقتصادي، فهو لا يربى الدين لاهوتا ولكنه أساسا ومصدرا للقيم، والدافعية، بمعنى كيف يعطي الدين والممارسة الدينية توجيهها للسلوك العملي للأفراد.

فالقيم في نظره تتحول الى اتجاهات للأفراد طبقا للمثل الدينية، ثم أن هذه القيم الدينية والاتجاهات تعطي الحركات الدينية قوة ثورية لتحديث ذلك تغيرا اجتماعيا ثقافيا، فهو يرى في الحركات الدينية، قوة دينامية ثورية في التاريخ.

وقد حاول فيبر اختبار مدى علاقة القيم الدينية بالنتائج السوسيو اقتصادية لبعض الحركات الدينية، وتوصل إلى أن واحدة من هذه الطرق الثورية لم تؤثر على مجريات التطور الإنساني مثلما أثرت به غيرها.

وفي كتابه "الأخلاق البروتستانتية والروح الرأسمالية" وضع نظريته التي انطلقت من تساؤل مفاده: هل القيم الدينية للإصلاح البروتستانتية، خاصة الاتجاه الكالفاني، لها تأثير مباشر على تطور الرأسمالية الحديثة؟ وهكذا كان هدف فيبر هو أن الرأسمالية الحديثة ما هي إلا مماثلة أو صورة للقيم الكالفنية التي ينظر فيها للعمل ليس على أنه وسيلة اقتصادية ولكن كفاية روحية، والسبب في هذا التحول هو نجاح الشخص في تحقيق الواجب الديني.

ان تتبع فيبر للعلاقة بين النسق الاقتصادي ونسق القي الدينية، في حقبة تاريخية معينة، كشف عن القيم التي تساعد على ظهور نسق اقتصادي جديد وهو الرأسمالية

¹ المرجع نفسه، ص75.

الحديثة ونموها، ومع هذا فإن نظريته في نظر علم اجتماع القيم لم تكن تفسيراً للسبب والتأثير، ولكنها كانت محاولة لارساء دعائم علم اجتماع القيم، إذ أوضحت جانبين هما:

- كيف أن القائد الملهم يبرز مع قيمة جديدة.

- كيف تعمل أنساق القيم الجديدة في البناء الاجتماعي لأي مجتمع (1).

✓ **تالكوت بارسونز:**

يعتبر القيم ظاهرة اجتماعية ثقافية، مصدرها البناء الثقافي، والذي صنفه في ثلاث نماذج، أولها أنساق الرمز الثقافي، وثانيها يشير إلى معالجة الفاعل للمشكلات التعبيرية والأخلاقية، أما ثالثها فهو المكون الأخلاقي. والملاحظ هنا أن هذا النسق النظري يشير بوضوح إلى تغلغل القيم وانتشارها، بين أرجاء البناء الثقافي ومن خلال نسيجه، وباعتبار مفهوم الفعل الاجتماعي مفهوماً محورياً في النظرية السوسولوجية لدى بارسونز، حيث حاول أن يسوق تعريفاً للقيم استناداً إليه، مع وضعها في النسق المعياري، اعتبرها مستوى أو معياراً للانتقاء بين بدائل الاتجاه في الموقف الاجتماعي، وأدى هذا التعريف إلى تصنيف القيم وتوجيهها عن طريق مفهوم دوافع الفاعل، في الموقف، لأن هذا الدافع كما يرى بارسونز يساعد على تحقيق التوازن بين الإشباع والحرمان لدى الفاعل. إن القيم عند بارسونز هي عنصر في نسق مشترك يعتبر معياراً أو مستوى للاختيار بين بدائل التوجيه التي توجد في الموقف، لذلك فالقيم عند بارسونز تؤدي وظيفة هامة في المحافظة على استقرار البناء الاجتماعي (2).

✓ **وليم توماس وفلوريان زيناكي:**

في المذكرة المنهجية من المجلد الأول لدراستهما عن الفلاح البولندي "أروية أمريكا" الذي نشره عام 1918 حددوا القيمة عن طريق علاقاتها ومقابلتها بالمفهوم المقابل للاتجاه،

¹ حداد صونية، مرجع سبق ذكره، ص 167 - 168.

² محمد طاهر بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص 73.

ومن ثمة اعتبارا القيمة هي أي غرض أو قصد له مضمون معروف ومعنى لدى أعضاء الجماعة، بحيث يصبح هذا المعنى موضوعا ودافعا يوجه نشاط هؤلاء الأعضاء فالطعام مثلا والعملقة وقصيدة الشعر والجامعة والنظرية العلمية تعتبر قيم اجتماعية، وبعضها له محتوى حسي كما هو الحال في حالة الشعر، أما الاتجاهات فهي بمثابة الواجهات الذاتية لأعضاء الجماعة نحو القيم، ومن الجدير بالذكر إن التعريفات القيمة والاتجاهات كانت نقطة بدأ وانطلاقات لتطوير نظريتهما الاجتماعية⁽¹⁾.

1. 4- محددات اكتساب القيم

يقسم موريس هذه المحددات الى ثلاث فئات أساسية

✓ الفئة الأولى:

وتتمثل في المحددات البيئية والاجتماعية حيث يمكن ان تعرف أوجه الاختلاف والتشابه بين الافراد بناء على المؤثرات البيئية والاجتماعية، فالإنسان في هذه الحالة لا يملك الا أن يكون ابنا لبيئته الاجتماعية التي تحدد وترسم معالم سلوكه، الذي هو ترجمة لقيم في اساسها انتجت اجتماعيا.

✓ الفئة الثانية:

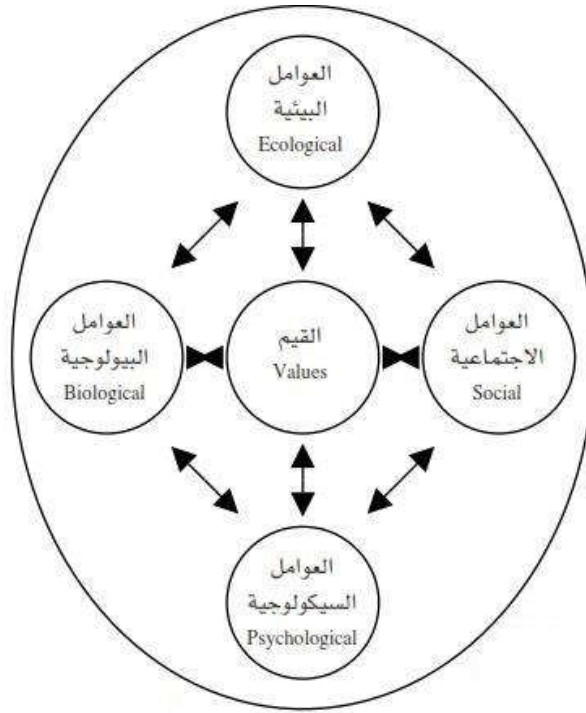
وهي المحددات السيكولوجية وتتضمن عديد الجوانب كسمات الشخصية والدوافع والاتجاهات التي تعمل على تحديد التوجهات القيمية للأفراد.

✓ الفئة الثالثة:

وهي المحددات البيولوجية وتتجسد من خلال الملامح المادية الجسمانية كالطول والوزن، هذه المحددات كذلك تؤدي الى تغيرات في قيم الأفراد⁽²⁾

¹المرجع نفسه، ص76.

² عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم دراسة نفسية، عالم المعرفة، الكويت، 1992، ص72.



شكل رقم(1): محددات اكتساب القيم

المصدر: عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم دراسة نفسية، عالم المعرفة، الكويت، 1992، ص72.

1. 5- القيم الشخصية:

تعتبر القيم الشخصية من العناصر الأساسية لتكوين ثقافة الأفراد، فهي تُؤثر تأثيراً كبيراً في حياتهم الخاصة والعامة، بوصفها أحد المكونات الأساسية للشخصية ويمتد تأثيرها إلى سلوك الأفراد، واتجاهاتهم، وعلاقاتهم.

وهي بذلك تُؤثر إطاراً مرجعياً مهماً يوجه سلوك الأفراد والجماعات وانتظامهم داخل المؤسسات وخارجها، إذ تقوم بدور المراقب الداخلي الذي يُراقب أفعال الفرد وتصرفاته فالقيمة هي ما يعتبره الفرد مهماً وذا قيمة في حياته، كما تم توضيحه سابقاً، ويسعى دائماً إلى أن يكون سلوكه متسقاً، ومتوافقاً مع ما يؤمن به من قيم، ولذلك لا يمكن إغفال دراسة

القيم الشخصية، عند محاولة تحليل السلوك الإنساني، وبالتالي فهم السلوك فهما يحيط بطبيعته ودوافعه واتجاهاته.

إن مفهوم القيم الشخصية تفاوت بين الشمولية والتخصيص، فبعض الدراسات قصدت بالقيم الشخصية قيم الفرد بشتى تصنيفاتها الدينية والاجتماعية وقيم العمل، كذلك ودراسات أخرى تضع القيم الشخصية داخل إطار خاص يتضمن القيم الذاتية، بمعزل عن قيم العمل أو القيم الاجتماعية.

والقيم الشخصية لها علاقة تأثير مباشر على أداء الفرد في عمله، فمتى ما التزم الفرد بقيم شخصية معينة، ظهرت تلك القيم واتسق مضمونها مع الأداء، كما أن التشابه والتناغم بين قيم الفرد الشخصية وبين مجموعة العمل تدفعه إلى التفاعل معهم بطرق ايجابية أكثر، فإن اختلفت هذه القيم التي اصطفاها الفرد لنفسه، مع قيم المجموعة المحيطة به فإن ذلك ادعى لوقوع الاختلاف، بل قد يتطور الحال إلى صراع ينعكس سلبا على مستوى الأداء ويتعثر مستوى الولاء في المؤسسة.

والقيم الشخصية هي القيم التي يتميز بها الفرد، تنبثق من معتقداته واتجاهاته، يقوم بنقلها إلى "المنظمة التي يعمل بها، حيث تترجم هذه القيم والمعتقدات الشخصية إلى سلوكيات وقرارات أخلاقية داخل المنظمة"⁽¹⁾ تعرف القيم الشخصية بأنها "عبارة عن المعتقدات التي يحملها الفرد نحو الأشياء والمعاني وأوجه النشاط المختلفة والتي تعمل توجيه رغباته واتجاهاته وتحدد له السلوك المقبول أو المرفوض والصواب والخطأ وتتصف بالثبات النسبي"⁽²⁾ والنسبية هنا تأتي من فكرة اختلاف البيئة الاجتماعية من مكان لآخر، ومؤسسات التنشئة الاجتماعية التي يتدرج فيها الفرد، كل واحدة منها تحاول أن تطبع الفرد بطابعها الخاص لتشكل منظومته القيمية الشخصية، إن الحالة المثلى للعامل داخل

¹ أبو بكر مصطفى محمود، الموارد البشرية "مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص91.

² عوض عامر، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008، ص 80.

المؤسسة هي تلك التي تصبح فيها قيمة الشخصية في توافق مع قيم المؤسسة التنظيمية "ففي دراسة قومية عن المديرين في الولايات المتحدة الأمريكية وجد أن الشخص ذو النواحي الأخلاقية أو القيمة العالية لمنظمة أو منشأة تهتم بالنواحي الأخلاقية والقيمية، فإن الأداء العالي والثقة المتبادلة والاستمرارية في العمل عالية والرغبة في العمل لساعات أطول واضحة"⁽¹⁾ إن المؤسسة الناجحة هي التي تحاول مجارة قيم أفرادها من منطلق أن القيم الشخصية تتميز بالمرونة، أما القيم التنظيمية فتتزع إلى الثبات، حتى وإن ساعدت مرونة قيم الأفراد في التوافق "فقيم العاملين هي القيم الأكثر مرونة والتي يمكن للعاملين تكيفها لتتفق القيم التنظيمية"⁽²⁾، أما في حالة عدم التوافق فإن عديد الدراسات قد ذهبت إلى أن التصادم والتعارض بين قيم العاملين "الشخصية" والقيم التنظيمية قد يؤدي إلى عدم التميز والانجاز والابتكار.

انه من الملاحظ أن منظومة القيم الشخصية لدى المديرين، تؤثر بشكل ملحوظ في تشكيل انطباعاتهم عن المواقف المختلفة، وفهمهم لها وعلى تحليلاتهم لبدائل حل المشكلات الناتجة، علاوة على ذلك تأثيرها القرارات النهائية التي يتخذونها، كذلك فإن قيم العاملين أنفسهم، تؤثر في قادتهم حيث يعتمد مدى قبول المرؤوسين للسلطة ومدى تقبلهم لفروق القوة وعلى مدى ولاءهم للقائد والتزامهم نحوه⁽³⁾.

¹ مدحت محمد أبو النصر، إدارة منظمات المجتمع المدني، دراسة في المجتمعات الأهلية، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007، ص70.

² أمل مصطفى عصفور، قيم ومعتقدات الأفراد وأثرها على فاعلية التقويم التنظيمي، المكتبة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص100.

³ عبد الناصر محمد علي حمودة، إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص201.

1. 6- وظائف القيم الشخصية

- إن القيم من أهم مكونات الشخصية، لذلك فهي تعمل على تشكيل الكيان النفسي للفرد، من خلال قيامها بخمس وظائف أساسية هي:
- ✓ أن القيم تزود الفرد بالإحساس بالهدف مما يقوم به، وتوجهه نحو تحقيقه.
 - ✓ تهيئ الأساس للعمل الفردي والعمل الجماعي الموحد.
 - ✓ تتخذ كأساس للحكم على سلوك الآخرين.
 - ✓ تمكن الفرد من معرفة ما يتوقعه من الآخرين وماهية ردود الفعل
 - ✓ توجد لديه إحساساً بالصواب والخطأ.⁽¹⁾
- ومن وظائف القيم في الأفراد والمجتمعات:
- ✓ أنها توفر الوسائل المطلوبة لتحديد جدارة الأفراد والجماعات، فهي تساعد الفرد على معرفة موقعة في المجتمع على أساس تقويم الناس له.
 - ✓ تساعد القيم الناس على تركيز اهتمامهم على العناصر المادية المرغوب فيها والضرورية فقيمة الأشياء ليست في ذاتها فحسب، بل هي نتيجة لما يضيفه المجتمع عليها من اهتمام وتثمين.
 - ✓ إن جميع الأساليب المثالية للسلوك والتفكير في المجتمع تتجسد في القيم، وعلى هذا الأساس تصبح القيم أشبه بالخطط الهندسية للسلوك المقبول اجتماعياً، بحيث يصبح الأفراد قادرين على إدراك أفضل الطرق للعمل والتفكير
 - ✓ تسهم القيم في توجيه الناس في اختيار الأدوار الاجتماعية والنهوض بها، كما تشجعهم على القيام بالأعباء المسندة إليهم بشكل ينسجم وتوقعات المجتمع.
 - ✓ للقيم دور كبير في تحقيق الضبط الاجتماعي، فهي تؤثر في الناس لكي يجعلوا سلوكهم مطابقاً للقواعد الأخلاقية، كما تعمل على كبح جماح العواطف السلبية التي قد

¹ عيسى محمد رفيق، توضيح القيم أم تصحيح القيم، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت، 1984، ص111.

تدفع إلى الانحراف والتمرد على نظم المجتمع الأخلاقية، وتولد الشعور بالذنب والخجل في نفوس الناس عند تجاوزهم المعايير.

✓ القيم هي أدوات التضامن الاجتماعي، فوحدة الجماعات تستند إلى وجود القيم المشتركة، مما يجعل الناس ينجذبون إلى بعضهم بعضا عندما يشعرون بتمائل الأخلاق والعقائد التي يعتنقونها.

2. القيم التنظيمية:

مما لا شك فيه أن القيم التنظيمية كانت من بين أهم المحددات التي تتبني عليها التنظيمات، فقد كانت مرتبطة بالقيم الاجتماعية في بدايتها، إن المنظمات الحديثة كان لها أثر بالغ في إظهارها ومحاولة قولبتها بما يخدم مصلحة الفرد والتنظيم، عندما نقول الفرد فنقصد تلك الآليات التي تسمح له بالتماهي مع زملائه في التنظيم وعند ما نقصد التنظيم فهي القدرة على ضبط المعايير ومحاولة ضبط اتجاهات العمال نحو أهداف محددة تتضافر معها جملة من الشروط سواء على السبيل القانوني أو الإداري أو الثقافي هذا الأخير الذي لا يكتمل بناؤه إلا من خلال منظومة القيم التي تتبناها المؤسسة، وسيتم الاقتراب من مفهوم القيم التنظيمية من خلال جملة من التعريفات:

المعنى اللغوي للقيمة هو : من قام قوما، وقياماً أي انتصب واقفاً، وقام الأمر : اعتدل، وقام الحق: ظهر واستقر، وقيمة الشيء قدره وقيمة المتاع ثمنه وجمعها قيم⁽¹⁾

ونجد كالبيرج يعرفها بأنها الاتجاهات العامة المرتبطة بالمعاني التي يتبناها الفرد لدور العمل وتميزها عن الرضا الوظيفي بهذا الدور وبالتالي فإن الفرد ومن خلال المعاني التي يربطها بعمله والتي تحدد كذلك في البيئة التنظيمية المنتمي إليها هذه المعاني هي التي تزيد من رضا العامل إيجاباً أو تنقص رضاه عن العمل سلباً، هذا الأمر يتأكد عندما نعلم أن القيم هي كذلك " المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات المتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المنظمة وتحديد ما يصب في تسيير المنظمة وإنجاز الأعمال والاختيار بين البدائل وتحقيق الأهداف"⁽²⁾ إن مجموعة القيم المتمثلة من الأفراد هي جزء هام من ثقافة المؤسسة، هذه الثقافة تعتبر بمثابة الموجه الذي يعمل على طبع الأفراد بمجموعة القيم التي تصب في مصلحة المؤسسة ابتداءً ثم في مصلحة

¹فؤاد افرام البستاني، منجد الطلاب، دار المشرق، ط1، بيروت، 1941ص . 622.

²عبد الحفيظ مقدم، المديرين، دراسات فنية اجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مركز البحث في الإعلام العلمي والنسقي، بن عكنون، الجزائر، 1994، ص 51.

الفرد انتهاء فالقيم هنا " هي التي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبّر عن ثقافة المنظمة، وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك وهي أساسية في تحديد الاختيارات وتحفيز السلوك وصنع القرارات" (1).

إن الأهمية القصوى للقيم التنظيمية تتأكد بارتباطها الوثيق بجملة من العناصر التي تكون المؤسسة سواء الإدارية منها كصنع القرارات في التطوير التنظيمي مثلا، أو حتى في تلك الجوانب النفسية المتمثلة في التحفيز أو الرضا الوظيفي، فالنقاوت في الأهمية بين البنى التنظيمية للمؤسسة لا ينقص بأي حال من الأحوال ضرورة منظومة القيم، يعرفها كوهن بأنها " الأحكام والموجهات نحو العمل" (2) إن هذا التعريف على بساطته ينطوي على فكرة مؤداها أن القيم داخل المؤسسة بمثابة المحرك الذي يستطيع من خلاله العمال التناغم بصفة سلسة وتلقائية داخل مجال عملهم، بداية من أعلى السلم الهرمي للمؤسسة أين يصنع القرار، إلى المستويات الدنيا التي تترجم هذا الأخير إلى ممارسات عملية ذات أهمية، حددتها القيم قبل أن يوافقها التطبيق والتنفيذ، ومن هذا المنطلق نجدها عند فرانسيس ودكوك "عبارة عن معتقدات بخصوص ما هو حسن وما هو سيء وما هو مهم وما هو غير مهم" (3) إن هذه الفكرة توافق ما توصل إليه ماكس فيبر فالمعتقد قد يمتد إلى عدة مجالات في حياة الإنسان، بما في ذلك مجال العمل، ولما كان أمر السيطرة والتسيير الحسن للعمل من أصعب المشاكل التي واجهت أرباب العمل كان لمنظومة القيم التي يجب أن يلزم بها الفرد أثر بالغ في رفع مستوى المسؤولية، التي تأتي من الفرد في حد ذاته قبل أن تكون مطلبا تنظيميا، فالرقابة الاجتماعية لا يمكن أن تمارس بصفة تامة لذلك فإن العمل على غرس روح المسؤولية في نفسية العامل كان

¹ أعمار بوخدير، القيم التنظيمية دراسة استطلاعية بمؤسسة إسباك، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 2، سطيف، 2005، ص. 146.

² المجلة العربية للعلوم الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 208.

³ فرانسيس ديف، مايك وودكوك، القيم التنظيمية، ت: عبد الرحمان هيجان، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995، ص 17.

عاملا هاما ومحوريا تجاه ما هو مهم أو غير مهم له وللتنظيم، الذي ينتمي إليه وبالتالي تكون القيم في هذه الحالة "الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاء المنظمة ويعايشونها ويعبرون عنها"⁽¹⁾ إن نسبية هذه الخصائص تأتي من صعوبة تمثيلها بطريقة متشابهة من الأفراد وداخل المحيط الداخلي للمؤسسة .

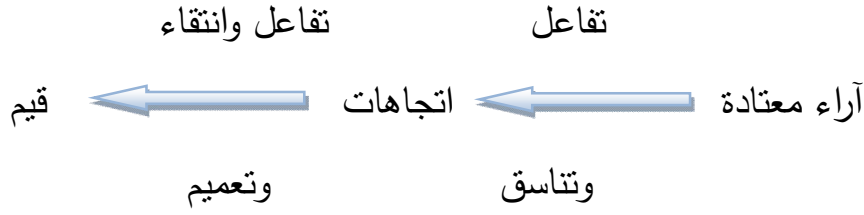
إن محاولة التقريب في طرق التفكير والثقافة الداخلية للمؤسسة قد تجعل من القيم "مجموعة القوانين والمقاييس التي تنبثق من جماعة ما، وتكون بمثابة موجبات للحكم على الأعمال والممارسات المادية والمعنوية، وتكون لها من القوة والتأثير على الجماعة"² هذا التعريف يقودنا لفكرة أن القيم وإن كانت في بعض الأحيان ذات صيغة معنوية، إلا أنها قد تأخذ شكل القانون، الذي من متطلباته الإلزام لتسهيل العمليات داخل المؤسسة .

إن الاتجاه يتكون من مجموع الآراء المتراكمة عبر تاريخ الفرد نحو موضوع أو قضية ما، وبنات هذا الاتجاه بعد مدة معينة، وبتربط الاتجاهات تتكون في النهاية قيمة من القيم³ وفي هذا الصدد يقول "أيزينك Eysenck" إن ترسيخ الاتجاهات وتفاعلها وخضوعها لعمليات الانتقاء والتعميم يؤدي في النهاية الى نتيجة عامة متوافقة ومنسجمة تتحول الى قيم والشكل التالي يوضح ذلك أكثر:

¹ عبد الحفيظ مقدم، علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك، مجلة العلوم الاجتماعية عدد 16، الكويت، 1994، ص. 156.

² سعد ياسين عامر، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز للاستشارات والتطوير، القاهرة، 1994، ص. 146.

³ ناصر دادى عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (دراسة نظرية وتطبيقية)، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص 110-111



شكل رقم (02) يوضح مراحل تكون قيمة من القيم

المصدر: عثمان قدور، القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع، مذكرة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008، ص 31 .

1. 2- مراحل تطور القيم التنظيمية

إن الارتباط الوثيق للقيم التنظيمية بتاريخ تطور الفكر التنظيمي، والسيرورة التاريخية لمنظمات الأعمال، جعلته يمر بعدة مراحل كان الهدف منها محاولة صياغة منظومات قيمية، تسهل الاستفادة من المورد البشري، بما يخدم المؤسسة وفيما يلي ذكر لأهم هذه المراحل :

1.1. 2- المرحلة الأولى :

وهي المرحلة التي كان التعامل فيها مع الإنسان على أنه آلة وتمثلها مرحلة الإدارة العلمية، التي نشأت وتطورت في الولايات المتحدة الأمريكية، في الفترة التي بين 1900 و1920 وكان فريديريك تايلور الرائد الأول لنظرية الإدارة العلمية التي بناها على أربعة أسس هي :

- الاختيار العلمي للعاملين وذلك باختبار الفرد بطريقة تناسب العمل، ويجب أن يدرّب عليها بالطريقة المصممة والسليمة.
- الاهتمام بتنمية وتطوير العاملين وقيام الإدارة بمهام تصميم الوظائف والأجور والتعيين
- واطلاع العمال بأداء وتنفيذ المهام الموكولة إليهم.

- التعاون الحقيقي بين الإدارة والعاملين⁽¹⁾
- تطور حقيق للإدارة بتجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة، ومعرفة أنسب الطرق لأداء كل مهمة.

أما ماكس فيبر فقد تمثلت مساهمته في النموذج البيروقراطي، فالإدارة البيروقراطية تمثل النمط الخالص للهيمنة الشرعية وتتدرج سلطة المؤسسة على الكفاءة²، إنها النموذج المثالي للتنظيم، حيث تفترض أن الرجال والنساء، هم مصادر مثلهم مثل أي مصدر آخر وأنهم آلات محفزة تدريجياً بواسطة النقود.

2.1.2- المرحلة الثانية:

بدأت هذه المرحلة كامتداد للمرحلة الأولى وتحت نفس المنحى الذي كانت تهدف إليه المرحلة الأولى في البداية حيث ركزت على عوامل فيزيقية مثل الإضاءة، التهوية، الرطوبة وفترات الراحة، إلا أن النتائج كانت غير متوقعة، مؤكدة وجود متغير جديد وحساس هو الروح المعنوية ودرجة الانسجام بين العمال "ليطلق على الدراسات التي قام بها التون مايو بمدرسة العلاقات الإنسانية"³ والتي تهتم بالقيم الاجتماعية، والنفسية، وقيم التعاون والتحفيز إلى غير ذلك من القيم الأخرى .

2.1.3- المرحلة الثالثة:

هذه المرحلة ظهرت استجابة لظهور الاتحادات المهنية، ففي الخمسينيات كان هناك نقص حاد في المنتجات و الأيدي العاملة، وكل شيء يتم صناعته تقريباً، كان من الممكن أن يباع بكل سهولة، مما أدى إلى انخفاض كبير في الكفاءة والإبداع، في

¹ صلاح الدين عبد الباقي، عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1988، ص 56.

² فليب كابان، جون فرنسوا دورتييه، مرجع سبق ذكره، ص 49.

³ كامل بربر، الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين، دار المنهل اللبناني، بيروت، ط 1، 2006، ص 39.

هذه الظروف اكتسبت الاتحادات المهنية القوة اللازمة للحد من الخسارة، التي كادت تلحق بالمنظمات، في هذه الفترة كذلك قامت أعداد كبيرة من الإدارات باستثمار قدر من الجهود من أجل احتواء الاضطراب والمحافظة على السلام، لان القيم السائدة في هذا العصر كانت قيما مناوئة مع تحول من المواجهة الى التوفيق وذلك اعتمادا على وجهة نظر الإدارة عن سياسة الموقف، في هذه المرحلة أيضا أصبحت القيم المتأصلة في الحياة الزراعية في ما قبل عصر الصناعة مثل الاجتماع في العمل، واستغلال الفرص والأجر المنصف موضع سخرية وبخاصة في البلدان الصناعية القديمة مثل بريطانيا، وكان من المشكوك فيه معرفة من المسؤول عن القيم التنظيمية هل هو قادة النقابات الاتحادية أم هم الإداريين.⁽¹⁾

2. 4.1 - المرحلة الرابعة:

ارتبطت هذه المرحلة بمساهمات دوغلاس ماكيجور Douglas McGregor من خلال كتابه " الجانب الإنساني في المنظمة" حيث افترض نمطين للسلوك الإنساني هما (x) و (y) .

يتمثل النمط الأول في (x) فالإنسان سلبي بطبيعته لذلك يجب مراقبته، والعمال يكرهون تحمل المسؤولية ويعطون الأولوية للأمن الوظيفي ويظهرون مستوى متدني من الطموح، أما النمط الثاني هو (y) فيفضل فيه العمال ممارسة الرقابة والضبط الذاتي، ولديهم القدرة والرغبة في تحمل المسؤولية ولمعظمهم قدرات إبداعية خلاقية.⁽²⁾ ويرى ماكيجور أن يستند المديرون إلى النمط الايجابي حول الإنسان في تنمية القيم التنظيمية وما إلى ذلك من أمور تتصل بمجال العمال.

¹ عثمان دقور، القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي، مذكرة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2009، ص47.

² محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، عمان، ط 3، 2008، ص 85- 86.

2. 1. 5- المرحلة الخامسة :

عرفت هذه المرحلة تطور القيم التنظيمية إلى ظهور نظرية الإدارة بالأهداف، وأهم مزايا الإدارة بالأهداف تحديد الأهداف بوضوح متناه، والأهداف هي الموجه وهي المراقب.

2. 1. 6- المرحلة السادسة:

في هذه المرحلة ظهر مفهوم التطوير التنظيمي ريتشارد بيكهارد Richard Bechard يرى التطوير التنظيمي بأنه الجهد المخطط على مستوى التنظيم ككل، والذي تشرف عليه الإدارة العليا لزيادة الكفاءة والقدرة التنظيمية من خلال التدخل المخطط . كذلك يعتبر هيرزبرغ Herzberg من أبرز رواد هذه المرحلة، يرى بأن الدافعية من شأنها أن تحسن الإنتاج لارتباطها بالجوانب الذاتية للفرد والتي توفر له شعورا ايجابيا، يدفع به لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية .

في هذه المرحلة بدأ الاهتمام بظروف العمل أي تحليل الجوانب غير الإنسانية فيه "فكل عمل لا يتكيف الفرد معه ولا يحسن اختياره، له انعكاسات مضره"¹ ومن خلال فكرة التطوير التنظيمي أصبح بالإمكان تطبيقا تغيير الثقافة التنظيمية من خلال التطوير الذاتي.⁽²⁾

2. 1. 7- المرحلة السابعة:

هي عبارة مزيج مؤلف من لمراحل السابقة وأهم قيمة شائعة فيه هي البقاء للأصلح، ظهر في هذه المرحلة نموذج إدارة الجودة الكلية، ويعد نموذجا ميدانيا وعمليا في مجله، يركز على الأداء المتخصص و يعتمد على التدريب والتعليم والتخطيط الاستراتيجي ويبني على علاقة الزمالة والتفاعل والعمل بروح الفريق الواحد، والجدول التالي يلخص مراحل تطور القيم التنظيمية:

¹ جورج فريدمان وبيار نافيل: رسالة في سوسيولوجيا العمل، ج1، ت: يولاند عمانوئيل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1985، ص 16.

² عجال مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص44.

جدول رقم (02): مراحل تطور القيم التنظيمية

المرحلة	الفكرة	القيمة الثقافية
الأولى	العقلانية	التحليل العلمي له آثاره
الثانية	العاطفية	الاهتمام بالناس له نتائجه
الثالثة	المواجهة	الدفاع القوي أمر حيوي
الرابعة	الإجماع في الرأي	الأمر السياسية في المنظمات
الخامسة	التنظيم /التوازن الفردي	الانجاز ملك (الانجاز في القمة)
السادسة	الإمكانات	إمكانية تطور الناس
السابعة	الواقع	لا تأت الأشياء الجيدة بسهولة

المصدر: عجال مسعودة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

2. 2- أثر القيم التنظيمية على العاملين في المنظمات

للقيم التنظيمية تأثير على المنظمات فهي تلعب دورا هاما في تحديد وتوجيه منتجات النشاط التنظيمي، داخل المؤسسة من منطلق أنها توجه تمثلات الأفراد لتسهل عليهم التكامل داخل التنظيم، كذلك فان المديرين في كل مؤسسة -الذين يسعون للتطوير - نجدهم يولون اهتماما كبيرا في توجيه القيم بما يساعد على التكاملية بين الأفراد. وإذا كانت المبادئ تعد قواعد وأساسا موجّهة للقيم، ولا تستتبط من شيء آخر ولا تتغير بتغير الزمان والمكان وتمتاز بخاصية الإلزامية، فان القيم تشتق من المبادئ وهي مطلقة ونسبية⁽¹⁾.

إن الفكرة التي تنبني على محاولة المديرين معرفة القيم التي تحرك الأفراد داخل المؤسسة، أمر حساس ودقيق، وقد يكون سببا في توجيه مسار هذه الأخيرة، بما يعود بالنفع على الجميع، وبالتالي فان أثر القيم التنظيمية على الأفراد هام جدا في توجيه

¹ محمد جميل خياط، المبادئ والقيم في التربية الإسلامية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 1996، ص 42.

سلوكياتهم، فنجدها تسعى إلى رقي المبادئ الأخلاقية في التنظيم، تحصد عدد من الفوائد الهامة، وتحقق أقل الأخطاء في العمل وأعلى درجات الالتزام الوظيفي، وتشمل التنظيمات الرسمية وغير الرسمية وتصبح المبادئ السلوكية للعاملين، إن رقي المبادئ الأخلاقية في التنظيم مستمد من فكرة ماكس فيبر، حيث أنه للدين دور في دفع الفرد نحو تحقيق أداء أفضل، وتكون الفوائد التي يتحصل عليها غير محصورة في التنظيم، فحسب وإنما تتعداه إلى قيم أخلاقية أعلى وأرقى، وما الالتزام الوظيفي إلا تجسيد للالتزام الديني، الذي تباركه الأخلاق البروتستانتية عند فيبر.

إذن هناك قيم يبدو أن لا أحد كان يقيم لها أهمية، فابن خلدون هو وحده الذي تفتن لهذه القيم، وأقام على أساسها بناء الحضارات الإنسانية وبناء النوع البشري ورفيه وهي "قيم العمل الإنساني"⁽¹⁾ فالأدوار المهنية على سبيل المثال، في المؤسسة قد يكن لها دور في تحديد المكانة الاجتماعية بالنسبة للأدوار المهنية الأخرى⁽²⁾.

إن المشكلات القيمية التي تواجه العمال، تعبر عن نفسها في عدة صيغ أهمها حمل بعض العائلات العمالية، القيم السلبية التي كانت ترافق المجتمع قبل تحوله المادي والحضاري، وعدم مقدرتها على التحرر من هذه القيم، وتعويضها بالقيم الإيجابية والجيدة، وثانياً تمسك الأكثرية من العائلات العمالية بالأفكار والقيم التقليدية التي لا تتسجم مع طبيعة المجتمع الصناعي، ولامع روح العصر المتوجهة نحو التغيير والتنمية والتقدم الشامل، المشكلات القيمية تعني الصعاب والمعاناة والآثار السلبية، التي يعاني منها العمال نتيجة إيمانهم ببعض الأفكار والقيم الخاطئة، التي اكتسبوها من المجتمع والتي تؤثر في سلوكهم وعلاقاتهم، تأثيراً سلبياً يجعلهم أقل كفاءة في أداء مهامهم والتزاماتهم

¹ عبد الله شريط، الفكر الأخلاقي عند ابن خلدون، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1975، ص445-446.

² محمد محمود الجوهري، علم اجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص 134-135.

وأقل تكيفاً، إن من بعض القيم السلبية الضارة الأنانية، حب الذات، التبذير، وعدم الاقتصاد في النفقات، وعدم احترام الزمن، والتهرب من الواجب وضعف الشعور بالمسؤولية (1)

لذلك فإن تأثير القيم في السلوك يتوقف على قوة الحاجات من جهة، وهذا لارتباط القيم بالحاجات ومن جهة أخرى يتوقف على التأثيرات الخارجية وقوتها، ومعنى ذلك أن الفرد يتأثر في تقويمه للأشياء بأوضاع معينة ومعايير خاصة، تملئها عليه الظروف المحيطة ببيئته الدينية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وهذه هي التي تحدد السلوك والتصرفات.

وللوصول للقيم التي لها القدرة على التأثير في صنع القرار، المطلوب يجب أن يتحدد مما يلي:

- تحديد الاهداف: حيث يؤثر الحكم على القيم عند اختيار وتوزيع الاولويات على العمل المطلوب انجازه.
- تحليل البيانات: تؤثر القيم التي يحملها الفرد في نوع المعلومات التي يجمعها وثقته في مصادرها وادراكه لمعانيها وتفسيره لها.
- وضع البدائل: يتدخل الحكم القيمي عند التفكير في البدائل، فلا يفكر في بدائل تتناقض مع القيم التي يؤمن بها.
- تنفيذ القرار: تؤثر القيم التي يحملها المديرون على اختيار الوسائل الملائمة، لتنفيذ القرار الذي وضع عليه الاختيار.
- التقييم والمتابعة: يتدخل الحكم القيمي عند بحث النتائج وتقييم درجة فعاليتها وقياس الأخطاء أو الفروق.

¹ إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 2005، ص 182-183.

تصور روثليرجر أن للمصنع أو المؤسسة الصناعية وظيفتان أساسيتان هما: (1) ✓ وظيفة اقتصادية : والتي تهتم عموماً بالعائد الاقتصادي أو تحقيق الأهداف الاقتصادية التي وضعت مسبقاً من قبل الإدارة أو أصحاب العمل ورأس المال، والسعي إلى تحقيق أعلى قدر من الأرباح والإنتاجية والفاعلية المهنية والتقنية. ✓ وظيفة اجتماعية : وتظهر من خلا تحقيق الرضا العام بين أفراد المؤسسة أو المصنع أو بين المصنع ذاته، ولاسيما أن المؤسسة تعتبر تنظيم اجتماعي، يعمل على إشباع حاجات الأفراد والجماعات، الذين يعملون فيه وتحقيق نوع من تأكيد الذات الفردية والجماعية.

ويؤكد "فينجان Fingan" على أهمية الالتزام بالقيم ككل فضلاً عن التركيز على تنسيق القيم في هرم السلطة التنظيمية حيث نذكر أن الالتزام بالقيم ككل تؤثر تأثيراً مستمراً وفعالاً، وأن القيم المرئية لدى العاملين تشكل أهمية كبرى كالتعاون، والعدل، والتسامح، والاستقامة الأخلاقية، حيث يذكر أنه من الصعب تخيل وجود أفراد بدون أن تكون معاملتهم خالية من هذه القيم في التنظيم.

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، علم اجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، 2004، ص166.

2. 3- تصنيف القيم التنظيمية:

صنف علماء الإدارة والتنظيم القيم التنظيمية بأساليب مختلفة، فمنهم من صنفها بحسب المحتوى ومنهم من صنفها بحسب الشدة أو العمومية أو الوضوح: (1)

2. 3. 1- من حيث المحتوى:

القيم النظرية: وترتبط بسلوك الشك والبحث عن الحقيقة بمعرفة القوانين التي تحكم الأشياء واكتشاف حقيقتها، وتتجلى لدى العلماء والمصلحين والفلاسفة، الذين يسعون وراء المبادئ والمثل العليا.

القيم الاقتصادية: ترتبط بسلوك التوفير لجميع مصادر الطاقة التي يستخدمها الإنسان مثل الوقت والجهد والمال. ويقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع وفي سبيل هذا الهدف يتخذ من العالم المحيط وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها، عن طريق الإنتاج والتسويق واستهلاك البضائع واستثمار الأموال وتتجلى هذه القيم لدى أشخاص يمتازون بنظرة عملية وهي عادة رجال الأعمال.

القيم الروحية: أو الدينية وهي القيمة التي يرتبط بها سلوك الدين والعقيدة والإيمان بالغيب.

القيم الاجتماعية: وترتبط بسلوك البحث عن الرفاق والأصدقاء، والهروب من العزلة والاهتمام بالطاعة الاجتماعية.

القيم السياسية: وترتبط بسلوك إدارة الأفراد والسعي إلى مراكز الزعامة والقيادة.

القيم الجمالية: وهي تذوق الجمال ويرتبط بها مجموعة من الأنماط السلوكية الفنية من رسم وموسيقى وشعر إلى غير ذلك مما يمكن أن يتذوق فيه الإنسان معنى الجمال.

¹ محمد مفيد ملاذ آل ياسين، تحليل القيم الإدارية والسلوك القيادي للمدير الصيني في المنشآت الصناعية، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، 2010، ص22-24.

2.3.2- من حيث المقصد:

قيم وسائلية: هي تلك القيم التي ينظر إليها الأفراد والجماعات، على أنها وسائل لغايات أبعد.

قيم غائية: وهي الاهداف والفضائل التي تضعها الجماعات والافراد لانفسها، فالحرب في نظر الرجل العسكري ذات قيمة وسائلية تكسبه الترتي في المنصب والشرف.

2.3.3- من حيث الشدة:

قيم ملزمة: تكون بمثابة قانون ينظم العلاقات مثل القيم الخاصة بتنظيم العلاقة بين الجنسين.

قيم تفضيلية: تكون حسب ما يفضله الفرد كإكرام الضيف.

قيم مثالية: وهي القيم التي يشعر الناس باستحالة تحقيقها ومع ذلك فإنها تؤثر في توجيه سلوك الافراد، وهي قيم تتطلب كمالا في أمور الدين والدنيا معا.

2.3.4- من حيث الدوام:

قيم عابرة: وهي القيم الوقتية العارضة القصيرة الدوام السريعة الزوال.

قيم دائمة: وهي القيم التي تبقى زمنا طويلا مستقرة في نفوس الناس يتناولها جيلا عن جيل، كالقيم المرتبطة بالعرف والتقاليد، وهو عرف نسبي.

2.3.5- من حيث المرونة:

قيم مرنة: تتميز المنظمات التي تتفاعل مع بيئتها بالمرونة، مثل اهتمام المديرين بالعاملين والعملاء والتنظيمات الناجحة هي القادرة على التغيير في هياكلها وعملياتها وقيمها، فما كان مناسباً في الماضي قد لا يكون مناسباً في المستقبل.

قيم جامدة: وهي قيم تتميز المنظمات التي تعمل في بيئة مستقرة ومنها اهتمام المديرين بأنفسهم أولاً ثم بجماعة العمل التابعة لهم، وتجنب المخاطرة ورفض المبادرة، توصف المنظمة بأنها ذات نظام جامد لعجزها عن التكيف أمام الضغوط والتغيرات التي تفرضها البيئة ويمثل النظام المفتوح في المنظمة المرونة والنظام المغلق الجمود.

2. 4- قياس القيم

ليست القيم من السهولة بمكان بحيث أنه يمكن أن تقاس وتكمم، ان الواقع يثبت عكس ذلك، ودائماً منتجات العقل الإنساني هي ذات طابع غير واضح قد يصل إلى الضبابية في بعض الأحيان فيتعذر معها الوصول إلى دقة كبيرة، يقول أوجبرتوغوف "القيمة كالذوق مسألة شخصية لا تخضع للقياس"⁽¹⁾، لذلك فالأساليب التي سيتم التطرق إليها إنما هي محاولات لبعض الباحثين لقياس القيم .

تعتبر القيم التنظيمية معياراً لسلوك الافراد العاملين، بمعنى وجود امكانية لقياس قيم الافراد التنظيمية من خلال السلوك، وهناك عدة طرق للقياس ومنها:

✓ الملاحظة او المشاهدة:

من خلال هذا الأسلوب يستطيع الباحث التعرف على حقيقة سلوك الموظف، خاصة عندما لا يشعر الموظف بها، يتمكن الباحث من تحديد القيم التي يهتم بدراستها وفق فترات زمنية معينة يرصد بها السلوك الصادر من الموظف، وله أن يستعين بالتصوير لتوثيق مشاهد او مواقف معينة، وتعتبر طريقة الملاحظة العلمية المنظمة من الطرق المتوافقة مع السلوك الحقيقي للأفراد والموظفين .

✓ المقابلة الشخصية:

تستخدم هذه الطريقة في قياس القيم والأحكام الأخلاقية عبر طرح مجموعة من الاسئلة على الافراد والموظفين من قبل الباحث، وتتعلق هذه الاسئلة بمواقف معينة. ويمكن استخدام أساليب أخرى في المقابلة الشخصية مثل استخدام أسلوب الصور والرسومات والقصص وعرض أساليب الحالة بخصوص موضوع معين.

¹ عبد الفتاح محمد دويدار، علم النفس الاجتماعي، أصوله ومبادئه، دار النهضة العربية، الإسكندرية، 1994، ص.138.

✓ تحليل المضمون:

تستخدم هذه الطريقة عندما يراد الكشف عن القيم الموجودة ضمن رسالة (مقروءة، مسموعة، مرئية) فيقوم الباحث بوصف وتحليل مضمون الرسالة بشكل موضوعي وعلمي ويبدأ بتقسيم البدائل الى اجزاء حسب المحتوى الى رموز او جمل او غيرها للحصول على البيانات الاحصائية المطلوبة .

اضافة للتقنيات السابقة الذكر، فقد توصل بعض العلماء إلى وضع مجموعة من المقاييس التي تمكننا من توظيفها من أجل قياس القيموهي كالتالي:

✓ مقياس ألپورت و فيرنون و لنديزي Alport , Vernon et Lindzey

وهو من أوائل المقاييس التي اهتمت بقياس القيم، يتكون من 120 فقرة موزعة

بالتساوي ويشكل عشوائي على القيم التي يقيسها، 20 فقرة لكل قيمة وهي: (1)

- القيم الاقتصادية : وترتبط بالنواحي المادية والمالية .

- القيم الاجتماعية : التي تهتم بالنواحي الاجتماعية والعلاقة بين الأفراد.

- القيم النظرية : التي ترتبط بالحقيقة والمعرفة .

- القيم الجمالية : التي تختص بالشكل والتناسق.

- القيم الدينية : التي ترتبط بالمعتقدات والسلوك الديني.

- القيم السياسية : التي تهتم بالمركز والسلطة.

✓ مقياس برنس prince للقيم الفارقة (2)

يقوم هذا المقياس على أساس تصنيف القيم إلى نوعين : قيم تقليدية وقيم عصرية،

ويتكون من 64 بندا يشمل كل منها عبارتين وعلى المجيب أن يختار واحد منها، تمثل

أحدهما قيمة تقليدية " مثل الرغبة في النجاح، والحصول على المركز، والتخطيط

¹ ماجد زكي الجلاذ، مرجع سبق ذكره، ص.209.

² المرجع نفسه، ص.209.

للمستقبل"، وتشير العبارة الثانية إلى قيمة عصرية مثل "الاهتمام بالحاضر، الصداقة والسعادة.

✓ مقياس روكشن: (1)

يعتبر من أشهر المقاييس وأكثرها استخداما من الباحثين والدارسين، وذلك بسبب سهولة تطبيقه، يضم المقاييس جزأين يتكون كل جزء من 18 قيمة، يختص الجزء الأول بالقيم الغائية، والجزء الثاني بالقيم الوسيئية، ويطلب من المجيب ترتيب كل جزء منهما بشكل مستقل من الأكثر أهمية رقم (1) إلى الأقل أهمية رقم (18).

✓ مقياس قيم العمل :

والذي أعده "سوبر" لقياس (15) قيمة "الإبداع المكانة الاجتماعية، الأمن، العلاقة مع الآخرين... إلخ ويعمل الفرد على ترتيبها حسب أهميتها بالنسبة له. (2)

¹المرجع نفسه ، ص210.

²محمد مفيد ملاذ آل ياسين، مرجع سبق ذكره، ص27.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا له في الفصل السابق من محاولة لتحديد مفهوم القيم أولاً ثم القيم التنظيمية ، ثم انتقلنا إلى تطور دراستها عبر فترات تاريخية مختلفة، وبين أثرها على العاملين في المنظمات، فقد تبين أن القيم لم تكن في بدايتها إلا تجسيدا لنزعة مادية لأصحاب رؤوس الأموال، ليتغير هذا الواقع لاحقاً ويجعل منها أحد الدعائم الأساسية لمنظمات الأعمال لا تقل شأنًا عن الأهداف الربحية والمادية لأي مؤسسة.

محتويات الفصل الخامس

أولاً: تحديد مجالات الدراسة وطريقة المسح المتبع

ثانياً: طريقة المسح بالعينة

ثالثاً: منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات

رابعاً: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنحاول تبين الإجراءات الميدانية التي اعتمدها الطالب، بداية من تحديد مجالات الدراسة والتي تمكنا من الاقتراب من المؤسسة وإعطاء صورة عامة عنها بداية بالمجال المكاني والزمني ثم البشري، وقد تم تفصيل هذا الأمر في البداية، تحديد منهج الدراسة الأنسب بحسب ما تقتضيه طبيعة الموضوع، وما هي الأداة الملائمة التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة، معتمدا في ذلك على تحليل مفاهيمي للمفاهيم التي وردت في الفرضيات، بعدها تم الانتقال إلى عرض عام للبيانات المتعلقة بالجانب الشخصي للأفراد، شملت البيانات المتعلقة بالجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية، الحالة الاجتماعية والوظيفة.

1. تحديد مجالات الدراسة وطريقة المسح المتبع

"لكي يكون البحث مقبولا لا بد من تعريف مجتمع البحث الذي نريد فحصه وان نوضح المقاييس المستعملة من اجل حصر هذا المجتمع"⁽¹⁾ لذلك كان لا بد في بداية هذا الفصل من تحديد مجالات ميدان الدراسة:

1. 1- المجال المكاني:

انطلق التعليم العالي الأغواط في سنة 1986 بإنشاء المدرسة العليا لأساتذة التعليم التقني (ENSET) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165 المؤرخ في 06 أوت 1986. في سنة 1997 تمت ترقية المدرسة العليا إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97-157 المؤرخ في 10 ماي 1997، ومن حينها أصبحت تحمل اسم عمار تليجي. في سنة 2001 تمت هيكلة المركز الجامعي عمار تليجي بالأغواط إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001، شملت آنذاك ثلاث نيابات مديرية و ثلاث كليات.

في أوت 2010 أعيدت هيكلة جامعة عمار تليجي بالأغواط طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 10-198 المؤرخ في 15 رمضان 1431 الموافق لـ 25 أوت 2010 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001 المتضمن إنشاء جامعة الأغواط. بمقتضى هذا المرسوم أصبحت الجامعة مهيكلة بـ 04 نيابات مديرية و 06 كليات و معهد، وهي:

كلية التكنولوجيا، كلية العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

¹ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004، ص 299.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، كلية الآداب واللغات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، معهد علوم وتقنيات النشاطات الرياضية و البدنية.

في العام 2012 تم فتح ملحقة أفلو الجامعية مع بداية الموسم الجامعي بموجب المقرر الوزاري رقم: 25 المؤرخ في 03-09-2012 لتضمن التكوين في التخصصات التالية: الحقوق، العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، اللغة والأدب العربي.

وفي 2013، تم إنشاء كلية الطب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 101-13 المؤرخ في 14-03-2013 ليتعزز بذلك قطاع التعليم العالي و البحث العلمي بهذا الإنجاز الذي فتح لأبناء المنطقة آفاق التكوين في العلوم الطبية. لتتطلق بذلك الدراسة مع بداية الموسم الجامعي 2014-2015.

بعدها 2015، تم فتح الأقسام التحضيرية في العلوم و التكنولوجيا مدمجة في كلية التكنولوجيا بمقتضى المنشور الوزاري رقم 01 المؤرخ في 14 رجب عام 1436 الموافق 03 ماي سنة 2015.

وفي 2016، ارتقاء ملحقة أفلو إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 230-16 المؤرخ في: 01-09-2016 لتضمن التكوين في المعاهد الاربعة التالية: الحقوق ، العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، اللغة والأدب العربي.

كذلك في 2016، عرفت الجامعة إعادة هيكلة جديدة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 172-16 المؤرخ في : 22-02-2016، والتي تمثلت في إعادة تقسيم الكليات حسب التخصصات ليرتفع بذلك عددها من سبعة إلى تسعة كليات ومعهدا وهي على التوالي :

كلية التكنولوجيا، كلية العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،
كلية الآداب واللغات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الهندسة المدنية والهندسة
المعمارية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاسلامية والحضارة، كلية العلوم الاجتماعية،
معهد علوم وتقنيات النشاطات الرياضية و البدنية.

كذلك ارتفع عدد الاقسام من 25 إلى 34 قسم بما أقسام الجذع المشترك.

أخيرا 2017، و مع حلول الموسم الجامعي 2017-2018 عرفت الجامعة
توسعا جديدا من خلال فتح القطب الجامعي رقم 2، ليستقبل طلبة كلية التكنولوجيا
بأقسامها :الجذع المشترك، قسم الالكتروتقني، قسم الالكترونيك، قسم الالكتروتقني،
قسم الهندسة الميكانيكية و قسم هندسة الطرائق ليخفف بذلك جزء من العجز التي
كانت تعاني منه الكلية مع التزايد المستمر لعدد الطلبة.¹

1. 2- المجال الزمني:

1. 2. 1- المرحلة الأولى: "الاستكشافية"

لما كان موضوع الدراسة مرتبطا بالمؤسسة الجامعية كان من السهل الإلمام
بالمؤشرات التي تخدم موضوعها وعليه فان هذا الأمر كان له دور في تسهيل مهمة
الطالب لسببين السبب الأول دراسته في جامعة عمار ثليجي، والثاني احتكاكه
بمجموعة من الإداريين الذين كانوا زملاء للدراسة، لذلك فان المناقشات التي تم إجراؤها
حول الموضوع والتي كان الهدف منها ضبط عينة البحث وتحديد منهج الدراسة
وأدواتها كانت سببا في تسهيل المرحلة الأولى مرحلة الاستكشاف.

¹ مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية، جامعة عمار ثليجي الاغواط، 2018.

1. 2.2- المرحلة الثانية: "مرحلة إعداد أدوات الدراسة"

تمثلت هذه المرحلة بإجراء مجموعة من المقابلات مع بعض الأساتذة بغرض توجيه مسار البحث نحو ما يخدم الأهداف التي سطرت في بدايته من خلال عرض نموذج الاستمارة على بعض أساتذة التخصص من أجل التصحيح والتفتيح، ثم بعد ذلك تم تجريبيها على عينة بسيطة من المبحوثين للتأكد من صلاحيتها لقياس المتغيرات التي صيغت من أجلها.

1. 3.2- المرحلة الثالثة: "جمع البيانات وتحليلها"

بعد تصحيح الاستمارة من طرف الأستاذ المشرف، تم توزيعها على عينة الدراسة وكان ذلك في يوم 01 سبتمبر 2017 و استمرت هذه العملية شهرا كاملا وكان استرجاع آخر استمارة في 01 أكتوبر 2017، و قد تم توزيع 300 استمارة، أما عن تفريغ البيانات وتحليلها فقد استغرق زهاء الثمانية أشهر كاملة .

1. 3- المجال البشري:

يبلغ عدد الإداريين في جامعة عمار تليجي 660 إداري منهم الإطارات السامية، الإطارات والموظفون، وقد تم استثناء الإداريين الذين يعملون بصفة مؤقتة لأنهم لا يخدمون أهداف الدراسة، ولا يخضعون للضوابط التي جاءت في الدراسة.

2. طريقة المسح بالعينة:

إن طبيعة أي موضوع تفرض على الباحث الطريقة الأنسب للمسح، هذا الأخير الذي ينقسم إلى قسمين: المسح الشامل ومن متطلباته اخذ جميع مفردات مجتمع البحث دون إقصاء أي مفردة "إن الدراسات المسحية تتضمن جميع البيانات لعدد كبير

من الحالات⁽¹⁾ وهذا التحقيق فقط في الدراسات التي يكون فيها مجتمع البحث محدودا لذلك فان "إجراء البحث على كامل مجتمع الدراسة الأصلي يكون مفضلا على الأغلب، على اختيار العينة حيث انه يقدم لنا نتائج تقترب أكثر إلى الواقع"⁽²⁾ لكن إذا كان هذا الأخير يتكون من عدد كبير فلا مفر من أن يقتصر الباحث على نسبة محددة من هذا المجتمع ويطلق على هذه الطريقة طريقة المسح بالعينة، والتي من شروطها أن تكون تمثيلية لخصائص المجتمع الأصلي كما أنها تمكن الباحث من الإشراف الجيد على المفردات التي اختارها ويوفر من خلالها كذلك الجهد والوقت، ومما سبق فقد تم اختيار أسلوب المسح بالعينة ولهذا الأمر مبرراته خاصة إذا علمنا أن حجم المجتمع الأصلي يساوي 660 مفردة .

3. منهج الدراسة وتقنيات جمع البيانات:

3. 1- منهج الدراسة:

إن موضوع الدراسة هو الذي يحدد المنهج الذي يجب على الباحث إن ينتهجه وكذا أدوات جمع المعلومات يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه و بالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي ينيير الطريق و يساعد الباحث في ضبط أبعاد و مساعي و أسئلة و فروض البحث⁽³⁾ لذلك "إن المنهج يعمل على توجيه الباحث في الجانب التطبيقي لموضوع البحث كما انه يحافظ على المنحى الذي يجب أن يسير فيه الباحث وتقصيه لموضوع

¹ رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، عمان، 2008، ص.99.

² محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999، ص.85.

³ - رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديثة، الجزائر، 2004، ص،

البحث⁽¹⁾ ومن منطلق أن الدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية التي تمثل طريقة ضبط وأسلوب عمل، والولاء التنظيمي الذي يعتبر احد منتجات السلوك التنظيمي داخل المؤسسة، كان لا بد من اختيار المنهج الوصفي والذي يسمح لنا بوصف طبيعة هذه العلاقة ليس وصفا علميا دقيقا وحسب وإنما وصفا يقف على دلالات هذه العلاقة وعمقها وكذا امتدادها لمجالات أخرى في العمل وخارجه، إن البحث الوصفي هو إجراء من اجل الحصول على حقائق وبيانات مع تفسير لكيفية ارتباط هذه البيانات بمشكلة الدراسة وهو يتضمن قدرا من التفسير يقوم هذا المنهج على جمع المعلومات حول موقف اجتماعي معين أو مجتمع محلي معين⁽²⁾ و لا تقتصر هذه الدراسات الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك إلى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب في وجود الظاهرة و يعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي لفهم ظواهره واستخلاص سماته.⁽³⁾

وعليه فان مسار الدراسة يحتم علينا انتهاج أسلوبين:

✓ الأسلوب الكمي:

وعلى أساسه تم التعبير عن الخصائص الشخصية للمبحوثين في الجداول البسيطة وكذا الجداول المركبة و من خلاله تم إعطاء قراءات إحصائية تكشف عن الارتباط بين متغيرات هذه الجداول يمكننا تحديد التحقيقات الكمية بأنها تلك التي تسمح بجمع معلومات متشابهة من عنصر لآخر من مجموع العناصر، فيما بعد تسمح

¹ Luc Albarello et Autres, **Pratiques et Méthodes de Recherché en Sciences Sociales**, Armand colin, paris, 1995, p. 64.

² - عبد الوهاب إبراهيم، أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985، ص، 40 .

³ - فوزي غرابية و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 3، عمان، 2002، ص، 33.

هذه التشابهية بين المعلومات، بقيام الإحصاءات وبشكل أهم، التحليل الكمي للمعطيات إذا الشرط الأساسي لتطبيق المناهج الكمية، هو أن تتوجه الملاحظة نحو مجموعة عناصر هي بشكل معين مقارنة⁽¹⁾

✓ الأسلوب الكيفي:

إذا كان الأسلوب السابق يعطي دلالات رقمية بحتة، فإن الأسلوب الكيفي من شأنه إن يترجم دلالات هذه الأرقام إلى معاني لها القدرة على سبر أغوار الظاهرة محل الدراسة، "إن حالة تفاعل الباحث مع هدفه تحثه على استخراج المعلومات بصفة عامة عند استجوابه للكتب التي لها علاقة بالظاهرة ولا بد إن يبذل قصارى جهده من أجل تبسيط المعاني الواردة في هذه الكتب"⁽²⁾ وهنا لا بد من الإشارة إلى إن هذا الأسلوب يستخدم في الجانب النظري مثل استخدامه في الجانب الميداني ففهم معاني الكلمات لا يقل شأنًا عن فهم الأرقام.

3. 2- بناء نموذج التحليل:

إن الاشتغال على المفاهيم و صياغتها هي عملية تشكل احد المراحل الأساسية لبناء نموذج التحليل ومن خلال المفاهيم يمكن بناء الفرضيات التي تعطينا القدرة على توجيه مسار البحث وبغض النظر عن صحتها من عدمه فإنها تمثل لحظة هامة لا بد على الباحث أن يتأني قدر المستطاع في بنائها ونستطيع القول أنها بمثابة الجسر الذي ينقل الباحث من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي لدراسته، ولما كانت الفرضيات على هذا القدر الكبير من الأهمية كان لا بد على الباحث أن يقوم بتحليل

¹ ريمون بودون، **مناهج علم الاجتماع**، ت: هالة شبؤون الحاج، منشورات عويدات، ط 4، بيروت-باريس، 1988، ص37.

² Thomas Gay, **L'indispensable de la Sociologie** TUDYRAMA.p.86.

مفاهيمها إلى أبعاد ومكونات، فإذا كان المفهوم يعبر عن الطرح الشمولي لمتغيرات الدراسة (العولمة، التكنولوجيا، الاتصال الداخلي، قيم العمل الحديثة، القيم التنظيمية) فإن تحليل هذه المتغيرات من شأنه إن يلقي الضوء على المؤشرات الميدانية والتي لها القابلية للقياس والتكميم ومعها يستطيع الباحث توظيف الأساليب الإحصائية. ويكون هذا باستخدام برنامج SPSS أو غيره من البرامج المتخصصة.

3. 3- تفكيك المفاهيم (1)

✓ أبعاد المتغير المستقل للدراسة "العولمة"

البعد الأول: التكنولوجيا

الوسائل التكنولوجية المستعملة يوميا

نتيجة استعمال هذه الوسائل

الوسائل التي لا يمكن الاستغناء عنها

الصعوبات في استعمال هذه الوسائل

البعد الثاني: الاتصال الداخلي

الوسائل الاتصالية المستعملة بانتظام

فائدة استعمال الوسائل الاتصالية

أهم المواضيع التي تتناولها الوسائل الاتصالية عند الاستعمال

الصعوبات التي تواجه في استعمال الوسائل الاتصالية

البعد الثالث: قيم العمل الحديثة

¹ Raymond Quivy, Luc Van Compenhoudt, **Manuel de Recherche en Sciences sociales**. Bordas, paris,1988, p 123.

اهتمام الإدارة بالقيم الحديثة" فرق العمل المبادرة الشخصية، المرونة...."

قيمة العمل داخل المؤسسة

قيمة الأفراد داخل المؤسسة

✓ أبعاد المتغير التابع للدراسة "القيم التنظيمية"

الحرص على القوانين واحترام النظام الداخلي

الامتيازات التي تقدمها المؤسسة

الاستفادة من التكوين

الارتباط بالمؤسسة

3. 4- التقنية المستعملة في جمع البيانات:

إن تعدد التقنيات المستخدمة في الحقل السوسولوجي من أجل جمع المعلومات، لا يعني بالضرورة استخدامها كلها أو الاقتصار على تقنية واحدة فقط، لذلك فإن طبيعة الموضوع وحجمه يحددان للباحث ما يجب أن يختاره من هذه التقنيات، والتي من شأنها إن تقضي إلى الإجابة على تساؤلاته .

✓ الاستمارة:

تعرف بأنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد، كما تعرف بأنها مجموعة من الأسئلة بعضها مفتوح و بعضها مغلق و تستخدم الاستمارة لجمع البيانات الميدانية التي تعسر جمعها عن طريق أدوات جمع البيانات الأخرى⁽¹⁾ ومن منطلق أن متغيرات هذه الدراسة ترتبط بمجموعة من الفاعلين، كان استخدام الاستمارة كأداة رئيسية أمراً منطقياً، إن وظيفة الاستمارة الرئيسية هي تمكين الباحث وإعطائه

قدرة كبيرة على الفحص⁽¹⁾، ويرتكز هذا الفحص على طرح سلسلة من الأسئلة على مجموعة من المبحوثين تكون في الأغلب ممثلة لمجتمع إحصائي معين تتصل هذه الأسئلة بأوضاع المبحوثين الاجتماعية والمهنية والعائلية وأرائهم ومواقفهم من آراء أو رهانات إنسانية أو اجتماعية أو بتوقعاتهم، ومستوى معرفتهم أو وعيهم بالنسبة لحدث أو مشكلة أو أي نقطة أخرى تهم الباحثين⁽²⁾، إن التحقيقات عن طريق الاستمارة لا تتموقع على المستوى الامبريقي فقط، إنها كذلك تتطلق من زاوية نظرية⁽³⁾، وعلى الرغم من أهميتها، يبقى تحرير الاستمارة متوقفا على مهارة وخبرة الباحث⁽⁴⁾ وقد قسمت إلى خمسة محاور هي:

المحور الأول: المتمثل في البيانات الشخصية.

المحور الثاني: كانت أسئلته حول التكنولوجيا .

المحور الثالث: تمحور حول الاتصال الداخلي

المحور الرابع: وتم تخصيصه لقيم العمل الحديثة.

المحور الخامس: تمحور حول القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة.

والجدول التالي يبين أهم الإحصاءات المتصلة بتوزيع الاستمارة وعملية استرجاعها:

¹ Jean-Claude Combessie: **La Méthode en Sociologie**, Casbah édition, Alger, p.33.

² Raymond Quivy, compenhoudt opcit , p.167

³ François De Singly, **le Questionnaire**, Armand Colin , 2eme édition, 2008,p.20.

⁴ Rodolphe Ghiglion, Benjamine Matlon, **Les Enquêtes Sociologique** (théories et pratique), Armand Colin, 4 eme édition, Paris, 1978, p 98.

جدول رقم(03): احصاءات توزيع الاستثمارة واسترجاعها

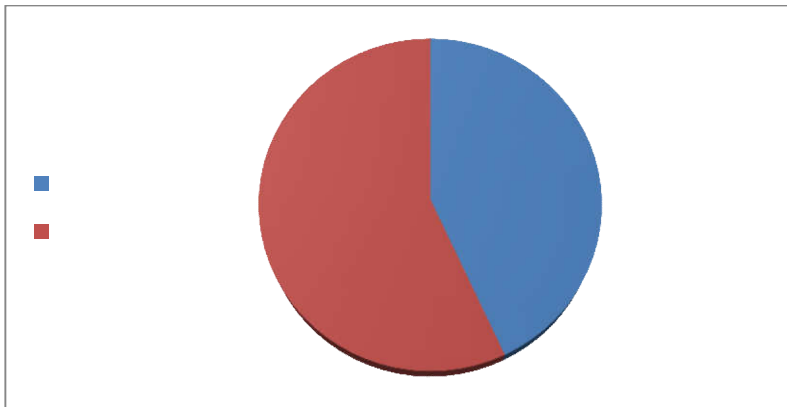
النسب (%)	التكرارات (ك)	
100	660	المجتمع الكلي
37.88	250	الاستثمارات الموزعة
4.39	29	الاستثمارات التي لم ترجع
35.15	232	الاستثمارات التي جمعت فعليا
-	-	الاستثمارات الملغاة
35.15	232	الاستثمارات المقبولة بصفة نهائية.

4. تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

الجدول رقم (04): يبين توزيع العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
43	100	ذكور
56.9	132	إناث
100	232	المجموع

تمثل الإناث في العينة المدروسة النسبة الأكبر ب 56.9% مقابل 43 % للذكور ولعل طبيعة العمل الإداري هو الذي يفرض ويرجح الأغلبية للإناث، إضافة إلى الجانب المادي والذي يجعل فئة الذكور يميلون أكثر إلى العمل في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي خاصة الشركات الأجنبية الذي يتميز بالأجور المرتفعة، من منطلق أنهم مطالبون أكثر في الجانب المادي، من أجل تحمل الأعباء المالية للأسرة. والشكل التالي يوضح أكثر ما جاء في الجدول:



الشكل (3) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

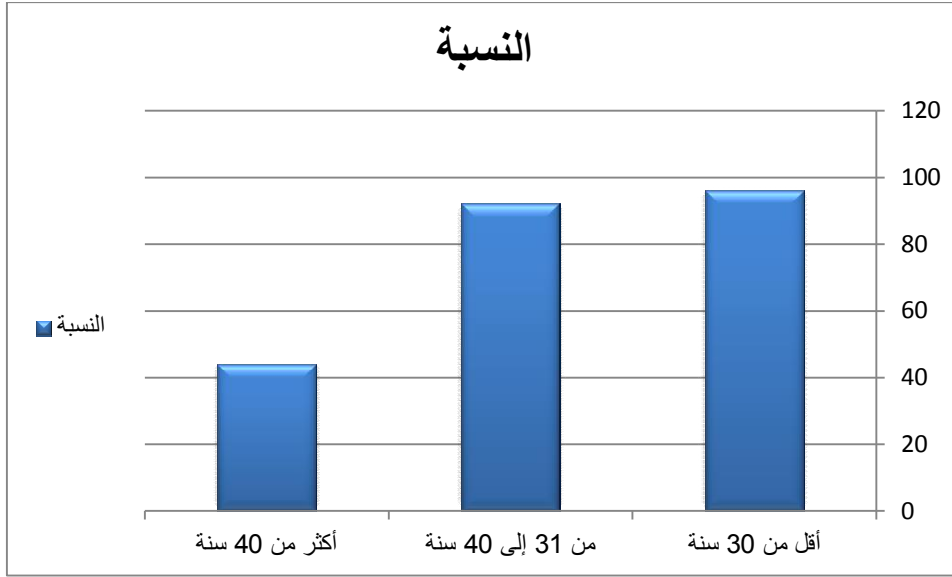
الجدول رقم (05): يبين توزيع العينة حسب العمر

النسبة %	ك	الفئات العمرية
41.4	96	أقل من 30 سنة
39.7	92	من 31 إلى 40 سنة
19.0	44	أكثر من 40 سنة
100	232	المجموع

من خلال الجدول نجد أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة تمثل أعلى نسبة بـ 41.4% وتليها 39.7% للفئة من 31 إلى 40 سنة، ثم تليها الفئات العمرية الأخيرة أكثر من 40 سنة بـ 19.0%.

نلاحظ أن تمركز المبحوثين من السن أقل من 30 وحتى 40 سنة تمركز كبير بنسبة 81.1% وهي نسبة عالية ولا غرابة في ذلك، إذا علمنا أن المجتمع الجزائري مجتمع فتي تغلب عليه فئات الشباب، لذلك فإن وضع الثقة فيهم أمر قد يكون له انعكاسات ايجابية في المستقبل فهذه الفئات تمثل الفئات التي جاءت بعد جيلي الاستقلال الأول والثاني وكان لها من التكوين العلمي النصيب الأوفر كذلك فإن المرحلة الانتقالية التي يمر بها المجتمع الجزائري تجعل الشباب مهيين لاستلام المناصب القيادية مقابل تراجع نسبة الفئات الأعلى سنا.

كذلك فئة أكثر من 40 تمثل جانب الخبرة في المؤسسة وتمثل حلقة الوصل بين الجيل الذي سبقها والجيل الذي يستعد لتبوء مراكز إدارية وقيادية في المؤسسة.



الشكل (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

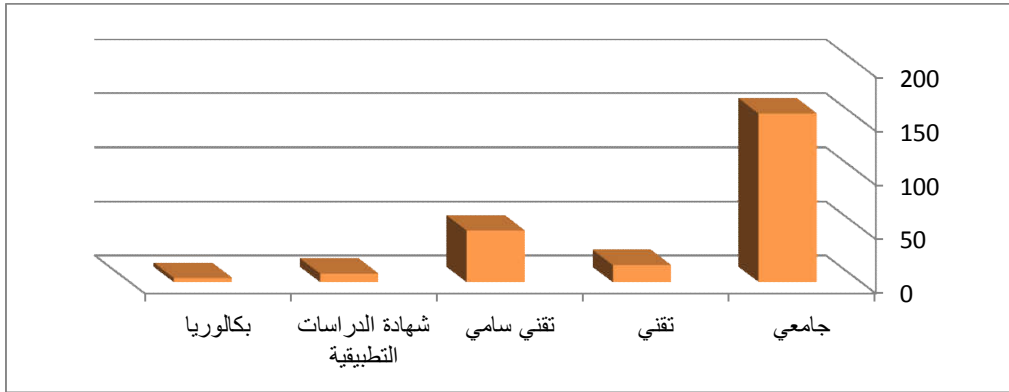
الجدول رقم (06): يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	ك	المستوى التعليمي
67.2	156	جامعي
6.9	16	تقني
20.7	48	تقني سامي
3.4	8	شهادة الدراسات التطبيقية
1.7	4	بكالوريا
100	232	المجموع

تمثل نسبة 67.2 % من عينة الدراسة الإداريين الذين تلقوا تكويننا جامعيًا مقابل

20.7 % لتقني سامي و 6.9% للتقني، إن خصوصية المؤسسة الجامعية تفرض أن

يكون موظفو الأنساق الإدارية ذو مستويات جامعية لتسهيل المعاملات الإدارية، وبالتالي تسهيل المهمة البيداغوجية للأستاذ والطالب على حد سواء، إضافة إلى الأعداد الهائلة من خريجي الجامعات التي ساهمت في ارتفاع الطلب على العمل والذي بدوره فتح مجال الاختيار كما وكيفا، كما من ناحية العدد، وكيفا من ناحية تعدد التخصصات التي تخدم الجانب الإداري في المؤسسات. أما الفئات فهي لا تعدو أن تكون إلا مناصب تقنية كعون مكتب، أو عون حفظ البيانات والتي لا تحتاج إلى تكوين جامعي متخصص.

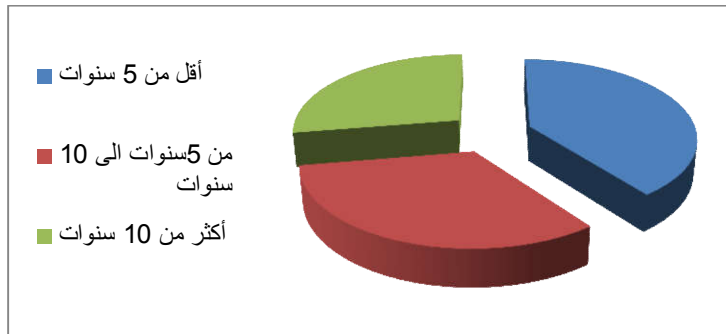


الشكل (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (07): يبين توزيع العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	ت	النسبة %
أقل من 5 سنوات	92	39.7
من 5 سنوات الى 10 سنوات	76	32.8
أكثر من 10 سنوات	64	27.6
المجموع	232	100.0

من خلال الجدول نجد أن فئة أقل من 5 سنوات تمثل الفئة الأعلى بنسبة 39.7% تليها فئة من 5 الى 10 وفئة 11 بنسبة 32.8% تليها اقل نسبة بـ 27.6% لفئة أكثر من 10 سنوات وفي هذه النسبة تأكيد لما جاء في جدول الفئات العمرية حيث أن غالب الافراد في المؤسسة من الشباب ولم تتكون لهم بعد الخبرة الكافية والتي يعد الزمن أحد أهم عناصرها، ناهيك عن تقلص عدد الكهول والشيوخ في المؤسسة، مقابل فتح المجال للشباب، لتحقيق معادلة الشباب الأكاديمي المنقف الذي سيستفيد من الخبرة المهنية للفئات العمرية المتقدمة.



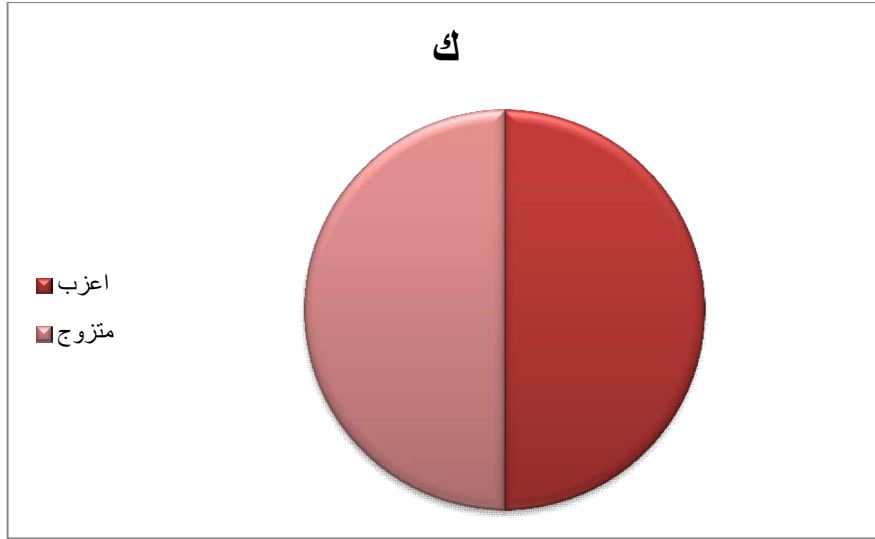
الشكل (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الجدول رقم (08): يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	ك	الحالة الاجتماعية
50	116	اعزب
50	116	متزوج
100.0	232	المجموع

من خلال الجدول نجد أن فئة أعزب تمثل 50% وهي نسبة لا بأس بها لها دلالة اجتماعية، في حين أن المتزوجين يمثلون نسبة 50 % .

من منطلق أن النسبة الأكبر من العينة هي من فئة الشباب فان نسب 50% من فئة أعزب تمثل فعلا مرحلة انتقالية يمر بها الشباب، الذي هو في بداية تأسيس حياته، لذلك فان الاستقرار والأمن الوظيفي، أمر هام لا بد من تحقيقه، لتحقيق الاستقرار الاجتماعي، إضافة إلى التقاليد التي أصبح يفرضها المجتمع، والتي جعلت من الزواج من المشاكل التي يتوقف عندها الشباب، مطولا لذلك فان حداثة سن الشباب اقل من 30 سنة أو عدم الاستقرار الوظيفي أو بداية استقرارهم الوظيفي لتحقيق حاجاتهم المادية كلها أسباب تؤدي إلى تأخر الزواج أما فئة المتزوجين 50% فهي الفئة التي حققت أهدافها المادية من خلال الاستقرار في الوظيفة وبالتالي التحرر من العزوبية.



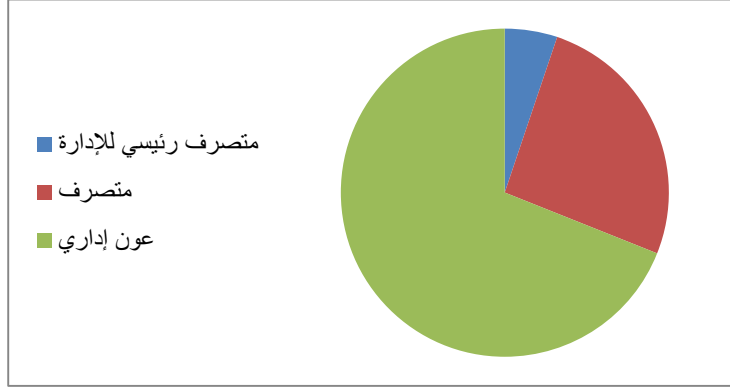
الشكل (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (09): يبين توزيع العينة حسب الوظيفة

النسبة %	ك	الوظيفة
5.2	12	متصرف رئيسي للإدارة
25.9	60	متصرف
68.9	160	عون إداري
100	232	المجموع

تمثل نسبة 68.9% فئة عون اداري وهي نسبة تمثيلية عالية مقارنة بفئة الإطارات " متصرف و متصرف رئيسي بـ 25.9% و 5.2% على التوالي، وهذا أمر منطقي فلا بد أن يكون الإطارات يمثلون نسبة قليلة

بالنسبة للموظفين، فالعمل القيادي لا بد أن تقتصر على عدد محدود من الأشخاص الذين يلهم القدرة على توجيه المنفذين "الموظفين" نحو أهداف المؤسسة، كذلك لهذا الأمر دلالة في أن المؤسسة الجامعية تحتاج لتنفيذ الأعمال بنسبة كبيرة.



الشكل (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

استنتاج البيانات الشخصية

لقد تبين أن نسبة الإناث أكبر منها لدى الذكور في هذه العينة، مما يوحي أن فئة الإناث لها الاستعداد الأكبر للاستمرار في العمل الإداري، كما تبين أن الفئة الغالبة في العينة من ناحية السن أعمارها تتراوح بين 21- 40 وتمثل هذه المرحلة العمرية قمة العطاء الذي قد يصل إليه الموظف فيها تجتمع مقومات الفرد البدنية و الذهنية والراحة المادية، كذلك فإن طبيعة العمل في المؤسسة الجامعية تعطي النسبة الأكبر لذوي التكوين الأكاديمي في تبوء مراكز وظيفية بها، فهي الأولى في أن تستفيد من أهم مخرجاتها قبل أي مؤسسة أخرى، هذا الأمر أدى إلى حدوث عملية قطيعة نسبية مع الموظفين ذوو التكوين الغير أكاديمي و ما الأغلبية العاملة في الإدارة ذات فئة الأقدمية الأقل إلا دليل على ذلك، و هذا قد يبرر أكثر ارتفاع نسبة فئة أعزب لحدثة سن أفراد العينة المدروسة والتي جاءت في فترة حرجة نسبيا من التحولات الاجتماعية التي ألفت بظلمها على مجموعة من العادات مما تمخض عنه صعوبات معيشية كبيرة أصبح فيها الزواج من بين الأمور العسيرة جدا، إن ارتفاع نسبة فئة الموظفين يعطي صورة عن الطابع التنفيذي للعمل بالمؤسسة الجامعية، وعلى كل فإن العينة المدروسة ومن خلال البيانات الشخصية تعطي صورة عن واقع اجتماعي يختلف كل الاختلاف عن فترات سابقة مر بها المجتمع الجزائري.

وفي خلاصة هذا الفصل تجدر الإشارة الى أن الباحث سيتعين ببعض خصائص العينة في تحليل الفرضيات لما تظهر الحاجة الى ذلك، تبريرا لبعض الجداول التي تفرض علينا محاولة فهم كيف تؤثر الفئات بحسب تصنيفها على مؤشرات بعض الفرضيات.

محتويات الفصل السادس

أولاً: تحليل وتفسيـر بيانات

الفرضية الأولى

ثانياً: استنتاج الفرضية الأولى

تمهيد:

يتعلق هذا الفصل بتحليل نتائج الفرضية الأولى وهي العلاقة بين المدخل الاول لهذه الدراسة متمثلا في التكنولوجيا، وكيف يؤثر على القيم التنظيمية للأفراد المنتمين للمؤسسة، فكان التركيز فيه أولا على الحاسوب كأداة هامة جدا من حيث توفرها أولا ثم جودتها وجودة التعامل معها من طرف الموظفين ثانيا، وكيف لهذه الاداة ان تدفع بهم لتحقيق الامتثالية للأوامر.

ثم بعد ذلك تم التركيز على الميزات التي يقدمها هذا الأخير، تحديدا مخرجات الشبكة العنكبوتية وكيف لها أن تسهم في جودة العمل، كذلك ركزنا على أن كيف للوسائل التكنولوجية ان تساعد في تحصيل المعلومة، ثم بعد هذا انتقلنا للتكوين كآلية مهمة جدا من حيث هل هو يخدم فعلا توجهات المؤسسة.

ثم كان التركيز على السمات التي يمكن أن تصبغ بها التكنولوجيا الوجه العام للمؤسسة من حيث المرونة في الانجاز والتقليل من تكاليف انجازه وهل هناك امكانية للاستغناء عن التكنولوجيا لما يتعلق الامر بإنجاز الاعمال البسيطة.

1. تحليل بيانات الفرضية الأولى و تبحث في العلاقة بين التكنولوجيا وتأثيرها على القيم التنظيمية للموظفين.

- جدول رقم(10): استخدام الحاسوب مع الحرص على الامتثال لأوامر المسؤولين

الحاسوب						الامتثال لأوامر المسؤولين
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
81	188	33.3	4	83.6	184	نعم
19	44	66	8	16.4	36	لا
100	232	100	12	100	220	المجموع

من خلال الجدول نجد أن نسبة 81% من العينة يمثلون لأوامر المسؤولين يتوزعون على 83.6% يستخدمون الحاسوب، و 33.3% لا يستخدمونه في انجاز مهامهم، ونسبة 19% لا يمثلون لأوامر المسؤولين، يتوزعون على 16.4% يستخدمون الحاسوب، و 66% لا يستخدمونه في انجاز مهامهم.

نفهم من الجدول أن استخدام الحاسوب ربما سهل على الأفراد العاملين مهامهم من منطلق أن التكنولوجيا آلية طيعة في يد الإنسان من اجل أن يسهل عمله وينجز وظائفه، وإذن تلك السرعة والاختزال التي يوفرها الحاسوب تجعل هامش الامتثال كبير، من ناحيتين أولاً أن الفرد الإداري ينجز عمله ببسر وفي وقت وجيز مما يتيح له مزيد وقت يمكنه من تلقي أوامر وواجبات قد تكون طارئة أحياناً. ومن ناحية أخرى الامتثال في حد ذاته هو عملية تلقائية لأن أدواتها المتمثلة في العامل التكنولوجي تسهل أداء المهام، وقد نقرأ من خلال ما سبق تغلغل التكنولوجيا فعلاً في مناحي الحياة الاجتماعية أو التنظيمية المؤطرة

داخل المؤسسات. إذن فاستعمال الحاسوب قد يكون مفيدا في التسهيل في انجاز المهام، عن طريق الوصول إلى مصادر لا تحصى من المعلومات، ومن خلاله يمكن انجاز الأعمال الإدارية بشكل مرتب ومنظم.

إن الامتثالية في تنفيذ الأوامر تكون هنا نتاجا للخدمات التي قدمها الحاسب الآلي والتي يمكن أن نلخصها في السرعة الفائقة حيث أن لهذا الأخير قدرة عالية على تنفيذ الملايين من العمليات في الثانية، إضافة إلى الدقة العالية حيث يستطيع الحاسوب تقديم نتائج شديدة الدقة قد تكون خالية من أي خطأ، هذا الأخير إذا وجد قد ينسب للإنسان حيث أن صحة النتائج تعتمد عليه فهو الذي يدخل البيانات والمعلومات، كذلك الحاسوب له خاصية العمل باستمرار لمدة طويلة وبشكل متواصل دونما تعب، عكس الإنسان الذي يشعر بالحاجة للراحة بعد مدة من العمل، إن خاصية التخزين خاصة هامة جدا حيث يسمح لنا هذا الأخير بتخزين كميات كبيرة من المعلومات والبيانات والتي يمكننا العودة إليها بكل سهولة وفي أي وقت، ومع كل هذه الميزات نجد أن التعامل مع الحاسوب سهل وفي المتناول بسبب توفر البرمجيات الجاهزة للتعامل معه .

إن عقلانية الفعل التي وضعها ماكس فيير في نموذج، توضح أن اتجاه العمال نحو العمل قد يتجه نحو القيم في شقها المعنوي أو المادي، فالموظف قبل أن يتمثل فعله، لا بد من أن يرتب جدوى فعله سواء كان "موجها صوب هدف مادي أو موجها عن طريق القيم" (1)

¹ فيليب كابان وفرنسوا دورتيه ، مرجع سبق ذكره ،ص. 48.

إن نسبة 66 فعلا تؤكد هذا الافتراض، فالرتابة التي قد يعانها الموظف بعيدا عن التكنولوجيا قد تجعل وظيفته عملية روتينية يضع صاحبها بين الأوراق ودفاتر الإدارة، والله در الأديب مصطفى العقاد لما تكلم عن الوظيفة ووصفها بأنها "رق القرن العشرين". وأذكر في محادثة لي مع احد أساتذتي في الجامعة كلمني فيها عن المعاناة التي كان يمر بها الباحث في انجاز مذكرته أو أطروحته، خاصة تلك المتعلقة بعملية تفريغ وإعداد الجداول والتي كانت تستغرق مدة لا تقل عن شهرين، أصبحت الآن وبفعل التسهيلات التي قد قدمتها التكنولوجيا قد لا تتجاوز الثلاث أيام أو اليومين، والشاهد من حديثه هو أن كل أسلوب وطريقة للعمل تغيرت مع تغير الوسائل التي أصبحت متاحة للإنسان في العصر الحالي فأضحت تميل إلى تسهيل وتبسيط الوصول إلى تحقيق الأهداف، وبالتالي توقع حالة أعلى من الامتثال للأوامر.

وفيما يلي جدول لقياس العلاقة بين متغير الجدول يحوي على معامل كاي تربيع وكذا معامل فاي:

جدول رقم(11): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا استخدام الحاسوب مع

الحرص على الامتثال لأوامر المسؤولين

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة (α)
كاي مربع- Person Chi Square	18.736	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.284	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 18.736 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، استخدام الحاسوب والامتثالية للأوامر، غير أن قيمة فاي المقدر بـ 0.284 تدل على علاقة ارتباطيه متوسطة تقريبا، تبررها ربما تأخر حالة التكيف المتوقعة من الأفراد لما يتعلق الأمر التقنية الحديثة.

- جدول رقم (12): محركات البحث والحرص على تحسين جودة العمل

المجموع		محركات البحث				العمل على تحسين جودة العمل
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
82.8	192	73.1	76	90.6	116	نعم
17.2	40	26.9	28	9.4	12	لا
100	232	100	104	100	128	المجموع

من خلال الجدول نجد أن نسبة 82.8% من أفراد العينة يعمل على تحسين جودة العمل، منهم 90.6% يستخدمون محركات البحث في أعمالهم، و 73.1% لا يستخدمونها، و نسبة 17.2% ليس لهم اهتمام بجودة العمل، يتوزعون على 9.4% يستخدمون محركات البحث، و 26.9% لا يستخدمونها إطلاقاً.

تعتبر الانترنت آلية هامة من آليات التكنولوجيا الحديثة لما لها من تأثير في تسهيل عمل أي موظف من حيث أنها تمثل خزان لا يكاد ينضب من المعلومات المجمعمة والبسيطة والسهلة في الوصول إليها، إن محاولة محاكاة النماذج الأكثر تطوراً في العمل أصبح يمثل إمكانية قابلة للتحقيق وكأن نماذج العمل والإدارة أصبحت تقدم على طبق من ذهب لكل راغب في العمل على تحسين أعماله وأدائها بفاعلية أكبر.

لذلك فإن تبادل الأفكار والرؤى جسديتها فعلاً تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ويمكن تعريف محركات البحث بأبسط صورة أنها عبارة عن قواعد بيانات ضخمة بعناوين ومواقع كثيرة، إضافة لوصف مصغر لصفحات الإنترنت المختلفة، والتي بواسطتها أي محركات البحث يمكن البحث عن موضوع معين في حقل من الحقول المختلفة في الشبكة، بشكل دائم بغرض إيجاد دليل معين لمثل هذه الصفحات، ولأنها تعمل بشكل آلي وتقوم بفرز وفهرسة كم هائل من الصفحات فقد يلاحظ كل شخص يستخدم هذه المحركات على أنها تحتوي على كم كبير من المعلومات.

وفي حوار مع بعض المبحوثين فإنهم أشاروا إلى فكرة أن محركات البحث تسهل لهم التواصل مع بعض المؤسسات الأخرى من أجل الاستشارة والاستفادة، من خلال تبادل الخبرات في المجالات المشتركة في المهام.

كذلك تم ملاحظة الاستخدام لبعض مواقع الانترنت من أجل فهم بعض البرامج الحاسوبية وكيفية عملها وتجدر الإشارة إلى أن هذه المهارات في وقت سابق لم تكن متوفرة مجاناً وإنما كانت تحتاج إلى الاستعانة بخبراء، وبالتالي أعباء مادية تتحملها المؤسسة، ومن المعلوم أن التكنولوجيا الوافدة إلينا والتي أسهمت في تغيير طرق العمل لم تأت إلا ومعها مجموعة من الوسائل التي تساعد على فهمها وتجسيدها، وكم من البرامج والآليات المعقدة والعصية على الفهم أصبحت متاحة بطريقة مبسطة تختصر الوقت والجهد للموظف وبالتالي تكون له تلك القابلية من أجل أن يرفع من جودة أداء مهامه.

لكن هل نستطيع القول أن عدم التفاعل مع الانترنت قد يؤثر على جودة العمل؟ ربما نسبة 26.9% قد لا تثبت هذا الادعاء لكن لا نستطيع أن ننفي الفكرة من أصلها، خاصة لما نرى أن عملية الأتمتة أصبحت حتمية من حتميات هذا العصر، ولعل الاغتراب الذي قد يعاينه الفرد لما يحاول الاستغناء عنها قد يجد نفسه أمام تحديات للعمل تتماشى فقط مع

تلك الأساليب القديمة والتقليدية المنمطة في طرق قد تجعل عامل الإبداع أمنية صعبة المنال، فيفتح المجال في هذه الحالة لمشاكل قد يكون الفرد في غنى عنها. وفي الجدول التالي تم إضافة متغير الفئات العمرية لمعرفة أيها يستخدم محركات البحث أكثر محاولة منا لمعرفة المجال البشري الذي أثرت فيه فعلا التكنولوجيا.

جدول رقم(13): محركات البحث والحرص على تحسين جودة العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع-Person Chi-Square	12.383	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.231	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 12.383 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، استخدام محركات البحث من طرف المبحوثين لأجل تحسين جودة العمل. غير إن القيمة الارتباطية بينهما تقدر بـ 0.231 وهي قيمة متوسطة.

- جدول رقم (14): الحصول على اكبر قدر من المعلومات باستعمال وسائل

التكنولوجيا والتكوين من اجل التحكم في تكنولوجيايات العمل

المجموع		الحصول على اكبر قدر من المعلومات				التحكم في تكنولوجيايات العمل
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
37.9	88	25	12	41.3	76	نعم
62.1	144	75	36	58.7	108	لا
100	232	100	48	100	184	المجموع

من خلال الجدول نجد أن نسبة 62.1% يرون ان التكوين ليس من اهدافه التحكم في تكنولوجيايات العمل، يتوزعون على 58.7% يرون الوسائل التكنولوجية مكنتهم من الحصول على اكبر قدر من المعلومات، 75% يرون أن الوسائل التكنولوجية لا تمكنهم من الحصول على القدر الذي يرغبونه من المعلومات، في حين نسبة 37.9% يرون ان التكوين فعلا يعمل اكسابهم قدرات في التحكم بوسائل التكنولوجيا الحديثة، يتوزعون على 41.3% يرون ان الوسائل التكنولوجية تمكنهم من تحصيل كم اكبر من المعلومات، و 25% يرون عكس ذلك.

لاحظ الباحث أن مشكلة التكوين من المشكلات الكبيرة التي يعاني منها الموظفون، بحيث وعند وصولنا إلى السؤال نجد هناك شبه إجماع حول مسألة التكوين ليس في المجال التقني وحسب، وإنما في بقية مجالات التكوين الأخرى، وإذن هناك حالة من القطيعة بين الموظف ومسئوليّه، وإذا كانت التكنولوجيا تسهل الحصول على المعلومة فان

هذا قد لا يكون كافياً من منطلق أن المعلومات إنما هي نتاج لحركة تسييرية تنظيمية تحددها المستويات العليا للمؤسسة فيمسي معها الموظف يعيش حالة من الانعزال وبصير اتصاله بالمستويات الأخرى محدوداً بحسب إملاءاتها وتكليفاتها له.

وانه مما يثير الاستغراب ذلك التضمير المرتبط بفكرة التمييز والمحسوبية التي يتمتع بها البعض دوناً عن الآخرين، وهذا ما لاحظته الباحث من خلال تعليقات بعض المبحوثين، وقد أشاروا إلى أن الإدارة ترى أن التكوينات بصفة عامة غير أساسية وغير مهمة وتعتبر مضيعة للوقت إضافة إلى أنها قد تترك فراغاً في مكان الموظف.

كذلك فإن المؤسسة لا تعمل على تغطية مصاريف التنقل وغيرها من المصاريف لما يكون التكوين خارج الولاية. لذلك فإن المؤسسة أصبحت تلجأ لحل جلب مكونين وخبراء من خارج الجامعة من أجل ضمان بقاء الموظف داخل المؤسسة.

كذلك لا بد من الإشارة إلى إشكالية أخرى تمثلت في القيمة العملية لهذه التكوينات وقد كان لنا حوار مع بعض الموظفين يتعلق بجدوى هذه التكوينات في الترقية حيث لا يوجد قانون في الوظيف العمومي يأخذها بعين الاعتبار-الأمر خاص بالجامعة ميدان الدراسة- وبالتالي الحصول على ترقيات بالاعتماد عليها أمر غير وارد تماماً.

بالنسبة للتكوينات خارج الوطن يرى الموظفون أن فيها نوعاً من المحسوبية كذلك حيث أنها تعتبر كحق للأساتذة في حين أن الموظف أو الإداري لا يتمتع بنفس الحق وعليه فإن العملية برمتها تخضع لمبدأ المحاباة.

وكرر فعل إن صح القول نجد أن مجموعة لا بأس بها من الموظفين تلجأ إلى حل التكوين من جديد داخل الجامعة عن طريق دراسة تخصص جديد يتوافق مع طبيعة العمل

ويمنحه إمكانية الترقى في السلم الإداري وما يترتب عنها من اتساع في الصلاحيات واستفادة من الامتيازات.

جدول رقم(15): الحصول على أكبر قدر من المعلومات باستعمال وسائل التكنولوجيا والتكوين من أجل التحكم في تكنولوجيات العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	6.694	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.170	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 6.694 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، قوة هذه العلاقة ضعيفة قيمتها تساوي 0.170.

- جدول رقم (16): مرونة انجاز العمل باستخدام الوسائل التكنولوجية مع التكوين الذي يؤدي إلى تحسين جودة العمل

المجموع		وفر مرونة في انجاز العمل				تحسين جودة العمل
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
51.7	120	38.5	20	55.6	100	نعم
48.3	112	61.5	32	44.4	80	لا
100	232	100	52	100	180	المجموع

من خلال الجدول نجد أن نسبة 51.7% يرون أن التكوين يعمل على تحسين جودة العمل يتوزعون على 55.6% يقولون أن استخدام الوسائل التكنولوجية وفر مرونة في انجاز العمل، و 38.5% يرون عكس ذلك، في حين نجد 48.4% من أفراد العينة يرون أن التكوين لم يؤدي إلى تحسين جودة العمل يتوزعون بين 61.5% يرون أن استخدام الوسائل التكنولوجية يوفر لهم مرونة في انجاز أعمالهم، 44.4% يرون عكس ذلك.

على غرابة النسبة 68.5% وما توحى به من استغناء عن التكنولوجيا إلا ما يمكن أن تبرر به هذه النسبة هو الفرق بين الجيل القديم والجيل الجديد، الأول والذي تدرج في استخدام الأساليب الإدارية القديمة والتي يصبح فيها استخدام الوسائل التكنولوجية مجرد آلية بسيطة لا تمثل لب أداء الواجبات الإدارية وربما يعزى هذا الأمر إلى تلك الحالة من التحفظ نحو أي تغيير وارد في طرق العمل هذا من جهة، ومن جهة أخرى نستطيع القول أن استخدام هذه الوسائل ليس بالضرورة أن يمثل كل أوجه أداء العمل، إذن هنا يكون

الحديث عن حالات خاصة في أوقات خاصة تصبح معها الوسائل تمثل مرحلة لها مجال ليس بالواسع في أداء مجمل الواجبات.

إن نسبة 55.6% إذا سلمنا بصحة الافتراض الأول هي إذن تفسير لروح الجيل الجديد المرتبط كلية بالتكنولوجيا وإبداعاتها، ولما نتصفح العمليات التنظيمية نجد أن التكنولوجيا لا بد أن يكون لها مكان لذلك فإن هذا النزوع نحو هذه الأخيرة له ما يبرره من خلال تسهيل العمليات الاتصالية تسهيل المهام التي تتسم بالسرعة في إنجازها ناهيك عن الإمكانية الكبيرة التي تقدمها في حفظ واسترجاع الكم الكبير للمعلومات وأرشفتها، فيكون التعبير في هذه الحالة عن الجودة التي يمكن التحقق في إنجاز الأعمال أمراً تلقائياً، ويمكن أن يعزى هذا الارتباط إلى أن المعرفة الفنية والتقنية أصبحت جزءاً أساسياً من خصائص النظام المعرفي الذي تستند إليه التكنولوجيا والذي يأخذ بعين الاعتبار الطرائق التي تفرض نفسها على نوعية الأعمال.

إذن نستطيع أن نعزو حالة الارتباط التي يعيشها الأفراد داخل المؤسسة لأسباب تتعلق بالجانب المادي التكنولوجي، فوسائل العمل في حد ذاته تعتبر من بين أهم الصعوبات التي تعقد مهمة أي فرد في أي مؤسسة، هنا نتكلم عن ندرة هذه الأخيرة، ولما كانت المؤسسة الجامعية بين المؤسسات التي تساهم بشكل أو بآخر في تقدم المجتمع، كان لا بد من تطويع الآلية في خدمة الفرد وعن الآلية يقول "بيار نافيل وبيار رول"، "تقوم ليس بإلغاء حصة الإنسان من الإنتاج بل ، على العكس تؤنسها أكثر فأكثر، بإفساحها للعامل لإتمام عمله باستمرارية وتحقيق المخطط بدقة متزايدة ، وتناغم إجمالي"⁽¹⁾ وهنا لا بد من الإشارة

¹ جورج فريدمان ، بيار نافيل: مرجع سبق ذكره ، ص 448.

إلى أن التكنولوجيا التي توفرها المؤسسة الجامعية، للأفراد الإداريين هي فعلا تقوم بتغطية ما يرجى منها، أي أن حدودها في حدود ما يحتاجه الأفراد فعلا.

جدول رقم(17): مرونة انجاز العمل باستخدام الوسائل التكنولوجية مع التكوين الذي يؤدي إلى تحسين جودة العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع-Person Chi-Square	4.721	1	0.030	0.05
فاي (Phi)	0.143	-	0.030	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 4.721 ومستوى الدلالة يساوي 0.030 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وتقريبا تبقى العلاقات الارتباطية ضعيفة مقدرة هنا في هذه الحالة بـ 0.143.

جدول رقم (18): التكنولوجيا للتقليل من تكاليف انجاز العمل والتكوين من أجل التحكم

في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة

المجموع		قلل من تكاليف انجاز العمل				التحكم في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
51.7	96	41.7	40	41.2	56	نعم
48.3	136	58.3	56	58.8	80	لا
100	232	100	96	100	136	المجموع

نقرأ من خلال الجدول أن نسبة 41.2% من الموظفين يرون أن التكنولوجيا قللت من تكاليف انجاز العمل، ومثلها ترى العكس، النسبتان كلاهما تعبران عن أن التكوين ساهم في مساعدة الموظفين في التحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة، ونفس الشيء لما يكون الأمر بالعكس، فنجد تساوي النسبتين بقيمة تقدر بـ 58%.

النسبة أقل مما يفترض أن تكون عليه خاصة في مؤسسة كالمؤسسة الجامعية، إن فكرة أتمتة المكاتب حيث أنها تعمل على تشغيل أدوات المكتب تكنولوجيا وانجاز معظم المهام والواجبات والإجراءات من خلال تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، بغية تمكين الإدارة من الاستفادة من هذه النظم بهدف انجاز معاملاتهم الإدارية بسهولة وسرعة للاقتصاد في الوقت والجهد والكلفة، فضلا عن زيادة الإنتاجية والفاعلية والدقة والإتقان في العمل"

إذن فأتمة المكتب تمكن من جدولة وظائفه بسرعة ودقة بهدف زيادة كفاءة الأداء في المكتب وبالتالي في المؤسسة، وهذا قد يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد البشري وزيادة الإنتاجية. لذلك لما نجد نقصا في تطبيق هذه الآليات والمبادئ ربما قد يعزى الأمر في هذه الحالة إلى محدودية التكوين وما تعانيه هذه العملية من حسابات خارج نطاق ما تمليه الكفاءة والحاجة، ويعضد هذا الأمر نسبة 58.5% التي تنفي التكنولوجيا للتقليل من تكاليف انجاز العمل إضافة إلى إثبات مشكلة التكوين في المؤسسة.

ربما قد تفسر هذه النسبة بسبب عامل الاحتياج للتكنولوجيا في حد ذاته والذي يرتبط ارتباطا وثيقا مع طبيعة المهام الموكلة للعمل الإداري والتي تظهر نوعا من النمطية لما تتكرر يوميا فتصبح التكنولوجيا -والتي يفترض فيها أن تسهل الأعمال- عامل ضبط للموظف يجعل تواصله مع المستويات الإدارية سواء أفقيا أو عموديا يتم بطريقة تلقائية وبدون أي جهد يذكر، فيصبح تواجهه المادي أمرا خاضعا لرقابة المسؤول الذي يجعل من الأتمتة أداة طيعة تمارس عملية ضبط أكبر تأثير وأكثر اتساع.

نستشف هذا أكثر من المقاربة الفبرية المنبئية على عملية الضبط والتوقع فتصبح التكنولوجيا ضابطا لإيقاع العمل وآلية رقابية قد تدفع بالموظف أن ينظر إليها كعامل سلبي أكثر منه ايجابي.

فكرة أخرى كذلك قد نفسر بها هذا الإعراض إن صح القول عن التكنولوجيا تتمثل في أن الرقمنة في حد ذاتها كمطلب هام وضروري لم تستطع أن تخطو خطوات كبيرة مقابل ما تفرضه الإدارة التقليدية من محاولة الهيمنة على طرق العمل الإداري وفق الأساليب التقليدية البعيدة عن الرقمنة والتكنولوجيا وبالتالي فإن وعاءها الضيق أصبح لا يسمح بان يستقبل الطرق الجديدة التي توفرها الرقمنة وما تفرضه من تعامل دائم مع الآلة، وأجيال

ذات وعاء واسع جدا أمست معه التكنولوجيا البسيطة والمتواضعة لا تلبي له ما يصبو إليه من سرعة في انجاز المهام والواجبات.

جدول رقم(19): التكنولوجيا للتقليل من تكاليف انجاز العمل والتكوين من أجل التحكم في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع-Person Chi-Square	1.470	1	0.225	0.05
فاي (Phi)	0.080	-	0.225	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 1.470 ومستوى الدلالة يساوي 0.225 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة تكاد تكون منعدمة، تأكيداً الاشكالية التكوين في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (20): الاستغناء عن التكنولوجيا في التسيير الإداري العادي والاستفادة من مكافأة

المجموع		التسيير الإداري العادي				استفدت من مكافأة
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
15.5	36	20	12	14	24	نعم
84.5	196	80	48	86	148	لا
100	232	100	60	100	172	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 15.5% يقولون أنهم استفادوا من مكافأة، يتوزعون على 14% يرون أنهم يستغنون عن التكنولوجيا في التسيير الإداري العادي، و20% يرون عكس ذلك، في حين 84.5% يقولون بعدم استفادتهم من مكافأة، يتوزعون كذلك بين 86% يرون أنهم قد يستغنون عن التكنولوجيا في حالة التسيير الإداري العادي، و80% يرون عكس ذلك.

ربما يعبر الجدول عن الهامش الموجود في العمل الإداري خاصة ذلك المتعلق بالأعمال والمعاملات الإدارية البسيطة والتي قد لا تحتاج إلى التكنولوجيا واستخداماتها، وفي هذا توجد احتمالية الجانب الإنساني في الإدارة وعليه فإن الرقمنة وإن كانت تفرض طرقاً لأداء العمل، وإن كانت تحقق إشباعاً في أسلوب تنفيذها، فإنها لا تستطيع أن تغطي الجوانب الإنسانية.

إن فاعلاقات التي تسود داخل المؤسسة تكون مبنية على روح التعاون والتكامل لأن الموظف لابد أن يكون مرتاحا في عمله داخل المؤسسة من خلال بناء علاقات جيدة مع المحيطين به.

إن مدرسة العلاقات الإنسانية لما تعبر عن هذه الحالة تشير إلى أن الاتصال بين أجزاء التنظيم يجب أن لا يقتصر فقط على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك مجال ومجال واسع للاتصالات غير الرسمية.

كذلك إن الأفراد داخل المؤسسة ولما يكونوا في مجابهة الإدارة لا يسلكون في مواجهتها ومواجهة سياستها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات لها تقاليد وأعراف يلتزم بها الأفراد وتحرك سلوكهم في اتجاه دون آخر¹.

كذلك نسبة 80 % من الموظفين تقول أنها لم تستفد من أي مكافآت. وكما هو معلوم أن نظام المكافآت في المؤسسة محل الدراسة ليس بالنظام الذي يخضع لمعايير محددة بسبب طبيعة العمل في حد ذاته من جهة، وطبيعة القطاع التابع له وهو القطاع العمومي من جهة أخرى، لذلك قد تكون هذه المكافآت على شكل مقابل مادي في عبارة عن تكليف بمهمة يستفيد من قيمتها الموظف، إضافة إلى الجانب الإبداعي في العمل مجاله ضيق لوضوح الهدف والرؤية، ناهيك عن أن الأعمال من هذا الشكل لا تدر مقابل مادي على المؤسسة إلا من خلال ربما المجهودات البحثية للأساتذة إن وجدت وهذا موضوع آخر لا علاقة له بعينة البحث.

¹ بن زاف جميلة: العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 21، ديسمبر 2015، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 66.

جدول رقم(21): الاستغناء عن التكنولوجيا في التسيير الإداري العادي والاستفادة من مكافأة

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	1.241	1	0.265	0.05
فاي (Phi)	-0.073	-	0.265	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 1.241 ومستوى الدلالة يساوي 0.265 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة علاقة عكسية بقيمة ضعيفة جدا قدرها -0.073، ربما تبرر لنا أكثر الخلل الذي تعني منه المؤسسة فيما يخص المكافآت.

جدول رقم (22): الاستغناء عن التكنولوجيا في حالة البحث عن جودة العمل والاستفادة من التكوين

المجموع		البحث عن جودة العمل				استفدت من تكوين
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
41.4	96	31.3	20	45.2	76	نعم
58.6	136	68.8	44	54.8	92	لا
100	232	100	64	100	168	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 41.4% يقولون انهم استفادوا من تكوين، يتوزعون على 45.2% يرون انه لا يمكن الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية لما يتعلق الأمر بجودة العمل، و 31.3 يرون عكس ذلك، ونجد نسبة 58.6 % لم ينفيدوا من تكوين يتوزعون على 54.8% يقولون انه لا يمكن الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية من اجل جودة العمل، و 68.8% يرون بعكس ذلك.

النسبة منطقية جدا ومقبولة ذلك أن العمل الإداري قد أصبحت التكنولوجيا الحديثة من أهم مكوناته، فنتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي السريع واللامسبوق الذي اجتاح العالم فان الأعوام الأخيرة من القرن 21 عرفت انتشارا للتكنولوجيا وعلى نطاق واسع فأصبح معها العالم قرية صغيرة تربطها شبكة اتصالات واحدة عبر الأقمار الصناعية، إذن فالثورة التقنية أدت إلى الاعتماد الكلي على الكمبيوتر والأجهزة الالكترونية.

ومن هذا نستطيع أن نفسر أن عدم الاستفادة من أي تكوين في بداية العمل بالمؤسسة لن يكون له تأثير بحكم أن الأجيال الجديدة تحسن التعامل مع التكنولوجيا إلى مستويات قد تصل إلى درجة الاحتراف فتمسي الأعمال المكتنية البسيطة التي يحتاجها العامل جزءا يسيرا من الخبرة التي يكتسبها الفرد بوصفه ينتمي إلى منظومة عالمية فرضت عليه ثقافة التعامل مع التكنولوجيا في كل مجالات ومناحي الحياة الاجتماعية لذلك فان خبرات التعامل التقني هي مكتسب قد يحصله الفرد بجهده الخاص ومن خلال إشباعات أخرى قد لا يكون لها علاقة مباشرة مع ما ستمليه طبيعة العمل للأفراد لما ينتظموا داخل أي مؤسسة.

لذلك نجد عالما مثل "مارشال ماكلوهان" ومن خلال نظريته في الحتمية التكنولوجية يرى أن مد جهازنا العصبي سوف يمكن الإنسان من إدماج البشرية كلها داخله، وان الوسائل الالكترونية سوف تجعلنا نعود للترابط مرة أخرى حيث يعود الفرد إلى التجارب الجماعية و الثقافة الشفهية، و سوف يشجع المساهمة والنشاط بدل الانسحاب والعزلة والعمل والإنتاج بدلا من الاقتصار على التفكير.

نستطيع أن نفسر هذا الأمر كذلك بفكرة أن أنماط العمل التقليدية لا تزال تجد لها مكانا في العمل الإداري والجدول التالي يبين ذلك:

- جدول رقم (23) الأقدمية وعدم الاستغناء عن التكنولوجيا عند البحث عن جودة العمل

المجموع		الأقدمية						البحث عن جودة العمل
		أكثر من 10 سنوات		من 5 سنوات إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
72.4	168	68.8	44	73.9	56	73.9	68	نعم
27.6	64	31.3	20	26.3	20	26.1	24	لا
100	232	100	64	100	76	100	92	المجموع

نجد من خلال الجدول أن غالبية الموظفين في الفئتين اقل من 5 سنوات والفئة الثانية من 5 إلى 10 سنوات هما تمثلين الغالبية والتي تقول بعدم إمكانية الاستغناء عن التكنولوجيا لما يتعلق الأمر بجودة اكبر في انجاز الأعمال بنسبة 73.9% لكل من الفئة الأولى والفئة الثانية على التوالي ، في حين أن فئة أكثر من 10 سنوات كانت بنسبة اقل ممثلة ب 68.8 % .

جدول رقم(24): الاستغناء عن التكنولوجيا في حالة البحث عن جودة العمل

والاستفادة من التكوين

مستوى الثقة α	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القيمة	المعامل
0.05	0.053	1	3.738	كاي مربع- Person Chi-Square
0.05	0.053	-	0.127	فاي (Phi)

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 3.738 ومستوى الدلالة يساوي 0.053 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة كذلك تعبر عن ضعف وفعالية آلية التكوين بالمؤسسة.

جدول رقم (25): الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية للتكيف مع التغيير التنظيمي وعلى الاستفادة من الخدمات الاجتماعية

المجموع		التكيف مع التغيير التنظيمي				تحصلت على خدمات اجتماعية
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
46.6	108	36.8	28	51.3	80	نعم
53.4	124	63.2	48	48.7	76	لا
100	232	100	76	100	156	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 46.6% تحصلوا على خدمات اجتماعية، يتوزعون على 51.3% يرون أنهم لا يستغنون عن الوسائل التكنولوجية لما يتعلق الأمر بالتكيف مع التغيير التنظيمي، و36.8% يرون عكس ذلك، ونسبة 53.4% لم يحصلوا على خدمات اجتماعية، يتوزعون على 48.7% يرون أنهم لا يستغنون عن الوسائل التكنولوجية لما يتعلق الأمر بالتكيف مع التغيير التنظيمي و63.2% يرون عكس ذلك.

ربما النسب في هذا الجدول تؤكد سابقتها في الجداول أعلاه، فالتكنولوجيا التي تغير طرق العمل تغييرا جذريا كذلك تسهم في تسهيل هذا التغيير أو حتى تكون جزءا منه، فنحن هنا بصدد الحديث عن الطرق الجديدة والحديثة مقابل الطرق القديمة التقليدية.

وإذا ما أردنا تحليل العوامل التي لها علاقة بالتغيير التنظيمي لابد من الإشارة إلى التكنولوجيا من منطلق أنها أحد العوامل الأكثر تأثيرا في إحداث عمليات تغييرات عديدة

منها توصيف العمل فدخول العامل التكنولوجي لا بد له أن يغير من وصف الوظيفة وعليه قد تتأثر معه عملية التخطيط ونظم الرقابة والنظم المحاسبية وأساليب العمل والآلات والأجهزة المستخدمة.

وفي تاريخ الفكر التنظيمي ما يؤكد هذا الادعاء، فالتجارب التي أجراها فريديريك تايلور والتعديلات التي قام بها في طرق العمل تغييرات ثورية وجذرية.

ومن التجارب التي عايشتها شخصيا هي حضوري وبالمصادفة أثناء قيام بعض تقنيي المطبعة في الجامعة بتربص تطبيقي يمكنهم من التعامل مع المطابع الجديدة فلاحظت أحد المتربصين وهو يحمل كاميرا يسجل بها الشرح العملي الذي يقدمه الخبير، وفي هذا إشارة إلى أننا حتى في حالات تكيفنا مع منتجات التكنولوجيا الحديثة أصبحنا كذلك نستخدمها هي في حد ذاتها كوسيلة من أجل تطبيق هذا التغيير، فتجسد هذا الأخير في كل الجوانب سواء من حيث طرق العمل، أو من حيث فهم هذه الطرق الجديدة للعمل.

جدول رقم(26): الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية للتكيف مع التغيير التنظيمي

وعلى الاستفادة من الخدمات الاجتماعية

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	4.283	1	0.039	0.05
فاي (Phi)	0.136	-	0.039	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر ب 4.283 ومستوى الدلالة يساوي 0.039

وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة كذلك علاقة ضعيفة بقيمة 0.136.

2. استنتاج الفرضية الأولى:

إذا ما جاز لنا أن نصف الحاسوب بأنه عنوان التقدم التكنولوجي، فنحن فعلا نتحدث عن أداة ذات طابع ثوري، كان لها من الأثر ما غير الصورة العامة للعمل في جل مؤسسات الأعمال وإذن كل الأفكار التي كانت داعية لطرق أكثر إبداعا في تنظيم العمل منذ الإرهاصات الأولى لمنظري التنظيم والمنظمات، نستطيع القول أنها وجدت إحدى أهم آلياتها ممثلة في الحاسوب، إن ثنائية الرتابة في العمل مع متعة أدائه لم تكن لتتحقق لولا ظهور هذا الأخير بصفة خاصة والأتمتة بصفة عامة، وإذا ما جاز لنا الوصف الاستعارة في هذه الحالة لشبهناه بالعامل الذي يمثل 100% لكل الأوامر التي تقدم له -أليس في هذا إشباع لغريزة السيطرة- وإن كان من يقوم بها إداري بسيط في المؤسسة، هذه البساطة التي تستمد قوتها ومصداقيتها أن الذي يتقن التعامل مع الحاسوب وبرمجياته يمثل أعلى مستويات الثقافة في وقتنا الحاضر، هذا ما تم التوصل إليه من خلال تحليل الجداول والتي نقول بأهمية الوسائل التكنولوجية.

وإذا حاولنا اسقاط هذه الحالة على النتائج المتوصل إليها في الدراسات السابقة نجد نوعا من التأكيد للفكرة التي انطلق منها الباحث، فقد كان لظاهرة التكنولوجيا الأثر والانعكاس الكبير الذي جعل منها من بين أهم متطلبات التنظيمات الحديثة للعمل، ففي دراسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكيف تتأثر بالعولمة وجد الباحث أن التكنولوجيا الحديثة هاما ومحوريا كي تستطيع هذه المؤسسات خوض غمار ما يعرف بالسوق العالمي،

وإذن تحقيق الميزة التنافسية لا يكون إلا من خلال العبور والانتقال بالأفراد ليكونوا متحكمين في التكنولوجيا الحديثة، هذا فيما يخص الدراسات السابقة، أما عن المقاربة النظرية فقد لاحظ الباحث أن التكنولوجيا في المؤسسة محل الدراسة قد تراوحت بين نمذجي التكنولوجيا الروتينية التي ليس فيها أعمال استثنائية والتكنولوجيا الحرفية التي تتميز بأنها تتعامل مع قضايا تتكرر مع مرور الوقت، أما عن النموذجين الآخرين فهما يظهران بحسب طبيعة الأعمال وتدرجها إلى التعقيد أولاً، والمشاكل التي يمكن أن تطرأ على المؤسسة ثانياً، والتي تفرض عليها انتهاج نمط التكنولوجيا الهندسية الذي يوفر سبلاً لتفاعل مع هذه المشاكل بطرق منظمة وعقلانية.

إضافة إلى الوسيلة وأهميتها، هناك كذلك مدخلات هذه الوسيلة متمثلة في المعلومات والتي تعتبر أهم آلياتها محركات البحث، التي يستعين بها الموظف في تحصيل المعلومات التي تلزمه لتسهيل مهامه وأعماله، وكما تم الإشارة إليه فمحركات البحث أصبحت بمثابة الأداة التي توفر ليس تبادل المعلومات وحسب، وإنما توفر كما معرفياً هاما قد يتجاوز أداء الأعمال البسيطة، إلى تحصيل خبرات مهمة في التعامل مع بعض مشاكل العمل، أو حتى بعض التكنولوجيات الوافدة إلى المؤسسة، وقد تصادف أثناء تواجدي في المرحلة الميدانية للدراسة لأحد التقنيين وهو يقوم بإعداد شبكة داخلية ملاحظة أنه يعتمد بصفة كبيرة على محركات البحث في محاولة منه لفهم طرق إعداد شبكة داخلية ملاحظة أنه يعتمد بصفة كبيرة على المحركات البحث في محاولة منه لفهم طرق إعداد هذه الأخيرة مع العلم أن له المهارة القاعدية لإنجاز هذه الأعمال، إلا أن ذلك لم يمنعه من محاولة تحيين خبراته في هذا المجال مستعينا بما تقدمه له محركات البحث من مواقع ووسائط سمعية بصرية تسهل له هذه المهمة، التي يفترض فيها أن تستند إلى أمرين أولهما الخبراء المتخصصون في هذا المجال، وثانيهما إلى تكوين يفترض أن يتلقاه الفرد كيما يتكيف مع معطيات التكنولوجيا

الحديثة. إن هذه السمة فعلا تعبر عن علامة مميزة للشباب أثبتتها الجدول الذي صنف فيه الباحث الفئات التي تتعامل مع الانترنت ومحركات البحث، فكانت الفئة الأقل في هذه الحالة هي فئة أكثر من 40 سنة، وربما هي فئة تمثل الطرق القديمة والتقليدية في العمل والتي لا يمكن لها ظاهرا أن تتكيف مع هذه المتغيرات، لأنها تغييرات المستقبل، والمستقبل بالنسبة لهذه الفئة هو التقاعد.

اذن استخدام التكنولوجيا كآلية في هذه الحالة سيتم التعاطي معه بحسب الفئة العمرية المستهدفة، وقد احتوت الدراسة التي ركزت على الالعاب الالكترونية تجسيدا لهذا الواقع ففئة الشباب هي التي يمارس عليها أشد تأثير من منطلق أنها فئة لها قابلية الاكتشاف والتطور، واذن لما يتعلق الأمر بالإنترنت والوسائط الالكترونية نجد هذه الفئة تمثل حصة الأسد ليس في هذه الدراسة وحسب وانما في جملة من الدراسات وجدت أن الاشباع الذي تحصله هذه الفئة فعلا كبير وله عميق الاثر، ولعل حديثنا عن السهولة التي يتعامل بها الشباب مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة له ما يبرره، حيث التعقيد الذي وصلت اليه الالعاب الالكترونية قد أنتج نوعا من المعرفة الواسعة بأنظمة الحاسوب، لذلك تكون الأعمال المكتبية والمهارات المرتبطة بها محض مهام بسيطة جدا لا تحتاج سوى معرفة محدودة لهؤلاء الشباب.

كذلك من بين أهم الملاحظات التي تم استنتاجها واقعيا ومن خلال ما تم جمعه من بيانات، هي تلك المتعلقة بآلية التكوين وفعلا كانت هذه الأخيرة علامة فارقة جدا في المؤسسة محل الدراسة، فعلى الرغم من أهميته إلا أنه لا يخضع لمنطق الحاجة وسد النقص، وإنما لمعايير شخصية مبنية على علاقات تشبه تلك القيم التقليدية، واذن هنا ليس

عدم تقبل القيم الحديثة التي تولي أهمية كبرى للتكوين هو المشكل، وإنما قيمة تنظيمية غائبة هي قيمة العدالة التي تعطي الفرصة للجميع لذلك في تصنيف القيم، لاحظ الباحث أن قيمة وافدة إلينا تملئها علينا متطلبات التكنولوجيا عادة ما تتطلب قيمة أساسية تعمل المؤسسة على تطبيعها في الأفراد، لكن لما تغيب الثقافة التنظيمية الفعالة نجد نوعاً من الاختلال في الطريقة المثلى لتقبل قيم العمل الحديثة، وبالتالي طريقة التفاعل معها تكون غير صائبة تماماً، وهذا غالباً ما يفضي إلى نوع من الصراع التنظيمي، فيمسي مع هذا كله إشكال تحصيل المعلومة التي يفترض فيها أن تكون متاحة وبصفة مستمرة وتلقائية إلى معلومة يحيطها التحفظ والغموض.

لكن ماذا يحدث لما تكون آلية التكوين غير خاضعة للشروط الصحيحة التي بموجبها يتحدد الأفراد الذين هم بحاجة إليه فعلاً؟

أصبح التكوين في هذه الحالة رحلة إلى الخارج أو سياحة إذا ما جاز لنا وصفه بهذا الوصف، وفي مؤسسة بحجم الجامعة حري بها أن تفعل الدورات التكوينية بما تملئها الحاجة من أجل تحقيق الفعالية والارتقاء، إذن هنا المشكلة مشكلة قيم تنظيمية غائبة ولا يحسن توظيفها من طرف المستويات العليا للإدارة وقد ظهرت من خلال الدراسات السابقة التي اعتمدها الباحث أن قيمة إدارة الإدارة ذات أهمية قصوى في تحقيق الفعالية التنظيمية، ناهيك عن قيمة العدالة التنظيمية التي تضمن تساوي الفرص بين الجميع وهذا ما لمس الباحث غيابه تقريباً لصالح ما يعرف بالعلاقات الشخصية التي أصبحت فعلاً تؤطر عملية التكوين، وفي هذا كله تساؤل عما إذا استطعنا أن نعزو هذه الحالة إلى النموذج الذي وضعه ماكس فيبر والذي يتمحور حول أن الفكرة الدينية لها تأثير في تشكيل قيم الأفراد.

أو ما اصطلح على تسميته بالفعل الوجداني الذي بالفعل في هذه الحالة هو غائب تماما لصالح الفعل العقلاني الذي يؤمن بالأداتية التي توجه الافراد نحو القيم النفعية فقط، اذن ماكس فيبر لما وضع نموذجة حاول ان يربط الافراد بمرجعيتين الأولى دينية لتحقيق الاهداف المشتركة، والثانية عقلانية نفعية لتحقيق الاهداف الخاصة، وفي حالتنا هذه نجد المرجعية الأولى غائبة والثانية مهيمنة، لذلك فان قيمة العدالة التنظيمية ستختفي تلقائيا في هذه الحالة، فتصبح معها عملية من أهم عمليات الموارد البشرية والمتمثلة في التكوين مغيبة تماما الا من بعض الاستثناءات خدمة لعلاقات خاصة ومصالح ضيقة،

استنتاج آخر هام تمثل في أن استخدام التكنولوجيا لم يكن ليسهل ويقلل تكاليف انجاز الأعمال، وقد حاولنا إسناد هذا المشكل إلى فكرتين الأولى أن الوعاء الضيق لطرق الإدارة التقليدية ممثلة بالفئات الأكثر أقدميه لم تعد لها القدرة على استيعاب الطرق الحديثة التي تملئها التكنولوجيا من جهة، وفئات الشباب ذات الوعاء الواسع التي تطلب تكنولوجيا أكثر تقدما أصبحت معه التكنولوجيات البسيطة تحد من قدرته على الإبداع.

ومن بين النتائج المتوصل إليها كذلك وجود ذلك الهامش الذي يسمح بأداء الأعمال بعيدا عن استخدام التكنولوجيا، وفي هذا إشارة للعوامل الإنسانية التي لا يمكن إهمالها، فمهما اتجهت أي مؤسسة نحو رقمنة أعمالها إلا أن الإنسان يبقى إنسانا، قد يجد متعة أداء أعماله بمعونة زملائه وفق طرق بسيطة لا تفرضها الحاجة التنظيمية وحسب وإنما الحاجة النفسية الاجتماعية الإنسانية، كذلك ما تم ملاحظته ضعف نسبة التحفيز المادي داخل المؤسسة وقد عزاه الباحث إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة والتي لا تدر مقابل مادي تستطيع المؤسسة من خلاله توزيع الأرباح مثلا أو منح العلاوات على الانجازات

التي قد يقدمها الفرد، وان وجدت هذه الحوافز المادية والمكافآت فقد تكون في إطار ضيق، وهذا ما يفسر النسبة المنخفضة لها في عينة الدراسة، يضاف إلى ذلك غموض نظام الحوافز وطرق منحها.

ان تأكيد الباحث لضرورة التكنولوجيا لا يمكن أن يفسح لها المجال لكي تهيمن على كل العمليات الاجتماعية داخل التنظيم، فهي لا تعدو أن تصنف في الجانب الوسيطي الذي يستعين به الافراد من اجل أداء مهامهم بسهولة ويسر، لذلك ولما توجد فسحة لأداء الاعمال خارج نطاق ما يعرف بالتكنولوجيا في هذا فرصة لبعث النوازح الوجدانية الانسانية أو ليست القيم محاكاة لحالات نفسية اجتماعية بالفرد أولاً وأخيراً هو انسان، والطبيعة الانسانية تفرض عليه محاولة الاندماج مع زملائه في العمل، وفي هذا تجسيد للفعل الوجداني الذي أشار اليه ماكس فيبر، وان كان فيه من الميكانيكية في العلاقات ما تفرضه نظريته الا ان المدرسة الألمانية في جذورها الأولى تركز على الرومنطيسي على حساب الوضعي الفرنسي الذي لا يؤمن الا بالعقل والتجربة، واذن الجانب العلائقي هنا مهم جدا خاصة لما نعلم أن مجال المكاني يفرض هذا النوع من التفاعل بين جميع الافراد.

وربما يعزى هذا الأمر الى غموض نظام الحوافز كما تم ذكره أعلاه لغموض الاليات التي يمنح استنادا لها في مؤسسات القطاع العمومي، فيصبح التحفيز المعنوي ديدن كل منتمي الى هذا القطاع لأجل ضمان المحافظة على الاستمرارية.

أيضا ولما تم التطرق لفكرة الاستغناء عن التكنولوجيا لما يتعلق الأمر بجودة العمل، نجد شبه إجماع من أفراد العينة، وهذا فعلا تجسيد لفكرة أن التكنولوجيا وما تمليه كقيمة تنظيمية حديثة وجدت لنفسها مكانا هاما داخل المؤسسة وإذن هذا المنتج الذي فرضته

الثقافة الحديثة للعولمة كان له كبير الأثر على التنظيم بل أكثر من ذلك، لما ربطنا هذا المتغير بالتكوين وجدنا غالبية الإداريين يعانون من النقص في التكوين في حد ذاته لكن غالبهم لا تنقصهم المهارة في التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، وربما لا يوجد توصيف أحسن من هذه الحالة التي أصبح معها الفرد يكتسب المهارة المتخصصة التي تمكنه من الجاهزية للتعامل مع منتجات الرقمنة الحديثة دونما الحاجة إلى خبرات يكتسبها، لأنه قد حصل هذه الأخيرة في مراحل سابقة عن التحاقه بمجال عمله قد تتجاوز حتى التي اكتسبها في مراحل دراسته.

كذلك من بين أهم ما تم ملاحظته لا جدوى آلية التكوين داخل المؤسسة، وربما قد حاول الباحث أن يفسرها ببعض ما تم تدوينه من ملاحظات في أثناء الدراسة الميدانية، وما يمكن قوله في هذا الصدد هو أن التطوير التنظيمي لا يكون ولا يمكن أن يتحقق إلا لما تفعل بعض أهم متطلبات تطوير الموارد البشرية، ويعتبر التكوين على رأسها خاصة لما نعلم أن التطور التكنولوجي لا بد أن يكون ملازما لبعض الآليات تفاديا للخلل الذي يحتمل أن تقع فيه المؤسسة.

تمهيد:

كان التركيز في هذا الفصل على ظاهرة الاتصال الداخلي في المؤسسة، وكيف انه للوسائل التكنولوجية الحديثة أن تفعله وتصل به الى مستويات ممتازة، يكون معها تبادل المعلومة أمر سهل وذو فعالية، فبدأ الباحث بالإجابة عن سؤال هل هذه الوسائل الإتصالية تسهم في حل المشاكل التسييرية، وهل تساعد على الحرص على النظام الداخلي، ثم تم تحديد أهم الوسائل الاتصالية وأكثرها استعمالا في المؤسسة، وهل لهذه الوسائل دور في تحسين وتقوية العلاقات بين الزملاء بعضهم ببعض ومع مسؤوليهم

ثم تحديد الفئات العمرية الأكثر استعمالا لهذه الوسائل الاتصالية، وهل لهذه الوسائل دور فعال في إيصال الرسائل بوضوح وسرعة، وهل تستغل في أخذ الرأي والاستشارة، وكذا تسوية النزاعات التي يمكن لها أن تحدث في اطار العمل، وهل يؤثر متغير الاقدمية في مدى استعمالية هذه الوسائل، وهل يوجد مشكل أو غموض في محتويات الرسائل المتبادلة بين المستويات الإدارية ككل.

2. تحليل بيانات الفرضية الثانية وتبحث في العلاقة بين آلية الاتصال الداخلي وكيف تؤثر على القيم التنظيمية للموظفين

-جدول رقم (27) استعمال الوسائل الاتصالية كوسيلة سريعة لحل المشاكل التسييرية والحرص على النظام الداخلي للمؤسسة

المجموع		سمح بحل سريع للمشاكل التسييرية				احترام النظام الداخلي للمؤسسة
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
89.7	208	77.8	28	91.8	180	نعم
10.3	24	22.2	8	8.2	16	لا
100	232	100	36	100	196	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 89.7% من العينة يعملون على احترام النظام الداخلي للمؤسسة، يتوزعون على 91.8% يرون أن استعمال الوسائل الاتصالية سمح بحل سريع للمشاكل، و 77.8% يرون عكس ذلك، في حين نجد 10.3% لا يحرصون على احترام النظام الداخلي للمؤسسة يتوزعون على 8.2% يرون أن استخدام الوسائل الاتصالية سمح بحل سريع للمشاكل، و 22.2% يرون عكس ذلك.

إذن الوسائل الاتصالية لها عميق الأثر في الحد من مشاكل العمل والتسيير داخل المؤسسة، تجسيدا لفكرة أن الاتصال يضع دائما الإدارة والعمال في وضع من له الصورة

الكاملة عن الطرق والآليات التي تؤدي بها المهام، ففكرة الموظف المنعزل مع أعماله وواجباته المكلف بها ومع قدوم التكنولوجيا أصبحت فكرة غير مقبولة لا على المستوى النظري أو الواقعي، فالإتصال الداخلي هنا هو عملية البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص، وتقوية روح الجماعة وبذلك خلق ثقافة المؤسسة.

لذلك تعتبر الوسائل الاتصالية في هذه الحالة ذات أهمية من منطلق الكم الكبير نسبيا للموظفين داخل المؤسسة الجامعية والتي تصبح معها آلية نقل وتبادل المعلومة بطريقة مباشرة أمر قد يترتب عنه تضيق للوقت والجهد، لذلك نجد أن آلية الاتصالات داخل الجامعة محدثة بما يتوافق مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة، مثال ذلك الإنترنت عالية التدفق "ARN" شبكة البحث الجزائرية وهي شبكة ربط وطنية ودولية تتطور تدريجيا مع تطور التكنولوجيات وقدرات الهياكل المتوفرة، هذه الشبكة تضمن من خلال خدمات المنتجات المقدمة من قبل المركز، دعم الاحتياجات المرتبطة البنية التحتية لشبكة الإعلام المتخصصة.

وتهدف إلى تطوير البنية التحتية للاتصالات، دمج كل الهياكل الوثائقية لتشكيل البنية التحتية التكنولوجية والبرمجيات، تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا التعليم عن بعد، دمج الحوسبة العلمية لتكوين شبكة الحوسبة وتضم الشبكة "ARN" جميع المؤسسات ذات الطابع العلمي والتكنولوجي، حيث تكون شبكة البحث القطاعية الوطنية، مرتبطة بشبكات البحث الدولية و الإنترنت⁽¹⁾.

¹ مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني " cerist " ، 13:44 ، 2017/12/12 ،
<http://www.cerist.dz/index.php/ar/nos-service-4/333-am>

إن فحالة التحديث المرتبط بشبكة المعلومات يعبر فعلا عن مستوى متقدم يلبي المتطلبات الاتصالية المادية والبشرية، وبالتالي تصبح العملية التنسيقية بين هاتين الآليتين متاحا التجسيد على ارض الواقع. والانترنت كوسيلة اتصالية قد طورت تبادل الرسائل حتى أصبحت تثبت المعلومة عن طريقها الكترونيا عبر الأجهزة والشبكات المحلية ثم الدولية، والانترنت كوسيلة اتصال أساسية تعتبر أهم منجزات التقدم الفني الكبير الذي عرفته الألفية الثالثة، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعدمن أحدث الابتكارات أثرا في البشرية⁽²⁾.

هذه الصورة التي صنعتها وسائل الاتصال هنا تبرر فعلا حالة الاحترام للنظام الداخلي فتصبح أخلاقيات العمل بمثابة العقد الاجتماعي الذي يتوافق عليه الجميع، وكأن التكنولوجيا لما قامت بحل المشاكل التقنية لم تدع مجالا للتجاوزات وعدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة، يضاف إلى ذلك حالة الضبط والتي تم الإشارة إليها في جدول سابق، حيث لم يصبح هناك مجال للانعزال فالموظف إن لم يتواجد واقعا فهو متواجد على المستوى الافتراضي فيصبح الاتصال به أمرا يسيرا لذلك ومع هذا التطور المذهل لوسائل الاتصال لم يعد هناك مجال للصدفة فيصبح احترام النظام الداخلي للمؤسسة أمرا حتميا لا مفر منه، ناهيك عن الكاميرات الموزعة على الإدارات... ونظام الدخول والخروج الخاضع للبصمة الالكترونية.

² فريدة كيت، الخصوصية في عصر المعلومات، ت: محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999، ص

من كل ما سبق نجد أن آلية الضبط في التراث الكلاسيكي ممثلة برواد المدرسة الميكانيكية قد وجدت لنفسها أساليب جديدة لإعادة انتاجها كظاهرة داخل التنظيمات الحديثة، والمقصودة بالحديثة حداثة الوسائل التكنولوجية وما تقدمه من مخرجات، فبعدها كانت اللوائح والقوانين التنظيمية ستأتي التكنولوجيا كوسيلة للضبط أقل وطأة من خلال ما تقدمه من تسهيلات تسير جنبا لجنب مع عملية المتابعة المرقمنة.

جدول رقم(28): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا العلاقة بين استعمال الوسائل الاتصالية كحل سريع لحل المشاكل والأمور التسييرية والحرص على النظام الداخلي للمؤسسة

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	6.482	1	0.11	0.05
فاي (Phi)	0.167	-	0.11	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 6.482 ومستوى الدلالة يساوي 0.11 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول.

الجدول التالي يبين الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا مصنفة إلى وسائل تكنولوجية وأخرى تقليدية:

جدول رقم (29): الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالا

ت	%	
157	67.8%	وسائل اتصالية تكنولوجية
75	32.2%	وسائل اتصالية تقليدية
232	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول نسبة 67.8% تعبر عن النزوع لاستعمال وسائل التكنولوجيا أصبح أمرا واقعا وفي هذا لا نستطيع أن نحصر وسيلة بحد ذاتها وإنما مجموعة وسائل مثلا الايميل، الانترنت الداخل، الهاتف الثابت والهاتف النقال. لذلك فان دخول أي عصر جديد، يتزامن مع وجود مؤشرات لأحداث ومواقف تنبئ بحلوله، وتدعى ببذور المستقبل... إذ أن شبكة الانترنت تعد بذرة مستقبل للعصر الجديد الذي يجسد الابداع في الاتصال⁽³⁾

³ -Henri. JOUSSELIN, à la découverte de l'Internet , Revue le guide d'Internet et du multimédia, édité par continental one, MEUDON France ,Hors – série, juillet –Août , 1996, P33.

جدول رقم (30): استعمال الوسائل الاتصالية من اجل تحسين العلاقة مع الزملاء والمسؤولين

المجموع		سمح بتحسين علاقاتك مع المسؤولين				تحسين العلاقات مع الزملاء
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
91.4	208	81	68	97.3	144	نعم
8.6	24	19	16	2.7	4	لا
100	232	100	84	100	148	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 91.4% يرون أن استعمال الوسائل الاتصالية سمح لهم بتحسين علاقاتهم مع الزملاء، يتوزعون على 97.3% يرون كذلك ان استعمال هذه الوسائل حسن من علاقاتهم مع المسؤولين، في حين نجد نسبة 8.6% يرون ان استعمال الوسائل الاتصالية لم يسمح لهم بتحسين علاقاتهم مع زملاء العمل، كذلك يتوزعون على 2.7% يرون أن استعمال هذه الوسائل حسن من علاقاتهم مع المسؤولين و19% يرون عكس ذلك.

وفي النسبة الأولى تأكيد على أهمية الوسائل الاتصالية، وربما في هذه الحالة ننظر إليها من جانبين الأول الوسيلة في حد ذاتها كمكسب هام لأي مؤسسة، والثاني ما تمليه هذه الوسائل من قيم وأخلاقيات للتعامل مع المسؤولين والزملاء لذلك فقد اتجهت المؤسسات الحديثة إلى الاهتمام باستعمال الوسائل التكنولوجية من اجل تبادل للمعلومات هدفها خلق

نوع من السيولة من هذه الأخيرة، وتسريع لانتقالها من خلال إنشاء الشبكات الداخلية إضافة إلى الهاتف والفاكس.

في تراث نظرية التنظيم قد نجد حالات مشابهة ليس تشابها من حيث الوسيلة وإنما من حيث إيجاد جو من العلاقات الحسنة بين العاملين، ففي التجارب التي أجراها إلتون مايو في مصانع الهاوثورن والتي اكتشف من خلالها ما يصطلح على تسميته بالتنظيم غير الرسمي، وهو أن جوا من العلاقات الإنسانية لا بد أن يسود بين العاملين تأكيدا لفكرة أن الإنسان اجتماعي بطبعه، أو هو كائن اجتماعي لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين نجم عن هذا التصور ثورة في نظرية التنظيم مهدت لمجموعة من المدارس التي صنفنا في اتجاه العقلانية المحدودة والتي تأخذ بعين الاعتبار الجانب السلوكي والتشاركي للأفراد، وإذن بقيت الفكرة على حالها وتطورت وسائل إعادة تجسيدها وإنتاجها فالعلاقات الإنسانية أمر واقع في المؤسسة، وبنائها أمر حتمي لذلك نجد الوسائل الاتصالية كانت من بين الآليات التي سهلت نشوءها.

ومن بين الأمور التي تمت ملاحظتها أثناء الدراسة الميدانية وجود جو من التعاون يتمظهر من خلال علاقات إنسانية متينة تتجاوز حدود العمل.

جدول رقم(31): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقىسا استعمال الوسائل الاتصالية من اجل تحسين العلاقة مع الزملاء والمسؤولين

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع-Person Chi-Square	67.198	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.538	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 67.198 ومستوى الدلالة يساوي 0.225 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة في هذه الحالة قوية نسبيا، وفي هذا تأكيد على الأهمية القصوى التي تميز العلاقات الإنسانية.

ويبين الجدول التالي الفئات العمرية وعلاقتها باستعمال الوسائل الاتصالية التي سمحت بتحسين العلاقات مع الزملاء.

جدول رقم (32) الفئات العمرية مع استعمال الوسائل الاتصالية من اجل تحسين العلاقات مع الزملاء

المجموع		السن								تحسين العلاقات مع الزملاء
		أقل من 20 سنة		من 21 إلى 30 سنة		من 31 إلى 40 سنة		40 من أكثر سنة		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
74.1	172	72.7	32	78.3	72	73.9	68	00	00	نعم
25.9	60	27.3	12	21.7	20	26.1	24	100	4	لا
100	232	100	44	100	92	100	92	100	4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول تركيز فئتي 21-30 و 30-40 بنسب تراوحت بين 73.9 للفئة الأولى و 78.3 للفئة الثانية، وهما فئتا الشباب الذين تكونت لديهم الخبرة المهارة وكذا توفرت لهم فرصة التفاعل مع زملائهم في إطار العمل تجسيدا للفكرة انطلقنا منها والتي تركز على أن العلاقات الإنسانية لا بد أن تكون سمة من سمات أي مؤسسة، المفارقة في هذه الحالة هو الجانب الاتصالي الذي أصبح مدعما بالتكنولوجيا هذه الأخيرة وان كانت لم تغير قيمة في حد ذاتها إلا أنها غيرت طريقة غرسها في الأفراد.

جدول رقم (33): استعمال الوسائل التكنولوجية في تسريع وصول الرسالة مع الحرص على احترام مواعيد العمل

المجموع		سمح بوصول الرسالة في أسرع وقت				احترام مواعيد العمل
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
87.9	204	72.7	32	91.5	172	نعم
12.1	28	27.3	12	8.5	16	لا
100	232	100	44	100	188	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 87.9% يحرصون على احترام مواعيد العمل، يتوزعون على 91.5% يرون ان استعمال الوسائل التكنولوجية سرع من وصول الرسائل، في حين 72.7% يرون العكس، بينما 12.1% من عينة البحث ليسوا حريصين على احترام مواعيد العمل، يتوزعون على 8.5% يقولون ان استعمال الوسائل التكنولوجية سمح بوصول الرسالة في وقت سريع، و 27.3% يرون عكس ذلك. .

تأكيدا لفاعلية الوسائل الاتصالية كان لابد أن تنتج مخرجا ناجحا متمثلا في الرسائل والمعلومات، وإذن الرسالة في هذه الحالة ستصل في أسرع وقت ممكن.

فإذا تكلمنا عن فعالية الوسيلة ستكون المرجعية هنا مرجعية تقنية بحتة تحتم على كل الأفراد استخدامها كيما يكون هناك نوع من الاستمرار والسيولة في المعلومة، ومما هو متعارف عليه في منظمات العمل الحديثة أن المعلومة تساوي النجاح وتساوي المال، حتى

في المؤسسات الإعلامية الكبرى نلاحظ استغلال المعلومات إلى أبعد الحدود.

لكن لما نجد نسبة 72.7% يقولون بعدم وصول الرسالة في أسرع وقت، فهل في هذا اتهام للتقنية أم هو اتهام لمن يستعملها؟ على كل وفي هذا السؤال لاحظ الباحث بعض ردود الفعل لعدد لا بأس به من المبحوثين يظهرون امتعاضا من مسؤوليهم في مسألة في مسألة إيصال الرسائل والمعلومات امتعاض يعبر عن فكرة أن الوسيلة الاتصالية تعمل بكفاءة لما يكون الحديث عن الواجبات ولكن لما يتعلق الأمر الحقوق فإن هناك نوع من الغموض ونوعا من التحفظ على بعض المعلومات.

إن تحليل هذه الحالة لا يمكن أن يختزل فقط في جانب ما يجب أن يفعله الموظف ويؤديه من أعمال يفرضها ويمليها عليه القانون إنما هو وعندما يتكلم عن الرسالة فهو يراها بكليتها، تحتوي على ما له وما عليه، ولما تكون الصورة غير واضحة سيحدث نوع من الاختلال في كيفية استغلال الوسائل التكنولوجية والاتصالية من أجل المصلحة العامة للأفراد، فيتحول معها الحاسوب من أداة تسهل العمل وتساعد على إنجاز المهام إلى أداة للتسلية من أجل القضاء على الفراغ والروتين، ويصبح استخدام الهاتف الذي هو وسيلة لتلقي الأوامر ومتابعة الموظفين والتنسيق بينهم وبين مسؤوليهم إلى وسيلة اتصالية تنمي العلاقات الشخصية داخل مؤسسة.

لذلك فإن بذرة الصراع عادة ما تكون منتجا لمثل هذه الممارسات خاصة إذا كانت عملية الضبط والتوقع شديدة بمعنى أن الواجبات التي يؤديها الموظف لا بد أن تخضع لبرنامج زمنية محددة تضعها الإدارة، فنجد تلك الحالة من الاحترام لمواعيد العمل تفرض كحتمية تسيير على خط واحد مع آلية الضبط ليس للوقت وإنما للواجبات، فتكون بداية التضرر وبداية الشكوى من حالة الإقصاء التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة، وفي هذا

إشارة مهمة للقيمة وطريقة تمثيلها، فإذا كانت الأولى تمثل المهم فالثانية تمثل الأهم.

جدول رقم(34): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا استعمال الوسائل التكنولوجية

في تسريع وصول الرسالة مع الحرص على احترام مواعيد العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	11.827	1	0.001	0.05
فاي (Phi)	0.226	-	0.001	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 11.827 ومستوى الدلالة يساوي 0.001

وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، العلاقة في هذه الحالة أقل من المتوسط.

جدول رقم (35): تقديم الرأي والاستشارة عن طريق الوسائل الاتصالية والاستفادة من التكوين من أجل تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات

المجموع		تقديم الرأي والاستشارة				تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
24.1	56	14.8	16	32.3	40	نعم
75.9	176	85.2	92	67.7	84	لا
100	232	100	108	100	124	المجموع

نجد من خلال الجدول نسبة 75.9% من عينة الدراسة يرون أن التكوين لم يكن من أجل تحسين مناخ العمل والحد من النزاعات، يتوزعون على 67.7% يرون ان الوسائل الاتصالية تستخدم من أجل تقديم الرأي والاستشارة، و85.2% يرون عكس ذلك، ونسبة 24.1% يرون أن التكوين من أحد أهدافه العمل على تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات، يتوزعون على 32.3% يرون ان الوسائل الاتصالية تستخدم من أجل تقديم الرأي والاستشارة، و14.8% يرون عكس ذلك.

ليس من الغريب أن نجد هذا التحفظ على استعماله الوسائل الاتصالية وهذا ما تم

إثباته من خلال الجدول السابق، إن نظرة فاحصة تؤكد هذا الاتجاه فالروح التشاركية والتي تفتح المجال للجميع من أجل إبداء آرائهم إنما هي منتج ثقافي قيمي لا بد أن تتدرج فيه أي مؤسسة لسنوات، يأتي كل هذا مشفوعاً بفكرة وضوح الهدف ووضوح الرؤية، لكن في حالة المؤسسة موضوع الدراسة نجد نوعاً من التفاضلية في التعامل وقد تم التطرق لموضوع التكوين في جدول سابق كان فيه التركيز على قضية أولوية الأستاذ على الإداري خاصة عندما يتعلق الأمر بالتكوينات في الخارج، وكما هو معلوم فإن القانون صريح في هذا الأمر سواء بالنسبة للأساتذة أو الإداريين هذه الازدواجية في التعامل أدت إلى حالة من اللارضا- لمسناه من خلال كلام بعض المبحوثين- تعزو المشكلة إلى الطبقة في التعامل. في حين أن الطريقة الواجب إتباعها هي الإسناد للسلم الإداري الذي يؤطر هذه العملية، فتصبح حالة التكامل بين جميع الأفراد بغض النظر عن تكوينهم ومستواهم هي الأهم، ويصبح التنسيق بين جميع المستويات ديدن العمل داخل المؤسسة وهي أولى لبنات بناء ثقافة المؤسسة، أوليس التنوع أول مظاهر السير نحو التحضر كما يقول المفكر علي شريعتي؟

لكن قد يتبادر إلى الأذهان سؤال مؤداه هل آلية الاستشارة وتقديم الرأي آلية لا بد من أن تطبق على الجميع؟ بمعنى هل المؤسسة مطالبة بأن ترجع إلى جميع موظفيها في كل صغيرة وكبيرة؟ لا يمكن الجزم بفعالية هذه الفكرة، وربما قد يفسر هذا الأمر استناداً لعلمي المؤهل العلمي والأقدمية فتصبح خبرتي الشهادة العلمية وطول مدة العمل محكان أساسيان في مسألة الاستشارة وتفعيلها كآلية هامة جداً.

لذلك تأتي نسبة 67.7 لتؤكد هذا الاتجاه حيث هناك هامش كبير لتقديم الرأي والاستشارة والذي قد يتركز في المستويات العليا للإدارة والتي لها من الخبرة ما يغنيها عن

تكوين يركز على الكيفيات التي يجب انتهاجها من أجل الحد من نزاعات العمل.

جدول رقم(36): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا العلاقة بين تقديم الرأي والاستشارة عن طريق الوسائل الاتصالية والاستفادة من التكوين من أجل تحسين مناخ العمل وتسوية النزاعات

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi Square	9.592	1	0.02	0.05
فاي (Phi)	0.203	-	0.02	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 9.592 ومستوى الدلالة يساوي 0.02 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهي علاقة أقل من المتوسط.

جدول رقم (37): الوسائل الاتصالية من اجل تسوية نزاعات العمل مع التفكير في تغيير الإدارة

المجموع		تسوية النزاعات والخلافات				تغيير الإدارة
		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
50	116	47.1	64	54.2	52	نعم
50	116	52.9	72	45.8	44	لا
100	232	100	136	100	96	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 50% يفكرون في تغيير الإدارة، يتوزعون على 54.2% يرون ان الوسائل الاتصالية تستخدم من اجل تسوية النزاعات في العمل، و47.1% يرون عكس ذلك، كذلك 50% لا يفكرون في تغيير الإدارة، يتوزعون كذلك على 45.8% يرون ان الوسائل الاتصالية تستخدم من اجل تسوية النزاعات في العمل، و52.9% يرون عكس ذلك.

إذن واستمرارا لما تم التوصل إليه في الجداول السابقة، نلمس نوعا ما تأكيد لفكرة وجود النزاعات والخلافات فتصبح معها آليات الاتصال محاولات مستمرة لاحتواء الصراع، من منطلق حالة الإقصاء التي يعيشها الموظف حيث أنه لا يمثل جزئية هامة في عمليات اتخاذ القرار، وبالتالي هذا التعارض وفكرة عقلنة اتخاذ القرار والتي من شأنها أن تفتح المجال للجميع من أجل المشاركة، وما يمكن أن يثير الاستغراب أن وسائل الاتصال التي تعتبر

كأحد أهم منتجات التكنولوجيا الحديثة لم تعد في هذه الحالة سوى أداة من أجل الحد من المشاكل والتقريب بين وجهات النظر، ولنا أن نتصور مدى الضرر والخسارة التي ستعانيها المؤسسة جراء هذه النظرة الاختزالية.

وعليه فإن مطلب تغيير مكان العمل في الإدارة إلى مكان آخر يصبح مطلباً مشروعاً من أجل إزالة الضغوط أو تجاوزها، أو الهروب من المشاكل التي يواجهها الفرد داخل العمل.

جدول رقم (38): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا الوسائل الاتصالية من اجل تسوية نزاعات العمل مع التفكير في تغيير الإدارة

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	1.137	1	0.286	0.05
فاي (Phi)	0.070	-	0.286	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 1.137 ومستوى الدلالة يساوي 0.286 وهي أقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، غير أن هذه العلاقة تكاد تكون منعدمة أي أن الأفراد ليس لديهم أي نية في تغيير العمل.

جدول رقم (39): تذبذب الاستعمال التأخر في الرد الاستعمال غير المنتظم واحترام قانون العمل

تذبذب الاستعمال والتأخر في الرد الاستعمال غير المنتظم						احترام قانون العمل
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
87.9	204	88	88	87.9	116	نعم
12.1	28	12	12	12.1	16	لا
%100	232	100	100	100	132	المجموع

وجد من خلال الجدول أن نسبة 87.9% من أفراد العينة يحترمون قانون العمل بنقسون بين من يرى انه من صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية إما تذبذب الاستعمال أو التأخر في الرد، في حين 12.1% لا يحترمون قانون العمل كذلك يتوزعون بنفس النسبة لما يتعلق الأمر بمشكلة استعمال الوسائل الاتصالية.

في حقيقة الأمر الانقسام في استجابات المبحوثين في هذا الجدول له ما يبرره على المستوى الواقعي، فاختلاف الصلاحيات واختلاف التراتبية في السلم الإداري قد يفضي إلى هذه الحالة المتناقضة، خاصة لما نعلم أن بعض الفئات المهنية في المؤسسة تعاني نوعاً من التهميش لمسناه في معرض الحديث عن التكوين، وقد تظهر بعض تأثيراته في مجالات أخرى للعمل. ويمكننا أن نفسر هذا القصور من خلال تحليل فئة الأقدمية وربطها علائقياً مع الصعوبات

المذكورة أعلاه، نجد فئة الأقل خبرة هي الفئة التي تعاني أكثر في حين لما ننتقل للفئة التي بعدها مباشرة، نلاحظ تنازل في النسبة وفي هذا تعبير عن حالة اللابخبرة التي تمر بها الفئة الأولى، التي سرعان ما تنتهي مقابل ما تقدمه بيئة العمل من مكاسب في جانب الخبرة، أما الفئة الأخيرة وهي فئة من قضاة مدة لأبأس بها من العمل في المؤسسة، نجد النسبة هنا مرتفعة لكن أقل من الفئة الأولى، وإذا ما جاز لنا أن نوول هذه المشكلة فنحن هنا ربما نتكلم عن الطرق القديمة في التسيير في مقابل الطرق الحديثة، وكأن أصحاب الأقدمية يمثلون تلك الحالة من التمسك بالأساليب الكلاسيكية مع فقد قابلية التكيف الكلي مع وسائل التكنولوجيا، فيترتب عن هذا صعوبة وتذبذب في استعمال هذه الأخيرة ابتداءً، مما قد يفضي إلى تأخر في استلام وإرسال وتبادل الرسائل والمعلومات انتهاءً.

جدول رقم (40): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا تذبذب الاستعمال التأخر في الرد

الاستعمال غير المنتظم واحترام قانون العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	0.001	1	0.978	0.05
فاي (Phi)	-0.002	-	0.978	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 0.001 ومستوى الدلالة يساوي 0.978 وهي أكبر من قيمة كاي تربيع وبالتالي عدم وجود علاقة بين متغيري الجدول، أي أن التذبذب في استعمال الرسائل الاتصالية ليس بالضرورة أن يؤثر على احترام قانون العمل.

الجدول التالي يلخص النسب المشار إليها آنفا:

جدول رقم (41): الأقدمية مع صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية من تذبذب في الاستعمال وتأخر في الرد واستعمال غير منتظم

الأقدمية								تذبذب الاستعمال والتأخر في الرد والاستعمال غير المنتظم
المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
87.9	132	56.3	36	47.4	36	65.2	60	نعم
12.1	100	43.8	28	52.6	40	34.8	32	لا
%100	232	100	64	100	76	100	92	المجموع

نلاحظ هنا أن أغلبية من يعانون من الصعوبات هم فئة أقل من خمس سنوات بنسبة 65.2% تليها فئة أكثر من عشر سنوات بنسبة 56.3% لكن لما بتعلق بفئة من خمسة إلى عشر سنوات فنجد أن الصعوبات تقل نسبيا مقارنة بالفئتين السابقتين.

جدول رقم (42): غموض الرسائل كأحد صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية مع التكوين بهدف التكيف مع التغيير التنظيمي

غموض الرسائل						التكيف مع التغيير التنظيمي
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
34.5	80	30.6	44	40.9	36	نعم
65.5	152	69.4	100	59.1	52	لا
%100	232	100	144	100	88	المجموع

نجد من خلال الجدول أن نسبة 65.5% لا يرون أن التكوين يمكنهم من التكيف مع التغيير التنظيمي تتوزع هذه الفئة بين 59.1% من المبحوثين يرون أن استعمال الوسائل الاتصالية زاد من غموض الرسائل و 69.4% يرون عكس ذلك، كذلك نجد نسبة 34.5% يرون ان التكوين له دور في كيفية التعامل مع التغيير التنظيمي تتوزع النسبة بين 40.9% يرون ان من صعوبات التي تسببها الوسائل الاتصالية هو غموض الرسائل، بينما 30.6% يرون عكس ذلك.

يدفعنا هذا الجدول إلى طرح سؤال ما هي الأهداف الأساسية من عملية التكوين داخل المؤسسة، ولعل الإجابة عنه تفسر حدية المواقف لما يتعلق الأمر بهذه الآلية الهامة لكل مؤسسة، وإذن وفي محاوره مع بعض المبحوثين أثناء الإجراءات الميدانية تبين لنا بعض

النقاط نوجزها فيما يلي:

✓ عند التكوين لا يتم التركيز على النقائص، بمعنى أن العملية التكوينية لا تخضع لإجراءات تقييم الأداء، والتي على أساسها يمكن أن نحدد ما هي أهم النقائص التي يعاني منها الموظفون.

✓ لا يتم مراعاة احتياجات المؤسسة، وكما هو معلوم فإن التكوين يجسد أهم الميكانيزمات التي لا بد أن توظفها أي مؤسسة من أجل الارتفاع بمستوى الأداء العام فيها.

✓ مشكلة أخرى تمثلت في جدوى التكوين من حيث استفادة من يستفيد منه من الترقية، حيث لاحظنا أن التكوينات التي يستفيد منها الموظفون لا يمكن أن تؤخذ بعين الاعتبار في مسألة الترقية، ولنا تم الاستفسار عن الأمر تبين أن الشهادات التي تمنحها بعض مؤسسات التكوين غير معترف بها في الوظيف العمومي.

✓ كل ما سبق يلخص لنا أن الاستفادة فيما بعد من التكوين لن تغير شيئاً فيما يخص الجانب المادي، وبالتالي يكون اتجاه غالبية الموظفين نحو هذه الآلية الهامة معبراً فقط عن استفادة من عطلة أو سياحة، إن كانت هذه الأخيرة خارج الوطن، ولنا أن نتخيل كيف أن التكيف مع التغيير التنظيمي لا يمثل أي جزئية من عملية التكوين، والتي تستبدل في هذه الحالة بالخبرة التي تمكن الموظفين من التكيف مع ما يطرأ على المؤسسة من جديد، كل هذا سينعكس بطبيعة الحال سلباً على فهم الرسائل وتبادل المعلومات، من منطلق أن التسيير داخل المؤسسة محل البحث إنما يخضع لاعتبارات شخصية، فنجد مجموعة لا بأس بها من الموظفين تعيش حالة من الاغتراب وحالة من اللانتماء للمؤسسة.

جدول رقم (43): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا غموض الرسائل كأحد صعوبات استعمال الوسائل الاتصالية مع التكوين بهدف التكيف مع التغيير التنظيمي

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	2.592	1	0.107	0.05
فاي (Phi)	0.106	-	0.107	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 2.592 ومستوى الدلالة يساوي 0.107 وهي أكبر من قيمة كاي تربيع وبالتالي عدم وجود علاقة بين متغيري الجدول.

2. استنتاج الفرضية الثانية

إن من أهم الفوائد التي يترتب عليها استخدام التكنولوجيا تسهيل العمليات الاتصالية بين المستويات الإدارية، وعليه فقد لمس الباحث تأثيرا عميقا لهذا الاستخدام ولم يتوقف عند أداء المهام وحسب، وإنما قد تعداه أن تم توظيفه كأداة سمحت من الحد من مشاكل العمل والتسيير، حيث يتيسر للجميع الاندماج والتواصل بسهولة ويسر، وقد تطرق الباحث إلى التحديث الذي مس شبكة المعلومات التي كان لها أثر كذلك في تلقائية وسهولة تبادل المعلومات، هذا الأمر كان له انعكاس ايجابي فيما يخص احترام النظام الداخلي، والذي لم يعد مؤطر برقابة بشرية، وإنما برقابة تقنية تفرض على الجميع الالتزام وعدم تجاوز اللوائح والقوانين التي تفرضها المؤسسة، يؤكد هذا الأمر النسبة العالية للوسائل الاتصالية التكنولوجية التي تميزت بها المؤسسة محل الدراسة والتي بلغت 67.8 % وهي نسبة فعلا تعبر عن تغير أمله متطلبات العولمة.

اذن يظهر جليا ان الاتصال الداخلي يمثل عصب مهم في السير الحسن للمؤسسة، وربما الدراسة التي تعرضت لفكرة الاتصال الأسري في ظل العولمة وان كانت لا تتشابه في مجال التأثير الا أنها تثبت بما لا يدع مجالا للشك ان الوسائل الاتصالية التكنولوجية الحديثة حقيقة قد فعلت فعلها، وكما كان لهذه التقنية الحديثة دور في ادخال قيم جديدة لا تخدم عملية الاتصال في المجال الاسري حيث انها تؤدي الى فقدان المؤانسة الاجتماعية داخل الاسرة هذه التقنية نفسها يكون لها تأثير مغاير تماما داخل المؤسسات لأن المطلوب

في هذه الحالة قيم ربما تختلف في شكلها ومضمونها عن القيم الاجتماعية الأسرية، وفي هذا اثبات للقوة التأثيرية لهذه الوسائل ربما يعبر عنه درجة الامتثالية التي لمسها الباحث كقيمة هامة جدا جعلت نسبة لابس بها من الاداريين يحافظون على التزامهم باللوائح والقوانين.

وفي خضم تصنيف الآليات الحديثة وتأثيراتها إلا أن الجوانب الإنسانية كان لابد لها من الظهور، فقد لاحظ الباحث أن تظهر العلاقات الإنسانية قد تغيرت وسائله وآلياته، لذلك ليس من الغرابة أن نجد أن استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة ساهم في خلق جو من العلاقات الجيدة بين الأفراد داخل المؤسسة، وقد تم تأكيد هذا الأمر عند ربطه بمتغير السن، فوجد الباحث أن فئة الشباب أكثر تواصلية وبالتالي كان للوسائل المذكورة عميق الأثر في تحسين العلاقات بين الزملاء وقد ذكرنا فكرة تكيف الإنسان مع ما تمليه التكنولوجيا الحديثة فبقيت العلاقات الإنسانية ثابتا، والمتغير في هذه الحالة وسيلة إنتاجها وتمثلها بين الأفراد.

لعلنا في هذه الحالة نستطيع القول ان التكنولوجيا الحديثة هي فعلا وسيلة الشباب في كل مجالات الحياة خاصة تلك المتعلقة بالعمل، وفي هذا تجسيد فعلي لفكرة أنها تجعل من العمل الروتيني عملا بسيطا ممتعا، وتجعل من التواصل المباشر الصعب أحيانا تواعلا افتراضيا سهلا يلغي الحدود ويحقق الاشباع، لذلك فان العلاقات بين الافراد وفي هذه الحالة تكون متماسكة لكثرتها واستمراريتها، وفي الدراسات السابقة وجدنا فعلا أن الفئة التي تتأثر بهذه المتغيرات كلها هي فئة الشباب لما لها من قابلية للتكيف مع التقنية الحديثة، وتؤكد المقاربة التي اعتمدها الباحث هذا الادعاء فنوع التكنولوجيا السائدة الاستخدام في المؤسسة

هو التكنولوجيا غير الروتينية التي يناسبها اتباع الاجراءات غير الرقابية، وهذه تتطلب وجود نظام اداري مرن، لكن لا يمكن أن يصنف في خانة اللامركزية يعني ان التكنولوجيا الروتينية لها نوع من التأثير، وربما التآرجح بين هذين النمطين يحد من الابداع لكنه قد يقضي على الرتابة التي قد يعاني منها الموظفون.

ولما كان هناك إجماع حول جدوى الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة كان لابد من تحديد قيمة أهم مخرجاتها ألا وهي المعلومة، في هذه الحالة لاحظ الباحث نوعا من الانقسام بين ثناء على هذه الوسائل الاتصالية والتي مكنته من أن يعرف الصورة كاملة، فتسنى له أن يؤدي واجباته وأعماله على أكمل وجه، وبين متضمر من عدم وصول الرسالة الإدارية، وقد حاولنا تفسير هذه الظاهرة استنادا إلى المستويات الإشرافية، والتي تعاني من مشكلة الانتقائية في التعامل وقد كان هذا الأمر ظاهرا من خلال استجابات بعض الباحثين، وإذن نحن هنا أمام خلل يتجاوز التقنية وما تمليه إلى طرق في التسيير تركز على كيفية التعامل مع المورد البشري أكثر منه من التعامل مع التكنولوجيا.

وإذن في هذا إشارة إلى امكانية ظهور قيم بعيدة كل البعد عن ما يعرف بقيم العدالة في التنظيم، خاصة لما تعاني المؤسسة من مشكلة التوظيف غير المناسب للتكنولوجيا الحديثة، فيكون نوع من الانتقائية لا يتوافق ابدا مع ما تمليه هذه الاخيرة من قيم عمل حديثة تجعل من العدالة والمشاركة قيم محورية وأساسية، ولعل المقاربة النظرية المرتبطة بالنموذج الفبري تؤكد هذا الادعاء فالمعيار الاساسي والذي يفترض فيه ان يكون مرجعية الجميع في

المؤسسة هو الكفاءة، غياب هذا المعيار قد يستدعي جملة من الانعكاسات السلبية على المؤسسة ربما تتمظهر ملامحها في حالات التضرر التي ظهرت في استجابات بعض المبحوثين.

كذلك ظهر مشكل التكوين هذا الأخير الذي عبر فعلا عن إشكالية تأطيره من طرف المستويات الإدارية العليا وبالتالي الجدوى الحقيقية له، أيضا وفي معرض تحليل الوسائل الاتصالية في أخذ الاستشارة من خبرات الأفراد وجدنا نوعا من الانخفاض النسبي، وقد تم تفسيره بأن الاستشارة لا بد أن يكون فقط في مستويات إدارية لها القدرة والرؤية التي تمكنهم من تقديم بدائل تسهم فعلا في وضع خيارات قد تفيد المؤسسة.

كذلك من بين الأمور التي تم ملاحظتها الانقسام في أفراد العينة حول الطرق التي تستعمل بها الوسائل الاتصالية بين مثبت لنجاحتها ومتحفظ على الطرق التي تستعمل بها، وفي هذا إشارة كذلك إلى الصراع الخفي في المؤسسة، فلاحظ الباحث وجود مجموعة لا بأس بها من الإداريين تعاني من حالة من التهميش والعزل، على الرغم من كثرة وثقل الواجبات التي يكلفون بها، كذلك لما تم ربط استعمال هذه الوسائل والصعوبات التي تعترضها من تذبذب في الاستعمال وتأخر في الرد واستعمال غير منتظم، وجدنا أن فئة الأقل أقدمية هي الفئة التي لها القدرة على الاستعمال الجيد الذي لا يشوبه مشكل للوسائل الاتصالية، ثم لاحظنا تناقص هذه النسبة كلما طالت مدة الأقدمية وفي هذا تجسيد فعلي لفكرة أن الخبرة المتصلة بالوسائل التكنولوجية أقوى عند فئة الشباب من منطلق أن الخبرة

أصبح يتم تحصيلها من واقع الحياة اليومية، حيث أصبح فيها الحاسوب أداة محورية في حياة الجيل الجديد الذي لا يواجه أي مشكل في أي مؤسسة لما يتعلق الأمر بالوسائل الاتصالية.

كذلك لابد أن نشير إلى وضوح الرسائل لما يتم إيصالها، وربما هذا مؤشر أن التكنولوجيا لما تستخدم بشكل صحيح عادة ما تؤدي ما هو مطلوب منها، إلا أن مشكلة التكوين في كل مرة يثبت أنها آلية تعاني من إشكال تحديد ما الهدف المرجو منها.

محتويات الفصل الثامن

أولاً: تحليل وتفــــــــــــــــســــــــــــــــير بيانات

الفرضية الثالثة

ثانياً: استنتاج الفرضية الثالثة

تمهيد:

في هذا الفصل حاول الباحث دراسة العلاقة بين قيم العمل الحديثة، والقيم التنظيمية للمؤسسة فركز على ما اذا كان العمل يعتبر واجبا دينيا أم وطنيا أم كلاهما، يعد ذلك تم الاشارة الى قيمة تثمين المؤسسة لأهمية الكفاءات، اضافة الى انها تساهم فعلا في تحقيق التعاون والتشجيع عليه مع تحديد الفئات الاكثر تعاونا.

ثم المبادرة الشخصية كقيمة حديثة هل لها مكان وهل أثرت فعلا على المنظومة القيمية للمؤسسة وهل لها علاقة بالأقدمية.

بعد ذلك سنركز على قيمة تقوية الانتماء للمؤسسة وهل العمل مجرد وسيلة لتحقيق مكانة اجتماعية؟ وكيف يرتبط هذا مع متغير السن يعد ذلك سنحاول معرفة اذا ما كانت الادارة تولي اهتماما بالمساواة في الحقوق والواجبات.

1. تحليل بيانات الفرضية الثالثة وتبحث في العلاقة بين قيم العمل الحديثة وكيف تؤثر على القيم التنظيمية للموظفين

جدول رقم (44) العمل كواجب ديني مع العمل كواجب وطني

القيام بواجب ديني						القيام بواجب وطني
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
77.6	180	0	0	88.2	180	نعم
22.4	52	100	28	11.8	24	لا
%100	232	100	144	100	204	المجموع

نجد من خلال الجدول نسبة 88.6% يرون أن العمل يمثل لهم واجبا وطنيا في نفس الوقت يمثل لهم واجبا وطنيا، في حين 22.4% لا يرون انه واجب وطني. في إسناده لقيمة العمل كقيمة دينية كان ماكس فيبر واعيا جدا بنزعات الإنسان والذي هو في سعيه من أجل العمل، عادة ما يربط هذا الأخير بالدين، على الرغم من أن العمل لا يعدو أن يكون دورا يؤديه الفرد داخل المجتمع من أجل مقابل مادي يستطيع من خلاله الاستمرار وممارسة حياته بشكل طبيعي إلا أن فكرة الخلاص وتوظيفها كان لها عميق الأثر في تغيير النظرة للعمل بصفة كبيرة، إن تجريد مفهوم الديني وتطبيقه على نماذج أخرى لمجتمعات بشرية تختلف عن المجتمع الأوروبي وفي هذه الحالة تحديدا أدى إلى نفس النتيجة، وإذن فكرة الإنسان بدون الدين يصعب التعايش معها من غالبية المجتمعات الإنسانية، لذلك ولما يطرح سؤال مثل هذا على أفراد مرجعيتهم الدينية الإسلام سيكون الإجماع شبه كلي حول املاءات الدين وكذا تمظهراتها في حياة

العمل، فيصبح العمل الذي يؤدي إلى مصلحة مادية بحتة واجبا دينيا صريحا يجد له مرجعية في ديننا عديد النصوص التي تحث عليه.

مع هذا المفهوم يمكننا إضافة الواجب الوطني فبظهور ما يصطلح بتسميته الدولة الوطنية، وتعزيز مفاهيم المواطنة سيصبح العمل هنا آلية شديدة التأثير من منطلق أنه من جملة حقوق المواطن في العصر الحديث الحصول على عمل كحق اجتماعي تتساوى في الفرص، وإذن أفكار الحداثة من خلال مقاربة ماكس فيبر أولاً، واملاءات فكرة العولمة ثانياً من خلال مفاهيم لها علاقة بالدولة الوطنية كلها تؤسس لاتجاه يجعل من الدين آلية طيبة من أجل تقديس العمل ويجعل من الوطن مرجعية ثابتة من أجل العمل بإخلاص، لذلك هذا يفسر شبه الإجماع الكبير من غالب أفراد العينة لما تعلق الأمر بالعمل فأصبح هذا الأخير واجبا دينيا من صميم تعاليم الدين، وفي نفس الوقت واجبا وطنيا يؤكد ارتباط الأفراد بوطنهم ووطنيتهم.

جدول رقم(45): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا العمل كواجب ديني مع العمل

كواجب وطني

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	110.226	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.689	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 110.226 ومستوى الدلالة يساوي 0.689 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهذه العلاقة علاقة قوية تقدر بـ 0.689 أي أن هناك علاقة بين الرؤية للعمل كواجب ديني وكواجب وطني.

جدول رقم (46): تـمـيـن المؤسـسة لأهمـية الكفاءات والمهارات مع الحرص على تحقيق أهداف الإدارة

تـمـيـن الكفاءات والمهارات						العمل على تحقيق أهداف الإدارة
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
62.1	144	44.4	64	90.9	80	نعم
37.9	88	55.6	80	9.1	8	لا
%100	232	100	144	100	88	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 62.1 % يحرصون على تحقيق أهداف الإدارة منها 90.9% يرون أن المؤسسة تـمـن الكفاءات والمهارات و 44.4% يرون عكس ذلك، في حين أن نسبة 37.9% لا يحرصون على تحقيق أهداف المؤسسة تتوزع على 9.1% يرون أن المؤسسة تـمـن الكفاءات و 55.6% يرون عكس ذلك.

إذن نجد 90.9% تعبر عن توافق واتساق بين متغيري الجدول تعبيراً عن تـمـيـن المؤسسة لأهمية الكفاءات والمهارات أولاً وحرصاً من الأفراد على تحقيق أهداف المؤسسة ثانياً، فليس من الغريب تركيز هذه الأخيرة على تـمـيـن مهارات وكفاءات أفرادها من منطلق أن المستفيد من هذه المهارات هي المؤسسة، بمعنى إن الجانب العلانقي داخلها في شقه الرسمي إنما يركز على ما يجب وينبغي الحصول عليه من هؤلاء الأفراد، إذن فالتـمـيـن هنا يعبر عن فكرة التحفيز المعنوي لهم من أجل الحصول على أعلى مستويات الأداء، فيكون العمل على تحقيق أهداف المؤسسة محصلة منطقية للأهداف العامة لها.

هذا إذن يعبر عن الحالة العادية والمتوقعة للسلوك داخل المؤسسة، لكن وبالحديث عن نسبة 62.1% والتي تقول بان الأفراد فعلا يعملون على تحقيق أهداف المؤسسة إلا أنهم لا يجدون التثمين المناسب لكفاءتهم وجهدهم، وفعلا لقد تم ملاحظة هذه المشكلة أثناء توزيع الاستمارة، وقد تركز هذا الأمر مع الأفراد الذين جل عملهم بالحاسوب¹، وطبيعة عملهم تفرض عليهم نوع من التخصصية تمكنهم من التعامل مع المعطيات والمعلومات التي يقومون بمعالجتها هذه الفئة من الموظفين يعانون نوعا من اللإهتمام من طرف الإدارة يتمثل في عدم استفادتهم من التكوينات ناهيك عن الكم الكبير للواجبات التي يؤديونها للمؤسسة، ويمكن أن نعزو هذا الأمر إلى طبيعة عملهم تخضع بصفة كبيرة لآلية الضبط والتوقع وتحتاج إلى خبرة محدودة، إلا أنها متخصصة هذه الخبرة لا تحتاج إلى رسكلة بما أنها تؤدي ما يطلب منها.

جدول رقم(47): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا تثمين المؤسسة لأهمية الكفاءات والمهارات مع الحرص على تحقيق أهداف الإدارة

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	50.088	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.465	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 50.088 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهذه العلاقة ذات قيمة قوية نسبيا تقدر بـ 0.465. أي أن تثمين كفاءات الأفراد كان له تأثير على العمل على تحقيق اهداف المؤسسة.

¹ مكاتب إدخال بيانات الطلبة، وتحضير المحاضر النهائية لنتائجهم.

جدول رقم (48): تشجيع المؤسسة للتعاون مع تسوية النزاعات كهدف لعملية التكوين

تشجيع التعاون						تحسين مناخ العمل تسوية نزاعات العمل
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
24.1	56	13.8	16	34.5	40	نعم
75.9	176	86.2	100	65.5	76	لا
%100	232	100	116	100	116	المجموع

نجد من خلال الجدول نسبة 75.9% يرون أن التكوين في المؤسسة ليس من أهدافه تسوية النزاعات منها نسبة 86.2% يرون أن المؤسسة لا تشجع على التعاون، في حين 65.5% يرون أنها تشجع على التعاون، في حين 24.1% يرون أن التكوين هو آلية من أجل تسوية نزاعات العمل يتوزعون على 34.5% يرون أن مؤسستهم تجعهم على التعاون و 13.8% يرون عكس ذلك.

في الجداول السابقة أثبتنا تلك الحالة من التضمر حول آلية التكوين ، والتي ظهر أنها لا تخضع للمعايير التي ربما تفرضها احتياجات المؤسسة وإنما لمعايير أخرى تم ذكرها سابقا، لكن ما يلفت الانتباه في هذه الحالة رأي الموظفين في مؤسستهم أنها لا تولي أهمية لتشجيع التعاون. هذا الأخير الذي يعتبر أحد أهم العمليات الاجتماعية ناهيك عن انه يمثل أحد أبرز ملامح القيم الجديدة للعمل تجسيدا لفكرة فرق العمل الحديثة، وربما قد يفسر هذا بطبيعة العمل الإداري الذي يتم بصورة نمطية للمهام لا يشكل فيها التعاون سمة أساسية لبساطتها.

إلا أن نسبة 65.5% يرون بأهمية التعاون كآلية تشجع عليها المؤسسة وربما قد نفسر هذا الاختلاف باختلاف طبيعة المهام، فلما يتعلق الأمر مثلا -وكما تم ذكره سابقا- بتحضير المحاضر النهائية لنتائج الطلبة يتجسد مثال ممتاز للتعاون.

جدول رقم(49): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقبسا تشجيع المؤسسة للتعاون مع تسوية النزاعات كهدف لعملية التكوين

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	13.558	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.242	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 13.558 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهذه العلاقة قدرت قيمتها بـ 0.242. وهي قيمة اقل من المتوسط.

جدول رقم (50): فئة الوظيفة مع تشجيع الإدارة على التعاون

الوظيفة										تشجيع التعاون
المجموع		عون إداري		موظف		متصرف		متصرف رئيسي للإدارة		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
50	116	50	12	58.8	80	40	20	33.3	4	نعم
50	116	50	12	41.2	56	66.7	40	66.7	8	لا
100	232	100	24	100	136	100	60	100	12	المجموع

نلاحظ انقسام بين أفراد العينة بين مؤيد أن المؤسسة تشجع فكرة التعاون وبين معارض، لكن نلاحظ معها أنه كلما توجهنا للمستويات الأعلى للإدارة تقل آلية التعاون، من منطلق أن الفكرة السائدة بمؤسساتنا والتي تشير إلى أنه تضيق مساحة المشاركة في اتخاذ القرار كآلية تعاونية كلما توجهنا إلى المستويات العليا، وإن كان لهذه الفكرة ما يبررها إلا أننا لا نستطيع أن نبرر اللاهتتمام من المستويات العليا بهذه الآلية فقط لأن العمل بها لا يخصهم، وهنا ملحق آخر لحالة القطيعة التي كل مرة تتمظهر بشكل معين، وإذن قد نجد تبريراً لنسبة 34.5% الواردة في الجدول رقم "48" والتي تفرضها مرة أخرى طبيعة الأعمال وطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، العمل الجماعي الذي يفرض نفسه أولاً من أجل حتمية تحققه طرف المرؤوسين، والمطالبة به من طرف الرؤساء كإملاءات تفرضها عليهم المستويات الأعلى منهم أخيراً.

جدول رقم (51): تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية مع الاستفادة من مساعدة مالية أو قرض مالي

تشجيع المبادرة الشخصية						استفدت من مساعدة مالية أو قرض مالي
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
25.9	60	13.8	16	37.9	44	نعم
74.1	172	86.2	100	62.1	72	لا
%100	232	100	116	100	116	المجموع

نجد من خلال الجدول نسبة 74.1% يصرحون بعدم استفادتهم من اي مساعدة مالية أو قرض منها 86.2% يرون أن مؤسستهم لا تشجع المبادرة الشخصية و 62.1% يصرحون بعكس ذلك، ونسبة 25.9% قالوا بأنهم استفادوا من قرض مالي منها 37.9% يرون أن المؤسسة تشجع على المبادرة الشخصية و 13.8% يرون عكس ذلك.

يوجد نوع من الانقسام في أفراد العينة بين معترف أن المؤسسة تولي أهمية لتشجيع المبادرة الشخصية بين 62.1% و 86.2% وربما هناك نوع من التبرير لما تم التوصل إليه في الجدول السابق. وفي هذا تجسيد لصورة عدم التجانس تأكيداً لفكرة غموض ملامح الثقافة التسييرية الحديثة للعمل.

وإذا ما تكلمنا عن الاستفادة من مساعدة مالية أو قرض كقيمة تنظيمية تحاكي قيمة التحفيز المادي فإننا نجد المؤسسة لا تولي لها أهمية خاصة.

إن تشجيع المبادرة الشخصية يعتبر أحد أهم الطرق الحديثة للعمل، أي أنها محاولة تتجاوز الطرق التقليدية والتي عادة تميل إلى فكرة الضبط والالتزام بالقواعد واللوائح،

أي أن المجال الشخصي للإبداع ليس من متطلبات العمل في المؤسسة محل الدراسة إلا في مجال ضيق.

جدول رقم(52): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية مع الاستفادة من مساعدة مالية أو قرض مالي

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi Square	17.625	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.276	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 17.625 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهذه العلاقة قدرت قيمتها بـ 0.276. وهي قيمة اقل من المتوسط.

ومن خلال الجدول التالي نحاول تحديد من الأكثر مبادرة من خلال فئة الأقدمية:

جدول رقم (53): الأقدمية مع تشجيع الإدارة للمبادرة الشخصية

الأقدمية								تشجيع المبادرة الشخصية
المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 سنوات إلى 10 سنوات		سنوات 5 من أقل		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
50	116	50	32	31.6	24	65.2	60	نعم
50	116	50	32	68.4	52	34.8	32	لا
100	232	100	64	100	60	100	12	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن فئة أقل من خمس سنوات، يرون أن المؤسسة تشجع المبادرة الشخصية بنسبة وصلت إلى 65.2%، وربما في هذا تعبير عن إقبال الشباب على الحياة العملية، فتكون لديهم قيمة المبادرة الشخصية عالية محاولة لإثبات الذات، استنادا لفكرة أن المراحل الأولى في بداية العمل عادة ما ستحدد فيما بعد المسار العام الوظيفي لأي فرد داخل المؤسسة.

جدول رقم (54): تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة بالانتساب للمؤسسة مع

التفكير في تغيير منصب العمل

تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة						تغيير منصب العمل
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
62.1	144	60.9	56	62.9	88	نعم
37.9	88	39.1	36	37.1	52	لا
%100	232	100	92	100	140	المجموع

نجد من خلال الجدول أن نسبة 62.1% لهم الرغبة في تغيير منصب العمل يتوزعون بالتساوي بين من يرون أن العمل يعني لهم تقوية الانتماء للمجموعة، ومن يرون عكس ذلك، ونجد نسبة 37% ليست لهم الرغبة في تغيير منصب العمل كذلك يتوزعون بنفس النسبة بين موافق لفكرة أن العمل يقوي الانتماء إلى التنظيم والجماعة ومعارض لهذه الفكرة.

نجد أن النسب تنقسم تقريبا بالتساوي لما نتكلم عن فكرة تقوية الانتماء للجماعة، وربما يفسر هذا باختلاف أماكن العمل التي يتواجد فيها الأفراد والتي تفرض طرق أداء الواجبات ابتداء وبالتالي هذه الأخيرة ستحدد إذا ما كان العمل في حد ذاته يحتاج إلى التعاون بين الأفراد، وعلى هذا الأساس تتقوى روح الجماعة فالأمر هنا كله متروك للظروف، لكن عندما نتحدث عن القيم الجديدة للعمل دائما ما نشير إلى قوة الانتماء للجماعة والتنظيم، هنا تجدر الإشارة إلى متغير هام ألا وهو القيادة، والتي تعتبر بمثابة المحرك والمنظم للتنسيق بين الأفراد والموظفين، نجد في هذه الحالة استجابة لبعض المبحوثين تعبر عن تضرر من طريقة المعاملة، هنا يمكن أن نشير مرة أخرى لحالة

الإغتراب التي يعاني منها الأفراد داخل المؤسسة والتي بطبيعة الحال قد تبرر لنا النسبة العالية للنزوع نحو تغيير المنصب.

جدول رقم(55): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة بالانتساب للمؤسسة مع التفكير في تغيير منصب العمل

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	1.470	1	0.225	0.05
فاي (Phi)	-0.080	-	0.225	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 1.470 ومستوى الدلالة يساوي 0.225 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، لكن هذه العلاقة علاقة عكسية قدرت قيمتها بـ -0.080. أي أن التفكير في ترك المؤسسة أمر غير وارد.

جدول رقم (56): العمل كبحت عن مكانة اجتماعية مع التفكير في طلب التقاعد

المسبق

البحث عن مكانة اجتماعية						طلب التقاعد المسبق
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
17.2	40	27.3	24	11.1	16	نعم
82.8	192	72.7	64	88.9	128	لا
100	232	100	88	100	144	المجموع

من خلال الجدول نجد 82.8% من المبحوثين ليس لديهم رغبة في التقاعد يتوزعون على 88.9% يرون أن العمل إنما هو بحث عن مكانة اجتماعية و72.7% يرون عكس ذلك، إضافة إلى 17.2% يرغبون في التقاعد المسبق 11.1% يرون أن العمل هو بحث عن مكانة اجتماعية و27.3% يرون عكس ذلك.

ليس غريباً إعراض جل أفراد العينة عن فكرة التقاعد المسبق من منطلق أن غالب الفئات العاملة في المؤسسة هي من فئة الشباب الذي يحمل طموحاً لتحقيق أهداف مستقبلية وعليه تصبح الصعوبات عبارة عن تحديات يحاول الشباب من خلالها اثبات نفسه كما يعبر عن ذلك ريمون بودون.

ولما يتعلق الأمر بالبحث عن مكانة اجتماعية نجد أن عدد لا بأس به من أفراد العينة يسعون إلى تحقيق هذه المكانة، ولنا أن نتصور تلك الحالة من التضمر التي تم ملاحظتها في بعض الجداول السابقة والتي منها نوع من اللامساواة بين الأفراد، هذه الأخيرة في ظاهرها إنما هي تعبير عن استياء من طرق التسيير ولا عدالة في الاستفادة من الامتيازات التي تقدمها المؤسسة خاصة تلك المتعلقة بالتكوين وفي

باطنها محاولة للبحث عن مكانة اجتماعية يثبت من خلالها الفرد ذاته الاجتماعية داخل التنظيم.

جدول رقم(57): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا العمل كبحث عن مكانة اجتماعية مع التفكير في طلب التقاعد المسبق

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	9.999	1	0.02	0.05
فاي (Phi)	-0.208	-	0.02	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 9.999 ومستوى الدلالة يساوي 0.02 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، لكن هذه العلاقة علاقة عكسية قدرت قيمتها بـ -0.080. أي أن طلب التقاعد المسبق أمر غير وارد.

وفي الجدول التالي نحاول التركيز على الفئات التي تحاول فرض مكانتها الاجتماعية:

جدول رقم (58): السن مع العمل من اجل مكانة اجتماعية

السن										البحث عن مكانة اجتماعية
المجموع		أكثر من 40 سنة		من 31 إلى 40 سنة		من 21 إلى 30 سنة		أقل من 20 سنة		
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
62.1	144	54.5	24	52.2	48	73.9	68	100	4	نعم
37.9	88	45.5	20	47.8	44	26.1	24	-	-	لا
100	232	100	44	100	92	100	92	100	4	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 73.9% تمثل النسبة الأعلى وهي تقابل الفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة، وفعلا هي فئة الشباب الذين يحاول صنع مكانة اجتماعية لأنفسهم، من خلال حافز داخلي تعبر عنه الحاجات النفسية للفرد كما أثبتته ماسلو في سلمه للحاجات، إضافة إلى حافز اجتماعي متمثل في المحيط الاسري والعائلي الذي يدفع الفرد من اجل تحقيق مكانة داخل المجتمع.

جدول رقم (59): العمل هو بحث عن تقدير الزملاء مع العمل للبحث عن تقدير المسؤولين

البحث عن تقدير زملاء العمل						البحث عن تقدير المسؤولين
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
31	72	3.4	4	58.6	68	نعم
69	160	96.6	112	41.4	48	لا
%100	232	100	116	100	116	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 69% من أفراد العينة لا يهتمهم تقدير المسؤولين يتوزعون على 96.6% كذلك لا يهتمهم تقدير الزملاء و 41.4% يهتمهم تقدير الزملاء لهم، ونجد 31% من أفراد العينة مهتمون بتقدير المسؤولين يتوزعون على 58.6% يهتمهم تقدير زملائهم لهم و 3.4% لا يهتمهم هذا الأمر.

من خلال النسب الواردة في الجدول نلمس غياب قيمة أساسية من قيم العمل وهي التقدير الذي يفترض أن يوجد بين الأفراد، على أساس أن الهدف واحد والرؤية واحدة، والذي لا بد أن تبنى على مبدأ التشاركية فيصبح على أساسها كل فرد داخل التنظيم ذو مكانة مهما تدرج نزولا أو صعودا في السلم الإداري.

وإذن هنا إشارة للتأثير المحدود للقيم التي تصاحب التكنولوجيا الحديثة والتي يفترض أنها من شأنها أن تسهل مهام الأفراد وفي نفس الوقت تفرض عليهم أخلاقيات وقيم جديدة مبنية على فكرة قيم العمل الجماعي والتعاون والتنافس النزيه، وفي هذه الحالة البحث عن تقدير المسؤولين وتقدير الزملاء كان لا بد أن يكون علامة على روح التوافق والانسجام.

لكن ما نستطيع أن نبرر من خلاله هذه القطيعة، هو أن هذه المشكلة هي نتاج لطرق المعاملة ابتداءً حيث لم يتم التركيز على تامين الكفاءات والمهارات مع غياب للمكافأة والتحفيز، حتى ما هو متعلق بمسألة المساواة في الحقوق والواجبات قد عبر عن مشكلة أساسية وجد الباحث فيها حالات من الإقصاء الذي ولد بدوره حالة من الاغتراب يعاني منها عدد لا بأس به من الموظفين انتهاءً.

جدول رقم(60): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا العمل هو بحث عن تقدير

الزملاء مع العمل للبحث عن تقدير المسؤولين

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	82.489	1	0.00	0.05
فاي (Phi)	0.596	-	0.00	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 82.489 ومستوى الدلالة يساوي 0.00 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، وهذه العلاقة علاقة قوية نسبياً تقدر بـ 0.596 أي أن هناك علاقة بين تقدير الزملاء وتقدير المسؤولين.

جدول رقم (61): الإدارة تولي اهتماما بالمساواة في الحقوق والواجبات مع التفكير في طلب التقاعد المسبق

المساواة في الحقوق والواجبات						طلب التقاعد المسبق
المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
17.2	40	20.9	36	6.7	4	نعم
82.8	192	79.1	136	93.3	56	لا
%100	232	100	116	100	60	المجموع

من خلال الجدول نجد نسبة 82.8% من أفراد العينة ليس لهم النية في طلب التقاعد المسبق تتوزع على 93.3% يرون أن الإدارة تولي أهمية للمساواة في الحقوق والواجبات و 79.1% ترى عكس ذلك، ونجد 17% يريدون الاستفادة من التقاعد المسبق تتوزع بين 6.7% يرون أن الإدارة تولي أهمية للمساواة في الحقوق والواجبات و 20.9% يرون عكس ذلك.

ربما يؤكد هذا الجدول ما تم استنتاجه من خلال الجداول السابقة من خلال ما نتلمسه من محدودية في المساواة في الحقوق والواجبات، والذي يفترض فيه الخضوع للشفافية التامة.

إن هذا الأمر قد يفضي إلى جملة من التساؤلات فيما يخص الأساليب الإدارية القيادية المتبعة داخل المؤسسة، فطبيعة العمل الإداري النمطي لا يمكن أن تبرر عدم الاهتمام بالأفراد، وإذا جاز لنا أن نربط جملة المشاكل السابقة بهذا الجدول نستطيع أن نقول أن الخلل ربما كانت بدايته من المستويات الإشرافية، التي لا تحاول أن تحاكي النماذج المتعارف عليها والمنبئية على فكرة فرق العمل التي لا بد أن تحقق نوعا من الأداء

الجيد وتعمل على تهمين وتحفيز هذا الأداء، فيصبح الفرد في هذه الحالة متجاوزا لفكرة الحق والواجب لأنها تصبح عملية تلقائية داخل التنظيم، لكن لما يحس الفرد بالانفصال أول ما سيتبادر إلى ذهنه الحقوق وكيف يحصلها، وهنا تبدأ المشاكل بالظهور، فالفرد عندما ينشغل بالحقوق لن يلقي بال للواجبات فيصبح في نظر الإدارة مقصرا، وتصبح الإدارة في نظره مهمة له فتبدأ تلك الحالة من القطيعة ، وتسمي علاقات العمل مستندة إلى العلاقات الشخصية أكثر منها إلى القوانين.

لذلك فان بداية حل المشكل انما تكون من المستويات الادارية العليا والموظفين معا، طلبا لتحقيق المصلحة العامة التي ستتوزع فوائدها على الجميع، ولا يكون هذا الا من خلال التخلي عن الاساليب التقليدية في التسيير، وتبني اسلوب اكثر تقدما يدرك فيه الجميع ان المؤسسة لا يمكن ان تكون ملكا لأحد، وبالتالي فان حرية التصرف المطلق في التسيير لابد من مراقبتها والا فإنها ستدفع بالمؤسسة نحو صراعات داخلية، فتضيع مع هذا كله الاهداف الاساسية التي هي الاحق والاجدر ان تتحرك عجلة المؤسسة لتحقيقها.

جدول رقم(62): معامل كاي مربع ومعامل فاي يقيسا "الإدارة تولي اهتماما بالمساواة في الحقوق والواجبات مع التفكير في طلب التقاعد المسبق"

المعامل	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الثقة α
كاي مربع- Person Chi-Square	6.343	1	0.12	0.05
فاي (Phi)	-0.165	-	0.12	0.05

نقرأ من الجدول أن قيمة كاي تربيع تقدر بـ 6.343 ومستوى الدلالة يساوي 0.12 وهي اقل من قيمة كاي تربيع وبالتالي وجود علاقة بين متغيري الجدول، لكن هذه

العلاقة علاقة عكسية قدرت قيمتها ب 0.165، أي أن التفكير في التقاعد المسبق أمر مؤجل، خاصة عند الشباب.

2. استنتاج الفرضية الثالثة

- لاحظنا شبه إجماع حول فكرة أن العامل يعتبر واجب ديني، هذه الفكرة التي تستمد قوتها ومصداقيتها من المرجعية الدينية للمجتمع الجزائري، وإذن هنا تأكيد للنظرة التي اسند فيها ماكس فيبر قيمة العمل على أنها قيمة دينية يحصل بها الفرد الجزاء الذي ضمنه الدين، كذلك قيمة الوطنية قيمة تتجسد فعلا من خلال إجماع غالب أفراد العينة على هذه الفكرة.

واستنادا لما أتى في الدراسات السابقة يمكن ان نثبت أن القيم التنظيمية للأفراد إذا عانت من مشكلة فهي مشكلة نقلها وتطبيعها فيهم من جهة أو مشكلة أنها تكون غائبة تماما من ثقافة المؤسسة، إذن الخلل هنا عندما يحدث هو خلل الكينونة وليس خلل الطبيعة، فالقيم هنا في هذه الحالة قيم مطلقة، وفعالية المؤسسة انما تتجسد من خلال النجاح في هذه الأخيرة بقيم تخدمها وتخدم الأفراد المنتمين إليها، تحقيقا لثنائية العقل الوجداني والفعل العقلاني النفعي كما تم اثباته في المقاربة النظرية التي تم اعتمادها لهذه الدراسة.

- ويعتبر تثمين الكفاءات والمهارات آلية على قدر كبير من الأهمية، لذلك فإن اتجاه المؤسسة في هذا الجانب اتجاه جاد نسبيا بحسب ما صرحت به النسب المتوصل إليها، وقد فسر هذا الأمر بأنه لا بد على المؤسسة من انتهاج أسلوب التثمين للكفاءة والجهد وان كان الأمر معنويا، لأن هذا يفضي إلى حالة من الرضا وشعور بالانتماء من شأنه أن يدفع الأفراد إلى تقديم أحسن ما لديهم، وهذا يترتب عنه تحقيق استفادة عامة وخاصة، للمؤسسة عامة وللأفراد خاصة، لكن ما لا يمكن إهماله كذلك النسبة

الثانية التي صرحت أن الأفراد يعملون على تحقيق أهداف المؤسسة إلا أنهم لا يتلقون التثمين الواجب والمناسب لجهدهم، وقد فسرنا هذا الأمر بان غالب أعمالهم وواجباتهم بالحاسوب، لذلك فهم يرون أن لهم من الكفاءة والمهارة التخصصية الاستثنائية ما يفرض على الإدارة مستويات أعلى من التثمين للكفاءة والجهد، غير أن هذا الأمر بحسب رأيهم غير موجود تماما لذلك لمسنا حالة من التضمر أفرزتها النسب التي تم ملاحظتها في الجداول التي عبرت عن هذا المؤشر.

اذن نحن هنا امام قيمة أخرى لاحظنا تذبذبها في المؤسسة، وقد ظهر فيها نوع من الاختلاف بين مؤيد لوجودها وناف لها تماما، واستنادا مرة أخرى لاستجابات بعض المبحوثين فقد تم ملاحظة نوع من التفرقة في المعاملة، تحركها العلاقات الشخصية بغض النظر عن فعالية هؤلاء الافراد من عدمها، لذلك فان بذور الصراع التنظيمي موجودة دائما.

واذن المشكلة دائما ما تكون عادة مرتبطة بالموارد البشري أكثر منه بالوسائل التي تسهل أداء الواجبات والتي وصلت الى أن تحقق حالة الاشباع اللازمة غير انها لم تتجح في أن تحد من المشكلات التي تطرأ بين الحين والآخر.

- كذلك لاحظنا انقسام في أفراد العينة لما تعلق الأمر بآلية التعاون بين مؤيد لنجاحها ونجاح المؤسسة في تطبيقها، وبين من يرى أنها آلية غائبة تماما، وقد فسر هذا المشكل بفكرة طبيعة الأعمال وطبيعة التنظيم الإداري الذي يصلح معه استخدام آلية التعاون من عدمه، لذلك فقد لاحظ الباحث أنه كلما كانت طبيعة المهام متجانسة كلما كانت الآلية أكثر تطبيقا، وكلما اختلفت المهام وجد نوع من الاستثناء في تنفيذ كل فرد لمهامه، لذلك كانت فئة الموظفين هي الأعلى نسبة من حيث التشجيع على التعاون،

إضافة إلى فكرة أنه كلما تدرجنا في السلم الإداري إلى الأعلى كلما كان هناك تحفظ ورفض لفكرة أن المؤسسة تشجع آلية التعاون.

وعليه ولما انتقل الباحث إلى مسألة تشجيع المبادرة الشخصية وجد كذلك نوعاً من الانقسام بين مؤيد لفكرة وجودها وتطبيقها، وبين ما ينفي وجودها تماماً، وربما يعزى هذا إلى عدم وضوح الرؤية وتداخل المصالح الشخصية مع المصلحة العامة، كذلك غياب آلية التحفيز المادي الذي يفتقد إلى الصيغة الواضحة له في المؤسسة محل الدراسة، وقد فسر ذلك بأن طبيعة العمل والمهام فيها، تحد نوعاً ما الجانب الإبداعي بسبب رتابة الأعمال الإدارية، ناهيك عن أن المؤسسة تابعة للقطاع العام وهي بذلك ليس لها نموذج واضح لمنح التحفيز والعلاوات للموظفين، لذلك هذا أدى إلى انحسار لفعل المبادرة الشخصية والتي وإن وجدت فهي تتركز لدى فئة الشباب الجدد في العمل، والذين يحاولون إثبات أنفسهم ووجودهم في المؤسسة.

اذن رفض فكرة التعاون في هذه الحالة يبرره أن الاستراتيجية العامة للمؤسسة تقلص مساحة الأفراد الذين يسهمون في وضعها لحتمية وجود عامل الخبرة والكفاءة وعليه الأمر يمكن أن يقبل في المستويات العليا للإدارة في المؤسسة.

- كذلك ولما تم التعرض لتحليل فكرة تقوية الانتساب للمؤسسة كقيمة تنظيمية تفرضها القيم الجديدة للعمل وجدنا نوعاً من الانقسام مرة أخرى، وقد فسر الباحث المشكلة استناداً إلى عاملين الأول غياب وحضور آلية التعاون، التي من خلالها تتقوى روح الجماعة أو العكس، لذلك وهنا تحديداً كان لا بد من الإشارة إلى فكرة القيادة في المؤسسة وهي العامل الثاني والتي عادة ما تصنع هذا الفارق من خلال التميز الذي إذا تميزت به الروح القيادية للمشرفين والرؤساء فإنها عادة ما تسير في اتجاه تقوية روح التعاون بين الأفراد، ولما تغيب هذه المميزات نجد نوعاً من عدم الاستقرار

المهني، الذي يدفع عددا لا بأس به من أفراد العينة الى محاولة تغيير المنصب ومكان العمل.

وهنا وفي هذه الحالة يتدرج الشباب في مسارهم بين من يريد أن يغير المؤسسة التي ينتمي اليه للأحسن في بدايات انتمائه لها، الى من يريد أن يغير المؤسسة لأنها تحد من طموحه في أن يقدم الأفضل لها فيجد عزائه في محاولة الانتقال لمؤسسة أخرى، وهكذا هو الحال بالنسبة لمؤسسات القطاع العام مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية الكبرى، فحتى مكافأة التقاعد تستهوي كل شخص أن ينتقل لها، اذن التحفيز من أجل البقاء غائب تماما لعدم وضوح نظام الحوافز والمكافآت كما تم ذكره سابقا

- لا يختلف اثنا لما يطرح سؤال حول أن العمل هو آلية من أجل تحقيق مكانة اجتماعية، فوجد الباحث نوعا من الإجماع من أفراد عينة الدراسة، لذلك كانت فكرة طلب التقاعد المسبق أبعد ما تكون عن الأذهان، ووجدنا أن فئات الشباب فعلا ترى العمل يمثل أحسن آلية لتحقيق مكانة اجتماعية، وتتناقص هذه النسبة كلما توجهنا الى فئات أعلى في السن.

ربما يرتبط هذا كله بفكرة الانجاز أولا ثم بتثمينه ثانيا، فغياب التثمين قد يقضي على كل محاولة للإبداع هذه المصطلحات تستدعي أفكار من قبيل القيادة والتأثير والمرونة ليس لها مكان تماما لأن الرؤية والهدف العام لا يسير في اتجاه ابداعي يسعى لتقديم الجديد وانما قالب لمؤسسة آلية لها هدف واحد ووحيد هو تخريج حاملي الشهادات، بغض النظر عن ما سيقدمه هذا الشباب فيما بعد، ولنا أن نتصور أن أهم نسق اجتماعي ممثلا في الجامعة ليس له القدرة في حل مشكلات على مستوى اداراته ناهيك على مستوى مجتمعه، الا من خلال احتواء الشباب زمانيا ومكانيا، والخوض في هذا المشكل لا يمكن أن يكون خروجا عن الموضوع بسبب التأثير التبادلي بين كل

الانساق داخل الجامعة بما فيها النسق الاداري والذي يمثل الأداة اذا جاز لنا أن نسميه هكذا، أداة مع أدوات اخرى تحاول أن تحقق غايات وأهداف.

- ومن بين الملاحظات الهامة التي سجلها الباحث في أثناء الدراسة الميدانية عدم اهتمام الأفراد بتقدير لا الزملاء ولا المسؤولين، وفي هذا إشارة وتعبير عن نوع من الصراع والقطيعة، وقد فسر الباحث هذا بالفشل الذي يمكن أن تعاني منه المستويات الإشرافية، والتي لم تكن موفقة في خلق جو من الاحترام المتبادل بسبب تركيزها أكثر على المطالبة بأداء الواجبات من قبل الأفراد، مع غياب الإنصات لما يتعلق المر بالحقوق.

استنتاج عام

استنتاج عام

نحاول من خلال الاستنتاج العام تحديد التأثيرات التي تفرضها العولمة على القيم التنظيمية، مركزين في ذلك على الأبعاد التي تم اختيارها آنفا وكيف تمارس فعلها التأثيري، ومرجعيتنا في ذلك المقاربة التي تم اختيارها أولا ثم الدراسات السابقة المشابهة لموضوعنا ثانيا، وعليه فقد كانت النتائج على النحو التالي:

تم التوصل إلى أن التكنولوجيا ذات تأثير كبير على القيم التنظيمية للأفراد، حيث وعلى ضوء المقاربة النظرية فإن الأسلوب المتبع هو أسلوب التكنولوجيا الروتينية والتي ليس فيها أعمالا استثنائية ومتنوعة بل مهام سهلة وبسيطة، وإذن وكما تم التطرق إليه في النظري فهذا النوع يتناسب معه إتباع الأساليب والإجراءات الرقابية والتنسيقية المقننة، حيث تتواجد الرسمية والأسلوب المركزي في الإدارة، يضاف إلى ذلك الأسلوب الثاني للتكنولوجيا وهو التكنولوجيا الحرفية حيث تتميز بأنها تتعامل مع قضايا تتكرر مع مرور الوقت إضافة إلى أنها غير متنوعة.

من هذين الأسلوبين نستطيع، نستنتج أن الانقسام في العينة يرد إلى هذا الأمر، وكيفية العمل بالطريقتين قد يفضي إلى استجابات مختلفة تمام، لكن ما هو متفق عليه هو التأثير التكنولوجي على مجموعة من القيم التنظيمية نعددها فيما يلي:

استخدام التكنولوجيا عزز من قيم احترام النظام الداخلي واحترام الوقت، ولربما لما نتأمل هاتين القيمتين التنظيميتين الهامتين نجد أن غالب مؤسساتنا تعاني من هذه المشاكل، ويبرر هذا الأمر بأن التكنولوجيا فعلا عززت آليات الضبط والتوقع كما يشير إليها ماكس فيبر في نموذج البيروقراطي، وان جاز لنا أن نعبر عن أهمية التكنولوجيا في هذه الحالة لجاز لنا أن نجعلها بمثابة الآلية الداعمة والمقوية لنموذج الضبط الفيبري، وإذن مسألة التواجد في مكان العمل واحترام النظام الداخلي تأثرتا فعلا بالتكنولوجيات الحديثة.

استنتاج عام

استخدام محركات البحث كذلك كان له أثر عميق في تنمية مهارات الأفراد في العمل وكذا سهولة انتقال وتبادل المعلومات، لذلك فأحد أهم مفرزات التكنولوجيا الحديثة ممثلة في الانترنت كان لها أثر كبير في تطوير أداء عدد لا بأس به من الأفراد، من منطلق أن غالب التكنولوجيا المستعملة في هذه الحالة هي التكنولوجيا الروتينية أو التكنولوجيا الحرفية، وبالتالي البساطة والروتينية يمكن التي يمكن لأي فرد تحصيل المعرفة المتعلقة بها.

ومن بين الآثار التي افترضها الباحث للتكنولوجيا الحديثة والانترنت قدرة هاتين الآليتين فتح المجال على مصراعيه للأفراد من أجل اكتساب المهارة التي تعوزهم في أداء أعمالهم فأصبحت مشكلة الغموض والصعوبة مشكلتان غير مطروحتان أبدا إلا من خلال استثناءات بسيطة لتكنولوجيات معقدة جدا.

هذه الإمكانية حدثت من الدورات التكوينية التي ربما يحتاجها الأفراد لأن ما هو مطلوب منهم ينفذ وبكل سهولة، فظهرت مشكلة التكوين كقضية محورية لدى المبحوثين، والتي كانت علامة فارقة في هذه الدراسة، فتحول هذا الأخير من كونه أداة تستخدمها المؤسسة لتطوير أداء أفرادها إلى أداة ينظر إليها على أنها آلية تحفيزية للفرد يرى أنها حق من حقوقه، خاصة تلك التكوينات التي تجري بالخارج والتي تعتبر عطلا أكثر منها تكوين. وإذن لما يغيب تفعيل هذه الآلية سيحدث اختلال في جملة من وظائف الموارد البشرية في المؤسسة أهمها التحفيز، الترقية، التوظيف... وهكذا لاحظ الباحث في دراسته أنه كلما تم التعرض للطرق التي تحدد بها المنح التكوينية كلما كان هناك نوع من اللاتفاق والاختلال في القيم التنظيمية التي تؤطر الأفراد في هذه الحالة فتحل محل العدالة التنظيمية العلاقات الشخصية، ومكان اللوائح الرسمية التكتلات غير الرسمية للأفراد.

استنتاج عام

كذلك مما تم استنتاجه اختلاف الرؤية للآلات التكنولوجية التي تتوفر عليها المؤسسة، وقد قسم الباحث هذه الأخيرة إلى زاويتين، الزاوية الأولى ممثلة بفئة الأفراد الأكثر أقدمية المنتمين للأجيال السابقة، والتي تجد صعوبة في التعامل مع التقنية الحديثة، وقد شبهها الباحث بالوعاء الضيق الذي لا يستطيع أن يستوعب هذه التطورات، وفئة الشباب أبناء مرحلة التكنولوجيا والتقدم التقني المتضررين من بدائية الوسائل وهم فعلا يمثلون وعاءا أوسع مما هو موجود أو تتوفر عليه مؤسستهم.

كذلك ما تم تأكيده في هذه الدراسة هو ذلك الجانب المتعلق بالعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، والتي تمنح مجالاً لا بأس به ليمارس الفرد إنسانيته بعيداً عن املاءات وتأثيرات التكنولوجيا الحديثة، وفي هذا قيمة تنظيمية تجسد الجوانب الإنسانية في المؤسسة التي لا تستطيع حتى التقنية الحديثة إلغائها أو التأثير عليها، على عكس ما لاحظناه في الدراسات السابقة والتي تقرر فعلاً هيمنة التكنولوجيا على العلاقات الأسرية، واذن نستطيع القول ان خصوصية المؤسسات التنظيمية تختلف تمام الاختلاف عن مؤسسة الأسرة، والتي تتبنى اساساً على فكرة قوة العلاقات الإنسانية والتماسك الاجتماعي بين افرادها، على عكس المؤسسات التي تتبنى على مبدأ اللوائح والقواعد التنظيمية التي تجعل من التكنولوجيا احد أهم أدوات تجسيد هذه القواعد واللوائح.

أيضاً لاحظ الباحث أن جودة العلم أصبحت فعلاً تمر عبر آلية التكنولوجيا، لما يتعلق الأمر بالإنجاز في وقت وجهد أقل، وجودة أعلى لذلك أصبحت قيم تنظيمية مثل الإنجاز والانضباط في الوقت مؤطرة أكثر بسبب عامل الرقمنة. هذا فيما يخص التكنولوجيا وكيف أثرت على القيم التنظيمية.

استنتاج عام

أما فيما يتعلق بالاتصال الداخلي داخل المؤسسة وتأثيره على القيم التنظيمية فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

وجود نوع من السهولة التي وفرتها وضمنتها تكنولوجيات الاتصال الحديثة إلى درجة أن هذه الوسائل أسهمت في الحد من مشاكل العمل والتسيير، فوجد نوع من الاندماج بين الأفراد وفي هذا تجسيد لأثر المفرزات التقنية على القيم التنظيمية للأفراد، كذلك تم إيجاد نوع من الرقابة على الجميع بسبب هذه الوسائل الاتصالية، التي ألغت تماما فكرة الغياب الكلي للأفراد، حيث أصبح توفرهم ميزة تضمنها الوسائل سابقة الذكر.

كذلك مما تم إثباته ذلك الجانب المرتبط بالعلاقات الإنسانية والتي لا يمكن أن تغفل أو أن تلغى داخل أي تنظيم، فأصبحت معها الوسائل الاتصالية بمثابة الأداة الطيبة في خلق جو من الاحترام المتبادل والتأكيد على أهمية العلاقات بين الأفراد كقيمة تنظيمية أساسية، وكما تم ذكره سابقا العلاقات الإنسانية ثابت لا يتغير، لكن وسيلتها تتغير بتغير الظروف والزمن.

كان هذا بالنسبة للوسيلة الاتصالية في شقها الأداتي، أما فيما يخص جانبها التأثيري فقد اختلف الأمر تماما، حيث لاحظ الباحث نوعا من الانقسام في وجهات النظر لما تعلق الأمر بوصول المعلومة، وفي هذا إشارة إلى ضعف في آلية التنسيق بين المصالح الإدارية، وقد عزى الباحث هذا الأمر إلى مشكلة الانتقائية في التعامل، والتي تمارسها المستويات الإشرافية، هذه الأخيرة أدت إلى حالة من الانقسام كانت بذرة لبداية ظهور بعض الصراعات والتي كانت الإدارة في غنى عنها.

ويعتبر التكوين أحد أهم النقاط التي مثلت عاملا لبث الفرقة والانقسام، بين الموظفين لضبابية وعدم وضوح الشروط التي ينبغي أن يمنح على أساسها، لذلك في

استنتاج عام

كل مرة وجد الباحث عددا لا بأس به من أفراد العينة يبدي تضرره وعدم رضاه على سياسة المؤسسة فيما يتعلق بهذه الآلية الهامة.

ولما كانت العقلانية المطلقة مشكلة عفا عنها الزمن بمجموعة من الحلول التنظيمية المتعددة التي من بين أهمها اتخاذ القرار، وجدنا أن المستويات العليا من الإدارية لا تولي أهمية كبرى لاستشارة الأفراد الذين يرون أنفسهم يرضون تحت وطأة املاءات الضبط الذي تفرضه الإدارة، دون أن ينظر إليهم أو يعتد بأرائهم.

كذلك إذا أشرنا إلى الفئة التي تستخدم أكثر الوسائل الاتصالية، نجد الأمر متعلق أكثر بالشباب والذين لديهم القابلية أكثر في الإقبال على التكنولوجيا ووسائلها بما في ذلك الوسائل الاتصالية، وقد فسرنا هذا الأمر بأن التقنية الحديثة أصبحت متاحة وسهلة، ليس فقط في مجالات العمل وإنما في كل مناحي الحياة اليومية، فأصبحت إمكانية تحصيلها وبناء خبرة واسعة فيها لا تحتاج إلى جهد يذكر.

أما فيما يتعلق بقيم العمل الحديثة وتأثيرها على القيم التنظيمية فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

لما كنا في معرض الحديث عن قيمة الدين، نجد كل قيمة تنظيمية تتجسد فعلا في الأفراد من منطلق أن الدين له تلك القوة التأثيرية العميقة في نفسيات الأفراد، وهذا ما تم إثباته فعلا من خلال معطيات الدراسة التي بين أيدينا، وتأتي كذلك قيمة أخرى هامة وهي قيمة الوطن، فترى كل مجهود وعمل يعبر عن الروح الوطنية التي يتقاسمها الجميع، إلا من بعض الاستثناءات، كذلك فإن تثمين كفاءة الأفراد المبنية على قيمة دعم الروح المعنوية لهم من طرف المستويات الإشرافية للمؤسسة كقيمة هامة وحديثة، كان لها تأثير على استجاباتهم بتقديم أحسن ما لديهم، غير أنه وجدنا استثناءا لمجموعة لا بأس بها من الأفراد ترى أنها لا تحصل على ما تستحقه فعلا من تثمين لكفاءاتها الاستثنائية، ومهاراتها التي تشكل عسبا هاما في المؤسسة، وعادة ما نجد

استنتاج عام

هذا النقص عند من يمارسون أعمالاً تقنية بحتة، فتفرض عليهم طبيعة العمل الانعزال، فيكونوا بذلك ملتزمين بأقصى درجة في أداء واجباتهم، والتي تتعكس سلباً على حالة اللاتواصل بينهم وبين المستويات الإشرافية الأعلى والتي لا تولي أهمية لمثل هؤلاء الأفراد.

وعند التعرض لمفهوم فرق العمل المبنية على آلية التعاون، نجد كذلك أن الملح الهام لهذه القيمة غير واضح، بسبب طبيعة العمل في المؤسسة موضوع الدراسة، والذي هو في غالبه يتميز بالرتابة والوضوح في المهام، فيتقلص معه مجال التعاون الذي يعبر عن وسيلة من وسيلة الإبداع الذي تفتقر إليه المؤسسة.

هذا الأمر سينعكس بطبيعة الحال على المبادرة الشخصية التي عادة هي قيمة إبداعية تحاول أن تقدم بالإضافة، وتبحث عن التثمين الذي هو كذلك آلية غير واضحة المعالم لأن المؤسسة التي أجريت فيه الدراسة من مؤسسات القطاع العمومي التي تفتقد إلى صورة رسمية قانونية قد تؤطر عملية تثمين العمل.

يضاف إلى ذلك تقيّة الانتساب للمؤسسة كقيمة تملّحها قيم العمل الحديثة، كذلك وجد فيها نوع من الانقسام وقد فسر ذلك بغياب آلية التعاون، وكذلك النقص الذي تعانيه المستويات الإشرافية في جانب القيادة، والتي من شأنها أن تستدعي مجموعة هامة من القيم التنظيمية، من بينها قيمة التعاون كما تم ذكره سابقاً والذي يمكن له أن يقوي روح الجماعة ويؤدي إلى فعالية أعلى وأكبر من طرف الأفراد.

ولما يتعلق الأمر بالمكانة الاجتماعية فإن الحاجة إلى تقدير الذات تعتبر مطلباً جماعياً، لا يختلف عليه اثنان، ولا يكون هذا إلا من خلال التقدير الذي نحصل عليه من الآخرين، لذلك فإن الارتباط بالعمل ومجال العمل أمسى حاجة مهمة، كيما يتمكن الأفراد من تحقيق مكسب مادي ومكسب اجتماعي.

استنتاج عام

لكن ما يثير الانتباه فعلا ذلك الإجماع من طرف أفراد العينة حول محاولة الاهتمام بتقدير الزملاء والمسؤولين، يكاد أن يكون غير موجود تماما، فالفرد في المؤسسة يسعى لتحقيق أهدافه غير مبال في ذلك بتقدير زميل ولا احترام مسؤول، محددًا هدفه نحو تحقيق مصلحته الشخصية، وإذا ما جاز لنا أن نعبر عن هذه الحالة، فربما ارتبطت بعقلية الجزائري الذي لا يعجبه العجب، فترى المثقفين فيه والمبدعين لا يثيرون انتباهها، ولا يلقى لهم بال، إنها عقليتنا الجافة التي لا تؤمن إلا بذاتها، وان كانت هذه الذات غير ذات أهمية، غير أنها تمنح لنفسها من المصداقية والقدرة على الفهم والمعرفة ما يحير العقول...وهي من السطحية والجهل ما يثير التقزز والاشمئزاز. أخيرا ربما قد ثبت لدينا مما سبق كله أن للتكنولوجيا وهي منتج عولمي ما تؤثر به على التنظيم، فيغير فعلا من قيمه سواء في جوهرها، أو في طريقة تمثلها في الواقع، إضافة إلى أن الاتصال الداخلي والذي هو في ظاهره مخرج من مخرجات التكنولوجيا، له اتصال مباشر مع الجانب التقني، إلا أن ما تمليه طرق التعامل معه فعلا كان له أثر كبير على القيم التنظيمية، ضف إلى ذلك كله القيم المصاحبة لهذه التكنولوجيا، أو التي ظهرت كنتيجة لظهور التكنولوجيا، حاولت أن تؤثر على القيم التنظيمية للأفراد إلا أن التأثير كان محدودا، لا يمكن أن يلغى تماما، ولا يمكن أن نقول بتجسيده كاملا كذلك، وإذن فالحالة هنا هي حالة مرحلة انتقالية، تحاول معها المؤسسة أن تتقبل ما يملى عليه من قيم أو في حالة رفض تحافظ معها على الصورة النمطية التقليدية لقيمتها.

خاتمة

خاتمة

كان لعوامل التكنولوجيا الوافدة، وكذا استعمالاتها إضافة إلى القيم المصاحبة لها نوع من التأثير على القيم التنظيمية للمؤسسة، ليس بالتأثير القوي الذي تتغير معه ملامح المنظومة القيمية للمؤسسة، وليس بالضعيف الذي ربما يلغي تماما أي تأثير، وأدعي أن النتيجة كانت منطقة فعلا، فلو سلمنا بأن التأثير لا بد أن يكون شاملا وعميقا، لكان الملمح العام لمؤسساتنا يسير نحو اتجاه مغاير تماما لما هو عليه الآن، ولو كان في الحالة الثانية سطحيا لما تقبلنا فكرة أن العولمة بكل ما تحمل من قوى تأثيرية لم تكن لتؤثر علينا؟ واذن في حالتنا هذه ربما تعبر عن مرحلة انتقالية، بدأت بالتقبل الجزئي تمهيدا إلى، إما لاستسلام كامل وهذا أمر سلبي، أو محاولة لتكييف هذه النماذج بما يتوافق مع ما يفترض أن تمليه عليه ثقافتنا الأصيلة والتي تستند على الثوابت الوطنية.

لذلك فإن الدور الهام الذي تضطلع به الجامعة، لا يستقيم معه اهمال أو تغافل، بل لا بد ان يسعى جاهدا في محاولة بناء الحصانة التي لا تفصلنا تماما عن الآخر بقدر ما تسمح لما هو ايجابي ويمثل اضافة، أن نستفيد منه، ومنع كل ما من شأنه أن يؤثر على الهوية الثقافية لأفراد مجتمعنا.

هذا أمر، الأمر الثاني والذي ربما قد يتبادر في ذهن أي باحث، لماذا تم اختيار الجامعة كمجتمع للبحث في هذه الدراسة؟ في حين أن هناك مجموعة من المؤسسات الوطنية الأخرى تتجسد فيها أبعاد الدراسة، بطريقة ربما تقضي إلى نتائج لا أقول أفضل، ولكن إلى نتائج أكثر إقناعا في تحقيق الجانب العلائقي بين متغيرات الدراسة.

نقول هنا أن الجامعة باعتبارها مؤسسة لانطلاق أي نخبة في المجتمع، وتعتبر المنتج الأول لنواة أي مؤسسة أخرى، بل أكثر من ذلك ربما تقاس حالة المؤسسات

خاتمة

الأخرى نسبة إلى الجامعة وليس العكس، فالتأثير الذي تمارسه هذه الأخيرة إن وجد لابد أن يمتد لجميع أنساق المجتمع من منطلق أنها هي التي تصنع الإطارات والموارد البشرية التي تتبني عليها أي مؤسسة أخرى، فتكون الأنظمة والأنساق القيمية لهذه المؤسسات إضافة لمكوناتها المجتمعية، مكونة كذلك بما أملتها الجامعة على هؤلاء الأفراد ليس في الجانب المعرفي وحسب، وإنما في جوانب ثقافية أخرى تعد القيم أحد أهمها أن لم تكن أهمها على الإطلاق.

قائمة المراجع

الكتب:

1. إبراهيم عبد الوهاب، أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985.
2. ابن خلدون عبد الرحمن، مقدمة بن خلدون، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
3. أبو النصر مدحت محمد، إدارة منظمات المجتمع المدني، دراسة في المجتمعات الأهلية، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007.
4. أبو شامة عباس، البشري محمد الأمين، العنف الأسري في ظل العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2005.
5. أبو عرقوب إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993.
6. أحمد لطفي بركات، القيم والتربية، دار المريخ للنشر، الرياض، 1983.
7. الأسعد عمر، الجامعة العربية حتى عام 2000، الواقع والتصورات المستقبلية، جامعة اليرموك، بدون سنة.
8. أمين جلال، العولمة، دار الشروق، ط3، القاهرة، 2008.
9. انجريس موريس، منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004.
10. البرعي وفاء، دور الجامعة في التطرف الفكري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002.
11. بك أولريش، ماهي العولمة، ت: أبو العيد دودو، ط 2، منشورات الجمل، بيروت، 2012.
12. بوتلجة غياث، التربية ومتطلباتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.
13. بودون ريمون، مناهج علم الاجتماع، ت: هالة شبؤون الحاج، منشورات عويدات، ط 4، بيروت-باريس، 1988.

قائمة المراجع

14. التابعي كمال، الاتجاهات المعاصرة في دراسة القيم والتنمية، دار المعارف، القاهرة، 1985.
15. تركي رابح، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1990.
16. تورين آلان، براديغما جديدة لفهم عالم اليوم، ت: جورج سليمان، المنظمة العربية للترجمة، ط 1، بيروت، 2011.
17. الثاني الشيرازي، فقه العولمة، مؤسسة المجتبي للتحقيق والنشر، ط 2، بيروت، 2002.
18. الجابري محمد عابد، مواقف (إضاءات وشهادات - العولمة ومضاداتها)، دار أديما للنشر، ط 1، ادار البيضاء، 2003.
19. الجابري محمد عابد، فكر ابن خلدون "العصبية والدولة، معالم نظرية خلدونية في التاريخ الإسلامي"، مركز دراسات الوحدة العربية، ط 6، بيروت، 1994.
20. الجلاد ماجد زكي، تعلم القيم وتعليمها"تصور نظري وتطبيقي واستراتيجيات تدريس القيم"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2007.
21. الجوهرى محمد محمود، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة، عمان، 2009.
22. حجازي مصطفى، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة، بيروت، ط2، 1992.
23. حسين محي الدين أحمد، القيم الخاصة لدى المبدعين، دار المعارف، القاهرة، 1981.
24. حمودة عبد الناصر محمد علي، إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
25. خضر سناء، الفلسفة الخلقية والعلم نظرة نقدية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 9، الإسكندرية، 2009.
26. الخفاجي نعمة عباس، طاهر محسن الغالبي، نظرية المنظمة"مدخل التصميم"، دار اليازوري، عمان، 2016.

قائمة المراجع

27. خليفة عبد اللطيف محمد، ارتقاء القيم دراسة نفسية، عالم المعرفة، الكويت، 1992.
28. دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم - الاستعمالات - الآفاق، دار الثقافة، عمان، 2010.
29. الدين محمود علي، الحسين محمود تيمور، الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، 1998.
30. نياب فوزية، القيم والعادات الاجتماعية مع بحث ميداني لبعض العادات الاجتماعية، دار النهضة العربية، بيروت، 1980.
31. رشوان حسين عبد الحميد، الثقافة "دراسة في علم الاجتماع الثقافي"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.
32. رفيق عيسى محمد، توضيح القيم أم تصحيح القيم، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت، 1984.
33. روبرول أوليفيه، فلسفة التربية، ترجمة: جهاد نعمان، منشورات عويدات، ط 2، باريس، 1982.
34. زرواتي رشيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديثة، الجزائر، 2004.
35. زلوم عبد الحي، نذر العولمة، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
36. سبيلا محمد، زمن العولمة "فيما وراء الوهم"، دار توبقال للنشر، ط 1، الدار البيضاء، 2006.
37. شريف فؤاد، نظام الاتصال وعملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة العليا، ط 2، القاهرة، 1967.
38. طلال محي الدين، العولمة والتنمية العربية من منظور تربوي، جامعة الجديدة، اليمن، 2001.

قائمة المراجع

39. عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008.
40. عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999.
41. العزاوي رحيم يونس كرو، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، عمان، 2008.
42. عصار عبد الله، مبادئ علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
43. عصفور أمل مصطفى، قيم ومعتقدات الأفراد وأثرها على فاعلية التقويم التنظيمي، المكتبة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.
44. عقل محمود، القيم السلوكية لدى طلبة المرحلتين المتوسطة والثانوية بدول الخليج العربي، الرياض، 2001.
45. العوا عادل، العمدة في فلسفة القيم، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، ط1، دمشق، 1979.
46. عويدات عبد الله، التربية والمستقبل من منظور اردني، المؤتمر العربي التربوية بين الاصاله والمعاصرة من جامعة اليرموك، الأردن، 1997.
47. العيسوي عبد الرحمن، تطور التعليم الجامعي العربي، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.
48. غراويتز مادلين، مناهج العلوم الاجتماعية، ج 2، ت: سام عمر، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، ط 1، دمشق، 1993.
49. غرايبة فوزي و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 3، عمان، 2002.
50. غيث عاطف، غريب سيد احمد، علم الاجتماع العام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1978.

قائمة المراجع

51. غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر، 1979.
52. فرجاني نادر، مساهمة التعليم العالي في التنمية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998.
53. فيبر ماكس، الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية، ت: محمد علي مقلد، دار الإنماء القومي، بيروت، ب س.
54. قباري محمد إسماعيل، قضايا علم الأخلاق، دراسة نقدية من زاوية علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1975.
55. القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر، ط 3، عمان، 2008، ص 199-200.
56. كابان فيليب ودورتيه جان فرنسوا، علم الاجتماع "من النظريات الكبرى إلى الشؤون اليومية أعلام وتواريخ وتيارات"، ت: إياد حسن، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، دمشق، 2010.
57. يت فريدة، الخصوصية في عصر المعلومات، ت: محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999.
58. لوغان جان مارك، إدارة الموارد البشرية، ت: نبيل حداد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ط 1، بيروت، 2008.
59. ماركس كارل، رأس المال، ج 1، ترجمة: راشد البراوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1947.
60. ماكيلاند دافيد، مجتمع الانجاز الدوافع الإنسانية للتنمية، ت: محمد سعيد فرح، مكتبة الانجلو مصرية القاهرة، 1975.
61. ماهر أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 20.

قائمة المراجع

62. محمد اعتماد علام وآخرون، قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري، مكتبة الانجلو
مصرية، القاهرة، 2007.
63. محمد إسماعيل قباري: المدخل إلى علم الاجتماع المعاصر، مشكلات التنظيم الإداري
والعلوم السلوكية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1988.
64. محمد عبد العليم، دور المثقف في عالم متغير، مجلة دراسات إستراتيجية، مركز الدراسات
والبحوث الاستراتيجية، دمشق، 2003.
65. محمود أبو بكر مصطفى، الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار
الجامعية، الإسكندرية، 2006.
66. محمود منال طلعت، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،
2001 .
67. مختار محي الدين، محاضرات علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية،
الجزائر.
68. مغربي عبد الغني، الفكر السوسيولوجي عند ابن خلدون، دار القصة للنشر، الجزائر،
2006.
69. المغربي محمد، أصالة المبادئ والاسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن
21، ط1، عمان، دار الفكر، 2007.
70. مكايي حسن عماد، الدين محمود علي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة
القاهرة للطباعة، القاهرة، 2000.
71. موني أنابيل، إيفانز بيتسي، العولمة "المفاهيم الأساسية"، ت: آسيا دسوقي، الشبكة
العربية للأبحاث والنشر، بيروت، 2007.
72. ميتشل دينكن، معجم علم الاجتماع، ت: إحسان محمد الحسن، دار الطليعة، ط1، بيروت،
1981.

قائمة المراجع

73. الهادي محمد محمد، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار الشروق، القاهرة، 1989.
74. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الجامعة الجزائرية للمدرسين والطلاب، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1988-1989.
75. وصفي عاطف، الثقافة والشخصية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981.
76. وصفي عمر عقيلي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، عمان، 2009.
77. ولد خليفة محمد العربي، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.

الرسائل والاطروحات الجامعية:

78. أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2006/2005.
79. بن تركي أسماء، القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الادارة المدرسية، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التربية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2008/2007.
80. بن عزوزي محمد، القيم التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للأفراد الإداريين "دراسة ميدانية بجامعة عمار تليجي الاغواط"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار تليجي الاغواط، 2013.
81. حداد صونية، علاقة القيم الادارية بانتاجية العامل، دراسة ميدانية بمصنع الغزل والنسيج بباتنة، اطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية،

- جامعة باتنة، 2011/2010.
82. حميدي يوسف، مستقبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل العولمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007.
83. الحنيطة خالد بن عبد الله، القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف للعلوم الإدارية، الرياض، 2003.
84. الرشيد محمد، نقل التكنولوجيا في العالم العربي مفهومه ومشاكله، مجلة المستقبل العربي، عدد 01، بيروت.
85. سلطاني عادل، الألعاب الإلكترونية وتأثيراتها في اعادة تشكيل ثقافة الشباب في عصر العولمة، رسالة ماجستير في علم اجتماع الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2012/2011.
86. عجاله فريدة، الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2012.
87. قريشي نجاه، القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم "دراسة لاتجاهات الاطارات المسؤولة بمؤسسة صناعات الكوابل الكهربائية ENICAB بسكرة، مذكرة ماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2007/2006.
88. قطوش سامية، الاتصال الاسري في زمن العولمة، دراسة لتأثير وسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة على الاتصال بين الاباء والابناء في الاسرة، اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التربوي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2012/2011.
89. لعجل محمد الأمين، هجرة الكفاءات العربية، الأسباب والمقترحات للحد منها، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 1989.
90. نمر نوال، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة

قائمة المراجع

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

المجلات والدوريات:

91. اسماعيل على سعيد، الحياة الجامعية في مصر، مجلة دراسات تربوية، المجلد 8، العدد 49، القاهرة، 1993.

92. أعراب سعيدة، التكنولوجيا وتحديات تغيير قيم الموارد البشرية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، العدد 17، 2013.

93. بلقاضي الأمين، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، عدد 2، 2014.

94. بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 21، ديسمبر 2015، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

95. بوسنة محمود، تأملات حول تطور التعليم العالي في الوطن العربي، مدى مساهمته في عملية التنمية، مجلة العلوم الإنسانية، منشورات، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد 13 جوان 2000.

96. بولشفار عبد المالك، فاعلية تسيير الدولة للمؤسسة الجامعية الجزائرية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 10 عدد 3 سبتمبر 2018.

97. التيجاني ثريا، القيمة من وجهة نظر العلوم الاجتماعية، في: حوليات جامعة الجزائر، ج 1، العدد 19، مصلحة المنشورات، الجزائر، 2010.

98. جواد رضا محمد، الجامعات العربية والثقافة، مجلة المستقبل العربي، العدد 237، بيروت، 1998.

99. حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية، مجلة كلية

- العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، عدد 16، 2016.
100. دروم أحمد، العسالي بلقاسم، أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 1، العدد 1.
101. دياب عبد الحميد أحمد، العلاقة بين تصميم الوظيفة وشكل الهيكل التنظيمي، مجلة الاقتصاد والإدارة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، المجلد، 10، العدد 02، 2001.
102. زكية ججيق: أثر فرق العمل ومرونة الاتصالات في اندماج العاملين: دراسة ميدانية في مؤسسة Géant Electronics ، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، المجلد 9، العدد 1.
103. عدنان سليمان، مقارنة اولية لتداعيات العولمة على المجتمع العربي، مجلة الفكر العربي، العدد 93، بيروت، 1998.
104. غربي محمد: نقلا عن برهان غليون، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (مقال بعنوان: تحديات العولمة وآثارها على العالم العربي)، العدد 06، مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف/الجزائر، 2009.
105. فخر علي، متطلبات التعليم العالي، مركز دراسات الوحدة العربية، مجلة المستقبل العربي، العدد 237، بيروت، 1998.
106. كاظم محمد، الحاجة الى تصورات وتوجهات جديدة متوائمة في التعليم العالي والجامعي، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد 7، 1984.
107. كاظم محمد، الحاجة الى تصورات وتوجهات جديدة متوائمة في التعليم العالي والجامعي، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد 7، 1984.
108. المنصور عبد العزيز، العولمة والخيارات العربية المستقبلية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 25، العدد الثاني، 2009.

مراجع باللغة الاجنبية:

109. Albarello Luc et Autres, **pratiques et méthodes de recherché en sciences sociales**, Armand colin, paris,1995.
110. Basagana Ramon , **éléments de psychologie social**, Paris : office des publication universitaires, 1980.
111. Combessie Jean–Claude, **la méthode en sociologie**, Casbah édition,Alger.
112. CORNU Daniel, **journalisme et vérité** :pour une éthique de l'information , série LE CHAMP ETHIQUE N°27 , LABOR ET FIDES , Genève suisse, 1994.
113. Détrie Philippe, Broyez Catherine, **la communication interne au service de management**, 2ème édition,édition liaisons ,Paris, 2001.
114. François De Singly, **le Questionnaire**, Armand Colin , 2eme édition, 2008.
115. Frederick Buell, **National Culture and the New Global System Baltimore**: John Hopkins University Press, 1994.
116. Gay Thomas, **L'indispensable de la Sociologie** TUDYRAMA.
117. Henri. JOUSSELIN, **à la découverte de l'Internet** , Revue le guide d'Internet et du multimédia, édité par continental one,

- MEUDON France ,Hors – série, juillet –Août , 1996.
118. KENNYDY Paul, **Préparer le XXIè siècle** , ODILE JACOB, paris, février 1994.
119. L.Z Leslie, **Value systems changes Resultings from a media a Ethics Course**, Apostal modern perspective, 1999.
120. MATTELART Armand, **L'invention de la communication**, Série Histoire Contemporaine, LADECOUVERTE, paris ,1994 .
121. Perville Guy, **Les etudiants algeriens des universites francaises de (1880–1962)**.edition cnrs– paris 1984.
122. Priest Diana, **“CIA Holds Terror Suspects in Secret Prisons”**, Washington Post, 2 November 2005.
123. Quivy Raymond, Compenhoudt Luc Van, **Manuel de Recherche en Ssciences sociales**. Bordas, paris,1988.
124. Rodolphe Ghiglion, Benjamine Matlon, **Les Enquêtes Sociologique** (théories et pratique),Armand Colin,4 eme édition, Paris,1978.
125. Roprtson Ronald, **Globalization: Social Theory and Global Culture** (London, Newbury Park & Delhi, 1992.
126. Spybey Tony, **Globalization and World Society**, Cambridge, 1996.
127. Spybey Tony, **Globalization and World Society**, Cambridge, Polity, 1996.

128. Wirth Louis, **Consensus and Mass Communication**, in Wilbur.Schramm, ed Mass Communication, Sd Edition, Chicago, University of Illinois press, 1975.

مواقع الانترنت:

129. مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني "cerist"، 12/12/2017، 13:44،
<http://www.cerist.dz/index.php/ar/nos-service-4/333-am>
130. حجي طارق، قيم التقدم قيم العمل الحديثة، مجلة مصر المدينة،
19 مارس 2017، 15.30، <http://www.civicegypt.org/?p=3846>

الملاحق

ملحق رقم 1: مخرجات

spss

```

CROSSTABS
  / TABLES= الحاسوب BY الامتثال_لاوامر_المسؤولين
  / FORMAT= AVALUE TABLES
  / STATISTIC=CHISQ PHI
  / CELLS= COUNT COLUMN
  / COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:55:25	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES= الامتثال_لاوامر_المسؤولين BY الحاسوب		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
0:00:00.11	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		* المسؤولين_لاوامر_الامتنال الحاسوب
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	

Crosstabulation * المسؤولين_لاوامر_الامتنال الحاسوب

Total	الحاسوب		
	لا	نعم	
188	4	184	Count نعم
81.0%	33.3%	83.6%	% within الحاسوب
44	8	36	Count لا
19.0%	66.7%	16.4%	% within الحاسوب
232	12	220	Count Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within الحاسوب

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	18.736(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	15.606	Continuity Correction(a)
		.000	1	14.013	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	18.655	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.28.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.000	.284	Phi
.000	.284	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=العمل_على_تحسين_جودة_العمل BY محركات_البحث
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
    
```

/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:55:56	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=العمل_جودة_تحسين_على_العمل		
BY البحث_محركات		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
0:00:00.00	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases						
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	العمل_جودة_تحسين_على_العمل البحث_محركات * العمل

Crosstabulation البحث_مركات * العمل_جودة_تحسين_على_العمل

Total	البحث_مركات				
	لا	نعم			
192	76	116	Count	نعم	جودة_تحسين_على_العمل
82.8%	73.1%	90.6%	% within	البحث_مركات	العمل
40	28	12	Count	لا	
17.2%	26.9%	9.4%	% within	البحث_مركات	
232	104	128	Count	Total	
100.0%	100.0%	100.0%	% within	البحث_مركات	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	12.383(b)	Pearson Chi-Square
		.001	1	11.184	Continuity Correction(a)
		.000	1	12.490	Likelihood Ratio
.000	.001				Fisher's Exact Test
		.000	1	12.330	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.93.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.231	Phi	Nominal by Nominal
.000	.231	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=العمل_جودة_تحسين_على_العمل BY مكن_من_الحصول_على_اكبر_قدر_من_المعلومات
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:57:14	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=العمل_جودة_تحسين BY المعلومات_من_قدر_اكبر_على_الحصول_من_مكن	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
	Elapsed Time Resources
0:00:00.00	
	Dimensions Requested
2	Cells Available
174876	Processor Time
0:00:00.03	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* العمل_جودة_تحسين _على_الحصول_من_مكن المعلومات_من_قدر_اكبر

Crosstabulation المعلومات_من_قدر_اكبر_على_الحصول_من_مكن * العمل_جودة_تحسين

Total	_اكثر_على_الحصول_من_مكن_المعلومات_من_قدر				
	نعم	لا			
120	12	108	Count	نعم	العمل_جودة_تحسين
51.7%	25.0%	58.7%	% within		
112	36	76	Count	لا	
48.3%	75.0%	41.3%	% within		
232	48	184	Count	Total	
100.0%	100.0%	100.0%	% within		
			Count		
			% within		

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	17.310(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	15.987	Continuity Correction(a)
		.000	1	17.876	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	17.235	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23.17.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.273	Phi	Nominal by Nominal
.000	.273	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تحسين_جودة_العمل BY وفر_مرونة_في_انجاز_العمل
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:57:53	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS /TABLES=العمل_جودة_تحسين BY العمل_انجاز_في_مرونة_وفر /FORMAT= AVALUE TABLES /STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .	Syntax	
0:00:00.00	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.03	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* العمل_جودة_تحسين _انجاز_في_مرونة_وفر العمل

Crosstabulation العمل_انجاز_في_مرونة_وفر * العمل_جودة_تحسين

Total	العمل_انجاز_في_مرونة_وفر		
	لا	نعم	
120	20	100	Count نعم
51.7%	38.5%	55.6%	% within انجاز_في_مرونة_وفر العمل
112	32	80	Count لا
48.3%	61.5%	44.4%	% within انجاز_في_مرونة_وفر العمل
232	52	180	Count Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within انجاز_في_مرونة_وفر العمل

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.030	1	4.721(b)	Pearson Chi-Square
		.044	1	4.061	Continuity Correction(a)
		.029	1	4.745	Likelihood Ratio
.022	.040				Fisher's Exact Test
		.030	1	4.701	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 25.10.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.030	.143	Phi Nominal by Nominal
.030	.143	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=العمل_انجاز_في_تكنولوجيا_العمل BY قلة_من_تكاليف_انجاز_العمل
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:58:39	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=العمل_تكنولوجيايات_في_التحكم	
BY العمل_انجاز_تكاليف_من_قلل	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
	Elapsed Time Resources
0:00:00.03	
	Dimensions Requested
2	Cells Available
174876	Processor Time
0:00:00.05	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* العمل_تكنولوجيايات_في_التحكم العمل_انجاز_تكاليف_من_قلل

Crosstabulation العمل_انجاز_تكاليف_من_قلل * العمل_تكنولوجيايات_في_التحكم

Total	العمل_انجاز_تكاليف_من_قلل
-------	---------------------------

نعم	لا	نعم			
88	32	56	Count	نعم	العمل_تكنولوجيات_في_التحكم
37.9%	33.3%	41.2%	% within		
			تكاليف من قلل		
144	64	80	Count	لا	
62.1%	66.7%	58.8%	% within		
			تكاليف من قلل		
232	96	136	Count	Total	
100.0%	100.0%	100.0%	% within		
			تكاليف من قلل		
			العمل_انجاز		

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.225	1	1.470(b)	Pearson Chi-Square
		.282	1	1.156	Continuity Correction(a)
		.224	1	1.479	Likelihood Ratio
.141	.272				Fisher's Exact Test
		.226	1	1.464	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 36.41.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.225	.080	Phi	Nominal by Nominal
.225	.080	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=استفدت من تكوين BY البحث عن جودة العمل
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 12:59:46	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=تكوين_من_استفدت BY العمل_جودة_عن_البحث	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
	Elapsed Time Resources
0:00:00.01	
	Dimensions Requested
2	Cells Available
174876	Processor Time
0:00:00.00	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* تكوين_من_استفدت العمل_جودة_عن_البحث

Crosstabulation العمل_جودة_عن_البحث * تكوين_من_استفدت

Total	العمل_جودة_عن_البحث	
نعم	لا	نعم

96	20	76	Count	نعم	استفدت
41.4%	31.3%	45.2%	% within		تكوين من
136	44	92	Count	لا	
58.6%	68.8%	54.8%	% within		
232	64	168	Count		Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within		
			العمل جودة عن البحث		

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.053	1	3.738(b)	Pearson Chi-Square
		.074	1	3.184	Continuity Correction(a)
		.051	1	3.819	Likelihood Ratio
.036	.073				Fisher's Exact Test
		.054	1	3.722	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26.48.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.053	.127	Phi	Nominal by Nominal
.053	.127	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=استفدت من مكافأة BY التسيير الاداري العادي
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:00:21	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES= مكافأة_من_استفدت BY العادي_الإداري_التسيير		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
0:00:00.00	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.03	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

		Cases				
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* مكافأة_من_استفدت العادي_الإداري_التسيير

Crosstabulation العادي_الإداري_التسيير * مكافأة_من_استفدت

Total	العادي_الإداري_التسيير	
-------	------------------------	--

نعم	لا	نعم		
36	12	24	Count	استفدت مكافأة من نعم
15.5%	20.0%	14.0%	% within العادي_الاداري_التسيير	
196	48	148	Count	لا
84.5%	80.0%	86.0%	% within العادي_الاداري_التسيير	
232	60	172	Count	Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within العادي_الاداري_التسيير	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.265	1	1.241(b)	Pearson Chi-Square
		.365	1	.822	Continuity Correction(a)
		.276	1	1.187	Likelihood Ratio
.181	.301				Fisher's Exact Test
		.266	1	1.235	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.31.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.265	-.073	Phi	Nominal by Nominal
.265	.073	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تحصلت_على_خدمات_اجتماعية BY التكيف_مع_التغيير_التنظيمي
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:01:27	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=اجتماعية_خدمات_على_تحصلت		
BY التنظيمي_معالتغيير_التكيف		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
0:00:00.00	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.03	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	اجتماعية_خدمات_على_تحصلت التنظيمي_معالتغيير_التكيف *

Crosstabulation التنظيمي_معالتغيير_التكيف * اجتماعية_خدمات_على_تحصلت

Total	التنظيمي_معالتغيير_التكيف				
	لا	نعم			
108	28	80	Count	نعم	_على_تحصلت اجتماعية_خدمات
46.6%	36.8%	51.3%	% within _معالتغيير_التكيف التنظيمي		
124	48	76	Count	لا	
53.4%	63.2%	48.7%	% within _معالتغيير_التكيف التنظيمي		
232	76	156	Count	Total	
100.0%	100.0%	100.0%	% within _معالتغيير_التكيف التنظيمي		

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.039	1	4.283(b)	Pearson Chi-Square
		.054	1	3.722	Continuity Correction(a)
		.038	1	4.324	Likelihood Ratio
.026	.049				Fisher's Exact Test
		.039	1	4.264	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35.38.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.039	.136	Phi	Nominal by Nominal
.039	.136	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Notes

13-MAY-2018 13:02:47	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
	N of Rows in Working Data File	232
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=المؤسسة_الداخلي_النظام_احترام		
BY الطارئة_المشاكل_تسوية		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
	Elapsed Time	Resources
		0:00:00.00
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174876
	Processor Time	0:00:00.00

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:03:53	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=المؤسسة_الداخلي_النظام_احترام		
BY		
والامورالتسييرية_للمشاكل_سريع_بحل_سمح		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
	Elapsed Time	Resources
0:00:00.00		
	Dimensions Requested	
2		
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	_الداخلي_النظام_احترام * للمؤسسة_للمشاكل_سريع_بحل_سمح والامورالتسييرية

Crosstabulation والامورالتسييرية_للمشاكل_سريع_بحل_سمح * للمؤسسة_الداخلي_النظام_احترام

Total	للمشاكل سريع بحدل سمح والامور التسييرية		
	لا	نعم	
208	28	180	Count
89.7%	77.8%	91.8%	% within
24	8	16	Count
10.3%	22.2%	8.2%	% within
232	36	196	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.011	1	6.482(b)	Pearson Chi-Square
		.025	1	5.054	Continuity Correction(a)
		.021	1	5.351	Likelihood Ratio
.018	.018				Fisher's Exact Test
		.011	1	6.454	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.72.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.011	.167	Phi
.011	.167	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	علاقاتك_بتحسين_سمح * معالمسؤولين مع_علاقاتك_بتحسين_سمح العمل_زملاء

Crosstabulation

العامل_زملاء_مع_علاقاتك_بتحسين_سمح * معالمسؤولين_علاقاتك_بتحسين_سمح

Total	مع_علاقاتك_بتحسين_سمح العمل_زملاء		
	لا	نعم	
نعم			
148	12	136	Count
63.8%	20.0%	79.1%	% within
84	48	36	Count
36.2%	80.0%	20.9%	% within
232	60	172	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within
			مع_علاقاتك_بتحسين_سمح معالمسؤولين
			لا
			Total
			مع_علاقاتك_بتحسين_سمح العمل_زملاء

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	67.198(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	64.665	Continuity Correction(a)
		.000	1	67.203	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	66.908	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21.72.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.538	Phi	Nominal by
.000	.538	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

- a Not assuming the null hypothesis.
- b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=احترام_مواعيد_العمل BY سمح_بوصول_الرسالة_في_اسرع_وقت
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:12:55	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
	N of Rows in Working Data File	232
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=احترام_مواعيد_العمل BY وقت_اسرع_في_الرسالة_بوصول_سمح		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
	Elapsed Time	Resources
0:00:00.01		
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174876
	Processor Time	0:00:00.03

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* العمل_مواعيد_احترام اسرع_في_الرسالة_بوصول_سمح وقت_

Crosstabulation وقت_اسرع_في_الرسالة_بوصول_سمح * العمل_مواعيد_احترام

Total	_في_الرسالة_بوصول_سمح وقت_اسرع		
	لا	نعم	
204	32	172	Count % within _في_الرسالة_بوصول_سمح وقت_اسرع
87.9%	72.7%	91.5%	
28	12	16	Count % within _في_الرسالة_بوصول_سمح وقت_اسرع
12.1%	27.3%	8.5%	
232	44	188	Count % within _في_الرسالة_بوصول_سمح وقت_اسرع
100.0%	100.0%	100.0%	Total

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.001	1	11.827(b)	Pearson Chi-Square
		.001	1	10.125	Continuity Correction(a)
		.002	1	9.885	Likelihood Ratio
.002	.002				Fisher's Exact Test
		.001	1	11.776	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.31.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.001	.226	Phi
.001	.226	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=العمل_تسوية_نزاعات_العمل_تحسين_مناخ_العمل BY تقييم_الرأي_والاستشارة
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:13:31	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=نزاعات_تسوية_العمل_تحسين_مناخ_العمل والاستشارة_الرأي_تقييم_العمل BY		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
0:00:00.01	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases	
-------	--

Total		Missing		Valid	
Percent	N	Percent	N	Percent	N
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232

نزاعات_تسوية_العمل_مناخ_تحسين
والاستشارة_الرأي_تقييم * العمل

Crosstabulation والاستشارة_الرأي_تقييم * العمل_نزاعات_تسوية_العمل_مناخ_تحسين

Total	والاستشارة_الرأي_تقييم		
	لا	نعم	
56	16	40	Count
24.1%	14.8%	32.3%	% within والاستشارة_الرأي_تقييم
176	92	84	Count
75.9%	85.2%	67.7%	% within والاستشارة_الرأي_تقييم
232	108	124	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within والاستشارة_الرأي_تقييم

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.002	1	9.592(b)	Pearson Chi-Square
		.003	1	8.663	Continuity Correction(a)
		.002	1	9.886	Likelihood Ratio
.001	.002				Fisher's Exact Test
		.002	1	9.550	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26.07.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.002	.203	Phi
.002	.203	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```
/TABLES=تسوية_النزاعات_والخلافات BY تغيير_الإدارة
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .
```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:14:30	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS /TABLES= الادارة_تغيير BY والخلافت_النزاعات_تسوية /FORMAT= AVALUE TABLES /STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .	Syntax	
0:00:00.01	Elapsed Time	Resources
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* الادارة_تغيير _النزاعات_تسوية والخلافت

Crosstabulation والخلافت_النزاعات_تسوية * الادارة_تغيير

Total	والخلافات_ النزاعات_ تسوية		
	لا	نعم	
116	64	52	Count
50.0%	47.1%	54.2%	% within
116	72	44	Count
50.0%	52.9%	45.8%	% within
232	136	96	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.286	1	1.137(b)	Pearson Chi-Square
		.351	1	.871	Continuity Correction(a)
		.286	1	1.138	Likelihood Ratio
.175	.351				Fisher's Exact Test
		.287	1	1.132	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 48.00.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.286	.070	Phi
.286	.070	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=احترام_قانون_العمل BY
تذبذب_الاستعمال_التاخر_في_الرد_الاستعمال_غير_المنتظم
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS=COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:14:58	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES= العمل_قانون_احترام BY	
غير_الاستعمال_الرد_في_التاخر_الاستعمال_تذبذب_المنتظم	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
	Elapsed Time Resources
0:00:00.01	
	Dimensions Requested
2	
174876	Cells Available
0:00:00.00	Processor Time

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases					
Total		Missing		Valid	
Percent	N	Percent	N	Percent	N
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232

* العمل_قانون_احترام
_في_التاخر_الاستعمال_تذبذب
_المنتظم_غير_الاستعمال_الرد

Crosstabulation المنتظم_غير_الاستعمال_الرد_في_التاخر_الاستعمال_تذبذب * العمل_قانون_احترام

Total	في_التاخر_الاستعمال_تنذیب المنتظم_غير_الاستعمال_الرد		
	لا	نعم	
204	88	116	Count نعم العمل_قانون_احترام
87.9%	88.0%	87.9%	% within في_التاخر_الاستعمال_تنذیب _غير_الاستعمال_الرد_المنتظم
28	12	16	Count لا
12.1%	12.0%	12.1%	% within في_التاخر_الاستعمال_تنذیب _غير_الاستعمال_الرد_المنتظم
232	100	132	Count Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within في_التاخر_الاستعمال_تنذیب _غير_الاستعمال_الرد_المنتظم

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
.572	1.000	.978	1	.001(b)	Pearson Chi-Square
		1.000	1	.000	Continuity Correction(a)
		.978	1	.001	Likelihood Ratio
		.978	1	.001	Fisher's Exact Test
		.978	1	.001	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.07.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.978	-.002	Phi Nominal by Nominal
.978	.002	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=غموض_الرسائل BY التكيف مع التغيير التنظيمي
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:15:32	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=التنظيمي_التغيير_مع_التكيف	
BY الرسائل_غموض	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
	Elapsed Time Resources
0:00:00.01	
	Dimensions Requested
2	Cells Available
174876	Processor Time
0:00:00.03	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	التنظيمي_التغيير_مع_التكيف الرسائل_غموض *

Crosstabulation الرسائل_غموض * التنظيمي_التغيير_مع_التكيف

Total	الرسائل_غموض	
-------	--------------	--

نعم	لا	نعم			
80	44	36	Count	نعم	التنظيمي_التغيير_مع_التكيف
34.5%	30.6%	40.9%	% within	الرسائل_غموض	
152	100	52	Count	لا	
65.5%	69.4%	59.1%	% within	الرسائل_غموض	
232	144	88	Count	Total	
100.0%	100.0%	100.0%	% within	الرسائل_غموض	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.107	1	2.592(b)	Pearson Chi-Square
		.142	1	2.154	Continuity Correction(a)
		.109	1	2.570	Likelihood Ratio
.072	.119				Fisher's Exact Test
		.108	1	2.580	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 30.34.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.107	.106	Phi	Nominal by Nominal
.107	.106	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=القيام_بواجب_وطني BY القيام_بواجب_ديني
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:15:55	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES= وطني_بواجب_القيام BY ديني_بواجب_القيام	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	
0:00:00.00	Elapsed Time Resources
2	Dimensions Requested
174876	Cells Available
0:00:00.00	Processor Time

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	وطني_بواجب_القيام ديني_بواجب_القيام *

Crosstabulation

Total	ديني_بواجب_القيام		
نعم	لا	نعم	
180	0	180	وطني_بواجب_القيام
77.6%	.0%	88.2%	Count نعم
			% within ديني_بواجب_القيام

52	28	24	Count	لا
22.4%	100.0%	11.8%	% within ديني_بواجب_القيام	
232	28	204	Count	Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within ديني_بواجب_القيام	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	110.226(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	105.211	Continuity Correction(a)
		.000	1	99.110	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	109.751	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.28.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.689	Phi	Nominal by Nominal
.000	.689	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تحقيق_اهداف_المؤسسة_ BY تثمين_الكفاءات_والمهارات
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:17:31	Output Created
	Comments
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data Input
DataSet1	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
<none>	Split File

232	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS /TABLES= المؤسسة_اهداف_تحقيق_ BY المهارات_الكفاءات_تتمين /FORMAT= AVALUE TABLES /STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .	Syntax	
	Elapsed Time	Resources
0:00:00.01		
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.03	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases						
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* المؤسسة_اهداف_تحقيق والمهارات_الكفاءات_تتمين

Crosstabulation والمهارات_الكفاءات_تتمين * المؤسسة_اهداف_تحقيق

Total	والمهارات_الكفاءات_تتمين		Count	المؤسسة_اهداف_تحقيق
	لا	نعم		
144	64	80	Count	نعم
62.1%	44.4%	90.9%	% within	المؤسسة
88	80	8	والمهارات_الكفاءات_تتمين	لا
37.9%	55.6%	9.1%	% within	
232	144	88	والمهارات_الكفاءات_تتمين	Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within	
			والمهارات_الكفاءات_تتمين	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	50.088(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	48.134	Continuity Correction(a)
		.000	1	56.508	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	49.872	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 33.38.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.465	Phi	Nominal by Nominal
.000	.465	Cramer's V	
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تشجيع_التعاون BY تحسين_مناخ_العمل_تسوية_نزاعات_العمل
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:18:26	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
	N of Rows in Working Data File	232
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	

/TABLES=نزاعات_تسوية_العمل_مناخ_تحسين العمل BY التعاون_تشجيع /FORMAT= AVALUE TABLES /STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .	Elapsed Time 0:00:00.00 2 Dimensions Requested 174876 Cells Available 0:00:00.00 Processor Time	Resources
--	---	-----------

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases						
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	تسوية_العمل_مناخ_تحسين التعاون_تشجيع * العمل_نزاعات

Crosstabulation

التعاون_تشجيع * العمل_نزاعات_تسوية_العمل_مناخ_تحسين

Total	التعاون_تشجيع		
	لا	نعم	
56	16	40	Count
24.1%	13.8%	34.5%	% within
176	100	76	Count
75.9%	86.2%	65.5%	% within
232	116	116	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value
-------------------------	-------------------------	--------------------------	----	-------

		.000	1	13.558(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	12.452	Continuity Correction(a)
		.000	1	13.909	Likelihood Ratio
.000	.000				Fisher's Exact Test
		.000	1	13.500	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 28.00.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.242	Phi	Nominal by Nominal
.000	.242	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تشجيع_المبادرة_الشخصية BY استفدت_من_مساعدة_مالية_او_قرض_مالي
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:19:26	Output Created
	Comments
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data Input
DataSet1	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
<none>	Split File
	N of Rows in Working Data File
232	Definition of Missing
User-defined missing values are treated as missing.	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=قرض_او_مالية_مساعدة_من_استفدت_مالي	
الشخصية_المبادرة_تشجيع BY	
/FORMAT= AVALUE TABLES	

/STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .	Elapsed Time	Resources
	0:00:00.01	
	2	Dimensions Requested
	174876	Cells Available
	0:00:00.00	Processor Time

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases						
Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	مساعدة من استفتت * مالي قرض او مالية الشخصية المبادرة تشجيع

Crosstabulation الشخصية المبادرة تشجيع * مالي قرض او مالية مساعدة من استفتت

Total	الشخصية المبادرة تشجيع		
	لا	نعم	
60	16	44	Count
25.9%	13.8%	37.9%	% within الشخصية المبادرة تشجيع
172	100	72	Count
74.1%	86.2%	62.1%	% within الشخصية المبادرة تشجيع
232	116	116	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within الشخصية المبادرة تشجيع
			Total

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.000	1	17.625(b)	Pearson Chi-Square
		.000	1	16.388	Continuity Correction(a)
		.000	1	18.166	Likelihood Ratio
.000	.000	.000			Fisher's Exact Test
		.000	1	17.549	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 30.00.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.000	.276	Phi	Nominal by Nominal
.000	.276	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=تغيير_منصب_العمل BY زاد_من_درجة_شعورك_بالانتماء_الى_المؤسسة
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:20:11	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMed\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
	N of Rows in Working Data File	232
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=العمل_منصب_تغيير BY المؤسسة_الى_بالانتماء_شعورك_درجة_من_زاد		

/FORMAT= AVALUE TABLES /STATISTIC=CHISQ PHI /CELLS= COUNT COLUMN /COUNT ROUND CELL .		Elapsed Time	Resources
0:00:00.01			
2		Dimensions Requested	
174876		Cells Available	
0:00:00.00		Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Cases					
Total		Missing		Valid	
Percent	N	Percent	N	Percent	N
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232

* العمل_منصب_تغيير
الى_بالنتماء_شعورك_درجة_من_زاد
المؤسسة

Crosstabulation

المؤسسة_الى_بالنتماء_شعورك_درجة_من_زاد * العمل_منصب_تغيير

Total	بالنتماء_شعورك_درجة_من_زاد المؤسسة_الى		
	لا	نعم	
144	64	80	Count
62.1%	66.7%	58.8%	% within
88	32	56	Count
37.9%	33.3%	41.2%	% within
232	96	136	Count
100.0%	100.0%	100.0%	% within

العمل_منصب_تغيير
نعم
لا
Total

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.225	1	1.470(b)	Pearson Chi-Square
		.282	1	1.156	Continuity Correction(a)
		.224	1	1.479	Likelihood Ratio
.141	.272				Fisher's Exact Test

		.226	1	1.464	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

- a Computed only for a 2x2 table
b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 36.41.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.225	-.080	Phi	Nominal by Nominal
.225	.080	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

- a Not assuming the null hypothesis.
b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=اجتماعية مكانة_البحث_عن مكانة_اجتماعية BY طلب_التقاعد_المسبق
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:20:43	Output Created
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Comments
DataSet1	Data Input
<none>	Active Dataset
<none>	Filter
<none>	Weight
	Split File
232	N of Rows in Working Data File
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used
CROSSTABS	Syntax
/TABLES=اجتماعية مكانة_البحث_عن مكانة_اجتماعية BY طلب_التقاعد_المسبق	
/FORMAT= AVALUE TABLES	
/STATISTIC=CHISQ PHI	
/CELLS= COUNT COLUMN	
/COUNT ROUND CELL .	

	Elapsed Time	Resources
0:00:00.00		
2	Dimensions Requested	
174876	Cells Available	
0:00:00.00	Processor Time	

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Cases Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	اجتماعية مكانة عن البحث المسبق_التقاعد_طلب *

Crosstabulation المسبق_التقاعد_طلب * اجتماعية مكانة عن البحث

Total	المسبق_التقاعد_طلب			
	لا	نعم		
144	128	16	Count	اجتماعية مكانة عن البحث
62.1%	66.7%	40.0%	% within المسبق_التقاعد_طلب	نعم
88	64	24	Count	لا
37.9%	33.3%	60.0%	% within المسبق_التقاعد_طلب	
232	192	40	Count	Total
100.0%	100.0%	100.0%	% within المسبق_التقاعد_طلب	

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.002	1	9.999(b)	Pearson Chi-Square
		.003	1	8.898	Continuity Correction(a)
		.002	1	9.706	Likelihood Ratio
.002	.002				Fisher's Exact Test
		.002	1	9.956	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.17.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value		
.002	-.208	Phi	Nominal by
.002	.208	Cramer's V	Nominal
	232	N of Valid Cases	

- a Not assuming the null hypothesis.
b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=المساواة_في_الحقوق_والواجبات BY طلب_التقاعد_المسبق
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ PHI
/CELLS= COUNT COLUMN
/COUNT ROUND CELL .

```

Crosstabs

Notes

13-MAY-2018 13:21:52	Output Created	
	Comments	
C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav	Data	Input
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
	N of Rows in Working Data File	232
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	Cases Used	
CROSSTABS	Syntax	
/TABLES=المسبق_التقاعد_طلب BY		
والواجبات_الحقوق_في_المساواة		
/FORMAT= AVALUE TABLES		
/STATISTIC=CHISQ PHI		
/CELLS= COUNT COLUMN		
/COUNT ROUND CELL .		
	Elapsed Time	Resources
0:00:00.01		
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	174876
	Processor Time	0:00:00.00

[DataSet1] C:\Users\MouHamMeD\Desktop\tout.sav

Case Processing Summary

Total		Missing		Valid		
Percent	N	Percent	N	Percent	N	
100.0%	232	.0%	0	100.0%	232	* المسبق_التقاعد_طلب _الحقوق_في_المساواة والواجبات

Crosstabulation والواجبات_الحقوق_في_المساواة * المسبق_التقاعد_طلب

Total	والواجبات_الحقوق_في_المساواة		
نعم	لا	نعم	
40	36	4	المسبق_التقاعد_طلب نعم
17.2%	20.9%	6.7%	% within
192	136	56	_الحقوق_في_المساواة والواجبات
82.8%	79.1%	93.3%	% within
232	172	60	_الحقوق_في_المساواة والواجبات
100.0%	100.0%	100.0%	% within
			_الحقوق_في_المساواة والواجبات
			لا
			Total

Chi-Square Tests

Exact Sig. (1-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Asymp. Sig. (2-sided)	df	Value	
		.012	1	6.343(b)	Pearson Chi-Square
		.020	1	5.382	Continuity Correction(a)
		.006	1	7.423	Likelihood Ratio
.007	.010				Fisher's Exact Test
		.012	1	6.315	Linear-by-Linear Association
				232	N of Valid Cases

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.34.

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Value	
.012	-.165	Phi
.012	.165	Cramer's V
	232	N of Valid Cases

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث حول موضوع

الجامعة الجزائرية والعولمة

دراسة تحليلية لتأثير مدخلات العولمة على القيم التنظيمية للمؤسسات
دراسة ميدانية لتأثير عولمة التكنولوجيا والاتصال وقيم العمل الحديثة
على سلوك عينة من إداريي جامعة عمار تليجي الأغواط

الرجاء التفضل بالإجابة على الأسئلة المعروضة عليكم
بوضع العلامة في الخانة المناسبة لإجاباتكم مع التأكيد أن
الأسئلة الواردة فيها ستستخدم للأغراض العلمية فقط، وكل
ما يرد فيها من معلومات سيبقى سرى، ولن يسمح لأحد
بالاطلاع عليه

اعداد الطالب

بن عزوزي محمد

المحور الأول: معلومات شخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 3- السن: أقل من 20 سنة من 21 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- 4- المؤهل التعليمي: جامعي تقني تقني سامي
- شهادة الدراسات التطبيقية بكالوريا
- 5- الوظيفة: متصرف رئيسي للإدارة متصرف موظف
- 6- الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: البعد التكنولوجي

7- ما هي الوسائل التكنولوجية التي تستعملها يوميا لأداء عملك؟

- | | | |
|---------------|------------------------------|-----------------------------|
| الحاسوب | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| الفاكس | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| الهاتف الثابت | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| الهاتف النقال | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| الماسح الضوئي | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| محركات البحث | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |

أخرى.....

8- هل استعمال هذه الوسائل أدى إلى؟

- | | | |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| الرفع من كثافة العمل اليومي | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| مكن من الحصول على أكبر قدر من المعلومات | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| قلل من مدة الحصول على المعلومات | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| قلل من مدة إرسال المعلومات | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| وفر مرونة في إنجاز العمل | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| قلل من تكاليف إنجاز العمل | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| طرح مشكلة استعمال الكم الكبير للمعلومات | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |

9- ما هي الأمور التي لا يمكن الاستغناء فيها عن الوسائل التكنولوجية؟

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| التسيير الإداري العادي | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| البحث عن جودة العمل | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| تسوية المشاكل الطارئة | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| التكيف مع التغيير التنظيمي | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |

أخرى.....

10- ما هي الصعوبات التي تعترضك في استعمال الوسائل التكنولوجية؟

- | | | |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| ضعف الصيانة | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| التعطل وصعوبات الإصلاح | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| عدم الاستفادة من التكوين | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |
| لا توجد أي صعوبات | نعم <input type="checkbox"/> | لا <input type="checkbox"/> |

أخرى.....

المحور الثالث: الاتصال الداخلي

11- ما هي الوسائل الاتصالية التي تستعملها بصفة منتظمة؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الهاتف النقال
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الهاتف الثابت
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الانترنت الداخلي
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	المذكرات الإدارية
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	البريد الالكتروني
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الإعلانات
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الاتصال الشخصي
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الاجتماعات وجلسات العمل
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	النشرية الداخلية
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	الاستعانة بأشخاص آخرين

أخرى.....

12- هل استعمال هذه الوسائل الاتصالية؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	سمح بتمتين كفاءتك ومهارتك المهنية
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	سمح بحل سريع للمشاكل والأمور التسييرية
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	سمح بوصول الرسالة في أسرع وقت
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	سمح بتحسين علاقاتك مع المسؤولين
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	سمح بتحسين علاقاتك مع زملاء العمل
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	زاد من مستوى تحفيزك
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	زاد من درجة شعورك بالانتماء إلى المؤسسة

أخرى.....

13- ماهي المواضيع التي تتناولها الوسائل الاتصالية التي تستعملها؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	أمور تسييرية عادية
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	أمور تنظيمية طارئة
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	تحسين جودة العمل
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	تقديم الرأي والاستشارة
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	تسوية النزاعات والخلافات

أخرى.....

14- ما هي الصعوبات التي تواجهك في استعمال هذه الوسائل الاتصالية؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	عدم الاستفادة من التكوين
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	تذبذب الاستعمال "التأخر في الرد، الاستعمال غير المنتظم"
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	غموض الرسائل " تحرير محتوى الرسائل"

أخرى.....

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	لا توجد صعوبات
--------------------------	----	--------------------------	-----	----------------

المحور الرابع: قيم العمل الجديدة

15- هل تولي ادارة مؤسستك أهمية خاصة لـ

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تثمين الكفاءات والمهارات |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تشجيع التعاون |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تشجيع المبادرة الشخصية |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | التطبيق المرن للقانون |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | المكافأة والتحفيز |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | المساواة في الحقوق والواجبات |

أخرى.....

16- ماذا يعني العمل بالنسبة اليك؟

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تقاضي راتب شهري |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تحقيق أهداف المؤسسة |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تقوية الانتماء إلى التنظيم والجماعة |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | البحث عن مكانة اجتماعية |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | البحث عن تقدير المسؤولين |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | البحث عن تقدير زملاء العمل |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | القيام بواجب ديني |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | القيام بواجب وطني |

أخرى.....

المحور الخامس: القيم التنظيمية

17- هل تحرص على؟

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | احترام مواعيد العمل |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | احترام النظام الداخلي للمؤسسة |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | احترام قانون العمل |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تحسين العلاقات مع الزملاء |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | الامتثال لأوامر المسؤولين |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | العمل على تحقيق أهداف الإدارة |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | العمل على تحسين جودة العمل |

أخرى.....

18- عند التحاقك بالادارة الحالية هل؟

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | استفدت من تكوين |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | استفدت من مكافأة |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | استفدت من ترقية |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | استفدت من مساعدة مالية أو قرض مالي |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تحصلت على خدمات اجتماعية |
| <input type="checkbox"/> لا | <input type="checkbox"/> نعم | تعرضت لعقوبة إدارية أو خصم من الراتب |

19- ان كنت قد استفدت من تكوين، فما كان هدفه؟

- | | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|---|
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | التحكم في تكنولوجيات العمل |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | التحكم في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | تحسين جودة العمل |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | التكيف مع التغيير التنظيمي |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | تحسين مناخ العمل "تسوية نزاعات العمل..." |

أخرى.....

20- هل تفكر في؟

- | | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | تغيير الإدارة |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | تغيير منصب العمل |
| <input type="checkbox"/> | لا | <input type="checkbox"/> | نعم | طلب التقاعد المسبق |

أخرى.....

21- هل هناك ما تريد إضافته؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

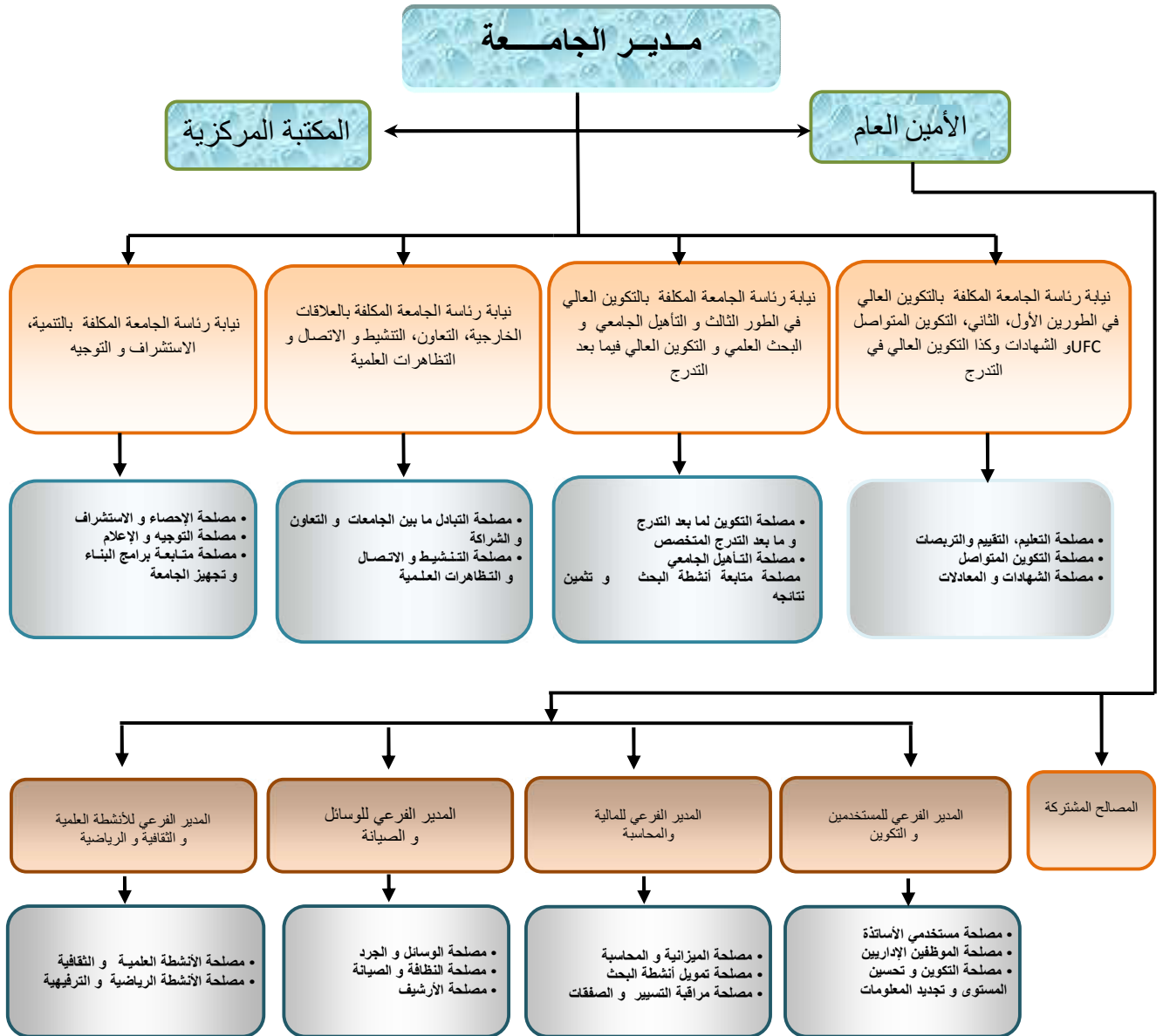
شكرا لكم على تعاونكم

ملحق رقم 3: بعض الاحصاءات والجداول تخص جامعة عمار ثليجي

كليات و اقسام الجامعة (34 قسم بما فيه الجذع المشترك)

هيكلية الكليات			
الأقسام	عدد	الكليات	
- قسم جذع مشترك في علوم الطبيعة و الحياة - قسم جذع مشترك الرياضيات و الاعلام الآلي - قسم البيولوجيا - قسم العلوم الزراعية - قسم علوم المادة - قسم الإعلام الآلي - قسم الرياضيات	7	كلية العلوم	1
- قسم جذع مشترك في العلوم و التقنيات - قسم الإلكترونيك - قسم الإلكترونيك - قسم هندسة الطرائق - قسم الميكانيك	5	كلية التكنولوجيا	2
- قسم الهندسة المعمارية - قسم الهندسة المدنية و الري	2	كلية الهندسة المدنية و الهندسة المعمارية	3
- قسم جذع مشترك علوم اجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية و الديموغرافيا - قسم علم النفس، علوم التربية و الارطوفونيا - قسم الفلسفة	4	كلية العلوم الاجتماعية	4
- قسم العلوم الإنسانية • قسم التاريخ • قسم علوم الاتصال - قسم العلوم الإسلامية	2	كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية و الحضارة	5
- قسم اللغة و الأدب العربي - قسم الأدب و اللغة الإنجليزية - قسم الأدب و اللغة الفرنسية - قسم الأدب و اللغة الإسبانية	4	كلية الآداب و اللغات	6
- قسم الحقوق - قسم العلوم السياسية	2	كلية الحقوق و العلوم السياسية	7
- قسم جذع مشترك علوم اقتصادية، تجارية و تسيير - قسم علوم اقتصادية - قسم علوم تجارية - قسم علوم التسيير - قسم علوم مالية و محاسبة	5	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير	8
- قسم الطب	1	كلية الطب	9
- قسم النشاطات الرياضية و التربية البدنية - قسم تسيير رياضي	2	معهد علوم و تقنيات النشاطات الرياضية و البدنية	10

- ملخص للهيكل التنظيمي طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 10-198 المؤرخ ل 25 اوت 2010



3-إحصائيات السنة الجامعية 2017-2018

1-3 عدد الطلبة للموسم الجامعي 2017-2018

بلغ عدد الطلبة خلال الموسم الجامعي مجموع **30056** طالباً ، منهم 28987 في التدرج و 1099 طالباً في ما بعد التدرج في مختلف الميادين المتاحة.

عدد الطلبة ما بعد التدرج	عدد الطلبة في التدرج	الميادين المتوفرة	الكلية	نظام ل.م.د
319	3820	ST	كلية التكنولوجيا	
90	1089	ST,Arch	كلية الهندسة المدنية و الهندسة المعمارية	
165	3910	SNV,SM, MI	كلية العلوم	
100	3379	SSH	كلية العلوم الإجتماعية	
21	4226	SSH	كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاسلامية و الحضارة	
204	3802	LA,LLE	كلية الآداب واللغات	
121	3571	SECG	كلية العلوم الاقتصادية ،تجارية و علوم التسيير	
79	3850	DSP	كلية الحقوق و العلوم السياسية	
-	985	STAPS	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	
-	325	700	كلية الطب	نظام كلاسيكي
1099	28957	12 ميدان	مجموع	

-بلغ عدد تخصصات التدرج 165 تخصص (59تخصص في الليسانس+106 تخصص في الماستر).

-بلغ عدد تخصصات في ما بعد التدرج 111 تخصص (50 تخصص في الدكتوراه ل م د ،12تخصص في الدكتوراه علوم و 49 تخصص في ماجستير و مدرسة الدكتوراه).

3-3 عدد الموظفين للموسم الجامعي 2017-2018

عدد الموظفون الدائمون في مختلف مصالح و إدارات الجامعة 960 مؤطرا إداريا في مختلف الرتب، و مقارنة مع السنة الجامعية الماضية نلاحظ مغادرة عدد كبير إلى المركز الجامعي بأفلو.

عدد / رتبة الموظف	تصميم	تطبيق	تحكم	تنفيذ	متعاقدون	مجموع
جامعة الأغواط	280	163	45	172	300	960

4-3 عدد المقاعد البيداغوجية للموسم الجامعي 2017-2018

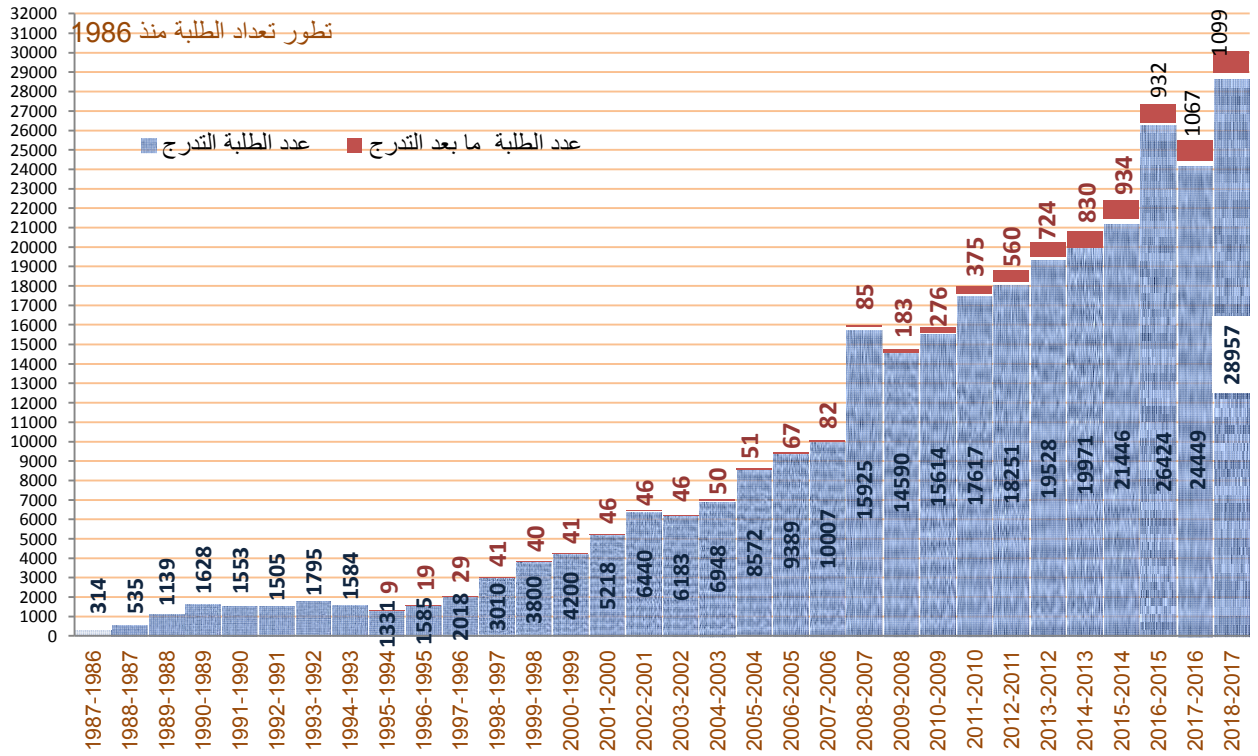
إن مجموع المقاعد البيداغوجية الحالية **27040** مقعد بيداغوجي موزعة على المواقع الأربعة و الكليات التسعة و المعهد ، منها 2000 مقعد جديد لكلية التكنولوجيا بالقطب الجامعي رقم 2 ، كما هو مبين في الجدول التالي

الموقع القديم	موقع كلية الاقتصاد	موقع القطب 1 (مقعد 6000)	موقع القطب الجديد 2 (مقعد 8000)
12,34	5,3	13,7	58
9753	3193	9825	2799
9821	4556	10760	3820
781	121	197	-

المقاعد البيداغوجية الحالية **حسب** طبيعة الهياكل البيداغوجية (مدرج، مخبر، قاعات.....)

جامعة الأغواط		المقاعد البيداغوجية
عدد	قدرة الاستيعاب	
01	600	مسمع (600 مقعد)
35	7474	مدرجات (100 مقعد-330 مقعد)
4	930	قاعات المحاضرات (70 مقعد-360 مقعد)
42	2280	قاعات التدريس (30 مقعد-100 مقعد)
277	8779	قاعات الأعمال الموجهة (10 مقعد-45 مقعد)
94	2110	مخابر بيداغوجية (10 مقعد-35 مقعد)
8	315	ورشات و قاعات الرسم (10 مقعد-100 مقعد)
8	168	مخابر لغات (10 مقعد-24 مقعد)
20	592	قاعات الأنترنت (10 مقعد-92 مقعد)
12	250	مركز الحسابات (10 مقعد-35 مقعد)
13	3162	مكتبات + قاعات للمطالعة
27040		مجموع المقاعد الجامعية في المواقع الأربعة

1.4 - تعداد الطلبة



2.4 - تعداد الاساتذة

