

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الجزائر - 02- أبو القاسم سعد الله
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير

بغنوان:

أثر القيم الاجتماعية على فعالية
المؤسسة الخدماتية العمومية في الجزائر
(دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف)

التخصص: علم اجتماع التنظيمات والمناجمت

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

مقراني الهاشمي

من إعداد الطالب:

عبد الحميد حمودة

لجنة المناقشة:

الدكتور: شويمات كريم رئيسا

الأستاذ الدكتور: مقراني الهاشمي مشرفا ومقررا

الدكتور: زندي عبد النبي مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التنمية

لا تشتري بعملة أجنبية غير موجودة في خزائنا
فهناك قيم أخلاقية واجتماعية وثقافية لا تُستور
وعلى المجتمع الذي يحتاجها أن يلبها

مالك بن نبي

إهداء

إلى روعي والدي الطاهرة تيمنا وصدقة جارية إن شاء الله

إلى أمي التي ربتني وسهرت وعانت حتى تراني في هذا المكان

إلى كل عائلي التي ساندتي وساعدتني طوال مشواري الدراسي

إلى كل أصدقائي كل واحد باسمه

إلى صغيرتي..... عبير

إلى كل طلبة الماجستير علم الاجتماع تنظيمات ومناجمت دفعة

2012 كل واحد باسمه

إلى أساتذة قسم علم الاجتماع بالمركز الجامعي تمراست وقسم علم

الاجتماع بجامعة أدرار

إلى كل هؤلاء ... اهدي ثمرات هذا الجهد المتواضع

عبد الحميد بية

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وسع كل شيء علما والذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي
لولا أن هدانا الله

نشكر الله العلى العظيم الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

من لم يشكر الناس لم يشكر الله، لذلك أتقدم باسمي عبارات الشكر
والتقدير إلى أستاذي الفاضل والنبيل

الأستاذ مقراني الهاشمي الذي ساعدني بنصائحه وتوجيهاته وأفكاره النيرة
طيلة فترة انجاز هذا العمل

كما اشكر كل من ساندني وساعدني في هذا البحث من الأسرة
والأصدقاء والأحباب اخص بالذكر:

ض عائشة، قدي عبد الرحمان.

وكذلك كل عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف خاصة مدير
المؤسسة: بطويوي عبد القادر والمدير الفرعي للموارد البشرية: العلاوي
عبد الكريم والى ح أسماء و يوسفى مصطفى

كما شكر كل الأساتذة الذين دارسونى طوال مشوارى التعليمى

فهرس المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
إهداء	
الشكر و التقدير	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مخلص الدراسة	
مقدمة عامة.....	أ _ _
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
أولاً: أسباب اختيار الموضوع.....	04
ثانياً: أهداف الدراسة.....	05
ثالثاً: أهمية الدراسة	07
رابعاً: الإشكالية.....	12
خامساً: تساؤلات الدراسة وفرضياتها.....	14
سادساً: تحديد المفاهيم والمصطلحات.....	16
سابعاً: الدراسات السابقة وتقييمها.....	16
ثامناً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة.....	17
تاسعاً: صعوبات الدراسة.....	18
الفصل الثاني: التحليل السوسيولوجي للقيم	
أولاً:مفهوم القيمة في علم الاجتماع.....	21
ثانياً: أبعاد القيم	22
ثالثاً: تصنيف القيم.....	23
رابعاً: خصائص القيم	24
خامساً: أهمية القيم	25

28.....	سادسا: مصادر القيم
28.....	سابعا: وظائف القيم
29.....	ثامنا: واقع تجسد القيم الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية العمومية

الفصل الثالث: مفهوم الفعالية التنظيمية و أبعادها

39.....	أولا: ماهية التنظيم أو المنظمة
40.....	ثانيا: أقسام التنظيمات
41.....	ثالثا: أهمية دراسة التنظيمات
42.....	رابعا: لماذا ندرس نظريات التنظيم؟
42.....	خامسا: التراث النظري ودراسة فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسات
47.....	سادسا: تعريف الفعالية التنظيمية
49.....	سابعا: مؤشرات قياس الفعالية التنظيمية
51.....	ثامنا: عوامل سؤ الفعالية التنظيمية

الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

65.....	أولا: مراحل تطور المؤسسة الصحية العمومية في الجزائر
69.....	ثانيا: التعريف بمجالات الدراسة
73.....	ثالثا: المنهج وأدوات جمع البيانات
76.....	رابعا: العينة وطريقة اختيارها
78.....	خامسا: وصف خصائص مجتمع الدراسة
80.....	سادسا: وصف البيانات الشخصية لعينة البحث

الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

95.....	القيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف
---------	--

الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

96.....	أولا: القيم الاجتماعية الايجابية والفعالية التنظيمية والثقافة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف
107.....	ثانيا: الاستنتاجات والتوصيات
109.....	خاتمة
110.....	قائمة المراجع
112.....	الملاحق

فهرس الجداول:

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
01	يوضح المجتمع الأصلي للدراسة	67
02	يوضح توزيع استمارات الدراسة على مجتمع الدراسة	67
03	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	67
04	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	68
05	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية	69
06	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	70
07	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	71
08	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة(الاقدمية)	72
09	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة	73
10	يوضح إجابة عينة البحث عن طبيعة العلاقة بين العمال	76
11	يوضح رأى المبحوثين في الشئ الذي يؤثر على العلاقات بين العمال	76
12	يوضح نظرة العاملين مع المبحوثين الى عملهم	77
13	يوضح إجابة المبحوثين حول ضرورة الحضور في الوقت الرسمي لطبيعة العمل	77
14	يوضح نظرة المبحوثين للمؤسسة التي يعملون فيها	78
15	يوضح نظرة المبحوثين حول ماذا يمثل لهم العمل داخل المؤسسة	78
16	يوضح إجابة المبحوثين إذا كان لهم عمل آخر خارج المؤسسة وطبيعة هذا العمل	79
17	يوضح إجابة المبحوثين حول قيامهم بالعمل خارج الوقت الرسمي	79
18	يوضح رأي المبحوثين في السبب الذي يجعل العمال يقومون بأعمال إضافية	80
19	يوضح نسبة رضا العمال عن منصب العمل والسبب في ذلك	80
20	يوضح كيفية تعامل عينة الدراسة مع القادمين للمؤسسة	81
21	يوضح إجابة المبحوثين عن سؤال مناقشة أمور العمل خارج المؤسسة	81
22	يوضح إجابة المبحوثين عن من يفضلون مناقشة أمور العمل معهم	82

23	يوضح العلاقة بين القيام بالعمل خارج الوقت الرسمي وما ذا يمثل لهم العمل في المؤسسة	82
24	يوضح رأي المبحوثين في اللوائح والقوانين الموجودة في مؤسستهم	85
25	يوضح رأي المبحوثين في إمكانية مشاركة العمال في وضع أهداف المؤسسة	85
26	يوضح رأي عينة الدراسة في طريقة المشاركة في تحديد الأهداف	86
27	يوضح رأي عينة الدراسة في أفضل طريقة للاتصال بين الإدارة والعمال	86
28	يوضح رأي العينة في الجو السائد ومساعدته لهم على العمل	87
29	يوضح إجابة العينة على إمكانية الانتقال إلى منصب عمل آخر	87
30	يوضح رأي العينة في أسباب الانتقال إلى منصب آخر	88
31	يوضح موقف عينة البحث من الطرح الذي يعتبر أن مؤسستهم لا تؤدي مهامها على أكمل وجه	88
32	يوضح رأي العينة في الأسباب التي تعيق أداء مؤسستهم	89
33	يوضح رأي العينة في أهم شئ مناسب للسير الحسن للمؤسسة	89
34	يوضح إجابة المبحوثين حول حرص مؤسستهم من اجل المحافظة عليهم وسبب ذلك	90
35	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي للعينة ودوره في مناقشة الأمور المهمة للعمل خارج المؤسسة	91
36	يوضح العلاقة بين نظرة العاملين لعمل المبحوثين وتأثيره على رضاهم وتفكيرهم في الانتقال إلى منصب آخر	92
37	يوضح اقتراحات المبحوثين من اجل إيجاد قيم اجتماعية تتماشى ومتطلبات العمل وإعطائه أكثر فعالية	93

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	يوضح المكونات الرئيسية للنسق القيمي للفرد	28
02	يوضح موقع المؤسسة على الخريطة الجغرافية	62
04+03	يوضح موقع المؤسسة عبر الانترنت	62
05	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس	68
06	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير فئات السن	69
07	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الحالة العائلية	70
08	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي	71
09	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الرتبة الوظيفية	72
10	يوضح توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة (الاقدمية)	73
11	يوضح توزيع عينة البحث حسب مكان الإقامة	73

ملخص الدراسة:

إن الاستراتيجيات الحديثة والأشكال الجديدة للتنظيم والتسيير تركز في مجمل مبادئها على أهمية وضرة الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس أي تغيير وتطوير ومركز ثقل أي مؤسسة تطمح للاستمرارية و المنافسة في ظل الأنظمة الجديدة (اقتصاد السوق). ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتحاول الكشف عن دور واثـر القيم الاجتماعية كأحد مكونات الثقافة المجتمعية واهم المكتسبات التي يكتسبها الفرد خلال عملية تنشئته الاجتماعية، والتي تؤثر فيما بعد على سلوكه التنظيمي وتأديته لمهامه وأعماله على أكمل وجه داخل التنظيم الذي ينتمي إليه، هذا الأخير الذي يسعى دائما إلى أن يكون تنظيما فعالا يقدم أحسن الخدمات وأجودها.ويصنع ثقافة تنظيمية تستمد جذورها من ثقافة أفراد العاملين تضمن ولائهم وانتماءهم له.

Abstract:

The new strategies and new forms of organization and management focus on the overall principles of the importance of and the need for attention to the human element as the basis of any change , development and center of gravity of any institution aspiring continuity and competition under the new regulations (market economy)From this point of our study was to try to detect the role and impact of social and community values as one of the most important elements of the culture and the gains derived by an individual through social upbringing process which affect later on his behavior and organizational performance of his duties and work to the fullest within the organization to which he belongs , the latter who is always trying to be an effective organization offers the best services. And make organizational culture rooted in the culture of its members working to ensure their loyalty and belonging to him.



إن الاتجاه نحو النهوض بالمؤسسة الجزائرية وعقلنتها يتطلب منا العودة الى موقعها الاجتماعي والدور الذي يلعبه أفرادها فيه، والمنطلق الذي ينطلقون منه، كونها عوامل أساسية تساهم في البناء الثقافي له والذي يحدد فيما بعد سلوكه التنظيمي داخل المؤسسة.

لذلك كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن مفهوم ثقافة المؤسسة كمفهوم يحاول صناعة إستراتيجية خاصة بالمؤسسة تساهم في فعالية إنتاجها إذا كانت مؤسسة اقتصادية أو إنتاجية، وكفاءة وجودة خدماتها إذا كانت مؤسسة خدماتية. وتعد القيم باختلافها من المحرك الرئيسي لهذه الثقافة، فأفراد المجتمع الواحد يحملون مجموعة من الأفكار والاتجاهات تعكس التنوع الاجتماعي للمجتمع وطريقة تنشئتهم الاجتماعية فيه، ويظهر ذلك جليا من خلال أعمالهم سلوكياتهم وأداءهم داخل التنظيم.

وتعتبر المؤسسة الخدماتية من بين ابرز التنظيمات التي تلعب القيم خاصة الاجتماعية منها دورا هاما في سلوكه التنظيمي، لأنها تحتاج دائما لعنصر بشري يكون واعيا ومدركا لأفعاله وتصرفاته ومؤمنا بمهامه وأعماله، وهذا ما تحتاجه المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف والمؤسسات الصحية عامة، في ظل ما تشهده من تدني في الخدمات وخروجا وضحا عن الأهداف التي أقيمت من اجلها، وهو ما جعلنا نبحت عن الأسباب الكامنة وراء ذلك، والتي تؤثر على فعاليتها. وهو ما يجعلنا نقول إن ما تعرفه مختلف المؤسسات ما هو في الحقيقة الانعكاس للواقع والمحيط الذي تنتمي إليه باعتبارها نسق مفتوح يؤثر ويتأثر بما حوله.

وقد حاولنا من خلال هذا البحث دراسة موضوع القيم الاجتماعية وتأثيرها على المؤسسة الخدماتية وذلك من خلال خطة بحث اشتملت على مقدمة عامة وسبعة فصول وخاتمة، حيث كانت المقدمة عبارة عن تمهيد عام للموضوع، إما الفصول فكانت موزعة بين شقين أو جانبين جانب نظري:تمحور حول مفاهيم موضوع الدراسة، وبدور انقسم إلى أربعة فصول، خصص الفصل الأول إلى موضوع الدراسة وما يحتويه من تحديدا للمشكلة وأهمية البحث وكذا أسباب اختيار الموضوع، ثم تحديد لأهم المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالدراسة، كما تطرق إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة وتقييمها وطرح المقاربة السوسيولوجية المعتمدة في البحث، ثم اكبر الصعوبات التي واجهتنا أثناءه.

في حين تضمن الفصل الثاني التحليل السوسيولوجي لمفهوم القيم، تم التطرق فيه الى مفهوم القيمة في علم الاجتماع وأبعاد القيم وتصنيفها وخصائص القيم الاجتماعية وأهميتها ووظائفها ومصادر اكتسابها، وفي الأخير تم التحدث عن واقع تجسد القيم الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية العمومية وعلاقة ذلك بمختلف التيارات المساهمة في خلقها.

أما الفصل الثالث فعالج سوسيولوجيا التنظيم من خلال التحدث عن مفهوم الفعالية التنظيمية حيث تطرقنا الى ماهية التنظيم والمنظمة، ثم إلى أقسام التنظيمات وبعده الى أهمية دراسة التنظيمات، ولماذا ندرس نظريات التنظيم، ثم تطرق الى التراث النظري ودراسته لفعالية الأداء التنظيمي للمؤسسات، ليتحدث بعد ذلك عن الفعالية التنظيمية وأبعادها ومؤشرات والعوامل المؤثرة عليها.

وبعد الفصول المتعلقة بالشق النظري تم الانتقال الى الشق الميداني الذي ينقسم بدوره الى ثلاث فصول، خصص الفصل الأول للإجراءات الميدانية والمنهجية المتعلقة بالبحث، حيث بدأ بلمحة تاريخية عن مراحل تطور المؤسسة

الصحية العمومية في الجزائر وما يميز كل مرحلة، ثم التعريف بمجالات الدراسة (المكاني، البشري، الزماني)، وكذلك المنهج والأدوات المستعملة في جمع البيانات والمعلومات، وطريقة اختيار عينة البحث وفي الأخير وصف لخصائص مجتمع الدراسة: من جنس وسن والمستوى التعليمي والرتبة الوظيفية ومكان الإقامة.

أما الفصل الثاني في الجانب الميداني فتطرق إلى عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى للدراسة والمتعلقة بطبيعة القيم الموجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية. حيث قمنا بتحليل إحصائي وسوسيولوجي لمختلف البيانات والمعطيات.

وإلى جانب الفصل الثاني جاء الفصل الثالث الذي تطرق هو أيضا إلى عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية والتي تبحث عن معرفة علاقة القيم الاجتماعية الايجابية بالفعالية التنظيمية وثقافة المؤسسة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف، بالإضافة إلى الاستنتاجات على ضوء الفرضيات والنتائج العامة للدراسة والتوصيات المقترحة في هذا المجال، وقد انتهت الدراسة بخاتمة تحدثت على ما تم التطرق إليه والأفاق المرجوة من هذه الدراسة على المستوى العلمي والاجتماعي.



أولا: أسباب اختيار الموضوع

ثانيا: أهداف الدراسة

ثالثا: أهمية الدراسة

رابعا: الإشكالية

خامسا: تساؤلات الدراسة وفرضياتها

سادسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات

سابعا: الدراسات السابقة وتقييمها

ثامنا: المقاربة السوسيولوجية للدراسة

تاسعا: صعوبات الدراسة

الاطار المنهجي للدراسة

تعتبر الأسس المنهجية المتبعة في الدراسة من طرف الباحث عند انجاز أى بحث أمرا مهما وضروريا للتوصل الى نتائج سليمة، فالمناهج في العلوم الاجتماعية ليست ثابتة بل متغيرة ونتائجها نسبية، وتلعب فيها خبرة الباحث دورا أساسيا، ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى أهم الجوانب المعتمدة، في البداية بأسباب اختيار الموضوع ثم أهداف الدراسة وأهميتها، فالإشكالية وفرضيتها، ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والمقاربة السوسيولوجية وصولا إلى الدراسات السابقة.

أولا: أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيار موضوع الدراسة كغيره من المواضيع إلى أسباب ذاتية متعلقة بالباحث وأخرى موضوعية، ومن بين أهم الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع:

- 1- الرغبة الملحة في دراسة موضوع القيم الاجتماعية لما تلعبه من دور هام في تسير حياتنا اليومية.
- 2- الإحساس بالوضع الذي آلت إليه المؤسسات الخدماتية في الجزائر وما تعرفه من ضعف في الأداء وتسيير وانعكاس ذلك على المجتمع.
- 3- محاولة التعرف عن الدور الذي يلعبه البعد الثقافي عند العنصر البشري وتأثير على أدائه وأداء المؤسسة التي يعمل بها.
- 4- لفت الانتباه إلى أهمية العنصر البشري داخل جميع التنظيمات والتأثير الذي يحدثه فيها
- 5- عملي ببعض المؤسسات الخدماتية وتسجيل بعض الملاحظات عنها.
- 6- تفكير الدولة في إصلاح الخدمة العمومية وتطويرها وذلك بإنشاء وزارة منتدبة خاصة بذلك وهو ما يوضح أهمية الخدمة العمومية في المجتمع ودورها الفعال فيه.

ثانيا: أهداف الدراسة

- 1 - معرفة اثر القيم الاجتماعية على أداء المؤسسة الخدماتية في الجزائر.
- 2 - البحث عن نوع القيم السائد في المؤسسة الخدماتية الجزائرية .
- 3 - محاولة البحث عن القيم الاجتماعية المشتركة والمختلفة بين جميع الفئات التنظيمية داخل المؤسسة الخدماتية .
- 4 - معرفة ما إذا كان النسق القيمي السائد في المؤسسة الخدماتية يحقق لها الاستقرار.
- 5 - البحث عن كيفية تفعيل المؤسسة الخدماتية في ظل اقتصاد السوق المبني على المنافسة والشاركة ودور العنصر البشري في كل ذلك .

ثالثا: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في شقين: شق علمي وشق عملي

فالشق العلمي يتجلى في :

1- إثراء المعرفة العلمية حول موضوع القيم الاجتماعية وأثرها على المؤسسة الخدماتية ،فرغم كثرة البحوث في هذا المجال إلا أن اغلبها ركزت على العوامل الداخلية ومحيط العمل مهملة العوامل الخارجية وتأثيرات البيئة واهم شئ التنشئة الاجتماعية للفرد العامل.

2- محاولة إثراء المكتبات الجامعية وتدعيم الرصيد الثقافي وللاستفادة منه مستقبلا .

3- التعريف بالدور الذي تلعبه القيم الاجتماعية وعلاقتها بالسلوك والأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدماتية أما الشق العملي فيتمثل في:

1- الطموح إلى ان تساهم نتائج هذه الدراسة في تحليل وتفكيك واقع المؤسسات الخدماتية ومنه الرفع من مستوى أدائها وفعاليتها،وذلك ان طبقت على ارض الواقع

2- محاولة الكشف عن واقع المؤسسة الخدماتية وذلك بالنزول إلى الميدان والتعرف عليه أكثر وبرؤية سوسيولوجية تحليلية وتشخيصية له.

3- البحث عن النهوض بالقطاع الخدماتي في الجزائر

رابعا: الإشكالية

تعتبر الثقافة والقيم والمعايير من بين أهم الأشياء التي يكتسبها التنظيم أو المنظمة كونه كيانا اجتماعيا مفتوحا وغير منعزل عن باقي التنظيمات ،يؤثر و يتأثر بالبيئة المحيطة به،وبما انه يستقطب مجموعة من الموارد البشرية التي تحمل جملة من الاتجاهات والأفكار المختلفة والمتنوعة،فلقد خلق لنا هذا التفاعل عدة مواضيع و إشكاليات متعلقة بالتنظيم والقيم الاجتماعية وعلاقة كل واحد بالآخر،والدور الذي يلعبه العنصر البشري في ذلك،وكيف تتحد ثقافة المنظمة مع ثقافة الأفراد لضمان بقاء التنظيم و استمراريته وتطوره.

وهذا ما أدى بكثير من الباحثين في مختلف التخصصات إلى دراسة طبيعة القيم الاجتماعية باعتبارها عنصرا هاما في البناء الاجتماعي للتنظيم محاولين معرفة مدى مساهمتها في خلق ثقافة تنظيمية تحقق أهداف التنظيم من جهة وأهداف العاملين من جهة أخرى،فلا يمكن التحدث عن نجاعة وفعالية التنظيم دون التحدث عن العوامل الأساسية المساهمة في ذلك والتي يعد العنصر البشري أهمها لما يحمله من قيم وأفكار ايجابية كانت أو سلبية وانعكاسات ذلك على المنظمة وعلى أدائه فيها بالدرجة الأولى ،خاصة في المؤسسات الخدماتية التي أصبحت فيها تلبية ادني الخدمات والمتطلبات وتنفيذ مهامها على أكمل وجه الشغل الشاغل الذي يورق المواطن ويقلقه لما تعرفه من بيروقراطية وتعقيدات في العمل ، بحيث اثر ذلك على سمعة المؤسسات ومكانتها خاصة إذا

ما اعتبرناها تنظيماً جزئياً ميكروسوسيولوجي يعكس لنا السياسة العامة للتنظيم الكلي الماكروسوسيولوجي (الدولة) و الذي يسعى إلى زرع روح الانتماء والمواطنة بين إفراده في إطار تنمية مستدامة و شراكة اجتماعية أساسها التكامل بين مختلف التنظيمات، لأن مشكلتنا ليست مشكلة تنظيم أو هياكل بقدر ما هي مشكلة ثقافة وقيم وذهنيات، وهذا ما عبر عنه العديد من المفكرين حين قالوا انه لا توجد دول غير نامية بل توجد دول غير مسيرة حيث قال المفكر الجزائري مالك بن نبي (رحمه الله): أن أزمة العالم الإسلامي منذ زمن طويل لم تكن أزمة في الوسائل وإنما في الأفكار وطالما لم يدرك هذا العالم تلك الحقيقة إدراكاً واضحاً سيظل داء الشبيبة العربية الإسلامية عضالاً بسبب تخلفها عن الركب المتقدم.¹

فرغم مرور أكثر من أربع عقود من تجربة المؤسسات الخدماتية الجزائرية؛ لم تتمكن هذه الأخيرة من توطيد علاقتها مع محيطها الاجتماعي، وظل المواطن متذمراً من سوء الخدمة وانعدامها وافتقارها لآداب الخدمة العمومية ومتطلباتها، باعتبار أن المؤسسة لها أهداف أنشئت من أجل تحقيقها كنسق مفتوح يتعامل مع البيئة الخارجية لتجسيد معدلة المخرجات و المدخلات.

إن الانتقادات التي توجه للمؤسسة العمومية من طرف المواطن البسيط الذي يتعامل معها بشكل يومي ومباشر، توحى بأن هناك أزمة بين المؤسسة العمومية ومحيطها الخارجي أو البيئة الاجتماعية والثقافية والسياسية للمجتمع. وتتجلى مؤشرات الأزمة التي شوهت صورة المؤسسات والإدارات الخدماتية، عبر ظاهرة الطوابير وطول الانتظار وحالات الغضب من سوء الخدمة، بل الكل يجمع على أنها نتاج ممارسات وسلوك بيروقراطي يعرقل السير المتوقع والمنتظر من هذه المؤسسات العمومية فحتى الانتقال إلى النمط الاقتصادي الليبرالي أو ما يعرف بالخصوصية الذي عرفته المؤسسات الجزائرية في نهاية القرن الماضي والتحولت التي انعكست على المجتمع، لم تخف هذه الأطروحات وظل الانتقاد يلاحق العديد من المؤسسات الخدماتية بسوء التسيير وبالبيروقراطية.. فهل فعلاً هي مشكلة بيروقراطية؟ أم أن هناك مشاكل هيكلية تمس بنية المؤسسات ونمط التسيير والقيادة وطرق التوظيف وأدوار الفاعلين بها، بمعنى البيئة الداخلية للمؤسسة في حد ذاتها بدءاً من العلاقات الإنسانية والتحفيزات المعنوية والمادية وشبكة الاتصال والتواصل بين مختلف العاملين وعلاقة كل ذلك بتحسين مخرجات المؤسسة؟ أم انه في حقيقة الأمر ما هو إلا انعكاس للواقع الذي يعيشه المجتمع؟ وصورة طبق الأصل للبيئة الخارجية للتنظيم وإفراده.

أن التنظيم الإداري وفق هذا التصور مرتبط بخصوصية التجربة الثقافية والحضارية للمجتمع، فهو ينهل منها مقوماته الأساسية المتمثلة في انتماء الأفراد المكونين له وبمعايير التفاعل، وبالقيم الثقافية والحضارية الموجهة لسلوكياتهم وأنماط الفعل الممارسة بينهم.² فالفروق الثقافية بين الشعوب كثيراً ما تظهر في مجالات الإدارة ونظمها، ذلك ان نظم الإدارة تقوم على مجموعة النظم السياسية والاجتماعية و النفسية التي تميز المجتمعات

¹مالك بن نبي، مشكلة الثقافة، ترجمة عبد الصبور شاهين، دار الفكر للطباعة والتوزيع والنشر دمشق سوريا، ط4، 1984 م، ص 115

² احمد الأصفر وأديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، 2012، ص 187.

الاطار المنهجي للدراسة

الإنسانية عن بعضها البعض ، مما يجعل أداء المؤسسات الرسمية يختلف على نحو واسع بين الأمم . كما ان الانتماء الى امة أو إقليم وما له من قيمة رمزية بالنسبة للمواطنين يدفعهم الى ممارسة أنماط من السلوك التي لا يمكن ان تمارسها شعوب أخرى ، فنظم الإدارة ترتبط بالعوامل النفسية المشروطة بالعوامل الثقافية والوطنية وذلك نتيجة التجربة المكتسبة منذ الطفولة وسط الأسرة ثم المدرسة والمنظمات الاجتماعية المتنوعة.

وتفيد الملاحظات الخاصة بالتحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها المجتمع العربي منذ النصف الثاني من القرن العشرون وحتى الآن بأنه في الوقت الذي أخذت تنهار فيه منظومات الضبط الاجتماعية التقليدية ، وخاصة المتعلقة منها بالدين والقرباة ، لم تستطع المنظومات الحديثة والمتمثلة في الدولة والمؤسسات القانونية ان تحل مكان المنظومات التقليدية، مما جعل المجتمع برمته يفتقر إلى المنظومة الثقافية الضابطة، وقد ترتب على ذلك ضعف بنية التنظيم حتى في مؤسسات الدولة نفسها، لضعف الارتباط بين مكوناتها ولتنوع الاتجاهات والمعايير والقيم ، ولتعدد المنظومات الثقافية التي نشأت اثر انهيار المنظومة التقليدية والتي حاولت أن تأخذ منها مكوناتها.¹ و التساؤل الرئيسي المطروح هو :

ما هو تأثير القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة الخدماتية العمومية في الجزائر؟

أما التساؤلات الفرعية فهي:

- 1- ما نوع القيم السائدة في المؤسسة الخدماتية العمومية الجزائرية؟ .
 - 2- كيف تساهم القيم الاجتماعية في صناعة ثقافة تنظيمية داخل مؤسسة الخدماتية العمومية تزيد من فعاليتها.
- فرضيات الدراسة بناء على ما سبق طرح الفرضية العامة الآتية:

للقيم الاجتماعية التي يحملها الأفراد اثر على أدائهم وسلوكياتهم داخل المؤسسة الخدماتية العمومية.

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية فرضيتين فرعيتين هما:

- 1- لطبيعة القيم السائدة في المؤسسة الخدماتية اثر على فعاليتها
- 3- للقيم الاجتماعية الايجابية اثر في صناعة ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة الخدماتية.

سادسا:تحديد المفاهيم والمصطلحات

يعد تحديد المفاهيم تحديدا دقيقا وواضحا من بين أهم الخطوات التي تساهم في نجاح أي بحث علمي، لأنه تعتبر المفاتيح التي يمكن من خلالها الدخول والتحكم في البحث ،لذلك تعد نقطة هامة وكبيرة خاصة من الناحية المنهجية، فتحديد المفاهيم جاء من اجل فك طلاسم الموضوع وتوضيح المعنى وإزالة الغموض لدى القارئ له ، لهذا يستوجب على الباحث تحديد مفاهيمه بكل دقة وانتباه وذلك من خلال استعمال التعريفات الإجرائية التي يمكن قياس أبعادها واستخراج مؤشراتنا للوصول إلى نتائج .

¹ احمد الأصفر وأديب عقيل، المرجع السابق، ص 187.

الاطار المنهجي للدراسة

إذن يمكننا القول ان تحديد المفاهيم يعد ضرورة هامة في عملية البحث فمن خلاله يمكن للباحث تحديد بالضبط مايريد دراسته مايريد جمعه من ميدان الدراسة حيث يقول **موريس أنجريس** (هو عبارة عن تصورات ذهنية عامة ومجردة لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينهما)¹

(1) تعريف الأثر:

(أ) **الأثر لغة:** هو مصطلح مشتق من كلمة اثر، يؤثر، تأثيرا، واثر في الشيء ترك فيه أثرا بحيث ان الأثر هو العلامة ويدل على آثار.

(ب) **الأثر إجرائيا:** إن التأثير في المعنى الواسع للكلمة يقتزن بالسلطة والقوة، ولكن التأثير يتميز عن السلطة بطبيعة الموارد التي يستخدمها، بحيث تستند السلطة في المعنى الضيق للكلمة على موجب اكرهي حسب بارسونز². ويقصد بالأثر هنا تلك العلاقة التفاعلية التي تربط المجتمع من خلال القيم الاجتماعية التي يحملها العمال والمؤسسات الخدماتية العمومية، وكل النتائج التي تترتب عن تلك العلاقة والتي تظهر بدرجة كبير في أداء هذه المؤسسات.

(2) تعريف القيم الاجتماعية:

(أ) **القيم الاجتماعية نظريا:** القيم " ظاهرة دينامية متطورة لذلك لابد من النظر إليها من خلال الوسط الذي تنشأ فيه والحكم عليها حكما موقفيا وذلك بنسبتها إلي المعايير التي يضعها المجتمع في زمن معين وإرجاعها إلي الظروف المحيطة بثقافة المجتمع³.

القيم هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية التي تحدد سلوك الفرد، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجباته الحياتية ودوره في المجتمع التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الوقوع في الذنب، ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه وأخلاقه. والقيم هي التي تؤثر في بناءنا العميق، فهي مرجعية حكمنا لما هو منكر أو فاضل، صح أو خطأ، وهي لاواعية. وتختلف القيم من مجتمع إلى مجتمع، كما تختلف من شخص إلى آخر، لكنها بالإجماع شيء أساسي لكل إنسان ولكل مجتمع تسعى لبناء نفسها وتطوير بنيتها الاجتماعية والاقتصادية وتنشئة أجيال مخلصه لوطنها.⁴

(ب) **القيم الاجتماعية إجرائيا:** نقصد بالقيم الاجتماعية هنا كل المبادئ والقواعد والمعايير التي تنظم حياة الفرد والناس والتي يكتسبها الأفراد عن طريق مرورهم بمختلف مؤسسات التنشئة الاجتماعية، فهي استعداد معرفي

¹ موريس أنجريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، (تدريبات علمية)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع ،الجزائر ، 2004، ص 158.

² على بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطالب ، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991، ص11.

³ على سعيد إسماعيل ، الاصول الفلسفية للتربية، جامعة عين الشمس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000، ص87.

⁴ نفس المرجع، ص87.

ووجداني وسلوكي للفرد والجماعات اتجاه الأشياء والموضوعات والأشخاص، والتي تظهر جليا من خلال سلوكياتهم وتصرفاتهم وتعاملاتهم اليومية مع بعضهم البعض

(3) تعريف الفعالية التنظيمية:

أ) **الفعالية التنظيمية نظريا:** يعتبر مفهوم الفعالية التنظيمية أمرا في غاية الأهمية، لأنه معيار مهم في تحديد نجاح التنظيم وفشله، فمفهوم الكفاءة مقترن بمفهوم الفاعلية، ولكن مفهوم الكفاءة يشير أساسا الى البعد الاقتصادي في طريقة تحقيق الأهداف، والى نسبة والمدخلات والمخرجات، أما مفهوم الفاعلية فيشير الى مؤشرات نوعية تتمثل أساسا في القدرة على تحقيق الأهداف، ففي بداية السبعينيات من القرن الماضي أصبح مفهوم الفعالية يركز على قدرة التنظيم في تحقيق أهدافه المتمثلة بالبقاء وفق معايير جزئية مثل الروح المعنوية عند العاملين، معدل حصول الحوادث أو إصابات العمل، ونسبة الغياب عن طريق العمل ومعدل دوران الوظيفي الى غير ذلك من المفاهيم.¹

كما تقترن الفعالية التنظيمية بالعقلانية كونها تحقق اكبر قدر من الأهداف بأقل جهد ممكن، كذلك الفعالية لان كل منهما يخضع للموارد المتاحة، ومن هنا سيبقى متغير الفعالية التنظيمية جوهر العقلانية النسبية لان المنظمة تحتوى على مجموعة من الأفراد يشكلون تحالفات إستراتيجية الغاية منها الاتفاق على أهداف معينة يجب تحقيقها، وذلك في ظل بيئة متغيرة وهيكل تنظيمي مرن ووفق لسلوك الأفراد الفاعلين.

ب) **الفعالية التنظيمية إجرائيا:** هي قدرة المنظمة على الاستعمال الأمثل للموارد وخلق حالة التوازن بين العوامل الداخلية والخارجية لها ومع إمكانية التكيف التام لضمان تحقيق الأهداف، وأداء مهامها على أكمل وجه مما يحقق كل متطلبات القادمين لها.

(4) تعريف المؤسسة الخدماتية العمومية:

أ) **المؤسسة الخدماتية العمومية نظريا:** ان من أشهر وأهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية :الدولة ليست السلطة التي تقود سيادة، إنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل حاكمين، ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية: هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي .وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.و الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية تعرض هذه المصالح على أساس مجموعة من التنظيمات مخصصة لإرضاء بعض الحاجات والمصالح الفردية والجماعية للأمة.

من هذا التعريف يمكن استنتاج النقاط التالية:

أولا: تستعمل الدولة بصفة كاملة الأسواق العمومية كوسيلة للتدخل. وهذا معناه أن الإدارة هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة وأنها ممثلة من طرف الخدمات العمومية، ولذلك فهي عندما تسعى لتفضيل الصالح العام فهي

¹ ريمون بودون، فرنسوا بور يكو ، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1986، ص380.

الاطار المنهجي للدراسة

مدعوة لضمان حسن سير خدمات المصلحة العمومية .وإذا وجدت الإدارة نفسها مدعوة للتكفل بهذه النشاطات، فذلك راجع إلى اقتناعها بأن الأشخاص الخاصين هم غير قادرين على تأدية المهام الأساسية لمجموع المواطنين. هذه المتطلبات التقنية، الاجتماعية والسياسية هي سر حضور الخدمة العمومية، وإن سلطات الدولة هي موضوعة لإشباع حاجات المواطنين عن طريق الخدمات العمومية¹.

ثانيا: لكي تصبح الخدمة، خدمة عمومية فذلك معناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي، فهي من جهة "اقتصادية" صناعية تجارية أو "إدارية" ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها "سياسية".

ثالثا: ما هو أساسي في المصلحة العمومية هو مفهوم الهدف. فأي نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر عن مصلحة عمومية. ولذلك فإنه عندما تفضل الخدمات العمومية الكبرى التي من ضمنها مصلحة البريد والاتصالات لصفاتها التجارية والصناعية فإن الرأي العام يتهمها بالتخلي عن دورها كخدمة عمومية. فإذا تخصصت مثلا مصلحة البريد والاتصالات فقط في العمليات المربحة والزيائن المربحين فإنها ستفقد بسرعة دورها كخدمة عمومية. لأن الهدف الأول والأساسي للنشاط العمومي هو إرضاء المصلحة العامة، وهذا ما يبرز في بعض الأحيان احتفاظ هذه المصالح العمومية ببعض النشاطات غير المربحة أيضا.

إذن الهدف الأساسي للخدمات العمومية ليس هو تعظيم الربح المادي، بل تعظيم الربح الاجتماعي².

ب) المؤسسة الخدماتية العمومية إجرائيا: هي كل مؤسسة تابعة للدولة تعمل على تقديم خدمات (سلعة، خدمة) من أجل تلبية احتياجات المواطنين وتسهر على توفير متطلباته .

5) تعريف الثقافة التنظيمية:

أ) الثقافة التنظيمية نظريا:

استعمل مصطلح ثقافة المنظمة أول مرة من طرف الصحافة المتخصصة سنة 1980م، وكان ذلك من طرف المجلة الاقتصادية الأمريكية "business week"، وقد أدرجت مجلة "fortune" ركنا خاصا تحت عنوان "corporate culture". إلى أن جاء الباحثان "A.AKEMMEDY&T.PLAL" سنة 1982م بكتاب عنوانه "corporate culture" واضعين بذلك اللبنة الأولى لهذا المفهوم³

كما يذكر "هوفستيد" أن مصطلح (الثقافة التنظيمية) لم يصبح شائعا إلا في حلول الثمانينات الميلادية، ويرجع هوفستيد ذلك لكتابين هما: الثقافة التنظيمية A.AKEMMEDY&T.PLAL:corporate culture " سنة 1982م، وكتاب " البحث عن الامتياز لبترز و وترمان " INSEARCH OF EXCULIENE:PETERS&WATERMAN "

¹ عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص ص 55/56.
² نفس المرجع، ص 57.

³ بروش زين الدين وقاسي كمال، إدارة التغيير وعلاقتها بثقافة المؤسسة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التسيير الفعال للمؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، المسيلة يومي 04/03 ماي 2005. ص 06.

الاطار المنهجي للدراسة

وفي مطلع التسعينات تزايد اهتمام علماء السلوك التنظيمي بقضية الثقافة التنظيمية باعتبارها عاملا منتج لمناخ العمل، مما يترك أثرا بالغا على سلوك الأفراد ومستويات إنتاجيتهم وإبداعهم.¹

ب) الثقافة التنظيمية إجرائيا: هي امتزاج لثقافات أفراد المؤسسة، هذه الثقافات تتشكل أساسا من القيم والمعتقدات وطرق التفكير والتحضر وتاريخ المؤسسة مضاف إليها كل سلوكيات الأفراد، واتجاهاتهم وهي تتكون أساسا من القيم التنظيمية المستوحاة من أسلوب التسيير المعمول به، والقيم الثقافية وهي تمثل كل اتجاهات وتمثلات الفاعلين داخل المؤسسة وعن القيم التنظيمية الموجودة فيها، وهذه الثقافة التي تجعل من التنظيم أكثر فعالية وأحسن أداء.

سابعا: الدراسات السابقة

إن الحديث عن الدراسات السابقة في إي بحث علمي هو تأكيد ان المعرفة العلمية هي معرفة تراكمية استمرارية مكملة لبعضها البعض، فأى موضوع علمي لاشك انه تم تناوله بالدراسة والتحليل، ولذلك تعد الدراسات السابقة شيء مهم و أساسي في البحث لضمان التواصلية و التكاملية .وتعتبر القيم من أهم المواضيع الجديرة بالدراسة والتحليل، لأنه في ظل التغيرات والتطورات التي عرفها المجتمع الجزائري اثر ذلك على كل الهياكل المكونة له خاصة المؤسسات التي سعت دائما إلى التكيف مع هذا التغيير ومواكبته عبر عدة مراحل وبمختلف الأشكال والأساليب.

وفي حدود اطلاعنا وجدنا من أهم الدراسات التي اهتمت بتناول موضوع القيم داخل التنظيم دراستين:

الدراسة الأولى: تحت عنوان **العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع**²، من أعداد الباحثة نادية أمينة كاري. بحيث حاولت من خلال هذه الدراسة تحليل أشكال مفاده: كيف تتكون هوية الأستاذ الجامعي بين ثقافة تنظيمية تفرز نظام من التمثلات حول واقعه ومستقبله ونسق قيمى مبنى على الأساليب التسييرية لمؤسسة الجامعة، وثقافة مجتمعية تتضمن الاتجاه العام لأفراد المجتمع وأنماط سلوكهم ، معتقداتهم ومعاييرهم الاجتماعية وهو ما سيحدد لاحقا دوره ومركزه الاجتماعي . مركزة في ذلك على تحديد مصادر الهوية المهنية للأستاذ الجامعي ومكونات بنائها كعملية اجتماعية تهدف إلى التمييز والتعريف بالذات ،باعتباره يمثل نخبة المجتمع ،كما تسعى هذه الدراسة إلى تحليل واقع العلاقات السوسيو مهنية إلى يبنيتها الأستاذ الجامعي في محيط عمله والتي تعتبر انعكاسا للثقافات المجتمعية والتنظيمية التي يشهدها المجتمع ككل.

وقد اعتمدت الباحثة في بحثها هذا على المنهج الكيفي الذي يسعى إلى تحديد الظاهرة المراد دراستها والمتمثلة في الهوية المهنية للفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة وانعكاسه على النسق الاجتماعي ككل، مستعينة في ذلك بالنظرية الفيومنيولوجية التي تبحث في معاني الظواهر والأشياء ، وليس في قياس اتجاهاتها.

¹ عبد الله البريدي، نحو فهم بنية الثقافة التنظيمية في التعليم التقني في السعودية كمدخل للتطور-دراسة استطلاعية-، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر التقني الثالث، المؤسسة العامة للتعليم التقني والتدريب المهني، الرياض أيام 11/14/12 2004 ص01.

² نادية أمينة كاري ، **العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع** ، دراسة حالة على عينة من الأساتذة الجامعيين من جامعة ابوبكر بلقايد بتلمسان،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان ، 2011/2012.

لذلك ركزت في بحثها على دراسة حالة الأستاذ الجامعي كجزء من يمكن دراسته وقياس النتائج على بعض الحالات، ومستعملة في ذلك أيضا تقنية تحليل محتوى كل الإجابات التي جاءت في أداة المقابلة والملاحظة بالمشاركة. وإما أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- ان الهوية المهنية للأستاذ الجامعي محصلة التنشئة الاجتماعية والتنظيمية اللتين تلقاهما داخل الجامعة كمؤسسة للتكوين والعمل في نفس الوقت، فان مكونات الثقافة المجتمعية والثقافية التنظيمية التي اعتمدت عليها في دراستها تمثل مجموعة من المؤشرات وجدتها أنها كانت فعلا الموجه الرئيسي لسلوك أفراد عينة الدراسة ، وهكذا فان هوية الأستاذ الجامعي ماهي إلا نتيجة لتنشئة اجتماعية تلقاها قبل وبعد التحاقه بالجامعة كفاعل اجتماعي.

2- ان الأستاذ الجامعي يتلقى فعلا تنشئته الاجتماعية داخل الجامعة أساسها ثقافة تنظيمية ومجتمعية تنطلق من نظام القيم المجتمعية التقليدية ولا يتم تنشئته على أساس ثقافة تنظيمية تفرز نظام من التمثلات حول واقعه ومستقبله ونسق قيمى مبنى على الأساليب التسييرية لمؤسسة الجامعة.

3- وكذلك ان الجامعة كوسط عمل هي مجال تكوين الهويات المهنية للفاعلين داخلها ، فهي الأخرى مهددة بأزمة هوية ، هذه الأزمة خلقتها لها هيمنة كل ماهو اجتماعي من خلال عدم الفصل بين ماهو علمي يستدعي الخضوع للقيم التنظيمية ،وماهو اجتماعي تهيمن عليه المعتقدات التقليدية البارزة في شكل قيم ثقافية مجتمعية .

إذ يعيش الأستاذ الجامعي في حد ذاته أزمة هوية مهنية من خلال التقاطع بين مصادر تنشئته الاجتماعية ،وكاستراتيجية لحل هذه الأزمة فضل الأستاذ الجامعي اللجوء إلى عدة استراتيجيات أهمها هوية الواجهة والتي تعنى تظاهر البعض بهوية أخرى غير تلك التي هم عليها فعلا في محاولة منهم إما لتقادى الانتقادات أو إرضاء الآخرين .

الدراسة الثانية: تحت عنوان **اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري**¹، للباحث عادل غزالي.الذي كان موضوع دراسته مبنى على الأشكال التالي: هل تؤثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي، وما طبيعة هذا التأثير وهل هو تأثير ايجابي أو تأثير سلبي، بحيث ركز على مجموعة من القيم كقيم احترام الوقت، قيم العمل في المؤسسة، وقيم الولاء للمؤسسة وهي كلها قيم يكتسبها العامل من خلال مروره بمختلف مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة حتى وصوله لمكان العمل الذي تلعب دورا هاما فيه.

كان يهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- 1- معرفة اثر القيم الاجتماعية على المنظمة الصناعية
- 2- إبراز طبيعة هذا التأثير الذي يحدد القيم الاجتماعية سواء كانت هذه القيم ايجابية أو سلبية، وان كان لها تأثير في تحقيق أهداف التنظيم
- 3- معرفة ماذا كان هناك اختلاف في القيم الاجتماعية بين المستويات التنظيمية المختلفة سواء بين الإداريين والمشرفين ولدا العمال.
- 4- محاولة معرفة إذا كان النسق القيمي الغالب في التنظيم يحقق الاستقرار المهني أو العكس.

¹ عادل غزالي ،اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، دراسة ميدانية لعمال مؤسسة صنع أجهزة القياس والمراقبة(AMC)،مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية ،جامعة الأخوة منتوري قسنطينة ،2006/2007.

وقد اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي لأجل التقصي والبحث في إفرازات واثـر القيم الاجتماعية على أعضاء التنظيم الصناعي.

كما استعمل إلي جانب ذلك التتبع التاريخي لأنماط التسيير المتعاقبة التي مرت بها المؤسسة الصناعية الجزائرية منذ الاستقلال مستعيا بعدة أدوات لجمع وتحليل البيانات هي : الاستمارة والمقابلة الحرة والمقننة والوثائق والسجلات الموجودة داخل المؤسسة.

وإما أهم النتائج التي توصل إليها هي:

*التنظيم الصناعي يتأثر بالقيم الاجتماعية للمشرفين، وهذا ما أكده المشرفين على ان قيم العمل الإداري تمثل لهم عملا متعبا ولم يعد ينظر إلى المنصب على انه وسيلة لاستخدام السلطة مما يسمح بظهور بعض الممارسات التي لاتخدم المؤسسة.

*وجود قيم ايجابية وأخرى سلبية مميزة للتنظيم والعاملين به وتعتبر قيمة الاحترام والمساعدة من أهم القيم الايجابية التي قد تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها ،إما قيم إقصاء العمال وتهميشهم من المشاركة الفعلية في تحديد أهداف المؤسسة قد يكون لها عواقب وخيمة مستقبلا.

ثامنا: تقييم الدراسات السابقة

لقد استطعنا من خلال اطلعنا على هذه الدراسات من تحديد الدور المهم والأساسي الذي تلعبه البيئة الخارجية وعوامل التنشئة الاجتماعية للعمال (سواء في المصنع أو الجامعة) في توجيه سلوكاتهم وتحديد أدائهم داخل التنظيم وانعكاس ذلك على الأداء الكلي لهذا الأخير ، وهو ما ينتج لنا الفعالية التنظيمية انطلاقا من فعالية الأفراد.

وما يمكن قوله ان اغلب الدراسة وخاصة التي أقيمت في المؤسسات الصناعية كانت ذات إبعاد كمية إحصائية في بحثها عن الفعالية التنظيمية عكس المؤسسات الخدماتية والإدارية ذات البعد الكيفي والذي يحتاج إلي تحليل سوسيولوجي وانتربولوجي.

في حين نلاحظ ان الدراسة الأولى: اهتمت كثير بشخصية الأستاذ الجامعي وكيفية تعامله سواء داخل المؤسسة الجامعية أو المجتمع فكان هذا الطرح ذا بعد نفسي أكثر منه اجتماعي، خاصة ان الأستاذ الجامعي وبحكم طبيعة عمله ومركزه الاجتماعي يفرض عليه صناعي قيم جديدة غير تلك القيم التي اكتسبها من المجتمع والتي يتعامل بها مع أفراد .

أما النسبة للدراسة الثانية : فأنها ركزت على القيم عند المشرفين والمؤطرين كثيرا داخل المصنع والذين يكمن دورهم فقط في عملية التوجيه والإشراف عكس فئة المنفذين والذين لديهم احتكاك مباشر بالعملية الإنتاجية ودورهم المهم والفعال فيها.

وعموما يمكن القول ان كل الدراسات الخاصة بموضوع القيم تتقاطع وتتداخل في عدة نقاط وهو ما يعطيها الصبغة المعرفية العلمية المبنية على التراكم المعرفي.

تاسعا: المقاربات النظرية المعتمدة في البحث:

إن من أهم ركائز ومقومات الدراسات السوسيولوجية الاقتراب النظري فهو يمثل احد اللبئات التي تعطي للبحث قالبا معيناً واتجاها يجعل الباحث يتحكم في موضوعه ويضبطه بشكل جيد، ومنه يمكننا القول ان التوجه النظري يمثل الطريق الذي يحدد معالم البحث السوسيولوجي، ويسهل لنا كيفية الإجابة عن السؤال الجوهرى في أي بحث علمي (ماذا ادرس) كما يراه **موريس أنجرس**¹. وبما ان التنظيم هو عبارة عن بناء إنساني يحتوى على جماعات إنسانية مهيكله تضم أعضاء يطورون إستراتيجية خاصة ويهيكلونها في إطار علاقات ، فإننا سوف نحاول البحث عن حقيقة وطبيعة هذه العلاقات محاولين الكشف عن التفاعلات التي تنشأ بين الفرد والتنظيم من جهة وبين التنظيم والبيئة الخارجية من جهة أخرى . و من هذا المنطلق فإننا سوف نعتمد في بحثنا على المدخل السوسيو ثقافي لرائده رينو سانسوليو .

رينو سانسوليو R.SAINSAULIEU (1935-2003):

لقد كان التطور السريع لوجه وشكل التنظيم الإداري وأنماط التسيير الفعال لمختلف المؤسسات الأمريكية الذي يرجع إليه الفرد لكشف أنماط التنظيم واستقراره ،دعت الكثير إلى اكتشاف هذا البعد الجديد الذي لا يقل أهمية عن البعد التنظيمي والاجتماعي في العمل، هو البعد السوسيوثقافي الذي سمح لها بالرفع من التحديات الحالية والمستقبلية.

لقد انطلق سانسوليو من فرضية أساسية مفادها :هل من يمكن إنتاج ثقافة مؤسسة معينة قادرة على رفع تحديات الإنتاجية التنظيمية والجمعية وبذلك استطاع ان يضع وصفة تمكن المؤسسة من استيعاب مفهوم الإدارة بالمقاربة الثقافية تساهم في نجاحها ونجاحاتها.

هذه المقاربة مبنية على أساس أجود هيكل لامادي عبارة عن مجموعة من الرموز القادرة على التميز والتحفيز الجيد ومنه الأداء والفعالية التي تعطى كفاءة للمؤسسة بالتوازي مع استيعابها للمحيط الاجتماعي.

لقد حاول سانسوليو الكشف عن دور الثقافة في المنظمات أو الثقافة التنظيمية التي تشمل القيم والمعايير الاجتماعية التي يكتسبها الفرد

خلال مراحل تنشئته الاجتماعية وكيف ينعكس ذلك عليه عندما يصبح عاملا داخل المنظمة وقد وضح ذلك من خلال دراسته للهوية في العمل حيث أرد ان يوضح ما يحدث في السياسات التنظيمية وتغيرها، المهم ان يكون العامل مهياً أو مجندا للتغير نتيجة ما يحدث في المحيط الخارجي أو الداخلي، تقوم بتشخيص العمليات الداخلية والخارجية للمنظمة ومعرفة المكونات البيئية الأساسية (التنظيمية والثقافية)، والتي ينشط فيها الفاعلون الاجتماعيون (العمال) وكلها تشكل الهوية التنظيمية.²

¹ موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 203.

² مقرانى الهاشمي محاضرة في نظريات التنظيم ألقىت على طلبة السنة الأولى ماجستير تنظيمات ومناجمنت يوم 2013/05/14 بالمركز الجامعي تمنراست

الاطار المنهجي للدراسة

ومن خلال دراسته استخلص ان الثقافة المنظمة تتحقق على مستويين:

*المستوى الأول: الاحتكاك والتبادل اليومي بين أعضاء التنظيم (ضيق)

*المستوى الثاني: الاندماج والتحالف بين الأفراد (أوسع)

ومن هذين المستويين استطاع ان يحدد طبيعة السلوك التنظيمي داخل المؤسسة وذلك بطرح سؤال جوهري هو: كيف يمكن للعادات والتقاليد الوطنية ان تؤثر في نظام وتسير المؤسسة، ولم تقتصر دراسته على فرنسا فقط بل فضل ان يوسعها لتكون أكثر شمولاً ودقة فتناول المؤسسات المتعددة الجنسيات، فاكتشف ان للعادات والتقاليد الوطنية تأثير كبير علي نظام وتسيير المؤسسة وأداء العمل المهني ففي فرنسا يكون مبنى على منطق الشرف المستمد من الثقافة والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع الفرنسي، بينما في الشركات المتعددة الجنسيات وجد ان العامل الأمريكي لديه منطق العقد وبذلك اعتبر المصنع أو المؤسسة مكانا للتنشئة الاجتماعية مرتبطة ومتعلقة بالمحيط الخارجي الذي يأتي منه العامل أو الفرد.¹

كما يرى سان سوليو انه توجد أربع هويات للعامل في العمل:

1- الهوية المندمجة (المنصهرة): ينصهر العمال مع بعضهم البعض عندما يكون هناك خطر يواجه المؤسسة وهكذا تصبح الهوية الدفاعية التي تدافع المؤسسة.

2-الهوية المنسحبة: وهم العمال الذين ينسحبون من المؤسسة نتيجة الروتين وقوة العمل أو لديهم أعمال أخرى وبذلك فان المؤسسة لا تهمهم.

3-الهوية التوافقية: تتكون عند الأشخاص المحفزون وفق الحراك المهني فيخلق لهم نوع من التوافق داخل المؤسسة.

4- الهوية التفاوضية : عندما يكون تأهيل مهني الذي يتطلب الكفاءة المهنية للمسؤولين التي تجعلهم يستطيعون التفاوض مع الإدارة لتحقيق مصالحهم الخاصة.²

ومنه فان رينو سان سيوليو يؤكد على وجود أربعة أبعاد أساسية أصبحت تشكل عوامل مؤثرة في حياة العاملين، غير أن تأثيرها يتوقف على مقدار الأهمية التي يعطيها العامل للظروف الخارجية بالمقارنة مع الأهمية التي يعطيها لطبيعة عمله في المؤسسة ، فإذا أعطى العامل الظروف الخارجية أهمية اكبر من أهمية العمل الذي يمارسه كان تأثير الظروف المحيطة بالعمل ضعيفا، أما إذا كان اهتمامه بالظروف الخارجية ضعيفا كان تأثير الشكل العقلاني للإعمال في التنظيم الحديث وارتفاع مستوى التأهيل حيث تتصف العلاقات الإنسانية داخل التنظيم بمرونة اكبر وانفتاح أوسع ، وبالتنظيم التراتبي في المؤسسات، وأخيرا بارتفاع مستوى التقنيات الذي يساعده بدوره على تكوين كوارر علمية متخصصة في مجالات العمل المختلفة.

¹ مقراني الهاشمي، المرجع السابق.

² أنور مقراني، المقاربة السوسيولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف ، العدد 15، جويلية 2012

الاطار المنهجي للدراسة

وتساهم هذه الأبعاد كما يرى سان سوليو في التأثير على طبيعة الموقف الذي يتخذه العامل من عمله وكل الحياة الاجتماعية للعامل بصورة عامة ¹.

وبناء على ذلك يؤدي تعدد المواقف التي يتخذها العاملون من الأعمال التي يمارسونها في مؤسساتهم، وكذلك التناقض بين هذه المواقف إلى ضعف الأداء التنظيمي للمؤسسة أجمالاً، حيث تتضارب الاتجاهات والميول ويصبح كل عامل يتطلع إلى ما يناقض تطلعات الآخرين. فتجد مشكلات العمل ذاتها في الأداء التنظيمي للمؤسسة بشكل عام، فتتخفف إنتاجية العمل، ويتراجع أداء العاملين تبعاً لدرجة التناقض في المواقف والاتجاهات والميول ².

وهذا الطرح الذي قدمه رينو سان سوليو في نظريته السوسيوثقافية يبين لنا أهمية الحياة الاجتماعية والبيئة الخارجية للعامل وتأثيرتها على البيئة الداخلية ومحيط العمل الذي يعمل فيه وينتمي إليه، فما يشهده الواقع التنظيمي للمؤسسات، ما هو في الحقيقة الانعكاس لما يعيشه المجتمع الذي هي جزء منه، وهو ما نريد أن نبينه ونوضحه من خلال بحثنا هذا.

عاشراً: صعوبات الدراسة

لا يخلو أي بحث علمي من صعوبات ومعوقات تواجه الباحث طيلة مشوار بحثه، إلا أن ما يميزها أنها تعد دافعا ومحفزا أساسيا يشد من أزره ويجعله يعمل بشغف وعزيمة، من أجل إتمام بحثه رغم الملل وفقدان الأمل الذي قد ينتابه من حين إلى آخر. إلا أنها تمتاز بالمتعة خاصة عند الخروج بالنتائج والتوصيات، هذا وقد كان لنا في بحثنا عدة عوائق يتعرض لها أي طالب باحث سنحاول سرد أهمها:

- صعوبات متعلقة بالموضوع الذي لم يتناول بدراسة سوسولوجية بهذا المستوى الميداني للبحث من قبل، ومنه نقص في الدراسات والمراجع المتعلقة في هذا المجال، وطبعاً ذلك في حدود اطلاعنا المعرفي.
- حداثة الطرح بالنسبة للموضوع والتي تعتبر جديدة في علم الاجتماع التنظيم وعمل وعلم الاجتماع التنظيم والمناجمنت، كونه حاولنا الربط بين موضوع سوسولوجي متمثل في القيم الاجتماعية وموضوع في المناجمنت وإدارة الأعمال متمثل في الفعالية والناجعة التنظيمية وتطبيقه في مؤسسة خدماتية مؤشرات الفعالية فيها كيفية أكثر منه كمية.
- معظم المؤلفات والدراسات التي اهتمت بالموضوع هي في تخصص علم النفس أو إدارة الأعمال، وكذلك في علوم الإعلام والاتصال خاصة التي تتحدث عن السلوك التنظيمي وتغير القيم الاجتماعية.
- الصعوبة التي واجهنا في عملية توزيع الاستمارة وجمعها، لأن أغلب العمال لا يعملون يومياً خاصة فئتي (الأطباء والشبه طبي)، وهو ما جعلنا نذهب إليهم ونقوم بالاتصال بهم أحياناً حتى في منزلهم، من أجل

¹ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 114

² نفس المرجع، ص 173.

الاطار المنهجي للدراسة

استرجاع الاستثمارات حرصا منا على ضرورة وجود إجابات واتجاهات وأفكار تشمل وتمثل مختلف شرائح مجتمع الدراسة.

- عدم وجود إدارة المؤسسة داخل المؤسسة بضبط، وهو ما أجبرنا على التنقل بين الجهتين في كل مرة.
- لقد حاولنا في هذا الفصل الإجابة عن سؤال جوهري ومهم في أى بحث علمي ويعد أول خطوة من خطواته الأساسية والرئيسية وهو سؤال: ماذا ادرس؟، من خلاله حدد أهم أسباب ومبررات الدراسة وأهميتها وكذلك حددنا الإشكالية وسؤال الانطلاق وفرضيته وتساولاته وفي الأخير حددنا أهم المفاهيم والمصطلحات وكذلك أهم الدراسات السابقة والمثابة للموضوع مع تقييمهما، واكبر الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراسته لان البحث العلمي لا يخلو من الصعوبات مهما كان نوعها وطبيعتها.



أولاً: مفهوم القيمة في علم الاجتماع

ثانياً: أبعاد القيم الاجتماعية

ثالثاً: تصنيف القيم الاجتماعية

رابعاً: خصائص القيم الاجتماعية

خامساً: أهمية القيم الاجتماعية

سادساً: مصادر القيم الاجتماعية

سابعاً: وظائف القيم الاجتماعية

ثامناً: واقع تجسد القيم الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية العمومية

يتفق المفكرون فيما بينهم على أن القيم شأنها شأن بقية الظواهر الاجتماعية الأخرى تتعرض للتغير، حيث أنها ظاهرة متطورة دائما متغيرة أبدا وحتى لو بقيت هذه بألفاظها فإن معانيها في ضوء الظروف الاجتماعية والاقتصادية و السياسية في المجتمع تتطور وتتغير نظرا إلى أن العالم يشهد تغيرات قيمة واسعة في شتى مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية و الدينية و أن هذه التغيرات الواسعة النطاق يترتب عليها ما يسميه (كارسون) صراع القيم، وذلك بين معايير اجتماعية وأخلاقية واقتصادية قديمة، وبين تلك القيم المستحدثة نتيجة للتطورات الأخيرة خاصة التطورات التكنولوجية والعلمية في مجال الإعلام والاتصال وما يترتب عنها من تغير و صراع قيم يبين مختلف الحضارات والثقافات المختلفة سواء داخل البلد أو بين مختلف بلدان العالم.

وقد تتخلى جماعة عن بعض القيم في المجتمع في حين أنها تحتفظ بغيرها من قيم مجتمعتها وأحيانا تقاوم تغير بعض القيم رغم وطأة الظروف وقوة عوامل التغير التكنولوجي وهكذا فإن من القيم ما يعم انتشاره في المجتمع كله بغض النظر عن ريفه و حضره وطبقاته و فئاته المختلفة وفيها ما ينتشر بعض الفئات أو القطاعات الاجتماعية دون غيرها ومنها ما يقاوم التغير رغم عوامل التطور الكبير التي يتعرض لها المجتمع ومنها ما يسهل تغييره نسبيا إذا اقتضت ظروف الحياة لذلك يتوقف مدى التجانس في قيم مجتمع ما على التجانس في أحواله الاقتصادية وظروفه المعيشية، ومنه بقدر وحدة القيم في المجتمع يكون تماسكه و بقدر التفاوت والتباين في القيم وتناقضها يكون تفكك المجتمع بالنسبة للمواقف الهامة في الحياة، وبقدر التفاوت و الاختلاف في ظروف الحياة وفي مشكلاتها يكون الاختلاف كذلك في القيم.

أولا: مفهوم القيمة في علم الاجتماع

إن علماء الاجتماع يرون أن تحديد معنى القيمة يقوم على أساس وجود مقياس وإيضاحات في ضوء مصالح الشخص من جانب، وفي ضوء ما يتجه له المجتمع من وسائل وإمكانات لتحقيق هذه المصالح من جانب آخر، ففي القيم عملية انتقاء مشروط بالظروف المجتمعية المتاحة، فالقيم كما يعرفها العديد من علماء الاجتماع مستوى ومعيارا وانتقاء من بين بدائل أو إمكانات اجتماعية متاحة أمام الشخص في الموقف الاجتماعي.

فالمستوى أو المعيار يعني وجود مقياس يكتسبه الشخص ويفاضل من خلاله بين الأشياء من حيث فاعليتها ودورها في تحقيق مصالحه، وهذا المقياس الذي يقيمه الشخص يرتبط بوعيه الاجتماعي وإدراكه للأمور، وما تؤثر فيه من مؤثرات اجتماعية واقتصادية تحيط بالشخص أو بالطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها وبالمجتمع أو ما يعيشه من ظروف تاريخية واقتصادية واجتماعية¹.

القيم في الدين:

تتفق الأديان جميعا على استنادها إلى موقف معين من القيم ولعلها هي نفسها موقف قيمي صريح لان عقائدها لا تعني بتغير الكون بقدر ما يجد الإنسان ما ينبغي أن يقوم به إزاء هذا الكون، ويعد الدين قيمة من القيم شأنه شأن

¹ زكريا عبدا لعزير محمد، التلفزيون والقيم الاجتماعية للشباب والمراهقين، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب "شركة الجلال للطباعة"، 2002، ص29

النفس أو المال أو العقل أو النسل وهو قيمة ضرورية للحياة الإنسانية، ويتعامل مع القيم كقوة عليا مستمدة من الله وليس عنصرا خاصا منفردا للقيمة بلهو يعمل كإطار لكل القيم فلأديان السماوية المنزلة إلى الإنسانية في إطار نظرية أو عقيدة التوحيد جاءت كلها لتؤكد حرية الإنسان وكرامته وعزته وقاست الظلم والعدوان وأعلنت حقوقه¹.

فقد اهتم فلاسفة القرون الوسطى بالقيم، فيرى القديس أوغسطين ان الفضيلة الكبرى تتجسد في مجد الله وان السعادة والفضيلة متطابقتان، وأشار القديس توما الاكويني الى ان السعادة لا تتحقق إلا باستثناء كمال الإنسان برؤية الله، وهذا يعنى ان الفلاسفة المسحيين وحدوا بين القيمة والله باعتباره صاحب هذا الكون. واعتبروا ان المحبة هي غاية الغايات، وطوال القرون الوسطى كان الدين سائدا في توجيه الإنسان سواء في سلوكه وتنظيم جماعته أو في فهمه للطبيعة، وكان القصد بالدين الفطرائية التي تعنى الكثلكة وكانت الكثلكة تعبر عن البابوية حتى قام مارتين لوثر كينغ بحركته التي كافح بيها تعاليم البابوية وعقيدة الكثلكة وصكوك الغفران.²

أما بالنسبة للقيم في المنظور الإسلامي فهي مجموعة من المثل العليا والغايات والمعتقدات والتشريعات والرسائل والضوابط والمعايير لسلوك الأفراد والجماعات مصدر الله عز وجل وتتميز القيم في المنظور الإسلامي من حيث المصدر، فالقرآن الكريم والسنة النبوية هما مصدر القيم والأخلاق في الإسلام، وتحدد هذه القيم علاقة الإنسان وتوجهه إجمالا وتفصيلا مع الله (الالتزام بمنهج الله) ومع نفسه، ومع الآخرين من البشر، ومع الكون وتتضمن هذه القيم غايات ووسائل ويؤكد الإسلام على أهمية الجانب القيمي والأخلاقي في بناء الشخصية المسلمة بما منحها الله سبحانه وتعالى من إمكانيات ومقومات خلقية فالطبيعة الإنسانية تمتلك في ذاتها مقوما نحوها أخلاقي³.

ثانيا: أبعاد القيم

تبرر فوزيه دياب مشكلة تصنيف القيم قائلة : يقول سورلي Sorley من المستحيل أن تكون هناك قاعدة يمكن على أساسها تحديد كل أنواع القيم ولذا نجد كثير من أبحاث العلماء تتجنب كلية أية محاولة لتطبيق القيم أو تميز بعضها عن بعض وقد أضافت فوزية دياب القيم على أساس أبعادها كالتالي:

1) بعد المحتوى : Dimension Of Content

وتورد الكاتبة هنا تصنيف سبرنجر Springer باعتباره أحسن تصنيف اظهر للقيم من ناحية محتواها، وقد تكلم عن أنماط ستة من القيم هي:

➤ القيم النظرية: ويقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقيقة ،وهو في سبيل ذلك الهدف يتخذ اتجاها معرفيا من العالم المحيط به فهو يوازن بين الأشياء على أساس ماهيتها.

¹ محمد عبد البديع السيد، أثر القنوات على القيم الأسرية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، 2009، ص 95 .

² نفس المرجع، ص 95.

³ ماجد الزبيد، الشباب والقيم في عالم متغير، الإصدار الأول، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 30.

➤ **القيم الاقتصادية:** و يقصد بها اهتمام الفرد وميوله إلى ما هو نافع، وهو في سبيل ذلك الهدف يتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج والتسويق واستهلاك البضائع واستثمار الأموال.

➤ **القيم الجمالية:** ويقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى ما هو جميل من ناحية الشكل أو التوافق وهو لذلك ينظر الى العالم المحيط به نظرة تقدير له من ناحية التكوين والتنسيق والتوافق الشكلي.

➤ **القيم الاجتماعية :** ويقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى غيره من الناس فهو يحبهم ويميل إلى مساعدتهم ويجد في ذلك إشباعا له وهو ينظر على أنهم غايات وليسوا وسائل لغايات أخرى¹

"ولمن يتأمل واقع المجتمع الجزائري اليوم يلحظ بكل سهولة، أن الجزائر ان قسمت بالفعل إلى قسمين، بشعيين مختلفين كل الاختلاف، من جهة جزائر المتمسكين بالثقافة الغربية والمسيطرين على المناصب الحساسة في الدولة، والمهشمين للبقية، المتكرين للغتهم وأصالتهم ،وديمقراطية بلا أساس ،وتعددية سياسية شكلية ،ولبرالية اقتصادية فوضوية، أماالجزائر الثانية فهي الأصالة ،وهي الجزائر التي بشرت باسترجاعها جبهة التحرير الوطني ليلة أول نوفمبر 1954 ، وقد صيغ ذلك في عدد من الوثائق التاريخية²

حيث بعد الاستقلال الوطني ،وجدت الجزائر نفسها أمام وضع كإرثي اجتماعي واقتصادي موروث عن الاستعمار الفرنسي،وتمّ من طرف النخبة الحاكمة اعتماد مشاريع اجتماعية واقتصادية غريبة، وسياسيات غير مدروسة، مع محاولة تطبيقها دون تمهيد ولا متابعة وبلا تفكير في كل جوانب المجتمع وكانت النتيجة فشلها لأنها استندت على أسس مبنية على قيم وثقافات اجتماعية لشعوب أخرى، لها ماضيها وتاريخها وإسهاماتها وتقاليدها وبلورتها في مشاريع اجتماعية ،واقتصادية ،تصلح للتطبيق على مجتمعاتها،لأنها نابعة من تاريخ شعوبها ومن قناعاتهم، ولا تصلح لمجتمعنا لأنها وبكل بساطة غير نابعة من روافد ثقافته و قناعاته، وقيمه الأصيلة، وإذا ما تظاهر في أحيان عديدة بالعمل بها فإنما ما ذلك يتمّ بمجاعة ومسايرة سطحية تهدف الى قضاء مصلحة ظرفية، دون اقتناع فعلي أو عن سذاجة عابرة سرعان ما يكتشف زيفها بمرور الزمن³.

➤ **القيم السياسية :**ويقصدبها اهتمام الفرد وميله للحصول على القوة ،فهو شخص يهدف إلى السيطرة والتحكم في الأشياء أو الأشخاص.

➤ **القيم الدينية :**ويقصدبها اهتمام الفرد وميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري فهو يرغب في معرفة أصل الإنسان ومصيره ويرى أن هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه وهو يحاول أن يربط نفسه بهذه القوة بصورة ما

¹ رشدي أحمد طعمية، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية"مفهوم أساسية استخداماته"، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004، ص 310 .

² Djamel Guerid،L' expection Algérienne، La modernisation à l'épreuve de la société،édition ; Casbah ، Alger 2007 ، P 127

³ Mohammed Harbi، FLN mirage et réalité des origines à la prise du pouvoir، NAQD . ENA. Alger، 1993، P327.

(2) بعد المقصد Dimension of Content:

وتنقسم القيم من ناحية مقصدها إلى قسمين:

- القيم الوسائلية وهي تلك التي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنها وسائل لغايات أبعد
- القيم الغائية أو النهائية وهي الأهداف والفضائل التي تضعها الجماعات والأفراد لنفسها والواقع أن التمييز بين القيم الوسائلية والغائية.

(3) بعد الشدة Dimension of Intensity:

تقدر شدة القيم بدرجة الإلزام التي تفرضها، وبنوع الجزاء الذي تقرره وتوقعه علمنيخالفها ويمكننا التمييز بين ثلاثة مستويات لشدة القيم والزامها.

- ما ينبغ بأن يكون (أي القيم الملزمة أو الآمرة الناهية).
- ما يفضل أن يكون (أي القيم التفضيلية).
- ما يرجى أن يكون (أي القيم المثالية).

(4) بعد العمومية Dimension of generality:

وتنقسم القيم من حيث شيوعها وانتشارها إلى قسمين:

- القيم العامة هي القيم التي يعم انتشارها في المجتمع كله بغض النظر عن ريفه وحضره وطبقاته وفئاته المختلفة.

- القيم الخاصة: هي القيم المتعلقة بمواقف أو بمناسبات اجتماعية معينة أو بمناطق محدودة أو بطبقته وفئاته المختلفة.

(5) بعد الوضوح Dimension of explicitness:

تنقسم القيم من ناحية وضوحها إلى قسمين:

- قيم ظاهرة أو صريحة: وهي التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام.
- قيم ضمنية : وهي تلك القيم التي تستخلص ويستدل على وجودها من ملاحظة الاختيارات و الاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد بصفة منتظمة لا بصفة عشوائية فإذا لاحظنا في سلوك الشخص اتجاها معنيا أو اختيارا معينا يتكرر بصفة منتظمة يمكننا أن نأخذ هذا الاتجاه أو هذا الاختيار دليلا على تمسك الشخص بقيم معينة .

6) بعد الدوام Dimension of Permanency:

وتنقسم القيم من ناحية دوامها إلى قسمين :

➤ **قيم عابرة:** وهي القيم الوقتية العارضة القصيرة الدوام السريعة الزوال مثل القيم المرتبطة بالموضات والبدع والنزوات.

➤ **قيم دائمة:** وهي القيم التي تبقى زمنا طويلا مستقرة في نفوس الناس يتناولها جيل عن جيل كالقيم المرتبطة بالعرق والتقاليد.¹

ثالثا: تصنيف القيم

تعكس محاولات تصنيف القيم في تراث علم الاجتماع تيارات فكرية ونظرية متعددة بحيث أن كل دراسة تعتمد لنفسها التصنيف الذي يلاءم طبيعتها ويتفق مع الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في طريق دراسة القيم كما نجد أن موضوع تصنيف القيم في مجموعات وفقا لأبعادها على الرغم من صعوبة تصنيف القيم نذكر أهم المنظرين لهذه التصنيفات كما نذكر بعدها أهم التصنيفات في مجال القيم عامة.

1) تصنيف ودروف:

كشف عن القيم السائدة لدى الأفراد فوجد أنها تنقسم إلى عدة أقسام منها:

القيمة المتعلقة بالمركز الاجتماعي، القيمة المتعلقة بالأمن المادي والاجتماعي، القيمة المتعلقة بالمادة، القيمة المتعلقة بالحياة الأسرية، القيمة المتعلقة بالحياة السياسية، القيمة المتعلقة بالراحة القيمة المتعلقة بالناحية الدينية، القيمة المتعلقة بالخدمة الاجتماعية.

2) تصنيف كلايد كلا هون:

يقوم تصنيفه على أساس أكثر من بعد مرتكزا على مايلي:

على أساس عموميتها ومن ثم ميز بين قيم عامة وقيم خاصة، على أساس شدتها أو إلزامها فميز بين القيم الإلزامية و القيم التفضيلية، بعد الوضوح إذ تميز بين قيم واضحة وقيم ضمنية، بعد الانتشار أو الاتساع ومن ثم ميز بين قيم فردية وقيم جماعية، بعد العمومية وميز فيه بين قيم خاصة وقيم عامة، بعد المقصد وميز فيه بين قيم وسيلة و قيم غائية.

3) تصنيف نيكولاس ريشر:

قام ' ريشر ' بمحاولة لعرض مختلف أسس تصنيف في ضوء موضوعات القيم على النحو التالي²:

¹ رشدي أحمد طعمية، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، مرجع سابق، ص، 310 - 313.

² محمد عبد البديع السيد، أثر القنوات على القيم الأسرية، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، 2009، ص، ص 98 - 99.

التصنيف على أساس القيم، التصنيف في ضوء موضوعات القيم الأشياء، قيم سيئة، قيم فردية، قيم جماعية (التصنيف على أساس الفائدة أو المنفعة) قيم اقتصادية ،قيم سياسية، قيم جماعية، قيم فكرية، قيم عاطفية قيم مهنية ،قيم دينية ،قيم اجتماعية.

التصنيف على أساس العلاقة بين محتضني القيمة وبين الفائدة :يلاحظ أن الشخص يحتضن قيمة معينة لأنه يرى في وجودها فائدة ما بالنسبة له أو بالنسبة للآخرين، ويمكن في هذه الحالة تصنيف القيم على النحو التالي: قيم ذوات توجيه شخص ذاتي مثل النجاح والراحة، وقيم ذوات نحو لآخرين ومنها قيم أسرية وقيم مهنية وقيم قومية، وقيم جمالية وقيم إنسانية عامة.

4) تصنيف رالف هويت :

ميز (رالف هويت) في تصنيفه بين مائة قيمة عامة وخمس وعشرين قيمة سياسية وقد اشتق محمد إبراهيم كاظم من قائمة هويت قائمة تتضمن عددا من مجموعات القيمة هي القيمة الأخلاقية والقيمة الاجتماعية والقيمة الذاتية والقيمة العلمية ،والقيمة المعرفية وقيم الأمن والترويج

وهناك من صنفها حسب المحتوى فقد صنفها (سبرانجر **Spranger**) في كتابه أنماط الرجال إلى ستة أنواع : هي قيم نظرية (**Theoretical values**) تعبر عن اهتمام الفرد الزائد وميله لاكتشاف الحقائق والمعارف من أجل تحقيقها ،وقيم اقتصادية (**Economical values**) وتعبر عن الاهتمامات العملية ذات الفائدة والنفع والثروة والعمل، وقيم جمالية (**Aesthetic values**) والتي تعبر عن اهتمام الفرد وميله إلى ما هو جميل من حيث الشكل والانسجام ،وقيم سياسية (**Political values**) تهتم بالسلطة والقوة والسيطرة والعمل السياسي، وقيم اجتماعية (**Social values**) وتعبر عن اهتمام الفرد بحب الناس والتضحية من أجلهم، وقيم دينية (**Religions values**) وهي تعبر عن اهتمام الفرد بالمسائل الدينية وميله إلى معرفة ما وراء الطبيعة¹.

وحاول روكاتش (**Rokeach**) تصنيف القيم حسب المعتقد من خلال مقصدها إلى:

القيم الوسييلية والتي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنها وسائل لغايات أبعد، كالقيم الأخلاقية والكفاءة والقيم الغائية وهي الأهداف التي تضعها الجماعات والأفراد لأنفسها كالقيم الشخصية والاجتماعية.

وهناك من يصنف القيم حسب شدتها وهي قيم إلزامية ،تكون ملزمة للجميع من الضروري تنفيذها بالقوة كالقيم الدينية ،وقيم مفضلة يشجع جميع أفرادها على التمسك بها ،ولكنه لايلزمهم بمراعاتها، وقيم مثالية وهي التي يحس الفرد بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة، كالدعوة إلى مقابلة الإساءة بالإحسان.

وتصنف القيم حسب ديمومتها كالقيم العابرة التي تزول بسرعة مثل الموضات والبدع والنزوات ويقبل عليها المراهقون بالدرجة الأولى ويعتقد أنها ترتبط بالقيم المادية والقيم الدائمة التي تدوم زمنا طويلا، وتمتد جذورها في أعماق التاريخ و يعتقد أنها ترتبط بالقيم الروحية.

¹ ماجد الزبود، الشباب والقيم في عالم متغير، مرجع سابق، ص، ص 25-26.

والقيم أيضا تصنف حسب تاريخها وحسب وظائفها فحسب تاريخها تقسم إلى قيم تقليدية (أصيلة) وتتواجد لدى الشباب ذوي الشخصيات الموجهة نحو الآخرين والشخصيات التقليدية ،وقيم منبثقة وعصرية وتتواجد لدى الشباب ذوي الشخصيات الموجهة في الذات وأما تصنيف القيم حسب وظائفها كالقيم الاقتصادية ،والسياسية والدينية..... الخ فهو بمعنى ربط كل قيمة بنظام اجتماعي معين كما فعل إميل دوركايم¹.

رابعاً: خصائص القيم

تميزا لقيم مجموعة من الخصائص عن باقي المفاهيم الأخرى كالاتجاه والسلوك ومن بين أهم الخصائص التي تميزها مايلي:

✓ تقيم القيم أنها نسبية ليست مطلقة فهي ثابتة نسبيا وتختلف من مجتمع لآخر تبعا لعوامل المكان والزمان والثقافة والجغرافيا والأيدولوجية.

✓ القيم إنسانية خاصة بالبشر دون غيرهم وهذا ما يميزها عن الحاجات التي تخص البشر وغيرهم.

✓ القيم معيارية فهي تعتبر بمثابة معيار لإصدار الأحكام يقيس وتقيم وتفسر وتعلل من خلالها السلوك الإنساني.

✓ القيم متعلقة أي أنها مكتسبة من خلال البيئة وليست وراثية بمعنى أنه يتم تعلمها واكتسابها عن طريق مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة.

✓ القيم تمتلك صفة الضدية فلكل قيمة ضدها مما يجعل لها قطبا إيجابيا وقطبا سلبيا والقطب الإيجابي وحده الذي يشكل القيمة في حين يمثل القطب السالب مايمكن أن نسميه (ضد القيمة أو عكس القيمة).

✓ -القيم ذاتية فوزن القيمة وأهميتها يختلف من فرد لآخر².

حيث أكتشف علماء الاجتماع أن كل ثقافة لها نسق من القيم المتميز يعبر عنه شعوريا أو سلوك لاشعوري ،وهذا يعني أن علماء الاجتماع لا يشتغلون أنفسهم بقيم الفرد ،بل ينظرون إلى القيم على أنها عناصر الثقافة والمعاني المشتركة للمجتمع.

إلا أن التقييمات توضع أساسا من جانب الجماعات التي تحمل ثقافة معينة وقد أشار كارل مانهايم K. Mannheim ويذكر أنه كلما رجعنا بعمق إلى فترات تاريخية مضت تزداد ثقتنا في أن الحاصل الحقيقي للمعايير ليس الفرد و لكنه الجماعة ،فالتقييم كما يدعي(مانهايم) ليس فعلا سيكولوجيا منعزلا للفرد ،فإنه لا يمكننا عزل تجربة الفرد عن الخلفية الاجتماعية والتاريخية والتي تعتبر مصدرا أساسيا للفعل الاجتماعي ،وهكذا يمكن القول بأن القيم لها درجة من العمومية فالقيم لايمكن أن تعبر عن تجربة مفردة أو موقف مفرد ،فالقيم دائما معاني عامة أو معايير أو تنسيقات مع بعض البناء الداخلي.

¹ ماجد الزبود ،مرجع سابق ، ص ص25 - 26.

² نفس المرجع،ص27.

وخاصية أخرى للقيم هي أنها دائما موضوعات مرغوبة ،فالقيم ليست أشياء يرغبها الناس ولكنها ما يريده الناس ليشكلوا رغباتهم وأي هجوم على القيم يثير الغضب لدى من يتمكنون بها، كما اكتشف علماء الاجتماع أيضا أنه ليست كل القيم ظاهرة أو واضحة وعمومية أو حتى شعورية.

كما أن القيم هي اجتماعية في أصلها لذا فهي تساعد على إعطاء توجيه وتنظيم للفعل وخاصية أخرى بالنسبة للقيم هو أنها لها درجات مختلفة من التأثير على الفعل ،ويرجع هذا إلى أن القيم ليست متساوية في الأهمية فهي تقع في ترتيبات هرمية¹.

وتمثل القيم والمعايير كل المبادئ والأحكام والاختبارات التي اكتسبت معاني اجتماعية خاصة خلال التجربة الإنسانية،والقيم في ضوء ذلك بمثابة الموجهات التي تميز في ما هو مرغوب فيه وما هو مرفوض كما تتميز القيم بأنها نسبية ،كذلك تندرج القيم الاجتماعية في مجتمع معين وفقا مدى سيطرتها على الأنساق الاجتماعية المختلفة، ومعنى ذلك أننا نستطيع أن نميز في كل ثقافة بين قيم لها الغلبة والسيطرة ،وقيم أخرى فرعية ليست لها هذه الخاصية ،وأهم ما يميز الأولى أنها واسعة الانتشار أي يتبناها معظم سكان المجتمع ولها أيضا تاريخ طويل وأنها استمرت عبر فترة طويلة من الزمن،كما أن كل من يحمل هذه القيمة يحظى بهيمنة ومكانة اجتماعية عالية،وللقيم والمعايير وظائف هامة بالنسبة للثقافة إذ هي إحدى مقومات التكامل الثقافي².

خامسا: أهمية القيم

وتظهر أهمية القيم الاجتماعية في:

- 1- تنظيم أفراد المجتمع من خلال تنسيق سلوكهم اليوم بمقتضيات مصلحة المجتمع الذي يعيشون فيه.
- 2- فضلا عن كونها تقوم بخدمة النظام الاجتماعي واستقرار في الحياة الاجتماعية، ومن عزله
- 3 - تكون القيم الاجتماعية مقبولة من قبل الأفراد لأنها مكتسبة من خلال الجماعة التي ينتمي إليه أو يتفاعل معها فهي بمثابة أحد مفاصل الضبط الاجتماعي التي تحدد وتقيم سلوك الفرد.
- 4 - كما تقوم القيم بتوحيد سلوك الفرد في الجماعة وتعاقب الأفراد الذين يخالفونها أو يخرجون عن تعاليمها .
- 5 - تساعد القيم الأفراد في اختيار نموذج واحد من السلوك وأن قيم مختلفة تعود إلى سلوكيات متباينة بسبب القيم الاجتماعية السائدة داخل المجتمع.
- 6- النظر إلى القيم كجزء من الهيكل (البناء الاجتماعي) فإن هذه النظرة تمثل متغيرا مستقلا لأنه بسبب سلوك معين .يؤدي إلى إحداث تغير في أجزاء أخرى من الهيكل أو البناء الاجتماعي³.

¹ محمد أحمد بيومي، علم اجتماع القيم، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، 2002 م، ص، ص 116 - 119 .

² محمد السويدي، مفاهيم علم الاجتماع الثقافي و مصطلحاته، الطبعة الأولى، الدار التونسية للنشر، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، تونس، 1991، ص، 71 - 72.

³ معن خليل عمر، البناء الاجتماعي، آفاقه ونظمه، الطبعة العربية الأولى دار الشرق للنشر والتوزيع عمان الأردن، 1997م، ص ص 121 - 119 .

التحليل السوسيولوجي للقيم

و القيم من المواضيع الهامة في علم الاجتماع، باعتبارها من خصائص تعاملات البشر، ولها علاقة وطيدة بحياة الإنسان والجماعات. والناس يتمسكون بالقيم لأنها تعطي لوجودهم الإنساني معانيه التي تميزه عن وجود الكائنات الأخرى " فالإنسان مهما كان مستواه لا يستطيع أن يعيش بدون قيم و أن يترك البحث عما هو أسمى في نظره من القيم الحاصلة له ، لأن القيمة في النهاية هي كل شيء بالنسبة له ¹.

تدرك كل المجتمعات بلا استثناء الخصائص الإنسانية التي تميزها عن سائر الكائنات الحية، إلا أن مع ذلك تعيش فروق هامة وجوهرية تتعلق أساسا بالقيم التي تتبناها. وتعتبر مجموع القيم في مجتمع ما منظومة قيمية بغض النظر عما بينها من تكامل أو تناقص ، هذه المنظومة القيمية تكون جزءا هام من الإطار المرجعي للسلوك الإنساني ، وبذلك تؤثر في اختيار الأهداف وتحديد الوسائل والأساليب المؤدية إليها ، ومن جهة أخرى تمثل نسقا من المقاييس التي من خلالها يتم الحكم على الأشياء وعلى سلوك الأفراد والمجموعات ، وتحديد الجزاءات المناسبة على ذلك (السلوك)².

من خلال دراسة القيم في مجتمع من المجتمعات يمكن دراسة القيم في مجتمع من المجتمعات تحديد الايديولوجية أو الفلسفة العامة لهذا المجتمع فما هي إلا انعكاس للأسلوب الذي يفكر به الأشخاص في ثقافة معينة وفي فترة زمنية معينة³. حيث يظهر دور القيم كمحدد هاما من محددات السلوك وأنها لب الثقافة الإنسانية ، كما أن مفهوم الأنسب هو حجر الزاوية في تحديد مدلول القيم وهذا الأمر له وجهة نظر ذلك لأن القيم هي التي تحدد لنا ما هو مرغوب فيه وما هو مرغوب عنه ، وأنها مستويات قيمية نحكم من خلالها على كل ما حولنا عن مكونات الثقافة⁴، كما تعد القيم من العوامل المهمة في عملية التوافق وذلك على جميع المستويات كالأُسرة ، المؤسسة ... لأن القيم تعتبر محددا ومقياسا لقياس الأشياء والأفكار من حيث فاعليتها في تحقيق أهدافه ومصالحه، ويتم بواسطة القيم المقارنة والموازنة بين المواقف والتصرفات⁵ . فيجد الأفراد أنفسهم أمام منظومة معيارية تتعلق بنوع من التقويم وتعتمد على سلم من القيم قد يختلف عن التقديرات الشخصية للأفراد الذين يخضعون لها لما لها من سلطة مستمدة من الدين أو المذهب السائد في المجتمع.

وهذا ما يفسر لنا امتثال الأفراد لقواعد الضبط الاجتماعي من جهة والتزامهم بأهداف المجتمع من جهة ثانية، وكيف تدعم هذه القيم طرق وأساليب الاحتفاظ بالمجتمع بحيث يشكل وحدة مترابطة متكاملة ومميزة⁶.

وحين وضع (عبد الباسط محمد حسن 1972) وظائف التنظيم غير الرسمي جعل من بين وظائفه أنه يخضع الأفراد لعناصر الضبط الاجتماعي، باعتبار أن الجماعة غير الرسمية هي مصدر الضبط الاجتماعي، وعلى الأفراد الالتزام

¹ الربيع ميمون، نظرية القيم في الفكر المعاصر بين النسبية والمطلقية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1980، ص327.

² مراد زعيمي، علم الاجتماع (رؤية نقدية)، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية بقسنطينة، الجزائر، 2004، ص184.

³ زكرياء عبد العزيز محمد، التلفزيون والقيم الاجتماعية لشباب والمراهقين، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية- مصر، 2003، ص23.

⁴ مراد زعيمي، المرجع السابق، ص185.

⁵ مصطفى الباهي، القيم وتأثيرها على المؤسسة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 1995-1996، ص 17 - 18 .

⁶ مراد زعيمي، المرجع السابق، ص185.

بمعاييرها وقيمتها. لأن خرج الفرد من هذه القيم يتعرض إلى العزلة والسخرية ، فالضبط الذي تمارسه الجماعة على أعضائها يؤدي إلى تماثل الأعضاء لقيم الجماعة وعدم الخروج عن معتقداتها وقيمتها¹.

فالمجتمع ينتقي القيم ويغرسها في الأفراد من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية ، فالمجتمعات التي لها درجة عالية من الاستقرار وكفاءات عالية في ممارسة التنشئة الاجتماعية هي التي تستطيع توفير منظومة قيمية تميل الى الاحتفاظ بخصائصها الأساسية رغما ما يعترضها من تحديثات ، أما المجتمعات الأقل استقرارا فإنها لا توفر ذلك لأفرادها². لهذا وتعتبر القيم بمثابة الميثاق الأخلاقي لأي مؤسسة من المؤسسات ، والتي على أساسها تبنى القرارات والنظم وترسم الخطط وتوضع السياسات واتخاذ القرارات وتحديد الأسس والمعايير....، وغياب القيم في المؤسسة كالجسد بلا روح ولا ضمير ، وكلما كانت القيم مشتركة بين كل أطراف المؤسسة كلما كان ذلك مدعما للانسجام والتوافق. فكلما انسجمت قيم الفرد مع قيم التنظيم في العمل كلما كان ذلك مؤشرا للتكيف ، ويتبين أن معرفة نسق القيم يساعد على تحديد ماهية المنظمة والاتجاه الذي تريد التحرك فيه ، القيم في التنظيم تكمن في دورها في تحديد آرائها وسلوكياتها التي تكون وفق القيم التي نعملها وهو ما يؤثر في فعالية التنظيم³.

و القيم من المواضيع الهامة في علم الاجتماع، باعتبارها من خصائص تعاملات البشر، ولها علاقة وطيدة بحياة الإنسان والجماعات. والناس يتمسكون بالقيم لأنها تعطي لوجودهم الإنساني معانيه التي تميزه عن وجود الكائنات الأخرى " فالإنسان مهما كان مستواه لا يستطيع أن يعيش بدون قيم و أن يترك البحث عما هو أسمى في نظره من القيم الحاصلة له ، لأن القيمة في النهاية هي كل شيء بالنسبة له⁴.

تدرك كل المجتمعات بلا استثناء الخصائص الإنسانية التي تميزها عن سائر الكائنات الحية ، إلا أن مع ذلك تعيش فروق هامة وجوهرية تتعلق أساسا بالقيم التي تتبناها .وتعتبر مجموع القيم في مجتمع ما منظومة قيمية بغض النظر عما بينها من تكامل أو تناقص ، هذه المنظومة القيمية تكون جزءا هام من الإطار المرجعي للسلوك الإنساني ، وبذلك تؤثر في اختيار الأهداف وتحديد الوسائل والأساليب المؤدية إليها ، ومن جهة أخرى تمثل نسقا من المقاييس التي من خلالها يتم الحكم على الأشياء وعلى سلوك الأفراد والمجموعات ، وتحديد الجزاءات المناسبة على ذلك (السلوك)⁵.

¹ صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسة الاقتصادية،مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006 ص 30

² مراد زعيمي، المرجع السابق، ص185.

³ معهد علم النفس وعلوم التربية،الثقافة والتسيير،اعمال الملتقي الدولي من 28/ 30 نوفمبر 1992، جامعة الجزائر، ص 214.

⁴ الربيع ميمون،نظرية القيم في الفكر المعاصر بين النسبية والمطلقية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع،الجزائر،1980،ص327.

⁵ مراد زعيمي،علم الاجتماع(رؤية نقدية)،مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية بقسنطينة، الجزائر،2004، ص184.

سادسا: مصادر القيم

ظلت قضية أصل القيم ومصادرها تثير نقاش الفلسفة والعلماء على حد سواء ، وهو ما جعلهم يذهبون الى أربعة آراء وهي :

الرأي الأول:

هو رأي الاتجاه الفردي الذي يربط القيم بالإنسان ، ينسب أصلها الى الطبيعة البشرية ، وبالذات الى التكوين النفسي للفرد وكذا الغرائز والدوافع والميول ، فالفرد هو الذي يعطي القيم للأشياء والأفعال ، ومن أنصار هذا الرأي البراجماتيين والوجوديين وأصحاب مدرسة التحليل النفسي.

وهذا يعني أن هذه الفلسفة للقيم تقترض أن القيمة تعتمد على الاختيار الحر رغبة الفرد الذاتية وهنا يلغى معنى الالتزام فلا معيار ولا قيمة إلا بما تحكم به الرغبة ، وهذا من شأنه يلقي بالقيم فريسة للتغيير ، فتتقعد المسؤولية معناها ويحتجب المثل الأعلى وراء ضباب كثيف من تذبذب الرغبات والميول ، فهناك الكثيرون يعتقدون أنهم هم خلقوا القيم مما يؤدي الى التدافع والنزاع الذي تعيشه البشرية¹

الرأي الثاني:

هو رأي أصحاب الاتجاه الجماعي الذي يقول بأن مصدر القيم هو المجتمع ، فترجع القيم الى العقل الجمعي ، فالمجتمع في نظرهم هو أصل القيم ومصدر الإلزام .

القيم عند أصحاب هذا الرأي عملية اجتماعية ناتجة عن ذوات الأفراد ، تخلع القيم عن لأفعال والأشياء الخارجية بمقتضى العقل الجمعي والإرادة الجمعية التي تعلو على الأفراد وذواتهم ، ومن أنصار هذا الرأي (دور كايم وماركس) مع الاختلاف المعروف بينهما.

وهذه الفلسفة للقيم تقترض أن القيمة تنشأ عن الحتمية الاجتماعية أو الحتمية الاقتصادية ويعطيها المبرر الذي يجعلها متعالية عن الأفراد.²

الرأي الثالث:

هناك من يرجع مصدر القيم الى الأشياء والأفعال في ذاتها ، فالقيمة عند أصحاب هذا الاتجاه تستغني عن التقويم الإنساني لأن لها الوجد بدونه ، فأصل القيم عند أصحاب هذا الرأي إذن يعود الى طبيعة الأشياء والأفعال ذاتها والإنسان يكتشف هذه القيم ويهتدي إليها بعقله نظرا لجاذبيتها وقدرتها على التأثير في رغباته ، وهذا يعني أن هذه

¹ مراد زعمي، مرجع سبق ذكره ص186.

² نفس المرجع، ص 187.

الفلسفة للقيم تفترض أن القيمة لها وجود مستقل عن أي شيء خارج عنا ، فهي تتمتع بالاستقلال التام الذي يتصف به الشيء أو الفعل المتصف بها ، ومن أنصار هذا الرأي (أرسطو، لوي مائنار ، والمعتزلة)¹.

الرأي الرابع:

يرجع هذا الرأي مصدر القيم الى قوة خارجية عن الإنسان والمجتمع ، فالقيم تعلو فوق الإنسان وقدراته ، وأن الأشياء لا تقوم بذاتها ولا تخلق نفسها بل الله خالقها فهو من يعطي قيمة الأشياء والأفعال .

إن القيم لا بد أن تكون عامة وثابة ومطلقة وكلية، بحيث تنطبق على جميع الناس دون استثناء ولا تخضع لإرادتهم وأهوائهم الفردية والجماعية على حد سواء، وهذا لا يمكن أن يتم إلا إذا سلمنا بوجود الخالق.

وقي هذا الصدد يقول ديكارت : " فالله هو الصادق الذي يمنح للحقيقة معناها ، وبجعل البحث عنها مشروعاً فإننا على الرغم مما نتكبده من متاعب ، لأنه مشروع يقربنا منه ، ويغني وثري وجودنا ، ولهذا فإننا إذا أنكرنا وجوده تملكنا اليأس وصار يظهر لنا أن التوهم يسود ميادين الحياة كلها "²

إن التسليم بأن الله هو مصدر القيم يعني:³

- 1- تميز القيم بالقداسة والهيبة مما جعل احترامها أمر نابع من ذات الإنسان عن طاعة اختيارية لله ونية صادقة لكسب رضاه.
- 2- يصبح للالتزام الأخلاقي والمسؤولية معنى.
- 3- أن يتوفر للقيم سند حقيقي.
- 4- الإبقاء على إرادة الإنسان وحرية في اختبار القيم التي يرضاها.
- 5- توفر شروط الاستقرار والثبات في المجتمع.
- 6- بقاء ذلك الحافز المتجدد على العمل والاستقامة في ذات الوقت.
- 7- توفر الميزان الثابت والعادل للحكم على الأشياء والأفعال

سابعا: وظائف القيم

وتتوفر القيم على عدة وظائف تقوم لأجلها ومن بين أهم هذه الوظائف مايلي:

- ✓ الوصول إلى التكامل أو التضامن في المجتمع من خلال نسق القيمة العامة التي تعطي شرعية لمصالح لأهداف الجمعية و تحدد المسؤولية.
- ✓ تعمل على الحفاظ على هوية المجتمع وثقافته، ولكل تجمع هويته الثقافية المميزة التي تعمل القيم على الحفاظ عليها.

¹ مراد زعمي، مرجع سابق ص 188.

² الربيع ميمون، مرجع سابق، ص 93.

³ مراد زعمي، مرجع سابق، ص 190.

- ✓ تساعد في حل الصراعات واتخاذ القرارات ،ذلك أن القيم هي مجموعة من المبادئ التي يتعلمها الفرد لتساعده على الاختيار بين البدائل المختلفة ،وحل الصراعات واتخاذ القرارات في المواقف التي تواجهه.
- ✓ تعمل لمعيار توجيه القول والفعل والسلوك الصادر في المواقف المختلفة.
- ✓ للقيم دور كبير في بناء الشخصية الفردية.
- ✓ تعمل على تنظيم المجتمع وضبط هو استمراره وتحافظ على البناء الاجتماعي.
- ✓ المحافظة على التكيف مع الأوضاع المستجدة للفرد¹.
- كما أن للقيم وظائف أخرى من بينها:
- ✓ ربط أجزاء الثقافة ببعضها .
- ✓ تزويد أعضاء المجتمع بهدف الحياة ومعناها.
- ✓ تحديد اختيارات الأفراد بين البدائل المختلفة
- ولقد فصل أبو العينين وظائف القيم ضمن محورين هما:

1-وظائف القيم على المستوى الفردي²

- ✓ تهيئ للفرد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم ،فهو تلعب دورا هاما في تشكيل الشخصية الفردية وتحديد أهدافها في إطار معياري صحيح.
- ✓ تعطي الفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه ليكون قادرا على التكيف والتوافق بصورة إيجابية.
- ✓ تعطي للفرد فرصته للتعبير عن نفسه وتأكيد ذاته.
- ✓ تحقق للفرد الإحساس بالأمان فهو يستعين بها على مواجهة ضعف نفسه والتحديات التي تواجهه في حياته
- ✓ تدفع الفرد لتحسين إدراكه ومعتقداته لتتضح الرؤيا أمامه وبالتالي تساعده على فهم العالم من حوله وتوسع إطاره المرجعي في فهم حياته وعلاقاته.
- ✓ تعمل على إصلاح الفرد نفسيا وخلقيا وتوجهه نحو الإحسان والخير.
- ✓ تعمل على ضبط الفرد لشهواته كي لا تتغلب على عقله ووجدانه.

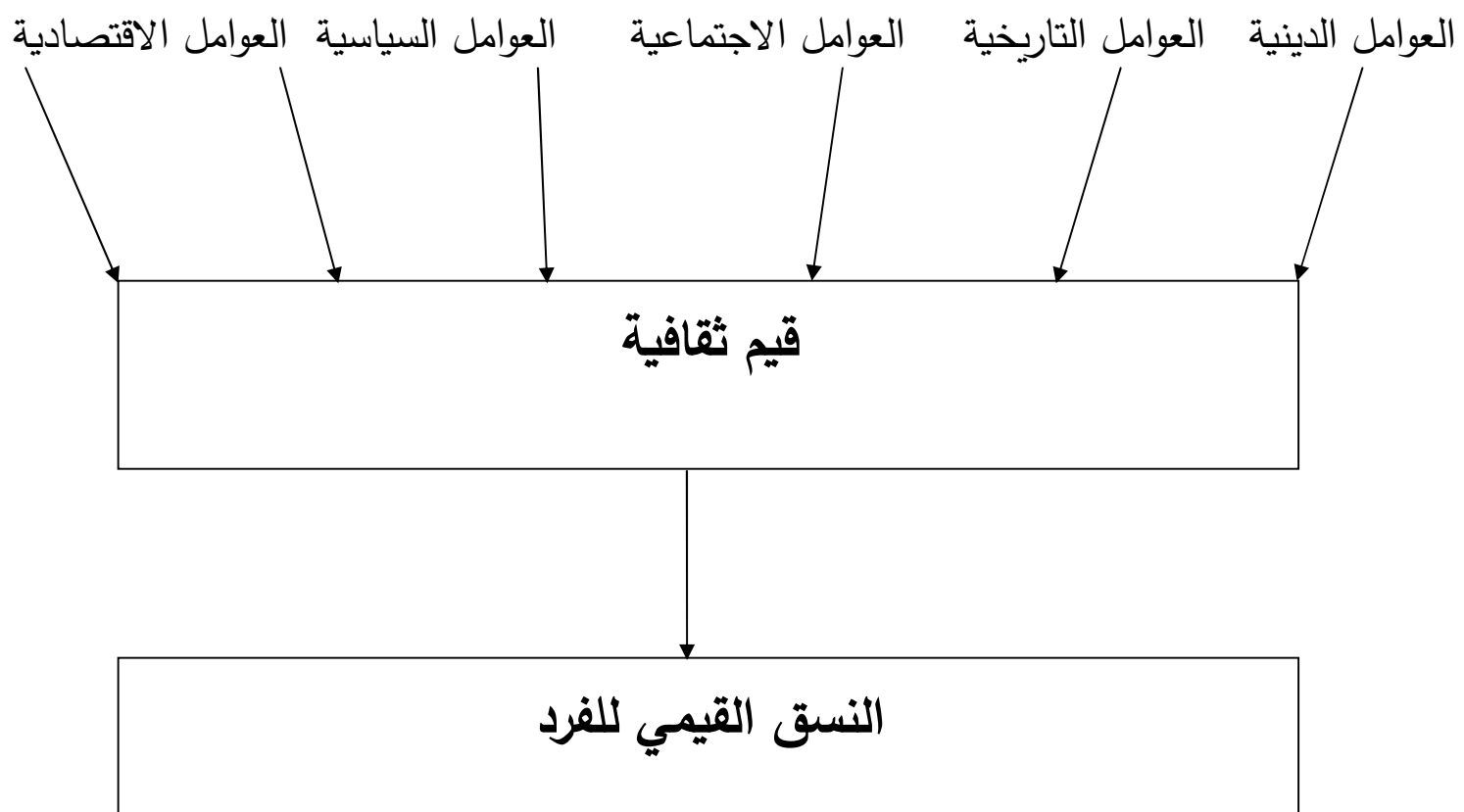
2- وظائف القيم على المستوى الاجتماعي:

- ✓ تحافظ على تماسك المجتمع، فتحدد له أهداف حياته ومثله العليا ومبادئه الثابتة.

¹ ماجد الزيود،مرجع سابق،ص26.

² نفس المرجع،ص27.

- ✓ تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه بتحديد الاختيارات الصحيحة وذلك يسهل على الناس حياتهم ويحفظ للمجتمع استقراره وكيانه في إطار موحد.¹
- ✓ تربط أجزاء ثقافة المجتمع ببعضها حتى تبدو متناسقة كما أنها تعمل على إعطاء النظم الاجتماعية أساساً عقلياً يصبح عقيدة في ذهن أعضاء المجتمع المنتمين إلى هذه الثقافة.
- ✓ تقي المجتمع من الأنانية المفرطة والنزاعات والشهوات الطائشة فالقيم والمبادئ في أي جماعة هي الهدف الذي يسعى جميع أعضائها للوصول إليه .
- ✓ تزود المجتمع بالصيغة التي يتعامل بها مع العالم وتحدد له أهداف ومبررات وجوده وبالتالي يسلك في ضوءها وتحدد للأفراد سلوكياتهم.
- * وتتسم القيم بأنواعها بطريقة منسجمة ومتناسقة في شكل نسق قيمى وحتى يتشكل هذا النسق لابد من تدخل مجموعة من العوامل أبرزها تلك الثقافية والتاريخية والدينية والسياسية..... وغيرها من العوامل، كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (01): المكونات الرئيسية للنسق القيمي للفرد (المصدر بوفلجة غياث، القيم الثقافية والتسيير، ص 15).

¹ معن خليل عمر، مرجع سابق، ص 416 .

ثامنا: واقع تجسد القيم الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية العمومية

للمسألة الثقافية في الجزائر قديما وحديثا أهمية بالغة وتأثير في تصور الذات ومدلول الانتماء وتعيين الخاص والمشارك من التراث والنظرة إلى الآخر في العالم المحيط بنا وعلى الأصح الموجود في مخيلتنا أو في واقع الحال، ويظهر ذلك التأثير حتى بين عامة الناس في تصنيف الماضي الثقافي إلى مقاطع منفصلة يمكن بترها افتراضيا أو نكران وجودها أصلا (التعامل مع تراث ما قبل الفتح الإسلامي وما بعده تراث ما قبل الاحتلال وتركه الكولونيالية، ملامح البناء الثقافي بعد التحرير. وينعكس واقع المسألة الثقافية على سلوك الأفراد وحركية المجتمع، ذلك أن الثقافة هي المحرك والمحدد لسلوك الأفراد وحركية المجتمع فيقول المفكر مالك بن نبي إن سلوك الفرد العربي المسلم الجزائري مشروط بشيء من السلبية أو أنه فاقدا لشيء من الإيجابية، أعنى لشيء أساسي من الفعالية، بينما كنت أرى في الوقت نفسه أن سلوك الآخرين ينطبع إلى حد كبير بالإيجابية والفعالية".

وبهذا يمكن أن ترتقي المسألة الثقافية في الجزائر من مشكلة إلى حالة أزمة وتتجلى هذه الأزمة في التناقضات التي نلاحظها على سلوك الأفراد وحركية المجتمع، فالقيم والأفكار والنصوص توحى بأشياء إيجابية في حين نجد السلوكات كما تنطبع بطابع السلبية و العبثية واللامسؤولية، وينطوي مفهوم الأزمة على التناقض بين أمرين أو أكثر وينطوي كذلك على صراع نفترض به أن يكون على درجة عالية من الشدة.¹

وتكون الأزمة الثقافية بالغة الشدة كلما ارتبط موضوعها بالقيم التي ترتبط بالمقدس المحرم، وكذلك عندما يتنكر المجتمع نفسه لقيمه وتاريخه، فإنه يدخل في مدار الأزمة الثقافية، والتصدع الثقافي والانحيار الثقافي، وتكمن عوامل الأزمة في وضعية التصدعات الثقافية والإنشطار والتباينات في القيم التي تؤدي إلى صراعات عنيفة بين القيم، ولهذا فإننا نفترض أن مجتمعنا في مستوياته الجماعية و الفردية يقع في دوامات أزمة ثقافية حادة تهدد مصير الإنسان ووجوده وتتناقش هويته، وإننا نفترض من البداية أن عناصر هذه الأزمة تجتمع اليوم أكثر من أي وقت مضى ، ونفترض كذلك أن الأزمة الثقافية التي نعيشها اليوم تجسد منظومة أزمات أخلاقية وسياسية وقومية وحضارية وقيمية، وهي تشكل عناصر ومكونات الأزمة العامة التي أطلقنا عليها الأزمة الثقافية.

فإذا أردنا أن نخرج قليلا على واقع الثقافة الجزائرية التي جزء من لا يتجزأ من الثقافة العربية الإسلامية، فإننا نرى أنها تشكل مسرحا من الفوضى القيمية وساحة للتناقضات بين القيم والمبادئ، بين الشعارات والإنجازات، بين التصرفات والممارسات، وبالتالي فإن المرء الذي ينشأ في مجتمع يحفل بكل هذه التناقضات لا بد له أن يواجه المعانات القيمية وان يعيش هذه الفوضى الفكرية التي تستلبيه في مستوى الوعي والتصورات.

وتتعايش داخل الثقافة العربية بشكل تقاطعي شبكة من القيم التي يسود بينها التناقض وعدم الانسجام والتكامل الذي يفترض في أي ثقافة حتى تؤدي وظيفتها الاجتماعية ففيها نجد تقديس للقيم التقليدية، واستلاب كبير تجاه القيم الحديثة، وبهذه الازدواجية يعيش الفرد ممزق وفي ضياع شبه تام بين هذين النموذجين الثقافيين النموذج الأول الذي يجعله يتذكر أمجاد أجداده فيسكن وينتشي في كهوف التاريخ، والنموذج الثاني الذي يأسره بريقه وفعاليته ومنطقه

¹ كمال بوقرة، الأبعاد المعرفية للتغيير القيمي في المجتمع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 08، جامعة سطيف، جانفي 2009، ص 86.

العملي الذي يحل له كل مشكلاته الحياتية، فيبقى هذا الفرد معلق لا إلى هؤلاء ولا إلى هؤلاء فتضعف فعاليته ويقل أداءه وتتحطم طموحاته فيبقى مشلولاً.¹

فيقول علي حرب في وصف هذه الظاهرة "إننا نعيش خصوصياتنا حتى البداوة وننغمس في عالمنا حتى الثمالة، إننا نستخدم أحدث الأدوات ولكننا نرفض أحدث الأفكار والمناهج، فنتشبث بالأصول حتى العظم على صعيد الخطاب والكلام، لكننا نخرج عليها ونطعننا بالفعل والممارسة، ... ويتابع فيقول نحن عرب مسلمون في ما يتصل بالمقدسات والمحرمات، ولكننا غربيين في ما يتعلق باستيراد الأدوات والسلع والصور والمتع التي توفرها أجهزة السمع البصري...، أي في كل ما يتصل بمادة الحياة وأسباب الحضارة".

إن هذه الازدواجية التي يعيشها الإنسان الجزائري والمسلم عموماً تعتبر مشكلة حقيقية وهي التي تعيق على المبادرة والمبادأة لإنجاز استحقاقاته، وحل مشكلاته المختلفة التي هي في الأصل نتاج طبيعي لهذه الوضعية الثقافية التي تسود في مجتمعه، فالفرد العربي أو الجزائري يشعر بالتمزق لأنه أصبح يعيش بين عالمين كلاهما غريب عنه، عالم ثقافة تاريخية لا تستطيع أن تضمن إشباع حاجاته المختلفة، وثقافة تشعره في كل لحظة بنقصه لأنه يستهلك منتجات لا يستطيع أن يجاريها في تطورها وفعاليتها وقدرتها على مواجهة المشكلات اليومية للأفراد والجماعات ولا يستطيع أن يشارك فيها لأنها تنطلق من رؤية معرفية تناقض منطقاً ته المعرفية والعقدية، وهي لا تقبله إلا إذا تخطى عن منطقاً ته المعرفية الأصلية.

إن هذا الوضع المتأزم للعالم الثقافي للإنسان والمجتمع الجزائري يعتبر مدخلاً واسعاً لكل المشكلات التي تعصف بهذا الفرد وهذا المجتمع. إن التناقض والصراع بين السمات الثقافية التقليدية والغربية مثل الصراع بين قيم القبيلة والعشيرة، وقيم القانون والدولة وبين قيم الاستقلالية الفردية، وقيم الاشتراكية الجماعية، وقيم الكرم وقيم التقشف، وقيم احترام الوقت قتل الوقت... الخ... كل هذا يمثل أزمة صراع بين القيم، وهذا بدوره يشمل الحركة الداخلية للثقافة.

فمنظومة القيم في المجتمع الجزائري تتشكل من روافد متعددة تراكمت عبر الأجيال والعصور صنعت هويته الثقافية والحضارية وميزته عن غيره من المجتمعات، وإن تعددت الروافد فإن رافد الإسلام كان أقواها وأعمقها، لما يحمله من دين عالمي ختمت به الديانات السماوية، وما تضمنه من أخلاق سامية حفظت كرامة الإنسان، واعترفت بحق الاختلاف، وما برهنت عليه من تفتح على الحضارات السابقة انصهرت فيه دون أن تفقد خصوصياتها الثقافية، كما يشكل التاريخ في شموليته عراقته وعمقه في أغور الزمن رافد آخر غذي الروح الجزائرية بالعبقرية والصمود والمقاومة والكرم.

إلا أن المجتمع الجزائري عرف تحولات في مجال القيم نابعا من الذات ومفروضا من الآخر، فالتحول الذاتي هو استجابة لتطور المجتمع ورغبة في الانتقال من الأحادية إلى التعددية، ومن الاستبداد إلى الديمقراطية، ومن احتكار التراث إلى الحداثة... الخ، إما التغير المفروض فهو مسaire مقهورة للتحولات الكبرى التي عرفت الإنسانية في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرون، ولم يكن المجتمع الجزائري مخريرا فيها دائماً، بل مجبرا على ذلك كباقي

¹ نفس المرجع، ص 87.

المجتمعات الاخرى، بما في ذلك المجتمعات المتطورة العاجزة عن السيطرة الكاملة على حركية الثورة التكنولوجية الهائلة والتحكم في ديناميكية ثقافة الاستهلاك الزاحفة.¹

1/ تعاكس القيم الثقافية والاجتماعية في سلوك العامل الجزائري:

يتمتع المجتمع الجزائري كما سبق بثقافة جد ثرية، يمكن ان تدفعه الى تحسين سلوك أفراده لو استفادوا منها بشكل ايجابي، وسعوا الى تحقيق أهدافهم وأمالهم مع الأخذ بعين الاعتبار لثقافتهم دون إهمال جزء منها، وهذه الاستفادة تظهر أكثر في سلوك العمال داخل المؤسسات الاقتصادية لما تتميز به من شروط وظروف تكنولوجية وتنظيمية معقدة وغير نابعة من داخل المجتمع بل من أوساطها وثقافة أجنبية عنه.

إلا ان أفراد المجتمع وخاصة العمال منهم يقومون بتصرفات وسلوكيات تظهر القيم الثقافية و الاجتماعية والمبادئ السائد في المجتمع بشكل يكاد يكون عكسيا تماما.وهو ما جعل العديد من الذين تطرقوا الى تخلف الشعوب يرجعون هذا التخلف الى القيم السائدة في المجتمع، والمجتمع الجزائري لم يكن بعيدا عن هذه الأفكار.وقبل ان نتعرض الى بعض الأسباب التي نراها هامة في هذه الظاهرة نحاول عرض بعض السلوكيات غير ايجابية للعامل الجزائري.

2/ السلوكات غير ايجابية لدى العامل الجزائري:

يرى "دوتش"مثلا :ان القيم الثقافية والاجتماعية هي وحدها المسؤولة عن التنمية الاقتصادية. وهو يميز بين التقاليد الايجابية للصناعة التي علمت الأفراد قيمة التوفير والاقتصاد، وفائدة العمل من اجل أهداف بعيدة المدى، والحاجة الى الضبط والدقة والثبات، واستعمال الوقت وبصورة خاصة للمحافظة على الاتفاقات أو المواعيد، وبين الثقافة المضادة للتنمية التي يراها موجودة في مجتمعات تعرف الصناعة فيها نموا بطيئا، حيث تأخذ العادات الصناعية وقتا أطول للترسيخ، ويوجد كثير من التعامل التجاري وقليل من المهن الصناعية، حيث يوجد بصورة عامة، اهتمام زائد بالقانون واهتمام قليل بالعلم.²

وهذه المميزات وان لم توجد بنفس الصورة في الجزائر، إذ يزداد الاهتمام بالتجارة والربح السريع دون الاهتمام لا بالعلم ولا بالقانون، وان كان ذلك فهو في حدود كفاءات التحايل عليها في المستوى التنفيذي بالمؤسسات أو المستوى الإداري.ويتميز المستوى الأول بزيادة الغيابات والتأخير عن العمل لأسباب تافهة أحيانا، أو لها مصادر من عادات تقليدية ريفية مثل التغيب لحضور حفل أو مرافقة الزوجة الى المستشفى أو مكان آخر، وعادة ما تكون الغيابات دون سابق انذر، وهذا نتيجة للتذمر الذي يشعر به العامل ، ولفقدانه للدوافع في العمل ، وللاغتراب الذي يشعر به في المحيط الصناعي، ولعدم إدراكه لقيمة العمل بالشكل الذي يراه الإنسان في المجتمعات الأكثر نموا وتطورا.

أما على المستوى الثاني الإداري فهناك التباطؤ في التسيير والبيروقراطية العقيمة، وعدم القيام بتفويض بعض السلطات بالشكل أو الطريقة والكم المناسبين، مما يؤدي الى التطبيق التعسفي للسلطة وهو ما ينتج أسباب الاختلاسات والرشوة وغيرها من مساوئ سوء التسيير، ورغم ماعرفته الجزائر مثل الكثير من الدول العربية والنامية

¹ مولود عويمر، أزمة القيم في ثقافة المجتمع الجزائري، مجلة البصائر، الجزائر، العدد 760، 21 جوان 2015، ص11.

² ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي(دراسة نظرية وتطبيقية)، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص176.

عامة، من تطور في نسبة التعليم إلا ان المميزات التي يتصف بها المجتمع مثل احتقار العمل اليدوي، عدم تقبل الأوامر والنقد وغيرها التي يعتبرها انتقاصا من كرامته، يعمل الفرد على عدم احترام مواعيد العمل والقيام إراديا بتخفيض درجات الأداء لديهم بالقيام في بعض الحالات بتخريب أداة العمل التي يستعملها، وهذا السلوك لمواجهة القيود التي يفرضها نظام العمل، خاصة إذا كان العمل ليلا أو في الأوقات التي لا يرغب ان يعمل فيها، وكذلك لمواجهة وتيرة الحركة التي تفرضها الآلات عليه.¹

وفيما يتعلق بعدم تقدير الوقت بقيمته الحقيقية لدى الإنسان الجزائري، والعربي عامة، فيقول "حليم بركات(1984)": ان علاقة العربي بالوقت هي علاقة مواجهة أو خضوع بالصبر عليه، أو انسحاب وهرب منه بتجاهله. وهذا السلوك السلبي اتجاه الوقت واضح في مختلف مجالات الحياة التي يعيشها الفرد الجزائري، ابتداء من البيت الى الشارع، الى المؤسسات الاقتصادية وغيرها، وليس غريبا عن أي إنسان في الجزائر التقن في اقتناء الوسائل المضيعة للوقت وكذا تجمعات المقاهي وغيرها من الأماكن العمومية، وكل هذا يضاف إليه ضياع الوقت في الانتظار الطويل أمام مختلف الإدارات والشبابيك لقضاء متطلباتهم، والأفراد في هذه الحالات يتمتعون بصبر ملفت للنظر، في حين لا يبذلون ولو جزءا منه في عملية البحث عن وسائل أكثر فائدة و مردودية لهم، أو من اجل التكيف مع الأعمال التي يرونها غير ملائمة ويرفضونها وهي في الحقيقة عكس ذلك، ولهذه الظواهر المؤثرة بشكل كبير على الاقتصاد الوطني والمؤسسات الاقتصادية و الخدماتية عدة أسباب تؤول في جزء كبير منها الى الأسباب الثقافية ويمكن حصرها في ثلاث نقاط:

*أسباب ذات علاقة بتنشئة الفرد في المجتمع

*أسباب ذات علاقة بالمحيط الاجتماعي والسياسي العام

*أسباب ذات ارتباط بالمرحلة التي يمر بها المجتمع الجزائري حاليا.²

وتبقي هذه الأمثلة هي جزء من العديد من التصرفات التي تم رصدها، أو دراستها في مختلف المؤسسات الوطنية منذ سنوات، خاصة في المؤسسات الميكانيكية ومؤسسات صناعة الاسمنت وغيرها.

1/2 الأسباب ذات العلاقة بتنشئة الفرد في المجتمع

التنشئة الاجتماعية أو التربية الاجتماعية للفرد ان صح القول، هي عملية يتم بواسطتها تشكيل وتطبيع الفرد منذ ولادته لإعداده في ان يصبح راشدا له شخصيته المتميزة، ويستطيع ان يعيش في توافق وانسجام داخل المجتمع، وان ينتج ويساهم في رفاهيته وتنمية مجتمعه وان ينقل تراثه ويضيف الى رصيده من التراث الإنساني. فتكون وتطور طاقات الفرد وقدراته الفيزيولوجية والفكرية يتم مع الزمن وتتفاعل مع محيطه الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه، ويسمح له باكتساب ميول واتجاهات بالاشتراك مع العناصر التي ورثها عند الولادة من قدرات عقلية وجسمية كامنة، وكل هذا يجتمع ليعطي شخصية الفرد ضمن ثقافة ومجتمع يؤثر فيها و يتأثر بها، وهكذا فان عملية التطبيع الاجتماعي للفرد مهمة جدا، وعلى أساسها يتكون جزء من المجتمع وتوثر فيه وعلى قدرته في إحساسه بذاته، وهذا

¹ ناصر دادي عدون ،مرجع سابق، ص179.

² نادية أمينة كاري، مرجع سابق، ص116.

الإحساس يعتمد بدوره على إحساس الفرد بالآخرين، وهذان النوعان من الإحساس يكسبان أفراد المجتمع القدرة على التفاعل الاجتماعي، وبالتالي تصبح الجماهير البشرية قادرة اجتماعيا ونفسيا على التعايش والإسهام في تنمية المجتمع وفقا للبناء الاجتماعي السائد، وتتطور شخصية الفرد من مرحلة الى أخرى، وينمو مفهوم الذات حتى يتبلور في مرحلة المراهقة والراشد المبكر عاكسا تأثير المجتمع الثقافي، ونتائج عملية التطبيع الاجتماعي في تفهمه لذاته، وهويته وللدور الذي يشغله في الأدوار السائدة في مجتمعه.¹

أ) دور الأسرة الجزائرية: تقوم بدور التنشئة الاجتماعية من عدة جهات، وأولها وصاحب الدور الأساسي فيها هو الأسرة التي ينمو فيها الطفل لمدة تطول أو تقصر، بعد ان يكون قد تحصل على عناصر وراثية، ثم تقوم بعملية توفير عوامل التطبيع الأولى من توجيهات وتربية ولغة وغيرها من المكونات الضرورية للشخصية. وتتأثر عملية التنشئة في الأسرة بظروف هذه الأخيرة وقدراتها المادية والمعنوية، وفي الجزائر مازلت الأسرة الكبيرة تتميز برئاسة الأب أو الجد وهو رئيس البيت سواء تحت نفس السقف أو في أمكنة أخرى مختلفة، لان صلة الأب أو الجد وتأثيرها في توجيه تصرفات الأبناء وأسرهم الصغيرة مازال كبيرا ووضحا جدا. ومثل المجتمعات العربية المسلمة فهناك عدة أسباب تجعل رئيس الأسرة الكبيرة يفرض احترامه أو خضوع الأبناء ومختلف أفراد هذه الأسرة، وتتميز هذه العلاقة بالتسلط ممزوج بالرحمة والعطف، وهي الميزة التي تتجذر في الابن وتستمر فيما بعد في المدرسة، أو المؤسسة وغيرها من الهيئات التي مادام المجتمع يعرف في مجموعته نفس الطرق في تنظيم الأسرة، رغم أن هناك اتساعا ملحوظا للأسرة الصغيرة، إلا أن العلاقة العاطفية والتسلطية مازالت مؤثرة في الأسرة الكبيرة إلى حد كبير.² ومن جهة أخرى تتميز الأسرة الجزائرية بالكبر أو تعدد الأفراد، وتتشى ظاهرة الأمية الواسعة في العنصر النسوي خاصة، مما يجعل عملية التربية ومتابعة الأولاد وتطبيعهم الاجتماعي صعبا، ويخرجون من البيت وهم قد تمكنوا من تجميع بعض الصفات والاتجاهات غير السليمة وهي التي سوف تؤثر فيهم وفي سلوكهم طوال حياتهم.

ب) دور المدرسة: تأتي المدرسة في المرتبة الثانية بعد الأسرة من ناحية التربية والتطبيع الاجتماعي حيث يقضى فيها الصبي على الأقل مدة تسع سنوات في المرحلة الأساسية، وهي المرحلة الأساسية فعلا من ناحية تكوين شخصية الطفل بعد الأسرة، وكلما كانت ظروف وطرق التربية المتوفرة والطاقت البشرية فيها جيدة كانت نتيجة ذلك كفاءة أداء هذه المدرسة مقبولا وهذا الأداء لا يمكن حصره فقط في الأرقام أو الكم من التلاميذ الذين يمرون الى المرحلة أخرى، وإنما بدرجة الوعي والتكوين الاجتماعي والثقافي الذي تقدمه المدرسة لهم، وبدرجة تكيفهم ومعايشتهم لواقعهم والتأثير الايجابي فيه.

ولكن للأسف فالمدرسة الجزائرية بالإضافة الى ما تشكو منه من تسرب وضعف في أداء دورها التكويني، فهي تشكو من نقص ملحوظ في الإمكانيات الموفرة لها، وهذا الضعف في الإمكانيات ليس بالكم حتما بل أيضا

¹ بوفلجة غياث، تحولات ثقافية، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2005، ص21.

² نفس المرجع، ص26.

بالنوعية فيما يتعلق بالطاقات البشرية التي وان كانت بمستويات مقبولة أحيانا فهي لا تكتسب طرقا كافية ومتخصصة في أداء دورها التكويني، وبالعكس في حالة وجود العناصر الجيدة في التوصيل لاكتسابها مع التجربة لطرق بيداغوجية في ذلك، فهي تشكو بنسب متفاوتة من النقص في التكوين، وغيرها من الظروف الاجتماعية والمعيشية التي تؤثر في أدائها. إما من ناحية الإمكانيات المادية التي تعتبر جد مهمة في ميزانية الدولة فإنها تبقى غير كافية لتغطية متطلبات العمل. سواء كهيكل ووسائل مادية، أو كأجور وغيرها من العناصر الضرورية للعمل، ولا ينطبق هذا الكلام فقط على مستوى المدرسة الأساسية، بل أيضا على المستويات الأخرى من المنظومة التربوية والجامعية. وهذا ما ينتج ما نراه من أفراد وعمال وإطارات بعمل أو بدون عمل، ولكن في كل الحالات فهي لا تخلو من السمات الثقافية التي ذكرناها سابقا، وهذا يعود للأسباب المعروضة و لأسباب ثقافية واقتصادية واجتماعية عامة يعيش فيها المجتمع منذ حقبة طويلة و يتأثر بها.¹

ت) وسائل الاعلام: في مرتبة أخرى تأتي مختلف وسائل الاعلام التي تعتبر بمثابة وسائل تكوين رسمية، وكذلك الهيئات والجهات الثقافية والاجتماعية والدينية، التي تساهم في تاطير المجتمع وتوفير نوع من التكوين والتهيئة لإفراده، من اجل أدائهم لدورهم. وكل هذه الجهات تشكو من عدة مشاكل معقدة وعويصة، قد تكون حدثها أكثر من مشاكل المنظومة التربوية. الشيء الذي يجب ملاحظته هنا هو انه برغم ما لوسائل الاعلام المختلفة من دور ريادي في دفع الثقافة في المجتمع، وترسيخ قيم وعادات بطرق سهلة، إلا أنها لا تؤدي هذا الدور ولو بنسبة قليلة، وذلك لعدة أسباب تشكو منها أيضا مثيلاتها في الدول النامية، ومنها القصور الذي يصيب مفهوم ودور هذه الوسائل وكذا التاطير فيها، دون الحديث عن الإمكانيات المادية المتوفرة لها.

كما أنها لم تستطع التخفيف من الهجمة الواسعة والمتزايدة من طرف وسائل الاعلام الخارجية بمختلف مصادرها الشرقية والغربية، وخاصة من تأثيراتها السلبية على الفئات التي لا تستطيع حماية نفسها منها مثل الأطفال والأميين نسبيا، وهي الفئات التي تتوجه ألام المجتمعات الغربية الى حمايتها في الداخل عن طريق استعمال أجهزة وطرق فرز البرامج.²

2/2 الأسباب المتعلقة بالمحيط السياسي والاجتماعي العام:

لقد نشأت في الجزائر داخل المجامع عدة طبقات أو مجموعات مصالح نتيجة لتطبيق التنظيم البيروقراطي للدولة منذ الاستقلال. والبيروقراطية كما اظهر التاريخ كنظام عادة ما ينتج سلطة في حد ذاتها، وهو ما وجد في الدول التي اتبعت التوجيه المركزي لاقتصادها والبيروقراطية يمكن ان تكون في خدمة الطبقة السائدة أو تصبح الطبقة السائدة بحد ذاتها تمارس السلطة لتحقيق مصالحها.

¹ انظر كتاب احمد بن نعمان، سمات الشخصية الجزائرية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1988، ص 45.

² ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص 182.

1/2/2 تعقيد النظام الإداري بالجزائر:

هناك من صنف أعضاء الإدارة في الجزائر الى طبقتين: البورجوازية التكنوقراطية و التي تحتل المناصب العليا وأعضاء البورجوازية الصغرى التي تحتل وسط وادني السلم الإداري ، وهناك عدم انضباط الإدارة ناتج عن عدم التوافق الكامل بين الطبقتين، خصوصا إذا كانت سياسات توافق مصالح احدهما، وهي في صالح طبقات المجتمع الواسعة من شغيلة وفلاحين.

وهناك من يقترح وجود أنظمة معقدة تتحكم في تنشيط الجهاز الإداري، وهذه الأنظمة أساسها العلاقات الشخصية، وهي تحالفات يصعب تحديدها تعمل داخل وخارج الجهاز الإداري الرسمي وليس هناك نظام إداري قائم على أساس ومبادئ علمية. وبذلك أصبحت الإدارة ذات مسؤولية وسلطة في الإدارات والمؤسسات تسمح بتسيير إمكانيات الدولة بالثقة، وتراقب وتسير في الداخل وتحتكر الاستيراد من الخارج، وأصبح هذا المركز يحال الصدارة في حياة الدولة والمجتمع.¹

وقد أعطت هذه الوضعية وطريقة تسيير الاقتصاد مشاكل كان لها اثر بارز على سلوكيات وردود أفعال أفراد المجتمع منها نجد:

- عدم تطابق بين الاتجاه العام للمكونات الاجتماعية والثقافية للمجتمع الجزائري، والاتجاه الخاص بتنظيم المجتمع والاقتصاد الوطني، رغم ان البعض يرى هذا التنظيم ينطبق مع العدالة الاجتماعية التي ينشدها الإسلام، ومختلف العناصر المتجذرة في الثقافة والتقاليد الجزائرية، وهذا ما نجده أيضا في المواثيق الوطنية وفي الخطاب الرسمي، إلا ان نفس الاتجاه يكاد يلتقي مع الإلحاد لدى البعض وخاصة المتشددين من الاتجاهات الإسلامية.²

إلا ان كل واغلب هذه الاتجاهات لم تظهر معارضتها الكاملة والمستمرة، إما عن رضوخ أو كبت وانتظار.وقد ظهرت الاتجاهات المعارضة للاتجاه الوطني العام في منتصف الثمانينات، وقبل ذلك في منتصف السبعينات، سواء عند إثراء الميثاق الوطني أو من خلال اضطرابات اكتوبر 1988م، رغم ما لهذه الأخيرة من أسباب قد تكون ذات مصادر أخرى.

- ومن بين الأخطاء التي أدت الى المعارضة أيضا للاتجاه العام، ان هذا الأخير الذي كان ضمن السلطة قد أعطى وعودا أو تمنيات للمجتمع دون ان يتمكن من تحقيقها.ولوان تحقيق مجموعة الحاجات الوطنية قد تم، ولكن الشئ الذي كان يميزها هو عدم التوزيع العادل لها، وهذا ما ادى الى تفاقم سخط الطبقات المحرومة، التي لم ترى أحلامها وأمانيتها تتحقق بعد طول انتظار، والأخطر من هذا ان جزءا من هذه الطبقات كانت ترى عناصر أخرى تستعمل المؤسسات والهيئات العمومية، كمصدر للرزق السهل، وبمختلف الطرق، حتى غير المشروعة، مما ادى الى ثار الطبقات المحرومة من كل ما هو تابع للقطاع العمومي، سواء بعدم الاهتمام

¹ بوفلجة غياث، القيم الثقافية والتسيير، دار الغرب للنشر والتوزيع ، وهران ، الجزائر ، 2003، ص45.

² ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص184.

بالحفاظ عليها في صورة المؤسسات الاقتصادية وبإهمالها أو بعدم العمل الجدي وعرقلة كل ما هو في اتجاه التحسين.

● الديمقراطية الرسمية التي كان الخطاب السياسي يتغنى بها، لم تكن في الواقع إلا غطاء للأعمال التي كانت ذات نتائج سلبية على الأهداف الرسمية، وهذا ما جعل أفراد المجتمع ينغزلون عن المشاركة في كل ما هو من مشاريع السلطة، وبدأت القطيعة بين القمة والقاعدة في المجتمع، وهذا من جراء غياب الديمقراطية الحقيقية التي كان من المفروض أن تؤدي إلى مشاركة أغلبية أفراد المجتمع في تحقيق غاياته العليا، وهي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للفرد الجزائري.

● غياب العمل العلمي والمنظم، سواء فيما يخص التخطيط والتنظيم الاجتماعي أو الاقتصادي. وكنتيجة لهذه العوامل التي تعتبر جزءا قليلا من الأسباب التي عملت على تأزم الوضع الاجتماعي، وكان غياب أو اختفاء الثقة بين السلطة (في منصب منظمي الاقتصاد والمجتمع) وباقي أفراد المجتمع، وكان لذلك الأثر السلبية الكبيرة على الجهاز الإنتاجي خاصة في الظروف الصعبة التي يمر بها الاقتصاد الوطني في السنوات القليلة السابقة، منذ انخفاض سعر المحروقات أساسي في منتصف الثمانينات، والتي كانت الجهود منصبة فيها على محاولة انتقال تنظيم الاقتصاد إلى تنظيم حر، وإلى إعطاء المؤسسات استقلاليتها في التسيير والتنظيم، مع أن استقلالية المؤسسة أو دخولها في اقتصاد حر يمر حتما بإعادة النظر في التنظيم السياسي والاجتماعي للمجتمع.

وهو ما أنتج لنا سلوكات لدى أفراد المجتمع غير سوية ولا تمت بصلة إلى الموروث الثقافي الإيجابي الذي يتميز به المجتمع الجزائري، والواقع أن العديد من المفكرين العرب منذ عصر النهضة إلى اليوم، قد ركزوا على الشروط الثقافية التي تحدد السلوك السياسي والإداري بشكل لا شعوري، حيث أرجع البعض منهم هذا السلوك إلى عصور فكر الدولة التي تخدم السلطان، وبالتالي فما نعتبره في عصرنا الحديث أفات داخل التسيير ليس في الحقيقة سوى تراث موروث إي ليس سوى عقل وثقافة الماضي التقليدي.

2/2/2 عوامل أخرى مؤثرة على سلوك الإدارة :

هناك من يرجع هذا إلى مرجع القبيلة والغنيمة، وغيرها من المراجع التي أثرت على تصرفات الأشخاص في الإدارة، وشكلت إطارا للثقافة المتكاملة، امتدت من الحياة الاقتصادية إلى الحياة الاجتماعية وإلى الحياة الفكرية، فالمشكلة التي يجب طرحها هو كيفية الخروج أو تجاوز هذه الثقافة التي أضرت بالمجتمع المني إلى ثقافة حديثة؟ وهنا يتحدث هؤلاء عن ضرورة بناء الوعي العربي من جديد أو تغييره....الخ.

وفي الجزائر، على التنظيم الإداري أن يعيد النظر في طرق التسيير لإيجاد سلطة عليا موحدة و قانون عمومي يضمن الوجود المشترك وتحمي الحريات المضمونة وغير المطلقة، وتقرض عقدا اجتماعيا إراديا، يعكس رغبة الجميع وحاجتهم إلى السلم كشرط مسبق لممارسة الديمقراطية، وتقويض التصرف في الحياة العامة إلى القانون والسلطة العليا

مقابل ضمانها لأمن واستقرار وحرية الجميع. وهو تخلق إرادي عن حياة العواطف والغرائز مقابل الحصول على حياة العقل والسلم، ويكون الصراع قائما على نشاط العقول المعتمدة على الاستدلال والتعليل والإقناع.

3/2/2 أسباب ذات علاقة بالتحول الاجتماعي وازدواجية الثقافة:

نظرا للظروف التي عاشها المجتمع الجزائري سابقا وحديثا، ونظرا لموقع البلد الجغرافي، فقد تميز عادة بوجود ثقافتين الأولى عربية إسلامية أمازيغية والثانية، ولو بشكل محصور عربية فرنسية أساسا. وهذه الظاهرة توجد تعارضا أحيانا داخل نفس الأسرة الواحدة، وخاصة إذا وجد فيها مثقفون باللغة العربية وما يرتبط بها من اختصاصات، وآخرون باللغة الفرنسية وما ينتج كل منهما من آثار على المحتوى الثقافي لهم.¹

وهناك من الباحثين من استنتج أن المجتمع الجزائري في بعض أسره قد تبنى بعض القيم الجديدة ولكنها في نفس الوقت لا تمحى القيم الموجودة من قبل، وهو ما يعطى وجود قيم ومعايير تنتمي إلى أنظمة مرجعية مختلفة ومتجاورة. وهناك ما لاحظته البعض عن بروز سمات أو صفات ثقافية جديدة في طور التكوين، وهي ناتجة عن التغيرات التي شهدتها المجتمع الجزائري خلال الثلاثين سنة الأخيرة ودخوله في إطار تنظيمي واقتصادي جديد، وهو ما يمكن قوله حاليا مع الاتجاه نحو اقتصاد السوق وما يجلبه معه من قيم وتقاليد خاصة به.²

وما يمكن قوله في الأخير أن المرحلة الحالية التي يمر بها الاقتصاد الجزائري تعرف معطفا محسوسا يفرض على المؤسسات المختلفة البحث عن اليد العاملة المتخصصة مع تغيرات التجهيزات وتطوير طرق الإنتاج، وكذلك في مجال التأطير والإدارة، حيث تشهد هذه المؤسسات تغيرا واضحا في طرق التسيير واستعمال التقنيات الحديثة والضرورية لمراقبة تسيير إدارتها، والتي تتكامل ويصب أغلبها في التخطيط الاستراتيجي، ولكن قبل كل ذلك لابد من وجود دراسة معمقة لهذا العنصر البشري المتقدم حتى نضم ولاءه واستمراره ونعرف كيفية التعامل معه.

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفاهيم حول القيم من خلال مفهوم القيمة في علم الاجتماع وأهميتها في الحياة الاجتماعية عموما، ثم في الدين، ثم تطرقنا إلى خصائص القيم وأبعادها من حيث بعد المحتوى، وما يحتويه من قيم نظرية، قيم اقتصادية، قيم جمالية، قيم اجتماعية، قيم سياسية، قيم دينية، ثم وضحنا بعد المقصد وما يحتويه من قيم، وسائلية وقيم غائية، أو نهائية ثم بُعد الشدة، وما يحتويه من قيم ملزمة وقيم تفضيلية، ثم بُعد العمومية، وما يحتويه من قيم عامة، وقيم خاصة، ثم بُعد الوضوح، وما يحتويه من قيم ظاهرة وقيم ضمنية، ثم بعد الدوام، وما يحتويه من قيم عابرة، وقيم دائمة، ثم تطرقنا إلى تصنيف القيم، وإلى جانب ذلك كله تحدثنا عن الآراء المختلفة والتي حاولت تحديد مصادر القيم وهي تنقسم إلى أربعة آراء.

ثم حاولنا أن نوضح أيضا أهمية القيم الاجتماعية و وظائفها على المستوى الفردي والمستوى الاجتماعي، وفي الأخير تحدثنا على واقع القيم الاجتماعية في المؤسسة الخدماتية العمومية وتأثير المجتمع عليها من خلال تكوين الفرد العامل بها، هذا التكوين الذي ساهمت فيه عدة أشياء: أشياء متعلقة بتنشئته الاجتماعية وأشياء

¹ عمر بن قينة، المشكلة الثقافية في الجزائر (التفاعلات والنتائج)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2000، ص31-33.

² ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص186.

متعلقة بالمحيط الاجتماعي والسياسي العام ، وأشياء مرتبطة بالمرحلة الانتقالية التي يمر بها المجتمع الجزائري، وكل كذلك انعكس على أداء وفعالية المؤسسات من خلال انصهار القيم الاجتماعية والثقافية في مختلف تنظيماتها وسلمها الوظيفي.



أولاً: ماهية التنظيم أو المنظمة

ثانياً: أقسام التنظيم

ثالثاً: أهمية دراسة التنظيمات

رابعاً: لماذا ندرس نظريات التنظيم

خامساً: التراث النظري ودراسة فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسات

سادساً: تعريف الفعالية التنظيمية

سابعاً: مؤشرات قياس الفعالية التنظيمية

ثامناً: عوامل سوء الفعالية التنظيمية

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

لقد عرفت المنظمات أو التنظيمات عدة تطورات وتغيرات ارتبطت ارتباطا وثيقا بكل مرحلة من المراحل التاريخية التي شهدتها العالم ككل، والمجتمعات البشرية التنظيمية خاصة، بحيث تطورات علاقات العمل بالتوازي مع هذه المراحل التاريخية.

فالمجتمعات التقليدية أو الحضارات القديمة شهدت عمل وتنظيم جيدا، إلا أنه ارتبط فقط بطبيعة العمل الذين كانوا يمارسونه من زراعة وحرف وغيرهم من الأعمال اليدوية والتقليدية البسيطة والتي لا تحتاج إلى تنظيم كبير ودقيق ومحكم باستثناء بعض الحضارات التي يمكن أن نقول عنها أنها حضارات راقية في التفكير والإبداع (مثل الحضارة الفرعونية وبناء الأهرام)، أو ما عرفته فترة الإقطاع من علاقات عمل متوترة بين الاقطاعيين والمزارعين وقد مر العمل والتنظيم في هذه الفترة بثلاث مراحل هي: المرحلة الزراعية ثم المرحلة الحرفية وأخير المرحلة الصناعية. هذه الأخيرة التي تعد منعطفًا هامًا جدًا لأنها فتحت المجال لظهور علاقات عمل جديدة مقترنة بظهور الثورة الصناعية وما أحدثته من تغيير في الحياة الاجتماعية، خاصة في أوروبا وما صاحبها من انتشار للاستعمار في إطار البحث عن المواد الأولية واليد العاملة. فكانت أغلب الدراسات التي قدمت في هذا الوقت متعلقة بما يحدث داخل التنظيم الصناعي فقط (المصنع) والعلاقات القائمة بين العمال وأرباب العمل، أو البحث عن الأثر الذي أحدثته التصنيع في الحياة الاجتماعية. ثم تحولت الدراسات التنظيمية لتشمل تنظيمات أخرى غير التنظيمات الصناعية (المؤسسات الخدمية والاقتصادية مثل البلديات والمستشفيات وغيرهم.....) الأمر الذي جعله الأكثر عمومية وشمولاً، إما في العصر الحديث فأصبحت الدراسات تهتم بالتنظيمات محاولة الكشف عن حقيقتها والدور التي تلعبها في المجتمع باعتبارها كياناً اجتماعياً هاماً وفعالاً داخل أي مجتمع يسعى إلى البناء والنمو والاستمرارية والتطور والمنافسة في ظل اقتصاد السوق والعولمة. وأخيراً يمكننا القول أن الاهتمام بدراسة التنظيم كان من خلال رؤية شمولية ركزت على دراسة تطورات المجتمعات البشرية ومناقشة الإشكال التنظيمية الأكثر ملائمة لكل مرحلة من مراحل هذا التطور، ومن بين أهم الرواد الذين قاموا بذلك نجد ابن خلدون، أوجست كونت، إميل دور كايم، هربت سبنسر وغيرهم.¹

إلا أن مجال الاهتمام عند علماء الاجتماع في دراستهم للتنظيم قد تطورت من خلال الإسهامات الرائدة والمهمة لماكس فيبر والتي أحدثت ثورة تنظيمية من خلال تنميته للسلطة وصياغته للنموذج المثالي للبيريوقراطية.²

و السؤال الذي يمكن طرحه هو: ما ذا نقصد بالتنظيم؟ وما هي خصائصه ومميزاته؟ وما هي أهميته؟

أولاً: ماهية التنظيم أو المنظمة:

إذا ما تصفحنا أدبيات علم الاجتماع التنظيمي لوجدنا أن هناك جدلاً كبيراً حول تعريف مفهوم التنظيم وتحديدته بضبط.

خاصة إذا ما اعتبرناه وسيلة لإنجاز وليس هدفاً في حد ذاته وأنه الآلية التي يتم من خلالها

¹ اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 1994، ص18.

² نفس المرجع، ص20.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

الوصول للأهداف المتواخاة بشكل جيد وفعال، وهو أمر لابد من تحديد معايير لقياس جودته أو فعاليته. ويرى الكثير من العلماء والباحثين إن التنظيم هو لب العملية الإدارية ولا تقوم بدونه إي انه يمثل العمود الفقري لها. ومن بين أهم التعريفات الشاملة والواضحة والدقيقة نجد تعريف ستفين روبنز (التنظيم هو كيان اجتماعي منسق بوعي وله حدود واضحة المعالم يعمل علي أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة الأهداف).¹

من هذا التعريف يمكن أن نستخرج خصائص وسمات التنظيم وهي:

* انه كيان اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد والجماعات تجتمع بتخطيط مسبق وليس بمجرد الصدفة وهو ما يطلق عليه بالرسومية.

* وجود إطار محدد المعالم يحدد هوية أعضاء الجماعة التي تتطوي تحت لوائه، ولا يعطي الأفراد هذا الولاء ولا يتوقع التنظيم ذلك منهم إلا مقابل ما يتلقونه من حوافز مادية ومعنوية تتمثل في الأجور ومزايا العمل الأخرى، من تأمينات صحية واجتماعية مختلفة تتفاوت في شموليتها من منظمة إلي أخرى.

* وجود رابطة استمرارية في العلاقة بين العاملين في التنظيم علي أساس دائم نسبيا وليس امراً عرضياً، ولا يقصد بذلك إن لا يستطيع العضو الخروج من التنظيم، فهذا أمر ممكن ويحصل في العادة بانتقال الموظف من تنظيم إلي آخر، أو الاستقالة أو التقاعد، ولكن المقصود هو إن ينضم للتنظيم من تتوافر لديه نية الاستمرار.

* وجود أهداف تسعى المنظمة إلي تحقيقها. من خلال توزيع الأدوار المختلفة علي العاملين، ومن الضروري إن يتفهم الجميع هذه الأهداف حتى تكون أعمالهم موجهة نحو تحقيقها، ويعتمد نجاح المنظمات علي مدى وضوح هذه الأهداف لدى جميع العاملين، فكلما كانت واضحة ومفهومة كانت إمكانيات النجاح في تحقيقها اقرب والعكس صحيح.²

ولاشك إن ما نسمعه من حديث عن المشاكل الإدارية تحت عناوين مختلفة يرجع البعض منها إلى غموض في الأهداف، وإلى عدم أدراك العاملين لها، ويمكن تفسير هذه الظاهرة بأن هناك الكثير من المنظمات وخاصة في الدول النامية يتم إنشاؤها دون وجود أسباب موضوعية لإنشائها، وهو أمر يمكن تسميته انعدام التخطيط الاستراتيجي وهو أمر تعاني منه كل الدول النامية أكثر من غيرها، بسبب تسييس الوظائف الإدارية واللجوء للتعيينات ولضغوط سياسية واجتماعية ولمصالح خاصة.

ثانياً: أقسام التنظيم:

تتميز المنظمات في غالب الأحيان بتواجد نوعين من التنظيم:

1- التنظيم الرسمي : وهو التنظيم الذي يجمع الأفراد في نطاق المستويات الإدارية، والتي تمثل مصالح واهتمامات المؤسسة، وهو التنظيم الذي يتواجد في المؤسسة نتيجة لقراراتها وتعليماتها ووظائفها، و الذي يهتم

¹ محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص49.

² نفس المرجع، ص50.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

بالهيكل التنظيمي وتحديد العلاقات والمستويات الإدارية وتقسيم الأعمال وتوزيعها، ويعمل على تحقيق المبادئ الأساسية للمؤسسة وأهدافها.

(وهو يمثل الجانب الظاهر للتنظيم)¹

2- التنظيم غير رسمي: هو تنظيم يجمع الأفراد في نطاق الروابط المهنية والاجتماعية أو الثقافية والتي تمثل مصالح واهتمامات متبادلة للمجموعة.

حيث ينشأ بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين الأفراد العاملين في المؤسسة. وتلعب فيه العلاقات الشخصية دورا كبيرا.²

(وهو يمثل الجانب المخفي للتنظيم).

ثالثا: أهمية دراسة التنظيمات

في المجتمعات الحديثة، أصبحت التنظيمات سمة مميزة تغطي جميع جوانب الحياة اليومية ونشاطاتها. فقد هيأت الظروف الثقافية والاجتماعية والاقتصادية الراهنة الجو المناسب لجعل الفرد يتعامل مع مختلف التنظيمات التي تتولي إشباع حاجته والوفاء بمتطلبات التطور التقني المذهل، بقدر أعلى من الكفاءة والجودة، فلقد أصبح مفهوم التنظيم يغطي مؤسسات متباينة الأهداف: كالمستشفيات، المدارس، المصانع..... حتى القوات المسلحة والشرطة وغير ذلك سواء كانت المؤسسات تطوعية أو رسمية. فكان طبيعيا إزاء هذا النمو المتزايد لدور التنظيمات وكبر حجمها داخل المجتمع الحديث إن أصبحت سمة أو خاصية مميزة له (مجتمع المنظمات) وبدأت التنظيمات الحديثة تكتسب خصائص بيروقراطية ومهنية متخصصة تميزها عن التنظيمات التقليدية التي شاهدها الحضارات الإنسانية القديمة.³

و من أهم النقاط التي يمكن إن تعبر عن أهمية دراسة التنظيم:

1- أن له دور حيوي وفعال داخل المجتمع من خلال ضمان استمراريته

والمساهمة في إنشاء شبكة علاقات محلية كانت أو دولية (الشراكة الاجتماعية)، ففتح الأسواق العالمية والحدود بين الدول أمر الذي يستلزم وجود تنظيمات تسهل عمليات إنتاج وتبادل السلع والخدمات، وهو ما اصطلح على تسميته بالعولمة.⁴

2- يحتاج الفرد منذ ولادته للتنظيمات تساهم في تنشئته وتعليمه وتنقيفه إلى جانب الأسرة (مؤسسات التنشئة الاجتماعية)، بل أيضا تعتبر مصدرا لرزقه ومحطة لتطلعاته الاجتماعية وتحقيق قدر كبير من الاستقرار في حياته العامة (مكان العمل) و (الأحزاب السياسية).¹

¹ فرحات غول، مدخل إلى التسيير، دار الخلدونية، القبة القديمة، الجزائر، 2012، ص 88.

² نفس المرجع، ص 89.

³ محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره، ص 54.

⁴ نفس المرجع، ص 55.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

3- تعمل التنظيمات علي تحديث المجتمع وتطوره فإذا ما قلنا إن المجتمعات الحديثة أو المتقدمة تتصف بمعدلات عالية من التغيير الاجتماعي فان اقوي مؤشرات الاعتماد المتزايد لهذه المجتمعات علي التنظيمات الرسمية ودورها في مختلف نواحي النشاطات المجتمعية. أن تنامي ادوار التنظيمات الرسمية قد يستخدم كأداة تحليلية لإبراز التباين بين المجتمعات من حيث درجة الحداثة، إذا يمكن ترتيب المجتمعات الإنسانية (وفق التباين بينهما من حيث عدد وطبيعة التنظيمات الرسمية ووظائفها الأساسية في كل مجتمع) فيمكن القول انه توجد مجتمعات تقليدية قبل الحداثة يتولى أفرادها أداء مختلف الوظائف في ظل إطار المعايير والقيم المتواجدة فيه ،وفي المقابل توجد مجتمعات حديثة أو الأكثر حداثة التي تعتمد اعتمادا أساسيا علي التنظيمات الرسمية في عمليات مستمرة تخضع في الوقت ذاته لنظم عقلانية مبنية على أساس التكامل والتبادل. لذلك فان اكتساب الخصائص البيروقراطية والتنظيمية يعد المقوم الأساسي لعمليات التحديث داخل أي مجتمع أنساني بصرف النظر عن مدى تقدمه أو تخلفه.²

4- تزايد حجم وتأثير المنظمات الإدارية في المجتمع كما تم ذكره سابقا فمن الواضح إن معظم الاحتياجات الفردية والجماعية لا تتم إلا من خلال المنظمات الإدارية متفاوتة الحجم، باعتبارها الآليات المناسبة للاستخدام الأمثل للموارد،حيث تتصرف المنظمات الإدارية في موارد مالية ضخمة يتوفر لها وسائل قانونية ونفوذ كبير مما له اثر واضح علي حياة الإنسان، ولذلك فمن الضروري التعرف علي أفضل الطرق لتصميم التنظيمات وزيادة فعاليتها.³

5- الانفتاح السياسي والتحولات الديمقراطية، فقد حلت قيم واتجاهات سياسية واجتماعية جديدة محل القيم القديمة، مما يستلزم تصميم منظمات جديدة أو إعادة تصميم القائم منها ليتماشى مع هذه الاتجاهات والتحولات الجديدة.

رابعا: لماذا ندرس نظريات التنظيم؟

إن الهدف من دراسة نظريات التنظيم هو إبراز الزاوية السوسيولوجية للعنصر البشري بداخله كونه كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر بغيره، ولأن تسيير الموارد البشرية ينحدر من خاصية اجتماعية تعتمد علي الإنسان كمتغير هام يمثل رأسمال رمزي (اجتماعي ،نفسى ،ثقافي)، لذلك لايمكن اعتبار المورد البشري مجرد رقم إحصائي أو تكلفة على المنظمة أو عنصر مستقلا بذاته بل هو يمثل كفاءة خاصة في التنظيم، لان نجاعة تسيير الموارد البشرية تعتمد أساسا علي اختيار الفرد المناسب لمنصب الشغل المناسب ولا يكون ذلك إلا من خلال معرفة الخلفية التاريخية والاجتماعية والثقافية للأفراد واستخراج الجوانب المشتركة بينهم.

وإذا ما اعتبرنا ان نظريات التنظيم هي منتج ثقافي ناتج عن تراكم تجارب ناجحة كانت أو فاشلة فإنها في حالة تطور وتغير خاضع لخصوصيات كل مجتمع ومرتبطة بالفترات التاريخية التي شهدها.وما يميزها أيضا أنها عبارة عن أبحاث غربية مرتبطة بالبيئة التي أجريت فيها ولذلك لم يتم استيعابها بشكل كافي في المجتمعات العربية .⁴

¹ خليل محمد الشماغ وخضير كاظم ،نظرية المنظمة،حمود،دار المسيرة للنشر والتوزيع،ط2000،ص108.

² محمد قاسم القريوتي، مرجع سبق ذكره،ص56.

³ فرحات غول، مرجع سبق ذكره، ص 87.

⁴ انظر عبد الكريم بويحيوي ، الخواء الاجتماعي(دراسة نظرية وميدانية تحليلية لظاهرة للانظام المنظم)،أطروحة لنيل شهادة دكتوراء دولة في علم الاجتماع،2007/2008.

خامسا: التراث النظري ودراسة فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسات

ان الأداء التنظيمي لمؤسسات الدولة في المجتمع الحديث يرتبط بقوة التنظيم الإداري لفعاليتها في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك ان بنية التنظيم تعد العنصر الأساسي بالنسبة الى الدولة، ويصعب تصور قيامها بمعزل عن المؤسسات التي تسعى الدولة من خلالها لإنجاز الوظائف المنوطة بها والتي تكسبها الشرعية بين مواطنيها الذين يربطهم بينها الشعور بالانتماء لها والاعتزاز بقوتها.¹

فمؤسسات الدولة لاتوجد في الواقع على نحو مجرد إلا من خلال تنظيماتها التي تعمل على استقطاب مواطنيها من جهة، وتوفير حاجتهم الأساسية من جهة أخرى، مما يجعل المؤسسة في موقع الفاعلية التي تتطوي على خصائص متناقضة في الآن ذاته، فهي من جهة تتبع بسلطة مستمدة من الدولة تستطيع من خلالها استقطاب الأفراد والسيطرة عليهم وفرض عقوبات بحق المقصرين منهم أحيانا، وبحق الخارجين عن الدولة أحيانا أخرى، في الوقت الذي تحتاج فيه هذه المؤسسات الى هؤلاء الأفراد، والى الجهود التي يملكونها لضمان أدائها الأفضل.²

وبالقدر الذي ترتبط فيه الدولة بمؤسساتها، ويصعب تصور وجودها بدون هذه المؤسسات، فان الأفراد يرتبطون أيضا بمؤسساتهم الاجتماعية والثقافية والحضارية، ويصعب بل ويستحيل وجود الأفراد بمعزل عن المؤسسات التي تحتضنهم ويمارسون أفعالهم من خلالها، وبالقدر الذي يلاحظ فيه ان الدولة مفهوم مجرد لايمكن تلمسه في الواقع إلا من خلال المؤسسات المكونة لها، كذلك الفرد أيضا، هو مفهوم مجرد لايمكن تلمسه بمعزل عن المؤسسات الاجتماعية التي تحتضنه وترعاه، فلا يوجد على الإطلاق فرد مجرد عن الجنس والنوع، الانتماء. غير ان المؤسسات التي تحتضن الفرد منذ ولادته، وتصل به حتى اكتمال بلوغه، ليست هي المؤسسات التي تجسد الدولة في وجودها الواقعي، فضلا على ان المؤسسات الحاضنة للفرد تأتي في كثير من الأحيان على درجة كبيرة من التنوع الذي قد يجعل منها متناقضة بين بعضها البعض من جهة، وبينها وبين المؤسسات التي تجسد وجود الدولة من جهة أخرى.³

وتأخذ مشكلة ضعف الأداء التنظيمي في المؤسسات العامة اهتمام الباحثين والمفكرين الاجتماعيين، والاقتصاديين والسياسيين بالنظر الى الوظائف المنوطة بها في سياق التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم المعاصر، فوسائل الاتصال الحديثة وأجهزة البث الفضائية والتقنيات المتطورة آخذت تكسب الأفراد كل يوم اتجاهات فكرية وقيم اجتماعية وميول عاطفية مختلفة تجعلهم يتطلعون الى حاجات تعجز المؤسسات العامة في دولهم عن تحقيقها، وتتناقض بالأساس مع أهدافها، ولا تستثنى من ذلك فئات العاملين في الادارت والمواقع القيادية ضمن تنظيمات الكبرى.⁴

ويعتبر الاقتصاد السياسي التقليدي أول علم اجتماعي اهتم بالإنتاج والفعالية، ولقد اشتهر في هذا المجال عدة أسماء مثل دوكيني DE QUESNAY، ريكاردو RICARDO، كانتيون CANTILLON، سميث SMITH، مالتوس MALTHUS، ساي SAY، ميل MILL، وغيرهم ممن اهتموا بتطوير علم لإنتاج الثروات يكون التركيز فيها على

¹ الحسيني السيد محمد، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، ط1، دار المعارف، مصر، 1975، ص 159.

² ديفير كيث، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسى ومحمد إسماعيل يوسف، نهضة مصر للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 1999، ص 349.

³ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 159.

⁴ نفس المرجع ص 171.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

التبادل وما يقتضيه من عمل وتقسيم فيه. بصفة عامة، نستطيع القول ان هؤلاء الذين اهتموا بعالم الإنتاج عن كثب كانوا كما رأينا مع باباج Babbage، يركزون بوجه اخص على الجوانب التقنية في عملية الإنتاج . لم تكن كلمة الرأسمالية حينئذ مستعملة كثيرا، أو لم تكن مستعملة بعد، وكانت المؤسسة تعني المصنع (manufacture). وعلى غرار كورنو Cournot، لم يهتم المفكرون الاقتصاديون اللاحقون بالمؤسسة والتسيير في حد ذاتهما بسبب انهماكهم في وضع نموذج نظري شكلي على منوال نموذج العلوم الفيزيقية، تمثل في ذلك النموذج الكلاسيكي الجديد الذي عرفه مطلع القرن العشرين، واشتهر عند والراس Walras، وباريتو Pareto، بال homo économiques (أي الإنسان الاقتصادي). ولم يتم تناول مسألة الفعالية إلا على يد مهندسين من أمثال تايلور Taylor، في أواخر القرن التاسع عشر.¹

لقد كان صاحب كتاب مبادئ الإدارة العلمية متأثرا بكل من العلوم الفيزيائية و الكيمائية، والهندسة في سعيه لعقلنة العمل في المصنع. وبفضل ملاحظة المهام داخل المصنع ودراستها، انتقاء العمال وتدريبهم، الفصل بين التصور والتنفيذ، ونظام نظام ربط الأجور بالمرودية، ظن تايلور وأتباعه الكثيرون انه كان بمقدورهم حل المشاكل المتصلة بالإنتاج حلا نهائيا. كما ظنوا ان نظامهم، بإمكانه إعطاء العمال من أجور أعلى ، والمؤسسات على أرباح أكثر، ولكنه قد مهد الطريق للتقدم الاقتصادي والاجتماعي ، لقد ادى هذا النظام كما نعرف دورا غاية في الأهمية تمثل في انتشار تصور ميكانيكي وطاقوي للتسيير لازال قائما الى يومنا هذا على الرغم من كل الانتقادات التي وجهت له. يمثل هذا النظام أول محاولة لعقلنة العمل داخل المؤسسة في سياق ماجاء به باباج Babbage في مجال الاقتصاد السياسي قبل ان تلتحق بها محاولات أخرى كثيرة.²

ثاني علم اجتماعي ظهر إلى الوجود في العقود الأولى من القرن العشرين، كان نتيجة لكل من ألامزمة الاجتماعية والتجارب التي تم إجراؤها بهاثورن HAWTHORNE. وقد جاء في سياق التaylorية حيث عني بتحسين الفعالية والإنتاج مع إدراج العنصر الإنساني في ذلك. هذا ولقد شكل ذلك الحرص في الولايات المتحدة الأمريكية ربطا وثيقا بين الفعالية والدينامكية الاجتماعية، وقاعدة لتخصصات علمية تطبيقية جديدة ، مثل علم النفس الصناعي، علم النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع الصناعي. وقد انتشرت الأبحاث في شتى الاتجاهات أهمها:

1/ فهم العلاقات القائمة بين الدينامكية الاجتماعية في المصنع والدينامكية الاجتماعية للجماعة المحلية، وتناولته اعمال مدرسة شيكاغو تحت قيادة وارنر Warner، ولو Löw.

2/ أثار الحياة ضمن مجموعة من الأفراد : وتناولتها اعمال علم الاجتماع القياسي التي قام بيها كل من مورينو Moreno، ولوين Lewin حول دينامكية الجماعات .

3/ البحث عن العوامل المرتبطة بأداء المجموعات وحوافزها، وتناولتها اعمال الفريق المحيط بليكرت lickert في جامعة ميشيغان بالولايات المتحدة الأمريكية.

¹ جان فرنسوا شانلا، ترجمة مجد هناد، العلوم الاجتماعية وإدارة الأعمال (دعوة من اجل اعتماد انثروبولوجيا شاملة)، دار القصبية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2004، ص47.

² نفس المرجع، ص48.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

4/ رفع الاداءات الفردية الى ابعاد مداها (optimisation) بالاعتماد على علم النفس الصناعي. وقد أدت هذه الأعمال ، مع تضافرها بأعمال مدرسة مايو mayo، الى نشأة حركة إلا وهي حركة العلاقات الإنسانية في الصناعة، والتي قامت بدور مهم جدا في هذا المجال إبان الحرب العالمية الثانية والعقدين اللذين تليها.

وهكذا تركت إدارة الأعمال العلمية على الطريقة التaylorية الصدارة للحركة الجديدة المدرجة للجوانب الإنسانية الكفيلة بالرفع من الإنتاجية.¹

فأضحى كل من جو العمل، التحفيز، الأخلاق، الشعور بالرضي، تصرف الجماعة، القيم، والمشاعر، كلها مسائل ينبغي تعيبتها في خدمة وتحسين أداء المؤسسة في اتجاه ما يضمن توازنا مرضيا بين الفرد والتنظيم. هكذا صار الاعتبار الاجتماعي في خدمة الفعالية.

لقد ذاع صيت هذه الحركة على مستوى المؤسسات، وأسهمت بطريقتها في تغيير الخطاب المعتمد في إدارة الأعمال وممارستها، هذا وقد آخذت البلدان الأوربية مع مطلع الخمسينات -حيث كانت منهمكة في إعادة بناء نفسها بعد الحرب- ترسل الى الولايات المتحدة الأمريكية وفودا عديدة معنية بمسألة التسيير من اجل دراسة التقنيات التي كانت مستعملة هناك دراسة ميدانية .

وفي مدارس التسيير التي ظهرت بعد الحرب العالمية الثانية ، كان من شان إدراج هذه الجوانب الإنسانية في إشكالية الفعالية تأثيرا ادى الى تطوير مواد دراسية جديدة ، هذه المواد الدراسية التي أجملت في مايعرف بال organisationnel behaviorisme (السلوك التنظيمي)، والأبحاث التي استندت إليها انصب اهتمامها على مسألتها الفعالية وتوسيع الطاقة البشرية الى ابعاد مداها.وقد ظلت لسنوات تبحث عن الطريقة التي يمكن بها إدراج المكتسبات الجديدة في حقل العلوم الإنسانية من اجل الزيادة في مردودية العمل وأداء التنظيم.²

وليس من اليسير تحليل السلوك الإنساني وأنماط الفعل التي يمارسها الإنسان بمعزل عن السياق الاجتماعي الذي ينتجها، فالفرد جزء من التنظيم الذي يحيط به لايمكن عزله عنه لان من حيث العوامل المؤثرة في سلوكه، ولا من حيث الآثار المترتبة على هذا السلوك. كمان التفاعل بين مكونات التنظيم والارتباط بينهما لايعنى ان التنظيم العضوي كما يقول (كويزينيه J.CUISSENEIR).

وفي هذا السياق يجد ألان تورين A.TOURAIN: ان مؤسسي علم الاجتماع قد اشتركوا بطرق مختلفة في التمييز بين الفكر والممارسة لتوضيح وحدة الفعل الاجتماعي، وبغية التنبيه الى ان فهم سيرورة المجتمع تقتضى فهم مالت إليه النظم الاجتماعية.وعليه لايمكن فهم السلوك الاجتماعي والإنسان بمعزل عن التنظيم الاجتماعي، والبيئة المحيطة بالفاعلين.³

وفي سياق التحليل النفسي الاجتماعي للفعل ضمن المؤسسات، يجد هيربرت سيمون HERBERT SIMON، في دراسته للعوامل المؤثرة في اتخاذ القرار ضمن المؤسسات الإدارية، ان الإنسان لايستطيع الوصول الى عقلانية مطلقة

¹ جان فرنسوا شانلا، مرجع سبق ذكره، ص 49.

² نفس المرجع، ص 50.

³ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 172.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

وشاملة في اتخاذ القرار ذلك ان هذه العملية تقوم على اعتبارين يرتبط احدهما بالإمكانات الإدراكية للفرد ويندرج في ذلك الفهم والقدرة على التحليل والتركيب وغير ذلك، ويتعلق الثاني بالمعلومات التي يقوم على أساسها القرار المعنى، ويشمل الاعتبار الأول الجوانب القيمية التي تتعلق بما هو كائن فقط، وإنما ينبغي ان يكون أيضا، وبذلك تقوم عملية صنع القرار على المعايير القيمية التي لاتخضع للاختبار الميداني من جهة، وعلى المعطيات الواقعية الخاضعة للاختبار والإمكانات التحقق من صدقه اوعدمه من جهة ثانية. ولما كان كلا المطلبين لايمكن تحققها على نحو كلي، وجب على متخذي القرارات العمل دائما على جمع المعطيات والبحث عنها، حتى يصبح القرار اقرب مايكون الى الصحة.¹

وبالمقدار الذي تأتي فيه القرارات مبنية على معلومات كافية، وعلى قيم التنظيم تأتي عملية الانضباط، وتتنخفض مشكلات التنظيم ، ولهذا يرى سيمون وجود مجموعة كبيرة من العقبات التي يمكن ان تحول دون الوصول الى القرارات السليمة ومن ذلك خصوصية التجربة الشخصية لصاحب القرار. والتي تتحدد فيها طبيعة مهاراته وعاداته، وردود الفعل اللاشعورية وغيرها ...، وكذلك طبيعة الظروف التي تحيط متخذ القرار عند اتخاذه لقراره، وتتمثل هذه الشروط في مجموعة الضغوط التي يمكن ان تمارس على متخذ القرار، الأمر الذي يسبب تحولا في طبيعة القرارات في كثير من الأحيان فتأتي على غير توافق مع بنية التنظيم، وغالبا مايؤدي عدم التوافق هذا الى ضعف الأداء التنظيمي على مستوى إجمالي في المؤسسة التي تصبح غير قادرة على القيام بوظائفها بالمستوى المطلوب منها، أو بالمستوى الذي يمكن ان توفره الإمكانيات المتاحة لها.²

وفي نفس السياق نجد الطرح الذي قدمه " روبرت ميرتون RABERT MERTON " ان مشكلات التنظيم تعود بالدرجة الأولى الى مقدار التوافق بين الأهداف الثقافية السائدة في المجتمع أو المعايير التي يعتمد عليها الأفراد لتحقيق تلك الأهداف، ويتضح من هذا التعريف الفرق بين الأهداف الثقافية والحضارية من جهة وبين القيم والمعايير الاجتماعية. وعلى أساس ذلك يصبح تحقيق الهدف غاية من الصعوبة مالم تتطابق المعايير والقيم المستخدمة لتحقيقه وتتاسبه على نحو كامل، وفي اطار اهتمامه بقضايا التنظيم يحاول ميرتون في مقال له بعنوان (البناء البيروقراطي والشخصية)، ان يبرز كيفية تأثير القيم والمعايير والقواعد في سير عمل التنظيم نفسه، وهو ماينطلق من مفهوم الضبط الذي تمارسه المستويات الرئاسية العليا في التنظيم لتحقيق أهدافه النوعية التي تختلف من تنظيم لآخر تبعا لطبيعة النشاط الذي يقوم به كل تنظيم، ولاتستثنى من ذلك المؤسسات الإنتاجية على اختلاف أشكالها والتي يمثل التنظيم البيروقراطي الأساس فيها. والمستويات الرئاسية العليا في كل تنظيم. كما يرى ميرتون أنها تمارس إشكالا مختلفة من الضبط بغية تأكيد المحافظة على السلوك داخل التنظيم و التنبؤ به وضمان تحديد المسؤوليات والاختصاصات التي تحقق اي تنظيم من خلال أهدافه ومساراته، وتقوم هذه الممارسات على إجراءات مقننة تتخذ باستمرار طابعا نظاميا، ويرتب ميرتون على ذلك مجموعة من النتائج التي تتصل بطبيعة العلاقات داخل التنظيم

¹ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 173.

² الحسيني السيد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 152.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

منها: ضعف الروابط الشخصية بين العاملين لاعتماد التنظيم على الوظائف والأدوار التي تناسب المواقع التي يشغلها أعضاء التنظيم.¹

وازدیاد قدرة أعضاء التنظيم على استيعاب قواعده ومعايير بصورة مستمرة في حين كانوا لا يعرفون هذه القواعد على نحو كاف، إلا ان ممارسة الضبط واتخاذ الإجراءات المناسبة تجعلهم أميل الى استيعاب هذه القواعد تدريجيا، وأخيرا اعتماد التنظيم معايير أساسية جديدة في اتخاذ القرار تساعد في انجاز هذه العملية، وتوفر الظروف المناسبة للقرارات الموضوعية.²

ولا يرتبط السلوك الاجتماعي للعاملين في المؤسسات، وفق هذا التصور بالدوافع الذاتية للأفراد، ولا بمصالحهم الاقتصادية والمعيشية بقدر ما يرتبط بالأبعاد البنائية في التنظيم ذاته. لان جمود السلوك وتصلب المواقف والتنفيذ الحرفي للقواعد والإجراءات هي مسائل بطبيعة العلاقات الاجتماعية ضمن التنظيم أكثر من ارتباطها بالعوامل الذاتية والشخصية للعاملين، وبذلك فان مشكلات التنظيم ودرجة أدائه متعلقة بمقدار التوافق بين الأهداف الثقافية والحضارية للتنظيم الاجتماعي عامة وبين المعايير التي يعتمدها الأفراد في تحقيق حاجاتهم وطموحاتهم الفردية والاجتماعية.

ويعود الفضل الى ميرتون في توضيح كيفية انحراف التنظيم عن أهدافه الأساسية، ذلك ان الإجراءات الإدارية والتنظيمية التي تأخذ بها إدارة المؤسسات، والتي من شأنها تحقيق وظيفة الضبط وهذه الوظائف الظاهرة تؤدي مع استمراريتها الى جعل الأفراد خاضعين لها دون أدراك لماهيتها وطبيعتها، وقد يصبح الخضوع لها هدفا بحد ذاته لتجنب المشكلات التي يمكن ان تنشأ اثر الخروج عنها، فتصبح اللوائح والنظم الضابطة هدفا يفوق في أهميته الغايات الحقيقية التي تتوخاها. وهذا ما يعرفه "ميرتون" باستبدال الأهداف وغالبا ما يؤدي ذلك الظهور معوقات وظيفية تحد من قدرة التنظيم على أداء وظيفته بالشكل الأفضل، وبالمستوى المطلوب، حيث تؤدي ظاهرة استبدال الأهداف الى نمو مشاعر العزلة بين العاملين وغيرهم ممن يتفاعل معهم في التنظيم.³

كما يولى الفن جولدنر، اهتماما كبيرا بمسائل التنظيم، ويتميز على غيره من الباحثين باعتماده الدراسات الميدانية التطبيقية للمؤسسات الإنتاجية، وقد جاءت دراسته بعنوان (أنماط البيروقراطية في الصناعة)، محاولا ان يوضح من خلالها النتائج المترتبة على استخدام القواعد البيروقراطية كوسيلة للضبط في التنظيم.

وتشكل عملية الضبط التي تمارسها المستويات الرئاسية في التنظيم الأساس الذي يبنى عليه جولدنر تحليله لقضايا التنظيم، الأمر الذي يدفع التنظيم الى الاستعانة بالقواعد الموضوعية المنظمة لإجراءات العمل، غير ان النتائج التي يراها جولدنر تختلف نسبيا عن تلك نجدها عند ميرتون، اذا يرى ان أهم النتائج المترتبة على هذه الإجراءات هي:

(1) صعوبة فهم علاقات القوة في التنظيم

(2) كما تتجم عن عملية اتخاذ القرارات المستمرة وإجراء المحافظة على الضبط نتائج متوقعة بالنسبة الى أعضاء التنظيم.

¹ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 176.

² الحسيني السيد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 84.

³ احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 176.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

(3) يؤدي استقرار القواعد ووضوحها الى انخفاض معدل الأداء في التنظيم بشكل عام.

وتبعاً لهذا التصور يرى جولدنر ان العمل على تعزيز المراقبة بشدة والإفراط في ذلك يؤدي الى ظهور مشكلات غير متوقعة في عمل التنظيم، كزيادة التوترات من جديد نتيجة استبدال القواعد اللا شخصية في التنظيم البيروقراطي بالمراقبة المباشرة التي يقوم بها المشرفون على العمل.¹

وتعد دراسات تالكوت بارسونز من أكثر الدراسات الوظيفية في علم الاجتماع شهرة، حيث يشكل الفعل الاجتماعي بالنسبة إليه الوحدة الأساسية للحياة الاجتماعية في التنظيم، ولإشكال التفاعل الاجتماعي بين العاملين، فما من صلة تقوم بين الأفراد والجماعات إلا وهي مبنية على أشكال الفعل الاجتماعي، وما أوجه التفاعل الاجتماعي إلا أنماط للفعل تتباين في اتجاهاتها وأنواعها ومساراتها، ولهذا يعد الفعل بالنسبة إليه بمثابة الوحدة التي يستطيع الباحث من خلالها رصد الظواهر الاجتماعية وتفسير المشكلات التي يعاني منها الأفراد وتعاني منها المؤسسات على اختلاف مستويات تطورها. وبحكم التداخل والارتباط بين مكونات التنظيم الاجتماعي، يؤكد بارسونز بان المجتمع قادر على تنظيم ذاته، وعلى التمتع بدرجة عالية من الاستقلالية.

ولهذا يلاحظ ان بارسونز يأخذ بدراسته الفعل الإنساني بوصفه منظومة اجتماعية متكاملة، يساهم كل عنصر من عناصرها في تكوين الفعل على نحو من الاتحاد، وهي مؤلفة من أربعة منظومات فرعية تتدرج من المنظومة العضوية الى المنظومة الشخصية فالاجتماعية وأخيراً الثقافية والحضارية.

وفي حين تحدد المنظومة العضوية الخصائص العضوية للفاعل حيث تتحدد من خلالها حاجاته وإمكاناته، وقدراته، ولا يستطيع المرء ان يمارس الفعل الاجتماعي إلا في الحدود التي تسمح بها عضويته، ومكوناتها، وتختلف عن ذلك المنظومة الشخصية التي تحمل قدراً كبيراً من الخصائص التي تميز الفاعلين عن بعضهم البعض بما اوتوا من تفاعل في القوة، والتأثير والقدرة على تحمل المصاعب، وغير ذلك من الصفات التي تجعل الأفراد يتفاوتون أيضاً في قدراتهم على ممارسة الفعل الاجتماعي الواحد.

أما المنظومة الاجتماعية في الفعل فتتطوي على نظم التفاعل والروابط التي يقيمها الناس بين بعضهم البعض، ويستطيعون من خلالها ممارسة الفعل على نحو الذي يصبحون فيه قادرين على ممارسة الفعل، فهم يختارون المواقع الاجتماعية التي تتيح لكل منهم ممارسة الفعل على نحو مختلف تبعاً للموقع الاجتماعي الذي يشغله في بنية المنظومة الاجتماعية، فالمرء لا يستطيع ان يمارس الأفعال الاجتماعية إلا في الحدود التي تسمح بيها المواقع والأدوار التي يشغلها في بنية التنظيم.

وتأتى المنظومة الحضارية والثقافية في أعلى مستويات منظومة الفعل حيث تنطوي القيم والأخلاق والمبادئ العامة التي توحد بين تنوعات المنظومة الاجتماعية، ومنها يستقى الأفراد المعاني والدلالات التي تنطوي عليها الأفعال، ومن خلالها يستطيع المرء ان يميز بين أشكال الفعل، ويحكم على صلاحيتها بالنسبة الى ثقافته وحضارته.²

¹ نفس المرجع، ص 177.

² احمد الأصفر وأديب عقيل، مرجع سبق ذكره، ص 178.

سادسا: تعريف الفعالية التنظيمية

ان فعالية التنظيمات مصطلح حديث العهد، ومن الأوائل الذين كتبوا في هذا الموضوع كومبري وآخرون ، وجو بوليسوتا نامبوم ، وحتى ألان لا يوجد تحديد دقيق لمفهوم فعالية التنظيمات ولا اتفاق حول طرق قياسها.

يرى جودمان وبنينج انه بالرغم من أجود اهتمام بالفعالية التنظيمية فان الكتابات في هذا المجال لازالت في مراحلها البدائية، حيث لاتوجد نظريات ولا يوجد تفاهم بين العلماء في تحديد مفهوم الفعالية التنظيمية، فعدد التعاريف يتحدد بعدد المؤلفين الذين اهتموا بهذا المفهوم.

وقد توصل كامبيال إلى نفس النتيجة إذ يرى انه لا يوجد شيء يمكن تحديده بالفعالية، والبحث عن هذا الوهم قد يؤدي إلى إحباط وضياح المجهودات.¹

بالرغم من صعوبة التعريف وغموض المصطلح إلا انه لابد من وضع تعريف لهذا المفهوم .إذ ان أول مشكلة تواجه الباحثين في موضوع الفعالية التنظيمية هي مشكلة التعريف فاعلم الباحثين لهم تصورات مختلفة هناك من يعتبر ان الفعالية التنظيمية في نجاح أو القدرة الإنتاجية ، كما يميل كل باحث إلى تعريفها حسب المنظور الذي من خلاله ينظر إليها .وقد اهتم نادلر وتوشمان بأهمية النموذج عند القيام ببحث الفعالية التنظيمية، وقالوا ان النماذج التي يستعملها الأفراد تؤثر على نوع المعطيات المجموعة والمهملة، فالنماذج توجه الأفراد إلى طرق تحليل وتفسير معطيات المجموعة وأخيرا فان النماذج هي التي تساعد الأفراد على اختيار طريقة العمل.²

ان تعدد وتنوع التعريفات التي أعطيت لمفهوم الفعالية التنظيمية يجعلنا نقسمها ونصنفها الى ثلاث أقسام أو ثلاث مجموعات: تعريفات تقليدية كلاسيكية ، تعريفات نظامية ، وتعريفات معاصرة حديثة.

1- مجموعة التعريفات التقليدية:

لقد ركز جل الذين قام بتعريف الفعالية التنظيمية في هذه المجموعة على عامل الأهداف كمؤشر أساسي و رئيسي يحدد لنا ماهية الفعالية التنظيمية بناء على موارد البيئة الخارجية ودون تحديد طبيعة الأهداف من حيث الرسمية اوعدمها، كذلك بالنسبة للعامل الزمني، ومن أهم أصحاب هذه المجموعة نجد:

*تعريف أميتاي اترزيوني **IMITY ETZIONI** : هي النجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة في البيئة الخارجية .

*تعريف شستر برنارد **SHESTER BERNARD**: هي تحقيق الهدف المحدد والمسطرة.³

*تعريف دونيلي **DONNELLY**: هي درجة التطابق بين الأهداف في حدود الموارد المتاحة.

*تعريف برايس **PRICE**: تعرف على أنها درجة تحقيق الأهداف المحددة.

¹ بوفلجة غياث، فعالية التنظيمات (تشخيص وتطوير)، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص21.

² نفس المرجع، ص22.

³ احمد بوشمال، سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعاليات المنظمات (مدخل التحليل الاستراتيجي)، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الاغواط ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ؛ 2010/2011، ص 107.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

بالإضافة الى ذلك هناك من يعرفها بأنها درجة التطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المحصلة اى التطابق بين مدخلات النظام ومخرجاته.

2- مجموعة التعاريف النظامية :

هذه المجموعة ترى ان الفعالية التنظيمية هي عمليات ترتبط بالتصور النظامي مبني على تفاعل بين مدخلات النظام ومخرجاته واعتمادا على التغذية المرتدة ، أو هي قدرة المنظمة على تحقيق التوازن والتكيف من خلال الترابط الداخلي، ومن أهم التعريفات نجد:

*تعريف سيشور ويأتمان **YULTMAN*SECHER** : هي العلاقة بين ندوة الموارد في البيئة والقدرة التفاوضية للحصول على كل مانحتاجه من موارد النادرة بمعنى قدرة التنظيم في توفير استقطاب المورد النادر.

*تعريف كاتز وكان **KATZ* KAHN**: عرفها على أنها مضاعفة النتائج النهائية للمؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل لكافة الوسائل المتاحة في البيئة الداخلية والخارجية وبعبارة أخرى هي القدرة على البقاء، الاستمرار والتحكم *تعريف كاست روزنزونغ **KAST*ROSEMZUNRIY**: هي القدرة على تحقيق أهداف التنظيم في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية وتحقيق النمو.

*تعريف ماهونى وستريس **MOHONEY STRERS**: هي المرونة والإنتاجية المرتفعة والقدرة على التكيف مع البيئة والقدرة كذلك على الاستقرار والإبداع.¹

3- مجموعة التعاريف معاصرة للفعالية التنظيمية :

من خلال هذه المجموعة المعاصرة لتعريف الفعالية يصبح لمفهوم الفعالية التنظيمية ارتباطا أكثر بتحقيق الأهداف المنشودة خصوصا لمكونات بيئية متنوعة وهنا تكون المؤسسة في حالة تيه بحثا عن التوازن الدينامي.

*تعريف بينينغز **BENNINGS**: هي دالة الانسجام بين متغيرات الهيكل التنظيمي والبيئة (مستقرة ، متخصصة ، غير مستقرة ...) مضاف إليها شكلها الخارجي والداخلي.

*تعريف الفار **ALVAR**: يعرفها بأنها القدرة على البقاء والتكيف والنمو بعض النظر عن الأهداف التي تحققها، وهناك تعاريف أخرى، فيها من يعتقد أو يحدد مفهوم الفعالية على أنها القدرة على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لرغبات وتطلعات الأفراد والإطراف ذات العلاقة الاستراتيجية فيما بينها.ويرى ميلز على أنها النجاح في التعامل مع القيود المفروضة عليها من جمهورها.²

¹ احمد بوشمال، مرجع سبق ذكره ،ص 108.

² على السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص338.

سابعاً: العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية

من المعلوم ان فعالية التنظيمات وقدرتها على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها تتأثر بمجموعة من العوامل يمكن حصرها في ثلاث (03) عناصر أساسية هي:¹

(1) **النظام السياسي:** وتبدو أهمية هذا العامل في قدرة المؤسسة على ربط قراراتها بحاجات العالمين لديها، وكلما كان ذلك كما اشرنا دل على فعالية المؤسسة، كما تلعب العقلانية في اتخاذ القرارات دوراً محورياً في ارتفاع درجة العقلانية للمؤسسة. كما ان الاستقلالية هي الأخرى احد مؤشرات العامل السياسي المساعدة على زيادة درجة الفعالية.

(2) **النظام الرقابي:** تتأثر الفعالية بعامل الرقابة تأثيراً بالغاً حيث ان المؤسسة التي تتمتع بنظام رقابي قائم على إجراءات حازمة غالباً ما تساعد على فعالية المؤسسة مقارنة بتلك التي لا تتمتع بأي نظام من هذا القبيل ويمكن ان نشير الى أهمية الاتصال بين أعضاء المؤسسة وفي كل الاتجاهات وتأثيره على فعالية التنظيم.

(3) **النظام البيئي:** يمكن ان نشير هنا الى أهمية كبر حجم المؤسسة لان ذلك يؤثر ايجابياً على فعالية التنظيم.

ثامناً: مؤشرات قياس الفعالية التنظيمية

لفهم الفعالية التنظيمية، لابد من التطرق إلى مقتربات دراستها، فمختلف الباحثين يستعملون نماذج وتصنيفات متباينة. ومن خلال الباحث في أدبيات الفعالية التنظيمية، أمكن تحديد ستة (06) مؤشرات رئيسية

1- مؤشر الأهداف:

يمكن تعريف الفعالية التنظيمية بمقتضى هذا المنظور، بأنها القدرة على تحقيق أهداف التنظيم. حيث يرى برايس ان التنظيمات هي انساق اجتماعية، لها أهداف محددة .

ولذلك يمكن تعريف الفعالية بأنها درجة تحقيق الهدف كما حدد نادلر وتوشمان الفعالية التنظيمية بالدرجة التي يكون فيها واقع الإنتاج في مراحل الفرد والجماعة والتنظيم مساوية للنتائج المعبر عنها، كما هو موضح في الإستراتيجية، وتبعاً لنموذج الهدف فان الفعالية التنظيمية هي قدرتها على تحقيق الأهداف المسطرة في مختلف المستويات، من طرف الإدارة ، من طرف المالكين ، أو من طرف الحكومة.

هناك نوعان من الأهداف : أهداف رسمية وتحدد من طرف الإدارة والمالكين ، وأهداف اجرائية وتحددها السياسات العملية.²

وهناك عدة انتقادات وجهت إلى هذا النموذج ، حيث يرى سيشور ان لكثير من التنظيمات أهداف متعددة مختلفة الأهمية ، مما يؤدي إلى بعض المشاكل يرى كاتر وكاهن ان الأهداف المسطرة للتنظيم قد تكون مضللة ، مثالية،

¹ صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006، ص 200-201.

² بوفلجة غياث، فعالية التنظيمات (تشخيص وتطوير)، مرجع سبق ذكره ص 23.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

مشوهة ،منطقية ،ومنسية ، كما يمكن إهمال بعض الجوانب المهمة في تسير التنظيم ، يرى كيلي ان النظريات المبنية على الأهداف متحيزة إلى المشاركين الذين يمكنهم الحصول على فوائد من خلال تحقيق الأهداف.

2- مؤشر استقطاب الموارد:

كل المؤسسات تؤدي مهامها في محيط به موارد محددة وقليلة، هذا النموذج، فان التنظيمات الفعالة هي التي تمكن من الحصول على الموارد الأولية والأموال والطاقة البشرية في محيط يتسم بندرة الموارد، وقد حدد يوشمان وسيشور الفعالية التنظيمية بأنها الموقف المتفاوض عليه كما يظهر من خلال قدرة التنظيم على استثمار محيطه للحصول على الموارد الثمينة اللازمة.¹

3- مؤشر سيرورة الإنتاج:

يهتم هذا النموذج بدينامية الصيرورة أو المسار الداخلي للتنظيم ، فان عملية الإنتاج تبدأ من العناصر الضرورية للعمل (عمال،آلات ،مواد خام)،وهي الكفيلة بإنجاز العمل من البداية إلى النهاية ، وبهذا يكون تركيز هذا المنظور على دينامية صيرورة الإنتاج، حيث يكون التنظيم الفعال هو الذي يتسم بقلّة الضغوط وارتفاع مستوى التعاون بين العمال والإدارة ، وارتفاع مستوى ثقة العمال واعتزازهم بتنظيمهم واقتناعهم بهدف التنظيم والعمل على تجسيده، وتتسم هذه التنظيمات أيضا بسيولة الاتصالات وتشعب اتجاهاتها.

4- مؤشر المكونات الاستراتيجية:

ويسمى أيضا منظور رضا المشاركين ، ويقصد به المشاركين في رأس المال التنظيم ومالكوه ،إلا انه توجد مكونات مختلفة ومشاركين مختلفين ومصالح مختلفة وقد تكون متضاربة . وقد وجهت انتقادات لهذا المنظور، حيث يرى كانتير وبرينكرهوف ان مختلف العوامل داخل وحول التنظيم تتطلب قدرات مختلفة كما انه لا يكفي معيار واحد أو حتى قائمة من المعايير لتعريف الفعالية.يرى بريكمان وكاميل ان هناك حدود لقدرة التنظيم على ارضاء رغبات المشاركين والأهداف الذاتية لهؤلاء المشاركين ترتفع مع زيادة قدرة النسق على تلبية هذه الرغبات ، وهو يؤدي إلى صعوبة تحقيق الهدف.²

5- مؤشر النسق:

يتضح مفهوم هذا المنظور من خلال رأي كاتر وكاهن، والذي يرى بأنه يمكن فهم التنظيمات جيدا إذا اعتبرناها دينامية مفتوحة على النسق الاجتماعي والعلاقة الدينامية بين سلوك الفرد وفعالية التنظيم.

ويمكن تعريف النسق بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتراطة إي ان التغيير في عنصر يؤثر على العناصر الاخرى تتميز التنظيمات بالخصائص التالية:

- ترابط داخلي

¹ على السلمي، مرجع سبق ذكره، ص340.

² عبد العزيز شنيق، الحوافز والفعالية التنظيمية،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 اوت 55سكيكدة، 2007-2008، ص67.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

- قدرة على التغذية المرتدة

- توازن

- تكيف

وكلها عوامل توضح طبيعة التنظيمات ودرجة تعقدها.

وقد أدت صعوبة تحديد عناصر النسق إلى إهمال وتجنب استعمال هذا المنظور، نتيجة عدم التقاهم والاتفاق على وحدة لقياس الفعالية.¹

6- مؤشر مركب:

يعرف جيوريبوليس وتامبوم الفعالية التنظيمية بأنها انساق اجتماعية لها موارد وإمكانات تقوم بتحقيق أهداف دون إضرار بوسائلها ومواردها ودون ضغط على أعضائها، ومن هنا نستخلص ان التنظيم الفعال هو الذي يستطيع الحصول على الموارد المرغوب فيها من المحيط ويستطيع الوصول إلى الأهداف الإجرائية قد تكون الأهداف ذات طبيعة بشرية، مالية أو مادية، كما أنها قد تكون مرتبطة بالإنجاز ورفاهية العمال، حيث يرى كامبيال وآخرون انه ربما أحسن طريقة لتصور الفعالية التنظيمية هي اعتبار التنظيم مركبا ليس له تعريف إجرائي مباشر، إلا ان ذلك يكون أساسا لنموذج أو نظرية للفعالية التنظيمية.²

ثامنا: خصائص التنظيمات الفعالة:

بعد تطرقنا إلى موضوع الفعالية التنظيمية ومعايير قياسها، سنتطرق إلى أهم مميزات وخصائص التنظيمات الفعالة، التي يهدف كل مدير أو مسير إلى وضعها كأهداف واستراتيجيات يطمح في تحقيقها. وتتمثل هذه الخصائص في ثلاث عناصر أساسية: هي تكنولوجيا متطورة

وموارد بشرية كفآه ومتحفزة وإنتاج وافر ذا جودة عالية.

1- تكنولوجيا متطورة وجودة التصاميم:

من مميزات الحضارة الصناعية المعاصرة أنها تعتمد على تكنولوجيا متطورة تسمح بالمنافسة التي تفرضها العولمة الأخذة في اقتحام كل دول العالم.

إما التصميم الملائم للواقع المحلي فهو الذي يجب ان تكون فيه تصميم آلات والأجهزة وأماكن العمل ملائمة للخصائص الجسدية والاجتماعية للأفراد العاملين بالتنظيم.³

¹ محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، 2002، ص44-52.

² محمد نصر مهنا، الإدارة العامة الحديثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص290.

³ سعيد يسن عامر و خالد يونس الخلف، الإنتاجية القياسية (معايير الأداء، قياس فعلي)، دار المريخ، الرياض، 1984، ص31.

2- موارد بشرية كفآه:

لخلق يد عاملة كفئة ومؤهلة على التنظيم الفعال ان يستقطب الكفاءات المهنية في مختلف التخصصات وعلى مختلف المستويات، وان يوفر التكوين المناسب بطريقة مستمرة لمستخدمي التنظيم.

بالإضافة إلى أجود سيولة في الاتصالات أي إيجاد نظام مرن يضم مختلف أنواع الاتصالات وفي كل الاتجاهات من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى وأفقيا بين مختلف المصالح.¹

ضرورة وجود قيادة تنظيمية فعالة بحيث تكون قادرة على الملاحظة والتعاون واستخلاص الدروس من التجارب المهنية والقدرة على إيصال التجارب الخاصة إلى العمال من خلال تسهيل عملية التعليم التجريبي والتدريب المستمر للعمال. وإعطاءهم الفرصة في صيرورة اتخاذ القرارات وتحمل مسؤولية تنفيذها وذلك من خلال ما يعرف بالديمقراطية الصناعية التي تعتمد أساسا على مشاركة العمال في عملية اتخاذ القرار وفي مختلف المستويات مما يشعرهم بأهميتهم وحاجة التنظيم إليهم.

كما تؤدي عملية الاهتمام بالعمال وحل مشاكلهم إلى كسب رضاهم ورفع مستوى أدائهم المهني وهكذا يحدث ارتفاع في مستوى الرضا المهني، وتتنخفض مستويات التغيب وترك العمل وفي المقابل يزيد ويرتفع الشعور بالاعتزاز والانتماء للتنظيم.²

3- الكمية العالية للإنتاج و جودته:

يؤدي كل من توفر التكنولوجيا المتطورة واليد العاملة الكفؤة والمتحفزة إلى مجموعة من الانعكاسات تتمثل في:

*ارتفاع مستوى الإنتاج من خلال توفر التكنولوجيا المتطورة واليد العاملة المؤهلة .

*جودة الإنتاج وذلك بالتحكم في التكنولوجيا وتوفير المواد الخام بالنوعية المطلوبة.

*انخفاض تكاليف الإنتاج: ويكون ذلك من خلال الاقتصاد في المصاريف وضعف مستوى الضياع.

*القدرة على التكيف لمواجهة المستجدات : ان توفر الشروط الضرورية للإنتاج ، يؤدي إلى المرونة والقدرة على التكيف مع الواقع ومواجهة الصعوبات والمستجدات ،كما ان فعالية التنظيم تساعد على إيجاد مكامنزمات تنظيمية تسمح باتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات والسرعة المناسبين.³

تاسعا: أسباب سوء الفعالية التنظيمية ومظاهرها

أهم ما يلفت الانتباه عند دراسة فعالية التنظيمات وتشخيص مختلف جوانبها هو الكشف عن جوانبها السلبية من عوائق وصعوبات ، ذلك ان التعرف على هذه الجوانب يساعد على إيجاد الحلول المناسبة لها والعمل على إصلاحها، لان التنظيمات بات تعيش في وسط متقلب ومتغير تواجهها مجموعة من المشاكل ، سواء أخطاء في

¹ ، سعيد يسن عامر و خالد يونس الخلف،مرجع سابق، ص33.

² إسماعيل قباري محمد، علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية ، 1981، ص 120.

³ الجوهري محمد، في سوسيولوجيا التنظيم، دار المعارف، القاهرة، 2004، ص53.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

تصميمها ، أو سوء تنظيمها أو عدم قدرتها على التكيف مع محيطها ، ونتيجة لذلك تنتج مجموعة من الانعكاسات السلبية تتمثل خاصة في الاضطرابات العمالية وتوتر العلاقات وضعف مستوى الإنتاج وسوء نوعيته.¹

1- أسباب سوء الفعالية التنظيمية:

يمكن إرجاع أسباب سوء فعالية التنظيمات إلى ثلاث عوامل أساسية تتمثل في أخطاء التصميم، وسوء التنظيم وعدم التكيف مع المحيط.

1/1 أخطاء في التصميم:

ان سوء تصميم أماكن العمل وظروفه الفيزيائية، يؤدي إلى انعكاسات سلبية على أداء التنظيمات ومستوى فعاليتها وتتمثل أهم أخطاء تصميم التنظيمات في :

- سوء الإضاءة: ان سوء الإضاءة وخاصة في الأماكن التي تحتاج إلى دقة الملاحظة، أو أماكن العمل الخطرة يؤدي إلى صعوبات في الملاحظة وتعب في البصر .

- كثرة الضوضاء: ينتج عن تشغيل بعض الآلات ضجيج مرتفع مما يؤدي مع طول الزمن إلى التأثير على حاسة السمع وتناقص مستواه.²

- ارتفاع مستوى الرطوبة : تعنى بعض مناصب العمل من ارتفاع مستوى الرطوبة، وهو ما يؤدي إلى ضغوط مهنية تسبب القلق وعدم الراحة أثناء تأدية العامل لمهامه.³

- ارتفاع مستوى الحرارة وانخفاضها : ان ارتفاع مستوى الحرارة أو انخفاضها يؤدي إلى إيجاد ظروف غير صحية وغير مساعدة على العمل والإنتاج.

- انتشار الروائح الكريهة في أماكن العمل كما هو الحال في صناعة الجلود مثلا، يؤدي إلى اثر سلبي على حاسة الشم عند العامل.

- سوء وضعية الجسم : ان سوء تصميم أماكن العمل، كالمقاعد والطاولات وصعوبة الوصول لأدوات المراقبة والتحكم أثناء العمل، عوامل تؤدي إلى مجموعة من الآلام في مختلف أعضاء الجسم.

وهكذا فان سوء تصميم أماكن العمل وسوء ظروفه عوامل تؤدي إلى مجموعة من المشاكل النفسية والعضوية من تعب وملل وأمراض مهنية وحوادث العمل.⁴

¹ حنفي عبد القادر، السلوك وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث، دار الحامد، عمان، 2004، ص145.

² نفس المرجع، ص146.

³ مؤيد سعيد سالم، نظرية المنظمة، الهيكل والتصميم، دار وائل، للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص45.

⁴ نفس المرجع، ص46.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

2/1 سوء التنظيم: إلى جانب صعوبات تصميم أماكن العمل، هناك صعوبات تنظيمية وتسييرية تتمثل أهم مظاهرها في :

- عدم كفاءة المشرفين : عادة ما يرتقي العمال في مسارهم المهني إلى مناصب المسؤولية دون ان يكون لديهم التكوين المناسب والكفاءة الضرورية لتحمل المسؤوليات الجديدة التي تتطلب مهارات تسييرية.

- سوء قنوات الاتصال : ان سوء قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال يؤدي إلى كثرة الإشاعات وسوء العلاقات الاجتماعية والمهنية داخل التنظيم.¹

- انعدام سياسة واضحة في لتسيير الموارد البشرية : تتمثل مظاهر سوء تسيير الموارد البشرية في عدم اعتماد طرق علمية سليمة في توظيف العمال وتقييم ادعاءاتهم والفشل في تكوينهم وتحديد علاواتهم.²

وهكذا يؤدي سوء العلاقات البشرية داخل التنظيم إلى مجموعة من الانعكاسات السلبية على فعالية التنظيم.³

3/1 سوء التكيف مع المحيط:

تعيش التنظيمات وسط محيط متقلب ومتغير وتعانى من نقائصه وسلبياته، فالتغير التكنولوجي السريع وما يتطلبه من تغير تنظيمي وتغير المحيط المالي والسياسي والاقتصادي وخاصة تهاوي الموانع الجمركية وعولمة الاقتصاد، جعل التنظيمات في حاجة إلى تغير مستمر للتكيف مع المستجدات، إلا ان ضعف فعالية التنظيمات جعلها عاجزة عن مسايرة هذا التطور.⁴

2- انعكاسات سوء الفعالية التنظيمية:

ان تراكم النقائص من سوء التصميم وأخطاء في التسيير وصعوبات مسايرة المحيط تؤدي حتما إلى مجموعة من الانعكاسات يمكن حصرها في مجالين أساسيين وهما العلاقات الاجتماعية وانخفاض في مستوى الإنتاج، ومن أهم مظاهر سوء الفعالية التنظيمية:

1/2 انخفاض مستوى الرضا المهني: ان كثرة المشاكل داخل المؤسسات يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا المهني وهو ما يمكن ملاحظته من خلال مجموعة من الأشكال أهمها :

* سوء العلاقات الاجتماعية بين العمال عموما بما في ذلك العلاقات بين العمال والمشرفين عنهم ومسؤوليتهم. كما ان هذه الظاهرة قد تتطور إلى صراعات في العمل.⁵

* صراعات العمل: تتمثل صراعات العمل في الخصومات والقيام بإضرابات سواء لأهداف نقابية مهنية معلنة أو لأسباب خفية وقد تكون ذات خلفية ثقافية أو قبلية.

¹ عبد العزيز شنيق، مرجع سبق ذكره، ص 57.

² الجوهري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 88.

³ نفس المرجع، ص 89.

⁴ Jean pierre depuis.socilgie dentprise.cotonmorrn.2eme édition.2006.p320.

⁵ محمد قاسم القريوني، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 119 - 120.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

* ارتفاع مستوى التغيب وترك العمل: تعاني التنظيمات غير الفعالة من انخفاض في مستوى الرضا المهني وكثرة المشاكل واستفحالها عادة ما يؤدي إلى مغادرة كثير من العمال لمؤسساتهم والبحث عن بدائل أخرى للعمل، كالانتقال للعمل بمؤسسة أخرى أو اللجوء إلى أعمال تجارية أو فلاحية حرة، هناك ارتباط بين مستويات التغيب وترك العمل، إذ ان كثرة المشاكل تؤدي إلى الظاهرتين معا.¹

- ارتفاع نسب حوادث العمل : ان سوء تصميم الآلات ونقص التكوين وسوء ظروف العمل، وانخفاض مستوى الرضا المهني عوامل تساهم في الرفع من مستويات حوادث العمل.²

2/2 انخفاض وسوء مستوى الإنتاج: تؤدي المشاكل الاجتماعية إلى مجموعة من الآثار السلبية على الإنتاج والإنتاجية وعلى مستوى ربح أو خسارة التنظيم وتتمثل مظاهرها في:

* ضعف مستوى الإنتاج : يمكن التعرف على مدى فعالية التنظيم، من خلال مقارنة مستويات الإنتاج فيها بغيرها من التنظيمات إذ ان ضعف الإنتاج هو احد مؤشرات ضعف فعالية التنظيم.³

* كثرة الضياع: لا يمكن تسويق إنتاج سيء الجودة وهو ما يدفع إلى رميه أو إعادة رسكلته في العملية الإنتاجية أو بيعه بثمان بخس في أحسن الظروف، وهو ما يؤثر سلبا على الناتج المالي للمؤسسة.

* ارتفاع التكاليف: احد مؤشرات سوء فعالية التنظيم هي ارتفاع تكلفة الإنتاج وكثرة الضياع وهو ما يؤدي إلى الزيادة في تكلفة الإنتاج.⁴

* مدى رواج السلعة المنتجة: تؤدي مشاكل المؤسسات إلى ارتفاع تكلفة الإنتاج وهو ما يؤدي إلى ارتفاع إثمان البضائع المنتجة، كما ان انخفاض مستوى جودتها يؤدي إلى صعوبة بيعها وخاصة حالة المنافسة.

* قيمة المخزون من المواد المصنعة: ان ارتفاع حجم السلع المخزونة من المنتوجات المصنعة، مؤشر جيد على مستوى فعالية المؤسسة إذ ان ارتفاع مستوى المخزون أكثر من المتوسط يوضح مدى صعوبات التسويق.⁵

* الربح أو الخسارة: أهم مؤشر على مدى فعالية إي مؤسسة هو مدى قدرتها على تحقيقها لأهدافها ، يعتبر اى هدف في التنظيمات الصناعية والتجارية وحتى الخدمية وهو الربح وهو معيار يمكن ضبطه والتعرف على مستواه.

وهي عوامل تؤدي إلى ارتفاع المصاريف الزائدة وبالتالي إلى خسارة المؤسسة وعدم قدراتها على المنافسة في وقت يعرف فيه الاقتصاد العالمي المعاصر تحولات كبيرة وهو يتجه بخطوات ثابتة نحو التفتح على اقتصاد عالمي خال من الحواجز الجمركية.

¹ بوفلجة غياث ، فعالية التنظيمات(تشخيص وتطوير)،مرجع سبق ذكره، ص35.

² نسيمه احمد الصيد، الترقية والفعالية التنظيمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة 20 اوت 1955سكيكدة،2006-2008،ص68.

³ نفس المرجع،ص70.

⁴ رابح العايب، مقارنة نظرية لمفهوم الفعالية التنظيمية في ضوء بعض الدراسات، مجلة العلوم الإنسانية ،مديرية النشر والتنشيط العلمي قسنطينة ،عدد22/11/2004،ص143-144.

⁵ السيد الحسيني، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،1994،ص272.

مفهوم الفعالية التنظيمية وأبعادها

ان تعدد المشاكل الاجتماعية والإنتاجية داخل التنظيمات هو دليل على سوء فعاليتها، وهو ما يدفع إلى الاجتهاد في كشف عن أسبابها الحقيقية من أجل البحث عن الحلول المناسبة لها وهو ما نحن في أمس الحاجة إليه.

تعتبر الفعالية من المواضيع البالغة الأهمية لأنه لا يمكن الحديث عن مؤسسة متطورة ومستمرة دون تحديد بدقة درجة فعاليتها والأسس والقواعد التي بنيت عليها، ومفهوم الفعالية موضوع هام مرتبط بمدى القدرة على تحقيق الأهداف المرسومة، وتزداد الفعالية إذا شعر الأفراد ان أهدافهم الشخصية مرتبطة مباشرة بأهداف مؤسساتهم وبقدر أهمية المفهوم بقدر صعوبة إيجاد تعريف واضح ودقيق له، وقد تطرقنا في هذا الفصل الى مفهوم الفعالية وذلك من خلال تناول ماهية التنظيم وأنواعه وأهمية دراسته ، ثم أهم النظريات التي درست فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسات وفي الأخير قمنا أهم المداخل التي عرفت الفعالية التنظيمية ومؤشرات قياسها العوامل المؤثرة عليها.



أولاً: مراحل تطور المؤسسة الصحية العمومية في الجزائر

ثانياً: التعريف بمجالات الدراسة

ثالثاً: المنهج وأدوات جمع البيانات

رابعاً: العينة وطريقة اختيارها

خامساً: وصف خصائص مجتمع الدراسة

سادساً: وصف البيانات الشخصية لعينة البحث

أولاً: مراحل تطور المؤسسة الصحية العمومية في الجزائر:

مرت السياسات الصحية في الجزائر بعد مراحل ساهم كل واحد في تطور وتغير المؤسسة الصحية وإعادة هيكلتها وإصلاحها ويمكن اختصار هذه المراحل في:

المرحلة الأولى: مرحلة تسير الأزمات الصحية (1962-1974):

بعد الجلاء الفرنسي من ورثت الجزائر وضعية متأزمة في جميع المجالات، اتسمت بقلّة الموارد المادية والبشرية وكذا عدم توازن تركيبها وتوزيعاته، وازدادت خطورة المشكلة الصحية بعد الهجرة الجماعية للأطباء الفرنسيين ونقل المعدات والآلات المستخدمة، وترك المستشفيات دون تسير إداري وتقني، هذه حتمت القيام بعد إصلاحات على المنظومة الصحية التي كانت في صورة مشوهة، ومن أجل مواجهة هذا الوضع استعانت الجزائر باطارت من الدول الأخرى كبلغاريا ورومانيا وروسيا..... الخ، إضافة إلى إرسال العديد من الأطباء إلى الخارج من أجل تكوينهم وتدريبهم، كما أدى النقص في المعدات الصحية ورؤوس الأموال إلى خلق روح التعاون بين المؤسسة الاستشفائية الجزائرية والدول المتطورة لإعادة تنظيم القطاع الصحي الموروث عن الاستعمار ليتماشى مع الوضع الجديد.¹

ومن أهم الإصلاحات في هذه المرحلة نجد انتداب العديد من المسؤولين إلى المستشفيات الجامعية بمختلف ولايات الوطن بموجب القرارات المؤرخة في 26-27 نوفمبر إلى 07 ديسمبر 1965. وفي 22 فيفري و 07 مارس 1965 صدرت جريدة متضمنة حركة موظفي الصحة العمومية ومن ضمن قراراتها أن هؤلاء المسؤولين يمارسون فترة تدريبية بالمراكز الاستشفائية الجامعية، كما تم إنشاء لشراء اللوازم الضرورية للمستشفيات والوحدات التابعة للمساعدة الطبية والاجتماعية بقرارات من وزير الصحة في 07 مواد تم خلالها إيضاح التقسيم الإداري للمهن واختصاص كل شخص من هؤلاء المسؤولين، كما تعمل هذه اللجنة على اللجنة على إعداد جداول الأعمال للموظفين وكذا إعداد قائمة الاجتماعات واللوازم والمستشفيات.²

وفي هذه الفترة من تطور المؤسسة الاستشفائية مؤسسات تتمتع بشخصيتها المعنوية والاستقلال المالي، وكان نظام التشغيل مبنياً على لجننتين واحدة طبية استشارية والأخرى إدارية تداولية مع التحديد الدقيق لصلاحيات كل منهم، كما يشترك ممثلو صناديق الضمان الاجتماعي والسكان في اللجنة الإدارية، ولم يكن هدف هذه المؤسسات الربح وإنما تقديم الخدمات الصحية للمواطنين بأقل تكلفة، كما يتم وضع الميزانيات انطلاقاً من معطيات محددة ومبررة.³

ومجمل القول بالنسبة لهذه الفترة أو المرحلة من تاريخ المؤسسة الاستشفائية، أنه بالرغم من وجود نصوص ومراسيم رسمية، وكذا موثيق الثورة الجزائرية، كبرنامج طرابلس سنة 1962، إلا أن السياسات الصحية في هذه المرحلة لم تكن بارزة المعالم، بل جاءت كنتيجة حتمية لوضعية ورثتها الجزائر عن الاستعمار، والهدف منها هو الخروج من الأزمة

¹ بلقاسم مزبوة، البناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية، مجلة أفق العلمية، منشورات المركز الجامعي بتمنراست، العدد 09، الجزائر، جانفي 2014، ص114.

² نفس المرجع، ص114.

³ زين الدين بن لوصيف، تسيير المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية في ظل المتغيرات المعاصرة، أبحاث روسيكادة، جامعة سكيكدة، العدد الأول، الجزائر، ديسمبر 2003، ص137-148.

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

التي كانت تعاني منها البلاد في شتى المجالات، أكثر منها كسياسة تستجيب للبناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية ويتلاءم والأهداف الدقيقة لها، وبقيت الصلاحيات متداخلة بين الفئات العمالية المختلفة لهذه المؤسسة، وما جعل خطوط وحدود السلطة بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين غير واضحة بالشكل الذي يجعل من تأدية المهام والأنشطة أمراً غير ميسور، وهذا لاختلاف البيئة التعليمية وثقافتها وقيمها بين الأفراد بمختلف انتماءاتهم الفئوية، وبالتالي عدم توازن وتوزيع التركيبة البشرية، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى نقص الموارد المادية والمالية والهياكل والمنشآت الضرورية لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة من المؤسسة الاستشفائية.

وكل هذه العوامل ساهمت في ان لا تظهر استراتيجية واضحة المعالم لعملية الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية لان الهدف الأول كان الخروج من الوضعية المزرية التي خلفها الاستعمار الفرنسي دون البحث عن ترشيد علاقات العمل والبحث عن ارضاء مختلف الفاعلين الاجتماعيين بها.

المرحلة الثانية: مرحلة مجانية العلاج وتطبيب المشكلات الصحية (1974-1980)

عرفت المؤسسة الاستشفائية في هذه المرحلة عدة تطورات، وذلك بتطبيق مجانية العلاج وفقا لمرسوم 28 نوفمبر 1973، إذ شكلت مجموعات عمل متعددة الاختصاصات وكلفت بالمساعدة في تنفيذ المخطط الرباعي الثاني، وإعداد البرامج الصحية وشبه الصحية وفي هذه المرحلة اهتمت الجزائر بتطوير المنظومة الصحية من خلال مشروع الميثاق الوطني سنة 1976، إذ تتكفل الدولة بضمان الوقاية لتحسين صحة الأفراد ومنه فان عمل أو نشاط المؤسسة الاستشفائية العمومية يجب ان تؤخذ بعين الاعتبار كعنصر مهم في التطوير السوسيو-اقتصادي للمجتمع الجزائري، كما شكل الطب المجاني قاعدة أساسية لنشاط المؤسسة الاستشفائية الجزائرية مع اقتراح تنظيم الوظيفة الطبية وتوزيع الادوية بالإضافة الى إنشاء المراكز الطبية الاجتماعية والمخابر اللازمة خاصة في المناطق النائية، وتدعيم البنية التحتية وتلاحم الهياكل الإدارية بحكم التزايد المستمر للسكان وإصلاح السلك الطبي والشبه الطبي، وإعطاء الأولوية للمناطق التي تعاني نقص في التأطير الطبي وتطور وقاية الأم والطفل بالمراقبة الطبية المستمرة بطريقة تعطي للصحة العمومية محتوى اجتماعي صارم.¹

وتواصلت التطورات في النظام الصحي الجزائري حيث أدخلت المراكز الصحية الى الأرياف وتزايد عدد المستشفيات في المدن وتجسدت مركزية العلاج، وشهدت هذه الفترة تطورا فيما يخص المنشأة القاعدية وعدد المستخدمين بالقدر الذي انعكس إيجابا على الوضع الصحي بصفة عامة، حيث ارتفع أمل الحياة وانخفض معدل الوفيات بين الأطفال الرضع، وتقلصت وتيرة وحدة الأمراض المعدية.

والملاحظ ان هذه المرحلة تميزت بتراجع الدولة في الأنفاق على الصحة، ففي سنة 1979 كانت الدولة تساهم بحوالي 61% من الأنفاق على الميزانية المتخصصة لإنشاء وتسيير القطاعات الصحية، في حين كان صندوق الضمان الاجتماعي يساهم في نفس السنة بـ 38.5%، غير ان هذه النسب تغيرت مع حلول سنوات الثمانينات، كما

¹ بقاسم مزيرة، البناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية، مرجع سابق، ص 115.

تميزت هذه المرحلة بالمركزية المفرطة للسلطة حيث اقتصر دور المسير على تنفيذ الميزانيات لا غير، كما أصبحت الدولة وصناديق الضمان الاجتماعي تتحمل كل نفقات الصحة، وقد ساعد على ذلك ارتفاع سعر النفط في هذه الفترة، إضافة الى غياب مسيرين متخصصين في التسيير الصحي ما ادى الى عدم القدرة في حل المشكلات الصحية للمواطنين وهجرة هؤلاء لهياكل العلاج القاعدية، وقد نسب ذلك في اكتظاظ الهياكل الثقيلة مثل المراكز الاستشفائية الجامعية و التي من المفروض ان تقدم العلاج المتخصص، كما ان تكاليف التشغيل عرفت تضخما كبيرا مع تدهور نوعية العلاج.¹

ورغم دعوة المخططين الرباعيين الأول والثاني الداعية الى مبادئ المشاركة العمالية في التسيير واتخاذ القرارات، إلا ان ذلك بقى مجرد قوانين ولوائح جامدة ووجد العمال أنفسهم بين المركزية الشديدة والفئات المتصارعة من اجل القبض على زمام السلطة، جراء سوء توزيع الموارد المالية بين القطاعات الصحية، وعدم وضع استراتيجية تهتم ببناء العلاقات الاجتماعية للمؤسسة الاستشفائية، ما جعل قنوات الاتصال غير واضحة رغم تطور إمكانيتها المادية والبشرية في هذه المرحلة عنه في المرحلة السابقة

المرحلة الثالثة: مرحلة السياسة الصحية الجديدة (1980-1995)

لا تختلف هذه المرحلة عن سابقتها فهي الأخرى تغيرات نوعية في تطور المؤسسة الاستشفائية الجزائرية وكانت بمثابة تقييم للسياسة التنموية التي اتبعتها الجزائر ومن ضمنها السياسة الصحية، حيث تم وضع الخطوط الرئيسية للسياسة الواجب إتباعها في المستقبل من خلال إصلاح القطاع الصحي، ولعبت الحكومة آنذاك دورا بارزا في سبيل إصلاح هذا القطاع، وكانت الدولة هي الفاعل الوحيد تقريبا في مجال توجيه وتحقيق وتمويل الاستثمارات الصحية، وقد حدث في الثمانينات انعطافا مهما في اتجاهات السياسة الصحية، وركزت اهتمامات هذه الفترة على التثقيف الصحي للسكان بالاعتماد على وسائل الاعلام وبدرجة كبيرة لتبليغ الرسالة الصحية لفئات عديدة من المجتمع، كما تميزت هذه المرحلة باستقلالية المستشفيات الجامعية، حيث أصبحت لها ميزانية خاصة وظهور مشاريع رسمية لفتح عيادات طبية وجراحية خاصة، أي ان هذه المرحلة اتسمت بانفتاح المؤسسة الصحية وليبرالية العلاج.²

والملاحظ في هذه الفترة هو تطور ونمو المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية أنها تميزت بمركزية السلطة على مستوى أجهزة الدولة التي كانت الراعي الرسمي في أي إدارة وتسيير هذه الأخيرة، وبمجرد بداية انفتاح السياسة الصحية على اقتصاد السوق وليبرالية العلاج، بدا نزوح الإطارات الطبية والشبه طبية الى القطاع الخاص، نظرا لقلّة الحوافز المادية والمعنوية المختلفة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية العمومية للعاملين، كما ساهمت الإصلاحات المعتمدة مساهمة كبيرة في تغذية الصراعات القائمة على مستوى هذه المؤسسة والقطاع الصحي بصفة عامة، هذا الأخير شهد تناقضات عديدة حالت دون تحقيق الأهداف والغايات التي وجدت من اجلها، ولا يعود ذلك الى الأساليب

¹ بلقاسم مزبوة ، السلطة والرضا الوظيفي لدي العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دار الوسام العربي للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2011، ص74.

² محمد العيد حسيني، السياسة العامة الصحية في الجزائر(دراسة تحليلية من منظور الاقتراب المؤسسي الحديث:1990-2012)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية تخصص سياسات مقارنة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013، ص116.

التسيرية فحسب بل أيضا الى الذهنية المؤسساتية في المجتمع الجزائري، التي اقل ما يقال عنها أنها لم تتخلص من الفعل الثقافي التقليدي وهيمنة القيم المجتمعية المتناقضة في مجملها مع قيم ماجاء به الفعل التحديثي¹، كما ان الإصلاحات التي عرفتھا المؤسسة الاستشفائية الجزائرية ارتكزت على محاولة تطوير المنشآت والهيكل و عصرنتھا، دون الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية للعمل والعنصر البشري الذي يعتبر المحور الأساسي لكل عملية تغييرية وتطورية.

المرحلة الرابعة:مرحلة إصلاح المنظومة الصحية(1995-الى الوقت الحاضر)

عرف قطاع الصحة بداية من جوان 2002 إضافة تسمية جديدة على الوزارة المسؤولة عن الخدمات الصحية ليتسع أكثر فأكثر مجال عملها ونشاطها، إلا وهي "وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات"، والغرض منه الوقوف أهم المعوقات التي تحول دون نمو هذا القطاع الاستراتيجي والحساس، وإيجاد الحلول المناسبة لإنعاشه عن طريق تطبيق مبدأ إصلاح المستشفيات العمومية من الداخل، بمعنى البحث هن وميكانيزمات جديدة تسمح بتسيير وتمويل هذه المنشأة الصحية ذاتيا إي لامركزية التمويل والتسيير.²

وحاليا تم اعتماد صبغة جديدة في تسيير المؤسسات الاستشفائية الجزائرية تعرف بنظام التعاقد وهي شكل عصري من المجانية المسيرة للمنظمة وهذا لتحقيق المساواة في مجال الصحة بين مختلف جهات الوطن، بحيث تتوفر كل المناطق على نفس الإمكانيات البشرية والتجهيزات والأدوية وإتاحة إنشاء وكالات جهوية تتكفل مباشرة دون وصاية الوزارة بتوفير إمكانيات العلاج على مستوى المناطق التابعة لها، باستثناء بعض التخصصات التي مازلت محل بحث، والتي يتطلب الأمر فيها التنقل الى المراكز الكبرى، وعدى الاستثناءات تبقى كل إجراءات التكفل متوفرة بالمنطقة الصحية.

وفي هذه المرحلة عرفت إصلاحات المؤسسة الاستشفائية الجزائرية عدة تغييرات على هيكل الصحة العمومية الجزائرية، حيث تشير الاحصائيات الواردة من وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات الى ارتفاع عدد المستشفيات من 156 سنة 1962 الى 240 مستشفى سنة 2008، كما أثرت إعادة الهيكلة خلال سنة 1998 على البنية الأساسية للصحة، حيث انشأت المؤسسات الاستشفائية المتخصصة (E.H.S) الى جانب المستشفيات الجامعية (C.H.U)، ويتفاوت نظام تقديم الرعاية الصحية بدرجة كبيرة من حيث التوزيع المادي والبشري العادل للموارد الصحية بين مختلف جهات الوطن، حيث يوجد 13 مركز استشفائي جامعي ومؤسسة استشفائية جامعية واحدة و 62 مؤسسة استشفائية متخصصة، كما تشير إحصائيات سنة 2005 الى وجود أكثر من 50000 طبيب، إلا ان التغطية الصحية في الجزائر لاتزال هشة وتعرف نقائص كبيرة.³

¹ يقاسم مزبوة، البناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية ، مرجع سبق ذكره، ص116.

² نفس المرجع، ص117.

³ نور الدين بوالشرش، التحول من مفهوم اليد العاملة الى الرأس المال البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية - المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية نموذجا-، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باجي مختار، غنابة 2011-2012، ص202.

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

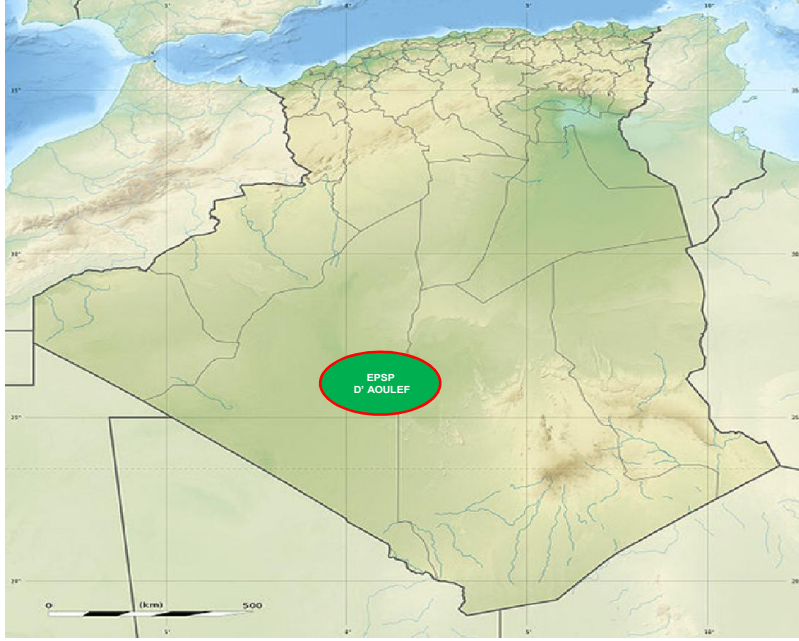
وفي النهاية يمكن القول ان المؤسسة الاستشفائية الجزائرية ورغم التغيرات والتطورات التي شهدتها منذ الاستقلال الى يومنا هذا، سواء من حيث عدد العاملين، أو من حيث الهياكل الصحية، إلا أنها تعرف حاليا عدة تناقضات حالت دون تحقيق الأهداف والغايات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي وجدت من اجلها، لان الإصلاح ارتكز على محاولة تطوير المنشأة والهياكل وعصرتها دون الاهتمام بالعنصر البشري فيها وطبيعة العلاقات الاجتماعية للعمل بالمؤسسات الاستشفائية، كما ظهرت سيطرة الدولة جلية على زمام السلطة و سيرورة هذه المؤسسة وعدم منحها الاستقلالية اللازمة في اتخاذ القرارات، فبقيت الإصلاحات المتخذة في المجال الصحي رهينة لقرارات تصدر من القمة دون العودة الى المؤسسة المعنية ومعرفة ما يلزمها وما يجب ان يتخذ من تدبير في شأنها.

ثانيا: مجالات الدراسة الميدانية:

1- لمحة تاريخية عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف

أنشئت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007 وتشمل هذه المؤسسة على عيادتين متعددتي الخدمات الأولى بمقر الدائرة والثانية على مستوى بلدية تيمقطن ، إضافة إلى 16 قاعة علاج موزعة على تراب الدائرة.

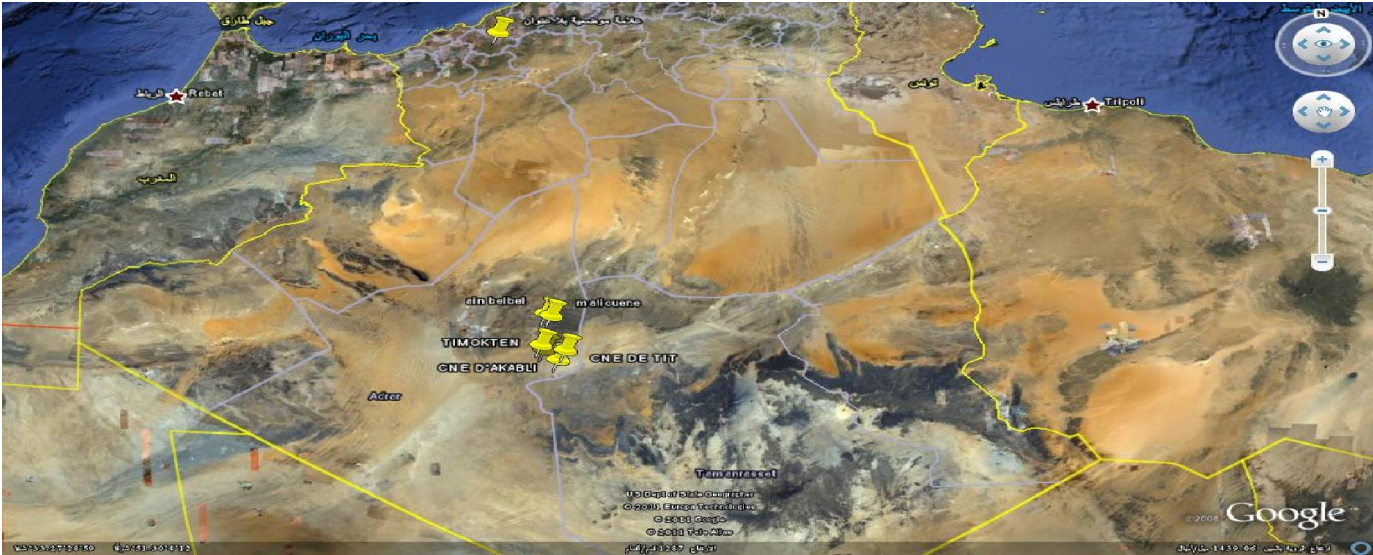
الموقع الجغرافي للمؤسسة :



الشكل (02): يوضع موقع المؤسسة على الخريطة (المصدر من وثائق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف)

و بالتحديد تغطي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف أربعة بلديات و ستة عشر قاعة علاج منتشرة عبر مختلف التجمعات السكنية تتجلى في صورة القمر الصناعي التالية :

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة



و الصورة التالية بالتكبير الإضافي .



الشكل (03)، (04) يوضحان موقع المؤسسة عبر الانترنت (المصدر المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف)

ومن أهم الأعمال التي تقدمها المؤسسة:

- ✿ الفحص العام
- ✿ الوقاية
- ✿ حماية الأمومة والطفولة
- ✿ طب العمل
- ✿ الطب المدرسي
- ✿ طبيب الأسنان
- ✿ المركز للصحة العقلية
- ✿ الطب النفسي
- ✿ خلية الكشف المبكر عن الأمراض السرطانية
- ✿ وحدة الكشف عن السل والأمراض التنفسية

رغم نشأتها الحديثة استطاعت إن تقوم بالأعمال المنوطة بها وذلك في جميع المجالات الطبية ، الوقائية ، والإدارية وذلك تحت إشراف طاقم إداري بسيط للإشارة فإن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية طبقاً للمرسوم المذكور تتكون من 04 مديريات فرعية وهي:

✻ المديرية الفرعية للموارد البشرية

✻ المديرية الفرعية للمصالح الصحية

✻ المديرية الفرعية للمالية والوسائل

✻ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات الإدارية.

✻ علماً بأن هذه المصلحة الأخيرة لم تشهد النور إلى حد الساعة بسبب عدم الحصول على تقني في إصلاح العتاد الطبي.

وبخصوص الخدمات فقد شهدت المؤسسة توسيع كبير في مجال الخدمات الصحية بإدخال الفحص في معظم قاعات العلاج بصفة دورية وترسميه في البعض الآخر لامتناس العدد الهائل من المرضى التواجد على العيادة المتعددة الخدمات بأولف ، إضافة إلى إنشاء وتجهيز مقر المخبر على مستوى المجمع الصحي بإينر وكذلك جهاز الأشعة ، لفائدة سكان المنطقة ومما تجدر إليه الإشارة هو توفير مسكن لكل قاعة علاج وهذا من شأنه استقرار الطبيب و المرضى ، ويتعلق الأمر لكل من قاعتي العلاج أولاد الحاج والزوية ، إضافة إلى قاعة العلاج زاوية حينون و بها مسكن لفائدة الطبيب أيضا ، فقد لقيت هذه العملية نجاح كبير لدى الوسط الاجتماعي وتعتبر من إحدى إجابيات المنظومة الصحية الحديثة.

إضافة إلى إدخال نظام المعلوماتية على كافة المعاملات الإدارية وخاصة منها المحاسبة ، كما ان ربط المؤسسة بشبكة الإنترنت، إدخال الانترنت ساهم بشكل كبير في الحصول على المعلومات والاستفادة منها وبالتالي فإن المؤسسة تقوم بنشاطها في ظروف جد عادية وتتطلع إلى ما هو أحسن وذلك بتضافر جهود جميع العاملين والعاملات دون استثناء.

مقر إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف:

أن مقر إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يتواجد بمقر المركز الصحي سابقا والذي يعود إلى الحقبة الاستعمارية بتاريخ 1958 البناية قديمة جدا وأصابها التلف في جميع أنحائها ورغم الترميمات التي أجريت على هيكل المؤسسة لكن بقيت حالتها غير قابلة لمقاومة الظواهر الطبيعية مثل الأمطار ، إضافة إلى ظهور تشققات كبيرة على جدران المبنى ، وعليه يستحسن إعادة بناء مقر جديد للإدارة يكون يتماشى مع متطلبات العصر وبالتالي الوصول إلى النتائج المسطرة في الآجال المحددة.

ملاحظة: انظر الملحق رقم (01) الذي يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف.

2-المجال الجغرافي لميدان الدراسة:

تقع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف في وسط مدينة أولف يحدها من الشرق السوق البلدي ومن الغرب محلات تجارية خاصة، ومن الشمال مقر قسمة جبهة التحرير الوطني، بينما يحدها من الجنوب مراب خاص بركن السيارات(ساحة كبيرة).
علما ان مقر الإدارة منفصل عن المؤسسة، بحيث يتواجد بالمستشفى القديم لبلدية أولف والذي يضم مختلف المصالح الإدارية بالإضافة الى مصلحة الوقاية.

3-المجال البشري للدراسة:

بلغ التعداد البشري للمؤسسة حسب إحصائيات سنة 2014 حوالي 160 عاملا مقسمين كمايلي:

* الأطباء:20

* شبه طبي:90

* الإداريين:14

* النفسانيين العياديين:04

* البيولوجيين للصحة العمومية:02

* عمال الاستثمار والاستغلال:30

4- المجال الزمني للدراسة:

لقد بدا التفكير في موضوع الدراسة منذ سنة 2013،حيث تم استشارة مجموعة من الأساتذة في ذلك، بهدف توجيه الباحث الى بعض مسائل البحث،وبعد تحديد كل الجوانب المتعلقة بالموضوع تم بلورته في ملخص خاص ليقدم كمشروع لتسجيل في السنة الثانية ماجستير سنة 2013 مع اختيار الأستاذ المشرف، ومن ذلك الوقت بدا العمل عليه من خلال جمع المادة النظرية حوله، بالإضافة الى الزيارات الميدانية للمؤسسة وإجراء مختلف المقابلات مع المسؤولين، أما النزول الفعلي للميدان فقد تمت في شهر جوان 2015 لأجل توزيع استمارة البحث وجمع البيانات الكمية حول موضوع الدراسة .

ثانيا: المنهج وأدوات جمع البيانات:

يعد اختلاف وتعدد المناهج في العلوم الاجتماعية، نتيجة نابعة من تفرع طبيعة الظاهرة الاجتماعية المدروسة وطرق دراستها وطبيعة الميدان وكذلك المنهج المختار أيضا يكون مبنى على هذا الأساس، قصد تحليل الظاهرة تحليلا سليما وإعطائها طابع علمي يزيد من مصداقيتها في علم الاجتماع ، إذ يعرف المنهج (انه مجموعة مندمجة من الاجراءات تهدف الى إنتاج الحقيقة العلمية)¹.

¹ محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة، القاهرة، مصر 2001، ص72.

كما يعد المنهج بناء فكري ينسق بين مجموعة من الإجراءات تسمى التقنيات، وبذلك فهو يمثل الطريق الذي يؤدي الى كل بحث علمي منظم ومنسق، ويرتبط المنهج ارتباطا وثيقا بطبيعة الموضوع الذي نرغب في دراسته و النتائج التي نرغب في الوصول إليها.

1) المنهج المستخدم في الدراسة:

بحكم طبيعة موضوعنا المتعلق بموضوع اثر القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة الخدماتية، ارتأينا اختيار المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملائمته لموضوع الدراسة.

ويعرفه هوييتي (بأنه منهج يعنى بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو موقف ما أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث ، أو مجموعة من الأوضاع).¹

وبما أننا بصدد دراسة تأثير القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة الخدماتية سنحاول تشخيص جوانب التأثير المختلفة، لذلك سنقوم بتفسيرها تفسيراً كافياً حتى يمكننا من استخلاص النتائج، لان الدراسات الوصفية لا تقتصر على معرفة خصائص الظاهرة فقط، بل وصفها أيضاً وتتجاوز وتتعدى ذلك لكونها تشخيصية أيضاً، ولان المنهج الوصفي فضلا عن كونه يساهم في توفير المعلومات وتصنيفها، فانه يقدم لنا تفسيراً للنتائج التي يتوصل إليها الباحث.

2) أدوات جمع البيانات:

ان اختيار أداة من أدوات جمع البيانات لأ يتم بشكل عفوي، وإنما يأتى بمرعاه نقاط من أهمها :

* ميدان أو مجال تخصص الباحث

* نوعية مجتمع الدراسة

* موضوع البحث وطبيعته

وقد تم اختيار الاستمارة كأداة رئيسية بالإضافة للمقابلة والملاحظة.

1/2 الملاحظة:

ويتم استخدامها من اجل استكشاف واقع المؤسسة الداخلي وذلك من خلال ملاحظة الظروف المحيطة بالعمل، كما أننا استخدمنا أيضا الملاحظة الغير مباشرة قصد ملاحظة المبحوثين من دون ان يشعروا بنا وملاحظة الأجواء التي يعملون فيها.

فالملاحظة تسعدنا على تحليل البيانات، وتسجيل المعلومات بطريقة محددة ومنسقة وموضوعية، تتعلق بجميع الأفعال التي يقوم بها المبحوثين المتواجدين بمجال الدراسة، وهو ماسا عدنا على الإجابة عن الأسئلة الخاصة بالموضوع وتحليلها بطريقة تخدم موضوع الدراسة.

2/2 المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا في الدراسات الميدانية لمالها من دور في جمع البيانات فهي وسيلة تقوم على حوار أو حديث لفظي مباشر بين الباحث أو المبحوثين)²

¹ محمد على محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1988، ص 151.

² محمد على محمد، علم الاجتماع التنظيم، مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 190.

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

وقد تم الاعتماد علي المقابلة الموجهة في دراستنا مع بعض المسؤولين والعمال الذين أفادونا بمعلومات ساعدت الباحث في معرفة كيفية تأثير القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة الخدماتية، كما يمكن ذكر بعض الأدوات الإحصائية و التي نشير إليها باعتبارها أنها أدوات تعبر تدعيما للأدوات الاخرى،كالنسب المئوية المستعملة لتحليل التباين في مواقف المبحوثين وذلك بالنظر لحجم العينة، حيث انه من خلال النسب المئوية تظهر الفروق في الآراء وإجابات المبحوثين ومنه معرفة وجهات نظرهم ومواقفهم المختلفة داخل المؤسسة، و جديرا بالذكر ان كل هذه المعالجة الإحصائية تمت عبر

برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية .spps (statistical package for sociale) والذي يقوم بمعالجة مختلف البيانات الإحصائية من اجل استخراج المؤشرات الأساسية للدراسة والتحقق من الفرضيات بإعطاء النسب المئوية ودرجات الارتباط.

3/2 الاستثمار:

تعتبر "الاستثمار" مجموعة من الأسئلة التي توجه لشخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الحصول على معلومات حول ظاهرة معينة".¹

كما تهدف الاستثمار للوصول الى معلومات من المبحوثين باعتبارهم معاشين للظاهرة، فهي تعرف على أنها "مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة المرتبطة ببعضها بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث في هذا الموضوع والمشكلة التي اختارها لبحثه".²

و لدراسة موضوع بحثنا اعتمدنا في الاستثمار على ثلاث محاور كبرى في طرح أسئلتنا على المبحوثين وهي كالاتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين

المحور الثاني: خاص بالقيم الاجتماعية لدى العمال

المحور الثالث: خاص بالقيم الاجتماعية الايجابية والفعالية التنظيمية

وقد تنوعت الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة وذلك للاستفسار أكثر والخروج بمعلومات مفيدة في التحليل وقد تم صياغة 32 سؤالاً موزعة على المحاور الثلاث: 07 أسئلة للبيانات الشخصية للمبحوثين، 13 سؤالاً للمحور الثاني، 12 سؤالاً للمحور الثالث.

4/2 السجلات والوثائق:

وتعد هي أيضا من بين أدوات جمع البيانات وقد تمثلت في الحصول على بعض المعلومات الخاصة بالعمالة الموجودة في المؤسسة لأجل الاستفادة منها خصوصا في عينة الدراسة وكذلك الاستفادة منها في معرفة تاريخ إنشاء هذه المؤسسة ومساحتها وكل المعلومات الكمية المتعلقة بتاريخ المؤسسة ومراحل الإصلاح التي مرت بها، إضافة الى الاستفادة منها في الحصول على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

¹ فتحي عبد العزيز اوراضي، الطرق الإحصائية في العلوم الاجتماعية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط1، بدون سنة: ص16.

² عدنان احمد مسلم، البحث الاجتماعي الميداني، منشورات جامعية، ط2، دمشق، 1999-2000، ص46.

ثالثا:العينة وطريقة اختيارها:

تختلف طريقة اختيار العينة حسب طبيعة ومكونات مجتمع البحث،وبالنظر الى موضوع هذه الدراسة ولكي تكون النتائج المتوصل إليها أكثر دقة واكبر تعبيراً، وكذلك نظراً لحجم مجتمع الدراسة الذي يضم 160عاملاً، ارتأينا استعمال أسلوب الحصر أو المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وذلك بتوزيع الاستثمارات على جميع أفرادها حتى تكون المشاركة في الموضوع وإثراء أكثر فعالية و نجاعة، من خلال اخذ نظرة شاملة وعامة عن آراء وأفكار مختلف العمال، فموضوعنا يفرض علينا اخذ كل وجهات النظر المختلفة للعاملين داخل المؤسسة حتى نستطيع استنتاج فكرة عامة تشمل وتتكون من مختلف آراء و أفكار العاملين، وبالتالي نستطيع وضح أو اقتراح خطة استراتيجية شاملة لهم.

والجدول رقم(01): يوضح المجتمع الأصلي للدراسة

مجتمع الدراسة	التكرار
الأطباء	20
شبه طبي	90
عمال الإدارة	14
نفساني عيادي	04
بيولوجي للصحة العمومية	02
عمال الاستثمار والاستغلال	30
المجموع	160

وبعد قيما بعملية توزيع استثمارات البحث علي جميع أفراد مجتمع الدراسة والمقدرة ب 160استمارة، قمنا بعملية جمع واسترجاع هذه الاستثمارات قصد تبويبها ووصف تحليل النتائج، بحيث تم استرجاع 150 استمارة من مجموع 160استمارة وزعت.

رابعا: وصف خصائص مجتمع الدراسة:

لمعرفة تأثير القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف سنقوم بعرض وتحليل البيانات والمعلومات التي حصلنا عليها عن طريق استثمارات البحث التي تم توزيعها على عمال المؤسسة، وقبل عرض هذه البيانات وتحليلها يجب الإشارة الى إجراءات جمع البيانات، حيث تم توزيع الاستثمارات على مجتمع الدراسة والمتمثل في 160 مبحوث واسترجع منها 150استمارة كما قلنا سابقا، والجدول الآتي: يوضح نسبة الردود من عينة الدراسة.

الجدول رقم(02): يوضح توزيع استثمارات الدراسة على مجتمع البحث

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	نسبة الردود من المبحوثين
160	150	%93.75

ومن خلال الجدول يتضح لنا ان نسبة الردود بلغت 93.75% وهي نسبة جيدة جدا في بحوث العلوم الاجتماعية، الأمر الذي يعطي مصداقية أكثر للبحث وموضوعية علمية، ويعود الفضل في ذلك لوعي أغلبية العمال وحرصهم على نجاح هذا البحث، وتعاونهم معنا من اجل النهوض بمؤسستهم بعد شرحنا لهم الهدف من هذا البحث العلمي وكيف سيساعدكم داخل المؤسسة.

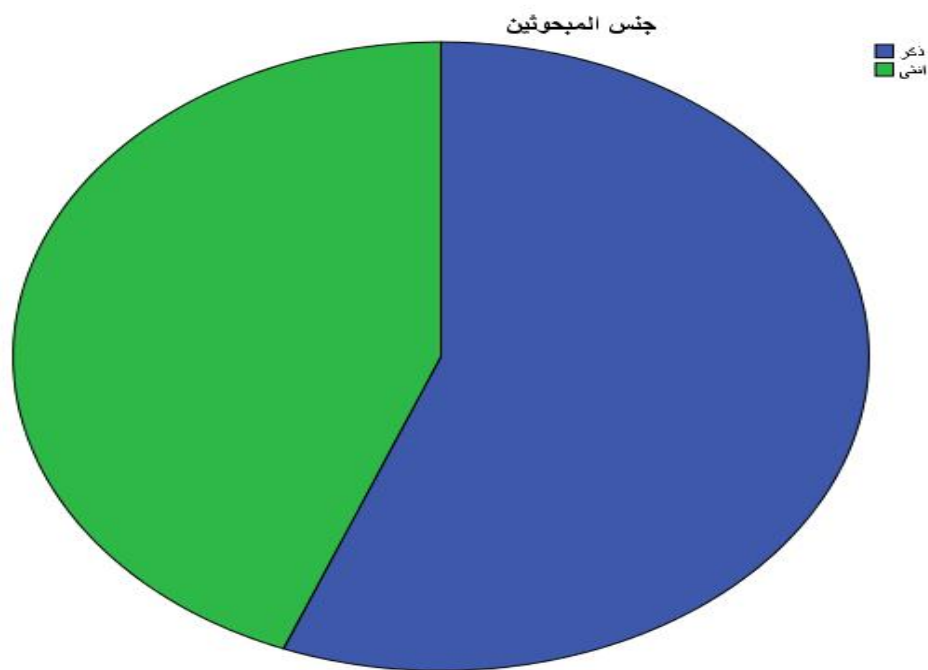
خامسا: وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

تتمثل خصائص مجتمع الدراسة في: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، الاقدمية أو الخبرة المهنية، وكذلك مكان الإقامة. وكلها معطيات تعبر عن خصائص ومميزات كل فرد من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الذكور	84	56%
الإناث	66	44%
المجموع	150	100%

والشكل الموالي يوضح معطيات الجدول:



الشكل رقم (05) يوضح نسبة توزيع المبحوثين حسب الجنس

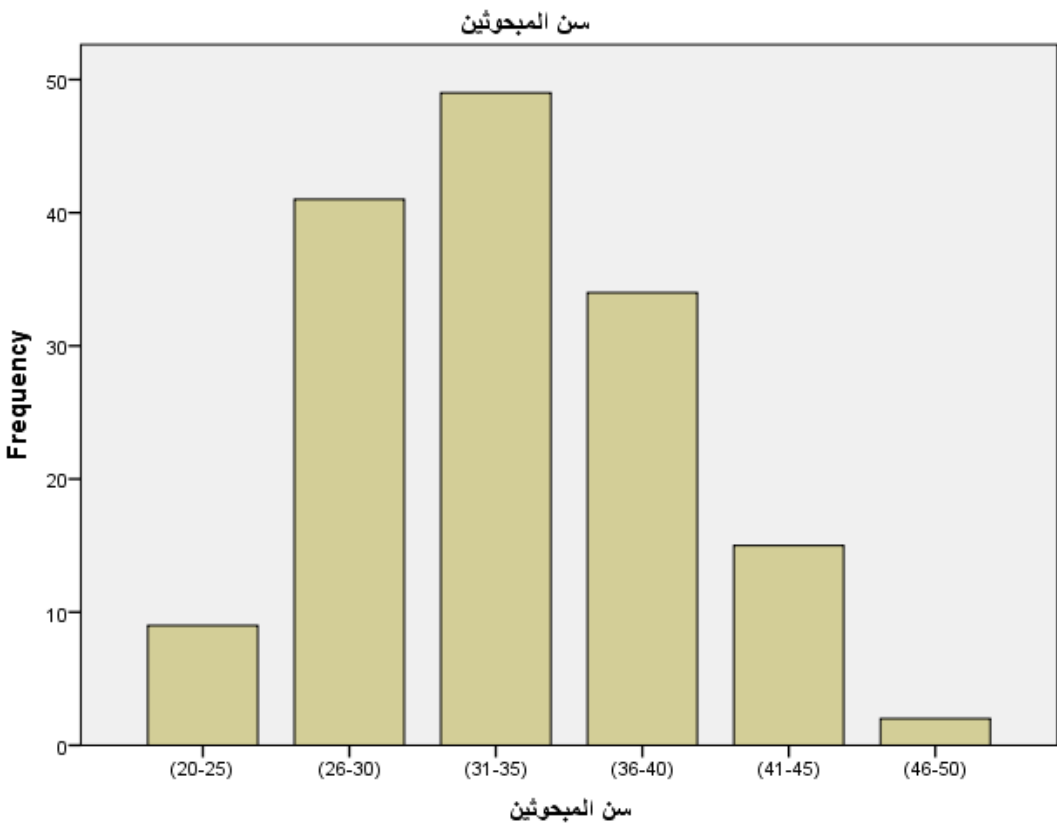
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 56% من إجمالي العينة هم من الذكور، بينما نسبة 44% هي من الإناث، ويرجع ذلك الى طبيعة المنطقة المعروفة بالمحافظة وعدم قبول الأسرة الجنوبية بعمل المرأة ، إضافة الى طبيعة العمل في المستشفى حيث ان هناك دوام العمل في الفترة المسائية "الليل"، وهو ما يشكل عائقا لعمل الإناث فيه. إلا ان ارتفاع نسبة الإناث إلي 44% يعتبر تقدم ملحوظ، ويعود ذلك الى السياسات التي أقرتها الدولة فيما يتعلق برفع نسب تمثيل المرأة في مختلف المجالات والتخصصات وهو ما شجع الإناث الى دخول مختلف الوظائف، ورفع تحفظات المجتمع عن مفهوم عمل المرأة .

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

الجدول رقم(04): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب السن

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
(25-20)	09	%06
(30-26)	41	%27.3
(35-31)	49	%32.7
(40-36)	34	%22.7
(45-41)	15	%10
(50-46)	02	%1.3
المجموع	150	%100

والشكل الموالي يوضح معطيات الجدول:



الشكل رقم (06): يوضح توزيع المبحوثين حسب فئات السن

من البيانات الموصفة في الجدول يتجلى لنا ان فئة (35-31) سنة هي التي أخذت اكبر نسبة والتي بلغت %32.7، في حين فئة (30-26) سنة أخذت نسبة %27.3 ،بينما بلغت فئة (40-36)سنة نسبة %22.7 وفئة (41-45)سنة نسبة %10 ، أما فئة (25-20) فقد بلغت نسبة %06 ، في حين بلغت فئة (50-46)سنة نسبة %1.3. ومن خلال القراءة السوسيولوجية للجدول رقم(04) نستنتج ان المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف تعتمد في سياسة التوظيف على إجراء مسابقات لاختيار العمال بدليل %32.7 التي تمثل فئة (35-31) ، وهو ما يعنى ان هؤلاء العمال ليست لديهم خبرة مهنية، وما يؤكد ذلك الفئتين التي تليها حيث بلغت نسبتهما مجتمعتين %49.10، في حين الفئة (50-46) كانت نسبة تمثيلها قليلة جدا ويعود ذلك الى طبيعة عملهم المتمثلة في الإدارة والمناصب القيادية والتي تتطلب خبرة مهنية و اقدمية في المؤسسة.

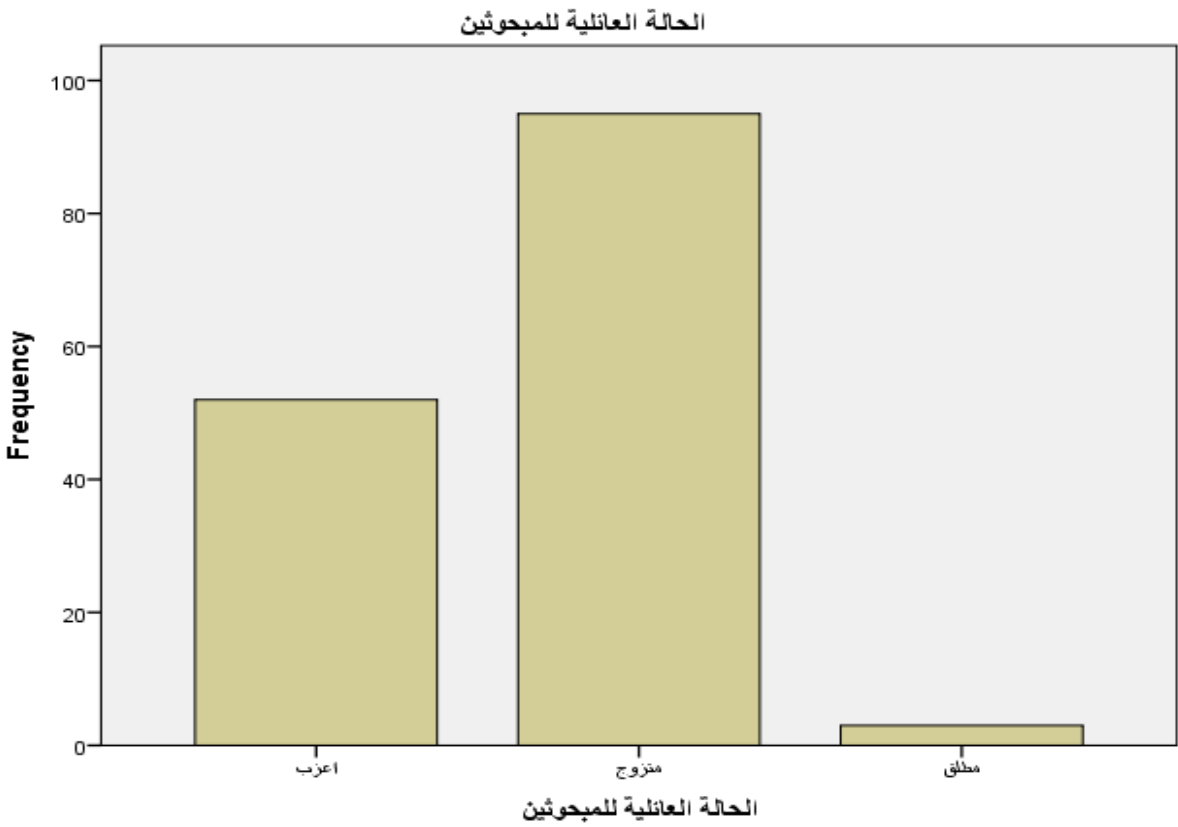
الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

وبالتالي فالمؤسسة تولى اهتماما بعنصر الشباب مما قد يخلق منافسة بينهم بدافع فرص الترقية ومنح الحوافز،وكذلك توضح لنا هذه الاحصائيات ان هناك مزيج من الأعمار المختلفة يشكل التركيبة الاجتماعية للمؤسسة، ما من شأنه ان يولد اختلاف في منظومة القيم لدى كل فئة من هذه الفئات.

الجدول رقم(05): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	52	34.7%
متزوج	95	63.3%
مطلق	03	02%
أرمل	00	00%
المجموع	150	100%

والشكل الموالي يوضح معطيات الجدول:



الشكل رقم (07): يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (05):نلاحظ ان نسبة المتزوجين تحتل أعلى نسبة مقدرة ب 63.3% من عينة الدراسة وبالرجوع الى الجدول رقم (04) والمتعلق بسن المبحوثين نجد أنها نسبة طبيعية جدا بحيث ان نسبة 32.7%ونسبة 22.7% يفوق سنهم 35 سنة وهو السن الذي قلما نجد ان الفرد لم يتزوج فيه بعد، وخاصة نحن نتحدث عن المجتمع الصحراوي المعروف بالزواج المبكر في العقود الماضية. أما نسبة 34.7%الممثلة لفئة العزاب الذين يتراوح سنهم ما بين (20-34) سنة، وتعود أسباب عزوبيتهم لفترة شبابهم التي تزامنت مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشها المجتمع الجزائري وارتفاع التكاليف المختلفة. ويعود ضعف تمثيل نسبة المطلقين و الأرامل والمقدرة ب 02% الى الاستقرار الاجتماعي والنفسي وكذلك الى طبيعة المجتمع الصحراوي الذي تجمع علاقات

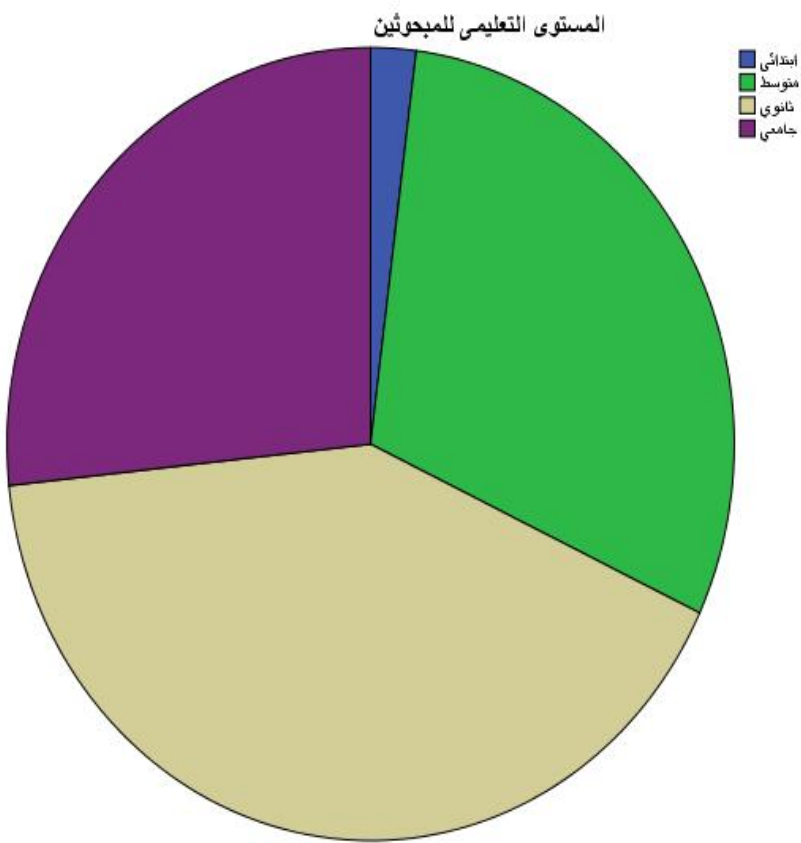
الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

القربة معظم أفرادة وهو ما يصعب عملية الطلاق،وأیضا وجود الانتماء الديني الكبير وهو ما يفرض على الأفراد ان لا یبقون بدون زواج باعتباره نصف الدين.كما یوضح لنا هذا الجدول ان هناك بعض الفروق في قيم كل فئة من فئات الحالة العائلية، خصوصا ان الأفراد المتزوجين تزيد متطلباتهم خاصة المادية باعتبارهم مسؤولين عن أسرهم،مما يجعلهم يحافظون على مناصبهم التي توفر لهم دخلا قارا یضمن لهم مواجهة التزاماتهم العائلية.

الجدول رقم(06): یوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

مستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	03	%02
متوسط	45	%30
ثانوي	62	%41.3
جامعي	40	%26.7
المجموع	150	%100

والشكل الموالی یوضح معطيات الجدول:



الشكل رقم (08): یوضح توزيع المبحوثین حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06):ان اغلب المبحوثین لديهم مستوى ثانوي والذي تقدر نسبتهم بـ %41.3 تليها فئة المستوى المتوسط والتي تقدر بـ %30 ثم المستوى الجامعي بنسبة %26.7 في حين بلغ المستوى الابتدائي نسبة %02.وإذا ما تأملنا الجدول رقم (05) والمتعلق بسن المبحوثین نلاحظ ان أعلى فئة فيها يتراوح سنهم ما بين 30و45سنة، حيث كان التعليم الثانوي له أهمية في التوظيف في العقدين الماضيين وكذلك الظروف الاجتماعية التي كانت تفرض على الأفراد البحث عن العمل من أعاله عائلاتهم، وهو ما تؤكد نسبة ذوی المستوى المتوسط ، یضاف

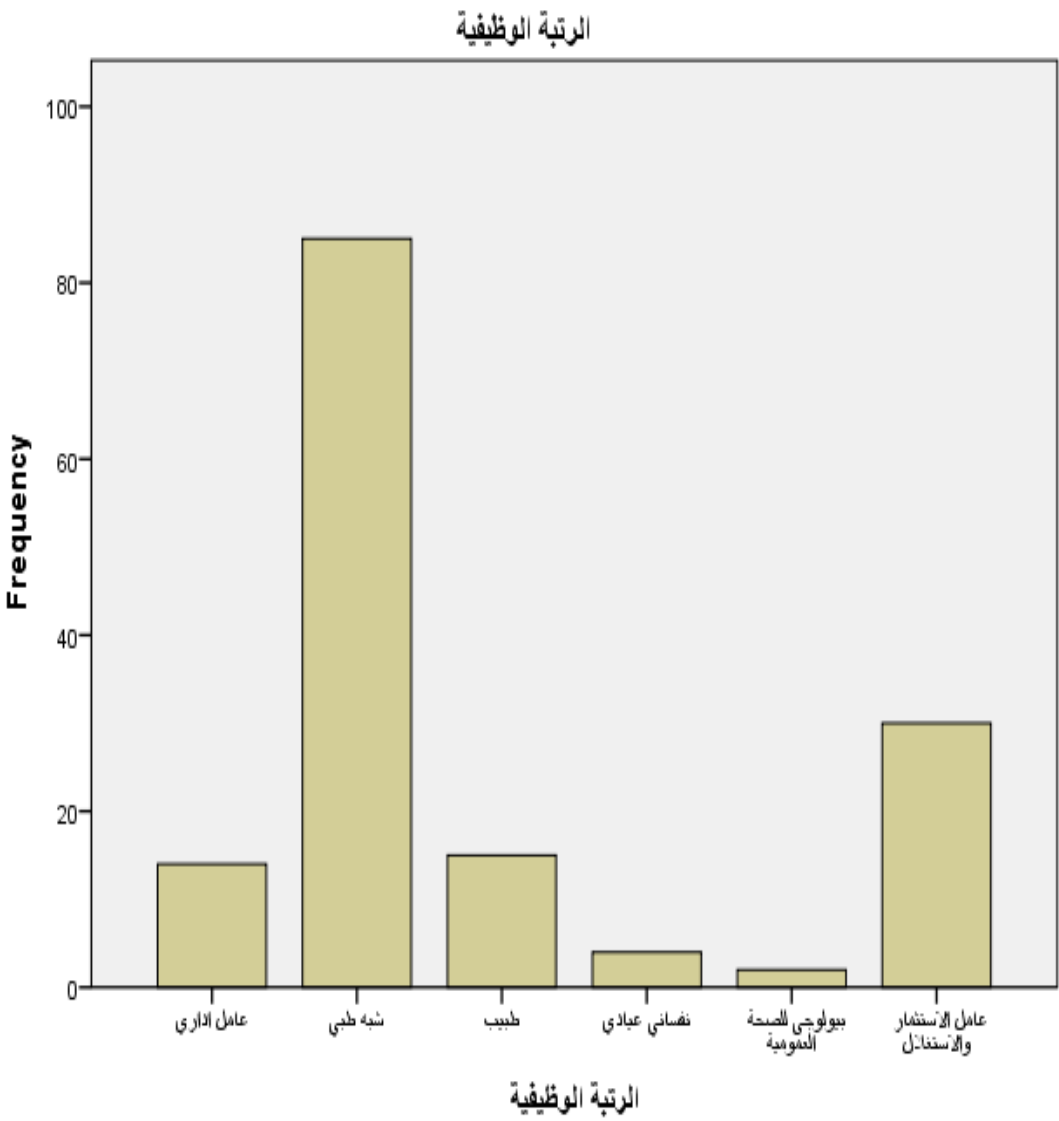
الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

الى ذلك ان هذه الفئة تم ترقية معظمهم لاقدميتهم في المؤسسة، إما العمال الذين لهم مستوى جامعي فهم حديثي العمل بالمؤسسة خاصة في المجال الإداري والتقني تم توزيعهم حسب شهادتهم وتخصصهم الجامعي. وإما بالنسبة مستوى ابتدائي فهي ضعيفة لأنها تشمل كبار السن ولهم اقدمية وخبرة في المؤسسة ووظائفهم لا تتعدى عمال الاستثمار والاستغلال والتي جهد بدني أكثر منه عقلي.ويلعب المستوى التعليمي دورا كبير في تحديد نوعية القيم وطبيعتهما واختلافها بين الفئات، فتفكير الفرد الحاصل على شهادة جامعية يختلف عن تفكير من لا يحمل أي شهادة.

الجدول رقم(07): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	15	%9.3
شبه طبي	85	%56.7
عامل إداري	14	%10
نفساني عيادي	04	%2.7
بيولوجي للصحة العمومية	02	%1.3
عامل الاستثمار والاستغلال	30	%20
المجموع	150	%100

الشكل الموالى توضيحي ومكمل لما جاء في الجدول:

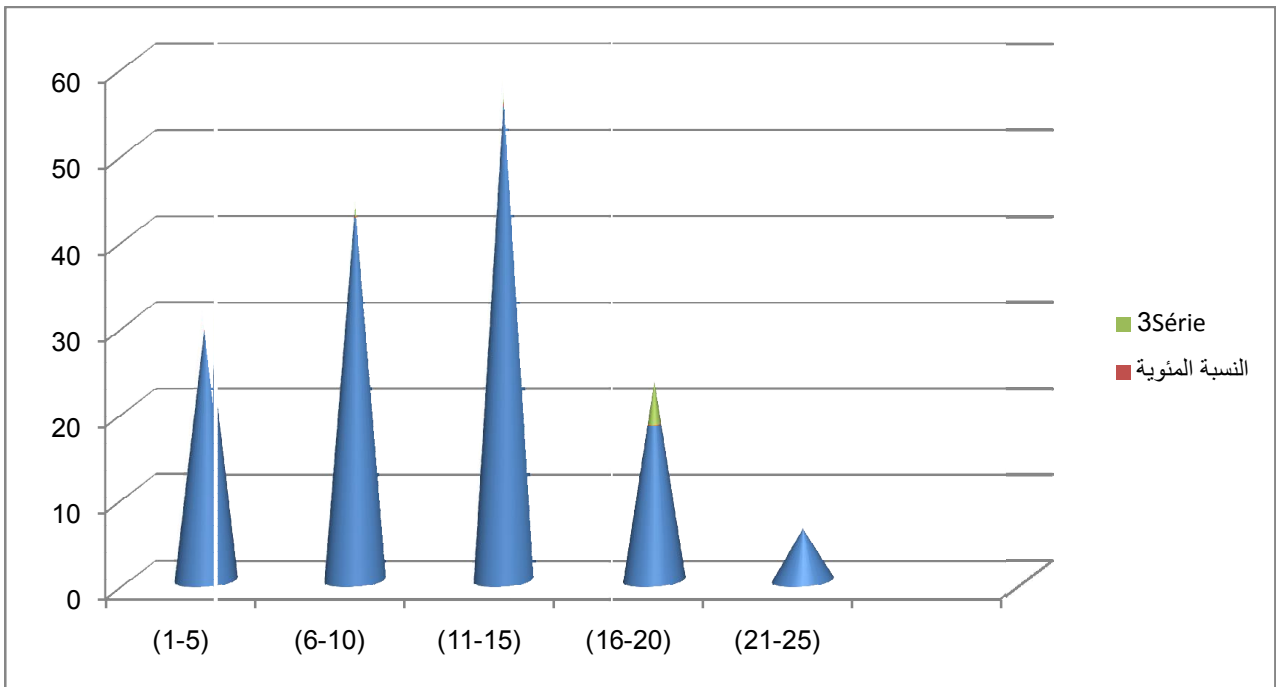


الشكل رقم (09): يوضح توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة العمال شبه طبي والمقدرة ب 56.7% تأخذ حيزا كبيرا وذلك راجع الى طبيعة عمل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية والتي تقوم بالفحوصات اليومية والاعتيادية فقط من استعجالات وتصفية الدم والتلقيحات الى غير ذلك من الأعمال البسيطة، بالإضافة الى نظام التناوب الذي يفرض على المؤسسة توظيف الأفراد المتخصصين في هذا المجال.أما نسبة عمال الاستثمار والاستغلال فقد بلغت نسبة20% وهى نسبة معقولة إذا ما قارنها ببقية المهن في المؤسسة وطبيعة الهيكل التنظيمي المتشعب، ويعود التمثيل الضعيف لفئتي بيولوجي للصحة العمومية ونفساني عيادي والتي بلغت مجتمعة نسبة 3.10% الى قلة المناصب المفتوحة في هذين الرتبتين، لعدم وجود حاجة ضرورية لهم في المؤسسة.

الجدول رقم(08):يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة(الاقدمية) داخل المؤسسة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
(5-1)	29	%19.5
(10-6)	42	%28
(15-11)	55	%36.7
(20-16)	18	%12
(25-21)	06	%04
المجموع	150	%100



الشكل رقم(10) يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة (الاقدمية)

الجدول رقم (08) يوضح لنا ان نسبة 36.7% تمثل فئة العمال الذين تتراوح مدة خدمتهم من 11سنة الى 15سنة و معظمهم من المستوى الثانوي والمتوسط كما رأينا في الجدول رقم(06) وهم الذين تمت ترقيتهم كلما زادت سنوات عملهم،أما نسبة 28% التي تمثل فئة من (6-10) سنوات و التي تنطبق عليها نفس صفات الفئة الأولى.في حين نجد نسبة 19.5% والتي تمثل فئة (1-5)سنوات ونسبة 12%للفئة (16.20) سنة خبرة مهنية وهى نسب متقاربة

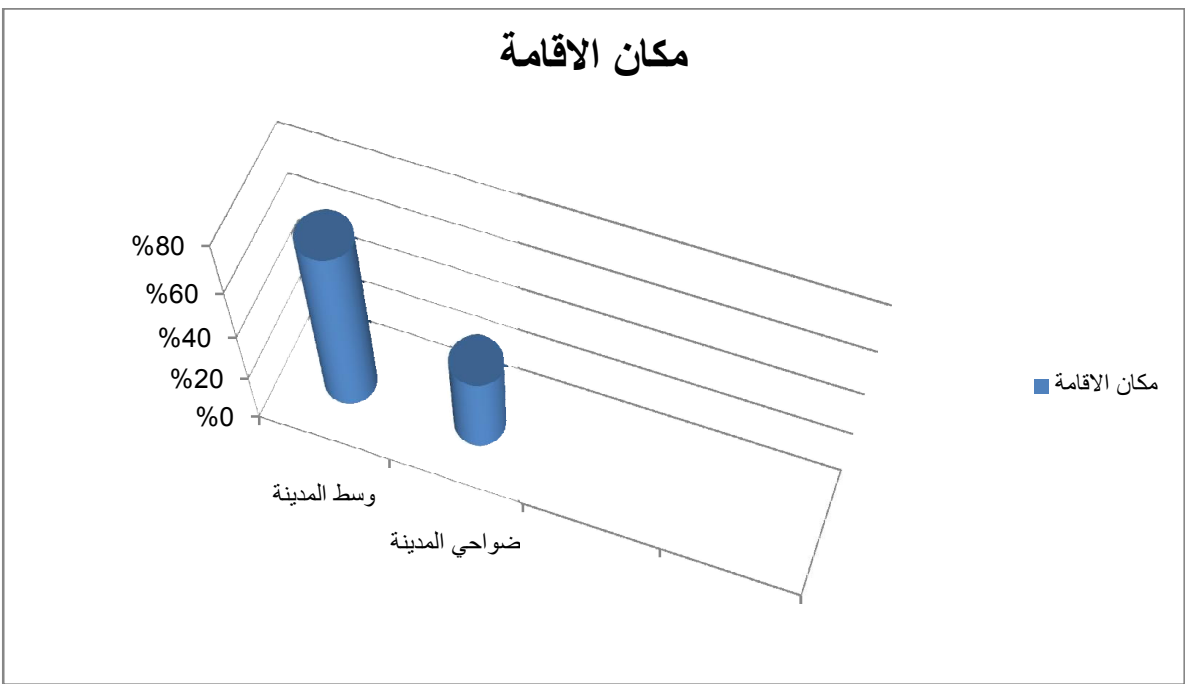
الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

تعتبر عن طبيعة العمل الذي يعول على الكفاءة العملية للعمال الاقدمية، ومنه نستنتج ان مدة الخدمة والسن متغيرين مترابطين إضافة الى متغير المستوى التعليمي. وتبقى نسبة 04% والتي تمثل فئة (21-25) نسبة ضعيفة لان اغلب من يبلغون هذه المرحلة يحالون على التقاعد.

الجدول رقم(09): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
وسط المدينة	102	68%
ضواحي المدينة	48	32%
المجموع	150	100%

والشكل المولى يوضح البيانات الموجودة في الجدول



الشكل رقم(11): يوضح توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة

من خلال الجدول رقم (09): نلاحظ ان اغلب عمال هذه المؤسسة يقيمون وسط المدينة وذلك بنسبة بلغت 68% بينما ان بلغت نسبة الذين يسكنون في ضواحيها 32% ، ويلعب مكان الإقامة دورا هاما في دراستنا هذه خاصة ان اختلافه يؤثر على القيم و الأفكار التي يحملها العمال، فالساكنين وسط المدينة يختلف نمط تفكيرهم وتربيتهم ومعيشتهم عن الساكنين في ضواحيها وكذلك يفيدنا في ضبط قيمة الوقت والتقيد بساعات الدخول والخروج من العمل، بحيث يفترض ان العمال المقيمون بالمدينة لا يجدون صعوبات كبيرة في الالتحاق بمناصب عملهم خصوصا ان المؤسسة محل الدراسة تقع في وسط المدينة تماما، بينما قد يطرح أشكالا لدى العمال القاطنين في الضواحي بالنسبة للالتحاق بمناصب عملهم في الوقت المحدد لقلة المواصلات وهو ما يعيق نشاط المؤسسة ويؤثر ذلك بصورة سلبية على أداء مهامها على أكمل وجه ومنه فعاليتها. وتجدر الإشارة أيضا ان مكان الإقامة في الدراسة يشمل أيضا الساكنين الأصليين بالمدينة والقادمين لها من اجل العمل لما له من تأثير كبير على طبيعة القيم التي يحملونها والتي تعود للتنشئة الاجتماعية الخاصة بكل مجتمع.

الاجراءات الميدانية والمنهجية للدراسة

لان البحث العلمي الجيد لا يستقيم بدون وجود منهج وأدوات وطرق تساهم في نجاحه ودقة المعلومات المتواصل إليه فان الباحث ملزم على استعمال لهذه الأدوات والوسائل التي تجعل كل الفصول مترابطة ومتكاملة مع بعضها البعض، لذلك تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم أدوات ووسائل جمع البيانات التي استعملناها في بحثنا هذا، والتي من خلالها حاولنا الربط بين المنهج وطبيعة الموضوع ، وكذلك تحديد عينة البحث ومجتمع الدراسة واهم الإجراءات التي تم أتباعها في دراسة هذا الموضوع، و تطرقنا إلى التعريفات المختلفة لمجالات الدراسة الميدانية(التاريخي، المكاني، البشري، الزمني)، مع تقديم وصف لأهم الخصائص والبيانات الشخصية لعينة الدراسة.



الفصل السادس: القيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم(10): يوضح إجابة عينة البحث عن طبيعة العلاقة بين العمال

العلاقة بين العمال	التكرار	النسبة المئوية
سيئة	22	14.7%
متوسطة	95	63.3%
جيدة	33	22%
المجموع	150	100%

من خلال الجدول رقم (10): نلاحظ ان نسبة 63.3% يعتبرون ان العلاقات بين العمال هي علاقات متوسطة عموما، بينما يعتبر 22% أنها علاقات جيدة ، في حين اعتبرها 14.7% أنها علاقات سيئة و متوترة. وبقراءتنا السوسيولوجية للجدول نستنتج ان نسبة63.3% المعبرة عن توسط العلاقات بين العمال توضح أنها علاقات تأخذ الصبغة الرسمية فقط ولا تتعدى اطار العمل ومكانه، وهو ما يؤدي الى ضعف التقارب والانسجام بين العمال ويسمح للقيم السلبية بالظهور داخل المؤسسة، نتيجة اختلاف تفكير وطبيعة قيم كل واحد خاصة اذا ما تحدثنا عن وجود صراع أجيال يميز كل المؤسسات الجزائرية، وهذا ما تؤكدہ الجداول السابقة الخاصة بمتغيرات الجنس،السن،المستوي التعليمي،والرتبة الوظيفية وكذلك مكان الإقامة لما لها من تأثيرات واضحة على طبيعة العلاقات التي تربط بين العمال وعلى العملية الاتصالية بينهم، فعلاقات العمل تلعب دور فعال في المؤسسة وتؤثر على طبيعة عملها وأداءها وفعاليتها وهذا ماكدہ ألتون مايو في نظريته عن مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تقول على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وتقديره وكذلك اخذ بعين الاعتبار طبيعة العلاقات التي تنشئ بين مختلف أفراد التنظيم، لان عدم الاهتمام بها وأهملها يخلق لنا تنظيما موازيا(التنظيم الغير رسمي)، من شأنها ان يعيق العملية التسييرية للتنظيم.

الجدول رقم(11): يوضح رأي المبحوثين في الشيء الذي يؤثر على العلاقات بين العمال

الشيء الذي يؤثر على العلاقات	التكرار	النسبة المئوية
التضارب في الأفكار	100	66.7%
التضارب في المهام	50	33.3%
المجموع	150	100%

من خلال الجدول رقم (11): نلاحظ ان أغلبية المبحوثين يرون ان التضارب في الأفكار هو أهم الأسباب التي تؤثر على العلاقات بين العمال وذلك بنسبة بلغت 66.7%، في حين رأى 33.3% ان السبب هو التضارب في المهام. من إحصائيات هذا الجدول تبرز لنا وتوضح الدور الفعال الذي تلعبه القيم وطبيعتها في تحديد نوعية العلاقات بين العمال وصيرورة العمل، كونها هي من تصنع تفكير الأفراد، فكلما كانت القيم متقاربة ومتشابهة كان الانسجام

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

والتعامل بين جميع العمال والعكس صحيح لصعوبة التكيف وهو ما يعطى المجال لظهور القيم السلبية داخل التنظيم وطغيان الهويات المنسحبة على أفرادها والتي لا تؤمن بثقافة الانتماء والولاء له والعمل من أجل المصلحة العامة.

الجدول رقم(12): يوضح نظرة العاملين مع المبحوثين الى عملهم

نظرة العاملين	التكرار	النسبة المئوية
غير مهم	33	22%
باحترام	10	6.7%
باحترام	107	71.3%
المجموع	150	100%

من تتبعنا للجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة الذين يرون ان العاملين معهم ينظرون الى منصب عملهم باحترام بلغت 71.3% ، في حين بلغت نسبة الذين ينظرون الى عملهم بأنه غير مهم نسبة 22% ، بينما كانت إجابة الذين ينظر الى أعمالهم باحتقار نسبة 6.7%. ومنه يمكننا القول ان قيم الاحترام والتقدير منتشرة في المؤسسة موضوع الدراسة ومتساوية بين مختلف أفرادها ودون التفريق في رتبهم الوظيفية ومستواهم التعليمي ومكانتهم الاجتماعية وهو ما من شأنه ان يخلق جو مناسب للعمل يساعد على فعالية المؤسسة، خاصة ان من أهم عوامل الرضا والدافع للإنجاز والإبداع هي نظرة الآخرين لمكانة العامل وأهمية عمله ودوره في التنظيم حسب نظرية العاملين لهريوزبوغ التي تؤكد على الدور الذي تلعبه هذه العوامل في زيادة قيم الانتماء والولاء للتنظيم باعتبار مؤثرات داخلية ،ويكسب الأفراد الهوية المنصهرة والمندمجة والهوية التوافقية التي تتكون عند الأشخاص المحفزون وفق الحراك المهني فيخلق لهم نوع من التوافق داخل المؤسسة. في التنظيم حسب سان سوليو .

الجدول رقم(13): يوضح إجابة المبحوثين حول ضرورة الحضور في الوقت الرسمي لطبيعة العمل

الحضور في الوقت	التكرار	النسبة المئوية
لا	50	33.3%
نعم	100	66.7%
المجموع	150	100%

من هذا الجدول تبرز لنا قيمة هامة جدا وهي قيمة الوقت والتي تلعب دورا هاما في فعالية و نجاعة المؤسسة، خاصة ونحن ندرس مؤسسة جزائرية عمومية و التي أصبحت تمتاز كغيرها من المؤسسات الجزائرية بمضيعة واضحة للوقت من قبل عمالها، حيث جاءت إجابة الذين تقرض عليهم طبيعة العمل الحضور في الوقت الرسمي نسبة 66.7%،في المقابل كانت إجابة الذين يعتبرون ان طبيعة العمل لا تلزمهم الحضور في الوقت بنسبة بلغت 33.3%، ومنه هذه النسب من المفروض أنها تعزز قيمة الوقت احترام الوقت والحضور في الوقت الرسمي للمؤسسة حتى يتمكن العمال من انجاز مهامهم في الوقت المحدد والمناسب.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم(14): يوضح نظرة المبحوثين للمؤسسة التي يعملون فيها

نظرة المبحوثين للمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
مكان للعمل فقط	38	25.3%
جزء رئيسي من حياتك	112	74.7%
المجموع	150	100%

ان أهم مايلفت انتباهنا في هذا الجدول ان نسبة الذين يعتبرون مؤسستهم جزء رئيسي من حياتهم هي أعلى نسبة حيث قدرت ب74.7% في المقابل كانت نسبة الذين يرونها مجرد مكان للعمل فقط 25.3% ، وهذا الارتفاع في النسبة الأولى يوضح لنا قيمة الانتماء والاعتزاز للمؤسسة وان أغلبية العمال يعتبرون المؤسسة ملك لهم بالدرجة الأولى ، وهو ما يساهم في عملهم الجاد والمنضبط من اجل النهوض بها، فهو يملكون هوية مندمجة ومنصهرة فيها كما قلنا سابقا تجعلهم يعملون وفق منطق الشرف والولاء للتنظيم والذي أساسه التضحية بالنفس والنفيس من اجل المؤسسة، ولذلك فهم لا يدخرون أي جهد من اجل أداء مهامهم.

الجدول رقم(15): يوضح إجابة المبحوثين حول ماذا يمثل لهم العمل داخل المؤسسة

ماذا يمثل لك العمل	التكرار	النسبة المئوية
واجب	19	12.7%
حق	30	20%
مصدر مادي	30	20%
عبادة	46	30.7%
إثبات للذات	16	10.7%
من اجل التعاون مع الآخرين	09	06%
المجموع	150	100%

جاء ترتيب قيمة العمل في الجدول أعلاه على انه عبادة في جل إجابات المبحوثين بنسبة قدرت ب30.7%، في حين اتفق 20% على انه يمثل لهم حق ومصدر مادي.إي ان القيمة الأخلاقية تسبق القيمة المادية لدى المبحوثين، بينما اعتبره 12.7% انه واجب و10.7% اعتبره انه وسيلة لإثبات الذات ولعب دور في المجتمع. وأما نسبة 06% فقط اعتبره من اجل التعاون مع الآخرين وتقديم المساعدات لهم.

ومن هنا يتضح لنا ان هناك اختلاف طفيف لدى القيم الموجودة عند كل واحد من العمال المبحوثين،فرغم ان هناك اتفاق دول ان القيم المادية أصبحت الرابط القوي الذي يربط الأفراد بتنظيماتهم وان القيم الدينية والأخلاقية أصبحت ترتب بعد القيم المادية في المجتمع الجزائري، وهو ما يفسره التغيير الذي طرا على سلم القيم في المجتمع الجزائري الذي كان يضع القيم الأخلاقية والدينية فوق كل اعتبار. وحتى مفهومهم للعمل كان يعبر عن التعاون وتحقيق قيم

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجماعة. وتأتى نسبة 30% التي تعتبر العمل عبادة نابعة من درجة انتمائهم الاجتماعي ومحافظتهم على بعض القيم الدينية التي تحث على ذلك.كذلك تختلف نظرة العاملين للعمل والتنظيم حسب ميولا تهم ورغباتهم ومتطلباتهم الاجتماعية والاقتصادية حسب ماسلو الذي حدد سلم خاص بالحاجات يرى ان من خلاله ان حاجات الأفراد تتغير وتتبدل بحسب إشباعهم لها ولذلك على التنظيم معرفة ذلك، وهو ما يوتر على السلم القيمي لديهم أيضا.

الجدول رقم(16): يوضح إجابة المبحوثين إذا ما كان لهم عمل آخر خارج المؤسسة وطبيعة هذا العمل

هل لديك عمل آخر وطبيعته	التكرار	النسبة المئوية
لا	134	89.3%
نعم في عيادة خاصة	00	00%
نعم في صيدلية	00	00%
نعم اعمال حرة	16	10.5%
المجموع	150	100%

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ ان نسبة 89.3%كانت إجابتهم بأنهم لا يملكون عمل آخر خارج المؤسسة، بينما 10.5% قالوا أنهم يقومون بأعمال حرة خارج العمل اغلب هذه الأعمال تتمثل في التجارة والبناء والفلاحة والخياطة.ومنه نستنتج ان أغلبية المبحوثين يخصصون معظم وقتهم للعمل في المؤسسة مما يعزز قيمة الانتماء والولاء والانضباط لديهم،لأنهم لايقومون بأعمالأخرى قد تشغلهم أو تجعلهم يغلبونها عن عملهم الأصلي داخل المؤسسة، خاصة اذا كانت هذه الأعمال في الصيدلية أو عيادة خاصة، والتي بدورها تطرح مشكلة الولاء والجدية والنزاهة وأخلاقيات المهنة نتيجة استغلال الذي أصبح يميز أصحابها.وفي المقابل ان الأعمال الحرة ليس لها تأثير كبير في ذلك، خاصة ان أصحابها يمارسونها خارج أوقات العمل وأيام العطل المخصص فهم يعتبرونها اعمال تكميلية فقط.

الجدول رقم(17): يوضح إجابة المبحوثين حول قيامهم بالعمل خارج الوقت الرسمي

القيام بالعمل	التكرار	النسبة المئوية
تقوم به	111	74%
لاتقوم به	39	26%
المجموع	150	100%

الجدول رقم (17) يوضح لنا ان نسبة 74%من المبحوثين يقولون أنهم يقومون بالأعمال التي تأتيهم بعد الدوام وخارج الوقت الرسمي، بينما يرى 26% أنهم لا يقومون بها ويتقيدون فقط بالأعمال التي تقدم له وتأتيهم في الوقت الرسمي، ومنه نستنتج ان الأغلبية لديهم حسن المسؤولية وروح الإنسانية وهي قيم أخلاقية ايجابية تجعلهم يقدمون خدماتهم خارج الوقت الرسمي علما أننا نتحدث عن مؤسسة صحية اغلب القادمين إليها هم من المرضى والمصابين،وهو ما

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

يتطلب وجود قيم أخلاقية وإنسانية فعالة وإيجابية لدى العاملين فيها حتى تضمن أدائها ونجاحتها. وهذا ما علل به المبحوثين إجابتهم.

الجدول رقم(18): يوضح رأي المبحوثين في السبب الذي يجعل العمال يقومون بأعمال إضافية

السبب	التكرار	النسبة المئوية
من اجل الراتب فقط	20	%13.3
خوفهم من المسؤول	51	%34.3
احترامهم وحبهم للمسؤول	24	%16
شعورهم بروح المسؤولية والانتماء للمؤسسة	55	%36.7
المجموع	150	%100

كقراءة للجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 36.7% يرون ان سبب قيام العمال بأعمال إضافية وخارج أوقات العمل يعود الى شعورهم بروح المسؤولية والانتماء للمؤسسة ، في حين يعتبر 34.3% ان السبب هو خوفهم من المسؤول، كما اعتبر 16% ان احترامهم وحبهم للمسؤول هو الدافع في ذلك، بينما 13.3% قالوا ان الراتب هو السبب في ذلك. ان نسبة الإجابة عن الجدول (18) والمقدرة ب36.7% تؤكد ماجاء في الجدول رقم (17) وهو وجود قيمة أخلاقية عالية لدى المبحوثين تجعلهم يقدمون ما لديهم من اجل النهوض والمحافظة على المؤسسة من جهة ومساعدة القادمين إليها من جهة أخرى، فهناك مقولة في إدارة الأعمال والمناجمنت تقول" يمكن ان يعمل الناس 8ساعات يوميا من جل الراتب، و10ساعت من اجل المدير الجيد،و24 ساعة من اجل فكرة يؤمنون بها" وهي تفسر الإجابات الموجودة في الجدول وهي ان العمال يؤمنون بالخدمة التي يقدمونها والمؤسسة التي ينتمون إليها وهو ما يدفعهم لبذل كل جهد في عملهم .

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم(19): يوضح نسبة رضا العمال عن منصب العمل والسبب في ذلك

هل أنت راض عن منصب العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	70	%46.7
لا لعدم تطابقه مع مؤهلاتك الشخصية	35	%23.3
لا لعدم تطابقه مع مؤهلاتك العلمية	16	%10.7
لا لتداخله مع صلاحيات الآخرين	29	%19.3
المجموع	150	%100

نلاحظ ان نسبة %46.7 أجابوا بأنهم راضون على منصب العمل الذي يعملون فيه، بينما أجاب %23.3 بأنهم غير راضون عليه بسبب عدم تطابقه مع مؤهلاتهم الشخصية، في حين أجاب %19.3 ان سبب عدم راضاهم يعود الى تداخله مع صرحيات وأعمال الآخرين، أما بنسبة %10.7 يرجعون سبب عدم راضاهم لعدم تطابقه مع مؤهلاتهم العلمية.

وجود نسبة %46.7 معبرة عن رضا العمال عن منصب عملهم يعزز قيمة الاستقرار والانتماء للمؤسسة ويجعلهم أكثر مساعدة وفعالية، فالرضا من أهم العوامل التي تصنع القيم الايجابية داخل المؤسسة وتساهم في خلق ثقافة تنظيمية لدى مختلف العمال.

فاغلب النظريات السوسيولوجية في التنظيم تركز على دراسة الرضا الوظيفي باعتباره عنصرا هاما، ومحركا رئيسيا لكل عملية تنظيمية ناجحة، خاصة النظريات النفسية والنفس اجتماعية مثل: هيرزوبوغ، ماسلو....وغيرهم.

الجدول رقم (20): يوضح كيفية تعامل عينة الدراسة مع القادمين للمؤسسة

كيفية التعامل	التكرار	النسبة المئوية
وفق اطار العمل الرسمي	119	%79.3
وفق علاقات شخصية وصداقة	31	%20.7
المجموع	150	%100

في قراءتنا لجدول أعلاه يلفت انتباهنا ان نسبة %79.3 تقول أنهم يتعاملون مع القادمين للمؤسسة وفق اطار العمل الرسمي ودون محاباة ومحسوبية، بينما اعتبر %20.7 ان طريقة تعاملهم تكون وفق علاقات شخصية وصداقة. ونستنتج من ذلك ان القيم الاجتماعية والأخلاقية المتشبع بها أفراد مجتمع الدراسة تفرض عليهم ان يكونوا عادلين بين القادمين لهم دون اخذ بعين الاعتبار اى عوامل مؤثرة على طريقة عملهم كالصداقة والمعرفة والقربة، وهي قيم

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

تعزيز من فعالية المؤسسة ونجاعتها وتجعلها تقوم بدورها على أكمل وجه من خلال ثقافتها التنظيمية التي تشمل ثقافة العاملين بها.

الجدول رقم(21): يوضح إجابة المبحوثين عن سؤال مناقشة أمور العمل خارج المؤسسة

هل تناقش أمور العمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	16	10.7%
أحيانا	86	57.3%
نعم	48	32%
المجموع	150	100%

كسؤال طرح على المبحوثين حول إذا ما كانوا يناقشون أمور عملهم خارج المؤسسة فكانت نسبة 57.3% أجابوا بأنهم أحيانا يقومون بذلك، ونسبة 32% أجابوا بنعم، بينما أجاب 10.7% بأنهم لا يقومون بذلك.ومنه نستنتج ان الأغلبية لديهم شعور وحس بالمسؤولية الملائقة على عاتقهم، وان أمور مؤسستهم تهمهم لذلك يناقشونها مع الآخرين، خاصة أنهم يعتبرون العمل جزء رئيسي من حياتهم حسب إجابات الجدول رقم (14)، وهو ما يشكل أرضا خصبة للمؤسسة لتكوين ثقافته التنظيمية المبنية على القيم الاجتماعية الايجابية للعاملين.

الجدول رقم(22): يوضح إجابة المبحوثين عن من يفضلون مناقشة أمور العمل

من تفضلون مناقشة أمور العمل معهم	التكرار	النسبة المئوية
أبناء المنطقة	43	28.7 %
من تعرفهم فقط	105	70 %
أخرى	02	1.3 %
المجموع	150	100 %

من خلال الجدول رقم (22): نلاحظ ان نسبة 70% يناقشون أمور العمل مع من يعرفونهم فقط، بينما 28.7% يناقشونها مع أبناء المنطقة وهذا الارتفاع في النسب ويعزز الطرح المقدم في الجدول رقم (21) الذي يؤكد على ان العمال لديهم الحس الوطني والغيرة على بلادهم ويحبون ان تتقدم وان تتطور لذلك يقومون بمناقشة أمور أعمالهم مع أبناء المنطقة قصد غرس هذا الحس فيهم وتوعيتهم بادروهم الاجتماعية وكلها قيم اجتماعية ايجابية تبين إستراتيجية الفاعلين داخل التنظيم.وتعبر عن النضج والوعي الفكري لديهم وكلها وعوامل ناتجة عن تنشئتهم الاجتماعية وتعكس قيمها التي ورثها منها.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم(23): يوضح العلاقة بين إجابة المبحوثين عن قيامهم بالعمل خارج الوقت الرسمي وماذا يمثل لهم العمل أساسا:

ماذا يمثل لك العمل القيام بالعمل خارج الوقت الرسمي	واجب	حق	مصدر مادي	عبادة	إثبات للذات	من اجل التعاون مع الآخرين	المجموع
تقوم به	23 15.3 %3	15 %10	07 %04.66	37 %24 .66	10 %6.6 6	19 %12. 66	111 %74
لا تقوم به	04 %2. 66	07 %4.66	11 %7.33	06 %09	06 %04	02 %1.3 3	39 %26
المجموع	19 %12 .66	20 %30	20 %30	46 %30 .66	16 %10. 66	09 %06	150 %100

نلاحظ من خلال الجدول رقم(23):ان نسبة 74%يقولون أنهم يقومون بأعمال خارج الوقت الرسمي حيث نجد 24.66% من الذين قالوا ذلك يعتبرون العمل عبادة،15.33% من نفس النسبة يعتبرون العمل واجب،و12.66% يعتبرون العمل من اجل التعاون مع الآخرين ومساعدتهم.وفي المقابل نجد ان نسبة26%يقولون أنهم لا يقومون بأعمال إضافية خارج الوقت الرسمي للعمل، منهم 07.33%يعتبرون العمل مصدر مادي، 04.66%يعتبرون العمل حق،و 04%يعتبرون العمل من اجل إثبات الذات.

ومنه نستنتج ان توجد علاقة كبيرة بين القيام بالأعمال الإضافية خارج الوقت الرسمي وماذا يمثل العمل في المؤسسة بالنسبة للعمال، فكلما كانت نظرة العمال للعمل نابعة من قيم ايجابية(العمل عبادة،واجب، التعاون مع الآخرين)، كلما كانت هناك تضحية وبذل اكبر جهد ووقت في العمل، بحيث هذه القيم تدفع العمال الى القيام بواجباتهم ومهامهم خارج الوقت الرسمي، وهو ما يعبر عن الانتماء والولاء للتنظيم وهو ما يزيد من فعاليته و نجاعته وتقديره لأفضل الخدمات، ويبقى العكس صحيح فكلما كانت نظرة العمال نابعة من قيم سلبية(مصدر مادي،حق،إثبات الذات)، كلما

عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

التزام العمال بالعمل في اطار الوقت الرسمي والمحدد فقط دون العمل على بذل اكبر جهد ممكن وتضحية من اجل تنظيمهم الذي ينتمون إليه ويعملون فيه.



1) القيم الاجتماعية الايجابية والفعالية التنظيمية والثقافة المنظمة في المؤسسة العمومية للصحة

الجوارية باولف

2) الاستنتاجات والتوصيات

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم(24): يوضح رأي عينة الدراسة في اللوائح والقوانين الموجودة في المؤسسة

رأيك في اللوائح	التكرار	النسبة المئوية
معمول بها	66	44 %
مجرد حبر على ورق	84	56 %
المجموع	150	100 %

نلاحظ ان نسبة 56% يعتبرون ان اللوائح التنظيمية والقوانين الموجودة في المؤسسة مجرد حبر على ورق، بينما يرى 44% أنها معمول بيها، وهي نسب متقاربة تعبر على شيئين: إما غياب قيم الانضباط ووجود التسبب الإداري، أو على إعطاء الإدارة الحرية للعمال للعمل وفق الطريقة التي تناسبهم وتساعدهم وذلك من اجل خلق هامش للحرية والقضاء على منطقة الشك والارتياب وكل هذا يساهم في صناعة ثقافة تنظيمية فعالة، وهذا ما وجدناه في مؤسسة من خلال مقابلتنا مع المسيرين قالوا لنا أنهم يعطون حرية للعامل للاختيار الطريقة التي تناسبهم في العمل، ولكن وفق القانون وهو ما يدفعهم الى الشعور بالانتماء ونمو القيم الاجتماعية الايجابية والمشاركة وصنع القرار داخلها.

الجدول رقم(25): يوضح رأي المبحوثين في إمكانية مشاركة العمال في وضع أهداف المؤسسة

إمكانية مشاركة العمال في وضع الأهداف	التكرار	النسبة المئوية
لا	10	6.7 %
نعم	140	93.3 %
المجموع	150	100 %

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان قيمة المشاركة في تحديد طرق النشاط داخل المؤسسة والمشاركة في وضع أهدافها متعززة عند العمال وموجودة بحيث ان نسبة 93.3% أجابوا "بنعم"، بينما نسبة 6.7% فقط أجابوا ب "لا" وهو ما يدل على قوة انتمائهم المؤسساتي واهتمامهم بالنهوض بالتنظيم الذي ينتمون إليه، لذلك يسعون دائم لتقديم خبرتهم وآرائهم حول طبيعة العمل والطريقة المثلى لنجاحه.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم(26): يوضح رأي عينة البحث في طريقة المشاركة في تحديد الأهداف والإعمال داخل المؤسسة

طريقة المشاركة	التكرار	النسبة المئوية
بالاستشارة	62	41.3%
عن طريق النقابة	86	57.3 %
طرق أخرى	02	1.3%
المجموع	150	100 %

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه والذي يعتبر جدول مكمل للجدول السابق رقم(25)، تستوقفنا إجابة المبحوثين عن كيفية المشاركة العمالية في عملية صنع القرار داخل المؤسسة وتحديد أهدافها وسبل مزولة النشاط بها، حيث يرى الأغلبية ان انسب طريقة لذلك هي المشاورة عن طريق النقابة وذلك بنسبة 57.3%، بينما يرى نسبة 41.3%، ان الاستشارة هي الطريقة المناسبة ، فيحين أخذت طرق أخرى نسبة 1.3%متمثلة في الحوار والاجتماع والاستفتاء. وكقراءة سوسيولوجية للجدول نلاحظ ان العمال واعون بالأدوار المنوطة لهم والمطلوب منهم بالضبط داخل المؤسسة، ويعملون على تفعيل دور وعمل كل واحد، واختيارهم للنقابة كطريقة للمشاركة والمساهمة في تحديد الأهداف والأعمال داخل المؤسسة ما هو إلا الإلمام بالدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في خلق قوة موازية تؤثر على طريقة العمل والتنظيم ككل، لذلك كلما أعطيت فرصة للنقابة في حرية العمل والمشاورة في كل كبيرة وصغيرة كلما زاد الانتماء والعمل لصالح المؤسسة ومنه فعاليتها، فرغم أننا وضعنا اقتراح الاستشارة في الخانة الأولى إلا ان الأغلبية فضلوا النقابة لتكون المشاركة أكثر فعالية وقانونية ورسمية وتشمل كل أفكار وأراء العاملين وتعبر عن طموحاتهم،وكل ذلك يصب في صالح التنظيم.

الجدول رقم(27): يوضح رأي عينة الدراسة في أفضل طريقة للاتصال بين الإدارة والعمال

طريقة الاتصال بين الإدارة والعمال	التكرار	النسبة المئوية
بواسطة الإعلانات المكتوبة	52	34.3 %
الاتصال الشفهي المباشر	96	64 %
طرق أخرى	02	1.3 %
المجموع	150	100%

عند تصفحنا للجدول رقم (27) والذي يعتبر أيضا مكمل للجدولين السابقين رقم(25) ورقم(26) لاحظنا ان نسبة 64%من عينة البحث يعتبرون ان الاتصال الشفهي المباشر هو الوسيلة المناسبة لتكوين علاقة جيدة بين الإدارة والعمال بينما اعتبر الآخريين ان طريقة الإعلانات المكتوبة هي الأنسب وذلك بنسبة قدرة ب34.3%،بينما أخذت طرق أخرى 1.3%،متمثلة في الحوار والاجتماع.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

وكقراءة سوسيولوجية للجدول يمكننا القول ان اختيار المبحوثين لطريقة الاتصال الشفهي المباشر يدل على أنها طريقة تجعل الرسالة الاتصالية أكثر نجاعة وفعالية لأنها تكسر كل الحواجز بين الإدارة والعمال وتخلق تغذية رجعية جيدة من خلالها تتم الأعمال وتتجز المهام ويرتفع الأداء وكلها عوامل ومؤشرات تعبر عن فعالية المؤسسة ونجاحاتها ويعطى الفرصة لظهور قيم اجتماعية ايجابية، إلا ان ما تم استنتاجه من خلال المقابلات مع مختلف المسؤولين هو غياب العملية الاتصالية الفعالة وغلق قنوات الحوار بين مختلف فئات التنظيم، وهو ما انعكس سلبا على أداءه وفعاليته، بحيث في مقابلة مع مسؤول مهم في المؤسسة قال لنا بالحرف الواحد(انه في كثير من الأحيان يعتمدون أعطى معلومات وإحصائيات خاطئة قد التضليل وإبعادي عن دائرة العمل) وهو تعبير صريح عن غياب الثقة بين الإدارة والعمال والتي هي أساس العمل الجاد والقيم الايجابية في التنظيم.

الجدول رقم(28): يوضح رأي المبحوثين في الجو السائد ومساعدته لهم على العمل

مساعدة الجو السائد على العمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	89	59.3 %
نعم	61	40.7 %
المجموع	150	100 %

من تتبعنا لنتائج هذا الجدول والمتعلق بالجو السائد في العمل ومساعدته على العمل نلاحظ ان نسبة 59.3%، يرون ان الجو السائد في المؤسسة لا يساعدهم في أداء مهامهم على أكمل وجه، بينما 40.7% ان الجو عموما مساعد على القيام بالأعمال الضرورية، ومنه نلاحظ ان طبيعة الجو السائد في اى مؤسسة يلعب دورا هاما في فعاليتها لأنه يعطي الضوء الأخضر لظهور القيم باختلافها، فإذا كان الجو السائد مناسب ويصب في صالح العمال فان فرصة ظهور القيم الايجابية كبيرة جدا من ولاء وانضباط واحترام للوقت وبذل اكبر جهد ممكن، والعكس صحيح وكل ذلك يساهم في تنمية المؤسسة وتطورها واستمراريتها ومحافظةها على العنصر البشرى الذي يعمل فيها.

الجدول رقم (29): يوضح إجابة المبحوثين عن إمكانية الانتقال إلى منصب عمل آخر

إمكانية الانتقال الى منصب عمل آخر	التكرار	النسبة المئوية
لا	57	38 %
نعم	93	62 %
المجموع	150	100 %

يمكننا من خلال هذا الجدول الوقوف على أهم شئ يعبر عن حقيقة العلاقة القائمة بين القيم الاجتماعية الايجابية والفعالية التنظيمية التي تساهم في خلقها هذه القيم، وهو تعبير وتأكيد للجدول الذي سبقه رقم(28)، بحيث كانت إجابة اغلب المبحوثين حول إمكانية الانتقال الى منصب عمل آخر بنسبة بلغت 62% لإجابة "نعم"، بينما بلغت نسبة

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الإجابة ب"لا" 38%، وهو يؤكد لنا أهمية الجو السائد داخل المؤسسة تشجيعه على العمل أولا وعلى الاستمرارية في منصب العمل ثانيا، فقيمة الولاء والانتماء للمؤسسة من أهم القيم الاجتماعية التي تساعد وتساهم في ذلك.

الجدول رقم(30): يوضح رأي المبحوثين في أسباب انتقال العمال الى مناصب أخرى

أسباب انتقال العمال	التكرار	النسبة المئوية
لعوامل مادية	29	19.3 %
عدم وجود الجو المناسب للعمل	79	52.7 %
لطموحات شخصية	42	28 %
المجموع	150	100 %

من خلال تصفحنا للجدول أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين يرون ان سبب انتقال العمال وتغيرهم لمنصب علمهم يعود الى عدم وجود الجو المناسب للعمل وذلك بنسبة بلغت 52.7%،في حين يرى 28% ان السبب يعود الى طموحات شخصية، بينما يرى 19.3% انه يعود الى عوامل مادية.

ومنه نستنتج ان توفير الجو المناسب للعمل والراحة و شعور العمال بالاستقرار احد أهم العوامل التي تساهم في عملية البقاء والانتماء للمؤسسة، فهو يعد احد أهم العوامل التي تساهم في زرع ثقافة الولاء والقيم الايجابية والتي بدورها تساهم في فعالية المؤسسة وثقافتها التنظيمية والتي تظهر جليا عند الهويات المنصهرة والمندمجة في المؤسسة وتغيب عند الهويات المفاوضة والمنسحبة والتي تحاول ان تثبت نفسها داخل التنظيم ، وهذا الجدول هو مكمل وشارح للجدولين السابقين رقم (28) ورقم(29).

الجدول رقم(31): يوضح موقف عينة البحث من الطرح الذي يعتبر ان مؤسستهم لا تؤدي مهامها على أكمل وجه

موقف المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
لاوافق	23	15.3 %
أوافق نسبيا	72	48 %
أوافق	55	36.7 %
المجموع	150	100 %

يوضح لنا الجدول رقم (31) ان نسبة 48% يوافقون نسبيا على ان مؤسستهم لاتقوم بداء مهامها على أكمل وجه، بينما يرى 36.7% يوافقون تماما على ذلك، في حين 15.3% فقط لا يرون ذلك، ومنه نستنتج ان أفراد التنظيم يعترفون بان أداء مؤسستهم ضعيفا نسبيا ولم يرتقى بعد الى المستوى المطلوب، وهذا الاعتراف نابع من وجود ضمير مهني وأخلاقي أساسه القيم التي تشبعوا بها ونشؤ عليها، من صدق وصراحة وحقيقة، وكذلك يبين لنا ان المبحوثين يطمحون الى تطوير وتفعيل مؤسستهم حتى تستطيع تقديم المطلوب منها على أكمل وجه ومنه تكون أكثر فعالية و نجاعة.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم (32): يوضح رأي عينة الدراسة في سبب مشكلة أداء مؤسستهم

سبب المشكلة حسب رأي المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
العمال	31	20.7 %
الموارد المادية المتاحة	57	38 %
جو العمل غير مناسب	33	22 %
عدم وجود الرجل المناسب في المكان المناسب	29	19.3 %
المجموع	150	100 %

يعتبر هذا الجدول مكمل ومفسر للجدول الذي قبله رقم (31)، بحيث كانت إجابة المبحوثين عن السبب الذي يجعل مؤسستهم لا تقوم بأداء مهامها على أكمل وجه يعود في الأساس الى مشكلة في الموارد المادية المتاحة بنسبة 38%، في حين اعتبر البعض أنها تعود الى عدم وجود الجو المناسب الذي يشجع على العمل وذلك بنسبة 22%، بينما يرى 27% ان السبب يعود الى العمال أنفسهم اي العنصر البشرى هو الذي يتحكم في ذلك، بينما يرى 19.3% ان السبب يكمن في التسيير والتنظيم و الإدارة وعدم وجود الرجل المناسب في المكان المناسب مما يخلق خلط في المهام والصلاحيات وتداخل في المسؤوليات.

ومنه يمكننا القول انه مهما عمل العمال بجد و إخلاص ولكن في ظل عدم وجود الأدوات اللازمة والجو المناسب فان نسبة العمل تبقى في مكانها وتؤثر على فعالية اي مؤسسة، وهذا ما لاحظنه في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف حيث ان الكل يجمع انه جاء من اجل العمل وتقديم الخدمات بصورة جيدة وممتازة إلا ان نقص الوسائل يقلل من هذه العزيمة ويضعف قيمة العمل لديهم وقيمة الجدية ويفتح المجال لظهور القيم السلبية كالتكاسل والتخاذل وللامبالاة والتغيب ، وكلها قيم تؤثر على فعالية التنظيم وتحول دون تأدية مهامه على أكمل وجه.

وأحسن دليل على ذلك هو ان اغلب الحالات القادمة للمستشفى يتم نقلها الى مستشفى رقان لعدم توفر الأدوات اللازمة للعلاج والأطباء المتخصصين في ذلك.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم (33): يوضح رأي المبحوثين في أهم شئ مناسب للسير الحسن للمؤسسة

رأي المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
التنظيم ومراقبة العمال	10	6.7 %
الوعي المهني للعمال	71	47.3 %
مراقبة المسؤولين	26	17.3 %
الوعي المهني عند المسؤولين	42	28 %
أخرى	01	0.7 %
المجموع	150	100 %

وهو كذلك جدول يفسر ويشرح الجدولين السابقين رقم (31)و رقم (32) حيث يرى اغلب عينة البحث ان الحل المناسب للسير الحسن والنهوض بمؤسستهم هو وجود الوعي المهني للعمال وذلك بنسبة 47.3% بينما يرى 28% ان الحل المناسب يكمن في الوعي المهني عند المسؤولين وصناع القرار داخل التنظيم، في حين يرى 17.3% انه يجب مراقبة المسؤولين من طرف الدولة وطريقة تسييرها للمؤسسة، إما نسبة 6.7% فيرون ان تنظيم ومراقبة العمال يلعب دورا في نجاعة المؤسسة وفعاليتها.

ومن خلال الجدول يتضح لنا ان العنصر البشرى يلعب دورا هاما وأساسي داخل أي تنظيم يسعى للاستمرار والبقاء وتقديم أفضل خدمات، فالوعي المهني للعمال والوعي المهني للمسؤولين النابع من قيمهم الاجتماعية الايجابية وضميرهم المهني وحسهم الأخلاقي كفيلا بإزاحة كل العواقب والصعوبات والنقائص داخل التنظيم، ومساهما في رفع وتيرة أدائه وأعماله، لان الإنسان يعتبر جوهر كل شئ وأساس اى بناء مرصوص ومنظم، وهذا ما طرحه سان سوليو في بعده الثقافي الاجتماعي حين بين ان منطق الشرف الذي يكون شخصية الإنسان الفرنسي هو الذي احدث الفارق في فعالية التنظيم، عكس منطق العقد الذي يكون شخصية الإنسان الأمريكي ويتحكم في طريقة عمله في التنظيم.

الجدول رقم(34): يوضح إجابة المبحوثين حول حرص مؤسستهم من اجل المحافظة عليهم وسبب ذلك

رأي المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
لا	108	72 %
نعم لخبرتك المهنية	11	7.3 %
نعم لتعدد تخصصاتك	18	12 %
نعم لانضباطك	08	5.3 %
نعم لشهادتك ومؤهلاتك العلمية	05	3.3 %
المجموع	150	100 %

يوضح لنا الجدول أعلاه ان نسبة 72% يرون ان مؤسستهم لا تعمل من اجل المحافظة عليهم وضمان استمرار يتهم واستقرارهم فيها ، بينما يرى 12%أنها تعمل من اجل ذلك لتعدد تخصصاتهم ومهارتهم، في حين يرى 7.3% ان

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

سبب حرص المؤسسة على الاحتفاظ بهم يعود لخبرتهم المهنية و اقدميتهم فيها، بينما يقول 5.3% و 3.3% على التوالي ان سبب الاحتفاظ بهم يعود الى انضباطهم ومؤهلاتهم وشهادتهم العلمية، ومنه نستنتج ان الجو السائد في محيط العمل والظروف التي يعمل فيها العمال، وكذا طريقة التعامل من قبل المسؤولين هي أهم الأسباب التي تدفع العمال لقول بعدم سعى المؤسسة للمحافظة عليهم، وهذا الشعور من شأنه ان يدفع الى نمو القيم السلبية لدى الأفراد وفي المقابل تراجع القيم الايجابية من انتماء وولاء وجدية هو ما يضعف التنظيم.

الجدول رقم(35): يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي للعينة ودوره في مناقشة أمور العمل المهمة خارج المؤسسة

مناقشة أمور العمل المهمة المستوى التعليمي	نعم	أحيانا	لا	المجموع
ابتدائي	00 %00	03 %02	00 %00	03 %02
متوسط	19 %12.66	24 %16	02 %01.33	45 %30
ثانوي	18 %09.99	38 %25.33	09 %05.99	62 %41.33
جامعي	14 %09.33	21 %13.99	05 %03.33	40 %26.66
المجموع	48 %32	86 %57.33	16 %10.66	150 %100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 57.33% يقولون أنهم يناقشون أمور العمل خارج المؤسسة(أحيانا) ، نجد منها 25.33%مستواهم التعليمي ثانوي و 16%مستواهم التعليمي متوسط، و 13.99% مستواهم التعليمي جامعي. في حين نجد نسبة 32% يقولون أنهم (نعم)دائما يناقشون أمور العمل خارج المؤسسة بحيث نجد 12.66%مستواهم التعليمي متوسط، و 09.99% مستواهم التعليمي ثانوي،و 09.33% مستواهم التعليمي جامعي. في حين بقيت نسبة 10.66% قالوا أنهم (لا)يناقشون أمور العمل خارج المؤسسة.

ومنه نستنتج ان المستوى التعليمي يلعب دورا هاما في مناقشة أمور العمل وهذه المناقشة ماهي إلا تعبير صريح عن الاهتمام بالعمل ومحاولة النهوض بالمؤسسة خاصة إننا عرفنا من خلال مقابلتنا مع بعض العمال ان اغلب الأحاديث والمناقشات تدور حول النقائص التي تعاني منها مؤسساتهم والحلول التي يجب ان تتخذ في ذلك، وكلها قيم اجتماعية

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

ايجابية نابعة من التكوين العلمي والاجتماعي الذي تلقاه الأفراد في حياتهم، والتي تعد المدرسة احد أهم مراحلها(مؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية)، والتي تحاول دائما زرع قيم الولاء والانتماء والمواطنة في أفرادها وهو ما ينعكس بعد ذلك عليهم داخل مختلف التنظيمات التي يعملون فيها وينتمون إليها.

الجدول رقم(36): يوضح العلاقة بين كيفية نظر المبحوثين لعملهم وتأثيره على رضاهم عن المنصب الذي يعملون

فيه

الرضا عن المنصب نظرتك لعملك	نعم	لا لعدم تطابقه مع مؤهلاتك الشخصية	لا لعدم تطابقه مع مؤهلاتك العلمية	لا لتداخله مع صلاحيات الآخرين	المجموع
مكان للعمل فقط	09 %05.99	20 %13.33	13 %08.66	11 %07.33	38 %25.33
جزء رئيسي من حياتك	61 %40.66	15 %09.99	03 %01.99	18 %11.99	112 %74.66
المجموع	70 %46.66	35 %23.33	16 %10.67	29 %19.33	150 %100

معامل الارتباط هو: 0.05

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 46.66%يقولون أنهم راضون عن منصب عملهم، بحيث نجد 40.66%منهم يعتبرون المؤسسة جزء رئيسي من حياتهم راضون عن منصب عملهم ، 05.99%يعتبرون المؤسسة مكان للعمل فقط و راضون عن منصب عملهم، بينما نجد 23.33% يقولون أنهم غير راضون عن منصب عملهم لعدم تطابقه مع مؤهلاتهم الشخصية منهم 13.33%يعتبرون المؤسسة مكان للعمل فقط ، و 09.99%يعتبرونها المؤسسة جزء رئيسي من حياتهم. في المقابل نجد 10.67%أيضا غير راضون عن منصب عملهم لعدم تطابقه مع مؤهلاتهم العلمية:منهم 08.66% يعتبرون المؤسسة مكان للعمل فقط، و 01.99% يعتبرون المؤسسة جزء رئيسي من حياتهم.كما نجد نسبة19.33% غير راضون عن منصب عملهم لتداخله مع صلاحيات الآخرين، منهم 11.99% يعتبرون المؤسسة جزء رئيسي من حياتهم، و 07.33%يعتبرونها مكانا للعمل فقط.

ومنه نستنتج انه توجد علاقة بين قيم الانتماء والولاء للمؤسسة والرضاء عن منصب العمل، فالقيم الاجتماعية الايجابية تؤثر على عمل الفرد داخل التنظيم وتعزز من فرص انتمائه وضماني ولائه وهذا ما يؤكد معامل الارتباط:0.05. فحتى ولو لم يكن هناك توافق بينه وبين المنصب الذي يعمل فيه إلا ان اكتسابه قيم ايجابية يجعله

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

يعمل بجد وإخلاص، وهذا يساهم في فاعلية التنظيم ويرفع من أدائه فالشخصيات المنصهرة والمندمجة في التنظيم هي الشخصيات التي تشعر بالرضاء والانتماء له ، وهذا الشعور هو الطي يجعلها تعمل وفق منطق الشرف وحب العمل. لذلك يجب توفير كل عوامل الرضا حسب هيرزوبوغ من اهتم وتقدير واحترام للعامل حتى نضمن استمراره وفق النسق الذي يريده التنظيم وهو تقديم أفضل أداء.

الجدول رقم(37): يوضح اقتراحات المبحوثين من اجل إيجاد قيم اجتماعية تتماشى ومتطلبات العمل وإعطاء أكثر فاعلية

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
الاهتمام بالعمال	10	6.7 %
تنمية العنصر البشري	26	46.7 %
توفير الموارد المادية اللازمة	70	17.3 %
وضح الرجل المناسب	31	20.7 %
الحوار والنقاش	13	8.7 %
المجموع	150	100 %

الجدول رقم (37) هو عبارة عن سؤال مفتوح وجه للمبحوثين في ما يخص اقتراحاتهم من اجل إيجاد قيم اجتماعية فكانت اغلب الإجابات تؤكد ما جاء في الجدول رقم(33) وهو ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته وتكوينه باختلاف مكانه ومركزه الوظيفي، حيث ان 46.7% يرون ان تنمية العنصر البشري هي الحل الأمثل لذلك، بينما يرى 20.7% ان وضع الرجل المناسب في المكان المناسب خاصة في العملية التسييرية يكون مؤهلا ومكونا كفيلا بخلق الجو المناسب لظهور قيم ايجابية داخل التنظيم ، في حين يركز 17.3% على ضرورة توفير الموارد المادية المختلفة خاصة الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي من شأنها ان تسهل العمل وتريح العاملين وتساهم في توفير أحسن الخدمات، بينما تبقى نسب 8.7% و 6.7% على التوالي تؤكد ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال الحوار والنقاش والمشاركة الفعالة في مختلف القرارات، وهذا ما لاحظنه ولمسنه من الإدارة المسيرة التي عملت على تنمية وتطوير أفرادها وإكسابهم مهارات تساعده على العمل الجاد والأداء المتميز من خلال قيامها بعدة دورات تكوينية خاصة في هذا المجال، وأكثر من ذلك قام بدورتين تدريبيتين في التنمية البشرية بإحضار مدبر متخصص قصد إعطاء العمال كيفية التعامل والعمل.فان دل على شئ فانه يدل على الإيمان بان العنصر البشري هو الأساس والمحرك الرئيسي لأي عملية تغيرية أو تطويرية، وبدونه تبقى هذه العمليات حبر على ورق وخلية من جواهرها الفعال والهدف المراد الوصول إليه.

الاستنتاجات على ضوء الفرضيات والنتائج العامة:

من خلال التحليل الكمي والكيفي لفرضيات الدراسة، والتي قمنا بمتابعتها في مختلف مراحل البحث، خاصة في الفصول الميدانية (الخامس، السادس، السابع)، تبين لنا ما يلي:

(1) نستنتج من خلال هذه الدراسة ووفق الفرضية الأولى التي طرحناها أن اغلب القيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأولف موضوع الدراسة هي قيم أخلاقية ودينية ايجابية من احترام للناس ولا أعمالهم وتقدير لقيمة الوقت وانتماء للمكان العمل، والعمل على مساعدة الآخرين والإحساس بمعاناتهم لطبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وكل هذه القيم الاجتماعية الايجابية هي قيم نابعة وضاربة في جذور المجتمع الاولفي الذي ما زل يأخذ الصبغة القروية التي تربط معظم أفراده روابط دموية و قرابة تفرض عليهم تضامنا أليا وتلقائيا فيما بينهم، رغم وجود بعض القيم المادية التي بدأت تظهر نتيجة التغير والتطور الحاصل في المجتمع الجزائري والعالمي ككل وانعكاساته على المجتمعات الصغيرة.

(2) ان التنظيم وباختلاف أنواعه يتأثر بالقيم الاجتماعية لأفراده فكلما كانت القيم الاجتماعية الموجودة عندهم ايجابية كلما كان التنظيم أكثر فعالية و نجاعة وعمل والعكس صحيح، لأنه لايمكن القول ان التنظيم بدوره يساهم في خلق بعض القيم السلبية بين أفرادها خاصة اذا لم يستطيع احتواء قيمهم الاجتماعية المختلفة وجعلها تصب في قالب ثقافة تنظيمية تضمن الحق للجميع وبدون استثناء.

(3) بالنسبة للفرضية الثانية فقد تحققت هي الأخرى من خلال الدراسة حيث إننا نلمس وجود قيم ايجابية وأخرى سلبية عند العمال داخل المؤسسة كقيم الاحترام والمساعدة و التي تعد أهم القيم الايجابية التي تساعدها في تحقيق أهدافها وطموحاتها وضمان بقاءها واستمراريتها، أما قيم إقصاء العمال وتهميشهم من المشاركة الفعلية في تحديد أهداف المؤسسة قد يكون له عواقب وخيمة على فعاليتها وأداءها التنظيمي لأنها تساهم في صناعة ثقافة تنظيمية هشة أساسها عدم وجود ولاء للمؤسسة من طرف أفرادها، وهو أهم شيء في عصرنا الحالي في ظل اقتصاد السوق والعولمة والتغيرات الجديدة التي تطرأ على المجتمع العالمي ككل والجزائري خاصة.

(4) ما يمكن ملاحظته عامة ان جل الإصلاحات والتغيرات التي مست المؤسسات الجزائرية والمجتمع الجزائري عامة كانت عبارة عن إصلاحات شكلية فقط اهتمت بالجانب المادي في التنظيمات المختلفة دون إعطاء الأهمية للجانب الثقافي والاجتماعي والذي يمثل العنصر البشري أهم محور فيه، فلم يصاحب هذه التغيرات تغير في الذهنيات خاصة عند القائمين على عملية اتخاذ القرار والفاعلين الاجتماعيين في مختلف التنظيمات ، لذلك بقي الحال كما هو عليه، فرغم المبالغ الهائلة التي صرفت على المؤسسات إلا ان أداءها وفعاليتها بقي كما هو بدون تغيير، وهو ما يفرض وجود دراسة سوسيولوجية معمقة لمختلف هذه التنظيمات تنطلق أساسا من رؤية حقيقية للمجتمع الموجودة فيه، فلا يمكن ان نفرض إي برنامج أو نموذج أو خطة على مجتمع ما، مالم تكن هذه الخطة أصلا نابعة منها وضاربة في جذوره التاريخية وتكون كل العناصر (الإنسان -التراب -الوقت) مهياة لهذا التفاعل والاندماج.

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

(5) كما نلاحظ من خلال الدراسة الميدانية تراجع القيم الدينية في المؤسسة في المقابل ظهور لقيم مادية أصبحت توضع فوق كل اعتبار، وهذا يعنى ان العامل في الجزائر لم يعد يربطه بعمله الوازع الديني الذي يعتبر العمل وسيلة للعبادة وطريقا للفلاح والنجاح، وهو ما يعبر عن وجود تغيير في السلم القيمي داخل المجتمع الجزائري فرضته عدة اعتبارات اجتماعية منها واقتصادية، داخلية منها وخارجية.

(6) تأكيد ما جاءت به المقاربة السوسيولوجية المعتمدة في الدراسة لرينو سان سيوليو والتي تقول بأهمية ودور البعد السوسيوقافي في العمل الفعال للتنظيمات، من خلال تأثير أفرادها عليه كونهم رأسمال رمزي (اجتماعي، ثقافي، نفسي، وانترولوجي)، وخزان يفرغ ويجسد تنشئته الاجتماعية داخل التنظيم.

(7) ان أهم مشكل يواجه المؤسسة الجزائرية هو غياب إسناد المناصب لأصحابها بحيث ان المبدأ القاضي بضرورة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب يظل مبدأ بعيدا كل البعد عن الواقع الموجود في مختلف التنظيمات وهو ما من شأنه ان يفرز قيم سلبية وظهور الصراع بين العمال وميلاد التنظيم الغير رسمي وكلها مؤشرات تقف عائق إمام تطور التنظيم وفعاليته و نجاعته .

إما بالنسبة الى أهم التوصيات والاقتراحات التي يمكن تقديمها هي:

1- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري كونه أساس كل تغيير وتطور نريد القيام به، وذلك من خلال العمل على ملامسة واستخراج وتفعيل قيمه الاجتماعية الايجابية والتي تشبع به في مختلف مراحل تنشئة الاجتماعية التي مر بها.

2- ان صناعة أي ثقافة تنظيمية تضمن فعالية التنظيم و نجاعته تنطلق من دراسة معمقة ومفهومة لمختلف أفرادهم ومعرفة اتجاهاتهم وقيمهم وأفكارهم التي يحملونها لما تلعبه هذه الأشياء من دور مهم في كل تنظيم يسعى للنمو والتطور والاستمرارية.

3- توفير كل الوسائل المختلفة داخل التنظيم والتي تسهل على العمال القيام بواجباتهم وتحفزهم على العمل وتزيد من درجة انتماءهم وولائهم له.

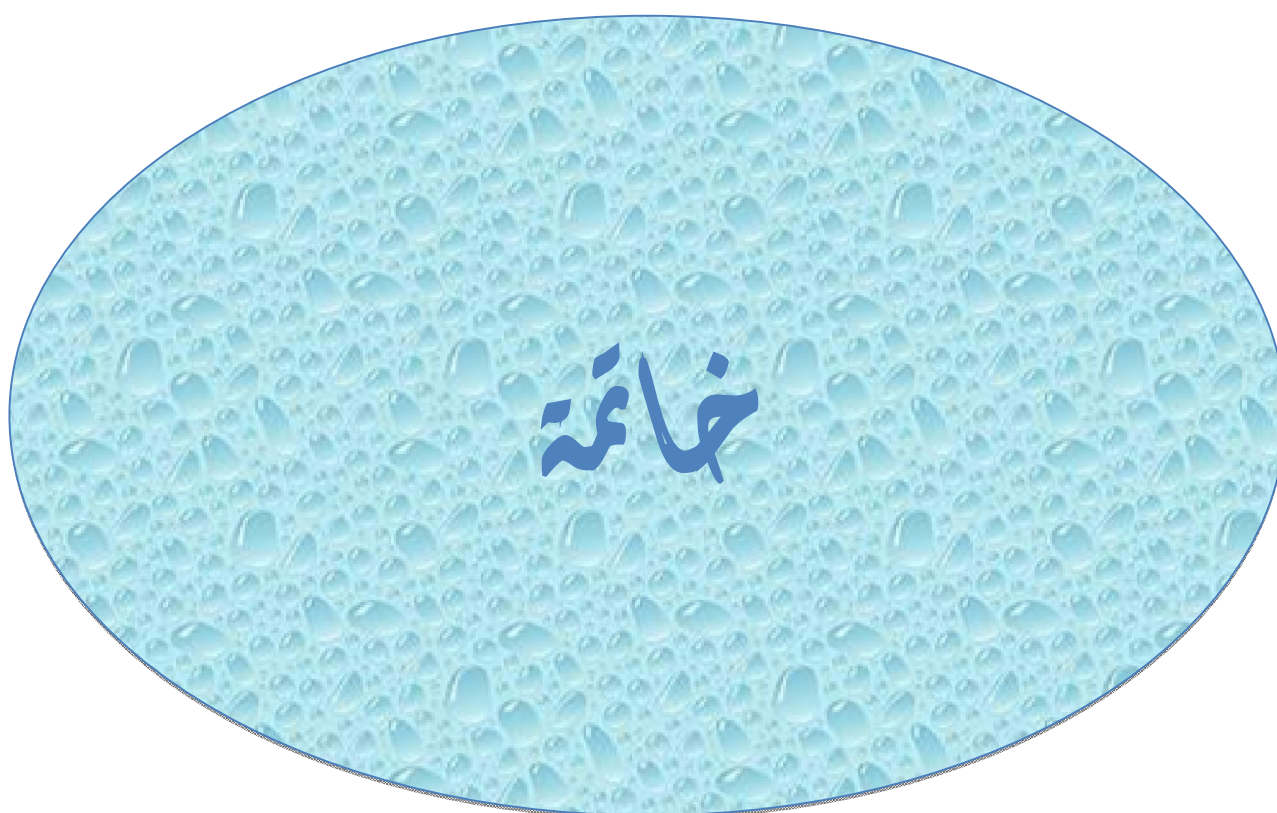
4- لا يمكن الحديث عن نجاح أي نموذج أو مشروع دون ان ينطلق من دراسة سوسيولوجية اقتصادية للمجتمع الذي نريده ان نطبقه فيه، كما يجب ان يراعي هذا المشروع كل خصوصيات واعتبارات هذا المجتمع حتى تكون الأرضية خصبة ومهيأة للعمل به، لأنه وبكل بساطة يصبح عبارة عن أشياء بديهية وعادية اعتادوا على ممارستها في حياتهم اليومية، فلا تشكل اي عائق لهم. فنجاح اليابان لم ينطلق من قوانين ومقترحات جديدة أو خارجية بل انطلق من استجماع لمختلف القيم والعادات والتقاليد والأفعال الضاربة في الجذور التاريخية للمجتمع الياباني، والتي سهلت له من التأقلم والتكيف معها بكل بساطة وتلقائية.

5- ويمكننا القول انه من خلال هذه الدراسة قمنا بقياس وتحليل مؤشرات وفعالية المؤسسة الخدماتية والمتمثلة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف من خلال آراء واتجاهات وأفكار العاملين بها فقط، وهو ما يفتح المجال لدراسات أخرى تكون مكملة أو ناقدة لها أو مخلفة لها حسب طبيعة المجتمع المدروس ومكان

عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الدراسة ومن أهم الدراسات المكمل لها هي دراسة الفعالية التنظيمية للمؤسسة الخدمانية من خلال اتجاهات القادمين لها والمتعاملين معها (كالمرضى)، وحتى من خلال نظرة المجتمع لها.

6- في ظل اتجاه العالم نحو العولمة وتحوله الى قرية صغيرة أصبح ضروريا دراسة القيم الاجتماعية والثقافية لما تلعبه من دور في مايسمي عولمة القيم. وخلق مجتمع عالمي واحد، ففي اطار اتجاه الجزائر نحو اقتصاد السوق والنمو المتزايد للاستثمارات الأجنبية، سواء في اطار الشراكة أو الشركات المتعددة الجنسيات، يفرض علينا دراسة تأثير القيم الاجتماعية والثقافية، فهذه الشركات تعد أرضية خصبة لمثل هذه المواضيع كونها تحتوى على عمال من مختلف المناطق والجنسيات.



خاتمة

في دراستنا هذه حاولنا الكشف عن طبيعة القيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية كتنظيم وكيان اجتماعي والعلاقة التي تربطها بالفعالية التنظيمية، كونها تشرح لنا بدقة واقع التنظيم ككل، باعتباره نسقا مفتوحا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به. فالقيم الاجتماعية الموجودة فيه ماهي في الحقيقة إلا انعكاس للقيم الموجودة داخل المجتمع الذي ينتمي إليه، فما تعرفه مختلف التنظيمات من فعالية وأداء جيد أو في المقابل رداءة وأداء لا يرتقي لطموحات وتطلعات مختلف شرائح المجتمع، ماهو إلا تعبير عن حقيقة أفرادها العاملين به وخلاصة لمراحل تنشئتهم الاجتماعية، أو بالأحرى تعبيراً صريحاً عن الواقع الاجتماعي الذي يعيشون فيه ويتعاملون معه كل يوم، فلا عجب من وجود قيم اجتماعية مختلفة ايجابية كانت أو سلبية.

ومحاولة إسقاط هذا الموضوع المهم من مواضيع علم الاجتماع على المؤسسات الخدماتية خاصة المؤسسات العمومية الصحية هو إبراز الدور والتأثير الواضح للقيم الاجتماعية المختلفة (إيجابية-سلبية)، لإنتاجية وكفاءة وفعالية هذه المؤسسات تقاس بمدى جودة خدماتها وتأدية مهامها على أكمل وجه، لإنتاجيتها كيفية وليست كمية كمؤسسات الإنتاجية والاقتصادية والصناعية.

وهذا ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة وهو وجود تأثير للقيم الاجتماعية على التنظيم وفعاليتها وثقافته سواء ايجابيا أو سلبيا، وان لها دور في الحفاظ على الاستقرار له من خلال استقرار أفرادها.

ويبقى الأمر المهم والأساسي هو ضرورة دراسة مختلف القيم الموجودة في التنظيم ومحاولة صناعة ثقافة تنظيمية منها تضمن الفعالية والناجعة له، ولا يكون ذلك إلا من خلال وجود دراسة سوسيولوجية معمقة للمجتمع ككل قبل ذلك كما قلنا ووضحنا سابقا. خاصة ونحن في مرحلة يجب علينا فيها صناعة ثقافة قوية لا تتغير بتغير الظروف، والسؤال الذي يطرح نفسه هو: هل يمكننا إدارة تنظيمات متعددة الثقافات والقيم؟، نضم فيها الحق والمشاركة للجميع إننا نتجه نحو مقولة "ابن خلدون" (**المغلوب ومولوعا بتقليد الغالب**)، وتبقي القابلية للاستعمار كما هي حسب "مالك بن نبي"¹. أم انه علينا صناعة ثقافة خاصة بنا تكون قوية ومتين تقف في وجه كل التيارات الثقافية القادمة، وكذلك بوجود تنظيمات قوية تبنى على ثقافة المجتمع وقيمه وليس على ثقافة المؤسسة.²

¹ مالك بن نبي، شروط النهضة، ترجمة عمر كامل مسقاوي و عبد الصبور شاهين، دار الفكر للطباعة والتوزيع والنشر، سوريا، 1986، ص150.

² انظر كتاب محمد بشير، الثقافة والتسيير في الجزائر (بحث في تفاعل الثقافة التقليدية والثقافة الصناعية)، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بين عكنون، الجزائر، 2007، ص119.

فائفة المصاوير والمرآة

قائمة المصادر و المراجع

1-الكتب

أولا الكتب بالعربية

- 01- اعتماد محمد علام ، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي ، ط1، مكتبة الانجلو المصرية ، مصر ، 1994.
- 02- احمد الأصفر وأديب عقيل ، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل ، منشورات جامعة دمشق ، 2012.
- 03- احمد بن نعمان، سمات الشخصية الجزائرية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر ، 1988.
- 04- إسماعيل قباري محمد، علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشاة 05- المعارف، الإسكندرية ، 1981.
- 05- بشير محمد، الثقافة والتسيير في الجزائر(بحث في تفاعل الثقافة التقليدية والثقافة الصناعية)، ديوان المطبوعات الجامعية،الساحة المركزية بين عكنون، الجزائر 2007.
- 06- بلقاسم مزيوة ، السلطة والرضا الوظيفي لدي العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دار الوسام العربي للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر ، 2011.
- 07- بوفلجة غياث، القيم الثقافية والتسيير، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر ، ط2، 2003.
- 08- بوفلجة غياث، تحولات ثقافية، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر ، 2005.
- 09- بوفلجة غياث،فعالية التنظيمات(تشخيص وتطوير)، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع الجزائر، 2003.
- 10- جان فرنسوا شانلا، ترجمة محمد هناد، العلوم الاجتماعية وإدارة الأعمال (دعوة من اجل اعتماد انثروبولوجيا شاملة)، دار القصة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2004.
- 11- الجوهري محمد، في سوسيولوجيا التنظيم، دار المعارف، القاهرة، 2004.
- 12- الحسيني السيد محمد، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، ط1، دار المعارف، مصر ، 1975.
- 13- الحسيني السيد، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994.
- 14- الربيع ميمون، القيم في الفكر المعاصر بين النسبية والمطلقية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1980.
- 15- حنفي عبد القادر، السلوك وإدارة الأفراد، المكتب العربي الحديث، دار الحامد، عمان، 2004.
- 16- خليل محمد الشماغ وخضير كاظم ،نظرية المنظمة،حمود،دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2000.
- 17- ديفير كيث، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد مرسى ومحمد إسماعيل يوسف، نهضة مصر للطباعة والنشر، القاهرة ، ط2، 1999.
- 18- رشدي أحمد طعمية،تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية"مفهوم أساسية استخداماته"، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004 .
- 19- زكريا عبدا لعزیز محمد،التلفزيون والقيم الاجتماعية للشباب والمراهقين، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب"شركة الجلال للطباعة"، 2002 .

- 20- سعيد يسن عامر و خالد يونس الخلف، الإنتاجية القياسية (معايير الأداء، قياس فعلي)، دار المريخ، الرياض، 1984.
- 21- صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006.
- 22- عدنان احمد مسلم، البحث الاجتماعي الميداني، منشورات جامعية، ط2، دمشق، 1999-2000.
- 23- على السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- 24- على سعيد إسماعيل ، الاصول الفلسفية للتربية، جامعة عين الشمس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000.
- 25- عمر بن قينة، المشكلة الثقافية في الجزائر(التفاعلات والنتائج)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2000.
- 26- فتحي عبد العزيز اوراضي، الطرق الإحصائية في العلوم الاجتماعية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط1، بدون سنة .
- 27- فرحات غول، مدخل الى التسيير، دار الخلدونية ، القبة القديمة ، الجزائر ، 2012.
- 28- ماجد الزبود، الشباب والقيم في عالم متغير، الإصدار الأول، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006 .
- 29- مالك بن نبي، شروط النهضة، ترجمة عمر كامل مسقاوي و عبد الصبور شاهين، دار الفكر للطباعة والتوزيع والنشر، سوريا، 1986.
- 30- مالك بن نبي، مشكلة الثقافة، ترجمة عبد الصبور شاهين، دار الفكر للطباعة والتوزيع والنشر دمشق سوريا، ط4، 1984.
- 31- محمد أحمد بيومي، علم اجتماع القيم، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، 2002 .
- 32- محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، 2002.
- 33- محمد السويدي، مفاهيم علم الاجتماع الثقافي و مصطلحاته، الطبعة الأولى، الدار التونسية للنشر، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، تونس، 1991 .
- 34- محمد السويدي، مقدمة في دراسة المجتمع الجزائري(تحليل سوسيولوجي لأهم مظاهر التغيير في المجتمع الجزائري)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- 35- محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، القاهرة، مصر 2001.
- 36- محمد عبد البديع السيد، أثر القنوات على القيم الأسرية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، 2009.
- 37- محمد على محمد، علم الاجتماع التنظيم، مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 38- محمد على محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1988.

- 39- محمد قاسم القريوني، **نظرية المنظمة والتنظيم**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2000.
- 40- محمد نصر مهنا، **الإدارة العامة الحديثة**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.
- 41- معن خليل عمر، **البناء الاجتماعي، آفاقه ونظمه**، الطبعة العربية الأولى دار الشرق للنشر والتوزيع عمان الأردن، 1997.
- 42- مراد زعيمي، **علم الاجتماع (رؤية نقدية)**، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية بقسنطينة، الجزائر، 2004.
- 43- مورييس أنجريس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)**، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 44- مؤيد سعيد سالم، **نظرية المنظمة، الهيكل والتصميم**، دار وائل، للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 45- ناصر دادي عدون، **إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي**، دار المحمية العامة، الجزائر، 2003.
- 46- كلورد دوبار، **أزمة الهويات (تغير تحول)**، ترجمة رندة بعث، المكتبة الشرقية، بيروت، لبنان، 2008.

ثانيا الكتب الأجنبية:

- 01- Djamel Guerid, **L'exemption Algérienne. La modernisation à l'épreuve de la société**, édition Casbah, Alger 2007.
- 02- Jean pierre depuis. **socilgiedentrprise.cotonmorrn**. 2eme édition. 2006.
- 03- Mohammed Harbi, **FLN mirage et réalité des origines à la prise du pouvoir**, NAQD. ENA. Alger, 1993.

2- المعاجم والقواميس:

- 01- ريمون بودون، فرنسوا بور يكو ، **المعجم النقدي لعلم الاجتماع**، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 1986.
- 02- على بن هادية وآخرون، **القاموس الجديد للطالب** ، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط7، 1991.
- 03- محمد عاطف غيث، **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، دون طبعة، مصر، 1997.

3- المجلات والدوريات:

- 01- أنور مقراني، **المقاربة السوسيولوجية لمفهوم علاقات العمل في المؤسسة**، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 15 جويلية 2012.
- 02- احمد عيشاوي، **إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 04، 2006.
- 03- بلقاسم مزيوة، **البناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية**، مجلة أفاق العلمية، منشورات المركز الجامعي بتمنراست، العدد 09، الجزائر، جانفي 2014.
- 04 - رابح العايب، **مقارنة نظرية لمفهوم الفعالية التنظيمية في ضوء بعض الدراسات**، مجلة العلوم الإنسانية، مديرية النشر والتنشيط العلمي قسنطينة ، عدد 2004/11/22.

- 04- زين الدين بن لوصيف، تسيير المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية في ظل المتغيرات المعاصرة، أبحاث روسيكادة، جامعة سكيكدة، العدد الأول، الجزائر، ديسمبر 2003.
- 05- كمال بوقرة، الأبعاد المعرفية للتغيير القيمي في المجتمع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 08، جانفي 2009.
- 06- عبد الرحمان برقوق ونجاة قرشي، القيم التنظيمية من منظور إسلامي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 14، مارس 2015.
- 07- مولود عويمر، أزمة القيم في ثقافة المجتمع الجزائري، مجلة البصائر، الجزائر، العدد 760، 21 جوان 2015.
- 08- وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، المجلد 05، العدد 10، ماي 2013.

4- الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 01- نادية أمينة كاري، العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة ابوبكر بلقايد بتلمسان، غير منشورة، 2012/2011.
- 02- احمد بوشمال، سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعاليات المنظمات (مدخل التحليل الاستراتيجي)، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الاغواط، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، 2011/2010.
- 03- عادل غزالي، اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة الأخوة متتوري قسنطينة، غير منشورة، 2006/ 2007.
- 04- عبد العزيز شنيق، الحوافز والفعالية التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 اوت 55 سكيكدة، غير منشورة، 2007-2008.
- 05- عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، غير منشورة، 2006-2007.
- 06- عبد الكريم بويحيوي، الخواء الاجتماعي (دراسة نظرية وميدانية تحليلية لظاهرة للانظام المنظم)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علم الاجتماع، الجزائر، غير منشورة، 2007/ 2008.
- 07- محمد العيد حسيني، السياسة العامة الصحية في الجزائر (دراسة تحليلية من منظور الاقتراب المؤسسي الحديث: 1990-2012)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية تخصص سياسات مقارنة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.
- 08- مصطفى الباهي، القيم وتأثيراتها على المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، غير منشورة، 1995-1996.
- 09- نسيمه احمد الصيد، الترقية والفعالية التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، غير منشورة، 2006-2008.

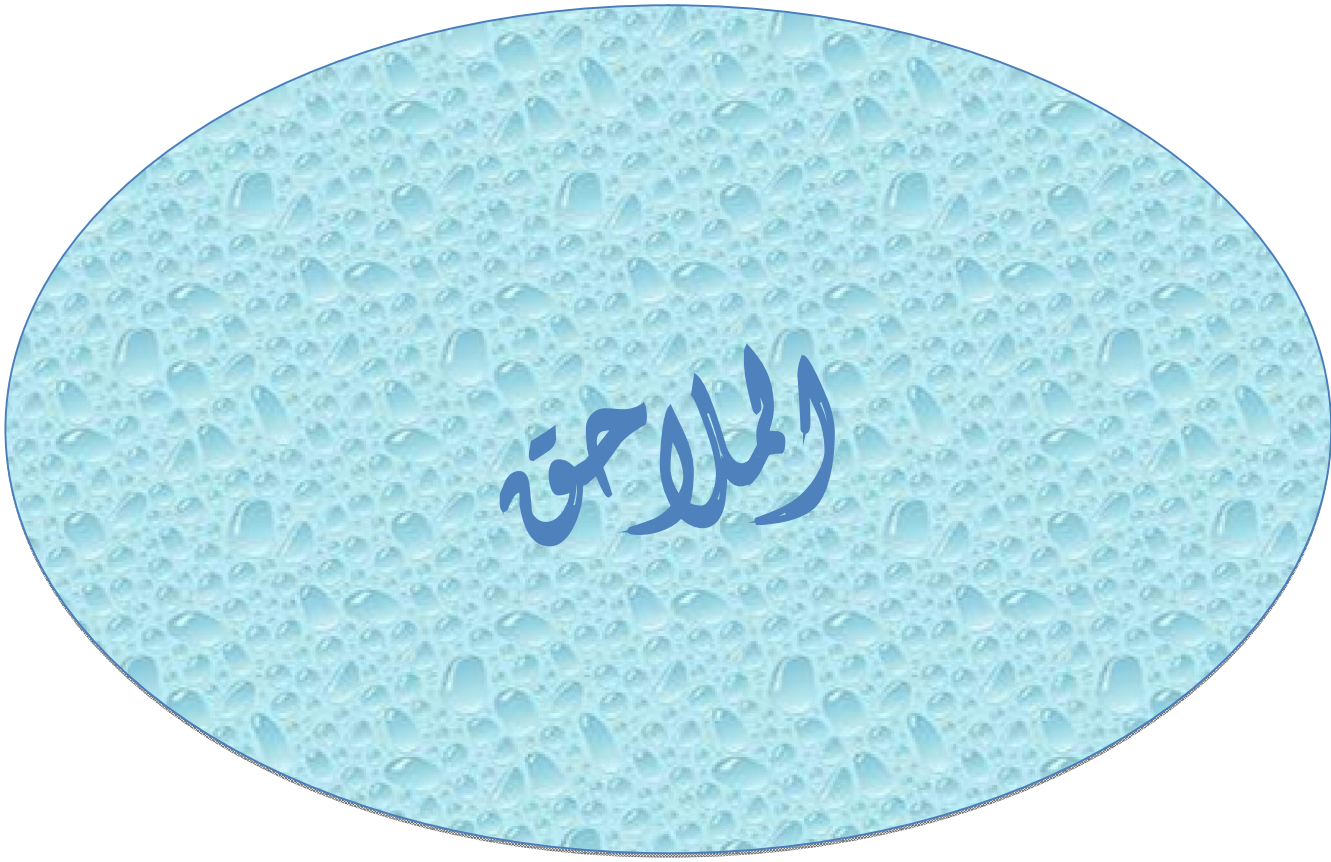
- 10- نور الدين بوالشرش، التحول من مفهوم اليد العاملة الى الرأس مال البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية - المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية نموذجاً-، رسالة دكتوراء غير منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة 2011-2012

5-الملتقيات والمحاضرات:

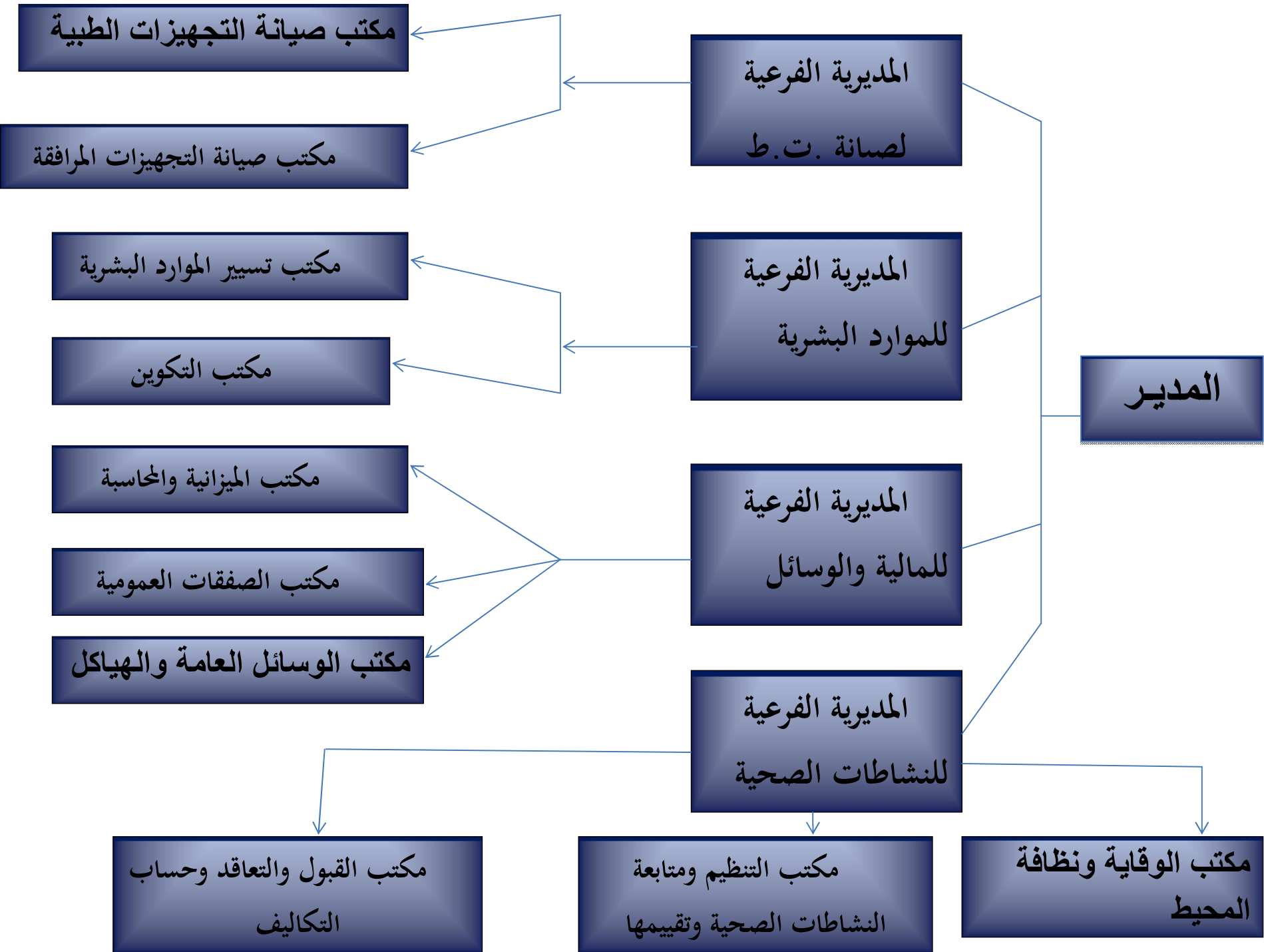
- 01- عبد الله البريدي، نحو فهم بنية الثقافة التنظيمية في التعليم التقني في السعودية كمدخل للتطور-دراسة استطلاعية-، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر التقني الثالث، المؤسسة العامة للتعليم التقني والتدريب المهني، الرياض أيام 11/14/12 2004.
- 02- زين الدين بروش و كمال قاسي، إدارة التغيير وعلاقتها بثقافة المؤسسة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التسيير الفعال للمؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة، المسيلة يومي 03/04 ماي 2005.
- 03- مقراني الهاشمي، محاضرة في نظريات التنظيم، أقيمت على طلبة السنة الأولى ماجستير تنظيمات ومناجمت يوم 14/05/2013 بالمركز الجامعي تمنراست.

6- الانترنت:

- 1- هاني جريس عياد، العولمة والهوية القومية من منظور علم الاجتماع، www.swmsa.net، السبت 21 نوفمبر 2015، الساعة 05h30 مساء.

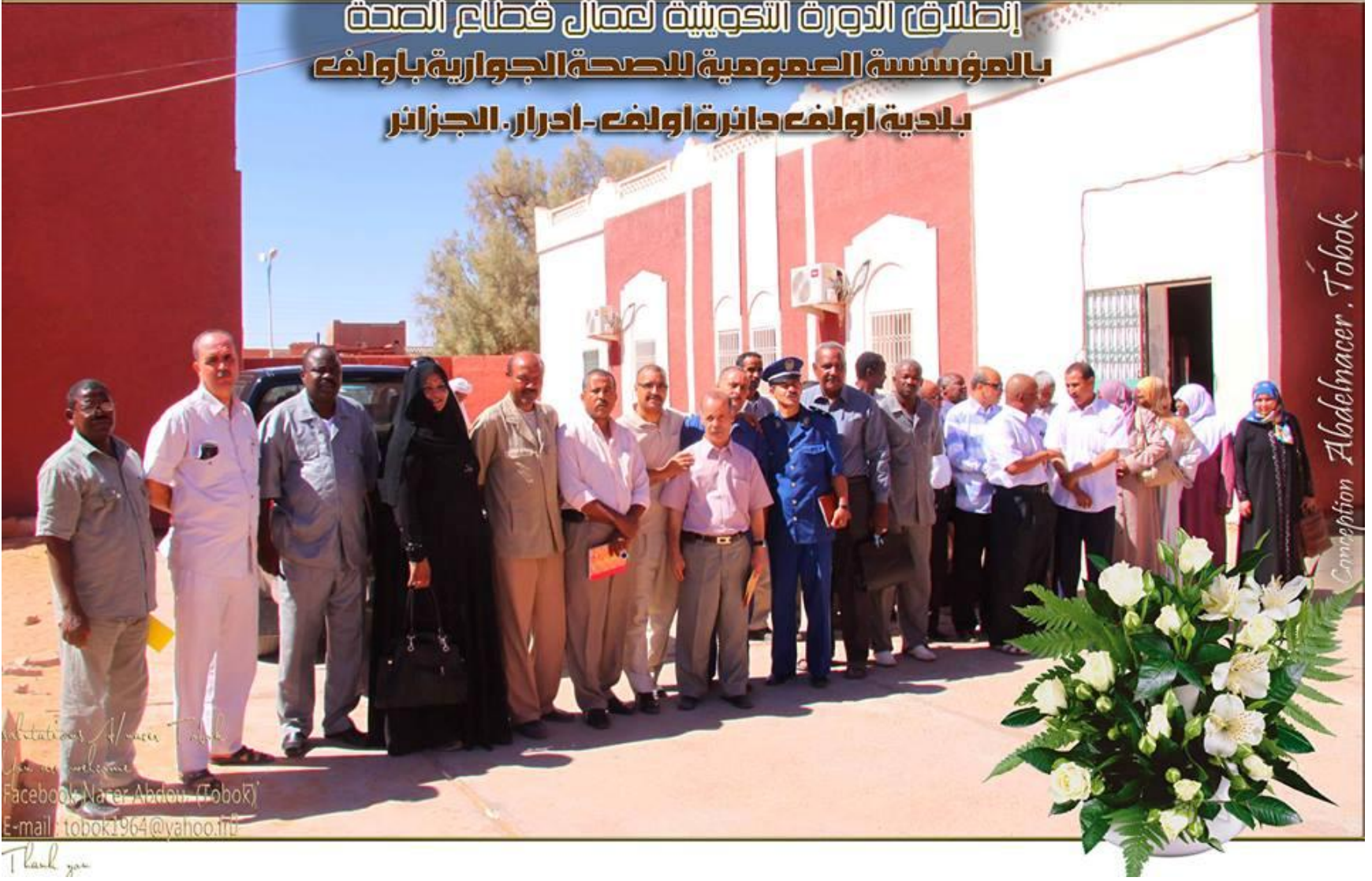


الملحق رقم(01): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية باولف



الملاحق

الملحق رقم (02): يوضح صورة من إحدى الدورات التكوينية التي نظمتها المؤسسة



الملحق رقم (03): يوضح استمارة البحث أو الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche scientifique

جامعة الجزائر 02-

Université --

Faculté des sciences

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

الاستمارة

العنوان:

أثر القيم الاجتماعية على فعالية المؤسسة الخدمانية في الجزائر

في إطار القيام بدراسة علمية لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيمات ومناجمنت.

نرجو منكم مساعدتنا في انجاز هذا البحث العلمي من خلال الإجابة على أسئلة الاستمارة بتأني بعد قراءتها بشكل جيد، و التي أعدت خصيصا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: إن المعلومات المقدمة من طرفكم في هذه الاستمارة موجهة لأغراض علمية، و لهذا الرجاء التكرم بالتعاون معنا و شكرا.

من إعداد الطالب الباحث: تحت إشراف الاستاذ الدكتور:

• عبد الحميد حمودة • مقراني الهاشمي

السنة الجامعية: 2015/2014

الملاحق

يرجى التفضل بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

المحور الأول: بيانات شخصية

- 01- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 02- السن:
- 03- الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ مل ☐
- 04- المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 05- الرتبة الوظيفية : عامل إداري ☐ شبه طبي ☐ طبيب ☐ نفساني عيادي ☐
- بيولوجي للصحة العمومية ☐ عامل الاستثمار والاستغلال(عامل مهني) ☐
- 06- عدد سنوات الخبرة : (الاقدمية) : سنة
- 07- مكان الإقامة: وسط المدينة ☐ من ضواحي المدينة ☐

المحور الثاني: القيم الاجتماعية لدى العمال:

- 08- مارايك في العلاقات بين العمال داخل المؤسسة ؟ :
- جيدة ☐وسطة ☐سيئة ☐
- 09- حسب رأيك ماهو الشئ الذي يؤثر على علاقات العمال ؟ : التضارب في المهام ☐ التضارب في الأفكار ☐
- 10- كيف ينظر العاملین معك إلى عملك ؟ : باحترام ☐ باحتقار ☐ غير مهم ☐
- 11- هل طبيعة عملك تفرض عليك الحضور في الوقت الرسمي؟: نعم ☐ لا ☐
- 12- كيف تنظر للمؤسسة ؟ : مكان للعمل فقط ☐ جزء رئيسي من حياتك ☐
- 13- ماذا يمثل لك العمل في المؤسسة :
- واجب ☐ حق ☐ مصدر مادي ☐ عبادة ☐ إثبات للذات ☐
- من اجل التعاون مع الآخرين ☐
- 14- هل لديك عمل آخر خارج المؤسسة: نعم ☐ لا ☐

الملاحق

إذا كانت الإجابة " بنعم " فهو: العمل في عيادة خاصة ☐ العمل في صيدلية ☐ اعمال حرة ☐

أخرى اذكرها :

15- إذا جاءك عمل خارج الوقت الرسمي فهل : تقوم به ☐ لاتقوم به ☐

-في كلتا الحالتين لماذا ؟:

16- هل ترى ان العمال يقدمون خدمات إضافية خارج الوقت الرسمي من اجل:

الراتب فقط ☐ خوفهم من المسؤول ☐ احترامهم وحبهم للمسؤول ☐ شعورهم بروح المسؤولية

والانتماء للمؤسسة ☐

17- هل أنت راضا عن المنصب الذي تعمل فيه: نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب: "لا" فذلك يعود الى : عدم تطابقه مع مؤهلاتك الشخصية ☐ عدم تطابقه مع مؤهلاتك ☐

العلمية ☐ خل مع صلاحيات وأعمال الآخرين ☐ بناء أخرى

اذكره:

18- كيف تتعامل مع القادمين للمؤسسة ؟: وفق إطار العمل الرسمي ☐ علاقات شخصية ومعرفة ☐

19- هل تناقش الأمور المهمة في عملك خارج المؤسسة: نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

20- من تفضل ان تناقش معهم هذه الأمور : أبناء المنطقة ☐ من تعرفهم فقط ☐ أخرى اذكرها ☐

:

المحور الثالث : القيم الاجتماعية الايجابية والفعالية التنظيمية:

21-مارايك في اللوائح التنظيمية والقوانين الموجودة في مؤسستك : معمول بها ☐ مجرد حبر على ورق ☐

22- في نظرك هل يمكن للعمال المشاركة في وضع أهداف المؤسسة وتحديد طريقة العمل؟

نعم ☐ لا ☐

23- في رأيك كيف تكون هذه المشاركة ؟:

بالاستشارة ☐ عن طريق النقابة ☐ طرق أخرى ☐

اذكره:

الملاحق

24- ماهي أفضل طريقة للاتصال حسب رأيك بين الإدارة والعمال :

بواسطة الإعلانات المكتوبة ☐ الاتصال الشفهي المباشر ☐ طرق أخرى ☐
اذكرها:.....

25- هل الجو السائد في المؤسسة يشجعك على العمل ؟ :

نعم ☐ لا ☐

لماذا:.....

26- إذا وجدت منصب عمل آخر هل تنتقل إليه؟ : نعم ☐ لا ☐

27- حسب رأيك لماذا ينتقل العمال من المؤسسة؟:

لعوامل مادية ☐ عدم وجود الجو المناسب للعمل ☐ لطموحات شخصية ☐
أسباب أخرى اذكره:.....

28- هل توافق ان مؤسستك لاتقوم بأداء مهامها على أكمل وجه ؟: أوافق ☐ لا أوافق ☐ أوافق نسبيا ☐

29- وهل ذلك يعود إلى وجود مشكلة في: العمال ☐ الموارد المادية المتاحة ☐ جو العمل غير

مناسب ☐ عدم وجود الرجل المناسب في المكان المناسب ☐ أشياء أخرى اذكرها: ☐

30- في رأيك ماهو أهم شئ مناسب لسير الحسن في مؤسساتكم :

التنظيم ومراقبة العمال ☐ الوعي المهني للعمال ☐ مراقبة المسؤولين ☐ الوعي المهني عند
المسؤولين ☐

أخرى اذكرها :.....

31- هل تري ان مؤسساتك تعمل من اجل المحافظة عليك : نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة "بنعم " فذلك يعود الى: خبرتك المهنية ☐ تعدد تخصصاتك ☐ لانضباطك ☐
لشهادتك ومؤهلاتك العلمية ☐

32- ماذا تقترح لإيجاد قيم اجتماعية تتماشى ومتطلبات العمل في مؤسستك وإعطائها أكثر

فعالية؟:.....