



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي



قسم العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

النسق القيمي للمرأة العاملة وعلاقته بالولاء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة العاملات ببلدية قمار وفروعها -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص : تنظيم وعمل

تحت إشراف الدكتور:

لوحدي فوزي

إعداد:

حليمة لمادي

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الأستاذ
جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيس الجلسة	
جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفاً ومقرراً	لوحدي فوزي
جامعة الشهيد حمة لخضر	عضواً مناقشاً	

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

نحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.
إلى الذين وهبونا كل ما يملكون حتى نحقق آمالنا ومن ثم آمالهم، إلى من كانوا يدفعوننا
قدما نحو الأمام لنيل المبتغى،، إلى الذين سهرروا على تعليمنا بتضحيات جسام تقديسا
للعلم، إل ى مدرستنا الأولى في الحياة، ومثلنا الأعلى في الإنسانية العظيمة: آباؤنا الكرام
بارك الله في أعمارهم.

إلى اللواتي منحنا الرعاية في الصغر والسند في الكبر بصبر وثبات عظيمين
إلى من كانت ابتساماتهن ودعواتهن لنا بالتوفيق، تتبعنا خطوة بخطوة في عملنا، حتى أثر
إلى رمز العطاء و الحنان، ملاك قلوبنا و عيوننا: أمهاتنا الكريمات جزاهن الله عنا خيرا
إلى أساتذتنا الكرام ونخص بالذكر الأستاذ المشرف **الدكتور** لوحدي فوزي
إلى إخوتنا وأخواتنا الذين تقاسموا معنا عبء الحياة إلى عموم أفراد أسرنا و أقاربنا، سندنا
في الدنيا ولا نخصي لهم فضلا.

إلى كل أصدقائنا وأحبتنا و رفقاء الدراسة. دون استثناء.

إليهم جميعا نهدي هذا العمل المتواضع تقديرا لمكانتهم وإسعادا لقلوبهم.

راجين من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا خالصا لوجهه نافعا لعباده.

“ حليلة لمادي ”

الشكر والعرفان

لكال حمد ربنا أن مننت علينا بمحبة العلم، ويسرت لنا سبله، وأعنتنا على
تحصيله، وعلمتنا ما لم نعلم. والصلاة والسلام على خير المعلمين محمد:
سيد الخلق أجمعين وعلى آله وصحبه الكرام الطيبين

وبعد:

أتجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لأستاذنا الفاضل "الدكتور" :لوحدي فوزي
الذي خصني بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة مذ كان البحث فكرة طارئة إلى أن
صار ثمرة يانعة .

لقد كان لي خير سند وموجه رغم كثرة ارتباطاته العلمية والمهنية الاجتماعية.

" شكرا "

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقة بين الولاء الوظيفي والنسق القيمي للمرأة العاملة عن طريقة ميدانية على عينة العاملات ببلدية قمار وفروعها، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاحصائي، وقد طبقت الدراسة على 33 عينة وقد تم تحليل الاستبيان ببرنامج spss، وقد توصلت الدارسة الى العديد من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين النسق القيمي والولاء الوظيفي للعاملين في مؤسسة البلدية (الهيئة العمومية بلدية قمار وفروعها).

Abstract:

This study aims to know the nature of the relationship between job loyalty and the value pattern of working women through a field method on the sample of female workers in Guemar municipality and its branches, and the descriptive and statistical approach has been relied upon, the study was applied on 33 samples and the questionnaire was analyzed by the SPSS program, and the study reached many Among the results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between the value system and the functional loyalty of the workers in the municipality institution (the General Authority of Guemar Municipality and its branches).

الصفحة	المحتوى
–	الإهداء
–	الشكر
–	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار الاشكالي والمفاهيمي للدراسة	
02	إشكالية الدراسة
03	الاسئلة الفرعية
04	فروض الدراسة
05	نموذج الدراسة
06	أهمية الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	أهداف الدراسة
07	تحديد المفاهيم
18	بعض الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: النسق القيمي	
35	تمهيد
36	أهمية القيم
38	مكونات القيم
39	المدلول المعرفي لنسق القيمي
40	النسق القيمي والبناء المعياري
41	عملية اكتساب القيم ومحدداتها
42	محددات القيم
43	خصائص القيم
45	وظائف القيم
46	مصادر اكتساب القيم وتصنيفها على السوك
48	تصنيف القيد بعد المحتوى
55	تأثير القيم على السلوك

57	النظريات المفسرة للقيم
63	الاتجاهات المفسرة للقيم
65	قياس القيم
67	الثقافة
68	الثقافة التنظيمية
71	خلاصة
الفصل الثالث: الولاء الوظيفي	
74	مفهوم الولاء الوظيفي
76	أهمية الولاء الوظيفي
80	خصائص الولاء الوظيفي
81	المتغيرات الوظيفية المرتبة بالولاء الوظيفي
101	آثار الولاء الوظيفي
106	مراحل تكون الولاء الوظيفي
124	التطور التاريخي لمفهوم الولاء الوظيفي
113	المناخ الوظيفي
125	خلاصة
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
128	المنهج المعتمد في الدراسة
129	أدوات جمع البيانات
129	مجالات الدراسة
130	الاساليب الاحصائية
134	عينة الدراسة
138	خلاصة
الفصل الخامس: عرض البيانات ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
140	عرض البيانات
141	مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
177	النتيجة الختامية
180	خاتمة
183	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
30	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	01
132	سلم ليكارت الحماسي	02
141	توزيع الاستمارة	03
141	متغير السن	04
143	متغير الحالة الاجتماعية	05
145	متغير الخبرة المكتسبة	06
147	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم المعرفة	07
148	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم سياسية	08
151	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم جمالية	09
152	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم اقتصادية	10
154	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم دينية	11
155	المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم أسرية	12
157	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام	13
158	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير مشاركة اتخاذ القرار	14
159	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا	15
160	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الابداع	16
161	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الشفافية	17
162	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير العدالة الوظيفية	18
164	مصفوفة الارتباط	19
165	الارتباط بين النسق القيمي والولاء الوظيفي	20
166	اختبار الفرضية الفرعية الاولى	21
167	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	22

168	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23
169	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	24
170	اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	25
171	اختبار الفرضية الفرعية السادسة	26
172	علاقة الابعاد من خلال اعتماد طريقة الادخال التدريجي	27
174	الفروقات لمتغير الفرع البلدي	28
174	الفروقات لمتغير الفرع السن	29
175	الفروقات لمتغير الفرع الحالة الاجتماعية	30
176	الفروقات لمتغير الفرع الخبرة	31

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	05
02	مستويات الولاء الوظيفي حسب Reichers	102
03	مراحل تطور الولاء الوظيفي حسب Buchanan	107
04	تشكل السلوك حسب المدخل	111
05	تشكل السلوك حسب المدخل السلوكي	112
06	متغير السن	142
07	متغير الحالة الاجتماعية	144
08	الخبرة الوظيفية للعاملات	146

مقدمة

1-1 المقدمة

إن إزدياد إهتمام المنظمات الحديثة بتطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة يرجع بالأساس إلى التطورات والتحولات السريعة في مجالات الحياة والتي أصبحت سمة العصر الحالي، فبالرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي مس جميع القطاعات ومن بينها المنظمات بشتى أنواعها، يقي الهم الكبير للإدارة في هذه المنظمات يتمحور حول الموارد البشرية، وهذا لأن جميع الإدارات تعي يقينا بأن لا نجاح لها في ظل عدم توفر اليد العاملة الثابتة والتي تؤدي بالشكل المطلوب ما هو مطلوب منها، وفي غياب القوى البشرية الجيدة فإن التكنولوجيا تصبح بدون تأثير لأن العنصر البشري هو القوة المحركة لهذه التكنولوجيا، وما أن كل الإدارات تريد الحفاظ على مواردها البشرية فإما أوجدت وبعد العديد من الدراسات والأبحاث بأن أفضل طريقة للسيطرة و توجيه المورد البشري تتمثل في ربط الفرد بالمنظمة عن طريق التطابق بين الأهداف والقيم السائدة في المنظمة مع أهداف وقيم الفرد الذاتية.

إن هذا الرابط بين الأهداف والقيم الذاتية للأفراد مع المنظمة يتمثل في مفهوم الولاء التنظيمي والذي أني للوجود بعد الدراسات العربية التي أجريت على النموذج الإداري الياباني، فحاولت فهم نقاط قوته وضعفه، وقد تبين أن قوة هذا النموذج تنبع من الفرد الياباني بحد ذاته والذي يعتبر مرجعية في حالة التطرق إلى موضوع الولاء التنظيمي لقد أثبتت الدراسات بأن ولاء الفرد الياباني يدفع به للتضحية في سبيل إنجاز عمله على أكمل وجه ولو إستلامه ذلك التضحية بوقته وزيادة ساعات عمله، أدى هذا إلى تنامي إهتمام المختصين في السلوك التنظيمي ومحال الإدارة بموضوع الولاء التنظيمي ومحاولة فهم مسبباته و معيقاته التي تحول دون تطوره لدى الأفراد .

ونظرا لهذه الأهمية البالغة لهذا الموضوع سنحاول في هذا البحث أن نتعرف على تأثير بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى عاملات بلدية قمار وما جاورها.

الفصل الأول: الإطار الاشكالي والمفاهيمي للدراسة

إشكالية الدراسة

الأسئلة الفرعية

الفرضيات

نموذج الدراسة

أهمية الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

تحديد المفاهيم

بعض الدراسات السابقة

خلاص الفصل

1 - 2 - إشكالية الدراسة :

شكل التطوير التنظيمي امتداد للمدارس السلوكية التي دعمت جهود المدرسة الفكرية الحديثة حول النظرة الجديدة للفرد، وركزت بشكل أساسي على الجانب الإنساني واعتبرته الأساس في العمليات الإنتاجية، حيث انصببت التعريفات حول أهمية البعد الإنساني في العمليات التنظيمية، وهذا بتتبع محدداته ودوافعه وما يرتبط به لفهمه وتفسيره، ضبطه، التحكم فيه والتنبؤ به، فهذا الربط بين الأهداف والقيم الذاتية للأفراد مع المنظمة، يتشكل من خلاله الولاء الوظيفي، والمنظمة من خلق مناخ وظيفي إيجابي وسليم والذي يعد مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء ومؤشراً دالاً على نجاح المؤسسة، وبالتالي وجب النظر إلى الفرد في التنظيم لا بوصفه عضواً في التنظيم العقلي الرشيد فحسب، بل باعتباره ينتمي إلى جماعة إجتماعية ظهرت تلقائياً، تتمتع بقيمتها ومعاييرها الخاصة، وترتبط بجماعة أخرى من المحيط الخارجي للمؤسسة، فالأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في المجتمع، هي تشكل في ذات الوقت أحد الجوانب الهامة التي تساهم في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى أفراد المجتمع بصفة مستمرة، وذلك عن طريق.

العمليات الثقافية المتمثلة في العادات والتقاليد، والتنشئة الاجتماعية ومدى نضجها في المجتمع، وهي تتشابك مع كافة لأنشطة الأخرى للمجتمع فتظهر في علاقات الأفراد بعضهم ببعض داخل التنظيمات، فالانتقال إلى الاهتمام بالنسق الثقافي ليس فقط استبدالاً لتقنية تسييرية بأخرى بل أن العملية أعمق من ذلك تتمثل بالاعتراف العلمي بأهمية النسق الاجتماعي بما يتضمنه من علاقات اجتماعية وما ينتجه من قيم ومعايير وأنماط للسلوك في حياة المؤسسة (المنظمة). وبهذا يكون عمل المرأة المسألة النقاشية التي تتقاطع فيها مجموعة من المقاربات الفكرية بسبب تموقع المرأة ضمن المعيارية الاجتماعية التي تؤطرها العادات والتقاليد وفق النسق الثقافي الذكوري من جهة والسلطة الفكرية الحديثة من جهة، الأمر الذي يعبر عنه في كثير من الحالات الاجتماعية بالتناقضات الثقافية إن وضعية المرأة في

المجتمعات شرط موضوعي لفهم وتفسير تقدمها، أو تأخرها، فتواجدها في بيئة عملية تحكمها قواعد ومعايير تشكل المجال الثقافي القيمي، الذي تتميز به التنظيمات الحديثة المبنية على مجموعة القيم التي تتحكم في مجالها الداخلي مما يلزم العاملة التعامل مع صنفين من القيم، الأول قيم اجتماعية نشأت عليها منذ ولادتها، والأخرى قيم تنظيمية تتعامل معها وتتطبع بها في حياتها المهنية .

فما عرفته المؤسسة الجزائرية من غياب سياسة واضحة المعالم ونموذج إداري يعمل على تسير الشئون المتعلقة بها، وغياب الإطار البشري المؤهل والمدرّب في التنظيم والتسيير أدى إلى خلل وظيفي على مستوى المؤسسة الجزائرية، لذا أصبح من الضروري البحث في أساليب جديدة انطلاق من القيم المحلية وثقافة المجتمع وواقعه التاريخي والعقدي ومن ثم نسقه القيمي، بالوقوف على القيم الثقافية الأصلية والقوية التي بدونها يستحيل فهم واقعنا الحالي بناء على تاريخنا الحضاري ومن ثم ضبط آفاقه المستقبلية.

في هذا السياق تكمن أهمية موضوع الدراسة والذي يحاول الكشف عن ارتباط القيم بنموذج الولاء الوظيفي لدى الأطارات الوسطى ومنها الالتزام، العدالة الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضا، الشفافية والإبداع لذلك نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدلول علاقة النسق القيمي لدى فئة الأطارات الوسطى بما تمثله كفاءة سوسيو مهنية داخل المؤسسة (بلدية قمار التي أجريت فيها الدراسة خلال الفترة الزمنية من 2020/08/15 إلى 2020/09/15 م)، ومن خلال محدداته الرئيسية وهذا بالتركيز على بعض الإبعاد والتي تمثل سلوكيات وظيفية وعليه تقودنا إشكالية هذه الدراسة إلى طرح التساؤل:

الرئيسي المتمثل في إلى أي مدى يرتبط مفهوم النسق القيمي بالولاء الوظيفي لدى

العاملات بالهيئة العمومية ببلدية قمار؟

1-3- الأسئلة الفرعية

وتتدرج تحت التساؤل أسئلة فرعية تتمثل في :

- هل هناك تكامل بين أبعاد النسق القيمي للمرأة العاملة؟
- ماهي محفزات الولاء الوظيفي للمرأة العاملة؟
- هل هناك تأثير للأبعاد الإقتصادية والسياسية على الولاء الوظيفي للمرأة العاملة؟
- هل يمكن ان تؤثر الفروق الشخصية في إبراز علاقة بين النسق القيمي من خلال أبعاده على الولاء الوظيفي لدى العاملات؟

1-4-الفرضيات

✓ الفرضية الرئيسية الأولى:

سيستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%

H_0 : لا توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_1 : توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار. والتي تشتمل بدورها على الفرضيات الفرعية التالية

• الفرضيات الفرعية :

سيستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%

H_{11} - توجد علاقة بين القيم المعرفية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_{12} - توجد علاقة بين القيم الجمالية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_{13} - توجد علاقة بين القيم السياسية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_{14} - توجد علاقة بين القيم الاقتصادية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_{15} - توجد علاقة بين القيم الدينية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_{16} - توجد علاقة بين القيم الأسرية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

✓ الفرضية الرئيسية الثانية :

سيستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%
 H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة النسق القيمي بالرضا الوظيفي لدى
 العملات بالهيئة العمومية بقرار تعزى للمتغيرات الشخصية .
 H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة النسق القيمي بالرضا الوظيفي لدى
 العملات بالهيئة العمومية بقرار تعزى للمتغيرات الشخصية .

1-5- نموذج الدراسة

الشكل رقم (01) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

1-6- أهمية الموضوع:

تتطلب أهمية البحث من حورين أساسيين أولهما المعرفة النظرية التي يسعى البحث عن طريقها إلى تقديم مادة نظرية وصفية عن النسق القيمي وظاهرة الولاء الوظيفي للمرأة الجزائرية وهي أهمية تحقيق إلى ما تسعى الخدمة الاجتماعية لزيادة المعرفة النظرية عن وضع المرأة في المؤسسات الرسمية والغير رسمية في المجتمع الجزائري المعاصر، والثاني المعرفة التطبيقية، ويتركز البحث عند اختيار الإطار النظرية و تساؤلات البحث في المجال التطبيقي من اجل التوصل إلى معرفة تطبيقية عن واقع المرأة الجزائرية العاملة في المؤسسات الرسمية الجزائرية فضلاً عن ذلك فإن أهمية البحث تأتي نظراً لندرة البحوث والدراسات التي تتناول موضوع النسق القيمي للمرأة العاملة وعلاقته بالولاء الوظيفي في المجتمع الجزائري.

1-7- أسباب تناول الموضوع

-من العوامل التي أدت إلى دراسة النسق القيمي، يمكن أن نؤكد السبب الرئيسي في اختيارنا للموضوع، كون الباحثة عملت باهته المؤسسة محل الدراسة لمدة ليست بالبسيطة، أثار فضولها دراسة موضوع النسق القيمي التي تتبناه العاملات وتأثيره على الولاء الوظيفي الذي يظهر في شكل سلوكيات وتصرفات غير متوازنة ولا تخدم استقرار المؤسسة، بالإضافة إلى بعض الأسباب الأخرى نذكر منها.

-إهمال واضح للجوانب الثقافية القيمية في دفع وتيرة الإنتاج مع إفراط المسؤولين داخل المؤسسات الجزائرية في الاهتمام في الجانب المادي في التسيير.

-حادثة موضوع دراسة القيم بالنسبة للدراسات السوسيولوجية

-فيما يتعلق بالمؤسسة الجزائرية وما تتطوي عليه من سلوكيات سلبية لاتخدم تطور المنظمة الحديثة .

-كما أن الدراسات المهمة بالتنظيم تركز غالبيتها على دراسة الجوانب المادية والتي لا تمثل إلا جانباً من جوانب التنظيم .

1-8- أهداف الدراسة:

قيمة البحث تكمن فيما يضيفه على صعيد المعرفة العلمية من إجابات على تساؤلات تهم الحقل العلمي من خلال تفحص النظريات والأبحاث حول القيم وفي ضوء معاشتنا لواقع المؤسسة الجزائرية، فإنه يمكن إبراز الأهداف التي ترمي إليها دراستنا في النقاط التالية:

-الكشف عن علاقة واقع النسق القيمي للمجتمع على التنظيمات بصفة عامة والمؤسسة الجزائرية بصف خاصة.

-الوقوف على حقيقة القيم وعلاقتها بسلوك العاملة داخل المنظمة.

-معرفة مدى ارتباط النسق القيمي بفعالية العاملة سواء من ناحية الإبداع أم من ناحية الاستقرار المهني.

-الكشف عن علاقة القيم بالمشكلات التنظيمية التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية.

-التنبية إلى العلاقة القائمة بين القيم والولاء داخل المؤسسة واقعياً، وضرورة استثمار هذه العلاقة لفهم سلوك فئة الإطارات و طموحاتها و توجيهها التوجيه الأمثل.

-محاولة اقتراح لنماذج قيمية محلية لتنمية المؤسسات موافقة للشخصية القاعدية للثقافة الجزائرية، والتجربة السوسيوثقافية للمنظمة.

-محاولة إقناع أصحاب القرار في المؤسسات بضرورة إرساء ثقافة إيجابية منسجمة في نفس اتجاه الرؤية الوظيفية، حتى نبعث في العامل روح الإبداع والابتكار والمبادأة

1-8- تحديد المفاهيم :

يعالج هذا الجزء المفاهيم الواردة في الدراسة، حيث يفرض الأسلوب المنهجي على الباحث نقطة ذات أهمية كبيرة للأعمال التي يقومون بها في ميدان العلوم الإنسانية

والاجتماعية بإعطاء توضيحات للمفاهيم التي هي عبارة عن "تصورات ذهنية عامة، ومجردة لظاهرة أو أكثر وللعلاقات الموجودة بينهما"¹.

أ- مفهوم النسق:

يعتبر النسق أحد المفاهيم المهمة في الحقل المعرفي للعلوم الاجتماعية ونال قسطا كبيرا من اهتمام العلماء والباحثين بمختلف توجهاتهم الفكرية والإيديولوجية، ويبدو أن هذا الاهتمام نابع من أهمية هذا المفهوم ودوره في الحياة الاجتماعية وعلاقته بالفرد والمجتمع وما يؤديه من وظائف وأدوار. فهو من المفاهيم الرائدة والمركبة التي يصعب تحديدها بشكل دقيق كونه يتقاطع مع العديد من التخصصات كالفلسفة، علم الاجتماع، التربية، السياسة، علم النفس وغيره من العلوم الأخرى وفي البداية سنأخذ مجموعة من التعاريف:

أولاً: لغويا: مصدرها كلمتان يونانيتان هما: (STEN ASYN) أي وضع الأشياء مع بعضها في شكل منظم متسق².

والنسق بالنسبة لـ (بارتالونفي V.Bertalanfy): فالنسق هو مجموعة الناصر المتداخلة فيما بينها، أي أنها ترتبط فيما بينها بعلاقات حيث إذا تغير أحد هذه العناصر أدى إلى تغير العناصر الأخرى.

ففكرة النسق عند V.Bertalanfy تتأسس على فكرة أن الكل لا يمكن فهمه إلا من خلال دراسة أجزائه في علاقتها بعضها ببعض، وفي علاقتها بالعملية الكلية للأداء.

¹ موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة، بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص158.

² بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت، مكتبة لبنان، طبعة 1982 . ص 33.

إذن فالفكرة الأساسية في مفهوم النسق هو أن ما يهم هو العلاقة (Relationship) الموجودة مع عناصر أنساق أخرى و ليس العناصر في حد ذاتها، إذن فالعلاقات هي التي تحافظ على الكل ضمن أي نسق¹.

كما يقسم الأنساق إلى فرعين مفتوحة ومغلقة:

- الأنساق المفتوحة، بمعنى أنها تتبادل مع محيطها المعلومات، الطاقة. . .
- الأنساق المغلقة (Closed) وهو نسق لا يستقبل ولا يرسل لا معلومات ولا طاقة ولا مواد إذن لا يوجد تغيير².

تعريف معتز سيد عبد الله: النسق هو مجموعة من الوحدات المرتبة ترتيبا مخصوصا والمتصل با بعضها البعض اتصالا به تنسيق لكي تؤدي إلى عرض معين، أو لكي تقوم بوظيفة خاصة.

ويعرفه شاكِر مصطفى سليم في "قاموس الأنثروبولوجيا الاجتماعية" النسق هو مجموعة من العادات والعلائق والتفاعلات الاجتماعية الاعتيادية بين أفراد المجتمع الذين يرتبطون بصلات متبادلة ضمن إطار حضري معين ويتكون النسق من مجموعة النظم الاجتماعية المتكاملة والمرتبطة والمنسق³.

ويحدد معجم العلوم الاجتماعية مفهوم النسق بمعنى "المنظومة أي جملة من العناصر المترابطة والمؤتلفة في كل واحد، والأنساق تنقسم إلى مادية ومجردة، المادية تنوزع إلى غير العضوية (الأنساق الفيزيائية والبيولوجية والكيميائية....) والحية (العضويات، الأنواع) وتمثل الأنساق الاجتماعية...نوعا متميزا في إطار الأنساق المادية الحية⁴.

¹ Fisch، 1975، P. weakland، Watslawick . R . J . H Changement Paradoxe et Psychothér، Édition du seuil، Paris، apie

² معتز سيد عبد الله وعبد اللطيف محمد خليفة، علم النفس الاجتماعي. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 371.

³ شاكِر مصطفى سليم، قاموس الأنثروبولوجيا. جامعة الكويت، دون دار طبعة، طبعة 1981، ص 90 .

⁴ ناتاليا يفريموفا و توفيق سلوم: معجم العلوم الاجتماعية، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 312 .

ورد معنى النسق في قاموس علم الاجتماع لعاطف غيث الذي يرى أنه "تنظيم ينطوي على أجزاء مترابطة تتميز بالاعتماد المتبادل وتشكل وحدة واحدة، على أن النسق يعتبر نموذجاً تصورياً يستخدم لتفسير فحص الظواهر المعقدة وتحليلها، و على الرغم من أن النسق يمثل تحرير من نسق أكبر منه، إلا أنه يعالج كما لو يكن جزءاً من الكل"¹.

من خلال ما سبق يمكن "اعتبار النسق معنى مركزي لمفهوم الترابط في الجمع والإختلاف لكل التعريفات من أجل استقرار الوحدة الكلية"².

ويعرف Wellman النسق بأنه "مجموعة من العناصر لها نظام معين، و تدخل في علاقات مع بعضها بعضاً، لكي تؤدي وظيفة معينة بالنسبة للفرد"³. كما يشير Warren أيضاً إلى أن النسق عبارة عن "مجموعة من الأشياء أو الوقائع المترابطة فيما بينها بالتفاعل أو الاعتماد المتبادل"³.

وبهذا يمكن أن نعبر عن النسق أنه الترابط بين عدة مكونات وفق علاقات التكامل والتوافق بين الأجزاء المشكلة للنسق وعندما يحدث تغيير في عنصر منه يؤدي إلى تغيير في العناصر الأخرى.

ثانياً: اصطلاحاً

القيم مصطلح لم يلق من الباحثين في العلوم الاجتماعية عناية و اهتمام إلا في السنوات الأخيرة يعد كل من Thomas و Znaniecki أول من أستخدم هذا المصطلح في كتابهما: "الفلاح البولندي في أوروبا أمريكا" (1918) وقد عرفها أنها "أي معنى ينطوي على

¹ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 442 .

² عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم، سلسلة عالم المعرفة، العدد 160، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، الكويت، 1992، ص 36 .

³ عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم، سلسلة عالم المعرفة، المرجع نفسه، ص 36 .

مضمون واقعي و تقبله جماعة اجتماعية معينة، كما ان لها معنى محددا حيث تصبح بضوئه موضوعا معيناً أو نشاطا خاصاً¹.

ب - مفهوم القيم :

يعتبر مفهوم القيم من المفاهيم التي يصعب أن نجد لها تعريفاً جامعاً مانعاً، حيث تعددت التعريفات من قبل علماء الاجتماع لهذا المفهوم، وقد يرجع ذلك إلى العديد من الأسباب، يمكن إيجازها في : اختلاف الأيديولوجيات التي ينطلق منها الباحثون، خصوصية المجتمع التي تواجد فيه الباحثون، دراسة القيم ليست قاصرة على علم معين كعلم الاجتماع مثلاً، إنما يشترك في دراستها العديد من العلوم الأخرى كالفلسفة، والتاريخ، والاقتصاد، وعلم النفس، والأنثروبولوجيا وذلك يحتم دراسة القيم دراسة تكاملية، ونعرض لما يلي².

أولاً: المعنى اللغوي: جاء في المعجم الوسيط أن قيمة الشيء هي قدره، وقيمة المتاع هي ثمنه، ويقال ما لفلان قيمة أي ماله ثبات ودوام على الأمر³. والقيم ومفرده قيمة، وهي إن كان مبناها قيمة المتاع ثمنه، وقال قيمة المرء ما يحسنه، كما يقال ما لفلان قيمة، أي ماله ثبات ودوام على الأمر⁴.

وبعد هذا المعنى اللغوي في العربية للقيم قريباً من المشتق من الفعل اللاتيني Valeo ومعناها في الأصل "أنا قوي" أو أنني بصحة "جيدة" أي أنه يشتمل على معنى المقاومة

¹ فاروق احمد مصطفى، احمد عباس إبراهيم: المناخ الانثروبولوجية و تطبيقاتها الميدانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص77.

² فايز أنور شكري : القيم الأخلاقية بين الفلسفة و العلم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2006، ص22.

³ أنظر: مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، الجزء الثاني، الطبعة الثالثة 1985، (مادة القيم)، ص798.

⁴ نقلا عن حميد خروف: فعالية القيم في عملية التربية، رؤية سوسيولوجية، مجلة العوم الإنسانية. جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر العدد 10، ديسمبر 1988.

والصلابة وعدم الخضوع للتأثيرات، وأيضاً على معنى التأثير في الأشياء والقدرة على ترك بصمات قوية عليها¹.

نطلق لفظ "قيمة" على كل موضوع نرغب فيه، أو كل ذلك فالصحة قيمة من القيم، وكذلك الثروة، واللذة والنجاح والسعادة والتكامل النفسي وغيرها².

والقيم في قاموس علم الاجتماع: هي تصور أو إدراك صريحاً كان أو ضمناً يحدد ما هو مرغوب فيه، بحيث يسمح للأفراد بالاختيار بين الأساليب المتغيرة (للسلوك، والوسائل، والأهداف الخاصة بالفعل)³. ويرى Durkheim أن القيم هي محددات أخلاقية لأنماط السلوك الصادرة من (المجتمع وتصوراته والتي يلتزم بها الفرد في مختلف أنماط سلوكه)⁴.

ويرى Florian Znaniecki أن القيم هي :موضوعات الفعل الاجتماعي ذات المعنى، وذات الطابع الحسي والروحي، والتي لها دلالاتها المعيارية الموجبة والسالبة⁵. ويرى Max Schiller أن القيم : مجموعة من الأفعال أو المعاني المقصودة التي توجد في عقول الأفراد والتي يمكن إدراكها من خلال عملية الوعي والتجربة⁶.

أما عند Max Weber فإن القيم تعتبر اختيارات فردية حرة وتحددها أفكار وتصورات الجماعات الاجتماعية، وأن هذه الاختيارات تكون مشروطة بشروط اجتماعية تاريخية، كما ذهب Weber للقول بأهمية الدور المحوري للأخلاق الدينية في تحديد القيم الأخلاقية والدينية لأفراد المجتمع، وأن القيم الأخلاقية بدورها تحدد القيم الأخرى المرتبطة

¹ K .Frankena ،Encyclopedia of Philosophy,VoL.7,Newyork,1972,Art Art Valuation" p.229-232.

² إبراهيم أنيس وآخرون: المعجم الوسيط، ط2 ،مجمع اللغة العربية، القاهرة، 1979، ص 768.

³ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1989، ص509.

⁴ زيدان عبد الباقي: علم الاجتماع الديني، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة 1981، ص130.

⁵ صلاح قنصوة: نظرية القيمة في الفكر المعاصر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1987، ص90.

⁶ سمير نعيم: النظرية في علم الاجتماع، د. ن، شبين الكوم، 1981، ص223.

بالعمل والاختيار المهني وأنماط الاستهلاك والإدخار. وعرفها lammont بأنها نشاط ذهني يحدث في ذهن الفرد بمعنى أنها عقلية ذهنية ذاتية ترتبط بتكوين اختبارات تسمى عادة نظرية التقييم بدلا من نظرية القيمة¹.

يحاول Weber تعريف القيم من خلال التركيز على الجانب الثقافي و الأخلاقي لها. يعرفها Émile Durkheim على أنها إحدى آليات الضبط الاجتماعي المستقلة عن ذوات الأفراد الخارجية عن تجسدا تهم الفردية². أي ما يتسم به الفرد من أبعاد فكرية ومعتقدات أساسية توجه و تحدد سلوكه في إطار التعامل مع الآخرين .

يعرفها Rukesh بأنها معتقدات ثابتة نسبيا، وتحمل في فحواها تفضيلا شخصيا أو اجتماعيا لغاية من غايات الوجود، أو شكل من أشكال السلوك الموصلة لهذه الغاية. ويرى Max Schiller أن القيم : مجموعة من الأفعال أو المعاني المقصودة التي توجد في عقول الأفراد والتي يمكن إدراكها من خلال عملية الوعي والتجربة³.

ت - القيم الوظيفية:

يمكن النظر إلى مفهوم القيم الوظيفية كاستخدام خاص للمفهوم العام للقيم. يعرفها "كالبرج" قيم العمل بأنها: الاتجاهات المرتبطة بالمعاني التي ينسبها الفرد لدور العمل وتميزها عن الرضا بهذا الدور.

القيم في محتواه الإداري: فتعرف بأنها "المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات المتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المنظمة، وتحديد ما يصب في تسيير المنظمة، وإنجاز الأعمال والاختيار بين البدائل وتحقيق الأهداف .

¹ فاييزة أبو شكري: القيم الأخلاقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص22

² محمد علام و آخرون: قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2006، ص26

³ ماجد الزبيد: الشباب والقيم في عالم متغير، دار الشروق، الأردن، 2006، ص22.

والقيم كما يراها "مقدم" كما يراها مقدم هي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة وتعبر عن ثقافة المنظمة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك وهي أساسية في تحديد الاختيارات وتحفيز السلوك وصنع القرارات¹.

فقد عرفها محمود سلمان العميان بأنها "اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ومن هذه القيم: المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء، احترام الآخرين.. الخ².

مما سبق نستخلص ان ثقافة المنظمة هي مجموع المعارف والأفكار والتصورات التي تميز فئة من الأفراد في جوانب تقنية تنظيمية، وكذا قيم اجتماعية لتشكل إطارا للتفاعل داخل المنظمة.

التعريف الاجرائي للنسق القيمي:

هو منظومة متكاملة من القيم والمعايير والمواصفات تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة والتي تعبر عن ثقافتها متفاعلة مع مجموعة من المعتقدات والأنماط السلوكية للعاملات وتظهر في أداء الوظيفي نحو الولاء:

- القيم الدينية : وهي ذات أثر قوي في نفوس الأفراد تطبع آراءهم وسلوكياتهم بقيم أخلاقية متميزة.

- القيم المعرفية: ونقصد بها السعي وراء القوانين التي تحكم الأشياء بقصد معرفتها

- القيم الجمالية: بما هو كل جميل من ناحية الشكل والتنسيق والتوافق

- القيم الأسرية: الروح التعاونية

- القيم السياسية: القوة والسيطرة

¹ سمير أحمد عسكر و عادل محمد زايد: المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي، المجلد 1- العدد 2، جامعة الكويت، 1994، ص ص 207، 208.

² محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر، 2002، ص 320.

-القيم الاقتصادية: ميول الفرد إلى كل ما هو نافع

ت مفهوم المرأة العاملة

أولت الكثير من المنظمات الدولية اهتماماً كبيراً بحقوق المرأة واستحقاقاتها المشروعة في مجالات الحياة المختلفة لاسيما في سوق العمل الرسمي وغير الرسمي، وعلى الرغم من التقدم الكبير الذي أحرزته الكثير من المجتمعات في هذا المجال، إلا أن واقع المرأة العاملة في اغلب البلاد العربية ومنها الجزائر مازال دون مستوى الطموح، بل ممكن القول ان واقع المرأة العاملة في الجزائر قد يؤشر حقيقة التمييز القائم ضدها لاسيما في العمل الوظيفي في المؤسسات الرسمية، ويبدو ان تأثير الثقافة المجتمعية السائدة مازال يؤدي دوره المؤثر في تكريس قاعدة الإقصاء والاستثناء الوظيفي للمرأة في حقل العمل.

يكتسب عمل المرأة أهمية بالغة لما للمرأة من دور فعال في حياة المجتمع ونموه وتقدمه في كافة مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، فالمرأة العاملة هي: فقد عرفتها كاميليا عبد الفتاح في كتابها "سيكولوجية المرأة العاملة أنها: المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها وهي تقوم بوظيفتين في الحياة دور ربة بيت ودور الموظفة¹."

أما فاروق بين عطية فيقول "المقصود بالمرأة العاملة ليس تلك المرأة الماكثة بالبيت التي تدير الأعمال المنزلية وكل ما يتعلق بالمنزل وتربية الأطفال، وإنما يعني المرأة التي تعمل خارج البيت²."

أما "آدم 1982" هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وتقوم في نفس الوقت بأدوارها الأخرى كزوجة وأم إلى جانب دورها كعاملة أو موظفة³.

¹ أحمد إسماعيل جبي: الإدارة التعليمية و الإدارة المدرسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998، ص 38 .

² كاميليا عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة ،دار النهضة العربية ، بيروت، لبنان، 2012، ص 22.

³ Farouk ،Benatia. **Le Travail Féminin en Algérie**. Alger S.N.E.P 1976 ،p2.

ونقصد بالمرأة العاملة في هذه الدراسة المرأة العاملة اقصد بها كل موظفة تعمل في مؤسسة البلدية ولديها شهادة عليا أو شهادة أولية¹.

التعريف الاجرائي للمرأة العاملة :

المرأة العاملة هي: كل موظفة تعمل في مؤسسة بلدية قمار ولديها شهادة عليا أو شهادة أولية.

ث - مفهوم الولاء الوظيفي :

يعد الولاء الوظيفي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المؤسسة ودرجة انجاز العمل فيها، إذ يعبر الولاء الوظيفي عن اتجاه ايجابي للفرد نحو المنظمة.

لا بد من الإشارة إلى أن الولاء الوظيفي يعتبر من المفاهيم الإدارية المهمة وقد حظي هذا التعريف باهتمام كبير، فيفترض أن يكون الولاء الوظيفي من أولى السلوكيات الطبيعية والمهمة التي يجب أن يتصف بها سلوك الأفراد في التنظيم، ولقد تطرق العديد من الباحثين إلى الولاء التنظيمي من عدة جوانب سنقوم باستعراض مجموعة من التعريف أهمها :عرفه " porter بأنه مدى قوة اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها وأوضح أن الفرد الذي يمتلك الولاء للمؤسسة التي يعمل بها يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، وأشار إلى وجود صفات محددة².

- اعتقاد قوى بقبول أهداف وقيم المؤسسة.

- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن لخدمة المؤسسة.

¹ محمد سعد محمد: العنف ضد المرأة في أماكن العمل، دراسة وصفية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مصر، المجلد 11، العدد 2 أبريل 2021، ص340.

² محمد صلاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة، ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة، جامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009 ص 38.

- أن تكون له رغبة قوية في المحافظة على استمرار عمله في المؤسسة.
كما عرفه "Bochanan" على أنه الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المؤسسة والرغبة الشديدة. للبقاء فيها و قبول أهدافها¹.

التعريف الاجرائي للولاء الوظيفي :

هو اندماج العاملة في المؤسسة التي تعمل بها فكرياً وجسدياً وتبنيها المبادئ وقيم المؤسسة وبذل بعض المجهودات والتفكير الدائم في الاستراتيجيات المستقبلية للمؤسسة.
-المشاركة في اتخاذ القرار: المشاركة والمساهمة الفعالة (Involvement) من قبل الفرد النابعة من رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها.
-العدالة الوظيفية: ونعني بها المساواة والإنصاف في تقسيم المهام، والترقيات وتوزيع الحوافز، وعدم التمييز في التعامل مع الموظفين (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات)

الإبداع: خلق الأفكار وتحديد الأهداف التي يجري استغلالها في تحديد رؤية مستقبلية
-الرضا الوظيفي : هو التقييم الشخصي لظروف العمل ، والمزايا والفوائد التي توفرها الوظيفة للعامل عند القبول بها
-الشفافية الوظيفية: الثقة والتمكين والمشاركة والوضوح في العمليات المختلفة . بما يمكن من توفير مناخ تنظيمي نظام المعلومات والاتصال الذي يضمن التدفق الحر للمعلومات الضرورية لقيام العاملين بمسئولياتهم
-الالتزام: الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها، بالانضباط لتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.
توطئة:

¹ منير زيد عبودي: التنظيم الإداري ومبادئه الأساسية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008 ، ص208.

الأكد أن موضوع النسق القيمي والولاء الوظيفي يشكل حلقة من حلقات البحث في موضوع القيم وعلاقتها بالمؤسسة، وأن البحث في مضامين دراسات متشابهة وسابقة سيشكل سندا مهما ينطلق من خلاله البحث في إشكالية جديدة ومقاربة أو مكمله لجهود سابقة، إذ تعتبر نقطة انطلاق للدراسة ودعمها أساسية.

1-9- الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة، وهذا طبعا في حدود الاطلاع، إذ تم العثور على خمس دراسات تخدم موضوع هذه الدراسة وهي مرتبة ترتيبا كرومولوجيا Chronology، يتم عرضها في الآتي:

أ - العنوان: اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري.
دراسة: الباحث عادل غزالي¹.

(دراسة ميدانية بمؤسسة صنع أجهزة القياس و المراقبة AMC -العلمة- ولاية سطيف, 2007)
أولاً - طرحا التساؤل التالي : هل تؤثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي، وما طبيعة هذا التأثير؟ هل هو تأثير إيجابي أو تأثير سلبي؟ وللإجابة عن الإشكالية الفرضيات: يتأثر التنظيم الصناعي بالقيم الاجتماعية للمشرفين .يتأثر التنظيم الصناعي بالقيم الاجتماعية للعمال. مصاحبة التكوين لأي تغيير تقوم به المؤسسة، لأجل تقادي انسحاب أعضاء التنظيم من العمل. وكانت تهدف إلى معرفة الأهداف التالية: معرفة أثر القيم الاجتماعية على المنظمة الصناعية، إبراز طبيعة هذا التأثير الذي تحدثه القيم الاجتماعية سواء كانت هذه القيم إيجابية أم سلبية وإن كان لها تأثير في تحقيق أهداف التنظيم. معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في القيم الاجتماعية بين المستويات التنظيمية

¹ عادل غزالي: اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، دراسة ميدانية بمؤسسة صنع أجهزة القياس و المراقبة AMC -العلمة- ولاية سطيف, 2007

المختلفة في التنظيم سواء بين الإداريين والمشرفين وكذا العمال. محاولة معرفة ما إذا كان النسق القيمي الغالب في التنظيم يحقق الاستقرار المهني أو العكس.

وتكون مجتمع البحث من 383 مفردا واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، فقد تم إختيار العينة العشوائية الطبقية. وبعد مزج طبقات مجتمع البحث تم إختيار العينة قد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية (96) مفردة بنسبة تقدر 25%، وعدة تقنيات الملاحظة، المقابلة الحرة والمقابلة المقننة والاستمارة (الاستبيان) كما اعتمدت الدراسة المدخل التاريخي (السجلات والوثائق) وقد أستعمل الطرق الإحصائية، كحساب النسب المئوية استخدام المتوسط الحسابي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تراجع القيم الدينية في المؤسسة، على حساب القيم المادية.
- الإصلاحات الاقتصادية التي كانت في المجتمع الجزائري كانت إصلاحات شكلية فقط مست الجوانب المادية فقط، دون إعطاء الأهمية للجانب الثقافي حيث أن موجات التغير هذه لم يصاحبها تغيير آخر في الذهنيات
- التخلي عن النظام الاشتراكي على حساب النظام الليبرالي، إلى أن الكثير من قيم العمل في النظام السابق لا تزال سارية، وهو ما يؤدي في النهاية إلى تناقض وتعارض القيم الاجتماعية في المجتمع الجزائري.
- غياب المبدأ القاضي بضرورة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، يظل مبدأ بعيدا عن التطبيق في المؤسسة الجزائرية . وهو ما من شأنه أن يعزز ظهور القيم السلبية وظهور الصراع بين العمال في المؤسسة.
- قيم المشاركة العمالية في المؤسسة الجزائرية القيم الأكثر تداولاً في الخطابات السياسية و هي القيم التي لم تتحقق بصورة ميدانية على أرض الواقع . إذ نجد أن العامل لا يزال بعيدا على صنع و تحديد أهداف المؤسسة.

- لا تزال قيم الاحترام متجسدة بصورة فعلية للعامل أو المشرف حيث لم يحصل خلاف حول ضرورة إسداء قيم الاحترام لأصحاب الياقات البيضاء على حساب أصحاب الياقات الزرقاء. - تحض قيم الوقت داخل المؤسسة بأهمية بالغة، حيث أن نظام الوحدات المعمول به قد أعطي احتراماً للوقت بصورة آلية وهي القيم التي كانت مهمة كثيراً في المؤسسات الجزائرية. - بالرغم من الأهمية التي تولي للعملية الاتصالية، إلى أن المؤسسة لا تعير أهمية قصوى لهذه العملية حيث أن هناك لغتين أو بالأحرى ثقافتين مختلفتين داخل المؤسسة. فهناك من يرى بوجوب استخدام اللغة العربية باعتبارها الأقرب للعمال . يتعامل المشرفون مع العمال باللغة الفرنسية وهو ما يؤدي أولاً لاختناق العملية الاتصالية، وثانياً لوجود صراع من نوع آخر داخل المؤسسة، وهو صراع ثقافي.

من خلال نتائج هذه الدراسة : يمكن الوقوف على صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

ب - العنوان: المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية.
- دراسة الباحث : كمال بوقرة¹.

(دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز - وحدة باتنة، السنة، 2008)

أولاً. التساؤل: ما موقع المسألة الثقافية من المشكلات التنظيمية التي تعرفها المؤسسة الجزائرية؟ أو بشكل آخر إلى أي حد تؤثر المسألة الثقافية في استقرار وفعالية المؤسسة الجزائرية وتحقيق أهدافها التنظيمية والاجتماعية والتنموية. وللتحقق من فرضيات الدراسة: كلما تناقضت القيم الثقافية للعامل مع القيم التنظيمية كلما ضعف انضباطه في العمل، كلما قل وعي العامل بالثقافة الصناعية كلما زاد تعرضاً للإصابات والأمراض المهنية، كلما زاد الاختلاف حول القيم الثقافية كلما زادت صراعات العمل، كلما كانت القيم الثقافية الوافدة

¹ كمال بوقرة :المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز-وحدة باتنة، السنة، 2008 .

غير مقبولة كلما زاد عدم الرضا عن العمل، كلما كانت القيم الثقافية التي تتحكم في طرق التسيير غير مقبولة كلما أدى ذلك إلى دوران العمل. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية البعد الثقافي في إدارة العملية السلوكية للأفراد، الوقوف على حقيقة الثقافة التي تؤثر في سلوك العامل الجزائري، معرفة مدى ارتباط هذه الثقافة بفعالية العامل سواء من ناحية الأداء أم من ناحية الاستقرار الكشف عن علاقة القيم الثقافية لدى العامل الجزائري بالمشكلات التنظيمية المهن التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية، وتكون مجتمع البحث من 363 مفردة، اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وتم إختيار عينة عشوائية طبقية أي 90,75 مفردا بنسبة 25 % من مجتمع البحث وقد تم الاعتماد على عدة تقنيات لجمع المعلومات الملاحظة، المقابلة الموجهة (الاستبيان)، المقابلة الحرة، الوثائق والسجلات، واستخدام الطرق الإحصائية: كاختبار "ت". لتقدير الفروق بين المتوسطين واختبار تحليل التباين. وقد توصلت إلى النتائج التالية: حققت الدراسة أهدافها حيث تم فعلا الكشف عن طبيعة النسق الثقافي للعامل في المؤسسة مجال الدراسة

حيث أثبتت الدراسة صدق الفرضية الأولى :

-مستوى التعليم، وفي نوعيته يؤيدان إلى حدوث الصراع والاختلاف حول مواضيع العمل أو حول معايير توزيع الامتيازات، كذلك يشكل الفارق في السن سببا في الصراع، كما تلعب الانتماءات القروية، والقبلية دورا في الصراع، إن كل هذه العوامل السالفة الذكر ترتبط بشكل أو آخر بعامل الاختلاف في القيم الثقافية لدى المبحوثين، سواء كان هذا الاختلاف سببه الاختلاف في المستوى التعليمي، أو في نوعية التعليم، أو الاختلاف في المنشأ، أو الاختلاف في السن... الخ. ولهذا انطلقا مما ورد في البيانات السابقة، وما أشارت إليه الدراسات السابقة وخاصة دراسة الأستاذ بوفلجة غياث، وما أثبتته الأطر النظرية لهذه الدراسة تمكنا من إثبات صدق الفرضية.

-أما ما يخص الرضا الوظيفي أن عدم احترام نظام العمل لقيم العمال تؤدي إلى عدم الرضا، فاحترام المناسبات الدينية والعائلية والاجتماعية جزء أساسي في سلم قيم العامل الجزائري ولهذا عدم أخذ هذا المعطى بعين الاعتبار يؤدي إلى ظهور مشاعر عدم الرضا عن العمل و يظهر ذلك في التذمر الدائم من العمل ،أو التغيب غير المبرر، أو التأخر عن مواعيد العمل، أو السخرية الدائمة من المسؤولين، أو من الزملاء المنضبطين في العمل، ومن خلال البيانات الواردة في هذه الدراسة التي تؤكد أهمية العوامل الثقافية في تحقيق الانسجام في المؤسسة، ومن خلال الدراسات السابقة التي تعضد هذه البيانات، ومن خلال ما ورد في الإطار النظري توصلنا إلى صدق الفرضية الرابعة.

-وكما صدقت الفرضيات الأربع الأولى صدقت الفرضية الخامسة: حيث أشارت البيانات الواردة في الجداول والملاحظة المباشرة ، والمقابلات الحرة التي أجراها مع مختلف فعاليات المؤسسة :أن ظاهرة دوران العمل في المؤسسة مجال الدراسة تتحكم فيها عوامل ثقافية، وغالبا ما تستتر هذه العوامل وراء عوامل موضوعية مادية واجتماعية، إلا أن السبب الحقيقي هو عدم قبول الأفراد لقيم الثقافية التي تستنبطها الأساليب التسييرية المطبقة في المؤسسة، حيث جاءت هذه الأساليب معلبة مع الماكينات ولم يحصل تكييفها وتبنيها حتى تتماشى والمعطيات الثقافية والاجتماعية السائدة في المجتمع الذي ينحدر منه هؤلاء العمال الذين يشكلون الإطار البشري الذي تقوم عليه المؤسسة، ولهذا السبب كان دوران العمل مرتبط بالقيم الثقافية التي تتحكم في طرق التسيير ومنه كانت الفرضية التي محتواها (كلما كانت القيم الثقافية التي تتحكم في طرق التسيير كلما أدى ذلك إلى دوران العمل) صادقة ومحقة. وانطلاقا من صدق الفرضيات الفرعية فإنه تم إثبات صدق الفرضية العامة التي كان محتواها " تعد القيم الثقافية لدى العامل السبب الرئيس في المشكلات التنظيمية".

ت - دراسة الباحثة: عبادو خديجة (2015)¹

عنوان الدراسة: الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات.

(دراسة ميدانية على عينة من أساتذة الجامعات)

أولاً - ومنه طرحت الإشكالية التالية الولاء التنظيمي لدى لأساتذة الجامعات وللتحقق من فرضيات الدراسة وهي مستوى الولاء التنظيمي منخفض لدى أساتذة الجامعات، توجد فروق ذات دلالة إحصائية. بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف تخصصهم، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف رتبهم العلمية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الأقدمية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجامعات. وما مدى اختلاف هذا المستوى تبعاً لمتغير التخصص والرتبة العلمية والأقدمية والجامعات،

ثانياً- وللتأكد من صحت الفرضيات مع طبيعة الدراسة اعتمدت على المنهج الاستكشافي الذي يتم فيه القيام بالدراسة في ظروفها الطبيعية كما في الواقع وتحليلها وتفسيرها، وتكونت عينة الدراسة من (447) مفردة (أستاذ وأستاذة) حيث أخذت نسبة 20 % من جامعة وورقلة وبسكرة-غرداية و الوادي 30 % وللقياس استخدم مقياس ليكرت الخماسي الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة : اختبار "ت" لتقدير الفروق بين متوسطين. اختبار تحليل التباين: لتقدير الفرق بين عدد من المتغيرات ذات البيانات الكمية.

وتوصلت إلى النتائج التالية : 1 - مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات مرتفع

2 - لا توجد فروق - ذات دلالة إحصائية - بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء

¹ عبادو خديجة: الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعات (ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة)، تخصص علم النفس عمل و تنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،(الجزائر)، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد18

التنظيمي باختلاف التخصص. 3 - لا توجد فروق - ذات دلالة إحصائية - بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الرتبة. 4 - لا توجد فروق - ذات دلالة إحصائية - بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الاقدمية. 5 - لا توجد فروق - ذات دلالة إحصائية - بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجامعات.

وهذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة مفيدة للرؤساء والمسؤولين، وحتى الأساتذة في الجامعات والتي تساهم في توضيح مفهوم الولاء التنظيمي، وتحديد علاقته بمتغيرات التخصص، والرتبة العلمية، والأقدمية، ومكان العمل.

ج- دراسة الباحثان: بن دحو سمية . د. سهيل مقدم¹.

عنوان الدراسة : العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي .

(دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهرا. 2017)

التساؤل هو ما طبيعة العلاقة التي تربط للعدالة التنظيمية بالولاء التنظيمي.

وللإجابة الأولية اقترحت الفرضيات التالية: مستوى إدراك موظفي المدرسة الوطنية للجمارك للعدالة التنظيمية متوسط، مستوى الولاء الذي يكنه الموظفين للمدرسة الوطنية للجمارك متوسط، هناك فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى متغير الجنس، هناك فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى متغير السن، توجد علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) والولاء التنظيمي. كما هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى إدراك الموظفين للعدالة التنظيمية داخل المدرسة و مستوى ولائهم لها، التأكد من مدى تأثير العوامل الديمغرافية (الجنس والسن) في مستوى الولاء التنظيمي، تحديد طبيعة العلاقة التي تربط متغير العدالة التنظيمية بأبعادها بالولاء

¹ سهيل مقدم، بن دحو سمية : العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهرا، (الجزائر). مجلة التنمية البشرية، العدد 07 /مارس 2017 .

التنظيمي، تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الموظفين، من شأنها أن تحقيق المواءمة بين الفرد والمنظمة وللتحقق من الفرضيات تكون مجتمع البحث من (45) مفردة وللإجابة عن تساؤلات الإشكالية ونظرا لطبيعة الموضوع وتساؤلات وفرضيات الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ولجمع المعلومات تم الاعتماد على مقياس العدالة التنظيمية وقد تم تبني مقياس الذي صممه الباحثين Nie hoff & moorman (1993)، والذي طوره كل من (Allen & Meyer 1990) وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتكون من (45) مفردا. لقياس الثبات، تم استخدام معامل (ألفا كروم باخ)، الاستعانة بالنظام الإحصائي (SPSS /20)

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أنه كلما كان مستوى إحساس الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بالعدالة التنظيمية مرتفعاً زاد ذلك من مستوى ولائهم لها، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد العدالة الإجراءات والولاء التنظيمي، يدل ذلك على أن:

- مستوى إدراك موظفي المدرسة للعدالة التنظيمية متوسط.
 - مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين متوسط.
 - لا توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي يعزى إلى متغير الجنس.
 - هناك فروق في مستوى الولاء التنظيمي يعزى إلى متغير السن.
 - هناك علاقة ارتباطية موجبة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي.
- د-العنوان: أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية.

دراسة الباحث: يعقوب سالم¹.

¹ يعقوب سالم، أخلاقيات العمل الوظيفي و دورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، دراسة ميدانية ببلديات الوادي، 2018 .

(دراسة ميدانية ببلديات الوادي 2018).

أولاً - ومنه طرحت الإشكالية التالية: أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية. وللإجابة على سؤال الانطلاق اقترحت الفرضيات التالية:

- تمارس أخلاقيات العمل بأشكال موضوعية: الصدق، الالتزام القانوني، الرقابة الذاتية.
- تتحدد أخلاقيات العمل وفق العوامل الشخصية : الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة.

- تسهم الأشكال المحددة لأخلاقيات العمل في تشكل الهوية المتفرد للإداري.
- تسهم الأشكال المحددة لأخلاقيات العمل في تشكل الهوية المركزية للإداري.

وكانت تهدف إلى: . الكشف عن الدور الايجابي المفترض بين أخلاقيات العمل في بناء وتعزيز الهوية التنظيمية. - الوصول إلى نتائج قد تعين الجهات الوصية على إيجاد حلول مناسبة وتطبيق تلك النتائج ومعالجتها بطرق سليمة وعقلانية تعتمد على النظرة العلمية ومن خلال تضافر كل من الجهود العلمية والعملية. - التوصل إلى تحليل وتشخيص أبعاد أخلاقيات العمل الموضحة في نموذج الدراسة في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها الإدارة المحلية، خاصة البلديات التي أصبحت الإدارة الأقرب لكافة أفراد المجتمع في ظل أعطائها الكثير من المهام. - معرفة مواكبة مدى مواكبة البلديات لتطبيق الفعلي لمواثيق والمدونات الأخلاقية القانونية، ومدى مساهمتها في بناء الهوية التنظيمية. التعرف على واقع البلديات الجزائرية وما إذا كانت هوية خاصة بها. الكشف عن الدور الفعلي التي تؤديه أخلاقيات العمل في مجال الإدارة في تحسين وتحقيق الهوية التنظيمية. وللإجابة عن تساؤل الإشكالية كان مجتمع البحث مكون من 262 مفردة، ولطبيعة الدراسة اعتمدا الباحث المنهج الوصفي، الاعتماد على المعاينة القصدية العرضية وتم أخذ عينة تقدر ب 256 مفردة (موظف وموظفة) بنسبة 48,07% من مجموع البلديات الستة المختارة من مجتمع البحث، وقد تم استعمال مجموعة من التقنيات لجمع المعلومات فالجانب النظري اعتمدا

أسلوب المسح المكتبي والمصادر الثانوية: الكتب، المراجع، المصادر والدارسات السابقة والدوريات البحث العلمي لجمع البيانات (المعلومات)، الملاحظة المباشرة، المقابلة، الاستبيان. وكذلك تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها كذلك استخدمت التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– أهمية أخلاقيات العمل في الإدارة الجزائرية والدور التي تؤديه. الدور الفعال لأشكال وقومات أخلاقيات العمل في تشكل هوية الموظف الجزائري. تتأثر صورة و هوية العامل الجزائري محددات أخلاقيات العمل على نجاح أو فشل سياسة المؤسسة. تبين بأن المبادئ الأخلاقية في المؤسسة الجزائرية هي مبادئ مكتسبة من قبل إما عن قيم المرجع. راسخة اكتسبت وإما قيم ومبادئ أكتسبها، وهذه المبادئ الأخلاقية فعالة وبدرجة قوية لديهم. تعتبر أخلاقيات العمل عاملا قويا ومساعد على تشكل الهوية التنظيمية. رغم الجهود المبذولة والمدونات والقوانين إلا انه توجد بعض الاعتبارات الجزئية التي قد تغير من أسس ومبادئ العامل داخل المؤسسة وهي تغير الإدارة والمسؤولين من فترة إلى أخرى خاصة المجالس الانتخابية. . تحققت ثلاثة فرضيات في مقابل رفضت فرضية واجدة.

ر - العنوان: النسق القيمي وعلاقته بتوجيه الفعل التنظيمي داخل المؤسسة.

– دراسة الباحث: بلخير الأمين¹.

(دراسة ميدانية بوكالات الهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء CTC بالجزائر، 2019).

أولاً - التساؤل الرئيسي المتمثل في: كيف يقوم النسق القيمي بتوجيه الفعل التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟ وقصد ضبط موضوع الدراسة والتحكم في مساره قام الباحث بإقتراح الفرضيات التالية: - عدم إشراك الإطارات في اتخاذ القرارات يؤثر على فعاليتهم التنظيمية

¹ بلخير الأمين : النسق القيمي و علاقته بتوجيه الفعل التنظيمي داخل المؤسسة، (دراسة ميدانية بوكالات الهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء CTC بالجزائر)، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص علم إجتماع المؤسسة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، السنة الجامعية: 2018-2019.

داخل المؤسسة بما تحمله من تمثيلات لأنفسهم، ولأدوارهم ومكانتهم ولمهمتهم. - يؤثر الانضباط التنظيمي المفروض داخل المؤسسة على العلاقات الاجتماعية.

- يرتبط الولاء التنظيمي للعاملين بالعدالة التنظيمية في المؤسسة . كما هدفت إلى استكشاف النسق القيمي في التنظيم محل الدراسة للكشف عن القيم المركزية فيه، وتحديد الأساليب التي تستعمل من طرف الإدارة لتوجيه أفعال العاملين. محاولة التعرف على بعض القيم التنظيمية المتبناة من طرف الفئات القيادية ومدى تأثيرها على فئة الإطارات داخل المؤسسة. . محاولة الكشف عن موجهات كامنة تساهم في توجيه السلوكات داخل التنظيم بتفعيلها بغية الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة. . التنبية إلى العلاقات القائمة بين القيم والفعل داخل التنظيمات واقعيًا، وضرورة استثمار هذه العلاقة لفهم سلوك فئة الإطارات وطموحاتها وتوجيهها التوجيه الأمثل.

محاولة اقتراح نماذج قيمية محلية لتنمية المؤسسات موافقة للشخصية القاعدية للثقافة الجزائرية والتجربة السوسيوثقافية والثقافية للمنظمة. وللإجابة عن تساؤلات الإشكالية كان مجتمع البحث المتكون من 1639 مفردة (عامل) بالجزائر واعتمدا المنهج الوصفي وتم استعمال مجموعة من التقنيات لجمع البيانات والمعلومات، أهمها الكتب والمجلات المتخصصة و الملتقيات العلمية وشبكة الانترنت، هذا في ما يخص الجانب النظري للدراسة، أما الجانب التطبيقي والذي يعكس الدراسة الميدانية فتم اختيار الاستمارة (الاستبيان)، الملاحظة بالمشاركة، مع إجراء بعض المقابلات في عدة مستويات تنظيمية، تم أخذ عينة من تم اخذ عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 1017 مفردا أي بنسبة 62 % من مجتمع البحث، ومن خلال النتائج المتوصل إليها: يتضح ان النسق القيمي السائد في مؤسسة الرقابة التقنية للبناء على المستوى الوطني مبني على أساس المدخل الكلاسيكي في التنظيم.

- العدالة التنظيمية بمتوسط حسابي يقدر بـ 2,13 من 5. - قيمة المشاركة في اتخاذ القرار بمتوسط حسابي يقدر بـ 2,12 من 5. - الإنضباط التنظيمي بمتوسط حسابي

يقدر بـ 2,01 من 5 . ومنه العقلنة و الترشيذ الذي يأخذ دلالة الضبط والإلزام ومنطق القوة، أو ما يمكن ان نطلق عليه الثقافة الميكانيكية للتنظيم و هذا نتج عليه مناخ سلبي غير محفز للعمل و لا للمبادرة.

الفعل التنظيمي : - الفعالية التنظيمية وهذا بمتوسط حسابي 1,68. العلاقات الاجتماعية وهذا بمتوسط حسابي 2,34 . الولاء التنظيمي وهذا بمتوسط حسابي 2,58. ومنه الفعل التنظيمي 2,20 منخفض يوجد علاقة إرتباطية طردية قوية بين النسق القيمي والفعل التنظيمي.

مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تهدف هذه الفقرة إلى وضع خلاصة للدراسات السابقة وذلك من خلال فصلها بين دراسات أظهرت وجود علاقات ارتباط أو تأثير للقيم بكافة أنواعها في سلوكيات الولاء الوظيفي إتجاه الفرد والمنظمة وبما يخدم أهداف الدراسة مراعية في الوقت ذاته ترتيب تلك الدراسات Chronology الأمر الذي من شأنه أن يساعد في صياغة فرضيات الدراسة الحالية فضلاً عن سهولة إجراء المقارنات بين نتائج تلك الدراسات السابقة وبين نتائج الدراسة الحالية حتى نتائج الدراسات المستقبلية، ومنه يعبر الجدول رقم (02) القيم وعلاقتها بالولاء الوظيفي.

الجدول رقم (01) مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

رقم الدراسة		أوجه التشابه					أوجه الاختلاف
المتغيرات المستقل		أثر القيم الاجتماعية	المسألة الثقافية	الولاء التنظيمي	العدالة التنظيمية	أخلاقيات العمل الوظيفي	
أ	غزالي عادل 2007	كل من الدراستين هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة التي تحدها القيم السوسيو ثقافية على المؤسسة الجزائرية باعتبارها نسق مفتوح على باقي الأنساق الأخر					اهتمت بدراسة القيم الاجتماعية كبعد واحد إتجاه الفرد والمنظمة إختلاف في ميدان الدراسة ومجتمع البحث
ب	كمال بوقرة 2008	. تتشابه في التركيز على دراسة الجانب السلبي للثقافة في المجتمع . تتشابه في دراسة علاقة القيم الاجتماعية بمشاكل التنظيم . تتشابه مع دراسة الحالية في محاولة معرفة الاوضاع المهنية للعامل الجزائري ومدى ارتباطه بواقعه الاجتماعي والثقافي.					ميدان الدراسة الحالية مؤسسة عمومية إدارية . الدراسة السابقة مؤسسة إقتصادية
ت	خديجة عبادو 2015	. كلا الدراستان في البيئة الجزائرية . يتشبهان في محاولة الكشف عن القيم التنظيمية الإيجابية السائدة في المؤسسات					الدراسة السابقة إعتمدت على المفهوم الأحادي للولاء التنظيمي من منظور سيكولوجي . واعتمدت على قياس الفروق للولاء التنظيمي بين الأساتذة اما الدراسة الحالية تنظر للولاء الوظيفي من منظور سوسيولوجي وهو منظور مختلف تماما . تناولت الدراسة السابقة عناصر جزئية من البيئة الداخلية وقد تكون أكثر شمولية وغير واقعية.
ج	د. سهيل مقدم، بن دحو سهيلة 2017	. الدراسة السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في تركيزها على معرفة قيمة العدالة الوظيفية (التنظيمية) بالنسبة للعامل الجزائري داخل المؤسسة.					الدراسة السابقة من منظور سيكولوجي و تختلف مع الدراسة الحالية تنظر للعدالة

			من منظور سوسيولوجي
د	سالم يعقوب 20018	يشتركان في تعزيز القيم العقلانية من اجل تحقيق الكفاءة والفعالية في المنظمة وخلق ثقافة تنظيمية إيجابية للمؤسسة (التنظيم) - يتشابهان في مجتمع البحث .	
ر	بلخير الأمين 2019	تتشابه مع الدراسة الحالية في الكشف عن النسق القيمي السائد داخل المؤسسة . اتصاف العلاقات داخل المؤسسات بالمركزية المفرطة. كذلك ثمة قواعد معيارية مستمدة من قانون واللوائح المنظمة للعمل، ترسم ملامح وأداء العاملين وإلى جانب ذلك تنمو معايير غير رسمية مستمدة من الثقافة العامة	تختلف مع الدراسة الحالية في إبعاد النسق القيمي من خلال أبعاد ومؤشرات تختلف عن الدراسة السابقة ومجتمع البحث
		علاقات إرتباطية معنوية (الجنس والمؤهل التعليمي والخبرة أي سنوات الاقدمية)	
أ	أثر القيم الإجتماعية	لم يتم التركيز عليها من قبل تلك الدراسة	
ب	المسألة الثقافية	لم يتم التركيز عليها من قبل تلك الدراسة	
ت	الولاء التنظيمي	لم يتم التركيز عليها من قبل تلك الدراسة	
ج	العدالة التنظيمية		علاقة إرتباطية معنوية إيجابية قوية بين كل من بعدي العمر والخبرة

د	أخلاقيات العمل الوظيفي		لا يوجد تأثير معنوي لاخلاقيات العمل الوظيفي
ر	النسق القيمي	لم يتم التركيز عليها من قبل تلك الدراسة	

خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل تحديد الإشكالية حول موضوع الدراسة والذي تم التطرق خلاله إلى تساؤلات الدراسة إضافة إلى الفرضيات. ثم التعرف على أهداف وأهمية الدراسة وأسباب إختيار هذا الموضوع إضافة إلى بعض المفاهيم الإجرائية وأخيرا قمنا بطرح بعض الدراسات السابقة التي تضمنت متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: النسق القيمي

تمهيد

- 2 . 1 . أهمية القيم.
- 2 . 2 . مكونات القيم.
- 2 . 3 . المدلول المعرفي لنسق القيمي.
- 2 . 4 . النسق القيمي و البناء المعياري.
- 2 . 5 . عملية إكتساب القيم و محدداتها.
- 2 . 6 . محددات القيم.
- 2 . 7 . خصائص القيم.
- 2 . 8 . وظائف القيم.
- 2 . 9 . مصادر إكتساب القيم وتصنيفها وتأثيرها على السلوك
- 2 . 10 . تصنيف القيم بعد المحتوى (بعد المقصد، الشدة، العمومية،
الوضوح، الدوام، الشكل).
- 2 . 11 . تأثير القيم على السلوك.
- 2 . 12 . النظريات المفسرة للقيم.
- 2 . 13 . الإتجاهات المفسرة للقيم.
- 2 . 14 . قياس القيم
- 2 . 15 . الثقافة.
- 2 . 16 . الثقافة التنظيمية.

تمهيد

تعطى القيم للأفراد معنى وغرض ورموز ونظرا لقيمتها فلا يوجد مجتمع إنساني بدون قيم، كما ترتبط بأصالة وبتاريخ وثقافة المجتمع، وتتكون نتيجة تكرار استجابات عديدة للضغوط والتوترات والقوانين والمعايير التي تفرضها البيئة ويتشرب الأفراد هذه القيم سواء بطرق مباشرة أو بطرق غير مباشرة، وعن وعي أو غير وعي، كما أنهم يلتزمون بها ويحملونها وتتطبع على سلوكياتهم، ويتكيفون ويتوافقون معها، ولهذا سنتعرض في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم التي تناولت القيم وخصائصها ومصادرها وأهميتها في حياة الفرد، ثم نتطرق إلى العناصر الأخرى المتمثلة في أهم التصنيفات للقيم واكتساب القيم ثم تطرقنا إلى أهم النظريات التي قدمت التفسيرات في كيفية اكتساب القيم ثم عنصر مهم جدا يتمثل في وسائل قياس القيم.

2-1- أهمية القيم

تعتبر القيم أحد الجوانب الهامة في دراسة السلوك التنظيمي ويعود السبب في ذلك إلى أن أنها تشكل أساساً لفهم الاتجاهات والدوافع، وتؤثر على إدراكاتنا، وكذلك ينظر إلى القيم كقوة محركة ومنظمة للسلوك. وتعتبر القيم كمعيار يلجأ إليه الأفراد أثناء إجراء مقارنات بين مجموعة من البدائل السلوكية وكعامل موحد للثقافة العامة، وأيضاً تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم. كذلك تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات المتنوعة وهذا يؤثر على السلوك التنظيمي بشكل واضح. فقيم المجتمعات تتنوع من حيث الإخلاص والأمانة

واحترام الوقت والجدية وطاعة أوامر المسؤولين، وبالتالي فإن من الضروري معرفة وفهم القيم السائدة في أي مجتمع وذلك لفهم السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد.¹ وللقيم دور في توطيد دعائم المجتمع، حيث أن لها تمثل المعايير الأخلاقية التي تساهم في بنائه وتنظيمه، وفي نفس الوقت فهي تعتبر الإطار العام لأخلاقيات الأفراد - التي يتشربونها من خلال التنشئة الاجتماعية داخل مجتمعهم كما تعتمد القيم بدرجة كبيرة على الاتجاهات، لأن تفعيل دور القيم، أو محاولة غرس قيمة معينة لدى الأفراد لا بد من تدعيمها باتجاهات توازر هذه القيمة.²

في الحقيقة هناك مجموعة من القيم يجب على الأفراد العاملين الاتصاف بها وهي قيم اجتماعية تشمل الأمانة والأخلاق والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، وقيم تنظيمية تشمل

¹ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص109،

² سعيد علي الحسنية: دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة، أطروحة لنيل درجة الماجستير، إشراف: معين خليل العمري، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005 - 2006، صص 20 - 21.

الولاء والانتماء والكفاءة والفعالية، وقيم مهنية تشمل المهارة والتعاون، وقيم شخصية مثل الخدمة والمساندة¹.

وللقيم دور في توطيد دعائم المجتمع، حيث أن ها تمثل المعايير الأخلاقية التي تساهم في بنائه وتنظيمه، وفي نفس الوقت فهي تعتبر الإطار العام لأخلاقيات الأفراد - التي يتشربونها من خلال التنشئة الاجتماعية داخل مجتمعهم كما تعتمد القيم بدرجة كبيرة على الاتجاهات، لأن تفعيل دور القيم، أو محاولة غرس قيمة معينة لدى الأفراد لا بد من تدعيمها باتجاهات توازر هذه القيمة².

في الحقيقة هناك مجموعة من القيم يجب على الأفراد العاملين الاتصاف بها وهي قيم اجتماعية تشمل الأمانة والأخلاق والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، وقيم تنظيمية فمثل الولاء والانتماء والكفاءة والفعالية، وقيم مهنية تشمل المهارة والتعاون، وقيم شخصية مثل الخدمة والمساندة³.

فالأسرة في المجتمع الجزائري يتشكل نواة التنظيم الاجتماعي، وتقوم بعدة وظائف لأفرادها لذلك تعتبر من المصادر الهامة التي تستمد منها القيم الاجتماعية، وهناك على الأقل خمسة اتجاهات قيمية تتصل اتصالا مباشرا بالحياة الأسرية والقبلية، اتجاه الثقافة الجزائرية نحو التشدد على القيم العضوية، أكثر مما على قيم الاستقلال الفردي، والميل نحو الإتكالية على حساب الاعتماد على الذات والتمسك بحق الاختيار، والامتنال والقسوة، والتمسك بقيم الطاعة والتشديد على العقاب أكثر من التشديد على الانصهار في الجماعة،

¹ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق ذكره، ص 140 .

² سعيد علي الحسنية : دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة، أطروحة لنيل درجة الماجستير، إشراف :معين خليل العمري، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005 - 2006، ص ص 20 - 21 .

³ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق ذكره، ص 140 .

وهو ما ينشأ عنه موقف معاكس للتأكيد على الذات وتضخيمها، وفرض سيطرة الرجل على المرأة والعزل بينهما في الوقت ذاته¹.

2- 2- مكونات القيم

ترتبط القيم بجوانب متعددة من الحياة الاجتماعية، وذلك لكونها عبارة عن حقائق مركبة متعددة فهي نتاج اجتماعي من خلال التنشئة والتفاعل الاجتماعي ويرى "بارسونز" وغيره من علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا أن القيمة تتكون من ثلاث مكونات هي: المكون العقلي المعرفي (الاختيار)، المكون الوجداني النفسي (التقدير)، المكون السلوكي الإرشادي الخلقى (الفعل).

أ- المكون العقلي المعرفي:

وهو يتضمن إدراك موضوع القيمة وتمييزه عن طريق العقل أو التفكير، ومن حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة والتقدير مثل المعتقدات².... ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية هي: استكشاف البدائل الممكنة، والنظر في عواقب كل بديل، ثم الاختيار الحر.

ب- المكون الوجداني النفسي (التقدير):

ومعياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها، والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات

¹ فؤاد حيدر : علم النفس الاجتماعي - دراسة نظرية وتطبيقية، ط1 ، دار الفكر العربي ، بيروت، لبنان، 1994، ص 294 .

² نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، دراسة ميدانية بمصنع الحجار، عنابة، إشراف: .محمد الدقس، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2005 ، ص21 .

المؤدية إلى القيم ويتكون من خطوتين متتاليتين هما: ال شعور بالسعادة لاختيار القيمة، وا إعلان التمسك بالقيمة على الملأ¹.

ت-المكون السلوكي الإرشادي الخلفي (الفعل) :

ومعياره الممارسة والعمل أو الفعل ويشمل الممارسة الفعلية القيمة أو الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة، المنتقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سمحت الفرصة لذلك، وتعتبر الممارسة المستوى الثالث في سلم الدرجات المؤدية للقيم، وتتكون من خطوتين متتاليتين هما :ترجمة القيمة إلى ممارسة، أو بناء نمط قيمي².

2- 3- المدلول المعرفي للنسق القيمي:

إن الحديث عن القيم يدفعنا إلى إثارة مسألة الارتباط بين هذه القيم، وهي أن المستويات التنظيمية المختلفة تلتف حول أنساق من القيم، فالمنظمة تستند على نسق من القيم قبل قيامها على مجموعة من الأدوات العلمية والبرامج، فهناك مدرج أو نسق هرمي تنتظم به القيم مرتبة حسب أهميتها بالنسبة للفرد أو الجماعة³. وكمدخل لتحديد مفهوم النسق، يرى cotton أنه مدام الناس يضعون الأشياء والأفكار والأفعال طبقاً لمقاييس المرغوب والمسموع، ويتركون أفعالاً أخرى في مقابلها، طبقاً للمرفوض والمستهج، فإن النتيجة هي أنهم يستجيبون لنسق قيمي⁴، ومن أوائل الذين أشاروا إلى هذا المفهوم Max

¹ محمد فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي : اعلم النفس الاجتماعي، دار النشر، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002 ، ص ص 240 - 241

² وائل محمود عياد :الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، إشراف :محمد سفيان أبوانجيلية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية، تخصص علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011 ، غير منشورة، ص 45 .

³ عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم، (دراسة نفسية)، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون و الأدب الكويت، 1978 ، ص 61.

⁴ عبد الله الفيقي : في نقد القيم، مقاربات تخطيطية لمنهاج علمي جديد، الانتشار العربي للنشر، لبنان ، 2006، ص 24.

Weber حيث بين "أن نسق القيم يلعب دورا محوريا في النظام الاجتماعي الذي لا يوجد فيه نسق اجتماعي شامل ومتماسك، بدليل وجود تباين قيم بين فرد وآخر وبين فرد في ساحة التفاعل الاجتماعي وبين فعل وسلوك رجل الدولة¹.

هذا الرأي يفصح عن أن للنسق القيمي دور مهم في النظام الاجتماعي وأن النسق متباين بين أفراد هذا النظام بحسب مركزه الاجتماعي في نفس سياق ارتباط نسق القيم بالمجتمع الجماعة نجد عبد الرزاق جلبي يؤكد على أن نسق القيم، يشير إلى القيم التي يتبناها المشاركون في النسق الاجتماعي كموجهات سلوكهم، وهذه القيم هي المسؤولة عن التوازن والوحدة، كما إنها تحقق التماسك وتمنح الفعل الاجتماعي شكلا وتعطيه معنى.

وهذا التعريف هذا امتداد لرؤية الاتجاه البنائي الوظيفي، القائم على التوازن والتساند والتكامل وضمن هذه التشكيلة تظهر القيم في نسقها كموجهات أساسية للسلوك مسئولة عن الوحدة والتماسك، كما يؤكد المعنى السابق محمد أحمد محمد البيومي الذي يجلي مواطن تشكل النسق القيمي الاجتماعي، حيث يختلف بدوره في النظام الاجتماعي حيث يعرف نسق القيم على أنه " المعايير والمبادئ التي يتمسك بها المجتمع أو أغلب أعضائه سواء".

ويقصد بها أيضا مجموعة قيم الفرد أو المجتمع مرتبة وفقا لأولوياتها، وهو إطار على هيئة سلم تتدرج مكوناتها تبعا لأهميتها، وهذا يعني أنه لا يوجد قيمة منعزلة بل كل القيم مرتبطة ومنظمة ومرتبطة لتشكل في مجملها نسقا قيميا أو كما تسمى بمصفوفة القيم أو منظومة القيم لدى الفرد أو المجتمع.

2-4- النسق القيمي والبناء المعياري:

إن المجتمع الإنساني في حقيقته، بمثابة بناء معياري يعكس حياة معنوية، يمثل لها الأفراد ويتميز بالقوة والتأثير، هذا البناء المعياري يحتوي على صور الحياة الاجتماعية، ولا

¹ البياتي خضر ياس: النظرية الاجتماعية، جذورها التاريخية ورواها، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2008، ص116.

يعني هذا البناء المعياري أمراً مجرداً من التصورات الجافة، بل إنه في الحقيقة ينطوي على عوامل محركة، فثمة قوى واقعية فعالية ممتدة ومساندة، علي القوى المعنوية التي تسمو على القوة الطبيعية، هذا البناء المعياري يحقق للإنسان والمجتمع غايات المستقبل المنشود، ويتجدد هذا البناء المعياري ويتغير فترات التوترات والأزمات الاجتماعية، التي تتمخض عنها فترات خلافة مجددة، يتجه فيها الناس تحت ظروف متنوعة إلى التقارب فيما بينهم، وتنشأ معايير وقيم جديدة، تعكس بدورها أنواعاً جديدة من العلاقات وأنماط السلوك¹.

إذا نظرنا إلى المجتمع نظرة تحليلية، فإننا نجده يتكون من العديد من النظم الاجتماعية، مثل النظام الاقتصادي، السياسي، الديني، الأسري... وهكذا، حيث يتكون النظام من قيم معينة تحدد هويته.

ويرى راتب عاشور بأنها: مجموعة الأفكار والاهتمامات التي يكونها الفرد من خلال تجاربه المتنوعة، والعلمية في المجتمع آخذة صفة معيارية لتصرفاته ولها صفة ايجابية وشرعية للحكم على سلوكاته في المجتمع².

ويرى Thomas و Znanieck بأنها: أشياء تحمل معنى لأعضاء جماعة ما بحيث يصبح هذا المعنى موضوعياً ودافعاً يوجه نشاط هؤلاء³.

2-5 - عملية اكتساب القيم ومحدداته

أولاً: عملية اكتساب القيم :

يعرف ريتشر (N.Resher) عملية اكتساب القيم بأنها " العملية التي يتبنى الفرد من خلالها " مجموعة معينة من القيم مقابل التخلي عن قيم أخرى⁴ .

¹ محمد أحمد بيومي: القيم وموجهات السلوك الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 20.

² محمد أحمد بيومي: علم اجتماع القيم ، دار المعرفة الجامعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2002، ص 78.

³ محمود فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي : المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 243

⁴ عبد الرزاق جلبي: الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص

ويرى "كراثول" أن اكتساب القيم يحدث عبر عمليات تذويب متسلسلة على نحو هرمي ذات خمس مستويات هي:

- **مستوى الاستقبال:** ويشير هذا المستوى إلى مرحلة وعي المتعلم بالمشكلات المحيطة، ورغبته في استقبالها وضبط انتباهه، وتوجهه نحو مشكلات معينة دون غيرها في نظره.

- **مستوى الإجابة:** وينتقل الفرد في هذه الفترة إلى مرحلة الاندماج في الموضوع أو الظاهرة، يرافقه شعور بالارتياح لذلك.

- **مستوى التقويم:** في هذه المرحلة يبدأ الفرد بإعطاء قيمة وتقدير للأشياء أو الظواهر أو الموضوعات .

- **مستوى التنظيم:** في هذه المرحلة يطلع الفرد على العلاقات المتبادلة بين القيم، ويعمل على إعادة تنظيمها في سلم قيمي مبينا مدى سيادة كل قيمة على القيم الأخرى.

- **مستوى الوسم بالقيمة:** وهي آخر مرحلة في عملية التذويب وتتميز استجابة الفرد فيها بالاتساق في المواقف، وفي هذه المرحلة يتم إصدار السلوك دون استشارة الانفعالات ويوسم بقيمة تدل على نمط سلوكه وحياته¹.

بينما يرى "موريس" أن محددات اكتساب القيم تأتي في ثلاث محددات أساسية يمكن تناولها على النحو التالي:

2- 6 - محددات القيم:

- محددات بنية اجتماعية: حيث يمكن تقسيم أوجه التشابه والاختلاف بين الأفراد في قيمهم في ضوء اختلاف المؤثرات البيئية والاجتماعية المستوى (الاقتصادي، الاجتماعي، الديني)، المهنة والمستوى التعليمي...

- محددات سيكولوجية: وتتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد التوجهات القيمية للأفراد.

¹ محمود فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص 243.

- محددات بيولوجية : وتشمل الملامح والصفات الجسمية كالطول والوزن والتغيرات في هذه الملامح وما يصاحبها من تغير في القيم¹.

2-7- خصائص القيم

تمتاز القيم بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى كالحاجة أو الدافع، أو المعتقد، أو الاتجاه، أو السلوك، ويمكن إجمال أهمها فيما يلي:

أولاً: أنها إنسانية : بمعنى أنها تختص بالبشر دون غيرهم، وهذا ما يميزها عن الحاجات التي تخص البشر وغيرهم.

ثانياً: أنها غير مرتبطة بزمن معين: فالقيم إدراك يرتبط بالماضي والحاضر والمستقبل، وهي بهذا المعنى تتعد عن معنى الرغبات أو الميول التي ترتبط بالحاضر فقط.

ثالثاً: أنها تمتلك صفة الضدية: فكل قيمة ضدها مما يجعل لها قطبا إيجابيا، وقطبا سلبيا، والقطب الايجابي وهو وحده الذي يشكل القيمة، في حين يمثل القطب السالب ما يمكن أن نسميه ضد القيمة، أو عكس القيمة.

رابعاً: أنها متعلمة: أي أنها مكتسبة من خلال البيئة وليست وراثية، بمعنى أنه يتم تعلمها واكتسابها عن طريق مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة².

خامساً: أنها ذاتية: بمعنى أن وزن القيمة وأهميتها يختلف من طرف لآخر³. (2)

¹ نوال بوطرفة: القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، مرجع سبق ذكره، ص 26.

² محمود فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، المرجع سبق ذكره، ص 242 .

³ ماجد الزيود: الشباب والقيم في عالم متغير، ط2 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 ، ص ص 25 - 26 .

سادسا: ترتبط القيمة بالأفكار والمبادئ والاتجاهات: المقبولة في المجتمع، ومن ثم فهي توضح الطرق والوسائل المختلفة التي يجب أن يسلك في ضوءها الإنسان حتى يحقق أهدافه¹.

سابعا: أنها صعبة الدراسة: دراسة علمية بسبب تعقيدها.

ثامنا: أنها نسبية: أي تختلف من شخص لآخر بالنسبة لحاجاته ورغباته وتربيته، وظروفه، ومن زمن إلى زمن، ومن مكان لآخر، ومن ثقافة لأخرى².

تاسعا: تتصف بالهرمية: أي أن قيم كل فرد تكون مرتبة تنازليا طبقا لأهميتها له من الأهم فالمهم، حيث تسود لدى كل فرد القيم الأكثر أهمية بالنسبة له.

عاشرا: تكون القيم إما في صريحة تتضح من خلال التلفظ بها، أو ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد وأنشطته المختلفة³.

إحدى عشر: القيم تصطبغ بصبغة اجتماعية: أي أنها تنطلق من إطار اجتماعي، إذ يعتبر المجتمع بمختلف مؤسساته (الأسرة، المدرسة، الرفاق،) المصدر الذي تنبعث منه وتنمو في إطاره القيم وعلى أساسها يتم الحكم على الأفراد⁴.

إثنا عشر: تتصف بالعمومية: فهي تشكل نمودجا عاما ومشاركا بين جميع أفراد المجتمع وبموجبه يحكمون على سلوكياتهم، وسلوكيات الآخرين إما بالقبول أو الرفض⁵.

¹ محمد فتحي عكاشة : المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، المرجع سبق ذكره، ص 247 .

² سعيد علي الحسنية : دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة، المرجع السابق، ص 17 .

³ خليل عبد الرحمن المعاينة : علم النفس الاجتماعي . ط2 ، دار الفكر، عمان، الأردن، 2007 ، ص 183 .

⁴ نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، مرجع سبق ذكره، ص 23.

⁵ عبد الله العفيصان عبد الرحمان : أثر التحول في القيم الشخصية و الأسرية على السلوك العنيف لدى مرتكبي جرائم العنف من الشباب في مدينة الرياض، (مذكرة دكتوراه) ، ص 37 .

2- 8- وظائف القيم

تؤدي القيم مجموعة من الوظائف، تعمل على ضبط سلوك الأفراد والجماعات ويمكن تناول وظائف القيم على المستويين الفردي والجماعي¹.

أولاً: وظائف القيم الفردية:

والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- أن القيم تهيئ للأفراد اختبارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم، أي تحدد شكل الاستجابات تجاه المواقف المختلفة، ما يجعلها تؤدي دوراً مهماً في تشكيل شخصية الفرد.
- تعطي القيم الإنسان إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، وتزوده بالقدرة على التكيف مع الآخرين .

-تؤدي القيم إلى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لأن كل مرحلة عمرية يمر بها الإنسان نسق من القيم يميزها عن المراحل الأخرى. وهذا النسق القيمي يعمل على تحقيق توافق الفرد مع المعايير الاجتماعية السائدة في مجتمعه².

- تبعث الأفراد على العمل والإنجاز أي أنها تعتبر دوافع اجتماعية تحدد أهداف الفرد وتدله على المؤشرات التي ساعده على تحقيق ذلك .

ثانياً: وظائف القيم الجماعية: ويمكن إدراجها كالتالي :

- تدفعنا القيم إلى تفضيل أو تبني إيديولوجية سياسية أو دينية دون أخرى، وتوجهنا لتبني مواقف ومعتقدات، أو اتجاهات نعتقد أنها جديرة بالاهتمام والدفاع عنها³.

¹ لوكيا الهاشمي، جابر نصر الدين : مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر د . ط، 1984 ، ص 166 .

² نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، المرجع سبق ذكره، ص 24.

³ عبد الله العفيصان عبد الرحمان : أثر التحول في القيم الشخصية و الأسرية على السلوك العنيف لدى مرتكبي جرائم العنف من الشباب في مدينة الرياض، مرجع سبق ذكره، ص 38 .

-تساهم القيم في نقل التراث عن الأجيال، والمحافظة على أصالة المجتمع فهي تعد بمثابة حلقات تترايط بها الأجيال عبر العهود والأزمنة المتعاقبة فكل جيل يتعلم الأنماط السلوكية الخاصة بمجتمعه من الأجيال السابقة.¹

وتتكامل وظائف القيم على المستويين الفردي والجماعي لتعطي في النهاية أفراداً قادرين على التكيف الإيجابي مع متطلبات الحياة وظروفها، من أجل أداء الدور المنوط بها، كما تعطي المجتمع هويته المميزة له عن غيره لذا يحرص كل مجتمع على تنشئة أفراد متشبعين بثقافته وقيمه الخاصة.²

2-9- مصادر اكتساب القيم وتصنيفها وتأثيرها على السلوك

أ- مصادر اكتساب القيم

يعيش الفرد في هذه الحياة محاطاً بالكثير من العوامل التي يمكن أن يكتسب منها الكثير من سلوكياته وتصرفاته ويتبنى من خلالها أشياء وأفعال تستمر معه في الحياة. ويعرف ريشر (Resher) عملية اكتساب القيم بأنها العملية التي يبني الفرد من خلالها مجموعة من القيم مقابل التخلي عن قيم أخرى، أي يعيد الفرد توزيع قيمه سواء على المستوى الفردي أو على مستوى الجماعة.³

وكما هو الحال بالنسبة لقيم العمل التي تعتبر تراكمات تربوية تبدأ مع النفس مروراً بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها البشرية المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة، وحتى وصوله إلى الوظيفة وما تعرض عليه، وبالتالي ما يتنازعه

¹ وائل محمود عياد: الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، إشراف: محمد سفيان أبو، إنجيلية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية، تخصص علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011، غير منشورة، ص45.

² محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، ط1. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص125.

³ نوال بوطرفة: القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، مرجع سبق ذكره، ص22.

فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين دون الآخر، ولهذا كله فإنه يمكن تقسيم مصادر اكتساب القيم وتحديدتها بما يلي:

أولاً - الذات: وتستثير شغفا خاصا إذا كان لها صدى في نفسه، إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية ما إلا عنده، وعليه فإن العمل القيمي لا بد وأن يبدو جميلا وجذابا أمام الذات الإنسانية لكي تقدم عليه، وبالتالي فإن هذه الذات ستعمل على إخضاع القواعد القيمية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد القيمية الثابتة والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها¹.

ثانياً - الأسرة: والأسرة كمؤسسة اجتماعية لا توجد في فراغ اجتماعي، وإنما يحكمها إطار الثقافة الفرعية التي تنتمي إليه كما يتمثل في المستوى الاقتصادي، والاجتماعي، والديانة، وغير ذلك من المتغيرات، إذن فالأسرة تلعب دورا أساسيا في اكتساب الفرد في مسار حياته بدور مكمل بحيث تحدد للفرد قيما معينة يسير في إطارها، فالفرد يتنازل عن بعض القيم التي اكتسبها في محيط الأسرة ليأخذ بغيرها.

ربعا - الدين: يعد الدين مصدر المثل في المجتمع التي تمثل وازعا للسلوك لذلك يعتبر أحد أهم مصادر القيم، إذ أن القيم الدينية هي في الغالب الأساس الذي يستند عليه الناس في تقييمهم لسلوكهم من ناحية القبول أو الرفض إذ يرى "Durkheim" أن الدين هو مصدر كل ما يعرف من ثقافة عليا، وأنه منبع كل الأشكال الثقافية المثالية. فالأديان عموما هي عبارة عن مجموعة من القيم تحدد سلوك الفرد وتوجهه بمجموعة من الأوامر والنواهي تضبط بها سلوكه من خلال العقوبات التي تتجر عن ذلك السلوك².

خامسا - المجتمع: إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها هذه القيم إلى التنظيم الذي يعملون فيه، وتنعكس عليهم في ممارساتهم

¹ محمد حسن محمد حمادات: قيم العمل والالتزام الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 40

² محمد حسن محمد حمادات: قيم العمل والالتزام الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 40

لأعمالهم، وإذا كانت هذه القيم تحرص على وضع حد للمخالفات واللا أخلاقيات، وتعاقب المعتدي، ولا تراعي فردا على آخر لجأه أو مكانته في المجتمع. فإنها ستسيطر على الفرد حال انتقاله إلى التنظيم وممارسته لدوره الوظيفي في الخدمة العامة، وذلك لأن معايير المجتمع القيمية وسطوتها في محاسبتها لأعضائه، تجعل الأفراد يحرصون على عدم العبث بهذه القيم أو محاولة الالتفاف عليها لأنها أقوى من ذواتهم كأفراد¹.

سادسا - المؤسسات التعليمية: ركز عالم الاجتماع الفرنسي (PierreBourdieu) في حديثه على النسق التعليمي، فأشار من خلاله على مفهوم إعادة الإنتاج الاجتماعي إلى دورة غير طبيعية تكرسها المدرسة لصناعة نفس الأجيال دون تجديد في ذلك تساهم المؤسسة التعليمية ببنياتها، المناهج، المدارس، المدرسين، الإدارة، في تنشئة إجتماعية تركز النظر الذكورية للمرأة ويلعب المنهج المتبع دوراً مركزياً في تكريس التمييز، عندما يقدم المرأة في الكتب المدرسية (كأم و زوجة وأخت) تابعة للذكر، ولا يعترف بها ككيان مستقل، ويتم تجاهل التراث الأدبي والثقافي والعلمي للمرأة من خلال تقديم نماذج ذكورية في معظم الأحوال وإنطلاق من هذا المفهوم يمكن القول بأنه يشكل نقطة تقاطع مع المفاهيم الأخرى في نظريته السوسيولوجية، وتبعاً لهذا فإن مفاهيم من قبيل الهابيتوس ورأس المال الثقافي والاجتماعي والعنف الرمزي والسلطة الرمزية هي مفاهيم تتمحور حول مسألة إعادة الإنتاج.

سابعا - وسائل الإعلام: لقد أصبحت وسائل الإعلام في هذا العصر تلعب دوراً مهماً في تكوين وغرس ونقل الثقافة. فهي تحتل أهمية خاصة في إكساب القيم لانتشارها الواسع ولما لها من إمكانات وقدرة على التشويق والإقناع والتأثير.

2-10- تصنيف القيم :

شكل موضوع تصنيف القيم في مجموعات، وفقاً لأبعادها، موضع اهتمام العديد من علماء الاجتماع، وعلى الرغم من صعوبة تصنيف القيم، إلا أنه من الضرورة تصنيف هذه

¹ محمد سلمان العيان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، المرجع السابق، ص 47 .

القيم ليكن فهمها وتسهل دراستها، ولهذا أورد كل واحد منهم تصنيفاً يتماشى وتوجيه أفكاره، وبهذا صنف القيم بالاستناد على عدة أبعاد إلى التصنيفات التالية.

أولاً - بعد المحتوى: ويصنف القيم إلى :

أ- القيم النظرية :

يقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقيقة وهو في سبيل ذلك الهدف يتخذ اتجاهها من العالم المحيط به، فهو يوازن بين الأشياء على أساس ماهيتها¹. وتتعلق القيم النظرية باكتشاف الحقيقة مثل السعي الدائم لاكتشاف الحقيقة والتعرف على العالم المحيط بنا والسعي لمعرفة القوانين التي تحكم الأشياء ووضع العلم والثقافة في المقام الأول، والأفراد الذين يضعون هذه القيم في مستوى أعلى من غيرها يمتازون بنظرة موضوعية نقدية معرفية تنظيمية، وهم عادة ما يكونون من الفلاسفة والعلماء.

يقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى ما هو نافع في سبيل هذا الهدف ويتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج، والتسويق، واستهلاك البضائع واستثمار الأموال. لذلك نجد أن الأشخاص الذين تتضح فيهم هذه القيم يمتازون بنظرة عملية، وهم عادة من رجال المال والاقتصاد².

¹ نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، المرجع السابق، ص 24.

² فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 190، ص ص 191 - 192.

ب-القيم الجمالية :

تلك التي تهتم بالجمال والتذوق الفني، والشكل والمظاهر. ويقصد بها اهتمام الفرد وميله إلى ما هو جميل من ناحية الشكل والتنسيق وتشجيع الفن والابتكار الفني، والاهتمام بالتذوق الفني والجمالي ودراسة الأدب الذي يصور الحب في أسمى صورة¹.

والقيم الجمالية تظهر في اهتمام الفرد بما هو جميل من ناحية الشكل أو التوافق وهو لذلك ينظر للعالم المحيط به نظرة تقدير له من حيث التكوين والتنسيق والتوافق الشكلي².

ت-القيم الاسرية :

وهنا يركز الفرد على تألفه وانسجابه مع الناس في علاقة ود وحب، فتراه ودودا متعاطفا يسعى لأن يكون ضمن نسيج اجتماعي متألف³.

ث-القيم السياسية:

وهنا يركز الفرد على فنون السلوك السياسي أي الإقدام والإحجام والمناورة في التعامل مع الآخرين وصولا للتفوق في التنافس على مناصب أو مغانم أو موارد أو نفوذ⁴.

ج-القيم الدينية:

اهتمام الفرد بعلاقته بربه، والسعي لإتباع التعاليم الدينية، ووحدة هذا الكون، وتأمل غايات مختلفة⁵.

¹ سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل: التطوير التنظيمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 97.

² عبد الرحمان العمري: التغيير الاجتماعي، خاص في منتدى الجامعات السعودية، قسم علم الاجتماع، 4004، ص 192.

³ نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، المرجع السابق، ص 25.

⁴ أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي ، المرجع السابق، ص 123.

⁵ ناصر دادي عدون :إدارة الموارد البشرية، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص114.

د-القيم المعرفية:

تعني اهتمام الفرد وميله إلى اكتشاف الحقائق العلمية والمعارف والسعي إلى اكتساب المزيد من الحقائق العلمية¹.

ثانيا - بعد المقصد: تنقسم القيم من حيث مقصدها إلى:

أ-القيم الوسيئية:

وهي تلك القيم التي يعتبرها الأفراد مجرد غايات لا وسائل.

ت-القيم الغائية:

وهي الأهداف التي تضعها الجماعات والأفراد لأنفسهم .

ثالثا -بعد الشدة: والمقصود به هو درجة الإلزام التي تفرضها القيم، ويمكن هنا التمييز بين ثلاثة مستويات لشدة القيم:

أ-قيم ملزمة (آمرة _ ناهية)

وهي التي تتكون في المجتمع بمثابة قانون ينظم العلاقات بين الأفراد، وتمس كيان المصلحة العامة².⁽¹⁾

ب-قيم تفضيلية :

وهي القيم التي يشجع المجتمع أفرادها على الاقتداء بها والسير بموجبها، ويكافئ من يقوم بها عن طريق أو آخر، وليست لها صفة القداسة.

ت-قيم مثالية :

وهي القيم التي يشعر المجتمع وأفرادها باستحالة تطبيقها كاملة، مثل القيم التي تدعو إلى المساواة، مقابلة الإساءة بالإحسان...الخ³.

¹ نوال بوطرفة :القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، المرجع السابق، ص 2 .

² لوكيا الهاشمي، جابر نصر الدين مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي : المرجع سبق ذكره ، ص 170 .

³ بن عبد الله العفيصان عبد الرحمن المرجع السابق : أثر التحول في القيم الشخصية و الأسرية على السلوك العنيف لدى مرتكبي الجرائم العنف من الشباب في مدينة الرياض، مرجع سبق ذكره، ص 29 .

والقيم حسب بعد الشدة هي قيم إلزامية، تكون ملزمة للجميع من الضروري تنفيذها بالقوة كالقيم الدينية، وقيم مفضلة يشجع المجتمع أفرادها على التمسك بها، لكنه لا يلزمهم بصراعاتها، وقيم مثالية هي التي يحس الفرد بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة، كالدعوة إلى مقابلة الإساءة بالإحسان¹.

رابعاً - بعد العمومية: ويشمل

أ- القيم العامة:

هي القيم التي يعم انتشارها في المجتمع كله بغض النظر عن ريفه وحضره وطبقاته وفئاته المختلفة مثل الاعتقاد في أهمية الدين والزواج وأهمية الأسرة وأهمية رعاية الصغار وتربيتهم واحترام كبار السن وصلة الأرحام واحترام الملكية الخاصة. ويتوقف انتشار القيم في مجتمع ما على التجانس في أحواله الاقتصادية وظروفه المعيشية والاجتماعية والأخلاقية وأبعاده السياسية والثقافية .

ب- القيم الخاصة:

وهي القيم المتعلقة بمواقف أو مناسبات اجتماعية معينة أو بمناطق محدودة أو بطريقة اجتماعية معينة² .

خامساً - بعد الوضوح: وتنقسم القيم من ناحية وضوحها إلى قسمين

أ- قيم ظاهرة:

وهي التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام مثل القيم المتعلقة بالخدمة الاجتماعية والمصلحة العامة.

¹ ماجد الزويد: الشباب والقيم في عالم متغير، المرجع السابق، ص 27 .

² فاروق عبده فلية ، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية:، المرجع السابق، ص 194.

ب- قيم ضمنية:

وهي تلك القيم التي تستخلص ويستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات والسلوك الاجتماعي بصفة عامة.

فالقيم تتجلى في السلوك الخارجي في مواقف الحياة، أو هي اتجاهات للسلوك أو العمل أو هي السلوك الفعلي للأفراد في تفاعلاتهم مع بيئاتهم وبناء على ذلك يمكن ملاحظة السلوك أو رصده من المظهر الخارجي ويعبر عن أحكام القيمة الداخلية. والتي تنشأ في الوقت نفسه مع السلوك الظاهري، فالعبرة في القيم ليست بالكلام بل بالعمل والسلوك الفعلي، لأنها هي القيم التي يحملها الإنسان في سلوكه¹.

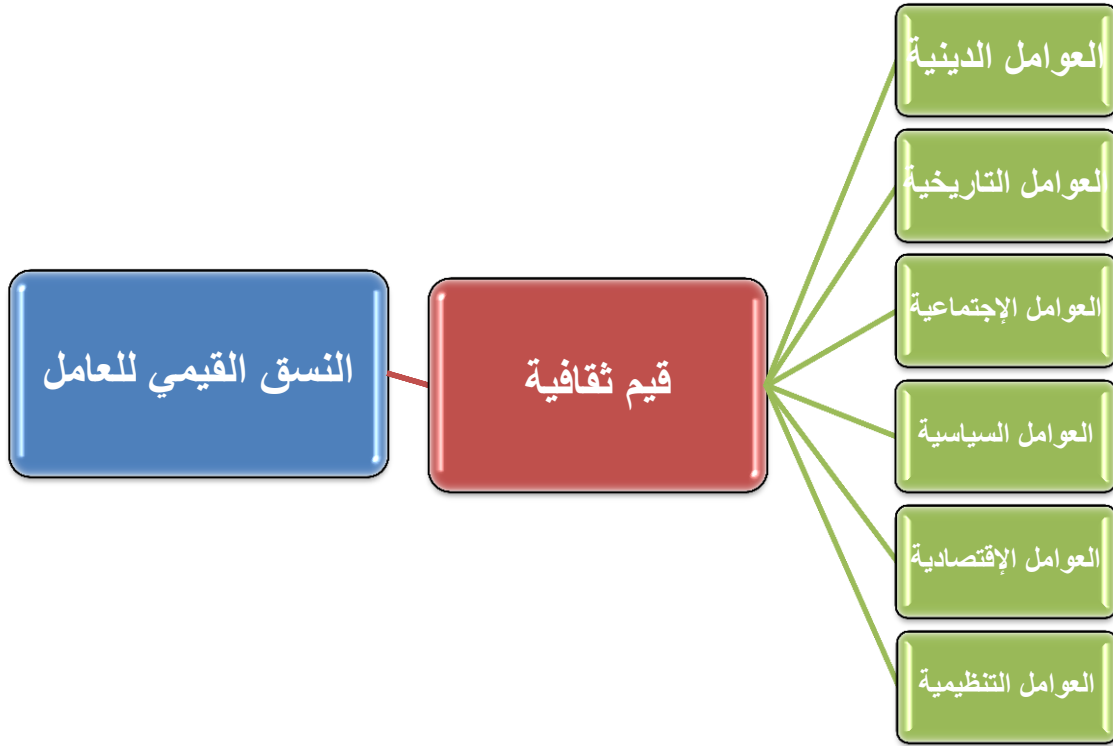
سادسا - بعد الدوام

كالقيم العابرة التي تزول بسرعة، مثل الموضات والبدع والنزوات، ويقبل عليها المراهقون بالدرجة الأولى، ويعتقد أنها ترتبط بالقيم المادية، والقيم الدلالية التي تدوم زمنا طويلا، ويمتد جذورها في أعماق التاريخ، ويعتقد أن ترتبط بالقيم الروحية².

¹ نوال بوطرفة : القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، المرجع السابق، ص25 .

² ماجد الزبود : الشباب والقيم في عالم متغير، المرجع السابق، ص2 .

الشكل رقم (02) النسق القيمي للعامل الجزائري

المكونات الرئيسية للنسق القيمي للعامل الجزائري¹

سابعاً - بعد الشكل: ويعنى به الثوب الذي تظهر فيه القيمة، ويمكن أن نقسمها إلى قسمين:

- أ- قيم إيجابية: وهي القيم المرغوب فيها حيث يكون اتجاه الفرد إليها اتجاه القبول والرضا.
- ب- قيم سلبية: وهي التي نطلق عليها أحيانا عديمة الفائدة، أي أن كل عمل يؤدي إلى تدني القدر يكون ذا قيمة سلبية².

¹ بوفلجة غيات: القيم الثقافية و فعاليات التنظيم، مخبر البحث في علم النفس و علوم التربية، وهران. ط1، 2010، ص18.

² بن عبد الله العفيسان عبد الرحمن: أثر التحول في القيم الشخصية و الأسرية على السلوك العنيف لدى مرتكبي جرائم العنف من الشباب في مدينة الرياض، المرجع السابق، ص33 .

إن عرض هذه النماذج من تصنيف القيم له أهميته في دراستها، وتحليل طبيعتها ومعرفة التوجهات القيمية للأفراد، ولا شك أن النظر إلى القيم كمحدد للتفصيلات الاجتماعية بالنسبة للأفراد والجماعات من شأنه أن يدفعنا إلى الأخذ بالبعد النوعي للقيم من جهة والعلاقة بين محتضن القيمة وبين الفائدة من جهة أخرى.

2-11- تأثير القيم على السلوك

تعرف القيم بأنها " المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمها ويلتزمون بمضامينها "فهي تحدد السلوك المقبول والمرفوض والصواب والخطأ وتتصف بثبات نسبي حيث أنها قناعات راسخة في أغلب الأحيان.

وهذا لا يعني عدم إعادة النظر في تغييرها .لذلك تهتم المؤسسات بنشر قيم ايجابية تفيدها في تحقيق المهام الموصلة بها وفي إيجاد تفاهم عام على هذه القيم وتقليل الصراع حولها ¹.

والقيم تعتبر كمقياس للانتقاء " فالمقياس يعني وجود ميزان يقيس به الشخص الأشياء والأفكار، من حيث فاعليتها في تحقيق أهدافه ومصالحه، وأما الانتقاء فهو عملية عقلية معرفية تبدأ بالعرض، والمقارنة والمضاهاة، وتنتهي بالقبول أو الرفض.

والمقياس والانتقاء يتم تحديده من خلال درجة استيعاب الفرد لثقافة المجتمع، والوعي الذي يتحدد في النهاية بالشخص كإنسان، وبالطبقة التي ينتمي إليها، وبالظروف التاريخية، الاجتماعية، والاقتصادية، التي يمر بها مجتمعه ².

¹ محمد حسن محمد حمادات :السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، المرجع السابق، ص 112.

² ناصر دادي عادون : إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص 112 .

كما ويتأثر الأداء ف مستوى الإدارة العليا بمنظمتنا بالقيم الشخصية، إذ أن تحديد رسالة المنظمة أنشطتها ومنتجاتها، والأسواق التي تخدمها، وتصميم الأهداف المشتقة من هذه الرسالة، يتأثر بقيم واتجاهات المديرين في مستوى الإدارة العليا¹.

إن ممارسة عملية اتخاذ قرارات قيمية لا يتوقف فقط على الحقائق المجردة التي يحصل عليها الإداري أو على تمرير هذه الحقائق عبر الحاسبات الالكترونية فذلك لن يؤدي إلى إنقاذ الإداري ممارسة عملية اتخاذ القرارات القيمية اللازمة حيث أن القرار ذا الأبعاد القيمية من اختصاص الفرد له بعده البنائي المعنوي والقيمي والمعرفي والثقافي، أي أن له إطاره الحضاري الذي يعيشه وينطلق منه في صنع قراراته وبلورتها، وأن أثر القيم على ممارسة عمل إداري، وما يتطلبه ذلك من مراعاة ارتباطاته بالأطر الاجتماعية، وبالأيدولوجية السياسية، وبالأبعاد المعرفية².⁽¹⁾

وهكذا فإن الأفراد الذين تسود لديهم قيمة من القيم دون غيرها تؤثر في سلوكهم فالقيم تساعد بشكل كبير وواسع في توطيد العلاقات وجعلها أكثر متانة بين أفراد المجتمع الواحد³. فقد وجد " بوستمان " وآخرون في دراسة استخدموا فيها اختبار " ألبرت وفرنون ولندزي " أن الأشخاص الذين تسود عندهم القيمة الدينية يدركون الكلمات، والمفاهيم الدينية وينحرفون عليها بسهولة من غيرها من الكلمات مثل النظرية، العلمية، السعر والتكلفة...الخ. كذلك لو نأخذ مثلا سلوك الملتحقين بالجامعة وهو اختيار التخصص الدراسي، فإن الطالب الذي تسود عنده القيمة النظرية سيختار التخصص الذي يعبر عن اهتمامه وميله إلى معرفة المبادئ التي تحكم حدوث الظواهر والأحداث...الخ ، أما إذا كان من الذين تسود

¹ أحمد سيد مصطفى :إدارة السلوك التنظيمي، ص المرجع السابق، ص124 .

² هاني عبد الرحمن صالح الطويل :الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي بسلوك الأفراد والجماعات في التنظيم، ط 4 ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص141.

³ لوكيا الهاشمي، جابر نصر الدين مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، المرجع السابق، ص167 .

عندهم القيمة الاقتصادية فإنه سيختار التخصص الذي يعبر عن ميله إلى ما هو مادي فيختار الدراسة في التخصص الذي يكون وسيلة للحصول على المال والثروة¹.

2-12- دراسة تحليلية للقيم

أولاً: النظريات المفسرة للقيم

تعددت النظريات النفسية التي تصدت لتفسير القيم وتكوينها وتغيرها، على وفق الأرضية الفكرية التي يقف عليها كل منظر من العلماء الذين وضعوا تصوراتهم حول موضوع القيم.

أ- النظريات الفلسفية :

تعد القيم من المواضيع التقليدية التي عالجتها الفلسفة كالكلونيات وما وراء الطبيعة والوجود، وكانت ضرورة دراسة الفلاسفة لموضوع القيم لأن وجود الإنسان وفي هذا الكون يدفعه للسعي الكمال والمثاليات وهذا ما دفعه إلى التفلسف في موضوع القيم² وعلى سبيل المثال يرى أصحاب تيار الفلسفة المثالية، أن القيم لها وجود عالمين أحدهما روحي وثانيها مادي، فالعالم الروحي يستمد الإنسان الناجح قيمه من الروح أو السماء أي العالم المعنوي، وليحقق الفرد ذاته إلا بقدر من المثالية أصبح إنساناً مثالياً³ أما الاتجاه الواقعي الذي على رأسه Raaso فهو يرى أن جميع القيم والمعايير التي يعمل وفقها الناس فهي انعكاس لميولهم وحاجاتهم ورغباتهم وتعابير عنها لهذا فهي جزء لا يتجزأ من الواقع الموضوعي للحياة والخبرة الإنسانية، ففي كل شيء أو موضوع قيمة خاصة به⁴، واعتبر أصحاب هذا

¹ معرية البشير :التغيير في ارتقاء القيم مجموعات عمرية مختلفة بين الجنسين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15 ، جوان 2001 ، جامعة باتنة، الجزائر، ص15 .

² حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص12.

³ نبيل صالح سفيان : الذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة علم النفس في جامعة تعز ، أطروحة دكتوراه غير منشورة كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، العراق، 1998، ص50.

⁴ أبو العينين علي خليل :فلسفة التربية الإسلامية في القرآن الكريم . دار الفكر العربي. القاهرة1985، ص 282. بتصرف .

التيار أن الفلسفة تربط القيم بالطبيعة ولا توجد قيم خارج الطبيعة، بل وتحمل مفهوم الأحكام التي يصدرها الإنسان على الأشياء لأنها تتبع من تفاعل الفرد مع الأشياء وترتكز أساساً على الواقع المحسوس كما أنها تحقق للإنسان السعادة والمنفعة.

ب- نظرية فلسفية: (نظرية النظام الفاضل)

إن شكل الفضيلة هو تحديد أعظم لنظام القيم، فهو يفرض علينا قاعدة سلوك أو فن حياة، وهو يرجعنا إلى مثل أعلى من الكمال هو نمطه العريق، ومن الممتنع وجود فضيلة أو قيمة إلا بالاستناد إلى مبدأ أساس ينفي العوز والنقص ولا يكون بذاته قيمة ولا فضيلة، ولذا فإننا لا نكف عن تبيان القيمة حتى نبين الفضيلة. إن معنى الفضيلة القديم لا يمكن أن نفصل، فيما يبدو عن فكرة القيمة ما دام هذا المعنى يميز كيفية شيء وقدراته على النهوض بوظيفته مثلما يميز¹.

يتناول الإسلام النفس البشرية من جميع مكوناتها ولهذا فهو ينظر إلى القيم نظرة تكاملية حياة وآخرة وهو يوازن بين الماديات والروحانيات ويجمع بين القيم الواقعية والمثالية. ولهذا فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن القيم تمثل مجموعة من المثل العالية والمعتقدات والضوابط لسلوك الفرد والجماعة. كما يعتبرون أن المصدر الأساسي لهذه القيم هو كلام الله عز وجل وسنة الرسول صلى الله عليه وسلم، وكل ما جاء فيهم فهو يدفع إلى مكارم الأخلاق والعمل الصالح ونبذ العمل غير الصالح كما يبين القيسي: أن ما أسر الله تعالى به هو قيمة موجبة وما نهى عنه هو قيمة سالبة، لأن القيم هي أوامر الله سبحانه وتعالى ونواهيه، فهي حقائق لا تخضع للبيئة والتغيير².

¹ جان بول رزجير : فلسفة القيم، ترجمة عادل العوا، عويدات للنشر والطباعة، بيروت لبنان ط1 ، 2001، ص76.

² المقيسي مروان إبراهيم : المنظومة القيمية الإسلامية كما تحدت في القرآن الكريم والسنة النبوية، مجلة دراسات العلوم الإسلامية، العدد 22، المجلد 2، الأردن، 1995، ص3223، 3224 بتصرف.

أولاً - منظور التحليل النفسي:

يرى " سيجموند فرويد " وهو المعبر الرئيس لهذا المنظور أن الطفل أثناء عملية التنشئة الاجتماعية يتوحد مع الوالدين، وبهذه العملية التوحدية ستمدج قيمه، وهذا يؤدي إلى تكوين الأنا الأعلى الذي يتكون بدوره من الضمير، والأنا المثالية¹.

والأنا الأعلى يعتبر الممثل الداخلي للقيم التقليدية السائدة في المجتمع، وهو يمثل كل ما هو مثالي وليس ما هو حقيقي، وينزع إلى الكمال بدلا من اللذة التي يسعى الهو دائما إلى إشباعها، مما يجعل الأنا الأعلى والهو في تعارض وصراع ومستثمرين، ذلك أن المعايير الأخلاقية تمثل محاولة المجتمع لقمع الدفقات البدائية العدوانية الهو. أما الأنا فتمثل الجهاز الإداري لتنظيم وتنسيق عمل الأجهزة الثلاثة للشخصية والوصول بها إلى حالة التكامل والأنا يحكمه مبدأ الواقع الذي يمكنه من إقامة العلاقة مع البيئة الاجتماعية².

ثانيا -المنظور السلوكي:

يقرر السلوكيين ومنهم " هل " و "تسكز "وهو فلاند "أن المرء بغية قيمه وأحكامه وسلوكه على وفق ما يترتب على سلوكه من إحساس بالألم عند الإشباع نتيجة للعقاب، أو إحساسه بالمتعة أو الإشباع نتيجة للمكافأة، والسلوك القيمي المرغوب فيه، إذا ما عزز سلبيا فإن ذلك يؤدي إلى تقوية السلوك القيمي وإذا ما حصل الفرد على تعزيز إيجابي على سلوكه القيمي الجديد فإنه سيكرر ذلك السلوك انطلاقا من أن الفرد يتعلم تغيير قيمه بواسطة عمليات الارتباط والتعزيز³.

¹ وائل عياد : الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، المرجع السابق، ص 54 .

² أحمد عبد اللطيف وحيد :علم النفس الاجتماعي، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001 ، ص70 .

³ أحمد عبد اللطيف وحيد :علم النفس الاجتماعي،المرجع نفسه، ص72 .

ثالثاً - منظور التعلم الاجتماعي:

يؤكد أصحاب هذه النظرية على أهمية العوامل البيئة التي تعمل على تكوين شخصية الفرد.

ويرى أصحاب هذه النظرية أن معظم أشكال السلوك يتم اكتسابها من خلال المحاكاة أو التوحد مع الراشدين وهي عملية تتم نتيجة محاكاة الطفل لأنماط السلوك الذي لم يحاول الآباء تعليمه لأبنائهم بشكل مباشر. أن عملية اكتساب القيم تتم عن طريق التعزيز الإيجابي والتعزيز koulberg ويرى " كوليرج " السلبي ويتعامل الأفراد مع القيم على أنها إما إيجابية وأما سلبية، كما أنها ليست أكثر من استنتاجات من السلوك الظاهر للفرد¹.

رابعاً - المنظور المعرفي:

تنظر هذه النظرية إلى اكتساب القيم على أنها عملية إصدار أحكام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنمو التفكير عند الطفل واكتساب القيم من وجهة نظر هذه المدرسة ليس محاكاة لنموذج اجتماعي، أو تكييفاً للسلوك الأخلاقي بمقتضى المثيرات البيئية، أو الإذعان لقواعد معينة وإنما تؤكد أن الخلق ينشأ من محاولة الفرد تحقيق التوازن في علاقاته الاجتماعية، وقدراته العقلية ويعتبر "بياجيه" من أوائل أصحاب هذه المدرسة حيث أبدى اهتماماً في بعض دراساته بنمو حكم الطفل الأخلاقي، وطريقته في التفكير حول الأسئلة تتعلق بالصواب والخطأ وفهمه للقوانين الاجتماعية².

خامساً - المنظور الظاهري:

يرى " روجر " أن للبشر دافع فطري واحد، هو النزعة نحو تحقيق الذات "ويقول " إن هذا المفهوم يكفي لتفسير السلوك البشري كله، والكائن الحي يستجيب للمجال الظاهري على وفق ما يخبره ويدركه، والمجال الإدراكي هو " واقع بالنسبة للمرء، إذ أن الواقع عنده هو ما

¹ وائل عياد : الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، المرجع السابق، ص 54 .

² نفس المرجع، ص 55 .

يظنه الحقيقة بغض النظر عن احتمال كونه حقيقي أو غير حقيقي، وينمو الفرد ويتفاعل مع البيئة، يبدأ بالمفاضلة بين الذات وبين البيئة، وعليه فإن بناء الذات يتكون نتيجة للتفاعل مع البيئة. ومع أحكام الآخرين التقويمية فيبدأ الفرد في بناء تصور خاص عن نفسه في علاقاته مع البيئة ويضفي على الخبرات قيمه ربما تكون إيجابية أو سلبية، وهذه القيم المرتبطة بخبرات الفرد، قيم يخبرها بصورة مباشرة، وفي بعض الأحيان يأخذها من الآخرين أو يستخدمها¹.

فالقيم عموماً من أهم الديناميات التي توجه سلوك الفرد في حياته اليومية، وهي تمثل المراكز النشطة في الجهاز النفسي الاجتماعي لكل فرد التي تستقبل الأحداث المادية بصورها المختلفة ثم تقوم بعملية إنتاج السلوك الذي يقود بدوره إلى تكوين العلاقات البشرية في الجماعات المختلفة، حيث تعد القيم من العناصر الفعالة في مجالات الالتقاء بين الثقافة والنظام الاجتماعي فهي أحد القواسم المشتركة بينهما وتقوم بدور حيوي مؤثر فيه وتعطي لهذا المجتمع ذاتيته الثقافية المتميزة التي تجعله قادراً على التفاعل والازدهار والنمو الاجتماعي مع النظم الاجتماعية والثقافات الأخرى على النحو السليم، لكن هناك اختلافات بين علماء الاجتماع في تعريفهم للقيم لدرجة أن وصل الأمر إلى وجود اتجاهات مختلفة حولها فهناك من يعرف القيم بأنها تعني أي موضوع أو حاجة أو رغبة، ويستخدم هذا المصطلح في معظم الحالات حين تظهر علاقة تفاعلية بين الحاجات والاتجاهات والرغبات من جهة والموضوعات من جهة أخرى، كما أن مصطلح القيمة يعني دائماً في علم الاجتماع والانثروبولوجيا المستويات الثقافية المشتركة التي يحتكم إليها في تقدير الموضوعات والاتجاهات الأخلاقية أو المعرفية. لكن هذا التعريف رغم أنه شامل ودقيق إلا أنه يبدو معقداً إلى حد ما وبفحص الإنتاج العلمي في مجال القيم يمكن أن نورد تعريفاً آخر للقيم يتسم بالشمول والبساطة والوضوح ويشير إلى أن القيم عبارة عن تصورات ومفاهيم

¹ أحمد عبد اللطيف وحيد : علم النفس الاجتماعي، المرجع السابق، ص ص 73، 74.

ديناميكية صريحة أو ضمنية تميز الفرد أو الجماعة وتحدد ما هو مرغوب فيه اجتماعيا وتؤثر في اختيار الأهداف والطرق والوسائل والأساليب الخاصة بالفعل وتتجسد مظاهرها في اتجاهات الأفراد والجماعات وأنماطهم فأما ما يلحق العمران البشري من الأحوال لذاته وبمقتضى طبعه، أي ما يكون من خصائص الحياة الاجتماعية في المجتمع ومن طبيعتها بما تفرضه من تنظيم اجتماعي لشتى ألوان السلوك الاجتماعي ، فهو ما يعبر عنه ابن خلدون بقوله " العوارض الذاتية من الملك والسلطان والكسب والمعاش والصنائع والعلوم " وقوله في معرض آخر " وما يعرض في العمران من دولة وملة . وصناعة وكسب وإضاعة ، وأحوال متقلبة مشاعة وبدو وحضر ، وواقع ومنتظر " لتأكيد وجود هذه العوارض المتضادة في المجتمع واللازمة لتشكيل بنية ونسيج العمران حسب ابن خلدون، يقول حسن الساعاتي...:وهكذا نجد أن ابن خلدون ينظر إلى الواقع الاجتماعي المشتخص في النظم الاجتماعية المختلفة ، التي لا بد من وجودها في كل مجتمع وهي النظام السياسي ، والنظام الاقتصادي ، والنظام الديني ، والنظام التربوي والنظام . التساكني - أي المتعلق بالسكن - في شكله البدوي الحضري والنظام الطبقي¹.

سادسا - نظرية سبرانجر:

قام "أديار سبرانجر " بنقل موضوع القيم من الفلسفة إلى علم النفس، حيث توصل من خلال دراسته ومن ملاحظته لسلوك الأفراد في حياتهم اليومية، إلى تصنيف الأفراد إلى ستة (6) أنماط مختلفة. وكل نمط منها يمثل نموذجا معيناً من الشخصية وهذه الأنماط هي:

1-النمط النظري: هذا النمط من الأشخاص تتحكم فيه القيم النظرية الذي تدفعه دائما إلى الحقيقة ويتجه إلى العلم والمعرفة، وهو يبحث دائما عن ما هو صادق وصحيح مستخدما الوسائل العقلية وهذا النمط غالبا ما يكون عالما أو فيلسوفا.

¹ ابن خلدون : المقدمة ، ط 1 ، دار الكتب العلمية، بيروت ، لبنان ، 1993 ، ص 04 ، 29 ، 05 ، 06

2- النمط الاقتصادي: هذا النمط ينظر إلى الأشياء بلغة المنفعة ويسعى دائما إلى تحقيق مصالحه الخاصة حتى ولو جاءت من استحواذه على مصالح الآخرين، تحكم سلوكه شهوة الثروة بغض النظر عن الوسائل المستخدمة في جمعها.

3- النمط الجماعي: شخص يميل إلى التناسق والتماثل يسعى لتلبية أذواق الآخرين، و ضفاء التعبير أو الشكل على المضامين الروحية بالاعتبار عاطفيا.

4- النمط الاجتماعي: يسعى أفراد هذا النمط إلى أن يمنح كل منهم ذاته للآخرين، ويتميزون بالعطف وتقديم الخدمات للآخرين ورغبتهم في إسعادهم ويكونون بعيدين عن استغلال الآخرين.

5- النمط السياسي: هدف الفرد في هذا النمط هو السيطرة على الآخرين، ويميل إلى تكوين العلاقات الاجتماعية بهدف الوصول إلى هدفه.

6- النمط الديني: الشخص من هذا النمط تتحكم فيه القوى الدينية، ولكن هذا لا يعني أن متدين دائما، وحدد "تسيرانجر" النمط الديني المتصوف الذي يبحث عن الوحدة المطلقة للقيم العليا. ويكون اهتمامه موجها نحو وراء العالم. فهو الزاهد الذي يرى أن قيم هذا العالم معوقات المعنى للوصول إلى الإدراك الصائب¹.

2-13- الاتجاهات النظرية المفسرة للقيم

هناك اتجاهان أساسيان تناولا موضوع القيم نورد هما فيما يلي

أولا -الاتجاه المثالي أو المحافظ:

يعتبر هذا الاتجاه الفكري نتاجا لتراكم مجموعة من الجهود البارزة في مجال النظرية السوسيولوجية، ومن أبرز العلماء الذين أسهموا في تطور هذا الاتجاه "ماكس فيبر" "دوركايم"، "بارسونز" وغيرهم، وبصرف النظر عن تباين رؤية كل منهم للقيم الاجتماعية

¹ أحمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص ص 75,74.

فإن ثمة مقولات أساسية شكلت المنطلقات النظرية والفكرية لرؤيتهم للقيم يمكننا إجمالها على النحو التالي:

- أن القيم تعرف بأنها تصورات صريحة أو ضمنية تحدد اختيارات الناس وتفضيلاتهم لأهدافهم الإنتاجية والاستهلاكية ووسائل تحقيقها.

- تمثل القيم يعتبر عملية تراكمية تكتسب عبر التفاعلات الاجتماعية التي مر بها الفرد خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها الجماعات وفي مقدمتها الأسرة.

- أنه بالرغم من أن القيم تحدد وجود الناس وأوضاعهم وأنماط مجتمعاتهم، فإن التكيف معها وقبولها .

- كلياً أو جزئياً يتحدد بأوضاع الجماعات التي ينتمي إليها الفرد، ويمدى أدائها لدورها في تحقيق تمثل الأفراد للقيم¹.

ثانياً - (الاتجاه النقدي) الراديكالي:

ينطلق هذا الاتجاه النظري من مجموعة من المقولات النظرية الأساسية منها التأكيد على أن الوجود الاجتماعي للناس يسبق وعيهم الاجتماعي وما يرتبط به من قيم، وأن هذا الاتجاه يتحدد من خلال وضعهم الطبقي من التاريخي والذي تحدده وتشكله ظروف نمط أو مجموعة من الأنماط الإنتاجية المتداخلة المنفصلة في التكوين الاجتماعي، والاقتصادي في مرحلة معينة من مراحل تطوره التاريخي.

كما ينطلق هذا الاتجاه كذلك من مقولة أن المجتمع ليس ثابتاً وإنما يتغير باستمرار نتيجة لتغير الظروف المادية المتمثلة في نمط الإنتاج وعلاقات الإنتاج ولقد أسهم في تأسيس هذا الاتجاه مجموعة من المفكرين والمنظرين كان في مقدمتهم كارل ماركس، الماركسيون الجدد، منظرو مدرسة فرانكفورت، مدرسة التبعية.

¹ سعيد ناصف: تأثير القنات الفضائية في منظومة القيم الاجتماعية، دراسة اجتماعية ميدانية، ط1، دار النور للطباعة، 2007، ص ص30 . 32.

ووفقا لهذا الاتجاه فإنه يمكن التمييز بين مستويين من القيم، يتمثل المستوى الأول في الظروف الموضوعية لوجود أعضاء المجتمع المحكوم بالتقسيم الاجتماعي للعمل وشروطه، أما المستوى الثاني فهو مستوى محتمل يتطلع إليه الناس بغض النظر عن إمكانية تحقيقه في الظروف الراهنة، كما يرى أصحاب هذا الاتجاه أيضا أن لكل أسلوب إنتاجي مجموعة من القيم المركزية التي ترتبط بها قيم أخرى تتصل أهدافها ووسائلها بأهداف القيم المركزية وأساليب تحقيقها. هذا فضلا عن أن القيم تعتبر نتيجة تاريخية لتطور أساليب الإنتاج، والتي تحدد وتتشكل بالظروف الاجتماعية والاقتصادية ومن ثم تؤثر في مستوى الوعي على كافة الأصعدة المستويات الشخصية، الطبقية، المجتمعية.

2-14 - قياس القيم

إن القيم كمعايير وأحكام على السلوك والنشاط هي في الأصل نتيجة لنوع النشاط ونمط الخبرة والتجارب المادية المعاشة في علاقة الإنسان ببيئته المادية والمعنوية. ورغم أننا نجد في التراث السيكولوجي والسوسيولوجي العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع القيم من جوانب متفرقة. وتقاس القيم بعدة طرق من أهمها.

أولاً: الملاحظة أو الملاحظة المنظمة:

وهي التطلع على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه وخاصة إذا أجريت هذه الملاحظة على غفلة من الفرد أو الأفراد موضوع الدراسة. خاصة إذا كانت العينة موضع الدراسة من الأطفال صغار السن، ولا يمكنهم الوصف اللفظي لوقائع السلوك، ويستطيع الباحث أن يصطنع العديد من الوسائل التي تسير له عملية الملاحظة مثل آلات التصوير....

ثانيا: المقابلة الشخصية:

وهي تستخدم بشكل أكثر انتشارا في مجال قياس القيم والأحكام الأخلاقية ويقصد بها مجموعة من الأسئلة أو من وحدات الحديث بوجهها طرف (شخص أو عدة أشخاص) إلى طرف آخر¹.

ثالثا: تحليل المضمون:

وهنا يصف الباحث المحتوى الظاهر وصفا موضوعيا ومنظما وكميا، ويتم فيه تقسيم البدائل إلى أجزاء حسب طبيعة المادة، إما إلى رموز أو جمل أو كلمات... إلخ. للحصول على البيانات إحصائية وجداول . كمية وكيفية عن المادة موضوع التحليل².

رابعا: الاختبارات: وهي من أكثر الطرق المستخدمة في مجال القياس قيم العمل ونذكر منها:

1- اختبار جوردون (GORDON) للقيم الإدارية، والذي يقيس ست قيم إدارية هي: (قيم الدعم، قيم الامتثال، قيم التقدير، قيم الاستقلالية، قيم الخير، قيم القيادة).

2- اختبار ألبرت و فيريون لنذري الذي يقيس ست قيم هي: (القيم الاجتماعية، القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الدينية، القيم السياسية).

3- مقياس قيمة العمل سوبر: ويقيس IS قيمة يطلب من الفرد ترتيبها حسب أهميتها بالنسبة له.

4- مقياس مسح القيم الروكيش: ويتضمن جزأين: الأول لقياس القيم الغائية ويتكون من 18 قيمة، والجزء الثاني لقياس الوسيالية ويتكون من 18 قيمة أيضا، وفي الجزأين يطلب من الفرد ترتيب القيم بشكل مستقل من أكثرها أهمية إلى أقلها أهمية له.

¹ سعيد ناصف : تأثير القنوات الفضائية في منظومة القيم الاجتماعية ،مرجع سبق ذكره، ص30

² محمود فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي : مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998 ، ص لمرجع السابق، ص ص242 243.

5-مقياس قائمة القيم لمؤلفيها ريدن ورول والذي صمم للكشف عن منظومة من القيم لدى العاملين في مجالات إدارية وأكاديمية فيشمل على ست قيم هي: (القيم النظرية، قيم السلطة، قيم الإنجاز، القيم الإنسانية، قيم الكد والمثابرة، القيم المادية)¹.

2-15- الثقافة

لابد من الإشارة إلى أن مفهوم الثقافة من المفاهيم التي حظيت بتعاريف كثيرة جدا لأنه مركز اهتمام كثير من الباحثين من العلوم الإنسانية والاجتماعية (علم الاجتماع، علم النفس، الأنثروبولوجيا، الاقتصاد،.....)

فقد عرفها (Herskovits) سكوفيتش 1948 تعريفا بسيطا لكنه شامل. لقد قال: " الثقافة هي جانب البيئة أو المحيط الذي هو من صنع البشر "

أما (Bamlund and Araki 1985) فقد عرفها تعريفا سلوكيا حيث أن "الثقافة لا وجود لها ما عدى ما يتجلى منها في سلوك الأفراد الذين ينتمون إليها، وهي مفهوم مجرد مبني " على ما يظهر من صفات عامة في سلوك جماعة من الأفراد " وفيما يخص محتواها لقد بين (Ember and Ember 1985) بأنها تظم أنواع السلوك المتعلمة والمعتقدات والاتجاهات التي تميز مجتمعا معينا أو شعبا معينا .وفيما يخص خصائصها الأساسية فقد تمكن في (moore and lewis 1952) من غرلة كثيرا مما كتب حول هذا المصطلح، وتوصلا إلى أن خصائص الثقافة الأساسية هي:

- انها تعبير تجريدي يضم تحته عددا من الظواهر.
- انها تشير إلى المعارف الإنسانية و المعلومات و المهارات التي تم تعلمها.
- انها معرفة اجتماعية لأنها تدرس من طرف الكثير من الأفراد و تعلم إلى كثير منهم أيضا، وبالتالي فهي مشتركة بينهم.
- انها تتسم بالمرونة لأنها تنتقل عبر أجيال.

¹ محمد حسن حمادات، قيم العمل والالتزام الوظيفي، المرجع السابق، ص ص 46-47.

-انها متكاملة لأن محتوياتها تميل إلى أن تعزز نفسها بصورة تبادلية.

ومن بين التعاريف التي لاقت استحسانا من طرف العديد من الباحثين تعرف " تايلور"⁽¹⁾ للثقافة حيث يقول في كتابه الثقافة البدائية: " الثقافة هي ذلك الكل المركب الذي يتضمن المعرفة والمعتقدات والفن والأخلاق الاجتماعية والقانون والعادات الاجتماعية، وغير ذلك من القدرات والعادات التي يكتسبها الإنسان بوصفة عضوا في المجتمع ¹.

أما " بيلز وهويجر " فيريان أن الثقافة تتضمن أنماط وأساليب الحياة العامة في أي زمان ومكان، وتتضمن بصفة خاصة الأنماط السلوكية لكل مجموعة من المجموعات المتشابهة والمتداخلة قل عددها أو كثر، بدائية كانت أو متحضرة، هذه بعض التعاريف فقط للثقافة حيث أنه يصعب عرض كل تعاريفها حيث لا يوجد لها مدلول واحد يحدث الإجماع عليه لأن كل مفكر ينظر إليها من زاوية معينة و بالتالي وجب عدم الانسياق كليا وراء الموضوع الا بما يخدم الدراسة، وخصوصا على المستوى العام².

أما على المستوى الخاص فكل مجتمع عبارة عن فئات، وكل فئة تمارس الثقافة وتعيشها من خلال تطلعاتها وإمكاناتها الفكرية، فممارسة العامل للثقافة في المصنع تختلف عن بقية الفئات الأخرى، وهنا نصل إلى ما يسمى بالثقافة الفرعية.

2-16 - الثقافة التنظيمية

لقد نالت القيم، عموما، قدرا كبيرا من الاهتمام منذ فجر الفكر الإنساني، وقد ازدادت أهمية دراسة القيم، ولاسيما قيم العمل والإنتاج، مع بزوغ فجر العولمة وهيمنة أطروحاتها وشيوع أوضاع جديدة تتمثل بالخصخصة، والتقسيم العالمي للعمل، وشيوع ثقافة الاستهلاك، وغيرها من التعابير والاتجاهات الدالة على تراجع الجغرافيا بعد سقوط المعنى التقليدي

¹ محمد مقداد : القيم الثقافية و دورها في نقل التكنولوجيا، مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية . طبع الشركة دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع . عين مليلة ، جامعة .سطيف ، العدد الثاني ، ماي 2005 ، ص42 .

² حسن حريم : إدارة المنظمات، منظور كلي، دار حامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2003، ص261 . 262.

للحدود بين دول العالم نتيجة ثورة الاتصالات الهائلة التي منحت دول المركز الرأسمالية السيادة في قدرتها على تصدير أنماطها القيمية والثقافة الاستهلاكية نحو الدول النامية. ويأتي الحديث عن العمل والقيم المرتبطة به منذ أن العمل بحد ذاته أصبح يمثل هوية الفرد الاجتماعية داخل المجتمعات التقليدية عندما كانت الأسرة، أو القبيلة هي التي ينتسب إليها الفرد. وهنا تتسع معاني العمل من الحدود الفردية، بالمعنى الاقتصادي، إلى مضامين اجتماعية أشمل داخل المجتمع¹.

وأنساقه المختلفة، ولعل أبرز ما يحدد هذه المضامين هو نوعية الثقافة وأنماط التنشئة الاجتماعية السائدة التي ينتشر بها الأفراد داخل مؤسسات التنشئة والذات يعكسان بالتالي جوهر قيم العمل الكامنة داخل هذا المجتمع²⁽¹⁾.

ويعد العمل والقيم المتعلقة به واحدة من قيم الحضارة الحديثة، إذ هناك العديد من الباحثين من أطلقوا عليها - قيم العمل - قيم العامل، لأنها القيم التي يؤمن بصحتها العامل وضرورة الالتزام بها، وتشكل مصدر مهما للتأثير على سلوكه، وكذلك يطلق عليها بمعتقدات العمل، ولكن الجوهر واحد.

كما عرفت بأنها القيم أو المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد في نطاق العمل أو أنها مجموعة

المعتقدات التي تمثل المقومات الأساسية أو المحور الذي تبنى عليه مجموعة من الاتجاهات لتوجيه الأشخاص نحو العمل ويحقق من خلاله أهدافه وأهداف مؤسسته³.

¹ ماجد الزيود: الشباب والقيم في عالم متغير، ط2، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص 36، 37،

² ماجد الزيود: الشباب والقيم في عالم متغير، مرجع سبق ذكره، ص37.

³ سحر فوزي: منظمات المجتمع المدني ودورها في تفعيل ثقافة قيم العمل في المؤسسات العراقية، مركز المستنصرية، الجامعة المستنصرية، للدراسات العربية والدولية، 2008، غير منشورة، ص54.

وهي يعني أن تكوين روح العمل لا يعني فقط تكوين المهارات والقدرات العملية والمهنية والتقنية، بل يعني تكوين قيم واتجاهات شاملة تقدر العمل، وتصبو إليه في مجالات الحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية كافة.

وهي مطلب أساس من مطالب التقدم في أي عصر، ولا سيما في بلادنا العربية التي تسابق الزمن من أجل اللحاق بركب التقدم، والتي نجد أن مستوى الإنتاج فيها ما يزال على حظ كبير من التدنّي¹.

ومن هنا، فإن أهم العوامل التي تؤكد بواعث المسؤولية عند العامل وتعمقها في نفسه، وتجعله يستشعر حقيقة المسؤولية الإدارية هي وجود مجموعة من القيم والمبادئ والقواعد الأخلاقية النابعة من ذاته ونزعاته الشخصية، ومتوافقة مع بيئة العمل الداخلية والخارجية².

¹ ماجد الزيود: الشباب والقيم في عالم متغير، المرجع السابق، ص 37 .

² محمد حسن محمد حمادات: قيم العمل والالتزام الوظيفي، المرجع السابق، ص 36 .

خلاصة :

إن تعميق ثقافة القيم المهنية يعد المدخل لبناء بلاد تحترم فيها هذه القيم ومدرسة أن الإنسان وحده إذا امتلك حقوقه وحياته ونظام قيمي قوي يصبح بقدرته أن يعطي المزيد لبلاده في أي مجال يستطيع العمل فيه ويساهم في بناء ثقافة إنسانية تحقق الخير للجميع دون تمييز أو تفرق، وهذا ما يجعل القوى الاستعمارية تسعى بشكل حثيث في تغييب هذه الثقافة لإدراكها أن تسلح الإنسان بقيمه في جميع المجالات سيشكل العامل الأساسي في استنهاض الهمم للقضاء على نفوذ هذه القوى والجهات الطامعة في قدرات البلاد. ثم إن المجتمعات البشرية تقاس مراتبها في الرقي بمقدار ما لها من أهلية الممارسة لحياتها وحقوقها ونسقتها القيمي ومن شمول الوعي بدورها ومن صدق الاستعداد للدفاع عنها. ومن هنا تتجلى أهمية الوعي والتنقيف بقيم العمل الذي يأتي من تأثير المنظمات المعنية بالسلوك وعلم النفس والاجتماع الذين يعملون على رفع وعي الأفراد وتوثيرهم بالتأثير الإيجابي لقيم العمل على الجوانب السلوكية والنفسية كبشر لهم كل الحق في العيش بكرامة أو حرية، وحياة خالية من الخوف والعوز والاضطهاد

الفصل الثالث: الولاء الوظيفي

تمهيد

- 3 . 1 مفهوم الولاء الوظيفي
- 3 . 2 أهمية الولاء الوظيفي
- 3 . 3 خصائص الولاء الوظيفي
- 3 . 4 المتغيرات الوظيفية المرتبطة بالولاء الوظيفي، (الإلتزام، المشاركة في إتخاذ القرار، الرضا، الشفافية،الابداع، العدالة)
- 3 . 5 آثار الولاء الوظيفي
- 3 . 6 مراحل تكون الولاء الوظيفي
- 3 . 7 المناخ الوظيفي
- 3 . 8 المداخل النظرية لدراسة الولاء الوظيفي
- 3 . 9 التطور التاريخي لمفهوم الولاء الوظيفي
- 3 . 10 قياس الولاء الوظيفي

تمهيد

يرتبط مفهوم الولاء الوظيفي بمفاهيم العلاقات الإنسانية وإدارة الموارد البشرية والثقافة الوظيفية والسلوك الوظيفي وغيرها من سلسلة مترابطة من المفاهيم العلمية الإدارية، التي تقدر في المقام الأول العنصر البشري في المنظمات.

والولاء في الفكر الإداري المعاصر تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف.

ويعتبر الولاء الوظيفي بصفة عامة من المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من الباحثين في المجال التنظيمي والسلوكي، وقد أخذت دراسة الولاء الوظيفي أبعادا كثيرة ومختلفة، فقد تعددت دراسة الولاء الوظيفي مجرد دراسة وفحص الطرق المختلفة لقياسه إلى درجة النتائج السلوكية للصور والأشكال المختلفة للولاء الوظيفي.

3-1- مفهوم الولاء الوظيفي

يعتبر مفهوم الولاء الوظيفي قديم في مجال العلوم الإنسانية، إلا أنه في مجال الإدارة لم يحظ بالاهتمام اللازم إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية والتي أكدت على ضرورة علاقات الإنسانية وأهميتها بالنسبة للمنظمات وبهذا زاد إهتمام لباحثين في هذا المجال به في الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، حيث كانت الإدارة تطالب بعد متجذرة ولاء العمال بحيث يجب أن يكون هذا الولاء متمثلاً في الانتماء للمنظمة والإخلاص في العمل وبذل أقصى جهد لزيادة الإنتاج.

كما أن تنوع الزوايا التي تم من خلالها دراسة الولاء التنظيمي وتنوع الانتماءات الفكرية للباحثين أدى إلى خلق صعوبة في تحديد المفهوم المتعلق به وكذلك ماهيته وطبيعته، أدى إلى ظهور عدة مفاهيم وتعريفات من طرف الكثير من الباحثين في فترات زمنية مختلفة.

إن كلمة "ولاء" معنى ذو قيمة جد عالية، وتحمل في ذاتها عدة مدلولات ، فكلمة ولاء لغة تعني " المحبة والصداقة أو النصرة . كما يقصد بالولاء أيضا الإخلاص الوفاء¹.

أما التعريف الاصطلاحي للولاء التنظيمي فقد تنوع حسب رؤى و إنتماءات الباحثين الفكرية ولعل أبرز التعاريف المتعلقة بمفهوم الولاء التنظيمي ما يلي:

تعريف Sheldon: الولاء التنظيمي هو "التقييم الإيجابي للتنظيم و العزم على العمل إزاء أهدافه.

تعريف Kantor: الولاء الوظيفي هو "إستعداد الفرد لبذل طاقته و الوفاء للتنظيم"²

¹ منجد فيا للغة و الاعلام ، 1984ص ، 919 السابق، 1985، ص 367

² سلامة، رتيبة :الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن، و علاقتها بالرضى الوظيفي و الولاء التنظيمي للعاملين، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن. 2003، ص 38.

تعريف Hrebiniak & Alluto: "الولاء الوظيفي هو "عدم الرغبة في ترك التنظيم لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي أو الحرية المهنية وكذلك صداقات الزمالة المهنية"¹.

تعريف "Mowday & Porter & Steers": الولاء الوظيفي هو "قوة تطابق الفرد واندماجه داخل تنظيم معين.

تعريف Buchanan: يقصد بالولاء الوظيفي ذلك الارتباط الحزبي والعاطفي للأفراد وهو يمثل علاقة الارتباط بين أهداف وقيم المنظمة بحد ذاتها".

تعريف "Becker" الولاء الوظيفي "ينشأ عندما يستفيد الفرد من المزايا المرتبطة بالعمل، بحيث يعتبر أداة الربط بين اهتمامات الفرد الخارجية و مجال معين من الأعمال ."

تعريف Weiner & Gechman "سلوكات الولاء هي "سلوكات مقبولة اجتماعيا، بحيث تزيد من التوافق المعياري أو الرسمي للفرد مع التنظيم الذي ينتمي إليه"².

تعريف Marsh & Mannari الموظف الذي يمتلك ولاء تنظيمي يعتبر بقاءه في التنظيم أمر أخلاقي، وذلك دون الأخذ بإمكانيات الرضى والنقد الوظيفي اللذان يقدمان له من طرف التنظيم³.

تعريف Meyer & Herscovitch الولاء الوظيفي هو "القوة التي تربط الفرد مع مسار معين من العمل ذو صلة مع هدف معين أو عدة أهداف"⁴.

¹ هيجان، عبد الرحمن أحمد محمد : الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الطبعة الأولى، مطبوعات أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض السعودية. 1998، ص75.

² Mowday, R . T. , Porter, L . W. , Steers, **Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, And Turnover.** Academic Press, San Diego, CA R . M 1982, P27

³ Meyer, J . P. , Allen, N. J . **Commitment in Workplace: Theory, Research, and Application** . Vol 2 , SAGE Publication, London , United Kingdom . 1997 , P12

⁴ Jaros, S . Meyer and Allen **Model of Organizational Commitment: Measurement issue's** , The LCFAl Journal of Organizational Behaviour , vol VI , n°4 , 2007 , p-p . 8-25

من خلال التعاريف السابقة الذكر ، وبالرغم من اختلافها إلا أنها تشترك في عدة نقاط أهمها تعلق الفرد بالمنظمة وكذلك عدم الرغبة في ترك المنظمة لأسباب مادية ومن خلال هذا يمكننا القول بأن الولاء الوظيفي هو : إنجراف الفرد وتعلقه بأهداف وقيم التنظيم بغض النظر عن القيمة المادية المحققة من المنظمة¹.

ولقد أشارت العديد من الدراسات المتعلقة بالولاء الوظيفي إلى الصفات التي يمتلكها الأفراد الذين يظهرون الولاء إتجاه المنظمات التي يعملون بها، حيث أقرت هذه الدراسات بالاجماع على توفر هؤلاء الأفراد على ثلاث سمات أساسية هي:

- إعتقادهم القوي بقبول أهداف وقيم المؤسسة (المنظمة).
- الإستعداد لبذل أقصى جهد ممكن من أجل مصلحة التنظيم.
- امتلاكهم لرغبة قوية في الحفاظ على استمرارية عضو يتهم في المنظمة².

3-2- أهمية الولاء التنظيمي

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم السلوكات التي تنشدها المنظمات الحديثة وذلك لماله من علاقة إيجابية بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز الأعمال، فهو يعبر عن إتجاه الفرد نحو منظمته وإعتزازه وإستعداده للدفاع عنها وعن سمعتها بسبب إيمانه القوي بأهدافها وقيمها، وهذا يتم عن طريق بذله لجهود جبارة في العمل محاولا بذلك أن يكون العنصر الفعال في قوتها وكذلك منافستها للمنظمات الأخرى.

ولقد أشارت العديد من الدراسات الحديثة إلى أهمية الولاء الوظيفي على المستوى الفردي وكذلك المستوى العام للمنظمة، وهذا نظر الإرتباطه بعدة عوامل ذات تأثير كبير على الأداء والتغيب...إلخ، فمن ناحية السلوك الفردي فإن الولاء التنظيمي يرتبط بنشاطات

¹ أبو العلا، محمد صلاح الدين : ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. 2009، ص39.

² اللوزي، موسى: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، الطبعة الرابعة، عمان :دار وائل للنشر، 2010، ص 124,123

الفرد في المنظمة كالتحول الوظيفي، ودوران العمل ،والغياب والفعالية و الأداء كما أنه ذو علاقة أيضا بالرضى الوظيفي والتوتر الوظيفي وكذلك الاستقلالية ودرجة تحمل المسؤولية في العمل، وصراع وغموض الدور .

كما أشارت الدراسات أيضا إلى ارتباطه الوثيق بالسمات الشخصية للأفراد كالسن،والجنس والمستوى التعليمي والحاجة إلى الإنجاز. فالولاء التنظيمي يعتبر أداة للتنبؤ بهذه العوامل. كما أن الإدارات الحديثة تشجعه وتقويه من أجل تقليص معدل دوران العمل وتحسين مستويات الأداء لدى العمال إن تأثير الولاء التنظيمي قد يمتد إلى حياة العامل الخاصة خارج نطاق العمل،حيث أثبتت الدراسات¹. على أن العمال ذوي الولاء المرتفع يشعرون بدرجة عالية من الرضى والسعادة والارتباط العائلي.

إن الإدارات الحديثة تستخدم الولاء التنظيمي كأداة قياس لمدى توافق الفرد مع المنظمة التي يعملها، لأننا لأفراد ذوي الولاء يميلون إلى دعم وتأيد قيم المنظمة والبقاء فيها لأطول مدة ممكنة مم يؤثر إيجابا على تقدم الفرد في وظيفته لأن المجهودات التي يبذلها سرعان ما تساعده على الترقية وإحتلال مكانة راقية في الهيكل التنظيمي².

لقد إقترح Coughlan (2005) على أن للولاء الوظيفي تأثير على أخلاقية إتخاذ القرارات لدى العمال، وهذا مستمد من فكره أن العمال يختارون القيم التي تتناسب مع ما يرونه إيجابيا من ناحية تفكيرهم، وهذا يسلط الضوء حول توليد الولاء التنظيمي لقرارات طوعية من طرف العمال حول ماهية المعايير التي تستخدم من طرف المنظمة في تقييم مسارات العمل،وهذه المعايير المستمدة من ثقافة المنظمة هي التي تحدد بدورها السلوكات المقبولة وغير المقبولة داخل التنظيم ويرجع تأثيرها في الأخير على التأثير على مستويات

¹ نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد :الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دبط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 ،ص426 .

² الرواشدة خلف سليمان:صناعة القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن.2007،ص 17.

الولاء التنظيمي لدى العمال أصحاب القرارات كما أوضح Coughlan أيضا بأن الولاء التنظيمي يخفف من إمكانية حدوث الصراع الداخلي في المنظمة وذلك من خلال تشجيع العمال ذوي الولاء على إعطاء آرائهم وحلولهم و قراراتهم حول القضايا التي تخلق المشاكل في محيط العمل، و هذا يقدم إغاثة كبيرة للمنظمة على تشخيص وتحديد المشاكل وإعطائها حلول سريعة تبلور في إستراتيجيات لإحتواء الصراعات عبر الآراء التي قدمها العمال لإدارة المنظمة¹.

كما وجد كل من Buchanan & Boswell بأن هذا النوع من الحوار الذي إقترحه Coughlan مثل عامل مساعد على التنبؤ بالمشاكل المستقبلية التي ستواجهها المنظمة، وهذا من خلال الحوار الذي يدور بين الفرد والمنظمة حول القضايا التي تتعلق بالمشاكل التي يواجهها العمال في محيط العمل².

كما أكدت دراسات (بلاو و بول 1987؛ ستيرز 1977؛ ماودي وآخرون 1979؛ هارتمان 1984) أنه كلما زادت درجة الولاء الوظيفي لدى العمال كلما قل دوران العمل في المنظمة، كما تشير دراسات (ماودي، بورتر، ستيرز 1979؛ درسون وفوكونمي 1984) على مساعدة الولاء الوظيفي بدرجة جد كبيرة على الحد من نسب التغيب والتأخر عن العمل³.

كما يعزوا بعض الباحثين في الإدارة الحديثة زيادة إنتاجية المصالح اليابانية بالمقارنة مع المصالح الأمريكية إلى إرتفاع مستوى الولاء التنظيمي للموظف الياباني.

¹ Somers, J. M. **Organizational Commitment, Turnover, and Absenteeism: An examination of Direct and Interactions Effects.** Wiley online Library, Journal of Organizational Behaviour, 2005, vol 16, n° 1, p-p . 49-58 .

² Mijoli, Q., Raymond, **The relation between JobInvolvement, Job Satisfaction &Organizational Commitment amonglower-level Employee at a Motor-Car manufacturing Company T.** 2013, P5 .

³ Mijoli, Q., Raymond, **The relation between JobInvolvement,** ibid, p5,6,7.

وبهذا تكون أهمية الولاء الوظيفي وآثاره تتجاوز حدود الوظيفة وبيئة العمل لتصب في مصلحة المجتمع ككل، حيث وجدا لباحثان أن معدلات دوران العمل وتراجع حركة تنقل العمال وإرتفاع جودة وفعالية العمل وربما إرتفاع الإنتاجية القومية هي نتائج للولاء الوظيفي وبالتالي فهو يصب في مصلحة المجتمع بحد ذاته.

ويمكن إعطاء موجز لأهم النقاط المتعلقة بأهمية الولاء الوظيفي بالنسبة للمنظمة من خلال ما يلي:

-مثل الولاء الوظيفي نمطا هاما في الربط بين المؤسسة (المنظمة) والأفراد العاملين لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المؤسسات (المنظمات) أن تقدم الحوافز اللازمة لدفع العمال للعمل وتحقيق أعلا مستوى من الانجاز

- إن الولاء الوظيفي خاصة للمديرين في المؤسسات التي يعملون بها ، يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضى الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في المؤسسة أو من مغادرتها.

-إن ولاء الأفراد لمؤسساتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المؤسسة.

-يساهم الموظفون ذوي الولاء المرتفع في النمو الإقتصادي و إرتفاع معدلات الإنتاج في بلادهم.

-يساعد الولاء الوظيفي في خفض مستويات الغيابات والحد من مشكلة التأخر الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي.

-إن الموظف صاحب الولاء الوظيفي يشعر بدرجة عالية من الرضى والسعادة في المؤسسة (المنظمة) وحتى خارجها.

- يعتبر الولاء الوظيفي من أهم العناصر التي تقيس مدى توافق الأفراد من جهة وبين المنظمات التي يعملون بها من جهة أخرى .

3-3- خصائص الولاء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

بعد مراجعة عامة لأدبيات الولاء الوظيفي، ومن خلال الإطلاع على ما ذكره الباحثون عن الخصائص التي تميز الولاء الوظيفي، نستطيع أن نستخلص عدة خصائص للولاء الوظيفي هي:

- هو متغير سلوكي ويمثل حالة غير محسوسة وملموسة ولا يمكن تحديد أبعاده.
- له تأثير كبير على كثير من الظواهر كالحضور إلى المؤسسة والبقاء فيها أو الأداء.... إلخ
- لا يتسم بالثبات وإنما يتغير نحو الأفضل أو الأسوأ نتيجة تأثيرات إستراتيجية ضاغطة.
- الولاء وسيلة لتحقيق أهداف معينة شخصية لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المؤسسة والشعور بالولاء لها مستمر طالما استمرت المنظمة بأداء دورها في تحقيق أهداف وأغراض الأعضاء المنتمين لها والعكس صحيح.
- الولاء قيمة بحد ذاتها وذلك عندما تصبح أهداف المنظمة ومصالحها هدفا من أهداف أعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم ومصالحهم الخاصة أو الذاتية.
- الولاء امتثال لما يتوقعه الآخرون، وهو حصيلة للضغط الاجتماعي الذي يمارس على أعضاء تنظيم معين خوفا من عقوبات معنوية في الغالب¹.
- هو حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والوظيفية وظواهر إدارية أخرى داخل المنظمة يستغرق في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد تكون نتيجة تأثيرات إستراتيجية.
- يتأثر بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية الحيطرة بالعمل².

¹ نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد: الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دبط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص426

² العنزي، سعد علي و الزبيدي، غني دحام : علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد، الواحد والستون، 2006، ص112.

3-4- المتغيرات الوظيفية المرتبطة بالولاء الوظيفي :

أولاً . مفهوم الالتزام الوظيفي

على الرغم من أن مفهوم الالتزام الوظيفي يعد مفهوما قديما في مجال العلوم الإنسانية إلا أنه في مجال الإدارة لم يخط بالاهتمام الكاف إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية التي أكدت على العلاقات الإنسانية و أهميتها في مجال المنظمات المختلفة، فأصبحت الإدارات تطالب أن يكون التزام العاملين نحو منظماتهم التي يعملون فيها، وتريد منهم الإخلاص في العمل، وبذل أقصى جهد لزيادة إنتاجها.

هو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المبادئ أو الموافق أو الأهداف ويسعى لتحقيقها. إن الإلتزام شعور إيجابي في أقصى شدته، يصل إلى درجة الإتحاد مع الجماعة والتمسك بها، حيث أن الإلتزام بشيء سواء كان فكرة أو شخص أو عقيدة يعني الإلتساب إليه، ويشير هذا التعريف أن الإلتزام هو الإتحاد والتمسك والإلتساب لشيء ما¹. (1)

من هذه التعاريف السابقة نستنتج أن هذه المصطلحات كلها مؤدية إلى معنى الولاء، فالولاء في معناه يشمل كل هذه المصطلحات:

يعد تعريف Mowdag and Stecrs من أكثر التعريفات شيوعا حيث يحدد الإلتزام التنظيمي على أنه يشمل اتجاها لدى الفرد يشتمل على رغبة أو شعور قويا للبقاء عضوا في تنظيم معين، أو استعدادا تام لبذل جهود قوية لصالح ذلك التنظيم، وإيماننا كاملا بالقيم التي يثبتها التنظيم وقبولا تاما للأهداف التي يسعى لتحقيقها².

في حين يعرف على أنه:

يعرف الإلتزام الوظيفي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة.

¹ المغربي عبد الحميد عبد الفتاح : المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية، مصر. 2007، ص ص 227 . 228.

² فليه فاروق عبده، المجيد السيد عبد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، 2009، ص285.

-يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

-يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء¹.

-يمثل الالتزام التنظيمي التطابق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد.

-يعرف الالتزام التنظيمي بالشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح وأهداف المنظمة.

-يتمثل الالتزام التنظيمي في الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة وقيمها والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، والرغبة القوية في الاستمرار بها وعدم تركها.

-يتضمن الإلتزام الوظيفي ثلاث أبعاد رئيسية، وهي الرابط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمؤسسة الاستمرار والبقاء في العمل، و الشعور بالواجب اتجاه المؤسسة².

يتضح مما سبق أنه على الرغم من الاختلاف والتباين في تحديد وبلورة معنى الالتزام الوظيفي كظاهرة إدارية إلا أن هذه التعاريف في معظمها يسودها اتفاق عام مشترك وهو أن: الالتزام يتصف بأنه إيمان لدى الفرد العامل بالمنظمة بأهمية المحافظة على أداء واجباته تجاه عمله والقيام بها على أكمل وجه مع رغبة في الاستمرار في الأداء على مستوى عال من الجودة أمكن، وهذا الاتفاق يؤكد أيضا أن الالتزام التنظيمي ينبع عن إرادة الفرد واختياره، وليس التزاما قسري يفرض عليه عن طريق قوى خارجية يعتبر التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشرا أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم ما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة⁽¹⁾،

¹ فليه فاروق عبده، المجيد السيد عبد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، نفس المرجع، ص 2.

² خير الدين موسى أحمد، النجار محمود أحمد: أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، (د.ط) : د.د.ن، عمان، 4، ط 2، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان 2010، ص12.

ثانياً: أبعاد الالتزام الوظيفي:

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له - وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية.¹

1-الالتزام العاطفي: المتمثل بشعور الفرد بالارتباط بمؤسسه ومعرفته بخصائص عمله (1)

2-الالتزام الاستمراري: المتمثل بشعور الفرد بالقيمة الاستثمارية لاستمراره في المؤسسة التي يعمل فيها مقابل ما يفقده في حالة تركه فيها.

3-الالتزام المعياري: المتمثل بشعور الفرد بالانقياد الذاتي لأهداف المؤسسة وحتمية البقاء فيها وبإلزامية الأخذ بأخلاق المهنة.²

مفهوم المشاركة في اتخاذ القرار

يقصد بالمشاركة في اتخاذ القرار هي ذلك الشمول العقلي والعاطفي للفرد عند تقا عله مع المجموعة الإدارة، التي تشجعه للمساهمة في بلوغ أهدافها متحملة مسؤولية ذلك بمعنى أن الفرد العامل يشارك بعقله وذاته وعطوا فه قبل مشاركته العضلية³ ويعرفها K.Devis بأنها الاندماج الذهني والعاطفي للشخص في وضعية جماعية على تحقيق أهداف الجماعة وتحمل المسؤولية معهم، إن التعريفين السابقين بينهما نقاط التشابه تتمثل فيما يلي:

- إنما الفرد بعقله وعواطفه ووجدانه مع الجماعة للمشاركة في اتخاذ القرارات.
- شعور الفرد بعضوبيته في الجماعة يشجعه لى تقاسم المهام والمسؤوليات.

¹ حريم حسين محمد : إدارة الموارد البشرية، إطار متكامل، ط، 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 391.

² جودة محفوظ أحمد : تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وآثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 11 ، عدد 2، 2008، ص2.

³ كردي أحمد سيد: إدارة السلوك التنظيمي. د. ط. د. ن. عمان، 2011، ص 52 .

- يعمل ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها وطموحات الجماعة التي ينتمي إليها¹.

وتعتبر عملية اتخاذ القرار من العمليات التي تأخذ حيزاً ووقتاً كبيراً من الإدارة نظراً لما لها من أهمية في حياة المنظمة، ولهذا وصف سيمون عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة، بحيث إذا توقف هذا القلب وقفت وتجمدت معه كافة الأنشطة التي تتم عادةً في إطار المنظمات، فعملية اتخاذ القرارات تعد عملية أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده، فهي تحتاج إلى جهود كثير من الأفراد، فالمدير لا يعمل في عزلة بل تتأثر قراراته بآراء وأفكار الآخرين المحيطين به، وبطبيعة البيئة التي يعمل بها.

فعملية اتخاذ القرار الرشيد تكمن في تصور رجل الإدارة لنفسه كضابط لعملية اتخاذ القرار لا كصانع للقرارات في المنظمة، وبذلك تكون قراراته أكثر فاعلية، وكلما زادت الآراء بإشراك الجماعة في اتخاذ القرار كان القرار أقرب إلى الصواب، وكانت الجماعة أقدر على فهم مغزاه وأهدافه وأكثر تأكيداً وتحمساً لتنفيذه وقد أكد الكثير من علماء الإدارة على أهمية دور المرؤوسين كعامل مؤثر في نجاح المدير أو فشله في اتخاذ القرارات، فقد أكدت على أهمية هذا الدور الباحثة فوليت عندما قالت: "إن دور الأتباع في عملية اتخاذ القرارات يبدو في غاية الأهمية؛ ذلك أن دورهم يبرز من خلال معاونتهم وتأييدهم للمدير ليظل دائم التحكم في المواقف التي تواجهه² .

وأكد على ذلك سيمون في قوله: "ليس هناك قرار إداري يتخذ في أية منظمة بعيداً عن تأثير العديد من الأفراد³ .

¹ محمود الشكري: إدارة المشاريع الصناعية- الإدارة الصناعية-، مطابع دار الكتاب، لبنان، بيروت، سنة 1968 ، ص372 .

² المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على فاعلية الأفراد للإنجاز، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003 ص07.

³ مطاوع، إبراهيم عصمت: الإدارة التربوية في الوطن العربي، القاهرة : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص56

وإن من أهداف المشاركة في اتخاذ القرار زيادة إنتاج ونشاط العاملين، ورفع معنوياتهم وتحفيزهم وإثارة دافعيتهم وبالتالي تولد الالتزام في التنظيم، وتؤدي إلى تفهم أفضل ومنه نقول ان المشاركة في اتخاذ القرار اشترك المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية، وهي بذلك تحمل معنى الاشتراك النفسي والعاطفي للفرد في نشاطات المجموعة التي يعمل بها بشكل يشجعه على العمل وتحقيق أهداف هذه المجموعة، وعلى أن يتحمل¹.

يقصد بالمشاركة هنا مدى مساهمة الأفراد العاملين بالمشاركة في عملية صنع واتخاذ القرارات الإدارية من حيث مساهمتهم بالمعلومات والآراء والتوصيات ومناقشة البدائل المختلفة والمشاركة في اتخاذ القرار المناسب، وتم قياس درجة المشاركة².

يعتبر اتخاذ القرار الإداري من المهام الجوهرية التي يقوم بها المدير، ولهذا وصفت عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة كما وصف المدير بأنه متخذ قرارات .

لذلك يعتبر مفهوم المشاركة في الإدارة من أحدث أساليب الاهتمام بالعنصر البشري نتيجة للتطور التقني والإداري والاجتماعي الذي شهده هذا القرن ولقد نال هذا المفهوم اهتماماً خاصاً في السنوات الأخيرة، وذلك بعدما أصبحت الدول الصناعية تعاني من مشاكل الاضطرابات العمالية، وبعد ظهور الكثير من الكتابات التي تنادي بضرورة أخذ رغبات وحاجات الأفراد العاملين في المنظمة بعين الاعتبار، ويأتي هذا النمط التشاركي في الإدارة على طرف النقيض من الأنماط السلطوية في الإدارة، فهذا النمط ينظر للعاملين من خلال النظر إلى أعمالهم وليس مجرد منفذي للتعليمات التي تصدر من المستويات العليا في الهرم الإداري في المنظمة، وإنما كأشخاص قادرين على تحمل المسؤوليات والمشاركة في التصدي

¹ كنعان، نواف : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع 1998، ص87.

² حرز الله، أشرف رياض : مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، متاح على <http://www.Minshawi.Com>، تاريخ الدخول:

14:30، 2020/14/05

للمشكلات ووضع الحلول المناسبة لها والمساهمة في وضع الخطط والسياسات إذا منحوا الفرصة¹.

1- إن إتاحة الفرصة للمشاركة في صياغة السياسات تمثل العنصر المهم في رفع معنويات العاملين وحماسهم.

2- ترتبط المشاركة في صنع القرار ارتباطاً إيجابياً برضا العامل عن العمل.

3- يفضل العاملون المديرين الذين يشاركونهم في صنع القرار.

4- العاملون لا يتوقعون ولا يريدون أن يكونوا مشاركين في كل قرار.

5 -أدوار ووظائف كل من العاملين والمديرين في صنع القرار تحتاج إلى أن تكون متنوعة طبقاً لطبيعة المشكلة.

6- كل من العوامل الداخلية والخارجية تؤثر في درجة مشاركة العاملين في صنع القرار.

وقد تناول عدد من الباحثين والمتخصصين في المجال الإداري المزايا التي توفرها إلى أن تطبيق أسلوب المشاركة². (1)

المشاركة في اتخاذ القرار

يترتب عليه نتائج إيجابية بالنسبة إلى المرؤوسين، كما يترتب عليها ترشيد عملية

صنع القرارات وضمان إصدار قرارات أدنى إلى الصواب وأكثر فاعلية، وأهم هذه المزايا:

1- إن إشراك المرؤوسين في عملية صنع القرارات تتيح لهم المجال للتعبير عن آرائهم والإسهام باقتراحاتهم في كل المسائل التي تهمهم أو تمس نشاطاتهم أو تؤثر في ظروف عملهم، كما يقوي من إحساسهم بالمسؤولية مما ييسر على المدير أداء مهامه، إذ تمكن المشاركة كل مرؤوس من معرفة دوره في التنفيذ ومعرفة أسباب التغيير أو أ باب إصدار

¹ كنعان، نواف : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع. 1998، ص93.

² كنعان، نواف : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص233.

القرار وأهدافه، مما يؤدي إلى تحسين العلاقات بين المدير والمرؤوسين ويرفع من روحهم المعنوية.

2- إن المشاركة في عملية صنع القرارات تساعد على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، كما أنها تساعد على جعل القرار المتخذ أكثر ثباتاً مما يضمن عدم إلغائه أو تعديله بعد فترة وجيزة، فضلاً عن أن المشاركة في صنع القرار تساعد على قبول المرؤوسين للقرار وولائهم وعدم معارضتهم له بعد إصداره، وتخفف من العقبات التي قد يخلقونها للحيلولة دون تنفيذه.⁽¹⁾

المشاركة كأداة إدارية: أهمها ما يلي¹:

- 1- إن المشاركة تخلق المناخ الصالح والملائم لتشجيع التغيير وتقبله في إطار مصلحة المرؤوسين والتنظيم، كما أنها تعمل على تنمية القيادات الإدارية في الصفوف الدنيا وإشعارها بأهميتها وأنها عنصر فعال في التنظيم، كما تساعد على تيسير وتحسين سبل الاتصال بين المدير والمرؤوسين.
- 2- إن المشاركة في عملية اتخاذ القرارات تؤدي إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين المدير والعاملين في التنظيم، وبين التنظيم والجمهور الذي يتعامل معه من ناحية أخرى.
- 3- معدلات أعلى من الإنتاج وزيادة في تحسين النوعية نتيجة لزيادة الجهود الشخصية والانتباه من جانب المرؤوسين.
- 4- انخفاض في استبدال العاملين، وتغيبهم، وتأخرهم عن العمل.
- 5- انخفاض عدد الشكاوي، وعلاقات أفضل ما بين المدير والمرؤوسين، والمدير والنقابة.
- 6- استعداد أعظم لقبول التغيير.
- 7- سهولة أكبر في إدارة المرؤوسين.
- 8- تحسين نوعية القرارات الإدارية.

¹ ماتيسون، مايكل ني وايفانسيش، جون إم : كلاسيكيات الإدارة والسلوك التنظيمي، ترجمة هشام عبد الله، عمان : الأهلية للنشر والتوزيع، 1999. ص 270 .

ويرى إيفان سيفش (Evansevich)¹:

- 1- القرار الجماعي أكثر قبولاً لدى منسوبي التنظيم.
- 2- الحل الناتج عن قرار جماعي غالباً ما يكون ذا جودة عالية.
- 3- القرار الجماعي يهيئ للجميع فرصة فهم القرار والكيفية التي ينفذ بها.
- 4- أتباع الأسلوب الجماعي في اتخاذ القرارات يزيد من فعالية الاتصالات بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة وهذا بدوره يزيد من فعالية التنظيم.
- 5- هذا الأسلوب يفتح المجال للإبداع من قبل الأشخاص المشاركين فيما يتعلق بالحلول المقترحة.
- 6- الأسلوب الإداري المعتمد على مبدأ المشاركة يزيد من درجة الرضا لدى منسوبي المنظمة وينعكس إيجابياً على مستوى الأداء.

من جراء اتخاذ قرار بشكل جماعي تتلخص في الآتي²:

- 1- توفير كمية كبيرة من البيانات والمعلومات والمعرفة والخبرات التي ترتبط بحل المشكلة.
 - 2- إن القرارات الجماعية تساعد في زيادة فهم أعضاء المجموعة المتخذة للقرار لطبيعة هذه القرارات وتقبل نتائجها.
 - 3- زيادة دعم والتزام أعضاء فريق اتخاذ القرار بالعملية التنفيذية وتنفيذ الخطط بشكل دقيق.
- وكذلك يرى (جوردون) أن القرارات الجماعية تجعل المرؤوسين يشعرون أنهم شاركوا مديهم في اتخاذها ووقفوا على ظروف وأسباب إصدارها، وهم لذلك يقبلون على تنفيذها بحماس ورغبة أو على الأقل يلتزمون أدبياً بعدم معارضتها، ويحسنون بالتالي أن القرار قرارهم فيتمسكون به ويعملون على تنفيذه، ومثل هذا الالتزام الذي تكون لدى المرؤوسين من خلال

¹ ماتيسون، مايكل ني وإيفان سيفش، جون إم : كلاسيكيات الإدارة والسلوك التنظيمي، نفس المرجع السابق، 1999 ص.270.

² العامري، صالح مهدي والغالي، طاهر محسن: الإدارة والأعمال ، الطبعة الثانية، عمان : دار وائل للنشر، نفس المرجع السابق، 2008، ص.316.

اشتراكهم في صنع القرار يفوت عليهم فرصة أو محاولة التهرب من المسؤولية في حالة عدم التنفيذ.

ويتضح لنا من خلال ما سبق مدى ما تمثله المشاركة في اتخاذ القرار من أهمية وما تحقّقه من فوائد ونتائج إيجابية بالنسبة للمرؤوسين، وبالتالي تقود إلى ارتفاع الروح المعنوية لهؤلاء المرؤوسين، وتعزز لديهم الشعور بالانتماء والرغبة وعدم التخلف عن المنظمة.

سليات المشاركة في اتخاذ القرارات:

من أبرز المآخذ على أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات والتي كشفت عنها بعض الدراسات¹:

- ما يؤخذ على المشاركة في اتخاذ القرارات من أنها تشكل مظهراً لتنازل المدير عن بعض مهامه القيادية التي يفرضها عليه منصبه، ويرى ماكجريجور (MacGregor) أن المشاركة في اتخاذ القرارات من الناحية العملية ليست الدواء الشافي لعلاج كل المشاكل الإدارية، وأنها إذا ما استخدمت كوسيلة للتحايل على المرؤوسين، فإن مضارها تكون أكثر من الفوائد التي يمكن أن تترتب عليها.

- إنها قد تُصبح غاية في حد ذاتها وليست وسيلة لتحقيق ديمقراطية الإدارة، فما يتم في الواقع العملي أن المدير هو في الغالب صاحب الاختيار النهائي بين البدائل المتاحة، وأنه في الغالب لا يأخذ في اعتباره آراء مرؤوسيه، ويلجأ إلى المحاباة والمناورة لإشراكهم في اتخاذ قراراته بقصد إضفاء المظهر الديمقراطي على سلوكه القيادي، وبهذا تُصبح المشاركة غاية في حد ذاتها، وليست وسيلة لتحقيق الهدف منها وهو الوصول بعملية اتخاذ القرارات إلى أعلى درجة من الكفاءة.

- ما يؤخذ على أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات - كأسلوب قائم على استرشاد المدير بآراء مرؤوسيه وتبادل الرأي معهم - من أنه أسلوب غير عملي.

¹ الرفاعي، محمد حسين : الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة، مرجع سابق، 2009، ص36.

-ضعف المستوى الثقافي للمشاركين، قد يؤدي إلى الاستكانة والتسليم بوجهات نظر المديرين، وهؤلاء يتمتعون بدرجات عالية من القدرة على التنظيم والإقناع، الأمر الذي ينتهي به وجود الموظفين للمشاركة في صنع أي قرار شكلياً لا فعلياً.

-الانحرافات التي يمكن أن تصدر من قبل بعض المسؤولين أو ممثليهم، لاسيما عندما يحاولون التشبه بالمدراء والرؤساء البيروقراطيين، كأن يحيطوا أنفسهم بإجراءات شكلية وقيود رسمية تضمن لهم الهيبة والنفوذ.

- نقص الخبرة الفنية والإدارية لدى الأعضاء المشاركين في عملية صنع القرارات.

الرضى الوظيفي: الولاء التنظيمي يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة، كما يجعله يستمتع عند أداء عمله، الأمر الذي ينعكس على رضاه الوظيفي كما يجعله يعمل بجهد لتحقيق أهداف المنظمة، وقد اعتبر الرضى الوظيفي عاملاً هاماً في تطور الولاء التنظيمي لدى الأفراد حديثي التوظيف

حياة الموظف الخاصة: ينعكس الولاء التنظيمي على حياة العمال الخاصة حيث أن الأفراد ذوي الولاء المرتفع يتميزون عن غيرهم في درجة السعادة و الرضى والراحة النفسية والجسدية خارج أوقات العمل با لإضافة إلى قوة العلاقات العائلية التي يحضونها.

التقدم المهني: إن الموظف الذي يمتلك ولاء مرتفع يكون مجداً في عمله، فهو بالتالي أسرع من الآخرين من حيث تلقيه فرص الترقى والتقدم في المراتب الوظيفية، وذلك يرجع إلى إجهاده وإخلاصه في تحقيق أهداف المنظمة التي يعتبرها من أهدافه الخاصة، كما أنه يرى بضرورة النهوض بالمنظمة لأن ذلك سينعكس عليه بالخير من خلال تحسين الأجور والحوافز والمكافآت التي ستقدم له من طرفها (العتيبي).

انخفاض نسب التغيب : تشير مختلف الدراسات ومن بينها دراسة (العتيبي) والتي وجد من خلالها علاقة إرتباطية بين الدافعية والولاء الوظيفي، فالأفراد الذين يتمتعون بارتفاع مستوى¹.

مفهوم الشفافية: الشفافية إحدى مقومات تحقيق الحوكمة في الإدارة، ويقصد بالشفافية مبدأ إيجاد بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة، وبشكل أكثر تحديداً، ومنهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسات المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح على كل الأطراف ذات العلاقة. أو هي توفير بيئة عمل جذابة يسهل من خلالها التنبؤ بالتغيرات الحاصلة فيها وبالتالي تحديد اتجاهاتها المستقبلية².

تعرف الشفافية: وتعرف بأنها: "مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة، وبشكل أكثر تحديداً، ومنهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح لكل الأطراف ذوي العلاقة"³.

بأنها حق كل فرد (من العاملين أو المتعلمين أو الجمهور) في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات إتخاذ القرار المؤسسي⁴.

¹ المحتسب، لينة حسام، جعلود، مروان سعيد: أبعاد الولاء التنظيمي و العوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل . فلسطين .، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد الحادي عشر، تشرين الأول، 2007، ص109.

² دودين، احمد يوسف: أساسيات التنمية الإدارية و الإقتصادية في الوطن العربي، الأكاديميون للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص919

³ دودين، احمد يوسف: إدارة الأعمال الحديثة و وظائف المنظمة، دار اليازوري عمان، 2012، ص919.

⁴ السكارنة، بلال خلف: الفساد الإداري، دار وائل للنشر، عمان، 2011، ص209.

بأنها توفر المعلومات لعامة الناس حول السياسات والنظم والتعليمات والقوانين والقرارات الحكومية¹.

تعرف الشفافية الإدارية بأنها "وضوح التشريعات، وسهولة فهمها، واستقرارها، وانسجامها مع بعضها وموضوعيتها، ووضوح لغتها، ومرونتها، وتطورها وفقاً للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية بما يتناسب مع روح العصر إضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات بحيث تكون متاحة للجميع².

ويقصد بها "مبدأ إيجاد بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال لحالية متاحة ومنظورة ومفهومة، وبشكل أكثر تحديداً وهي منهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب، والانفتاح لكل الأطراف ذوي العلاقة³.

وضوح التشريعات والقوانين وسهولة فهمها، واستقرارها وانسجامها مع بعضها، ومرونتها ووضوح لغتها، بحيث يسهل فهمها.

تبسيط الإجراءات ومرونتها، مما يسهل عملية إنجاز المعاملات ببسر وسهولة. الانفتاح على الأطراف ذات العلاقة من خلال جعل المعلومات المتعلقة بالأنظمة والقوانين والقرارات والأعمال متاحة ومنظورة ومعروفة.

تعزيز قيم الولاء والثقة بالمنظمة، بسبب ووضوح آليات اتخاذ القرارات، وتقييم الأداء، و التخطيط.

تعزيز الدور الرقابي من كافة الأطراف ذات العلاقة على العمليات الإدارية في المؤسسة، مما سينعكس بالإيجاب على أدائها.

¹ الكيلاني، سائدة و سكجها، باسم: نحو شفافية أردنية، مؤسسة الصحافة الأردنية، عمان، 2000، ص59.

² هلال، محمد عبد الغني حسن: مهارات مقاومة و مواجهة الفساد، مركز تطوير الأداء و التنمية، مصر الجديدة، 2010، ص59.

³ دودين، احمد يوسف: أساسيات التنمية الإدارية و الإقتصادية في الوطن العربي، الأكاديميون للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص313.

3-5- مفهوم العدالة الوظيفية :

لغة: مشتقة من العدل والعدل ضد الجور وعدل الحكم تعديلاً أقامه وعدله وعادله بمعنى وازنه.

والعدل هي المثل والنظير كالعدل والعدل والاعتدال وعدل عن الطريق أي مال عنه وعدل فلان بفلان أي سوى بينهما وهكذا إقامة العدل هي تسوية بين النظيرين أو النظراء. تعريف جون رولز للعدالة "إن اتفاق مجموعة من البشر على مفهوم مشترك للعدالة يتطلب وجود مصالح ولغة وثقافة مشتركة وجملة قيم تعاونية وعادات تفرض التزاماً أخلاقياً عليهم"¹.

اصطلاحاً: هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة وتجسيد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها وتأكيد الثقة المطلوبة بين الطرفين .

العدالة الوظيفية في الفكر التنظيمي:

لقد تناولت المدارس الإدارية بشكل مباشر أو غير مباشر موضوع العدالة التنظيمية كونها رابطة قوية بين العامل والمؤسسة تتوقف عليها كفاءة وفاعلية كل منهما، لأن الإدارة أساسها العدل بوصفها نشاطاً يقوم على التنسيق بين مصالح طرفين هما الموظف والمؤسسة².

1- مدرسة الإدارة العلمية لفريدريك تايلور:

لقد نظرت مدرسة الإدارة العلمية إلى العدالة التنظيمية على أنها يمكن أن تتحقق من خلال تصميم طريقة وحيدة ومثلى للعمل، وقد توصل إلى هذه الطريقة عن طريق "دراسة

¹ جقيل سمية: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر. 2015، ص 30

² البكار أماني يوسف منال : مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديرو المدارس العامة في مدارسهم من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان. 2012، ص 42.

الحركة والزمن ". والاختيار السليم للعاملين والطريقة العادلة لوضعهم في المكان المناسب، وتنظيم العمل في المؤسسة بين الإدارة والعمل، وضع نظام عادل للحوافز يقوم على الاستحقاق والجدارة وإعطاء الأجر الذي يناسب مع حجم الإنتاج .

ودعا فريدريك تايلور إلى تعاون الإدارة مع العمال لضمان إنجاز الأعمال بالطريقة السليمة، كما عبر عن فكرة الإنصاف والعدالة بين الإدارة والعمال؛ حيث تقوم الإدارة بالتخطيط والعمال بالتنفيذ.

2-مدرسة التنظيم الإداري لهنري فايول:

لقد حدد هنري فايول علاقة مبادئ الإدارة بأبعاد العدالة التنظيمية كما يلي:

أولاً: عدالة التوزيع:

- أ -مبدأ تقسيم العمل :تجزئة العمل الواحد إلى أجزاء أخيرة وكل جزء يقوم بأدائه عامل واحد أو مجموعة من العمال ،فتقسيم العمل يؤدي إلى حصر الاهتمامات والجهد والمهارات في حدود ضيقة بهدف زيادة كفاءة العاملين ما يؤثر على إنتاجيتهم وعلى مخرجاتهم الوظيفية.
- ب - مبدأ المكافأة والتعويض:يجب أن تكون مكافآت الأفراد وتعويضاتهم وأجورهم عادلة بحيث تستطيع تحقيق رضاهم عن العمل وأصحابه.
- ت - الترتيب :بمعنى وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، ووضع الأدوات والآلات في الأماكن المناسبة لها، على اعتبار أن المكان المناسب لكل شيء وكل شيء في مكانه المناسب¹.

ثانياً: عدالة الإجراءات:

- أ -وحدة الهدف :ويتطلب هذا المبدأ ضرورة أن يتلقى كل موظف تعليماته من مصدر واحد فقط وذلك منعا لتضارب التعليمات الصادرة إليه.

¹ الجبوسي محمد ، جاد الله جميلة: الإدارة علم وتطبيق، ط3 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 42.

ب- المركزية: عرف فايول المركزية بأنها التقليل من أهمية دور المرؤوسين في حين أن اللامركزية تعنى زيادة أهمية دور المرؤوسين وتحديد درجة المركزية أو اللامركزية يعتمد على خصائص المنظمة التي يعمل فيها المدير¹.

ت - الاحتفاظ بالكفاءات الإدارية: يجب المحافظة على العامل الماهر لان البحث عن جديد س وف يترتب عليه تكلفة ووقت إضافيين، ومن جهة أخرى يؤدي الاستقرار في العمل إلى إتقانه وحسن الانجاز².

ثالثاً: عدالة التعاملات:

أ - المساواة في المعاملة: أي عدم تحيز الرؤساء في معاملتهم للمرؤوسين، حيث على الإداريين الحصول على ولاء مرؤوسيههم وتفانيهم في العمل عن طريق التعاطف معهم والعدل في معاملتهم³.

ب- وحدة الأمر: ويتطلب هذا المبدأ ضرورة أن يتلقى كل موظف تعليماته من مصدر واحد فقط وذلك منعا لتضارب التعليمات الصادرة إليه.

ت- النظام: اي هو احترام الاتفاقات والنظم وعدم الإخلال بالأوامر وهذا المبدأ في رأيه يستلزم وجود رؤساء قديرين علي جميع المستويات⁴.

ت- المصلحة العامة: وهنا يجب أن تتوافق مصلحة الفرد في المنشأة مع المصالح العامة لهذه المنشأة.

3- مدرسة التنظيم الإداري لماكس فيبر:

يرى البيروقراطيون أن العدالة التنظيمية تتحقق من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المؤسسة لتحديد واجبات العاملين وحقوقهم ووضع نظام من العلاقات غير

¹ هلال محمد عبد الحكيم (د.س): ماهية الإدارة المدرسية د.ط: جامعة دمنهور، مصر. ص12.

² الجبوسي محمد، جاد الله جميلة: الإدارة علم وتطبيق، نفس المرجع السابق، ص42.

³ رمضان زايد و آخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة، ط، 10، مركز الكتب الاردني، الأردن، 2012، ص44.

⁴ حواس أميرة رفعت محمد: أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص48.

الشخصية بعيدا عن المؤثرات الشخصية من أجل الموضوعية والنزاهة في التعامل، ووضع نظام اختيار العاملين وترقيتهم¹.

4- مدرسة العلاقات الإنسانية:

نظرت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى العدالة التنظيمية من خلال احترام العلاقات الاجتماعية بين العاملين والمشاركة في إبراز القرارات وأنظمة الشكاوى ووضع أساس لحلها، وكذلك أكدت على أهمية التركيز على مصالح العمال لتلتقي مع مصالح المؤسسة، وأن لا يكون أحدهما على حساب الآخر لما يجعل العامل يشعر بالعدالة والمساواة في حقوقه ضمن معادلة مشتركة.

5- المدرسة السلوكية:

فقد دعت إلى العدالة في المعاملة وتكافؤ الفرص في العمل والاستخدام والأجور وحقوق العاملين بغض (النظر عن العرق أو اللون أو الجنس أو الدين²)
رابعا : نظريات العدالة التنظيمية:

1 - نظرية العدالة في تفسير السلوك التنظيمي:

تعود فكرة العدالة في المنظمة إلى عام 1963 حين ظهرت نظرية المساواة إذ يعتقد آدم بان سلوك الأفراد في التي المنظمة يتأثر بدرجة نادى بها آدم التي يقدمونها ضمن المجموعة التي (Benefits) كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد الأفراد، وعليه فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة (Costs) ينتمي إليها هؤلاء يحصلون عليها والتكاليف الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بوظيفته (الرواتب، المكافآت، والحوافز..الخ) إلى مدخلاته فيها عبء العمل، وساعات العمل، والجهد المبذول...الخ (مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مدخلاتهم).

¹ معمري حمزة : إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر. 2014، ص ص 56، 57.

² معمري حمزة، المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

ووفقاً لتلك النظرية، يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ولكن يسود الشعور بالظلم وعدم الرضا والتوتر عندما لا يتساوى المعدلان¹.

مفهوم وأهمية الإبداع

تعريف الإبداع يصنف أرنولد توينبي الأفراد المبدعين بأنهم المصادر الأساسية للمجتمع، كما يؤكد ألبرت أينشتاين الحاجة إلى علماء مبدعين من أولئك الذين لا يقدمون إضافات إلى حجم المعرفة الإنسانية بالطريقة المعتادة فحسب بل ممن يطوعون أيضاً المعرفة للتطبيق ويستطيعون النفاذ ببصيرتهم للاستخدامات غير الواضحة لأعمالهم². ويعرف الإبداع في اللغة العربية بأنه مصدر الفعل أبدع بمعنى اخترع أو ابتكر على غير مثال سابق³.

ويعرف "و يعرف أيضاً بأنه "تقديم شيء جديد ليحل محل شيء قديم في مجال ما"⁴ وجاء في الموسوعة الفلسفية تعريف الإبداع على أنه إنتاج شيء جديد أو صياغة عناصر موجودة بصورة جديدة في أحد المجالات كالعلوم والفنون والآداب، أما الموسوعة البريطانية الجديدة فتعرف الإبداع على أنه القدرة على إيجاد شيء جديد كحل لمشكلة أو ما داة جديدة أثر أو فني أو أسلوب جديد .

¹ Till, E, and Karren, **Organizational Justice Perceptions and Pay Level satisfaction** , Journal of Managerial Psychology, . Vol.26, No 1 R. 2011 , pp 42-57.

² برفاين جوبتا: الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين، ترجمة، أحمد المغربي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ط، 2008، ص22.

³ سيد عليوة: تنمية المهارات الفكرية والإبداعية، مركز القرار للاستشارات، مكتبة جزيرة الورد، (الطبعة الأولى عدم ذكر التاريخ)، ص 5 .

⁴ فحفي عبد الرحمن جروان: الإبداع مفهومه، تدريبه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى، 2002، ص20.

وينسب مصطلح الإبداع إلى النمساوي "Schumpeter Joseph" منذ 1912 الذي يعد المنظر المنظر الأول للإبداع، حيث يعرفه بأنه : النتيجة الناجمة من إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، و كذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه¹.

وقد قدم جروان تعريفا شاملا للإبداع :أن "الإبداع مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا ما وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى خدمات أو إنتاجات أصيلة و مفيدة سواء بالنسبة لخبرات الفرد السابقة أو خبرات المؤسسة أو المجتمع أو العالم إذا كانت الإنتاجيات من مستوى الاختراقات الإبداعية في أحد ميادين الحياة الإنسانية "ويعرف تورانس Torrance هو أحد الرواد الأوائل من الباحثين في مجال قياس الإبداع وتدريب الإبداع : "الإبداع عملية تحسس للمشكلات والوعي بمواطن الضعف والثغرات وعدم الانسجام والنقص في المعلومات، والبحث عن الحلول والتنبؤ، وصياغة فرضيات جديدة، واختبار الفرضيات وإعادة صياغتها أو تعديلها من أجل التوصل إلى حلول أو ارتباطات جديدة باستخدام المعطيات المتوافرة و نقل أو توصيل النتائج للآخرين . "وقد سبق تورانس جيلفورد Guilford وهذا الأخير يعود إليه الفضل في الخروج على النظرية التقليدية للذكاء ومساواته بالإبداع، وتقديم نظريته في التكوين العقلي والتفريق بين التفكير المتقارب (التجميعي) الذي تقيسه اختبارات الذكاء وبين التفكير المتباعد أو المتشعب الذي تقيسه اختبارات الإبداع التي وضعها . حيث عرف جيلفورد الإبداع بأنه "سمات استعداديه تضم الطلاقة في التفكير والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات وإعادة تعريف المشكلة وإيضاحها بالتفصيلات أو الإسهاب" .وقد ذكر أندرسون Anderson أنه قد يكون هناك ارتباط بين الإبداع والذكاء عند حد معين للذكاء ولكننا حال ما نصل إلى نقطة حرجية في مستوى الذكاء فإننا نجد أن المتغيرين يتباعدان².

¹ Yan de kerorguen ،Amis Bouayad – **laface cachée du management**. D.U.N.O.D .Paris; 2004; P197.

² فتحي عبد الرحمن جروان: الإبداع مفهومه، تدريبه، مصدر سبق ذكره، ص22.

وهكذا فإن الإبداع هو عملية نسبية تقع بين مرحلة المحاكاة والتطوير إلى مرحلة الابتكار الأصل وهي عملية تتضمن النظر إلى الظاهر والأشياء والمشكلات بمنظور وعلاقات جديدة غير مألوفة، يتفاعل فيها الفرد والعمل و بيئة المؤسسة (المنظمة) والبيئة العامة ويقوم الفرد أو الجماعة بالبحث والاستقصاء والربط بين الأشياء بما يؤدي إلى إنتاج شيء جديد وأصيل ذو قيمة للمجتمع، وقد يتعلق هذا الشيء الجديد بسلعة أو خدمة أو أسلوب عمل جديد وبالحديث عن الإبداع فيذكر روس موني Mooney Ross أن هناك أربعة نواحي رئيسية يتكون منها المزيج الإبداعي وهي¹ :

- البيئة الإبداعية.
- الشخص المبدع.
- العملية الإبداعية.
- المنتج الإبداعي.

وسنأتي على ذكرها بنوع من التفصيل، حيث أن المنتج الإبداعي لا يمكن تحقيقه في إلا وجود الأركان الثلاثة الأخرى، لأن عدم توفير البيئة الملائمة (الثقافية، والتنظيمية،.....) وإهمال تطوير مستويات الإبداع لدى أفراد المؤسسة وكذا عدم الاهتمام بالتدريب و تعليم كفايات إنجاز العمليات الإبداعية لا يمكن المؤسسة من التكيف مع تحديات محيطها الداخلي والخارجي. وما يفرض عليها من منافسة، حيث تتنافس المؤسسات من أجل أن يكون لها شرف السبق في طرح منتجات و سلع جديدة تكسبها ميزة تنافسية

1-البيئة الإبداعية: يقصد بالبيئة مجموعة القيود أو المواقف والظروف التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر وبدرجات متفاوتة على مستوى كفاءة الإدارة، ويمكن أن تكون هذه البيئة طبيعية أو نموذجية يتم تصميمها بحيث توفر أفضل الظروف لإثارة القدرة على التفكير

¹ سليم بطرس جلدة، زيد منير عبودي: إدارة الإبداع و الابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2006، ص 184.

الإبداع، وقد برهنت الحقائق أن الإبداع التنظيمي ينتج من الإدارة الواعية لثقافة المؤسسة¹. (2)

2- الشخص المبدع: يمكن التعرف على الأشخاص المبدعين عن طريق دراسة المتغيرات الشخصية، والفروق الفردية في المجال المعرفي ومجال الدافعية ويتناول وصف الشخص المبدع عادة ثلاث مجالات رئيسية وهي: الخصائص المعرفية، والخصائص الشخصية (الدافعية) والخصائص التطورية مع زيادة القدرة على استخدام الجانب الأيمن من المخ لزيادة استخدام الحدس والبدئية إضافة إلى إطلاق طاقاته الكامنة للخروج من القيود² المعوقة لقدراته الإبداعية.

3- العملية الإبداعية: تتركز على الجوانب المتعلقة بعملية حل المشكلات وأنماط التفكير وأنساق معالجة المعلومات التي تشكل عملية الإبداع أي عملية تحسس للمشكلات والوعي بها وبمواطن الضعف والفجوات والتناقص والنقص فيها وصياغة فرضيات جديدة والبحث عن حلول و تعديل الفرضيات وإعادة صياغتها وإعلان النتائج³.

4- المنتج الإبداعي: إن المنتج هو دم الحياة الذي يحافظ على حيوية وتجدد المؤسسات ويعبر عن قدراتها الإنتاجية والخدماتية والتسويقية والإبداعية وهذا ما يجعل المنتج أكثر من شيء يمكن إنتاجه لأنه يرتبط بقدرات مهمة أخرى لا تقل أهمية عن القدرة على إنتاجه حيث يعرفه كوتلر (Kotler.p) بأنه "أي شيء يقدم إلى السوق لإشباع حاجة أو رغبة والمنتج في المؤسسات يعتبر عملية واسعة ومعقدة ابتداء من عملية البحث عن فكرة جديدة لمنتج جديد وتصميم شكله وخصائصه ونماذج التجريبية الأولى وصولاً إلى إنتاجه وتسويقه و متابعة تطويره في دورة حياته في السوق وحتى تدهوره وخروجه من السوق ليحل محله منتج آخر.

¹ بوزين عثمان :اقتصاد المعرفة و إدارة الأصول الذكية و الإبداع، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بلقايد، تلمسان، الجزائر السنة الجامعية:2009، ص 148.

² بوزين عثمان :اقتصاد المعرفة وإدارة الأصول الذكية والإبداع، مرجع سبق ذكره، ص184.

³ نجم عبود نجم : إدارة الابتكار(المفاهيم و الخصائص و التجارب الحديثة)، دار و ائل للنشر، ط1، عمان، الاردن، 2003، ص 254.

يخلص كل من بيترز و ترومان في كتابهما البحث عن التفوق بعد دراسة تحليلية لنحو 40 مؤسسة أمريكية متفوقة إلى أن القيم والمبادئ المشتركة للمؤسسات والشركات المتفوقة 27 التي تتسم بدرجة عالية من الإبداع تتمثل في¹:

1- الرغبة و التحفيز للإنجاز وإعطاء الأسبقية دائما للفعل والشروع في الأداء أكثر من مجرد إنفاق الكثير من الوقت في التحليل وفي الاجتماعات والتقارير التفصيلية للجانب.
2- تنمية العلاقات والصلات مع المستفيدين من الخدمة أو الراغبين في السلعة المقدمة من طرف المؤسسة (أي العملاء أو الزبائن)، وذلك بهدف التعرف عليهم والاستفادة من مقترحاتهم.

3- إعطاء استقلالية للوحدات والأقسام مما يشجعها على التفكير المستقل و الإبداع الأمر الذي يحفزها على منافسة الوحدات والأقسام الأخرى في الأداء المتميز.

4- تعزيز مفهوم الإنتاجية وتحقيقها وذلك عن طريق تنمية قدرات جميع العاملين في المؤسسة، بكرامة وإنسانية وتشجيع روح المغامرة والإبداع لديهم.

5- تبسيط الإجراءات والمستويات الإدارية عن طريق الإعتماد على القليل منها، وأن الميل بصورة دائمة إلى الحد من الوظائف القيادية.

6- خلق وتطوير بيئة تنظيمية تؤمن بالإنماء للقيم الرئيسية للمؤسسة وتحقق في نفس الوقت المرونة المطلوبة والمحددة.

7- استمرار المؤسسة في تقديم السلع والخدمات التي أثبتت فيها المؤسسة القدرة والتميز.

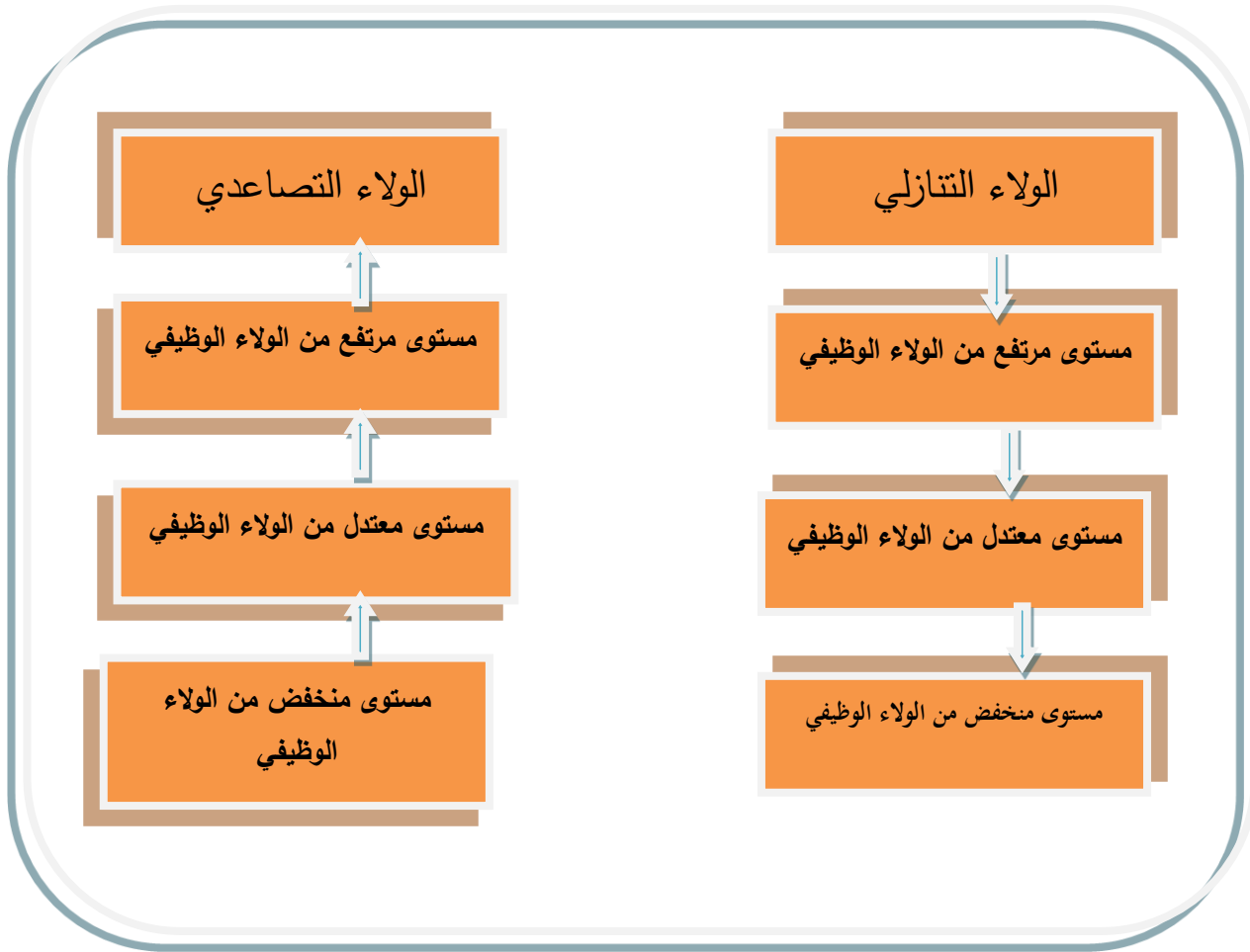
3-5 آثار الولاء الوظيفي:

هناك عدة مستويات من الولاء التنظيمي، وهي أساسا مرتبطة بتطور الأفراد أكثر مما ترتبط بولائهم الشخصي ، فولاء الشخص أو الفرد يمكن أن ينتقل من مستوى منخفض إلى مستوى أعلى منه حتى يصل إلى أعلى أو أقصى درجات الولاء التنظيمي .لقد قام

¹ سليم بطرس جلدة، زيد منير عبودي: إدارة الإبداع و الابتكار، مرجع سبق ذكره، ص34.

Reichers بوضع مخطط تفسيري لمستويات الولاء التنظيمي والآثار الناجمة عنها والشكل التالي يوضح هذا المخطط.

شكل رقم (03): يمثل مستويات الولاء الوظيفي حسب Reichers



Source: Manatje ,O . M . The Impact of Organizational Culture on Organizational Commitment (Unpublished Master's thesis) .University of South Africa ,South Africa ,2005,P47.

أ-المستوى المرتفع من الولاء التنظيمي: يتسم هذا المستوى من الولاء التنظيمي بالرغبة القوية في قبول أهداف وقيم المنظمة مع العزم على بذل أقصى الجهود للبقاء والحفاظ على العضوية في المنظمة، وهذا يدل على قوة التوافق والاندماج بين الفرد والمنظمة، كما أن كل

الإتجاهات التي يسلكها العامل في هذا المستوى ترتبط تقريبا مع البعد العاطفي للولاء التنظيمي فالعمال باقون في المنظمة لا نهم يريدون ذلك بأنفسهم .

ب. **المستوى المتوسط من الولاء التنظيمي:** يتسم هذا المستوى أيضا برغبة متوسطة من طرف العمال في تقبل أهداف وقيم المنظمة وكذلك وجود الرغبة في القيام بمجهودات إضافية إتجاه المنظمة ، يمكن القول بأن الولاء في هذا المستوى لدى العامل يعتبر ولاء جزئي ، بحيث أن بقاء العامل في المنظمة هو نتيجة لولائه الأخلاقي مرتبطا مع البعد المعياري للولاء التنظيمي فالعمال باقون في المنظمة لأنه يجب عليهم ذلك.

ت. **المستوى المنخفض من الولاء التنظيمي:** يتسم هذا المستوى بانخفاض درجة تقبل العمال للأهداف وقيم المنظمة ويتضح هذا من خلال غياب الجهود الإضافية مع إحساس العمال بخيبة أمل إتجاه المنظمة التي يعملون بها.

في هذا المستوى يملك العمال إمكانية كبيرة في مغادرة المنظمة وبقائهم فيها ما هو إلا نتيجة لخوفه ممن فقدان الفوائد الإقتصادية التي يحصلون عليها من المنظمة، إن هذا المستوى يرتبط بشدة مع البعد المستمر للولاء التنظيمي وفي هذه الحالة فإن العمال سيغادرون حتما المنظمة في حالة توفرا لبديل الأفضل¹ . إن لكل مستوى من المستويات السابقة الذكر تأثيرا على الفرد و المنظمة وذلك يكون إما سلبيا أو إيجابيا فالآثار السلبية تنجم أكثر عن المستوى المنخفض الذي أوضحه (1985) Reichers بحيث يصبح الأفراد داخل المنظمة غير منتجين ومتسكعين بينما الآثار الإيجابية للولاء تنجم عن المستوى المرتفع فيصبح الأفراد منتجين وذوي أداء مرتفع².

الولاء الوظيفي يقوي رغبة الفرد في الإستمرار في العمل بالمنظمة، كما يجعله يستمتع عند أداء عمله، الأمر الذي ينعكس على رضاه الوظيفي كما يجعله يعمل بجهد لتحقيق

¹ مطاوع، إبراهيم عصمت: الإدارة التربوية في الوطن العربي، القاهرة : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص56

² كنعان، نواف : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع 1998، ص87.

أهداف المنظمة، وقد أعتبر الرضى الوظيفي عاملا هاما في تطور الولاء التنظيمي لدى الأفراد حديثي التوظيف حياة الموظف الخاصة ينعكس الولاء التنظيمي على حياة العمال الخاصة حيث أن الأفراد ذوي الولاء المرتفع يتميزون عن غيرهم في درجة السعادة والرضى والراحة النفسية والجسدية خارج أوقات العمل بالإضافة إلى قوة العلاقات العائلية التي يحضونها التقدم المهني إن الموظف الذي يمتلك ولاء مرتفع يكون مجدا في عمله، فهو بالتالي أسرع من الآخرين من حيث تلقيه فرص الترقى والتقدم في المراتب الوظيفية، وذلك يرجع إلى إجهاده وإخلاصه في تحقيق أهداف المنظمة التي يعتبرها من أهدافه الخاصة، كما أنه يرى بضرورة النهوض بالمنظمة لأن ذلك سينعكس عليه بالخير من خلال تحسين الأجور والحوافز والمكافآت التي ستقدم له من طرفها إنخفاض نسب التغيب تشير مختلف الدراسات على وجود علاقة إرتباطية الدافعية والولاء الوظيفي، فالأفراد الذين يتمتعون بإرتفاع مستوى ولائهم الوظيفي يعدون أكثر حرصا على الحضور في الوقت وكذلك تجنب الغيابات، كما أكدت أغلب الدراسات أيضا على وجود إرتباط عكسي بين الولاء الوظيفي والملل وذلك يتضح بعدم حضور العمال في الوقت وعدم رغبتهم في بذل المجهودات الإضافية - الحد الوظيفي من التسرب الوظيفي يعتبر من أخطر الظواهر التنظيمية إطلاقا على المنظمة، فهو يهدد كيان المنظمة بالاندثار نتيجة توقف العمال عن العضوية فيها، وهذا بالتالي يكبدها خسائر جد كبيرة، فهو يعطل الأداء نتيجة فقدان الكفاءات أو نتيجة لنقص اليد العاملة، كما أن تكاليف التدريب المهني التي حضي العمال وإعلانات الاستقطاب والاختيار تذهب مجرى الرياح نتيجة خروج العامل من المنظمة، كما يعيق هذا المنظمة من خل التضييع وقتها في البحث عن البديل المناسب لقد بينت الدراسة التي أجراها Somers (1995) على أن بعد الولاء العاطفي يعتبر من أكثر الأبعاد تأثيرا على العامل من حيث رغبته في ترك العمل، فقد جاءت نتائج دراسة همشيرة على وجود علاقة إرتباطية سلبية بين الولاء العاطفي والرغبة في ترك العمل، الحد من التأخر عن العمل لقد قام كل من

Angel & Perry (1981) بدراسة العلاقة بين الولاء الوظيفي والتأخر الوظيفي، وقد جاءت نتائج هذه الدراسة كدليل على أن ارتفاع نسب التأخر عن العمل في المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة راجعة إلى المستويات الضئيلة للولاء الوظيفي لدى العمال، فقد أوجدت هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية عكسية بين الولاء الوظيفي والتأخر الوظيفي، فمن بين السلوكات التي وجدها كل من لدى العمال ذوي الولاء المرتفع الإلتزام ذوي الحضور في الوقت وقلة الغيابات. الولاء المرتفع لديهم إتجاهات إيجابية نحو المداومة عن الحضور في الوقت كما أنهم قليلو التغيب ومن جانب آخر قام Morgan & Herman (1976) بالوصول إلى نتيجة تتعلق باهتمام العمال بمراكز أخرى غير المنظمة كالأسرة والرياضة والترفيه يزيد من ولائهم التنظيمي، كما أنه يجعلهم يحسون بضغط نفسي أقل من العمال الآخرين نحو الحضور وعدم التغيب عن العمل¹.

ث- تنمية السلوك الإبداعي لدى العمال: إن من أهم الأعمال التي درست تأثير الولاء التنظيمي على السلوكات الإبداعية والأداء لدى العمال دراسة Lee 1994، حيث أبرزت هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الولاء التنظيمي والأداء لدى العمال

كما بينت دراسة Meyer et allen (1996) بأن للولاء العاطفي التأثير الأكبر على مستويات الأداء لدى العمال بالمقارنة بالبعدين الآخرين واللذان يرتبطان حسبهما بعلاقة سلبية مع الأداء و ذلك بالنسبة للمستوى العمال كلي للمنظمة إن نتائج الدراسات الثلاث التي قام "ماير" وزملاؤه أشارت بأن تأثير الولاء العاطفي يشمل مستوى أداء المؤسسة ككل، بينما الولاء المستمر يؤثر سلبيا عليه، أما الولاء المعياري فهو يؤثر إيجابيا ولكن بنسبة جد ضئيلة كما أن وجوده في المنظمة يعتبر أمر غير محبذ بصفة كبيرة وذلك لارتباطه بتوليد سلوكات

¹ Décarie, M. . Etude de la relation entre L'engagement rganisationnel et la Détresse Psychologique chez les travavailleurs et les travailleuses.(èse de Master non publiée) Université de Montréal ,Canada ,2010 ,P14

تؤدي إلى أن الدور الوظيفي، وحسب آلن وماير فإن الولاء العاطفي يعتبر أكثر بعد يجب أن يتوفر في المنظمات لكي تحسن أدائها الكلي¹.

3-6-مراحل تكون الولاء الوظيفي:

لا يوجد هنا كإجماع من طرف العلماء والباحثين حول مراحل تكون الولاء الوظيفي، ولكن هناك إجماع حول أن الفرد يجب أن يمر بعدة مراحل لكي يصل إلى درجة معينة من الولاء إتجاه مؤسسته، وفي مايلي سنأتي على عرض أهم ما ذكر عن مراحل تطور الولاء الوظيفي

1-مراحل تكون الولاء الوظيفي حسب Buchanan:

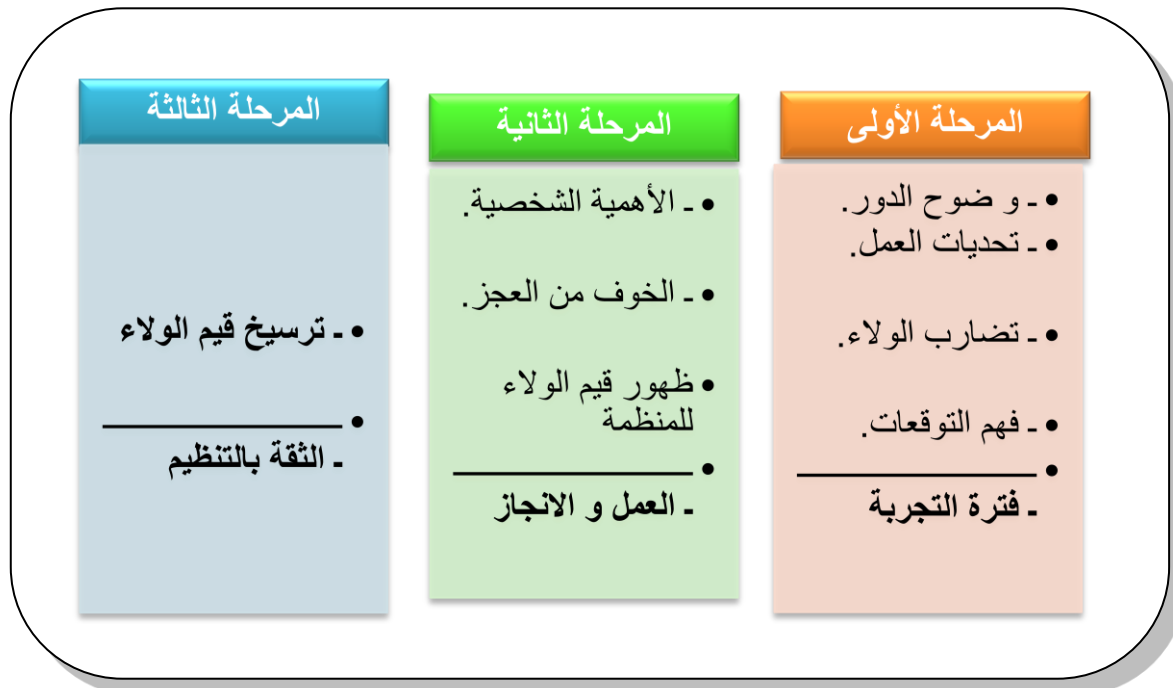
أ-مرحلة التجربة والإعداد: وهي فترة مابعد التعيين، وهي تمتد من تاريخ الالتحاق بالمنظمة إلى سنة واحدة من العمل، وهي تعتبر فترة تجريبية بحيث أن العامل يكون خاضعاً خلالها إلى التدريب والإعداد إن إهتمام الفرد في هذه المرحلة يقتصر على حصوله على رضى و قبول منظمته له، وبالتالي فإنه يبذل قصارى جهده ليدع ويبرز في عمله ويكون محط أنظار وإطراء كل من حوله، ويرى Buchanan أيضا أن هناك خبرات تظهر ضمن هذه المرحلة منها: تضارب الولاء، وضوح الدور، تحديات العمل، وفهم التوقعات.⁽¹⁾

ب-مرحلة العمل والانجاز: هي الفترة التي تلي الفترة التجريبية وتمتد من سنتين إلى أربع سنوات ويسعى الفرد من خلالها إلى إثبات ذاته من خلال عمله والتأكيد على الإنجاز الذي حققه، وتتميز هذه المرحلة ببعض الخبرات التي منها الأهمية الشخصية، الخوف من العجز، وكذلك بداية ظهور قيم الولاء للعمل وللمنظمة مرحلة السنة الخامسة منذ التحاق الفرد بالمنظمة، بحيث يبدأ من خلالها بترسيخ اتجاهات الولاء نحو المؤسسة التي يعمل بها، وتصبح علاقته جد وطيدة معها ويشعر حينها أنه يعمل دون أي ضغط أو ملل أو صعوبة

¹ Mishra ,G .P . **Role of Employee Commitment inOrganizational Effectiveness**. Delhi Business Review ، 2005 ، vol 6 ، n° 2 ، p-p 89-93 .

للمنظمة فيعلو بها ومعها، او تنصهر مصالحه الشخصية مع مصالح منظّمته وتنتقل هذه المرحلة بالفرد من مراحل التكوين إلى مرحلة النضج¹.

شكل رقم 04 يمثل مراحل تطور الولاء الوظيفي حسب Buchanan



2-مراحل تكون الولاء التنظيمي حسب ماودي و زملائه

1-مرحلة ما قبل الدخول في العمل: وهي تمثل فترة خبرات العمل السابقة للوظيفة، حيث يكون لدى العامل فكرة مسبقة عما سيكون عليه العمل والمؤسسة التي سيعمل بها، وفي حين الدخول إلى العمل يمر الفرد بمستويات مختلفة من الميول والإستعداد للإنتماء، وتختلف هذه الميول والإستعدادات من فرد لآخر وذلك يرجع إلى اختلاف التوقعات حول العمل والظروف الموافقة له.

¹ Bettache ،M . **Les déterminants de la Loyauté Organisationnelle:** Etude effectuée en milieu Hospitalier Québécois .(Thèse deMaster non publiée) Université de Montréal ، Canada ،2000

ب-مرحلة البدء في العمل: وتمثل هذه المرحلة فترة خبرات العمل المتعلقة ببداية العمل والمتمثلة بالأشهر الأولى منه، حيث تلعب هذه الخبرات دوراً أساسياً في تطوير الإتجاهات المتعلقة بالعمل وزيادة الولاء والعضوية المهنية.

ت-مرحلة الترسيع: وتمثل هذه المرحلة فترة خبرات العمل اللاحقة لفترة التثبيت، بحيث يدعم الولاء من خلال الاستثمارات والإنصهار الإجتماعي للأفراد داخل التنظيم¹.

3-مراحل تطور الولاء الوظيفي حسب O'reilly & chatman

يتطور الولاء الوظيفي حسب O'reilly & chatman عبر مراحل ثلاث متتابعة تحدث تغييرات في سلوكات وإتجاهات العمال وذلك من خلال مرحلة الإمتثال، التطابق، وكذلك الإستيعاب

أ-مرحلة الإمتثال : يتمثل جوهر هذه المرحلة في أنها تتمحور حول العامل ودرجة قبوله وتأثره بالآخرين من حوله، وذلك يتم من خلال المكتسبات التي يستفيد منها العامل من المنظمة، وهذا يؤدي به إلى تبني سلوكات وإتجاهات جديدة داخل المنظمة، وهذه السلوكات تعتبر نتيجة حصوله على مكتسبات مادية لا لقبوله لأهداف المنظمة، إن هذه المرحلة مرتبطة أساساً بالبعد المستمر للولاء التنظيمي فحسب Allen & Meyer، الفرد العامل يمتلك قرار مبدئي في البقاء أوفي مغادرة المنظمة وهذا القرار يعتبر بحد ذاته نتيجة لتقييمه للأرباح والمكافآت التي إستفاد منها من خلال فترة عملها.

ب-مرحلة التطابق يتم الانتقال إلى هذه المرحلة عندما يقوم العامل بالتأثر وقبول الآخرين وهذا من أجل حفاظه على الرضى الذاتي والرضى المتعلق بعلاقته مع المنظمة، فالعامل يحس بالفخر والإعتزاز نتيجة إنضمامه للمنظمة، كما تصبح لديه رؤية تتمثل في أن الأدوار التي يقوم بها في المنظمة هي جزء من شخصيته الذاتية. إن الولاء في هذه المرحلة يقوم

¹ ختام عبدالله علي غلام: السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2005، ص41.

على البعد المعياري فالبقاء في المنظمة هو نتيجة إحساس العامل بالواجب والشعور بالولاء إتجاه المنظمة.

ت-مرحلة الاندماج: ينتقل العامل إلى هذه المرحلة عندما يجد أن قيم وأهداف المنظمة تتسجم وتتطابق جوهرياً مع مبادئه وقيمه الخاصة، بحيث أن العامل في هذه المرحلة لا يحس فقط بالانتماء إلى المنظمة بل يتعداه إلى إمتلاكه لشغف شديد في البقاء في المنظمة. وحسب Allen & Meyer فالعامل في هذه المرحلة يقول بصراحة " لدي الرغبة في البقاء" هذا ما يدل على أن العامل أصبح جزء من التنظيم الذي يعمل فيه ¹.

بخصوص المنافع والإستثمارات التي يتلقاها منها، وقد قدم هذا الطرح في مابعد في نظريته حول الولاء الوظيفي والمعروفة بإسم Side Theory كما أقام (1961) Etziony بإقتراح مفهوم جديد متعلق بالولاء التنظيمي يتركز حول امتثال العامل وتوجيهه من طرف السلطة الوظيفية ،كما تحدث أيضاً عن مفهوم الولاء التنظيمي للعامل في المنظمة وتأثيره على مستويات الأداء والإنتاج فيها .وتوالت الدراسات فيما بعد عن طريق (1977) Kanter،Salanick (1968) وهذه الدراسات ركزت في الحقيقة حول مفهوم جديد يتعلق بالولاء الوظيفي، بحيث يتركز هذا المفهوم حول تفكير العامل حول علاقته مع منظمته التي يعمل بها، وعن رؤيته وموقفه من المبادئ والقيم والأهداف التي تنتشدها المنظمة.

لقد أدت كثرة الدراسات المتعلقة بالولاء الوظيفي وعدم وضوحها أو تضاربها بحدوثاً في الجوهر الذي تتركز عليه إلى قيام كل من Hartley & Cooper (1991) بتقديم إقتراح حول إعادة تقييم وتصنيف الدراسات المتعلقة بالولاء الوظيفي، وكأنها هذه نقطة البداية "لماودي" وزملائه للقيام بهذا العمل في مابعد ،وقد نجح هؤلاء بعد العديد من الدراسات بتصنيف المفاهيم المتعلقة بالولاء الوظيفي حسب مدخلين أساسيين يتمثلان في:

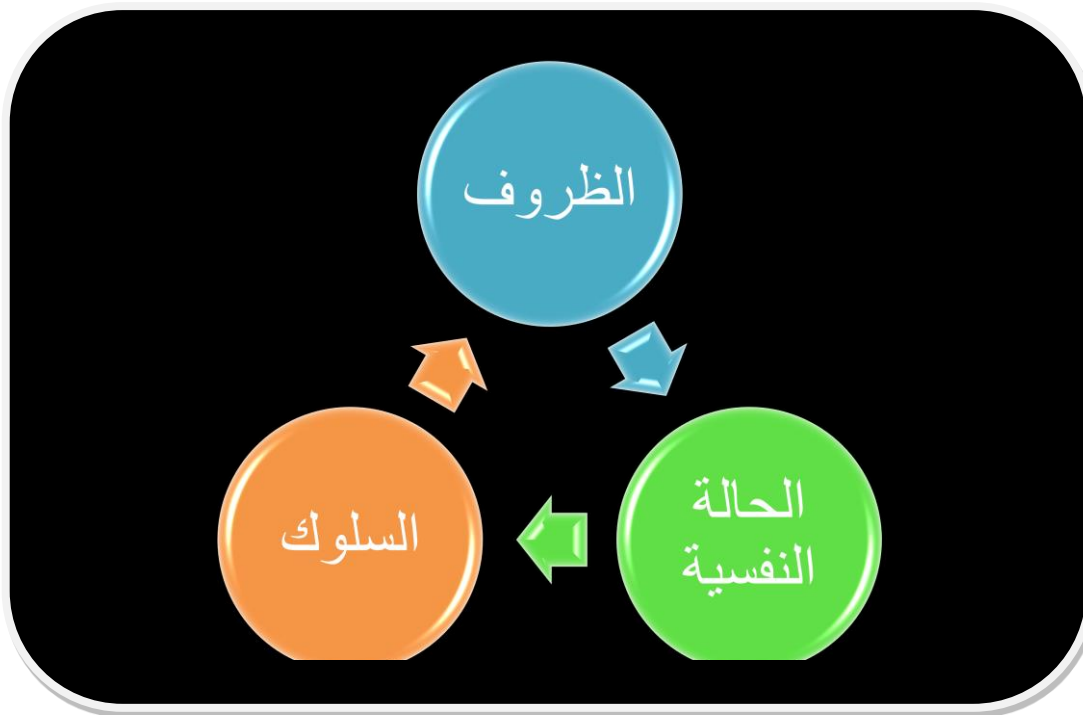
¹ حمدات، محمد حسين: قيم العمل و الالتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص96، 70.

-المداخل النظرية لدراسة الولاء الوظيفي: إن اختلاف آراء العلماء حول إعطاء مفهوم موحد للولاء الوظيفي لم يمثل الصعوبة الوحيدة التي واجهتهم، بل إن تحديد طبيعة الولاء التنظيمي هي التي شكلت أكبر تحدي لهم، فتعقيد هذه الظاهرة الوظيفية أدى إلى ظهور عدة مفاهيم مختلفة عبر التطور التاريخي لأدبيات الولاء الوظيفي. لقد رأى Howard (1960) Becker بأن الولاء الوظيفي هو نتيجة عن تلك المبادلات الحاصلة بين الفرد والمنظمة

-المدخل الإتجاهي: يركز هذا المدخل في دراسته لظاهرة الولاء الوظيفي حول العمليات التي تؤدي إلى تفكير الأفراد وتحليل علاقتهم القائمة مع منظماتهم، فهؤلاء الأفراد إذا كانوا يرون بوجود تطابق بين قيم وأهداف المنظمة وقيمهم الذاتية وهذا هو الأمر الذي يؤدي إلى تطور مستويات الولاء لديهم¹.

¹ Manatje ,O . M . The Impact of Organizational Culture on Organizational Commitment (Unpublishes Master's thesis) .University of South Africa ،South Africa .2005,PP 45;46.

الشكل رقم (05) يمثل تشكل السلوك حسب المدخل



المصدر: حمدات، محمد حسين: قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، مرجع سبق ذكره، ص 63 .

-المدخل السلوكي:

ركز هذا المدخل في محاولته لفهم العمليات التي تؤدي إلى ارتباط العامل بمنظمته وهو ما يشكل الولاء السلوكي للفرد والذي هو نتيجة إيجابية لتلك القرارات والإجراءات التي تدعم بقاء الفرد في المنظمة.

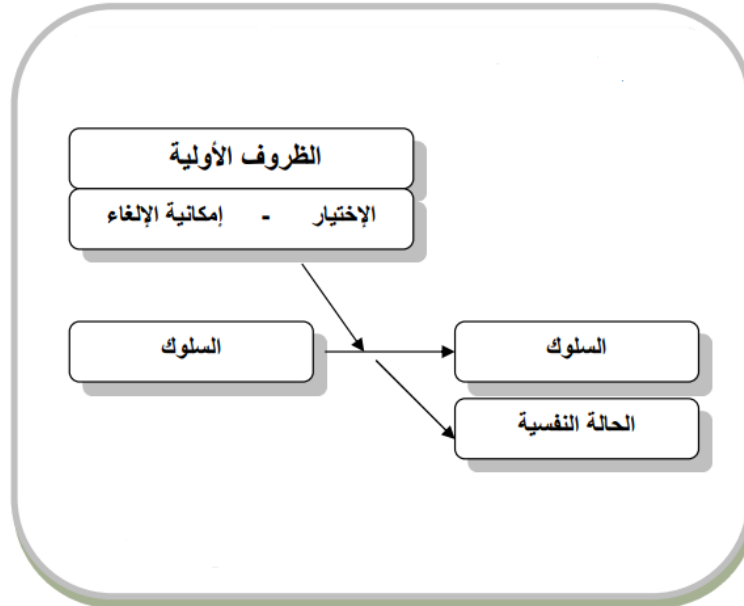
فحسب دراسات 1989,Mottaz;1990,Weisberg & Kichenbaum

Mathieu & Klenk-Hamel ،1980,Hunt & Martin ;1990

الولاء السلوكي يرتبط بصفة كبيرة جدا با لتقديرات الشخصية للأفراد حول الخسائر التي سيتلقونها من خلال مغادرتهم للمنظمة مقارنة مع المكافآت والامتيازات التي يتلقونها أيضا نتيجة بقائهم فيها¹.

يرى Mowday بأن هذا المدخل يركز على الظواهر الصريحة الناجمة عن الولاء الوظيفي، وهذا يتمثل في النسب المرتفعة للحضور لدى العمال والثبات في العمل، والأداء... الخ. كما أن هذا المدخل حسب Mowday يميز بين الولاء السلوكي والولاء العاطفي للأفراد، فالولاء السلوكي يتمثل في رغبة الأفراد في القيام بسلوكات تخدم وتتوافق مع مصلحة المنظمة عن طريق القيام بجميع المهام الموكلة إليهم بصفة مثالية مع إمكانية إقدامهم على القيام بتضحيات من أجل مصلحة المنظمة وحسب Salanick يصبح الفرد مقيدا بسلوكاته والتي يتم عبرها دعم إندماجه وإستيعابه في المنظمة التي يعمل بها².

شكل رقم (06): يمثل تشكل السلوك حسب المدخل السلوكي



¹ Klein ،H . J . **Invited Reaction: The relationship between Training and Organizational Commitment- A study in the Health care Field-**. John Wiley & Sons ،human ResourcesDevelopement Quarterly ،vol 12 ،n° 4 ،p-58 .

² Mishra ،G .P . **Role of Employee Commitment in Organizational Effectiveness**. Delhi Business Review،2005 ،vol 6 ،n° 2 ،P 90

يوضح هذا الشكل كيفية تنبؤ المدخل السلوكي بالظروف المسبقة التي تؤدي إلى تطوير الولاء التنظيمي بالإضافة إلى توضيحه أيضا لنتائج السلوك، واللذان يتم التأثير عليهما من طرف الظروف الأولية والمتمثلة في الاختيار Choice وكذلك إمكانية الإلغاء أو النقض Revocability.

إن هذه الظروف المسبقة لها الدور الكبير في التأثير على الحالة النفسية للعامل بحيث تؤثر عليه من خلال إكسابه اتجاهات جديدة تؤدي إلى قيامه بسلوكات تعكس ولاءه نحو المنظمة التي يعمل فيها.

3-6- التطور التاريخي لمفهوم الولاء الوظيفي:

لقد مر مفهوم الولاء الوظيفي بتطورات كثيرة على قرابة خمسين سنة، وذلك منذ ظهور المفهوم الأول للولاء الوظيفي عن طريق Howard Becker (1960)، والذي رأى بأن الولاء الوظيفي له بعد أحادي فقط يتمثل في المبادلات التي تحدث بين العامل والمنظمة، وقد وجهت عدة إنتقادات من طرف الباحثين الآخرين إلى هذا المفهوم وذلك من ناحية صعوبة تطبيقه في أرض الواقع وكذلك غياب أداة القياس والتي تعتبر أمر ضروري لقياس ولاء العمال في ذلك الوقت.

وقد بقي هذا المفهوم هو المسيطر على الدراسات التي اهتمت بالولاء الوظيفي على نحو عشرين سنة كاملة، حتى جاء مفهوم جديد عن طريق O'reilly & Chatman (1986) والذي شكل نقطة تحول جذرية في الدراسات اللاحقة، فقد قدم كل من هما مفهوم للولاء يتركب من ثلاث أبعاد منفصلة لكنه في الحقيقة مترابطة بشدة في ما بينها، هذا ما مهدا فيما بعد لظهور نظرية أخرى حول الولاء Allen & Meyer (1990) تتمثل في نظرية الأبعاد الثلاثة للولاء الوظيفي التي أعتمد فيها كل منهما على تطوير أبحاث بورتر وزملاءه وأوريلي وتشاتمان.

إضافة إلى الإعتماد على كل من المدخل السلوكي والإتجاهي في تطويرها، جعل هذا نظرية الأبعاد الثلاثة من أحسن وأكمل النظريات المتعلقة بالولاء الوظيفي، كما قام آلن وماير بتطوير أداة لقياس الولاء الوظيفي تتمثل في إستبانة الولاء الوظيفي والتي تعتبر من أحسن وأصدق المقاييس على الإطلاق في دراسة الولاء الوظيفي.

وفي مايلي سنأتي على عرض أبرز النظريات المفسرة للولاء الوظيفي

1-نظرية الأخذ والعطاء لهاورد بيكر :

HowardBecker's Side-Bet Theory(1960)

وتعتبر من النظريات الكلاسيكية المفسرة للولاء الوظيفي، سيطرت على أدبيات الولاء الوظيفي حتى مطلع الثمانينات من القرن العشرين ومصطلح (Side -Bet) يشير في الحقيقة إلى كل شيء يتعلق بالقيم التي إستثمرها العامل في المنظمة من جهد، وقت، مال...إلخ، والتي يمكن أن تضيق أو تزول عند الفرد في حال إتخاذه القرار بمغادرة المنظمة¹.

يمكن إعتبار كل من التكاليف الإقتصادية والنفسية والإجتماعية إضافة للإستثمارات المتعلقة بالجهد و الوقت والأمن الوظيفي وعلاقات الزمالة الوظيفية وكفاءات العمل وجميع المعارف المكتسبة من طرف العامل، هي النتيجة المنطقية لذلك التقييم المعرفي الذي قام به العامل مسبقا حول علاقته مع المنظمة، فالعامل سيبقى عضوا في منظمته مادام أنه يرى بأن تكاليف إلغائه لعقده مع المنظمة جد مرتفعة ومنه هنا سيكون من الصعب جدا عليه مغادرة المنظمة التي يعمل بها.

يقول (1960) Becker "يأتي الولاء إلى الوجود ،عندما يقوم فرد ما بالأخذ والعطاء، فالولاء يعتبر الرابط بين مصالح الفرد الخارجية مع خط ثابت من النشاطات "وترتكز نظرية

¹ Lappiere de Master ، I . Engagement Organisationnel etl'infulence du travail d'equipe
.(hèse non publiée)Université de Montréal ،Canada ،. 2008 ،P12

الأخذ والعطاء على أساسيات مثل في أن كل فرد في المنظمة يتبنى بعض المسارات السلوكية تبعاً لتفكيره المنطقي، هذا ماينتج إختيارات عقلانية كثير اما تكون مرتبطة بمصالح الفرد الخارجية، فالولاء في هذه الحالة يعتبر نتيجة لتقييم معرفي قام به العامل بمقارنة إستثماراته الحالية مع النتائج التي سيتحصل عليها عند تغيير العمل أو المنظمة .

2-الولاء عند إتزيوني Etziony (1961):

قام بطرح تصنيف حول الولاء الوظيفي، يقوم على مبدأ "إمتثال العمال للتعليمات الوظيفية" وقد عرف إتزيوني هذا الإمتثال على أنه "ردة الفعل الكامنة بين السلطة المفروضة من طرف المسؤولين للسيطرة على المرؤوسين ومستوى التقبل لديهم" فالإدارة تستعمل لأساليب القسرية للسيطرة على العمال، لهذا فإن مفهوم الولاء الوظيفي حسب إتزيوني يرتبط بثلاث أنواع محتملة من السلطة الوظيفية وهي: السلطة القسرية، السلطة بالمجازاة، والسلطة المعيارية¹.

هذه الأنواع الثلاث من السلطات الوظيفية ترتبط حسب إتزيوني بدورها بثلاث أنواع من الولاء الوظيفي.

أ-الولاء الإغترابي: يعتبر وجوده ، الولاء المحسوب، الولاء الأخلاقي الولاء الإغترابي غير محبذ في المنظمة ،لأنه يمثل توجه سلبي للعامل نحو منظمته، ويظهر الولاء الإغترابي عندما يقيد سلوك العامل تقييدا شديداً أو هو نتيجة للعضوية القسرية للعامل في المنظمة أو حتى في المجتمع الذي يعيش فيه، فمثل الجنود أو نزلاء السجون مدمجون في منظماتهم ولكن وفق قواعد تتميز بدرجة كبيرة من السلبية بالنسبة إليهم

ب-الولاء المحسوب: هذا النوع من الولاء يعتبر ذو صلة أكبر بالمنظمات أو المؤسسات وهو يمثل علاقة الفرد مع المؤسسة (المنظمة)، هذه العلاقة تتركز على مبدأ التبادل "فكل

¹ Hamlett , M . Etude de la Loyauté Organisationnelle:La relation entre une politique de reconnaissance des années deservice et la Loyauté Organisationnelle. (Thèse de Master nonpubliée) . Université de Montréal ,Canada ،1987,P15.

فرد يقيم المقايضة التي يقوم بها في المنظمة التي يعمل ا، أنه يقيم ما يعطيه للمنظمة بالمقارنة مع ما يتلقاه منها"

ت-الولاء الأخلاقي : يدل على الإتجاه الجد إيجابي للفرد إتجاه منظمته: وهو ينبع من استيعابه وإندماجه في المنظمة وتبنيه لقيمها وأهدافها وهو ينقسم حسب إتزيوني إلى قسمين هما

-الولاء الأخلاقي التام: ويتم عندما يحدث الاعتقاد وتبني القيم الموجودة في المنظمة من طرف العامل تلقائيا بحد ذاته.

-الولاء الأخلاقي الإجتماعي: وهو يتم عندما يحدث في المنظمة مثل: جماعات العمل، المستخدمين الخارجين، فرق التسيير.

3-الولاء عند Kenter (1968):

الولاء الوظيفي للأفراد هو نتيجة لمتطلبات السلوك المطلوب والمحبيب من طرف المنظمة وهو شكل لتداخل وتكامل ثلاث عوامل أساسية هي¹:

أ-الولاء المستديم: يشمل في المقام الأول التوجهات المعرفية للأفراد وذلك عندما يقومون بتقييم الأرباح والفوائد مقارنة مع الجهود المبذولة، وفي هذه الحالة فإنهم يجدون بأن الخسائر التي سيتكبدها في حال مغادرتهم للمنظمة أكثر ضررا من التي يمكن تلقيها بالبقاء كأعضاء في المنظمة. وبصفة عامة يمكن وصف هذا النوع من الولاء كدور النظام الاجتماعي، بحيث أن الأفراد يلتزمون بتضامن المجموعة حتى يضمنون القيام بالعلاقات الاجتماعية التي يريدون أن تحدث داخل المنظمة.

ب-الولاء التلاحمي: يركز هذا النوع من الولاء بالدرجة الأولى على كيفية تشكل الإتجاهات الفكرية الإيجابية والعلاقات العاطفية التي تربط بين أفراد المجموعة، هذه العلاقات العاطفية

¹ Kanter ,R. M . **Commitment and Social Organization:A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities** .American Sociological Review ،1968 ،vol 33 ،n° 4 ، p-p . 499-502 .

تعطي للأفراد الإشباع التام من الاندماج مع جميع الأفراد المشكلين للمجموعة، وتكون درجة التضامن بينهم جد مرتفعة عكس نسبة الغيرة التي تصبح جد ضئيلة، مما يعطي للنظام التلاحمي القدرة على مواجهة المخاطر التي تهدد كيانه ويتم هذا عن طريق التلاحم بين أفراد الجماعة بفضل دعمهم لمعايير وقيم النظام وكذلك طاعتهم التامة له.

ت-الولاء الرقابي: هذا النوع من الولاء يهتم بدوره على كيفية تشكل الإتجاهات التقييمية الإيجابية لدى العمال، بحيث أن المطالب الموجهة من طرف المنظمة للعمال يتم تقييمها من طرفهم بدرجة كبيرة من الإيجابية و يعتبرونها ذات قيمة أخلاقية تتطابق مع قيمهم الشخصية، إن استجابة العمال لهذه المطالب يعتبر بحد ذاته استجابة لضرورة عاطفية يمتلكونها إتجاه المنظمة

4-الولاء عند Steers ،Mowday ،Boulia ،Porter (1974)

تعتبر الدراسات التي قام بها بورتر وزملاءه من أهم الدراسات التي تلت نظرية تعتبر الدراسات التي قام "الأخذ والعطاء" بها هاورد بيكر،¹ وقد ركز بورتر وزملاءه على الارتباط النفسي للعامل مع منظمته، كما حاول تقديم مفهوم الولاء على أنه نوع من الإتجاهات تختلف عن العقد الإقتصادي الذي يربط كل عامل بمنظمته، فالعامل لديه الرغبة في البقاء ليس بهدف الاستثمارات الإقتصادية بل نتيجة التأثير العاطفي الذي يربطه بالمنظمة، وقد عرف بورتر وزملاءه الولاء التنظيمي على أنه "قوة تطابق واندماج فرد ما داخل أي تنظيم" كما وصف بورتر وزملاءه صفات الفرد ذو الولاء بثلاث صفات هي: القبول التام لقيم المنظمة، المشاركة، الانتماء²، لقد قامت أعمال بورتر وزملاءه بإحداث تطورات جذرية في

¹ Kanter ,R. M . **Commitment and Social Organization :A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities** .American Sociological Review ،1968 ،vol 33 ،n° 4 ،p-p . 500-501 .

² Weibo ،Z . Kaun. ،S . Jun. W . **New developement of Organizational Commitment: A Critical Review** . African Journal of Business Management,(1960-2009)،2010 ،vol 4 ،n° 1 ،p-p . 13.

مفهوم الولاء الوظيفي والتي أعتبرت الأساس في ظهور المفاهيم الثلاثية للولاء في الدراسات اللاحقة كما قام بورتر وزملاءه أيضا بتطوير مقياس للولاء الوظيفي والذي مثل قاعدة لتطوير مقياس آخر وهو مقياس آلن وماير فيما بعد وذلك عن طريق إدخال العديد من التعديلات عليه

5- الولاء عند Salanick & Staw (1977)

يتكون الولاء التنظيمي حسب ستاو وسلانك من صنفين أساسيين يجب التفريق بينهما وهما:

أ- **الولاء الموقفي أو الإتجاهي**: يقصد به العمليات التي يمكن من خلالها أن تتطابق الأهداف الخاصة بالفرد مع أهداف و قيم المنظمة، ويعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي بحيث يرون بأنه "كالصندوق الأسود" لأنه يتضمن عدة عوامل تنظيمية وشخصية تساعد على تشكله كإتجاه لدى العمال، و هذه العوامل هي متغيرات تتعلق بالسن والجنس والمستوى التعليمي... الخ بالإضافة إلى خصائص الدور والخصائص الوظيفية الأخرى كالمناخ الوظيفي وحجم المؤسسة (المنظمة) وكذلك خبرات العمل ومن هذا فإن مستوى الولاء الوظيفي لدى العمال يتحدد عن طريق هذه الخصائص ويؤثر هو بدوره على متغيرات أخرى كنسب الغيابات والدوران الوظيفي والتسرب الوظيفي وهي العوامل التي تعمل جميع المنظمات الحديثة على محاربتها و الحد من مدى إنتشارها

ب- **الولاء السلوكي Behavioural Commitment (1978)**

ويقصد به العمليات التي يصبح الفرد من خلالها مرتبطا بالمنظمة نتيجة لإتجاهاته السابقة، فالجهد او الوقت اللذان قضاها في المنظمة يجعلانه مرتبطا، ومنه فإنه يحاول دائما أن يحافظ على عضويته فيها، وتعكس هذه الرؤية حول الولاء وجهة نظر علماء النفس الإجتماعي، فأفكار علم النفس الاجتماعي حول الولاء الوظيفي تتمحور حول الخبرات

المكتسبة من طرف الفرد والسلوك الناجم عنها من خلال تطور علاقة بها العامل بالمنظمة التي يعمل بها .

إن الأفراد في هذه الحالة يصبحون مقيدون بأنواع من السلوك الخاص والتصرفات داخل المؤسسة (المنظمة) وهذا نتيجة إستفادتهم من بعض المزايا والمكافآت عن طريق العضوية التي يشغلونها، مم يجعلهم يستحسنون هذه السلوكات ويتمسكون بها خوفا من ذهاب تلك المزايا

6-الولاء عند Stevens et al (1978)

حسب ستيفنز وزملاءه يمكن تفسير ظاهرة الولاء الوظيفي حسب إتجاهيين نظريين هما:

أ-الإتجاه التبادلي: هذا الإتجاه يركز في دراسته للولاء الوظيفي، على مخرجات الولاء التي ترتبط بالتفاعل المتبادل بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها مع التركيز على عضويته كمحدد أو مقياس أساسي لما يجب على المنظمة منحه أو تقديمه له من خلال ذلك التفاعل وبموجب هذا التفاعل فإن ولاء العامل ينمو ويزداد كلما زاد ما يتحصل عليه من مزايا ومنافع من المنظمة، وتتفق رؤية ستيفنز وزملاءه مع نظرية "التوازن الوظيفي" لهربرت سايمون والتي مفادها أن إسهامات الفرد وجهوده المبذولة في المنظمة يجب أن تتوافق مع توقعاته حول المنافع التي سيتلقاها من المنظمة، وكذلك درجة الإشباع لحاجاته ودوافعه عن طريق المنظمة .

كما يرى ستيفنز وزملاءه بإمكانية التنبؤ ببعض المتغيرات التنظيمية كدرجة الرضى الوظيفي عن طريق الولاء التنظيمي و ذلك يتم عبر تقييم الحوافز المقدمة للعاملو توقعاته حولها، هذا ما يساعد على تحديد درجة ولاءه وبالتالي معرفة إمكانية بقاءه أو مغادرته للمنظمة .يعيب هذا الإتجاه أنه لا يغطي عدة جوانب أخرى متعلقة بالولاء التنظيمي كدوران العمل التسرب الوظيفي وهي متغيرات أثبتت الدراسات علاقتها الوطيدة مع الولاء التنظيمي

ب-الإلتجاه النفسي: لقد تم تبني هذا الإلتجاه من طرف بورتر وسميث والليزان وصفا الولاء التنظيمي على أنه نوع من النشاط الزائد والتوجه الإيجابي للعامل نحو منظمته، والجهد المميز الذي يبذله العامل لمساعدة منظمته لتحقيق أهدافها كما يتميز أيضا بتلك الرغبة القوية في الإلتزام للمنظمة. لقد صور هذا الإلتجاه الولاء التنظيمي على أنه توجه ذو إيجابية يمتلكه الفرد إلتجاه منظمته وأهدافها، كما أنه غطى أبعادا أكثر شمولية من الإلتجاه التبادلي الذي ركز على الحوافز ودرجة رغبة الفرد وتوافقه مع المنظمة. إن الإلتجاه النفسي يقيس درجة ولاء الفرد من خلال درجة توافق قيم وأهداف المنظمة مع قيمه وأهدافه الخاصة، فالعامل الذي يعتقد ويؤمن بأهداف المنظمة يشعر بالانتماء لها، وهو أيضا يظهر رغبة قوية في بذل مجهودات أكبر لخدمة المنظمة، ولهذا فقد استخدم هذا الإلتجاه في العديد من الدراسات اللاحقة¹.

7- الولاء عند Angle & Perry (1983)

يرى كل من إنجل و بيرري أن العوامل التي تؤثر في الولاء الوظيفي يمكن أن تصنف إلى نموذجين أساسيين هم :

أ- نموذج الفرد كأساس للولاء الوظيفي: يقابل هذا النموذج مفهوم الولاء الموقفي عند "ستاو و سلانيك" و هذا النموذج يعطي فرضيات حول جوهر الولاء الوظيفي، بحيث يتركز حول الخصائص المتعلقة بالفرد وإتجاهاته بإعتبارها مصدر للسلوك المؤدي للولاء الوظيفي، بحيث يجب أن يكون هذا السلوك عاما وواضحا وثابتا وتطوعيا، وتبعاً لهذا النموذج فإن المتغيرات الشخصية تعتبر المحددات و المؤثرات التي تؤدي إلى تحديد مستوى ولاء الأفراد نحو المؤسسات التي يعملون بها.

¹ العضيلة علي محمد: الولاء التنظيمي و علاقته بالعوامل الشخصية و التنظيمية، دراسة مقارنة بين القطاعين العام و الخاص الأردنيين، مرجع سابق، ص18.

ب- نموذج المؤسسة كأساس للولاء الوظيفي : يقابل هذا النموذج أيضا مفهوم الولاء السلوكي عند "ستاو وسلانك" بحيث يقترح هذا النموذج أن العمليات التي تحدد الولاء الوظيفي لدى الأفراد تنبع من طرف المؤسسة نتيجة للتفاعل القائم بينه وبينها عن طريق العضوية، فالمؤسسة تنظر إلى احتياجات الفرد و رغباته التي يريد تحقيقها وهو بالمقابل يسخر كل طاقاته ومجهوداته لخدمة مصالحها .

لقد أشار rettoK إلى هذه العملية وقد أسماها بالعقد النفسي وهذا العقد يتضمن حسيبه مجموعة من الإلتزامات والتعهدات التي تكون محددة من قبل بحيث تؤدي إلى رضا كل الطرفين أي الفرد والمنظمة معا .

8- لولاء عند O'reilly & Chatman (1986)

حسب أوريلي وتشاتمان الولاء الوظيفي هو ذلك الإرتباط النفسي للعامل مع المنظمة، وهو يتشكل حسبها من ثلاثة مفاهيم متداخلة ومنفصلة في نفس الوقت عن بعضها البعض وهي:

الامتثال : compliance . التطابق : identification . الإستيعاب : internalization

أ- الإمتثال: يحدث الإمتثال عندما يتبنى العامل السلوكات والإتجاهات التي تريدها المنظمة، وهذا التبنى لا يتم بصفة تلقائية نتيجة لرغبة العامل في قبول هذه الإتجاهات والسلوكات ،بل هو نتيجة لرغبته في الإستفادة من الأرباح والمكافآت من المنظمة¹.

ب- التطابق : ويعتمد على درجة التماثل بين قيم و أهداف المنظمة مع قيم و أهداف الفرد الشخصية ، بحيث أن هذا التماثل يصبح قويا كلما زاد أمل العامل في إيجاد قيمه و أهدافه الشخصية في المنظمة التي يعمل بها.

¹ Meyer, J . P., Allen, N. J . Commitment in Workplace :Theory, Research, and Application . Vol 2 , SAGE Publication , London , United Kingdom , 1997;P,14.

ت- الإستيعاب : يحدث الاستيعاب عندما يتبنى العامل قيم وأهداف المنظمة بصفة تلقائية دون حرصه على الحصول بالمقابل على المكافآت والاستثمارات، أي أن العامل يتبنى هذه القيم و الأهداف لأنه يريد ذلك¹.

9-الولاء عند Allen & Meyer (1991)

لهذا النموذج قيمة كبيرة في أدبيات الولاء التنظيمي ، لأنه يعتبر من أحسن النماذج إطلاقا في تفسير الولاء بالإضافة إلى إعتدال الكثير من الباحثين عليه في الدراسات الحديثة المتعلقة بالولاء التنظيمي .

يرى Meyer & Herscovitch (2001) بأن الولاء الوظيفي يتشكل من ثلاث أبعاد تعتبر هذه الأبعاد خصائص لحالات ذهنية تعكس مكونات منفصلة من حيث الطبيعة، المحددات، والنتائج².

وهذه الأبعاد الثلاث المكونة للولاء الوظيفي هي :

أ- **الولاء العاطفي**: مثل هذا البعد الارتباط العاطفي للعامل بمنظمته كذلك درجة تطابقه معها من حيث القيم و الأهداف و كذلك درجة إندماجه فيها³

ب- **الولاء المستمر**: وهو يمثل رغبة الفرد في الحفاظ على عضويته في المنظمة، ويقوم هذا البعد على الاعتبارات المنطقية للأفراد إتجاه الفوائد والأرباح التي يتوقعونها من المنظمة في حالة يتوقعوا إستمرارهم في المنظمة مقارنة بما سيحصلون عليه عبر سبل أخرى نتيجة مغادرتهم للمؤسسة.

¹ enhet, A . **Implication Organisationnelle etEpuisement Professionnel: Une analyse par la théorie de laConservation des Ressources** . (Thèse de doctorat publiée) .Université de grenoble ،France ،2012;P52.

² Paillé , P . **Examen empirique sur le caractèremultidimentionnelle de l'engagement Normatif et sur les liens avec les engagement Affectif et Continu** . Psychologie du travail et des Organisations . 2004 ،vol 10 ،n°6,P328.

³ Mishra , G .P . **Role of Employee Commitment in Organizational Effectiveness**. Delhi Business Review ،2005 ،vol 6 ،n° 2 ،P 29.

ت- **الولاء المعياري**: وهو يمثل شعور العامل بضرورة بقاءه في المنظمة، ويعتبر هذا القرار بالاستمرار في العضوية نتيجة القيم الأخلاقية للعامل والتي يستمدّها من إيمانه بأن البقاء في المؤسسة أمر أخلاقي وسلوك صحيح، بحيث يرى بأن المنظمة بحاجة إليه ،و لذلك لا يستطيع أن يتركها لأنها ستتضرر جراء ذلك¹.

10 الولاء عند مدرسة الثقافة التنظيمية

تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس التي تدرس المؤسسات (المنظمات) الحديثة، قدمت هذه المدرسة مفهوماً جديداً للولاء الوظيفي يتمحور حول ثقافة المنظمة والتي تتمثل في القيم الموجودة فيها وبالذات القيم المتعلقة بالمديرين، والجوانب المتعلقة بثقافة المنظمة والتي تتمثل في: هيكلية التنظيم، علاقة المنظمة بالبيئة الخارجية و كذلك العلاقة بالمنظمات الأخرى ، هذه العوامل تمثل حسب مدرسة الثقافة التنظيمية المكون الأساسي للولاء الوظيفي لدى الأفراد ، وتعتبره هذه المدرسة أسلوباً من أساليب ضبط العمال من طرف المديرين فهو يسهل لهم هذه العملية².

إن الفرد الذي يمتلك مستوى مرتفع من الولاء الوظيفي يقوم بعملية الضبط تلقائياً فهو يقوم بالسلوكات التي تتوافق مع أهداف المؤسسة (المنظمة)، كما يمكن أيضاً لقد ركزت هذه المدرسة في دراستها للولاء الوظيفي على النتائج المترتبة عن الولاء الوظيفي دون أن تتطرق إلى العوامل التي تؤدي إلى تشكله و تطويره لدى العامل ،و بالتالي فهذه المدرسة عالجت جانباً واحداً من جوانب هذه الظاهرة.

¹ iwari, S . K . **Psychological Perspective of Organizational commitment** .Concept publishing Company ,New Delhi ,India ,2009,P68.

² الدوسري سعد بن عميقان : **ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية**، دراسة ميدانية على منسوبي، شرطة المنطقة الشرقية(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية السعودية للعلوم الامنية، السعودية، 2009، ص92، 93.

3-10- المناخ الوظيفي :

هو مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة المؤسسة (المنظمة) الداخلية التي يعمل الأفراد ضمنها فتؤثر على قيمهم إتجاهاتهم و ذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار و الثبات النسبي، وتتضمن مجموعة خصائص الهيكل الوظيفي، النمط القيادي، السياسات والإجراءات، القوانين، أنماط الاتصال وسائله، عملية إتخاذ القرار.....لخ

يستمد المناخ الوظيفي أساسا من ثقافة و فلسفة المؤسسة(المنظمة) والقائمين عليها.

عرف Taguri المناخ الوظيفي على أنه الجودة الثابتة نسبياً للبيئة الداخلية للمؤسسة التي يعمل ضمنها العاملين (العمال) والتي تؤثر بدورها على سلوكهم¹.

وهناك تعريف شامل Clarence ، née le في كتابه (السلوك الإنساني في الإدارة التربوية) حيث عرف المناخ المؤسسي بأنه " المفهوم الوظيفي للتعبير عن مجموع النظام الخفي المؤثر بمجموعة من الناس أو المؤسسة بما في ذلك المشاعر والمواقف إتجاه النظام والأنظمة الفرعية والأنظمة الفوقية، أو أنظمة الأشخاص الأخرى أو الوظائف والأساليب والمفاهيم والمواد والأشياء حيث تشير جميعها إلى العلاقات في أي موقف كما يحس بها وبتأثيرها على الأفراد في ذلك الموقف"².

¹ الصريفي محمد : السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر، ط1، مصر، 2005، ص 332.

² حمادات محمد حسن محمد : السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، ط1، الأردن، 2008، ص15.

خلاصة:

يعد الولاء الوظيفي مفتاحاً أساسياً ومهماً في تحديد مدى توافق و انسجام الفرد مع منظمته، وهو أحد المتغيرات الضرورية التي تحدد درجة إنجاز الأفراد للأهداف، إذ أن الفرد الذي يشعر بمستويات عالية من الولاء الوظيفي للمؤسسة التي يعمل فيها يكون متفانياً في عمله، وي بذل قصارى جهده في أداء مهامه وواجباته نتيجة إيمانه بقيم المنظمة وأهدافها وما تقدمه من إمكانيات وخدمات.

أما الفرد الذي لا يشعر بالولاء الوظيفي للمؤسسة ستتبعه آثار سلبية ومكلفة للمنظمة، كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر، لذلك صار الولاء الوظيفي مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء.

وللولاء الوظيفي أهمية بالغة في حياة الأفراد والمنظمات نتيجة الأهداف المحققة من ورائه، فمتى استطاعت المنظمة غرسه لدى العاملين، كلما مكنها ذلك من التقدم، والتغلب على كثير من المشاكل.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية لدراسة

تمهيد

1 المنهج المعتمد في الدراسة

2 أدوات جمع البيانات

3 مجالات الدراسة

4 عينة الدراسة

5 الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد الانتهاء من جمع بعض المعلومات ومحاولة الإلمام بموضوع الدراسة من الجانب النظري، وذلك لتوظيف هذه المعلومات في الدراسة الميدانية وفي هذه الخطوة البحثية نتطرق إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في دراسة ومعالجة هذا الموضوع والتي تضم كلا من المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى مجالات الدراسة وإيضاح العينة والأساليب الإحصائية المستخدمة .

1- المنهج المعتمد في الدراسة :

يعد المنهج جملة المبادئ و القواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة¹.

ونظرا لوجود مناهج عديدة فإنه يجب على الباحث اختيار المنهج المناسب ويأتي هذا الاختيار تبعا لمشكلات البحث والأهداف العامة التي يريد الباحث الوصول إليها . ولأن دراستنا تتطلب وصف الوقائع المبحوثة وصفا دقيقا كميا ونوعيا والحصول بذلك على نتائج تتطلب تحليل دقيق لها بذلك ارتأينا استعمال الوصفي تماشيا مع موضوع دراستنا.

والمنهج الوصفي هو الخطوة الرئيسية الأولى التي تركز عليها عمليات البحث²، مناهج البحث في علم السياسة، مكتبة الآداب، حيث يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن مشكلة أو الظاهرة موضوع البحث لتفسيرها تفسيراً كاملاً مع ضرورة تجاوز مرحلة تجمع البيانات بمحاولة تفسيرها للوقوف على دلالتها³.

2- أدوات جمع البيانات :

قد تم في هذه الدراسة الإعتماد على الأدوات البحثية الخاصة بجمع البيانات من الميدان والمتمثلة في :

¹ بلقاسم سلطانية، حسان الجيلاني :منهجية العلوم الإجتماعية، دار الهدى للنشر والطباعة الجزائر، 2004، ص27.

² عبد الغفار رشاد القصيبي :مناهج البحث في علم السياسة، مكتبة الآداب، مصر، 2004، ص266.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي : البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص301.300.

أ- الاستبيان: وهو عبارة على قائمة من الأسئلة المعدة سلفاً بوجهها الباحث إلى أفراد العينة المبحوثين¹، للحصول على بيانات عن الأفراد ويمكن ضمان سرية الاستجابات كما أنه يمكن صياغة الأسئلة لتناسب أغراض محددة².

وجاء في دراستنا بصورته الأولية متضمنة 60 سؤال حيث خضع للتقييم من طرف المشرف أين أبدا آرائه حوله ليتم تصميمه ليتضمن 57 سؤالاً وبعدها خضع لتقييم جديد من طرفه ليصبح في شكله النهائي متضمنة 55 سؤال، موزعة على البيانات الأولية وثلاثة محاور كالتالي:

البيانات الأولية: ضمن أسئلة عن بيانات أولية عن المبحوثين حيث كانت الأسئلة من السؤال (01،05)
الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : لا توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار (من 01 إلى 24)

الفرضية الرئيسية الثانية

H_1 : توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.
(من 25 إلى 47)

2- أساليب التحليل الإحصائي

للإجابة عن أسئلة الدراسة وللتحقق من صحة فرضيتها، فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية⁽¹⁾.

أ- مقياس الإحصاء الوصفي : وذلك لوصف عينة الدراسة، اعتماداً على النسب المئوية، ولترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية³.

ب- معامل الارتباط σ كرنباخ: لمعرفة فقرات الاستبيان

¹ محمد محمود الجوهري : أسس البحث الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص372.

² طاهر حسو الزبياري : مجد المؤسسة الجامعية للدراسات، والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص143.

³ رجاء محمود أبوعلام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، الطبعة 6، دار النشر للجامعات، 2011 ، ص544.

ج- معامل الارتباط سبيرمان براون: للبحث في العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث أنه توجد أساليب إحصائية تبين قوة الارتباط بين متغيرين واتجاهه (موجب أو سالب) ويطلق على هذه الأساليب الإحصائية معامل الارتباط، وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين - 100 و +100 ويدل

معامل الارتباط الذي قيمته -100 على وجود ارتباط تام سالب بين المتغيرين، ومعامل الارتباط الذي قيمته (0) يدل على عدم وجود أي علاقة بين المتغيرين أما معامل الارتباط الذي قيمته +1.00 يدل على معامل ارتباط تام موجب⁽¹⁾.

الاختبارات والاستدلالية الإحصائية المستخدمة:

تعريف الفاكرومباخ: ويستعمل للتأكد من الاتساق الداخلي بين عبارات فقرات الاستبيان يعتبر اختبار كرونباخ ألفا مقياساً ومؤشراً لثبات الاختبار مثل قياس ثبات الاستبيان أو قياس ثبات بطارية الاختبار. وإن جل الباحثين يعطون أهمية كبرى للمصادقية والثبات في دراساتهم لأن هذين العنصرين يؤثران بصورة كبيرة في نتائج البحث. فكلما كانت مصداقية ودرجة ثبات البحث مرتفعة، كلما تمكن الباحث من تدقيق نتائج بحثه وتأكيداتها وبالتالي تعميمها.

فاختبار كرونباخ ألفا يعتبر طريقة لقياس مدى موثوقية الاختبار. والمهم في طريقة كرونباخ ألفا هو أنها تمكنت من التجديد في مجال القياس حيث تمكن الباحثين من التعرف على مكامن الخطأ في أبحاثهم عن طريق نموذج إحصائي شامل مما يساعد الباحثين على تصميم اختبارات أكثر متانة ودقة لضمان نتائج أكثر صحة وسلامة.

-توزيع العبارات وفق مقياس ليكارت

نقوم بتوزيع العبارات للمتغيرين حسب مقياس ليكارت الخماسي نسبة للعالم "رينسيس ليكارت" كالتالي:

مقياس مجالات متغيرات الدراسة

لتحديد الاتجاه العام يتعين وصف مجالات سلم ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في الدراسة كالتالي

جدول (01) سلم ليكرت الخماسي

المتغير	الفترة
موافق بشدة	من 4,2 إلى 5
موافق	من 3,9 إلى 4,2
محايد	من 2,6 إلى 3,9
لا أوافق	من 1,8 إلى 2,6
لا أوافق بشدة	من 1 إلى 1,8

المصدر: رجاء محمود أبوعلام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، مرجع سابق، ص582.

د - المدى:

وهو المسافة بين أعلى وأدنى درجة في التوزيع¹

تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة (5-1)=4 ثم تقسيمه على عدد درجات مقياس ليكرت للحصول في الأخير على طول على طول الخلية (4/5=0,80) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (01) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فيئه (1+ 0,80= 1,80) وذلك يصير طول الفئات كما يلي:

- من 1 إلى 1,80 منخفض جداً.
- من 1,80 إلى 2,60 منخفض.
- من 2,60 إلى 3,40 متوسط.
- من 3,40 إلى 4,20 عالي.
- من 4,20 إلى 5 عالي جداً.

¹ الطاهر حسو الزبياري: أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت، 2011، ص136.

ب-المقابلة:

تعد حوار لفظي بين وجهها لوجه بين باحث قائم بالملاحظة وبين شخص أو مجموعة أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة. فهي وسيلة أو أسلوب ميداني لجمع البيانات يتلقى في الباحث مباشرة وجه لوجه مع المبحوثين، ولا يكتفي الباحث في المقابلة بتوجيه أسئلة والتدوين¹ أو تسجيل الإجابات عليها لكنه يقوم بملاحظة الانفعالات والسلوك لاسيما أثناء توجيه أسئلة معينة خلال المقابلة. ولقد تم في هذه الدراسة إجراء مقابلة مع رئيسة المستخدمين با بلدية قمار، حيث توجهنا إليها وشرحنا لها سبب قيامنا بهذه الدراسة. كما أجرينا عدة مقابلات مع عدد من موظفات بلدية قمار مما يساعد على توسيع المدركات وتوفير معلومات حول موضوع الدراسة.

ت-الوثائق والسجلات :

تعمل مختلف المؤسسات الرسمية على توفير أرشيف عما تقوم به من خلال جمع الوثائق والسجلات التي تنظم عملها، وكذلك الحال بالنسبة لبلدية قمار، فهي تمتلك أرشيف خاص بها وبموظفيها، ولقد تم اطلاعنا في هذه الدراسة على مخطط البلدية وكذلك عدد العمال والموظفين المنتمين للبلدية.

ث-الملاحظة:

تتمثل في قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل أو المختبر وتسجيل ملاحظاته وتجميعها أو الاستعانة بالآلات (السمعية، البصرية)². وقد لاحظنا في دراستنا الميدانية: وجود تكتلات تشكل التنظيم الغير الرسمي.

¹ الطاهر حسو الزبياري: أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص 136.

² خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية ، جسر للنشر والتوزيع ، الجزائر 2008، ص 131.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني:

التعريف ببلدية قمار:

الطبيعة الجغرافية: تعتبر قمار من أقدم بلديات الولاية إذ يرجع تاريخ إنشاءها إلى سنة 1960 تقع في الجزء الشمالي من الولاية حيث تبعد عنها حوالي (15 كلم) وهي ذات طابع فلاحي وسياحي.

حدودها:

-من الشمال: بلدية الحمراية

-من الجنوب : بلدية تغزوت

-من الشرق: بلدية حساني عبد الكريم وسيدي عون

-من الغرب: بلدية الرقيبة وتغزوت

-مساحتها: 1264,4 كلم

عدد السكان : حسب احصاء سنة 2008 (86193 نسمة)

-الكثافة السكانية: 30.99 نسمة في كلم

تسمية المصالح الموجودة في البلدية مع تعريف كل مصلحة:

1-أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي: حيث تتكفل بمهام البريد الوارد والصادر(تسجيله وفرزه وتحويله) وتحضير استقبالات رئيس المجلس البلدي وكتابة جلسات استقبالات رئيس المجلس الشعبي وكتابة شكاوي وتظلمات الموظفين وتولي العلاقات مع وسائل الإعلان والجهات الرسمية.

2-الأمانة العامة: حيث تضطلع الأمانة العامة تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي بمهام جميع الوسائل الإدارية العامة والقيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي وللقيام بتنفيذ المداولات كما تقوم بتبليغ محاضر مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات بسلطة

الوصاية أمانة على سبيل الإخبار أو من أجل سلطة الموافقة والرقابة كما ينبغي تحقيق أمانة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها وبين رقابتها.

3- مصلحة الشؤون المالية والمحاسبة: حيث تتفرغ مصلحة التنشيط الاقتصادي إلى مكاتب:

أ- مكتب المالية والمحاسب: حيث يقوم بإعداد الميزانية والحسابات لتنفيذها ومتابعة المالية وحساب أجور ومرتبات المستخدمين وإعداد حوالات التحصيل والدفع كما تقوم بمسك دفاتر الالتزام والنفقات والمداخل ويتفرغ مكتب المالية إلى فرعين وهما فرع التسيير وفرع التجهيز.

ب- مكتب الممتلكات والعقود: حيث يقوم بإعداد عقود البلدية ومسك سجل أملاك البلدية والجرد العام لأموال البلدية والجرد الدوري ومتابعة حالة أملاك البلدية والصهر على المحافظة عليها وتطورها.

ت- مكتب النشاط الاقتصادي والصفقات: حيث يتكفل في إعداد الصفقات اليومية بالتنسيق والتعاون مع مديريات التقنية ومديرية التنظيم والشؤون العامة ومتابعة تنفيذ العقود والصفقات العمومية.

4- مصلحة التنظيم والشؤون العامة: حيث تتفرغ مصلحة التنظيم الشؤون العامة إلى مكتبين هما مكتب التنظيم والشؤون العامة ومكتب المنازعات والشؤون القانونية.

5- مصلحة الانتخابات والخدمة الوطنية: وهي تتكفل باستخراج البطاقة الانتخابية ومتابعة بالنسبة للمواطنين الجدد، أو في حالة ضياعها أو تحويل مكتب السكن وإحصاء فئات الخدمة الوطنية.

6- مصلحة البناء والتعمير: حيث تتكفل مديرية البناء والتعمير بمنح البناء ورخص لهم ورخص التجزئة ورخص التهيئة بالتنسيق مع مصلحة الشؤون العامة ومتابعة البناءات الفوضوية ومراقبة متابعة المشاريع للمخطط الرئيسي للتهيئة والتعمير ومتابعة شبكة الإنارة العمومية.

7- مصلحة التجهيز والأشغال الجديدة: حيث ينقسم إلى مكتبين مكتب التجهيز الشبكات ويتكفل بتنفيذ مشاريع البلدية وانجازها وتأطير الفرقة التقنية المكلفة بالإنجاز ومباشرة جميع عمليات صيانة الشبكات ومكتب الوسائل العامة ويتكفل بمباشرة جميع عمليات صيانة الوسائل من عتاد واليات وتموين بقطع الغيار ومسك سجل المحزونات والسهر على حسن استعمال العتاد وأجزاء العتاد.

8- مصلحة الحظيرة وتسيير المخزون: حيث تقوم بكل أعمال الصيانة التي تتطلبها أملاك البلدية سواء منها العقارية أو المنقولة وتقوم بمتابعة حركات ممتلكات البلدية خاصة من العتاد المتنقل وضبط قائمة كل صنف من أصناف العتاد ومتابعة استغلالها والعمل على مراقبتها وصيانتها واصطلاحها ومتابعة امتلاك العتاد.

9- مصلحة الحالة المدنية: وهو المكمل الذي يتكفل بسجلات الحالات المدنية وتحرير وتسليم وثائق الحالة المدنية والتصديق على التوقيعات والوثائق المطابقة للأصل، وتعتبر الداعمة الأساسية للبادية والمواطنين بحيث يقوم ضابط الحالة المدنية بتقسيمها إلى شبائيك وكل شبائيك مختص في استخراج الوثيقة المعينة للمواطن وهذا ما يجعله قليل الاكتظاظ ويخدم المواطن في أسرع وقت.

المجال الزمني:

دامت الدراسة الميدانية تقريبا أربعة أشهر 2020/03/08 إلى غاية 08/06/2020 . حيث قمنا بصياغة الإستبيان وبعد استشارة الأستاذ عملنا على تعديله عدة مرات ليصبح في شكله النهائي.

ثم توجهنا لمكان الدراسة أين قمنا بإجراء مقابلات مع المبحوثين و الحصول من مصلحة المستخدمين على مختلف المعلومات التي تفيدنا في دراستنا، وقمنا بعد ذلك بتوزيع الإستبيان على عينة الدراسة وجمعه وتفرغ بياناته وتحليلها لاستخلاص النتائج ومناقشتها.

المجال البشري

-مجموعة التعدادات الحقيقية للمستخدمين : (295)

-عدد الموظفين المرسمين : (110)

-عدد الموظفين المتقاعدين : (185)

4- عينة الدراسة

تمثل المعاينة أسلوب مهما في عمليات البحث الميدانية، و تعني طريقة جمع المعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم إختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر ومفردات مجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة وهي ما يعرف بالعينة. وقد قمنا في هذه الدراسة على اختيار عينة عشوائية بسيطة¹ ويتم ذلك من خلال ترقيم العناصر من 1 إلى ن، ثم نقوم بسحب عدد معين من الأرقام، وهذا العدد من الأرقام التي تم سحبها يمثل العينة¹.

¹ سعيد سبعون، حفصة جرادي: الدليل المنهجي، في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع دار القصة للنشر، حي سعيد حمدين، الجزائر، 2012، ص 141.

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل على مختلف الإجراءات المنهجية الخاصة بموضوع الدراسة، حيث قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، نظرا لملامته لدراستنا وتحديد أداة الإستبيان، كما تعرفنا على مجالات الدراسة إضافة إلى تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: عرض البيانات ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1 . عرض البيانات

2 . مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل الرابع للإجراءات المنهجية المؤطرة للدراسة الميدانية، من خلال الاطلاع على طبيعة المؤسسة محل الدراسة، والمنهج المتبع بما فيها أدوات جمع البيانات، يمكن أن نشرع في هذا الفصل في عرض البيانات وتحليل النتائج المحصلة، وذلك بفحص العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة عن طريق المعالجة الإحصائية، لنتمكن في الأخير من مناقشة مختلف النتائج في ظل النظرية السوسيولوجية والمتضمنة لجملة من المقترحات التي خلصت إليها هذه الدراسة.

1- عرض البيانات

أ- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها 33 مفردة من مجتمع الدراسة متكون من 90 مفردة وزعت عليهم إستبانة بغرض التعرف على نوع. العلاقة بين الولاء الوظيفي كمتغير تابع للنسق القيمي لدى العاملات بالهيئة العمومية ببلدية قمار (بفروعها) .

جدول (02) توزيع الاستثمارات

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات الملغاة	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل
90	60	27	33

المصدر : من أعداد الطلبة

رغم طوعية اختيار مفردات العينة، إلا أنه تبين عدد المبحوثين هو 90 من أصل 110 استبياناً تم توزيعها على أفراد العينة المشاركة في البحث، وعند تفحص الإجابات في مرحلة تفريغ البيانات وجد ان 25 منها ناقصة، ولم تأخذ بجدية حيث تم إلغائها، وبذلك بقي (33) عاملة (موظفة) يمثلون العينة.

ب-دراسة المتغيرات السيوسيو مهنية

❖ متغير السن

الجدول رقم (03): متغير السن

طبيعة المصح	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
اقل من 30 سنة	6	18.2	18.2
بين 30-40 سنة	26	78.8	97.0
أكثر من 40 سنة	1	3	100
المجموع	33	100	100

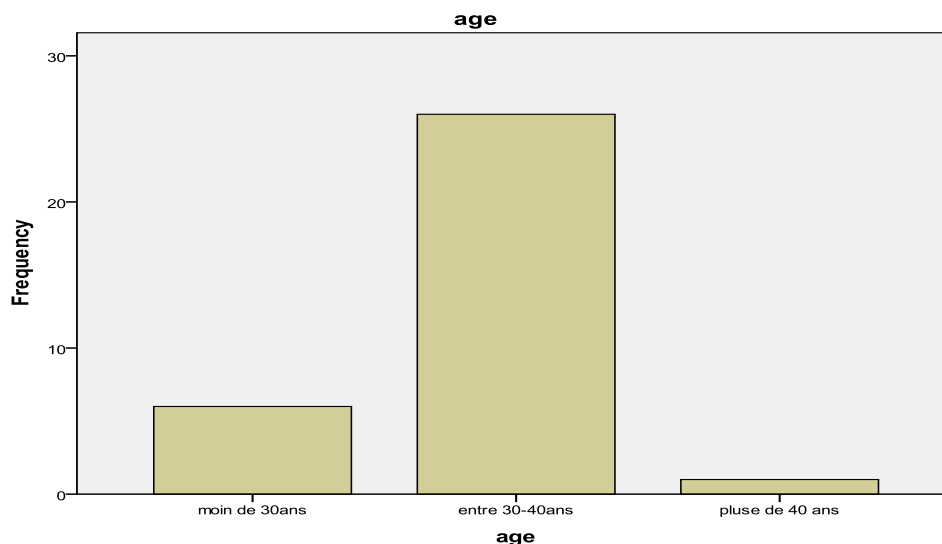
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (05-02) : طول الفئة المعتمدة هو عشرة سنوات وذلك للوقوف بدقة على كل الأعمال، لأنه كلما كان طول الفئة كبير كلما غابت الكثير من المعطيات، والتي بإمكانها أن تفكك العديد من الأبعاد الأساسية، ولذلك فإن أهم مايتبين من الجدول أن نسبة

الفئة العمرية الغالبة على عينة الدراسة هي الفئة (30 - 40) سنة بنسبة 78,8%، وتليه فئة العمرية لبأس بها أقل من (30) سنة بنسبة (18,2) مما يدل على التجدد المستمر للموارد البشرية، وهو ما يساعد على بناء مجموعة من الخصائص والسمات البارزة للبلدية وإعطائها صورة إيجابية على استغلال الطاقات الشابة لتجديد الأداء الإداري والوظيفي للعاملات على مستوى بلدية قمار وفروعها، وبالتالي فبقية الفئات العمرية المتبقية تدل على أن أعمارهم أكثر من (40) سنة وبحسب المبحوثين ومهامهم فهم رئيسات مصالح طبيعة العمل الموكل لهم نتيجة خبرتهم وعملهم بطبيعة بعض المهام التي تتطلب أكثر خبرة وهو ما يعكس السن في ذلك، ومن هذا الجدول نستنتج أن التوجه الحديث ينصب وموجه إلى الطاقات الشبابية التي تحسن التعامل مع هذه الآليات التكنولوجية الحديثة ومنه بناء قيم وظيفية معرفية للمؤسسة البلدية.

❖ متغير الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (07): متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

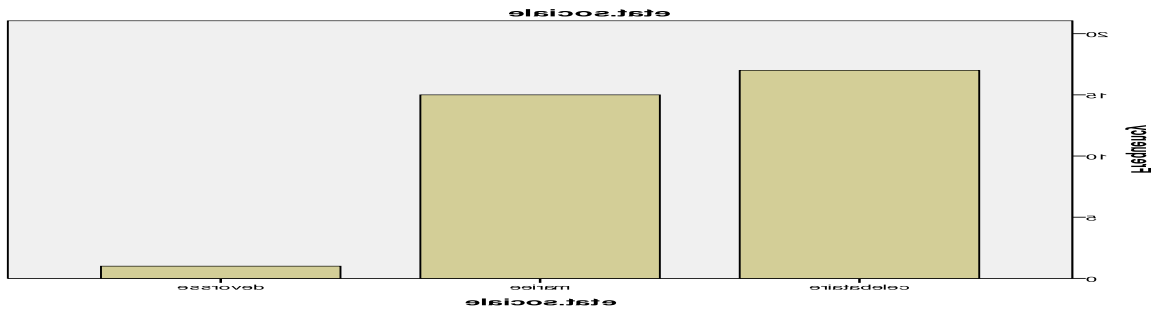
جدول (04): متغير الحالة الاجتماعية

نشاط المصريح	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
عزباء	17	51.5	51.5
متزوجة	15	45.5	97.0
مطلقة	1	3.0	100
أرملة	0	0	-
المجموع	33	100	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (05-03): بالنسب للحالة الاجتماعية لعينة الدراسة تتوزع حسب الحالة الاجتماعية والاستقرار الوظيفي بنسبة 45,5% متزوجات وتليها نسبة 51,5% عازيات فهم حديثي العهد في الوظيفة، فمن خلال هذه الإحصائيات يمكن أن نحصل بين العوامل على مزيج تتقابل فيه الخبرة مع الشبابية وهو ما يبرزه وجود ثقافتين داخل المؤسسة ينتج عنها نمطين مختلفين من القيم فهناك فئة قد ساءت مراحل مختلفة من التغيير داخل المؤسسة، من شأنها أن تعبر عما إذا كان هذا الانتقال مصحوباً بتغيير ثقافي، أم أن ما هو ثقافي لم يتماشى مع ما هو مادي، وفئة أخرى جاءت إلى المؤسسة بقيم جديدة تحاول في كل مرة التأثير بقيمها على الفئة الأولى وهذا مؤشر على تنميط المجتمع لعمل المرأة في مهن محددة (أي حصرها في القطاع الخدماتي) تتناسب مع الثقافة الاجتماعية السائدة والتي يعد تغييرها أمراً عسيراً، فواء القوى الاجتماعية، تكمن بالضرورة قوى اعتقاديته، وبالتالي فإن صراع القوى الاجتماعية، هو في أحد جوانبه، تعبير عن صراع قوى اعتقاديته، فسيولوجياً يمكن القول، أن الاعتقادي (الثقافي) والاجتماعي متلازمان تلازم إنتاج وبناء وصراع وتطور، فلا منظومة ثقافية خارج اجتماع بشري، كما لا وجود لمجتمع لا يمتلك ثقافة. وكانت نسبة المطلقة تمثلت بنسبة 3,0% وتمثل نسبة الأرملة 0%.

الشكل رقم (08): متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

❖ الخبرة المكتسبة

تعريف: بأنها المعرفة أو المهارة التي يكتسبها الفرد من خلال قيامه بمهمة ما، أو رؤية شيء معين، أو الإحساس به، كما تعرف بأنها الشيء الذي يحدث للفرد والذي يؤثر على كيفية إحساسه وشعوره.

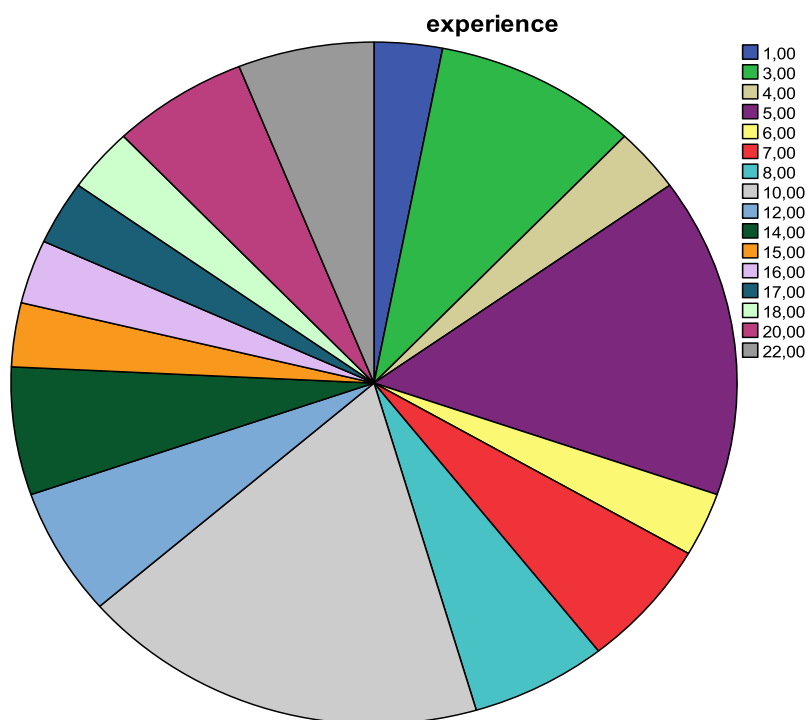
جدول (05): متغير الخبرة المكتسبة

سنوات النشاط	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %
01	01	3
03	03	9.1
04	01	3
05	05	15.2
06	01	3
07	02	6.1
08	02	6.1
10	06	18.2
12	02	6.1
14	02	6.1
15	01	3
16	01	3
17	01	3
18	01	3
20	02	6.1
22	02	6.1
المجموع	33	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (05-04): نلاحظ أن أكبر نسبة للخبرة المكتسبة كانت لمن لديهم 10 سنوات خبرة في العمل وذلك بنسبة 18.2%، تليها لمن لديهم 5 سنوات خبرة وذلك بنسبة 15.2%، ومن ثم لم لديهم 3 سنوات بنسبة 9.1%، ثم نسبة 6.1% لمن لديهم (7-8-12-14-20-22) سنة خبرة، وفي الاخير نسبة 3% لمن لديهم (01-02-06-15-16-17-18) خبرة في العمل.

الشكل رقم (09): رسم بياني يوضح الخبرة الوظيفية للعاملات



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

ت-دراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة ودراسة الاتجاه العام:

يقوم الباحث بوصف الوقائع كما هي في مكان وزمان معين، بطريقة شاملة أو بطريقة انتقائية، بمعنى ان يختار من هذا الواقع ما يخدم غرضه من الدراسة، ودون تدخل من الباحث، أو إحداث تعديل وتغيير في الظاهر المدروسة.

1-القيم المعرفية

1- عرض التساؤل: H_1 - توجد علاقة بين القيم المعرفية والولاء الوظيفي لدى العاملات

بالهيئة العمومية

جدول (08) الاتجاه العام للقيم المعرفية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول.

الجدول رقم (06): المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم المعرفة

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	القيم المعرفية
اتجاه موجب	2	,10360	4,6667	لدى كعامله مقدرة معرفية تجعلني مؤهلة للقيام بأي عمل يوكل إلي وبجدارة
اتجاه موجب	4	,21957	4,1818	لدى العملات كعامله مقدرة معرفية تجعلني محط احترام وتقدير لدى المسؤولين
اتجاه موجب	3	,11364	4,6364	أقوم بما يطلب مني في الوقت المحدد وبالمواصفات المطلوبة
اتجاه موجب	5	,29115	3,2121	اسمع عبارات الثناء من قبل المسؤولين نتيجة وانضباطي ومعرفتي المتميزة
اتجاه موجب	1	,08996	4,7273	لدى قدرة على استعمال البرمجيات الحديثة لانجاز ما يوكل إلي بسرعة وجودة
اتجاه موجب		,10837	4,1818	المتوسط الكلي للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق على الجدول (08):

احتلت الفقرة (04) المرتبة الأولى (01) الدالة على: لدى القدرة على استعمال البرمجيات الحديثة لانجاز ما يوكل إلي بسرعة وجودة"، بمتوسط حسابي بلغ 4.727، وبانحراف معياري بلغ 0.089، وتليها العبارة رقم (01) جاءت في المرتبة (02) "لدى كعامله مقدرة معرفية تجعلني مؤهلة للقيام بأي عمل يوكل إلي وبجدارة" بمتوسط حسابي 4,66، وبانحراف معياري 0,010 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت "أقوم بما يطلب مني في الوقت المحدد وبالمواصفات المطلوبة" بمتوسط حسابي 4,63، وبانحراف معياري 0,11، وتلتها العبارة رقم (02) والتي جاءت في المرتبة (04) "لدى العملات كعامله مقدرة معرفية تجعلني محط احترام وتقدير لدى المسؤولين" بمتوسط حسابي 4,18 وبانحراف معياري 0,21، وجاءت العبارة (04) في المرتبة (05) والدالة على "لدى قدرة على استعمال البرمجيات الحديثة لانجاز ما يوكل إلي بسرعة وجودة" بمتوسط حسابي 3,21 وانحراف

معياري 0,29، يوحي بان هناك تقارب كبير لدى أفراد العينة في اعتبارهم للبعد، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل " اسمع عبارات الثناء من قبل المسؤولين نتيجة وانضباطي ومعرفتي المتميزة" وبانحراف معياري بلغ 0.29. وعموماً فان اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل .

ومن خلال مما سبق يمكن تفسير واستنتاج ،انه كلما كانت القيم المعرفية مرتفعة في السلم القيمي للعاملات (الموظفات)، يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى الولاء الوظيفي لديهم، ويرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة صاحبات شهادات ولهم قدر لبأس به من الخبرات المعرفية المكتسبة، حيث تكسب القيم المعرفية الفرد القدرة على اكتشاف الحقائق العلمية، والاستنتاج بشكل عام، وتحليل المعطيات والإحداث بطرائق وأساليب علمية من شأنها أن تمنح العاملات القدرة على الإلتزام والذي هو بعد من أبعاد متغير الولاء الوظيفي، وتساعدهم في توجيه أفعالهم وزيادة فعاليتهم، إن اعتقاد أفراد عينة الدراسة بأهمية القيم المعرفية في حياتهم الوظيفية مبرر وجود علاقة موجبة بين القيم المعرفية والولاء الوظيفي. يرى Cook أن أعظم أهداف التنظيم بل هدفه الأكبر هو توفير الظروف الملائمة لكل فرد في التنظيم لكي يبذل في العمل أقصى ما يستطيع، فتحديد مجموعة المهام والأنشطة التي يقوم بأدائها كل عضو من أعضائه بطريقة ملائمة يساعد على الوفاء بما هو مطلوب منه ويؤدي به بأقصى كفاءة ممكنة بسبب القضاء على مشاكل سوء الفهم والخلط بين مسؤوليات الأعضاء

القيم السياسية :

عرض التساؤل الثالث: H_1 - توجد علاقة بين القيم السياسية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (09): الاتجاه العام للقيم السياسية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (07): المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم السياسية

القيم السياسية	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
أرى أن القانون هو الضابط الأهم في تنظيم العلاقة داخل مكان العمل	3,6364	,26763	3	اتجاه موجب
أرى أن التكتلات السياسية لا علاقة لها بتنظيم الأعمال والعلاقات داخل المؤسسة	3,6970	,26998	1	اتجاه موجب
أرى بأن تطبيق القوانين عام و يخضع لتكتلات سياسية	3,6667	,27753	2	اتجاه موجب
أرى ان مناقشة القرارات تخضع للاعتبارات السياسية	3,4848	,29874	4	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	3,6212			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "أرى بأن التكتلات السياسية لا علاقة لها بتنظيم الأعمال والعلاقات داخل المؤسسة"، بمتوسط حسابي بلغ 3,69، وبانحراف معياري بلغ 0,269، وتليها العبارة رقم (03) جاءت في المرتبة (02) "أرى بأن تطبيق القوانين عام ولا يخضع لأي تكتلات سياسية" بمتوسط حسابي 3,66، وبانحراف معياري 0,27 و تلتها العبارة رقم (01) والتي جاءت "أرى أن القانون هو الضابط الأهم في تنظيم العلاقة داخل مكان العمل" بمتوسط حسابي 3,63، وبانحراف معياري 0,26، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل (04) والتي جاءت في المرتبة (04) "أرى بأن مناقشة القرارات لا تخضع للاعتبارات السياسية" بمتوسط حسابي 3,48 وبانحراف معياري 0,29، من نتائج التغيرات الفوقية في المجتمع تجلت في قطاعات التربية والتعليم فإن الموروث الثقافي ظل نسبياً نحافظ على ذاته، وعموماً فإن اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل. هناك علاقة موجبة لدى أفراد عينة الدراسة، ويمكننا تفسير انه توجه نحو القيم السياسية يؤدي بالضرورة إلى زيادة على مستوى الولاء الوظيفي، لدى العاملات (الموظفات ببلدية قمار وفروعها)، ويرجع ذلك إلى الاستقرار الوظيفي الذي يسهم في ضبط التقدم على مستوى الوظيفة التي يشغلونها، وتحقيق الريادة والسعي إلى

المشاركة الوظيفية في اتخاذ القرار التي تتبع عن رغبتهم في تحقيق التميز، وحب المسؤولية وتوجيه الموظفين المرؤوسين، وهذا يتجلى في بعض الممارسات والإجراءات الإدارية التي تظهر عند بعض أفراد العينة، كاتخاذ القرارات والابتعاد قدر الإمكان على صلاحيات التفويض لأعمالهم الإدارية وتطبيق الأساليب والإجراءات الرقابية اللصيقة. يرى **Max Weber** أن المنظمات البيروقراطية الحديثة تمتلك جانب من التفوق على نظيرتها من المنظمات التقليدية وذلك مرده إلى المعرفة التقنية التي تحوزها، فالبيروقراطية التقليدية تستمد قوتها من العادات والتقاليد والولاء الشخصي للمسؤول، وعلى عكس من ذلك تمثل معرفة الأساليب والحقائق دوراً رئيسياً في البيروقراطية الحديثة.

ويقصد **Weber** بمعرفة الأساليب والحقائق بإعتبارها ثمرة الخبرة الوظيفية والتعامل مع الوثائق والأنظمة القانونية حيث يرتبط مسمى الوسائل بالمعرفة التخصصية التي يكتسبها الموظفون من خلال عملهم في المنظمات الحديثة إضافة إلى المعرفة التقنية أو الأسلوبية، يكتسب الموظفون نوعاً محدداً من المعرفة المرتبطة بحياسة الوثائق.⁽¹⁾

3 . القيم الجمالية: بما هو كل جميل من ناحية الشكل والتنسيق والتوافق

عرض التساؤل الثاني : H_1 - توجد علاقة بين القيم الجمالية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار .

الجدول رقم (08): المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم الجمالية

القيم الجمالية	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
تتميز الأعمال التي أقوم بها كعامله بالإتقان والجودة	4,7879	,07227	2	اتجاه موجب
يتم قبول الأعمال الموكلة إلي من المرة الأولى وبدون أي مراجعة	4,6364	,11364	3	اتجاه موجب
أحافظ كوني موظفة داخل المؤسسة على سرية الأعمال المستوجبة لذلك	4,8182	,12654	1	اتجاه موجب
أقوم كوني موظفة داخل المؤسسة بإضافة نوع من الخصوصية في الأعمال الموكلة بما يجعل التعامل معها لاحقاً سهل	4,8182	,12654	1	اتجاه موجب
القيم الجمالية	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (10) : الاتجاه العام للقيم الجمالية تم حساب المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الأولى "أقوم كوني موظفة داخل المؤسسة بإضافة نوع من الخصوصية في الأعمال الموكلة بما يجعل التعامل معها لاحقاً سهل " بمتوسط حسابي 4,81، وبانحراف معياري 0,12 وتلتها العبارة رقم (01) و التي جاءت في المرتبة (02) "تتميز الأعمال التي أقوم بها كعامله بالإتقان والجودة " بمتوسط حسابي 4,78، وبانحراف معياري 0,07 ، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل (02) و التي جاءت في المرتبة الأخيرة " يتم قبول الأعمال الموكلة إلي من المرة الأولى وبدون أي مراجعة " بمتوسط حسابي 4,63 وبانحراف معياري 0,11، وعموماً فإن اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل وقد أظهرت نتائج الجدول رقم (10) اتفاقية العينة على حتمية القيم الجمالية في الحياة الوظيفية مما يعكس إيمانهم

بهذه القيم و بالتالي سعيهم لبلورتها في ميدان العمل وهذا وميدل على تذوقهم للوظيفة مما يزيد من درجة الولاء ويرجع ذلك لأهمية القيم الجمالية واهتمامهم بالجوانب الفنية والجمالية في شتى مجالات الحياة، حيث يهتم لأفراد الذين يدنون بالقيم الجمالية بحبهم للتنسيق والتشكيل والتنظيم ويؤثر كل هذا على الجانب التذوقي الجمالي مما ينتج عنه جانب إبداعي فني لديهم، وهذا يتجلى في اهتمام العاملين بالمظهر الجمالي عموماً، سواء على المستوى الشخصي أو المستوى الوظيفي

3-القيم الاقتصادية

عرض التساؤل الرابع : H_1 - توجد علاقة بين القيم الاقتصادية والولاء الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العمومية بقمار .

الجدول رقم (11): الاتجاه العام للقيم الاقتصادية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (09): المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم الاقتصادية

القيم الاقتصادية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتبة	الاتجاه العام
احترم مواعيد الدخول والخروج من وإلى المؤسسة	4,7879	,09492	1	اتجاه موجب
أقدم خدمات خارج مواعيد المداومة يتطلبها عملي	3,5152	,27566	4	اتجاه موجب
يتوافق ما أتحصل عليه من أجره مع الجهد الذي أبذله	4,2727	,23546	3	اتجاه موجب
احترم المتطلبات التي تلزمني باحترام القانون وعدم الوقوع في التحايل	4,7273	,11736	2	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	3,1364			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق على الجدول رقم (11) احتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى (01) الدالة

على: " احترم مواعيد الدخول والخروج من وإلى المؤسسة " ،بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,78

وبانحراف معياري بلغ 0,094، وتليها العبارة رقم (04) جاءت في المرتبة (02) " احترم المتطلبات التي تلزمني باحترام القانون وعدم الوقوع في التحايل " بمتوسط حسابي 4,27، وبانحراف معياري 0,11 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت في المرتبة (03) " يتوافق ما أتحصل عليه من أجره مع الجهد الذي ابذله " بمتوسط حسابي 4,27، وبانحراف معياري 0,11 ، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل (02) والتي جاءت في المرتبة (04) " أقدم خدمات خارج مواعيد المداومة يتطلبها عملي " بمتوسط حسابي 3,51 وبانحراف معياري 0,27، وعموماً فإن اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل.

هناك علاقة موجبة لدى أفراد عينة الدراسة، ويمكننا تفسير انه توجه نحو القيم الاقتصادية يؤدي بالضرورة إلى الرضى على مستوى الولاء الوظيفي، لدى عينة الدراسة. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن القيم الاقتصادية تلعب دوراً مهماً في الحياة اليومية للعاملات، والرغبة الملحة في سد حاجاتهم البيولوجية الضرورية، والاهتمام بالجانب المادي عموماً وتحقيق الاستقلال الذاتي، مما يجعلها وسيلة لتحقيق وضمان العيش الكريم في الوسط الاجتماعي، تجدر الإشارة أن الطرح المادي والرؤية البراغماتية للأشياء تجعل الفرد لا يكثر بمشاعر الآخرين مادام لا تعود عليه بالمنفعة، وهذا قد يؤدي إلى صراع قيمي وظيفي لا يسهم في التسيير الفعال للمؤسسة.

4-القيم الدينية

عرض التساؤل الخامس: H_1 - توجد علاقة بين القيم الدينية والولاء الوظيفي لدى العاملات.

الجدول رقم (12) : الاتجاه العام للقيم الدينية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول

الجدول رقم (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية لقيم دينية

عبارات (القيم الدينية)	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتبة	الاتجاه العام
أراعي الضمير المهني في كل تعاملاتي	4,9697	,03030	2	اتجاه موجب
احترم مواقيت العمل انطلاقا من التزاماتي الدينية بذلك	6,4242	1,55092	1	اتجاه موجب
أنجز أعمالي باحترافية ومصداقية	4,9697	,03030	2	اتجاه موجب
استحضر المعاني الدينية عند انجازي لعملي	4,5758	,16872	3	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	5,2348			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (12) :احتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى (01) الدالة على: " احترم مواقيت العمل انطلاقا من التزاماتي الدينية بذلك " ،بمتوسط حسابي بلغ قدره 6,42 وبانحراف معياري بلغ 1,55 ، وجاءت في المرتبة العبارتين الأولى والثالثة "أراعي الضمير المهني في كل تعاملاتي " بمتوسط حسابي 4,96، وبانحراف معياري 0,03 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت في المرتبة كذلك (02) " أنجز أعمالي باحترافية ومصداقية " بمتوسط حسابي 4,96، وبانحراف معياري 0,03 ، في حين يسجل أفراد العينة توافقا اقل حول التساؤل (04) والتي جاءت في المرتبة (04) " استحضر المعاني الدينية عند انجازي لعملي " بمتوسط حسابي 4,57 وبانحراف معياري 0,16، وعموما فان اتجاه البعد ككل كان ايجابيا بما انعكس على متوسط البعد ككل .

ويمكن أن نرجع توجه أفراد عينة الدراسة إلى القيم الدينية وتصدرها في البناء القيمي للعاملات وهذا يرجع ذلك إلى طبيعة المجتمع الجزائري الذي يعتبر مجتمع متدين ومتمسك بالقيم الدينية، وقد أشار الباحث مقدم عبد الحفيظ إلى دور الثقافة الإسلامية السائدة في

المجتمع والتي تمتد أفرادها بالأنساق القيمية المختلفة عبر مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة، ويبقى دور العامل الديني أساسيا ومصدر السلوك الإنساني لأن الفرد يتصرف بناءا عن تصورات ومعتقداته الفكرية، وتفكيره في الأشياء والمواقف التي تحيط به، ومن خلال المنظومة القيمية التي يدين بها يحدد أهدافه في الحياة وترسم معالمها وأشار "دوركايم" على أهمية القيم وأورد ذلك في كتابه الأشكال الأولية للحياة الدينية وتناول العلاقة بين الدين والمجتمع و دور القيم باعتبارها مكنزمات الاندماحية للأنساق القيمية والمعايير التي هي أساس في بناء الشخصية والسلوك.

6-القيم الأسرية

عرض السؤال السادس: H_1 - توجد علاقة بين القيم الأسرية والولاء والوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (13) : الاتجاه العام للقيم الأسرية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات هذا المحور كما هو مبين في الجدول

الجدول رقم (11): المتوسطات والانحرافات المعيارية للقيم الاسرية

عبارات القيم الأسرية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتبة	الاتجاه العام
سلوكي داخل المؤسسة ينسجم مع ما تربيته عليه من قيم تعلمنها داخل أسرتي	4,0909	,21917	3	اتجاه موجب
أرى بان بعض الأعمال تستوجب انفعالات مدروسة وهادئة	4,6667	,14213	1	اتجاه موجب
استحضر المعاني الإنسانية ولا التزم بال رسمية في كل تعاملاتي	4,3636	,22537	2	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	4,0909			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الجدول رقم (13): احتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "أرى بان بعض الأعمال تستوجب انفعالات مدروسة وهادئة " ،بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,66 وبانحراف معياري بلغ 0,14 ، وجاءت في المرتبة (02) العبارة رقم (03) " استحضر المعاني الإنسانية ولا التزم بال رسمية في كل تعاملاتي " بمتوسط حسابي 4,36 ، وبانحراف معياري 0,22 وجاءت العبارة رقم (01) في المرتبة (03) سلوكي داخل المؤسسة ينسجم مع ما تربيته عليه من قيم تعلمتها داخل أسرتي " بمتوسط حسابي 4,09 بانحراف معياري 0,21. وجود علاقة ايجابية بين القيم الأسرية ومستوى الولاء الوظيفي ذلك لأهمية الدور الذي تلعبه القيم الأسرية في بناء العلاقات الاجتماعية والإنسانية للعاملات في تسيرهم للحياة الوظيفية، وانه كلما زاد التوجه نحو القيم الاجتماعية أدى ذلك إلى رفع وزيادة مستوى السلوك الوظيفي لديه، وهذا يرجع إلى أن للقيم الأسرية دوراً أساسياً كون أن الفرد لا يستطيع أم يعيش وحده فهو كائن إجتماعي بطبعه، ويعيش وينتمي إلى جماعة معينة ويلتزم بدوره فيها، وبطبيعة العلاقات الاجتماعية التي تنشئ بينه وبين الأعضاء الآخرين، والتعامل الحسن مع هذه العلاقات الاجتماعية سواء رسمية أو غير رسمية، يتم من خلال مراعاة ظروف العمل للمرؤوسين وإعطائهم نوع من الحرية وتشجيعهم على الأداء الفعال ، وهذا كله يكرس مبدأ التفاعل والتعاون بين أفراد المؤسسة ويخلق نوعاً من الانسجام والتكامل في الوظائف التي يشغلونها في المؤسسة مما يجعل المؤسسة تحقق أهدافها بفعالية اكبر .

2-المتغير التابع :

1.الالتزام

الجدول رقم (12): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام

عبارات الالتزام	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
أنجز ما يوكل إلي من أعمال بكل إخلاص	4,9394	,04218	1	اتجاه موجب
أحافظ على مواقيت الدوام	4,6970	,13403	2	اتجاه موجب
في أوقات الضغط انجز بعض الأعمال خارج الدوام	4,3333	,16667	4	اتجاه موجب
أقوم بتصحيح ما أرى بأنه غير موفق من عملي في حينه	4,6364	,16753	3	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	4,6515			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى (01) الدالة على: " أنجز ما يوكل إلي من أعمال بكل إخلاص " ،بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,93 وبانحراف معياري بلغ 0,42، وجاءت في المرتبة الثانية أحافظ على مواقيت الدوام " بمتوسط حسابي 4,96 ، وبانحراف معياري 0,13 وتلتها العبارة رقم (04) والتي جاءت في المرتبة (03) " أقوم بتصحيح ما أرى بأنه غير موفق من عملي في حينه " بمتوسط حسابي 4,63، وبانحراف معياري 0,16، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) " في أوقات الضغط انجز بعض الأعمال خارج الدوام " بمتوسط حسابي 4,33 وبانحراف معياري 0,16، وعموماً فإن اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل.

2. المشاركة في اتخاذ القرار

الجدول رقم (13): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير المشاركة في اتخاذ القرار

العبارات (المشاركة في اتخاذ القرار)	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
يحرص المسئولين على مشاركة العاملات قبل اتخاذ القرارات في العمل	1,4242	,17959	3	اتجاه موجب
يسمح المسئولين بتوزيع السلطات وتفويضها للعاملات قناعة منهم بقدرتهن على انجاز المهام	1,6667	,19784	2	اتجاه موجب
يتساوى في نظر المسئولين مستوى التكليف بالمهام بين العاملين والعاملات	1,8182	,41845	1	اتجاه موجب
يحرص المسئولين على مشاركة العاملات قبل اتخاذ القرارات في العمل	1,3258	,13826	4	اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	1,4242			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (03) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "يتساوى في نظر المسئولين مستوى التكليف بالمهام بين العاملين والعاملات"، بمتوسط حسابي بلغ قدره 1,81 وبانحراف معياري بلغ 0,42، وجاءت في المرتبة الثانية أحافظ على مواقيت الدوام " بمتوسط حسابي 4,96، وبانحراف معياري 0,13 وتلتها العبارة رقم (04) والتي جاءت في المرتبة (03) " أقوم بتصحيح ما أرى بأنه غير موفق من عملي في حينه " بمتوسط حسابي 4,63، وبانحراف معياري 0,16، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً أقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) " في أوقات الضغط انحز بعض الأعمال خارج الدوام " بمتوسط حسابي 4,33 وبانحراف معياري 0,16، وهذا دليل على مدى عدم رغبة المسئول (رئيس المجلس الشعبي البلدي ببلدية قمار) في إفساح المجال أمام مشاركة الموظفات في صنع القرار، ولأن دعوة المسئول لم تكن نابعة من قناعات حقيقية بأهمية دور المرأة في الحياة العامة أم أن الغرض هو كسب أصوات النساء في الانتخابات والحصول على دعمهن

دون مشاركتهم الفعلية في صنع القرار، وعموماً فإن اتجاه البعد ككل كان ايجابياً بما انعكس على متوسط البعد ككل .

3.الرضا

الجدول رقم (13): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا

العبارات (الرضا)	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
يتم تقسيم الأعمال بين العاملات بكل عدالة	1,3333	17225,		اتجاه سالب
نظام الترقية وإسناد المهام يتم بكل شفافية	1,3030	17125,		اتجاه سالب
يسود روح الفريق داخل المؤسسة	1,2727	13948,		اتجاه سالب
علاقة العاملات بالمسؤولين يسودها الاحترام المتبادل	1,3939	18939,		اتجاه سالب
المتوسط الكلي للبعد	1,3258			اتجاه سالب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (04) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "علاقة العاملات بالمسؤولين يسودها الاحترام المتبادل"، بمتوسط حسابي بلغ قدره 1,39 وبانحراف معياري بلغ 0,18، وجاءت في المرتبة الثانية "يتم تقسيم العمال بين العاملات بكل عدالة" بمتوسط حسابي 1,33، وبانحراف معياري 0,17 وتلتها العبارة رقم (02) والتي جاءت في المرتبة (03) "نظام الترقية وإسناد المهام يتم بكل شفافية" بمتوسط حسابي 1,30، وبانحراف معياري 0,171، وعلى المسؤولين خلق نوعاً من العلاقات الإنسانية الجيدة بينهم وبين العاملات ضماناً لاستمرار المرأة العاملة في عملها وإطاعتها للأحكام والقوانين التي تعتمدها المؤسسة في حين يسجل أفراد العينة توافقاً أقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) "يسود روح الفريق داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي 1,27 وبانحراف معياري 0,13. الأمر الذي يؤدي إلى عدم الرضا وانخفاض المعنوية وعدم استغلال قدرات العاملات ومن ثم انخفاض الكفاءة والأداء هذا الجانب السلبي قياساً بالنتائج المرتبطة بالتخصص يطلق عليها ميرتون "بالمعوقات التدرج الوظيفي"، فإن أفكار ميرتون عن التنظيم يعكس

اهتمامه بالمعوقات التي ربطها بالنتائج السلبية أو غير المرغوب فيها، أو غير المتوقعة، وفي نفس الوقت نظر إليها على أنها عوامل تهدد أو تعوق تكامل أو توافق أو استقرار النسق الإجتماعي.

4. الإبداع

الجدول رقم (14): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الإبداع

العبارة (الإبداع)	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتبة	الاتجاه العام
أجد أكثر من طريقة لأنجز بها أعمالي	4,1212	22512,		اتجاه موجب
لدي قدرة جيد لأتعامل مع البرمجيات الحديثة لتسهيل انجاز مهامي	4,3939	18939,		اتجاه موجب
أجد التشجيع من قبل المسؤولين نتيجة لأفكاري	2,2424	29526,		اتجاه موجب
يتم تجميع الأفكار التي تقدم للمسؤولين سواء بصفة فردية أو جماعية	1,7879	23740,		اتجاه سالب
المتوسط الكلي للبعد	4,3258			اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (02) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "لدي قدرة جيد لأتعامل مع البرمجيات الحديثة لتسهيل انجاز مهامي"، بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,39 وبانحراف معياري بلغ 0,18، وهذا يعود إلى أن قوة الخبرة تؤثر بشكل مباشر على توليد أفكار جديدة لدى العاملين وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (01) "أجد أكثر من طريقة لأنجز بها أعمالي" بمتوسط حسابي 4,12، وبانحراف معياري 0,2 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت في المرتبة (03) "أجد التشجيع من قبل المسؤولين نتيجة لأفكاري" بمتوسط حسابي 2,24، وبانحراف معياري 0,29، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً أقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) "يسود روح الفريق داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي 1,27 وبانحراف معياري 0,13.

5. الشفافية

الجدول رقم (15): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير الشفافية

العبارات (الشفافية)	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
أقوم بما يجب عليا لإيصال المعلومة للمواطن	4,3636	,22953		اتجاه موجب
التعامل مع المسؤولين يتميز بالشفافية والوضوح	3,3939	,28477		اتجاه موجب
قنوات الإتصال الرسمية تجعلني في غير حاجة للتوجه للقنوات غير الرسمية	1,8485	,25046		اتجاه سالب
نظام الترقيات و الحوافز يخضع لمعايير شفافة وواضحة	1,3333	,17767		اتجاه موجب
المتوسط الكلي للبعد	2,7273	,14692		اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "أقوم بما يجب على إيصال المعلومة للمواطن"، بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,36 وانحراف معياري بلغ 0,22، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (02) "التعامل مع المسؤولين يتميز بالشفافية والوضوح" بمتوسط حسابي 3,36، وانحراف معياري 0,28 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت في المرتبة (03) "قنوات الاتصال الرسمية تجعلني في غير حاجة للتوجه للقنوات غير الرسمية" بمتوسط حسابي 1,84، وانحراف معياري 0,25، في حين يسجل أفراد العينة توافقاً اقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) "نظام الترقيات والحوافز يخضع لمعايير شفافة وواضحة" بمتوسط حسابي 1,33 وانحراف معياري 0,17.

6. العدالة الوظيفية

الجدول رقم (16): المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغير العدالة الوظيفية

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات (العدالة الوظيفية)
اتجاه موجب		229,53	4,3636	توزع المهام بطريقة عادلة بين كل الموظفين داخل المؤسسة
اتجاه موجب		284,77	3,3636	تطبيق القوانين والقرارات الإدارية يتم بالتساوي بين كل الموظفين
اتجاه موجب		250,46	1,8485	عند وجود سوء تفاهم توجد مسارات إدارية واضحة لحلها
اتجاه سالب		177,67	1,3333	لا يتم التفريق بين الجنسين داخل المؤسسة عند إسناد المهام
اتجاه موجب		146,92	2,7273	المتوسط الكلي للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

احتلت الفقرة (01) المرتبة الأولى (01) الدالة على: "توزع المهام بطريقة عادلة بين كل الموظفين داخل المؤسسة"، بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,36 وانحراف معياري بلغ 0,22، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (02) "التعامل مع المسؤولين يتميز بالشفافية والوضوح" بمتوسط حسابي 3,36، وانحراف معياري 0,28 وتلتها العبارة رقم (03) والتي جاءت في المرتبة (03) "قنوات الاتصال الرسمية تجعلني في غير حاجة للتوجه للقنوات غير الرسمية" بمتوسط حسابي 1,84، وانحراف معياري 0,25، إن بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة الوظيفية في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات الوظيفية والإنسانية والاجتماعية يعتبر أمر ضروري في المؤسسات، وهي آلية مقبولة للتخلص من الصراع وإحلال التجانس بين الأهداف المشتركة في المؤسسة، حيث يبني الأفراد تصرفاتهم بناء على إدراكهم للواقع، سواء بالشعور بالعدالة أو عدمها.

فعندما يشعر الفرد بالعدالة داخل المؤسسة يتحقق لديه التكامل والتوافق مع المنظمة، ورغبة الأفراد في تحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم وهذا ما يطلق عليه الولاء الوظيفي، حيث يمر بعدة مراحل تبدأ من مرحلة التعيين في المؤسسة، ثم مرحلة العمل والانجاز إلى أن يصل إلى مرحلة الثقة الوظيفية في حين يسجل أفراد العينة توافقاً أقل حول التساؤل (03) والتي جاءت في المرتبة (04) " نظام الترقيات والحوافز يخضع لمعايير شفافة وواضحة " بمتوسط حسابي 1,33 وبانحراف معياري 0,17

دراسة الاتساق الداخلي للعبارات:

المتغير المستقل

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.76	5

بلغ معامل الاتساق الداخلي لعبارات ألفا كرومباخ 's alpha - cronbach المتغير

المستقل قيمة كبيرة 76%

المتغير التابع :

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.78	5

بلغ معامل الاتساق الداخلي لعبارات ألفا كرومباخ المتغير المستقل قيمة

كبيرة 78%

ثانياً دراسة الفرضيات :

1-الفرضية الرئيسية الأولى

سيستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%

H_0 : لا توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

H_1 : توجد علاقة بين النسق القيمي والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

1.1. مصفوفة الارتباط:

الجدول رقم (17): مصفوفة الارتباط

النسق الوظيفي	النسق القيمي	البيان	
0.106	1	معامل كندال	النسق القيمي
0.393	-	مستوى الدلالة	
33	33	N	
1	0.106	معامل كندال	النسق الوظيفي
-	0.191	مستوى الدلالة	
33	33	N	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق المتعلق بمصفوفة الارتباط بين النسق القيمي والولاء الوظيفي :

للإجابة على فرضية وجود علاقة بين متغيري الدراسة في عينة البحث، تم اعتماد مصفوفة الارتباط بين الأبعاد الكلية للدراسة. حيث سيكون القرار الإحصائي مستندا إلى مستوى الدلالة المسجل، بحيث يكون الحكم على دلالة الارتباط من خلال القيمة المعنوية المسجلة وعليه فان ما تم تسجيله كالتالي :

- تم الاعتماد على معامل كاندال KANDAL، كما يمكن الاعتماد على معامل سبيرمان spirman لقياس الارتباط الرتبي بين المتغيرات، وهو مقياس لا معلمي تتطلب طيعة القيم، كونها قيما رتبيه وغير كمية متصلة .

- بلغ الارتباط بين متغيرات الدراسة (النسق القيمي والرضا الوظيفي) 10.6% وهي قيمة موجبة ضعيفة تعطي إشارة على ان العلاقة غير دالة عند مستوى الثقة التحدد ب95% .

- بلغت قيمة $\text{sig}=0.393$ وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد أي 5%.

❖ دراسة الارتباط بين النسق القيمي والولاء الوظيفي

الجدول رقم (18): الارتباط بين النسق القيمي والولاء الوظيفي

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين- واتسون
01	0.98	0.10	0.22	0.45518	1.983

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	2.050	0.712	-	2.879	0.007
النسق القيمي	0.087	0.160	0.98	0.547	0.588

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

- بلغت قيمت الارتباط 9.8 % وهي قيمة موجبة ضعيفة
- بلغت قيمة درين واتسن (Durbin-Watson) 1.983
- لم تكن علاقة النسق القيمي دالة عند مستوى الدلالة 5% مع الولاء الوظيفي كمتغير كلي، كما كانت دالة مع الثابت

القرار الإحصائي للفرضية الرئيسية الأولى :

لا توجد علاقة ارتباط قوية بين النسق القيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين لدى العاملين بالهيئة العمومية بقمار. عند مستوى الدلالة 5%

2.دراسة الفرضيات الفرعية:

يستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%

1.2. الفرضية الفرعية الأولى H_1 - توجد علاقة بين القيم المعرفية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (19): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين - واتسون
01	0.237	0.56	0.26	0.44429	1.959

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	1.701	0.546	-	3.115	0.004
القيم المعرفية	0.172	0.126	0.237	1.361	0.183

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل درين واتسن 1.959
- علاقة القيم المعرفية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت فقط دون البعد في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته.
- بلغت قيمة الميل الذي يربط القيمة المعرفية كاحد الابعاد المفسرة للولاء الوظيفي 23.7%
- القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة المعرفية والولاء الوظيفي.

2.2. الفرضية الفرعية الثانية: H_1 - توجد علاقة بين القيم الجمالية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين-واتسون
01	0.16	0.65	0.62	0.45732	1.984

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	2.522	0.955	-	2.640	0.013
القيم الجمالية	-0.18	0.200	-0.16	-0.098	0.929

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل درين واتسن 1.984
 - فسر معامل التحديد ما قيمته 6.5% فقط من علاقة المتغيرين
 - علاقة القيم الجمالية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت فقط في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته
 - القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة الجمالية والولاء الوظيفي
- 3.2. الفرضية الفرعية الثالثة: H_1 - توجد علاقة بين القيم السياسية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.**

الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين- واتسون
01	0.219	0.48	0.17	0.44632	1.874

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	2.149	0.244	-	8.811	0.000
القيم السياسية	0.080	0.064	0.219	1.247	0.222

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل دربن واتسن 1.874
 - فسر معامل التحديد ما قيمته 4.8% فقط من علاقة المتغيرين
 - علاقة القيم السياسية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت فقط في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته
 - القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة السياسية والولاء الوظيفي.
- 3.3. الفرضية الفرعية الرابعة: H_1 -** توجد علاقة بين القيم الاقتصادية والولاء الوظيفي لدى العاملات بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (22): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين- واتسون
01	0.268	0.072	0.042	0.44058	1.841

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	1.361	0.697	-	1.952	0.060
القيم الاقتصادية	0.249	0.160	0.268	1.552	0.131

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل درين واتسن 1.841
 - فسر معامل التحديد ما قيمته 26.8% فقط من علاقة المتغيرين
 - علاقة القيم السياسية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت فقط في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته
 - القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة الاقتصادية والولاء الوظيفي.
- 4.3 الفرضية الفرعية الخامسة: H_1 - توجد علاقة بين القيم الدينية والولاء الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العمومية بقمار.**

الجدول رقم (23): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين- واتسون
01	0.19	0.00	-0.32	1.45729	1.993

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	2.417	0.203	-	11.904	0.00
القيم الدينية	0.004	0.36	0.19	0.106	0.916

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل درين واتسن 1.993
- فسر معامل التحديد ما قيمته 1.9% فقط من علاقة المتغيرين
- علاقة القيم السياسية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت فقط في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته
- القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة الدينية والولاء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية السادسة: H_1 - توجد علاقة بين القيم الأسرية والولاء والوظيفي لدى العاملين بالهيئة العمومية بقمار.

الجدول رقم (24): اختبار الفرضية الفرعية السادسة

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين- واتسون
01	0.413	0.170	0.143	0.41664	1.688

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	3.596	0.465	-	7.729	0.00
القيم المعرفية	-0.265	0.105	-0.413	-2.521	0.17

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

- بلغ معامل درين واتسن 1.688
- فسر معامل التحديد ما قيمته 41.3% فقط من علاقة المتغيرين
- علاقة القيم السياسية كبعد للنسق القيمي كانت دالة مع الثابت، بالإضافة الى كونها دالة مع البعد (القيم الأسرية) في علاقتها بالولاء الوظيفي في حين لم تكن دالة مع البعد ذاته
- القرار الإحصائي التابع لهاته الفرضية سيكون برفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والحكم على عدم وجود علاقة بين القيمة الأسرية والولاء الوظيفي.

دراسة علاقة الأبعاد من خلال اعتماد طريقة الادخال التدريجي :

الجدول رقم (25): علاقة الأبعاد من خلال اعتماد طريقة الادخال التدريجي

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	تأقلم معامل الارتباط	مقدار خطأ الانحراف المعياري	دوربين - واتسون
01	0.413	0.170	0.143	0.41664	1.688

المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	ف المحسوبة F cal	P. Value
الإنحدار	1	1.104	1.104	6.358	0.17 ^b
الخطأ	31	5.381	0.174	-	-
الكلية	32	6.485	-	-	-

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	3.596	0.465	-	7.729	0.000
القيم المعرفية	-0.265	0.105	-0.413	-2.521	0.17

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

مكننا دراسة علاقة المتغيرات المفسرة والمتمثلة في أبعاد النسق القيمي (.....) من رفض كل الفرضيات البديلة وقبول الفرضية الصفرية في كل الأبعاد الخمسة ما عدا البعد الأسري الذي اظهر علاقة قوية، بما يسعنا أن حكم بوجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأسري (كأحد أبعاد النسق القيمي والولاء الوظيفي)

ومن المعلوم أن القيم في المؤسسة الجزائرية الخدمائية مرت بعدت مراحل من خلال الإصلاح حيث كانت تؤكد هذه الإصلاحات على الجانب المادي والإداري ولم يصحبها تغير في الجانب الثقافي والقيمي للعامل الجزائري مما أدى بهذه الأخيرة إلى المحافظة على نفس القيم الاجتماعية التي نشأت عليها مما أدى بهذه السياسات إلى الفشل وما يبرهن على ذلك هو أن المؤسسة الجزائرية اللا معيارية فهي التي تحدد ضوابط السلوك في منظومة القيم وهذا يبين أن المجتمع الجزائري يعيش أزمة هوية .

ففي مؤلف فيبر (الأخلاق البروتستانتية) الذي يعد رائد في علم اجتماع القيم يوجه فيبر اهتمامه لوصف نسق جديد من القيم وكيف أنها تشكل مجتمعاً جديداً، كما يبين دور القيم الدينية في دعم الفعل الاجتماعي فهو لا يرى في الدين لاهوتا ولمنه أساسا ومصدر للقيم والدافعية، بمعنى كيف يعطي الدين والممارسة الدينية توجيهها للسلوك العملي للأفراد، أن هذه الروح ظهرت من القيم الكالفينية مثل الدعوة إلى الواجب الديني والعمل الشاق.

إن في تراثنا الإسلامي من القيم الدافعة نحو التغيير الإيجابي المؤدي إلى نجاح وفعالية المؤسسات ابتداء من قيمة العمل وإتقانه، واحترام كرامة العامل والعناية بهم، الإخلاص في المعاملات، والعدل في التسيير وغيرها من القيم الراسخة في الضمير الجمعي للمجتمعات المسلمة، مما يجعلها ركيزة، إن الرغبة في إنجاح مشروع وظيفي له علاقة بقيم الأفراد وتصوراتهم يحب أن يؤخذ في اعتباره هذه القيم والاعتقادات، إذ أن تعديل طرق التسيير لتحديث القيم الإيجابية وأن يأخذ في اعتباره هذه القيم والمعتقدات أن تعديل المخططات وطرق تسيير المشاريع لمسايرة القيم أسهل من استبدال هذه الأخيرة، لان ذلك يتطلب أجيالاً من التكوين والتعليم من اجل تغير الذهنيات وكان البعد الأسري هو الأهم من بين كل الأبعاد الأخرى في إبراز علاقة قوية بين النسق القيمي والولاء الوظيفي يرى بارسونز؛ أن الأسرة" بأنها نسق اجتماعي لأنها هي التي تربط البناء الاجتماعي بالشخصية، فالقيم والأدوار عناصر اجتماعية تنظم العلاقات داخل البناء، وتؤكد هذه العناصر علاقة

التداخل والتفاعل بين الشخصية والبناء الاجتماعي، إن تعريف بارسونز للأسرة ربطه بالقيم والأدوار واعتبر الأسرة نسق اجتماعي من بين أنساق اجتماعية أخرى تتفاعل فيما بينهما مكونة بناء اجتماعي ألا وهو المجتمع.

❖ دراسة الفرضية الرئيسية الثاني :

سيستند القرار الإحصائي عند دراسة هاته الفرضيات لمستوى الدلالة 5%

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة النسق القيمي بالرضا الوظيفي لدى العملات بالهيئة العمومية بقرار تعزى للمتغيرات الشخصية.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة النسق القيمي بالرضا الوظيفي لدى العملات بالهيئة العمومية بقرار تعزى للمتغيرات الشخصية .

1-1- الفروقات التي تعزى لمتغير الفرع البلدي

الجدول رقم (26): الفروقات لمتغير الفرع البلدي

المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	F المحسوبة F cal	P. Value
النسق القيمي	بين المجموعات	2	0.97	0.048	0.798
	داخل المجموعات	30	6.388	0.213	—
	الكلي	32	6.485	—	—
الولاء الوظيفي	بين المجموعات	2	0.361	0.181	0.506
	داخل المجموعات	30	7.776	0.259	—
	الكلي	32	8.137	—	—

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

- لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار النسق القيمي لدى للعينة بين المجموعات

- لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار الولاء الوظيفي لدى للعينة بين المجموعات

1-2- الفروقات التي تعزى للسن

الجدول رقم (27): الفروقات لمتغير السن

المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	F المحسوبة cal	P. Value	
النسق القيمي	بين المجموعات	2	0.184	0.092	0.439	0.649
	داخل المجموعات	30	6.301	0.210	-	-
	الكلية	32	6.485	-	-	-
الولاء الوظيفي	بين المجموعات	2	0.031	0.016	0.058	0.944
	داخل المجموعات	30	8.106	0.270	-	-
	الكلية	32	8.137	-	-	-

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

- لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار النسق القيمي لدى للعينة بين المجموعات

- لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار الولاء الوظيفي لدى للعينة بين المجموعات

1-3-المفروقات التي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (28): الفروقات لمتغير الفرع الحالة الاجتماعية

المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	ف المحسوبة F cal	P. Value
النسق القيمي	15	4.744	0.316	3.089	0.014
بين المجموعات					
داخل المجموعات	17	1.741	0.102	-	-
الكلية	32	6.485	-	-	-
الولاء الوظيفي	15	4.736	0.316	1.578	0.182
بين المجموعات					
داخل المجموعات	17	3.401	0.200	-	-
الكلية	32	8.137	-	-	-

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

-لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار النسق القيمي لدى العينة بين المجموعات

-لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار الولاء الوظيفي لدى العينة بين المجموعات.

1-4- الفروقات التي تعزى لمتغير الخبرة

الجدول رقم (29): الفروقات لمتغير الخبرة

المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	F المحسوبة cal	P. Value
النسق القيمي	02	0.536	0.268	1.352	0.274
بين المجموعات					
داخل المجموعات	30	5.949	0.198	–	–
الكلي	32	6.485	–	–	–
الولاء الوظيفي	02	0.316	0.158	0.607	0.552
بين المجموعات					
داخل المجموعات	30	7.821	0.261	–	–
الكلي	32	8.137	–	–	–

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

-توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار النسق القيمي لدى العينة بين المجموعات

-لا توجد فروق تعزى لوجود متغير الخبرة في اعتبار الولاء الوظيفي لدى العينة بين المجموعات.

النتيجة الختامية :

كان الهدف من الدراسة التعرف على علاقة النسق القيمي كمتغيرات مفسرة للولاء الوظيفي لدى عينة من العاملات بالهيئة العمومية بقمار (بلدية قمار بفروعها) ،حيث تمكنت الدراسة من الوصول إلى النتائج التالية :

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم المعرفية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم الجمالية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم السياسية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم الاقتصادية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار

✓ لا توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم الأسرية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار

✓ توجد علاقة دالة إحصائية بين القيم الأسرية على الولاء الوظيفي عند مستوى الدلالة لدى عينة من العاملات لدى الهيئة العمومية ببلدية قمار .

✓ لا توجد فروق دالة إحصائية داخل المجموعات، كما لا توجد فروق بين المجموعات في اعتبار كل من متغيرات الدراسة (النسق القيمي والولاء الوظيفي) بين افراد العينة مع المتغيرات السيكموترية التالية العمر، السن، الحالة الاجتماعية .

✓ توجد فروق دالة إحصائية داخل المجموعات، كما لا توجد فروق بين المجموعات في اعتبار كل من متغيرات الدراسة (النسق القيمي والولاء الوظيفي) بين أفراد العينة مع الخبرة المكتسبة.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد تبين من خلال الدراسة أن القيم تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والتي لها علاقة قوية بولاء الأفراد العاملات بالمؤسسة، والتي تشكل دافعا مهما نحو الانجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل مؤسسة إن تحقيق ولاء العامل هو أحد الأهداف التي تسعى المؤسسات لها، لما له الأثر الايجابي على نجاحها وذلك من خلال الثقافة التي تحملها كل مؤسسة وترسخها لدى الأفراد العاملين بها، فالتقدير والاحترام بين زملاء العمل والإدارة، ومنح العاملين فرص لسماع شكواهم واقتراحاتهم وآرائهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى تركيز المؤسسة على القيم الايجابية كالتركيز على العمل والانجاز، كلها تعتبر قيم وعادات وأعراف ومعتقدات وتوقعات تنظيمية تحملها ثقافة المؤسسة وتؤثر على سلوك العاملات بالمؤسسة، فيظهر ذلك في ولائهم لمؤسستهم، ومدى شعورهم بالانتماء لها بالإضافة إلى الشعور بالفخر والاعتزاز لها، ويظهر أيضا في تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة، وذلك بانجاز جميع مهام العمل وعدم تأجيلها وعدم التهاون فيها، بالإضافة إلى تحمل العقوبات لجميع المخالفات لأوامر وتعليمات العمل، كذلك يظهر في تحقيق الرغبة بالعمل والاستمرار في المؤسسة من خلال الشعور بالسعادة والرضا في البقاء بالعمل فيها، وعدم دوران العمل و عدم التغيب والتأخر الدائم في العمل، كلها متغيرات ومؤشرات قد تزيد من درجة الولاء الوظيفي أو تخفض منه، إذن النسق القيمي له علاقة قوية وموجبة بالولاء الوظيفي، حيث يمثل النسق القيمي المحرك الأساسي للولاء الوظيفي العاملين وبالتالي نجاح أي مؤسسة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية، أما بالنسبة للنتائج النظرية فتعتبر القيم الاجتماعية من أهم المؤثرات على سلوك وولاء الأفراد في المنظمة، حيث تعتبر الأساس لفهم مواقف الأفراد وإدراكهم وتحفيزهم وكذا إرشادهم في مواجهة الضغوط والتغيرات البيئية، حيث أن النسق القيمي يسهل الالتزام الجماعي فالشعور بالهدف

المشترك يشجع الالتزام القوي من جانب أن الأفراد يقبلون هذه الثقافة، وتنمي الشعور بالولاء والانتماء لدى العاملين فيها كما أنها تدعمه، وبمعنى آخر فإن القيم تخلق ظروفًا في المؤسسة تؤدي إلى جعل الأفراد إما مستعدين أو غير مستعدين للالتزام بأهداف المنظمة من أجل الوصول إلى حالة عامة من الرضا أو عدم الرضا.

والقيم الإيجابية القوية يمكنها أن تدعم من استعداد الأفراد لإعطاء قدر كبير من الولاء للمؤسسة، من خلال العديد من العوامل التي يمكن أن تزيد من ولاء العاملين للمؤسسة، ومن ثم يكون لديهم حافزًا قويًا لتبني القيم الوظيفية كوسيلة للحياة ويمكن أن تساعد القيم الوظيفية، في زيادة الولاء الوظيفي لدى أعضاء المؤسسة من خلال إرساء رسالة المؤسسة وتدعيم القيم التي يمكن ملاحظتها والعمل بها عند تحقيق هذه الرسالة، وتوضيح قيمة المؤسسة بالنسبة للفرد وتوصيل تلك القيمة إلى الأعضاء.

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى عدة نتائج وهي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النسق القيمي والولاء الوظيفي للعاملين في مؤسسة البلدية (الهيئة العمومية بلدية قمار وفروعها)

وفي الأخير يمكن أن تكون هذه الدراسة مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في علم الاجتماع، والاقتصاد، والإدارة، خاصة مشاريع بحث الدراسات العليا، لذلك يمكن الإشارة إلى آفاق أخرى لهذه الدراسة مكتملة لما جاء فيها، وإشكاليات جديدة يمكن أن تكون محاور لبحوث أخرى قادمة نوردتها فيما يلي:

- الإدارة بالقيم وعلاقتها بسياسات التوظيف في المؤسسة الجزائرية.

- النفاق الوظيفي وتأثيرها على سلوك العاملين بالمؤسسة.

- واقع الولاء الوظيفي الجزائري.

- القيم التنظيمية وعلاقتها بتحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

- إبراهيم أنيس وآخرون: المعجم الوسيط، ط2 ،مجمع اللغة العربية، القاهرة، 1979.
- ابن خلدون : المقدمة ، ط1 ، دار الكتب العلمية، بيروت ، لبنان ، 1993 .
- أبو العينين علي خليل :فلسفة التربية الإسلامية في القرن الكريم . دار الفكر العربي القاهرة1985 ، ص 282. بتصرف .
- أحمد إسماعيل جبي: الإدارة التعليمية و الإدارة المدرسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998.
- أحمد عبد اللطيف وحيد :علم النفس الاجتماعي، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001 ، ص70 .
- بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت، مكتبة لبنان، طبعة 1982.
- برافين جوبتا: الإبداع الإداري في القرن الحادي و العشرين، ترجمة، أحمد المغربي، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، ط، 2008
- بلقاسم سلطانية، حسان الجيلاني :منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للنشر والطباعة الجزائر، 2004.
- بوفلجة غيات: القيم الثقافية و فعاليات التنظيم، مخبر البحث في علم النفس و علوم التربية، وهران. ط1، 2010.
- البياتي خضر ياس: النظرية الاجتماعية، جذورها التاريخية و روادها، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2008.
- جان بول رزجير : فلسفة القيم، ترجمة عادل العوا، عويدات للنشر والطباعة، بيروت لبنان ط1 ، 2001، ص76.

- الجبوسي محمد ، جاد الله جميلة: الإدارة علم وتطبيق، ط3 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص12.
- حريم حسين محمد : إدارة الموارد البشرية، إطار متكامل، ط، 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- حسن حريم : إدارة المنظمات، منظور كلي، دار حامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2003
- حمادات محمد حسن محمد : السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، ط1، الأردن، 2008.
- حمادات، محمد حسين: قيم العمل و الالتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية ،جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر 2008.
- خليل عبد الرحمن المعاينة :علم النفس الاجتماعي .ط2 ، دار الفكر، عمان، الأردن، 2007، ص 183 .
- خير الدين موسى أحمد، النجار محمود أحمد: أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، (د،ط) : د،د،ن، عمان، 4، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2010.
- دودين، احمد يوسف: إدارة الأعمال الحديثة و وظائف المنظمة، دار اليازوري عمان، 2012.

- دودين، احمد يوسف: أساسيات التنمية الإدارية و الإقتصادية في الوطن العربي، الأكاديميون للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- رجاء محمود أبوعلام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، الطبعة 6، دار النشر للجامعات، 2011.
- رمضان زايد و آخرون : المفاهيم الإدارية الحديثة، ط، 10، مركز الكتب الاردني، الأردن، 2012.
- الرواشدة خلف سليمان: صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن. 2007.
- زيدان عبد الباقي: علم الاجتماع الديني، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة 1981.
- سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل :التطوير التنظيمي، ط1 ، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- سحر فوزي : منظمات المجتمع المدني ودورها في تفعيل ثقافة قيم العمل في المؤسسات العراقية، مركز المستنصرية، الجامعة المستنصرية، للدراسات العربية والدولية، 2008، غير منشورة، ص54 .
- سعيد سبعون، حفصة جرادي: الدليل المنهجي، في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع دار القصة للنشر، حي سعيد حمدين، الجزائر، 2012.
- سعيد ناصف :تأثير القنوات الفضائية في منظومة القيم الاجتماعية، دراسة اجتماعية ميدانية، ط1 ، دار النور للطباعة، 2007 .
- السكارنة، بلال خلف: الفساد الإداري، دار وائل للنشر، عمان، 2011.
- سليم بطرس جلدة، زيد منير عبودي: إدارة الإبداع و الابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2006
- سمير نعيم: النظرية في علم الاجتماع، د. ن، شبين الكوم، 1981.

- سيد عليوة: تنمية المهارات الفكرية والإبداعية، مركز القرار للإستشارات، مكتبة جزيرة الورد، (الطبعة الأولى عدم ذكر التاريخ
- شاكر مصطفى سليم، قاموس الأنثروبولوجيا. جامعة الكويت، دون دار طبعة، طبعة 1981.
- الصريفي محمد : السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر، ط1، مصر، 2005، ص 332.
- صلاح قنصوة: نظرية القيمة في الفكر المعاصر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1987.
- طاهر حسو الزبياري : مجد المؤسسة الجامعية للدراسات، والنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
- الطاهر حسو الزبياري: أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت، 2011، ص 136.
- العامري، صالح مهدي والغالبي، طاهر محسن: الإدارة والأعمال ، الطبعة الثانية، عمان : دار وائل للنشر، نفس المرجع السابق، 2008.
- عبد الرحمان العمري: التغير الاجتماعي، خاص في منتدى الجامعات السعودية، قسم علم الاجتماع، 4004.
- عبد الغفار رشاد القصيبي :مناهج البحث في علم السياسة، مكتبة الآداب، مصر، 2004.
- عبد اللطيف محمد خليفة: ارتقاء القيم، سلسلة عالم المعرفة، العدد 160، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، الكويت، 1992.
- عبد الله الفيفي : في نقد القيم، مقاربات تخطيطية لمنهاج علمي جديد، الانتشار العربي للنشر، لبنان ، 2006.

- عبد الرزاق جلبي: الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 187.
- فاروق احمد مصطفى، احمد عباس إبراهيم: المناخ الانثربولوجية و تطبيقاتها الميدانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 190، ص 191 - 192.
- فايز أنور شكري: القيم الأخلاقية بين الفلسفة و العلم، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2006.
- فايزة أبو شكري: القيم الأخلاقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- فليه فاروق عبده، المجيد السيد عبد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، 2009.
- فنحي عبد الرحمن جروان: الإبداع مفهومه، تدريبه، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى، 2002.
- فؤاد حيدر: علم النفس الاجتماعي - دراسة نظرية وتطبيقية، ط 1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، 1994.
- كاميليا عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2012.
- كردي أحمد سيد: إدارة السلوك التنظيمي. د. ط. د. د. ن. عمان، 2011.
- كنعان، نواف: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع 1998.

- الكيلاني، سائدة و سكجها، باسم :نحو شفافية أردنية، مؤسسة الصحافة الأردنية، عمان، 2000.
- اللوزي، موسى: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، الطبعة الرابعة، عمان : دار وائل للنشر، 2010.
- لوكنيا الهاشمي، جابر نصر الدين : مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر د .ط، 1984 ، ص166 .
- ماتيسون، مايكل ني وايفانسيفش، جون إم : كلاسيكيات الإدارة والسلوك التنظيمي، ترجمة هشام عبد الله، عمان :الأهلية للنشر والتوزيع، 1999
- ماجد الزيود :الشباب والقيم في عالم متغير، ط2 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، الجزء الثاني، الطبعة الثالثة 1985،(مادة القيم).
- محمد أحمد بيومي: القيم وموجهات السلوك الاجتماعي،دار المعارف الجماعية،الإسكندرية،2006،ص 20.
- محمد أحمد بيومي: علم إجتماع القيم ، دار المعرفة الجامعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2002 ،ص78.
- محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية،ط1 . دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2008 .
- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي : البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- محمد علام و آخرون: قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2006.

- محمد فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي : اعلم النفس الاجتماعي، دار النشر، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002.
- محمد محمود الجوهري : أسس البحث الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
- محمود الشكرجي :إدارة المشاريع الصناعية- الإدارة الصناعية-، مطابع دار الكتاب، لبنان، بيروت، سنة 1968 .
- محمود سلمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
- مطاوع، إبراهيم عصمت: الإدارة التربوية في الوطن العربي، القاهرة : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2003.
- معتز سيد عبد الله وعبد اللطيف محمد خليفة، علم النفس الاجتماعي. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 .
- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح : المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1 ،المكتبة العصرية، مصر. 2007.
- منير زيد عبودي: التنظيم الإداري ومبادئه الأساسية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008 .
- موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة، بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
- ناتاليا يفريموفا و توفيق سلوم: معجم العلوم الاجتماعية، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
- ناصر دادي عدون :إدارة الموارد البشرية، ط1 ،دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004 ،ص114.

- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد: الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- نجم عبود نجم : إدارة الابتكار (المفاهيم و الخصائص و التجارب الحديثة)، دار و ائل للنشر، ط1، عمان، الاردن، 2003.
- نقلا عن حميد خروف: فعالية القيم في عملية التربية، رؤية سوسيولوجية، مجلة العوم الإنسانية. جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر العدد 10، ديسمبر 1988.
- هاني عبد الرحمن صالح الطويل :الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي بسلوك الأفراد والجماعات في التنظيم، ط 4 ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- هلال محمد عبد الحكيم (د.س) : ماهية الإدارة المدرسية د.ط:جامعة دمنهور، مصر .
- هلال، محمد عبد الغني حسن: مهارات مقاومة و مواجهة الفساد، مركز تطوير الأداء و التنمية، مصر الجديدة، 2010.
- هيجان، عبد الرحمان أحمد محمد : الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الطبعة الأولى، مطبوعات أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض السعودية. 1998.
- سمير أحمد عسكر و عادل محمد زايد: المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي، المجلد 1. العدد 2، جامعة الكويت، 1994.

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية

- أبو العلا، محمد صلاح الدين : ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. 2009.
- بلخير الأمين : النسق القيمي و علاقته بتوجيه الفعل التنظيمي داخل المؤسسة، (دراسة ميدانية بوكالات الهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء CTC بالجزائر)، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص علم إجتماع المؤسسة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، السنة الجامعية: 2018-2019.

- جقيدل سمية: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر. 2015.
- حرز الله، أشرف رياض : مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، متاح على <http://www.Minshawi.Com>، تاريخ الدخول: 2020/14/05، 14:30
- سعيد علي الحسنية : دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة، أطروحة لنيل درجة الماجستير، إشراف :معين خليل العمري، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005 - 2006.
- سلامة، رتيبة :الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن، و علاقتها بالرضى الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن. 2003.
- عادل غزالي: اثر القيم الاجتماعية على التنظيم الصناعي الجزائري، دراسة ميدانية بمؤسسة صنع أجهزة القياس والمراقبة AMC -العلمة- ولاية سطيف، 2007
- عبد الله العفيصان عبد الرحمان : أثر التحول في القيم الشخصية و الأسرية على السلوك العنيف لدى مرتكبي جرائم العنف من الشباب في مدينة الرياض، (مذكرة دكتوراه).
- كمال بوقرة :المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز-وحدة باتنة، السنة، 2008 .
- محمد صلاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة، ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة، جامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009 .

- نبيل صالح سفيان : الذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة علم النفس في جامعة تعز ، أطروحة دكتوراه غير منشورة كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، العراق، 1998.
- نوال بوطرفة :القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، دراسة ميدانية بمصنع الحجار، عنابة، إشراف: .محمد الدقس، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2005
- وائل محمود عياد :الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، إشراف :محمد سفيان أبوانجيلية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية، تخصص علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011 ، غير منشورة.
- يعقوب سالم، أخلاقيات العمل الوظيفي و دورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، دراسة ميدانية ببلديات الوادي، 2018 .
- البكار أماني يوسف منال : مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديرو المدارس العامة في مدارسهم من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان. 2012.
- معمري حمزة : إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي،أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،الجزائر. 2014.
- بوزين عثمان :اقتصاد المعرفة و إدارة الأصول الذكية و الإبداع، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بلقايد، تلمسان، الجزائر السنة الجامعية:2009.
- ختام عبدالله علي غلام: السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2005.

- الدوسري سعد بن عميقان : ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي قي الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على منسوبي، شرطة المنطقة الشرقية(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية السعودية للعلوم الامنية، السعودية، 2009.

ثالثا: المجالات

- العنزي، سعد علي و الزبيدي، غني دحام : علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد، الواحد والستون، 2006.
- جودة محفوظ أحمد : تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وآثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم ،سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 11 ، عدد 2، 2008.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي علىدافعية الأفراد للإنجاز، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003 .
- المحتسب، لينة حسام، جعلود، مروان سعيد: أبعاد الولاء التنظيمي و العوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل . فلسطين ـ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الحادي عشر، تشرين الأول، 2007.
- محمد سعد محمد: العنف ضد المرأة في أماكن العمل، دراسة وصفية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مصر، المجلد 11، العدد 2 أبريل 2021، ص340.
- عبادو خديجة: الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعات (ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة)، تخصص علم النفس عمل و تنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،(الجزائر)، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد18 / مارس 2015

- سهيل مقدم، بن دحو سمية : العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بوها، (الجزائر). مجلة التنمية البشرية، العدد 07 /مارس 2017 .
- معرية البشير :التغيير في ارتقاء القيم مجموعات عمرية مختلفة بين الجنسين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15 ، جوان 2001 ، جامعة باتنة، الجزائر، ص15 .
- المقيسي مروان إبراهيم : المنظومة القيمية الإسلامية كما تحددت في القرآن الكريم والسنة النبوية، مجلة دراسات العلوم الإسلامية، العدد22، المجلد 2، الأردن، 1995 ، ص3223، 3224 بتصرف.
- محمد مقداد : القيم الثقافية دورها في نقل التكنولوجيا، مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية . طبع الشركة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع . عين مليلة ، جامعة . سطيف ، العدد الثاني ، ماي2005 .

رابعاً: المصادر الأجنبية

- Fisch ،R .1975 . Watslawick ،P. weakland ،J . H Changement Paradoxe et Psychothérapie ،Paris ،Édition du seuil.
- K .Frankena ،Encyclopedia of Philosophy،VoL.7،Newyork،1972،Art Art Valuation" p.229–232.
- Farouk ،Benatia. **Le Travail Féminin en Algérie**. Alger S.N.E.P 1976.
- Mowday ،R . T. ،Porter ،L . W. ،Steers ،**Organizational Linkages: The Psychology of Commitment ،Absenteeism ،And Turnover**. Academic Press ،San Diego ،CA R . M 1982.

- Meyer ,J . P. ,Allen ,N. J . **Commitment in Workplace:Theory , Research ,and Application** . Vol 2 ,SAGE Publication,London , United Kingdom .1997.
- jaros ,S . Meyer and Allen **Model of Organizatonal Commitment: Measurement issue's** ,The LCFAI Journal of Organizational Behaviour ,vol VI ,n°4 ,2007.
- Somers ,J . M. **Organizational Commitment ,Turnover ,and Absenteeism: An examination of Direct and Interactions Effects.** Wiley online Library ,Journal of Organizational Behaviour ,2005 ,vol 16 ,n° 1.
- Mijoli ,Q. ,Raymond ,**The relation between JobInvolvement ,Job Satisfaction &Organizational Commitment amonglower-level Employee at a Motor-Car manufacturing Company T.** 2013.
- ¹ Till ,E ,and Karren ,**Organizational Justice Perceptions and Pay Level satisfaction** ,Journal of Managerial Psychology, . Vol.26 , No 1 R .2011
- Yan de kerorguen ,Amis Bouayad – **laface cachée du management.** D.U.N.O.D .Paris; 2004
- Décarie ,M . **Etude de la relation entre L'engagement rganisationnel et la Détresse Psychologique chez les travavailleurs et les travailleuses.**(èse de Master non publiée) Université de Montréal ,Canada ,20103

- Mishra ,G .P . **Role of Employee Commitment inOrganizational Effectiveness**. Delhi Business Review ,2005 ، vol 6 ، n° 23
- Bettache ,M . **Les déterminants de la LoyautéOrganisationnelle**: Etude effectuée en milieu Hospitalier Québécois .(Thèse deMaster non publiée) Université de Montréal ، Canada ،2000
- Manatje ,O . M . The Impact of Organizational Cultureon Organizational Commitment (Unpublishes Master's thesis) .University of South Africa ،South Africa .2005.
- Klein ,H . J . **Invited Reaction: The relationship between Training and Organizational Commitment– A study in the Health care Field–**. John Wiley & Sons ،human ResourcesDevelopement Quarterly ،vol 12 ،n° 4.
- Mishra ,G .P . **Role of Employee Commitment in Organizational Effectiveness**. DelhiBusiness Review,2005 ،vol 6 ، n° 2.
- Lappiere de Master ,I . **Engagement Organisationnel etl'infulence du travail d'equipe** .(hèse non publiée)Université de Montréal ،Canada ،. 2008.
- Hamlett ,M . **Etude de la Loyauté Organisationnelle:La relation entre une politique de reconnaissance des années deservice et**

la Loyauté Organisationnelle. (Thèse de Master nonpubliée) .
Université de Montréal ,Canada ,1987.

- Kanter ,R. M . **Commitment and Social Organization :A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities** .American Sociological Review ,1968 ,vol 33 ,n° 4

- Weibo ,Z . Kaun. ,S . Jun. W . **New developement of Organizational Commitment: A Critical Review** . African Journal of Business Management,(1960–2009),2010 ,vol 4 ,n° 1.

- Meyer ,J . P. ,Allen ,N. J . **Commitment in Workplace :Theory , Research ,and Application** . Vol 2 ,SAGE Publication ,London , United Kingdom ,1997.

- enhet ,A . **Implication Organisationnelle etEpuisement Professionnel: Une analyse par la théorie de laConservation des Ressources** . (Thèse de doctorat publiée) .Université de grenoble , France ,2012.

- Paillé ,P . **Examen empirique sur le caractère multidimensionnelle de l'engagement Normatif et sur les liens avec les engagement Affectif et Continu** . Psychologie du travail et des Organisations . 2004 ,vol 10 ,n°6.

- Mishra ,G .P . **Role of Employee Commitment in Organizational Effectiveness** . Delhi Business Review ,2005 ,vol 6 ,n° 2.

- iwari ،S . K . **Psychological Perspective of Organizational commitment** .Concept publishing Company ،New Delhi ،India ، 2009.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم الاجتماع

استمارة البحث

النسق القيمي للمرأة العاملة و علاقته بالولاء الوظيفي

دراسة ميدانية بالهيئة العمومية (مؤسسة البلدية) قمار

بين أيديكم هذه الاستمارة, بغرض تعبئتها بوضع علامة X في الخانة التي تعبر عن موافقتكم ليس هناك
إجابة صحيحة و أخرى خاطئة بل الإجابة الصحيحة هي تلك التي تعبر عن رأيك بكل موضوعية و
مصادقية , علما بأن إجاباتكم تدرج ضمن هدف علمي بحث و سيتم التعامل معها بكل سرية. نشكر لكم
تعاونكم معنا

شاكرين لسيادتكم تعاونكم الصادق

إشراف :

من إعداد الطالبة:

د . لوحيدي فوزي

حليمة لمادي

السنة الجامعية : 2019 _ 2020

أولاً : المتغيرات السوسيو مهنية.

بلدية قمار : فرع حي الظهراوية فرع غمرة.....

السن : اقل من 30 سنة ☐ ن 30 إلى 40 سنة ☐ 40 سنة إلى ما فوق ☐

الحالة الاجتماعية : عزباء ☐ متزوجة ☐ مطلقة ☐ أرملة ☐

الخبرة (عدد سنوات العمل).....

ثانياً : النسق أَلقيمي

1 . القيم المعرفية

الرقم	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	لدي كعامله مقدرة معرفية تجعلني مؤهلة للقيام بأي عمل يوكل إلى و بجدارة.					
02	لدي كعامله مقدرة معرفية تجعلني محط احترام و تقدير لدى المسؤولين					
03	أقوم بما يطلب مني في الوقت المحدد و بالمواصفات المطلوبة					
04	اسمع عبارات الثناء من قبل نتيجة وانضباطي و معرفتي المتميزة					
05	لدى قدرة على استعمال البرمجيات الحديثة لانجاز ما يوكل إلى بسرعة وجودة					

. القيم الجمالية

06	تتميز الأعمال التي أقوم بها كعامله بالإتقان و الجودة					
07	يتم قبول الأعمال الموكلة إلي من المرة الأولى و بدون أي مراجعة					
08	أحفظ كوني موظفة داخل المؤسسة على سرية الأعمال و بدون أي مراجعة.					
09	أقوم كوني موظفة داخل المؤسسة بإضافة نوع من الخصوصية في الأعمال الموكلة بما يجعل التعامل معها لاحقاً سهل					

. القيم السياسية

10	أرى أن القانون هو الضابط الأهم في تنظيم العلاقة داخل مكان العمل					
11	أرى بأن التكتلات السياسية لا علاقة لها بتنظيم الأعمال و العلاقة داخل المؤسسة					
12	أرى بأن تطبيق القوانين عام و لا يخضع لأي تكتلات سياسية					
13	أرى بأن تطبيق القوانين عام و لا يخضع لأي تكتلات سياسية					

. القيم الاقتصادية

14	احترام وقت مواعيد الدخول و الخروج من و إلى المؤسسة					
----	--	--	--	--	--	--

					أقدم خدمات خارج مواعيد المداومة يتطلبها عملي	15
					يتوافق ما أتحصل عليه من أجره مع الجهد الذي ابذله	16
					احترم المتطلبات التي تلزمني باحترام القانون وعدم الوقوع في التحايل	17
. القيم الدينية						
					أراعي الضمير المهني في كل تعاملاتي	18
					أحترم مواقيت العمل انطلاقاً من التزاماتي الدينية بذلك	19
					أنجز أعمالي باحترافية و مصداقية	20
					أستحضر المعاني الدينية (العدل، الإخلاص.....) عند انجازي لعملي	21
. القيم الأسرية						
					سلوكي داخل المؤسسة ينسجم مع ما تربيته عليه من قيم تعلمنها داخل أسرتي.	22
					أرى بأن بعض الأعمال تستوجب انفعالات مدروسة و هادئة	23
					أستحضر المعاني الإنسانية و لا التزم بال رسمية في كل التعاملات	24

ثالثاً : الولاء الوظيفي

1. الإلتزام

					أنجز ما يوكل إلي من أعمال بكل إخلاص	25
					أحافظ على مواقيت الدوام	26
					في أوقات الضغط أنجز بعض الأعمال خارج الدوام	27
					أقوم بتصحيح ما أرى بأنه غير موفق من عملي في حينه	28

2 . المشاركة في إتخاذ القرار

					يحرص المسؤولون على مشاركة العاملات قبل اتخاذ القرارات في العمل	29
					يسمح المسؤولون بتوزيع السلطات و تفويضها للعاملات قناعة منهم بقدرتهن على إنجاز المهام.	30
					تتساوى في نظر المسؤولين مستوى التكليف بالمهام بين العاملين و العاملات	31

3. الرضا

					يتم تقسيم الأعمال بين العاملات بكل عدالة	32
					نظام الترقيّة و إسناد المهام يتم بكل شفافية	33

					يسود روح الفريق داخل المؤسسة	34
					علاقة التعاملات بالمسؤولين يسودها الإحترام المتبادل	35
4 . الإبداع						
					أجد أكثر من طريقة لأنجز بها أعمالي	36
					لدي قدرة جيدة لأتعامل مع البرمجيات الحديثة لتسهيل انجاز مهامتي	37
					أجد التشجيع من قبل المسؤولين نتيجة لأفكاري	38
					يتم تلمين الأفكار التي تقدم للمسؤولين سواء بصفة فردية أو جماعية	39
5 . الشفافية						
					أقوم بما يجب عليا لإيصال المعلومة للمواطن	40
					التعامل مع المسؤولين يتميز بالشفافية و الوضوح	41
					قنوات الإتصال الرسمية تجعلني في غير حاجة للتوجه للقنوات غير الرسمية	42
					نظام الترقيات و الحوافز يخضع لمعايير شفافة وواضحة	43
6 . العدالة الوظيفية						
					توزع المهام بطريقة عادلة بين كل الموظفين داخل المؤسسة	44
					تطبيق القوانين و القرارات الإدارية يتم بالتساوي بين كل الموظفين	45
					عند وجود سوء تفاهم توجد مسارات إدارية واضحة لحلها	46
					عند وجود سوء تفاهم توجد مسارات إدارية واضحة لحلها	47

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moins de 30ans	6	18,2	18,2	18,2
	entre 30-40ans	26	78,8	78,8	97,0
	pluse de 40 ans	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	3,00	3	9,1	9,1	12,1
	4,00	1	3,0	3,0	15,2
	5,00	5	15,2	15,2	30,3
	6,00	1	3,0	3,0	33,3
	7,00	2	6,1	6,1	39,4
	8,00	2	6,1	6,1	45,5
	10,00	6	18,2	18,2	63,6
	12,00	2	6,1	6,1	69,7
	14,00	2	6,1	6,1	75,8
	15,00	1	3,0	3,0	78,8
	16,00	1	3,0	3,0	81,8
	17,00	1	3,0	3,0	84,8
	18,00	1	3,0	3,0	87,9
	20,00	2	6,1	6,1	93,9
	22,00	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T1.1	33	4,9394	,04218	,24231	,059
T1.2	33	4,6970	,13403	,76994	,593
T1.3	33	4,3333	,16667	,95743	,917
T1.4	33	4,6364	,16753	,96236	,926
meanT1	33	4,6515	,08282	,47574	,226
Valid N (listwise)	33				

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T2.1	33	1,4242	,17959	1,03169	1,064
T2.2	33	1,6667	,19784	1,13652	1,292
T2.3	33	1,8182	,41845	2,40383	5,778
meanT3	33	1,3258	,13826	,79423	,631
Valid N (listwise)	33				

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T3.1	33	1,3333	,17225	,98953	,979
T3.2	33	1,3030	,17125	,98377	,968
T3.3	33	1,2727	,13948	,80128	,642
T3.4	33	1,3939	,18939	1,08799	1,184
meanT3	33	1,3258	,13826	,79423	,631
Valid N (listwise)	33				

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T4.1	33	4,1212	,22512	1,29319	1,672
T4.2	33	4,3939	,18939	1,08799	1,184
T4.3	33	2,2424	,29526	1,69614	2,877
T4.4	33	1,7879	,23740	1,36376	1,860
meanV4	33	4,3258	,08461	,48608	,236
Valid N (listwise)	33				

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T5.1	33	4,3636	,22953	1,31857	1,739
T5.2	33	3,3636	,28477	1,63589	2,676
T5.3	33	1,8485	,25046	1,43878	2,070
T5.4	33	1,3333	,17767	1,02062	1,042
meanT5	33	2,7273	,14692	,84401	,712
Valid N (listwise)	33				

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
T6.1	33	1,0606	,04218	,24231	,059
T6.2	33	1,0606	,04218	,24231	,059
T6.3	33	1,2424	,11539	,66287	,439
T6.4	33	1,2121	,13594	,78093	,610
meanT6	33	1,1439	,06709	,38543	,149
Valid N (listwise)	33				

Correlations

			meanVtotale	meanT.totale
Kendall's tau_b	meanVtotale	Correlation Coefficient	1,000	,106
		Sig. (2-tailed)	.	,393
		N	33	33
	meanT.totale	Correlation Coefficient	,106	1,000
		Sig. (2-tailed)	,393	.
		N	33	33

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,098 ^a	,010	,022	,45518	,010	,299	1	31	,588	1,983

a. Predictors: (Constant) ·meanVtotale

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,050	,712		2,879	,007
	meanVtotale	,087	,160	,098	,547	,588

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,237 ^a	,056	,026	,44429	,056	1,852	1	31	,183	1,959

a. Predictors: (Constant) ·meanV1

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,701	,546		3,115	,004
	meanV1	,172	,126	,237	1,361	,183

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	,016 ^a	,065	,062	,45732	,000	,008	1	31	,929	1,984

a. Predictors: (Constant) ·meanV2

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,522	,955		2,640	,013
	meanV2	-,018	,200	-,016	-,089	,929

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	,219 ^a	,048	,017	,44632	,048	1,555	1	31	,222	1,874

a. Predictors: (Constant) ·meanV3

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,149	,244		8,811	,000
	meanV3	,080	,064	,219	1,247	,222

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	

1	,268 ^a	,072	,042	,44058	,072	2,408	1	31	,131	1,841
---	-------------------	------	------	--------	------	-------	---	----	------	-------

a. Predictors: (Constant) ·meanV4

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,361	,697		1,952	,060
	meanV4	,249	,160	,268	1,552	,131

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	,019 ^a	,000	-,032	,45729	,000	,011	1	31	,916	1,993

a. Predictors: (Constant) ·meanV5

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,417	,203		11,904	,000
	meanV5	,004	,036	,019	,106	,916

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	,413 ^a	,170	,143	,41664	,170	6,358	1	31	,017	1,688

a. Predictors: (Constant) ·meanV6

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,596	,465		7,729	,000
	meanV6	-,265	,105	-,413	-2,521	,017

a. Dependent Variable: meanT.totale

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	,413 ^a	,170	,143	,41664	,170	6,358	1	31	,017	1,688

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,596	,465		7,729	,000
	meanV6	-,265	,105	-,413	-2,521	,017

a. Predictors: (Constant) meanV6

b. Dependent Variable: meanT.totale

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,104	1	1,104	6,358	,017 ^a
	Residual	5,381	31	,174		
	Total	6,485	32			

a. Predictors: (Constant) meanV6

b. Dependent Variable: meanT.totale

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,596	,465		7,729	,000
	meanV6	-,265	,105	-,413	-2,521	,017

a. Dependent Variable: meanT.totale

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanT.totale	Between Groups	,097	2	,048	,227	,798
	Within Groups	6,388	30	,213		
	Total	6,485	32			
meanVtotale	Between Groups	,361	2	,181	,697	,506
	Within Groups	7,776	30	,259		
	Total	8,137	32			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanT.totale	Between Groups	,184	2	,092	,439	,649
	Within Groups	6,301	30	,210		
	Total	6,485	32			
meanVtotale	Between Groups	,031	2	,016	,058	,944
	Within Groups	8,106	30	,270		
	Total	8,137	32			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanT.totale	Between Groups	4,744	15	,316	3,089	,014

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
meanT.totale	Between Groups	,536	2	,268	1,352	,274
	Within Groups	5,949	30	,198		
	Total	6,485	32			
meanVtotale	Between Groups	,316	2	,158	,607	,552
	Within Groups	7,821	30	,261		
	Total	8,137	32			

جَمَلُ الدِّينِ