



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
الشعبة علم الاجتماع
التخصص علم اجتماع تنظيم وعمل
الرقم التسلسلي:/ك.ع إ.ج.إن/ق.ع إ.ج/2023

الثقافة المحلية وتأثيرها على أداء الموظف الإداري بالجامعة
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

سمية شحاوي

إعداد الطالبة:

- بثينة ملال

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
رفيق مناح	أستاذ محاضر - أ -	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
سمية شحاوي	أستاذ مساعد - أ -	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا ومقررا
نبيل رحال	أستاذ مساعد - أ -	جامعة عباس لغرور خنشلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2022 - 2023



People's Democratic Republic of Algeria
Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas Laghrou University _Khenchela_

College of Social Sciences and Humanities

Department of Social Sciences

Division of Sociology

Specialization in Sociology of Organization and Work

Serial Number.....

**local culture and its impact on the performance of
administrative staff at the university
A field study at the faculty of Social and
Human sciences**

A supplementary note for obtaining a master's degree in social sciences

Specialization: Sociology of organization and work

Presented by:

Boutheina mellal

Supervised by:

Soumia chihoui

Members of the Jury :

Name and Surname	Scientific Rank	University	Quality
Rafik Manah	Lecturer professor -A-	Abbas Laghrou	President
Soumia chihoui	Assistant Professor -A-	Abbas Laghrou	Supervisor
Nabil Rahal	Assistant Professor -A-	Abbas Laghrou	Examiner

2022/2023

شكر وعرّفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نتوجه بالشكر لله تعالى على فضله وعطائه

وأسمى وأرقى عبارات وكلمات الشكر والعرّفان والامتنان والتقدير

أوجهها للأستاذة الفاضلة الدكتورة "شبحاوي سمفة" على رقيها وصبرها وجهدها

ودعمها لي جزاك الله كل خير

الشكر موصول إلى

أساتذة قسم علم الاجتماع كل باسمه ومقامه على دعمهم وتوجيهاتهم القيمة

كذلك نتوجه بالشكر إلى عمال وموظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية،

و إلى زملائي طلبة ماستر تنظيم وعمل دفعة 2023/2022

وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل

إهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى

من أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك ليرى ثمار

جهده وتعبه

بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد...

والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى

بسمة الحياة وسر الوجود أمي الحبيبة

إلى إخوتي جلال، سهيل، هارون

الطالبة : بثينة ملال

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	الشكر والعرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
	المعالجة النظرية لموضوع الدراسة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
02	1- إشكالية الدراسة
03	2- الدراسات السابقة
09	3- أسباب اختيار الموضوع
10	4- أهمية الدراسة
10	5- أهداف الدراسة
10	6- تحديد المفاهيم
18	7- فرضية الدراسة
الفصل الثاني: المعالجة النظرية لموضوع الثقافة	
21	تمهيد
22	1- أنواع الثقافة
23	2- خصائص الثقافة
25	3- عناصر الثقافة
25	1-3 اللغة
26	2-3 الدين
-26	3-3 العادات والتقاليد
27	
28	3-4 العرف
28	4- وظائف الثقافة

29	5- النظريات المفسرة للثقافة
29	1-5 نظرية الثقافة والشخصية
30	2-5 النظرية الوظيفية
31	6- الثقافة وأثر التسيير في المؤسسة
33	خلاصة
الفصل الثالث: المعالجة النظرية للأداء الوظيفي	
36	تمهيد
37	1- أنواع الأداء الوظيفي
38	2- عناصر الأداء الوظيفي
38	3- أهمية الأداء الوظيفي
40	4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
41	5- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
41	1-5 نظرية الإدارة العلمية
43	2-5 نظرية المبادئ الإدارية
44	6- تقييم الأداء وخطواته وأهميته
47	خلاصة
المعالجة الميدانية لموضوع الدراسة	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
51	تمهيد
52	1- مجالات الدراسة
52	1-1 المجال المكاني
53	2-1 المجال الزمني
53	3-1 المجال البشري
55	2- منهج الدراسة
55	3- مجتمع الدراسة
56	4- أدوات جمع البيانات

56	1-4 الملاحظة المباشرة
57	2-4 الاستمارة
58	3-4 الوثائق والسجلات
59	خلاصة
الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة	
62	تمهيد
63	1- تحليل ومناقشة البيانات
89	2- مناقشة نتائج الدراسة
92	3- النتائج العامة للدراسة
94	خاتمة
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
99	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجداول
54	الجدول رقم (01): يبين توزيع مجتمع البحث بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
63	الجدول رقم (02): يبين جنس مجتمع البحث
64	الجدول رقم (03): يبين الفئات العمرية للمبحوثين
65	الجدول رقم (04): يبين توزيع مجتمع البحث حسب مكان الإقامة
66	الجدول رقم (05): يبين المستوى التعليمي لمجتمع البحث
67	الجدول رقم (06): يبين الوضعية الإدارية لمجتمع البحث
68	الجدول رقم (07): يبين مجتمع البحث حسب مدة الأقدمية في العمل
69	الجدول رقم (08): يبين العدالة في التعامل بين الموظفين
70	الجدول رقم (09): يبين لنا بروز علاقات القرابة في تعاملات داخل المؤسسة
71	الجدول رقم (10): يبين حالات النزاع داخل المؤسسة
72	الجدول رقم (11): يبين إقامة علاقات الصداقة بين الموظفين
73	الجدول رقم (12): يبين طبيعة العلاقات بين الموظفين
74	الجدول رقم (13): يبين احترام مواعيد العمل للموظفين
75	الجدول رقم (14): يبين فرصة اختيارات الموظف في علاقات العمل
76	الجدول رقم (15): يبين طبيعة اللغة المتعامل بها داخل المؤسسة
77	الجدول رقم (16): يبين طرق تعامل المسؤول مع الموظفين
78	الجدول رقم (17): يبين علاقة المرؤوس مع الموظفين
79	الجدول رقم (18): يبين انضباط والتزام الموظفين بأوقات العمل
80	الجدول رقم (19): يبين تخلف الموظفين على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد
81	الجدول رقم (20): يبين إجراءات الردع المتخذة من طرف الإدارة
82	الجدول رقم (21): يبين غياب الموظفين عن العمل
83	الجدول رقم (22): يبين طبيعة العمل داخل الجامعة على تحسين أداء الموظف بالمؤسسة

84	الجدول رقم (23): يبين تضامن الموظفين في الظروف الاستثنائية
85	الجدول رقم (24): يبين في تقديم مشاركة الموظف لحل المشاكل داخل العمل
86	الجدول رقم (25): يبين توزيع الموظفين حسب اختياراتهم وميولاتهم لطبيعة العمل
87	الجدول رقم (26): يبين تأثير أداء الموظف حسب معاملة الرؤساء لهم
88	الجدول رقم (27): يبين اعتماد الإدارة نظام يسري على الجميع

مقدمة

مقدمة Introduction:

الثقافة كلمة قديمة، يعود أصلها إلى اللغة اللاتينية culture مشتقة من كلمة colere التي تعني زرع وصيانة وتنقيف الأرض، وفي منتصف القرن السادس عشر ظهر المعنى المجازي لها تهذيب الروح¹ وفي القرن الثامن عشر أصبحت الكلمة أكاديمية في المعجم الفرنسي وأصبح يدل على ثقافة الفنون، ثقافة الآداب وثقافة العلوم، إن مفهوم الثقافة متعدد الدراسات وكل تخصص يدرسه من زاوية، تتمحور هذه الدراسات حول التحليل العميق للثقافة المادية والاجتماعية للمجتمعات، كما تساهم الانثروبولوجيا الثقافية في فهم التشابهات والاختلافات الثقافية بين المجتمعات وتسليط الضوء على أهمية الثقافة في تكوين هوية المجتمع وتطوره، كما يركز علماء الاجتماع على القوانين، القيم، العادات والمعتقدات التي تشكل الثقافة وتؤثر في سلوك الأفراد والمجتمعات.

الثقافة المحلية تتميز عن الثقافات والمجتمعات الأخرى من حيث التنوع في مكوناتها، فلكل منطقة ثقافة خاصة تميزها عن باقي المجتمعات، كما تساهم في تعزيز الانتماء الشخصي والتماسك الاجتماعي إذ تقوم على روابط قوية بين أفراد المجتمع الواحد.

من السلوكيات التي تتأثر بالثقافة المحلية في المؤسسة أداء الموظف (الأداء الوظيفي) حيث يعد من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في المؤسسات نظرا للدراسات والأبحاث العديدة التي تناولت أداء الموظف بمختلف مؤسسات كونه مؤشر أساسي، يتبين من خلال نجاح واستمرارية المؤسسة وتطورها أو العكس، فتحسن الاداء وتطوره من زيادة وفعالية المؤسسة.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على الثقافة المحلية وتأثيرها على أداء الموظف الإداري بالمؤسسة الجامعية. ومن أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة تم تقسيمها على

¹ Nobret elias , la civilisation de mœurs, calman leviy, chp1, 1973, p11.

النحو التالي: الفصل الأول (الإطار المفاهيمي للدراسة) والذي يتضمن إشكالية الدراسة، التساؤل الرئيسي، الدراسات السابقة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، ومتغيرات الدراسة ومؤشراتها، تحديد المفاهيم وأخيرا فرضية الدراسة.

الفصل الثاني: سنحاول التعرف على الثقافة من خلال التطرق إلى عناصر الثقافة، خصائص ومكونات الثقافة، النظريات المفسرة لها، وظائف الثقافة، أثر الثقافة على التسيير في المؤسسة.

أما الفصل الثالث: فهو خاص بأداء الموظف فسنحاول التعرف على أنواع وعناصر الأداء الوظيفي، أهمية ومعايير الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة للأداء الوظيفي، النظريات المفسرة له، تقييم الأداء وخطواته وأهميته.

الفصل الرابع: يشمل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة والتي تمثلت في مجالات الدراسة، منهج وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات.

وفي الفصل الأخير عرض وتحليل البيانات، مناقشة النتائج في ضوء الفرضية والدراسات السابقة، تحديد النتائج وأخيرا خاتمة وملخص حول الموضوع.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- الدراسات السابقة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد المفاهيم.
- 7- فرضية الدراسة.

1- إشكالية الدراسة Problimatic:

يعتبر موضوع الثقافة من المواضيع التي جذبت اهتمام الكثير من المفكرين وعلماء الأنثروبولوجيا وعلماء الاجتماع، فهي مدخل أساسي لفهم الفرد والحياة الاجتماعية، فهي التي تمنحنا القدرة على التمييز بين المجتمعات وتشكل هويات الأفراد.

الثقافة والمجتمع مفهومان يصعب التفريق بينهما فالثقافة موجودة بوجود المجتمع والعكس. "و الواقع أن العناصر الثقافية في عمومياتها يشترك فيها جميع أفراد المجتمع الواحد وتعد بمثابة الملامح الرئيسية المحددة لثقافة مجتمع معين، وهناك تفاصيل تحدد الاختلاف في السمات والمستويات تميز فئة من غيرها داخل المجتمع الواحد"¹.

فالثقافة تختلف من مجتمع لآخر حسب خصوصية كل مجتمع وتعبر عن الثقافة المحلية التي تجمع العلاقات والروابط فيما بينهم. ولهم نشاط نمطي منظم وفق قواعد وأساليب متعارف عليها تشمل كل من الجوانب المادية والمعنوية أهمها اللهجة، العادات والتقاليد، طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم والبنى الاجتماعية والمؤسساتية، وهذه الجوانب من ثقافة المجتمع المحلي تلعب دورا هاما في تأثيرها على الفرد وسلوكه في حياته اليومية وداخل مكان عمله.

يقضي الموظف معظم وقته بالمؤسسة التي يعمل بها، يشارك ويتشاركه خبراته ومعارفه حتى قيمه مع زملائه بالوسط، فهي تعتبر كيان وهيكل يضم مجموعة من الموظفين يسعون إلى تحقيق الغايات والأهداف التي أنشأت من أجلها المؤسسة فلكل موظف منطقة ينتمي إليها قد تكون مختلفة عن الآخرين ولهم توجهات وهنا تكمن أهمية ثقافة المؤسسة التي تجمع الموظفين وتطوير المهارات التي تساهم في نوعية أداء الموظف ومستوى تنفيذه للمهام المكلفة به وذلك للحفاظ على نظام المؤسسة وزيادة فعاليتها ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

كيف تؤثر ثقافة المنطقة في أداء الموظف الإداري بالمؤسسة الجامعية؟

¹ دلال ملحق استثنائية، التغيير الاجتماعي والثقافي، ط1، عمان، دار وائل، 2004، ص239.

2- الدراسات السابقة **Review of literature**:

تلعب الدراسات السابقة دورا هاما في تحديد معالم البحث وتساعد الباحث في توضيح بعض المفاهيم ومصطلحات البحث، وإن الدراسات السابقة تزود الباحث برؤية واقعية ومنهجية ونظرية حول موضوع الدراسة.

2-1 الدراسة المحلية:

العقبي الأزهر، بسكرة، 2008. " بعنوان القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه".

طرح الباحث العقبي الأزهر في اشكاليته: عن مدى تأثير القيم والمعايير الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون والإشراف بينهم داخل المنظمة الصناعية سواء كان هؤلاء الأفراد عمال فيما بينهم أو كانوا رؤساء ومرؤوسين، وعن حجم هذا التأثير.

واستنادا لطبيعة المشكلة المطروحة والأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، فقد وجهت هذه الدراسة مجموعة من الفرضيات أهمها:

الفرضية العامة:

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

الفرضيات الجزئية:

1- تتشكل المراكز الاجتماعية المنسوبة (الموروثة) التي يشغلها أعوان التنفيذ المحدد الأساس للتعاون السائد بينهم داخل المجتمع.

2- تتشكل الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية التي يتحملها الرئيس اتجاه مرؤوسة المحدد الأساس لأسلوب إشراف عليهم.

- 3- يعكس نمطا التعاون والإشراف السائدين داخل المصنع مراعاة العاملين للعادات والعرف في تنظيم علاقاتهم المهنية.
- وتسعر هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
- تحديد العوامل والمتغيرات الواقعة خارج المنظمة والتي تعد الإطار المجتمعي الذي يحيط بها ويشكل بنيتها الخارجية.
 - بيان دور الذي تلعبه القيم والمعايير الاجتماعية المحلية في بروز أنماط معينة من التعاون والإشراف داخل المنظمة الصناعية الجزائرية.
- وبالنسبة لهذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي والمنهج المقارن لاكتشاف خصائص بعض النظم الاجتماعية، وتحديد الأسس التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية التي تظمها هذه النظم. والمقارنة بين القيم والمعايير السائدة في الجماعات الأولية وتلك السائدة في الجماعات الثانوية.
- واستعانت بعدة وسائل لجمع البيانات تتمثل في استمارة الاستبيان المقابلة، والوثائق الإحصائية.
- وقد أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الوطنية للكوابل واعتمدت من كل مديرية التقنية ومديرة الاستغلال، وتظم عينة البحث 906 عاملا.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- إن هذا التعاون والتضامن العمالي يتركز أساسا حول موضوعات خاصة بالعمل والمسائل المهنية مختلفة ذات الصلة وهذا بالنسبة الكبيرة.
 - وبالنسبة لنمط الإشراف، كشف النتائج المتوصل إليها أن علاقات الرؤساء مرؤوسهم ليست علاقات مراكز فقط.
 - بالنسبة لنمط الضبط الاجتماعي فقد كشفت النتائج أن تعاون العمال وتضامنهم سواء من حيث الأسس التي يسند عليها أو الأسباب التي تقف وراءه كلها مسائل تشير بوضوح إلى

أن هؤلاء العمال يسلكون بوصفهم أعضاء في التنظيم في علاقاتهم المهنية يتبعون لوائح وقواعده الرسمية¹.

أوجه التشابه:

- تناولت هذه الدراسة متغير الثقافة المحلية كمتغير مستقل وهذا ما يتوافق مع الدراسة.
- استخدام المنهج الوصفي.
- تدرس الأثر بين المتغيرين.

أوجه الاختلاف:

- اختلاف المجال المكاني والزمني.
- اختلاف المتغير التابع "السلوك التنظيمي" حيث في الدراسة المتغير التابع هو الأداء الوظيفي.
- اعتمد على العينة العشوائية حيث في الدراسة اعتمد على المسح الشامل.

2-2 الدراسة العربية:

خالد يوسف محمد الزغبى، الأردن، 2008. "بعنوان اثر الالتزام بالقيم الثقافية و التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك".
وقد طرح الباحث خالد يوسف محمد الزغبى في اشكاليته عن طرح السؤال الآتي هل يؤثر الالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام؟

وقد اعتمد على مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

- ما مدى التزام العاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك بالقيم الثقافية (التنظيمية).

¹ العقبي الأزهر، القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في لم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة لإخوة متنوي، قسنطينة، 2009.

- ما مدى التزام العاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك بقيم العدالة التنظيمية.
- ما مدى التزام العاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك بالقيم الثقافية (الفردية).
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك. تتمحور الدراسة حول الفرضيات الرئيسية التالية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.5 للالتزام بالقيم الثقافية الفردية على مستوى الأداء الوظيفي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.5 للالتزام بقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي.
- وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- إبراز أثر الالتزام بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- التعرف على مدى التزام العاملين بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- تكوين إطار نظري يساعد في التعرف على مفاهيم القيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية. وتكمن أهمية هذه الدراسة في:
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أثر الالتزام بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية على إدراك الفرد ودوافعه.
- كما تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الذي تلعبه القيم كمرشد وموجه لسلوكيات الفرد والجماعة.
- التعرف على منظومة قيم العاملين.

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوبين، الأسلوب الوصفي التحليلي حيث يتم فيه استعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بهذا البحث والاطلاع على أثر الالتزام بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي. أما أسلوب الدراسة الميدانية: فقد اعتمد بشكل أساسي على إجراء زيارات ميدانية على كافة فروع الوزارات في محافظة الكرك.

واستعانت هذه الدراسة على توزيع الاستبيانات وجمع البيانات من مجتمع الدراسة والتي تمثلت عينة الدراسة (عينة عشوائية بسيطة) من 421.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- إن مستوى التزام العاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك بالقيم الثقافية الفردية جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3,73).

- إن مستوى التزام العاملين في فروع الوزارات المختلفة في محافظة الكرك بالقيم الثقافية التنظيمية قد جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3,45)، وقد جاء ترتيب التزام العاملين بأبعاد القيم الثقافية التنظيمية تنازلياً على النحو التالي: قيم التعاون 3,51، وقيم المشاركة في اتخاذ القرارات 3,50، والقيم الثقافية 3,47، وقيم الثقافة التنظيمية 3,44، وقيم الانتماء 3,43 وقيم العدالة 3,34¹.

أوجه التشابه:

- تناولت هذه الدراسة المتغير التابع الأداء الوظيفي، وهذا ما يتوافق مع الدراسة.

- استخدام المنهج الوصفي.

- تدرس الأثر بين المتغيرين.

أوجه الاختلاف:

- اختلاف المجال الزمني والمكاني.

¹ خالد يوسف محمد الزغبى، أثر الالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، العدد 1، جامعة مؤتة، الأردن، 2008.

- اختلاف المتغير المستقل (القيم الثقافية)، حيث في الدراسة المتغير المستقل (الثقافة المحلية).

- اعتمد على عينة عشوائية بسيطة حيث في الدراسة اعتمد على المسح الشامل.

3-2 دراسة أجنبية:

جاك هنري سيوتا Jack henry syata وآخرون، اندونيسيا، ديسمبر 2012 بعنوان "تأثير الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي على أداء الموظفين في العمل وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل وكشف تأثير الالتزام التنظيمي والثقافي بأداء الموظف بشكل مباشر أو غير مباشر".

ولقد اعتمدت هذه الدراسة لجمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، وتمثلت عينة البحث 127 موظف بمؤسسة محطات المائية في جيابوزا (أندونيسيا).

واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتحديد خصائصها ووصفها، ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة.

لا تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل مباشر على أداء الموظف.

الثقافة التنظيمية قادرة على التأثير إذ توسطت بالرضا الوظيفي.

يؤثر الالتزام بشكل كبير على أداء الموظف بشكل مباشر من خلال العمل¹.

أوجه التشابه:

- تناولت هذه الدراسة متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع وهذا ما يتوافق مع الدراسة.

- استخدام المنهج الوصفي.

- تدرس الأثر بين المتغيرين.

¹ Jack henry syata and others, the influence of organization culture, organization commitment to job satisfaction and employe perfonnce, journal of business and magement invention, December 2012.

أوجه الاختلاف:

- اختلاف المجال الزمني والمكاني.
- اختلاف المتغير المستقل "الثقافة التنظيمية"، وفي الدراسة اعتمد على متغير "الثقافة محلية".

2-4 مواطن الاستفادة من الدراسات:

- فهم وبناء معالم الاشكالية وكذلك تصميم محاور الاستمارة.
- إثراء الإطار النظري وتزويده بالمعلومات خاصة في تحديد مفاهيم الدراسة.
- الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.
- مناقشة نتائج الدراسة بنتائج بحثنا.

3- أسباب اختيار الموضوع Reasons for choosing the topic:

لكل باحث أسباب تدفعه لدراسة موضوع من الناحية الذاتية والموضوعية و تتمثل هذه الأسباب في:

3-1 الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع ذات الطابع الثقافي.
- السعي لإثراء هذا الموضوع بمعطيات مستمدة من الميدان.
- الرغبة في معرفة بعض المشاكل التي قد تواجهها في الحياة العملية مستقبلا.

3-2 الأسباب الموضوعية:

- الرغبة في خوض هذا الموضوع باعتباره موضوع جديد في حدود اطلاعي.
- نقص الدراسات العلمية التي تهتم بدراسة المتغير الأول الثقافة المحلية.
- كون الموضوع في مجال تخصصي علم اجتماع تنظيم وعمل.

4- أهمية الدراسة Significance:

تعتبر أهمية البحث من أهم مؤشرات البحث، ومنه تتجسد أهمية هذه الدراسة في مايلي:

- كون الدراسة تمثل رؤية بحثية تستهدف إبراز أثر الثقافة المحلية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

- تساعد الدراسة على إبراز أهمية ثقافة الموظف داخل الإدارة للمؤسسة الجامعية وذلك من خلال معرفة الأبعاد الاجتماعية والثقافية.

5- أهداف الدراسة Objectives:

لكل دراسة أهداف تسعى لتحقيقها وتتمثل هذه الأهداف في:

- التأكد إن كانت العوامل الاجتماعية والثقافية التي يكتسبونها الموظفون تأثر بشكل سلبي على أدائهم في المؤسسة الجامعية.

- التعرف على طبيعة النمط الثقافي السائد في وسط الموظفين الإداريين.

- معرفة ما إذ كان فيه تأثير لطبيعة العلاقات الاجتماعية على أسلوب العمل للموظف.

6- تحديد المفاهيم Conceptual definition:

تعتبر المفاهيم بمثابة أدوات بحثية تساهم في عملية التحليل والدقة، باعتبارها إطارا مرجعيا للدراسة الميدانية والبناء النظري.

الثقافة Culture:

- الثقافة مفهوم واسع وذو جوانب متعددة عرف عدة تعاريف أهمها:

لغة:

جاءت في لسان العرب "ثقف الشيء، ثقفاً، وثقافاً، والرجل ثقف هو حاذق الفهم"¹.
- جاء في المعاني الجامع "ثقف، يثقف، تثقيفاً، فهو مثقف، ثقف الإنسان أي أدبه وهذبه وعلمه"².

اصطلاحاً:

تعريف تايلور Taylor:

"هي ذلك المركب الذي يتضمن المعرفة والعقيدة والفن والقانون والأخلاق والعادات والتقاليد وغيرها من القدرات التي يتحصل عليها المرء كعضو في جماعة"³.

- تعريف مالك بن نبي:

" هي علاقة متبادلة تحدد السلوك الاجتماعي لدى الفرد بأسلوب الحياة في المجتمع كما تحدد أسلوب الحياة بأسلوب الفرد"⁴.

* يتضح من خلال التعريفين أن الثقافة هي نمط شامل للقيم والمعتقدات والتقاليد والعادات التي يتبعها ويكتسبها مجموعة من الأفراد.

- يعرفها غي روشيه Guy roche:

"هي مجموعة من العناصر لها علاقة بطرق التفكير والشعور والفعل، وهي طرق صيغت تقريباً في قواعد واضحة والتي اكتسبها وتعلمها وشارك فيها جمع من الأشخاص، تستخدم بصورة موضوعية ورمزية في آن معاً، من أجل تكوين هؤلاء الأشخاص في جماعة خاصة ومميزة"⁵.

¹ ابن منظور، لسان العرب، مجلد2، بيروت، دار صادر، 2003، ص 492.

² معجم المعاني الجامع، <http://www.almaomy.com>، على الساعة 11:01، يوم 2022/11/5.

³ خالد محمد أبو شعيرة وآخرون، الثقافة وعناصرها، ط1، الأردن، دار الإعصار العلمي، 2015، ص 18

⁴ مالك بن نبي، مشكلة الثقافة، ط4، سوريا، دار الفكر، 1984، ص 43.

⁵ عبد الغني عماد، سوسيولوجيا الثقافة-المفاهيم والإشكاليات من الحداثة إلى العولمة، بيروت، مركز الدراسات-الوحدة العربية، 2001، ص 29.

- وتعرف أيضا: "على أنها مجموعة من العناصر المادية والمعنوية التي يكتسبها الفرد خلال حياته بوصفه عضو في مجتمع معين بغض النظر عن نمط وطبيعة المجتمع الذي يعيش فيه، بدائيا كان أم معاصرا"¹.

- التعريف الإجرائي للثقافة:

هي كل ما يكتسبه الإنسان من أفكار وسلوكيات وعادات وتقاليد من مجتمعه ويستخدمها في حياته اليومية والعملية.

التعريف الإجرائي للثقافة المحلية Local culture:

هي ذلك النمط الثقافي من فئة في المجتمع أي ثقافة خاصة داخل ثقافة عامة للمجتمع لا تتعارض معها لكنها تمتاز بصفات تميزها عن مجتمع آخر ومن أهم مميزاتا تميل إلى الثبات وتقاوم التغيير.

الأداء Performance:

لغة:

حسب لسان العرب "أدى الشيء أوصله، ومعنى الأداء هو أدى الأمانة"².

اصطلاحا:

- لقد عرف العديد من المختصين الأداء كل حسب وجهة نظره حيث يرى بعضهم أنه "هو الأسلوب والنمط الذي يتبعه الفرد في أداء واجبات العمل، ويعرف ذلك عن الجانب الإنساني في علاقات الفرد بالآخرين"³.

- "الأداء يعبر عن درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية"¹.

¹ حارث علي العبيدي - هبة عدنان النعيمي، الثقافة بين المحلية والكويتية في ظل عولمة الاتصال، ط1، عمان، دار ومكتبة الحامد، 2015، ص20.

² ابن منظور، لسان العرب، مجلد1، بيروت، دار صادر، 2003، ص26.

³ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار غريب، 1998، ص 272.

- "أنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو انجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، قد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما، أو التخطيط لمشروع ما"².

* يشير الأداء إلى قدرة الفرد على تحقيق وتنفيذ المهام والواجبات المطالب بها.

- "يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"³.

- ويعرف الأداء أيضا على أنه "القدرة على التكيف مع البيئة والاستقرار وتحقيق الروح المعنوية العالية للعاملين وحس استغلال الموارد المتاحة"⁴.

التعريف الإجرائي للأداء:

هو مجموعة من المهام والأعمال التي تفرضها المهنة أو الوظيفة ويطلب الموظف بانجازه في وقت معين ومحدد.

الإدارة Administration:

لغة:

- من الفعل أدار وتعني عملية التعامل مع الأفراد وتنظيم الشؤون العامة⁵.

اصطلاحا:

يعرفها ستونر stoner:

"الإدارة هي عملية التخطيط والتنظيم والقيادة و الرقابة على جهود الأفراد، وكذلك استخدام الموارد الأخرى لتحقيق الأهداف التنظيمية"⁶.

¹ رواية حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001، ص165.

² مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1، مصر، دار الفجر، 2008، ص110.

³ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة محمد لخضر، بسكرة، 2001، ص86.

⁴ رباب أقطي، الجماعات غير الرسمية وعلاقتها انفعالية الأداء في المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة خنشلة، 2021، ص17.

⁵ معجم المعاني الجامع، <https://www.almamy.com>، الساعة 16:40، يوم 2023/01/26.

⁶ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مبادئ الإدارة، ط1، القاهرة، دار الجنان، 2013، ص 11.

- يعرفها ليفجستون Livingston:

"أن الإدارة هي الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة وعن طريق حسن استخدامها"¹.

- يعرفها فريديريك تايلور frederick taylor:

"على أنها المعرفة الدقيقة لما تريد من العاملين أن ينجز من الواجبات والمهام ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم المطلوب بأفضل الطرق وأقل تكلفة"².

* يتميز مصطلح الإدارة بالتنسيق بين جهود الموظفين والتحكم والتوجيه نحو تحقيق الأهداف والتنظيم والتخطيط وذلك بوضع خطط إستراتيجية.

- عرفها هنري فابول Henry fabol:

"بأنها الجهة التي تنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب"³.

- يعرفها قيغر gifer:

"بأنها تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف مرغوبة"⁴.

التعريف الإجرائي للإدارة:

هي عبارة عن مجموعة من الخبرات والقدرات والمهارات التي تحكم الاستخدام الفعال والكفاء للموارد البشرية والمادية من خلال تخطيط ومراقبة وتنظيم.

الموظف الإداري Administrative employee:

لغة:

من الفعل وظف أي وظفه توظيف ألزمه إياه، وقد وظفت له توظيف⁵.

¹ صفوان المبيضين، تطبيقات الإدارة في منظمات الأعمال، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية، 2011، ص 10.

² أنس عبد الباسط عباس، إدارة أعمال وفق منظور معاصر، ط1، عمان، دار المسيرة، 2011، ص19.

³ خالد أحمد فرحان المشهداني، مبادئ إدارة الأعمال، عمان، دار الأيام، 2014، ص 20.

⁴ شوقي ناجي جواد، مفاهيم حديثة في سياسات الأعمال الإدارية، دار الحامد، 2010، ص 81.

⁵ ابن منظور، لسان العرب، مجلد 14، بيروت، دار صادر، 2003، ص 75.

اصطلاحا:

- حسب القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية للجزائر: يعتبر الموظف كل عون عين ووظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة السلم الإداري¹.
- ويعرف أنه كل فرد يعمل في إدارة أو مصلحة أو جهة عامة في إحدى الوظائف بهذه الجهات سواء كل الوقت أو بعض الوقت².
- * يوضح التعريفين السابقين أن الموظف الإداري هو الشخص الذي يعمل في منصب إداري يقوم بمهام تنظيمية وإدارية.
- ويعرفه الدكتور سعد الجبار العلوش بأنه الشخص الذي يتولى تقديم خدمة في منظمة عامة تديرها السلطة الإدارية أو المصاحبة أي سواء كانت المنظمة مركزية أم مركزية³.
- ويعرف أيضا هو الذي يسعى لأداء خدمة عامة دائمة في ممتلكات الإدارة العامة للدولة أو الأجهزة التابعة لها أو في المؤسسات العامة بعد أن يكون قد تبين فيها⁴.

التعريف الإجرائي للموظف الإداري:

هو الفرد الذي لديه مجموعة من المسؤوليات والمهام في الإدارة، ويرسم في إحدى رتب السلم الخاص بأسلاك الإدارة.

المؤسسة organization:

لغة:

من الفعل أسس يؤسس مؤسسة أو منشأة: أنشئت لغرض معين يقال مؤسسة علمية أو صناعية أو مؤسسة تجارية⁵.

¹ الجريدة الرسمية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، عدد 46، صادرة بتاريخ 10 يوليو 2006، ص 3.

² عبد العزيز السيد الجوهري، الوظيفة العامة للجزائر، ديوان مطبوعات الجامعية، 1985، ص 26.

³ أحمد نجم الدين أحمد، الموظف العام والموظف الدولي، عمان، دار الراية، 2015، ص 20.

⁴ أحمد نجم الدين أحمد، مصدر سبق ذكره، ص 20.

⁵ شياوي محمد، ثقافة المجتمع المحلي ودورها في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2021، ص 39.

اصطلاحا:

- يعرفها ابتيزوني Ibtizuni:

"المؤسسة وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين"¹.

- كما تعرف من الناحية الأنثروبولوجيا بأنها: "جماعة إنتاجية تنتج القواعد والقيم التي تسمح لأعضائها بامتلاك هوية اجتماعية"².

* تشير التعاريف السابقة أن المؤسسة هي كيان يقوم بتنظيم وتشغيل وتحقيق أهداف محددة.

- يعرفها العدلوني أنها:

"منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تشغل رؤوس أموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما"³.

- تعرف المؤسسة حسب المادة 49 من قانون جمعيات الجزائري: "هيئة ذات طابع خاص تنشأ بمبادرة من شخص أو عدة أشخاص طبيعيين أو معنويين عن طريق أيلولة أموال أو أملاك أو حقوق موجهة لترقية عمل أو نشاطات محددة بصفة خاصة"⁴.

التعريف الإجرائي للمؤسسة:

هي عبارة على مجموعة العناصر المادية والبشرية تخضع لقواعد تضمن تسييرها بغية تحقيق أهدافها.

الجامعة University:

لغة:

مجموعة من معاهد علمية تسمى كليات، يدرس فيها الآداب والعلوم والفنون¹.

¹ طلعت ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، مصر، مكتبة غريب، 1992، ص 08.

² بلقاسم سلاطونية واسماعيل فيزة، التنظيم الحديث للمؤسسة، ط2، مصر، دار الفجر، 2008، ص 23.

³ العدلوني محمد أكرم، العمل المؤسسي، ط1، لبنان، دار ابن حزم، 2002، ص 14.

⁴ عباس فريد، فكرة المؤسسة في قانون الجمعيات الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، جامعة بودواو، بومرداس، ص 117.

اصطلاحا:

- "إنها نظام اجتماعي تربوي إداري مفتوح، فهي فضاء بيروقراطي يضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية والمالية لها هيكل يوضح مختلف الاختصاصات وتتفاعل مع البيئة التي تنشط بها"².
- إنها مؤسسة اجتماعية تمثل قمة الهرم التعليمي، كما تتحمل مسؤولية في صياغة وتكوين الشاب الجامعي علميا وفكريا، ثقافيا³.
- * تعد الجامعة فضاء خاص يتكون من أساتذة وطلبة وموظفين تقوم بتقديم برامج أكاديمية.
- "الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي"⁴.
- تعرف على أنها "مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطور التقنيات وتهيئة الكفاءات"⁵.

التعريف الإجرائي للجامعة:

هي مؤسسة خدمتية تعليمية تتضمن إدارة ومجموع كليات تمارس وظائف متعددة ضد التدريس والبحث العلمي، وفيها جميع مكونات المنظومة التعليمية أستاذ جامعي وطلبة وموظفين لخدمة المجتمع.

¹ معجم المعاني الجامع، <https://www.almaany.com>، الساعة 01:15، يوم 2023/03/05.

² رفيق زروالة، الهيكلة التنظيمية للمؤسسات الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 20، جامعة قلمة، 2009، ص 183.

³ دحمان بريخي، دور الجامعة في خدمة المجتمع، مجلة آفاق العلوم، العدد 13، جامعة الجلفة، 2018، ص 165.

⁴ هاشم خوري- دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، عمان، مؤسسة الوراق، 2009، ص 62.

⁵ حمد بوغشنة، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، ط1، بيروت، دار الجبر، 2000، ص 79.

الأثر Effect:**لغة:**

يشير مصطلح الأثر من الناحية اللغوية وهو مشتق من أثر، يؤثر تأثير في الشيء ترك فيه أثرا في حين أن الأثر هو العلامة، ويجمع على آثار¹.

اصطلاحا:

- يمكن تعريفه مثل أي شكل للفعل من قبل المؤثر يمارس بطريقة فعالة على المؤثر، ينتمي التأثير إذن إلى فئة علاقة السلطة وأن يكون لديه تأثير كما لو كان لديه سلطة.

- فالتأثر على أحد الأشخاص لا يعني إكراهه عبر تقديم أو إظهار القوة التي يمكننا تحببها ضده لكن يستلم، إنما يعني دفع المؤثر بلطف لكي يرى الأشياء بنفس منظار المؤثر ومنه يمكن تعريف الأثر على أنه استخدام سلطة خاصة غير مادية لتغيير غيره عن طريق الإقناع².

8- فرضية الدراسة Hypothesis:

تؤثر الثقافة المحلية سلبا على أداء الموظف الإداري في المؤسسة الجامعية.

¹ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991، ص 11.

² ريبودون بويكو، (ت) سليم حداد، المعجم النقدي لعلم اجتماع، ط1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1986، ص

الفصل الثاني

المعالجة النظرية لموضوع

الثقافة

الفصل الثاني: المعالجة النظرية لموضوع الثقافة

تمهيد

- 1- أنواع الثقافة.
- 2- خصائص الثقافة.
- 3- عناصر الثقافة.
- 3-1 اللغة.
- 3-2 الدين.
- 3-3 العادات والتقاليد.
- 3-4 العرف.
- 4- وظائف الثقافة.
- 5- النظريات المفسرة للثقافة.
- 5-1 نظرية الثقافة والشخصية.
- 5-2 النظرية الوظيفية.
- 6- الثقافة وأثر التسيير في المؤسسة.

خلاصة

تمهيد:

يعد مفهوم الثقافة من المفاهيم المحورية في علم اجتماع بصفة عامة فالثقافة مفهوم يتميز بأنه ذات طبيعة تراكمية و مثمرة، تشمل جميع جوانب الحياة المعنوية والمادية وتوجد في كل المجتمعات البسيطة والمتقدمة، والجدير بالذكر أن الثقافة على الأفكار والاتجاهات العامة المقبولة والمتوقعة التي يتعلمها الفرد من اتصاله بالواقع الاجتماعي، لذا فإنها تلعب دورا مهما في إعدادة ليكون أكثر فاعلية في محيطه الاجتماعي.

1- أنواع الثقافة:

تنقسم الثقافة إلى ثلاث أنواع أهمها:

1-1 العموميات:

وهي أنماط السلوك المختلفة وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المجتمع الواحد وتختلف من ثقافة لأخرى وهي الأساس العام للثقافة والتي تميزها من غيرها وتشمل اللغة وطرق إشباع الحاجات المادية والروحية وأساليب العيش والتعامل، ومختلف التصرفات الاجتماعية واشتراك الناس في هذه العموميات يؤدي إلى ظهور الاهتمامات وتولد الشعور بالتضامن والمصير المشترك¹.

* يعتبر عنصر العموميات من الملامح الرئيسية المحددة لثقافة مجتمع معين وغالبا ما تكون أكثر العناصر ثباتا في المجتمع.

1-2 الخصوصيات:

إنها تلك العناصر التي يشترك فيها مجموعة معينة من الأفراد لها بيئتها الاجتماعية الخاصة بحيث لا يشارك فيها جميع أفراد المجتمع وتشكل لب الثقافة وتتألف هذه الخصوصيات من ما يلي:

- **خصوصية عقائدية:** فلكل عقيدة عناصر ثقافية خاصة بها تميزها عن العقائد الأخرى.
- **خصوصيات طبقية:** فلكل فئة اجتماعية أو شريحة أو طبقة من طبقات المجتمع خصوصياتها الثقافية، فخصوصيات الطبقات العليا من الشعب تختلف عن خصوصيات الطبقة الوسطى وهذا نابع من اختلاف الاهتمامات.
- **خصوصيات مهنية أو فنية:** فكل جماعة أطباء ومهندسين وحرفيين... الخ لهم خصوصية ثقافية نابعة من طبيعة المهنة التي يمارسونها من محيط العمل.

¹ نعيم حبيب جعيني، علم اجتماع التربية المعاصرة، ط1، عمان، دار وائل، 2009، ص 142.

- خصوصيات عنصرية أو عرفية: فكل عرف أو عنصر له خصائص ثقافية معينة تميزه من غيره من الأجناس أو العروق الأخرى¹.

إذ الخصوصيات الثقافية هي جزء من الثقافة الكلية للمجتمع التي تميز بها فئة معينة من غيرها من الفئات الأخرى في المجتمع الواحد.

1-3 المتغيرات (البدائل) الثقافية:

تعتبر البدائل الثقافية كخيارات ثقافية متاحة أمام الأفراد أو الجماعات في المجتمع وهي عبارة عن اتجاهات مختلفة في مواقف اجتماعية معينة تساوي جميعها أو تفتقر في ما بينهم من حيث درجة تقبلها في المجتمع، وتتجسد هذه البدائل الثقافية في العديد من الأنماط والسمات الثقافية المتباينة في الوسائل لكنها متشابهة في الغايات والأهداف بشرط أن تكون هذه الوسائل مقبولة ومشروعة اجتماعيا، وهناك العديد من الأمثلة للبدائل الثقافية في المجتمع كالجلباب والحجاب في المجتمعات الإسلامية باعتبارها سمة ثقافية ولكنها متشابهة في الأهداف بشرط أن تكون هذه الوسائل مقبولة و مشروعة اجتماعيا².

* والبدائل الثقافية مثلها مثل العموميات تختلف من مجتمع إلى مجتمع آخر.

2- خصائص الثقافة:

للثقافة خصائص مختلفة من أهمها ما يلي:

- الثقافة إنسانية: تتميز بها المجتمعات البشرية عن التجمعات الحيوانية فالثقافة من صنع الإنسان وحده.
- الثقافة مكتسبة: أي لا يولد بها ويساعد على اكتسابها باستخدام الفرد الرموز اللغوية.

¹ نعيم حبيب جعيني، مصدر سبق ذكره، ص 143.

² بسام وزناجي، المنظومة الثقافية وعلاقتها بفعالية التنظيم الرسمي بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2018، ص99.

- **الثقافة قابلة للنقل والانتشار:** وقد ساعدت هذه الخاصية على استمرار الجماعات بجيل من أبنائها بعد جيل مما لعب دورا كبير في النهوض بالجنس البشري وتطور الثقافة والحضارة الإنسانية ككل.
- **الثقافة متغيرة ونامية:** تختلف سرعة التغير على حسب طبيعة الثقافة فالثقافة التي يسودها العلم والتطبيق الفني تتطور بل تتغير على نحو أسرع بكثير من ثقافة مجتمع آخر لم تمسه تطورات العلم إلا قليلا.
- التغيير في العناصر المادية أسرع بمقارنتها بالتغيير في العناصر العقائدية أو الفكرية. أي أن المظاهر المادية أسهل في التغيير من المظاهر الروحية والخلقية¹.
- * من المعلوم أن بعض الثقافات قد تكون قابلة للتغيير أكثر من ثقافات الأخرى.
- **الاستمرار والتنقل والتراكم:** للسمات الثقافية قدرة هائلة على الانتقال من جيل إلى جيل آخر ومن هذه السمات كالعادات والتقاليد والعقائد... الخ، تحتفظ بكيانها لعدة أجيال، وبهذا المعنى فإن الثقافة تراكمية (cumulative) فالإنسان يستطيع أن يبقى على أساس منجزات الجيل السابق فهو ليس بحاجة إلى أن يبدأ من جديد، فالإنسان له القدرة على نقل عاداته المكتسبة إلى ذريته عن طريق اللغة، في حين أن الحيوان لديه القدرة على نقل الوراثة البيولوجية فقط².
- فالثقافة مستمرة فهي ملك جماعي وتراث يرثه جميع أفراد المجتمع لذا لا يمكن القضاء على ثقافة المجتمع التي يمارسها³.

¹ محمد حسين العجمي-علي السيد الشخي، في اجتماعيات التربية المعاصرة، ط1، عمان، دار الفكر، 2009، ص 131-132.

² مصطفى عمر حمادة، الأنثروبولوجيا، ط1، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2012، ص36.

³ دلال ملحس، التغير الاجتماعي والثقافي، مصدر سبق ذكره، ص234.

إنها محددة لنوع وأسلوب الحياة في المجتمع: سواء من ناحية وسائل الإنتاج و التعامل والأنظمة السياسية والاجتماعية أو من ناحية الأفكار والقيم والعادات والتقاليد وآداب السلوك.

الثقافة تساعد على التكيف: تعتبر الثقافة وسيلة هامة من وسائل التكيف، ويقصد بالتكيف المحاولات التي استخدمها أفراد مجتمع معين مع البيئة الطبيعية والاجتماعية بشكل تضمن لهم البقاء والاستمرار.

3- عناصر الثقافة:

من أهم عناصر الثقافة:

3-1 اللغة:

تعتبر اللغة إحدى المكونات الأساسية في الثقافة بالإضافة إلى الوظائف الأساسية للغة فإنها تشكل السمة المميزة لكل ثقافة، فكل ثقافة لها لغتها الخاصة بها، وتعتبر اللغة الوسيلة الوحيدة التي تستطيع ترجمة ما يجول عن ذهن الإنسان من أفكار وخواطر عن طريق الكلام، وقد ارتبطت اللغة والثقافة حيث قال أحد العلماء بأن اللغة بدأت عندما بدأت الثقافة وأخذت تنمو بصورة مستمرة منذ تلك اللحظة.

حيث لكل لغة العدد الكافي من الكلمات والمفردات اللازمة لسد حاجيات الأفراد للتعبير عن كل ما يجول في ذهنهم من أفكار وكل ما يحيط بهم من ظواهر طبيعية وبشرية، فبدون اللغة لا يستطيع الإنسان أن يعبر عن مشاعره وأفكاره ومعارفه ويعتبر اللغة الوسيلة الأساسية للاتصال بين الأفراد فعن طريقها يستطيع الفرد نقل خبرته ومهارته للآخرين وأن ينسق بين خبراته وخبرات أعمال غيره¹.

¹ كمال بوقرة، المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص85.

* واللغة هي جزء من الثقافة فهي تعبر عن هوية الأفراد، وتسهل عملية التواصل بين الأفراد.

2-3 الدين:

يعرف الدين على أنه مجموعة متماسكة من العقائد والعبادات المتصلة بالعالم المقدس والتي تنظم سلوك الإنسان حيال هذا العالم، بحيث تؤلف هذه المجموعة وحدة دينية تنظم كل من يؤمنون بها، ويعرفه ميشال مابير بأنه "جملة العقائد والوصايا التي يجب أن توجهنا في سلوكنا مع الله ومع الناس وفي حق أنفسنا"¹.

أي الدين هو في الأساس المرجع الأصلي في تفسير الأفعال الاجتماعية و التبرير المرجعي لتلك الأفعال، فهو الدافع للسلوك والإجماع والمفسر لتلك العلاقات القائمة في المجتمع الواحد.

فالدين كما يقول دوركايم "نسق موحد من المعتقدات والممارسات ذات الصلة بأشياء مقدسة بمعنى أنها أشياء منفردة ذات حرمة، معتقدات وممارسات توحد في مجتمع أخلاقي واحد يسمى دار العبادة، أفرادهم هم أتباع هذه الدار".

* يتضح أن الدين هو المحدد للسلوك والمبرر له في نفس الوقت ويعتبر ظاهرة اجتماعية تميز كل المجتمعات.

3-3 العادات:

هي العادات التي يتبعها الأفراد لإشباع حاجياتهم وفي تفاعلهم مع بعضهم البعض وفي سلوكهم اليومي بمعنى أن العادات هي الطرق المعتادة التي تؤدي بها أبناء مجتمع معين، وتكتسب الأجيال الجديدة في المجتمع تلك العادات (أنماط السلوك) أما بالتعلم المباشر أو بملاحظة والتقليد، بالتالي فإن العادات هي المعايير التي تنص لها لأن المعتاد هو القيام بما يأمر به والإنصياغ له، بل نحن نقوم بذلك تلقائياً، يؤدي الفرد بعض التصرفات لأن

¹ عبد الله الخريجي، علم الاجتماع الديني، ط2، السعودية، دار ملتزم، 1990، ص33.

العادات (حالة اجتماعية) تأمرنا بذلك وهي عادات وأساليب جاءت من صنع الآخرين ونمارسها في مجتمع ولا يمارسونها في مجتمع آخر لأن عادات وطرق المجتمع الآخر تأمرهم بذلك¹.

* العادات هي قاعدة ومعيار السلوك الجمعي تشير إلى أفعال الناس التي تعود عليها.

3-3 التقاليد:

تعتبر التقاليد من إحدى مكونات الثقافة التي تنتقل من جيل إلى آخر أي أنها عبارة عن قواعد السلوك الخاصة بجماعة أو طائفة معينة، وتشمل لفظة تقليد بمعنى القديم والراسخ والعريق وهكذا يمكن القول أن التقاليد عبارة عن ممارسات اجتماعية مكتسبة، يكتسبها الفرد من المجتمع الذي تربى وعاش فيه وهي أشكال من السلوك والتصرفات الجماعية لها مكان القداسة لدى الأفراد في المجتمع الواحد، لأنها تعتبر في نظرهم الأفعال التي تحفظ هيبته وتمنحهم العزة، والاعتبار في المجتمع الذي يعيشون فيه، كما تتميز التقاليد بأنها ليست فطرية عند الإنسان وإنما هي مكتسبة بتوارثها الأبناء عن الآباء².

* تستمد التقاليد قوتها من المجتمع وتتناقلها الخلف عن السلف جيل بعد جيل.

4-3 القيم:

تعتبر القيم محددًا هامًا من محددات السلوك أنها لب الثقافة الإنسانية التي تحدد لنا ماهو مرغوب فيه ومرغوب عنه، كما يرى عبد التواب أحمد أن القيمة هي كل صفة ذات أهمية لاعتبارات نفسية أو اجتماعية أو أخلاقية وشم بصمة الجماعية في الاستخدام نجد القيم هي مكون جوهري في أي منظومة ثقافية ولا يمكن أن تكون وما يجب أن يكون من السلوك وذلك في إطار المنظومة الثقافية التي تنتمي إليها.

¹ شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي، ط1، عمان، دار الحامد، 2010، ص232.

² ابراهيم عبد الله ناصر، علم الاجتماع التربوي، ط1، عمان، دار وائل، 2001، ص132-133.

3-5 العرف:

العرف عبارة عن طائفة من الأفكار والآراء والمعتقدات التي تنشأ من خلال الجماعة وتمثل مقدسات الجماعة ومحرماتها وتتعاكس فيما يقوم به الأفراد من الأعمال وما يلجئون إليه من مظاهر السلوك الجمعي، ويحدث ذلك داخل طبقات أو مجموعات معينة في المجتمع وينحصر العرف في الجانب السلبي لمحرمات ومقدسات الجماعة وتحريم بعض الأعمال لارتباطها بقوة مؤثرة في الحوادث مثل لا تسرق أو تضرب امرأة... الخ، يختلف العرف من العادات في ارتباطه من الناحية العقائدية¹.

* أي هو كل ما اعتاد عليه الناس واتفقوا عليه فأصبح متعارف عليه بطريقة معينة ونظام اجتماعي غير مكتوب نحدد المرغوب وغير مرغوب.

4- وظائف الثقافة:

للثقافة وظائف متعددة من أهمها ما يلي:

4-1 الوظيفة الاجتماعية:

تتمثل الوظيفة الاجتماعية للثقافة ما يلي:

توحيد الناس في مجتمع خاص، وذلك من خلال تراكيب اللغة والرموز والمعتقدات والقيم وغيرها، حيث تبدو الثقافة كعالم ذهني وأخلاقي ورمزي يشترك فيه أعضاء المجتمع وبفضله يتسنى لهم التواصل وتحقيق الانتماء إلى كيان واحد.

تأطير الناس من خلال التراكيب المؤسسية الاجتماعية (الحقوقية، القرابية والسكنية، والمدرسة والمهن، والهيئات المختلفة) ومن خلال هذه نستنتج العلاقات الاجتماعية وتتحقق المصالح.

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الأسرة والمجتمع، ط1، إسكندرية، مؤسسة الشباب الجامعية، 2013، ص154.

المحافظة على المجتمع وضمان استمرارية وتطوره، إذ من المعلوم أن لا المجتمع دون ثقافة والعكس، كما أن استمرار الحياة في المجتمع هو استمرار لتكيف الفرد مع بيئته وخاصة الثقافة منها.

توفير مجموعة من القوانين والنظم التي تنتج التعاون بين أفراد الثقافة الواحدة والاستجابة لمواقف معينة¹.

وظيفة الثقافة الاجتماعية أنها تميز الإنسان (الفرد) في طبيعته الثقافية الخاصة فيه وتعمل على إعادة صياغته اجتماعيا، وتأطيره من خلال المؤسسات الاجتماعية.

4-2 الوظيفة النفسية:

هي وظيفة أفراد المجتمع أي اكتساب هؤلاء أساليب التفكير والمعرفة وقنوات التعبير عن الأحاسيس والعواطف وإشباع الحاجات الفسيولوجية، وهو ما أصبح يدل عليه بمصطلح التدامج الاجتماعي أو التنشئة الاجتماعية، وغاية هذه الوظيفة مساعدة الأفراد على التكيف مع الثقافة واكتسابهم لهويتهم الاجتماعية الثقافية ومن هنا تكتسب أهميتها الكبرى². تساعد الأفراد على تحقيق التكيف مع الثقافة التي إليها المحيطة بهم وبذلك يكتسبون هويتهم النفسية.

5- النظريات المفسرة للثقافة:

5-1 نظرية الثقافة والشخصية:

من المؤسسين الأوائل لهذا الاتجاه الثقافي الأنثروبولوجي الأمريكي فرانز بواس franz boas وطالبته روث بندكت ruth benedict ، مارغريت ميد margaret mead وهي من أبرز المدارس والأشهر في هذا الميدان. بحيث كانت اهتماماتهم الأساسية كعلماء الأنثروبولوجيا، فطبيعة الفرد ومزاجه هما نتاج الشخصية حيث تعمل الأنثروبولوجيا النفسية

¹ دلال ملحق استيتية، التغيير الاجتماعي والثقافي، ط1، عمان، دار وائل، 2004، ص237.

² إسماعيل محمد الزبيد، علم الاجتماع، ط2، عمان، 2010، ص 115.

على فهم الكيفيات التي تجعل مثلا شخصية فرد ما مسالمة وأخرى عنيفة عدوانية والقصد من هذا الطرح حسب رواد هذا الاتجاه هو التمييز بين المضمون الثقافي والمضمون السيكولوجي حيث توصلت بندكت إلى نتيجة مفادها أن الثقافة والشخصية هما جانبيين اثنين لنفس الحقيقة الواحدة، وهكذا يتمثل إسهامها الأساسي في البرهنة أنه من خلال التمثلات الثقافية، ينتج كل مجتمع نموذج متميزا من الشخصية وفقا لهذه المدرسة أن الشخصية تتشكل من عاملي الوراثة والبيئة وأهم عناصر البيئة هي الثقافة التي تتكون من أنساق المعاني التي تزود الفرد بمعايير الاتصال¹.

* نستنتج من هذه النظرية أنه لا يمكن فهم شخصية أي فرد دون أخذ اعتبار للثقافة التي نشأ عليها.

5-2 النظرية الوظيفية:

تعتبر المدرسة الوظيفية من أهم المدارس التي تهتم بموضوع الثقافة ومن أهم روادها: مالينو فسكي وراي كليف براون حيث اعتبر مالينو فسكي الثقافة وحدة كلية من الممكن تحليلها إلى الأجزاء والنظم المكونة لها، وأخذ العلاقات المتبادلة بين هذه الأجزاء مع عدم إغفال علاقة ذلك بحاجات الكائن البشري والبيئة وتلك التي من صنع الإنسان. كما يرى أن كل العناصر المشكلة للثقافة موجودة من أجل إشباع حاجات حيوية أو مجتمعية ولا مكان لعناصر ثقافية لا تؤدي وظيفة، وتعتبر الثقافة مكون حيوي مؤدي كل عنصر من عناصره وظائف معينة لفائدة الأفراد أو المجتمع أو الثقافة في حد ذاتها، وقد كتب الكثير من الموظفين في الثقافة ويمكن تلخيص مجمل آرائهم في عدة أفكار منها أن الثقافة لا يمكن دراستها باعتبارها شيئا تاريخيا بل يجب دراستها على ما هي عليه في الحاضر وأن الثقافة تقوم بوظيفة أساسية هي تقديم إشباع الحاجات الأفراد والمجتمع حتى أن استخدمت الرموز، كذلك تنظر الوظيفة إلى العناصر الثقافية باعتبارها أجزاء من الثقافة وليست مستقلة كليا فلا

¹ فوزية زنفوقي، مطبوعة بيداغوجية في مقياس مدخل إلى الأنثروبولوجيا، سنة أولى علوم اجتماعية، جامعة قلمة،

يمكن فهم الكثير من العادات والسلوكيات إذ جهلنا دورها الديني مثلا أو القيم التي تقف وراء هذه العادات والسلوكيات، تنظر الوظيفة إلى الثقافة نظرة موضوعية فهي لا تفرق بين الثقافات باعتبارها الزمان والمكان بل ترى أن الثقافة تكون فعالية ومتقدمة ومتطورة كلما خلقت لمجتمعنا كل الضمانات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تمكن أفراد المجتمع من تلبية حاجاتهم المختلفة المادية أو المعنوية بطريقة سهلة دون وجود صراعات أو اضطرابات اجتماعية وبهذا تصبح الثقافة هي ذلك البناء الوظيفي الذي يساعد المجتمع على الاستمرارية والاستقرار والبقاء على قيد الحياة¹.

* تنظر النظرية الوظيفية للثقافة وحدة كلية من الممكن تحليلها إلى أجزاء مكونة لها.

6- الثقافة وأثر التسيير في المؤسسة:

من خلال التراث النظري والدراسات السابقة المتعلق بهذا الموضوع يمكننا التطرق إلى تأثير ثقافة المنظمة على أداء الموظف بحيث أغلب الأفراد يميلون إلى الاحتفاظ بالعادات والتقاليد واتجاهاتهم التقليدية، التي قد تتعارض مع الواقع التنظيمي داخل المؤسسة بل في الكثير من الأحيان تكون هذه العادات والتقاليد، ذات أهمية خاصة إذ كان الأمر يتعلق في تشكل هوية الفرد وشخصيته ويظهر ذلك في تسيير المؤسسة الجامعية، حيث ينشأ تسيير المهام مع التغيير الثقافي، لذلك التسيير والثقافة مفهومان مرتبطان بدقة انطلاقا من إشارات الاعتراف التي يعطيها إلى محيطه، إلى أن الملاحظ في هذه المؤسسات المتواجدة في المجتمع المحلي أنها تتميز في التعددية الثقافية، وهو مفهوم يطلق على بعض المجتمعات التي تتعايش فيها عدة ثقافات فالمؤسسة هي نظام مفتوح على المحيط الخارجي تجمع مجموعة من العناصر للوصول إلى تحقيق هدف مشترك، وتتفاعل داخلها كلا من القواعد والإجراءات التنظيمية مع العناصر البيئية المحلية، ذلك أن الخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع المحلي تلعب دور المحرك في تشكيل سلوكيات وأداء الموظفين في بيئة

¹ عيسى الشماس، مدخل إلى علم الإنسان (الأنثروبولوجيا)، منشورات إتحاد كتاب العرب، دمشق، 2004، ص 60-61.

العمل، وفي ذلك يقول برزوتشي لتحريك الثقافة في يوم لا بد من تحريك التسيير إلا التسيير ليس بالضرورة"¹.

ومن هنا يمكننا القول أن للثقافة المحلية تأثير كبير في الأداء والتسيير داخل المؤسسة وهذا ما سنكشفه لاحقا في دراستنا الميدانية

خلاصة:

إن الثقافة هي نتاج جهود الأفراد للتكيف مع الحياة الاجتماعية القائمة على إشباع الحاجات الإنسانية وفق أطر اجتماعية، وقد تم التطرق في هذا الفصل على عناصر الثقافة وخصائصها ووظائفها، وكذلك مكوناتها التي تعتبر الملامح الرئيسية للثقافة التي تطرقت إلى: اللغة، التقاليد والعادات، الدين والعرف.

¹ صديقي خوخة، دلاسي محمد، الثقافة التسييرية للمؤسسة الرسمية في المجتمع التقليدي، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد2، جامعة عمار تليجي الأغواط، 2022. ص287.

الفصل الثالث

المعالجة النظرية للأداء الوظيفي

الفصل الثالث: المعالجة النظرية للأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- أنواع الأداء الوظيفي.
- 2- عناصر الأداء الوظيفي.
- 3- أهمية الأداء الوظيفي.
- 4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- 5- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

5-1 نظرية الإدارة العلمية.

5-2 نظرية المبادئ الإدارية.

6- تقييم الأداء وخطواته وأهميته.

خلاصة

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي عنصر أساسي في تحقيق النجاح الفردي والتنظيمي فهو يشير إلى قدرة الفرد على تنفيذ المهام والمسؤوليات المطلوبة في مكان العمل بطريقة فعالة، حيث يؤثر على تحقيق الأهداف وتنفيذ المهام الإستراتيجية للمؤسسة .

1- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية:

1-1 حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

- **الأداء الداخلي:** يسمى أيضا أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكها المنظمة من موارد أهمها:
- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية من خلال تسيير مهامهم.
- **الأداء التقني:** يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- **الأداء الخارجي:** ويسمى أيضا الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة.

2-1 حسب معيار الشمولية:

- حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.
- **الأداء الكلي:** هو مجموع الانجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر.
 - **الأداء الجزئي:** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة¹.

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغير الاجتماعي، العدد6، جامعة محمد لخضر بسكرة، ص484 - 485.

* لقد شملنا في دراسة موضوعنا الأداء الخارجي الناتج عن متغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي.

2- عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك بالإشارة إلى عناصر الأداء التالية:

2-1 كفاءات الموظف:

هي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات و اتجاهات وقيم وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

2-2 متطلبات العمل (الوظيفة):

تشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

2-3 بيئة التنظيم:

تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال، التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة والعوامل الخارجية العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية¹.

* فالأداء الوظيفي يتكون من مجموعة من عناصر (مكونات) التي تتحكم في الانجاز وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات.

3- أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن حياة المنظمة أي كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من

¹ مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، عمان، دار ابن النفيس، 2017، ص80.

قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهداف منشودة كالبقاء والتوسع. كما تتبلور أهمية الأداء فيما يلي:

- يعد الأداء مقياساً لقدرة القدرة على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترفيه.
- غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا أحدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم¹.
- * نجد أن للأداء الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والعاملين داخل المؤسسة فإن إنجاز العامل للمهام المكلفة بها يسمح له بالاستقرار والثبات ذاته، وبالنسبة للمنظمة تسعى لتحقيق النجاح والتقدم وتكون أطول بقاء واستمرارية وأكثر استقراراً.

4- معايير الأداء الوظيفي:

تتصدر أهم معايير الأداء فيما يلي:

4-1 الجودة:

هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذ دعت الضرورة.

4-2 الكمية:

هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطئ الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي

¹ فايز عبد الرحمن الفروج، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، عمان، دار جليس الزمان، 2010،

واللامبالاة لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات.

3-4 الوقت:

ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

4-4 الإجراءات:

عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح استخدامها لتحقيق الأهداف¹.
* فإن وضع معايير الأداء يهدف إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء.

5- العوامل المؤثرة في الأداء:

1-5 عوامل داخلية:

- **العنصر البشري:** يشكل أهم مورد في المنظمة تنافس وتطورها مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدراتها على الانسجام في الجماعة ومدى العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير ممتلكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها ببذل جهد أكبر وأداء أفضل.
- **الإدارة:** للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المنظمة فهي مسئولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدل الأداء.

¹ عتيقة حرايرية، أداء العاملين، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد5، جوان، 2015، ص66.

- **التنظيم:** يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا لمستجدات في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز وال والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء¹.
- **بيئة العمل:** تشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأدية وظيفته، إن عدم الانتظام في العمل والانسحاب يعود سببه الرئيسي لسلبية بيئة العمل.
- **العوامل التقنية:** حيث تؤثر العوامل التكنولوجية من (آلات ومعدات ووسائل ومواد الخام)، تأثيرا كبيرا على الأداء الفردي².

5-2 عوامل خارجية:

- **البنية الاجتماعية الثقافية:** مثل العادات والتقاليد الموروثة والعرف وأمر الدين والمستوى التعليمي، ومدى تقدير الأفراد التعليم ورغباتهم في الحصول عليه.
- **البيئة الاقتصادية:** الإطار العام لاقتصاد الدولة (حر، موجه)، الاستقرار الاقتصادي³.

* يتأثر الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات بجملة من الظروف والمتغيرات، وتكنولوجية وقد تؤثر سلبا أو إيجابا في أدائهم في العمل داخل المؤسسة.

6- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

6-1 نظرية الإدارة العلمية:

يحتل فريدريك تايلور frederick taylor مكان مهما في تاريخ علم الإدارة إذ يعتبر أول من أخضع العمل في المصنع. ويقول تايلور taylor أن الإدارة العلمية أكبر من أن تكون طريقة بحث وتخطيط ورقابة إنها ثورة فكرية جديدة تنادي بتغيير شامل في تفكير الإدارة

¹ أحمد محمد الدمراش ، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، القاهرة ،دار الحكمة، 2018، ص40.

² العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح 2012، ص323.

³ أحمد محمد مرداس، مصدر سبق ذكره، ص40.

نحو العاملين، وفي تفكير العاملين نحو الإدارة وفي تفكير العاملين نحو بعضهم البعض حيث عرف فريدريك frederick الإدارة على أنها هي التجديد الدقيق لما يجب على الأفراد أن يقوموا به والتأكد من أنهم يؤدونه على أحسن وجه و أكفأ الطرق وقد قام تايلور taylor بعدة تجارب أهمها: تجربة رفع الكتل للتحقق من صحة معدل الإنتاجية للعاملين بأخذ الضوء الأخضر من إدارة المصنع للاستغناء عن العمال غير المناسبين وتعيين عمال أكثر تناسبا مع الأعمال بدل منهم.

تجربة ملائمة الأدوات المستخدمة، لاحظ تايلور أن الأدوات المستخدمة من قبل العمال في رفع الكتل المعدية يستخدمونها لمختلف الأعمال ولذا قرر أن تستبدل تلك الأدوات بأدوات تناسب مع طبيعة المواد التي يتعامل معها العمال مما أدى إلى حدوث تغيير هائل في حجم الإنتاجية.

تجربة تغذية الآلات، وذلك بتصميم نظاما موحد للعامل مع آلات وتدريب العمال على العمل وفق ذلك وقد أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

أهم مبادئ هذه النظرية:

- ضرورة أن تتحمل الإدارة مسؤولية اختيار العاملين وتدريبهم على الطرق المناسبة لأداء الأعمال.

- ضرورة توزيع المسؤولية عن العمل بين الإدارة والعاملين بحيث تقوم الإدارة لعملية التخطيط والاستشراف يقوم العمال بالتنفيذ¹.

* تعتمد نظرية الإدارة العلمية على تقسيم العمل والمسؤولية بين المسؤولين والموظفين وتحقيق مبدأ الكفاءة الإنتاجية.

¹ محمد قاسم القيوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، ط4، عمان، دار وائل، 2000، ص 76-77.

6-2 نظرية المبادئ الإدارية:

نظرية المبادئ الإدارية هي النظرية التي قدمها العالم الفرنسي هنري فابول Henry fabul والذي عرف الإدارة بقوله "أن تمارس معناه أن تتبأ أو تخطط وأن تصدر الأوامر وأن تتسق وتراقب، وقد حدد فابول (14) مبدأ اعتبر أن تطبقها أساساً ومهما لزيادة الإنتاج وهذه المبادئ هي:

تقسيم العمل على أساس التخصص واعتبار ذلك آلية لازمة لزيادة الإنتاج وإتقانه.

توازن السلطات والمسؤوليات وعدم الإخلال بهذا التوازن.

الانضباط والالتزام مما يعني احترام الموظفين للموظفين للقواعد والتعليمات.

وحدة الأوامر ويعني ذلك أن يكون هناك مدير واحد مسؤول عن توجيه النشاطات التي تخدم هدف واحد.

أولوية مصلحة العامل على مصالح الفردية.

إتباع درجة مناسبة من المركزية واللامركزية.

ضرورة الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال التخطيط للقوى العاملة.

تشجيع المبادرة الفردية.

التمسك بالنظام كأساس للعمل والتعامل مع الناس¹.

* تسمح مبادئ هذه النظرية على فهم وتقنية إدارة المؤسسة كما تساعدهم على إنجاز المهام وإدارة المواقف.

¹ محمد قاسم القريوتي، مصدر سبق ذكره، ص 78-79.

7- تقييم الأداء الوظيفي:

7-1 تعريف تقييم الأداء العاملين:

"يقصد بتقييم أداء العاملين قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المستندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص و زيادة الأجور.

يقصد أيضا دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمل المسؤوليات أكثر وترقيته"¹.

هو عبارة عن التقييم الدوري لأداء الفرد على وظيفته ومدى اتجاه قدراته وإمكانياته نحو التقدم ويفيد تقييم الأداء لاستخدامه في أغراض إدارية تتعلق باكتشاف الحاجة للتدريب².
* وأخيرا فإن عملية تقييم الأداء للعاملين تقاس بواسطة المعايير الرقابية وتعتبر عملية تقييم الأداء من أهم العمليات لتحديد أداء العامل وملاحظة تصرفاتهم.

7-2 أهداف تقييم الأداء:

يهدف تقييم الأداء لتحقيق الأهداف التالية:

أهداف خاصة بالمؤسسة:

من بين الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية تحقيقها من خلال عملية تقييم الأداء وعلى مستوى المؤسسة ما يلي:

- الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية والاستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الاستراتيجية التنظيمية والتمثلة بالمنتجات المحددة سابقا.

¹ عبد الناصر موسى، تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع المنظمات، مجلة العلوم الانسانية، العدد6، جامعة محمد لخضر، بسكرة، جوان2004، ص54.

² عزام علي الحويلي، ادارة الموارد البشرية وتمييزها، ط1، عمان، دار البدلة، 2014، ص20.

- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل، إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش والتكيف في المؤسسة وتحسين علاقات العمل فيها.

- صياغة معايير موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته¹.

أهداف خاصة بالموظفين:

- معرفة حقيقة مستوى أداء العاملين من أجل تطوير هذا المستوى وتحسين باستمراره من خلال توجيه وإرشاد الرؤساء المباشرين.

- وكذلك من خلال برامج التدريب والتنمية التي تعدها إدارة الموارد البشرية لمعالجة النتائج التي توضح التقييم².

* فيما يخص هدف تقييم الأداء يركز على ما يضيفه الأداء من قيمة مضافة لمعيار أساسي للتقييم، أي ما يحققه الأداء من عوائد ومنافع للمنظمة والعاملين فيها في آن واحد.

3-7 خطوات تقييم الأداء:

يمكن تحديد خطوات تقييم الأداء كالاتي:

- التعرف على طبيعة العمل المراد تقييم أداء العاملين فيه.
- تحديد أسس ومعايير التقييم وإعلام المقيمين والمنضمين بها، ولا بد أن تكون هذه المعايير واضحة، وهي لا تخرج عن:
- الصفات الشخصية التي يتحلى بها العاملون، والتي قد تؤثر على مستوى أدائهم.
- السلوك والتصرفات الفعلية التي يقوم بها العامل كعدد الطلبات أو الخدمات التي يدفعها أو يقدمها الموظف.
- النتائج التي يصل إليها أو يحققها العامل كنسبة الربح، أو تخفيض التكاليف أو مستوى رضا المتعاملين معه وذلك حسب الوظيفة التي يعمل بها.

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، اداة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، دار جرير، 2013، ص120.

² محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الابعج، إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان، دار الرضوان، 2014، ص260.

- تقييم الأداء بالطرق المناسبة، سواء عن طريق الملاحظة، أو التقارير الإحصائية، تقارير سنوية.

- المقارنة ما تم انجازه وبين المعايير المحددة للأداء.

- اطلاع المرؤوسين على تقرير التقييم ومناقشة بالتقرير عن أدائه¹.

7-4 أهمية تقييم الأداء للعاملين:

تقوم أهمية تقييم أداء العاملين على مستوى الموظفين وعلى مستوى المنظمة.

إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يعيد إحتمال تعدد شكاوي الموظفين اتجاه المنظمة.

رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التطور والتقدم.

مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معياريته دقيقة.

تجعل الموظف أكثر شعورا بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

دفع الموظف للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتربح فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً².

¹ محمد قاسم القريوي، الوجيز في إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان، دار وائل، 2010، ص 23

² نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي و الإداري، ط1، عمان، دار دجلة، 2015، ص18.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد في المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة مع التطرق إلى مختلف العوامل المؤثرة فيه وأهميته كذلك، تم التطرق إلى عملية تقييم الأداء، التي أشرنا إلى تعريفه وخطواته، وأهميته وأهدافه.

الجانب الميداني

(الفصل الرابع)

الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- مجالات الدراسة.

1-1 المجال المكاني.

2-1 المجال الزمني.

3-1 المجال البشري.

2- منهج الدراسة.

3- مجتمع الدراسة.

4- أدوات جمع البيانات.

4-1 الملاحظة المباشرة.

4-2 الاستمارة.

4-3 الوثائق والسجلات.

خلاصة

تمهيد

تعد الإجراءات المنهجية في البحث العلمي من أهم الخطوات التي يتبعها الباحث لكونها تساعد الباحث على دراسة الموضوع دراسة علمية واقعية بهدف اختبار الفرضيات.

1- مجالات الدراسة Research Procedures:

تقوم الدراسات العلمية في الحقل السوسولوجي على ثلاث مجالات أساسية هي:

1-1 المجال المكاني The field work:

يعتبر الجانب المكاني الحيز الجغرافي الذي يجري فيه الباحث دراسته الميدانية حيث يكمن المجال المكاني في دراستنا في جامعة عباس لغرور -خنشلة- بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

"تعرف جامعة عباس لغرور بأنها جامعة عمومية جزائرية بولاية خنشلة، تأسست 2001 كمركز جامعي، ورقبت بعد ذلك جامعة في عام 2012 " وسميت الجامعة باسم الشهيد عباس لغرور الذي ولد في 23 جوان 1926 ببلدية نسيغة من مدينة خنشلة، ووفق المرسوم التنفيذي 12/246 4 يونيو 2012¹ التي تضمن:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم والطبيعة والحياة.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية العلوم الاجتماعية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم القانونية والسياسية.

وقد أجريت الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والتي أنشأت أولا بصفقتها معهد سنة 2004 لتتحول إلى كلية طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 12-246 المؤرخ في 4 جوان 2012 الخاص بإنشاء جامعة خنشلة المتمم بالقرار رقم 356 المؤرخ 18 ماي 2013 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وهما قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية.

¹ موقع الكتروني، <https://www.univkhenchela.com>، الساعة 20:44، يوم 2023/04/28.

1-2 المجال الزمني The field time:

هي الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة وذلك من البدء في الموضوع حتى الانتهاء منه بشكل نهائي.

- كانت الانطلاقة في الموضوع يوم اختياره 2022/10/12 مع جمع الكتب والمراجع حول موضوع الدراسة، ثم إعداد خطة البحث وعرضها للأستاذة المشرفة للتصحيح والتوجيه، وكان ذلك في بداية شهر أكتوبر وقد استغرقت الدراسة النظرية 06 أشهر، اكتملت في شهر مارس.

- ثم تم القيام بالدراسة الاستطلاعية بكلية العلوم الاجتماعية على مستوى الإدارة المتواجدة بالكلية، حيث تم من خلالها التعرف على الموظفين ومعرفة أنشطة وتوزيع الموظفين فيها، وقد كانت بداية العمل الميداني يوم 29 مارس 2023، بمقابلة الأمين العام للكلية حول بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من هيكل الكلية وعدد الموظفين.

- بعد الإطلاع على عدد الموظفين تم تحديد الاستمارة كوسيلة مناسبة لجمع البيانات، تم تحديدها وتقديمها للأستاذة المشرفة، حيث قامت بتعديلها وإضافة بعض الأسئلة وعدلت وكان ذلك في 03 أبريل 2023، ثم عرض الاستمارة للمحكمين. وفي فترة ما بين 28/27/26 أبريل تم توزيع الاستمارات واسترجاعها لتفريغها وتحليلها.

- يتم تقديم البحث في صورته النهائية يوم 08 /06 /2023.

1-3 المجال البشري Human Resources:

يقصد به مجتمع الدراسة الذي أجريت عليهم الدراسة، قد أجريت الدراسة على الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والتي تحتوي على 46 موظف إداري موزع على الشكل التالي:

الجدول رقم (01): يبين توزيع مجتمع البحث بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية.

عدد الموظفين	رتب الموظفين
01	العميد
02	نواب العميد
02	رؤساء الأقسام
04	نواب رؤساء الأقسام
01	متصرف رئيسي
05	متصرف رئيسي محلل
07	متصرف
01	مساعد متصرف
01	مهندس الإحصاء
01	مساعد مهندس
01	مقتصد جامعي
03	ملحق إدارة
04	ملحق رئيس الإدارة
02	كاتبة مديرية
01	تقني إعلام آلي
04	تقني سامي إعلام آلي
06	ملحق مكتبة
46	المجموع

من إعداد الطالبة: بناء على المعلومات المتحصل عليها من الأمين العام للكلية.

2- منهج الدراسة Methodology:

يعتبر منهج الدراسة عنصراً أساسياً في أي بحث علمي، كما يحدد الطريق الذي سيسلكه في إنجاز البحث، فالمنهج هو "مجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة محددة"¹.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج العلمي وفق منهجية الوصف، "والذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى والمضمون للوصول إلى نتائج تعميمات تساعد في فهم الواقع"² حيث دعمنا على جمع البيانات النظرية المتمثلة في المعلومات المتعلقة بالمتغير المستقل "الثقافة المحلية" والمتغير التابع "الأداء الوظيفي" وكذلك تحليل المعطيات بدقة وتفصيل، ومن جهة استخلاص النتائج التي يمكن أن تجيب على الأسئلة التي طرحت في الإشكالية والفرضية للوصول من خلالها إلى نتائج دقيقة حول الدراسة.

3- مجتمع وعينة الدراسة Community&Sample:

3-1 مجتمع الدراسة:

هو المجال الذي يتم من خلاله أخذ أحد عينات الدراسة وتبقى كل ما يتعلق بخصائص ومواصفات العينة³.

ولقد أجريت هذه الدراسة بجامعة عباس لغرور بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بولاية خنشلة، والتي تضم 46 موظف إداري.

¹ محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، الإسكندرية، المطبعة المصرية، 1986، ص79.

² ريجي مصطفى عليان، عثمان محمد عنم، أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط5، عمان، دار صفاء، 2012، ص72.

³ عبد الغاني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع، إشكاليات، التقنيات، المقاربات، ط1، بيروت، دار الطليعة، 2007، ص52.

3-2 عينة الدراسة:

تعرف العينة "بأنها تمثل مجتمع البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث"¹ حيث اعتمد في هذه الدراسة على أسلوب المسح الشامل الذي يمتاز بأهميته العلمية في جمع المعلومات واستخلاص النتائج "وكلمة شامل في الدراسات الاجتماعية يقصد بها المجتمع المعني بالدراسة أو البحث وحجمه"².

واعتمدنا على أسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع البحث وإمكانية دراسة جميع المفردات، ولقد أجريت الدراسة على 46 موظف إداري بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

4- أدوات جمع البيانات Tools:

عند القيام بأي بحث علمي يتطلب على الباحث إتباع مجموعة من الأدوات التي تمكنه من المعلومات التي يستطيع من خلالها معرفة واقع الدراسة، من أهم الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة.

4-1 الملاحظة المباشرة Direct Observation:

هي أداة من أدوات البحث العلمي حيث لا تخلو أي دراسة سوسولوجية من استخدام أداة الملاحظة، فهي تسهل عملية الحصول على المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها وسائل أخرى، ومن هنا تعرف الملاحظة بأنها "المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة"³.

وفي هذه الدراسة تم استخدام الملاحظة المباشرة بهدف جمع المعطيات حول موضوع الدراسة (الثقافة المحلية وأداء الموظفين داخل المؤسسة الجامعية) بملاحظة محيط

¹ عبد الغاني عماد، مصدر سبق ذكره، ص52.

² رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي-أساسيات النظرية وممارسة العلمية، ط1، دمشق، دار الفكر، 2000، ص305.

³ ابراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط1، عمان، دار الشروق، 2009، ص261.

العمل للموظفين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، والتركيز على تصرفاتهم وأفعالهم مع بعضهم من خلال أداء أعمالهم، وأيضا ملاحظة تعامل المرؤوسين مع باقي الموظفين ومدى انضباطهم في مواعيد العمل ورصد كل طرق الاتصال، وذلك بكوني طالبة داخل الكلية اعتمدت على الملاحظة المباشرة طيلة اختيار الموضوع.

2-4 الاستمارة Questionnaire:

يعتبر الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات، للحصول على أكبر قدر من البيانات وتكون من خلال طرح مجموعة من الأسئلة. "فالاستمارة تحتوي عادة مجموعة أسئلة بعضها مفتوح وبعضها مغلق فهي أداة منهجية تساعد على جمع المعطيات من الميدان"¹، وقد تضمنت استمارة البحث على مجموعة أسئلة موجهة للموظفين الإداريين احتوت على 35 سؤال موزعة على 03 محاور كالتالي:

المحور الأول: يشمل البيانات الشخصية للمبحوثين ويحتوي على 06 أسئلة.

المحور الثاني: يشمل العوامل الاجتماعية والثقافية ويحتوي على مطلبين.

المطلب الأول: يتضمن البعد الاجتماعي يشمل 09 أسئلة.

المطلب الثاني: يتضمن البعد الثقافي يشمل 07 أسئلة.

المحور الثالث: يشمل العوامل التنظيمية في المؤسسة ويحتوي على مطلبين:

الطلب الأول: يتضمن الانضباط واحترام الوقت يشمل 06 أسئلة.

المطلب الثاني: يتضمن أداء الموظف يشمل 08 أسئلة.

ولقد تنوعت الأسئلة بين الأسئلة المغلقة مثل:

هل تعتمد مؤسستكم على قوانين تسري على الجميع؟

وأسئلة أخرى مفتوحة مثل:

هل تجد صعوبة في إقامة علاقات صداقة مع موظفين في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

¹ عبد الغني عماد، مصدر سبق ذكره، ص63.

ولقد مرت الاستمارة بعدة مراحل، المرحلة الأولى وهي صياغة الأسئلة من خلال مؤشرات الفرضية صياغة أولية، تم تعديل الأسئلة مع الأستاذ المشرف ثم تحكيم الاستمارة مع أساتذة علم اجتماع تنظيم وعمل (محمود قرزيز، مرغاد زينب، لبرارة هالة، حمزاوي سهى). نظرا لما يتمتعون به من كفاءة علمية وخبرة لايداء ملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي يشار إليها وتطبيقها للنزول للميدان في صورتها النهائية وتوزيعها على المبحوثين. ويبلغ عدد استمارة الموزعة 46 استمارة وتم استرجاع 30 استمارة.

3-4 الوثائق والسجلات Document Review:

إن الوثائق والسجلات من الأدوات المعتمدة من قبل الباحثين في جمع المعلومات والمعطيات من ميدان الدراسة، وهي من الأدوات المكملة للأدوات الأخرى المستخدمة في البحث، وقد ساعدتنا الوثائق التي تحصلنا عليها من طرف المؤسسة والموقع الرسمي للمؤسسة.

- معرفة التطور التاريخي لجامعة عباس لغرور والقطب الجامعي خنشلة.
- التعرف على المجال الجغرافي والبشري.
- التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال مجالات الدراسة (المكانية، الزمنية، البشرية) ولقد قمنا باختيار المنهج العلمي وفق منهجية وصفية بالإضافة إلى أهم الأدوات المعتمدة في جمع البيانات (الاستمارة، الملاحظة المباشرة، الوثائق والسجلات) كما تم اختيار عينة مسح الشامل للدراسة، وهي كلها إجراءات تمكننا من جمع المعطيات الميدانية ومعالجتها واستخلاص النتائج.

تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة

الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- تحليل ومناقشة البيانات.
- 2- مناقشة نتائج الدراسة.
- 3- النتائج العامة للدراسة.

تمهيد

تعتبر مرحلة عرض البيانات الميدانية وتحليلها وتفسيرها وآخر مرحلة في البحث السوسيولوجي وهذا بعد جمع البيانات والمعطيات بيانياً، حيث تساهم هذه المرحلة في الوصول إلى أهم النتائج التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها للحصول على نتائج دقيقة من خلالها تتم مناقشة واختبار فرضية الدراسة.

1- تحليل ومناقشة البيانات :Discussion

الجدول رقم (02): يبين جنس مجتمع البحث.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
70%	21	الأنثى
30%	09	الذكر
100%	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (01).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين كانت من الإناث ،حيث يبلغ عددهم 21 موظفة بنسبة 70% وأن عدد الموظفون الذكور بلغ 09 موظف بنسبة 30 %، ومن هنا يتبين أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، ويرجع ذلك إلى ميل الاناث الى الطابع الاداري.

الجدول رقم (03): يبين الفئات العمرية للمبحوثين.

النسبة المئوية	التكرار	السن
/	/	[24 – 19]
/	/	[30 – 25]
%10	03	[36 – 31]
%50	15	[42 – 37]
%36.67	11	[49 – 43]
%3.33	01	50 فأكثر
% 100	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (02).

يتضح من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة هي 50 % من مجتمع البحث تقع في الفئة العمرية [42 – 37] والتي تاليهم نسبة 6.67 % لفئة ما بين [49 – 43] ثم فئة [36 – 31] بنسبة 10 % وتأتي أدنى نسبة 3.33 % لفئة 50 سنة فأكثر. ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن في إدارة الجامعة معظم الموظفين تمحورت أعمارهم ما بين [42 – 37] هم أفراد يمتلكون خبرة داخل المؤسسة مما قد يزيدون في فعالية وأداء الإدارة.

الجدول رقم (04): يبين توزيع مجتمع البحث حسب مكان الإقامة:

النسبة المئوية	التكرار	مكان الإقامة
43.33 %	13	المدينة
20 %	06	خارج المدينة
36.67 %	11	عدم الإجابة
100 %	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (03).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجتمع البحث بمدينة العمل بنسبة 43.33 % وهي أعلى نسبة، ثم تأتي فئة الموظفين الساكنين خارج المدينة بنسبة 20 % وهناك فئة من المبحوثين لم يقوموا بالإجابة وذلك بنسبة 36.67 %.

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن طبيعة التشئة تختلف من منطقة إلى منطقة أخرى، فهي مرتبطة بأسلوب معين وقيم ثقافية ناتجة عن المنطقة في حد ذاتها.

الجدول رقم (05): يبين المستوى التعليمي لمجتمع البحث.

النسبة المؤوية	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
/	/	متوسط
/	/	ثانوي
% 80	24	جامعي
% 20	06	دراسات عليا
% 100	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (04).

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لهم مستوى تعليمي جامعي كما تشير النسبة في الجدول إلى 80 %، وتاليه أدنى نسبة لمجتمع البحث الذي لهم مستوى دراسات عليا بنسبة 20 %.

إذ يمكن القول أن أغلبية الموظفين يتمتعون بمستوى تعليمي عالي والذي لهم معرفة بالواقع التنظيمي وهذا راجع إلى صيغة النشاط الممارس الذي يتطلب مستوى وتأهيل عالي في الإدارة.

الجدول رقم (06): يبين الوضعية الإدارية لمجتمع البحث.

الوضعية الإدارية	التكرار	النسبة المئوية
منصب دائم	24	80 %
منصب مؤقت	06	20 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (05).

من خلال قراءتنا للبيانات الواردة في الجدول أعلاه الذي يعبر عن الوضعية الإدارية لدى مجتمع البحث، نلاحظ أن المنصب الدائم هو أعلى نسبة 80 % ثم يأتي المنصب المؤقت بنسبة 20 %، مما نستنتج من خلال نتائج الجدول أعلاه أن المنصب الدائم يساعد الموظف ويجعله مستقر في عمله مما يحقق أداء جيد ويزيد من فعالية المؤسسة.

الجدول رقم(07): يبين مجتمع البحث حسب مدة الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
20 %	06	أقل من 5 سنوات
33.33 %	10	[10 – 05]
40 %	12	[15 – 10]
10 %	01	[20 – 15]
10 %	01	20 سنة فأكثر
100 %	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (06).

من خلال قراءتنا للبيانات المتعلقة بالأقدمية في العمل لأفراد العينة في المؤسسة نلاحظ أن أغليبيتهم يعملون في المؤسسة من [15-10] بنسبة 40 % و [10-05] بنسبة 33.33 % ثم أقل من 5 سنوات بنسبة 20 %، وتأتي أدنى نسبة 10 % من [20-15] ومن 20 سنة فأكثر.

وهنا يمكننا القول أن أغلبية الموظفين لهم أقدمية في الإدارة مما يتمتعون بالخبرة مما يؤهلهم بالقيام بدور الإشراف، والتوجيه والاهتمام بالموظفين الجدد وغرس ثقافة المؤسسة، من أجل المحافظة على توازن داخل المؤسسة.

الجدول رقم (08): يبين العدالة في التعامل بين الموظفين.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
% 13.33	04	تقسيم الأجور	نعم
% 6.67	02	تقسيم ساعات العمل	
% 6.67	02	عدم الإجابة	
% 26.67	08	المجموع لاحتمالات نعم	
% 73.33	22	لا	
% 100	30	المجموع	

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (07)،(08).

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي عدم توفر العدل بين الموظفين بنسبة

% 73.33

يمكن تفسير اجابات المبحوثين حول غياب العدل بين الموظفين وهذا لتوظيف العلاقات الشخصية والجهوية داخل محيط العمل وعدم تقسيم المهام بعدل.

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (09): يبين لنا بروز علاقات القرابة في تعاملات داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
40 %	12	نعم تؤثر سلبا إذ كانت متكررة	نعم
6.67 %	02	لا تؤثر سلبا	
23.33 %	07	عدم الإجابة	
70 %	21	مجموع الاحتمالات بنعم	
30 %	09	لا	
100 %	30	المجموع	

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (09)،(10).

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقات القرابة في تعاملات داخل المؤسسة بنسبة 70 % كبيرة .

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن علاقات القرابة في هذه المؤسسة أثبتت حضورها بشكل قوي وهو ما يعكس القيم الثقافية المحلية والريفية التي تتمحور حول شبكة من العلاقات المبنية على أساس القرابة والتي تمجد سلوك التعاون والتضامن بين أبناء العشيرة والأقارب في ذهنية الموظف وهذا ما أدى إلى ظهور سلوكيات ثقافية سلبية أثرت بشكل واضح على تنظيم وفعالية التنظيم الرسمي في المؤسسات الخدمائية.

الجدول رقم (10): يبين حالات النزاع داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوساطة	17	56.67 %
اللجوء إلى المسؤول	13	43.33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (11).

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن في حالة نزاع داخل المؤسسة يلجئون الموظفون إلى الوساطة بنسبة 56.67 % وهي أعلى نسبة، واحتمال اللجوء الى المسؤول بنسبة 43.33 % .

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن الموظفين يعتمدون على الاتصال غير رسمي، بالاعتماد على وسائط لإيصال انشغالاتهم ومناقشة مواضيع النزاعات والصراعات داخل بيئة العمل، إذ أن الاعتماد على الوساطة والجهوية، ممارسات متواجدة بكثرة في المؤسسة وهذا يجعل الموظفين يتأثرون بالعادات الثقافية أثناء ممارسة المهام والأداء داخل مكان العمل.

الجدول رقم (11): يبين إقامة علاقات الصداقة بين الموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	63.33 %
لا	11	36.67 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (12).

من معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة هي 63.33% للموظفين الذين يجدون صعوبة في إقامة علاقة صداقة، ثم تأتي نسبة 36.67% للموظفين الذين لا يجدون صعوبة في إقامة علاقة صداقة. ومنه نستنتج أن في هذه المؤسسة أنهم يجيدون صعوبة في إقامة علاقات الصداقة مع زملائهم في العمل وهذا راجع إلى عدة أسباب منها: اختلاف مكان إقامتهم مما يتخلف عدم التقاهم والتميز بين بعضهم البعض هذا مما قد يؤثر على تسيير أداؤهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم (12): يبين طبيعة العلاقات بين الموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
علاقة مهنية	08	30 %
علاقات تستند إلى معارف خاصة	09	26.67 %
على أساس القرابة	06	20 %
المصلحة	7	23.33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (13)،(14).

توضح بيانات هذا الجدول بأن نسبة 30 % من مجتمع البحث أكدوا بأن طبيعة العلاقة بين الموظفين في العمل يكون على أساس علاقة مهنية لا غير، في حين نجد أن احتمال علاقة نسبة إلى المعارف الخاصة بنسبة 26.67 %، ونسبة القرابة ب 20 % وهناك إجابة أخرى تم ذكرها هي المصلحة والمنفعة بين الموظفين بنسبة 23.33 %.

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن طبيعة العلاقات بين الموظفين هي علاقات تستند إلى معارف خاصة داخل محيط العمل.

الجدول رقم (13): يبين احترام مواعيد العمل للموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تواصل معه وتتوقف عن العمل	18	60 %
تأخذ موعد بعد إنهاء العمل	12	40 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (15).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الموظف إذ زاره أحد من زملائه في مكان عمله يتواصل معه ويتوقف عن العمل وذلك بنسبة 60 % وهي أعلى نسبة، وتأتي نسبة 40 % هي فئة من الموظفين الذين يأخذون موعداً بعد إنهاء العمل. ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن أكبر نسبة هي الموظفين التي لا تؤدي مهامها في وقتها المناسب بل حسب ما يرون بأنه مناسب، وذلك يرجع إلى عدم تحمل المسؤولية في إنجاز المهام، وهذا يعود إلى التنشئة ونمط الحياة الاجتماعية والثقافية للموظفين في مجتمعاتهم المحلية، ولهذا تأثير بارز على الانسجام مع ضوابط العمل.

الجدول رقم (14): يبين فرصة اختيارات الموظف في علاقات العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
أصحاب منطقة	12	40 %
زملاء جدد	02	6.67 %
معارف خاصة	09	30 %
لا يهم ذلك	07	23.33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (16).

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن الموظفين الإداريين يفضلون العمل مع أصحاب منطقتهم وذلك بنسبة 40 %، وكذلك مع معارفهم الخاصة بنسبة 30 % وهناك بعض من الموظفين لا يهم أمر بنسبة 23.33 % وهناك من يفضلون العمل مع زملاء جدد بنسبة 6.67 %.

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن الموظفين يفضلون الأفراد الذين من المنطقة نفسها وهما مما قد يساعدهم على التواصل مع بعضهم وتعزيز الثقة بينهم داخل المؤسسة وهذا ما نستنتجه أن الموظف لا يزال محافظ على بعض مظاهر منطقتهم من حيث طبيعة العلاقات الاجتماعية وتماسك بين أفرادهم ومعارفهم السابقة كالقراية والجيرة... الخ.

الجدول رقم (15): يبين طبيعة اللغة المتعامل بها داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
اللغة الدارجة	28	% 93.33
اللغة العربية الفصحى	02	% 6.67
اللغة الفرنسية	/	/
اللغة الأمازيغية	/	/
المجموع	30	% 100

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (17).

من خلال قراءتنا للبيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن اللغة المتعامل بها داخل المؤسسة هي اللغة الدارجة بنسبة 93.33 %، واللغة العربية الفصحى بنسبة طفيفة جدا بنسبة 6.67 %.

ونستنتج من خلال نتائج الجدول أن اللغة الدارجة المحلية منتشرة بكثرة في المؤسسة الجامعية، وهذا راجع إلى مدى سهولة التعامل بها، وهي تعتبر جزء من ثقافة الموظف التي تسهل عليه عملية التواصل مع زملائه في العمل، فاللغة الدارجة سيطرت على اللغة العربية وأخذت مكانها.

الجدول رقم (16): يبين طرق تعامل المسؤول مع الموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	46.67 %
لا	16	53.33 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (18).

من نتائج هذا الجدول أن أعلى نسبة هي 53.33 % توضح أن المسؤول لا يتعامل وفق ما ينص به القانون مع الموظفين، وهناك فئة من الموظفين يشيرون بنسبة 46.67 % أن المسؤول يتعامل ما ينص به القانون. وهذا يشير الى ان المسؤول يتعامل حسب وضعية اللازمة اثناء الموقف.

الجدول رقم (17): يبين علاقة المرؤوس مع الموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
بانحياز	07	23.33 %
بتجاهل	10	33.33 %
بقسوة	06	20 %
باحترام	08	26.67 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (19).

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين يتعامل معهم مسئولهم بتجاهل بنسبة 33.33 % وهي أعلى نسبة.

ونستنتج من خلال الجدول أدناه أن المسؤول يتعامل مع أغلبية موظفيه بتجاهل وهذا الأسلوب يؤثر على نفسية العامل وعمله وأدائه داخل محيط العمل، وهذا ناتج على عدم مشاركتهم في اتخاذ القرار وعدم فتح باب الحوار والنقاش حول أساسيات العمل، وهذا يؤثر على سلبا على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (18): يبين انضباط والتزام الموظفين بأوقات العمل.

النسب المئوية	التكرار	الاحتمالات	
20 %	06	عن طواعية	نعم
53.33 %	16	خوف من متابعة من طرف المؤسسة	
73.33 %	22	مجموع نعم	
26.67 %	08	لا	
100 %	30	المجموع	

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (21)، (22).

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن الموظفين أجابوا بأنهم ملتزمون بأوقات الدخول والخروج بنسبة 73.33 % خوفا من متابعة طرف المسؤول بنسبة 53.33 %، وعن طواعية بنسبة 20 % وهناك فئة من مجتمع البحث أجابوا أنهم لا يلتزمون بأوقات الدخول والخروج بنسبة 26.67 % وهي أدنى فئة.

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن أكبر نسبة من مجتمع البحث أفادوا بتقديم حضورهم إلى العمل في الوقت، وفي المقابل وجدنا المسؤول قد وضعوا آلة خاصة لتأكيد أوقات الخروج والدخول وهي تعمل من خلال بصمة اليد، وهذا الأمر يجعل الموظفين ملزمون بالحضور ليس بسبب قناعاتهم إنما بسبب الخوف من العقوبات، وهذا ما جعل المؤسسة توضع آلة تسجيل اوقات الخروج والدخول.

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (19): يبين تخلف الموظفين على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	70 %
لا	09	30%
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (23).

حسب معطيات الجدول نلاحظ أن بعض من موظفين يتخلفون عن العمل في الوقت المحدد وذلك بنسبة 70% وهناك فئة نلاحظ عدم تخلف الموظفين وذلك بنسبة 30%. ونستنتج من خلال هذه النتائج أن المبحوثين صرحوا بأن ظاهرة عدم الالتزام بالمواعيد والأوقات الرسمية للعمل موجودة بنسبة كبيرة، يتضح أن الأسباب تعود إلى غياب قيم ثقافية والاستهزاء بقيمة الوقت، وغياب الجدية داخل المؤسسة وعدم شعور بالمسؤولية اتجاه العمل، كلها عوامل ذات بعد ثقافي والتي تعبر عن قيم تقليدية ساهمت بشكل كثير في انخفاض أداء الموظف.

الجدول رقم (20): يبين إجراءات الردع المتخذة من طرف الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
40 %	12	نعم
60 %	18	لا
100 %	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (24).

حسب معطيات الجدول أن أعلى نسبة هي 60 % التي توضح أن المؤسسة لا تقوم بإجراءات صارمة في حالة عدم الانضباط وهناك فئة بنسبة 40 % توضح بأن المؤسسة تقوم بإجراءات صارمة ضد الموظف.

ومن خلال نتائج هذا الجدول أن أغلبية إجابة المبحوثين أن المؤسسة لا تقوم بإجراء في حالة عدم الانضباط وهذا راجع لعدة أسباب أهمها: أن المسؤول قد يكون متسامح مع الموظفين، وما نعرفه بأن في هذا المجال يجب التشدد فيه وبقوة في تنفيذ المساواة وهذا ما يتأكد ذكره في الجدول رقم (07).

الجدول رقم (21): يبين غياب الموظفين عن العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
20 %	06	خارج العمل	نعم
10 %	03	داخل العمل	
30%	08	مجموع نعم	
30%	10	لا	
40 %	12	أحيانا	
100 %	30	المجموع	

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (25)، (26).

من خلال البيانات الواردة في الجدول نجد أن 40 % هي أكبر نسبة من المبحوثين الذين أكدوا أن ظاهرة الغياب في العمل موجودة .
ونستنتج من خلال هذا الجدول أن الغياب مسجلة بنسبة ملحوظة، وهي تعتبر من السلوكيات السلبية التي تؤثر بشكل واضح على الأداء وفعالية المؤسسة .

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (22): يبين طبيعة العمل داخل الجامعة على تحسين أداء الموظف بالمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	50 %
	02	6.67 %
	08	26.67 %
	/	/
مجموع نعم	25	83.33 %
لا	05	16.67 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (27)،(28).

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 83.33 % الذين يشيرون أن العمل داخل الجماعة يساعد في تحقيق الأداء الجيد كما يتحقق عنه التعاون والتفاهم بين الموظفين بنسبة 50 % وأيضا خلق جو المنافسات بنسبة 6.67 % وابتكار أفكار جديدة بنسبة 26.67 % .

ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن العمل الجماعي يساعد على تحسين الكفاءة واكتساب مهارات جديدة ورفع الروح المعنوية لبعضهم لكسر النمطية كما يوفر بنية عمل مرنة تساعد على التفاعل ومشاركة في اتخاذ القرارات وذلك يعود لتمسك الموظف بمقوماته وثقافته للجماعة والعلاقات الاجتماعية والتي لا يتجرأ منها وهذا ما يؤكد على الامتداد الحاصل للبيئة الخارجية على المؤسسة والتأثيرات التي تقع عليه.

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (23): يبين تضامن الموظفين في الظروف الاستثنائية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تقديم المساعدة	13	43.33 %
تكون محايدا	17	56.67 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (29).

من خلال الجدول أدناه نلاحظ أن الموظفين في حالة مرور المؤسسة بفترة صعبة يكونون محايدين وعدم التدخل وذلك بنسبة 56.67 %، وهناك فئة يقدمون يد المساعدة وذلك بنسبة 43.33 %.

ونستنتج من نتائج الجدول أن النسبة الأكبر هي عدم التدخل في حالة مرور المؤسسة بفترة صعبة وهذا راجع أن كل موظف يهتم بشؤونه وأن ما ينتظر منه هو فقط إتمام مهامه دون التدخل في أمور المؤسسة وهذا قد يكون راجع إلى عدم ولاء الموظف لمؤسسته.

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (24): يبين في تقديم مشاركة الموظف لحل المشاكل داخل العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
23.33 %	07	لا تخدم مصلحتي
36.67 %	11	عدم تقديم المقابل
16.67 %	05	عدم الإجابة
76.67 %	23	مجموع لا
23.33 %	07	نعم
100 %	30	المجموع

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (30)،(31).

من خلال البيانات في الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة 76.67 % هم الموظفين الذين لا يقدمون اقتراحات لحل مشاكل داخل المؤسسة. ونستنتج من خلال نتائج هذا الجدول أن أغلبية الموظفين لا يشاركون في تقديم حل لمشاكل داخل مكان العمل وهذا راجع إلى عدم اندماجهم في هذه المؤسسة وعدم شعورهم بإنتماء.

الجدول رقم (25): يبين توزيع الموظفين حسب اختياراتهم وميولاتهم لطبيعة العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
% 56.67	17	إنهاء بسرعة	العمل الجماعي
% 16.67		التنوع في الأفكار	
% 73.33	22	مجموع العمل الجماعي	
% 20	06	تقديم ما لدي من قدرات	العمل الفردي
% 6.67	02	عدم الإجابة	
% 26.67	08	مجموع العمل الفردي	
% 100	30	المجموع	

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (32)،(33).

نلاحظ من خلال الجدول أن 73.33 % من مجتمع البحث يفضلون العمل الجماعي من أجل إنهاء بسرعة وذلك بنسبة 56.67 %.

نستنتج أن أكبر نسبة من الموظفين يفضلون العمل الجماعي، فكل موظف يريد أن يكون عمله مع الآخرين حتى يتمكن من الكلام والدرشة مع زميله لأن طبيعة العمل مملّة ونفس العمل يتكرر، كما أنه من بين المؤشرات الثقافية للموظف تفضيل الجماعة عن الفرد ولم يتم التجرد من هذه العادات والقيم بل تم إدخالها في مكان عمله.

عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم (26): يبين تأثير أداء الموظف حسب معاملة الرؤساء لهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	63.33 %
لا	11	36.67 %
المجموع	30	100 %

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (34).

من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي تأثير أداء الموظفين بتوجيه معاملة الرؤساء بنسبة 63.33 % ثم فئة الموظفين الذين لا يتأثرون بأدائهم لمعاملة الرؤساء لهم بنسبة 36.67 %.

ومن خلال نتائج هذا الجدول نتوصل أن أداء الموظف يتأثر بتوجيه معاملة المرؤوس له وذلك راجع إلى عدم إعطائه الحرية الكاملة للإبداع والتنوع في الأفكار وتقييده بعمل محدد وهذا ما يؤدي إلى إهمال عمله وهو مما قد يؤثر على أدائه داخل مكان عمله.

الجدول رقم (27): يبين اعتماد الإدارة نظام يسري على الجميع.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	% 43,33
لا	08	% 26,67
أحيانا	09	%30
المجموع	30	% 100

المصدر: استمارة استبيان سؤال رقم (35).

من معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على قوانين بنسبة 43% وهي أعلى نسبة، ثم تأتي نسبة 30% للمبحوثين الذين يرون أن المؤسسة تعتمد على قوانين أحيانا ثم أدنى نسبة 26,67% .
من خلال نتائج الجدول نتوصل بأن القوانين تطبق بشكل كبير على فئات معينة من الموظفين .

2- مناقشة نتائج الدراسة:

2-1 في ضوء فرضية الدراسة:

" تؤثر الثقافة المحلية سلبا على أداء الموظف الإداري" من خلال تحليل نتائج الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى أن الفرضية المذكورة أعلاها والتي تبينها من أجل دراستنا تحققت وفق النتائج المتحصل عليها، بحيث توصلت الدراسة أن هناك تمييز في التعامل مع الموظفين وغياب العدل وذلك بنسبة 73 % وهذا راجع إلى الجهوية والمحسوبة بين الموظفين وهذا ما تبين في الجدول رقم (07) وهذا ما يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.

- وكذلك توصلت نتائج الدراسة أن العلاقات القرابية في المؤسسة أثبتت حضورها بشكل قوي وهذا ما يعكس القيم الثقافية المحلية التي تمجد سلوك التعاون والتضامن بين أبناء العشيرة والأقارب وهذا ما يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي داخل مكان العمل وهذا ما بين في الجدول رقم (08).

- إن أغلبية الموظفين لاتقوم بتأدية مهامها وتخلف عن الحضور في مكان العمل وعدم التزام بمواقيت وأوقات العمل وهذا راجع إلى التماطل وعدم تحمل المسؤولية، وهذا يعود إلى الخلفيات الاجتماعية للموظفين في عدم الانسجام مع قواعد وضوابط العمل. وهذا ما يتبين في الجدول رقم (19) وهذه المؤشرات أدت إلى عدم الانضباط في العمل وبالتالي فإن قيمة الوقت واحترامها يعود إلى طبيعة العامل وكذا إلى نسقه الاجتماعي.

- تفضيل معظم الموظفين العمل مع أصحاب منطقتهم وتعامل مع أشخاص من معارفهم الخاصة، كما يوظفون اللغة الدارجة داخل المؤسسة وهذا يعود إلى أن الموظف لا يزال محافظ على بعض مظاهر منطقتهم وبيئته المحلية من حيث العلاقات الاجتماعية وتماسك بين أفرادهم ومعارفهم وهذا ما هو واضح في الجدول رقم (14).

عرض وتحليل النتائج

- الموظفين لديهم نوع من الانتماء والميل للأشخاص من نفس منطقتهم ليتواصل معهم أثناء عملهم ومن أجل أي تقصير يحدث لا يقوم المسؤول بإصدار عقوبة وإجراءات قانونية، وهذا قد يؤثر سلباً على أداء ونظام المؤسسة.
- إذ أغلبية الموظفين يفضلون العمل في الجماعة وذلك من أجل إنهاء العمل بسرعة والتكلم مع الأصدقاء لكسر الروتين في مكان العمل، وهذا من خصائص المجتمع الجزائري وخاصة المجتمع الخنثلي وهذا يعود لتمسك الموظف الإداري بمقوماته وثقافته للجماعة العلاقات الاجتماعية التي لا يتجزأ منها والتي لم يتجزأ من هذه العادات والقيم بل تم إدخالها في مكان عمله وهذا ما هو موضح في الجدول رقم (22).
- إن أغلبية الموظفين يلجئون إلى الاتصال غير رسمي أي الوساطة حول النزاعات والصراعات داخل المؤسسة وهذا ما يجعل الموظفين يتفاعلون مع الوضع بروح العصبية.

2-2 في ضوء الدراسات السابقة:

مناقشة النتائج في ضوء دراسة العقبي الأزهر بعنوان "القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين" توصلت دراسة الأزهر إلى نتيجة مفادها أن العمليات الاجتماعية بين العاملين وخاصة منها ما يتعلق بالضبط الاجتماعي، مساءل تحدد عناصر داخلية خاصة بيئة المصنع واعتبارات خارجة مصدرها البيئة الاجتماعية والثقافية المحلية، وأن الأسلوب الإشرافي للرئيسين تتحكم فيه إلى حد بعيد الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية التي يتحملها تجاه مرؤوسيه أكثر من مسؤوليته الرسمية نحوهم وهذا ما يتوافق مع بعض نتائج الدراسة أن البيئة الخارجية لها تأثير بارز داخل المؤسسات من خلال عوامل اجتماعية وثقافية التي تظهر في سلوكيات وأداء الموظفين وكذلك من خلال علاقات الأفقية والعمودية بين المرؤوسين، إن الثقافة المحلية لها دور كبير وتأثير واضح في المؤسسات فالموظف لا يتجزأ من قيمه وعاداته بل يوظفها في مكان عمله.

مناقشة النتائج في ضوء دراسة خالد يوسف محمد الزغبى بعنوان " أثر الالتزام بالقيم التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك"

- توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مفادها أن مستوى التزام العاملين بالقيم الثقافية مرتفع بنسبة كبيرة والتزامهم بالقيم التنظيمية منخفض جدا وهذا راجع إلى أن الموظف يحمل قيمه وعاداته التي اكتسبها من تنشئته الاجتماعية التي تتعزز من خلال التعاون والمشاركة مع أصحاب المنطقة وتعزز قيم الانتماء القبلي والذي قد يتصادم مع الثقافة التنظيمية فتؤثر على الأداء وأهداف المؤسسة وهذا ما تطرقنا إليه من خلال نتائج دراستنا.

3- النتائج العامة للدراسة Results:

توصلنا من خلال دراستنا الميدانية إلى النتائج التالية:

- أن أهم عامل محدد للقاعدة الاجتماعية للفرد داخل العمل مكان إقامته سواء في المدينة أو خارج المدينة كفيل بتحديد قاعدته الاجتماعية، نجد تصرفات أفراد المجتمعات المحلية تتميز بالعلاقات الشخصية (الأسرية والقبلية) وهكذا تؤثر المنطقة المحلية على السلوكات وطرق المعاملة وأداء الموظفين.
- أن طبيعة العلاقات الأفقية والعمودية في محيط العمل تسير وفق خلفية اجتماعية كالعلاقات القرابية والجهوية التي لها تأثير بارز على أداء الموظف، كما يعتمدون على العلاقات غير رسمية في الاتصال بين الرئيس والموظفين.
- نجد أغلبية الموظفين تعتمد طرق سلبية في التعاملات مع المواقف العملية والتي تتمثل في الاتجاه إلى الوساطة لحل مشاكلهم ونزاعاتهم المهنية.

خاتمة

خاتمة Conclusion:

ان الدراسة التي قمنا بها تحت عنوان الثقافة المحلية وتأثيرها على اداء الموظف بالجامعة، هي من الدراسات التي اثارت الاهتمام بالجانب الثقافي والتنظيمي داخل المؤسسة. اذ حاولنا من خلال دراستنا التعرف على اثر الثقافة المحلية على اداء الموظف ، فبعد استعراضنا للجانب النظري المتعلق بمتغيري الدراسة والاثر بينهما واتباع مختلف المنهجية الميدانية في الدراسة واسقاط ما تم عرضه على الموظفين الاداريين بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية، وعلى ضوء الدراسات السابقة يمكن استنتاج ،ان ثقافة المجتمع المحلي تحمل العديد من العوامل الثقافية والاجتماعية السلبية وقد انعكست هذه العوامل داخل المؤسسة الجامعية واداء الموظف، وهذا راجع الى تنشئة الموظف وخلفيته الثقافية المحلية ، ومن خلال مسيرة بحثنا هذه وجهنا مجموعة من الصعوبات من بينها ان موضوع الثقافة المحلية من بين المواد جد واسعة وتتطلب وقت اطول للامام الكافي بها.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

من أجل تحقيق الدراسة الموسومة بالثقافة المحلية وتأثيرها على أداء الموظف الإداري بالجامعة. انطلقنا من التساؤل الرئيسي كيف تؤثر ثقافة المنطقة على أداء الموظف الإداري بالجامعة، حيث هدفت الدراسة على التعرف على كيفية تأثير الثقافة المحلية للموظف الإداري على انضباطه واحترامه لمواعيد العمل، وللإجابة عن تساؤل الدراسة قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية: تؤثر الثقافة المحلية سلباً على أداء الموظف الإداري، وقد أجريت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة عباس لغرور-خنشلة- حيث اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل على جميع الموظفين الإداريين وعددهم 46، كما اعتمدنا على المنهج العلمي وفق منهجية الوصف الذي يصف الظاهرة كما هي في الواقع، وقد تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات (الملاحظة المباشرة، الاستمارة، الوثائق والسجلات) وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن القاعدة الاجتماعية تحدد نظرة الفرد للعمل كما تؤثر على سلوكيات الموظفين وأدائهم.
 - أن معاملات أفراد المجتمعات المحلية تتميز بالعلاقات الشخصية والمصلحة.
- الكلمات المفتاحية:** الثقافة المحلية، المنطقة، الموظف، الأداء، الكلية.

Abstract:

To achieve the study titled "Local Culture and Its Impact on Administrative Staff Performance in the University," we started with the main question of how the local culture influences the performance of administrative staff in the university. The study aimed to identify how the local culture of the administrative staff affects their discipline and punctuality at work. To answer the research question, we formulated the following general hypothesis: The local culture has a negative impact on the performance of administrative staff. The field study was conducted at the Faculty of Social and Human Sciences, Abbas Laghrour University in Khenchela. We adopted a comprehensive survey approach on all 46 administrative staff members. The study followed a scientific methodology based on a descriptive approach, which describes the phenomenon as it

- The social norm determines the individual's view of work and affects the behavior and performance of employees.

The transactions of members of local communities are characterized by personal relationships and interest.

Key words: Local culture, region, employee, performance, college.

قائمة المراجع

قائمة المراجع References:

المعاجيم والقواميس:

1. ابن منظور، لسان العرب، مجلد 14، بيروت، دار صادر، 2003.
2. ابن منظور، لسان العرب، مجلد 1، بيروت، دار صادر، 2003.
3. ابن منظور، لسان العرب، مجلد 2، بيروت، دار صادر، 2003.

الكتب باللغة العربية:

1. ابراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط1، عمان، دار الشروق، 2009.
2. ابراهيم عبد الله ناصر، علم الاجتماع التربوي، ط1، عمان، دار وائل، 2001.
3. ابراهيم محمد المحاسنة، أداة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، دار جرير، 2013.
4. أحمد محمد الدمراش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة، القاهرة، 2018.
5. أحمد نجم الدين أحمد، الموظف العام والموظف الدولي، عمان، دار الراية، 2015.
6. إسماعيل محمد الزيود، علم الاجتماع، ط2، عمان، 2010.
7. العدلوني محمد أكرم، العمل المؤسسي، ط1، لبنان، دار ابن حزم، 2002.
8. بلقاسم سلاطنية وإسماعيل فيزة، التنظيم الحديث للمؤسسة، ط2، مصر، دار الفجر، 2008.
9. حارث علي العبيدي - هبة عدنان النعيمي، الثقافة بين المحلية والكويتية في ظل عولمة الاتصال، ط1، عمان، دار ومكتبة الحامد، 2015.
10. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، الأسرة والمجتمع، ط1، إسكندرية، مؤسسة الشباب الجامعية، 2013.
11. خالد أحمد فرحان المشهداني، مبادئ إدارة الأعمال، عمان، دار الأيام، 2014.
12. خالد محمد أبو شعيرة وآخرون، الثقافة وعناصرها، ط1، الأردن، دار الإعصار العلمي، 2015.

13. دلال ملحس استيتية، التغيير الاجتماعي والثقافي، ط1، عمان، دار وائل، 2004.
14. رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي-أساسيات النظرية وممارسة العلمية، ط1، دمشق، دار الفكر، 2000.
15. رواية حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
16. ريبودون بويكو، (ت) سليم حداد، المعجم النقدي لعلم اجتماع، ط1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1986.
17. ريحي مصطفى عليان، عثمان محمد عنم، أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط5، عمان، دار صفاء، 2012.
18. شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي، ط1، عمان، دار الحامد، 2010.
19. شوقي ناجي جواد، مفاهيم حديثة في سياسات الأعمال الإدارية، دار الحامد، 2010.
20. صفوان المبيضين، تطبيقات الإدارة في منظمات الأعمال، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية، 2011.
21. طلعت ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، مصر، مكتبة غريب، 1992.
22. عبد العزيز السيد الجوهري، الوظيفة العامة الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعية، 1985.
23. عبد الغاني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع، إشكاليات، التقنيات، المقاربات، ط1، بيروت، دار الطليعة، 2007.
24. عبد الغني عماد، سوسيولوجيا الثقافة-المفاهيم والإشكاليات من الحداثة إلى العولمة، بيروت، مركز الدراسات-الوحدة العربية، 2001.
25. عبد الله الخريجي، علم الاجتماع الديني، ط2، السعودية، دار ملتزم، 1990.
26. عزام علي الحويلي، إدارة الموارد البشرية وتنميتها، ط1، عمان، دار البدلة، 2014.
27. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار غريب، 1998.
28. علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991.

29. عيسى الشماس، مدخل إلى علم الإنسان (الأنثروبولوجيا)، منشورات إتحاد كتاب العرب، دمشق، 2004.
30. فايز عبد الرحمان الفروج، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان، عمان، 2010.
31. مالك بن نبي، مشكلة الثقافة، ط4، سوريا، دار الفكر، 1984.
32. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مبادئ الإدارة، ط1، القاهرة، دار الجنان، 2013.
33. محمد بوغشته، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي، ط1، بيروت، دار الجبر، 2000.
34. محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الابعج، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الرضوان، عمان، 2014.
35. محمد حسين العجمي-علي السيد الشخي، في اجتماعيات التربية المعاصرة، ط1، عمان، دار الفكر، 2009.
36. محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، الإسكندرية، المطبعة المصرية، 1986.
37. مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1، مصر، دار الفجر، 2008.
38. مصطفى عمر حمادة، الأنثروبولوجيا، ط1، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2012.
39. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس، عمان، 2017.
40. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي و الإداري، ط1، عمان، دار دجلة، 2015.
41. نعيم حبيب جعيني، علم اجتماع التربية المعاصرة، ط1، عمان، دار وائل، 2009.

42. هاشم خوري- دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، عمان، مؤسسة الوراق، 2009.
43. أنس عبد الباسط عباس، إدارة أعمال وفق منظور معاصر، ط1، عمان، دار المسيرة، 2011.

المجلات:

1. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح 2012.
2. خالد يوسف محمد الزغبى، أثر الالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، العدد 1، جامعة مؤتة، الأردن، 2008.
3. دحمان بريخي، دور الجامعة في خدمة المجتمع، مجلة آفاق العلوم، العدد 13، جامعة الجلفة، 2018.
4. رفيق زروالة، الهيكلة التنظيمية للمؤسسات الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 20، جامعة قالمة، 2009.
5. صديقي خوخة، دلاسي محمد، الثقافة التسييرية للمؤسسة الرسمية في المجتمع التقليدي، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 2، جامعة عمار تليجي الأغواط، 2022.
6. عباس فريد، فكرة المؤسسة في قانون الجمعيات الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، جامعة بودواو، بومرداس.
7. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة محمد لخضر، بسكرة، 2001.
8. عبد الناصر موسى، تقييم اداء الأفراد كأداة لرفع المنظمات، مجلة العلوم الانسانية، العدد 6، جامعة محمد لخضر، بسكرة، جوان 2004.
9. عتيقة حرايرية، أداء العاملين، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 5، جوان، 2015.

10. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد6، جامعة محمد لخضر بسكرة.

المذكرات والرسائل الجامعية:

1. العقبى الأزهر، القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في لم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة لإخوة متنوي، قسنطينة، 2009.

2. بسام وزناجي، المنظومة الثقافية وعلاقتها بفعالية التنظيم الرسمي بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورا في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2018.

3. رباب أقطي، الجماعات غير الرسمية وعلاقتها انفعالية الأداء في المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورا في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة خنشلة، 2021.

4. شياوي محمد، ثقافة المجتمع المحلي ودورها في ترسيخ أخلاقيات العمل لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2021.

5. كمال بوقرة، المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.

المواقع الالكترونية:

1. معجم المعاني الجامع، <http://www.almaany.com>، الساعة 01:15، يوم 2023/03/05.

2. معجم المعاني الجامع، <http://www.almaomy.com>، على الساعة 11:01، يوم 2022/11/5.

3. معجم المعاني الجامع، <http://www.almamy.com>، الساعة 16:40، يوم 2023/01/26.

4. موقع الكتروني، <http://www.univkhenchela.com>، الساعة 20:44، يوم 2023/04/28.

الوثائق والسجلات والمنشورات:

1. فوزية زنفوقي، مطبوعة بيداغوجية في مقياس مدخل إلى الأنثروبولوجيا، سنة أولى علوم اجتماعية، جامعة قلمة، 2021.

2. الجريدة الرسمية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، عدد 46، صادرة بتاريخ 10 يوليو 2006.

المراجع الأجنبية:

1. -Jack henry syata and others, **the influence of organization culture, organization commitment to job satisfaction and employe perfonnce**, journal of business and magenont invention, December 2012.
2. Nobret elias , la civilisation de mœurs, calman leviy, chp1, 1973.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان

الإعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان.

"تأثير الثقافة المحلية على أداء الموظف الإداري بالمؤسسة الجامعية"

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الأستاذة المشرفة:

سمية شحاوي

إعداد الطالبة:

بثينة ملال

ملاحظة:

نرجو من سيداتكم التفضل بالإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (X) في المكان المناسب لكل عبارة حسب ما ترونه مناسباً من أجل مصداقية المعلومات، مقدرين تعاونكم وتقهمكم ومساهمتمكم في إثراء موضوع الدراسة.

السنة الجامعية: 2022 / 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: - [24 - 19] سنة

- [30 - 25] سنة

- [36 - 31] سنة

- [42 - 37] سنة

- [49 - 43] سنة

- 50 فأكثر

3- مكان الإقامة:

4- المستوى التعليمي: - ابتدائي

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

5- الوضعية الإدارية للمنصب: - منصب دائم

- منصب مؤقت

6- الأقدمية في العمل: - أقل من 05 سنوات

- من [10 - 05] سنوات

- من [15 - 10] سنة

- من [20 - 15] سنة

- 20 سنة فأكثر

المحور الثاني: العوامل الاجتماعية والثقافية.

المطلب الأول: البعد الاجتماعي

7- هل التعامل بين الموظفين فيه عدل في مؤسساتكم؟

- نعم - لا

8- في حالة إجابة بنعم فيما تتمثل؟ . . .

9- هل ترى أن هناك من الموظفين يشتغل علاقاته القرابية في تعاملاته داخل المؤسسة؟

- نعم - لا

10- في حال الإجابة بنعم هل تؤثر سلبا . . .

11- في حال نزاع داخل المؤسسة ماهي الحلول التي تلجأ إليها.

- التفاوض - اللجوء للمسؤول

12- هل تجد صعوبة في إقامة علاقات صداقة مع الموظفين؟

- نعم - لا

13- كيف ترى طبيعة العلاقات بين الموظفين؟

- علاقة مهنية

- علاقات تسند إلى معارف سابقة

- على أساس القرابة

14- إذ على أساس آخر أنكرها . . .

15- إذا كنت في مكان العمل وزارك أحد زملائك هل:

- تتواصل معه وتتوقف عن العمل

- تأخذ موعدا بعد إنهاء العمل

المطلب الثاني: البعد الثقافي.

16- إذ كان لك فرصة اختيار مع من تفضل العمل:

- أصحاب المنطقة
- زملاء جدد
- معارف سابقة
- لا يهم ذلك

17- ماهي اللغة المتعاملة بها داخل المؤسسة؟

- اللغة الدارجة
- اللغة العربية الفصحى
- اللغة الفرنسية
- اللغة الأمازيغية

- هل تسهل هذه اللغة عملية التواصل؟

- نعم لا

18- هل مسؤولك في العمل يتعامل معك وفق ماينص به القانون؟

- نعم - لا

19- وكيف ترى معاملته معك.

- بانحياز
- بتجاهل
- بقسوة

20- تعامل آخر أنكره...

المحور الثالث: العوامل التنظيمية في المؤسسة.

المطلب الأول: الانضباط واحترام الوقت.

21- هل تلتزمون بأوقات الدخول والخروج أثناء العمل

- نعم لا

22- في حالة الإجابة بنعم هل يرجع هذا الانضباط:

- عن طوعية

- خوف من متابعة من طرف المؤسسة

23- هل تلاحظ تخلف بعض الموظفين عن الحضور إلى العمل في الوقت المحدد؟

- نعم - لا

24- في حالة عدم الانضباط هل المؤسسة تقوم باتخاذ إجراءات صارمة ضد الموظف؟

- نعم - لا

25- هل تغيب عن العمل؟

- نعم - لا

26- اذ كنت تغيب عن العمل هل لظروف:

- خارج العمل

- داخل العمل

المطلب الثاني: أداء الموظف.

27- هل ترى العمل داخل الجماعة يساعد على تحقيق أداء جيد للمؤسسة.

- نعم - لا

28- في حالة الإجابة بنعم هل يتحقق عنه:

- التعاون والتفاهم

- المنافسات

- ابتكار أفكار جديدة

- أخرى أذكرها

29- في حالة ما كانت المؤسسة التي تنتمي إليها تمر بفترة صعبة وطلبت منك المساعدة.

- تقدم يد المساعدة

- تكون محايدا

30- هل تساهم في تقديم اقتراحات بحل المشاكل داخل العمل.

نعم لا

31- إذ كانت الإجابة ب لا لماذا؟ . . .

32- أثناء أداءك للمهام والوظائف ماذا تفضل؟

- العمل الفردي

- العمل الجماعي

33- في كلتا الإجابتين لماذا؟ . . .

34- هل يتأثر أدائك بتوجيه معاملة الرؤساء لك؟

نعم لا

35- هل تعتمد مؤسستكم على قوانين تسري على الجميع؟

نعم لا

36- هل يوجد إضافات؟...

