

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

شعبة : علم اجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي:...../ك.ع.اج/ق.ع.اج/ك.ع.اج.ان/2025

القيم التنظيمية و انعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة

Organizational Values and Their Impact on Work Quality within the
Institution

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية

A Field Study at the Faculty of Social and Human Sciences

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستري في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ:

-د. مامن فيصل

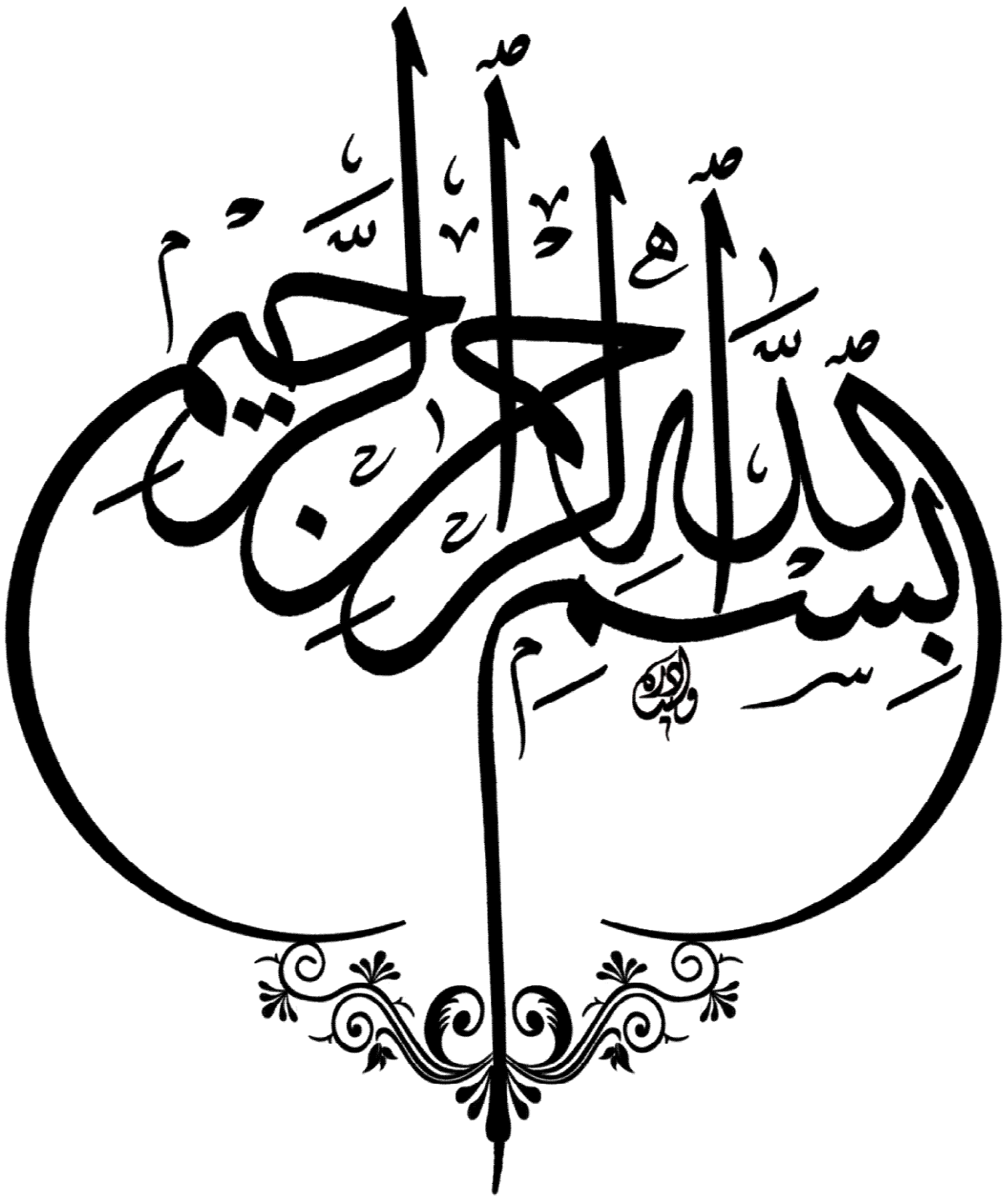
إعداد الطالبة:

- سندس ليلى حربة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذة التعليم العالي	سهى حمزاوي
مشرفا ومقررا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر - أ-	مامن فيصل
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ التعليم العالي	محمود بوقطف

الموسم الجامعي : 2025/2024



شكر وتقدير

الحمد لله

أستاذي الفاضل المشرف الدكتور مامن فيصل أود أن أعبر عن خالص شكري وامتناني لك.. على توجيهك الدائم ، ودعمك المستمر لقد كنت نوراً أضاء دربي علمك لم يقتصر على الدروس فقط، بل علمتني قيم الصبر، والاجتهاد، وحب التعلم. دعمك المستمر وتحجيعك كان سبباً كبيراً في نجاحي ، وكانت كلماتك تحفزني على المضي قدماً رغم التحديات.

لا يمكن للكلمات أن توفيك حقك،

ولا يفوتني أن نعبر عن عميق تقديري وامتناني لكل الطاقم الإداري بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية على تسميلهم لكل الإجراءات ودعمهم المتواصل طوال الخمسة سنوات شكراً لكم على كل شيء...

إهداء



إلى من كان لهم الفضل بعد الله في أن أحل إلي ما أنا عليه اليوم...

إلى والدي العزيز، رمز القوة والصبر، الذي علمني أن الإصرار يصنع المعجزات، وأن الأمل لا يتساقط، وأن الرجولة موقفة وشهامة وعطاء. شكراً لك على دعمك المستمر الذي لم ينقطع لحظة واحدة، وعلى ثقتك التي كنت أستمد منها قوتي في لحظات الشك والتعب.

وإلى والدتي نضوي الثانية، نبع الحنان ومصدر الطمأنينة. يا من كنت تدعين لي خفية وتفخرين بإنجازي وكأنك صاحبة الجهد كله. لك كل الامتنان والحب، فأنت الروح التي تسكن هذا العمل.

إلى اخوتي، الذين كانوا سندي في كل مراحل حياتي، شكراً لكم على دعمكم المستمر، وعلى صبركم وتحفيزكم، وعلى محبتكم التي كانت دوماً دافعاً لي للاستمرار.

إلى صديقتي، رؤية، بشرى، رنا، شركاء الدروب والمواقف الصادقة، الذين خلفوا عندي حذاء الطريق، وأضفوا على مسيرتي نكهة من الصداقة والفرح، يا من جمعتمني بمن مقاعد الدراسة، يا من جعلتن من أيام الدراسة ذكري لا تمحي.

وفي ختام الحكايات الجميلة صفوان، عمران، سحر أختي وقطعتنا قلبي،،،، انتم الهمزة التي تملأ أيامي، احبكم



ملخص الدراسة

يعتبر موضوع القيم التنظيمية من أهم المواضيع التي استدعت عملية البحث بشقيها النظري والميداني. وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن تأثير القيم التنظيمية بمختلف أبعادها على جودة العمل داخل المؤسسة تمحورت إشكالية هذه الدراسة في مجموعة من التساؤلات والفرضيات ولاحظتها والتأكد من صحتها تم الاعتماد على كل من المنهج الوصفي والإحصائي لتفسير وقائع الظاهرة وتحليلها إحصائياً ، وبعد التأكد من صحة الفرضيات المقترحة توصلت الدراسة إلى أن القيم التنظيمية لا تمارس تأثيراً فعلياً وإيجابياً على جودة العمل كما أظهرت إن هناك ضعفاً واضحاً في الالتزام الموظفين بهذه القيم ، وهو ناتج بالأساس عن غياب التحفيز وعدم ربط القيم بأساليب التقييم ، إضافة إلى ضعف القدوة من طرف المسؤولين مما جعل القيم غير مؤثرة .

وعلى الرغم من التأكد من صحة فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتيجة التأثير السلبي للقيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة ، إلا أننا لان في وجود بعض الجوانب الإيجابية التي يمكن أن تثبتها دراسة أخرى بذات المؤسسة

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية ، جودة العمل ، الاحترام ، التعاون ، الموظفين ، المؤسسة

Abstract:

The topic of organizational values is considered one of the most important subjects that has necessitated research both theoretically and practically. Based on this, the present study aimed to uncover the impact of organizational values, in their various dimensions, on the quality of work within the institution. The central problem of this study revolved around a set of questions and hypotheses. To test and validate these hypotheses, both descriptive and statistical methods were employed to interpret and analyze the phenomenon statistically.

After confirming the validity of the proposed hypotheses, the study concluded that organizational values do not exert a real and positive impact on work quality. It also revealed a clear weakness in employees' adherence to these values. This is primarily due to the absence of motivation, the lack of integration of values into evaluation methods, and the weak role modeling by supervisors, which has rendered these values ineffective.

Despite confirming the study's hypotheses and arriving at the conclusion of the negative impact of organizational values on work quality within the institution, we do not deny the existence of some positive aspects that could be demonstrated by another study within the same institution.

Keywords: Organizational values, work quality, respect, cooperation, employees, institution.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

//	شكر وعرفان:
//	اهداء:
//	ملخص الدراسة
	Abstract:
//	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول:
	قائمة الأشكال:
أ	مقدمة:

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيم للدراسة

1	1- الإشكالية:
2	2 - فرضيات الدراسة :
3	3 - نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة
3	4 - مبررات اختيار الموضوع:
4	5- أهمية الدراسة:
4	6- مفاهيم الدراسة:
9	7-الدراسات السابقة:
15	8- المقاربة النظرية:
15	9- صعوبات البحث:

الفصل الثاني: القيم التنظيمية

10	تمهيد:
10	أولاً: مفهوم القيم التنظيمية

فهرس المحتويات

10	1-تعريف القيم التنظيمية:
11	ثانيا: مراحل تطور القيم التنظيمية:
11	المرحلة الاولى: (المرحلة العقلانية)
11	المرحلة الثانية: (المرحلة العاطفية)
12	المرحلة الثالثة: مرحلة المواجهة
12	المرحلة الرابعة: مرحلة الاجماع في الرأي
12	المرحلة الخامسة: مرحلة الإدارة بالأهداف
12	المرحلة السادسة: مرحلة التطوير التنظيمي
13	المرحلة السابعة: مرحلة الواقعية
13	ثالثا: خصائص القيم التنظيمية:
14	1. نسبية القيم
14	2. تتصف القيم بالديناميكية
14	3. القيم ظاهرة اجتماعية :
15	رابعا: أهمية القيم التنظيمية:
16	خامسا: أهداف القيم التنظيمية:
16	سادسا: تصنيف القيم التنظيمية:
19	سابعا: أثر القيم التنظيمية على العاملين:
21	خلاصة الفصل :

الفصل الثالث: جودة العمل

20	تمهيد:
21	أولا: مفهوم جودة العمل
22	ثانيا: مفهوم الجودة
22	ثالثا: لمحة لتطور مفهوم الجودة:

فهرس المحتويات

24	رابعاً: عناصر جودة العمل
25	خامساً: محددات جودة العمل:
25	سادساً: أهمية جودة العمل
28	ثامناً: طرق تقييم جودة العمل
31	تاسعاً: عناصر تقييم الجودة في العمل
32	خلاصة الفصل

الفصل الخامس: تحليل وتفسير البيانات الميدانية

34	تمهيد:
35	أولاً: مجالات الدراسة الميدانية
35	01/المجال المكاني:
35	02/المجال الزمني:
36	03/المجال البشري:
37	ثانياً - منهج الدراسة:
37	01/المنهج الوصفي :
38	02)المنهج الإحصائي:
38	ثالثاً: مجتمع البحث وعينة الدراسة:
38	01)مجتمع البحث:
39	02) العينة:
39	03) المسح الاجتماعي:
39	04) الحصر الشامل:
40	رابعاً: أدوات جمع البيانات:
40	01)الملاحظة:
40	02)الاستبيان:

فهرس المحتويات

43..... خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

43..... سادسا: تحليل الخصائص السكومترية لاستبيان الدراسة:

47..... خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

49..... تمهيد:

50..... أولا: عرض البيانات احصائيا وتحليلها وتفسيرها:

50..... 1- تحليل الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة:

54..... 2- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

57..... 3- تحليل عبارات الدراسة حسب التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

67..... ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة:

67..... 1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

71..... 2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

73..... 3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية:

73..... ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

74..... الاستنتاج العام للدراسة:

76..... خاتمة:

78..... قائمة المصادر والمراجع:

..... الملاحق

فهرس الجداول:

- الجدول رقم 1: مراحل تطور القيم التنظيمية.....13
- الجدول رقم 2: ثبات الاستثمار.....44
- الجدول رقم 3: صدق الاتساق الداخلي.....45
- الجدول رقم 4: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع.....50
- الجدول رقم 5: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.....51
- الجدول رقم 6: جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....53
- الجدول رقم 7: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....54
- الجدول رقم 8: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.....55
- الجدول رقم 9: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الأول: (الاحترام) عينة الموظفين:.....57
- الجدول رقم 10: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثاني: (التعاون) عينة الموظفين.....59
- الجدول رقم 11: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الأول: (الدقة والإتقان) عينة الموظفين.....61
- الجدول رقم 12: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثاني: (الابتكار والتطور) عينة الموظفين.....62
- الجدول رقم 13: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثالث: (الاحترافية في العمل) عينة الموظفين.....64
- الجدول رقم 14: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثالث: (الاحترافية في العمل) عينة الموظفين.....66
- الجدول رقم 15: يوضح نتائج الفرضية الرئيسية.....68
- الجدول رقم 16: يمثل الفرضية الفرعية الأولى.....69
- الجدول رقم 17: يمثل الفرضية الفرعية الثانية.....70

قائمة الأشكال:

- الشكل رقم 1: يبين نموذج متغيرات الدراسة 3
- الشكل رقم 2: توزيع أفراد مجتمع البحث..... 37
- الشكل رقم 3: يبين نموذج متغيرات الدراسة..... 42
- الشكل رقم 4: دائرة نسبية يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع..... 51
- الشكل رقم 5: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن..... 52
- الشكل رقم 6: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي..... 53
- الشكل رقم 7: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 55
- الشكل رقم 8: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية..... 56
- الشكل رقم 9: يوضح نتيجة فرضيات الدراسة..... 70

مقدمة

مقدمة:

تعد القيم التنظيمية من المواضيع المحورية التي حظيت باهتمام متزايد من قبل باحثين ، نظرا لأهميتها في بناء الهيكل التنظيمي وتوجيه السلوك داخل أي منظمة وينظر الى هذه القيم باعتبارها الإطار المرجعي الذي يحدد المبادئ والمعايير التي تنظم عمل الأفراد داخل المؤسسة , كما انها تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء ولقد أثبتت العديد من الدراسات أن تبني قيم تنظيمية واضحة وراسخة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة العمل، من خلال رفع مستوى الانضباط، وزيادة الشعور بالانتماء، وتعزيز المسؤولية الفردية والجماعية داخل المؤسسة. كما أن وجود منظومة قيمية فعالة يُعد عاملاً محفزاً للابتكار، ويُقلل من السلوكيات السلبية، مما ينعكس إيجاباً على أداء الفرق وجودة المنتجات والخدمات المقدمة وفي هذا الإطار، نتطرق إلى دراسة القيم التنظيمية باعتبارها عنصراً فاعلاً ومؤثراً في تحسين جودة العمل داخل المؤسسات. فهذه القيم لا تقتصر على كونها مبادئ نظرية، بل تُترجم إلى ممارسات يومية تُسهم في ضبط السلوك المهني، وتوجيه العلاقات داخل بيئة العمل نحو المزيد من التعاون والفعالية. ومن خلال ترسيخ منظومة قيمية واضحة كالالتزام، النزاهة، العدالة، والعمل بروح الفريق – يمكن من خلالها خلق مناخ تنظيمي إيجابي يتسم بالاستقرار ويُحَفِّز على الإنتاجية. ان تفعيل هذه القيم داخل المؤسسة يُعزز من مستوى الرضا الوظيفي، ويُقلل من الصراعات الداخلية وسوء الفهم بين الموظفين، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء لذا فإن استكشاف مدى تأثير القيم التنظيمية على جودة العمل أصبح ضرورة ملحة لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها وتعزيز قدراتها من أجل بيئة عمل ناجحة.

إذا تمثل جودة العمل احد اهم العوامل التي تسهم في تحقيق التفوق والتميز داخل المؤسسات . التي تبني عليها نجاحها وتنافسيتها في الأسواق المحلية والعالمية. فهي تعكس مدى التزام الأفراد والمؤسسة بأعلى معايير الأداء، وتسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين رضا العملاء. فتعتمد جودة العمل على مجموعة من العوامل، منها التنظيم الجيد، والتدريب المستمر، والبيئة المحفزة، بالإضافة إلى القيم التنظيمية التي تشجع على العمل المتميز والناجح .

وباعتبار ان كلية العلوم الاجتماعية من ابرز المؤسسات التعليمية ,قمنا بدراسة ميدانية فيها لأنها تسعى بكل ماتملكه من كفاءات بشرية وموارد تنظيمية الى تحقيق مستويات عالية من الاداء والجودة في مختلف مجالاتها الاكاديمية والإدارية .

فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى قسمين أساسيين قسم نظري وآخر ميداني.

حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار التصوري والمنهجي للدراسة بداية بتحديد الإشكالية ثم صياغة الفرضيات ومن ثم تحديد مبررات اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وأهميتها تم تحديد مفاهيم الدراسة بالإضافة الى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية، وفي الفصل الثاني تطرقنا للإطار النظري للقيم التنظيمية واشتمل بدوره على العناصر التالية: مراحل تطور القيم التنظيمية ، وخصائص القيم التنظيمية ، وأهمية القيم التنظيمية ، وأهداف القيم التنظيمية ، وتصنيفاتها ، وأثرها على العاملين . بينما الفصل الثالث كان بعنوان الإطار النظري لجودة العمل وتضمن التطور التاريخي لجودة العمل ، عناصر جودة العمل ، محددات جودة العمل ، ، أهمية جودة العمل ، أهداف جودة العمل وطرق تقييمها ومعايير قياسها ، وفي الفصل الرابع وتطرقنا فيه للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي احتوت على مجموعة من العناصر والمتمثلة في مجالات الدراسة، المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، أدوات الدراسة بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة وتحليل الخصائص السيكومترية لاستبيان الدراسة، أما الفصل الخامس كان بعنوان عرض وتحليل المعطيات الميدانية وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة، والذي تضمن العناصر التالية: عرض بيانات الاستبيان إحصائياً وتحليلها وتفسيرها، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء كل من الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربة النظرية، وفي الأخير تم استخلاص النتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول:

الإطار التصوري و المفاهيمي

للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- فرضيات الدراسة
- 3 - نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة
- 4 - مبررات اختيار الموضوع
- 5- أهمية الدراسة
- 6- مفاهيم الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- المقاربة النظرية
- 9- صعوبات الدراسة

1- الإشكالية:

لقد نالت القيم التنظيمية اهتماما كبيرا في هذه الآونة الأخيرة من قبل علماء الإدارة وذلك لأهميتها في تسيير البناء التنظيمي والسلوكي لأي منظمة. إذ تمثل منظومة من المبادئ والسلوكيات والمعايير التي توجه العاملين وتؤطر علاقتهم فيما بينهم ومع محيط عملهم , ففي العصر الحالي تعتبر القيم التنظيمية من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المؤسسات وجودة ادائها ونحن الآن نعيش في عصر يتصف بالهيمنة الشديدة لتنظيمات على كافة نواحي حياتنا، حيث نجد انه لكل تنظيم هدف يسعى إلى تحقيقه وذلك من خلال جودة العمل التي يقوم بها الفرد لكي يحقق أهدافا لهذا التنظيم، فان تطبيق هذه القيم بشكل فعال يمكن ان يؤدي الى تحسين بيئة عمل وزيادة الانتاجية والابتكار .

إن التنظيم يعتبر الأساس الذي يعتمد عليه الأفراد في تحقيق اهدافه المختلفة، لقد اخذت هذه المنظمات تبذل ما لديها من جهد ومال ووقت وذلك من اجل اختيار وتدريب افضل الكفاءات وتوليمهم عناية فائقة وذلك من اجل تقديم لهم الكثير من الحوافز المادية والمعنوية، فكان هذا المنطلق للاهتمام بالقيم التي تسود جودة العمل عند العاملين في المنظمات شكل مباشر وغير مباشر في سلوك الافراد , مستويات التفاعل , الالتزام , الرضا الوظيفي كما تساهم في تشكيل بيئة عمل صحية تشجع على الابداع والانتماء وتحقيق الاهداف المؤسسية , فتشكل هذه القيم الجوهر الاساسي لثقافة المنظمة وذلك من خلال القيم التي يتبنونها، فالقيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي لأفراد المنظمة قد يشكلان نظاما قويا وفعالاً داخل المنظمة تمكن الإدارة من السيطرة التامة .

هذه الاشكالية تفتح المجال لتحليل العلاقة بين تبني القيم التنظيمية وبين النتائج الفعلية على جودة العمل , ومن هنا يتبين ان كل منظمه لديها العديد من القيم الخاصة بها سواء كانت هذه القيم في الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية مع اختلافها بين تلك الادارات ومن خلال تلك القيام التي تسود في المنظمة يمكن ان نتعرف على مستوى القيم التنظيمية ومدى انعكاسها على جوده العمل وإبراز العوامل التي تؤثر على انعكاس جوده العمل سواء كانت هذه العوامل متعلقة بالعاملين او بالتنظيم نفسه ومحاولة فهم العلاقات القائمة بين القيم التنظيمية وانعكاسها على جودة العمل وبناء على ما سبق يمكن صياغة اشكالية الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي :

- كيف تؤثر القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية

وهذا التساؤل يمكن صياغته للأسئلة الفرعية :

- كيف يؤثر الاحترام على جودة العمل داخل المؤسسة ؟
- كيف يؤثر التعاون على جودة العمل داخل المؤسسة ؟

2- فرضيات الدراسة :

-الفرضية الرئيسية:

- تؤثر القيم التنظيمية بالإيجاب على جودة العمل داخل المؤسسة .

الفرضيات الفرعية:

● الفرضية الفرعية 01:

- يؤثر الاحترام ايجابا على جودة العمل داخل المؤسسة.

ونكشف عن هذه الفرضيات بالمؤشرات التالية:

- التعاون

- الاحترام

● الفرضية الفرعية 02:

- يؤثر التعاون ايجابا على جودة العمل داخل المؤسسة .

ونكشف عن هذه الفرضيات بالمؤشرات التالية:

- الدقة والانقان

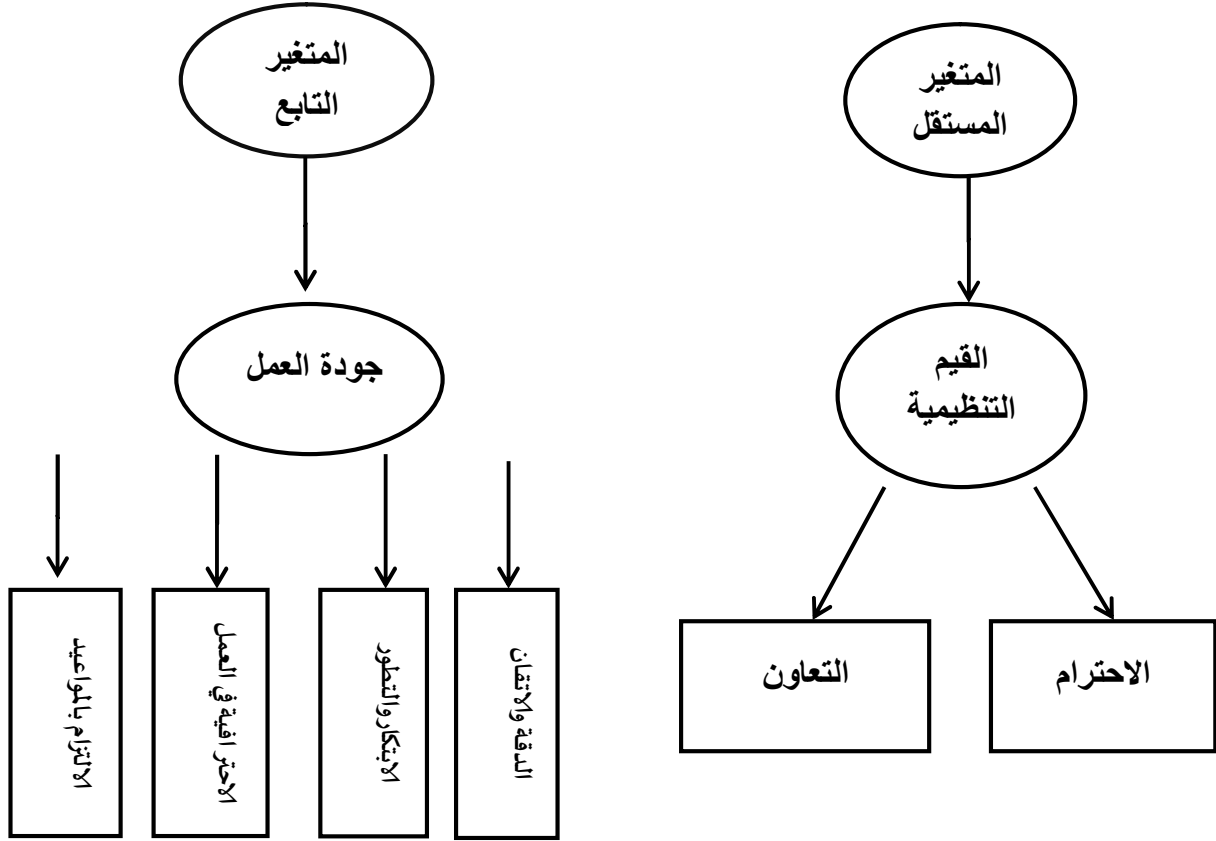
- الابتكار والتطور

- الاحترافية في العمل

- الالتزام بالمواعيد

3 - نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة

الشكل رقم 1: يبين نموذج متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

4 - مبررات اختيار الموضوع:

أ. مبررات ذاتية:

لقد تم تحديد هذا الموضوع لأنه من اهتماماتنا الشخصية كل ما يتعلق بالمؤسسة والتنظيم، وهذا ما جعل الموضوع يتميز بنوع من الرغبة في محاولة فهم وتحليل هذه القيم التنظيمية وأهميتها داخل المؤسسة ، حيث نجد أن العامل يتكيف مع نظام المؤسسة الخاص بها ويكتسب منها ثقافة تجعله متميزا عن عامل بمؤسسة أخرى وبالتالي هذه المؤسسة تحوي مجموعة القيم التنظيمية التي تجعله أكثر ارتباطا بها. , فإن القيم التنظيمية السائدة تتأثر بذلك التغيير بشكل إيجابي أو سلبي. وهذه محاولة لدراسة واقع القيم التنظيمية بمؤسساتنا في ظل عملية التغيير التنظيمي. ومن بين الأسباب التي أدت بنا إلى التطرق لهذا الموضوع ما يلي:

- رغبة الباحثة في توسيع معارفها العلمية حول كل من التغيير التنظيمي والقيم التنظيمية داخل المؤسسة.

- رغبة شخصية في فهم العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة العمل
 - محاولة المشاركة في اعداد بحث علمي يمكن الاستفادة من نتائجه
 - محاولة التعرف على موظفين الادارة والعلاقة بين بعضهم البعض
- ب . مبررات موضوعية:

- اندراج الموضوع ضمن التخصص الدراسي علم اجتماع التنظيم وعمل.
- انعكاس القيم على جودة الاداء يعزز من صورة المؤسسة خارجيا.
- اثراء المكتبة الجامعية بمثل هذا النوع من البحوث .

5-أهمية الدراسة:

- تكمن اهمية الدراسة في كون ان القيم تعزز في تحديد السلوك المرغوب داخل مؤسسة.
- مكانة العنصر البشري داخل منظمات وقيم التي يتبناها .
- دور القيم في تحديد مستوى العاملين.
- مدى تأثير القيم في جودة سير العمل وتحقيق أهداف المنظمة فالقيم التنظيمية تعزز جودة الأداء.

6-مفاهيم الدراسة:

القيم هي اهداف يسعى اليها الفرد الفرض رغبه في تحقيقها وهي بصفتها اهداف تمثل مرجع حكم للأفراد على انماط سلوكهم كما تتحدد من خلالها اهدافهم في كثير من الميادين الحياة.

مفهوم القيم التنظيمية:

يعد موضوع القيم التنظيمية من العناصر الأساسية الثقافة أي منظمة، فهي تؤثر تأثيرا كبيرا في حياة الأفراد الخاصة والعملية، ويشتمل تأثيرها على سلوك الأفراد واتجاهاتهم، وعلاقتهم وهي بذلك توفر إطارا مهما لتوجيه سلوك الأفراد وتنظيمه داخل المنظمة.

وقد ورد تعريف القيم التنظيمية في دراسة خالد بن عبد الله الحنيطة بعنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء أنها تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك".

كما تم تعريفها بأنها تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.(الحنيطة خ.، 2003، صفحة 68)

تعرف القيم التنظيمية بأنها عبارة عن ثقافة تتجسد في الطبيعة المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتمثل هذه القيم في تحقيق الأهداف والاستقرار والاستقلالية والسلطة والتعاون.(السكرانة، 2009، صفحة 98)

وتعرف كذلك على أنها تعبير عن هوية وفلسفة وخصائص المنظمة الداخلية، فهي توفر المعايير التي تتخذ بها المنظمة قراراتها والطريقة التي تعبر بها عن سلوكها التنظيمي والطريقة التي تحفرها سلوك العاملين فيها (صدام، 2004، صفحة 19)

كما تعرف القيم التنظيمية على أنها: "القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان، أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه السلوك لدى العاملين ضمن الظروف التنظيمية (الصيرفي، 2005، صفحة 168)

ويعرفها كاثي أثر على أنها للمعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات والمتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى لها المنظمة أي تحقيق أهداف المنظمة .(بويابة، 2004، صفحة 97)

ويعرفها مقدم عبد الحفيظ بأنها: الخصائص الثابتة نسبيًا للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاؤها ويعايشونها ويعبرون عنها.(مقدم، 1994، صفحة 59)

التعريف الإجرائي للقيم التنظيمية:

تعتبر القيم التنظيمية عن مفهوم الالتزام التنظيمي التعاون، العدالة، ومتى وجدت هذه المفاهيم داخل المنظمة فإن هذا سوف ينعكس على مستويات أدائها وتحقيق أهدافها التي سطرت من أجلها. فإذا أخذنا الالتزام التنظيمي كمؤشر للقيم التنظيمية فإن هذا سوف يكون دافع حقيقي لعملهم ويزيد من معدل ولائهم لمؤسستهم التي يعملون بها، فتتحمل المسؤولية والرغبة بالاستمرار في العمل والإيمان بالمنظمة كلها قيم تنظيمية تلعب دورا بارزا في التزام العمال وتحقق بذلك أهداف المؤسسة التي وجدت من أجلها، ويحقق كل فرد من أفراد التنظيم أهدافه الخاصة.

اولا - مفهوم القيم:

يعتبر مفهوم القيمة من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض والخلط في استخدامها وهذا نتيجة لأنها حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجالات وتخصصات مختلفة ، فتنوعت بذلك مفاهيمهم وتعريفهم، ومرد ذلك الاختلاف يعزى إلى المنطلقات النظرية التخصصية لهم، فمنهم علماء الدين، وعلماء النفس، وعلماء الاجتماع.... الخ. ويمكن إيجاز بعض التعريفات على النحو التالي:

1/ لغة:

تشتق كلمة قيمة في اللغة العربية من القيام، وه ونقيض الجلوس، والقيام بمعنى آخر ه والعزم، مصداقا لقوله تعالى: (وأنه لما قام عبد الله يدْعُوهُ) (الجن 19). أي لما عزم، كما جاء القيام بمعنى المحافظة والإصلاح، ومنه قوله تعالى: (الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ) (النساء 34). وأما القوام فه والعدل، وحسن الطول، وحسن الاستقامة كما ورد في قاموس علم الاجتماع أن القيمة كمصطلح عام في العلوم الاجتماعية قد تعني أي موضوع أو حاجة، أو اتجاه، أو رغبة ويستخدم المصطلح في العادة عندما تظهر علاقة تفاعلية بين الحاجة والرغبات والاتجاهات من جهة، والموضوعات من جهة أخرى. كما أنها في علم الاجتماع الانثروبولوجيا المستويات الثقافية المشتركة التي تحتكم إليها في تقدير الموضوعات والاتجاهات الأخلاقية أو الجمالية أو المعرفية. (عاطف، 2006، صفحة 469)

كما ورد تعريف القيم في القاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية بأنها "مبدأ مجرد وعام للسلوك يشعر أعضاء الجماعة نحوه بالارتباط الانفعالي القوي، كما يوفر لهم مستوى للحكم على الأعمال والأهداف الخاصة. (الصالح، 1999، صفحة 581)

2/ اصطلاحا:

ومع مرور الأيام شاع استعمال كلمة القيمة، فأصبحت تدل على معان متعددة حسب التخصصات، فيرى علماء اللغة مثلا أن للكلمات قيمة نحوية، وأن قيمة الألفاظ تكمن في الاستعمال الصحيح لها. ويستخدمها أهل الفن كونها تجمع بين الكم والكيف. كما يستخدمها علماء الاقتصاد للدلالة على الصفة التي تجعل شيئا ممكن الاستبدال بشيء آخر. أي قيمة المبادلة.

يتضح مما سبق أن مفهوم القيمة من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض، اختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لها، فلكل عالم مفهومه الخاص الذي يتفق مع تخصصه، ومن هؤلاء تعريف بوستر ومونسون بأنها تعني تصديق الفرد بما هو وصح أم خطأ، مقبول، غير مقبول، عدل، غير عدل مرغوب فيه غير مرغوب فيه. "

ويعرف لوقتي القيم بأنها تمثل المعيار الذي يوجه ويحكم تصرفات الأفراد نحوى الأشياء. المواضيع، والمواقف الإيديولوجيات... الخ. (عوض ع، 2007، الصفحات 70-80)

وكائن أي هي كمرشد ومراقب للسلوك الإنساني لأنه يزود برؤية عن اتجاهات الأفراد وطبيعة ثقافة المؤسسة. (العميان, محمود سلمان، 2003، صفحة 312)

كما تعرف القيم بأنها مجموعة مبادئ وضوابط سلوكية أخلاقية، تحدد تصرفات الأفراد والمجتمعات ضمن مسارات معينة، إذ تصبها في قالب مع عادات وتقاليد وأعراف المجتمع (بوفلجة, غياث، 1999، صفحة 21)

ثانيا: مفهوم الجودة

1- التعريف اللغوي: معجم الوجيز: يشير معجم الوجيز إلى أن معنى الجودة يفيد صيرورة الشيء جيدا، والجودة تدل على الحسن أو الكرم إذ يقال جودة الثوب أي حسنه وجماله، ويقال جواد أي سخي وكريم.

معجم لسان العرب: يرى ابن منظور أن كلمة الجودة من (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاز الشيء جودة أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجديد مثله، وقد جاد جودة، وأجاد أي أتى بالجديد من القول والفعل (موفق، 2015-2016، صفحة 28)

2 - التعريف الاصطلاحي : طورت فكرة تطبيق الجودة من خلال مفاهيم مختلفة وتوجهات إدارية. بدأت بفكرة الإدارة العملية التي تأسست على مبادئ التخصص وربط الأجر بالإنتاج والفصل بين الإدارة والعاملين. ثم تأثرت بالمدرسة السيكلوجية وحركات العلاقات الإنسانية التي ركزت على تحفيز العاملين من خلال رضاهم عن العمل كوسيلة فعالة لتعزيز إنتاجيتهم، وبالتالي، تعتبر الجودة مفهوما متعدد الأبعاد يعتمد على وجهة نظر الفرد والمجتمع والمنظمة. تتطلب الجودة خدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم، سواء كانوا داخل المؤسسة أو في المجتمع المحيط. ولتحقيق ذلك، يجب توجيه جميع الموارد البشرية وتبني السياسات والنظم والبنية التحتية لخلق بيئة مواتية للابتكار والإبداع في ضمان جودة المنتج. وبذلك تعرف الجودة حسب آراء الباحثين:

جابلونسكي (1996): أسلوب تعاوني مشترك لتنفيذ إجراءات العمل بأسلوب المشاركة بين العاملين والإدارة بغرض تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية من خلال هيئات إدارية متخصصة

Shall (1996) شال :

مفهوم متعدد الجوانب يتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية من أجل المساواة والفعالية والملائمة والقبول والكفاية في سبيل خدمة العميل. (صالح علي، 2014، الصفحات 187-188)

صاغ علماء العصر والمشتغلون بعلم الجودة تعريفاتهم في صيغ كثيرة من أهمها ما يلي: يعرف

- (جوران) الجودة بأنها الملائمة للاستخدام أي كلما كانت الخدمة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة.

- ويعرفها (كروسي) بتعريف يشترط فيه ثلاثة شروط لتحقيق الجودة:

1- الوفاء بالمتطلبات.

2- انعدام العيوب.

3- تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

- ويعرفها (ديمنج) بتعريف مختصر ولكنه يكاد يجمع التعريفين إذ يقول إن الجودة هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً.

فالمفهوم القديم يركز اهتمامه حول الخل ومن العيوب. أي أنه ينظر إلى الجودة من منظور مقدم الخدمة فإذا قدمت خدمة تكون في نظر مقدم الخدمة خالية من العيوب فإنها حسب هذا المفهوم تكون عندئذ خدمة ذات جودة.

- ويراها اخرون انها:

1- اسلوب شامل لتطوير اداء المنظمات , عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة

2- تطوير أعمدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم ان الجودة هي الهدف الاساسي للمنشأة
(عبد الفتاح، 2012، الصفحات 14-15)

تهدف الجمعية الأمريكية للجودة (The American Society for Quality) إلى تمثيل الخصائص الشاملة لأي كيان، حيث يتميز بقدرته على تلبية الاحتياجات الصريحة والضمنية. يجب أن يكون فريق إدارة المنظمة على دراية بأن إدارة الجودة الشاملة تكمل إدارة المؤسسة الحديثة

ببساطة، يعني الجودة أن يتم أداء العمل بشكل صحيح بطريقة تلي متطلبات العميل، سواء كان مستهلكاً لسلعة أو متلقياً لخدمة يشعر مقدم السلع والخدمات بالفخر بعملهم وبالمنتجات والخدمات التي يقدمونها(مدحت و مدحت، 2017، الصفحات 241-242)

في المجال الاقتصادي، يعرف مفهوم الجودة بأنه قياس درجة تقدير المستهلك أو المندوب عنه لموضوع الاستهلاك. إنها تقييم تحكيمي لخصائص المادة، سواء كانت مادية أو رمزية (مثل النظام القانوني السلعة، الخدمة أو أي

منتج، وتعكس إلى أي مدى يتحقق المعيار أو المعايير التي وضعت لتحديد مزاياه أ وعيوبه. يمكن تحديد مستوى الجودة باستخدام معيار واحد أو أكثر، وذلك يعتمد على السياق وطبيعة التوقعات.

(بلول و علة، بدون سنة النشر ، صفحة 172)

التعريف الاجرائي لجودة العمل :

جودة العمل تُعرّف إجرائيًا بأنها الدرجة التي يحقق فيها الفرد متطلبات وظيفته وفق معايير محددة من الكفاءة والفعالية، ويُقاس ذلك من خلال أداة تقييم تتضمن مجموعة من البنود التي تركز على الإتقان، الالتزام بالمواعيد، دقة الإنجاز، وتحقيق النتائج المطلوبة ضمن الإطار الزمني المحدد .

مفهوم العمل:

لغة: فه والفعل والمهنة والجمع أعمال , أما العامل فه والذي يكون مسؤولا عن أعمال أحد مافي المال والملك والعمل فقال تعالى: " والعاملين عليها " التوبة:60 كما أن العمال هم الذين يسعون لآخذ الصدقات من أربابها (القوسي، 2009، الصفحات 613-654)

اصطلاحا: ه وجميع الأنشطة التي يمارسها الانسان سواء كان جسما ام عقليا , وذلك بهدف الانتاج في المؤسسة التي يعمل بها حكومية كانت ام خاصة , ا وقد يكون العمل في مهنة ا وحرفة شخصية (القوسي، 2009، صفحة 654)

مفهوم العمل في الاسلام:

العمل في الاسلام ه وكل جهد مبذول في سبيل منفعة الفرد ا والمجتمع , سواء كان بدنيا ا وذهنيا ماديا ا ومعنويا , مادام مشروعاً ومباحاً , ويعد العمل عبادة اذا اقترن بالنية الصالحة والهدف النبيل . (القرني، 2000، صفحة 15)

7- الدراسات السابقة:

➤ الدراسات المحلية الجزائرية:

الدراسة الاولى 01:

2- الدراسات المحلية الدراسة الأولى: دراسة عجال مسعودة بجامعة بسكرة لسنة 2010. تحت عنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، والتساؤل الرئيسي الذي طرحته الدراسة قد صيغ على النحو التالي:

- ما طبيعة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي في جامعة بسكرة ؟

وعلى ضوء هذا التساؤل صيغت الفرضية التالية:

- توجد علاقة طردية موجبة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي .

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على العلاقة الموجودة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي، وقد طبقت الدراسة على عينة من الأساتذة والإداريين وقد تمت الدراسة من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وأداة الاستبيان لجمع المعلومات. وقد كانت فرضية الدراسة كالتالي: هناك علاقة طردية موجبة بين فاعلية القيم التنظيمية للأفراد العاملين وجودة التعليم العالي.

ومن خلال جمع المادة العلمية وتفريغ البيانات خلصت الدراسة إلى أن هناك ارتباط قوي بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي، كما كانت هناك آراء ايجابية لـ (10) قيم تنظيمية على مستوى مفردات الدراسة، وهي على التوالي القوة العدل بدرجة متوسطة، ثم الكفاءة، الاقتصاد الدفاع القانون والنظام، فرق العمل المكافئة الصفة استغلال الفرص وكلها بدرجة متوسطة، كما أن هناك آراء سلبية لـ قيمتين على مستوى مفردات الدراسة، وهي على التوالي الفاعلية ثم التنافس بدرجة ضعيفة

نقاط التقاطع:

تتقاطع دراستنا حول "القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة" مع دراسة عجل مسعودة من عدة نواحٍ، أهمها:

- من حيث طبيعة الموضوع، حيث تهدف كل من الدراستين إلى إبراز أهمية القيم التنظيمية كعامل مؤثر في جودة الأداء داخل المؤسسة، سواء في سياق التعليم العالي أو في سياق المؤسسات الأخرى.
- تتقاطع الدراستان في الهدف العام، إذ تسعيان إلى فهم كيف تسهم القيم التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال الالتزام، والانضباط، وروح العمل الجماعي.

- تعتمد كلا الدراستين على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، إضافة إلى التحليل الإحصائي لاستخلاص النتائج، مما يعزز من إمكانية الاستفادة المنهجية.

جوانب الاستفادة:

نستخلص من دراسة عجل مسعودة الجوانب التالية التي يمكن أن تدعم دراستنا:

- الاستفادة من الدراسة في تحديد أبعاد القيم التنظيمية الأكثر ارتباطاً بجودة العمل، مثل: الشفافية، العدالة، الاحترام، والانتماء المؤسسي.
- تبني المؤشرات المستخدمة في تقييم جودة التعليم العالي وتكييفها لتناسب بيئة العمل في المؤسسات الإدارية والاقتصادية.
- الاعتماد على الدراسة في بناء محاور الاستبيان، خاصة ما يتعلق بقياس مستوى ترسيخ القيم التنظيمية داخل بيئة العمل.
- الاستعانة بنتائج الدراسة كمرجعية تدعم الإطار النظري لدراستنا، وتُظهر العلاقة السببية بين القيم التنظيمية وجودة العمل

الدراسة الثانية (02):

دراسة بن كران محمد الأخضر، سعيد عبد السلام بعنوان: تأثير القيم التنظيمية على رؤساء المصالح دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لسوناطراك المديرية والجهوية (حوض بركاني نموذجاً)، وهي مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع تخصص تنظيم وصل بجامعة ورقلة لسنة 2013.

وقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على القيم التنظيمية السائدة في مؤسساتهم من خلال المؤشرات الدالة عليها والمتمثلة في روح المؤسسة وذلك من خلال الاطلاع ، ثم تحديد وترتيب القيم السائدة في المؤسسة حسب آرائهم.

وقد حاول الباحثان قياس مدى قدرة رؤساء المصالح على إظهار تلك القيم التنظيمية من خلال الأحكام المثالية والأخلاق. ركز الباحثان على مدى تجسيد تلك القيم التنظيمية، وذلك من خلال المؤشرات الدالة على تلك القيم وهي التكافؤ، روح الجماعة والالتزام. كما استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة البحث ومن خلال هذه الإجراءات المنهجية تم التوصل إلى أن متوسط القيم التنظيمية للتساؤل الأول المتمثل في روح المؤسسة يمثل 54.12% وهي نسبة متوسطة عموماً، ومع ذلك فهي تدل على

قصور في المقدرة على تجسيد رؤساء المصالح لتلك القيم التنظيمية لأنهم مرآة المؤسسة وهم المسيرون والمشرفون، وعليه يمكن القول أن القيم التنظيمية للمؤسسة الوطنية سونا طراك ممثلة في المديرية الجهوية حوض بركاوي، قد كان تأثيرها ايجابي على رؤساء المصالح من خلال الحكامة المثالية والأخلاق في الأعمال وكذا التكافؤ، روح الجماعة، والالتزام المصلحة البلاد، وذلك بنسبة 61.44% هذا ويمكن القول أن الاستنتاجات التي تم التوصل إليها واستخلاصها ليست مطلقة ونهائية لأنها مقيدة بطبيعة ميدان البحث من جهة، والجوانب المعرفية لموضوع البحث من جهة أخرى.

نقاط التقاطع:

تتقاطع دراستنا حول "القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة" مع دراسة بن كران محمد الأخضر والسعيد عبد السلام من عدة جوانب أساسية:

- تتقارب الدراستان من حيث الطبيعة الموضوعية، حيث يتم التركيز على القيم التنظيمية كمتغير مستقل، وتأثيرها على مختلف أبعاد الأداء في المؤسسة.
- تهدف كل من الدراستين إلى معرفة دور القيم التنظيمية في تحسين المردودية والفعالية داخل المؤسسة، سواء من خلال أداء رؤساء المصالح أو من خلال جودة العمل بشكل عام.
- تتشابه الدراستان في المنهج المعتمد، حيث اعتمدتا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، إلى جانب استخدام التحليل الإحصائي لاستخلاص العلاقة بين القيم التنظيمية ومستوى الأداء.

جوانب الاستفادة:

يمكن استخلاص عدة جوانب للاستفادة من دراسة بن كران محمد الأخضر والسعيد عبد السلام في بناء دراستنا، نذكر منها:

- الاستعانة بالدراسة في تحديد أبرز القيم التنظيمية المؤثرة في سلوك الأفراد داخل المؤسسة، مثل: الانضباط، التعاون، الالتزام، المسؤولية.
- الاعتماد على مؤشرات الأداء المستخدمة في الدراسة لتقييم انعكاسات القيم التنظيمية على جودة العمل، خاصة في البيئات التي تتسم بالهيكلية الرسمية كالمؤسسات الوطنية الكبرى.
- الاستفادة من الدراسة في بناء بعض محاور الاستبيان، خاصة المحور المتعلق بتصوير الموظف لدور القيم في تحسين جودة العمل.

- الاستئناس بتحليل النتائج والعلاقات الإحصائية المستخرجة من الدراسة لتدعيم الجانب التطبيقي والعملية في دراستنا.

➤ الدراسة العربية:

الدراسة الأولى 01:

"القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء"

وهي رسالة ماجستير مقدمة من خالد بن عبد الله الحنطية، سنة: 2003م. وأجريت هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض، وهي دراسة وصفية هدفت إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية ؟ وتمت صياغة تساؤل فرعي كتالي: .

ما هي القيم التنظيمية السائدة لدى العاملين في الخدمات الطبية؟

وتبع الباحث للإجابة على هذه التساؤلات المنهج الوصفي التحليلي والذي اعتبره الأنسب لهذه الدراسة. وبالنسبة لأداة البحث فقد استخدم الاستبانة كوسيلة لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة في الخدمات الطبية، ولقياس مستوى كفاءة الأداء، واعتمد الباحث في وضع بدائل الإجابة على مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس بنود الاستبانة وهي منخفض جدا، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جدا. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية، حيث بلغ عدد أفرادها: 385 فرد، 210 منهم عسكريين و175 مدنيين. والمفاهيم الأساسية في هذه الدراسة هي: القيم، القيم التنظيمية، الكفاءة، الأداء، كفاءة الأداء. وتضمنت الدراسة خمسة فصول، تناول الفصل الأول مشكلة الدراسة، أهميتها وأهدافها وحدودها ثم تحديد المفاهيم، وتضمن الفصل الثاني الإطار النظري حول القيم التنظيمية وكفاءة الأداء وبعض الدراسات السابقة ثم تعقيب على هذه الدراسات، واهتم الفصل الثالث بالإطار المنهجي للدراسة (منهج، عينة، أداة، ..)، وخصص الفصل الرابع للتحليل الوصفي لبيانات الدراسة، وأخيرا الفصل الخامس والذي ضم عرض وتحليل نتائج الدراسة،

وأهم هذه النتائج هي:

أن القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة. . تصنف كفاءة الأداء لدى العاملين بشكل عام بالمرتفع. اتضح أن هناك علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية والمتغيرات الشخصية والوظيفية. اتضح أن هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمسة من القيم التنظيمية وبين كفاءة الأداء وهي: القانون

والنظام، التنافس، القوة، الدفاع، الكفاءة، حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه القيم، أما بقية القيم فلم يثبت أن لها علاقة ذات دلالة إحصائية بكفاءة الأداء.

نقاط التقاطع:

تتقاطع دراستنا المعنونة "القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة" مع رسالة خالد بن عبد الله الحنطية من حيث:

- الطابع العام للموضوع، إذ تتناول كل من الدراستين القيم التنظيمية كمرتكز أساسي في تطوير فعالية وكفاءة العمل داخل المؤسسة.
- هدف الدراستين مشترك في السعي لفهم العلاقة بين مجموعة من القيم السائدة في بيئة العمل، مثل: الالتزام، الشفافية، المسؤولية، والانتماء، وبين مخرجات الأداء الوظيفي.
- تشترك الدراستان في المنهج الكمي المعتمد، من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس العلاقات بين المتغيرات.

جوانب الاستفادة:

يمكن تلخيص جوانب الاستفادة من دراسة خالد بن عبد الله الحنطية في ما يلي:

- الاستعانة بالدراسة في تحديد وتوضيح أبعاد القيم التنظيمية ذات التأثير الأكبر على كفاءة الأداء، والتي يمكن ربطها مباشرة بجودة العمل.
- الاعتماد على نموذج الدراسة في بناء الهيكل العام للاستبيان، وخاصة في صياغة محاور تقيس العلاقة بين القيم والسلوكيات الوظيفية.
- توظيف المؤشرات المعتمدة لقياس كفاءة الأداء داخل المؤسسات، من أجل استكشاف مدى انعكاس القيم على جودة العمل في دراستنا.
- الرجوع إلى نتائج الدراسة التحليلية لتأكيد وجود علاقة إيجابية بين ترسيخ القيم التنظيمية وبين فعالية وكفاءة أداء الأفراد،

8- المقاربة النظرية:

هي البنائية الوظيفية:

تُعد النظرية البنائية الوظيفية من أبرز النظريات السوسيولوجية التي تناولت فهم بنية المجتمعات والمؤسسات. ومنها المنظمات ، والعودة الى رواد هذه النظرية وعلى رأسهم "إميل دوركايم" و"تالكوت بارسونز"، في تفسير كيفية تماسك المنظمات واستمراريتها من خلال مجموعة من القيم والمعايير التي تنظّم السلوك وتضبط العلاقات داخل المؤسسة. وبالنظر إلى القيم التنظيمية من منظور البنائية الوظيفية، فإنها تُعد جزءاً من البنية الثقافية للمؤسسة، وتؤدي وظيفة أساسية في حفظ النظام الداخلي، وضمان انسجام الأفراد مع أهداف المؤسسة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات. (PARSONS, 1951)

ومن هذا المنطلق، تُمثّل القيم التنظيمية الوسيلة التي تضمن من خلالها المؤسسة تكامل عناصرها البشرية والتنظيمية، وتوجيه جهود العاملين نحو وتحقيق جودة عالية في الأداء. فكلما كانت القيم واضحة، ومشاركة، ومرسخة في الثقافة التنظيمية، زادت قدرة المؤسسة على ضبط سلوك أعضائها، وتحفيزهم، ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية، وهما ما ينعكس إيجابياً على جودة العمل. وبالتالي، فإن التحليل من خلال البنائية الوظيفية يُبرز أن القيم التنظيمية ليست مجرد توجهات أخلاقية، بل أدوات بنيوية تؤدي وظيفة رئيسية في دعم الاستقرار، الكفاءة، وتحقيق الأهداف التنظيمية.

9- صعوبات البحث:

للبحث العلمي بالضرورة معوقات تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة وتؤثر في الجهد والوقت الملائمين لإتمام الدراسة كما يبتغيها الباحث.

واجهت دراستنا صعوبات بحثية منها:

- عدم السيطرة على الموضوع في بداية البحث والذي اخذ وقتاً طويلاً على حساب العمل الميداني.
- نقص الكم المعرفي للمراجع والمصادر التي تناولت موضوع البحث
- واجهت صعوبة في الجانب الميداني خاصة فيما يتعلق بتوزيع الاستمارة واسترجعها.
- قلة الدراسات حول موضوع القيم التنظيمية خاصة في علم الاجتماع في الجزائر، لأن أغلبها متناولة في كل من تخصصات العلوم الإدارية وعلم النفس.

الفصل الثاني: القيم التنظيمية

تمهيد

أولاً: مفهوم القيم التنظيمية

ثانياً: مراحل تطور القيم التنظيمية

ثالثاً: خصائص القيم التنظيمية

رابعاً: أهمية القيم التنظيمية

خامساً: أهداف القيم التنظيمية

سادساً: تصنيف القيم التنظيمية

سابعاً: أثر القيم التنظيمية على العاملين

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر القيم التنظيمية من أهم محددات السلوك الإداري ومن المكونات التي يسهل التعامل والتفاعل بين الأفراد والجماعات، كما ان الاهتمام بغرس هذه القيم وتفعيلها يعد من العوامل الرئيسية لضمان تحقيق الاستقرار التنظيمي، فالاهتمام بها وغرسها وتوجيهها من الأهداف الرئيسية للمنظمة فهي بمثابة أعمدة البناء للمجتمع التي سادت فيها معالم الثبات والاستقرار والاعتدال والاستقامة في المنظمة والمجتمع ككل.

أولاً: مفهوم القيم التنظيمية.

1-تعريف القيم التنظيمية:

لغة:القيمة (value) تعني ثمن الشيء وقيمه.

والقيمة بالمفهوم الاسلامي: تعني الاستقامة لقول رسول الله ﷺ

"استقيموا لقریش ما استقاموا لكم أي اثبتوا على الإسلام فالدين القيم ه والدين المستقيم والرجل القيم ه والرجل المستقيم(عدنان، 2008، صفحة 217)

يعرفه مولی (1982) على أنها تكوين افتراضي يزود الفرد بنزعة إلى العمل وفق أنماط سلوكية محددة حيال بعض الموضوعات أو الحوادث أو الأوضاع أو الأشخاص أو الأفكار.

(عدنان، 2008، صفحة 217)

القيم: مجموعة من المبادئ والمعايير التي يضعها مجتمع ما في ضوء ما تراكم عليها من خبرات وتتكون نتيجة عمليات انتقاء اجتماعية يصطلح أفراد المجتمع عليها لتنظيم العلاقات بينهم(المعاينة، 2010، صفحة 178).

أما أثر فقد عرفت القيم التنظيمية بأنها المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات والمتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المنظمة وتحديد ما يجب في إدارة المنظمة وإنجاز الأعمال والاختيار بين البدائل وتحقيق الأهداف(عبدالله، 2009، صفحة 75)

وعلى هذا الأساس يمكننا تعريف القيم التنظيمية كما جاء في التعاريف السابقة:

هي الاعتقاد الذي تبني عليه الأعمال في المنظمات فهي عبارة عن الاختيار بين الصالح والسيء، والمهم وغير المهم، لذا فالقيم تؤطر السلوك.

"هي عبارة عن معتقدات الخصوص ما ه وحسن أ وسيء وما ه ومهم أ وغير مهم فهي تولد الاتجاهات التي تحدد السلوك وبالتالي فإن قيم الأفراد الذين يتمتعون بالأدوار القوية في داخل المنظمة تشكل شخصية المنظمة". (فرانسيس و.، 1995، صفحة 17)

ثانيا:مراحل تطورالقيم التنظيمية:

عرف القيم التنظيمية بأنهاعبارة عن الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة والتي يدركها اعضائها ويتعايشون معها ويعبرون عنها وهي بهذا المعنى تعتبر انعكاسا للمناخ التنظيمي السائد وبالتالي فهي تعبير عن الثقافة التنظيمية التي تحكم طبيعة العلاقة بين الافراد داخل المنظمة وعلاقتهم معها مما تصدر الاشارة اليه ان القيم التنظيمية لم تكن ثابتة منذ القديم بل تغيرت هذه القيم مع تطور العلوم الإدارية فقد حدث التغيرات اثرت في التشكيل هذه القيم التنظيمية وكان اهمها التطورات المتلاحقة للعلوم الادارية والمفاهيم والقيم الادارية وبالتالي قد مر هذا التطور في القيم الادارية في سبع مراحل عن النحو والتالي:

المرحلة الاولى: (المرحلة العقلانية)

وجاءت انعكاسا لأراء ونظريات المدرسه الكلاسيكيه العلميه وفي هذه المرحله اعتبر الانسان اعلى يتم تحفيزه بواسطة الماده (النقود) وكان فريديريك تايلور ه وصاحب هذا المفهوم حيث اعتبر ان مفاهيم السلطة والتدرج الهرمي والاجراءات الرسميه هي الوسائل التي يتم تصميمها لتأدية مهام معقده روتينيه ومتكررة

وقد كانت القيم السائدة في هذه المرحله هي التي تفترض ان العمال هم مصادر يتم تحفيزهم ماديا الا ان هذه القيم كان لابد من تغييرها نظرا لان العاملين لم يكونوا على ما يرام باعتبارهم الات يمكن تحفيزهم بواسطة نقود فقط فتطورت القيم الى مرحله الثانيه من خلال نتائج دراسات مصانع " هاوثون "

المرحلة الثانية: (المرحلة العاطفية)

لقد جاءت هذه المرحله لك رد فعل على المدرسه العلميه التي طغى عليها الجانب المادي وخلال هذه المرحله ظهرت اهميه العلاقات الانسانية والتفاعل مع الاخرين والاهتمام بالجوانب المعنوية للفرد وكذا التعاون والمشاركة في اتخاذ القرار والعلاقات الغير الرسميه وهذا ما اكدت عليه الدراسة التي اجراها ايلتون ماي وفي مصانع هاوثورن حيث دافعت عن الجوانب المعنوية للفرد وانه ليس اله يحفز ماديا بل له مشاعر وأحاسيس وقوه اراده تؤثر على الانتاجية(كاظم و الفريجات، 2009، صفحة 171)

المرحلة الثالثة: مرحلة المواجهة

ولقد جاءت هذه المرحلة استجابة لظهور النقابات والاتجاهات المهنية وليس من قبل الاداره فقط زادت قوه النقابات العماليه بسبب الخسائر الكبيره في المؤسسات الناتجة عن الفوضى وتعطيل العمل والإضرابات فكان لابد للإدارة من البحث عن اساليب اخرى لإتباعها بدلا عن الاساليب التعنت والعقاب للتوصل لحل المشكلات التي تواجهها وظهرت خلال هذه الفترة قيم الحرية في بيئات الاعمال وقيم الاستثمار وكذلك قيم الابداع والابتكار

المرحلة الرابعة: مرحلة الاجماع في الرأي

ظهرت هذه المرحلة قيام الحرية في العمل حيث عرفت انتقال الادارة الفعلية من المدراء الى العاملين كما ميز هذه المرحلة ظهور نظريه دوغلاس ماكريجور " Douglas McGregor التي اكدت على ضرورة معرفه نمط الشخصيه الانسانية من خلال الفرضيات x و y بحيث تضمنت الفرضية x ان الفرد عامل كسول لا يحب العمل ويحب اسم الدين بينما اظهرت الفرضية y مفاهيم مختلفة فأظهرت ان الانسان كائن ايجابي يحب العمل وه وجدير بالدقيقة ويحب العمل .

المرحلة الخامسة: مرحلة الإدارة بالأهداف

في هذه المرحلة تقوم الادارة على اساس المسؤولية المشتركة بين المدراء والعمال اي امن العمليه الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابه واتخاذ قراراته عمليه مشتركه بين الرئيس والمرؤوس في كل الوحدات الادارة وأقسامها ودوائرها وان متطلبات فلسفه اسلوب الادارة بأهداف تتبلور في تحديد الاهداف في ضوء الامكانيات المتوفرة ومن ثم تنفيذها ومن القيم التي سادت في هذه المرحلة قيام العدالة والديمقراطية والمشاركة الجماعية والقيم المثاله مثل المحبه والسلام

المرحلة السادسة: مرحلة التطوير التنظيمي

عرف التصوير التنظيمي بأنه جهد مخطط على مستوى التنظيم ككل تدعمه الادارة العليا لزياده الفعالية التنظيميه من خلال تدخلات المخططة في العمليات التي تجرى في التنظيم مستخدمين في ذلك المعارف التي تقدمها العلوم السلوكية .

وقد تميزت هذه المرحلة بتحليل الافكار والمعلومات الادارية التي من خلالها يمكن ايجاد تطوير تنظيمي من خلال فهم واقع الحال ووضع خطه مستقبليه لما ترغب فيه المنظمه في المستقبل وقد صاحب هذه المرحلة نموسريع لأنشطة تطوير الذاتي الذي يركز على الاهتمام بالجانب النفسي ويهتم بالعلاقات المتبادلة بين الافراد كما كان

الفصل الثاني: القيم التنظيمية

الاهتمام المتزايد منصبا على نوعيه العمل كجزء مهم في المرحله السادسة من تطوير الفكر الاداري عندما بدا الاداريون بالاهتمام بتحليل الجوانب الغير انسانيه والمسببه للضغوط في بيئة العمل من اجل العمل على تحسينها .

المرحلة السابعة: مرحلة الواقعية

وفي هذه المرحله يعتبر تطور القيام مزاجا مؤلفا بين المراحل السابقه فبعد عقود من الاندفاع ا ويسير على غير هدى ادرك المديرون انهم يتحملون مهمة صعبه فيما يتعلق بالقيادة والضبط مع التنافس العالمي فان هناك مزيدا من التهديدات وبالتالي فان البقاء لن يكون إلا للأصلح لقد ظهرت هذه المرحله بداية السبعينات وكانت رد فعل على المراحل السابقه اكثر من كونها مرحله تقدميه وقد انتشرت بعض القيم مثل:

(لا شيء مجانا) (العمل الجيد يؤدي الى النجاح) (المسؤولية الذاتية)

وبناء على ما سبق فان القيم الفردية هي عبارة عن افكار ومعتقدات وفلسفه يعتنقها العاملون حيث تعكس هذه القيم درجه التماسك والتكامل بين اعضاء التنظيم .

الجدول رقم 1: مراحل تطور القيم التنظيمية

المرحلة	الفكرة	(فرانسييس و وودكوالتيقيم1995بتصفحة 23)
الاولى	العقلانية	التحليل العلمي له ثماره
الثانية	العاطفية	الاهتمام بالناس له نتائجه
الثالثة	المواجهة	الدفاع القوي امر حيوي
الرابعة	الاجماع في الراي	الامور السياسية في المنظمات
الخامسة	التنظيم - التوازن الفردي	الانجاز ملك (الانجاز في القمة)
السادسة	الامكانيات	امكانية تطور الناس
السابعة	الواقعية	لا تأتي الاشياء الجديدة بسهولة

ثالثا: خصائص القيم التنظيمية:

بالرغم من تعدد القيم وتنوعها، واختلاف المعاني المقدمة لتفسير مضمونها، إلا أن الباحثين والعلماء أوردوا عددا من السمات والخصائص التي تميز القيم عن غيرها ومن أبرز تلك الخصائص ما أورده عبد الكافي ومن هذه الخصائص ما يلي:

ذاتية القيم:

أي أنها تتعلق بالطبيعة الإنسانية والاجتماعية للفرد، فالقيم تتضمن معاني كثيرة مثل الاهتمام والاعتقاد والرغبة وكل تلك المعاني تعبر عن عناصر شخصية ذاتية .

1. نسبية القيم

أي أنها تختلف باختلاف الزمان والمكان فهي تختلف من شخص لآخر ومن ثقافة الأخرى، كما أنها قد تختلف وتباين عبر الزمن في المجتمع الواحد أو لدى الشخص الواحد. تترتب القيم فيما بينها ترتيباً هرمياً فتهيمن بعض القيم على غيرها أو تخضع لها

2. تتصف القيم بالديناميكية

أي القابلية للتغير الاجتماعي وقد يكون التغير سريعاً كما في الدول الصناعية المتقدمة التي تعتبر الرغبة في التغيير قيمة هامة اجتماعياً، وقد يكون بطيئاً كما في المجتمعات المتخلفة.

3. القيم ظاهرة اجتماعية :

تؤدي إلى تحقيق وظائف معينة في المجتمع . (عبد الكافي، 2005، الصفحات 22-27)

كما أن القيم بحرة غير محسوسة، أي أنها ليست ملموسة أو مشاهدة، وإنما لكل قيمة مؤشرات تدل عليها(عبد الله، 2004، صفحة 85).

وتكون القيم إما صريحة تتضح من خلال التلفظ بها أو ضمنياً تتضح من خلال السلوك الفرد وأنشطته المختلفة. كما أنها معيارية حيث تحدد الغايات وأنواع السلوك المقبول أو المرفوض (عوض ع.، 2008، صفحة 82)

هذا ويرى آخرون بأن أهم ما يميز خصائص القيم ما يلي:

- أنها مكتسبة : يتعلمها الفرد في نطاق الجماعة وعن طريق التنشئة الاجتماعية حيث تتفاعل تلك العوامل مع تكوين الفرد لذاته حيث يصبح الأفراد يهتمون ببعض القيم ويفضلونها عن غيرها.

- مرنة: تتميز القيم بالمرونة والقابلية للنظر ومواجهة كل التطورات والتغيرات التي يعيشها الانسان.

- تلقائية: هي ليست من صنع الفرد أ وبضعة أفراد، ولكنها من صنع المجتمع وعقله الجمعي. تشكل نواة الثقافة التنظيمية وتؤثر على كفاءة الأفراد في المنظمة وتحدد سلوك المنظمات واتجاهاتها.

تقف وراء السلوك الإرادي لأفراد المنظمة بحيث تعمل كموجة لهم في أدائهم لوظائفهم (لعويسات،

2002، صفحة 17)

رابعاً: أهمية القيم التنظيمية:

إن القيم هي نتيجة تفاعل مجموعة من الأفكار والخبرات والتجارب ، مما يؤدي إلى إيجاد نسق من الأحكام والآراء الثابتة نح ومختلف جوانب الحياة ، وإن أهمية القيم في التنظيم تكمن في دورها في تحديد آرائنا وسلوكياتنا وتصرفاتنا التي تكون وفق القيم التي نحملها وه وما يؤثر بدوره في فعالية التنظيم

كما تؤكد مراحل تطور القيم التنظيمية أنها تحتل المرتبة الأولى في قائمة العناصر الثقافية المؤثرة في السلوك التنظيمي ، وأحد الجوانب الهامة في دراسته ، فالقيم تتمتع بأهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات ، ويمكن توضيح هذه الأهمية فيما يلي:

- تعتبر القيم قوة محركة ومنظمة للسلوك

- تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات ، حيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم

(بوفلجة، 1992، صفحة 214).

- تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات ، ما يؤثر بشكل واضح على السلوك التنظيمي.

المتوقع من الأفراد . (العميان، 2002، صفحة 161)

- اعتبار القيم بمثابة المعيار الثقافي الذي يمكن من عقد مقارنات بين الممارسات السلوكية، كما يمكن من المفاضلة بين الأشياء والمواقف المختلفة.

-إيجاد نوع من التقارب والتفاعل بين المراكز والأدوار وبين الرؤساء والمرؤوسين مما يزيد فرص الثقة والمشاركة .

- تنمية وعى الموظفين والتزامهم ، وتعزيز انتمائهم ما يؤثر إيجابيا على أدائهم .

- تعتبر القيم العامل الأساسي لتوحد وتماسك الثقافة العامة (الرئيسية) داخل التنظيم

(عبد المعطي، 1999، صفحة 114)

- تسهم القيم في استقرار المنظمة، (المغربي، 1999، صفحة 24)

- تمنح العاملين بالمنظمة شعوراً بالهوية الخاصة (قطامين، 1996، صفحة 78)

خامساً: أهداف القيم التنظيمية:

- الأهداف الشخصية وسلوك الفرد ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف القيم التنظيمية-

. تصميم الحالات العملية في العمل بطريقة تعزز السلوك الذي يحقق الأهداف يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية.

. تقسيم العمل إلى وحدات صغيرة يساهم في تسهيل تحقيق الأهداف وتحقيقها بشكل أسرع. معرفة الإداري

بالأهداف الشخصية لمؤوسيه يساعده على تنظيم حالات العمل وتكوينها لتتوافق مع أهداف الفرد ومتطلبات التنظيم.

. وضوح رؤية الفرد لأهدافه يساهم في متابعة وتحقيق هذه الأهداف بشكل واقعي، ويتطلب تقييم الذات بعناية.

- قد يتطلب التغيير في بعض المجالات تحقيق مصلحة الفرد والتنظيم على حد سواء، ويجب تبرير هذه المجالات

بناءً على هدف تحقيق المصلحة المشتركة (قاسمي ق.، 2019-2020، الصفحات 46-47)

سادساً: تصنيف القيم التنظيمية:

تصنيف القيم التنظيمية لقد قام العديد من المفكرين بدراسة القيم وتحليلها، ونتيجة للاختلافات في النظرة

والتفسير قاموا بتقسيم القيم إلى أقسام وتصنيفات متنوعة، وهي كالتالي:

أ- تصنيف وايت:

يحتوي هذا التصنيف على ثمان فئات هي:

- القيم الاجتماعية

- القيم الاخلاقية والدينية

- القيم الوطنية

- القيم الجسمانية

- القيم الترويجية

- القيم المعرفية

- تكامل الشخصية

- القيم العملية الاقتصادية

ب- تصنيف البورت وفرنونوليدزني:

وضع العالمان قاعدة نظرية لتصنيف القيم ' اذ يرتبط بسلم المنفعة " لهولندا والمنفعة "لستروني" هذا في شخصية ست مواقف هي:

- القيمة النظرية: وتعني البحث عن الحقيقة عن طريق اكتساب المعرفة

- القيمة الاقتصادية: وتعني الميل الى المصلحة . اذ يتخذ الفرد المجتمع مجالاً للحصول على منافعه

- القيم السياسية: وتعني اهتمام الفرد بالمسؤولية والسيطرة

- القيمة الاجتماعية: وتعني الارتباط بالجماعة والعمل على مساعدة الناس والتخلي بالإيثار

- القيم الجمالية: وتعني ميل الفرد الى جمال الاشياء وازهار الارتياح والبهجة لكل مايسره في الاشياء والطبيعة

- القيمة الدينية: الاهتمام بأصل الوجود , ومصيره , التشبث بمبدأ ديني يطمئن نفس الفرد في الحياة .

ج- تصنيف ريتشر:

العالم ريتشر من خلال نظرة شاملة للقيم قام بتصنيفها وفق عدة منظورات حددها كالتالي:

- المنظور الأول:

(مجال القيمة): وتنقسم القيمة فيه إلى قيم شيئية، قيم بيئية، قيم ذاتية، قيم جماعية وقيم مجتمعية.

المنظور الثاني:

(موضوع القيمة): وفقاً لهذا المنظور قسمت القيم إلى: قيم أخلاقية، قيم اقتصادية، قيم جمالية، قيم

سياسية، قيم دينية، قيم عقلية، قيم عاطفية، قيم مهنية وقيم اجتماعية

المنظور الثالث (التصنيف وفق مجموعة من المعايير): في هذا المنظور تصنف القيم إتباعاً لمجموعة من المعايير

هي: معيار الذاتية والموضوعية، معيار العمومية والخصوصية، معيار النهائية والوسطية، معيار العلاقة بين

مختص القيمة والمستفيد منها، معيار المضمون (برويس، 2021، الصفحات 352-353).

د - تصنيف (سبرانجر)

وتحدث في كتابه أنماط الرجال على ستة أنواع للقيم هي:

- القيم النظرية: ويقصد بها اهتمام الفرد باكتشاف الحقيقة من خلال منهج علمي نقدي، وتتميز نظرة أصحابها بالموضوعية النقدية والمعرفة التنظيمية.

- القيم الاقتصادية: يركز فيها الفرد على ما هو نافع ومفيد له ويتميز أصحابها بالنظرة العلمية.

القيم الجمالية: تعني اهتمام الفرد بكل ما هو جميل من جميع النواحي (الشكل، التكوين، التذوق الجمالي)، وهذا ما يساعده على تهذيب النفس من خلال الحب والتسامح.

- القيم الاجتماعية: ويقصد بها ميل الفرد إلى غيره من الأفراد، والتودد إليهم بهدف التفاعل الاجتماعي واقامة علاقات اجتماعية.

- القيم السياسية: تعني ميل الفرد إلى تملكه السلطة والقوة والطموح لهما، والتحكم في الأشخاص والأشياء.

- القيم الدينية: وتعني اهتمام الفرد بطاعة الله وتنفيذ أوامره وطلب رضاه وممارسة جميع الأفعال في إطار طاعة الله بإتباع تعاليم الدين من جميع النواحي.

ففي هذا الصدد نجد (البورت) ورفاقه قسموا القيم إلى ستة معتمدين على الأنواع السابقة لـ (سبرانجر) .
(برويس، 2021، صفحة 353)

هـ- تصنيف (كوبن وورويباخ) سنة 1981

ويعتمد تصنيفهما على ثمان قيم موزعة على اربعة مجاميع هي .

قيم الهدف الرشيد: وتعتمد هذه القيم على مبادئ النظريات الكلاسيكية التي تشمل قيم التخطيط والاهتمام بالإنتاجية.

قيم العلاقات الإنسانية: وتعتمد على مبادئ العلاقات الإنسانية التي تتمثل في قيم التمسك وتنمية الموارد البشرية، والتي اهتمت أساسا بالجانب المعنوي للأفراد.

قيم النظام المفتوح: حيث ترى أن المؤسسة عبارة عن نظام مفتوح وتتفاعل وتتأثر بالبيئة الخارجية، حيث تشمل هذه القيم المرونة والحصول على الموارد المختلفة. –

قيم العمليات الداخلية: وتصب تركيزها على العمليات والأنشطة الإدارية التي تعتمدها المؤسسة وتتمثل في قيم قيم إدارة المعلومات والضبط.

و- تصنيف بوكهولز

وصنف القيم إلى خمسة أنظمة قيمية هي:

- نظام قيم أخلاقيات العمل: يرى هذا النظام أن يعمل شيء مقدس يجب الإخلاص فيه لأنه يمنح الفرد كرامة وشرفاً، فكرامة وشرف الفرد حسب هذا النظام نابعة أساساً من إخلاصه في عمله والتفاني فيه.
- نظام قيم التوجه الاجتماعي: وتعمل هذه القيم على إكساب العمل معناه من خلال تأثيره على المجموعة، باعتبار أن العمل ليس غاية بقدر ما هو وسيلة لخدمة اهتمامات المجموعة ومصالحها واحتياجاتها، وتنمية قدرات الأفراد بالشكل الذي يعزز نجاحهم في المؤسسة.
- نظام القيم الإنسانية: تركز اهتمامها على الفرد داخل البيئة التنظيمية وكل ما يخص مهاراته واحتياجاته أكثر من تركيزها على الأمور والجوانب المادية.
- نظام قيم المشاركة المجتمعية يرى هذا النظام أن أساس تلبية وإشباع حاجات الفرد هو والعمل، وذلك من خلال إتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات الأساسية للمؤسسة أمام العاملين بهدف أن يكون لهم دور بارز في الإدارة.
- نظام قيم الراحة والفرغ: يؤكد هذا القرار على ضرورة إتاحة فرص وفترات الراحة للعاملين لكي يشعروا بانسانيتهم ومكانتهم واعطائهم فرص لإبراز مهاراتهم (فلوس، 2017-2018، الصفحات 73-71)

سابعاً: أثر القيم التنظيمية على العاملين:

تؤثر القيم التنظيمية على أنشطة المديرين والأفراد الذين يشتركون في صنع القرارات، لذا يعمل هؤلاء

على تطوير وتعديل القيم التي يمتلكونها في منظماتهم بما يحقق الأهداف المطلوبة.

يرى سوميرس « Somers » بأن القيم التنظيمية التي تسعى إلى رقي المبادئ الأخلاقية في التنظيم تحصد عدد من الفوائد الهامة، وتحقق أقل أخطاء في العمل وأعلى الدرجات الالتزام الوظيفي، وتشمل التنظيمات الرسمية وغير الرسمية، وتصبح المبادئ السلوكية للعاملين. (الحنيفة ع.، 2005، صفحة 34).

وتأثير القيم في السلوك يتوقف على قوة الحاجات من جهة وهذا للارتباط القيم بالحاجات ومن جهة أخرى يتوقف على التأثيرات الخارجية وقوتها، ومعنى ذلك أن الفرد يتأثر في تقويمه للأشياء بأوضاع معينة ومعايير خاصة تملحها عليه الظروف المحيطة ببيئته الدينية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وهذه هي التي تحدد السلوك والتصرفات. وللوصول للقيم التي تؤثر في صنع القرار المطلوب يجب أن يتحدد من خلال:

- تحديد الاهداف: حيث يؤثر الحكم على القيم عند اختيار وتوزيع الاولويات على العمل المطلوب انجازه
 - تحليل البيانات: تؤثر القيم التي يحملها الفرد على نوع المعلومات التي يجمعها وثقته في مصادرها وإدراكه لمعانيها وتفسيره لها
 - وضع البدائل: يتدخل الحكم القيمي عند التفكير في البدائل فلا يفكر في بدائل تتناقض مع القيم التي يؤمن بها .
 - تنفيذ القرار: تؤثر القيم التي يحملها المديرون على اختيار الوسائل الملائمة لتنفيذ القرار الذي وضع عليه الاختيار .
 - التقييم والمتابعة: يتدخل بالحكم القيمي عند بحث النتائج وتقييم درجة فعاليتها وقياس الاخطاء والفروق.
- "ويؤكد "فينحان Fingan" على أهمية الالتزام بالقيم ككل فضلا عن التركيز على تنسيق القيم في هرم السلطة التنظيمية حيث يذكر أن الالتزام بالقيم ككل تؤثر تأثيرا مستمرا وفعالا، وأن القيم المرئية لدى العاملين تشكل أهمية كبرى كالتعاون والعدل والتسامح، والاستقامة الأخلاقية، حيث يذكر أنه من الصعب تخيل وجود أفراد بدون أن تكون معاملتهم خالية من هذه القيم في التنظيم
- (الحنيفة ع.، 2005، صفحة 34)"

. يؤكد "مندل وجوردون" أن للقيم تأثيرا في الأداء وقد يكون هذا التأثير سلبا أو إيجابا، وينظر إلى القيم

من حيث ما يجب أن يكون ويجب أن لا يكون وذلك على النحو التالي:

1. القيمة ليست رأيا أو موقفا تجاه موضوع أو مكان أو شيء إذ للآراء علاقة بالأحداث الجارية،

2. القيمة ليست حالة أو منزلة مثالية ولكنها بالأحرى عرضة لأن تتأثر بالاتجاهات الثقافية.

3. القيمة ليست فعلا إلا أنه يمكن تكوين فكرة ما عن قيم الشخص.

4. القيم الإسلامية صافها خالق الكون والحياة وفق مجموعة من الخصائص، تتلاءم مع خصائص الطبيعة

وبما ان القيم الاسلامية صاغها خالق الكون والحياة وفق مجموعة من الخصائص , تتلاءم مع خصائص

الطبيعة البشرية فهي تتصف بالإنسانية والاجتماعية والواقعية وهي صالحة لكل زمان ومكان(الحنيفة ع.،

2005، صفحة 34)

ومن الاسباب التي قد تؤدي الى تدني القيم وانتشار القيم السلبية في سلوك العمل ومن اهم هذه الاسباب

ذكر مايلي:

- افتقاد الموظف للقدوة الحسنة داخل العمل وخارجه

- عدم وجود العدالة في المعاملة بين افراد المنظمة
- كثرة القوانين والإجراءات المتعلقة بانجاز العمل
- تدني الاحوال الاقتصادية الناجمة عد سوء التخطيط الاقتصادي والاجتماعي
- عدم اعطاء القيم التنظيمية العناية الكافية
- تقديم اعتبارات القرابة والصدقة
- كما ان المجتمع بقيمه المتدنية قد يؤثر سلبا على المؤسسة.

خلاصة الفصل:

ويتضح لنا من خلال ما سبق أن القيم التنظيمية تعد من اهم الجوانب التي تؤثر في ديناميكية المؤسسة وهي من أحد الجوانب الهامة في المنظمة وفي دراسة السلوك التنظيمي ويعود السبب في ذلك إلى أنها تشكل أساسا لفهم الاتجاهات والدوافع وتؤثر على إدراكات الأفراد داخل التنظيم، وبالتالي توجيه سلوكهم سواء كانت قيم ايجابية أم سلبية وكمعيار يلجأ إليه الأفراد أثناء إجراء مقارنات بين مجموعة من البدائل السلوكية إضافة إلى أنها عامل موحد للثقافة العامة المنظمة، حيث أن لكل تنظيم هدف يسعى إلى تحقيقه من خلال مجموعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد لتحقيق أهداف التنظيم، فلكل تنظيم اهداف يسعى الى تحقيقها من خلال مجموعة من المهام والأعمال التي يقوم بها الافراد,وه ومايجعل من العلاقة بين القيم التنظيمية والعاملين علاقة تكاملية تؤثر على مدى تحقيق تلك الأهداف.

الفصل الثالث:

جودة العمل

تمهيد

أولاً: مفهوم جودة العمل

ثانياً: مفهوم الجودة

ثالثاً: لمحة لتطور مفهوم الجودة

رابعاً: عناصر جودة العمل

خامساً: محددات جودة العمل

سادساً: أهمية جودة العمل

ثامناً: طرق تقييم جودة العمل

تاسعاً: عناصر تقييم الجودة في العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر المنظمة كيان اجتماعي، يسعى فيها الفرد العامل الإشباع حاجاته، وتحقيق أهدافه، بحيث يلعب أداء الفرد دورا هاما في التأثير على أداء المنظمة، فالسلوكيات والأنشطة التي يقوم بها تعتبر حجر الأساس لما تحققه المنظمة من أداء. ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى جودة العمل للعمال لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم.

أولاً: مفهوم جودة العمل

يعد مفهوم جودة العمل من المفاهيم التي ترتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة، حيث يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتبار النتائج النهائي فصله الأنشطة بها. وذلك على مستوى الفرد والمنظمة.

فقد عرف فريدريك تايلور الجودة بأنها "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة" كما يرى البابطين أن الجودة "ما هي إلا مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام تكون منها عمل الفرد الذي يجب القيام به، فهي حقيقة الأمر سلوك بأوسع معانيه" (الباطن، 1996، صفحة 219)

تشير إلى درجة التحقيق وتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهي ما تعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات العمل. (رنوية، 2001، صفحة 244؛ منظور، 1984)

"يعرف عاشور على أنها "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها هذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء" (عاشور، 2005، الصفحات 25,26)

ويرى توماس جيلوت (thomas gilbert) أن مصطلح الأداء لا تجوز الخلط بينه وبين السلوك والإنجاز، ذلك ان السلوك هو ما يقوم به الفرد من أعمال في المنظمة التي يعمل بها، أما الإنجاز فه وما بقي من أثر ونتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي انه نتج، أما الجودة فهي التفاعل بين السلوك والإنجاز، وأنها مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا (ذرة، 1998، صفحة 03)

"عبارة عن أنشطة والمهام التي يزاولها الموظف والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحدد للعمل (حاتم، 1998، صفحة 65)

"نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة" (المير، صفحة 198)

ويشير بورتر porter وزميله لولير lowler إلى أن جودة العمل لا تعتمد على كمية الجهد المبذول فقط، ولكنه أيضا تعتمد على قدرات الموظفين ومعارفهم ومهاراتهم و إدراكهم للدور الذي ينبغي القيام به. (المير، 1995، صفحة 198).

"مجموعة من الأنشطة والوظائف المختلفة التي يقوم بها العامل أثناء قيامه بعمله، داخل إطار تنظيمي يحوي على مستويات تنظيمية بمواصفات خاصة محددة في الهيكل التنظيمي (بلوم، 2004، صفحة 69)

ثانياً: مفهوم الجودة

هي نشاط تمكن الفرد من خلال إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له وبإنجاح ، وتتوقف على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. كما تعرف على أنه تفاعل بين السلوك والانجاز المرتبط بالنتائج، وهي المحور الأساسي وموضوع التحسين والتنمية في المنظمة (jean marie, 1998, p. 123) .

من خلال ما سبق من تعريفات يتبين أن الجودة هي درجة تحقيق وانجاز واتمام المهام المكونة لوظيفة العامل في الوقت المحدد.

ثالثاً: لمحة لتطور مفهوم الجودة:

لقد شهد التاريخ في مختلف عصوره تطبيق الجودة بصور مختلفة بدءاً من خلق آدم حتى اليوم.... وفيما يلي ملخص للحقب المختلفة .

قدماء المصريين: عرف الفراعنة باهتمامهم الشديد بالعلم خاصة علوم الرياضيات والفلك والهندسة والطب، حيث أن كل الآثار الموجودة من عهدهم إلى الآن تشهد على تفوق وتطور الحضارة المصرية القديمة مقارنة بأقرانهم، فقد كانوا أول من وضع وحدة قياس للأطوال وهي الذراع الملكي" وكانت التجارة لديهم تعتمد على التبادل المنتجات وهذا الشادل مبني على مبدأ القبول والرفض المواصفات المنتج، مما دفعهم إلى تطوير أساليب لتتحول إلى مبادئ مراقبة الجودة.

الإمبراطورية الرومانية: كانت مبادئ التحسين الجودة موجودة في ذلك العصر بشكل معنوي عن طريق التطبيق المباشر دون ذكر اللفظ تحديداً، حيث كان الرومانيون أبرع الناس في التخطيط المدن، فقد كانوا أول من مهد الطرق ومد مواسير المياه، وكانوا أيضاً متميزين في التخطيط الاستراتيجي، وه وواضح بشدة في حروبهم من أجل توسيع الامبراطورية.

* الحضارة الإسلامية: تعد الحضارة الإسلامية منجها لتطوير الجودة المستمر عن طريق الارتقاء بمستوى معيشة الفرد والمجتمع، ويتحقق ذلك بإعطاء السيادة للعلم والمعرفة، ومن أهم مبادئ العمل في الحضارة الإسلامية جودة الأداء، حيث أن هناك أكثر من آية قرآنية وحديث شريف ينص على ضرورة إتقان العمل لنيل رضا الله عز وجل، وكان المسلمون شديدي البراعة في علوم الطب والكيمياء وخاصة الهندسة والمعمار وهذا

واضح من شكل بناء المساجد التي تم إنشاؤها في تلك الحقبة خاصة في العصرين الأموي والعباسي، وكانوا شديدي الإيمان بالعمل الجماعي.

ستيوارت ستيوارت (1967): في تلك الحقبة كان مفهوم الجودة ه ومطابقة المنتج المواصفات التصميم وبالتالي كانت أية خسارة تواجهها المؤسسة تلقي اللوم على العامل المسؤول عن تصنيع المنتج، وكان ستيوارت أول من تفهم أهمية دور العامل بشكل إيجابي، فاقترح أن يتم تحفيز العمال عن طريق مكافأة العامل على جودة أدائه، لزيادة كفاءتهم بدلا من إلقاء اللوم المستمر، وبذلك تحسن جودة المنتجات ،

(ماضي، 2002، صفحة 7)

رونالد فينشر (1920): في ذلك الوقت تم استخدام الإحصاء لتحديد جودة العمل وكان فينشر من الإحصائيين العباقرة، وكان مهتما بتطبيق الجودة الإحصائية في مجال الزراعة، فكانت البيانات المناخية

وبيانات التربة وسقوط الأمطار من أهم الأشياء التي درسها في ذلك الوقت كما ساعد الهند كثيرا في تحسين أساليبها الزراعية، وكان مشرفا على إنشاء أول معهد للجودة الإحصائية بالهند.

إدوارد ديمنج (1940): يلقب بقائد ثورة الجودة في العالم، فه وأول أمريكي قدم لليابانيين مفاهيم الجودة وطرق تنفيذها في الصناعة، وساعدها على القيام بثورتها الصناعية وكان ذلك بعد الحرب العالمية الثانية، وكانت اليابان دولة فقيرة منكوبة، ولكنهم سرعان ما آمنوا بأفكاره ومبادئه التي رفضتها أمريكا، ومن ثم كانت انطلاقة التفوق الياباني وبدأت اليابان بحصد الأسواق العالمية والمحلية، ومن أهم هذه الأفكار التي تبنتها اليابان تتمثل في عدة نقاط أهمها: تحديد المسؤوليات والعمل الجماعي، وتقليل الاعتماد على الفحص ولكن العمل بسياسة منع الأخطاء، وتحفيز العمال وتدريبهم على أحدث وسائل العمل المتعلقة بعملهم والاهتمام بجودة إدارة الموردين للمواد الخام التي تستخدمها المؤسسة .

مالكوم بلديج (1987): كان أول عالم أمريكي يطبق مبادئ الجودة في التعليم حيث كان من أهم مبادئه، أن نجاح المؤسسة التعليمية يعتمد على إرضاء المستفيد، والمشاركة بالرأي لكل العاملين بالمؤسسة، مع سرعة الاستجابة لرغبات المستفيد التطويرية، وتقديرا من الحكومة الأمريكية لمجهوداته، تم تصميم جائزة تحمل اسمه تعطي لمن يسهم في تطوير الجودة بشكل فعال أو ينجح نجاح مميز في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة داخل مؤسسته.

رابعاً: عناصر جودة العمل

هناك عناصر للجودة ومكونات رئيسية للجودة بدونها لا يمكن التحدث عن وجود جودة فعالة في نظمه، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى جودة العمل للهمال بتلك المنظمات، ومن هذه العناصر ما ذكره عاشور على النحو التالي:

- 1/ أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة: يقصد به تحديد أنشطة والأهداف التي تخدمها وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل.
- 2/ العلاقة بين الأنشطة: يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس والتكامل بين هذه الأنشطة مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل وتنظيمه.
- 3/ المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: ويؤكد عاشور هذا العنصر بعد همزة وصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكونات وبحوث الاختيار فعلى ضوء أنشطة الجودة الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد
- 4/ المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل ويؤكد: عاشور هذا العنصر بعد همزة وصل التي تربط بحوث تحليل الجودة ومكونات وبحوث الاختيار فعلى ضوء أنشطة الجودة الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة توفرها في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة، وهذه المواصفات تعتبر أساس لبحوث الاختيار، والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب (عاشور، 1983، صفحة 54) ويخلص عدد من الباحثين عناصر الجودة كالتالي:

- 1/ كفاءة الموظف: وتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وهي تمثل الخصال الأساسية التي تنتج جودة فعالة يقوم بها الموظف.
- 2/ متطلبات العمل: وهذه تشمل المهام والمسئوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال ووظيفة من الوظائف.
- 3/ بيئة التنظيم: وهي تتضمن العوامل الداخلية والخارجية ويقصد بالعوامل الداخلية التي تؤثر في الجودة الفعالة للتنظيم وهيكلها وأهدافها ومواردها ومركزها الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، ويحدد "هايتز هاينز haynes" ثلاثة عناصر رئيسية للجودة وهي:

1 - الملائمة للاستخدام: يشير هذا العنصر إلى مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات وتوقعات المستخدم والمستفيد النهائي

2/ المطابقة للمواصفات: ويعني مدى تطابق المنتج ا والخدمة مع المعايير والمواصفات الموضوعه مسبقا من قبل المؤسسة ا والجهات التنظيمية

3/ التحسين المستمر: يتضمن هذا العنصر العمل الدائم على تطوير المنتجات ا والعمليات ا والخدمات , من خلال من خلال التغذية الراجعة والابتكار وتحليل الاداء

خامسا:محددات جودة العمل:

يتطلب تحديد مستوى الجودة الفردية معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، حيث وضع كل من بورتر ولول نموذجا نظريا يستند على مجموعة من الفروض حول محددات جودة العمل والتي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية وهي:

1/" الجهد المبذول: ويقصد به الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2./القدرات الخصائص الشخصية المستخدمة لجودة العمل: والتي لا تتغير أو تنقلب خلال فترة زمنية قصيرة.

3./إدراك الدور أ والمهمة: وهي تعني درجة سيطرة العامل على عمله وكيفية ممارسته وأهم انطباعاته وتصوراتة نحوه (العميرة، 2003، صفحة 51)

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

محددات الأداء الوظيفي: الدافعية*القدرات*الإدراك

سادسا:أهمية جودة العمل

"تحتل جودة العمل مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة بما ذلك على مستوى الفرد والدولة ، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الجودة.

عادة ما يخوف اهتمام العاملين بها ، ومنه يمكن القول بأن الجودة في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا بعد انعكاسات لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل ه وانعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا، وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي:مرحلة النشأة ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر ، ومرحلة التمييز ، ثم مرحلة

الزيادة ، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم إنما يتوقف على مستويات الأداء بها. (طلال، 2003، صفحة 94)

"قد يواجه أي تنظيم في مراحل الثانية من بناء التنظيم هي الأخرى تحتاج إلى جودة فعالة.

يعد وصول التنظيم الى مرحلة الاستقرار تتطلب هذه الأخيرة الحفاظ على النجاح والذي كان بفضل تحقيق كفاءة الجودة.

ويمكن تلخيص أهمية جودة العمل في النقاط التالية:

- جودة العمل هي الأساس الذي تقوم عليه جميع المنظمات والمنشآت صناعية كانت أ والتجارية، خدمية وفي أي مجال كانت ، لأنه لا يمكن أن تكون عملية إنتاج أو تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم وأنشطتهم التي تسمح لهم بالإنتاجية.

- جودة العمل تمتد للأفراد العاملين بالمثابرة والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة والاستفادة منها لتقديم عمل أو جودة ذي قيمة أي أنه يعطي الشخص أو ويمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية،

- الوصول الى الإبداع لا يأتي من فراغ بل بالعمل الجاد الذي يؤديه الموظف في زيادة الإنتاجية وبالتالي فهذه الجودة تسهم في عملية تطوير الذات، واكتساب الفرد الأساليب جديدة تمكنه من بناء مهمات تؤدي إلى الإنتاج.

- استغلال القدرات وإمكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال، وأيضا تجاوز كل العراقيل المصادقة لعمله، وذلك باستثمار الفرص السانحة له فيعمل ويتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.

- استثمار الوقت ذلك بالضبط الموظف والالتزام بساعات العمل أين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في عطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل"

سابعا : أهداف تقييم جودة العمل:

لتقييم أداء العاملين فوائد مهمة سواء بالنسبة للعمال أو للمنظمة:

1- على مستوى الفرد العامل:

- أن دفع العمال إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعور العمال بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار" (صيرفي، 2007، صفحة 29)

وقد أشار فيصل حسونة إلى أهم اهداف الأداء الوظيفي فيما يلي:

- تزويد المدراء ومتخذي القرار بمستوى أداء الموظفين في المنظمة.
- يساعد تقييم جودة العمل على معرفة مدى مساهمة الموظفين في تحقيق اهداف المنظمة، ومدى ملائمة الموظف للوظيفة التي يشغلها بشكل موضوعي وعادل.
- اشعار الموظفين بالمسؤولية واعلامهم أنه سيتم تقدير جهودهم من قبل الإدارة وان عملية الترقية والقل والعلاوات لا تتم إلا عن طريق ذلك وتزويدهم بمعلومات عن مستوى أدائهم.
- يساعد تقييم أداء الموظفين المدراء على اتخاذ قرارات بشأن تحسين وتطوير اداء الموظفين، واقتراح المكافآت المالية بناءً على مستوى الأداء وتميزه مما يساعد على رفع الروح المعنوية وتقليل معدل دوران العمل.
- يزود تقييم جودة العمل إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية على أداء العمال في المنظمة، وما يجب على إدارة الموارد البشرية في عملية تخطيط الموارد البشرية ومدى احتياج الفرد لبرامج التدريب لبرامج التدريب بناء على ذلك.(حسونة، 2008، صفحة 271)

2- على مستوى المنظمة ككل:

من بين الأهداف التي يمكن أن يحققها تقييم أداء العمال للإدارة والمنظمة ككل ما يلي:

- يساعد النظام الموضوعي لتقييم العمال على ترشيد سياسة الاختيار والتعيين والحكم على سلامتها
- يساعد النظام الموضوعي لتقييم العمال على إعداد سياسة جديدة للترقية لأنه يساعد الإدارة على اختيار أنسب المترشحين وأكفأ الأشخاص لشغل مناصب أعلى في المستوى التنظيمي.
- يساعد النظام الموضوعي لتقييم العمال على إعداد سياسة جيدة لتدريب العمال وتمييزهم، حيث يتم اعداد البرامج التدريبية بناء على نقاط الضعف في أداء العمال التي يبنها التقييم.
- يساعد النظام الموضوعي للتقييم كذلك على تحين علاقات العمل داخل المنظمة فه ويخلق شعور بالراحة بين العمال بسبب وجود نظام سليم وعادل لتقييم أعمالهم.
- يساعد النظام الموضوعي لتقييم أداء العمال على إعداد سياسة جديدة للرقابة، فه ويدفع المشرفي باستمرار إلى متابعة وملاحظة مرؤوسهم بدقة كما يسهل عليهم تقديم النصح والإرشاد عند الحاجة. كما يساعد النظام الموضوعي لتقييم أداء العمال على احترام نظام العمل وقواعده لأن شعور الفرد بان هناك من يقيم سلوكه وتصرفاته سوف يجعله أكثر التزاما بنظام وقواعد العمل الموضوعية."

ثامنا: طرق تقييم جودة العمل

تعتبر طرق تقييم الجودة هي الأداة الوظيفية التي يستخدمها القائم بعملية التقييم كفاءة العامل والتي تشرح الأسلوب الذي يتم على أساسه تقييم اداره حيث اختلف الباحثون والمفكرون في تحديد هذه الطرق وهذا ناتج لاختلاف وجهات نظرهم والمدارس التي ينتمون اليها، ويمكن تقسيم اداء العمال إلى طرق حديثة وأخرى تقليدية.

1- الطرق التقليدية

وتضم عدة طرق منها:

- ✓ طريقة التدرج البياني: تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعا ويقاس اداء الموظف هذه الطريقة وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء، كمية الأداء، التعاون، الحضور في المواعيد...الخ، حيث يتم استخدام مقياس متدرج الدرجات بكل صفة أو وعنصر من عناصر التقييم، يبدأ هذا المقياس مثلا بالقيمة (0 0) صفر في درجة التقييم وينتهي بالقيمة 10 أو 20 كأعلى قيمة، ويقوم المشرف بوضع علامة الدرجة التي يراها مناسبة لتقدير الشخص فيما يخص الصفة المقاسة، ويمكن للمشرف أن يستعمل هذه الطريقة بسهولة، فهي تسمح بالتبويب الاحصائي لتساعد المسؤولين على التعرف نواحي التمركز والتشتت واتجاهات الافراد فيما يتعلق بالصفات المتضمنة في القائمة (ماهر، 2003، صفحة 371)
- ✓ "طريقة الترتيب: حيث يقوم الشخص القائم بعملية التقييم بترتيب الافراد محل التقييم تنازليا حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوء، وغالبا ما يتم ذلك بعد مقارنة اداء الشخص بالآخرين على أن يتم التقييم بالنسبة لصفة واحدة، بل يجب أن يشمل الأداء الكلي للشخص، وما يميز هذه الطريقة أنها سهلة التطبيق وامكانية التفرقة بين الكفاء وغير الكفاء بطريقة صحيحة".(البرداعي، 2005، صفحة 281)
- ✓ طريقة قوائم المراجعة: من خلال هذه الطريقة يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل إدارة الأفراد أو الأقسام، وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو والصفة التي تصف أداء الأفراد العاملين، ويكون تأثير المقيم الذي هو وفي الغالب المشرف المباشر إما نعم أو لا، وعند اتمام قائمة المراجعة تذهب الى إدارة الأفراد لتحليلها، وتحديد الدرجات والأوزان لكل عامل من العوامل المحددة القائمة حسب درجة أهميتها، وثم يعود التقييم النهائي من إدارة الأفراد إلى المشرف المباشر ومناقشته مع الأفراد العاملين. (حسونة، 2008، صفحة 271)

2- الطرق الحديثة:

أ. الإدارة بالأهداف:

تعتبر الإدارة بالأهداف من أهم المداخل الحديثة في مجال الإدارة، المدخل على يد عالم الإدارة الأمريكي " بيتر دراكر"، وتركز طريقة الإدارة بالأهداف في تقييم الأداء على الأهداف والنتائج ولا تركز على أسلوب إنجاز وتنفيذ العمل، وفي هذه الطريقة يتم تحديد أهداف معينة للأداء وذلك بالاشتراك وبالالتفاق بين الرئيس والمرؤوسين، ثم بعد ذلك يتولى المرؤوسون التنفيذ في حين يتولى الرئيس المتابعة والإشراف وتقديم المساعدة، وفي النهاية يتم مقارنة النتائج المحققة مع الأهداف المحددة والمخططة مسبقاً، وتحديد الانحرافات والبحث عن أسبابها ومناقشتها مع المرؤوسين وتتميز هذه الطريقة بكونها تركز على النتائج، (سلامة، 1987، صفحة 183)

ب. طريقة مقياس التوقع السلوكي:

وتسمى أيضاً مقياس التدرج على أساس سلوكي أو طريقة السلوكيات المتوقعة، وقد تم تطوير هذه الطريقة من طرف كل من " سميث (Smith)" و" كندل (Kindl)" سنة 1963. وهذه الطريقة عبارة عن محصلة لدمج كل من: طريقة التدرج البياني وطريقة لحوادث الحرجة، ويتم ضمن هذه الطريقة تصميم أعمدة (BARS) لكل صفة أو سلوك ستمده من واقع العمل الفعلي وليست صفات عامة محددة مسبقاً كما هو الحال في مقياس لتدرج البياني، ويحتوي نموذج التقييم في هذه الطريقة على عمودين، عمود يتم فيه شرح ووصف الأداء وعمود ثانٍ يحتوي على تقدير وصفي لمستوى الأداء،

وما تجدر الإشارة إليه أن طريقة السلوكيات المتوقعة تعتبر من أعقد طرق تقييم الأداء وذلك نظراً لكثرة المراحل والخطوات التي تمر بها، والتي تتمثل في الآتي (1):

1- تقوم مجموعة من ذوي المعرفة الوظيفية سواء كانوا موظفين أو مديرين بدراسة بطاقات وصف الوظائف.

2- يطلب من المجموعة طرح بعض السلوكيات الجزئية أو التفصيلية التي توضح وتشرح مستويات الأداء

3- يتم عمل قائمة مرتبة بشكل عشوائي لجميع تلك السلوكيات الجزئية المرجعية، ثم يطلب من أعضاء المجموعة توزيعها على الأبعاد الأدائية التي تم تحديدها من قبل (السلوكيات الجزئية المرجعية التي لا تحصل على موافقة بنسبة (75%) من أعضاء المجموعة يتم تجاهلها على أساس أنها غير موضوعية)

4- في بعض الأحيان تعطى القائمة العشوائية للسلوكيات الجزئية المرجعية لمجموعة من الموظفين، وقائمة الأبعاد الأدائية لمجموعة أخرى من الموظفين ذوي المعرفة الوظيفية وذلك بغرض تصنيفها وترتيبها، فإذا لم يتفق رأي أعضاء المجموعة الأولى بنسبة (75%) في ترتيب وتصنيف أحد السلوكيات الجزئية فإنه يتم تجاهلها،

5- في النهاية يتم الحصول على قائمة للسلوكيات الجزئية المرجعية بالنسبة لكل بعد من الأبعاد الأدائية، ثم يتم ترتيب هذه السلوكيات الجزئية حسب ملاءمتها، بعد ذلك يتم تطوير واعتماد ميزان قياس لتلك السلوكيات الجزئية، وفي المحصلة

ج. طريقة قياس الملاحظات السلوكية:

لقد تم تطوير هذه الطريقة لتلافي العيوب الموجودة في الطريقة السابقة (مقياس التوقع السلوكي (BARS) ، وتقوم هذه الطريقة أيضاً على تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال، لكنها تتميز عن سابقتها في كون المقياس هنا يقوم بملاحظة سلوك الأفراد العاملين ويرتبهم وفق خمسة أوزان، حيث يكون لكل بعد بدلاً من وزن واحد كما هو الحال في الطريقة السابقة (BARS) خمسة أوزان، وبعد ذلك يتم جمع الدرجات التي يحصل عليها الموظف بالنسبة لكل بعد من أبعاد العمل للوصول إلى النتيجة النهائية والتي تعبر عن مستوى أدائه. أما عن إجراءات تصميم المقياس فهي لا تختلف عن الإجراءات التي تمت في الطريقة السابقة، حيث يتم ذلك بواسطة خبراء وموظفين من ذوي الخبرة والمعرفة بالعمل، حيث شترك الجميع في تحديد أبعاد العمل ومن ثم الأبعاد التي يتم تقييم أداء الموظف بناءً عليها

د. طريقة البحث الميداني:

- تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على المشاركة الفعالة من قبل إدارة الأفراد في عملية تقييم الأداء، حيث يتم الحصول على البيانات عادة شخصياً دون استعمال أي نماذج أو لتأشير على قوائم محددة أما عن الخطوات المتبعة في هذه الطريقة فتتمثل في قيام ممثل أو ممثلين عن إدارة الأفراد بمقابلة كل رئيس (مشرف) في مكتبه، وطرح بعض الأسئلة عليه والحصول على إجابات عنها بخصوص كل فرد أو عامل يعمل تحت إشرافه، وبعد عودة ممثل إدارة الأفراد إلى مكتبه يقوم بصياغة الإجابات التي حصل عليها بشكل وصفي مكتوب، ثم يقوم بإرسال نسخة منها في شكلها الأولي إلى الرئيس (المشرف) ليراجعها، وبعد ذلك يتم صياغتها في شكلها النهائي (Green Miner, 1977, p. 188)

تاسعا: عناصر تقييم الجودة في العمل

يعتمد نظام تقييم الجودة على عدة عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف والسلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة وهذه العناصر هي: (حمداوي، صفحة 123)

1/ عوامل الجودة: وهي العوامل المعتمدة في تقييم الفرد حيث تؤثر في أدائه مباشرة مثل كمية الانتاج ونوعيته، الخدمة المقدمة للعملاء، الكفاءة. وتعتبر هذه العوامل على سلوك الفرد في عمله في إطار التسيير بالأهداف لأن الأهداف توضع في بداية فترة التقييم وعلى العامل تحقيقها في فترة معينة

2/ معايير قياس الجودة: في كل عملية من العمليات يجب وضع المعايير اللازمة لتحديد المستوى المقبول لأداء الفرد، وتستمد أصولها من الأهداف الموضوعية في الخطة، وتفيد الحكم على كفاءة الأداء وقد صنفت الى:

- ✓ نوع الجودة: تعتمد على كمية وجودة ناتج الأداء.
- ✓ سلوك الجودة: وهي السلوكيات المؤدية إلى تحقيق النواتج مثل المواظبة على العمل، معالجة شكاوي العاملين، التعاون مع الزملاء...
- ✓ تحليل وتوصيف الوظائف: أي معرفة المهام والأنشطة التي يحتويها العمل والشروط الواجب توفرها في شاغل الوظيفة.

وحتى تكون هذه المعايير أكثر مصداقية وفاعلية لابد أن تتوفر على جملة من الشروط:

- ✓ الصدق: ويقصد بصدق المعايير امكانيتها في قياس وتحديد مكونات جودة العمل أي يجب أن يخل ومن القصور والتشويه.
- ✓ الثبات: ويقصد بالثبات الاستقرار والتوافق في النتائج التي يتم الحصول عليها عند قياس الجودة في أوقات مختلفة، أو من قبل أشخاص متباينين أي أن النتائج تكون متقاربة من وقت لآخر ومن شخص لآخر.
- ✓ التمييز: امكانية المقياس على تمييز الجهود والجودة بشكل واضح يوفر لمتخذي القرار فرصة في إصدار القرارات الخاصة بالتحفيز أو التدريب أو التطوير.
- ✓ القبول: "المعيار المقبول هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويعكس الأداء الفعلي للأفراد، ويحدد إما وفق السلوكيات التي يمارسها الأفراد أو وعلى أساس النتائج المنجزة من قبلهم، فالمعيار الذي يوضع على أساس السلوكيات يحدد الممارسات السلوكية المحددة للأداء سواء السلبية منها أو الإيجابية، أما المعيار

الذي يبني على أساس النتائج فه والمعيار الذي يقيس النتائج والأهداف الكمية كعدد الوحدات المنتجة أو المبيعة.

✓ تحديد مواعيد التقييم: يجب على المنظمة أن تقرر في أي وقت تبدأ التقييم، فقد تقرر في النهاية كل سنة أكل ستة أشهر، كما تستطيع أن تقرر عند ترشيح أي شخص لمنصب جديد الإشراف على تقييم الجودة: (حمداوي، صفحة 123)

ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاث أنواع:

1/ "نواتج الجودة: تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين: كمية ناتج الجودة، وهنا صعوبة في إيجاد مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصر الثاني الذي يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة والاعتماد على أهداف العمل ذاته.

2/ سلوك الجودة: يعتمد على أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى الناتج.

3/ تحليل العمل: تعتمد على أساس تحديد المكونات الجودة من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي تخص العمل والخصائص والمواصفات المطلوبة من العامل.(عشوي، صفحة 193)

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يتبين لنا أن جودة العمل هي مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة، وأنها تتشكل من خلال جهد الفرد ومتطلبات الوظيفة، وأن لعملية تقييم الأداء أهمية بالغة لما لها أثر على الفرد العامل وانعكاسها على مستوى الاداء، كما أنها ضرورية لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه للوصول إلى مستويات عالية

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية

ثانياً - منهج الدراسة:

ثالثاً: مجتمع البحث وعينة الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

سادساً: تحليل الخصائص السيكومترية لاستبيان الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدها تم التطرق الى الاطار النظري للقيم التنظيمية وجودة العمل تم ارفاقها بدراسة ميدانية , حيث تعتبر هذه الاخيرة الجانب اكثر اهمية في العلوم الاجتماعية والأساس القاعدي الذي ينطلق منه الباحث في دراسته ومن خلال ذلك سنتطرق الى ذكر مجالات الدراسة الميدانية والتعرف على المنهج المتبع ومجتمع البحث والعينة المستهدفة بالإضافة الى تحديد ادوات الدراسة وأساليب تحاليل البيانات وكذا الخصائص السيكومترية لهذه الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية

01/المجال المكاني:

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

أنشأت كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية أول مرة بصفتها معهداً سنة 2004. تابعة للمركز الجامعي خنشلة، وعندما تم ترقية المركز الجامعي خنشلة إلى جامعة وفق المرسوم التنفيذي رقم: 12-246 . المؤرخ في: 14 رجب 1433 هـ الموافق لـ 2012/06/04. المتضمن إنشاء ست (06) كليات من بينها كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية التي بدورها وبموجب هذا المرسوم تتضمن إنشاء قسمين وهما: قسم العلوم الاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية، وتضمن الكلية التكوين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية في الطورين الأول والثاني وكذا الطور الثالث.

02/المجال الزمني:

ويقصد به الزمن المستغرق في إجراء الدراسة بدأ من اختيار الموضوع إلى غاية كتابة التقرير النهائي

وبناء على ذلك قمنا بتقسيم المجال الزمني لدراستنا إلى ثلاث مراحل وهي كالتالي:

أ)المرحلة الأولى:

بدأت هذه المرحلة باختيارنا للموضوع الذي كان بتاريخ 2024/10/21 ومن تلك الفترة ونحن في طور البحث في هذا الموضوع ومحاولة جمع المادة العلمية من مختلف الكتب والمراجع وذلك بغية ضبط أساسيات الموضوع جيداً في انتظار الإجراءات الرسمية من طرف إدارة الكلية وبعد الموافقة على استمارة اختيار الموضوع وإسناده لنا بصفة رسمية وذلك بتاريخ 13/11/2024 تم تحديد موعد مع الأستاذ المشرف أين تم الاتفاق على بعض العناصر الأساسية للبحث والمتمثلة في أبعاد ومؤشرات الموضوع مع ضبط تساؤلات وفرضيات الدراسة بالإضافة إلى وضع الخطة المبدئية للدراسة وبعد إجراء التعديلات اللازمة والموافقة عليها من طرف الأستاذ المشرف تم الشروع في الفصول النظرية .

ب) المرحلة الثانية:

تضمنت هذه المرحلة القيام بزيارات استطلاعية لميدان الدراسة والمتمثل في المؤسسة الجامعية كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عباس لغرور خنشلة حيث كانت أول زيارة لنا من خلال القيام بخرجة علمية حيث قمت بالقيام بجولة استكشافية على مستوى الكلية كذلك القيام بإعداد كل من دليل المقابلة واستمارة الاستبيان وعرضها على الأستاذ المشرف .

ج) المرحلة الثالثة:

انطلقت هذه المرحلة من تاريخ 2025/04/17 أين قمنا بمجموعة من المقابلات مع إطارات المؤسسة ومسؤوليها مع تسجيل بعض الملاحظات المتكررة في الميدان والتي من خلالها أعددنا شبكة الملاحظة لدراستنا.

وبعد تلقينا مجموعة من الملاحظات والتعديلات الخاصة باستبيان الدراسة ومن ثم هيكلته في شكله النهائي وبتاريخ 2025/04/17 قمنا بعملية توزيع الاستبيان على موظفي الكلية أين تم استرجاعها بتاريخ 2025/04/17 والذي يعتبر آخر يوم لإجراء دراستنا الميدانية .

وبعد تلك الفترة قمنا بعملية تفرغ معطيات كل من المقابلة والتي تمت يدويا والاستبيان والذي تم عن طريق برنامج الحزم الإحصائية SPSS ومن ثم تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها حيث إمتدت هذه المرحلة إلى غاية 10/05/2025

03/المجال البشري :

حيث تمثل مجتمع البحث في جامعة عباس لغرور -خنشلة - أطار البحث تمثل في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة عباس لغرور -خنشلة -

وحدة الدراسة في موضوعنا تمثل في الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة عباس لغرور -خنشلة- والبالغ عددهم 38 موظف إداري.

الشكل رقم 2: توزيع أفراد مجتمع البحث

متصرف رئيسي إطار 02	متصرف + مهندس دولة إطار 08	متصرف محلل إطار 07	ملحق 09	مساعد 12
------------------------	----------------------------------	-----------------------	------------	-------------

ثانيا - منهج الدراسة:

تعتبر عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة من أهم المراحل في البحث العلمي فه ويسهل للباحث طريق بحثه ويمكنه من الوصول إلى نتائج وأهداف تتماشى مع موضوعه. اذ يعرف على

أنه: "ه وطريقة تفكير وتحليل وعرض يعتمدها الكاتب تضمن سلامة البحث والباحث في عرض أفكاره أ والوصول إلى تماسك الموضوع مضمونا ونتائج. (عثمان، 2014، صفحة 49)

ونحن في دراستنا هذه والمعنونة بالقيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل في المؤسسة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عباس لغرور خنثلة وبناء على طبيعة فرضياتها ونوعية أهدافها استلزم علينا الإعتقاد على كل من المنهج الوصفي والإحصائي في الدراسة .

01/ المنهج الوصفي :

إذ يعرف المنهج الوصفي على أنه " ذلك المنهج الذي يهتم بالظروف والعلاقات القائمة والممارسات الشائعة والمعتقدات ووجهات النظر والقيم و الإتجاهات عند الناس والعمليات الجارية والتأثيرات التي يستشعرها الأفراد والتيارات والاتجاهات والأخذ في النم و الظروف ويهتم المنهج الوصفي أحيانا بدراسة العلاقة بين ما هو وكائن وبين الأحداث السابقة التي يمكن أن تؤثر في تلك الأحداث .. (النعيمي، 2015، صفحة 227)

ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي سعيا في والصف الدقيق للظاهرة المحل الدراسة والإحاطة بمختلف أبعاد ومؤشرات دراستنا من خلال جمع البيانات بمختلف الأدوات لأن المنهج الوصفي يسمح باستخدام أكثر من أداة في الدراسة الواحدة وهذا ما يميزه عن باقي المناهج العلمية.

❖ كيفية توظيف المنهج الوصفي في الدراسة:

لقد تم توظيف المنهج الوصفي في كل من الإطار النظري والميداني للدراسة، ذلك من خلال وصف الظاهرة المدروسة والتعمق في تفسير كل من متغيراتها، كما تم توظيفه من خلال جمع البيانات بواسطة أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان ومن ثم تفرغها وتحليلها وتفسيرها بناء على فرضيات الدراسة

02) المنهج الإحصائي:

(أ) تعريفه:

هو الوسيلة الوحيدة التي تستخدم في دراسة الظواهر التي لا نستطيع أن نجري عليها تجارب. (مامن، 2018، صفحة 102)

(ب) كيفية توظيفه في دراستنا:

- تم الاعتماد عليه في تفرغ بيانات الاستبيان في شكل جداول باستخدام برامج وما يحمله من مقاييس إحصائية .
- كما تمت الاستعانة به في تحليل إجابات وسلوكيات المبحوثين في كل من أداة المقابلة والملاحظة وتحويلها على شكل نسب وقيم تحمل معنى كمي.
- تم استخدامه أيضا في الكشف عن درجة تأثير كل من أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي وذلك من خلال معامل الإنحدار الخطي البسيط .

ثالثا:مجتمع البحث وعينة الدراسة:**01)مجتمع البحث:**

يعرف مجتمع البحث على أنه ه وجميع الأفراد والأحداث أو الأشياء موضوع البحث)(بوترعة، 2022)

ومجتمع دراستنا يتمثل في جميع الإداريين لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية خنشلة باستثناء منهم 03 مفردات 02 منهم في عطلة أمومة و01 استيداع وبما أن مجتمع بحثنا صغير تم تطبيق أسلوب المسح الشامل مما استلزم تطبيق أسلوب العينة في الدراسة.

(02) العينة:

" هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً ، فالعينة هي بعض مفردات المجتمع تأخذ منه وتطبق عليها الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه وإنما الأجزاء التي تستخدم في الحكم على الكل "

وبما أن مجتمع البحث صغير يتكون من 38 وحدة استخدمنا الحصر الشامل والذي هو وطريقة من طرق المسح الاجتماعي.(المومن، 2008)

(03) المسح الاجتماعي:

يمثل المسح الاجتماعي :

منهج من مناهج البحث الاجتماعي العلمي الرئيسي لتحقيق أكبر قدر من الدقة العلمية في جمع وتحليل الظواهر الاجتماعية، ويتميز عن المناهج الأخرى نتيجة عدة اعتبارات يتميز بعضها بالأهداف التي يسعى إليها هذا المنهج ، ويتعلق البعض الآخر بالخصائص التي يمتاز بها ، ومنها ما يحتاجه هذا المنهج من مستلزمات مختلفة. (المومن، 2008 ، صفحة 184)

ويعرفه هوينتي المسح الاجتماعي بأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي بأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة معينة

والمسح الاجتماعي يدخل هو ويدخل ضمن الدراسات الوصفية التي تعتبر دراسات مسحية وان استخدام المسح ب الاجتماعي يكون بطريقتين الحصر الشامل والمسح بالعينة (قاسمي م.، 2021)

(04) الحصر الشامل:

يعرف هذا الأسلوب بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الاحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة)دون استثناء ،

ومن أمثلة الحصر الشامل:

- التعداد العام للسكان
- التعداد العام الزراعي

وفي مجالات أخرى كالصناعة والتجارة .

يهدف الحصر الشامل إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصياً أو أسرة ، أو مؤسسة أو أي وحدة أخرى (Arab Planning Institute, 2025)

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

01) الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها إحدى التقنيات المنهجية في جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية (زرواتي، صفحة 205)

زرواتي، صفحة "205

وفي دراستنا هذه تم استخدام الملاحظة البسيطة والإعتماد عليها كأداة مساعدة للبحث حيث تفرق على أنها الملاحظة المجردة والعرضية والتي تخلوا من كل الوسائل والإجراءات بل الإكتفاء بتسجيل بعض السلوكيات والأحداث العفوية التي يشاهدها الباحث في فترة بحثه

02) الاستبيان :

ويعرف الإستبيان على أنه " أداة مهمة في جمع البيانات واختيار فروض الدراسة بحيث أن كل محور من محاورها يقيس فرضية أو مؤشر بشكل منظم يحقق أهداف البحث (دليو، 1999، صفحة 142)

وقد استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة والاعتماد عليها بدرجة أولى للحصول على المعلومات من عينة البحث بحيث تم توزيعها على الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

إذ تم قولبة الإستبيان وهيكلته بناء على طريقة مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد محايد موافق غير موافق) وذلك باعتباره من أنسب المقاييس لتحقيق أهداف البحث كما اعتمدنا على حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة الاستبيان

وتم تقسيم الاستبيان الى ثلاث محاور كالتالي:

المحور الأول: تضمن البيانات الشخصية للمبحوثين ويحتوي على 05 أسئلة

المحور الثاني: محور خاص بالقيم التنظيمية وتضمن 10 عبارات مقسمة على 02 أبعاد :

✓ عبارات بعد الاحترام

✓ عبارات بعد التعاون

المحور الثالث: محور خاص جودة العمل وتضمن 16 عبارة مقسمة الى 04 أبعاد:

✓ عبارات بعد الدقة والاتقان

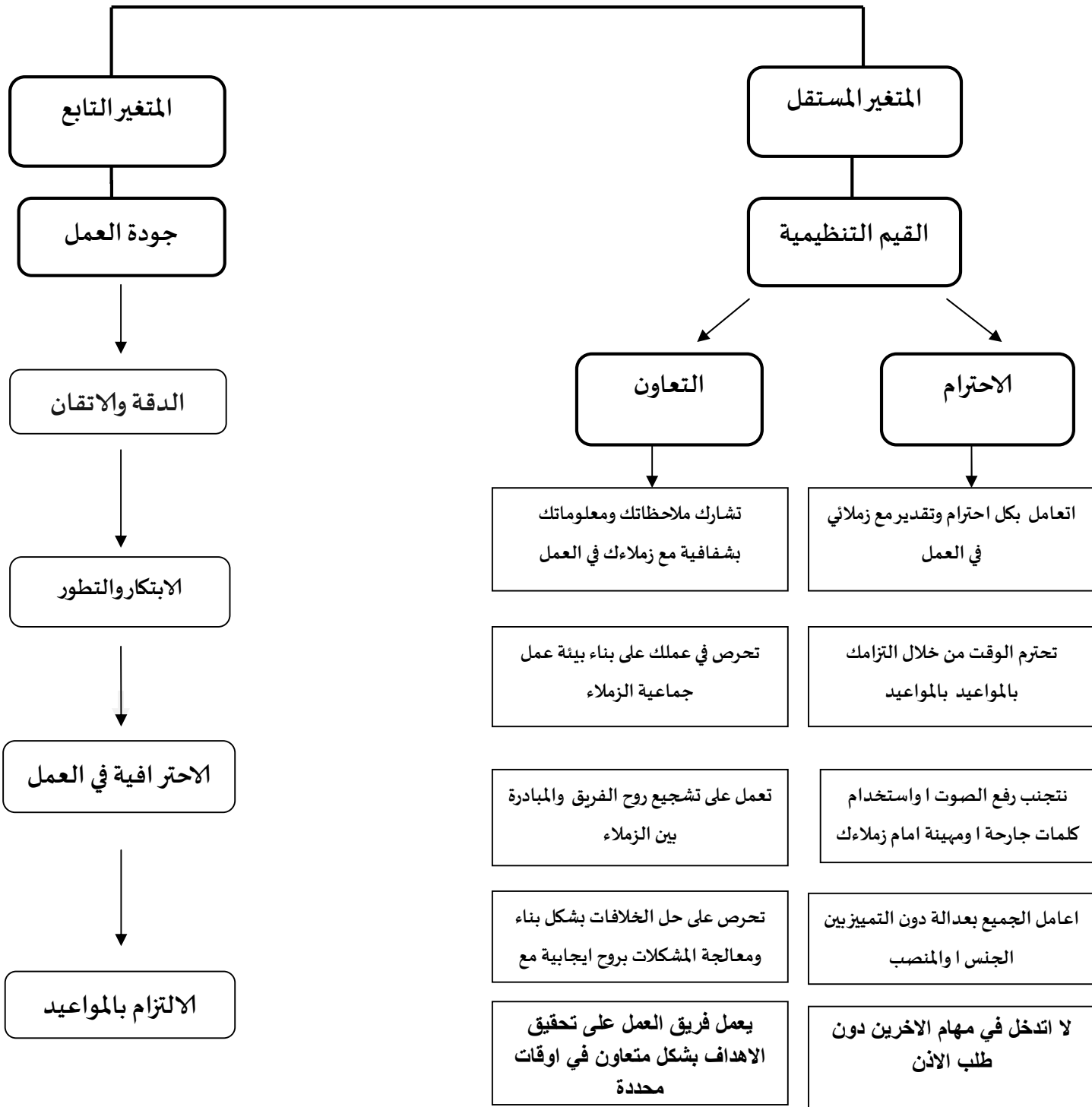
✓ عبارات بعد الابتكار والتطور

✓ عبارات بعد الاحترافية في العمل

✓ عبارات بعد الالتزام بالمواعيد

وبناء على هذا التقسيم تمت صياغة محاور الاستبيان في صورتها النهائية كالتالي:

الشكل رقم 3: يبين نموذج متغيرات الدراسة



خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات وذلك بناء على برنامج الحزم الإحصائية SPSS وهي كالتالي:

التكرارات هي عند تكرار استجابة المبحوثين على كل عبارة من عبارات الاستبيان.

النسب المئوية تستخدم لغرض معرفة نسبة التكرار كل بديل من بدائل الاستبيان وتحسب كالتالي:

$$\text{التكرار} \times 100 = N$$

مجموع التكرارات

-معامل الارتباط بيرسون: تم استخدامه بغرض قياس درجة الإتساق الداخلي بين محاور الاستبيان

-معامل الصدق: ويقصد به أن المقياس يقيس ما وع لقياسه ويحسب بالجذر التربيعي المعامل البيانات.

-التوزيع الطبيعي: يستخدم للتأكد من توزيع البيانات إن كان توزيع طبيعي أولا

-معامل الثبات (Chronbachs Alpha): يستخدم لمعرفة ثبات الاستبيان والذي يعني إستقرار المقياس مع نفسه بحيث يعطي نفي النتائج في حالة تجربته مرة أخرى..

-المتوسط الحسابي: يستخدم لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان

-الإنحراف المعياري: يستخدم لمعرفة مدى تشتت إجابات المبحوثين عن القيمة المركزية.

-معادلة الإنحدار: يستخدم لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع

سادسا: تحليل الخصائص السكومترية لاستبيان الدراسة:

وفي دراستنا للقيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة هذه قمنا بعمل ثبات حول الاستمارة وتم التحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم 2: ثبات الاستمارة

المحور	عدد العبارات	الثبات	عدد أفراد العينة الاستطلاعية
القيم التنظيمية	10	0.657	14 مفردة
جودة العمل	16	0.917	
الثبات الكلي للدراسة	26	0.891	

❖ معامل الثبات:

يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه , يعني انه يعطي نفس نتائج اذا اعيد تطبيقه على نفس العينة (تجريب الاسباب يكون بعد اسبوع واقل من ستة اشهر على الاكثر في معظم البحوث الاجتماعية) وقد تم استخدامه معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ .

ومن أجل التحقق من مدى موثوقية أداة الدراسة (الاستمارة) التي تناولت موضوع "القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة"، تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وذلك على عينة استطلاعية مكونة من (14) مفردة.

وقد أظهرت النتائج أن محور القيم التنظيمية (المكون من 10 عبارات) سجّل معامل ثبات قدره 0.657، وهـ ومستوى يقع في الحد الأدنى المقبول إحصائياً، ويشير إلى وجود قدر معتدل من الاتساق الداخلي بين بنود المحور. ويُمكن تفسير ذلك بوجود تباينات في تمثل أفراد العينة للقيم التنظيمية داخل المؤسسة، وهـ وما قد يعكس اختلافاً في السياقات الثقافية أو الممارسات الإدارية المرتبطة بتلك القيم.

أما محور جودة العمل، الذي احتوى على 16 عبارة، فقد حقق معامل ثبات مرتفع بلغ 0.917، وهـ وما يدل على درجة عالية من التجانس في استجابات المشاركين، ويؤكد وضوح العبارات وتماسكها المفاهيمي. كما أن الثبات الكلي للاستبيان (المكون من 26 عبارة) بلغ 0.891، وهـ قيمة تُشير إلى أن الاستبانة بشكل عام تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية، ما يسمح بالاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها بشكل علمي.

وعليه، يمكن اعتبار أداة الدراسة صالحة من حيث الثبات، حيث أظهرت مستوى جيداً من الاتساق الداخلي، مما يعزز من مصداقية النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقاً في الدراسة.

الجدول رقم 3: صدق الاتساق الداخلي

Correlations					
			المحور الأول: القيم التنظيمية	المحور الثاني: جودة العمل	المحور الكلي لِلدراسة
Spearman 's rho	المحور الأول: القيم التنظيمية	Correlation	1,000	,427	,651*
		Coefficient	.	,128	,012
		Sig. (2-tailed)			
		N	14	14	14
	المحور الثاني: جودة العمل	Correlation	,427	1,000	,801**
		Coefficient	,128	.	,001
		Sig. (2-tailed)			
		N	14	14	14
	المحور الكلي لِلدراسة	Correlation	,651*	,801**	1,000
Coefficient		,012	,001	.	
Sig. (2-tailed)					
	N	14	14	14	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

في إطار التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان (Spearman's rho) لقياس درجة الترابط بين المحاور الرئيسية للاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 14 مفردة.

أظهرت النتائج أن الارتباط بين محور القيم التنظيمية والمحور الكلي للدراسة بلغ ($r = 0.651$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.012$)، مما يعكس وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05)، ويُشير إلى اتساق جيد لهذا المحور مع باقي الأداة، بما يعزز من صدق مكوناته.

أما العلاقة بين محور جودة العمل والمحور الكلي فقد كانت أقوى، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.801$)، بدلالة إحصائية عالية ($Sig = 0.001$)، وهما يدل على انسجام واضح بين هذا المحور وبنية الاستبانة ككل، ويؤكد أن العبارات تقيس بفعالية ما صُممت لقياسه ضمن الإطار النظري للدراسة.

وفي المقابل، لم تكن العلاقة بين محور القيم التنظيمية ومحور جودة العمل دالة إحصائيًا ($r = 0.427, Sig = 0.128$)، مما قد يدل على تباين في تمثيلات الأفراد للعلاقة بين هذين البُعدين داخل المؤسسة. هذا التباين قد يعكس فجوة بين تبني القيم التنظيمية كمبادئ مؤسسية وبين تأثيرها الفعلي على جودة العمل، ما يُعدُّ بُعدًا مهمًا للتحليل السوسيولوجي في هذه الدراسة.

بشكل عام، تؤكد النتائج أن بنية الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق الداخلي، مما يعزز من موثوقيتها كأداة لدراسة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة العمل داخل المؤسسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى الاجراءات المنهجية لهذه الدراسة , حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي كونه المناسب , أما العينة فكانت الحصر الشامل لموظفي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، لنمر بعدها لاختيار اداة الملاحظة والاستمارة للموظفين ليتم بعدها الاعتماد على اساليب تحليل البيانات من خلال الاسلوب الكمي والكيفي ثم تحليل السيكمترية لأداة الدراسة من خلال صدق وثبات البيانات.

الفصل الخامس:

تحليل وتفسير البيانات الميدانية

تمهيد

أولاً: عرض البيانات إحصائياً وتحليلها وتفسيرها:

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة:

ثالثاً -النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

بعد أن عرضنا في الفصل السابق الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ومنهجها وتحديد عينة الدراسة وأداة الدراسة (الاستبيان) من حيث بنائها وتحديد الأساليب الإحصائية المستعملة في التحليل الكمي لاستجابات أفراد العينة سنتناول في هذا الفصل القسم المخصص لموظفي كلية العلوم الاجتماعية وتحقيقا لهذا سوف يتم عرض نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان واختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة.

أولاً: عرض البيانات احصائياً وتحليلها وتفسيرها:

1- تحليل الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة:

تحليل النتائج حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والحالة الاجتماعية

❖ تحليل نتائج الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 4: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

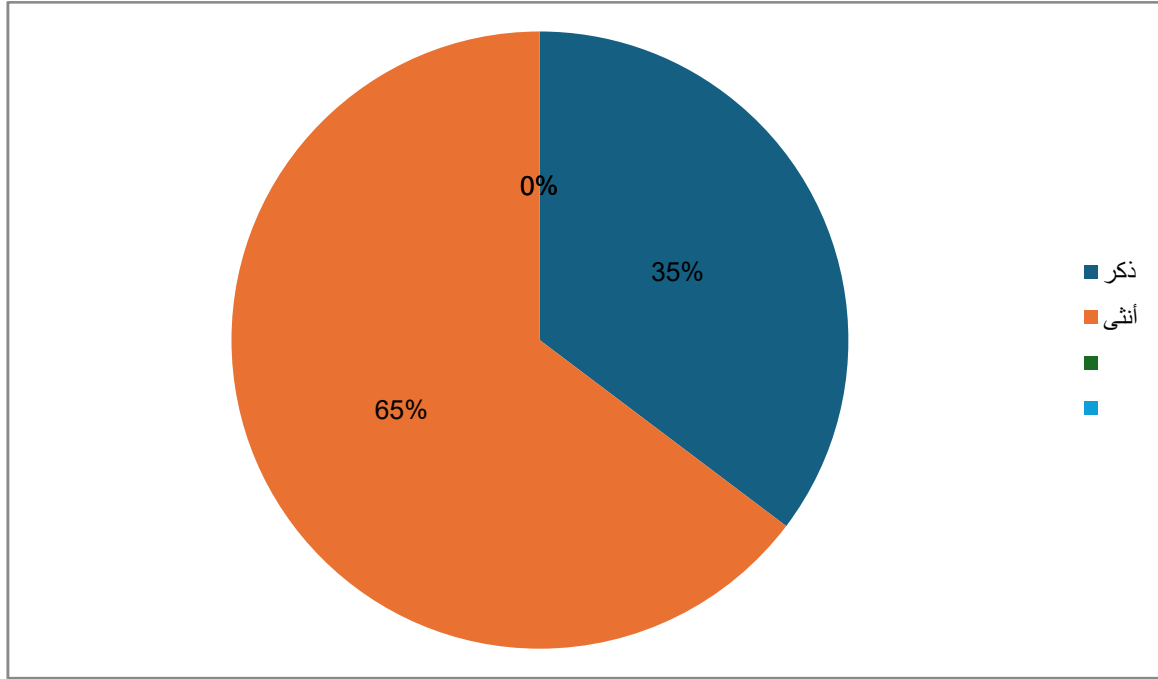
النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
64.7	22	أنثى
35.3	12	ذكر
100	34	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

أظهرت نتائج الدراسة من خلال تحليل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، أن نسبة الإناث بلغت 64.7% من إجمالي المشاركين، أي ما يعادل 22 فرداً، مقابل 35.3% للذكور بواقع 12 فرداً من أصل 34. ويُشير هذا التفاوت إلى هيمنة العنصر النسوي داخل العينة، مما قد يعكس طبيعة البيئة التي جُمعت منها البيانات، كأن تكون ذات طابع مهني أو اجتماعي يغلب عليه حضور النساء. كما يستدعي هذا التوزيع الانتباه عند تفسير باقي النتائج، لا سيما في حال إجراء مقارنات أو اختبارات إحصائية مرتبطة بهذا المتغير، نظراً لتأثير الفروق العددية على التمثيل النسبي داخل العينة.

الشكل رقم 4: دائرة نسبية يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع



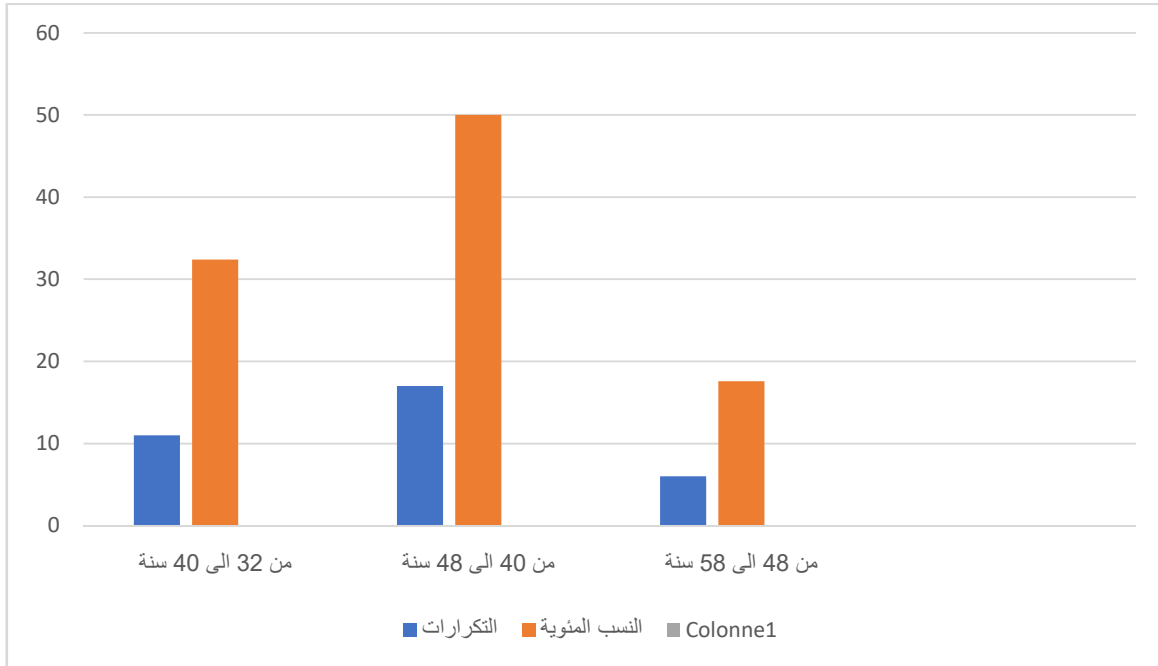
❖ تحليل نتائج الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم 5: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسب المئوية	التكرارات	السن
32.4	11	من 32 الى 40 سنة
50	17	من 40 الى 48 سنة
17.6	6	من 48 الى 58 سنة
100	34	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم 5: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



التحليل:

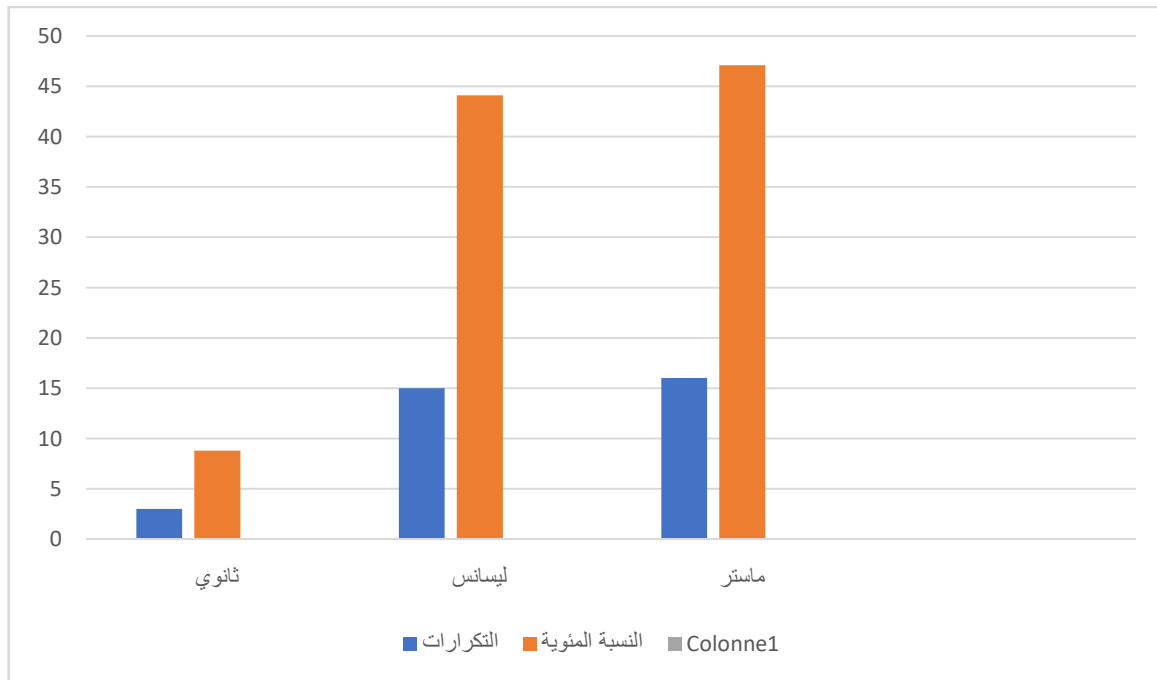
أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بتوزيع العينة حسب متغير السن لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية أن الفئة العمرية من 40 إلى 48 سنة هي الأكثر حضورًا، حيث شكّلت 50% من مجموع العينة (17 موظفًا)، تلتها الفئة من 32 إلى 40 سنة بنسبة 32.4% (11 موظفًا)، ثم الفئة من 48 إلى 58 سنة بنسبة 17.6% فقط (6 موظفين). ويعكس هذا التوزيع الطابع العمري السائد في الكلية، والذي يميل إلى الفئات العمرية المتوسطة، وهي غالبًا ما تمتلك خبرة مهنية معتبرة واستقرارًا وظيفيًا، مما يؤهلها لتقديم تقييم موضوعي لمدى ترسخ القيم التنظيمية داخل المؤسسة وتأثيرها المباشر على جودة العمل. كما يُشير التمثيل المتفاوت للفئات العمرية إلى إمكانية وجود اختلاف في إدراك هذه القيم وسبل تجسيدها تبعًا للخبرة والتجربة المهنية.

❖ تحليل نتائج الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم 6: جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى
8.8	3	ثانوي
44.1	15	ليسانس
47.1	16	ماستر
100	34	المجموع

الشكل رقم 6: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات

التحليل:

أظهرت نتائج توزيع العينة حسب المستوى التعليمي أن الغالبية العظمى من موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية يتمتعون بمستويات تعليمية جامعية، حيث بلغت نسبة الحاصلين على شهادة الماستر ما نسبته 47.1% (16 موظفًا)، تليها فئة الحاصلين على شهادة الليسانس بنسبة 44.1% (15 موظفًا)، في حين كانت نسبة الحاصلين على مستوى ثانوي محدودة ولم تتجاوز 8.8% (3 موظفين)، ويعكس هذا التوزيع الطابع

الأكاديمي للمؤسسة، والذي يتطلب تأهيلاً علمياً مناسباً يتماشى مع طبيعة المهام الإدارية والعلمية داخل الكلية. كما أن ارتفاع نسبة الحاصلين على شهادات عليا قد يُساهم في تعزيز وعي الموظفين بأهمية القيم التنظيمية، وفهمهم لدورها في تحسين جودة الأداء، مما يدعم فرضية وجود علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي وفعالية تطبيق تلك القيم داخل المؤسسة

2- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم 7: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

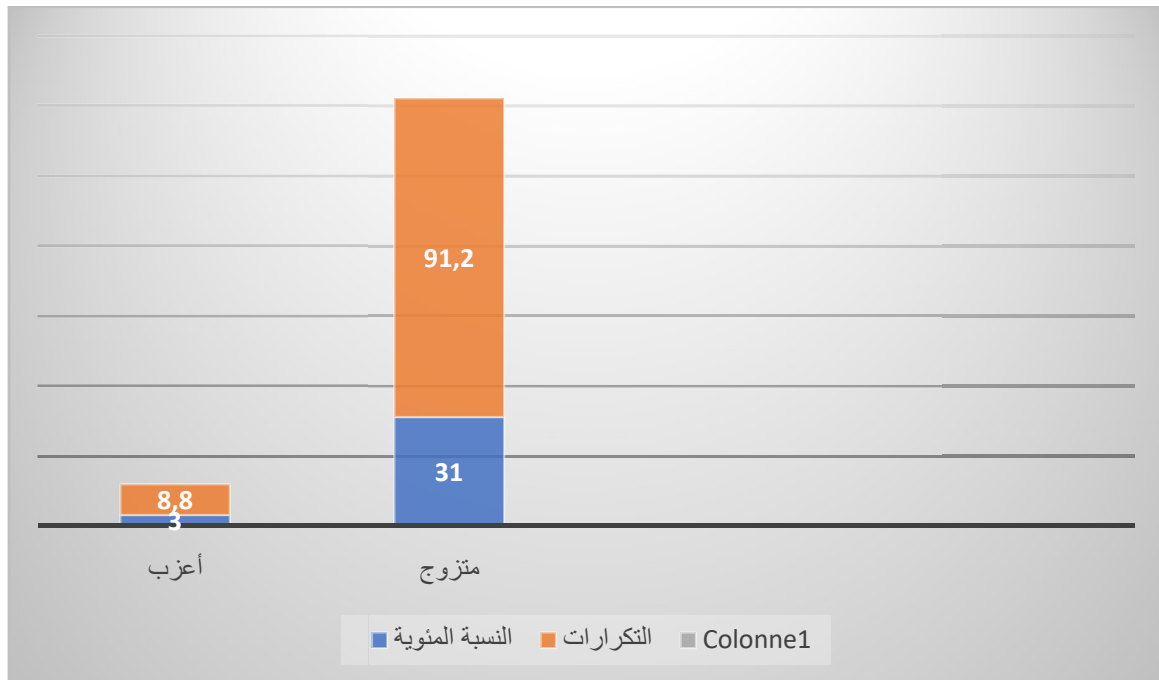
النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
8.8	3	أعزب
91.2	31	متزوج
00	00	مطلق
00	00	أرمل
100	34	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

كشفت نتائج الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية أن غالبية موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية هم من فئة المتزوجين، حيث شكّلوا 91.2% من أفراد العينة (31 موظفًا)، مقابل 8.8% فقط من العزّاب (3 موظفين).

ويُظهر هذا التوزيع أن الطابع العام للقوة العاملة في الكلية يتسم بالاستقرار الأسري، وه عامل قد يكون له أثر إيجابي على الالتزام الوظيفي والانخراط في القيم التنظيمية، إذ غالبًا ما يرتبط الاستقرار الاجتماعي بزيادة الشعور بالمسؤولية والسعي نح وتقديم أداء مهني منتظم. كما أن النسبة المحدودة للعزّاب قد تقلل من إمكانية إجراء مقارنات ذات دلالة إحصائية بين الفئتين، إلا أنها تظل مؤشرًا مهمًا على طبيعة الموظفين من حيث البنية الاجتماعية، وه وما يجب أخذه بعين الاعتبار عند تفسير انعكاسات القيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة.

الشكل رقم 7: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

❖ تحليل نتائج الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم 8: يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
من 5 الى 10 سنوات	16	47.1
من 10 سنوات الى 15 سنة	11	32.4
من 15 سنة الى 20 سنة	6	16.7
أكثر من 20 سنة	1	2.9
المجموع	34	100

التحليل:

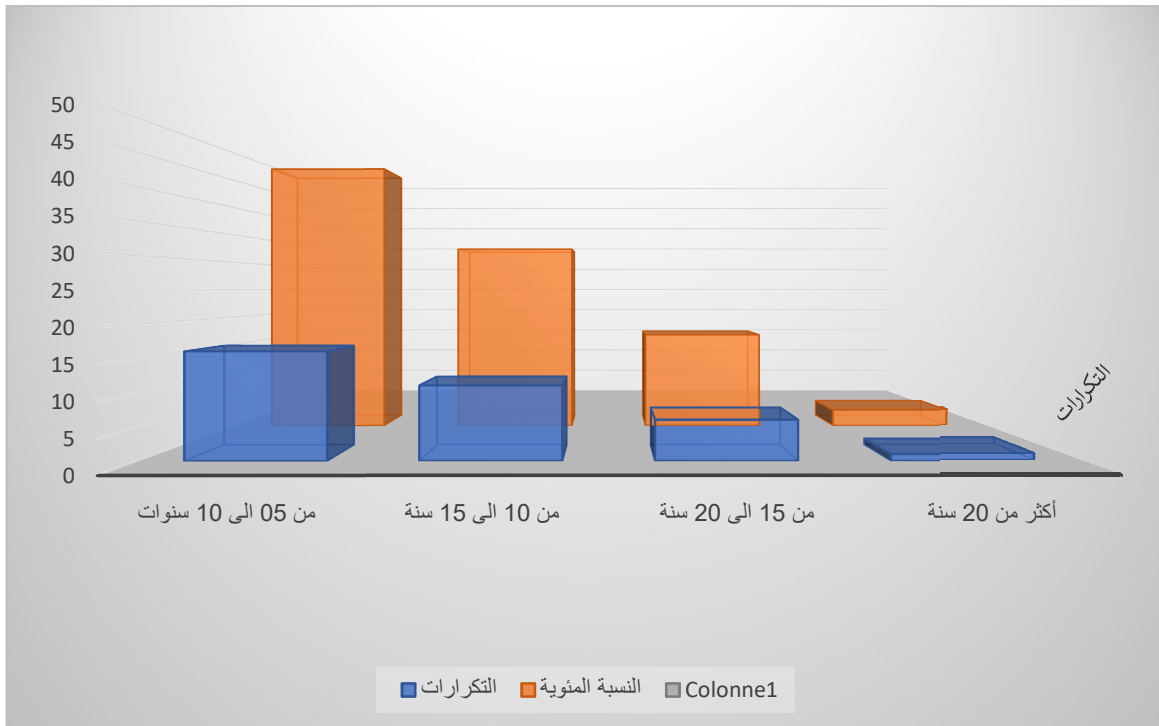
أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية يتمتعون بخبرة مهنية تتراوح

بين 5 إلى 10 سنوات، حيث بلغت نسبتهم 47.1% من إجمالي العينة (16 موظفًا)، تليهم فئة ذوي الخبرة بين 10

إلى 15 سنة بنسبة 32.4% (11 موظفًا)، ثم فئة من 15 إلى 20 سنة بنسبة 16.7% (6 موظفين)، وأخيرًا فئة من لديهم أكثر من 20 سنة خبرة بنسبة 2.9% فقط (موظف واحد).

ويعكس هذا التوزيع هيمنة الفئة المتوسطة من حيث سنوات الخبرة، وهي الفئة التي غالبًا ما تكون في ذروة عطائها المهني، وتتمتع بدرجة جيدة من الاندماج المؤسسي، مما يجعلها أكثر احتكاكًا وتفاعلاً مع القيم التنظيمية المطبقة داخل المؤسسة. كما أن هذا النمط من الخبرة يُشير إلى وجود قاعدة بشرية ذات استقرار نسبي، مما يُعزز من إمكانية تحقيق جودة العمل من خلال ترسيخ القيم المؤسسية، ونقلها للأجيال المهنية الأقل خبرة. في المقابل، فإن انخفاض نسبة ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 20 سنة) قد يكون مرتبطاً بعوامل التقاعد والحراك المهني، ما يعكس حداثة نسبية في البنية الوظيفية للكلية.

الشكل رقم 8: أعمدة بيانية توضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيرالخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

3- تحليل عبارات الدراسة حسب التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

1-3 تحليل عبارات الدراسة للمحور الأول: القيم التنظيمية

يتكون هذا المحور من بعدين:

البعد الأول: الاحترام ويتكون من 05 عبارات

البعد الثاني: التعاون ويتكون من 05 عبارات

تحليل عبارات البعد الأول: الاحترام من المحور الأول القيم التنظيمية

الجدول رقم 9: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الأول: (الاحترام) عينة الموظفين:

الترتيب	مستوى الأهمية الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق	غير موافق	محايد (3)	موافق	موافق بشدة	رمز ورقم العبارة
					(1)	(2)		(4)	(5)	
					التكرار	التكرار		التكرار	التكرار	
					%	%	%	%		
4	موافق	1.001	3.71	34	00	6	5	16	7	A1
				100%	00	17.6	14.7	47.1	20.6	
2	موافق	0.965	4.09	34	00	4	2	15	13	A2
				100%	00	11.8	5.9	44.1	38.2	
5	محايد	1.051	3.53	34	00	9	3	17	5	A3
				100%	00	26.5	8.8	50	14.7	
3	موافق	0.814	4.06	34	00	3	1	21	9	A4
				100%	00	8.8	2.9	61.8	26.5	
1	موافق	0.844	4.12	34	00	2	4	16	12	A5
				100%	00	5.9	11.8	47.1	35.3	
//	موافق	0.93	3.90	100	امجموع عبارات لبعد الأول: الاحترام					

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

جاءت العبارة A5 التي حصلت على أعلى متوسط حسابي ضمن بُعد الاحترام بقيمة 4.12، وه وما يعكس اتفاقاً قوياً من طرف الموظفين حول مضمونها، إذ عبّر معظمهم عن موافقتهم الشديدة أ وموافقتهم، مع انحراف معياري منخفض نسبياً بلغ 0.844، مما يدل على درجة عالية من التجانس في آراء المشاركين.

تلتها عبارة A2 بمتوسط حسابي قدره 4.09 وانحراف معياري 0.965، حيث أبدى غالبية أفراد العينة موافقتهم على محتواها، ما يشير إلى إدراك واضح لأهمية الاحترام في محيط العمل داخل الكلية، رغم وجود تباين بسيط في الآراء.

أما العبارة الثالثة A4 فقد سجلت متوسطاً حسابياً بلغ 4.06، مع انحراف معياري مقداره 0.814، وه وما يعكس مستوى عالٍ من الاتفاق بين الموظفين، إضافة إلى تباين ضعيف في الإجابات، ما يعزز دلالة إيجابية على تجسد مظاهر الاحترام بشكل فعلي في بيئة العمل.

وجاءت عبارة A1 بمتوسط حسابي قدره 3.71، وه وما يشير إلى وجود مستوى مقبول من الموافقة، لكن أقل مقارنة بالعبارات السابقة، مع انحراف معياري 1.001، ما يدل على تفاوت نسبي في تصورات الموظفين حول مضمون هذه العبارة، وقد يُعزى ذلك إلى اختلاف في التجارب أ والإدراك الفردي لسلوكيات معينة داخل المؤسسة.

وأخيراً، جاءت العبارة A3 التي حصلت على أدنى متوسط حسابي في هذا البعد بقيمة 3.53، وه وما يضعها عند الحد الفاصل بين الموافقة والحياد، كما بلغ الانحراف المعياري 1.051، ما يشير إلى وجود تباين ملحوظ في إجابات الموظفين، وقد يدل ذلك على أن مظاهر الاحترام المرتبطة بهذه العبارة ليست بنفس القوة أ والانتظام التي تتميز بها بقية العبارات في هذا البعد.

تحليل عبارات البعد الثاني من المحور الأول التعاون

الجدول رقم 10: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثاني: (التعاون) عينة الموظفين

الترتيب	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاجمعي	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)	رمز ورقم العبارة رقم العبارة
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
					%	%	%	%	%	
4	موافق	0.989	3.85	34	00	4	7	13	10	B1
				100%	00	11.8	20.6	38.2	29.4	
5	موافق	0.922	3.62	34	00	6	5	19	4	B2
				100%	00	17.6	14.7	55.9	11.8	
1	موافق	0.870	4.03	34	00	4	00	21	9	B3
				100%	00	11.8	00	61.8	26.5	
2	موافق	0.844	3.88	34	00	2	8	16	8	B4
				100%	00	5.9	23.5	47.1	23.5	
3	موافق	0.880	3.88	34	00	2	9	14	9	B5
				100%	00	5.9	26.5	41.2	26.5	
	موافق	0.90	3.85	100	البعد الثاني: التعاون					

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

سجلت العبارة B3 أعلى متوسط حسابي ضمن هذا البعد بقيمة 4.03، وه وما يعكس اتفاناً قوياً من طرف الموظفين حول مضمونها، حيث عبرت الأغلبية عن موافقتها أ وموافقتها الشديدة، كما أن الانحراف المعياري

البالغ 0.870 يشير إلى درجة متقاربة في آراء أفراد العينة، ما يدل على إدراك جماعي واضح لأهمية التعاون في بيئة العمل.

تلتها العبارة B4 بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري 0.844، وقد عبر معظم الموظفين عن موافقتهم عليها، مما يدل على انتشار روح التعاون بينهم، مع وجود تفاوت طفيف في الآراء.

بنفس المتوسط الحسابي 3.88، جاءت العبارة B5، غير أن الانحراف المعياري المرتبط بها بلغ 0.880، ما يشير إلى تباين بسيط أكبر نسبيًا مقارنة بالعبارة السابقة، لكنه لا يزال ضمن الحدود المقبولة، ويُظهر بدوره إدراكًا جيدًا لدى الموظفين لسلوك التعاون.

أما العبارة B1 فقد حصلت على متوسط حسابي قدره 3.85، مع انحراف معياري 0.989، وهما يعكس اتفاقًا عامًا حول مضمون العبارة، وإن كان التباين في الآراء أكبر قليلًا مقارنة بالعبارات السابقة، ما قد يشير إلى اختلاف التجارب الفردية المرتبطة بالتعاون في بيئة العمل.

وأخيرًا، جاءت العبارة B2 في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي بـ 3.62، وهما يزال ضمن مستوى "موافق"، إلا أنه الأقرب إلى الحياد، مع انحراف معياري 0.922، مما يدل على تفاوت نسبي في تقييم الموظفين لهذه العبارة، وقد يعود ذلك إلى عوامل تتعلق بطبيعة التفاعل المني أ وأساليب العمل داخل بعض الفرق والأقسام.

أظهرت نتائج تحليل المحور الأول المتعلق بالقيم التنظيمية، بمكوناته الاحترام والتعاون، وجود مستوى مرتفع من إدراك وممارسة هذه القيم داخل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. وقد عكست إجابات أفراد العينة اتفاقًا إيجابيًا حول توفر هذه القيم في بيئة العمل، ما يدل على مناخ تنظيمي صحي يُعزز من جودة الأداء والعلاقات المهنية داخل المؤسسة.

(ج) تحليل عبارات الدراسة للمحور الثاني

حيث جاء بأربع أبعاد مقسمة كالآتي:

- الدقة والاتقان: أربع عبارات
- الابتكار والتطور: أربع عبارات
- الاحترافية في العمل: أربع عبارات
- الالتزام بالمواعيد: أربع عبارات

تحليل عبارات البعد الأول من المحور الثاني: الدقة والاتقان

الجدول رقم 11: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الأول: (الدقة والإتقان) عينة الموظفين

الترتيب	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	رمز ورقم العبارة رقم العبارة
					(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
3	موافق	0.857	4.15	34	00	1	5	20	8	C1
				100%	00	2.9	14.7	58.8	23.5	
1	موافق	0.638	4.32	34	4	00	2	17	11	C2
				100%	11.8	00	5.9	50	32.4	
2	موافق	0.729	4.21	34	2	4	00	17	11	C3
				100%	5.9	11.8	00	50	32.4	
4	موافق	0.937	4.03	34	1	2	3	18	10	C4
				100%	2.9	5.9	8.8	52.9	29.4	
	موافق	0.790	4.17	100	الدقة والإتقان					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

حققت العبارة C2 أعلى متوسط حسابي بلغ 4.32، ما يدل على اتفاق قوي من طرف الموظفين حول مضمونها، إذ أبدت الأغلبية موافقتها أو موافقتها الشديدة، مع نسبة ضئيلة فقط من غير الموافقين. كما أن الانحراف المعياري البالغ 0.638 يُشير إلى تباين ضعيف في الآراء، مما يدل على انسجام في إدراك أهمية الدقة والإتقان في أداء المهام.

تلهمها العبارة C3 بمتوسط حسابي قدره 4.21 وانحراف معياري 0.729، مما يعكس توافقًا واضحًا بين آراء أفراد العينة، حيث جاءت نسبة كبيرة من الإجابات في مستوى "موافق" و"موافق بشدة"، ما يُشير إلى حرص واضح على الالتزام بالجودة في تنفيذ العمل.

أما العبارة C1 فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.15 وانحراف معياري 0.857، وهي نتيجة تُظهر اتفاقًا إيجابيًا معتبرًا، مع بعض التفاوت في الآراء، إلا أن السلوك المرتبط بالدقة لا يزال حاضرًا بشكل واضح في الممارسات المهنية.

وجاءت العبارة C4 في المرتبة الأخيرة نسبيًا ضمن هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ 4.03، وهي نتيجة لا تزال ضمن مستوى "موافق"، وتُشير إلى قبول عام بمدلول العبارة. أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.937، ما يدل على وجود تفاوت أكبر نسبيًا في آراء الموظفين مقارنة ببقية العبارات، مما قد يعكس تباينًا في مدى تطبيق هذا الجانب من الدقة في مختلف السياقات العملية

الجدول رقم 12: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثاني: (الابتكار والتطور) عينة الموظفين

الترتيب	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجموع	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)	رمز ورقم العبارة
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
							%	%	%	
2	موافق	0.870	4.03	34	00	2	2	22	8	D1
				100%	00	5.9	5.9	64.7	23.5	
4	موافق	0.880	3.88	34	1	3	2	20	8	D2
				100%	2.9	8.8	5.9	58.8	23.5	
1	موافق	0.736	4.06	34	5	4	1	17	7	D3
				100%	14.7	11.7	2.9	50	20.6	
3	موافق	0.886	3.94	34	00	4	2	20	8	D4
				100%	00	11.8	5.9	58.8	23.5	
	موافق	0.843	3.97	100	الابتكار والتطور					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

جاءت العبارة D3 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.06، ما يُشير إلى أعلى درجة اتفاق بين الموظفين حول مضمونها، رغم تسجيل بعض النسب في مستويات الرفض، إلا أن نسبة "موافق" و"موافق بشدة" كانت مهيمنة، مما يعكس توجُّهًا إيجابيًا نح وتبني سلوكيات تعزز الابتكار والتطوير. كما أن الانحراف المعياري المنخفض نسبيًا (0.736) يدل على تقارب في آراء أفراد العينة.

أما العبارة D1 فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.870، حيث أبدت غالبية الموظفين اتفاقهم مع مضمونها، وه وما يعكس وعيًا ملحوظًا بأهمية تبني أساليب مبتكرة في بيئة العمل، رغم وجود نسبة بسيطة في خانة "محايد" و"غير موافق".

في المرتبة الثالثة، جاءت العبارة D4 بمتوسط حسابي 3.94، وهي نتيجة تُشير إلى اتفاق معتبر بين أفراد العينة حول أهمية محتوى العبارة، خصوصًا أن نسبة كبيرة من المستجوبين اختارت "موافق" و"موافق بشدة"، مع انحراف معياري 0.886 يدل على تباين طفيف في الآراء.

وأخيرًا، جاءت العبارة D2 في المرتبة الرابعة والأخيرة ضمن هذا البعد، بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.880. ورغم كونها أقل العبارات من حيث المتوسط، فإنها لا تزال ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على وجود إدراك إيجابي، لكن بدرجة أقل مقارنة بالعبارات الأخرى، وه وما قد يعكس حاجة جزئية لتعزيز هذا الجانب من الابتكار أو تفعيله في بعض الممارسات داخل المؤسسة.

تحليل عبارات البعد الثالث من المحور الثاني الاحترافية في العمل

الجدول رقم 13: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثالث: (الاحترافية في العمل) عينة الموظفين

الترتيب	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)	رمز ورقم العبارة رقم العبارة
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
							%	%	%	
2	موافق	0.793	4.09	34	2	00	3	19	10	E1
				100%	5.9	00	8.8	55.9	29.4	
1	موافق	0.845	4.21	34	00	2	3	15	14	E2
				100%	00	5.9	8.8	44.1	41.2	
4	موافق	0.834	3.97	34	00	3	3	20	8	E3
				100%	00	8.8	8.8	58.8	23.5	
3	موافق	0.937	4.03	34	00	3	5	14	12	E4
				100%	00	8.8	14.7	41.2	35.3	
	موافق	0.85	4.07	100	الاحترافية					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

احتلت العبارة E2 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.21، وه وأعلى متوسط ضمن هذا البعد، ما يعكس اتفاقاً قوياً من طرف أفراد العينة حول مضمون العبارة، حيث شكّلت نسبتا "موافق" و"موافق بشدة" الأغلبية الساحقة. أما الانحراف المعياري (0.845) فيشير إلى وجود تقارب معتبر في الآراء، ما يعزز أهمية هذه القيمة في السلوك المهني داخل المؤسسة.

جاءت في المرتبة الثانية العبارة E1 بمتوسط حسابي 4.09، مما يدل أيضاً على اتفاق واضح حول مضمونها، رغم تسجيل نسبة بسيطة في خانة "غير موافق بشدة"، إلا أن غالبية المشاركين اختاروا "موافق" و"موافق بشدة"، ما يعكس قناعة بضرورة الالتزام بالاحترافية في الأداء. أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.793، ما يدل على انسجام نسبي في تقييم الموظفين.

أما العبارة E4 فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.03، وهي نتيجة تدل على مستوى جيد من الاتفاق حول مضمونها، خاصة أن نسبة "موافق بشدة" كانت مرتفعة، بينما كانت نسبة "محايد" أقل نسبياً. الانحراف المعياري البالغ 0.937 يُشير إلى تباين بسيط في الآراء.

في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد، جاءت العبارة E3 بمتوسط حسابي 3.97، وهي لا تزال ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على وجود وعي إيجابي بأهمية مضمون العبارة، وإن كان بدرجة أقل من باقي العبارات. الانحراف المعياري 0.834 يُظهر تبايناً محدوداً في الآراء.

الجدول رقم 14: يوضح النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النتيجة ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات البعد الثالث: (الاحترافية في العمل) عينة الموظفين

الترتيب	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)	رمز ورقم العبارة رقم العبارة
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
							%	%	%	
3	موافق	0.755	3.85	34	1	2	6	20	5	F1
				100%	2.9	5.9	17.6	58.8	14.7	
2	موافق	0.739	4.00	34	1	00	6	19	8	F2
				100%	2.9	00	17.6	55.9	23.5	
1	موافق	0.880	4.12	34	02	00	5	14	13	F3
				100%	5.9	00	14.7	41.2	38.2	
4	موافق	0.892	3.85	34	00	5	1	22	6	F4
				100%	00	14.7	2.9	64.7	17.6	
	موافق	0.816	3.95	100	الالتزام بالمواعيد					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

التحليل:

جاءت العبارة F3 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.12، وه أعلى متوسط في هذا البعد، مما يدل على اتفاق قوي بين أفراد العينة حول مضمون العبارة، حيث صوّتت الأغلبية بـ"موافق" و"موافق بشدة"، وه وما

يعكس وعيًا كبيرًا بأهمية الالتزام بالمواعيد في محيط العمل. كما يشير الانحراف المعياري (0.880) إلى تباين طفيف في الآراء.

أما العبارة F2 فاحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.00، وهي نتيجة تؤكد أيضًا اتفاقًا عامًا على مضمونها، حيث بلغت نسبة "موافق" و"موافق بشدة" مجتمعة أكثر من 79%. وبلغ الانحراف المعياري 0.739، ما يعكس انسجامًا جيدًا في التقديرات.

أما المرتبة الثالثة فكانت للعبارة F1 بمتوسط 3.85 وانحراف معياري 0.755، وه أقل من نظيرتها F4، مما يمنحها أولوية أعلى رغم تساوي المتوسط الحسابي، ويشير إلى أن المشاركين كانوا أكثر تجانسًا في تقييمهم لها. وأخيرًا جاءت العبارة F4 في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.85 أيضًا، ولكن بانحراف معياري أعلى بلغ 0.892، ما يعكس تباينًا أكبر في آراء المشاركين بشأنها مقارنة بباقي العبارات.

نستنتج من نتائج التحليل الإحصائي أن آراء المبحوثين تُظهر مستوى إيجابيًا من الرضا والقبول لجودة العمل في الجامعة، وتحديداً في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. فقد جاءت معظم المتوسطات الحسابية في مستوى "موافق"، وه وما يعكس اتفاق غالبية المبحوثين على أن أبعاد جودة العمل (الدقة والإتقان، الابتكار والتطور، الاحترافية، الالتزام بالمواعيد) متوفرة إلى حد جيد في بيئة العمل الجامعية.

كما أن الانحرافات المعيارية المسجلة بقيت ضمن حدود مقبولة، مما يدل على تقارب نسبي في آراء المشاركين، وه ومؤشر إضافي على وجود تقييم جماعي متقارب تجاه جودة العمل. بالتالي، يمكن القول إن جودة العمل داخل الجامعة تحظى بقبول معتبر من طرف الموظفين، مع وجود بعض التفاوت الطفيف في بعض الأبعاد، مما يمكن أن يُعالج بتحسينات تنظيمية مستهدفة.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة:

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

- الفرضية الرئيسية

القيم التنظيمية تؤثر إيجاباً على جودة العمل

H0 لا تؤثر القيم التنظيمية إيجاباً بمستوى دلالة 0.05% على جودة العمل

HA تؤثر القيم التنظيمية إيجاباً بمستوى دلالة 0.05% على جودة العمل

الجدول رقم 15: يوضح نتائج الفرضية الرئيسية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,105	1	,105	,788	,381 ^b
	Residual	4,263	32	,133		
	Total	4,368	33			
a. Dependent Variable: محور القيم التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), محور جودة العمل						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أسفرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عن عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على جودة العمل، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig) و0.381، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية (H₀) التي تنص على عدم وجود تأثير إيجابي للقيم التنظيمية على جودة العمل، ورفض الفرضية البديلة (H₁) وتشير هذه النتيجة إلى أن القيم التنظيمية كما تم قياسها في هذه الدراسة، لا تمارس تأثيراً ملموساً على جودة العمل من وجهة نظر أفراد العينة، وه وما قد يُعزى إلى عوامل متعددة مثل طبيعة البيئة التنظيمية، أو وجود متغيرات وسيطة لم تُدرج ضمن نموذج الدراسة الحالي، أو ربما محدودية تمثيل العينة.

إذا الفرضية العدمية (H₀) تؤثر ب 5% على جودة العمل

الفرضية الفرعية 1

يؤثر الاحترام إيجاباً على جودة العمل

H₀ لا يؤثر الاحترام إيجاباً على جودة العمل

H_A يؤثر الاحترام إيجاباً على جودة العمل

الجدول رقم 16: يمثل الفرضية الفرعية الأولى

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,410	1	,410	,788	,381 ^b
Residual	16,656	32	,521		
Total	17,066	33			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

a. Dependent Variable: محور جودة العمل

b. Predictors: (Constant), محور القيم التنظيمية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) الخاص بالفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على أن الاحترام له تأثير إيجابي على جودة العمل، أن قيمة F بلغت 0.788 ومستوى الدلالة (Sig.) بلغ 0.381. ونظرًا لأن هذه القيمة تتجاوز حد الدلالة الإحصائية 0.05، فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفيد بعدم وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للاحترام على جودة العمل، وبالتالي رفض الفرضية البديلة. وتشير هذه النتائج إلى أن الاحترام، كما تم تقييمه في هذه الدراسة، لا يظهر تأثيرًا ملموسًا على جودة العمل داخل المؤسسة، مما قد يعزى إلى عوامل متعددة منها طبيعة العلاقة بين المتغيرين أو قيود الدراسة مثل حجم العينة أو وجود متغيرات أخرى غير مدروسة تؤثر على جودة العمل

إذا الفرضية الصفرية تؤثر ب 5% على جودة العمل

الفرضية الفرعية 2

يؤثر التعاون إيجابا على جودة العمل

H0 لا يؤثر التعاون إيجابا على جودة العمل

HA يؤثر التعاون إيجابا على جودة العمل

الجدول رقم 17: يمثل الفرضية الفرعية الثانية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¹ Regression	,066	1	,066	,285	,597 ^b
Residual	7,375	32	,230		
Total	7,441	33			

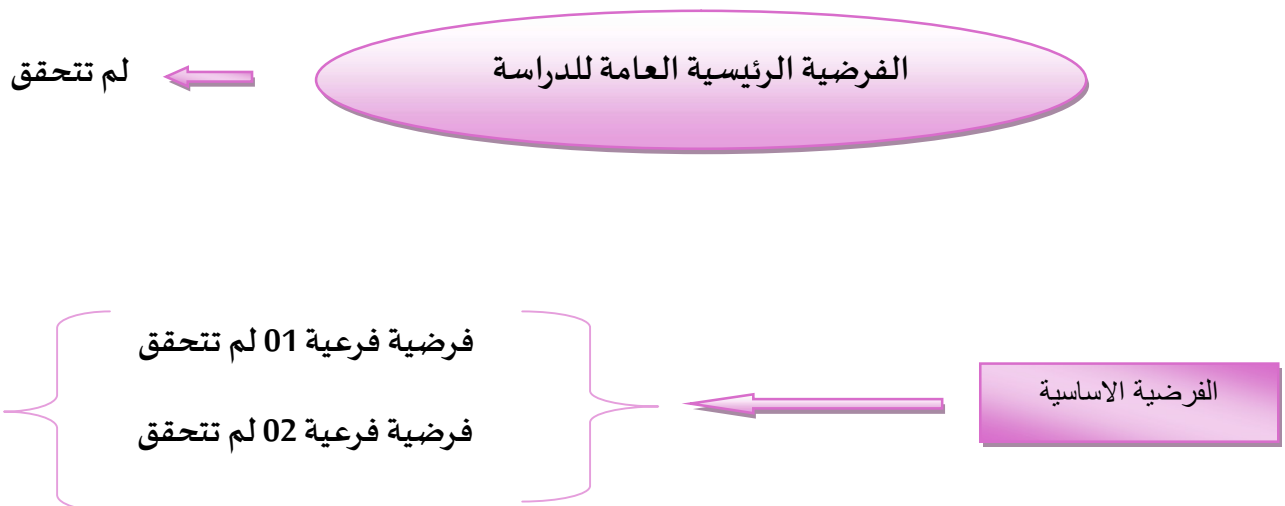
a. Dependent Variable: الاحترام

b. Predictors: (Constant), محور جودة العمل

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن قيمة الدلالة أكبر من 0.05، فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفيد بعدم وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتعاون على جودة العمل، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

الشكل رقم 9: يوضح نتيجة فرضيات الدراسة



المصدر من اعداد : الطالبة

2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى: عجال مسعودة تحت عنوان القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي:

حيث توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- ان ممارسة الجودة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية .

- ان القيم التنظيمية عاملا مؤثرا ومكاملا في تحقيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .

أظهرت نتائج هذه الدراسة تقاربا مع عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع القيم التنظيمية، حيث تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وجودة الأداء، سواء في سياق التعليم العالي أو ضمن بيئات العمل في المؤسسات المختلفة. فقد أكدت الأدبيات أن ترسيخ القيم التنظيمية مثل العدالة، والشفافية، والمساءلة يسهم بفعالية في تعزيز جودة التعليم داخل مؤسسات التعليم العالي، من خلال رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري وتحقيق رضا المستفيدين.

وفي السياق ذاته، بينت الدراسات التي تناولت بيئة العمل المؤسسي أن القيم التنظيمية تنعكس بشكل مباشر على جودة العمل، إذ تؤدي إلى زيادة فاعلية الموظفين وتحسين بيئة العمل الداخلية، مما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. كما أظهرت النتائج تفاوت تأثير القيم التنظيمية تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، وه ما تم رصده كذلك في دراستنا الحالية.

الدراسة الثانية (02)

دراسة بن کران محمد , الأخضر سعيد, عبد السلام أعبد بعنوان: تأثير القيم التنظيمية على رؤساء

المصالح دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لسونا طراك المديرية والجهوية

حيث توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

تأثير القيم التنظيمية على الاداء المؤسسي. -

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين القيم السائدة ومستوى التزام رؤساء المصالح-

خلصت الدراسة الى ان تعزيز القيم التنظيمية الايجابية تؤثر بشكل مباشر على تحسين الاداء تتقارب

نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها بن کران محمد والأخضر السعيد حول تأثير القيم التنظيمية على رؤساء

المصالح مع موضوع هذه الدراسة المتعلقة بانعكاسات القيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة. فقد خلصت دراستهما إلى أن ترسيخ القيم التنظيمية الأساسية مثل العدالة، الشفافية، والمسؤولية لدى رؤساء المصالح يساهم في تحسين التسيير الداخلي، رفع درجة الالتزام، وتعزيز التنسيق بين الفرق. وهي نتائج تنسجم مع ما تهدف إليه هذه الدراسة، إذ أن تحسين جودة العمل يرتبط مباشرة بمدى تفعيل هذه القيم في السلوك القيادي والإداري اليومي. كما أبرزت الدراسة أن انتشار القيم التنظيمية داخل الهيكل الإداري ينعكس إيجاباً على مناخ العمل العام، ويؤدي إلى تقليل النزاعات وتعزيز الانضباط، وهي كلها عناصر محورية في تحسين جودة المخرجات التنظيمية

الدراسة الثالثة: العنوان: "القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء"

وهي رسالة ماجستير مقدمة من خالد بن عبد الله الحنطية، سنة: 2003م. وأجريت هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض

حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تبين العدالة في توزيع المهام والمكافآت تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرضا
- أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين وضوح القيم التنظيمية وتحسين أداء رؤساء المصالح
- تعزيز قيم التعاون والاحترام يرفع من فاعلية الفرق .

ومن بين الدراسات التي تناولت موضوع القيم التنظيمية وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسة في مجال تحليل تأثير القيم التنظيمية على الأداء الفردي، إلا أنها لم تتوافق بشكل مباشر مع موضوع هذه الدراسة، الذي يتمحور حول انعكاسات القيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة.

ويعود هذا الاختلاف إلى عدد من الاعتبارات الجوهرية، في مقدمتها أن المتغير التابع في دراسة الحنطية يتمثل في كفاءة الأداء، والذي يُقاس من خلال معايير فردية كالإنتاجية والفعالية الشخصية، بينما موضوع هذه الدراسة يركز على "جودة العمل"، وه مفهوم أكثر شمولاً، يعكس الأداء الجماعي ويشمل عناصر مثل دقة الإنجاز، الالتزام بالمعايير المهنية، تحسين المخرجات، وتقليل نسب الأخطاء.

بالإضافة إلى ذلك، اقتصرت دراسة الحنطية على تحليل الأثر النفسي والسلوكي للقيم على الموظف كعنصر مستقل داخل المؤسسة، دون التطرق بشكل كافٍ إلى العلاقة بين هذه القيم والبيئة التنظيمية الأوسع، بما فيها أنماط التسيير، نظم التنسيق، وأساليب العمل الجماعي، وهي الجوانب الأساسية لتحليل جودة العمل في أي

مؤسسة. كما لم تتناول الدراسة مؤشرات الجودة بشكل منهجي، كرضا المتعاملين أو فعالية العمليات الإدارية، ما يجعل نتائجها بعيدة نسبيًا عن أهداف ومجال هذه الدراسة.

وبالتالي، فرغم أهمية الدراسة المشار إليها ضمن حقل القيم والسلوكيات التنظيمية، إلا أنها لا تمثل مرجعًا مطابقًا أو متوافقًا مع موضوع "القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل"، بسبب اختلاف الأهداف والمنهجية ونطاق التحليل

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية:

من خلال ماتم عرضه سابقا يتضح أننا اعتمدنا على على نظرية البنائية الوظيفية لالتي من ابرز روادها اميل دوركايم وتالكوت بارسونز كمقاربة نظرية وذلك لمل تتضمنه من افكار وتصورات تنطبق على دراستنا فتظهر نتائج الدراسة ان القيم التنظيمية لم تؤثر ايجابيا على جودة العمل داخل المؤسسة من منظور بناء وظيفي ،

أن المقاربة الوظيفية لا تفترض أن هذه العلاقة تكون دائماً ناجحة، بل تعترف – خاصة في صيغة روبرت ميرتون – بإمكانية حدوث اختلال وظيفي عندما لا تؤدي البنية دورها المتوقع، رغم وجودها الشكلي أو الرمزي داخل المؤسسة في ضوء المقاربة البنائية الوظيفية، لا يُمكن افتراض وجود تأثير مباشر أو تلقائي للقيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة. فحتى تؤدي القيم دورها فاني نت، يجب أن تكون جزءاً فعلياً من البنية التنظيمية، وأن يُترجم وجودها إلى سلوك تنظيمي يومي. أما في حال غياب التفعيل، فإن القيم تُصبح مجرد "مكونات رمزية" لا تحمل أثراً وظيفياً ملموساً، ما يفسر غياب الانعكاس الإيجابي على جودة العمل .

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة:

- تؤثر القيم التنظيمية بالسلب على جودة العمل داخل المؤسسة وذلك بدرجة متوسطة.
- لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية بين كل من ابعاد القيم التنظيمية وجودة العمل داخل المؤسسة .
- لا يشعر الموظفون بوجود صلة فعلية بين الالتزام بالقيم والتحفيز
- تبين ان القيم التنظيمية غير مفعلة داخل الهياكل التنظيمية، مما يقلل من فعاليتها في التأثير على جودة العمل .

الاستنتاج العام للدراسة:

نستخلص أن القيم التنظيمية داخل المؤسسة لا تؤثر تأثيراً إيجابياً، فالقيم وحدها لا تكفي لتحقيق الجودة في العمل فتظل مجرد شعارات شكلية لا تسهم في تحسين الأداء ولا في بناء ثقافة تنظيمية منتجة.

التوصيات:

وعلى ضوء ما سبق قمنا بطرح بعض التوصيات تتعلق بميدان ومجتمع الدراسة والتي من شأنها أن تقدم حلولاً يمكن الاعتماد عليها من طرف الموظفين الإداريين وهي كالتالي:

- إعادة النظر في القيم المعتمدة بالمؤسسة، والتأكد من أظنها واقعية وتتناسب مع طبيعة العمل
- وضع اليات لمراقبة مدى احترام القيم داخل المؤسسة،
- التواصل الإيجابي والواضح مع الزملاء والمرؤوسين
- اقتراح أفكار ومعلومات لتحسين تفعيل القيم
- التحلي بالشفافية والمصداقية حين الوقوع في خط فهذا يدفعهم لتحسين جودة العمل وضمان الاستمرارية داخل المؤسسة

خاتمة

خاتمة:

وفي ختام هذا البحث , الذي تناول موضوع القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة , تبين لنا بأن القيم التنظيمية لم تسهم في تحسين جودة العمل , بل أظهرت انعكاسات سلبية تمثلت في غياب الجودة وافتقار بيئة العمل للإبداع والاحترافية في العمل .

ومن خلال دراستنا لهذا البحث بجانبه النظري والتطبيقي وانطلاقا من الإشكالية المطروحة قمنا بتحليل الموضوع من جوانبه الرئيسية حيث اعتمدنا مفهومين لمتغير القيم التنظيمية الأول من ناحية التنظيم الرسمي وه والقواعد والإجراءات الإدارية التعليمية التي تضعها المؤسسة لسير العمل، والثاني من ناحية التنظيم غير الرسمي وه والعلاقات الإنسانية ومن خلال تحليل كل من المفهومين إلى مؤشرات تم بناء اسئلة الاستمارة، وتوزيعها على الموظفين وبالاعتماد على الأسلوب الإحصائي والسوسيولوجي في جمع البيانات وتفريغها وبناء الجداول وتحليلها وعرض مختلف النتائج المتوصل إليه ,

كما أظهرت النتائج أن ليس هناك اي تأثير ايجابي في القيم التنظيمية على جودة العمل داخل المؤسسة بل كانت انعكاساتها سلبية ا وغير فعالة على جودة العمل داخل المؤسسة , ومن خلال مسيرة بحثنا هذه واجهنا مجموعة من الصعوبات والمعوقات من بينها ان كل من موضوع القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل هي مواضيع جد واسعة وتتطلب وقت اطول للإلمام الكافي بها بالإضافة الى صعوبة قياس متغير جودة العمل ميدانيا ,

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القراءن الكريم :

1/ الكتب :

- 1 / ابراهيم .عبد الباري ذرة. (1998). *تكنولوجيا الاداء البشري*
- 2 / احمد صقر عاشور. (1983). *ادارة القوى العاملة الاسس السلوكية وادوات البحث التطبيقي*.
- 3 / احمد صقر عاشور. (2005). *السلوك الانساني في المنظمات*. الاسكندرية , مصر.
- 4 / احمد ماهر. (2003). *الاختصارات واستخدامها في ادارة الموارد البشرية*.
- 5 / ابو النصر د مدحت، و محمد ياسمين مدحت. (2017). *التنمية المستدامة مفهومها - ابعادها - مؤشراتها*. القاهرة - مصر: (الطبعة 1, محرر) المجموعة العربية للنشر .
- 6 / اسمهان بلوم. (2004). *المستويات العظيمة واداء العامل*.
- 7 / الرحمان , صالح عبد الله. (2004). *منظومة القيم محرك للسلوك الانسانس في الكتاب التوثيقي لندوة الادارة بالقيم اتجته اداري حديث للاداء القيادي المتميز*. مسقط
- 8 / السقاف, حامد عبد الله. (1995). *المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق ادارة الجودة الشاملة*. المملكة العربية السعودية: الناشر: مكتبة المجتمع الخبر.
- 9 / الشبلي طارق الدراركة مامون. (2001). الاردن.
- 10 / الشعار, محمد عادل: (2001). *ادارة الجودة الشاملة: المفهوم والاسس والتطبيقات*. مجلة الاقتصاد الاسلامي .
- 11 / العديلي, ن م. Dans (s.d.). *ادارة السلوك العظيمي*. (p. 198)
- 12 / العميان, محمود سلمان. (2003). *السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال* ,
- 13 / بدران, دليلة , ووردة برويس. (2021). *اثر القيم التنظيمية على اداء الموارد البشرية في المؤسسة*. الجزائر.
- 14 / بلال خلف السكارنة. (2009). *اخلاقيات العمل , الطبعة 1*. عمان , الاردن: دار المسيرة.
- 15 / بوفلجة, غياث. (1999). *القيم الثقافية والتسيير*, مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

- 16/بيسوني محمد البرداعي. (2005). تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية.
- 17/جابر عوض. (2007). السلوك التنظيمي الاداري , (الإصدار دار اسامة للنشر والتوزيع). عمان , الاردن.
- 18/جمال الدين لعويسات. (2002). السلوك التنظيمي والتطوير الاداري. الجزائر: دار هومة.
- 19/حسن محمد رنوية. (2001).
- 20/خالد عبد الرحيم الهيتي. (2005). قياس وتقويم اداء العمل.
- 21/خضير كاظم، و حمود اخرون الفريجات. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة .,
- 22/ديف فرانسيس، و مايك وودكوك. (1995). القيم التنظيمية ., (وحيد احمد الهندي وعامر عبد الله الصغيري، المحرر، و عبد الرحمن احمد هيجان، المترجمون) الرياض , السعودية ، معهد الادارة العامة.
- 23/ارضيا حاتم. (1998). الابداع الاداري وعلاقته بالاداء الوظيفي.
- 24/ارضوان محمود عبد الفتاح. (2012). ادارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة ز قبل ان يكون التطبيق. القاهرة- مصر: (الطبعة 1 محرر) .
- 25/زوليف م. ح. & ا. م. Dans (s.d.). المرجع نفسه (p. 227)
- 26/خليل عبد الرحمان المعايطه. (2010).
27. سلامة ,س. ف. (1987). فعالية تقويم الأداء الوظيفي وتطبيقاته بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة.الرياض.
- 28/ سلطان , بن محمد الباطن. (1996). تقييم اداء العاملين بالأجهزة الامنية.
- 29/ عامر عوض. (2007). السلوك التنظيمي الاداري .,
- 30/ عامر عوض. (2008). السلوك التنظيمي الاداري. عمان , الاردن، عمان , الاردن: الطبعة 1 دار اسامة.
- 31/ عائض القرني. (2000). العمل في الاسلام. الرياض . دار الوطن.
- 32/ عبد البارئ ابراهيم الدرّة. (2008). ادارة الموارد البشرية.
- 33/ عبد الرحيم علي المير. (1995). العلاقة بين الضغوط والولاء التنظيمي والاداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية.

- 34/ عبد العال ,م النعيمي. (2015). طرق مناهج البحث العلمي. دار الورق للنشر والتوزيع ط1.
- 35/ عبد الكافي , ا. ع. (2005). موسوعة القيم والاخلاق الاسلامية . . مصر: مركز الاسكندرية . للكتاب الاسكندرية.
- 36/ عبد الله الحنيطة. (2005). القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الاداء.
- 37/ عبد المالك محمد الشريف طلال. (2003). الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوظيفي.
- 38/ عبد المجيد , التفاح المغربي. (1999). الادارة الاستراتيجية مواجهة لتجديات القرن الواحد والعشرون مجموعة النيل العربية. القاهرة , مصر.
- 39/ عبد المومن. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية. ليبيا.
- 40/ عبد الله. (2009). الحاملة الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية.
- 41/ عدنان يوسف الحلوب. (بلا تاريخ). تأليف المرجع السابق (صفحة 220).
- 42/ غياث بوفلجة. (1992). تناقض القيم داخل التنظيمي اعمال الملتقى الدولي المنعقد بالجزائر. الجزائر
- 43/ ديوان المطبوعات الجامعية معهد علم النفس وعلوم التربوي.
- 44/ مكانة العمل وادابه في الاسلام _ طريق الاسلام. (2013).
- 45/ وسيلة حمداوي. (بلا تاريخ). ادارة الموارد البشرية.
- 46/ وودكوك, ديف , مابك فرانسيس. (1995). القيم التنظيمية.
- 47/ يوسف حجيم اخرون طاني. (2006). ادارة الموارد مدخل اتراتيحي متكامل.
- 48/ يوسف عدنان. (2008). علم النفس الاجتماعي.
- 49/ قدار الطاهر. (1998). تأليف المدخل الى ادارة الجودة الشاملة والايزو.
- 50/ م قاسمي. (2021). مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع
- 51/ حمد بن عبد الله العزيز العميرة. (2003). علاقة الجودة بالاداء الوظيفي في القطاع الصحي.
- 52/ محمد توفيق ماضي. (2002). تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم , المنظمة العربية للتنمية الادارية.

- 53/ محمد سلمان العميان. (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . عمان الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 54/ فيصل حسونة. (2008). ادارة الموارد البشرية.
- 55/ محسن بن نايف. (2008). استراتيجية نظام الجودة في التعليم.
- 56/ محمد الصيرفي. (2005). السلوك التنظيمي . الاسكندرية , مصر: مؤسسة حورسة.
- 57/ مصطفى عشوي. (بلا تاريخ). اسس علم اجتماع الصناعي والتنظيمي.
- 58/ مصطفى عمود ابوبكر. (2003). الموارد البشرية.
- 59/ محمد صدام. (2004). الادارة المعتمدة على القيم اتجاه اداري . دورية علمية متخصصة العدد 27.
- 60/ محمد صيرفي. (2007). ادارة الموارد البشرية.
- 61/ محمد عساف عبد المعطي. (1999). السلوك الاداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة. عمان الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- 62/ محمد قطامين. (1996). التخطيط الاستراتيجي والادارة الاستراتيجية مفاهيم ونظريات زحالات تطبيقية . عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

12/ المجلات

- 1/ احمد بلول، و عائشة علة. (بدون سنة النشر). درجة الصراع القائم بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية لدة المدراء والاساتذة. مجلة حقائق للدراسيات النفسية الاجتماعية _ لالعدد 6.
- 2/ مفرح بن سليمان القوسي. (2009). اخلاق العمل في الاسلام (الإصدار مجلة الدرعية المجلد 11). (الشيخ ابو عبد الرحمن ابن عقيل الظاهري، المحرر)

3/ مذكرات ماجستير ودكتوراه :

- 1/ مسعودة فلوس. (2017-2018). القيم التنظيمية ودورها في توجيه الفعل التنظيمي للعاملين - . بسكرة ، جامعة محمد خيضر بسكرة : دراسة تنظيمية ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر مديرية بسكرة .
- 2/ سماء موفق. (2015-2016). جودة الاداء التدريسي للاساتذة الجامعيين من وجهة نظر الطلبة دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1- . الجزائر جامعة باتنة .

- 3/ ايهاب فاروق العاجز. (2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية دراسة تطبيقية على 3 وزارة التربية والتعليم العالي رسالة ماجستير , كلية التجارة, قسم ادارة الاعمال. غزة: 18.
- 4/ ب بوترة. (2022). الدليل المهني للطلاب في مسابقة الدكتوراه. الجزائر: سامي للنشر والتوزيع د.ط.
- 5/ خالد بن عبد الله الحنيطة. (2003). القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الاداء دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية رسالة ماجستير في العلوم الادارية. مكة: جامعة نجران.
- 6/ درة عبد الباري ابراهيم. (2003). تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات بحوث ودراسات المنظمة العربية للعلوم الادارية جامعة الدول العربية.
- 7/ ار زرواتي. (بلا تاريخ). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية . بوزريعة : زاعباش للطباعة والنشر .
- 8/ ر, عثمان عثمان. (2014). معايير الجودة البحثية في الرسائل الجامعية دار الكتب العلمية ط1 .
- 9/ عبد الحفيظ مقدم. (1994). علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك , دراسة امبريقية. مجلة العلوم الاجتماعية.
- 10/ عبد الرحيم صالح علي. (2014). ديمقراطية التعليم واشكالية التسلط والازمات في المؤسسات الجامعية. عمان-الاردن: دون ذكر مؤسسة النشر.
- 11/ قاسمي, فاطمة الزهراء ؟, فوزية قاسمي. (2020-2019). القيم التنظيمية وعلاقتها بتنمية الموارد البشرية _ دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز ادرار. ادرار, الجزائر.
- 12/ مامن, ف. (2018). دور الجامعة في التنمية الاقليمية اطروحة دكتوراه مقدمة من للحصول على شهادة دكتوراة علوم كلية الاداب والعلوم الانسانية والاجتماعية .باجي مختار ,عنابة ,جامعة ,الجزائر .
- 13/ ف دليو. (1999). اسس المنهجية في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: منشورات جامعة.
- 14/ محمد الطاهر بوياية. (2004). دراسة الفعالية من خلال بعض المؤشرات الثقافية التنظيمية , اطروحة دكتوراة غير منشورة. قسنطينة، جامعة منتوري .

1/ غيث محمد عاطف. (2006). قاموس علم الاجتماع , دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع. الاسكندرية مصر.

2/ مصلاح الصالح. (1999). الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية , انجليزية , عربي , دار النشر والتوزيع. الرياض , السعودية.

مراجع اجنبية :

Green Miner, J. B. (1977). *Personnel and Industrial Relation: A Managerial Approach, 3rded, Macmillan Publishing Company. new york.*

jean marie, p. (1998). *ressource humaine et gestion du personnel.*

PARSONS. (1951). *the social system glencoe il free press.*

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة



قسم العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

استبيان بحث حول: القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عباس لغرور خنشلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

سيدي (ة) الكريم (ة)

تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نضع بين ايديكم هذه الاستمارة المعدة في تخصص التنظيم والعمل تحت عنوان (القيم التنظيمية وانعكاساتها على جودة العمل داخل المؤسسة دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة عباس لغرور خنشلة).

ونرج ومنكم المساعدة في اتمام هذه الدراسة عن طريق الاجابة بدقة وموضوعية عن المحاور التي تتضمنها

الاستمارة

بتأشير الخانة امام الاجابة المناسبة من وجهة نظركم . كما نتعهد بأن اجابتم ستستخدم فقط لاغراض البحث

العلمي دون غيرها

تقبلوا منا فائق الاحترام

إشراف:

إعداد الطالب:

- د. مامن فيصل

- سندس ليلى حربة

الملاحق

أولاً - البيانات الشخصية:

- 1- النوع: ذكر - أنثى
- 2- العمر: [40;32] - [48;40] [56;48]
- 3- المستوى التعليمي: ما - ليسانس - ثانوي
- 4- الحالة العائلية: أعزب - متزوج - مطلق - أ
- 5- مدة العمل في هذه المؤسسة:

ثانياً: محاور الدراسة:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: القيم التنظيمية						
أولاً: الاحترام						
01	أتعامل بكل احترام وتقدير مع زملائي في العمل					
02	تحترم الوقت من خلال التزامك بالمواعيد والاجتماعات					
03	نتجنب رفع الصوت أو استخدام كلمات جارحة أو مهينة أمام زملاءك اثناء عملك					
04	أعامل الجميع بعدالة دون التمييز بين الجنس أو المنصب					
05	لا أتدخل في مهام الآخرين دون طلب الاذن					
ثانياً: التعاون						
06	تشارك ملاحظتك ومعلوماتك بشفافية مع زملاءك في العمل					
07	تحرص في عملك على بناء بيئة عمل جماعية الزملاء					
08	تعمل على تشجيع روح الفريق والمبادرة بين الزملاء					
09	تحرص على حل الخلافات بشكل بناء ومعالجة المشكلات بروح ايجابية مع الزملاء					
10	يعمل فريق العمل على تحقيق الاهداف بشكل متعاون في اوقات محددة					

الملاحق

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: جودة العمل						
اولا: الدقة والالتقان						
11	تعمل على تقديم خدمات ذات جودة					
12	يحرص فريق العمل على تقديم دقة في العمل وممارسات مهنية					
13	يحرص فريق العمل على فحص الخدمات قبل عرضها وتسليمها للجهات المعنية					
14	يحرص فريق العمل على التدقيق في الفروقات الدقيقة التي قد تؤثر في جودة النتائج النهائية					
ثانيا: الابتكار والتطور						
15	يعمل دائما فريق العمل على اقتراح حلول جديدة وتحسين الاداء داخل المؤسسة					
16	يعمل دائما فريق العمل على تطوير طرق العمل بما يعزز جودة الخدمات					
17	دائما هناك تطور في طرق التفكير والتفاعل بين الموظفين داخل المؤسسة					
18	هناك توافق مع القيم والعادات بما يتلاءم مع متطلبات العمل داخل المؤسسة					
ثالثا: الاحترافية في العمل						
19	يسعى فريق العمل الى تنظيم العمل عن طريق تحديد الاولويات					
20	يحرص فريق العمل على مراقبة الجودة في العمل وضمان الالتزام بالمعايير العالمية					
21	يسعى دائما فريق العمل الى اظهار الصدق والنزاهة في جميع الاجراءات والقرارات الادارية والمهنية معا					
22	يمتلك فريق العمل الخبرة والاحترافية الكافية للقيام بالعمل المطلوب					
رابعا: الالتزام بالمواعيد						
23	يلتزم فريق العمل بالمواعيد مما يساعد في بناء الثقة بين زملاء العمل					
24	يعمل فريق العمل على تحديد مواعيد بدقة ووضع خطط زمنية محكمة					
25	يعمل فريق العمل على وضع خطط جيدة لتسهيل المهام والانشطة					
26	يعمل فريق العمل على التركيز على الاولويات والمهام اكثر اهمية داخل المؤسسة					

الملاحق

الرقم	اللقب والاسم	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء
01	مامن فيصل	أستاذ محاضر "ب"	جامعة خنشلة
02	قرزیز محمود	أستاذ التعليم العالي	جامعة خنشلة

