



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

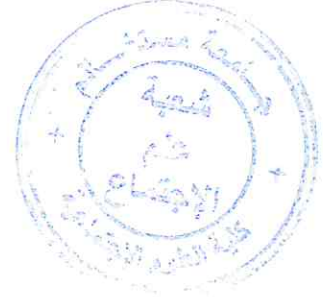
كلية العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة لنيل شهادة ماستر



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



الثقافة التنظيمية وأثرها على التغطية في المؤسسات
دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للتجارة - مستغانم-

تحت إشراف:

د. حاج

تأليف: الحاج المكي
أ. بلهوار

من إعداد:

بن مبارك محجوبة

بلهوار

اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
مخولف بشير	أستاذة التعليم العالي	رئيسا
حاج بلهواري	أستاذة التعليم العالي	مشرفا
مداح بن عودة	أستاذ مساعد -أ-	مقررا

السنة الجامعية: 2023-2024



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة لنيل شهادة ماستر

الثقافة التنظيمية وأثرها على التغطية في المؤسسات

دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للتجارة - مستغانم-

تحت اشراف:

د_ حاج بلهوارى

من اعداد:

بن مبارك محجوبة

اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
مخلوف بشير	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
حاج بلهوارى	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
مداح بن عودة	أستاذ مساعد-أ-	مقررا

السنة الجامعية: 2023-2024

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، ومكننا من إنجازه على هذا الوجه فالحمد لله كثيرا.

وإيماننا بمبدأ لا يشكر الله من لا يشكر الناس، أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ الفاضل "الحاج بالهوارى" الذي تفضل بالإشراف علي في هذه الدراسة، ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته طيلة فترة الإنجاز "ادامه الله عطاءا للعلم وبارك فيه

كما لا يفوتني ان اتقدم بالشكر الى لجنة المناقشة لقبولها مناقشة موضوع مذكرة التخرج، وأيضا لكل من ساندنا خلال المسيرة الجامعية. وأيضا أتقدم بالشكر الى كل مسؤولي المديرية الولائية للتجارة لولاية مستغانم للسماح لنا بإجراء هذه الدراسة والعاملين فيها

دون ان ننسى شكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

الإهداء

يسعدني ان اهدي عملي هذا

الى التي اقترن اسمها بالجنة الى قوتي في هذه الحياة الى داعمتي الأولى

"امي الحبيبة"

الى الذي علمني الكفاح، والصبر في هذه الحياة الى الذي زرع في حب النجاح

"ابي الغالي"

الى كل اخوتي الرائعون

الى كل افراد العائلة

الى كل من نكن لهم معاني الحب والتقدير وكل من ساهم في اخراج هذا العمل

الى النور

من قريب او بعيد

ملخص الدراسة

ظاهرة التغيب مشكلة من مشكلات التي تواجه المؤسسات، فهذه الظاهرة التي نلمسها في الواقع يوميا من خلال طوابير الانتظار على مستوى مراكز البلديات والمستشفيات وحتى المصانع والمؤسسات، أصبح من الضروري معرفة العوامل التي تدفع بالعامل للتغيب في الوقت الراهن، وكون الفاعل يعمل داخل فضاء تنظمي تحكمه مجموعة من الضوابط والقواعد وثقافة تنظيمية خاصة بينها تتحكم في سلوكيات الفاعلين، وبالتالي تهدف هذه الدراسة لمعرفة كيفية تأثير ثقافة المنظمة على أفعال الفاعلين ومعرفة استراتيجياتهم، وهل الأسس التي تقوم عليها هي دافع لاتخاذهم للتغيب كرد فعل وماهي اشكال التغيب التي يتخذها العمال للتغيب؟ للإجابة عليها تم الاعتماد على تقنية الاستبيان التي تدخل ضمن المنهج الكمي وتدعيما بتقنية الملاحظة والمقابلة، على عينة بحث مكونة من 40 عامل اختيروا بطريقة عشوائية، وتوصلنا الي عدة نتائج لعل ابرزها ان الظروف المرتبطة بالتنظيم أحد اهم العوامل الرئيسية وراء سلوك التغيب و الظروف المرتبط بالفاعلين هي الأخرى أحد اهم العوامل التي تدفع العامل للتغيب.

الكلمات المفتاحية: التغيب، الثقافة التنظيمية، استراتيجيات الفاعلين.

Summary of the study: The phenomenon of absenteeism is a problem facing institutions. This phenomenon, which we experience in reality on a daily basis through waiting lines at the level of municipal centers, hospitals, and even factories and institutions, has become necessary to know the factors that push the worker to be absent at the present time, and the fact that the perpetrator works within an organizational space. It is governed by a set of ties, rules, and special organizational cultures that control the behaviors of the

actors. Therefore, this study aims to find out how the organization's culture affects the actions of the actors and to know their strategies. Are the factors on which it is based motivations for them to take absenteeism as a response, and what are the forms of absenteeism that the worker takes to be absent? To answer it, we relied on the questionnaire technique, which falls within the quantitative approach, and supported it with observation and interview

Keywords: absenteeism, organizational culture, actors' strategy

الفهرس

الصفحة	المحتوى
	الشكر والعرفان
	الاهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال والملاحق
أ-ب	المقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
1	(1) إشكالية الدراسة
2	(2) فرضيات الدراسة
2	(3) أهمية الدراسة
2	(4) أهداف الدراسة
3_2	(5) أسباب اختيار الموضوع
3	(6) صعوبات الدراسة
10_4	(7) تحديد المفاهيم
14-10	(8) الدارسات السابقة
17_15	(9) المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الأول: الغياب في التراث السوسيولوجي	
18	تمهيد

19	(1) نشأة مصطلح الغياب
21-20	(2) مفهوم الغياب
21	(3) الفرق بين الغياب والتغيب والتأخر
22-21	(4) أنواع الغياب
24-23	(5) ظاهرة التغيب في التراث السوسولوجي الجزائري
29-25	(6) عوامل الغياب
31-29	(7) اثار الغياب
33-32	(8) طرق قياس معدلات الغياب
35-34	(9) خلاصة
الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية : الماهية والخصائص	
36	تمهيد
37	(1) ماهية الثقافة التنظيمية
39-38	(2) أهمية الثقافة التنظيمية
42-40	(3) مكونات الثقافة التنظيمية
45-42	(4) أنواع الثقافة التنظيمية
49-46	(5) خصائص الثقافة التنظيمية
53-50	(6) مستويات الثقافة التنظيمية
54-53	(7) مظاهر الثقافة التنظيمية
56-55	خلاصة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

-	أولاً: مجالات الدراسة
58-57	1) الحدود المكانية
59-58	2) مجال المكاني للدراسة
59	3) المجال البشري للدراسة
60-59	ثانياً: منهج الدراسة
60	ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينته
63-60	رابعاً: الاداة
65-64	خامساً : أساليب جمع البيانات
90-66	4) المعالجة الإحصائية للبيانات
	الفصل الرابع: تحليل الفرضيات وعرض النتائج
92-91	1) تحليل اختبار الفرضيات
93	2) عرض النتائج العامة للدراسة
94	خاتمة
-	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
65	جدول يبين توزيع العينة حسب السن	01
67-66	جدول يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس	02
68	جدول يبين توزيع العينة حسب متغير الاقدمية	03
69	جدول يبين توزيع العينة حسب المستوي التعليمي	04
71-70	جدول يبين توزيع العينة المستوي التعليمي الحالة الاجتماعية	05
72	جدول يبين ان كان العمل متعب	06
72	جدول يبين تأثير الرقابة على أداء العاملين	07
73	جدول يبين ان كانت مواقيت العمل تحتاج تعديل	08
74-73	جدول يبين ان كانت المؤسسة تقدر ظروف العامل	09
74	جدول يبين هل يشارك العامل في اتخاذ القرار	10
75	جدول يبين علاقة العامل بالمسؤول	11
76-75	جدول يبين هل توجد أنظمة تحفيزية	12
76	جدول هل يحصل الموظفين على تقدير من طرف الإدارة	13

77	جدول بين هل لدى العمال القدرة على التعبير بحرية	14
78	جدول بين هل سبق للعامل التغيب	15
79	جدول يبين نوع العقوبة المطبقة في حالة الغياب	16
78-79	جدول يبين هل عادلة فينظر العامل ام ليست كذلك	17
81	جدول يبين هل سبق للعامل وان تأخر	18
82	جدول يبين هل تتسامح المؤسسة في حال التأخر	19
83-82	جدول يبين كيف هي العلاقة بين الزملاء في العمل	20
83	جدول يبين على أي أساس تقوم هذه العلاقة	21
84	جدول يبين هل يلجئ لزملاء لبعضهم للمساعدة في القيام بالعمل	22
85-84	جدول يبين هل يحظى العامل بتقدير من طرف الزملاء في العمل	23
85	جدول يبين هل توجد مساواة بين العمال	24
86-85	جدول يبين هل تطرقت للوشاية داخل العمل	25
86	جدول مزدوج بين متغير الجنس وهل سبق لك ان تغيبت	26
87	جدول مزدوج بين الحالة الاجتماعية والتأخر	27

89-88	جدول مزدوج بين الأقدمية والمشاركة في اتخاذ القرار	28
90	جدول مزدوج بين الأقدمية والمشاركة في اتخاذ القرار	29

مقدمة:

الغياب داخل المؤسسات يشير إلى عدم حضور الموظفين للعمل في الأوقات المقررة. قد يكون الغياب بسبب أسباب مختلفة مثل المرض، أو الظروف الشخصية، أو عدم الرغبة في العمل. يمكن أن يؤثر الغياب بشكل سلبي على أداء المؤسسة، حيث يمكن أن يتسبب في تأخير المشاريع، وتقليل الإنتاجية، وزيادة تكاليف التشغيل.

للتعامل مع مشكلة الغياب، تعتمد المؤسسات على تطبيق سياسات وإجراءات لحث الموظفين على الحضور بانتظام، مثل تقديم مكافآت للحضور المثالي وتطبيق عقوبات على الغياب المتكرر. كما يمكن اتخاذ إجراءات لتوفير بيئة عمل صحية وداعمة للموظفين، وذلك لتقليل الإصابات والأمراض التي قد تؤدي إلى الغياب.

بشكل عام، فإن إدارة الغياب بفعالية تتطلب فهم أسبابه وتأثيراته، وتبني استراتيجيات للحد منه وتحفيز الموظفين على الحضور بانتظام، وهو جزء أساسي من إدارة الموارد البشرية في أي مؤسسة.

وعليه فإن كل مؤسسة او منظمة لها اهداف تسعى لتحقيقها من خلال كفاءة افرادها ودرجة التنظيم داخلها وكذا قدرتها على مواجهة مشكلاتها الداخلية التي توجهها من المحيط الخارجي وهنا تجدر الإشارة ان من بين المشاكل، مشكلة الغياب والتغيب في المؤسسة لذا سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على هذه الظاهرة من خلال موضوع دراستنا: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على التغيبية حيث قمنا بتقسيمها الى ثلاثة ابواب باب منهجي، ونظري ، وميداني

الباب المنهجي :

الإطار المنهجي للدراسة، اذ شمل، إشكالية الدراسة، وصياغة الفرضيات وتحديد المفاهيم، أسباب اختيار الموضوع، اهداف ، أهمية الدراسة ، كما وظفت بعض الدارسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة إضافة لي اهم الصعوبات التي تعرضنا لها

الباب النظري: تضمن فصلين

الفصل الأول: تطرقت فيه الى الإطار النظري للدراسة ويتضمن هذا الفصل نشأة مصطلح الغياب، مفهوم الغياب، الفرق بين الغياب والتغيب والتأخر، أنواع الغياب، عوامل الغياب، اثار الغياب، طرق قياس معدلات الغياب

الفصل الثاني: تطرقت فيه الى الثقافة التنظيمية الماهية والخصائص، تناولت فيه ماهية الثقافة التنظيمية، أهميتها، مكوناتها، أنواع الثقافة التنظيمية، خصائصها، مستوياتها ومظاهرها

الباب الميداني: يحتوي على القسم الميداني للدراسة وقسمته الى جزئين، جزء خاص بنوع العينة وحجمها والاداة المستخدمة للدراسة بالإضافة للمنهج المتبع، وجزء اخر متعلق ب تحليل فرضيات الدراسة وعرض نتائجها

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أسباب اختيار الموضوع
- 6- صعوبات الدراسة
- 7- تحديد المفاهيم
- 8- دراسات السابقة
- 9- المقاربة النظرية

1: الإشكالية

تعتبر ظاهرة الغياب أو التغيب عن العمل من بين أهم المشاكل التي تعاني منها المؤسسات سواء كانت مؤسسات صناعية، أو تجارية، أو خدماتية، فهي تشكل عبئاً على المؤسسة بالإضافة إلى كونها تعرقل سيرها كما قد تكلفها تبعيات مادية ونقص في المردودية أي أنها تؤثر بالسلب على فعالية وكفاءة عمل المؤسسات. فبالتالي وجود العامل وحضوره أحد العوامل الرئيسية التي على تحسين إرادات المؤسسة مما يجعل دراسة ظاهرة غياب العامل عن عمله ضرورة لازمة من أجل معرفة العوامل المسببة في ذلك.

وبالعودة إلى الدراسات السوسولوجية الأولى المحللة الإشكالية الغياب والتي أجريت لهدف فهم أسبابه واثاره نجد أن جل هذه الدراسات اتفقت على أن الظروف الشخصية وظروف العمل هي العوامل الأكثر شيوعاً والتي تؤثر بنسبة كبيرة على معدلات الغياب وقد أجريت هذه الدراسات في سياق معين أنتج لنا أن صح القول بظاهرة بأسباب تقليدية، لكن التحولات الحاصلة في النهج الجزائري قد أفرزت لنا عوامل جديدة مختلفة عن التي سبقتها، بحيث أن الظروف تختلف باختلاف الزمان واختلاف المكان.

ففي السياق الراهن قد نشهد عوامل أما مختلفة أو مماثلة للعوامل التقليدية، ومن جهة أخرى يؤدي الغياب إلى إساءة سمعة المنظمة كون أن الظاهرة تحدث بداخلها وكون أن التنظيم قد يكون أحد الأطراف المسببة في ضرر وتدمير الفاعل واتحاده لسلوك التغيب سواء عن طريق استغلاله لمناطق الشك والسلطة أو لامتلاكه القوة والخبرة كلها استراتيجيات قد تمنح الفاعل إمكانية اتخاذ مثل هذه السلوكيات وبين هذا وذاك تطرح مشكلة دافع التغيب التي قد تكون مرتبطة بسياسة أو ثقافة التنظيم أو بظروف خارج نطاق المؤسسة والتي قد تكون مرتبطة بظروف الفاعلين

ومن هذا المنطلق سنحاول التركيز عن الدافع الأساسي لا تحاذ سلوك التغيب هل هي ظروف مرتبطة بسياسة المنظمة أم هي ظروف مرتبطة بالفاعل؟ بمعنى آخر هل يعود الغياب لثقافة التنظيم أم باستراتيجية الفاعلين؟

2: الفرضيات

التنظيم هو المسؤول عن خلق الظروف التي تؤدي للتغيب
ظروف الفاعل واستراتيجياته تؤدي به الي اتخاذ سلوك التغيب

3- أهمية الدراسة

-
- عن اطلاع عن قرب عن واقع التنظيم في المؤسسة
- فهم استراتيجيات الفاعلين واستكشاف التصرفات الفردية للموظفين وكيف تلعب استراتيجياتهم دورا في حدوث التغيب
- معرفة ما مدى مسؤولية التنظيم في فعل التغيب

4- اهداف الدراسة:

- التعرف على عوامل التغيب داخل المؤسسة
- معرفة من اين يصدر سلوك الغياب سواء كانت سياسية تنظيم وراء ذلك ام الظروف المرتبطة بالفاعل واستراتيجياته
- معرفة أثر وواقع الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها على معدلات التغيب داخل المنظومة
- توضيح النظرة العلمية للظاهرة وواقعها بالمؤسسة
- إجابة عن التساؤل المطروح ودراسة الفروض لإثبات صحتها من عدمها

5 أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في الالمام بالموضوع كونه موضوع هام
- تكوين نظرة علمية حول الموضوع
- كون الموضوع يندرج ضمن تخصص علم لاجتماع عمل وتنظيم

- وفرة المراجع التي تناولت موضوع الغياب
- محاولة فهم العلاقة بين الفرد والتنظيم وتأثيرهما على التغيب ومعرفة العوامل المساهمة في حدوث ظاهرة التغيب

6 صعوبات الدراسة:

- عدم وجود ثقة بين الباحث والمبحوث وتخوف الموظفين من للإجابة
- كان لا بد من اخذ مدة زمنية معتبرة داخل المؤسسة من اجل اكتساب عامل الثقة الذي لا بد منه من اجل التصريح والتعبير بكل حرية وزوال حاجز غياب الثقة او التخوف من للإجابة
- رفض العديد من المؤسسات للتعامل مع مثل هذه المواضيع

7 تحديد المفاهيم:

قمت في هذا الفصل بضبط المفاهيم الخاصة بموضوع دراستي المعنون "تحت الثقافة التنظيمية وتأثيرها على التغيبية" نظرا لأهمية تحديد المفاهيم باعتبارها أداة علمية تستخدم في البحث

وعلى حسب الدراسة قمت بتحديد المفاهيم التالية (التغيب، الفاعل، مناطق الشك، الثقافة التنظيمية،

1 مفهوم التغيب :

التعريف اللغوي:

يعرف التغيب في اللغة من فعل غاب أي اختفى عن الأنظار¹

ب- التعريف الاصطلاحي :

عرفه فرج عبد القادر طه " التغيب عن العمل لدى بعض العمال نوع من الهروب وانكار الحقيقة، فقد يحمي العامل نفسه من موقف العمل عن طريق الهروب منه"²

وفي ومنها الابعاد النفسية والاجتماعية على أساس ان ظاهرة التغيب مؤشر لعدم الرضا أو نتيجة الايقاعات العمل والضغط، هذا الإطار يقول بيرديبوا :

" يعتبر التغيب كرد فعل او عدم قبول الحالة او وضع العمل³

ج- التعريف لإجرائي:

¹ احمد مختار عمر وآخرون: المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، لاروس، 1989، ص907

² فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي في التنظيم ، دار النهضة العربية القاهرة ، مصر 1978 ص102

³ فارس احمد حلمي: سيكولوجية العامل المتغيب ، جامعة عين الشمس (رسالة ماجستير علم النفس) 1971، ص262

من خلال التعاريف نستخلص ان التغيب هو عدم حضور العامل الى منصب عمله في الوقت الذي يجب ان يكون فيه، كما يمكن ان يأخذ التغيب أوجه جديدة بحيث لا يقتصر التغيب على الفاعل المسجل إداريا وقانونية، انما هناك اشكال أخرى يتبناها العمال يمكننا حصرها في دائرة الغياب.

2 مفهوم الفاعل:

أ- التعريف اللغوي: كلمة فاعل مشتقة من فعل (فَعَلَ) أي من قام بالفعل

1

التعريف الاصطلاحي:

يساهم الفاعل سواء كان فردا او جماعة في انجاز فعل ما ، وذلك نظرا لما يمتلكه هذا الفعل في جزء منه بالطبع من مصلحة للفاعل، كما يمكن لجماعة ما ان تسلك كما لو كانت فاعلا واحد ،وذلك بقدر ما ينجع افرادها في خلق قطب واحد لمواجهة المشاكل الخارجية ، ويمكنها كذلك ان تتحل الى عدد من الفاعلين ² ويعتبر ميشال كروزيه ان الفرد داخل التنظيم هو عنصر للتسيير العقلاني ، المجتمع يتطور بواسطة استراتيجية عقلانية محددة الهدف ، وتترك للفرد هامش من الحرية ، مهما كانت الضغوطات الخارجية فان الفرد الفاعل داخل النسق يحتفظ دوما بهامش الحرية³. (صحراوي حماسة، بن رمضان سامية، "الفعل

¹ معجم من المسالك الى الفية ابن مالك ،المجلد الثاني صفحة 77

² جمال فنزة، سوسولوجيا التنظيمات ، المغرب ، دار الالوكة ص172

³ صحراوي حماسة، بن رمضان سامية، "الفعل الاستراتيجي لدى الفاعل داخل النسق" تاريخ نشر 12_05_2021،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، مجلد 10(العدد1) 2022 ص224

الاستراتيجي لدى الفاعل داخل النسق" تاريخ نشر 12_05_2021،مجلة
الدارسات والبحوث الاجتماعية، مجلد 10(العدد1) 2022ص 224).

ج- التعريف لإجرائي:

3 مناطق الشك :

" كل تنظيم يحتمل وجود عدد كبير من مناطق الخصاص سواءا كان ذلك على
مستوي تقني او انساني او مالي على مستوى تسويق المنتج ،ان الفاعلين الذين
يتمكنون من اكتشاف منطقة الارتياب والتحكم فيها جيدا ، سواء بفضل المؤهلات
التي يتوفرون عليها او تحكمهم في شبكة التواصل داخليا ومعرفتهم الجيدة
بقواعد التنظيم هم الذين يتمكنون من الحصول على اكبر قدر من السلطة ذلك
طالما ان سلوكياتهم تبدو بالنسبة لغيرهم غامضة وغير متوقعة"¹

وقد اعتبر ميشال كروزيه منطقة الارتياب كمصر للسلطة ،ففي دراسته "للوكالة
الاحتكارية 1993 قام بتحليل الاليات التي يعتمدها عمال الصيانة لكي يضمنون
سلطتهم داخل المنظمة، فهم يستخدمون تعطل الآلات كمنطقة ارتياب لي يحقق
استراتيجياتهم لانهم وحدهم المدركين لضرورة الآلات ووقت تعطلها، فعمال الصيانة
مدعمون بفعل التحالفات مع المهندسين التقنيين"²

¹ (جمال فنزة، سوسيولوجيا التنظيمات ، المغرب ، دار الالوكة ص174)

² (lusin bagla.(1998).sociologie des organisations.nouvelle Edition .la découverte.paris.p77)

التعريف الاجرائي :

كل وضعية تنظيمية مهما كانت تظم دوما هامشا من الشك او مكانم الضعف بنسبة للتنظيم التي يستغله وينتهزها التحليل الاستراتيجي، فالذي يتحكم في هذه المنطقة يحصل على السلطة ويتمثل منبعها في هامش حرية وإمكانية الفرد في الرفض او مفاوضة ما يطلبه الاخرين منه، وتتحقق هذه الامكانية حالما يستطيع الفرد ان يحتفظ بمنطقة لا يتحكم فيها الاخرون وتجعل سلوكه غير متوقع في نظرهم

4 مفهوم الثقافة التنظيمية :

ينقسم هذا المصطلح الى كلمتين (ثقافة وتنظيم)

أولا: مفهوم الثقافة

أ- التعريف اللغوي: ورد في لسان العرب الابن منظور :تَقَفَ الشيء وثقافا وثقُوفَة حدقة ، ورجل تَقَفَ التثقيب ، حادق وفهم ،ويقال تَقَفَ الشيء وهو سرعة التعلم ويُتَقَفُ الرجل ظفر به ،والثقاف والثقافة العمل بالسيف¹.

ب- التعريف الاصطلاحي : عرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية

الثقافة على النحو التالي :

الثقافة هي البيئة التي خلقها الانسان من المنتجات المادية والغير المادية والتي تنتقل من جيل الى جيل اخر².

¹ أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب ج9، دار صادر ،بيروت ،2010، ص19)

² محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال ، دار الأوائل للنشر والتوزيع ،الأردن ، ط 3 ،2005، 310

وتعرف أيضا على انها مجموعة العادات والقيم والتقاليد التي يعيش وفقها جماعة او مجتمع بشري بغض النظر عن مدى تطور العلوم لديه، او مستوى حضارته او عمارته.¹

عرفها تايلور: بمعناها الاثنوغرافي الواسع هي ذلك الكل المعقد الذي يتضمن المعرفة والعقيدة والفن ، والأخلاق، والقانون ، والعادات وكل المقومات الأخرى التي يكتسبها الانسان كعوض في المجتمع²

ثانيا : مفهوم التنظيم :

لغة: جمعه تنظيمات مصدر الفعل نظم.

فتنظيم العمل يعني ترتيبه وتدييره بطرق معينة .

نموذج مستقر نسبيا للعلاقات الاجتماعية بين الافراد والجماعات الفرعية داخل جماعة معينة³.

اصطلاحا:

¹ سليم حداد: المعجم النقدي لعلم الاجتماع، المؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع، مصر، 1986، ص290.

² محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر ، 2006، ص97.

³ المرجع نفسه، ص313

يعرفه احمد زاكي بدوي : بانه العملية التي تنشأ مركبا متكاملًا بين العلاقات الوظيفية داخل الكيان الكلي ويتم بمقتضاه تحديد المسؤوليات بحيث يتمكن الافراد من العمل مع بعضهم البعض بكفاءة في سبيل تحقيق الأهداف المحددة.¹

يعرف أيضا بانه عملية منهجية يتم من خلالها تحديد الأنشطة والاعمال والمهام التي يجب القيام بيها لتحقيق رسالة المنشأة وأهدافها وتصنيف هذه الأنشطة والاعمال والمهام وتقسيمها وتوصف شكل وطبيعة العلاقة بينها بما يمكن الافراد من التعاون فيما بينهم لتوظيف إمكانيات والموارد المنشأة بأعلى كفاءة لتحقيق اهداف المنظمة ومصالح العاملين².

ويعرف أيضا بانه مكان أو كيانا اجتماعي يعمل وفق لهيكل وانشطة وظيفية محددة والتميزة وذلك لتحقيق اهداف محددة³.

ثالثا: مفهوم الثقافة التنظيمية :

- يعرفها ويلين whellen: انها عبارة عن مجموعة من الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك بيها أعضاء المنظمة⁴.

- تعريف جيسبون: انها تعني شيء مشبه لثقافة المجتمع اذ تتكون ثقافة المنظمة من قيم واعتقادات ومدرجات وافتراضات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الانسان ، وانماط سلوكية

1 . حسين الحميد رشوان : علم اجتماع ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2004 ، ص 08.

2 على عباس اساسيات علم الإدارة ، دار المسير للنشر والتوزيع ، الأردن 2004 ، ص 60.

3 احمد ماهر: التنظيم ، الدليل العلمي لتصميم الهياكل والمؤسسات التنظيمية ، الدار الجامعية ، مصر ، 2007 ، ص 16.

4 حسين الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، مكتبة لبنان ، 1997 ، ص 120)

مشتركة ، ان ثقافة المنظمة هي شخصيتها ومناخها او الإحساس وثقافة المنظمة تحدد السلوك والروابط المناسبة وتحفز الافراد¹.

-كما ان الثقافة التنظيمية هي المعتقدات والقيم والاعراف السائدة في المنظمة وكيفية تصرف الافراد ومعاملتهم لبعضهم البعض والعلاقات المتبادلة بينهم والسلوك والممارسات التي يتصف بيها هؤلاء الافراد بينهم تساعد هذه الثقافة على توضيح العلاقات الوظيفية

2

التعريف الاجرائي:

هي منظومة مشتركة تحمل قيم ومعتقدات وعادات وقواعد وأساليب تفكير وقناعات خاصة لدى افراد المنظمة والتي تقوم بتحديد طبيعة معايير السلوك داخل بيئة العمل،ويمكن اعتبارها على انها بيئية متكون من مجموعة من افراد يكونون ثقافة خاصة بهم و يتماشون في نفس الوقت مع ثقافة تلك منظمة لينتجوا لنا في الاخير ثقافة تنظيمية

8 الدراسات السابقة :

ان البحوث والدراسات السابقة تعتبر فرصة للباحث للإلمام بدراسته وضبطه بصورة أدق وذلك لما لها من دور حيوي في امداد الباحث ببعض الفروض والمصطلحات بحيث تمكنه من اختيار المعلومات الانسب ويستطيع الاستفادة من نتائج تلك الدراسات عن طريق المقارنة والموازنة والكشف عنم أوجه الشبه والاختلاف وربما التعرف والتطرق الي بعض النقاط التي اهملتها وتغاضت عنها.

¹ 3حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمة الاعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن ، 2004،ص329).

² زيد منير عبوي :معجم مصطلحات الإدارة العامة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن 2007، ص157).

الدراسة الأولى :

حليمة حيفظي وامينة حنين : التغيب العمالي واثره على انتاج المؤسسة دراسة ميدانية بفرع مطاحن الهامل بأدرار ،مذكرة لنيل شهادة ماستر ، علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، الجامعة الافريقية ، العقيد احمد دراية أدرار 2018، 2017 .

إشكالية الدراسة: وتمثلت في التساؤل التالي :

هل التغيب العمالي اثر انتاج المؤسسة؟

المنهج وأدوات الدراسة: استعانة الباحثين في دراستهما على المنهج الوصفي مع استعمال أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة حيث تم اختيار عينة البحث الشامل للعمال عددهم 47 عاملا من مجتمع الدراسة¹

نتائج الدراسة

- العوامل الشخصية المتمثلة في الحالة العائلية ، الفئة العمرية والخدمات الاجتماعية (النقل، السكن) والأقدمية لها اثر على الإنتاج
- كما ان الظروف المهنية المتمثلة في بيئة العمل والمكافآت، الرضا الوظيفي، علاقات العمل لها اثر على انتاج المؤسسة .

الدراسة الثانية : شراك محمد وحدو محمد رضا :أثر التغيب عن العمل على إنتاجية المؤسسة الصناعية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت، ببني صاف نموذجاً مذكرة لنيل

¹ و حليمة حيفظي وامينة حنين : التغيب العمالي واثره على انتاج المؤسسة ،مذكرة لنيل شهادة ماستر ، علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، الجامعة الافريقية ، العقيد احمد دراية أدرار 2018، 2017 .

شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت 2018 2017¹

إشكالية الدراسة:

- ماهي أسباب التغيب عن العمل؟ وهل يؤثر العلى إنتاجية المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية:

- ماهي أسباب وأنواع التغيب عن العمل؟
- هل يؤثر التنظيم الرسمي على تغيب العامل؟
- هل تؤثر روح الجماعة على تغيب العامل
- كيف يؤثر التغيب عن العمل على إنتاجية المؤسسة؟

المنهج وأدوات الدراسة: استعمل الباحثين في دراستهما المنهج الوصفي مع الاستعانة بالمقابلة والاستبيان والملاحظة ثم اختيار العينة التي تتكون من 80 عامل من مجتمع الدراسة

نتائج الدراسة :

- اثر الظروف الشخصية والعوامل الخارجية من الأسباب الشائعة التي تؤدي للخروج
- يؤثر التنظيم الرسمي على تغيب العامل
- تؤثر روح الجماعة على التغيب العمالي
- هنالك أثر مادي للتغيب على إنتاجية المؤسسة.

¹ شراك محمد وحدو محمد رضا: أثر التغيب عن العمل على إنتاجية المؤسسة الصناعية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت، بيني صاف نموذجا مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت 2018، 2017

الدراسة الثالثة:

دراسة الياس سالم بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء المورد البشرية" دراسة لنيل شهادة ماجستير ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للألمنيوم ، جامعة محمد بوضياف ، فرع إدارة اعمال ، تخصص علوم تجارية، مسيلة ، 2006،2007.

وانطلق الباحث في دراسته للتساؤل الرئيسي التالي :

- كيف تؤثر ثقافة المنظمة على أداء الموارد البشرية

والذي اندرج تحته تساؤلات فرعية وهي :

- ما هو تأثير ثقافة المنظمة على تشكيل أنماط سلوك العاملين
- هل هناك علاقة بين خصائص ثقافة المنظمة من حيث جماعية العمل واحترام الوقت والمشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الموارد البشرية؟

اما فرضيات الدراسة فكانت كالتالي:

الفرضية العامة تؤثر ثقافة المنظمة تأثيرا إيجابيا على أداء العاملين ،

الفرضيات الجزئية

- تؤثر ثقافة المنظمة التي تتسم بالبحث عن التميز على أداء العاملين
- تؤثر ثقافة التي تتسم بجماعية تأثير جوهريا على العاملين .
- تؤثر ثقافة المنظمة التي تشجع الابتكار والابداع على أداء العاملين

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ومحاولة تشخيص الدور الذي تلعبه الثقافة على أداء الموارد البشرية

وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة ابعاد ظاهرة تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية وكذلك معرفة العلاقة بين متغير الثقافة التنظيمية

والأداء، واعتمد على العينة العشوائية الطبقية تمثلت في اختيار ثلث المجتمع اي 92 عامل من مجموع 276 عامل

نتائج الدراسة:

- جماعية العمل تعتبر مفيدة للمؤسسة فهي منهج رئيسي وطريقة مهمة في تحقيق إنتاجية مرتفعة كما توفر فريق العمل الجماعي من دافعية نحو الإنجاز او تحقيق أداء جيد .
- توفر فريق عمل في المؤسسة يوفر جو من الانتماء والنشاط والرضا ويقل فيه الشعور بالاغتراب والإحباط بالإضافة الى وجود رغبة في استمرار أعضاء الفريق معا وانجذابهم لبعضهم البعض وقبولهم المشترك لأهداف الفريق والسعي الجماعي لتحقيقها
- يسود في المؤسسة روح الجدية وحسن المسؤولية لدى الأفراد إضافة الى الإنجاز نحو الفعل والاستعداد لبذل قصارى الجهود من اجل تحقيق اهداف المؤسسة مما يمكنهم من النمو والبقاء والتميز .
- توفر فريق العمل الجو الملائم من تعاون بين الأفراد وقلة الصرعات ووجود الانسجام وألفة بين أعضاء الفريق وشعورهم بالالتزام والثقة المتبادلة وحرصهم على دعم قدرات واهتمامات وجهود الزملاء مما حسن من العلاقات المتبادلة وأوجد التماسك والشعور بروح الفريق مما جعل أداء الفريق منظما وتحقيق أداء مرتفعا.¹

¹ الياس سالم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للألمنيوم ،جامعة محمد بوضياف ،مذكرة

لنيل شهادة الماجستير ،فرع إدارة اعمال ،تحصص علوم تجارية ،مسيلة 2007 ،2006.

9 المقاربة النظرية:

ان المتفحص لعلم الاجتماع يجده من بين أكثر العلوم التي تزخر بالثراء النظري، وهذا ما يعكس الجهود العلمية الجادة التي قام بيها العلماء في محاولاتهم لفهم وتفسير الواقع الاجتماعي حيث صاحب هذا التراث السوسيولوجي تنوع الميادين والمجالات التي درسها هذا العلم.

وما يهمننا في دراستنا هذه المعنونة ب " **الثقافة التنظيمية وتأثيرها على ظاهرة التغيب** "، فقد اعتمدنا على مقاربة ميشال كروزيه

ميشال كروزيه: : Michel Crozier:

هو عالم اج في التنظيمات ولد في فرنسا سنة 1922 بدايته العلمية قام بدراسة الحركات العمالية والاشتراكية ثم الحركية النقابية العمالية قام بأبحاث في أمريكا سنة 1947 عن ممارسات التفاوضية لنقابات العمال في كتاب " نقابات وعمال في أمريكا "

- قام بمعية مركز الدراسات centre des Etudes sociologique
بمعهد العلوم الاجتماعية للعمال Institut de sciences sociales
du travail

- قام بأبحاث سمحت له بتأليف كتاب الظاهرة البيروقراطية سنة 1963
بمساعدة علماء اخرين

- ارتكزت تحاليل كروزيه Crozier في مستهلها على علم الاجتماع العام
قام بتوسيع نظريته في تحليل التنظيمات التي قدمت اسهامات حاسمة
في بناء تفكير جديد استند بعض المحللون اليه لدراسة وضعيات تتميز
بعلاقات السلطة في ظل التناقضات النسقية¹

¹ Hambert LESCAET Maria SHULER.Vielle stratéique :commente pas être niyé sous les information. In Les

ومن جزاء هذه التناقضات التي أدت الي اخلال التوازن الداخلي لنسق علاقات السلطة داخل التنظيم ومن ثم ظهور شبكات ضاغطة وممارسة السلطة بدون سلطة لتعبر عن العقلانية المحدودة التي تؤكد ان لكل فاعل اوفق محدود ونسبي بينه وبين الفاعلين الآخرين ولذلك يمكن التأكيد على ان ضغوطات التنظيم تشكل الممر الاجباري لهذه العلاقات¹

- يعتبر M. Crozier مؤسس التحليل الاستراتيجي حيث طور اقتراب السيرورات التنظيمية المبنية على السلطة

- تساءل عن كون حرية الفاعلين واقعا ، ووجود انساق منظمة كواقع اخر فكيف يتمكن هذين الوقعان من الارتباط؟

- حاول فهم مناورات الفاعلين والبنية المنظمة التي يتم ذلك وانتقد بشدة النظريات التي تكتفي بإعطاء أعضاء التنظيم دورا محدودا وسلوكا عقلانيا متوقع

- اقترح بدلا من ذلك النظرية العقلانية المحدودة، حيث يتمتع كل الفاعل بعقلانية محدودة تسمح له بتدبير استراتيجياته الشخصية من تحقيق مآربه ركائز الأساسية للتحليل الاستراتيجي :

(1) اختيار الهدف

(2) الحرية النسبية للفاعلين

(3) العقلانية المحدودة

(4) البناء

مبادئ التحليل الاستراتيجي:

• السلطة.....

• منطق الشك Zone d'Incertitude

¹ (4) عبد القادر خربيش ، مقارنة نسقية في علم الاجتماع ، لماجنت لرسالة ماجستير تحت اشراف الأستاذ الهاشمي مقراني ، قسم علم الاجتماع التنظيم وعمل ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الجزائر ، 2004 ص81.

• نسق الفعل الملموس Système d'Action Concret

من خلال كل هذا يظهر لنا ان هذه النظرية قد اأذت صفة علمية ،وتحدم دراستنا بشكل جيد ، كونها قد بينت وتنبأت باستراتيجيات الفاعلين والاختلاف الحاصل بين التنظيم الواقعي والتنظيم الرسمي ، وبهذا تعتبر نظرية ميشال كروزيه مهمة في تفسير اثر الثقافة التنظيمية على ظاهرة التغيبية.

الفصل الأول:

الغياب في التراث السوسيولوجي

تمهيد:

تعتبر ظاهرة الغياب واحدة من الظواهر الاجتماعية المعقدة التي اخذت اهتماماً كبيراً في الدراسات السوسيولوجية، وذلك نظراً لتأثيرها البالغ على الأفراد والمجتمعات على حد سواء. إذ ان ظاهرة الغياب تعكس الأبعاد المختلفة للسلوك البشري، سواء كان غياباً جسدياً عن العمل أو غياباً اجتماعياً من خلال التراجع عن المشاركة بفعالية. كما تعتبر هذه الظاهرة مؤشراً مهماً على الصحة النفسية والاجتماعية للأفراد، وهي تعكس مدى اندماجهم أو انسحابهم من البيئة المحيطة بهم.

في التراث السوسيولوجي، تُعالج ظاهرة الغياب من خلال العديد من الزوايا النظرية والمناهج البحثية. حيث يدرس علماء الاجتماع أسباب الغياب، مثل الضغوط النفسية، والظروف الاقتصادية، والبيئة الاجتماعية، ويسعون لفهم تأثيراتها على إنتاجية الفرد والجماعة. وتتضمن هذه الدراسات تحليلاً للعوامل الشخصية مثل القلق والاكتئاب، والعوامل البيئية مثل ظروف العمل والمناخ المدرسي، وكذلك العوامل الاجتماعية مثل العلاقات الأسرية والاجتماعية.

ويشمل التراث السوسيولوجي دراسات كثيرة تركز على هذه الظاهرة من زوايا متعددة، بدءاً من تحليل الغياب كظاهرة فردية وصولاً إلى دراستها كجزء من النظم الاجتماعية الأوسع.

في هذا الفصل، سنستعرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بظاهرة الغياب في التراث السوسيولوجي، ونحلل الأسباب والعوامل المؤثرة فيها. سنقوم بمراجعة الأدبيات السوسيولوجية التي تناولت هذه الظاهرة، مع التركيز على النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحثون

1/نشأة مصطلح الغياب:

ان مصطلح الغياب (التغيب) يعود إلى اللغة العربية القديمة. في اللغة العربية، الغياب يُعرّف بأنه غياب أو عدم حضور في مكان معين، مثل غياب الشخص عن العمل أو الاجتماع¹

في اللغة العربية، الغياب يُستخدم في عدة معانٍ:

غياب : غاب، سافر، أو خفي

الغياب : من الذّاكرة، دون علم، أو مجهول لا يُرى

الغيوب : جمع الغياب، يُستخدم فيما يتعلق بالشخص أو المكان

في السياقات الحديثة، الغياب يُستخدم فيما يتعلق بالتغيب عن واجب أو التزام دون سبب مقنع أو وجيه، والذي يُعدّ نمطًا معتادًا في مكان العمل²

وفي النقاشات العلمية، الغياب يُستخدم فيما يتعلق بالتغيب عن العمل، و يُعدّ مرتبطًا بالعامل العاطفي والتفكير الشخصي، ولكن هناك قرارات لإيجاد طرق للتخفيف من السبب . اي ان الغياب هو مصطلح عربي قديم يُستخدم في عدة معانٍ، منها الغياب عن مكان معين، والغياب عن الذّاكرة، والغياب عن العلم، وغيرها.

¹ معجم عربي-عربي <https://www.almaany.com>

2/ مفهوم الغياب :

تعددت تعريفات الغياب تذكر منها :

تعريف الجرجاني الذي يقول : الغيبة هيئة القلب عن العمل علم ما يجري من أحوال الخلق بل من أحوال نفسه بما يرد عليه حاضر بالحق غائب عن الخلق"¹، ومن هذا التعريف فغياب قلب الإنسان عم يحدث سواء كان هذا الغياب عن نفسه أو على الناس.

كما يعرفه إحسان محمد الحسن على أنه: "ظاهرة سلبية ينقطع فيها العالم عن العمل الأيام وأسابيع معينة دون إشعار المؤسسة"².

ويعرف محمد بمخلوف الغياب على أنه "صورة سلبية لانضباط في العمل ويعكس عدم تكيف العامل مع الشروط الموضوعية للعمل للأسباب تتعلق بالعوامل الداخلية للتنظيم نفسه والمتمثلة في علاقات العمل وبيئة التنظيم أو لأسباب خارجية للتنظيم".

ويعرفه سيرخنت فلورنس أنه: "الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية نتيجة تغيب العمال الأسباب إدارية وغير إدارية ولا يدخل في الغياب عادة الوقت الضائع بسبب الاضرابات أو إغلاق المصانع، أو التأخر في الحضور لمدة تتراوح بين ساعة أو ساعتين".

ويعرفه Pierre Dubai على أنه: "موقف عمالي إرادي ومقصده هو شكل من أشكال رد الفعل مثله مثل الإضراب حيث أنه فعل مباشر يعبر العمال من خلاله عن رفض العمل وظروفه وريح وقت راحة مأجور وتقييم الوقت خارج المؤسسة".

من خلال التعاريف السابقة تلخص إلى أن التغيب هو عدم حضور العامل إلى منصب عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه، والتغيب هو توقف عرضي في التنظيم، وبإمكانه أن يكون مخالفا لوجود اتفاق، وأن الأخطار التي يمكن أن تنجر عن هذا الفعل الاجتماعي

¹ الشريف على الجرجاني: التعريفات د.ط، د.ب، د.س، ص 174.

² إحسان محمد الحسن علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005، ص 26-95.

هي اقتصادية بالدرجة الاولى. تتعلق بالفعالية الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة وبأداء الأفراد العاملة أو الموظفين¹، ويختلف الغياب عن التغيب بحيث أن الغياب هو انقطاع عن العمل بسبب طارئ خارج عن الإرادة أما التغيب فهو عدم حضور الموظف أو العامل ليمارس عمله في الوقت المحدد الذي من المفترض أن يكون فيه طبقاً لنظام العمل.

3/الفرق بين الغياب والتغيب والتأخر:

بالرغم من تشابه المصطلحين الغياب والتغيب إلا هناك فرقاً بينهما حيث أن:

الغياب : هو الانقطاع عن العمل بسبب طارئ خارج عن إرادة العامل.

التغيب : هو أن يكون هناك إرادة في الانقطاع عن العمل. كما تجدر الإشارة إلى أن التأخر عن العمل مظهر من مظاهر التغيب وإن كان أقل المظاهر، ولكن التغيب والتأخير سبب انخفاض إنتاجية العامل المتأخر أو الغائب من خلال الوقت الذي يتغيب فيه ولذا فإن رجال الأعمال ينظرون إلى التغيب والتأخر عن العمل على أنهما مشكلتان متقاربتان لهما نفس الأثر وإن كان الأمر يختلف بالنسبة لعلاج كل منهما².

4/أنواع الغياب :

لكثرة الغيابات المتكررة في المؤسسة توصل الباحثين إلى أن هناك أنواع للغياب وهي:

¹ رضا قحة: فعالية التنظيم الصناعي وأثرها على أداء العامل داخل المؤسسة، أطروحة دكتوراه جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2009، ص 189

² أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خداوي: دراسة حول أسباب التغيب الوظيف العمومي ص05

4-1/الغياب القانوني:

هو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية والوطنية،

وهو غياب مبرر بمقتضى القانون.

4-2/التغيب بإذن :

وهي الإجازة التي يأخذها الموظف بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمؤوسه ويتم بعلمهم¹.

4-3/التغيب الإرادي :

وهو أن يتغيب الموظف بدون إذن، وبدون إبداء الأسباب، وهو الأمر الذي تحاول معظم الشركات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن.

4-4/التغيب اللاإرادي :

عرفه Dweiss بأنه عدد العمال الغائبين عن العمل خلال فترة معينة، بحيث تكون لهم موانع موضوعية مثل المرض أو حوادث العمل. هذا الشكل من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل، وتكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الالتزامات المرتبطة بمؤسسة العمل، كحوادث³. العمل والأمراض المهنية، ويكون معدل هذا الشكل منخفضاً عادة².

¹ لمستشار لتطوير الأعمال غياب الموظفين عن العمل، تاريخ. <http://theconsultant1.com> التصفح 11 يونيو 2024

² أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خدواي مرجع نفسه ص7.

5: ظاهرة الغياب في التراث السوسيولوجي الجزائري

لا يمكننا الحديث عن عوامل التغيب وعن هذه الظاهرة دون الحديث عن الدراسات الجزائرية التي تناولت هذه الظاهرة مبرزة اهم الدوافع وابرز الأشكال التي يتخذها الفاعل لإجراء هذا السلوك نجد في مقدمتهم سعد شيخي s.chikhi

بحديثه عن "المصنع بين التمرد الثقافي والظروف الاجتماعية"¹

ينطلق الباحث من السؤال التالي : هل يمكن اعتبار سلوكيات العمال ، مثل التغيب عن العمل ،... بمثابة رفض للوضعية العمالية ام هي رفض للوحدة الإنتاجية والصناعية بحد ذاتها؟ بأكثر تدقيق هل يرجع ذلك الى الظروف الاجتماعية الموجود فيها ام الى القيم الثقافية التي تعد تمردا ثقافيا ضد المصنع والصناعة ؟ ويحمل خطاب العمال الإجابة عن هذا السؤال من خلال التمعن في النقطة المركزية التي تغطي على تصوراتهم والداعية الى ان العمل في المصنع لا ينتج هوية بواسطة العمل بدلا من انهم يرفضون المؤسسة او الصناعة في حد ذاتها

مايهم العمال بالدرجة الأولى ليس العمل ولا المؤسسة بل تهمهم صعوبات حياتهم اليومية كأزمة السكن الصحة ،النذرة ،التضخم.....ان هذه القطعة بين ما يمكن تسميته ب(معايير العمل) و(معايير الاستهلاك) وهذه لأخيرة التي تعيق تكوين هوية في العمل نظرا لترتيبها في المقام الأول من طرف العمال انفسهم ،من حيث انها تؤسس لمطالب طبقية . يفتقد العمل التقني بعامة والعمل المنج بخاصة لمنزلة الاجتماعية المطلوب في الجزائر²

ويمثل العنصر الثاني الذي يفسر انعدام وجود هوية في العمل ولا التجنيد الكلي للعمال ،في احساسهم بعدم قدرتهم على التعبير عن رأيهم الآن فرص التعبير غائبة تماما ،بمعنى ان حسبهم يفتقد للمنفعة الاجتماعية في تقدير الاخرين وبخاصة موقف الإطارات المسيرة

¹ Chikhi s. les ouvriers face au travail au CVI cahiers du CREAD n09 1987

² ا.د. محمد بشير ،علماء اجتماع. التنظيمات والعمل في الجزائر ،الرعييل الأول ،دار الإنتاج للنشر والتوزيع. ط 1 ص58

من هذه المسألة يرتبط عدم التقدير بانعدام الفرص المعطاة لمبادراتهم ولابتكاراتهم مما يولد لديهم الإحساس بالتهميش الاجتماعي ، ومن ثم عدم الاحترام بل الاحتقار¹

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الغياب كل من منظوره وتفسيره وفي حقل علم الاجتماع التنظيم والعمل وبوجه الخصوص الجزائرية نجد احمد هني ، سعد شيخي... وغيرهم من علماء وباحثين

¹¹ ا.د محمد بشير ، علماء اجتماع .التنظيمات والعمل في الجزائر ،الرعييل الأول ،دار الإنتاج للنشر والتوزيع .ط 1 صص58 59

6:عوامل الغياب :

توجد عدة عوامل تساهم في غياب الموظف عن عمله منها هو خارجي ومنها ما هو داخلي وهناك من يرجعها إلى عوامل مادية واجتماعية وهي تختلف في وجودها، وحدتها من مجتمع إلى آخر ومن مؤسسة إلى مؤسسة أخرى، وترجع عوامل الغياب إلى ما يلي:

5-1/عوامل فيزيقية :

وهي العوامل التي تتعلق بظروف العمل المادية، أي التي تتصل ببيئة العمل داخل المؤسسة ومن أهمها الإضاءة، التهوية الحرارة، وهي تؤثر على النشاط الفرد في العمل، فإذا تهيأت الظروف فإن ذلك سيساهم في رضا العامل عن عمله، ويقل درجة غيابه وعلى العكس، فإن كانت الظروف سيئة فستؤدي إلى زيادة معدل غيابه نتيجة

لتعرضه للأمراض وحوادث العمل. إن عدم توفر الشروط الفيزيقيه الملائمة يؤدي إلى أمراض مهنية مختلفة إذ أن غالبية الأمراض التي تصيب العامل إنما تعود للظروف الفيزيقيه في عمله وهذه الأمراض بدورها تؤدي إلى زيادة معدل الغياب¹.

5-2/عوامل إدارية:

لقد اتضح من بعض الدراسات أن العوامل الإدارية تؤثر في الغياب ويظهر ذلك في أسلوب الإشراف والعلاقات الرسمية المتعلقة بالعمل ونظام الاتصال بين الإدارة والعمال وغيرها، مرتبطة ومتداخلة فيما بينها وقد تأكد أن أسلوب الإشراف دورًا مؤثر في مدى تكيف العامل عن عمله وانعكاس ذلك على ظاهرة الغياب عند العمال بوجه عام، فأسلوب الإشراف السيئ يساهم في رفع معدل الغياب، وبالتالي يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العامل في العمل كم أن التنظيم البيروقراطي الصارم خاصة إذا اقترن ذلك بكبير حجم المؤسسة من شأنه أن يضعف العلاقة بين العامل والإدارة، مما يدفعه للتغيب عن العمل .

¹ محمد عبد المولى الدقس : علم الاجتماع الصناعي دار، مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2005 ص 195

وهناك أسباب عديدة في هذا المجال تساهم في ارتفاع معدل الغياب لدى العامل منها: إحساس العمل بعدم توفر المساواة في المعاملة أو الترقية أو في الأجر مع زملاء العمل كما أن عدم فهم التنظيم البيروقراطي (التنظيم الرسمي) القائم في المؤسسة يسهم في اغتراب العامل وزيادة معدل غيابه .

5-3/عوامل اجتماعية :

تتعدى العوامل الاجتماعية التي يكون لها تأثير على ظاهرة الغياب وهذه العوامل منها ما يتعلق بالمجتمع المحلي، خاصة أسرة العامل ومحيطه الاجتماعي.

وفي داخل المصنع تنشأ علاقات اجتماعية بين العمال علاقات (غير رسمية) وهي ذات تأثير على عمل العامل وإنتاجه ودرجة انتظامه في العمل.

وقد اكتشف آلون مايو Elton Mayo من تجارب هوتورن Hawthorn أن العلاقات الاجتماعية أكبر الأثر في زيادة الإنتاج عن طريق العلاقات الجيدة، بين جماعات العمل، وأن هذه العلاقات (غير رسمية) تتجاوز في الأهمية لدى العامل العلاقات الرسمية البيروقراطية، أي أن العلاقة الودية بين جماعة العمل تؤدي إلى تماسكها فتؤثر في خفض معدل الغياب الإداري لدى العامل، وتؤثر الظروف العائلية في معدل غياب العامل فالعامل الذي يعيش أوضاعاً أسرية مضطربة ينعكس ذلك على مدى انتظامه في العمل، عمل غير فيصبح العامل غير راض عن العمل مما يؤدي إلى زيادة معدل غيابه¹.

5-4/العوامل النفسية :

¹ محمد عبد المولى الدقس، نفس المرجع ص 196-197 .

يؤدي سوء اختيار المهنة للعامل وسوء توجيهه إلى صعوبة العمل، وبالتالي إلى تغيبه، فحينما يوضع الفرد في عمل لا يتناسب مع قدراته، فإنه يقوم بعمله مضطراً، وهذا يؤثر تأثيراً سلبياً على انتظام العامل في عمله.

وقد توصلت بعض الدراسات إلى أكثر الأفراد مواظبة على العمل هم الذين وجهوا ميولهم وتعليمهم وخبراتهم السابقة، بينما وجدوا إن أكثرهم غياباً هم الذين وجهوا نحو وظائف لا تتفق مع ميولهم وتعليمهم وخبراتهم السابقة.

وتساهم عوامل أخرى على زيادة معدل الغياب كعامل الملل والإحباط نتيجة لرتابة العمل، أو عدم إشباع رغبات العامل، مما يؤدي به إلى ترك العمل، أو الإكثار من الغياب نتيجة لذلك، إذ أن الفرد الذي يشعر بالملل يفقد اهتمامه بعمله فيكثر الغياب وكل هذه العوامل تؤدي إلى خفض الروح المعنوية لدى العامل.

5-5/ عوامل اقتصادية :

تؤثر العوامل الاقتصادية في مستوى غياب العامل، ومن أهمها :

مسألة الأجر وبديهي أن العامل يسعى من عمله إلى إشباع حاجاته المادية والاجتماعية فإن وجد الأجر المناسب حقق هذا الإشباع، فيزيد من تمسك العامل بعمله وقد دلت بعض الدراسات أن مستوى الأجور يؤثر إيجاباً أو سلباً في ظاهرة الغياب فانخفاض الأجور يؤدي إلى زيادة معدل الغياب، فقد بين مكاي Mackay أن هناك علاقة إيجابية ، بين ضالة الأجر والغياب، فالأجور المنخفضة تؤدي إلى دوران العامل خارج المؤسسة طلباً لزيادة الأجر، وقد يلجأ العامل إلى البحث عن عمل إضافي من أجل سد النقص الناتج عن ضالة الأجر مما يؤثر على مواظبته في عمله، وقد لوحظ أن المستوى الاقتصادي للمجتمع يؤثر على ظاهرة الغياب.¹

كما يوجد عوامل أخرى للغياب والتغيب ويمكن تقسيمها فيما يلي إلى:

¹ محمد عبد المولى الدقس، نفس المرجع، ص 198، 199

5-6/العوامل الخارجية : (عوامل شخصية) :

5-6-1/الجنس: أن تغيب المرأة أكثر من الرجال لما عليها من واجبات في العمل وأخرى في العمل المنزلي ، فهي تشرف على تربية الأولاد، كما أنها تتعرض للحمل والولادة لذلك أن نسبة المتغيبين تقدر ب 1 /3 من النساء على الرجال.

5-6-2/السن: أن التغيب عند المسنين طويل المدة، أما عند الشباب فهو متوسط ويتسم بالتكرار¹.

5-6-3/التزامات العائلية: أن العامل المتزوج أقل تغيباً من غيره، فهذا يرجع إلى تلبية حاجات عائلية، أما الأعزب فيكون بعدم وجود مسؤولية لديه يكون أكثر تغيباً، وأن المرأة المتزوجة التي لها أطفال تكون أكثر تغيباً من غيرها وهذا راجع لمسئوليتها الكثيرة.

5-6-4/بعد السكن عن موقع العمل : فهناك علاقة بين السكن عن موقع العمل وهذا يوضح بأن العامل الذي يسكن بالقرب من المؤسسة يكون أقل تغيباً من الذي يسكن بعيداً عنها وهذا الأخير يتغيب أكثر لعدة أسباب منها:

5-6-5/قلة المواصلات: وخاصة التابعة للمؤسسة وهي من العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى تغيب الموظف عن العمل.

5-6-6/المرض أو التمارض : قد يتغيب الأفراد بسبب مرض من الأمراض مثل الزكام

فيذهبون إلى الفحص والمعالجة، بينما بعض العمال يلجؤون إلى تقديم شهادات طبية لتبرير غيابهم فيعتبر هنا أن الوقت الذي يقضيه العمال في خارج المؤسسة أكثر منه في مكان

¹ حليلة حفيطي وأمينة حنين : التغيب العمالي وأثره على إنتاج المؤسسة دراسة ميدانية

بفرع مطاحن الهامل بأدرار مذكرة العلوم الاجتماعية الجامعة الإفريقية أحمد دراية

السنة الجامعية 2017/2018. ص 24،26.

العمل إلا أن عدد كبير من العمال يحصلون على رخصة دون مرض حقيقي مما يؤدي إلى انخفاض إنتاج المؤسسة.¹

5-7/العوامل الداخلية : (ظروف مهنية) : طول ساعات العمل ينتج عنه الإرهاق والتعب فيؤدي ذلك إلى تدهور الحالة الصحية للعامل الذي يستدعي إلى البحث عن العلاج وفترة من الراحة وأثبتت الدراسات أنه من الضروري إعطاء العامل فترة راحة أثناء العمل لأن التخفيف من ساعات العمل يساهم في التقليل من التغيب ، لذلك نرى ان تنظيم ساعات العمل وفترات الراحة له تأثير إيجابي في نفسية العامل وكفاءته الإنتاجية.

5-7-1/نوع العمل: يرتبط التغيب بنوع الوظيفة أي انه كلما كان العمل شاق ومتعب وخطير على الموظف كان ذلك من الاسباب المؤدية الى تغيبه من أجل عن بحث عن عمل يناسبه اكثر وهذا ما نجده عند الموظفين الذين يقومون بأعمال متسلسلة مما يؤدي إلى الملل بسبب الروتين المتواصل.

5-7-2/حجم المؤسسة : المؤسسة يشكل دورا كبيرا في ظاهرة التغيب فكلما كان حجم المؤسسة صغير ينخفض فيها معدل الغياب.

5-7-3/نوع السلطة داخل المؤسسة: القيادة هي السلطة التي تصدر الأوامر والتعليمات فكلما كانت متشددة اكثر أدى ذلك إلى انخفاض الرضا لدى الأفراد وزيادة معدل غيابه وعلى العكس من ذلك إذا أشرك الرئيس عماله في اتخاذ القرار نتج عنه زيادة في رضاهم عن عملهم وبالتالي يقلل غيابهم عن المؤسسة².

7:آثار الغياب :

نجد عدة آثار فيما يخص الغياب ونذكر منها:

¹ إحسان محمد الحسن، مرجع سبق ذكره ، ص96

² حليلة حفطي وأمينة حنين : مرجع نفسه، ص 26

- زيادة تكاليف المؤسسة وبالرغم من عدم تقاضي العامل الأجرة مدة غيابه، إلا أن هذا الغياب يؤدي الزيادة في الأجور المباشرة (مثلا واجبات إضافية لبعض العمال) أي أن عناصر التكاليف غير المباشرة.

- خلق تنقلات فورية غير المدروسة بين العاملين الذي يمكن أن يكون غير مقبول بسهولة للبعض للقيام بأعباء إضافية تخص الآخرين مما يؤدي لانخفاض الروح المعنوية لهم.

- توظيف عدد من العمال زائد عن الحاجة حتى أنه يصل إلى الثلث في بعض المؤسسات. ويمكن أن يكون هناك إمكانية أن العامل الجديد الذي حل محل العامل المتغيب أقل منه كفاءة ومهارة وهذا يؤثر في قيمة الإنتاج.

- عرقلة السير الحسن للإنتاج وعدم القدرة على تسليم الطلبات في المواعيد المحددة مما قد يضر بسمعة ومركز المؤسسة.

- فرض العمل في غير أوقات العمل على بعض العمال لمواجهة نقص العمالة¹.

- يؤدي الغياب إلى برنامج عمل المشرفين وهذا ناتج عن العمل في غير أوقات العمل لحل مشكلة نقص العمالة².

- حالات الغياب تؤثر بالسلب مباشرة على المؤسسة أو العمل بصرف النظر عن سبب هذا الغياب حتى وإن كان بعذر كالمرض أو إصابة عامل أو غيره أو بدون عذر.

¹ سكو أمين أنيس وخداوي محمد سعيد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

² شراك محمد وحدو محمد رضا : أثر التغيب عن العمل على إنتاجية المؤسسة

الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة الإسمنت ببني صاف نموذجا مذكرة لنيل شهادة

المستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت

2018/2019 السنة الجامعية ، ص 25 .

- تشير التقديرات الى ان الغياب يمثل مشكلة خطيرة بدليل انه يكلف على سبيل المثال المملكة المتحدة وحدها حوالي ثلاثة عشر مليار جنيه إسترليني سنويا، تشير الدراسات التي تم إجراؤها مؤخرا إلى ان معدلات التغيب عن العمل في المملكة المتحدة فقط اكبر من معدلات التغيب في بقية الدول الأوروبية. تقوم بعض المصانع بتشغيل العمال بأكثر من قدراتهم كمحاولة لتقليل جزء من الغيابات وهذا ما يعرض العامل للإرهاق مما يؤدي إلى احتمال انقطاعه عن العمل في اليوم الموالي¹. الغياب يؤثر على الإنتاجية حيث أوضح منشور شركة متخصصة أن الغياب غير المجدول ينتج عنه خسائر ما يقارب 3600 سنويا لكل عامل بالساعة و 2650 سنويا

للموظفين بأجر².

¹ مجلة العلوم الاجتماعية ظاهرة الغياب في العمل في العمل، تاريخ التصفح 12/06/2024

² المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <http://ibsacademy0org/course-47-mini-mba> تاريخ التصفح 12/06/2024

8: طرق قياس معدلات التغيب :

يمكن ايجاد طرق عديدة تستخدم لقياس معدل الغياب في المؤسسة، منها ما يقيس معدل الغياب الكلي ومنها ما يتعلق بشدة الغياب وغيرها، وبطبيعة الحال تتنوع الأهداف التي يراد معرفتها ومن أهم المقاييس بوجه عام هي:

$$\text{الغياب الكلي} = \frac{\text{عدد الغيابات بسبب}}{\text{عدد ايام العمل}} \times 100$$

ويجدر بالذكر أن هذه المقاييس تستعمل لمقارنة بين معدلات الغياب في المؤسسات الصناعية المختلفة، وفي تقدير الوقت الضائع في مؤسسة معينة ويراعي هذا المقياس عدة معطيات أن العدد الإجمالي لأيام العمل لا يشتمل على الإجازات السنوية والعامة أو الأيام المفقودة بسبب الإضرابات أو الأعياد الرسمية لا يحسب عدد أيام العمال الغائبين لأكثر من سنة بسبب طول المرض يحسب بدقة الغياب القصير (يوماً أو نصف يوم¹)

$$\text{مقياس معدل غياب العامل}^2 = \frac{\text{عدد ايام الغياب الكلية}}{\text{عدد ايام العمل المنجزة} \pm \text{عدد ايام العمل الضائعة}} \times 100$$

¹ محمد عبد المولى الدقس: مرجع سبق ذكره ص 191.

² عبد الفتاح بوخمخ تسيير موارد بشرية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2011

اجمالي تكلفة الغياب في فترة

= كلفة غياب العامل الواحد

عدد الموظفين الغائبين خلال الفترة

عدد حالات الغياب

100 x

متوسط عدد العمال

= عدل تكرار الغياب¹

¹ عمار الطيب كشرودة : معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة. دار النهضة العربية. بيروت لبنان. ط2007. ص2. ص17

خلاصة :

يتناول هذا الفصل دراسة شاملة لظاهرة الغياب من خلال استعراض نشأة المصطلح، مفهومه، الفروق بينه وبين مفاهيم مشابهة، أنواعه، العوامل المؤثرة فيه، آثاره، وطرق قياس معدلاته. يهدف الفصل إلى تقديم فهم متكامل لهذه الظاهرة وتأثيراتها على الأفراد والمؤسسات.

نشأة مصطلح الغياب :

نشأ في السياق السوسولوجي والإداري لوصف حالات عدم التواجد في مكان العمل أو الدراسة. تطور المفهوم عبر الزمن من اللغة العربية ليشمل أبعاداً متعددة تعكس الأسباب المختلفة للغياب والتداعيات المترتبة عليه.

مفهوم الغياب:

الغياب يُعرّف على أنه عدم تواجد الفرد في مكان عمله أو دراسته خلال الفترة الزمنية المفترض أن يكون فيها موجوداً. يمكن أن يكون الغياب مبرراً بأسباب مقبولة كالأمراض أو الظروف الطارئة، أو غير مبرر، مما يشير إلى مشكلات تنظيمية أو فردية.

الفرق بين الغياب والتغيب والتأخر:

يختلف الغياب عن التغيب في أن الغياب يشمل عدم التواجد الكلي بينما يشير التغيب إلى الفترات الزمنية القصيرة التي يتخلف فيها الفرد عن الحضور بشكل متكرر. التأخر يعبر عن وصول الفرد متأخراً إلى مكان العمل أو الدراسة بعد الوقت المحدد.

أنواع الغياب:

تتقسم أنواع الغياب إلى عدة تصنيفات تشمل الغياب المبرر وغير المبرر، الغياب الطوعي والقسري، والغياب الطويل الأمد والقصير الأمد. تختلف الأنواع بناءً على الأسباب والدوافع والفترة الزمنية التي يغيب فيها الفرد.

عوامل الغياب:

تتعدد العوامل المؤثرة في الغياب، منها العوامل الشخصية مثل الحالة الصحية والنفسية، العوامل التنظيمية مثل بيئة العمل وظروفه، والعوامل الاجتماعية مثل الدعم الأسري والتزامات الأفراد خارج العمل. تتداخل هذه العوامل لتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على معدلات الغياب.

آثار الغياب:

يؤثر الغياب سلباً على أداء الأفراد والمؤسسات. من بين الآثار السلبية انخفاض الإنتاجية، وزيادة تكاليف العمل، وتأثيرات على الروح المعنوية للفريق. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي الغياب المتكرر إلى ضعف الالتزام الوظيفي وزيادة معدل دوران الموظفين.

طرق قياس معدلات الغياب:

تستخدم المؤسسات مجموعة متنوعة من الأدوات والأساليب لقياس معدلات الغياب، مثل سجلات الحضور والانصراف، واستطلاعات الرأي، وتحليل البيانات الإحصائية. يمكن أن تساعد هذه الطرق في تحديد الأسباب والعوامل المؤثرة، وتطوير استراتيجيات للحد من الغياب.

الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية الماهية
و الخصائص

تمهيد :

ان مجال الثقافة التنظيمية الحديثة التي دخلت إلى كتب العلوم الإدارية ، يعتبر محل اهتمام العديد من منظري الإدارة الاستراتيجية والسلوك التنظيمي ، وكذلك علم اجتماع المنظمات باعتبارها احد العوامل الأساسية لنجاح المنظمة وتقوم منظمات الأعمال ، خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال

بتغيرات سريعة من شأنها التأثير على أداء المنظمات وتحقيق أهدافها ، لأن الثقافة التنظيمية وما تتضمنه من قيم ومعتقدات هي التي توجه سلوك الأفراد ما إلى يجب لا وما يجب عمله في بيئة العمل، أن وبما الأفراد يحملون أفكاراً ومعتقدات خاصة م فإن ذلك سيؤثر على التفاعل الاجتماعي والإبداعي والثقافي داخل المنظمات التي يعملون فيها، فالثقافة التنظيمية هي من جزء الثقافة العامة يتعلمها الفرد خلال عمله مع الآخرين ، فهي تعكس منظومة القيم والاتجاهات ومعايير السلوك داخل المجتمع ، وعليه فقد تناولنا في هذا الفصل الجانب الخاص بالثقافة التنظيمية ، مفهومها، أنواعها و مستوياتها ، خصائصها و مظاهرها .

1/ ماهية الثقافة التنظيمية:

تتعدد التعريفات وتتنوع حيث نجد لها عدة تعاريف منها:

- يمكن القول انها مجموعة القيم و المعتقدات و المعايير و التفسيرات العقلية و الرموز

والإيديولوجيات و ما شابه من منتجات عقلية¹.

- قد تعرف على انها هي بطاقة التعريف للمنظمة و للمجتمع و هي المكونة لشخصية

المنظمة و التي لا بد من ان تكون منفردة و متميزة في نظر العاملين و العملاء.

- و تعرف كذلك بانها: " مجموعة القيم و السلوكيات و القواعد التي تميز المنظمة عن

غيرها من المنظمات"².

وعليه يمكن القول أن الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمبادئ والأفكار، والمفاهيم

والمبادئ والعادات والتقاليد السائدة في المؤسسة الجزائرية محل الدراسة ، والتي تؤثر على

أداء العاملين فيها من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.

¹ سمير سعيد الحجازي ، معجم المصطلحات الحديثة، ط1 ، لبنان، درا الكب العلمية، ص 71

² سلسلة إصدارات بيميك، الجودة الشاملة الدليل المتكامل ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية، ، ص 33 .

2/ أهمية الثقافة التنظيمية:

تتأتى أهمية الثقافة التنظيمية من كونها تشكل الإطار الفكري والمرجعي لسلوك الموارد البشرية من العمال، فهي التي تحدد العمل الجيد، الذي يشجع المؤسسين الأوائل ومجموعات العمل على فعله، والعمل غير المقبول الذي يتوقع أن يواجه الاستنكار والاستهجان والرفض منهم وتنبع أهمية الثقافة التنظيمية من كونها توفر إطاراً ممتازاً لتنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي، كونها تؤثر على العاملين وتتحكم في أنماط سلوكهم المطلوب منهم أن يسلكوها داخل بيئة العمل الذي يعملون فيه، كما وتمثل الثقافة التنظيمية جانباً مهماً من البيئة الداخلية لأي تنظيم كان، لأنها هي التي تحافظ على وحدة التنظيم وتكامله والتي تتمثل بإجماع العمال على عناصر محددة، وكلما حضر موظفًا جديدًا عليه العلم و الالتزام بثقافة المنظمة، بحيث يقبل بقيمتها ومعتقداتها وأعرافها، والتي تم الاتفاق عليها من قبل الجميع، فالجميع ملتزم بها.¹

من خلال ما سبق يمكن القول عن الثقافة التنظيمية انها :

- تحقق للمؤسسة الهوية وتجمع بين أعضائها وتميزهم عن سواهم²

- تنمي الولاء والانتماء للمؤسسة.

- تعمل على تحقيق الاستقرار التنظيمي.

¹ موسى توفيق المدهون، إبراهيم محمد علي الجزراوي، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1995م، ص 398 .

² طريف شوقي محمد فرج، السلوك القيادي وفعالية الإدارة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (ب ت)، ص. الطبعة الأولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1995م، ص 398 .

² طريف شوقي محمد فرج، السلوك القيادي وفعالية الإدارة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (ب ت)، ص15

- تنمية الشعور بالأحداث والقضايا المحيطة داخل المؤسسة.
- تحدد مجالات الاهتمام المشترك بين العمال.
- خلق الأولويات الإدارية وتساهم في تقديسها.
- التنبؤ بأنماط التصرفات داخل الإدارة في المواقف الصعبة والأزمات.
- تعزيز الأدوار المرغوبة القيادية منها والإرشادية¹
- تحديد معايير الواجب ان يلتزم العاملون
- توفير أداة رقابية ذاتية للتحكم في السلوك والأنماط المرغوبة في الاتجاهات
- تصنع الإطار المرجعي للعاملين يساهم في مساعدتهم على فهم اتجاهات وأنشطة المؤسسة ويرشدهم للسلوك المناسب في المواقف المختلفة².

¹ جمال الدين محمد المرسي، الثقافة التنظيمية والتغيير، مرجع سابق، ص18.

² جمال الدين المرسي، مصطفى محمود أبو بكر، التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، منهج تطبيقي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002، ص 347 .

3/مكونات الثقافة التنظيمية:

ويمكن إدراجها في النقاط التالية:

- القيم التنظيمية:

القيم هي عبارة عن اتفاقات مشتركة و قواعد ثابتة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد ، أما القيم التنظيمية فتشكل تفاهما مشتركا في منظمة معينة أو في مكان العمل ، تعمل على توجيه سلوك العاملين وتمكنهم من التمييز بين ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه في الظروف التنظيمية المختلفة من خلال قيم المساواة بين العاملين، والتركيز على إدارة الوقت والتعاون مع الزملاء واحترام العملاء والاهتمام بأداء الآخرين¹ وبذلك فإنها تشكل دستورا مرجعيا يسمح بتصوير القرار والسلوك² وتعطي رؤية واضحة عن اتجاهات الأفراد وطبيعة الثقافة التي يلتزمون بها وبذلك فإن القيم تمثل الركيزة الرئيسة في أية ثقافة تنظيمية وهي جوهر فلسفة أية منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وهي تعكس شعور العاملين واتجاهاتهم العامة نحو منظماتهم ،كما تحدد الخطوط العريضة لأنشطتهم اليومية لذلك هناك اعتقاد حول أن نجاح المنظمات يتوقف على كيفية فهم منتسبيها لتلك القيم والعمل بموجبها³ .

- المعتقدات التنظيمية :

¹ العميان محمود سلمان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . عمان ،دار وائل للنشر 2005 ص 12

² شريقي مسعودة، مقدمة مشاركة في الملتقى الدولي الثالث "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية" الذي تنظمه جامعة بشار بالجزائر 2012 ص07.

³ العوفي محمد بن غالب الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي . دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض ،رسالة ماجستير ، السعودية ، 2005 ص01

هي أفكار مشتركة حول الحياة الاجتماعية و طبيعة العمل وكيفية القيام بالمهام التنظيمية في بيئة العمل ومن هذه المعتقدات ضرورة المشاركة في عملية صنع القرارات والمساهمة في العمل الجماعي؛ لأثرها الفعال في تحقيق الأهداف التنظيمية¹ وبذلك تمثل المعتقدات التنظيمية أفكاراً مشتركة يتبناها العاملون ويعتقدون بها ويسعون لتطبيقها في بيئة العمل، لأنها تتعلق بكيفية إنجاز العمل والقيام بالمهام الموكلة لهم داخل المنظمة.²

- الأعراف التنظيمية :

تشكل معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير تنعكس ايجاباً على المنظمة ، مثل الالتزام بعدم تعيين الأب والابن في المنظمة نفسها ،أو عدم توظيف اثنين من العائلة واحدة وهي عادة معايير متفق عليها ولكنها غير مكتوبة ويجب اتباعها³ فالجميع يرون أنها واجبة التنفيذ والالتزام بها ،على اعتبار أنها مفيدة للمنظمة وليئة العمل⁴.

- التوقعات التنظيمية :

تتمثل التوقعات التنظيمية في التعاقد السلوكي غير المكتوب وهي تمثل مجموعة من التوقعات التي يتوقعها العاملون من المنظمة ، أو بالعكس ما تتوقعه المنظمة من الأفراد العاملون بها ،فالعاملون يتوقعون أن تقوم المنظمة ان تبدي اهتمامها بإبداعاتهم أو

¹ المدهون وموسى توفيق والجزراوي ،إبراهيم محمد علي، تحليل السلوك التنظيمي (سيكولوجيا وإداريا) للعاملين والجمهور .عمان ،المركز العربي للخدمات الطلابية، 1995ص99 .

² المدهون والجزراوي نفس المرجع السابق 1995 ص400.

³ المدهون والجزراوي نفس المرجع السابق 1995 ص99

⁴ العميان، نفس المرجع السابق 2005 ص 313

إعطائهم وضعاً اجتماعياً معيناً، وبالمقابل تتوقع المنظمة أن يقدم العاملون أفضل ما لديهم، أو أن يطبقوا القوانين واللوائح المتبعة، مع توفير الاحتياجات والاحترام المتبادل بينهم، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات العاملين النفسية والاقتصادية¹.

4/أنواع الثقافة التنظيمية:

يمكن أن تكون قوية أو ضعيفة وذلك حسب مكوناتها ونتائجها:

- الثقافة القوية:

تعرف بالحد الذي يجعل الأعضاء يتبعون ما تصدره لهم الإدارة من تعليمات².

فهي التي تحظى بالثقة والقبول من جميع أعضاء المنظمة ويشتركون في مجموعة متوافقة من القيم والمعتقدات والتقاليد والمعايير، هذه الثقافة تكون متوافقة مع أهداف المنظمة، وتؤثر على التوجهات الاستراتيجية وتساهم في الفعالية والتطوير بالمؤسسة، والثقافة القوية تتمتع بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

الثقة: وتتمثل الثقة في الدقة التهذيب ووحدة الافكار والتي تعتبر عاملا مهما من عوامل تحقيق إنتاجية عالية.

¹ المدهون والجرزاوي 1995 نفس المرجع السابق ص من العوفي 2005 والعميان 2005 ص 313.

² علي عبد الله، التحولات وثقافة المؤسسة، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة،

كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، أيام 20 - 21 ماي 2002، ص 225.

الألفة والمودة: يمكن للألفة والمودة أن تتأتى من خلال خلق علاقات متينة بين الأفراد داخل المنظمة وذلك من خلال الاهتمام بهم ودعمهم وتحفيزهم¹.

يرى (ستيفن روبز Stephen P.Robbins) أن الثقافة القوية تعتمد على:

- عنصر الشدة والذي يرمز إلى مدى تمسك أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات السائدة
- عنصر الاتفاق والمشاركة لنفس الثقافة التنظيمية الغالبة من قبل الأفراد، والذي يعتمد على تعريف الأفراد بالقيم السائدة في المنظمة وما يحصلون عليه من مكافآت وحوافز جراء التزامهم².

كما توجد بعض الخصائص الأخرى التي تتسم بها الثقافة القوية نوردتها فيما يلي:

- تشجيع وتحفيز العمال للاتجاه نحو التصرف العقلاني مع التأكيد على الاستقلالية والمبادرة، وتشجيعهم على تحمل المخاطرة انها تنبثق عن طبيعة ما تسلم به المنظمة، بالإضافة الى انه يتعين عليهم أن يركزوا جهودهم فيما يجيدون من العمل ، وعلى المنظمة إقامة علاقات وثيقة مع العملاء كوسيلة لتحسين وتعزيز مركزها التنافسي، من خلال التركيز على قيم التوجه بالمستهلك.

- خلق تصميم تنظيمي من شأنه أن يحث الموظفين على بذل أفضل ما لديهم بغية رفع الإنتاجية من خلالهم، كما ان احترام الفرد يمثل الوسيلة الأساسية التي يمكن للشركة من خلالها استعادتها البيئية السليمة للسلوك الإنتاجي³.

الثقافة الضعيفة:

¹ علي عبد الله، نفس المرجع، ص 225.

² محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص.316

³ سالم إلياس، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية الخاصة بالشركة الجزائرية للألمنيوم، مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر، ص22

هي الثقافة التي لا يتم التمسك بها بقوة من طرف أعضاء المنظمة ولا تحظى بالثقة والقبول الواسع من الاغلبية، وتفتقر المنظمة في هذه الحالة إلى التمسك المشترك بين أعضائها بالقيم والمعتقدات، وهنا أعضاء المنظمة سيجدون صعوبة في التوافق والتوحد مع المنظمة أو مع أهدافها وقيمها¹.

في حالة الثقافة الضعيفة يحتاج العاملون إلى التوجيهات من الإدارة بالقوانين واللوائح والوثائق الرسمية المكتوبة، كما تتجسد في نظم الإدارة الأوتوقراطية ونمط الإدارة العائلي والسياسي وفيها تقل نسبة الإنتاجية ويقل الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يتم فيها الشعور بالغرابة عن الثقافة والمحيط وهي ظاهرة الاغتراب الاجتماعي².

يمكن القول أن الثقافة القوية تتميز عن الثقافة الضعيفة بوجود عنصر الشدة ويرمز إلى شدة أو قوة تمسك أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات. عنصر الإجماع والمشاركة لنفس القيم والمعتقدات في المنظمة من قبل الأعضاء.

فالمؤسسة ذات الأداء الجيد تتمتع بوجود الثقافة القوية بين أعضائها، أما الثقافة الضعيفة فأفرادها يسبغون في طرق غير واضحة المعالم ويفشلون في اتخاذ القرارات المنتاسبة مع قيمهم³.

الثقافة المثالية:

¹ مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004 ، ص145.

² أحمد بوشنافة وأحمد بوسميين، أهمية البعد الثقافي وأثره على فعالية التسيير، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مسيلة، ص06

³ محمود سلمان المعلبان، مرجع سابق، ص.316

يرى كل من Drucker و Ouche و Waterman ان وجود ثقافة تنظيمية مثالية ووحيدة ضروري ، والتي ميزت أحسن المنظمات الناجحة، هذه الثقافة يجب أن تمتلكها كل المنظمات الراغبة في النجاح،¹ يرجع أصل هذا النوع من الثقافة التنظيمية إلى الأمريكي فريدريك تايلور (Frederick Taylor) حيث صرح أنه من الكافي تحديد لكل مهمة أحسن طريقة للأداء ،أي تحديد الهياكل بدون غموض فكل شيء مضبوط جيد

(One best way) وقد كان يبحث هذا الاخير عن الطريقة المثلى لتحسين الأداء.²

الثقافة التكيفية (الموقفية) :

اقترح بعض الباحثين أمثال كالوري (Kalori) و دراكر (Drucker) مدخل موقفي للثقافة، أي ضرورة تكيف الثقافة التنظيمية مع الظروف البيئية المحيطة، وذلك أن اختيار ثقافة تنظيمية جيدة يتطلب الوقوف على الظروف التي تمر بها المنظمة، وفق اختيار مبدأ (Fitway) ذلك أنه لا توجد ثقافة مثالية تصلح لكل المنظمات وفي كل الظروف البيئية.

¹ كمال قاسمي، المقومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة المسيلة، الجزائر، 2003، ص

² محمد الطاهر بوباية، اتجاهات الهيئة الوسطى الإدارية نحو النماذج الثقافية التنظيمية، رسالة ماجستير في علم النفس، التنظيم والعمل، معهد علم النفس والعلوم التربوية، 96/ 95 ص 49.

والمعمل، معهد علم النفس والعلوم التربوية، 96/ 95 ص 94.

5/ خصائص الثقافة التنظيمية :

تختلف خصائص وسمات الثقافة باختلافها المجتمعات وتباينها عبر العصور فكل عصر مميزات تختلف عن العصر الآخر وهذا سبب صعوبة تحديد سمات الثقافة الا انه يمكن الوصول إلى بعض الملامح المميزة لها وهي كالتالي :

5-1/ الثقافة عملية إنسانية:

المصدر الرئيسي للثقافة هو الإنسان وبدونه لا تكون هناك ثقافة¹ وهذه ميزة يتفوق الإنسان على سائر المخلوقات ، بالإضافة إلى التواصل والتفاهم المشترك ، ومهما بلغت درجة بساطتهما. وباختلاف القدرات العقلية المتفرقة عند الإنسان و الجهاز العصبي المميز الذي جعله يتكيف مع كل البيئات ويسيطر من البداية على الكائنات الأخرى ، ومن ثم فإن صنع الأفكار و الأساليب المختلفة و القدرة على نقلها حيث ينتقل جزء منها إلى العقل وفي الجزء الآخر إلى الجهاز العصبي وبالمقابل انعكست الثقافة على ذلك الجهاز فأضافت المزيد من المرونة والقابلية للتغيير ، وقد وصلت بعض الأبحاث والدراسات إلى وجود تبادل التأثير والتأثير بين العمليات الثقافية والعمليات العقلية ، والذي يعتبر من مقدرات التفوق البشري منذ أقدم العصور المعروفة لدينا ، وهو من اهم أسباب التقدم الاجتماعي²

¹ محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط ، 2الأردن ، دار وائل للنشر ، 2004 ص.31

² محمد عبد المعبود مرسى ، التفسير الاجتماعي للثقافة ، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية ، 1990 ص.3

فالثقافة هي أفكار يخلقها العقل البشري وينفذها الإنسان بأعضائه و غيرها من الأدوات والآلات التي يصنعها، والإنسان لديه قدرة خاصة به وهي القدرة على التفكير لإشباع حاجاته والتكيف ما مع يحيط به، وعليه يتضح أن لنا الثقافة خاصة بالإنسان فقط.¹

5-2 / الثقافة عملية مكتسبة:

إن قدرة الإنسان على التعلم من التجارب الشخصية والاجتماعية الكبيرة ومنه نحو الثقافة التي ساعدت في اكتساب القيم والمعايير والتعديل فيها و صقلها ، فتكوين الثقافة يرتبط بوظائف المخ وبالصحة والمرض، كما كان اتقان البنيان الثقافي نتاجاً نهائياً للتلقين و التدريب و التعلم ككل، كما اثرت العوامل الثقافية في الدوافع الفطرية فعدلت في طرق الإشباع وأهدافه، وتتم بناء الثقافة عن طريق الخبرة الشخصية و تصقلها بعض العمليات العضوية بحيث تخرج على الشكل المراد²، إضافة إلى عملية التنشئة الثقافية و التي من تتم خلال نقل ثقافة المجتمع إلى الطفل الذي يعيش فيه، فالمقصود أن أي طفل مهما كان العرق الذي يرجع إليه يستطيع إن يلتقط ثقافة أي مجتمع إذا عاش فيه فترة زمنية كافية³

5-3 / الثقافة متغيرة :

¹ عاطف وصفي ، الأنثروبولوجيا الثقافية دراسة ميدانية للجالية اللبنانية الإسلامية بمدينة ديربورن الأمريكية ، (لبنان ،

النهضة العربية)، (ت ب) ص 82 ص 83.

² محمد عبد المعبود مرسي، مرجع سابق، ص 33

³ عاطف وصفي ، الأنثروبولوجيا الثقافية دراسة ميدانية للجالية اللبنانية الإسلامية بمدينة ديربورن الأمريكية ، لبنان ، دار النهضة العربية ، (ب.ت)، ص 83

متغيرة بتأثير التغييرات والبيئية المحيطة ولكن عملية تغييرها تواجه صعوبة في كثير من الأحيان لأن الفرد تعود على قواعد و قوانين و أنظمة معينة و على سلوك معين¹، فيؤدي ذلك إلى بطء شديد في سير عملية التغيير بالإضافة إلى عزلة المجتمع وصغره وجمود تقاليده مثل المجتمعات المنغلقة على نفسها، في أما في المجتمعات الصناعية فتتغير بسرعة كبيرة وذلك لتوفر الحوافز للإبداع ولقوة التواصل الاجتماعي وبالتالي يشتد الاحتكاك العقلي مما يساعد على ظهور أفكار جديدة باستمرار إلا أن هناك نوع ثالث للتغيير وهو التغيير بمعدل معتدل مثل المجتمعات الزراعية والثقافية في تغييرها لا تكون في حلقات منفصلة الأجزاء ، وإنما يتم هذا التغيير في التراث الثقافي المتصل الأجزاء والمتربط الذي يرثه الأفراد من آبائهم و أجدادهم و ، بالتالي ان تغيير في أي هذا التراث قد يكون مقصود أو غير مقصود²

5-4 / الثقافة كل معقد:

تتميز الثقافة بأنها نسيج متداخل من الأفكار وكل معقد إلى أبعد الحدود نظرا لاشتماله على عدد كبير من جدا السمات والملاحم و العناصر، ويرجع هذا التعقيد إلى حد كبير إلى تراكم التراث الاجتماعي خلال عصور طويلة من الزمن، وكذلك إلى استعارة كبيرة نم السمات الثقافية من خارج المجتمع³، فهذا التعقيد يدل على أن الفرد لن يستطيع أن يكتسب كل عناصر الثقافة السائدة في المجتمع الذي ينتمي إليه.

5-5 / الثقافة أفكار وأعمال :

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 310.

² عاطف وصفي ، مرجع سابق، ص 96.

³ تهاني حسن عبد الحميد الكيال، الثقافة و الثقافات الفرعية، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية 1997، ص30

تصب الجوانب المادية و الفكرية في سياق المفهوم العلمي للثقافة ويحدث ذلك في كثير من الحالات بطرق غير مباشرة ، فأى عمل كان فكرة أن قبل يصبح محسوسا، كما تتبلور الجوانب الفكرية في شكل مبادئ وقواعد أو على صورة إحساس أو ميل أو نزاع نحو شيء ما وأحيانا تكون الطاقة الحقيقية الغير المرئية لأي نتاج هي الإرادة و العناصر المادية ليست سوى أفكار و تصورات تجسدت في أشياء¹ وفي تصرفات إنسانية نتجت عنها علاقات اجتماعية ، في وفي علاقة الإنسان بعلم الأفكار و الرموز نجد نظاما ثقافية تحدد تلك العلاقة بطابع معين في مجتمع إنساني ، يتضح لنا فيما سبق ان الثقافة هي أفكار و أعمال اخترعها الإنسان لسد حاجاته الأولية و الثانوية

5-6/ ثقافة عملية قابلة للانتقال من جيل لآخر:

فهي متوارثة يتناقلها الأبناء عن الآباء و الأجداد.

5-7/ الثقافة عملية إرضاء للنفس :

تعمل على اشباع حاجات الإنسان و تريح النفس وترضي الضمير والفرد يشعر بأنه في الجماعة².

5-8/ الثقافة متنوعة :

ترتكز الثقافة على التعدد و التباين اللذان يتجليان في تدرج مستويات القبول و الرفض من قبل الأفراد أو الفئات الاجتماعية ، فما يثير الارتياح والترحيب عند البعض ، قد يدفع للاشمئزاز والضيق عند البعض الآخر³.

¹ محمد عبد المعبود مرسي، مرجع سابق، ص. 40-41

² محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص310-311

³ محمد عبد المعبود مرسي، مرجع سابق، ص. 39.

6/مستويات الثقافة التنظيمية:

ينتمي كل واحد منا إلى عدد من الجماعات أو شرائح المجتمع في وقت واحد، فالناس يحملون صفات جديدة متعددة، وكل مؤسسة تتميز بثقافة خاصة تحدد هويتها:

6-1/ثقافة المجتمع:

وتتجسد في هذا المستوى من خلال القيم والمفاهيم والاتجاهات السائدة في المجتمع الموجود فيه، ويتم نقلها من المجتمع إلى داخل المنظمة عن طريق العمال مما يساهم في تشكيل ثقافة تنظيمية، وتتأثر هذه الثقافة بعدد من القوى الاجتماعية مثل: النظام السياسي، النظام الاقتصادي، الظروف الثقافية والاجتماعية¹.

وتكمن أهميتها من خلال ما جاءت به نظرية "أوشي" اليابانية ، وتشغل الملامح الثقافية اليابانية أهمية كبيرة في كفاءة الإدارة، مما يبرز أهمية ممارسة الإدارة في بلد ما بناء على معطيات الثقافة الوطنية للبلد ذاته، بدلا من تقليد الثقافات الأخرى، وهي الفكرة التي يؤكد عليها مالك بن نبي وما يعرف بالمعادلة الاجتماعية التي تناولها في كتابه "المسلم في عالم الاقتصاد"².

6-2/ثقافة النشاط (الصناعة) :

تشارك المنظمات العاملة في نفس النشاط (الصناعة) في القيم والمعتقدات أي أن هناك تشابه في الثقافات التنظيمية العاملة في نفس النشاط، ما من شأنه تكوين نمط معين داخل الصناعة يكون له تأثير على نمط اتخاذ القرار مثل : نمط حياة الأعضاء، نوع الملابس، ويتضح في النمط الوظيفي للبنوك والفنادق.

¹ سالم إلياس، مرجع سابق، ص 22

² سليمة سلام، ثقافة المؤسسة والتغيير، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2003/2004، ص 98

6-3/الثقافة الداخلية للمنظمة:

يقصد بها مجموعة العوامل الثقافية التي يشترك فيها الأفراد وجماعات العمل داخل المنظمة، والنتيجة من تلاقي الثقافات الجزئية الخاصة بكل فريق عمل ، وتعامل الأفراد واحتكاكهم الدائم ببعضهم البعض وإضافة إلى ذلك الأطر والسياسات التنظيمية التي تحددها المنظمة الأمر الذي يخلق نمطا تفكيريا وثقافيا متجانسا لدى الأفراد ، مما يسمح لأفراد المنظمة من الالتزام بتنفيذ سياسات وقرارات المنظمة وتحقيق أهدافها، ذلك أنه حسب هوفستيد التميز يتحقق من خلال صنع نمط مشترك للتفكير والتصرف لدى الأفراد.

6-4/ثقافة الجماعات المهنية (فرق العمل) :

يوجد مجموعة من الثقافات الفرعية داخل كل منظمة يمكن تقسيمها حسب مستويات هرمية، الإدارة العليا، الإطارات السامون، إطارات متوسطة وأعوان التحكم، تقنيين، إداريين وعمال، أو من خلال الوحدات الفرعية مثل قسم المصلحة، ورشة وهذا ما يقصد به فريق جماعة العمل ويتعين على إدارة المنظمة إحداث نوع من التلاحم والتعاون بين أعضاء وفريق العمل بغية الحصول على مستوى افضل من الأداء، وذلك لأن لجماعية العمل دور مهم في الرفع من مستوى العاملين¹.

6-5/المتغيرات الاجتماعية الثقافية:

المؤسسات المعاصرة هي عبارة عن نظم اجتماعية يجري عليها ما يجري على الانسان، فهي تنمو وتتطور وتتقدم وتواجه التحديات ، وتصارع وتتكيف مع التغيرات الاجتماعية، من خلال القيم التي يلتزم بها أفراد للمؤسسة .

يبين "مايك بورك" بأن التيارات الاجتماعية والثقافية تمثل عائقا يجب إزالته أمام المؤسسات فالقيم الجديدة للعامل والمستهلك والمواطن تمثل عوامل ثقافية متداخلة، وتتجلى أهمية هذه

¹ سالم إلياس، مرجع سابق، ص 24 .

العوامل الاجتماعية الثقافية في نجاح الإدارة اليابانية ويتحقق هذا النجاح على مستوى الفرد والجماعة¹.

6-6/الثقافات الفرعية :

ويتحدث عنها "Edger" باعتبارها هي تلك الثقافة التي تخص مجموعة الأعضاء الذين يتشاركون في العقيدة وطريقة التفكير وغير ذلك، وتجمعهم سمة مميزة عن ثقافة التنظيم التي يتعاملون بها وهذا له إيجابية أحيانا في طرح حلول مختلفة لمشاكل معينة وأحيانا تشكل صراعا مع الثقافة التنظيمية للتنظيم.²

ومن خلال مستويات الثقافة التنظيمية يمكن التمييز بين عدة أنماط منها:

6-7/ثقافة القوة: يتميز هذا النموذج بمركزية السلطة ويتم العمل فيه تبعا لجملة من القرارات المعدة مسبقا وليس من خلال فرض قواعد ثابتة ولوائح.

6-8/ثقافة الدور: هذه النوعية من الثقافات تعتمد على وجود مجموعة من اللوائح والإجراءات الصارمة الواجب إتباعها لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف، في ظل هذا النوع من الثقافة فإن كل فرد يقوم بدور محدد يجب عليه الالتزام به، كذلك فإن الوظائف التخصصية يتم التنسيق بينها عن طريق الإدارة ومن أبرز السمات المصاحبة لثقافة الدور إمكانية التنبؤ والاستقرار³.

6-9/ثقافة المهام: وتكون مصحوبة بالهيكل التي تتشكل في شكل المصفوفة وهي تؤكد على المرونة والقدرة على التكيف والمساواة داخل فرق العمل والاتصالات الجانبية⁴.

¹سليمة سلام، مرجع سابق ص98 .

² محمد الصيرفي، التطوير التنظيمي، ط1 الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007 ص260.

³ جمال الدين محمد المرسي، الثقافة التنظيمية والتغيير، مرجع سابق، ص 30.

⁴ نيجل كنج، نيل أندرسون، إدارة أنشطة الابتكار والتغيير دليل انتقادي للمنظمات تر: حسن حسني محمود، السعودية، دار المريخ للنشر 2004 . ص212 .

6-10/ثقافة الفرد: تركز على استقلالية الفرد وتكون مدعومة بهياكل غير رسمية ودرجة كبيرة من اللامركزية وترتكز على دعم الأدوار الفردية، حيث يصبح كل فرد في مجال محوري فيما يتعلق بمجال تخصصه أو نطاق مهامه¹.

ومن خلال ما سبق الثقافة التنظيمية تتحدد تبعا لمعيار الضعف والقوة ، وهذا ما سبق وأشير إليه، كما أن الأنماط الخاصة بثقافة المؤسسة تساعد على إحداث التغيير والقدرة على الابتكار، وهي تركز على الصلة بين الثقافة والهيكـل التنظيمي، وتساعد على ثبات السلوك وتحدد ما هو مطلوب .

7/مظاهر الثقافة التنظيمية :

يمكن الاستدلال مع نوعية الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة من خلال جوانب رئيسية :

7-1/فلسفة العمل الجماعي:

تظهر من خلال تبني روح الفريق وروح المودة والنظام والشعور بالمساواة بين العاملين، فهناك ثقافة التعايش و التعاون والمساعدة وتحقيق المشاركة في اتخاذ القرار².

7-2/القدرة على التكيف:

من خلال مرونة الإدارة والتأكيد على حتمية التغيير واستعداد العاملين لإحداث التغيير والاعتقاد بأهمية الصراعات وتقبل الاختلافات في وجهات النظر والاتصالات المفتوحة.

¹ جمال الدين محمد المرسي، مرجع سابق، ص 30.

² عبد الستار العلي، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط 1 الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2006ص353.

7-3/ القدرة على الابتكار:

مدى التشجيع على التفكير الإبداعي وحرية التعبير واحترام الرأي الآخر والاستعداد لتقبل المخاطرة، والاعتقاد بأن الابتكار أساس نجاح المؤسسة¹.

¹ جمال الدين محمد المرسي، الثقافة التنظيمية والتغيير، مرجع سابق، ص17.
(54)

الخلاصة:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل لمفهوم الثقافة التنظيمية، وكذلك تسليط الضوء على أهميتها، ومكوناتها، وأنواعها، وخصائصها، ومستوياتها، ومظاهرها. من خلال هذا الاستعراض نحن نسعى لفهم أعمق للثقافة التنظيمية وأثرها على المنظمات والأفراد العاملين فيها.

ماهية الثقافة التنظيمية:

الثقافة التنظيمية تُعرّف بأنها مجموعة القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات المشتركة التي تميز منظمة عن أخرى. فهذه الثقافة تنعكس في كيفية تعامل الأفراد مع بعضهم البعض، ومع العملاء، وفي كيفية اتخاذ القرارات وحل المشكلات في بيئة العمل.

أهمية الثقافة التنظيمية:

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً محورياً في تعزيز الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. إنها تساهم في بناء هوية المنظمة وطريقة عملها، وتعزيز الانتماء بين الموظفين بالإضافة إلى زيادة الالتزام الوظيفي، وتحسين بيئة العمل. الثقافة التنظيمية القوية تعزز القدرة التنافسية للمنظمة وتساعد في التكيف مع التغيرات الخارجية.

مكونات الثقافة التنظيمية:

تتكون الثقافة التنظيمية من عدة عناصر، منها القيم الأساسية التي تؤمن بها المنظمة، والرموز والشعارات التي تستخدمها، والقصص التي تروى عن تاريخ المنظمة، والطقوس والممارسات اليومية التي يتم تنفيذها. هذه العناصر تتكامل لتشكيل هوية فريدة تعكس شخصية المنظمة.

أنواع الثقافة التنظيمية:

تتعدد أنواع الثقافة التنظيمية بناءً على الهيكل الإداري والقيم السائدة. يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع. كل نوع يعكس نمطاً معيناً من السلوك والقيم يؤثر على كيفية إدارة المنظمة وعملياتها اليومية.

خصائص الثقافة التنظيمية:

تتميز الثقافة التنظيمية بعدة خصائص، مثل التكيف، والاستمرارية، والشمولية، والتوجه نحو الأهداف و تتميز بالمرونة والقدرة على التطور، مما يسمح للمنظمات بالاستجابة للتحديات والتغيرات في البيئة المحيطة.

مستويات الثقافة التنظيمية:

تتواجد الثقافة التنظيمية على عدة مستويات، منها المستوى الظاهري الذي يشمل السلوكيات والممارسات الملاحظة، والمستوى القيمي الذي يشمل المعتقدات والمعايير السائدة، والمستوى الجوهرية الذي يتضمن الافتراضات الأساسية التي تشكل جوهر الثقافة التنظيمية.

مظاهر الثقافة التنظيمية:

تظهر الثقافة التنظيمية في العديد من المظاهر، مثل أسلوب القيادة، ونمط الاتصال الداخلي، وعلاقات العمل، وطرق حل المشكلات، وأنظمة المكافآت والتحفيز. كما تتجلى في كيفية تعامل المنظمة مع الابتكار والتغيير والتنوع الثقافي.

يلعب فهم الثقافة التنظيمية دوراً حاسماً في تحسين فعالية المنظمات وتحقيق النجاح المستدام. من خلال تحليل مختلف جوانب الثقافة التنظيمية، يمكن للمنظمات تعزيز بيئة عمل إيجابية ومشجعة، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء والإنتاجية.

الجانب الميداني : تأثير
الثقافة التنظيمية على الغيبة

الجانب الميداني:

يؤدي التحديد المنهجي وترتيب تقنيات في أي دراسة علمية إلى تدعيم احتمالات الربط والتوثيق بين جوانب الدراسة وتنظيم عملية إنجاز خطوات البحث العلمي بصورة تسمح للباحث من التوصل إلى تشخيص دقيق للظاهرة المدروسة وبما ان الدراسة الراهنة تهدف إلى معرفة" الثقافة التنظيمية وتأثيرها على ظاهرة التغيية" فإن التقصي المباشر. لهذا يتطلب إجراء دراسة ميدانية تعتمد على أسس علمية، وموضوعية تستهدف جميع المعلومات والحقائق الموضوعية من الواقع الاجتماعي عن مشكلة البحث، والاجابة على التساؤلات التي تمحورت حولها إشكالية الدراسة، لذلك يتعين علينا تصميم بناء، منهجي يأخذ بعين الاعتبار الظاهرة المدروسة وخصائصها، حيث يتم وضع خطة الدراسة الميدانية ومجالاتها وإجراءاتها المنهجية كيفية اختيار العينة وحجمها وخصائصها، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

1) مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

تعتبر مديرية التجارة هيئة حكومية مكلفة بكافة المعاملات الاقتصادية والإجراءات الخاصة بالتجارة لولاية مستغانم، والتي تهدف أساسا لتأطير النشاط التجاري بالولاية سواء على مستوى التنظيم او المراقبة، تقع بالحي الإداري "348 مسكن" بخروبة ولاية مستغانم وهي تابعة للمدرية الجهوية للتجارة "ببر الجير" ولاية وهران وهي بدورها تابعة لوزارة التجارة، وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 15 صفر 1432 الموافق ل 20 يناير 2011 وتتضمن المديرية 05 مصالح (ينظر الى الملحق 02)

-مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي.

-مصلحة مراقبة الممارسات والممارسات المضادة للتجارة.

- مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش.

-مصلحة المنازعات والشؤون القانونية.

- مصلحة الإدارة والوسائل.

وتتمثل مهام مديرية التجارة وترقية الصادرات في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية، المنافسة، وحماية المستهلك وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش .

ب-المجال الزمني للدراسة:

استغرقت الدراسة الميدانية حوالي ثلاثة أشهر

وتوزعت كما يلي:

- مرحلة الأولى الدراسة الاستطلاعية:

حيث تم زيارة مديرية التجارة بتاريخ 18 فيفري 2024 واجراء مقابلة مع مسؤولة مصلحة الإدارة والوسائل كدراسة استطلاعية، وهذا من اجل الحصول على معلومات حول المؤسسة، اقسامها، مع إمكانية التعرف أكثر على مجتمع البحث والحصول على عدد العمال وتوزيعهم على الأقسام.

- المرحلة الثانية:

امتدت هذه المرحلة من 21 فيفري الى 20 مارس في هذه الفترة قمنا بالنزول اليومي الى المديرية ومحاولة التعرف أكثر ويقرب على العمال في مختلف المصالح وادوارهم وطرق أداء عملهم، بالإضافة الى التعرف على ميدان الدراسة بشكل معمق. واجهتنا في البداية بعض الصعوبات مقاومة مجتمع البحث، الاطالة في قبول اجراء الدراسة الميدانية، ورفض بعض العمال الحديث او استجابة لنا.

- المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة انجاز الاستمارة وقد استغرقت حوالي ثلاثة اسابيع من 28 ماي الى غاية 15 جوان , حيث تم فيها الحرص على توجيهات الأستاذ المشرف، وتعديل ما يلزم تعديله، بعدها تم وضع الاستمارة في صيغتها النهائية يوم 18 جوان 2024 وقد تم توزيعها بتاريخ 20 جوان واسترجاعها بتاريخ 22 جوان 2024.

ج-المجال البشري :

يبلغ عدد موظفي المديرية الولائية للتجارة حوالي 278 عامل وعاملة يتوزعون على 05 مصالح ومكاتب، ويرتب مختلفة في كل مصلحة مسؤول واحد ونائب وموظفون اداريون في كل مصلحة حوالي من 11 ال 13 موظف.

(2) منهج الدراسة :

إن اختيار المنهج الملائم للدراسة الاجتماعية يتوقف على طبيعة وخصائص الموضوع المراد دراسته، والمنهج هو عبارة عن مجموع الخطوات العمليات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه

يعرف أيضا على الكيفية التي يتم بها تنفيذ شيء ما حسب نظام معين، انطلاقا من جملة مبادئ، من أجل الوصول الى هدف معين

ولابد للباحث عند اختيار المنهج العلمي ان يؤخذ بعين الاعتبار الموضوعية والدقة، ولا بد ان يتوافق مع طبيعة الدراسة وان لا يكون الاختيار اعتباطيا بل يجب ان يبنى على أسس علمية، فالباحث مسؤول على اختياره لمنهج البحث بحثه بناءا على معطياته الدراسية في صياغة الموضوع ، وتحديد إشكالية وطرح التساؤلات ...، فطبيعة البحث هي التي تفرض منهج دون اخر ، ونحن في هذه الدراسة اعتمدنا على " المنهج الكمي : " والذي يجرى باعتباره " البحث التجريبي المنهج لظاهرة يمكن ملاحظتها على نحو ما ، وتكميمها بواسطة أدوات إحصائية او رياضية، او بواسطة تقنيات الكمبيوتر".

بمعنى ان المنهج الكمي هو تلك الطريقة العلمية التي يتم من خلالها تجميع البيانات العديدة وتحليلها، ويستخدم في الحصول على ارقام وسطية وتنبؤات ويمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

(3) عينة الدراسة:

نظرا لحجم مجتمع الدراسة الكبير المتمثل في موظفي المديرية الولائية للتجارة مستغانم ، والذي يبلغ عددهم 279 موظف ونظرا للعدد الضخم لوحدات البحث وكثرة التكاليف ، وصعوبة الوصول والاتصال معهم جميعا، قمت بالاعتماد على العينة العشوائية، حيث تم توزيع 40 استبيان على عمال تم اختيارهم بطريقة عشوائية ،

(4) أداة الدراسة :

يستخدم العلماء والباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الدوافع، الوقائع والنتائج، الا ان طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ، الملاحظة كأداة أساسية ويتطلب اخر المقابلة.

وبالنسبة لدراستنا ولجمع البيانات اللازمة للدراسة فإننا اعتمدنا بشكل رئيسي على الاستبيان كأداة رئيسية.

الاستمارة: تعتبر من اكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي " وسيلة للدخول في اتصال بالخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص:

أ- اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الافراد ، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها¹

كما تعرف " انها نموذج يضمن مجموعة من الأسئلة توجه الى الأفراد من اجل الحصول على المعلومات حول الموضوع او المشكلة او موقف ، يتم تنفيذ الاستمارة، اما عن طريق المقابلة الشخصية، او ترسل الى الي المبحوثين عن طريق البريد².الملاحظة

ب-المقابلة:

هي محادثة يقوم بها الفرد مع الاخر او مع الاخرين بهدف الحصول على المعلومات اللازمة الاستخدامات في البحث العلمي ، اوفي التوجه او التشخيص والعلاج من اجل معرفة حقيقة امر محدد وجوهر المحادثة السؤال والجواب³

بالنسبة لدراستنا ، تمت اجراء مقابلة مع احد المبحوثين من عينة الدراسة للإجابة عن اهم الاشكال التي يتخذها العامل للتغيب،وماهي ابرز العوامل التي تدفعه لذلك تم طرح بعض الأسئلة "ينظر للملحق رقم03

¹ موريس انجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،ط2، درا القصة الجزائر،2006،ص2

² رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية "أسس علمية وتدريبات"، دار الكتاب الحديث، الجزائر ، 2004،ص182.

³ غريب محمد ،تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية 1995 ص 1995 ص 317

تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

المبحوث	السن	الجنس	مستوى التعليمي	الحالة الاجتماعية	الاقدمية
01	40	انثى	جامعي	متزوجة	اكثر من 5سنوات
02	38	ذكر	ثانوي	متزوج	اقل من 5 سنوات

الجدول أعلاه يبين المعلومات الشخصية الخاصة بالمبحوثين الذين أجرينا معهم المقابلة من خلال أسئلة المقابلة (ينظر للملحق 03) ومن خلا اجابتهم على كلا المحورين نستخلص اهم النقاط

- مواجهة ضغوطات داخل المؤسسة مثل كثرت العمل ،العمل متعب الروتين والملل
- سبق للعمال وان تغيبوا سبب هذه الضغوطات ابرزها سوء معاملة المسؤول لهم خصوصا عند القيام بخطأ
- غالبا ما يلجئ اليهم بعض العمال الأقل خبرة والاقبل اقدمية
- التأخر هو امر طبيعي على حسب إجابات المبحوثين خصوصا ان كانت هناك مسؤولية الأطفال ، بعد مكان العمل اما بخصوص خروج العمال اثناء غياب المسؤول صرح احد المبحوثين انه هو في حد ذاته يقوم بالخروج اثناء غياب المسؤول (نخرج كي يروح المدير)

ت- كما دعمنا الدراسة بتقنية الملاحظة وهي

"تعرف على انها عملية مشاهدة ومراقبة السلوك والمشكلات والأحداث والمكونات ومتابعة سيرها واتجاهاتها بأسلوب علمي منظم وهادف لتفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بتصرفات وسلوك الافراد"¹

وقد استفدت كثيرا من أداة الملاحظة في هذه الدراسة ،فمن خلال الزيارات التي قمنا بيها الى ميدان الدراسة استطعنا تسجيل بعض الملاحظات الموجودة داخل المؤسسة لعل أهمها :

- تسجيل غيابات يوميا
- ملاحظة تأخر العمال او الموظفين عن العمل
- توقف العمال عن العمل خصوصا ما بين الساعة 13:30 والساعة 15:30 مع العلم ان وقت انتهاء العمل يكون على الساعة 16:30
- ترك بعض العمال لمهامهم والانشغال بالحديث بأمر خارجة عن الاطار المؤسسي مثل:
الحدث عن غلاء الأسعار بعض المشاكل العائلية والأحاديث الجانبية
- خروج بعض الموظفين قبل انتهاء الدوام وذلك اثناء غياب المسؤولين
- تأخيرات اغلبها من نساء متزوجات

علما انه استخدمت تقنية الاستبيان كأداة أساسية بالإضافة للمقابلة والملاحظة كأداة ثانوية او داعمة للدراسة

وبناء على ذلك تم اعداد استمارة بحث وجهت الى العمال المتواجدين "بالمؤسسة الولائية للتجارة بمستغانم" وتم وضع 21سؤال بالاستمارة تتراوح بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة ، بالإضافة لي تقنية المقابلة والملاحظة كأدوات داعمة

¹ عثمان حسن عثمان : المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية ،منشورات الشهاب ،باتنة ،الجزائر ،1998ص24

- جانب البيانات الشخصية: وشمل خمس متغيرات تمثلت في " الجنس ، السن ،
المستوي التعليمي ، مدة العمل ، الحالة المدنية .

- المحور الأول : التنظيم من منظور الفاعل

- المحور الثاني: استراتيجيات الفاعل اتجاه الغياب

- المحور الثالث: علاقات العمل

اما بالنسبة للإنجاز ها:

-قدمت الاستمارة الى الأستاذ المشرف ، وبناءً على توجيهاته ونصائحه ما أثير حولها
من نقاشات شملت الشكل والمضمون ، تم ادخال التعديلات اللازمة والنهائية على الاستمارة
والنزول بيها الى الميدان قصد جمع المعطيات اللازمة

(5) أساليب تحليل البيانات:

بعد عملية جمع البيانات بالوسائل والبيانات المذكورة سالفاً ، فان المعلومات المتوفرة تبقى
مبهمة اذ لم يتم تحويلها الى قضايا لها دلالات معرفية وعلمية سوسولوجية في آن واحد
، وقد اعتمدت في تحليلي للبيانات على ما يلي:

- عرض البيانات في جداول بسيطة

- وضع جداول مركبة لوصف العلاقات بين مختلف المتغيرات حسب الضرورة

- استعمال التكرارات التي تطلق على عدد الحالات من مجموعة او فئة معين،

باعتبارها تكرارات بظهور الحالات او القيم او الأفراد داخل العينة .

- استعمال النسبة المئوية ويرمز لها بالرمز (%) ، تحسب بعلاقات التالية

: (تكرارات الاحتمال $\times 100$) قسمة مجموعة التكرارات)

- استخدام النسب المئوية للكشف عن متغيرات الدراسة ، وذلك عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوثة (الأسلوب الكمي)

الفصل الرابع: عرض الفرضيات

وتحليل النتائج

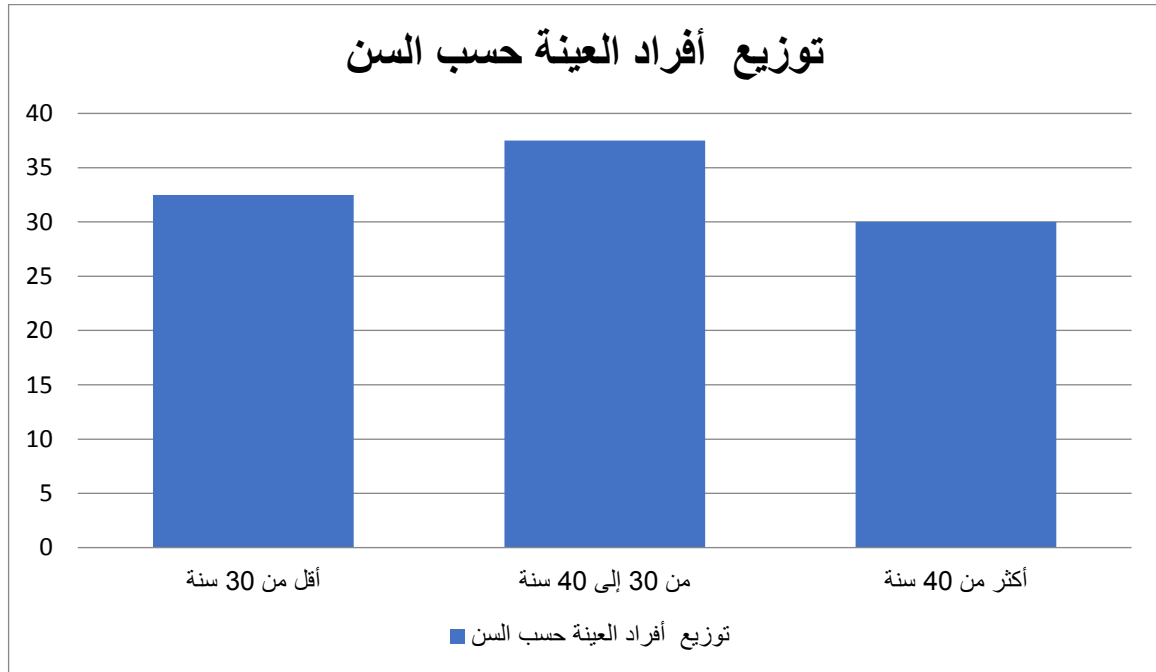
بيانات شخصية

السن :

الجدول (01) : توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
32.5	13	أقل من 30 سنة
37.5	15	من 30 إلى 40 سنة
30	12	أكثر من 40 سنة
100	40	المجموع

الشكل (01) : توزيع أفراد العينة حسب السن



نستنتج من خلال الشكل (01) بأن أعمار فئة العينة تركزت عن الفئة من 30 إلى 40 سنة بشكل كبير حيث قدرت النسبة بـ 37.5 بالمائة ثم تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 32.5 بالمائة ثم تليها الفئة

الأخيرة أكثر من 40 سنة بنسبة 30 بالمائة بالتالي نستنتج أن أغلب الموظفين في سن الرشد والقدرة الجسدية على تأدية المهام بشكل جيد. ويمتلكون خبرة

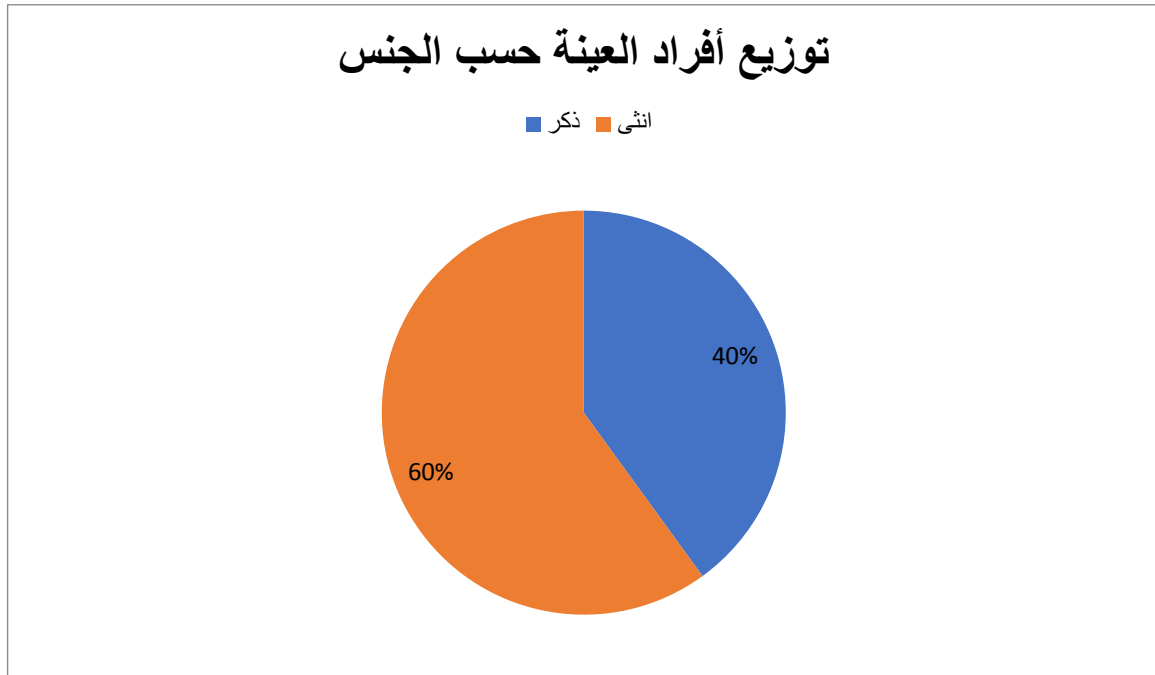
ما يمكن ملاحظته في توزيع الفئات العمرية هو التنوع بين مختلف الفئات العمرية وتقارب عدد المبحوثين بين الفئات وهو ما سيسمح لنا بأخذ آراء أفراد مختلفين من ناحية السن لكن متقاربين من حيث العدد مما يخدم أهداف الدراسة والشكل التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

الجنس :

الجدول رقم (02) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	16	40
أنثى	24	60
المجموع	40	100

الشكل (02) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



اتضح لنا من خلال الشكل (02) أن نسبة الذكور قد بلغت 40% بينما نسبة الإناث بلغت 60%، ومن هنا نستنتج أن أغلب المديرية الولائية للتجارة بمستغانم هو الإناث بنسبة كبيرة على الذكور وهذا راجع إلى أن ثقافة المجتمع لا تسمح للذكور الشغل بل تعتمد على التواجد النسوي داخل الإدارات.

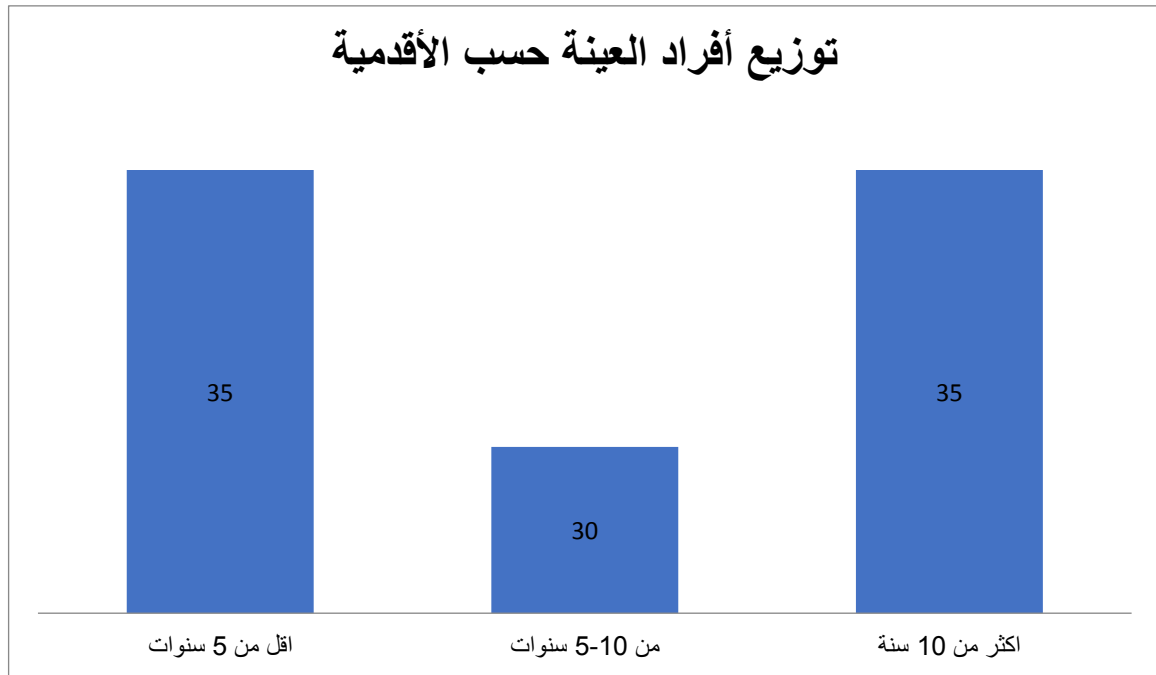
وبذلك فإننا نرى أن نسبة المبحوثين إناث في مديرية التجارة أكبر من نسبة المبحوثين الذكور. وهذا راجع لطبيعة العمل في الوظيفة التي لا تتطلب توافر تلك الفروق الجسدية الموجودة بين الجنسين باعتبار أنها عمل ذهني أكبر منها عمل بدني، فالمرأة أخذت دورها بجانب الرجل في المؤسسات فقط لطبيعة الوظيفة، والشكل التالي يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الاقدمية:

الجدول(03) : توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	14	35
من 5-10 سنوات	12	30
اكثر من 10 سنة	14	35
المجموع	40	100

الشكل(03) : توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية



نلاحظ من خلال الشكل (03) أن اقدمية عمال المديرية التي كانت فئتين وهما أقل من 5 سنوات و أكثر من 10 سنوات بنسبة واحد قدرت ب 35 بالمائة ، ثم الفئة الأخيرة من 5-10 سنوات قدرت نسبتها ب 30 بالمائة .

وبالتالي اتضح لنا أن جل أفراد العينة المستجوبة في المديرية هم حديثي التوظيف ومنهم على أبواب التقاعد.

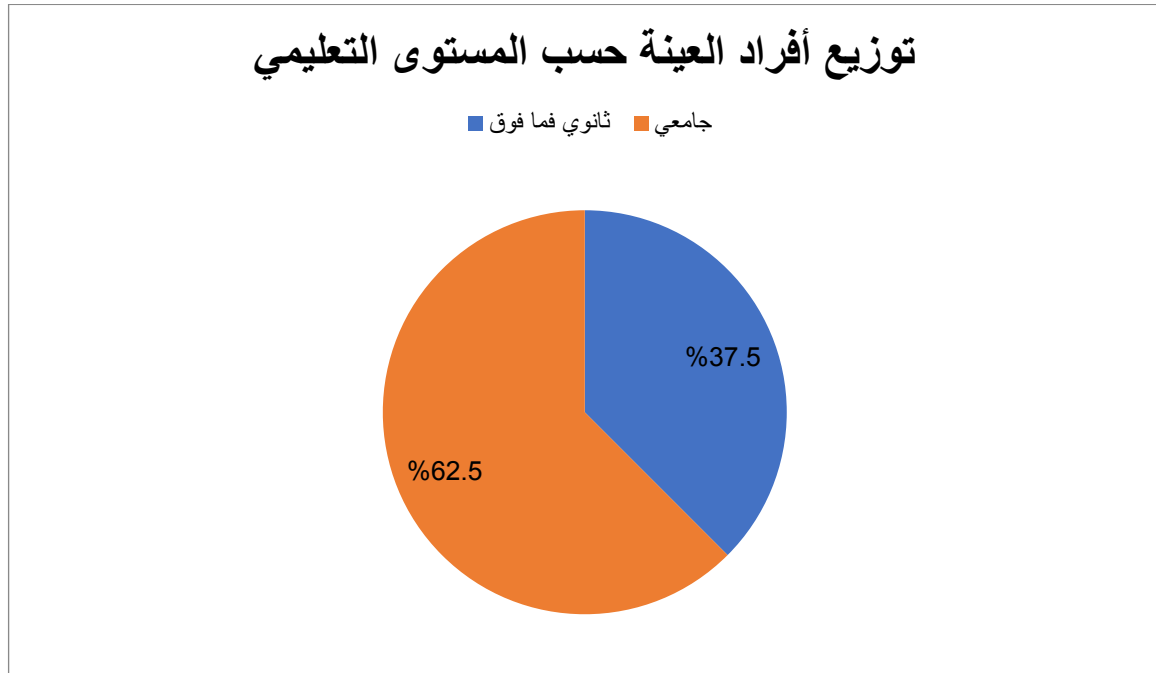
وتدل النتائج السابقة على أكثر من نصف عينة الدراسة تتوفر على عامل الخبرة، حيث تعتبر الخبرة من أكبر العوامل المؤثرة في آراء الأفراد نحو الظواهر، لأن الخبرات المتراكمة عبر التجارب تسهم إلى حد كبير في تكوين اتجاهات إيجابية أو سلبية اتجاه موضوع معين. بحيث يلعب المسار المهني ولأقدمية دورا أساسيا في بناء المهنية و وعلى أساسها يتم تحديد تصور مهني مستقبلي

المستوى التعليمي :

الجدول رقم (04) : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
37.5	15	ثانوي فما فوق
62.5	25	جامعي
100	40	المجموع

الشكل (04) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



اتضح لنا من خلال الشكل (04) أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة المستجوبة هم الفئة الجامعي التي قدرت النسبة ب 62.5 بالمائة، بينما الفئة الموالية والأخيرة هي مستوى الثانوي فما فوق بنسبة 37.5 بالمائة.

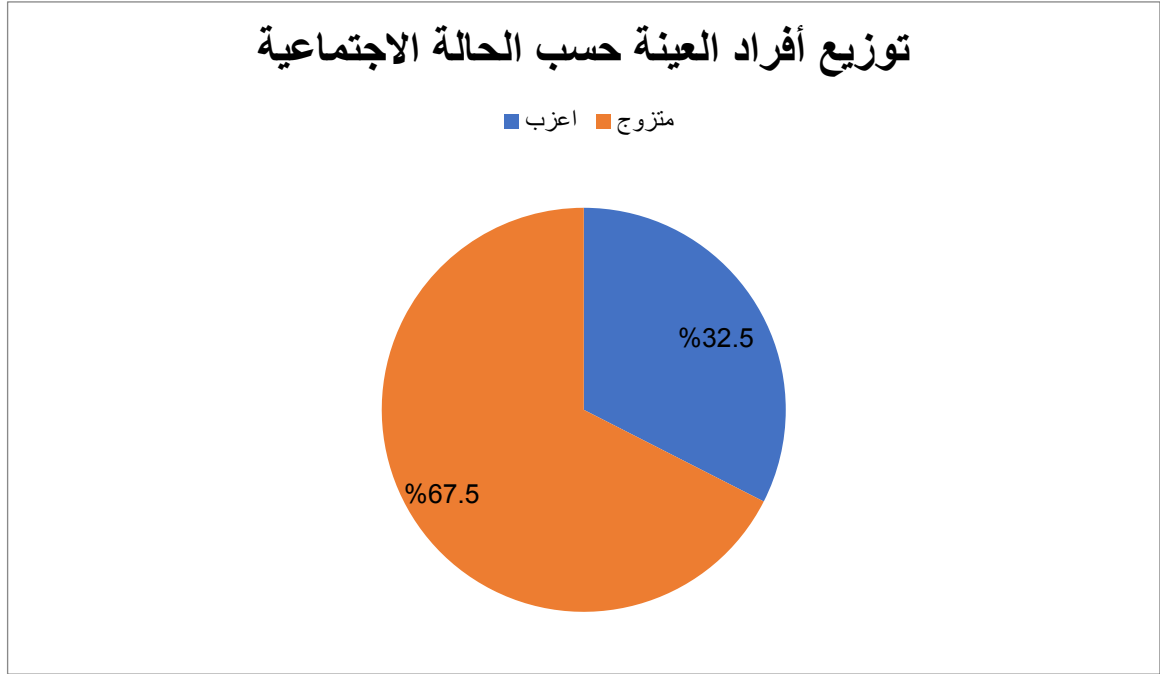
ومنهما يمكن القول بأن أغلب الفئة المستجوبة يمتلكون مستويات عالية ووظائف في المديرية قيمة. وما يفسر هذه النتائج هو أن المستوى المطلوب في مستخدمي إدارة الموارد البشرية داخل مديرية التجارة يتطلب على الأقل الحصول على مستوى ثانوي نظرا لطبيعة العمل الإداري. كونه يتطلب كفاءة ومستوي دراسي جيد او لا بأس بيه

الحالة الاجتماعية :

الجدول(05) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
32.5	13	أعزب
67.5	27	متزوج
100	40	المجموع

الشكل (05) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



نلاحظ من خلال الشكل (05) بأن 67.5 بالمائة من أفراد العينة المستجوبة متزوجين، ثم يليها فئة العزاب بنسبة 32.5 .

وقد وجدنا بأن جل أفراد العينة المستجوبة كانت أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة
يمكننا القول ان اغلب المبحوثين هم اشخاص متزوجين ولهم ارتباطات عائلية وهذا ما سيفسر لنا عوامل الغياب فيما بعد

➤ عرض نتائج المحور الأول : التنظيم من منظور الفاعل

1- هل العمل الذي تقوم به متعب

الجدول(06) :يوضح نوع العمل متعب أم لا

النسبة المئوية %	التكرار	العمل الذي تقوم به متعب
57.5	23	نعم
42.5	17	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (06) بأن 57.5 بالمائة من أفراد العينة أكدوا بأن أعمالهم في المديرية متعب ومرهق، بينما الفئة الأخرى قدرت نسبتها ب 42.5 كانت ردود أفعالهم بأن أعمالهم غير متعبة.

وبالتالي نستنتج بأن أغلب أفراد العينة وضحو بأن أعمالهم متعبة ربما هذا راجع إلى كثرت الأعمال عليهم أو عدم تقسيم الأعمال بينتهم بالتساوي بل قسموها بالمحبة بينهم وهذا ما قد ينعكس بشكل كبير على تدهور الأعمال داخل المديرية وهذا انتج لنا الشعور بالتعب والملل والضغط كما هو مسجل في الملاحظات الي دونها ويمكن اعتبار التعب احد ابرز العوامل التي تدفع حاليا الفاعل للتغيب كوسيلة للهروب من ضغوط العمل وتعتبر هذه الأخيرة احد استراتيجيات التي يتبناه الفاعل

الجدول(07) :يوضح تأثير الرقابة على العمال داخل المديرية

النسبة المئوية %	التكرار	الرقابة داخل العمل
42.5	17	مرن
27.5	11	متسيب
30	12	متسلط
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (07) بأن فئة كبيرة من عمال المديرية قدرت نسبتهم ب 42.5 بالمائة قالوا بأن نظام الرقابة مرن، بينما الفئة الموالية قدرت نسبتهم ب 30 بالمائة صرحوا بأنها متسلطة، ثم الفئة الأخيرة المقدره ب 27.5 بالمائة أكدوا بأنها متسيبة.

- وهذا ما يفسر ان مرونة الرقابة يعطي للعمال مساحة وهامش من الحرية داخل التنظيم قد يستغلها الفاعل لصالحه في الكثير من الأحيان ويعطي للعامل هامش من الحرية والتفاوض.

2- هل ترى أن مواقيت العمل تحتاج إلى تعديل

الجدول (08): يوضح هل مواقيت العمل تحتاج إلى تعديل أم لا

النسبة المئوية %	التكرار	ترى أن مواقيت العمل تحتاج إلى تعديل
70	28	نعم
30	12	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (08) بأن فئة جد كبيرة من الفئة المستجوبة في المديرية قدرت نسبتهم ب 70 بالمائة صرحوا بأن مواقيت العمال تحتاج إلى تعديل، بينما الفئة القليلة التي قدرت ب 30 بالمائة مواقيت العمل بنسبة لهم جيدة.

ومنها هنا يتضح لنا بأن رأي الفاعلين حول _ تعديل مواقيت العمل _ احد المبررات السوسيوولوجية الهامة لتفسير سلوك الغياب كون ان جل الفاعلين غير راضين تمام عن مواقيت العمال في المديرية الولائية للتجارة وهي تحتاج لي تعديلات مثل مواقيت الخروج ومواقيت الدخول خصوص في رمضان وهذا ما يفسر لنا ان المؤسسة ليست في غنى عن ثقافة المجتمع وثقافة العامل التي ينقلها للوسط العملي

هل تقدر المؤسسة وضعية وظرف العامل أثناء غيابه

الجدول (09): يوضح هل تقدر المؤسسة وضعية العامل أثناء غيابه

النسبة المئوية %	التكرار	تقدر المؤسسة وضعية وظرف العامل أثناء غيابه
30	12	نعم
70	28	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (09) بأن المؤسسة لا تقدر من وضعية أو ظرف العامل أثناء غيابه لاحظت ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها، فئة كبيرة جدا قدرت نسبتها ب 70 بالمائة صرحوا بأن المؤسسة لا تقدر ظرف العامل أثناء غيابه وربما ذلك راجع إلى الصرامة داخل العمل ، وفئة قليلة قدرت ب 30 بالمائة قالوا بأن المؤسسة قدر ظرف غياب العامل.

وهذا ما يفسر الحرص التام على تطبيق القوانين وعدم تساهل المنظمة والتنازل لظروف العامل اثناء غياب تجعل الفاعل حتى وان لم يتغيب لكنه لا يؤدي عمله بشكل جيد او لا يقوم بيه اطلاقا حتى وان هو متواجد داخل المؤسسة كما هو مسجل في الملاحظات التي تحصلنا عليه، وهكذا أنتج لنا شكل جديد من اشكال الغياب وهو غياب العامل عن أداء مهامه حتي وهو متواجد في المنظمة

3-هل تشارك في اتخاذ القرار داخل المؤسسة

الجدول(10) :يوضح هل يشارك العمال في اتخاذ القرارات ما بينهم أم لا

النسبة المئوية %	التكرار	تشارك في اتخاذ القرار داخل المؤسسة
52.5	21	نعم
47.5	19	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (10) بأن جل العمال التي قدرت نسبتهم ب 52.5 بالمائة يتشاركون مع بعض في اتخاذ القرارات ، بينما الفئة الموالية قدرت نسبتهم ب 47.5 بالمائة لا توجد بينهم أي مشاركة في اتخاذ القرارات

وهذا ما يفسر ان التنظيم يسمح للأفراد بالمشاركة في اتخاذ القرار واستماع لرأي الفاعلين وهذا مايبين ان التنظيم هنا يتعامل بشكل مرن وسلسل ومتوازن معا الموظفين وهذه احدى الإيجابيات التي تحتسب كإضافة لصالح المؤسسة

4- كيف هي علاقتك مع المسؤول

الجدول(11): يوضح علاقة العامل مع المسؤول

النسبة المئوية %	التكرار	كيف هي علاقتك مع المسؤول
32.5	13	عادية
60	24	حسنة
7.5	3	سيئة
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (11) بأنه توجد علاقات جيدة بين العامل ومسؤوله اتضح لنا من خلال النتائج التي تم التوصل إليها أن فئة كبيرة من الأفراد قدرت نسبتهم ب 60 بالمائة وهي نسبة جد كبيرة صرحوا بأنه توجد علاقة جيدة بينهم وبين مسائلمهم، والفئة الموالية كانت نسبتها عموما جيدة 32.5 بالمائة صرحوا بأن علاقات عادية، بينما النسبة الأخيرة كانت نسبتهم ضئيلة قدرت ل 7.5 بالمائة قالوا بأن علاقاتهم سيئة مع المسؤول ربما ذلك راجع إلى تهاونهم في إنجاز أعمالهم لأننا وجدنا بأن نسب كبيرة جدا علاقاتهم عادية وحسنة إلا الفئة القليلة كانت علاقة سيئة ويمكن الخلل فيهم ربما التأخر عن الدخول للعمل أو عدم الاحترام والتهاون في إتمام الأعمال.

5- هل هناك أنظمة تحفيزية

الجدول(12): يوضح هل يوجد أنظمة تحفيزية داخل المديرية

النسبة المئوية %	التكرار	توجد أنظمة تحفيزية داخل المؤسسة
45	18	نعم
55	22	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (12) بأن نسبة 55 بالمائة وهي النسبة الكبيرة من الأفراد العاملين وجدنا آرائهم بعدم وجود أنظمة تحفيزية داخل المؤسسة، بينما نسبة 45 بالمائة صرحوا بأنه هناك وجود لأنظمة تحفيزية.

فيجب على المؤسسة بتوفير أنظمة تحفيزية لمكافئة العمال ورفع معنوياتهم لحب العمل وإتمامهم على أكمل وجه.

وهذا ما يفسر نقص الحوافز داخل التنظيم يشعر الموظفون بالملل وانخفاض الدافع لديهم للحضور والالتزام وضعف الولاء والانتماء كلها نقائص تحسب على التنظيم وقد يكون التنظيم وبصورة غير مباشرة يساهم في حد ذاته بدفع العمال او الفاعل الاجراء سلوك التغييب

6- هل تحصل على التقدير والتحفيز من طرف الإدارة عند أداء العمل بشكل جيد الجدول(13): يوضح هل يحصل الموظف على التقدير من قبل الإدارة

النسبة المئوية %	التكرار	تحصل على التقدير والتحفيز من طرف الإدارة عند أداء العمل بشكل جيد
47.5	19	نعم
52.5	21	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (13) بأن نسبة 47.5 بالمائة من الأفراد العاملين وجدنا بأنهم يتحصلون على التقدير والتحفيز من طرف الإدارة عند أداء العمل بشكل جيد، بينما الفئة الموالية قدرت نسبتهم ب 52.5 بالمائة لم يتحصلوا على أي تقدير وتحفيز عند أداء عملهم

غياب التشجيع لدى التنظيم للعامل دلالات على ان ثقافة التقدير مفقود وهذا ما يؤثر سلبا على المناخ العام في المؤسسة حيث يصبح التغييب سلوكا مقبولا وشائعا لدى افراد المؤسسة وهذا النقص يحسب على المؤسسة كونها بهذه الطريقة تعتبر المسبب الرئيسي اتخاذ الفاعل سلوك الغياب

7- هل لديك القدرة على التعبير بحرية على رأيك

الجدول (14): يوضح هل يحصل على حرية لتعبير عن آرائهم

النسبة المئوية %	التكرار	لديك القدرة على التعبير بحرية على رأيك
47.5 .	19	نعم
52.5	21	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (14) من خلال النتائج المتحصل عليها وجدنا بأن نسبة كبيرة قدرت ب 52.5 بالمائة صرحوا بأن ليس لديهم القدرة على التعبير بحرية على آرائهم، والفئة الأخرى قدرت نسبتهم ب 47.5 بالمائة لديهم أي حظ في التعبير عن آرائهم.

اذن احد الهفوات التي قد يتغاضى عنها التنظيم ولا يعطوها أهمية هي عدم الإفصاح للعامل وعدم منحه حرية التعبير عن رأيه والتي قد تشعر العامل بعدما لانتماء لهذه المجموعة مما قد يولد له الشعور بالاغتراب وانه لا يحظى بأهمية و التقدير من طرف المؤسسة والتنظيم

➤ المحور الثاني : استراتيجية الفاعلين

10 و 11 - هل سبق لك وان تغيبت والسبب

الجدول(15): يوضح هل يتغيب أفراد العمال

النسبة	التكرار	السبب	إذا كان الجواب بنعم لماذا	النسبة المئوية %	التكرار	سبق لك وتغيبت	
37.5	15	ظروف صحية			95	38	نعم
37.5	15	ارتباطات عائلية			5	2	لا
20	8	بيئة وظروف عمل			100	40	المجموع
5	2	مناسبات و أفراح					

نلاحظ من خلال الجدول (15) بأن نسبة كبير بل مرتفعة بشكل كبيرة من أفراد العينة قدرت نسبتهم ب 95 بالمائة لهم غيابات كثيرة وربما قد يهبط من مستوى أداء المهام في المؤسسة وقد تعددت الأسباب، فثنتين كانت لهم نسبة واحد قدرت ب 37.5 بالمائة كان سببهم بظروف الصحية و ارتباطات عائلية، والفئة الأخرى قدرت نسبتهم ب 20 بالمائة كانت حجتهم بيئة وظروف عمل، والفئة الأخيرة بلغت نسبتهم 5 بالمائة يتغيبون بسبب المناسبات والأفراح.

ونجد فئة قليلة متكونة من شخصين بلغت نسبتهم 5 بالمائة لا يتغيبون،

من خلال ما بينته النتائج يمكننا ان نحصر أسباب التغيب عن العمل في عوامل خاصة بالتنظيم مثل ضغوط العمل ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار بيئة العمل غير مناسبة ...، وعوامل مرتبطة بالفرد مثل ظروف الصحية ،ارتباطات العائلية ، مناسبات والافراح الأعياد، اذن لو قسمنا هذه الأسباب والعوامل سنجدها محصورة بين "عوامل خاصة بالتنظيم وعوامل خاصة بالفاعل."

12- ماهي العقوبة التي تطبقها المؤسسة في حالة غيابك

الجدول(16): يوضح نوع العقوبات المطبقة من قبل المؤسسة

النسبة المئوية %	التكرار	نوع العقوبات المطبقة من قبل المؤسسة
35	14	خصم راتب
47.5	19	تقديم إنذار
17.5	7	توبيخ شفهي
00	00	أخرى
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (1) أنواع العقوبات المطبقة من قبل المؤسسة للغائبين عن أعمالهم، فئة قدرت نسبتهم ب 47.5 بالمائة وهي الفئة الكبيرة قد حصلوا على إنذار، ثم تليها الفئة البالغة نسبتها ب 35 بالمائة تلقوا عقوبة حساسة جدا وهي الخصم من الراتب، والفئة الأخيرة البالغة نسبتها 17.5 بالمائة حصلوا على توبيخ شفهي.

ما يفسر ارتفاع معدلات التغيب من وجهة نظر اخري هوان المؤسسة تتهاون في حق بعض العمال بحيث تطبق اقصى عقوبة وهي التوبيخ الشفوي والذي هو عقوبة ليست صرامة من يجعل العمال يتهاونون ويكررون سلوك الغياب لغياب أسلوب الردع.

13- هل ترى هذه العقوبة عادلة

الجدول(17): يوضح هل العقوبة عادلة ام لا

النسبة المئوية %	التكرار	ترى هذه العقوبة عادلة
62.5	25	نعم
37.5	15	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (17) بأن لأفراد العينة المستجابة الشفافية والصراحة بأن العقوبة المطلقة عليهم عادلة وليست ظلم صرح بها نسبة 62.5 بالمائة، بينما فئة أخرى يرون بأنها ليست عادلة وذلك من خلال الأسباب التالية :

- عدم مراعاة الظروف
- لدي علاقة جيدة مع المسؤول وهو يراعي ظروفه
- لا يضع خصم الراتب
- عقوبات قاسية في نظر الموظف
- إدارة لا تقدر ظروف العمل
- على الأقل مراعاة ظروف العمل
- ليست عادلة لأنهم لا يقدرن وظيفتي
- إدارة لا تتساهل معنا
- في إطار قانوني
- تخص الجميع
- قانونية
- خصم الراتب عقوبة صارمة جدا
- ضغوطات صارمة في حق العامل
- على الأقل التوبيخ
- لكل عمل له أجر ومقابل

كانت هذه حجج لكل عامل والأشد منهم هي خصم الراتب

ما يفسر هذه النسب هو الجدول رقم 15، بحيث انه العقوبة ليس قاسية و ويتم فقط تقديم انذار فبالنتالي تصريح العامل حول ان هذه العقوبات عدالة كون ان المؤسسة تتساهل مع الموظف في مثل هذه المواضيع وهذا ما يفسر لنا من ناحية أخرى تهاون العمال عن العمال وعدم التخوف من رد فعل الإدارة اثناء التغيب. مما يعزز للعمال الدافع لتكرار سلوك الغياب بسبب تهاون الإدارة معهم .

14- هل سبق لك وأن تأخرت

الجدول (18): يوضح هل يتأخر العمال في الدخول إلى المؤسسة

النسبة	التكرار	السبب	إذا كان الجواب بنعم لماذا	النسبة المئوية %	التكرار	سبق لك وأن تأخرت
37.5	15	راجع إلى بعد مكان العمل		80	32	نعم
57.5	23	عدم توفر النقل		20	8	لا
2.5	1	تساهل الإدارة		100	40	المجموع
2.5	1	ظروف عائلية توصيل الأبناء إلى المدرسة				

نلاحظ من خلال الجدول (18) بأن 80 بالمائة من العمال وهيا نسبة جد كبيرة يتأخرون عن أعمالهم فئة قدرت نسبتها ب 37.5 بالمائة بعد مكان العمل عن المنزل، والفئة الموالية بلغت نسبتهم 57.5 بالمائة عدم توفير النقل اليومي، والفئتين الأخيرتين التي بلغتا 2.5 بالمائة منهم من قال تساهل الإدارة ومنهم من قال ظروف عائلية توصيل الأبناء إلى المدرسة.

ونسبة 20 بالمائة لا نجد عندهم أي تأخر في الدخول إلى العمل

التأخر شكل من اشكال الغياب عن العمل وارتفاع الهائل في معدلات التأخر ليس مرتبط بالتنظيم وحده كما مذكور بالتغيب ان مربوط بظروف خارج نطاق المؤسسة وهي ظروف خاصة بالفاعلين مثل غيابا النقل، بعد مكان العمل كلها عوامل تدعم العامل الاتخاذ سلوك التغيب

15- هل تتسامح المؤسسة في حالة تأخر العمل

الجدول(19): يوضح هل تتسامح المؤسسة في حالة تأخر العمل

هل تتسامح المؤسسة في حالة تأخر العمل	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	9	22.5
لا	8	20
أحيانا	23	57.5
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول (19) بأن 57.5 بالمائة أحيانا تتسامح المؤسسة على تأخير العمال، ونسبة 20% بالمائة لا تتسامح مطلقا، والنسبة الأخيرة التي بلغت 22.5% صرحوا بأنها تتسامح. اذن ما يفسر ارتفاع معدلات التأخر هو ان التنظيم يتهاون او يتساهل ويتسامح مع الفاعلين اثناء قيامهم بهذا السلوك كون انها تعتبر ان التأخر لن يؤثر على أداء المهام على الرغم من انه شكل من اشكال الغياب ويؤثر بطريقة غير مباشرة جدا على أداء المهام وانتاجية المؤسسة .

➤ المحور الثالث : علاقات العمل

16- كيف هي العلاقات مع الزملاء

الجدول(20): يوضح كيف هي العلاقات مع الزملاء داخل المؤسسة

كيف هي العلاقات مع الزملاء	التكرار	النسبة المئوية %
عادية	12	30
جيدة	27	67.5
سيئة	1	2.5
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول (20) بأن 67.5 بالمائة من الأفراد العاملين علاقتهم جيدة فيما بينهم، و30 بالمائة علاقتهم عادية فيما بينهم ، أما الفئة الأخيرة التي بلغت نسبتهم 2.5 بالمائة كان لهم رأي آخر علاقتهم سيئة مع زملائهم

يسمح نسق العلاقات بالتقاء الفاعلين غير ان الاختلافات الموجودة بينهم تجعلهم يتعارضون وبالتالي يتحالفون مع غيرهم بدون التزام رسمي ، ولا يعد هذا الالتزام نهائيا ولا تسام التنظيم بالتعقيد والنقلب والتغير ، لهذا المدبر والمساند من طرف زملائه يعي الى أي مدى يمكن ان يعتمد على تحالفهم او ما يسمى ب تحالفات الفاعلين التي تعتبر مبدأ من مبادئ نسق الفعل الملموس Systeme d'action Concret

17- على أي أساس تقوم هذه العلاقات

الجدول(21): يوضح أي أساس تقوم هذه العلاقات

النسبة المئوية %	التكرار	على أي أساس تقوم هذه العلاقات
52.5	21	علاقة عمل
45	18	صداقة
2.5	1	قربانية
100	40	المجموع

نستنتج من خلال الجدول (21) بنوع العلاقات المتواجدة بين الأفراد العاملين نسبة كبيرة بلغت 52.5 بالمائة مجرد علاقة عمل فقط، أما الفئة الموالية التي بلغت نسبتهم 45 بالمائة صداقة ربما صداقة قديمة بينهم قبل الدخول إلى مجال العمل، أما الفئة الأخيرة التي قدرت نسبتهم حوالي 2.5 بالمائة وهي نسبة جد ضئيلة فكانت قربانية بينهم.

هذا ما يفسر ان العمل يتعاملون مع بعض اما اطار العملي او علاقة عمل تتخللها علاقة صداقة وهذا ما يدل على وجود تنظيم رسمي وتنظيم غير رسمي

18- هل يلجئ إليك الزملاء لمساعدتهم في القيام بالعمل

الجدول (22): يوضح هل يلجئ إليك الزملاء لمساعدتهم في القيام بالعمل

هل يلجئ إليك الزملاء لمساعدتهم في القيام بالعمل	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	31	77.5
لا	9	22.5
المجموع	40	100

اتضح لنا من خلال الجدول (22) بأن 77.5 بالمائة من أفراد العينة المستجوبة يلجؤون إلى زملائهم لمساعدتهم في إتمامها ، بينما 22.5 بالمائة من الفئة الأخيرة لا يلجؤون إلى أي شخص ويأدون مهام لوحدهم ربما مكتسبون مهارات قبلية أو لهم أقدمية في مجال العمل.

ما يفسر لنا ان امتلاك المعلومة يعطي مكانة افضل ، فالفاعل الذي يمتلك معلومات ويمتلك مهارات، يحظى بتقدير من طرف الزملاء يحظى مكانة اعلى نوعا ما مقارنة بيهم ، ويحظى بهامش من الحرية والسلطة

19- هل تحظى بتقدير من طرق الزملاء

الجدول (23): يوضح هل يحظى العمال بتقدير من قبل الزملاء

هل تحظى العمال بتقدير من قبل الزملاء	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	30	75
لا	10	25
المجموع	40	100

نرى من خلال الجدول (23) بأن نسبة 75 بالمائة من الأفراد العاملين يحصلون على التقدير من قبل زملائهم، أما الفئة الموالية قدرت نسبتهم حوالي 25 بالمائة لم يكن لهم الحظ في الحصول على أي تقدير . ،وبالتالي نستنتج أن الفئة الكبيرة هم الذين يحضون على التقدير من قبل زملائهم وذلك ربما راجع إلى عامل الخبرة وإتقان مهام بنزاهة وإكمالها على أكمل وجه، والقديرات والتحفيزات طبعاً تزيد من رفع معنوياتهم ،

هذه النتائج تعطي صورة عن العلاقات بين الزملاء وتوضح لنا نوع هذه العلاقات، فتقدير العمال لبعضهم البعض دلالة على عدم وجود صراعات بين الفاعلين بنسبة كبيرة، ما يعزز تحالف وتضامن العمال فيما بينهم.

20- هل ترى بأن هناك مساواة بين العمال

الجدول (24): يوضح هل توجد مساواة بين العمال أم لا

النسبة المئوية %	التكرار	ترى بأن هناك مساواة بين العمال
57.5	23	نعم
42.5	17	لا
100	40	المجموع

اتضح لنا من خلال الجدول (24) أن نسبة كبيرة صرحوا بأنه يوجد مساواة بين العمال قدرت نسبتهم بـ 57.5 بالمائة، بينما الفئة الموالية وكانت نسبة أيضا كبيرة وقريبة من النسبة الأولى قدرت بـ 42.5 بالمائة أكدوا بأنه لا توجد أي مساواة بين العمال.

ما يفسر لنا توفر بيئة عمل عادلة ومنصفة حيث يتم تقدير الجهود والكفاءة بعيد عن أي تمييز مما يعزز أداء العاملين ويساهم في نجاح المؤسسة وتبين لنا تتخذ القرارات على معايير موضوعية وبشفافية.

21- هل سبق لك وان تعرضت للوشاية في الوسط العملي

الجدول (25): يوضح هل يتعرض العمال للوشاية أثناء تأدية المهام

النسبة المئوية %	التكرار	سبق لك وان تعرضت للوشاية في الوسط العملي
45	18	نعم
55	22	لا
100	40	المجموع

نستنتج من خلال الجدول (25) بأن 55 بالمائة من أفراد العينة المستجوبة لم يتعرضوا للوشاية في مجال عملهم ، بينما 45 بالمائة من أفراد العينة تعرضوا للوشاية في الوسط العملي

هذا ما يدل على قوة وصحة العلاقات بين العمال وعن عدم وجود خلافات فيما بينهم وتدل على التحالفات التي يقوم بيها العمال لتغطية اغلاط الزملاء او اخطائهم عن التنظيم او المسؤولين مما يجعل المؤسسة غير قادرة عن معرفة كل ما يجول داخل المؤسسة ما يخلق لنا مناطق ضعف داخل المديرية .

➤ إنجاز جداول مزوجة

1- الجدول(26): جدول مزدوج بين الجنس والسؤال 10

المجموع %	هل سبق وتغيبت		الجنس
	لا	نعم	
16 40%	2	14	ذكر
24 60%	0	24	أنثى
40 100%	2	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة التغيب مرتفعة لدى النساء بحيث بلغت 60% بينما بلغت عند الرجال 40% فقط

ما يفسر لنا ارتفاع نسبة الغياب للنساء العاملات مقارنة بالرجال داخل المؤسسة هو ان النساء لديهم ارتباطات اسرية ومهام أخرى غير العمل ،خصوصا ان جل النساء العاملات على مستوى المديرية هم نساء متزوجات كما وجد سابقا في الجدول رقم 5 وهذا مؤشر ان ارتباطات العائلية هي اهم أسباب الغياب

2- الجدول (27) : جدول مزدوج بين الحالة الاجتماعية مع السؤال 14

المجموع %	هل سبق لك وتأخرت		
	لا	نعم	
13 32.5%	3	10	أعزب
27 67.5%	5	22	متزوج
40 100%	8	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (27) ان نسبة التأخر مرتفع عند الأشخاص المتزوجين حيث قدرة ب67.5% بينما تمثل نسبة 32.5% فئة العزاب والذين اكثر حرص عن عدم التأخر

وهذا ما يفسر لنا ان فئة المتزوجين هم اقل انتظاما على العمل مقارنة بالأشخاص العازبين يعود هذا لمسؤولية الافراد والعمال اتجاه عائلاتهم واسرهم وصعوبة الربط او توفيق بين مهام العائلية والمهام العملية وبالتالي يكونون الفئة الأكثر تغيبا

- في حالة الإجابة بنعم لماذا

الجدول (28): جدول يوضح في حالة الإجابة بنعم لماذا

المجموع	هل سبق لك وتأخرت				راجع لبعد المكان	الحالة الاجتماعية
	ظروف عائلية توصيل الأبناء إلى المدرسة	تساهل الإدارة	عدم توفر النقل	أعزب		
13 32.5%	0 0%	0 0%	5 12.5%	8 20%	أعزب	الحالة الاجتماعية
27 67.5%	1 2.5%	1 2.5%	18 45%	7 17.5%	متزوج	
40 100%	1 2.5%	1 2.5%	23 57.5%	15 37.5%	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (28) ان نسبة 37.5 % من التأخرات راجعة لبعد مكان العمل عن مكان الإقامة سواء كانت الحالة العائلية للفرد اعزب او متزوج في حين تمثل

نسبة 57.5% وهي النسبة الأكبر التي صرحت بعدم توفر وسائل النقل ومثلت نسبة

2.5% تراوحت بين الظروف العائلية وتوصيل الأبناء للمدرسة قبل الذهاب للعمل

ما يفسر لنا ارتفاع التأخرات بالنسبة لفئة المتزوجين هم الفئة الأكثر عرضة لتأخر عن العمل هي فئة المتزوجين نتيجة ظروف وارتباطات عائلية خارجة عن نطاق التنظيم ومن خلالها نستنتج الظروف العائلية والارتباطات الاسرية من بين ابرز العوامل المسبب في تأخر العمال عن أداء مهامهم

3- الجدول (29): جدول مزدوج بين الاقدمية والسؤال 05

المجموع %	هل تشارك في اتخاذ القرار		
	لا	نعم	
11 27.5%	6	5	أقل من 5 سنوات
15 37.5%	8	7	من 5 إلى 10 سنوات
14 35%	5	6	أكثر من 10 سنوات
40 100%	19	21	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان الفئة التي تشارك في اتخاذ القرار هي الفئة التي لها خبرة وأقدمية لأكثر من 5 سنوات حتي 10 سنوات بحيث قدرت ب 37.5% بينما تمثل نسبة 35% الأشخاص الذين لهم خبرة اكثر من 10 سنوات في حين فان فئة الأقل مشاركة في اتخاذ القرار هم أصحاب اقل اقدمية بحيث قدرة ب 27.5%

تعتبر الكفاءة والاقدمية احد مصادر السلطة التي تحدث ميشال كروزيه Crozier ، بحيث ينفرد الخبير وصاحب الأقدمية بالمهارات والمعارف وتجاربه السابقة، الذي يسمح له بحل المشاكل الصعبة والمعقدة في التنظيم ، ومن قثم فهو يتمتع بوضعية ملائمة في المفاوضات مع التنظيم او مع زملائه فالخبير القادر على حل المشاكل الصعبة والمتشابكة يمتلك بالضرورة سلطة معينة . تسمح له بفرض رأيه مقارنة مع أقل أقدمية او خبرة .

4-الأقدمية مع السؤال 6 (كيف هي علاقتك مع المسؤول)
الجدول(30): جدول مزدوج بين الاقدمية والسؤال 06

المجموع	كيف هي علاقتك مع المسؤول				
	سيئة	حسنة	عادية		
14	0	9	5	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
15	2	8	5	من 5 إلى 10 سنوات	
11	1	7	3	أكثر من 10 سنوات	
40	3	24	13	المجموع	

تحليل الفرضيات وعرض النتائج

1 تحليل اختبار الفرضيات :

نتائج الفرضية الأولى: التنظيم يلعب دورا هاما في خلق الظروف التي قد تؤدي إلى التغيب من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح لنا بأن الأعمال المكلفة من قبل الإدارة لأفراد العاملين هي أعمال متعب وذلك راجع لظروف المتعلق بالتنظيم ابرز هذه الظروف بيئة العمل وظروف العمل، ساعات العمال الطويلة المتعبة التي قد تؤدي بالفاعل الي الشعور بالملل، ضعف ثقافة التنظيم التي تشمل ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين، شعور العمال بعدم التقدير، عدم وجود أنظمة تحفيز و تشجيع ، عدم توفير أوقات راحة للعمال والعديد من العوامل المرتبطة بالتنظيم والتي تدفع العامل اتخاذ سلوك التغيب سواء كان مبررا او غير مبرر او اتخاذ شكل من اشكال التغيب مثل عدم تأدية مهامه حتى وهو متواجد داخل العمل، الخروج المبكر اثناء غياب المسؤول وغيرها من الاستراتيجيات التي يقوم بيها الفاعل كرد فعل عن عدم الرضى عن أسلوب التسيير او طريقة العمل فبالنالي يتخذ الغياب كوسيلة للهروب من المكان العمالي بصفة عامة

فما وجدته دراستنا بأن الأحداث الواقعة في المؤسسة راجع إلى التنظيم السيئ وبالتالي نستطيع القول بأن الفرضية : **التنظيم هو المسؤول عن خلق الظروف التي تؤدي إلى التغيب .** فرضية صحيحة.

وقد أوضحت نتائج المتعلقة بالفرضية الثانية المتمثل في : **ظروف الفاعل واستراتيجيته تؤدي به إلى اتخاذ سلوك التغيب** ان عدد كبير من العمال يتغيبون نتيجة لظروف مرتبطة بيهم او يعتقدون في نظرهم انها عامل أساسي وراء اجراءهم لهذا السلوك ابرز تصريحاتهم كانت ظروف صحية ، الصحة النفسية كالإجهاد ، الظروف الشخصية والعائلية مثل رعاية الأطفال بالنسبة للمتزوجين خصوصا ان اغلبية العينة المدروسة متزوجين ، المناسبات كالأفراح الجنائز الأعياد ، يمكن حصر هذه الظروف بين شخصية ، صحية ،ومهنية ، فبالنالي بالمؤسسة وبالرغم من قواعد التنظيمية التي تعمل بيها الا انها لا يمكن ان تستغني عن **ثقافة المجتمع** ولا يمكنها ان تكون في غنى عنها خصوصا وان العامل يحمل معه ثقافة مجتمعه كون انه توجد ثلاث ثقافات ثقافة المؤسسة ،ثقافة العامل وثقافة المجتمع وتختلف كل واحد منهم عن الأخرى .

ومن خلال ما تقدمنا بيه في نتائج المتحصل عليها من طرف المبحوثين تبين ان العامل صاحب الخبرة والاقدمية والمعرفة يحقق أهدافه الخاصة بسهولة يشارك في صنع القرارات ولا يحاسب كونه يمتلك ميزات منحته نوع من السلطة وهامش من الحرية وهذا ما لاحظناه فيبعض الأشخاص الذين لم يحاسبوا على سلوك التأخر وحتى الغياب في بعض الأحيان ، بالإضافة للعلاقة الجيد بين العمال التي نجدها اليوم هي ليست في صالح المؤسسة بالرغم من انها كانت من قبل علامة من علامة التنظيم الجيد والمحكم، إقرار وجود تعاون بين الفاعلين يسمح للفاعلين بالقيام بمناورات وتحالفات يهيكل الفاعلون بفضلها علاقاتهم السلطوية ويضبطون حرياتهم.

من خلال كل ما طرح نستنتج الفرضية التي تقول ان **ظروف الفاعل واستراتيجيته تؤدي به إلى اتخاذ سلوك التغيب هي "فرضية صحيحة "**

2 عرض النتائج العامة:

من خلال ما تم طرحه وتقديمه في الجانب النظري من دراسات سابقة ومقاربات نظرية ما التوصل اليه من خلال الأبحاث الميدانية هذه هيا اهم نتائج الدراسة المتعلقة بموضوع البحث:

- الظروف المرتبطة بالتنظيم أحد اهم العوامل الرئيسية وراء سلوك التغيب
- من بين اهم النقائص التي سجلت على مستوى المديرية:
- غياب التقدير
- عدم وجود حوافز والشعور بالملل والروتين
- ضغوط العمل، الإرهاق، عدم وجود أوقات راحة
- صرعات بين العمال ونزعات مع المسؤولين
- ثقافة العمل السائدة بما في ذلك كيفية التعامل مع الإدارة
- كلها عوامل مرتبطة بالتنظيم والتي تساهم وبشكل رئيسي في اتخاذ العامل لسلوك التغيب كاستراتيجية او كرد فعل على ظروف العمل التي يراها متعبة وروتينية وغير مناسبة
- الظروف المرتبط بالفاعلين هي الأخرى أحد اهم العوامل التي تدفع العامل للتغيب
- من بينها الظروف الشخصية، الارتباطات العائلية، المناسبات الافراح الأعياد....
- هناك اشكال جديد تظهر داخل التنظيم والتي يمكن احتسابه غيابا وهي ان الفاعل يكون حاضرا داخل المؤسسة لكنه اما ان يتفانى عن أداء عمله ويجلس في مكتبه وينشغل بالحديث مع الزملاء او يستغل أوقات غياب المدير والمسؤول للخروج قبل انتهاء الدوام
- يقوم العمال ببناء تحالفات فيما بينهم عن طريق تكوين علاقات جيدة مع الزملاء في العمل تسمح لهم بالقيام بمناورات يستصعب التنبؤ بيها وغالبا ما يستغلونها لتحقيق مصالح شخصية وليست مصالح المؤسسة

خاتمة

من خلال معالجة موضوع الدراسة المتمثل في " الثقافة التنظيمية وأثرها على التغيب في المؤسسات" بالمدرية الولائية للتجارة يمكن القول ان نجاح أي مؤسسة يعتمد على مجموعة من الميكانيزمات والأليات التي تحاول من خلالها ان تحقق التفوق والتميز عن باقي المؤسسات وتتجلى هذه الميكانيزمات عادة في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية ، ولذا يجب على المنظمة الاهتمام بها اكثر ، باعتبارها تساهم وبشكل كبير على ظاهرة التغيب التي تعتبر احد المشاكل الأساسية التي تعيق نمو المؤسسة وتطورها ويعتبر احد اهم مواضيع علم الاجتماع التنظيم والعمل فظاهرة الغياب العمالي مشكلة لازالت موجود على مستوى التنظيمات وبالأخص في القطاع العام الذي يشهد تسجيلات بالجملة لمعدلات الغياب مقارنة بالقطاع الخاص بالرغم من ان الظروف ولأسباب هي نفسها وهذا ما يفتح جملة الأسئلة وهي

- لماذا نشهد اليوم ارتفاعا في معدلات الغياب في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص؟
- وهل بات اليوم من ضروري خوصت بعض القطاعات العامة نظري لنجاح المؤسسات الخاصة في التقليل من حجم ونسب معدلات الغياب خصوصا بعد فشلا جل الإصلاحات والمشاريع التنموية التي قامت بيها الدولة من انجل النهوض بالقطاعات العام.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. إحسان محمد الحسن علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005.
2. إحسان محمد الحسن علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005.
3. تهاني حسن عبد الحميد الكيال، الثقافة و الثقافات الفرعية، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية 1997،
4. جمال الدين المرسي، مصطفى محمود أبو بكر، التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، منهج تطبيقي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002.
5. جمال فنزة، سوسولوجيا التنظيمات ، المغرب ، دار الالوكة
6. حسين الحميد رشوان :علم اجتماع ،مؤسسة شباب الجامعة ، مصر، 2004
7. حسين حريم :السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمة الاعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن ، 2004.
8. حمد مختار عمر وآخرون: المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،لاروس، 1989.
9. د محمد بشير ،علماء اجتماع .التنظيمات والعمل في الجزائر ،الرعييل الأول ،دار الإنتاج للنشر والتوزيع .ط 1
10. رشيد زرواتي، "منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية "أسس علمية وتدريبية،، دار الكتاب الحديث، الجزائر ،
11. عاطف وصفي ، الأنثروبولوجيا الثقافية دراسة ميدانية للجالية اللبنانية الإسلامية بمدينة ديريورن الأمريكية ، لبنان .
12. عبد الستار العلي، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط 1 الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ،. 2006.

13. على عباس اساسيات علم الإدارة ، دار المسير للنشر والتوزيع ،الأردن 2004
14. غريب محمد ،تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية 1995.
15. فرج عبد القادر طه:علم النفس الصناعي في التنظيم ،دار النهضة العربية القاهرة ، مصر 1978.
16. محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال ، دار الأوائل للنشر والتوزيع ،الأردن ،ط 3 ،2005،
17. محمد عبد المولى الدقس : علم الاجتماع الصناعي دار، مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2005
18. المدهون وموسى توفيق والجزراوي ،إبراهيم محمد علي، تحليل السلوك التنظيمي (سيكولوجيا وإداريا) للعاملين والجمهور .عمان ،المركز العربي للخدمات الطلابية، 199.
19. مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004 .
20. موريس انجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،ط2 ،درا القصبه ،الجزائر،2006.
21. نيغل كنج، نيل أندرسون، إدارة أنشطة الابتكار والتغيير دليل انتقادي للمنظمات ترجمة : حسن حسني محمود، السعودية، دار المريخ للنشر 2004 .

المجلات:

1. صحراوي حمادة، بن رمضان سامية، "الفعل الاستراتيجي لدى الفاعل داخل النسق" تاريخ نشر 12_05_2021،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، مجلد 10(العدد1) 2022
2. عاطف وصفي ، الأنثروبولوجيا الثقافية دراسة ميدانية للجالية اللبنانية الإسلامية بمدينة ديربورن الأمريكية ، لبنان
3. مجلة العلوم الاجتماعية ظاهرة الغياب في العمل تاريخ التصفح 2024/06/10

4. موسى توفيق المدهون، إبراهيم محمد علي الجزراوي، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1995م.

المعاجم:

1. أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب ج9، دار صادر، بيروت، 2010.
2. حسين الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، مكتبة لبنان ، 1997،
3. حمد مختار عمر وآخرون: المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،لاروس، 1989.
4. زيد منير عبوي :معجم مصطلحات الإدارة العامة ،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن 2007.
5. سليم حداد: المعجم النقدي لعلم الاجتماع، المؤسسة الجامعية لدراسات النشر والتوزيع ،مصر، 1989
6. سمير سعيد الحجازي ، معجم المصطلحات الحديثة، ط1 ،لبنان، درا الكب العلمية
7. عمار الطيب كشرودة : معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة . دار النهضة العربية. بيروت لبنان.ط2007 .
8. محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية ،مصر ، 2006
9. معجم من المسالك الى الفية ابن مالك ،المجلد الثاني .

رسائل والأطروحات:

1. أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خداوي: دراسة حول أسباب التغيب الوظيف العمومي
2. رضا قحة: فعالية التنظيم الصناعي وأثرها على أداء العامل داخل المؤسسة، أطروحة دكتوراه جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2009.
3. سليمة سلام، ثقافة المؤسسة والتغيير، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر 2003/2004.
4. شراك محمد وحدو محمد رضا: أثر التغيب عن العمل على إنتاجية المؤسسة الصناعية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الاسمنت، بني صاف نموذجا مذكرة لنيل شهادة الماستر

- في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت 2017، 2018
5. عبد القادر خربيش ، مقارنة نسقية في علم الاجتماع. التدبير ،لمناجمنت رسالة ماجستير تحت اشراف الأستاذ الهاشمي مقراني ، قسم علم الاجتماع التنظيم وعمل
6. العوفي محمد بن غالب الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقق بمنطقة الرياض ،رسالة ماجستير ، السعودية ، 2005
7. فارس احمد حلمي: سيكولوجية العامل المتغيب ، جامعة عين الشمس (رسالة ماجستير علم النفس)1971
8. محمد الطاهر بوباية، اتجاهات الهيئة الوسطى الإدارية نحو النماذج الثقافية التنظيمية، رسالة ماجستير في علم النفس، التنظيم والعمل، معهد علم النفس والعلوم التربوية .
9. الياس سالم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للألمنيوم ،جامعة محمد بوضياف .

ملتقيات:

1. أحمد بوشنافة وأحمد بوسميين الملتقى الدولي الثالث "منظمات الأعمال والمسئولية الاجتماعية" الذي تنظمه جامعة بشار بالجزائر 2012
2. أهمية البعد الثقافي وأثره على فعالية التسيير، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة مسيلة.
3. شريفي مسعودة، مقدمة مشاركة في الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسئولية الاجتماعية نظمه جامعة بشار
4. علي عبد الله، التحولات وثقافة المؤسسة، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة،

المواقع:

1. سلسلة إصدارات بيميك، الجودة الشاملة الدليل المتكامل ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية، ،

2. المستشار لتطوير الأعمال غياب الموظفين عن العمل، تاريخ
http://theconsultant1.com. التصفح 11 يونيو 2024

4 المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية-<http://ibsacademy0org/course-47-mini-mba>
تاريخ التصفح 12/06/2024

كتب بالفرنسية:

1sociétés. Série Science de Gestion .SG N°24.1998.

6 lusin bagla.(1998).sociologie des organisations .nouvelle Edition
.la découverte .paris

الملاحق



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم-
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
شعبة علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل
استمارة بحث بعنوان :

الثقافة التنظيمية وتأثيرها على ظاهرة التغيبية في المؤسسات
دراسة ميدانية على عينة من عمال المديرية الولائية للتجارة - مستغانم-

السيدات والسادة اضع بين ايديكم هذه الاستمارة لإتمام مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
واعلمكم ان الإجابات المقدمة من طرفكم تضحى بالأهمية البالغة لدينا وبالسرورية التامة ولن
تستخدم الا لغرض بحث علمي

-نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة
تامة

من اعداد الطالبة:

بن مبارك محجوبة

تحت اشراف

الأستاذ الحاج بلهوارى

السنة : 2023_2024

الرجاء وضع X في الخانة المناسبة

البيانات الشخصية

السن : اقل من 30 سنة من 30 سنة الى 40 سنة اكثر من 40 سنة

الجنس: ذكر انثى

الاقدمية: اقل من 05 سنوات من 05 سنوات الى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

المستوى التعليمي: ثانوي فما دون جامعي

الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج

المحور الأول: التنظيم من منظور الفاعل

1. هل العمل الذي تقوم به متعب

نعم لا

2. كيف ترى نظام الرقابة داخل العمل

مرن متسيب متسلط

3. هل ترى ان مواقيت العمل تحتاج تعديل

نعم لا

4. هل تقدر المؤسسة وضعية وظرف العامل اثناء غيابه

نعم لا

5. هل تشارك في اتخاذ القرار داخل المؤسسة

 لا نعم

6. كيف هي علاقتك مع المسؤول

 سيئة حسنة عادية

7. هل هناك أنظمة تحفيزية

 لا نعم

8. هل تحصل على التقدير والتحفيز من طرف الإدارة عند أداء العمل بشكل جيد

 لا نعم

9. هل لديك القدرة على التعبير بحرية عن رأيك

 لا نعم

المحور الثاني : استراتيجية الفاعلين

10. هل سبق لك وان تغيبت

 لا نعم

11. اذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع ل

 ظروف صحية - ارتباطات عائلية - بيئة وضغوط العمل - اخري اذكرها

(يمكن اختيار اكثر من إجابة واحدة)

12. ماهي العقوبة التي تطبقها المؤسسة في حالة غيابك

- خصم الراتب

- تقديم انذار

- توبيخ شفوي

13. هل تري ان هذه العقوبات عادلة

نعم لا

لماذا

14. هل سق لك وان تأخرت

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

- راجع لبعد مكان العمل

- عدم توفر النقل

- أخرى اذكرها.....

15. هل تتسامح المؤسسة في حالة تأخر العمال

نعم لا أحيانا

المحور الثالث : علاقات العمل

16. كيف هي علاقات مع الزملاء

عادية جيدة سيئة

17. على أي أساس تقوم هذه العلاقة

قراءة

صداقة

علاقة عمل

18. هل يلجئ اليك الزملاء لمساعدتهم في القيام بالعمل

لا

نعم

19. هل تحضي بتقدير من طرف الزملاء

لا

نعم

20. هل ترى ان هناك مساواة بين العمال

لا

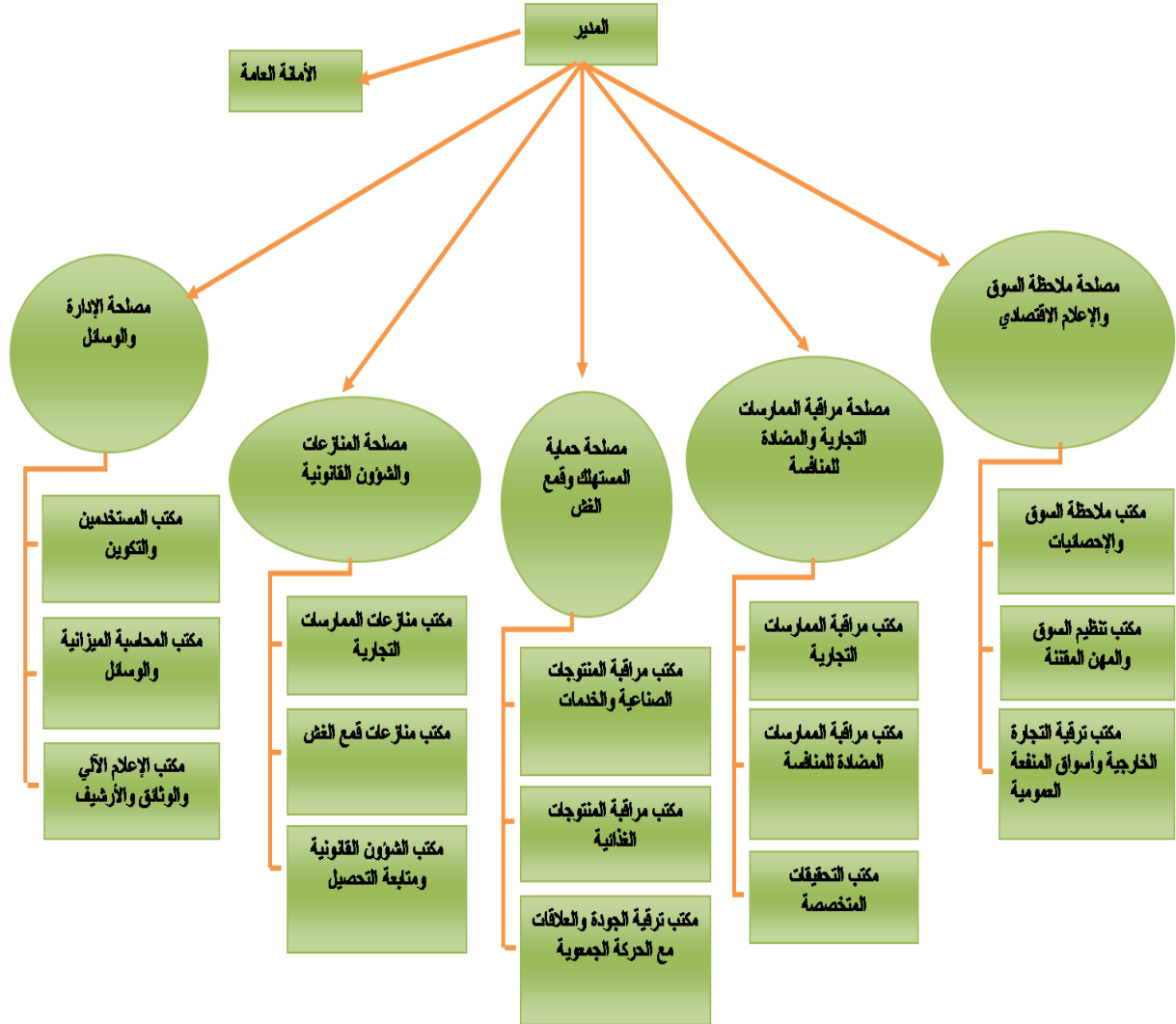
نعم

21. هل سبق لك وان تعرضت للوشاية في الوسط العملي

لا

نعم

الملحق 02: الهيكل التنظيمي



الملحق رقم 3: دليل المقابلة

المحور الأول : البيانات الشخصية

- السن
- الجنس
- المستوى التعليمي
- حالة الاجتماعية
- الأقدمية

المحور الثاني: التنظيم وعلاقته بالتغيب

- هل تواجه ضغوطات داخل العمل؟
- ما نوع هذه الضغوطات؟
- هل سبق لك وان تغيبت بسبب هذه الضغوطات؟
- هل يلجئ اليك العمال لمساعدتهم في انجاز المهام؟ وهل تحضي بالتقدير من طرفهم؟
- اذا جاءتك الفرصة لتغير منصبك هل ستغيره ولماذا؟

المحور الثالث :العوامل الخاص بالفاعلين واستراتيجياتهم

- هل سبق لك وان تأخرت؟ لماذا ؟
- هل سبق وان تغيبت بسبب ارتباطات عائلية او صحية ؟
- هل سبق لك وان خرجت قبل انتهاء وقت العمل؟
- كيف هي علاقتك مع مرؤوسك في العمل؟