وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة احمد دراية – أدرار

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية

عنوان المذكرة

القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية
دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودرغومة بولاية أدرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إعداد الطالبتين:

✍ قبال كريمة

✍ بوخرس كنزة

تحت إشراف الأستاذ:

✎ د.مرموري بشير

نوقشت يوم 2022/05/24

أعضاء لجنة التقييم والمناقشة		
لقب واسم الأستاذ	**الصفة**	**الجامعة**
أ.د مرموري بشير	مشرفا ومقررا	جامعة أدرار
أ.د باشيخ أسماء	ممتحن أول	جامعة أدرار
أ.د بوقرة عبد المجيد	ممتحن ثاني	جامعة أدرار

السنة الجامعية 2021/2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم
قسم العلوم الاجتماعية

شهادة الترخيص بالإيداع

أنا الأستاذ(ة): مسعودي السعيد
المشرف مذكرة الماستر الموسومة بـ: الطلاق الاجتماعي ودوره في تحقيق الكفاءة المهنية
دراسة ميدانية بمستشفى تيسمسيلت سادزر
من إنجاز الطالب(ة): خيال كريمة
و الطالب(ة): بوفرحة كنزة
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
القسم: العلوم الاجتماعية
التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل
تاريخ تقديم / مناقشة: 29/05/2022

أشهد أن الطلبة قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وأن المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.
وبأنه يمكن إيداع النسخة الورقية (CD) والإلكترونية (PDF).

- إمضاء المشرف:

أدرار في .....
مساعد رئيس القسم:
مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية
مكلف بمهام التدريس والبحث العلمي
أ. أم الخير بن عائشة

بسم الله الرحمن الرحيم

وما توفيقي إلا بالله

إهداء

إلى والدايا الكريمين "حوسين وميمونة" أطال الله في عمرهما

إلى إخوتي الأعزاء من "ليلى" ل "محمد" وأخص بالذكر توأم روحي أختي "حفيظة" وزوجة أخي الغالية "إيمان" لي أزواج أخواتي وأخص بالذكر زوج أختي "مصطفى" لبراعم العائلة "شيماء,محمد إلياس, ياسر عبد الحي, محمد إسلام, أروى رزان نور , بيرناس سجود"

إلى الرفقة التي أبهجت أيام دراستي بصدقها ودعمها زميلتي في العمل "كنزة"

لصديقات العمر والدراسة "شريفة, فضيلة, حنان, وهيبة, زينباتي الثلاث حورية, لطيفة, حفصة, جهيدة, أمل, حليمة, رحمة, صليحة"

وأخص بالذكر "عبسي" حبيبتي الغالية

لجميع أساتذتي الفضلاء الذين رافقونا طوال مشوارنا الدراسي وجميع زملائي في الدفعة طلبة "علم اجتماع تنظيم وعمل" إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد إلى كل من نساهم قلمي ولم ينساهم قلبي لكم جميعا أهدي هذا العمل.

كريمة

إهداء

أهدي ثمرة عملي إلى من قال فيهما الرحمان وبالوالدين إحسانا إلى صاحبة المقام الجليل إلى من عظم الله شأنها وجعل الجنة تحت قدميها التي لطالما كانت تتمنى أن تراني في المراتب العليا الوالدة الكريمة رحمة الله عليها وجعلها من أهل الجنة إلى المعلم الأول الذي تلقيت على يديه الكريمتين أول مبادئ الصدق والوفاء وعرفت في نفسه السمحة الطيبة ونقاء الضمير والدي العزيز بارك وأطال الله في عمره وسدد خطاه

إلى جدي الحاج مبروك وأحمد بارك وأطال الله في عمرهما

إلى جدتي أمي الثانية زهراء بارك وأطال الله في عمرها

إلى من تقاسمت معها هذا العمل الأخت والصديقة "كريمة" أدام الله صحتها وزادها في العلم والمعرفة

إلى من يفيض القلب بحبهم إخوتي الأعزاء جمال, عبد الحليم, لخضر,محمد, نور الدين حفيظة, نورة, بسمة.

إلى أعمامي وعماتي وخالي وخالاتي كل باسمه وكل من تربطني به صلة الرحم

إلى جميع زملائي في هذه الدفعة و كل العائلة الكريمة عائلة بوخرس.

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد أقدم لهم ثمرة جهدي.

كنزة

شكر وعرفان

أول بدأ نشكرُ الله وحده أولًا وأخيراً بأن تفضل علينا بنعمه وآلائه العظيمة التي لا تعد ولا تحصى ومنها مِنته سبحانه وتعالى علينا بإعداد هذه المذكرة بشكلها الحالي والذي قال إن شكرتم لأزيدنكم

بعدها نتقدمُ بالشكر والعرفان والتقدير إلى من أضاء دربنا وأنار قلبنا إلى أستاذنا وموجهنا الأستاذ "مرموري بشير" الذي أخذ بيدنا وكان عونا لنا في المراحل التي قطعناها ولم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه،وأفادنا كثيرا بخبرته في هذا المجال كما نتقدم بالشكر إلى كل الأساتذة الذين رافقونا في إتمام هذا العمل وهم :

الأستاذ حسين من جامعة عمار ثلجي "الأغواط"

الأستاذ سامي من جامعة "ورقلة"

الأستاذ أحمد خالدي "سيدني"

الأستاذ فاضل حميد "العراق"

الأستاذ أحمد بوعزة "غليزان"

الأستاذ علاء أحمد كمال " مصر"

الزميل مصطفى "المغرب"

الزميلة والصديقة الدكتورة "لمياء"

كريمة & كنزة

الإهداء	
كلمة الشكر	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
إشكالية الدراسة	02
أسباب اختيار الموضوع	03
أهمية الدراسة	04
أهداف الدراسة	04
مفاهيم الدراسة	04
نموذج الدراسة	06
الدراسات السابقة	07
صعوبات الدراسة	10

الفصل الثاني: القيم الاجتماعية	
تمهيد	12
مفهوم القيم الاجتماعية	13
خصائص القيم الاجتماعية	16
تصنيف القيم الاجتماعية	17
أهمية القيم الاجتماعية	19
مصادر القيم الاجتماعية	20
نسق القيم الاجتماعية	22
الاتجاهات المفسرة للقيم الاجتماعية	23
خلاصة	29
الفصل الثالث: الكفاءة المهنية	
تمهيد	31
مفهوم الكفاءة المهنية	32
أنواع الكفاءة المهنية	34
خصائص الكفاءة المهنية	35
أهمية الكفاءة المهنية	36
أبعاد الكفاءة المهنية	41

طرق قياس كفاءة العاملين	42
المقاربات النظرية للكفاءة المهنية	43
خلاصة	47
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
تمهيد	49
التعريف بمؤسسة الدراسة	50
مجالات الدراسة	53
منهج الدراسة	55
الأدوات المستخدمة في الدراسة	55
تفسير وتحليل النتائج	57
استنتاج الفرضيات	78
الاستنتاج العام	81
خلاصة الفصل	82
الخاتمة	83
قائمة المصادر والمراجع	85
الملاحق	93

1.الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح نموذج الدراسة	06
02	يوضح هيكل المؤسسة	52
03	يوضح جنس عينة الدراسة	57
04	يوضح سن عينة الدراسة	59
05	يوضح الحالة العائلية لعينة الدراسة	60
06	يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة	61
07	يوضح الخبرة المهنية لعينة الدراسة	62
08	يوضح وظيفة عينة الدراسة	63

2.الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع استمارات العينة	54
02	يوضح جنس العينة .	57
03	يوضح سن العينة.	58
04	يوضح الحالة العائلية للعينة.	59
05	يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة.	60
06	يوضح الخبرة المهنية لأفراد العينة.	61
07	يوضح المسمى الوظيفي لأفراد العينة.	62
08	يوضح مساعدة الآخرين	64
09	يوضح الإخلاص في العمل	65
10	يوضح الحفاظ على سر وممتلكات المؤسسة	65
11	يوضح الصفة الخلقية الشائعة	66
12	يوضح احترام مواعيد الدخول والخروج	67
13	يوضح معاملة الموظفين	68
14	يوضح تصرف الموظف عند وقع خطأ	68
15	يوضح إنجاز مهام أخرى خارج نطاق المسؤولية	69
16	يوضح الإجراء الذي يقوم به العامل عند الخروج لسبب طارئ	70
17	يوضح المشاركة في تقديم أفكار جديدة	70
18	يوضح عقد المؤسسة لدورات تكوينية	71
19	يوضح ارتباط العمل بتوظيف المؤهلات الفكرية	72
20	يوضح مخطط يوضح مهام الموظفين	73
21	يوضح إتقان العمل بالنسبة للموظفين	73
22	يوضح تحسين الأداء في العمل	74
23	يوضح انضباط الموظفين في العمل	75

24	يوضح إنجاز العمل في الوقت المطلوب	75
25	يوضح كيف يمضي الموظفين أوقات عملهم	76
26	يوضح تنسيق المهام بين العمال	76
27	يوضح اهتمام الموظفين بهندامهم	77
28	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الدراسة	94

مقدمة

مقدمة:

يعتبر موضوع القيم الاجتماعية من الموضوعات الهامة والحساسة لكونه يمس بثقافة المجتمع وحضارته كما يتم بواسطته فهم المجتمع؛ وهذا ما أكسبه أهمية بالغة في مجال العلوم الاجتماعية وجدير بالذكر إن موضوع القيم يعد ضرورة على المستويين الفردي والجماعي، فعلى المستوى الفردي نجد أن المرء على اختلاف المراحل التي يمر بها بحاجة ماسة في تعامله مع المواقف إلى نسق من القيم تعمل بمثابة موجهات لسلوكه، أما على المستوى الجماعي فيمكن القول أن أي تنظيم بحاجة إلى نسق قيمي يشبه الأنساق القيمية الموجودة لدى الأفراد ودراسة القيم الاجتماعية يعد مطلبا لا محيص عنه وخاصة في ظل هذا التقدم العلمي والتكنولوجي، الذي يعد من أهم سمات هذا العصر ففي ظل التحولات التي شهدتها المؤسسة الجزائرية اليوم من توسعات وتقدما علميا بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها من حين إلى آخر، فإنها تسعى دائما إلى تحقيق نتائج أفضل من خلال اهتمامها لمتابعة أداء العامل والسعي نحو تطوير كفاءته المهنية.

وفي بحثنا هذا ارتأينا دراسة موضوع القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية من خلال مجموعة إسقاط بعض القيم الاجتماعية على الكفاءة المهنية، بالإضافة إلى الأهداف الناتجة عنها داخل المؤسسة فهي نشاط إداري منظم يهتم بالإشراف والمتابعة وقياس الأداء بناءا على الأهداف، إذ تلعب دورا مهما في تحديد كفاءة العامل ورفع مستوى فعاليتها في أداء العمل واتخاذ القرارات المناسبة وتنفيذها بأفضل صورة ممكنة لمعرفة مدى قدرة الأفراد على استخدام الموارد المتاحة وإدارتها بكفاءة عالية لتحقيق الأهداف المرجوة.

وعليه جاءت دراستنا الحالية لمعرفة أي من القيم التي يمكنها تحقيق الكفاءة المهنية حيث أجريت الدراسة بمستشفى عبد الكريم بودرغومة تليلان أدرار وقد قسمنا الدراسة إلى أربع فصول وهي كتالي:

الفصل الأول: عنوناه بالإطار المنهجي وتناولنا فيه إشكالية الدراسة والفرضيات وكذلك أهمية وأهداف الدراسة وكذا تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة وصعوبات الدراسة.

الفصل الثاني: عنوناه بالقيم الاجتماعية ويحتوي على مفهوم القيم الاجتماعية وخصائص وتصنيف القيم الاجتماعية بالإضافة إلى أهميتها ومصادرها كما تطرقنا إلى نسق واتجاهات القيم الاجتماعية.

الفصل الثالث: عنوناه بالكفاءة المهنية، حيث تم فيه مناقشة مفهوم الكفاءة المهنية وكذلك أنواع وخصائص وأهميتها وأبعادها وطرق قياسها وختاما المقاربات النظرية للكفاءة المهنية.

الفصل الرابع: تضمن التعريف بميدان الدراسة ومجالات الدراسة بالإضافة لمنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة وتفسير وتحليل نتائج الدراسة واستنتاج الفرضيات.

الفصل الأول الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة:

عرف التطور التنظيمي للمؤسسة تراكما معرفيا، تطلب وجود نظم وضوابط وممارسات للوصول للأهداف المسطرة.

أدى هذا التطور للاهتمام المتزايد بالسلوك الفردي والجماعي الذي احتل مكانا بارزا في الفكر الإداري والذي يعد أحد دعائمه والمحدد لكفاءة وفعالية المؤسسة.

ويشير السلوك التنظيمي للدراسة المتعلقة لتفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى داخل التنظيم بغرض التعرف على تصرفاته وتفسيرها للسيطرة عليها خدمة لأهداف التنظيم أبرزها القيم كعنصر أساسي للسلوك الفردي.

حيث يسهم التحليل الاجتماعي للنظم في دراسة المعايير التي تشاد عليها المؤسسات وتوافق غاياتها مع القيم السائدة في المؤسسة لارتباط الأداء الإنساني بمقدار توافقها

– التنظيمات والقيم الاجتماعية – فالقيم من وجهة نظر "**بارسونز**" هي عبارة عن الرغبات والاهتمامات المتفق عليها اجتماعيا وهي تمثل معايير هامة وأساسية يشارك فيها أعضاء المجتمع وتسهم في تحقيق وتنظيم أنشطة الأعضاء حيث حاول تحليل القيم من خلال ما يأتيه أعضاء الجماعة الاجتماعية من أفعال يقرها المجتمع ولا تخرج عن إطاره العام لبنائه الاجتماعي ومن ثم يعتبر البناء الاجتماعي والثقافي للمجتمع ككل مصدر مباشرا للقيم.[1] من خلال ما سبق فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول دراسة دور القيم الاجتماعية في تحقيق الكفاءة المهنية لدى العامل الاستشفائي بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة بولاية أدرار.

وذلك من خلال محاولة الإجابة على **التساؤل الرئيسي** الذي مفاده:

[1] محمد أحمد بيومي :**علم اجتماع القيم**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،2012 ص135

❖ **إلى أي مدى تؤثر القيم الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟**

التساؤلات الفرعية:

1. إلى أي مدى تؤثر القيم الأخلاقية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟
2. إلى أي مدى تؤثر القيم المهنية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟

الفرضية الرئيسية للدراسة:

❖ تؤثر القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع الأدراري على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟

الفرضيات الفرعية للدراسة:

1. تؤثر القيم الأخلاقية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي.
2. تؤثر القيم المهنية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي.

أسباب اختيار الموضوع:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين القيم الاجتماعية التي يحملها العامل (الدينية, المهنية.....) ومستوى الكفاءة المهنية لأفراد عينة الدراسة.
- الكشف عن القيم التي من خلالها تتحقق أعلى كفاءة مهنية
- البحث عن عوامل نجاح وإخفاق الأداء البشري داخل المؤسسات الاستشفائية.
- الرغبة الشخصية في معرفة نوع القيم السائدة داخل المؤسسة محل الدراسة ومدى العمل بها.

أهمية الدراسة:

- كون العمل بالقيم والالتزام بها من الركائز الهامة التي تستند إليها أي مؤسسة.
- باعتبار أن القيم الاجتماعية والمهنية أحد المفاهيم المعقدة والواسعة في مجال التنظيم الإداري حيث تسعى جل المؤسسات إلى تحقيق الكفاءة المهنية من خلال تحلي العامل بالقيم السائدة داخل المنظمة والمساعدة على استقرار العمل.

أهداف الدراسة:

- نيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل
- الوقوف على أهم القيم الاجتماعية المؤثرة في الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي.
- الكشف عن أهمية البعد القيمي في تحقيق انضباط العامل الاستشفائي.

مفاهيم الدراسة:

1. القيم الاجتماعية:

أ- **القيم:** هي تصور واضح أو مضمر يميز الفرد أو الجماعة ويحدد ما هو مرغوب فيه بحيث يسمح لنا بالاختيار من بين الأساليب المتغيرة للسلوك والوسائل والأهداف الخاصة بالفعل.[1]

ب- **القيم الاجتماعية:** يقصد بها مجموعة مبادئ وضوابط سلوكية وأخلاقية تحدد تصرفات الأفراد والجماعات وتضمن مسارات معينة إذ تضبطها في قالب ينسجم مع عادات وتقاليد المجتمع.[2]

---

[1] عبد العالي دبلة, **مدخل إلى التحليل السوسيولوجي**, ب ط, دار الخلدونية للنشر والتوزيع, الجزائر, 2011, ص91.

[2] سعدة حمدي, **القيم الاجتماعية, وأثرها على الأداء الوظيفي للمعلم – دراسة ميدانية لعينة من المعلمين (اللغة العربية)**– مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع, تخصص تنظيم الديناميكية الاجتماعية والمجتمع, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة عمار ثليجي الأغواط, 2013/2012, ص 17.

ت- **التعريف الإجرائي للقيم الاجتماعية:** هي مجموع المبادئ المختلفة المحددة لسلوك الأفراد داخل المنظمة تشمل القيم المهنية، والقيم الفردية، والقيم الاقتصادية, والقيم الدينية في دراستنا.

2. الكفاءة المهنية:

أ- **الكفاءة:** هي مجموع المميزات والقدرات والسلوكات التي تسمح بمناقشة وفحص واتخاذ القرارات فيما يخص المهنة.[1]

ب- **المهنة:** وهي منصب مدني أو عمل معين يقتضي من شاغله القيام بواجبات محددة وتحمل مسؤوليات معينة.

ت- **الكفاءة المهنية:** هي مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات التي تترجم إلى تصرفات أو أعمال أو نشاطات في ميدان العمل أو أثناء تأدية وظيفة ما في إطار محدد وقابل للملاحظة والقياس وذلك من أجل مواجهة تحديات العمل المفروض أو الخروج من مواقف عملية حرجة في إطار المهنة المنوطة به.[2]

ث- **التعريف الإجرائي للكفاءة المهنية:** هي مجموعة من المهارات والقدرات المهنية من بينها الفكرية والتي تسمح للعامل بأداء دوره بشكل فعال وصحيح مما يضمن تحقيق ورفع الكفاءة المهنية.

---

[1] قهلوز مراد, **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطورين الاكمالي والثانوي**,أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية جامعة الجزائر 3, 2019/2018, ص 76.

[2] مرابط عياش عزوز , **الكفاءة المهنية**, ب ط, دار اقرأ, الجزائر , ب س, ص05

نموذج الدراسة:

القيم الاجتماعية

- **قيم أخلاقية**
- التعاون
- الإخلاص
- الأمانة
- **قيم مهنية**
- التقدير المهني
- المسؤولية
- الالتزام

الكفاءة المهنية

- **كفاءة معرفية**
- استغلال القدرات والمهارات
- المكتسبات المعرفية
- **كفاءة أدائية**
- إتقان العمل
- الانضباط
- التنظيم

الشكل رقم (01) نموذج الدراسة

من إعداد الطالبتين

الدراسات السابقة:

أ- **الدراسة الأولى: تأثير القيم الاجتماعية على الفعل التنظيمي لدى العامل الجزائري** دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بولاية أدرار ،بن عثمان أم الخير 2016/2015, تم اختيار المؤسسة بما يتناسب وموضوع الدراسة محل البحث حيث كان التساؤل الرئيسي للباحثة حول كيف توجه القيم الاجتماعية للأفراد أفعالهم التنظيمية في المؤسسة الجزائرية ممثلة في المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال؟

وقد افترض أن القيم الاجتماعية من شأنها التأثير في تحديد الأفعال التنظيمية للأفراد وهذا من خلال انضباطهم في العمل ومدى احترامهم لإجراءاته، كما تؤثر في تحديد علاقاتهم المهنية ومواقفهم من المشاكل التي تعترضهم أثناء العمل من خلال مدى انضباطهم في المؤسسة محل الدراسة بالقيم الاجتماعية التي يمثلونها لتصل لنتيجة استعمل فيها أداة الاستبيان أن الفعل التنظيمي في المؤسسة تأطره القيم الاجتماعية إلى حد كبير حيث أن علاقة القيم الاجتماعية بالفعل التنظيمي في المؤسسة الجزائرية تعرف عدة تجاذبات وتناقضات ابتداء بتكوين النسق القيمي للعامل الجزائري المتأثر بالمرجعية الثقافية والاجتماعية لمجتمعه التقليدي وخصوصية هذا الأخير من حيث العديد من المتغيرات حيث أن هناك تأثير سلبي للقيم الاجتماعية التي يتبناها العمال على انضباطهم في المؤسسة فالقيم الاجتماعية والثقافية للمجتمع والتي يحملها الفرد معه إلى المؤسسة تلعب دور أساسيا في تحديد الفعل التنظيمي .

ب- **الدراسة الثانية: دور الرقابة الإدارية في رفع الكفاءة المهنية** دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بالطاهير -جيجل- آمنة كحل السنان 2016/2015.

كان التساؤل الرئيسي للدراسة يتمحور حول دور الرقابة الإدارية في رفع الكفاءة المهنية؟

بفرضية للرقابة الإدارية دور في رفع الكفاءة المهنية من خلال يؤدي الإشراف المباشر الذي يؤدي إلى إنجاز الأعمال المحددة بالمتابعة الصارمة لتحقيق الانضباط داخل المؤسسة خلصت في نتائجها عن طريق أداة الاستبيان أن للرقابة الإدارية دور كبير في رفع مستوى الكفاءة المهنية حيث أن هناك علاقة وطيدة بين الرقابة والكفاءة المهنية باعتبار هذه الأخيرة تتأثر بالرقابة سواء بالسلب أو الإيجاب.

كما أن الإدارة واعية تماما بمدى أهمية الرقابة الإدارية داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها, حيث أن العمال يمثلون الركيزة الأساسية بالمؤسسة بالرغم من الضغوطات التي يعيشونها والصعوبات التي يواجهونها.

الدراسة الثالثة: واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة التربوية دراسة ميدانية بثانوية بوحنة مسعود– قرجيوة– سهام صوكو عام 2009/2008.

استهدفت الدراسة إلى التعرف على القيم الأسرية والتربوية في أوساط المراهقين ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين المراهقين في تبنيهم لهذه القيم، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

أن القيم ضرورة اجتماعية في الحياة الاجتماعية المشتركة، ولا يستطيع المجتمع العيش بدونها فلا تستطيع أن نجد في أي مكان في العالم وفي أي حقبة من حقب التاريخ سلوكا للجماعات متروكا عشوائيا أو نهبا للحرية والفوضى الغير مشروطة فحالة الاجتماع هي الحالة التي في ظلها يتضارب نشاط الأفراد وتتزاحم حرياتهم ولا يمكن ترك هذا التضارب والتزاحم للظروف وإلا تمزقت وحدة المجتمع الذي لابد أن يخضع للتنظيم والضبط بالقيم لذلك وجب علينا أن نفكر ونعمل تبعا لها حتى ينتظم التعامل بيننا وعليه فإن القيم هي التي تحكم حياتنا وتتخلل كل نشاط نقوم به وكل تفكير نفكر فيه وهي التي تحدث الضغط علينا وتشكل أسلوبنا وأسلوب حياتنا بطريقة خاصة فتجعله يتخذ الطابع الخاص المميز للثقافة التي نعيش فيها، لذلك يعلق العلماء على دراستها كل الأهمية في فهم ثقافات الشعوب وأسلوب حياتهم وقد صدق من قال: إن تحديد قيم أي مجتمع هو المفتاح لفهم ثقافة هذا المجتمع و معرفته.

ج. **الدراسة الرابعة: الكفاءة المهنية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي** دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات المسيلة، أحلام عرسلان عام 2018.

استهدفت هذه الدراسة محاولة الوقوف على محددات بناء المهارات الفنية للعامل كما هدفت إلى معرفة خصائص الكفاءة الإنسانية ومعرفة أبعاد التوافق المهني حيث تتمحور إشكالية الدراسة ما علاقة الكفاءة المهنية بالتماثل التنظيمي للعامل اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت أداتين لجمع البيانات المقابلة والملاحظة الحرة من النتائج المتوصل إليها أن الكفاءة المهنية تلعب دورا هاما في تنمية العمل في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة لتعد مهارة الكفاءة المهنية الفنية الكفاءة المهنية الإنسانية الكفاءة المهنية الفكرية ذلك الجزء من مجموع الكفاءات من المهارات والقدرات المهنية التي تسمح للفئات الفاعلة بأداء أدوارها والتي يقول عليها سلامي مجموع الكفاءات الفردية التي يتعاون فيما بينها من خلال الاتصال والتفاعل ينشأ انطلاقا من التعاون وتضم الكفاءة جملة من المعارف معرفة الاتصال معرفة التعاون.

تكمن أهمية تطوير الكفاءة المهنية في فلسفة التدريب وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية إستراتجية التدريب والاهتمام بالعميل بالإضافة إلى تنمية مجالات القوى الرئيسية وقدرات طاقم العاملين.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيراً من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي :

1. استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية.

2. استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة.

3. وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها خصوصاً الدراسة الأولى الموسومة تأثير القيم الاجتماعية على الفعل التنظيمي لدى العامل الجزائري، للباحثة بن عثمان أم الخير والتي كانت من أهم توصياتها اهتمام الفئات الفاعلة (الحكومة ، القادة والمسيرين ...) بحكم مكانتهم الاجتماعية في البناء الاجتماعي القائم في المؤسسة والدور المنوط بهم على توجيه السلوكات والأفعال وفق متطلبات البناء الاجتماعي للمؤسسة وأهدافه حتى لا تنحرف هذه السلوكات ويختل توازن النسق وهذا بالعمل على إعادة الإنتاج للسلوكات والأفعال من طرف أعضاء النسق أو أعضاء البناء الاجتماعي وذلك باختيار الوسائل المناسبة العقلانية حتى يتحقق الدمج أو ما يسميه بعض علماء الاجتماع تحقيق النظام.

4.استفادت الدراسة الحالية من دراسة أدوات الدراسة

5.استفادت الدراسة الحالية من الدراسة الثانية خاصة والموسومة دور الرقابة الإدارية في رفع الكفاءة المهنية لآمنة كحل السنان والدراسة الثالثة الموسومة القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين ل العقبي الأزهر في إثراء الإطار النظري وصياغة التصور المقترح.

صعوبات الدراسة:

إن أي بحث لا يخلوا من صعوبات سواء كانت ذاتية أو موضوعية، وعليه يمكن الحكم على العلوم الاجتماعية بالنسبية، ومن بين هذه الصعوبات:

- ✓ صعوبة الحصول على المراجع ذات الصلة بموضوع القيم الاجتماعية.
- ✓ بالإضافة إلى قلة الدراسات السابقة التي تطرقت لهذا الموضوع.
- ✓ أضف إلى ذلك عراقيل جمة منها عدم الإلمام و التمكن الجيد من برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية وبالتالي عرقلة في تحليل البيانات.

الفصل الثاني القيم الاجتماعية

تمهيد:

إن الاهتمام بدراسة القيم في مجال التنظيمات ينصب على محاولة دراسة القيم وأثرها على سلوك الأفراد داخل التنظيمات، أي أن القيم الاجتماعية تتحدد من خلال العلاقات التي تربط العاملين برؤسائهم ومرؤوسيهم وزملائهم... الخ، فهي القاعدة التي تبنى عليها القيم داخل بيئة العمل.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى عموميات حول القيم من خلال تعريفها وأهميتها وخصائصها وتصنيفها ومصادرها ونسقها والاتجاهات المفسرة لها.

أولا: تعريف القيم الاجتماعية:

القيم في اللغة: القيم في اللغة العربية مفردها قيمة ، وهي تعني ثمن الشيء بالتقويم وتحمل هنا معنى اقتصادياً، فقولنا كم قامت ناقتك كم بلغت، وقد ورد في الحديث : « **قالوا يا رسول الله لو قومت لنا ، فقال الله هو المقوم** » والمعنى لو سعرت لنا وهو من قيمة الشيء، أي حددت لنا قيمته، ويتداخل المعنى الاقتصادي هنا بمعان أخرى تدل على السلوك القويم وعلى الاعتدال والمواظبة على الدين والممارسة الدينية[1] ، ففي الآية الكريمة قوله تعالى : « **من أهل الكتاب أمة قائمة** » **[آل عمران : ١١٣]** أي المواظبة على الدين ثابتة وفي الحديث أيضاً : « **استقيموا لقريش ما استقاموا لكم** » ، والمعني دوموا لهم على الطاعة واثبتوا عليها ما داموا على الدين وثبتوا على الإسلام، فيتحول هنا الثبات على الدين إلى قيمة توجب الطاعة في الأمر، والملة القيمة : المعتدلة وكذلك الأمة القيمة، وفي الآية « **ديناً قيماً ملة إبراهيم**» **[الأنعام : 161]** أي مستقيماً, والقيم هي مصدر كالصغر والكبر، وهي بمعنى الاستقامة.

والاستقامة هنا ليست فقط في ممارسة الواجبات الدينية، وإنما أيضاً في ممارسة السلوكات الاجتماعية المرغوب فيها كما لاحقاً.[2]

جاء في **المعجم الوسيط** أن قيمة الشيء هي قدره، وقيمة المتاع هي ثمنه، ويقال ما لفلان قيمة أي ماله ثبات ودوام على الأمر.[3]

وفي قاموس **علم اجتماع** القيمة في العلوم الاجتماعية قد تعنى أن موضوع أو حاجة أو اتجاه ، أو رغبة أو علاقة تفاعلية بين الحاجات والاتجاهات والرغبات من جهة والموضوعات من جهة أخرى ، كما له يعنى دائما في علم الاجتماع والأنثربولوجيا المستويات الثقافية المشتركة التي نحتكم إليها في تقدير الموضوعات و الاتجاهات

---

[1] غسان الخالد, **الهابيتوس العربي – قراءة سوسيو معرفية في القيم والمفاهيم** – ط 1, دار منتدى المعارف, بيروت 2015, ص 21-22

[2] غسان الخالد, مرجع سابق, ص 21-22.

[3] إبراهيم مصطفى, **المعجم الوسيط**, المكتبة الإسلامية, ج1, ط9, تركيا, ب س, 768.

الأخلاقية أو المجالية أو المعرفية وهناك اعتقاد بين من يشاركون في هذه المستويات بأنها صادقة وأنه يتعين الاعتماد عليها في تقييم الموضوعات.[1]

أما قاموس **أكسفورد Oxford** فيعتبر القيم بمثابة معتقدات ، حيث جاء فيه : " هي معتقدات أو إيمان بما هو صحيح وما هو خاطئ وما هو مهم في الحياة ، مثل القيم الأخلاقية "[2]

وفي **معجم لسان العرب** قيمة الشيء في اللغة تعني قدره، وقيمة الشيء ثمنه أو سعره.[3]

ب. القيم الاجتماعية اصطلاحا:

عرفها مختلف المفكرين والعلماء حيث:

يشير " **أحمد زكي بدوي** " إلى مفهوم **القيم الاجتماعية Social Values** بوصفها الصفات التي يفضلها أو يرغب فيها الناس في ثقافة معينة ، وتتخذ صفة العمومية بالنسبة لجميع الأفراد ، كما تصبح من موجهات السلوك أو تعتبر أهدافا له.[4]

ويعرفها **محمد عابد الجابري** على أنها بعد اجتماعي من قبيل الثمن ، فالقيمة هي اجتماعية فقيمة الشيء هي كذا.[5]

---

[1] محمد عاطف غيث, **قاموس علم الاجتماع**, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2002, ص469.

[2] كريمة فلاحي, **مظاهر القيم الاجتماعية لدى المرأة الممارسة للرياضة البدنية**, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية, العدد 22 جوان 2010, جامعة سطيف, ص 63.

[3] ابن منظور, **لسان العرب**, مجلد 7, دار الحديث, القاهرة, 2003, ص 547.

[4] نادية محمود مصطفى وآخرون, **القيم في الظاهرة الاجتماعية**, ط1, دار البشير, القاهرة, 2011,ص 238.

[5] رضوان زيادة, كيفن جيه أوتول, **صراع القيم بين الإسلام والغرب**, ط1, دار الفكر, دمشق, 2010, ص23.

ويعرفها **الطهطاوي** بأنها مجموعة من المبادئ، والقواعد والمثل العليا التي يؤمن بها الناس ويتفقون عليها فيما بينهم ويتخذون منها ميزانًا يزنون به أعمالهم ويحكمون به على تصرفاتهم المادية والمعنوية.[1]

ويعرفها **حامد زهران** هي عبارة عن تنظيمات وأحكام عقلية انفعالية مهمة نحو الأشخاص والأشياء أو المعاني أو أوجه النشاط وهي مفهوم مجرد ضمني غالبا يعرب عن الفصل أو الامتياز أو درجة الفضل الذي يرتبط بالأشياء أو المعاني أو أوجه النشاط.[2]

ويعرفها **تالكوت بارسونز** بأنها عنصر مشترك في تكوين كل من نظام الشخصية والبناء الاجتماعي.[3]

ويعرفها **توماس وزناني كي** في مؤلفهما الشهير الفلاح البولندي ، فهما يذهبان إلى أن القيمة الاجتماعية تعنى أي معنى ينطوي على مضمون واقعى ، وتقبله جماعة اجتماعية معيلة ، كما أن لها معنى محددا حيث تصبح في ضوئه موضوعا معينا ، أو نشاطا خاصا.

عند **كلاكهون** القيمة هي تصور واضح او مضمر ، يميز الفرد أو الجماعة ويحدد ما هو مرغوب فيه بحيث يسمح لنا بالاختيار من بين الأساليب المتغيرة للسلوك والوسائل والأهداف الخاصة بالفعل.[4]

---

[1] عواد عبد الرحمان الرويلي, **أثر القيم على الفرد والمجتمع :سورة المؤمنون نموذجا**, مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية, المجلد 04 , جامعة الجوف, المملكة العربية السعودية, ص306.

[2] أحمد بن قسمية, توفيق برغوتي, **القيم الاجتماعية في الإسلام – قراءة نظرية**, مجلة المعيار , مجلد, 17 عدد 11, جامعة عمار ثليجي ,الأغواط , 2020, ص292.

[3] خليل عبد الرحمن المعايطة ,**علم النفس الاجتماعي** ، ط 3، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان 2010 ، ص 179.

[4] محمد عاطف غيث, مرجع سابق, ص 469.

فالقيم الاجتماعية إذن هي عبارة عن مجموعة من المعتقدات التي تمثل المقومات الأساسية أو المحور الذي تبنى عليها مجموعة من الاتجاهات توجه الأشخاص نحو غايات، أو وسائل لتحقيقها، أو أنماط سلوكية يختارها ويفضلها هؤلاء الأشخاص لأنهم يؤمنون بصحتها فالقيم تتضمن التفصيلات الإنسانية وقد تتكون القيم من حالات واقعية وإدراكية توجه السلوك كما أنهما قد تكون مكتسبة يتعلمها الفرد من خلال عمليات التطبيع الاجتماعي.

ثانيا: خصائص القيم

للقيم بصورة عامة عدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ **أن القيم شخصية** بمعنى أن كل منا يشعر ويحس بها على نحو خاص به، فالإنسان هو الذي يحمل القيمة ويخلعها عن الأشياء وهي اجتماعية لأنها تتطلب موافقة اجتماعية لإقرارها، وتعبر عن فعل اجتماعي سائد بين أفراد المجتمع. [1]
- ✓ **نسبية** تمتاز بالثبات النسبي وهي تختلف من فرد لآخر، تبعا لعوامل المكان والزمان و الثقافة و الجغرافيا و الايدولوجيا. فالقيم مسألة نسبية متغلغلة في الإنسان تنبع منه ومن رغباته، و الإنسان هو الذي يضفي على الشيء قيمته و من خلال القيم يمكن فهم فعل معين بأن له "معنى" أي أن القيم تشكل أو تصاغ في ألفاظ مطلقة ولكنها تطبق في حدود موقفية خاصة.

[1] جبريل بن حسن لعريشي, سلمة بنت عبد الرحمان محمد الدوسري, **الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية**, ط1, دالا المنهجية, عمان, 2015, ص 83.

- ✓ **متغيرة** أي أنها ليست ثابتة نتيجة التفاعل المستمر بين الفرد و بيئته و تبعا لعوامل الثقافة و التربية و المجتمع ، و الحراك الاجتماعي الديناميكي ،والحراك الفيزيقي.[1]
- ✓ **متعلمة** أي أنها مكتسبة من خلال البيئة و ليست وراثية، بمعنى آخر يتعلمها الفرد من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية فالفرد يتعلم في حياته كيف يقوم الأشياء و كيف يصدر الأحكام على الأعمال، و السلوك، و هو يتأثر بمعايير خاصة تتبناها الجماعة التي ينتمي إليها.
- ✓ **معيارية** بمعنى أن القيم تعتبر بمثابة معيار لإصدار الأحكام تقيس وتقيم وتفسر وتعلل من خلالها السلوك الإنساني.[2]

ثالثا: تصنيف القيم

كان من الطبيعي أن تكثر التصنيفات الخاصة بالقيم نظرا لتعدد وجهات النظر في تعريفها مما نتج عنها الاختلاف في الأسس المتبعة في التصنيف، علاوة على ذلك نجد أن كل دراسة تكاد تنفرد بتصنيف خاص بها مختلف في معايره عن الآخر، مما نتج عنه أيضا كثرة وزيادة في عدد التصنيفات ومن أهم التصنيفات نجد:

أ- تصنيف الطهطاوي: لقد صنفها لستة ميادين وهي:

- **قيم روحية** : ومنها الإيمان بالله وضبط النفس
- **قيم أخلاقية** : ومنها الصدق والعدل والرحمة والصبر...الخ.
- **قيم عقلية** : مثل التفكر والتأمل ودقة الملاحظة
- **قيم اجتماعية** :مثل التسامح، المساعدة، التواضع، التراحم، العفو، الكرم...الخ.

---

[1] أحمد بن قسمية, توفيق برغوتي, **القيم الاجتماعية في الإسلام قراءة نظرية**, المجلد 24, العدد 51, مجلة المعيار, جامعة عمار ثليجي , الأغواط ,2020، ص 293.

[2] بلمادي أحلام, **سوسيولوجيا القيم والتغير القيمي في المجتمع الجزائري**, قسم العلوم الاجتماعية, منشورات جامعة لونيسي علي البليدة 02, بدون سنة, ص 07.

- **قيم جسمانية** :مثل النظافة والصحة.
- **قيم الجمالية** :ومنها قيمة الجمال الفني.[1]

ب. تصنيف سبرانجر (Springer) في كتابة أنماط الرجال **(Types of Men)** حيث قسم الناس إلى ستة أنماط، تبعاً للقيم التي يقدمونها على غيرها، فكانت القيم الآتية:

- **قيم نظرية:** تهتم باكتشاف الحقائق والمعارف
- **قيم اقتصادية:** تهتم بالمنفعة الاقتصادية والمادية
- **قيم جمالية:** تهتم بجمال الأشياء وتناسقها، بغض النظر عن المنفعة المادية المتحققة منها.
- **قيم سياسية:** تهتم بالسلوك القيادي والسلطة والقوة والسيطرة، والعمل السياسي.
- **قيم دينية:** تهتم بالمعتقدات والقضايا الروحية والغيب.[2]

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على أربع تصنيفات للقيم بما يقتضي والقيم السائدة في المؤسسة الحالية تماشيا والوضع الاجتماعي للمنطقة وهي:

- **القيم الأخلاقية:** حيث يعد الدين والفرد مصدر المثل في المجتمع التي تصدر منها القيم الأخلاقية لذلك تعتبر أحد أهم مصادر القيم الأخلاقية إذ أنها القيم الينية هي في

[1] سعدة حمدي, **القيم الاجتماعية, وأثرها على الأداء الوظيفي للمعلم – دراسة ميدانية لعينة من المعلمين (اللغة العربية)**– مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع, تخصص تنظيم الديناميكية الاجتماعية والمجتمع, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة عمار ثليجي الأغواط, 2013/2012, ص 23.

[2] سارة رطيان الشراري, **القيم الاجتماعية المتضمنة في كتب التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية ودرجة اكتساب الطلبة**, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص المناهج العامة, كلية الدراسات العليا, الأردن, 2015, ص17.

الغالب الأسس التي يستند عليها الناس في تقيميهم لسلوكهم من ناحية القبول أو الرفض كالتعاون والإخلاص ولأمان, والشعور بالآخرين.[1]

تعتبر القيم الشخصية من المكونات الأساسية للقيم الأخلاقية ويشمل تأثيرها سلوك الأفراد واتجاهاتهم وعلاقاتهم وهي بذلك توفر إطار مهم لتوجيه سلوك الأفراد والجماعات وتنظمه داخل المؤسسات وخارجها إذ تقوم بدور المراقب الداخلي الذي يراقب أفعال الفرد وتصرفاته.[2]

- **القيم المهنية:** تصنف على أساس العلاقة بين محتضن القيمة والفائدة إذ أن الشخص الذي يحتضنها يرى في وجودها فائدة تعود عليه أو على من يحيطون به وهو ما يعرف بتوجهات القيم كالتقدير المهني، والمسؤولية، والالتزام.[3]

رابعا: أهمية القيم الاجتماعية

يمكن إيجاز أهمية القيم الاجتماعية في النقاط التالية :

- ✓ تقوم القيم الاجتماعية بدور أساسي في توحيد ميول وطاقات المجتمعات والأسر إذ أنها المصدر والموجه والقانون والمعيار الضابط المنظم لأفكار ومشاعر وجهود وطاقات وموارد الأفراد والمجتمعات والأسر.
- ✓ تحفظ للمجتمع تماسكه وقوته كما تحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة التي تضمن انتظام حياة الأفراد والمجتمعات في سلام وأمان ، تعمل على ضبط وترشيد الثقافة والفكر وتوظفها في خدمة غايات وأهداف المجتمع.

---

[1] غنية ضباب, **القيم المهنية ودورها في رفع أداء العمل**, مذكرة لنيل شهادة ماستر, تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة محمد بوضياف, المسيلة, 2018/2017, ص 16-17.

[2] بالعور سليمان, **دور منظومة القيم في دعم أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة**, منشورات جامعة غرداية, بدون سنة, ص 262.

[3] غسان الخالد, مرجع سابق, ص 47-48.

- ✓ تلعب الدور الأساسي في تنمية المجتمع خاصة عندما يتبع منظومة فيميه عالية الجودة.
- ✓ تمسك أهلها بها والتي تحمي البنيان الاجتماعي للأمة ثم قدراتها العلمية والاقتصادية ثم قدراتها العسكرية.[1]
- ✓ تحفظ للمجتمع بقاؤه ونقاؤه واستمراريته القيم تحفظ للمجتمع هويته وتميزه تحفظ المجتمع من السلوكيات الاجتماعية والأخلاقية الفاسدة.[2]

خامسا: مصادر القيم الاجتماعية

من أهم هذه المصادر

1. " **العائلة** " نواة التنظيم الاجتماعي وتتمحور بها وحولها حياة الناس بصرف النظر عن انتماءاتهم وطرق حياتهم وأساليبها، وهي الوسيط بين الفرد والمجتمع وهي المؤسسة التي يتوارث فيها الأفراد كل انتماءاتهم الدينية والاجتماعية وحتى الثقافية والسياسية.

2. " **الدين الإسلامي** " ، متمثلا في كتاب الله وسنة رسوله صلى الله عليه وسلم والإجماع والاجتهاد ، إذ أن الدين الإسلامي هو مصدر القيم الفاضلة والحميدة وأساس الأخلاق والقوانين والشرائع التي تؤثر بطريقة أو بأخرى في القيم الاجتماعية وجميع القيم المستمدة من هذا المصدر هي الخير كله ، ومصدر سعادة للبشرية في دنياها وأخراها إن تمسكت بها حق التمسك.[3]

---

[1] نادية عطوي, **دور مواقع التواصل الاجتماعي في ترسيخ القيم الاجتماعية – دراسة سوسيو ثقافية –** مجلة الدراسات المعرفية والحضارية, ب ع , ب م, جامعة محمد الأمين دباغين سطيف 02, ص189.

[2] سارة رطيان الشراري, مرجع سابق, ص 20-21.

[3] غسان الخالد, مرجع سابق, ص 65.

3. " **العصر الجاهلي** " حيث إن هناك قيماً لا زال كثير من الناس يتمسك بها وكانت سائدة في العصر الجاهلي ، وبعض هذه القيم قيم إيجابية كالنخوة والشجاعة وإغاثة الملهوف ، وبعضها فيم سلبية تضر الأفراد والمجتمع كالعصبية القبلية والأخذ بالثار.

4. " **التراث الإنساني العالمي** " فنظراً لسهولة الاتصال بين أجزاء العالم أصبح من السهل انتقال القيم من جزء لآخر ، وقد وقدت إلينا كثير من القيم من العالم غير الإسلامي ، وبعض هذه القيم قيم إيجابية نافعة كالمنحى النظامي والتخطيط وهناك قيم سلبية سارة كالتفكك العائلي وقلة الروابط الاجتماعية.

5. " **العادات والتقاليد الاجتماعية** التي تعتبر مصدرا آخر من مصادر القيم الاجتماعية. علماً بأن العادات والتقاليد الاجتماعية تحتكم بماضي المجتمع وما أتفق عليه أبناء المجتمع من السلوك والتقييم المستحب الذي يعد أساساً للعدل والمساواة, علماً بأن العادات والتقاليد الاجتماعية تستند إلى الماضي السحيق للمجتمع وإلى الأوضاع التي مر بها الأفراد والجماعات.[1]

6. وهناك أيضاً مصدر مهم من مصادر القيم الاجتماعية ذلك هو **الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية** المحيطة بالمجتمع، وهذه الظروف هي التي تزود المجتمع بمنظومة من القيم المحددة لسلوك وعلاقات أفراده.

7. وأخيراً " **مواد الدراسة المنهجية** " : فقد ظهرت على المستوى التربوي كثير من القيم ذات العلاقة بالدراسة المنهجية ، وأغلبها نافع ومفيد إذا ما طبق تطبيقاً سليماً

[1] عبد الله الفيفي, **نقد القيم – مقاربات تخطيطية لمنهاج علمي جديد** – ط1, دار الانتشار العربي, بيروت, لبنان, 2006, ص33.

مراعياً واقعنا وظروفنا ، ومن هذه القيم : " الاستدلال ، الدقة ، التساؤل ، العصف الفكري ... الخ.[1]

سادسا: نسق القيم الاجتماعية

1. **مفهوم نسق القيم (Value System)** : تؤلف مجموع القيم المكتسبة نسقاً متماسكاً حيث تحتل كل قيمة في هذا النسق أولوية خاصة بالقياس إلى القيم الأخرى وهذا الترتيب المدرج أو الهرمي للقيم يمكننا من دراسة الثبات والتغيرات التي تطرأ على أنساق القيم .
2. **أنواع أنساق القيم:**

يتضمن نسق القيم نوعين رئيسيين من القيم :

- **القيم الغائية (Terminal Values)** وتمثل غايات الوجود الإنساني
- **القيم الوسيطة أو الوسيلية (Instrumental Values)** وهي أساليب السلوك المفضلة لتحقيق الغايات المرغوبة . ويفترض بعض الباحثين أن عدد القيم الغائية والوسيلية التي يمكن إخضاعها للقياس والتحليل محدود نسبياً . ومن الضروري التمييز بين مدرج القيم **(Hierarchy of Values)** ونسق القيم .

فالأول يعني ترتيب الشخص للقيم من أكثرها أهمية إلى أقلها أهمية، بينما يشير **الثاني** إلى التنظيم العام لقيم الفرد، والذي من خلاله تتحدد أهمية كل قيمة من هذه القيم، وكيف تنتظم، وما هي علاقة كل منها بالأخرى.

وهذا يعني دراسة بناء القيم والأشكال التي تتجسد فيها بدلا من الاكتفاء بمجرد ترتيبها.

[1] جبريل بن حسن لعريشي, سلمة بنت عبد الرحمان محمد الدوسري, مرجع سابق, ص81.

أنساق القيم إذا هي المستويات التي نحتكم إليها في عرض ذواتنا أمام الآخرين، أو هي الموجهات التي تحرك تصرفاتنا لكي تبدو أمام الآخرين بالصورة التي نفضلها وهي بالتالي مستويات توجهنا في إقناع الآخرين والتأثير فيهم لتبني مواقف أو معتقدات أو اتجاهات أو قيم نعتقد أنها جديرة بالاهتمام . إنها مستويات يعتمد عليها الأشخاص في الاحتفاظ بالتقدير الذاتي عالياً باستمرار, وعادة ما تؤدي المواقف الاجتماعية التي يواجهها الأفراد في حياتهم اليومية إلى استثارة عدد من القيم داخل « النسق » ، ومن الطبيعي أن يؤدي هذا إلى صراع بين أكثر من نمط سلوكي . ولهذا فإن إحدى وظائف نسق القيم الأساسية هي الإسهام في خفض حدة الصراع والتوتر ، والمعاونة على اتخاذ القرار على أساس الاختيار بين البدائل . حينئذ يمثل نسق القيم مخططاً عاماً أو مجموعة من المبادئ والقواعد كبنيان عقلي أكثر شمولا. لذلك فإن نسق القيم يحقق التوافق واحترام الذات ، ومن الطبيعي أ أن يتفاوت الأفراد في ما يتعلق بالأهمية النسبية للقيم التي تؤدي هذه الوظائف.[1]

سابعا: الاتجاهات الفكرية المفسرة للقيم الاجتماعية

طرحت قضية سوسيولوجية القيمة كأحد المحاور الرئيسية التي انشغل بدراستها العديد من الباحثين الاجتماعيين بحيث تجسد ذلك في كتابات الكثير من علماء الاجتماع إيمانا منهم بأنه توجد علاقة وظيفية بين القيمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية أو عنصر مشترك في تركيب البناء الاجتماعي وسائر الظواهر الاجتماعية الأخرى السائدة داخل هذا البناء الاجتماعي للمجتمع، وبالرغم من وحدة المنظور لدى هؤلاء العلماء في معالجتهم للقيم إلا أنهم يختلفون في تفسير طبيعتها و أسباب تغييرها لذلك ظهرت على مسرح الفكر الاجتماعي عدة اتجاهات فرعية تنضوي تحت لواء المنظور السوسيولوجي ، محاولة

[1] عبد الغاني عماد, **سوسيولوجيا الثقافة – المفاهيم والإشكاليات...من الحداثة إلى العولمة** – ط1, مركز دراسات الوحدة العربية, بيروت, لبنان, 2006, ص146.

تفسير القيم من حيث نشأتها و مصدرها و اكتسابها، و علاقتها بالظواهر الاجتماعية الأخرى.

و يمكن عرض هذه الإسهامات في إطار الاتجاهات التالية:

1) **أوجست كونت** : لقد اخذ علم الاجتماع منذ كونت حتى الآن بمبدأ الموضوعية للقيم وذلك نظرا لصدورها عن خارج الذات ، إن كونت قد استبعد في نظرته السوسيولوجية للقيم والظواهر الأخلاقية كل تفكير ميتافيزيقي ، والبحث عن غايات قصوى لا ترتبط بدائرة الواقع ، واقتصرت دراسته السوسيولوجية على دراسة وتحليل الواقع المحسوس ومعالجته بمناهج البحث التجريبي ، كما بدت القيم والحقائق والظواهر الأخلاقية عنده نسبية وليست مطلقة كما توجه أصحاب الاتجاه المثالي ، بل هي حقائق واقعية يتفاعل معها إنسان موجود بالفعل وليس إنسان نتخيله .

وبالإضافة إلى ذلك فقد أبرز أهمية علم الأخلاق، ذلك العلم الذي أضافه إلى العلوم الستة التي تتألف منها الفلسفة الوضعية عنده وهي: الرياضة والفلك والطبيعة والكيمياء وعلم الحياة وعلم الاجتماع، موضحا أن علم الأخلاق يدعو إلى مبدأ وقيمة الغيرية.

2. إميل دوركايم : تجلت النزعة الوضعية عنده في البحث الأخلاقي وتفسير القيم والظواهر الأخلاقية بعد كونت ، وتجسدت رؤيته السوسيولوجية في تفسير القيم والظواهر الأخلاقية في محاضراته عن التربية الأخلاقية التي ألقاها في الفترة مابين **(1907-1902)** ، كما ذهب إلى أن كل مجتمع من المجتمعات البشرية له نظام أخلاقي يمثل حقيقة اجتماعية ، ولقد لعب هذا النظام الأخلاقي دورا في نظام تقسيم العمل ، وان القاعدة الأخلاقية لا تنبع من الفرد ولكن المجتمع أساس القيم ومصدرها بل هو الحارس للقيم الإنسانية ، ومن ثم فهو نتاج اجتماعي لعوامل اجتماعية. وعليه فقد حاول دوركايم توضيح القيم من خلال المثل العليا الموجودة في المجتمع الإنساني ، وبذلك فانه وعلى

الرغم من تحديده لمصادر القيم بالعقل الجمعي والتصورات الاجتماعية ، إلا انه يربط القيم بالمثل العليا والأفكار المجردة التي تمثل أهداف عليا للمجتمع ، وأن البعض من دراساته سواء تلك التي تتعلق بتقسيم العمل أو الانتحار توضح وجهة نظره السوسيولوجية لأنه ركز جزءا كبيرا من اهتماماته في إبراز الجوانب المعيارية للحياة الاجتماعية ، ففي مفهومه عن العقل الاجتماعي تظهر فكرته عن المعتقدات المشتركة والقيم المركزية, ولكن هذا المفهوم العمل أو الانتحار توضح وجهة نظره السوسيولوجية ، لأنه ركز جزءا كبيرا من اهتماماته في إبراز الجوانب المعيارية للحياة الاجتماعية ، ففي مفهومه عن العقل الاجتماعي تظهر فكرته عن المعتقدات المشتركة والقيم المركزية ، ولكن هذا المفهوم استخدم في تقسيم العمل في وصفه للمجتمع المتجانس والتضامن الآلي.

إيجازا للقول فانه بالرغم من اهتمام دوركايم بالجوانب المعيارية في الحياة الاجتماعية إلا أنه درس القيم من خلال هذه الجوانب وعرفها عن طريقها ، وعلى ضوء منهجه ودراسته للظواهر الاجتماعية وخاصة نظرته إليها على أنها أشياء ، نجد أن دوركايم قد وصل في دراسته للقيم إلى عكس ذلك بحيث جعل البعض يعيب عليه أنه حاول في دراسة القيم أن يبدأ عالما فأبى غير انه خلع عليها رداء الفيلسوف حيث أنهى بها إلى صيغة مجردة ربطها بالمثل ، وعلى الرغم من وجود هذه المثل في المجتمع إلا انه من الصعب أن نتناولها علميا ، ولأنه كذلك من الصعب اعتبار المثل المجردة أشياء وان كانت من طبيعة خاصة حتى وان تيسر لنا ذلك ، فمن الصعب الكشف عن القيم لأنها وكما أشار دوركايم نفسه أن هذه القيم لا تفسر إلا عن طريق المثل العليا .

3. **تالكوت بارسونز:** يعتبر القيم ظاهرة اجتماعية ثقافية مصدرها البناء الثقافي الذي صنف مكوناته إلى ثلاثة نماذج ، يمثل النموذج منها انساق الرمز الثقافي والذي بدوره يحتوي على ثلاث مكونات هي : انساق الأفكار وانساق الرموز ، ويمثل الثاني مستويات توجيه القيمة والذي بدوره يحتوي على مكونات ثلاث هي : المكون المعرفي وآخر تعبيري

وثالث أخلاقي ، أما النموذج الثالث فيشير إلى معالجة الفاعل للمشكلات التعبيرية والأخلاقية بعد الرجوع إلى المستويات المعرفية ، والمكون التفسيري الذي يعرف الفاعل من خلاله ما هو المطلوب منه وما هو الموقف الاجتماعي وأيا من الأفعال مقبول ، أما المكون الثالث فهو المكون الأخلاقي الذي يعالج فيه المشكلات المعرفية والتعبيرية مستندا في ذلك إلى المستويات والمعايير الأخلاقية.

من الملاحظ من النسق النظري السابق أنه يشير بوضوح إلى تغلغل القيم وانتشارها بين أرجاء البناء الثقافي ومن خلال نسيجه ، ونظرا لأن مفهوم الفعل الاجتماعي يعتبر مفهوما محوريا في النظرية السوسيولوجية لدى بارسونز ، حيث حاول أن يسوق تعريفا للقيم بالاستناد إليه مع وضعها في النسق المعياري ، اعتبرها مستوى أو معيارا للانتقاء بين بدائل الاتجاه في الموقف الاجتماعي، ولقد أدى هذا التعريف إلى تصنيف القيم وتوجيهاتها عن طريق مفهوم دوافع الفاعل في الموقف، لأن هذا الدافع كما يرى بارسونز يساعد على تحقيق التوازن بين الإشباع والحرمان لدى الفاعل ، ونخلص مما سبق أن القيم عند بارسونز هي عنصر في نسق مشترك يعتبر معيارا أو مستوى للاختيار بين بدائل التوجيه التي توجد في الموقف ، وهذا يعني أن القيم عند بارسونز تمثل معايير عامة وأساسية يشارك فيها أعضاء المجتمع وهي تؤدي وظيفة هامة في المحافظة على استقرار البناء الاجتماعي فمن خلالها يخلق التماسك والتضامن في المجتمع ، كما أن التوجيه التي توجد في الموقف وهذا يعني أن القيم عند بارسونز تمثل معايير عامة وأساسية يشارك فيها أعضاء المجتمع وهي تؤدي وظيفة هامة في المحافظة على استقرار البناء الاجتماعي فمن خلالها يخلق التماسك والتضامن في المجتمع ، كما أن القيم تتأثر وتؤثر في بقية البناء الاجتماعي ، وبالإضافة إلى ذلك فان بارسونز الذي ابرز قيمة الطبيعة الاجتماعية والثقافية للقيم ، لم يغفل أيضا الدور الذاتي الذي تلعبه الشخصية في القيم.

4. كارل ماركس : يرى أصحاب هذا الاتجاه أن القيم حقائق واقعية توجد في إطار اجتماعي واقتصادي فهي ترتبط بحياتنا العملية ارتباطا وثيقا ، وينطلق مفكرو هذا الاتجاه في تفسيرهم للحياة الاجتماعية من منطلق مؤداه أن التاريخ تتحكم في مسيرته قوانين موضوعية لا تخضع لإرادة الأفراد والجماعات ، كما يعد البناء الاقتصادي للمجتمع هو المصدر الرئيسي للقيم لأنها تتشكل وتتطور بتطور النسق الاقتصادي وذلك لوجود رابطة وطيدة بين البناء التحتي ، والبناء الفوقي ، فالبناء التحتي يؤدي حتما لحدوث تغيرات في البناء الفوقي ، وبالتالي في القيم باعتبارها أحدى مكوناته كما يؤول البناء الفوقي بدوره إلى حدوث تأثيرات في علاقات الإنتاج سواء كان هذا التأثير ايجابيا فيسرع بتغيير البناء الاقتصادي أو العكس فمنذ قرن تقريبا اعتقد كارل ماركس أن التغيرات في إنتاج التكنولوجيا مع تغيراتها الملازمة في مجال العلاقات الطبقية تحدد التغيرات في العناصر الأخرى للمجتمع .

يؤكد ماركس أن التغير الاجتماعي يبدأ بصراع جماعات المصلحة بالرغم من أن قوة الصفوة الحالية تقاوم التغير بمفهومه القيمي, و الناس يقبلون بدأ التغيير عندما يصبحوا واعين بأن مصالحهم الخاصة استغلت من بناء النظام الاجتماعي نفسه ويذهب ماركس إلى أن كل القيم النظامية ما هي إلا قيم الطبقة الحاكمة ، كما كشف هذا الاتجاه عن حقيقة مهمة مؤداها أن القيم نسبية ، ذات طبيعة دينامية متطورة و متغيرة بتغير الأوضاع الاقتصادية ، ومختلفة باختلاف المراحل التطورية التي يمر بها المجتمع كما أنها تتباين بتباين الوضع والظروف المادية للطبقات المكونة للبناء الطبقي للمجتمع .لذا فالقيم الإنسانية المطلقة لا يمكن أن توجد في مجتمع يتسم بالصراع بين الطبقات لكنها سوف توجد قطعا حينما تزول الملكية ويزول معها استغلال الإنسان للإنسان وهذا لا يكون إلا بتحقيق الشيوعية تحقيقا كاملا . وما يلاحظ على هذا الاتجاه أنه ركز بصورة كبيرة على المادية الاقتصادية وذلك عن طريق تأكيد أن نسق القيم كمتغير مستقل في

التغير الاجتماعي وركز على أن القيم والأفكار والدين ما هم إلا انعكاسات لوضع الطبقة أو أن المصالح الطبقية لا يمكن أن تفهم بعيدا عن مفهوم الطبقة للدين والإيديولوجيا ونسقها القيمي.

5. وليام توماس و فلوريان زنانكي : إذا تفحصنا مفهوم القيمة عند توماس و زنانكي فسوف يتضح لنا أن محاولتهما كانت في أول مناقشة منظمة للمفهوم في التراث الخاص بعلم الاجتماع الأمريكي ، ففي المذكرة المنهجية من المجلد الأول لدراستهما عن الفلاح البولندي الذي نشره عام **1918** حددا القيمة عن طريق علاقتها ومقابلتها فسوف يتضح لنا أن محاولتهما كانت في أول مناقشة منظمة للمفهوم في التراث الخاص بعلم الاجتماع الأمريكي ، ففي المذكرة المنهجية من المجلد الأول لدراستهما عن الفلاح البولندي الذي نشره عام **1918** حددا القيمة عن طريق علاقتها ومقابلتها بالمفهوم المقابل للاتجاه, ومن ثمة اعتبرا القيمة هي أي غرض أو قصد له مضمون معروف ومعنى لدى أعضاء الجماعة، بحيث يصبح هذا المعنى موضوعا ودافعا يوجه نشاط هؤلاء الأعضاء فالطعام مثلا وقصيدة الشعر والجامعة والنظرية العلمية تعتبر قيم اجتماعية ، وبعضها لها محتوى حكمي كما هو الحال في حالة الشعر ، أما الاتجاهات فهي بمثابة الواجهات الذاتية لأعضاء الجماعة نحو القيم ومن الجدير بالذكر أن تعريفات القيم والاتجاهات كانت نقطة بدأ وانطلاقات لتطوير نظريتهما الاجتماعية.[1]

[1] بلمادي أحلام, مرجع سابق, ص 654.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول أن القيم تعتبر الجوهر الأساسي لثقافة أي منظمة فهي تلعب دورا حيويا في تفعيل أداء العمال بما يتناسب وأهداف المنظمة ككل وبالتالي تحقيق كفاءة إنتاجية، لذلك وجب على أي منظمة الاهتمام بمواردها البشرية من خلال تفعيل مجموعة من العمليات كالالتزام والمسؤولية حتى تستطيع تحقيق أهدافها على أكمل وجه وهذا لما تحتويه من دور في توجيه سلوك الأفراد مهما اختلفت ثقافاتهم ومحاولة إيجاد نوع من التكامل بين قيم العمال والقيم المعتمدة أو السائدة في المؤسسة.

الفصل الثالث الكفاءة المهنية

تمهيد:

إن تناولنا لمفهوم الكفاءة المهنية في هذا الفصل، جعلنا نسعى إلى معرفة وتحديد مكانتها ودورها داخل المؤسسة، ويتبن لنا أن المؤسسة الناجحة هي التي تعمل على تحقيق الأهداف عبر تسخير الإمكانيات المتوفرة سواء كانت مادية أو بشرية، ومحاولة ترشيد العنصر البشري عن طريق الاهتمام بمختلف مهاراته وقدراته وخبراته ومحاولة تطويرها واستثمارها بشكل عقلاني، وهذا ما يكسبه جوانب نفسية

وعلمية تمتاز بسرعة الوقت واختصار الجهد وتفهم واعي مدرك مع تحسين مستوى مقدرته وتدريب مهاراته المهنية.

أولا: تعريف الكفاءة المهنية

وردت عدة تعاريف للكفاءة من قبل المنظرين والمفكرين منهم:

- عرفها **همام زيدان** على أنها امتلاك الفرد جميع المعارف والاتجاهات والمهارات اللازمة لأداء مهمة ما على نحو يمكن إنجازها بأقل وقت وجهد ممكن.[1]
- **وذهبت هالة بخش** إلى أن الكفاءة هي" القدرة على أداء سلوك معين يرتبط

بمهام معينة ويعبر عنها بمجموعة من التصرفات أو الحركات أو الأفعال أو الأقوال وتتكون من مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات، التي تتصل اتصالا مباشرا بمجال معين وتؤدي بمستوى معين من الإتقان يضمن تحقيق الأهداف بشكل فعال.[2]

- وعرفها **فيليب زارفيان** على أنها أخذ المبادرة والمسؤولية في وضعيات مهنية كما أنها اتجاه جماعي, كما قد تكون فردية وجماعية نعبر في الغالب على ذكاء وفهم الفرد للوضعية المهنية.
- وعرفها أيضا **بروشي** بأنها مجموعة المعارف والمهارات المكتسبة من طرف الفرد لتوظيفها في وضعية مهنية دقيقة وأحيانا معقدة.[3]

---

[1] يوسف عشيرة مهدي, **تأثير الكفاءة المهنية لأستاذ التربية البدنية والرياضية على دافعية الإنجاز لتلاميذ المرحلة الثانوية**, معهد التربية البدنية والرياضية, منشورات جامعة الشلف, ب س, ص 04.

[2] نادر فتحي قاسم, عبير صالح عبد الله الهران, **الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة المهنية**, مجلة كلية التربية, مجلد 01, العدد 39 , جامعة عين شمس, مصر , 2015, ص685.

[3] المسوس يعقوب, **تقويم الكفاءة المهنية والدافعية الشخصية والثقافة التنظيمية وعلاقته بتحقيق الإدارة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين والطلبة –** مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة وهران 02, 2016/2015,ص55.

- عرفها" **ستيوارت** "على أنها تلك الكفاءة المتعلقة بالوظائف المرتبطة بالمهنة التي يقوم بها شخص ما، وعندئذ يطلق على هذا الشخص انه كفء[1].
- ويعرفه **لوك بايور** " الكفاءة المهنية بأنها القدرة على تنفيذ مهام محددة ، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع ، وهي استعداد لتجنيد وتجميع ووضع الموارد في العمل ، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل. [2]
- **ومن الناحية الاجتماعية والنفسية:**

الكفاءة تعرف على أنها القيام بعمل معين بشكل دقيق في أقصر وقت ممكن وأقل جهد مبذول, وأكبر قدر من الرضا النفسي للفرد.[3]

- **الكفاءة المهنية من وجهة نظر العمال:**

هي القدرة التي يظهرها الفرد في وضع معارفه حيز التنفيذ أو هي القدرة على إنجاز مجموعة من المهام المحددة والواضحة والقابلة للقياس في إطار النشاط.

- **الكفاءة من وجهة نظر الإدارة:**

هي النظام القادر على تخفيض تكاليف الموارد اللازمة لإنجاز الأهداف المحددة والمرغوبة دون التضحية بمخرجات النظام ."بمعنى أنها القدرة على أداء الأشياء بطريقة صحيحة، ومن ثمة فهي تعتمد على مفهوم المدخلات والمخرجات فالنظام الكفء هو الذي يتمكن من تحقيق مخرجات تفوق المدخلات المستخدمة, كما تعرف على أنها القيام

---

[1] معمر كروم, رحيمة ساودي, **دور الرقابة التنظيمية في رفع مستوى الكفاءة المهنية – دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء " سونلغاز" أدرار**– مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة أحمد دراية أدرار, ص 26.

[2] مرابط عياش عزوز, **الكفاءة المهنية**, ب ط, دار اقرأ, الجزائر , ب س, ص06.

[3] محمد علي نسيم سويلم, **التوأمان – الكفاءة والفعالية** – ب ط, دار جوانا للنشر, القاهرة, مصر, 2016, ص14.

بإنجاز المهام الإدارية بكفاءة فالإدارة الجيدة هي التي تملك مستوى جيد من الخبرات العامة في مجالات التخطيط والتنظيم.[1]

ثانيا: أنواع الكفاءة المهنية

يرى زياد حمدان أن الكفاءة المهنية تأخذ أربعة أنواع وهي:

أ- **الكفاءة المعرفية :** وهي المعلومات والمهارات العقلية الضرورية لأداء الفرد في شتى مجالات عمله .

ب- **الكفاءة الوجدانية :** وتشير إلى استعدادات الفرد وميوله واتجاهاته وقيمه ومعتقداته إضافة إلى رغبته الشخصية وإدراكه لدوره الوظيفي.

ت- **الكفاءة الأدائية :** وتشير إلى كفاءات الأداء التي يظهرها الفرد ، وتتضمن المهارات النفسية الحركية وأداء هذه المهارات يعتمد على ما حصله الفرد سابقًا من كفاءات معرفية والمتمثلة في قابلية الفرد للإنجاز وبالتالي إتقانه لعمله.

ث- **الكفاءة الإنتاجية :** وتشير إلى قدرة الفرد على تسخير عمله من المهارات والقدرات أو بالأحرى الكفاءات المهنية الأخرى ، من أجل تحقيق إنتاج أوفر وإنتاجية مستدامة.[2]

---

[1] نادر فتحي قاسم, عبير صالح عبد الله الهران, مرجع سابق, ص688.

[2] مرابط عياش عزوز, **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل – دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات**– أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع, تخصص تنمية الموارد البشرية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة خيضر بسكرة, 2017/2016, ص 124.

ثالثا: خصائص الكفاءة المهنية

الكفاءة ترتكز على عدة خصائص منها:

- الكفاءات محطات نهائية لسلك دراسي أو مرحلة تكوينية معينة في إطار منهاج مبني على الكفاءات.
- الكفاءات شاملة و مدمجة للمعارف و لمختلف المجالات
- الكفاءات ليست استاتيكية ولا متخشبة ولا مطلقة، وتستمد ديناميكيتها من مستوى تطور المحيط الاجتماعي والبيداغوجي لحاملها.
- الكفاءات تحتل مكانة الأهداف التي نسعى لتحقيقها، من خلال المنهاج وتطبيقاته.
- الكفاءات مرتبطة بالسلوكيات وبالإنجازات التي تعد المؤشرات الملموسة التي تسمح بملاحظتها و تقييمها.[1]

- الكفاءات ترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام والأموال والناس اللازم لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين، وهو ما يسمح بقياسها كما وكيفا، إذ تقاس باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة.
- الكفاءات عامل داخلي يعكس قدرة المؤسسة على تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.

[1] لمديلي أسماء, **دور التمكين في تحسين الكفاءة المهنية للموارد البشرية**, مجلة أبحاث نفسية وتربوية, المجلد 09, العدد 04, جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2, ص219.

- تحقيق الكفاءة يتم في إطار زمني قصير الأجل، فالمدير الكفء مثلا هو الذي يحقق أفضل نتائج أو مخرجات بالمقارنة مع المدخلات المستخدمة في إنجازها ويستطيع بالتالي خفض تكلفة الموارد المستخدمة في تحقيق هذه النتائج أو المخرجات.
- تتجلى من خلال تطبيق المعارف والقدرات.[1]

رابعا: أهمية الكفاءة المهنية

تعتبر مسالة الكفاءات اليوم، محركا مهما لنجاح المؤسسة، كذلك نجد أن المؤسسات تضعها كأولوية اهتماماتها، وتعتبرها القلب النابض في سياسات الموارد البشرية لما تكتسيه من أهمية على المستوى الفردي، والتنظيمي.

فمن المهم أن تعرف المؤسسة مستوى كفاءاتها، خاصة وأن التطور المستمر لمحيط المؤسسة يؤثر فيها مما ينجم عنه صعوبة تحقيق الرضا وإشباع حاجيات الأفراد من جهة، وكذلك عدم استقرار محيط المؤسسة يجعلها مهددة في كل لحظة بمشاكل مختلفة. لذا فعلى المؤسسة أن تمتلك القدرات المناسبة وتستغل كفاءات أفرادها لمواجهة هذه المشاكل، لأن حلول المشاكل التي قد تعاني منها المؤسسة تنبثق من الأفراد العاملين فيها الذين لديهم القدرة والمعارف اللازمة لمواجهة مختلف المشاكل التي تمر بها المؤسسة.

تعد كفاءات المنظمة اليوم، الرهان الرابح الذي تعتمد عليه أي منظمة لتبقى في الريادة ولتحقق الميزة التنافسية، ومن خلال هذا المبحث سنحاول إبراز أهمية الكفاءات في المنظمة على المستوى الفردي، والتنظيمي.

---

[1] آمنة كحل السنان, **دور الرقابة الإدارية في رفع الكفاءة المهنية – دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية لزجاج بالطاهير جيجل –** مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم الاجتماع, جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل, 2016/2015, ص 58-59.

أ- أهمية الكفاءات على المستوى التنظيمي:

أصبح تطور المؤسسات اليوم وتحقيقها التنمية المستدامة مرهونا بمدى قدرتها على التكيف مع المتغيرات التي تحدثها البيئة المحيطة بها، مدى قدرتها على إشباع حاجيات عملائها من حيث تنوع الخدمات والمنتجات وجودتها، وهذا ما يجعلها أن تكون أكثر حرصا على تطوير ممارساتها التنظيمية وكذا أفرادها.

المؤسسة اليوم تقف أمام تحديات هامة، كعولمة الاقتصاد، زيادة المنافسة الضغط الشديد من الأسواق، ظهور أسواق جديدة، التطور التكنولوجي السريع وكذا تطور وسائل الإعلام والاتصال، مما جعل المؤسسة تولي أهمية قصوى لكفاءات أفرادها من أجل تحقيق المرونة اللازمة في العمل .فالكفاءات تعتبر القوى المحركة لنجاح أي مؤسسة بمشاركتها في تطوير وتنمية المؤسسة ومواجهة هذه التحديات، وفيما يلي سنقوم بعرض أهمية الكفاءات في المؤسسة، أي الرهانات الإستراتيجية للكفاءات في المنظمة[1]:

- **تساهم الكفاءات في ظهور أشكال تنظيمية جديدة تستجيب لضروريات المرونة والتفاعل:**

التحديات التي قمنا بذكرها سابقا والتي تعتبر سببا مهما في ظهور مفهوم الكفاءات تفرض المرونة والتفاعل في العمل، فتوقعات العملاء ومتطلبات التكيف مع المحيط لا يمكن أن تكون ذات تأثير إذا لم تكن هناك كفاءات الوضعيات المعقدة التي تخضع لها المؤسسات باستمرار وبشكل طارئ لا تستدعي مضاعفة الإنتاج لضمان الاستمرارية، وإنما المؤسسة اليوم بحاجة إلى الكفاءات المتميزة القادرة على تسيير وحل المشاكل المعقدة التي تعترضها.

[1] نهلة ناقة, **سوسيولوجيا الكفاءات...من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة,** مجلة الحقيقة, العدد 43, جامعة الجزائر, 2018, ص 772.

كما أن للكفاءات أدوار أخرى في المنظمة مثل:

- **تحديث ممارسات إدارة الموارد البشرية:**

التسيير الجماعي الموحد المبني على أساس مناصب العمل وليس على أساس كفاءات الأفراد، برهن فعاليته في النظام الاقتصادي السابق الذي تميز بالإنتاج الضخم، إلا أن التطورات الحاصلة على مستوى العالم اليوم، والتي تسعى المؤسسات من خلالها تحقيق ميزة تنافسية وظهور التسيير التنبؤي للمناصب والكفاءات، جعل من الكفاءات مفهوم موحد في سياسات إدارة الموارد البشرية على الرغم من أنه يتميز بخصائص متعددة الأشكال .فعلى مستوى إدارة الموارد البشرية، فإن تسيير الكفاءات يسمح ب:

- ✓ تحسين تقنيات التكوين والتدريب والمناهج المستخدمة في تحليل العمل، وتحديد الكفاءات المطلوبة والمكتسبة مما تساهم في تطوير عملية التقييم، ويؤدي هذا إلى إخضاع العاملين للتدريب والتكوين تبعا لنتائج تقييم كفاءاتهم.
- ✓ تسيير العمل بطريقة أحسن عن طريق توقع المناصب وتحركات العاملين مما يفرض تسيير تنبؤي لهذا، إضافة إلى إثراء أساليب التوظيف والتقييم.
- ✓ تعزيز التنقلات المهنية الداخلية والخارجية للعاملين عن طريق ظهور الأشكال الجديدة للتنظيم[1].

[1] نهلة ناقة, مرجع سابق, ص 773

- **خلق حوار اجتماعي جديد:**

نلاحظ اليوم، وجود مصالح مشتركة في إدماج مفهوم الكفاءة في المؤسسة بين العاملين وأرباب العمل والشركاء الاجتماعيين .ويعتر هذا فرصة للمؤسسة لتطوير أدائها وتحسين إدارة مواردها البشرية بتقدير جهود ومساهمات العاملين.

كما تسمح الكفاءات بتطوير الاتفاقيات الجماعية بإعادة النظر في سياسات جديد كسياسة الأجور مثلا التي تحدد في هذا الإطار على أساس معايير نتائج الأداء والكفاءات عوضا عن تحديدها على أساس الأقدمية.

ب- أهمية الكفاءات بالنسبة للفرد:

تعتبر الكفاءة بالنسبة للفرد رهان مهني، قبل ان تكون له ذات أبعاد شخصية وثقافية فالعمل على بناء وصقل كفاءاته يعد للعامل أمر مهما من أجل تطوير مساره المهني . فاكتساب كفاءات يفتح للعامل آفاق جديدة داخل مؤسسته وخارجها، وبالتالي فإن الكفاءة تشكل حاف ا ز قويا، كونها تجعل من العامل :

- **كفاعل لتطوره المهني:**

تتطور الكفاءات بوتيرة سريعة، وليحتفظ العامل مستواه التنظيمي عليه أن يكون مسئولا عن تطوير كفاءته وتنميتها، حيث أن امتلاك الكفاءة أصبح وسيلة للحفاظ على الاستمرارية، كما أن الكفاءة تسمح بتجاوز مسؤولية منصب العمل ويصبح أكثر فعالية في تطوير مساره المهني.

مهما كانت وضعية العامل المهنية، إلا أنه يسعى دائما إلى فهم معنى العمل الذي يقوم به وماذا تنتظر المؤسسة منه، لأن هذا يعتبر فرصة له للكشف عن مهارته وكفاءاته غير المستغلة التي تساعده على اختيار توجهاته المهنية .كما أن امتلاك الكفاءات والمهارات

يعزز للعامل تنقله داخل المؤسسة، ويفتح له فرصا أخرى خارجها مما يجعله يحقق طموحاته يحسن مستوى أدائه وتأهيله، وبالتالي يحصل على مكافآت كاعتراف له عن الجهود المبذولة وليس على أساس أقدميته، فمكافأة العامل في هذا السياق لها علاقة بمدى كفاءاته وليس على أساس متطلبات منصبه أو سنوات خدمته بل عن القيمة التي أضافها لمنصبه ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة.

- **كفاعل لتنميته الشخصية والفردية:**

تسيير الكفاءات يساهم في ازدهار العامل على المستوى الشخصين خاصة في تلك المجتمعات التي التي تعتبر العمل كقيمة أساسية في تحقيق النجاح على الصعيد المهني والاجتماعي للعامل.

تطور الكفاءة وتجاوزها لمنطق متطلبات منصب العمل، يفتح للعامل مجالات جديدة ليقوم اكتشف مهاراته الكامنة، مما يجعله مهيئا لتقبل مسؤوليات أخرى في عمله، ويصبح أكثر استقلالية، فأهمية الكفاءات على المستوى الفردي تساهم في تنمية الفرد مهنيا واجتماعيا[1].

- **رهان لتحقيق مكانة اجتماعية وعنصر للديناميكية الجماعية:**

لا يمكن للفرد أن يضمن تأهيله المهني بالاعتماد على شهاداته ومعارفه فقط وإنما بالارتكاز أيضا على كفاءاته ومهاراته وخبراته المكتسبة.

في هذا الصدد، يصبح تطوير الكفاءات عنصر هام بالنسبة للفرد حيث أن هذا يعبر عن مكانة العامل في المؤسسة، ويعكس الخبرة المهنية لديه التي تمثل وسيلة ممكنة لتعزيز التقدم المهني وبالتالي الاجتماعي، إذ يعتبر هذا اعتراف اجتماعي لكفاءة للعامل بتقديرها إلا أن هذا التقدير والاعتراف مرتبط بإثبات الكفاءة ومدى فعاليتها.

[1] نهلة ناقة, مرجع سابق, ص 775

للكفاءة أهمية أخرى، حيث أنها تعزز مكانة المؤسسة في الاقتصاد العالمي باعتبارها سيرورة التنمية المستدامة، كما أن الكفاءات تفرز في المؤسسة علاقات عمل جديدة وتتجلى أهميتها أيضا في إشراك العاملين في أهداف المنظمة وفي أعمالهم وزرع روح المبادرة فيهم، الاستقلالية و الإبداع على خلاف ما كان يمتاز به العمل في الفترة التايلورية.[1]

خامسا: أبعاد الكفاءة المهنية

للكفاءة ثلاثة أبعاد وهي:

1. **المعارف** هي مجموعة من المعارف العامة والخاصة والمملوكة (الإجرائية) والتي يمكن استخدامها في استغلال المعارف النظرية والتحكم في عدة شهادات علمية وتقنية.
2. **المهارات** تجمع في المعرفة الممثلة عن طريق اكتساب لنوع معرفي والتطبيق الذي يعني وضع هذه المعرفة موضع التنفيذ مثل المهارات العلمية، مهارات التواصل، المهارة الذهنية.
3. **حسن التصرف** يتضمن السلوك الملائم لإظهار التكيف التحفيز والطاقة مثل الصرامة الفعالية السرية والتحكم في النفس[2].

[1] نهلة ناقة, مرجع سابق, ص 776-777.

[2] بن كيحول محمد, الضبع مريم, **أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي – دراسة ميدانية –** مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية, العدد 10, ص 206.

سادسا: طرق قياس الكفاءة المهنية للعاملين

1. **الطريقة الوصفية** : تعتمد على الاشتراك مع إدارة الأفراد المختصة بشؤون الاستخدام في تعيين ، وترقية ، وخلافة ، بوضع عدد من العوامل التي يقوم رئيس العمل بتقديرها وفق لرأيه وحكمه الشخصي ، وتتلخص العوامل المذكورة فيما يلي:
المعرفة بالعمل، حب العمل، المقدرة على التعلم، ل القدرة على الابتكار والإبداع مستوى الإنتاج الشخصي، القدرة على التعلم.
2. **الطريقة العددية** : وفيها تستخدم الأرقام الحسابية للتعبير عن التقدير اللازم لقياس كفاءة العامل ، وتخضع هذه الطريقة أيضا لحكم أو اعتقاد المسؤول الشخصي .
3. **الطريقة البيانية** : وتقوم هذه الطريقة على تصنيف عوامل القياس المشار إليها سابقا على فئات يسهل تحديدها بالنسبة للعاملين الخاضعين للقياس ، كما لو قسمنا مثلا عامل القدرة على التعلم إلى سريع التعلم– يتعلم بسهولة– عادي – بطيء – متخلف الذهن ...
4. **قائمة التثبت:** تتميز بتعدد الصفات المعروفة في الوظائف والأعمال ، وبمعنى آخر تعني سرد المفردات المطلوب توفرها عند العامل وذلك بطريقة عامة.
5. **طريقة الترتيب الفردي** : وتقضي بترتيب العامل بالنسبة للمجموعة التي ينتمي إليها ويعمل معها ، وبجانب ذكر الترتيب تعطى تقديرات كذلك عن العوامل الجوهرية اللازمة لعمله.[1]

[1] يعقوب خديجة أسماء, **التوافق الأسري وعلاقته بالكفاءة المهنية للمرأة العاملة**, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد والصحة النفسية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا جامعة الجزائر 2, 2014/2013,ص87.

6. **طريقة الأوزان** : بموجبها يعطى كل عامل من عوامل قياس الوزن المناسب له بحسب أهمية العمل ، وذلك نظرا لأن بعض الخصائص أو المؤهلات أكثر أهمية من غيرها ، وللتوضيح تعطى العوامل السابقة ذكرها في الطريقة الوصفية نسبة مئوية .[1]

سابعا: المقاربات النظرية للكفاءة المهنية

لعل تحقيق منطلقات الجودة للواقع التنظيمي ، دفع الأمر بالعديد من رواد الدراسات السوسيو تنظيمية بجعل الكفاءة المهنية كثقافة يجب بنائها وتنميتها داخل السياقات الملموسة وهذا ما نحاول توضيحه :

1. **منطلقات تايلور والقدرة على بناء الكفاءة الفنية** : الكفاءة الفنية هي بعد مشكل لسلوك الكفاءة المهنية تترجم واقعا في المعارف المتخصصة ، التي تمكن من أداء العمليات اللازمة كمهارة اتخاذ القرار التي يرتبط بناءها بطبيعة الأنساق السلطوية ومدى قدرتها على فرض أو كبح منطلقات اللامركزية ، وهذا ما يتماشي والمنطلقات التايلورية التي ترى أن الكفاءة محددا على أداء حركات معينة بل مقدار محدد من الإنتاج ، وهذا ما أشارت إليه تحليلات تايلور: " العاملين في المستويات الدنيا من التنظيم الإداري يفتقدون إلى المقدرة على التوجيه الذاتي في عملهم ، لذا فهم بحاجة دائمة إلى الرقابة انطلاقا من هذا تم فصل النشاطات بين المخطط والمنفذ وبالتالي تكون العملية الاتصالية محصورة فقط في إصدار الأوامر والتعليمات العفوية وما على المستويات الدنيا إلى التنفيذ".[2]

---

[1] يعقوب خديجة أسماء, مرجع سابق, ص 87.

[2] أحلام عرسلان, **الكفاءة المهنية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي – دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " سليمان عميرات " المسيلة –** مذكرة لنيل شهادة الماستر في تنمية الموارد البشرية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم الاجتماع, جامعة محمد بوضياف, المسيلة, 2018/2017, ص 10.

ركزت هذه النظرية على تنظيم العمل حسب تايلور للوصول إلى أداء جيد لعمل ما يجب دراسة الحركة والزمن ، وتزويد العمال بحافز تشجيعي يدفعهم إلى أداء العمل وفق الطريقة التي تم التوصل إليها بأسلوب علمي واستخدام خبراء للإشراف على العامل ومراقبة أدائه وسرعة العمل.

وهذا وإن كانت منطلقات تايلور وضحت الكفاءة الفنية ما عدى في سياق ضيق " محكات واضحة ، وكم من الإنتاج ، إنتاج وحدات إنتاجية في الساعة فإن القدرة على تغيير طرق وأساليب العمل بل الحرية في ممارسته تعد من أهم مؤشرات الكفاءة الفنية.

2. **منطلقات الأنسنة وتعزيز الكفاءة الإنسانية :** إن قيمة الكفاءة الإنسانية تتحدد

بمؤشرات مهارة روح الفريق والتعاون ، قبول التغيير والتعامل معه بإيجابية وهذا ما بلورته أعمال إلتون مايو في مجال تسيير الموارد البشرية حيث تبين من خلالها مدى اندماج الفرد وفعاليته من خلال الاهتمام به كإنسان فاعل في المؤسسة وبذلك أظهر هذا التيار أهميته للجانب الإنساني أكثر والتحسين لأدائه أثناء تأدية المهام.

لقد ساهمت منطلقات إلتون مايو في بناء ثقافة الكفاءة الإنسانية من خلال التركيز على الجانب الإنساني واعتبر الفرد هو أساس المنظمة وكيفية إرضائه من أجل الوصول إلى أكبر قدر من الإنتاجية وأثبت ذلك من خلال الأرقام العالية في الإنتاج.

وتعد دراسة إلتون مايو في مصانع جنرال إلكتريك هي البذرة الأولى لهذه الدراسة ومنطلق أبحاث العديد من الباحثون الذين أسهموا بأعمالهم ونظرياتهم بضرورة أنسنة بيئة العمل ، مما أدى إلى تبني العديد من المنظمات والإدارات هذه التوجيهات عند رسم سياستها ، فالرغبة القلبية لزيادة الإنتاج هو ذلك الاستعداد الطبيعي والمكتسب الذي يدفع الفرد إلى الإقبال بحماس على مشاركة زملائه في نشاطهم ومن ثم فهو يتعلق بشعور الأفراد

بعضهم نحو بعض ، وشعورهم نحو رؤسائهم ومرؤوسيهم ونحو المجتمع الذي يعملون فيه.

لتعد بذلك جماعات العمل من أساسيات المناخ التنظيمي بين مختلف أطرافه سواء بين القيادة أو بين المشرفين والعاملين أو بين العاملين مع بعضهم البعض.

إذ حفز ودفع العاملين في التنظيم لإشاعة روح الفريق بينهم تلك الروح التي تشبع حاجاتهم بفعالية وتحقيق أهداف التنظيم.

وتم تأكيد حقيقة أساسية هي تأثير الجماعات التي ينتمي لها العمال على سلوكهم وخاصة الصداقة وغيرها من الجماعات الطوعية .[1]

3. منطلقات نظرية الابتكار والإبداع لوليام جوردن نحو رؤية لبناء الكفاءة الفكرية:

اعتبر وليام جوردن أن للإبداع مفهوم يجب تطويره حيث أنه من الأوائل الذين ساهموا في تطوير المفهوم المعاصر وأن الحديث عن الكفاءة الفكرية هو الحديث عن قدرة الفئات الفاعلة على تضمين الأصالة والمرونة الفكرية بل القدرة على إيجاد حلول خلاقة للمشكلات العملية، وهذا ما يستدعي البحث عن أهم المحكات والمقومات الكافية لترسيخ معالم الكفاءة الفكرية، وهذا ما أشارت إليه تحليلات جوردن ":حيث تطرق للطريقة التي يمكن من خلالها فهم ومراقبة المظاهر اللامنطقية عن الوعي من خلال ابتكاره طريقة التعاون الذهني لحل المشكلات مما ساهم في تطوير المفهوم المعاصر للإبداع والنشاط المجازي والقياس بخصوص الإبداع الذي وضعها ليتم حل المشكلات بطريقة إبداعية " وتقوم نظريته على مجموعة من لمبادئ وهي :

- ✓ يمكن وصف العملية الإبداعية مباشرة وتدريب الأفراد على زيادة القدرات

[1] أحلام عرسلان, مرجع سابق, ص11

الإبداعية.

- ✓ أن الإبداع يتم بنفس العمليات العقلية، وأن الإبداع متشابه في جميع المجالات
- ✓ أن الأفراد والجماعات تولد أفكار متقاربة، فالإبداع الفردي والجماعي متشابهان تماما.[1]

[1] أحلام عرسلان, مرجع سابق, ص12

خلاصة الفصل:

مما تقدم ذكره، يمكن القول بأن الاهتمام بالكفاءة المهنية أصبح ضرورة من ضرورات الإدارة الحديثة، باعتبارها الوسيلة الأمثل لتحقيق الأداء المهني والوظيفي بين العاملين لذا ينبغي أن يكون منطلق تقويم قدرات الأفراد وتحديد مواقع خدمتهم وتطويرهم يخضع لأسس وضوابط موضوعية، من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، فنظم التقويم السليمة هي وحدها ستؤدي إلى اختيار أفضل الموظفين وأكفأهم، كما أنها وحدها تقرر مدى صلاحية الموظف للبقاء في وظيفته الحالية.

الفصل الرابع الدراسة الميدانية

تمهيد :

يعد الجانب الميداني من أهم الأسس التي تعتمد عليها البحوث و الدراسات في العلوم الاجتماعية، حيث يعتبر همزة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي ويعد هذا الأخير وسيلة هامة حيث يستطيع الباحث من خلاله الوصول إلى جمع المعلومات من الواقع الاجتماعي.

1. التعريف بالمؤسسة:

المؤسسة العمومية الإستشفائية المستشفى الجديد عبد الكريم بودرغومة أنشأت بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 02 شعبان 1436 هـ الموفق ل 21 مايو 2015 متمم الملحق الثاني من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 صفر عام 1433هـ الموافق ل 15 يناير 2021, المحدد لمعايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها.

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تقدم خدماتها الصحية في الحدود الإقليمية لدائرة أدرار الذي يغطي مجموعة من السكان ضمن الإقليم، مقرها الإداري بتيليلان الجديدة بأدرار.[1]

مهامها:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية عبد الكريم بودرغومة في التكفل بصفة متكاملة ومستمرة ومتسلسلة فيما يأتي:

- الاستعجالات الطبية العلاجات الأولية العلاجات الوقائية العلاجات الطبية والتشخيصات الأساسية (الأشعة والتحاليل المخبرية).
- إضافة إلى مختلف النشاطات الأخرى مثل الفحوصات الطبية الخارجية عبر النقاط السكانية و فحوصات طب الأسنان و النشاط الوقائي و نشاط الصحة المدرسية و حماية الأمومة والطفولة و حماية الأم وإرشادها عن طريق ما يلي:

[1] مستخرج من وثائق المؤسسة

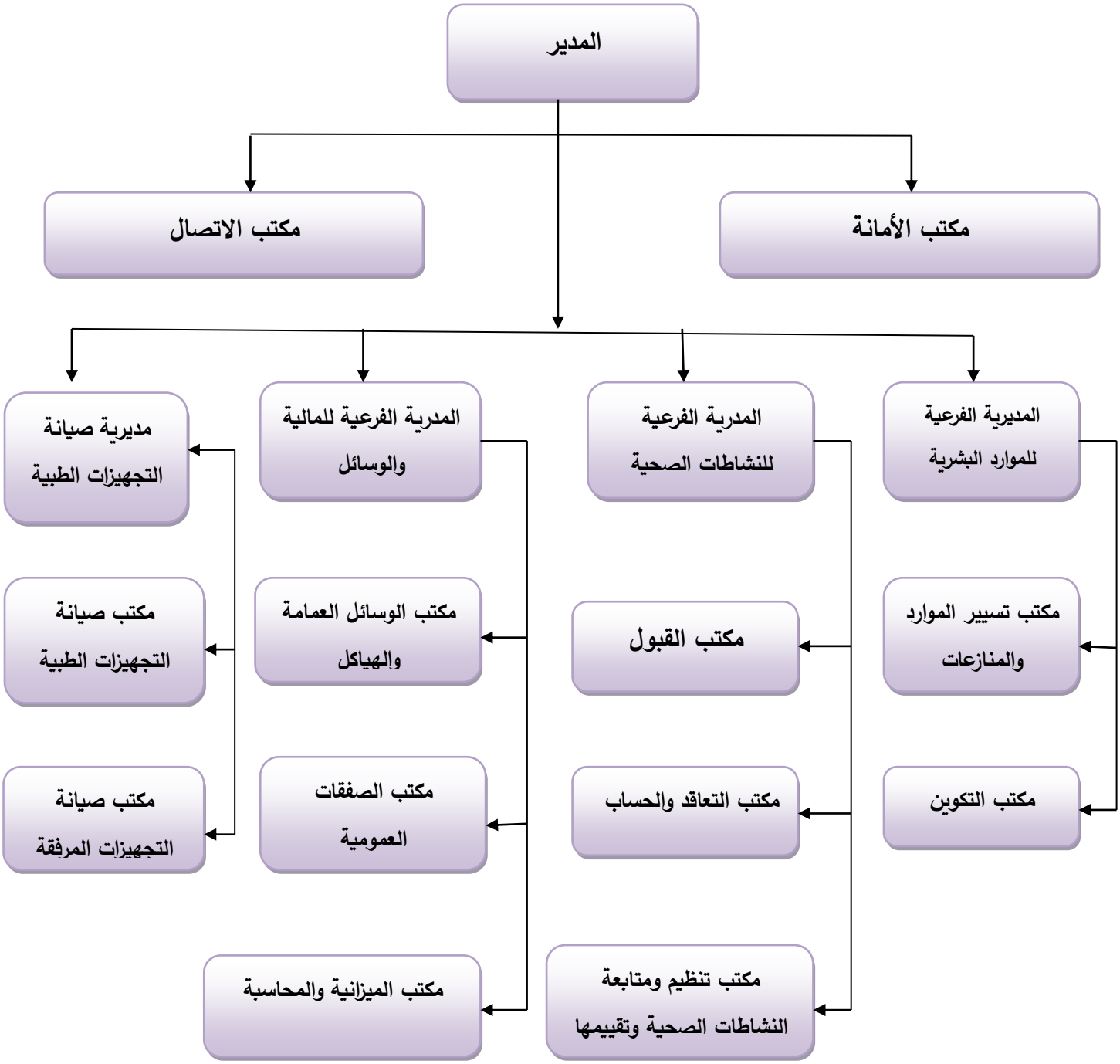
- ✓ ضمان رقابة ومتابعة مستمرتين للأمهات الحوامل وحماية الحمل الذي يمكن أن يشكل خطر على الأمهات بالرقابة و المتابعة ومراقبة الأطفال وضمان التلقيح ضمان وسائل ترقية تباعد الولادات والعمل على ضمان الولادة في محيط ملائم.
- ✓ مراقبة ومتابعة صحة الأمهات الحوامل المصابات بالأمراض المزمنة.

وتكلف على الخصوص بما يأتي:

- المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة و النقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم[1]

[1] مستخرج من وثائق المؤسسة

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مستخرجات وثائق المستشفى

2. مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري للدراسة:

يتمثل المجال البشري للعاملين في مستشفى عبد الكريم بودرغومة بتيليلان أدرار.

ب- المجال الجغرافي للدراسة:

تم حصر الحيز الجغرافي لهذه الدراسة الموسومة "القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية داخل المؤسسة" التي تقع بتيليلان بولاية أدرار جنوب غرب الجزائر.

ت- المجال الزماني للدراسة:

استغرقت فترة الدراسة الميدانية التي تعد أهم مرحلة في عملية البحث العلمي لهذه الدراسة قرابة الستة أشهر حيث يمكن تقسيميها للأربعة مراحل:

- **المرحلة الأولى:** المرحلة الاستكشافية والتي كانت عبارة عن زيارة ميدانية استكشافية لمكان الدراسة بالتحديد يوم الأحد 5 ديسمبر 2021.
- **المرحلة الثانية:** قمنا فيها بمقابلة شخصية مع الأستاذة "حراب فضيلة" (متصرف رئيسي لمصالح رئيس مكتب التكوين) يوم 23 فيفري 2022 تم الشرح لها سبب الزيارة وبدورها قامت بإدخالنا للمدير الفرعي للموارد البشرية من أجل أخذ رخصة الموافقة على الدراسة الميدانية التي نود القيام بها في مستشفى عبد الكريم بودرغومة تيليلان.
- **المرحلة الثالثة:** كانت يوم 03 مارس 2022 تم فيها النزول لميدان الدراسة وتوزيع الاستمارات البحثية على عينة الدراسة والمقدر عددها ب 119 استمارة تم استرجاع منها 70 استمارة صحيحة من بين استمارات مفقودة وملغاة.

3. العينة و كيفية اختيارها :

العينة : عبارة عن نماذج مصغرة من المجتمع الكلي تطبق عليها أساليب البحث العلمي بغية الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على ذلك المجتمع الكلي والمستخرجة من تلك النماذج المصغرة.[1]

اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم أخذ نسبة 30% من عينة البحث، اعتمادا على المعادلة التالية:

$$397 \longrightarrow 30$$

$$\%100 \longrightarrow x$$

$$x = \frac{397 \times 30}{100} = 119$$

جدول رقم (01): توزيع استمارات العينة

الخيارات	المجموع	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	119	%100
الاستمارات المسترجعة	86	%72
الاستمارات الضائعة	33	%28
الاستمارات الملغاة	16	%13
الاستمارات المقبولة	70	%58

من خلال الجدول كملاحظة يمكن الأخذ بها بعين الاعتبار أن النسبة المئوية للاستمارات المسترجعة بلغت 72% , وما نسبته 28% من الاستمارات ضائعة, في حين بلغت

[1] فضيل دليو وميلود سفاري، **أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية**، ط1 ، منشورات جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 1999 ص142 .

النسبة المئوية للاستمارات الملغاة 13%, وما نسبته 58% من الاستمارات مقبولة وهي نسبة مقبولة مقارنة بعدد الاستمارات الموزعة.

4. منهج الدراسة:

المنهج هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة.[1]

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي للحصول على أدق المعلومات النظرية و الميدانية التي تخدم أغراض البحث.

5. أدوات جمع البيانات:

تعرف الأدوات المنهجية بأنها وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، والواقع

إن اعتماد الباحث على منهج علمي معين هو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها في جمع هذه البيانات.[2]

أ- **الملاحظة:** تعرف بأنها " :المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث و الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، حيث تعتبر هذه الأداة من أ ولى الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في الدراسة الميدانية.[3]

---

[1] موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط2 ، ترجمة بوزيد صح ا روي، دار القصبة للنشر و التوزيع، الجزائر, 2006 ، ص204.

[2] سيد علي شتا، **المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية**، ط1 ، مكتبة الأشعة الفنية، مصر، 1997 م، ص256

[3] ذوقان عبيدات و آخرون، **البحث العلمي- مفهومه و أدواته و أساليبه-**، دار الفكر، عمان-الأردن،2010 ص129.

ب- **المقابلة** : هي عملية اجتماعية صرفة ,تحدث بين شخصين ,الباحث أو المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها ,والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل.[1]

وفي دراستنا قمنا بمقابلة على النحو التالي:

- مقابلة مع الأستاذة "حراب فضيلة" (متصرف رئيسي لمصالح رئيس مكتب التكوين) تم فيها الشرح لها سبب الزيارة وأخذ موعد لمقابلة المدير الفرعي للموارد البشرية للمستشفة.
- مقابلة مع مدير الموارد البشرية قصد اخذ الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية على مستوى مستشفى عبد الكريم بودرغومة من اجل الحصول على البيانات الضرورية المتعلقة لنشأة بالمؤسسة.

ت- **الاستمارة:** هي مجموعة من الأسئلة مرتبطة حول موضوع معين، ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو تسلم لهم باليد، تمهيد للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها.[2]

حيث تم توزيع 119 استمارة تم استرجاع منها 86 استمارة منها 33 استمارة ضائعة و16 استمارة ملغاة و70 استمارة مقبولة احتوت عل ثلاث محاور وهي:

المحور الأول: بيانات شخصية حول عينة الدراسة احتوت على 6 أسئلة.

المحور الثاني: بيانات حول القيم الاجتماعية احتوت على 9 أسئلة.

المحور الثالث: بيانات حول الكفاءة المهنية احتوت على 11 سؤال.

---

[1] احمد عياد،**مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي**.ط ,2 ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون,الجزائر, 2009, ص12.

[2] فيروز زرقة وآخرون، **في منهجية البحث الاجتماعي**، ط1 ، منشورات مكتبة إقرأ، قسنطيمة، الجزائر،2007 م ص15.

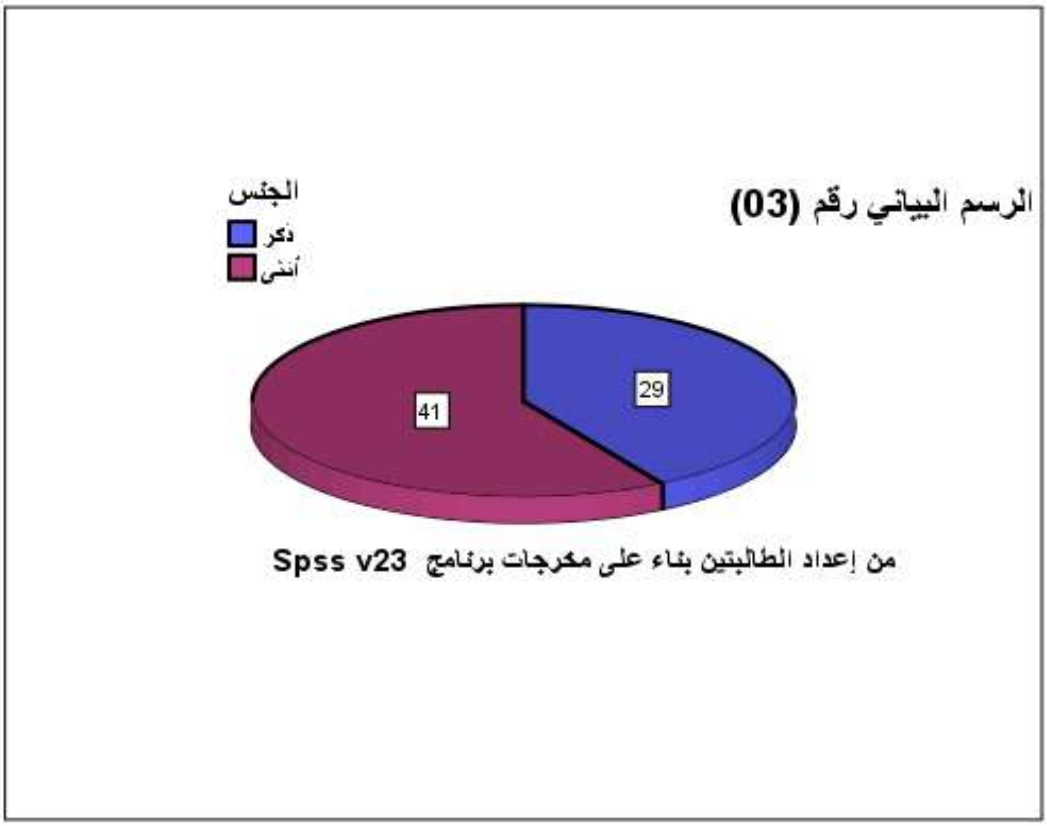
6.تحليل وتفسير نتائج الجداول البسيطة:

جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	%41.4
أنثى	41	%58.6
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن عدد المبحوثين الإناث يمثلون النسبة الأكبر التي يحتوي عليها المستشفى بنسبة مئوية تقدر ب 58%، في حين أن النسبة المئوية للذكور تقدر ب 41.4%.

من خلال هذه المعطيات نستنتج أن نسبة الإناث هي النسبة الغالبة في المؤسسة يمكن إرجاح ذلك لحب المهنة وميل الإناث للطب باعتباره قطاع يلاءم ويتوافق مع الطابع النسائي أكثر من الرجالي, والرسم البياني التالي يوضح ذلك:

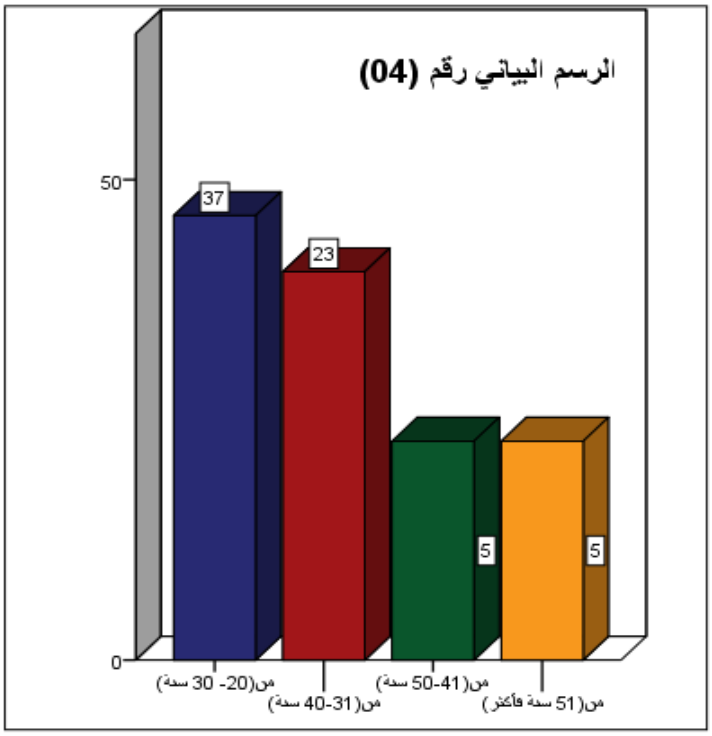


جدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
من(20- 30) سنة	37	%52.9
من(31-40) سنة	23	%32.9
من(41-50) سنة	5	%7.1
من(51 سنة فأكثر	5	%7.1
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 52.9% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين (20- 30) سنة , و32.9% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة, في حين تقاسم كل من الفئة العمرية مابين (41-50) سنة, و(51 سنة فأكثر نفس النسبة المئوية والمقدرة ب 7.1%.

وكتعليق على ذلك يرجح ارتفاع نسبة الشباب الممثلة ب 52.9% لسياسة الدولة في سنوات العشر الأخيرة المتمثلة في توظيف طاقات شبابية ذو كفاءة من خلال فتح مراكز ومعاهد تكوين متخصصة في قطاع الصحة من فئة شبه طبي لتغطية النقص في القطاع الصحي ومواكبة للتغيرات الرسم البياني التالي يوضح ذلك:



من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss v23

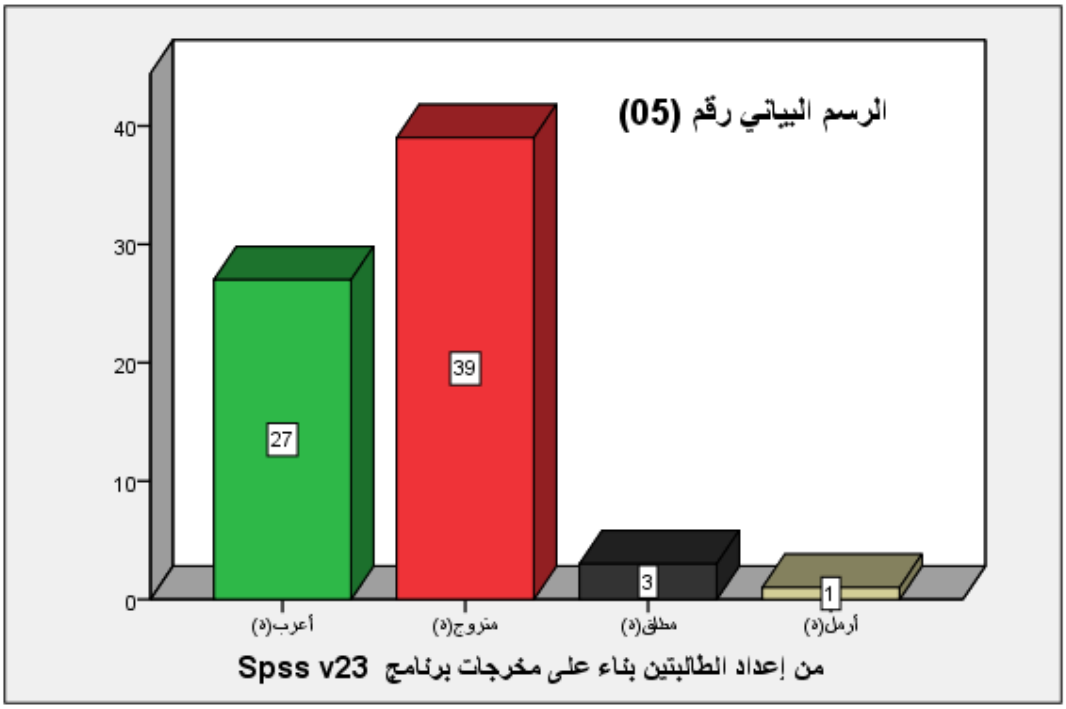
جدول رقم (04) الحالة العائلية لأفراد العينة

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
(أعزب)ة	27	%38.6
(متزوج)ة	39	%55.7
(مطلق)ة	3	%4.3
(أرمل)ة	1	%1.4
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 38.6% من نسبة المبحوثين عزاب بينما 55.7% منهم متزوجون, وما نسبته 4.3% مطلقين, في حين 1.4% منهم أرامل.

يرجح ارتفاع نسبة المتزوجين لعينة المبحوثين للاستقرار المادي والوظيفي لهذه الفئة في حين 38.6% في مجتمع الدراسة عزاب ويفسر ارتفاع هذه النسبة لتراجع زواج الفئة

الشبابية في سن العشرينيات في السنوات العشرين الأخيرة بسبب غلاء المعيشة وارتفاع تكاليف الزواج خاصة طابع المنطقة الذي يفرض على الشباب تكاليف باهضة الثمن والرسم البياني التالي يوضح ذلك:

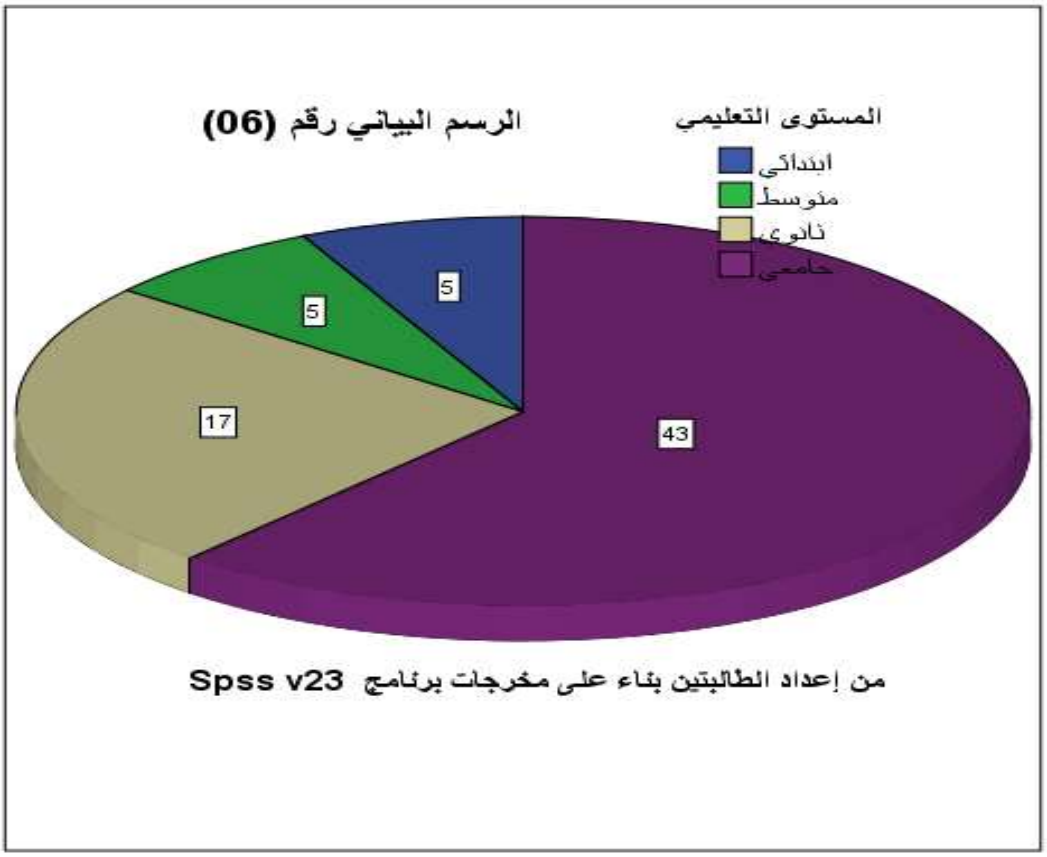


جدول رقم (05) المستوى التعليمي لأفراد العينة:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	5	%7.1
متوسط	5	%7.1
ثانوي	17	%24.3
جامعي	43	%61.4
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 61.4% من الفئة المبحوثة جامعيون, وما نسبته 24.3% من مجتمع الدراسة ذو مستوى ثانوي, بينما تقاسم نفس النسبة كل من هم ذو مستوى متوسط وابتدائي بنسبة 7.1%.

يرجح ارتفاع نسبة الجامعيون لاهتمام القطاع بالمؤسسة في السنوات الأخيرة لرفع مستوى القطاع الصحي وتوظيف كفاءة عالية في هذا القطاع الحساس, والرسم البياني يوضح ذلك:

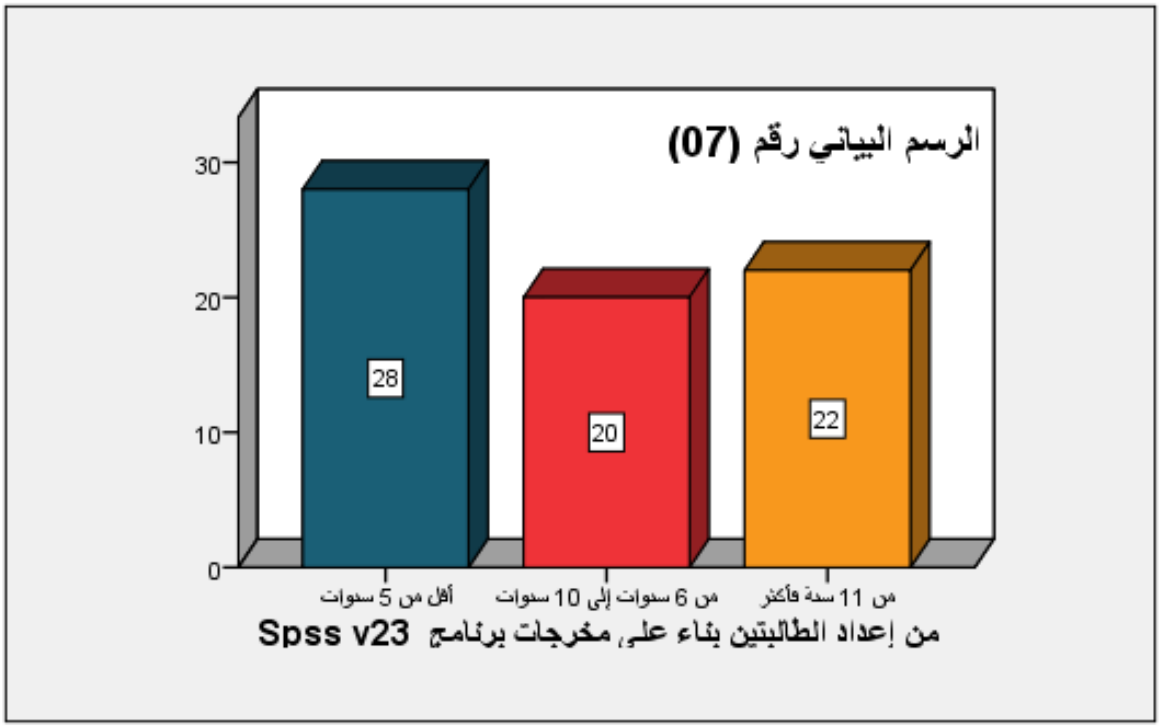


جدول رقم (06) الخبرة المهنية لأفراد العينة:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	28	%40.0
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	20	%28.6
من 11 سنة فأكثر	22	%31.4
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 40% من نسبة المبحثين ذو خبرة مهنية أقل من 5 سنوات, بينما 31.4% من عينة الدراسة ذو خبرة مهنية لأكثر من 11 سنة, وما نسبته 28.6% من المبحوثين ذو خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنوات.

يمكننا تفسير ارتفاع نسبة أفراد العينة ذو الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات في مجتمع الدراسة لسياسة الدولة الأخيرة الرامية إلى تدعيم القطاع بموارد بشرية ذو كفاءة وقدرة فكرية تغطية للنقص في اليد العاملة لهذا القطاع الحساس الذي يحتاج لأكفاء شبابية ذو طاقة وحيوية ونشاط, والرسم البياني يوضح ذلك:

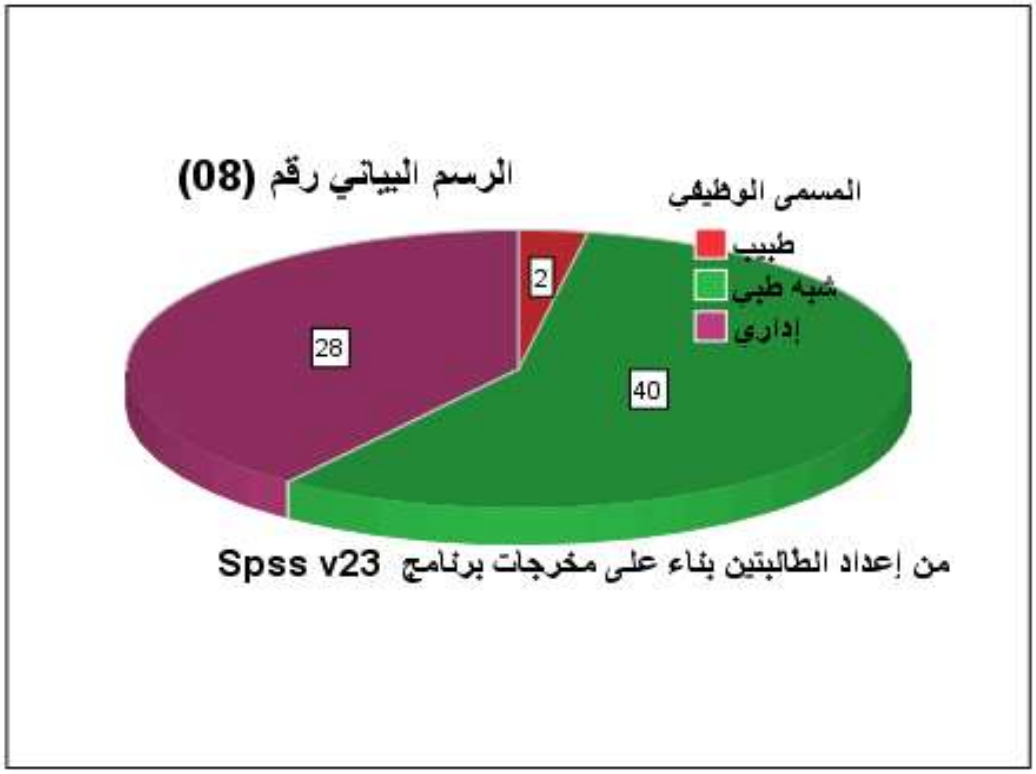


جدول رقم (07) المسمى الوظيفي لأفراد العينة:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	2	%2.8
شبه طبي	40	%57.2
إداري	82	%40
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 57.2% من عينة الدراسة يمثلون فئة الشبه الطبي من ممرضون ومعالجون فيزيائيون وأخصائيين نفسانيين واجتماعيين, بينما 40% من عينة الدراسة إداريون, و 2.8% أطباء.

يرجح ارتفاع نسبة شبه طبيين في مجتمع الدراسة تغطية لنقص الأطباء ونظرا لطبيعة الخارطة الصحية في الجزائر المتمثلة أنه لكل طبيب 4 مرافقين من شبه طبي لذلك نجد نسبتهم مرتفعة داخل القطاعات الصحية والرسم البياني التالي يوضح ذلك:



جدول رقم (08) (جدول تجميعي) مساعدة الآخرين بالنسبة لأفراد العينة:

هل تتهرب من مساعدة الآخرين * لا أتهرب من مساعدة الآخرين لأن									
			لا أتهرب من مساعدة الآخرين لأن						المجموع
			لأنه سلوك إنساني	لأنه سلوك نفعي	طبيعة عملي تقتضي مساعدة الآخرين	لأن الفرد معرض لنفس المواقف تتطلب مساعدة الآخرين له	مساعدة الآخرين من شيم المسلم ومبادئ الدين الحنيف	لأن مساعدة الآخرين تصب في الصالح العام للمجتمع	
هل تتهرب من مساعدة الآخرين	لا	التكرار	12	10	28	6	10	4	70
		النسبة المئوية	%17.1	%14.3	%40	%8.6	%14.3	%5.7	%100

يتضح من خلال الجدول أن جميع الموظفين صرحوا بأنهم لا يتهربون من مساعدة الآخرين بنسبة مقدرة ب 100% حيث برروا ذلك لعدة اعتبارات فما نسبته 40% صرحوا أن طبيعة عملهم تقتضي عليهم مساعدة الآخرين وهذا شيء طبيعي لأن مجال القطاع الصحي يفضي لمساعدة أفراد مستخدمي القطاع بالدرجة الأولى منهم المرضى خاصة, وما نسبته 17.1% اعتبروا مساعدة الآخرين سلوك إنساني يجب أن يتحلى به الفرد فهو نابع من طبيعة الإنسان, بينما تشابها في نفس النسبة باعتبار مساعدة الآخرين سلوك نفعي ومن قيم ومبادئ الدين الإسلامي بنسبة 14.3%, واعتبر ما نسبته 8.6% من عينة الدراسة أن الفرد معرض لنفس المواقف, و 5.7% يرون مساعدة الآخرين تصب في الصالح العام للمجتمع.

جدول رقم (09) إخلاص العمال في العمل:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	%70
لا	21	%30
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 70% من عينة الدراسة صرحوا بإخلاصهم في العمل, بينما 30% من عينة الدراسة أجابوا عكس ذلك.

ويرجح ذلك أن الإخلاص في العمل من قيم ومبادئ الفرد في مجتمع الدراسة.

جدول رقم (10) المحافظة على سر المهنة وممتلكات المؤسسة:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	%51.4
لا	34	%48.6
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 51.45% من موظفي المؤسسة صرحوا بمحافظتهم على سر وممتلكات المؤسسة بينما 48.6% منهم أجابوا عكس ذلك بأنهم غير محافظين على سر وممتلكات المؤسسة.

يفسر ارتفاع النسبة على أنها من الشؤون الخاصة بالمؤسسة والتي قد تؤدي إلى تعرض الموظف لإجراءات قانونية رادعة فمن أخلاقيات وقيم المهنة الحفاظ على أسرار وممتلكات المؤسسة باعتباره قطاع حساس من بين قطاعات المؤسسات الأخرى.

جدول رقم (11) الصفة الخلقية السائدة بين موظفي المؤسسة:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
الإخلاص	10	%14.3
الأمانة	11	%15.7
التعاون	49	%70
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 70% من عينة الدراسة أجابوا بأن الصفة الخلقية السائدة بين موظفي المؤسسة هي صفة التعاون, بينما تقاربت نسبة عينة الدراسة التي أجابت بسواد صفة الأمانة 15.7% والإخلاص 14.3%.

يفسر ارتفاع صفة التعاون بين المبحوثين على أنها تعزز وتدعم الممارسات والقيم الأخلاقية وسلوك العاملين ومن طابع المجتمع الأدراري المعروف بالتحامه في شتى الميادين وكقيمة حميدة يتصف بها على غرار المجتمعات الأخرى وبالتالي نقلها حتى في مكان عمله.

جدول رقم (12) (جدول تجميعي) احترام مواعيد الدخول والخروج في العمل:

هل تحترم مواعيد الدخول والخروج في عملك * لا أحترم مواعيد الدخول والخروج في عملي لأن							
			لا أحترم مواعيد الدخول والخروج في عملي لأن				المجموع
				لأن نظام توقيت العمل لا يراعي الظروف الاجتماعية والأسرية للعمال	لأن الإدارة متهاونة في تطبيق القوانين الصارمة والرادعة	عدم توفر وسائل النقل	
هل تحترم مواعيد الدخول والخروج في عملك	نعم	التكرار	43				43
		النسبة المئوية	61.4 %				61.4 %
	لا	التكرار		11	13	3	27
		النسبة المئوية		15.7%	18.6%	4.3%	38.6 %

يتضح من خلال الجدول أن 61.4% من مجتمع الدراسة يحترمون مواعيد الدخول والخروج في عملهم

وهذا يدل على مدى انضباط العمال واحترامهم لمواقيت العمل لأن التأخر له تأثيرات سلبية على نشاط المؤسسة كونه قطاع حساس يوجب على الموظف احترام مواعيد العمل الرسمية حتى لا يكون هناك اختلال في العمل, بينما 38.6% منهم لا يحترمون مواعيد الدخول والخروج لأسباب منها:

18.6% أجابوا لأن الإدارة متهاونة في تطبيق القوانين الرادعة وما نسبته 15.7% صرحوا بعدم مراعاة توقيت العمل للظروف الاجتماعية والأسرية للموظف, و 4.3% بعدم توفر وسائل النقل.

جدول رقم (13) معاملة الموظفين لمستخدمي القطاع:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%71.4
لا	20	%28.6
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 71.4% من عينة الدراسة يعاملون مستخدمي القطاع الصحي باحترام بينما 28.6% صرحوا عكس ذلك بعدم معاملتهم باحترام.

من خلال بيانات الجدول يمكننا تفسير ذلك باعتبار احترام الآخرين من القيم والمبادئ التي يجب أن يتحلى بها موظف القطاع الصحي كونه يتعرض ويقابل خلال مسيرته المهنية بمواقف شتى تستلزم الصبر والتحايل في التعامل.

جدول رقم (14) تصرف الموظف عند وقوع خطأ ما:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
إبلاغ المسؤول	15	%21.4
طلب مساعدة الزملاء	32	%45.7
تدارك الخطأ	16	%22.9
لا تبالي بذلك	7	%10
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 45% من الموظفين يطلبون مساعدة زملائهم عند وقوع خطأ ما, و22.9% يتداركون الخطأ و 21.4% يقومون بإبلاغ المسؤول المباشر و 10% لا يبالون بذلك.

ونفسر ارتفاع طلب مساعدة الزملاء يرجح ذلك لعلاقات العمل التي تنشأ بين الموظفين حيث يرى **جيني ريفوواخرون** " أن علاقات العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية فتكرار التعامل بين الأفراد يؤدي إلى ظهور الجماعة , وهناك سبب أخرى يؤدي إلى تكوين الجماعة وهو التشابه بين أفرادها فقد تكون الاعتقادات بين الأفراد هي التي تجمعت بينهم, وأن هناك خاصية سيكولوجية كالخوف مثلا وهي الشائعة بينهم وجعلتهم يلتفون في جماعة واحدة وبشكل عام فإن انتماء الفرد إلى الجماعة يحقق له بعض المزايا الضرورية.[1]

هذا التفسير يوضح لنا التجاء الفرد للزملاء في طلب المساعدة.

جدول رقم (15) إنجاز مهام أخرى خارج نطاق المسؤوليات المهنية:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	%47.1
لا	37	%52.9
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 52.9% من الموظفين صرحوا بعدم إنجازهم مهام خارج نطاق مسؤولياتهم المهنية بينما 47.1% أجابوا عكس ذلك بإنجازهم مهام خارج مسؤولياتهم المهنية.

يمكن تفسير ذلك أن القطاع الصحي قطاع حساس لا يقبل التجربة أو الخطأ لارتباطه بالدرجة الأول بحياة الانسان وبالتالي الابتعاد عن أداء مهام خارج نطاق مسؤوليات الموظف المهنة تفاديا للمشاكل والوقوع في الأخطاء المهنية.

[1] ليليا بن صويلح, **مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل**, مطبوعة موجهة لطلبة ماستر تنظيم وعمل, جامعة 08 ماي 1945– قالمة – كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية, قسم علم الاجتماع, 2015–2016, ص04.

جدول رقم (16) الإجراء الذي يقوم به العامل عند خروجه لسبب طارئ من عمله:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
تأخذ رخصة من الإدارة	21	%30
تكلف زميل لك لإشعار الإدارة بخروجك	19	%27.1
تشعر الإدارة عن طريق الهاتف	10	%14.3
تخرج وتشرح سبب خروجك متى عدت	10	%14.3
لا تهتم بإشعار أحد	10	%14.3
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 30% من الموظفين يأخذون رخصة مسبقة من الإدارة عند الخروج لسبب طارئ من العمل بينما 27.1% من الموظفين يكلفون زملائهم بتبليغ الإدارة بخروجهم في حين تتقاسم باقي الخيارات نسبة 14.3% ويمكن تبرير النسبة الأعلى للمكانة الحساسة لعمل الموظفين باعتبارهم موظفين في مستشفى الذي يعتبر دور كل موظف فيه هام باعتباره قطاع حساس مرتبط بحياة الأفراد بغية تعويض الإدارة بمكان الموظف مؤقتا تداركا لنقص اليد العاملة وسهرا على راحة مستخدمي القطاع خاصة المرضى.

جدول رقم (17) مشاركة أفراد العينة في تقديم أفكار جديدة حول إجراءات العمل:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	53	%75.7
لا	17	%24.3
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 75.7% من أفراد العينة يشاركون في تقديم أفكار جديدة من شأنها تطوير إجراءات العمل وهذه قيمة وظيفية مرتبطة بمؤهلات الفرد ومدى إحساسه بأهمية عمله في تحسين القطاع والرفع من جاهزيته في توفير السبل وضمان

السير الحسن للمؤسسة وهذا يدل على أن المؤسسة تشاور العمال وتمنحهم فرص المشورة لتطوير المؤسسة للوصول إلى كوادر من خلال تنمية جيدة للموارد البشرية

بينما ما نسبته 24.3% من عينة الدراسة لا تشارك في تقديم أفكار من شأنها النهوض بالقطاع يمكن إرجاع ذلك لمدى إدراك هذه الفئة بحساسية القطاع الذي لا يقبل المراوغة والخطر.

جدول رقم (18) عقد المؤسسة لدورات تكوينية في مجال قيم العمل:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	%54.3
لا	32	%45.7
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 54.3% من الموظفين صرحوا بتلقيهم لدورات تكوينية من قبل القطاع يصب وقيم العمل وهذا راجع لاهتمام المؤسسة بموظفي القطاع خاصة ومستخدمي القطاع عامة بغية تحسين وزيادة الكفاءة المهنية للعمال وتماشيا مع التطورات والمستجدات التي تطرأ على العالم كل يوم وتنمية مهارات العمال بينما 45.7% من الموظفين صرحوا بعدم تلقيهم لأية تكوينات في هذا الأخير يرجح ذلك لاعتبارات كعامل جديد في القطاع لازال في أعوامه الأولى أو غيابه لظروف شخصية في نفس أيام عقد هذه الدورات.

جدول رقم (19) (جدول تجميعي) ارتباط العمل بتوظيف المؤهلات الفكرية:

هل مجال عملك يسمح لك بتوظيف كامل مؤهلاتك؟ * مجال عملي لا يسمح لي بتوظيف كامل مؤهلاتي لأن								
			مجال عملي لا يسمح لي بتوظيف كامل مؤهلاتي لأن					المجموع
				عدم توفر الوسائل التطبيقية	الوسائل اللازمة لتوظيف هاته المؤهلات غير متوفرة	مجال العمل محدود والتخصص الجامعي مختلف	شمولية التخصص الجامعي على الوظيفة	مجال العمل يقتصر على توظيف بعض من المؤهلات	
هل مجال عملك يسمح لك بتوظيف كامل مؤهلاتك؟	نعم	التكرار	51						51
		النسبة المئوية	%72.9						%72.9
	لا	التكرار	7	3	3	3	2	1	19
		النسبة المئوية	%10	%4.3	%4.3	%4.3	%2.9	%1.4	27.1%
المجموع		التكرار	58	3	3	3	2	1	70
		النسبة المئوية	%82.9	%4.3	%4.3	%4.3	%2.9	%1.4	%100

يتضح من خلال الجدول أن 72.9% من عينة الدراسة أجابوا بملائمة مجال عملهم في توظيف مؤهلاتهم ويمكن إرجاع ذلك بالفرد نفسه فهو المسؤول الأول والأخير عن اختياره لوظيفته عن حب التي يستطيع الإبداع فيها خاصة القطاع الصحي الذي يحتاج لقيم إنسانية مثل الرحمة والمساعدة ... بينما 27.1% من أفراد الدراسة صرحوا بأن مجال عملهم لا يسمح بتوظيف مؤهلاتهم حيث:

10% من أفراد الدراسة لم تبرر ذلك, و 4.3% تقاسمتها إجابات متشابهة كانت بعدم توفر الوسائل التطبيقية اللازمة التي تسمح بتوظيف المهارات الفكرية للفرد ويرجع ذلك لضعف الاقتصاد الوطني وبالتالي العجز لاقتناء معدات طبية حديثة تتماشى والوضع والتطورات الحاصلة من الخارج, بينما ما نسبته 2.9% من أفراد العينة بشمولية تخصصهم الجامعي على وظيفتهم و1.4% من أفراد العينة صرحوا بأن مجال عملهم يقتصر على توظيف بعض من المؤهلات الغير شاملة للرصيد المعرفي.

جدول رقم (20) وجود مخطط في المؤسسة يوضح مهام الموظفين:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	%67.1
لا	23	%32.9
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 67.1% من الموظفين أجابوا بأن المؤسسة تحتوي على مخطط يوضح المسؤوليات المنوطة بكل موظف وهذا يدل على اهتمام المؤسسة بتوضيح مهام كل موظف من أجل عدم الخلط في مهام الموظفين, بينما 32.9% من الموظفين أنكروا ذلك بعدم وجود مخطط يوضح مهامهم المنوطة بهم.

جدول رقم (21) إتقان العمل بالنسبة للموظفين:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
خلقي	9	%12.9
مهني	11	%15.7
هما معا	50	%71.4
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 71.4% من أفراد الدراسة ترى أن إتقان العمل واجب خلقي ومهني للموظف يجب التحلي به باعتبارهما أساس قيم العمل مما ينتج عنه الولاء للمؤسسة والشعور بالمسؤولية , بينما 15.7% من الموظفين يرون بأن إتقان العمل واجب

مهني يجب اقتياده من طرف الموظف باعتباره مرتبط بالمهنة, وما نسبته 12.9% من أفراد العينة يرون بأنه واجب خلقي بالدرجة الأولى باعتبار الأخلاق شيء أساسي في العمل يجب أن يحملها العامل.

جدول رقم (22) (جدول تجميعي) تحسين الأداء في العمل:

هل تسعى لتحسين أدائك في العمل؟ * أسعى لتحسين أدائي في العمل من أجل									
			أسعى لتحسين أدائي في العمل من أجل						المجموع
			الترقية	زيادة في الرتبة	اكتساب الخبرة	خدمة للمجتمع	تطوير نفسي ومجالي	حب العمل	زيادة كفاءتي المهنية	
هل تسعى لتحسين أدائك في العمل؟	نعم	التكرار	29	14	7	5	8	5	2	70
		النسبة المئوية	%41.4	%20	%10	%7.1	11.4%	7.1%	2.9%	%100

يتضح من خلال الجدول أن جميع الموظفين يسعون لتحسين أدائهم في العمل بنسبة مئوية قدرت ب 100%.

حيث صرح أفراد العينة عن سبب السعي لتحسين أدائهم لاعتبارات وهي:

41.4% منهم يسعون لتحسين أدائهم من أجل الترقية في المهنة

20% منهم للزيادة في الرتبة المهنية, 11.4% منهم لتطوير المجال المهني والشخصي, 10% لاكتساب الخبرة المهنية, وتقاسم ما نسبته 7.1% كل من خدمة للمجتمع و حب في العمل, بينما 2.9% منهم صرحوا أنهم يسعون لتحسين أدائهم في العمل زيادة لكفائتهم المهنية.

وعليه نستنتج أن الأسباب تتعدد والمبتغى واحد وهو تحسن الأداء في العمل إحساس بالمسؤولية المنوطة بهم.

جدول رقم (23) انضباط الموظفين في العمل:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	64	%91.4
لا	6	%8.6
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 91.4% من الموظفين يسعون للانضباط في عملهم, بينما 8.6% من الموظفين صرحوا بعدم سعيهم للانضباط في عملهم.

وتفسر النتيجة الإيجابية أن غالبية عمال المستشفى يواظبون على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد وهذا يدل علة مدى سعيهم للانضباط في العمل واحترام مواقيت العمل لأن التأخر له تأثيرات سلبية على نشاط المستشفى.

جدول رقم (24) إنجاز العمل في الوقت المطلوب:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	67	%95.7
لا	3	%4.3
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 95.7% يقومون بإنجاز عملهم في الوقت المطلوب, بينما 4.3% لا يقومون بإنجاز عملهم في الوقت المطلوب.

نستنتج من خلال هذه البيانات أن معظم العمال يعملون على انجاز العمل في الوقت وهذا إن دل فإنما يدل على حرصهم على انجاز أعمالهم من اجل المحافظة على

سريان العمل وتنظيمه, ونظرا لأن هناك بعض الأعمال في مؤسسة لا تتطلب تأخير الانجاز بالإضافة إلى دور الرقابة التي يمارسها المشرف على العمال أما عن الذين لا ينجزون أعمالهم في الوقت فقد يرجع ذلك إلى أن طبيعة الأعمال التي يقومون بها قد لا تتطلب الإنجاز في الوقت أو يمكن أن تنجز في وقت أخر أو لا تنتهي في وقتها.

جدول رقم (25) كيف يمضي الموظفين أوقات عملهم:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
كله في العمل	19	%27.1
تفقد الزملاء بين الحين والآخر	29	%41.4
تصفح مواقع التواصل	11	%15.7
قضاء أشياء شخصية	11	%15.7
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 41.4% من الموظفين يمضون معظم وقت عملهم بتفقد زملائهم, بينما 27.1% من الموظفين صرحوا بأنهم يمضون وقت عملهم كله في العمل, في حين تقاسم نفس النسبة والمقدرة ب 15.7% كل من تصفح مواقع التواصل أو قضاء أشياء شخصية.

يرجح ارتفاع النسبة لعلاقات العمل مع الزملاء التي تنشأ بينهم مع مرور الوقت.

جدول رقم (26) تنسيق المهام بين العمال:

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	%60
لا	28	%40
المجموع	70	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أن ما نسبته 60% من المبحوثين كانت نظرتهم حول التنسيق في المهام بين العمال موجودة وكانت نسبتهم متساوية وهذا راجع إلى العلاقة

الموجودة بينهم والظروف الحسنة التي توفرها المؤسسة أما ما نسبته 40% من المبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود تناسق في العمل بين العمال يرجح ذلك بعدم حملهم لروح التعاون وطبعهم غالب عليه الأنانية.

جدول رقم (27) اهتمام الموظفين بهندامهم

خيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	%88.6
لا	8	%11.4
المجموع	70	%100

يتضح من خلال الجدول أن 88.6% من الموظفين يهتمون بهندامهم الخاص بالعمل باعتباره أمر ضروري بغية معرفة اختصاص ومهمة الفرد ومن قواعد الانضباط في القطاع الصحي, بينما 11.4% فقط صرحوا بعدم اهتمامهم ربما لاعتبارات شخصية أو أشخاص ذات سلطة في المؤسسة.

تحليل نتائج فرضيات الدراسة:

أ- الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى:

المتمثلة في تؤثر القيم الأخلاقية للعامل الاستشفائي على كفاءته المهنية

الجدول رقم (28) يوضح الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى

تؤثر القيم الأخلاقية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي

		القيم الأخلاقية	الكفاءة المهنية
القيم الأخلاقية	معامل الارتباط بيرسون	1	0.27*
	الدالة الإحصائية		0.02
	المجموع	70	70
الكفاءة المهنية	معامل الارتباط بيرسون	0.27*	1
	الدالة الإحصائية	0.02	
	المجموع	70	70
*علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05			

من خلال الجدول أعلاه والمتضمن العلاقة الارتباطية بين القيم الأخلاقية وأثرها على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي نلاحظ أن الدالة الإحصائية 0.02 أصغر من مستوى الدالة عند 0.05 وبالتالي فإنه توجد علاقة بين القيم الأخلاقية والكفاءة المهنية.

وبناء على عرض وتحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية نستنتج أن القيم الأخلاقية من ضمنها الحفاظ على سر وممتلكات المهنة والإخلاص في العمل والتعاون بين الموظفين الجداول رقم (08- 09- 10- 11) كلها لها أثر على الكفاءة المهنية للموظف

الاستشفائي, وهذا ما أكده **ماكس فيبر** في نظريته السوسيولوجية التي تتجلى في أن السلوك الذي تفرضه القيم هو سلوك يصدر أصلا لتحقيق قيمة اجتماعية معينة بالذات.[1]

ب- الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية:

المتمثلة في تؤثر القيم المهنية للعامل الاستشفائي على كفاءته المهنية

الجدول رقم (29) يوضح الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

تؤثر القيم المهنية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي

		القيم المهنية	الكفاءة المهنية
القيم المهنية	معامل الارتباط بيرسون	1	0.24*
	الدالة الإحصائية		0.04
	المجموع	70	70
الكفاءة المهنية	معامل الارتباط بيرسون	0.24*	1
	الدالة الإحصائية	0.04	
	المجموع	70	70
*علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05			

من خلال الجدول أعلاه والمتضمن العلاقة الارتباطية بين القيم المهنية وأثرها على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي نلاحظ أن الدالة الإحصائية 0.04 أصغر من مستوى الدالة عند 0.05 وبالتالي فإنه توجد علاقة بين القيم المهنية والكفاءة المهنية.

وبناء على عرض وتحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية نستنتج أن القيم المهنية من ضمنها الانضباط في العمل وإتقانه, وتنسيق المهام بين العمال واحترامهم لمواعيد الدخول

[1] حميد خروف"**القيم من منظور اجتماعي(مقاربة نظرية)**"العدد 20 ،مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر . 2003, ص74

الرسمية في العمل الجداول رقم (12- 14- 15) كلها قيم مهنية تؤثر على كفاءة الموظف المهنية, وهذا ما أكده "بارسونز" من تصور أن التنظيم يعد نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي كلي هو المجتمع وأكد على التوجهات القيمية السائدة في التنظيمات المختلفة وأن القيم هي التي تمنح أهداف التنظيم طابعا شرعيا، وهذا ما يفرض بدوره توافر قدر من الانسجام بين قيم التنظيم وقيم المجتمع الذي يوجد فيه، حيث يرى أن القيم السائدة في التنظيم تساعد على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، وتتمكن المؤسسة من مواجهة الضغوط الخارجية وإعطاء الأولوية للأهداف. و يتحقق بذلك التكامل الذي يشير بدوره إلى الوحدات وبالتالي يتحقق التماسك والانسجام والتضامن (التعاون) بين الأنساق الفرعية فيما بينها، وتكاملها مع النسق الكلي.[1]

[1] دفاف رشيدة, **دور القيم التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة**, مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية,قسم علم الاجتماع والديمغرافيا, جامعة المسيلة.2014/2013, ص28.

الاستنتاج عام:

من خلال دراستنا الموسومة القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية والمتمثلة في معرفة أثر القيم الأخلاقية والمهنية المنبثقة من القيم الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة بتيليلان ولاية أدرار.

حيث تم القيام بدراسة نظرية للدراسة تم تناول فيها جملة من المعطيات النظرية, والتي كانت بمثابة ركيزة داعمة وأساسية للجانب الميداني تمت لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للإطار العام لإشكالية الدراسة اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات دراسة أهمها الاستمارة المتضمنة أسئلة موجهة لعينة البحث بغية معرفة مدى تطابق الفرض مع إجابات عينة الدراسة.

واستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية **IBM Spss statistics v23** بعد إدخال البيانات وتحليلها وعرض نتائجها الإحصائية التي تم التوصل إليها والمتضمنة تأثير القيم الأخلاقية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي والتي توصلت لوجود أثر لهذه القيم منها الإخلاص في العمل ومساعدة الآخرين والتعاون بين أفراد عينة الدراسة على كفاءة العامل الاستشفائي المهنية, وكذلك تأثير القيم المهنية والمتمثلة في التقدير المهني والمسؤولية والالتزام لها أثر على كفاءة العامل الاستشفائي المهنية

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة حيث تم عرض فيه موجز عن ميداني الدراسة ألا وهو المؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة بتيليلان أدرار من حيث ماهيتها وأهدافها وأهم نشاطاتها أي المجال الزماني والمكاني للدراسة إضافة إلى البشري وكذلك عرض مفصل وتحليل لما تم التوصل إليه في هذا الجانب مرتبط بالفصول الأخرى.

وعليه يمكننا القول بأن القيم الاجتماعية لها دور في تحقيق كفاءة العامل الاستشفائي بمستشفى عبد الكريم بودرغومة المهنية.

خاتمة

خاتمة:

وفي الأخير وفي الختام نبتغي نيل المرام والصواب لما تم تناوله في هذه الدراسة البحثية التي كانت انطلاقتها بتساؤل رئيسي حول إذا كانت:

❖ إلى أي مدى تؤثر القيم الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟

تم اقترح فيها فرضيات وهي:

- تؤثر القيم الأخلاقية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟
- تؤثر القيم المهنية على الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي؟

بعد تحليل وتمحيص الدراسة اتضح أن للقيم الاجتماعية تأثير على كفاءة العامل الاستشفائي المهنية من خلال القيم التي يحملها العامل من بيئته الأم إضافة إلى تلك التي يكتسبها في مجتمع التنظيم.

وعليه وبناء على ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة ارتأينا لتقديم بعض التوصيات والاقتراحات والتي تم أخذها بعين الاعتبار بناء على اقتراحات الموظفين:

- محاولة إيجاد نوع من الانسجام والتوافق بين القيم الأخلاقية التي يحملها الفرد والقيم التنظيمية الموجودة داخل محيط المؤسسة وذلك لتحقيق التوازن والاستقرار الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق مستويات الكفاءة المهنية للعامل الاستشفائي.
- إعطاء أهمية بالغة للقيم المهنية لأنها أساس قيام العملية الإنتاجية وعليها يتوقف نجاح المؤسسة.

- الاهتمام بالمورد البشري وذلك بتكثيف دورات تكوينية وملتقيات دورية علمية للموظف سواء في الجانب المهني للموظف أو على المستوى الأكاديمي العلمي حفاظا على مبادئ العمل.

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

الكتب:

1. أحمد عياد، **مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي**.ط ,2 ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون,الجزائر, 2009.
2. جبريل بن حسن لعريشي, سلمة بنت عبد الرحمان محمد الدوسري, **الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية**, ط1, دار المنهجية, عمان, 2015.
3. موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط2 ، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصبة للنشر و التوزيع، الجزائر, 2006
4. محمد أحمد بيومي :**علم اجتماع القيم**، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية،2012
5. محمد علي نسيم سويلم, **التوأمان – الكفاءة والفعالية** – ب ط, دار جوانا للنشر, القاهرة, مصر, 2016.
6. مرابط عياش عزوز, **الكفاءة المهنية**, ب ط, دار اقرأ, الجزائر , ب س.
7. نادية محمود مصطفى وآخرون, **القيم في الظاهرة الاجتماعية**, ط1, دار البشير,القاهرة, 2011.
8. مرابط عياش عزوز, **الكفاءة المهنية**, ب ط, دار اقرأ, الجزائر , ب س.
9. سيد علي شتا، **المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية**، ط1 ، مكتبة الأشعة الفنية، مصر، 1997 م.
10. عبد الله الفيفي, **نقد القيم – مقاربات تخطيطية لمنهاج علمي جديد –** ط1, دار الانتشار العربي, بيروت, لبنان, 2006.
11. عبد العالي دبلة, **مدخل إلى التحليل السوسيولوجي**, ب ط, دار الخلدونية للنشر والتوزيع, الجزائر, 2011.
12. عبد الغاني عماد, **سوسيولوجيا الثقافة – المفاهيم والإشكاليات...من الحداثة إلى العولمة –** ط1, مركز دراسات الوحدة العربية, بيروت, لبنان, 2006.

13. خليل عبد الرحمن المعايطة ,**علم النفس الاجتماعي** ، ط 3، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان , 2010.

14. ذوقان عبيدات و آخرون، **البحث العلمي- مفهومه و أدواته و أساليبه-** دار الفكر، عمان-الأردن،2110

15. غسان الخالد, **الهابيتوس العربي – قراءة سوسيو معرفية في القيم والمفاهيم –** ط 1, دار منتدى المعارف, بيروت, 2015.

16. رضوان زيادة, كيفن جيه أوتول, **صراع القيم بين الإسلام والغرب**, ط1, دار الفكر, دمشق, 2010.

المذكرات:

1. أحلام عرسلان, **الكفاءة المهنية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي – دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " سليمان عميرات " المسيلة –** مذكرة لنيل شهادة الماستر في تنمية الموارد البشرية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم الاجتماع, جامعة محمد بوضياف, المسيلة, 2018/2017.

2. آمنة كحل السنان, **دور الرقابة الإدارية في رفع الكفاءة المهنية – دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية لزجاج بالطاهير جيجل –** مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم الاجتماع, جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل, 2016/2015.

3. المسوس يعقوب, **تقويم الكفاءة المهنية والدافعية الشخصية والثقافة التنظيمية وعلاقته بتحقيق الإدارة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين والطلبة –** مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة وهران 02, 2016/2015.

4. دفاف رشيدة, **دور القيم التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة**, مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية,قسم علم الاجتماع والديمغرافيا, جامعة المسيلة.2014/2013

5. يعقوب خديجة أسماء, **التوافق الأسري وعلاقته بالكفاءة المهنية للمرأة العاملة**, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد والصحة النفسية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا جامعة الجزائر 2, 2014/2013.

6. معمر كروم, رحيمة ساودي, **دور الرقابة التنظيمية في رفع مستوى الكفاءة المهنية – دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء " سونلغاز" أدرار**– مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة أحمد دراية أدرار.

7. مرابط عياش عزوز, **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل – دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات**– أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع, تخصص تنمية الموارد البشرية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة خيضر بسكرة, 2017/2016.

8. سارة رطيان الشراري, **القيم الاجتماعية المتضمنة في كتب التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية ودرجة اكتساب الطلبة**, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص المناهج العامة, كلية الدراسات العليا, الأردن, 2015.

9. سعدة حمدي, **القيم الاجتماعية, وأثرها على الأداء الوظيفي للمعلم – دراسة ميدانية لعينة من المعلمين (اللغة العربية)**– مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع, تخصص تنظيم الديناميكية الاجتماعية والمجتمع, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة عمار ثليجي الأغواط, 2013/2012.

10. قهلوز مراد, **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطورين الاكمالي والثانوي**,أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية , جامعة الجزائر 3, 2019/2018.

11. غنية ضباب, **القيم المهنية ودورها في رفع أداء العمل**, مذكرة لنيل شهادة ماستر, تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, جامعة محمد بوضياف, المسيلة, 2018/2017.

المجلات:

1. أحمد بن قسمية, توفيق برغوتي, **القيم الاجتماعية في الإسلام – قراءة نظرية**, مجلة المعيار , مجلد, 17 عدد 11, جامعة عمار ثليجي ,الأغواط , 2020.
2. بن كيحول محمد, الضبع مريم, **أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي – دراسة ميدانية –** مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية, العدد 10.
3. حميد خروف"**القيم من منظور اجتماعي(مقاربة نظرية)**"العدد 20 ،مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر,2003
4. كريمة فلاحي, **مظاهر القيم الاجتماعية لدى المرأة الممارسة للرياضة البدنية**, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية, العدد 22 جوان 2010, جامعة سطيف.
5. لمديلي أسماء, **دور التمكين في تحسين الكفاءة المهنية للموارد البشرية**, مجلة أبحاث نفسية وتربوية, المجلد 09, العدد 04, جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2.
6. نادية عطوي, **دور مواقع التواصل الاجتماعي في ترسيخ القيم الاجتماعية – دراسة سوسيو ثقافية –** مجلة الدراسات المعرفية والحضارية, ب ع , ب م, جامعة محمد الأمين دباغين سطيف 02.

7. نادر فتحي قاسم, عبير صالح عبد الله الهران, **الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة المهنية**, مجلة كلية التربية, مجلد 01, العدد 39 , جامعة عين شمس, مصر, 2015.

8. نهلة ناقة, **سوسيولوجيا الكفاءات...من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة**, مجلة الحقيقة, العدد 43, جامعة الجزائر, 2018.

9. عواد عبد الرحمان الرويلي, **أثر القيم على الفرد والمجتمع :سورة المؤمنون نموذجا**, مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية, المجلد 04 , جامعة الجوف, المملكة العربية السعودية.

المعاجم والقواميس:

1. إبراهيم مصطفى, **المعجم الوسيط**, المكتبة الإسلامية, ج1, ط9, تركيا, بس.

2. ابن منظور, **لسان العرب**, مجلد 7, دار الحديث, القاهرة, 2003.

3. محمد عاطف غيث, **قاموس علم الاجتماع**, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2002.

المنشورات الجامعية:

1. بالعور سليمان, **دور منظومة القيم في دعم أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة**, منشورات جامعة غرداية, بدون سنة

2. بلمادي أحلام, **سوسيولوجيا القيم والتغير القيمي في المجتمع الجزائري**, قسم العلوم الاجتماعية, منشورات جامعة لونيسي علي البليدة 02, بدون سنة.

3. يوسف عشيرة مهدي, **تأثير الكفاءة المهنية لأستاذ التربية البدنية والرياضية على دافعية الإنجاز لتلاميذ المرحلة الثانوية**, معهد التربية البدنية والرياضية, منشورات جامعة الشلف, ب س.

4. ليليا بن صويلح, **مدخل لعلم اجتماع التنظيم والعمل**, مطبوعة موجهة لطلبة ماستر تنظيم وعمل, جامعة 08 ماي 1945– قالمة – كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية, قسم علم الاجتماع, 2015–2016.

5. فيروز زرقة وآخرون، **في منهجية البحث الاجتماعي**، ط1 ، منشورات مكتبة إقرأ، قسنطيمة، الجزائر،2007 .

6. فضيل دليو وميلود سفاري، **أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية**، ط1 ، منشورات جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر،1999 .

الملاحق

الملحق رقم (01)

قائمة الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	المؤهل العلمي	الجامعة
أ.د الصادق عثمان	**أستاذ محاضر "ب"**	جامعة أحمد دراية أدرار
أ.د لعريبي أحمد	**أستاذ محاضر "أ"**	جامعة أحمد دراية أدرار
أ.د رحماني محمد	**أستاذ محاضر "أ"**	جامعة أحمد دراية أدرار

الملحق رقم (02)

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث حول موضوع

القيم الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية
دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودرغومة بولاية أدرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إعداد الطالبتين:

✍ قبال كريمة

✍ بوخرس كنزة

تحت إشراف الأستاذ:

✎ د.مرموري بشير

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد نهديكم خالص التحية نحن طالبتي علم اجتماع تنظيم وعمل في إطار إنجازنا لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تنظيم وعمل نود أن نضع بين أيديكم الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي لإتمام الدارسة فنرجو منكم التكرم بقراءة المرفق وتعبئة البيانات بوضع علامة (x) على الإجابة المناسبة ونحيطكم علما بأن جميع البيانات سوف تكون في موضع اهتمام وسرية تامة ولن يكون استخدامها إلا لغرض البحث العلمي فقط وشكرا مسبقا

السنة الجامعية 2021-2022

المحور الأول: بيانات شخصية

1. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2. **السن:** من(20- 30 سنة) ☐ من(31-40 سنة) ☐

من(41-50 سنة)☐ من(51 سنة فأكثر)☐

3. **الحالة العائلية:** أعزب(ة)☐ متزوج(ة)☐

مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐

4. **المستوى التعليمي:** لا يقرأ ولا يكتب☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐

5. **الخبرة المهنية:**

أقل من 5 سنوات ☐ **من 6 إلى 10 سنوات** ☐ **من 11 سنوات فأكثر** ☐

6. **المسمى الوظيفي:** طبيب☐ ممرض ☐ إداري ☐

أخرى أذكرها.....

المحور الثاني: بيانات حول القيم الاجتماعية

أ. بيانات حول القيم الأخلاقية:

7. هل تتهرب من مساعدة الآخرين؟

- نعم ☐ - لا ☐

- إذا كانت الإجابة ب لا ماذا تمثل لك مساعدة الآخرين؟

- سلوك إنساني ☐ - سلوك نفعي ☐

أخرى أذكرها.....

8. هل ترى أن الإخلاص في العمل يسود بين عمال المؤسسة التي تعمل بها؟

- نعم ☐ - لا ☐

9. في رأيك هل زملائك في العمل يحافظون على سر المهنة وممتلكات المؤسسة؟

- نعم ☐ - لا ☐

10. ما هي الصفة الخلقية التي تراها تسود بين الموظفين؟

- الإخلاص ☐ - الأمانة ☐ - التعاون ☐

ب. بيانات حول القيم المهنية:

11. هل تحترم مواعيد الدخول والخروج في عملك؟

- نعم ☐ - لا ☐

إذا كانت الإجابة ب لا:

- هل لأن نظام توقت العمل لا يراعي الظروف الاجتماعية والأسرية للعمال ☐

- أم لأن الإدارة متهاونة في تطبيق القوانين الصارمة والرادعة ☐

أخرى أذكرها.....

12. هل ترى أن الموظفين يتعاملون مع مستخدمي القطاع الصحي (مرضى، مستخدمين.....) باحترام بغض النظر عن مكانتهم المهنية؟

- نعم ☐ - لا ☐

13. هل عند حدوث خطأ ما في عملك تقوم ب:

- إبلاغ المسؤول ☐
- طلب مساعدة الزملاء ☐
- تدارك الخطأ ☐
- لا تبالي بذلك ☐

أخرى أذكرها.....

14. هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك المهنية؟

- نعم ☐ - لا ☐

15. إذا أردت الخروج لسبب طارئ من عملك هل:

- تأخذ رخصة من الإدارة ☐
- تكلف زميل لك لإشعار الإدارة بخروجك ☐
- تشعر الإدارة عن طريق الهاتف ☐
- تخرج وتشرح سبب خروجك متى عدت ☐
- لا تهتم بإشعار أحد ☐

المحور الثالث: بيانات حول الكفاءة المهنية

أ. بيانات حول الكفاءة المعرفية:

16. هل تشارك في تقديم أفكار جديدة من شأنها تطوير إجراءات العمل؟

- نعم ☐ - لا ☐

17. هل تعقد مؤسستكم دورات تكوينية لتنمية عمالها في مجال قيم العمل؟

- نعم ☐ - لا ☐

18. هل مجال عملك يسمح لك بتوظيف كامل مؤهلاتك ؟

- نعم ☐ - لا ☐

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا.....

19. هل يوجد في مؤسستكم مخطط يوضح للعمال المسؤوليات والواجبات المنوطة بهم؟

- نعم ☐ - لا ☐

ب. بيانات حول الكفاءة الأدائية:

20. هل تعتقد أن إتقان العمل واجب:

- خلقي ☐ - مهني ☐ - هما معا ☐

21. هل تسعى لتحسين أدائك في العمل؟

- نعم ☐ - لا ☐

إذا كانت الإجابة ب نعم هل من أجل:

- الترقية ☐ - زيادة في الرتبة ☐

أخرى أذكرها.....

22. هل تسعى للانضباط في عملك؟

- نعم ☐ - لا ☐

23. هل تقوم بإنجاز عملك في الوقت المطلوب؟

- نعم ☐ - لا ☐

24. كيف تمضي وقت عملك داخل المؤسسة؟

- كله في العمل ☐

- تفقد الزملاء بين الحين والآخر ☐

- تصفح مواقع التواصل ☐

- قضاء أشياء شخصية ☐

25. هل هناك تنسيق في المهام بين العمال؟

- نعم ☐ - لا ☐

26. هل تهتم بهندامك وترتدي لباسك الخاص بالعمل؟

- نعم ☐ - لا ☐

الملحق رقم (03)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أدرار
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية
قسم العلوم الاجتماعية

أدرار في 2022/01/27

الرقم : 2022 / قع

جامعة محمد دراية أدرار الجزائر

إلى السيد: مدير مستشفى عبد الكريم بودرعوة - سيلليلاة - أدرار

الموضوع : الترخيص بإجراء دراسة بحثية

تحية طيبة وبعد :

يتشرف السيد رئيس قسم العلوم الاجتماعية، بأن يطلب من سيادتكم الموقرة الترخيص للطالبتين :

- قبالي كريمة
- بومحرس كنزة

من قسم العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل للقيام بدراسة بحثية بعنوان

السمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الكفاءة المهنية

يسمح لها بالدخول للمؤسسة والاستفادة من المعلومات الخاصة بموضوع بحثهم، وهذه البيانات لن تستخدم إلا لغرض علمي..

وذالك ابتداء من 2022/03/01 الى غاية 2022/03/30

وفي الأخير لكم منا جزيل الشكر وفائق الاحترام.

بركاتي عبد القادر

رئيس القسم

جامعة أدرار - قسم العلوم الاجتماعية

د. بوزيد علي
رئيس قسم العلوم الاجتماعية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور القيم الاجتماعية في تحقيق الكفاءة المهنية، بالربط بينهما بغية معرفة مدى علاقة المتغيرين ببعضهما،افترضت الدراسة المسقطة على ميدان مستشفى عبد الكريم بودرغومة بتيليلان أدرار،أن للقيم الأخلاقية والمهنية دور في تحقيق كفاءة العامل المهنية، وللتأكد من صحة الفرض تم تصميم استمارة مكونة من 26 سؤال موزعة على موظفي المستشفى، واعتماداً على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية Spss في تفريغ وتحليل البيانات أظهرت النتائج وجود علاقة متوسطة بين القيم الاجتماعية والكفاءة المهنية عند مستوى دلالة 0.05 وبالتالي للقيم الاجتماعية دور في تحقيق كفاءة العامل الاستشفائي المهنية، ومن أهم التوصيات المقدمة في هذه الدراسة:

- إيجاد نوع من الانسجام والتوافق بين القيم الأخلاقية التي يحملها الفرد والقيم التنظيمية الموجودة داخل محيط المؤسسة تحقيقاً للتوازن والاستقرار الذي يؤدي لتحقيق الكفاءة المهنية.
- إعطاء القيم المهنية أهمية باعتبارها أساس القيم العملية الإنتاجية التي يتوقف عليها نجاح المؤسسة.
- الاهتمام بالمورد البشري بتكثيف دورات وملتقيات تكوينية دورية علمية للموظف سواء على المستوى المهني او الأكاديمي العلمي حفاظاً على مبادئ العمل.

الكلمات المفتاحية: القيم الاجتماعية، الكفاءة المهنية، القيم الأخلاقية، القيم المهنية.

Abstract:

This study aimed to reveal the role of social values in achieving professional competence, by linking them in order to know the extent of the relationship of the two variables to each other. The validity of the hypothesis: A questionnaire was designed consisting of 26 questions distributed to hospital staff, and based on the statistical packages program in social sciences **Spss** in unloading and analyzing data, the results showed that there is a medium relationship between social values and professional competence at the level of significance of 0.05, and therefore social values have a role in achieving the efficiency of the hospital worker. The most important recommendations made in this study are:

- Finding a kind of harmony and compatibility between the moral values that the individual holds and the organizational values that exist within the organization's surroundings in order to achieve balance and stability that leads to achieving professional competence.
- Giving importance to professional values as the basis of the productive practical values on which the success of the institution depends.
- Attention to the human resource by intensifying training sessions and periodic scientific training meetings for the employee, whether at the professional or academic level, in order to preserve the principles of work.

Keywords: social values, Professional compétence, moral values, Professional values.