

مقياس علم اجتماع المنظمات

1.0

د. لبيص ليندة

قائمة المحتويات

5	I-المحاضرة الخامسة:المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة
7	II-الثقافة وأهميتها
13	-الهوية ومكوناتها
17	IV-الهوية التنظيمية كسمة أساسية لبناء المنظمة
21	خاتمة
23	قائمة المراجع

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

ثقافة دور كبير في حياة الإنسان لأنها تساعد على التكيف مع العالم الذي يعيش فيه لذلك أكد الباحثين وخاصة علماء الاجتماع على أهميتها في صناعة النظام الاجتماعي بالإتفاق على القواعد التي تعد أعرافا وقوانين اجتماعية تساعد الأشخاص على التعايش بسلام و القضاء على إحدى مظاهر الصراع الاجتماعي كما يمكن للهوية أن تكون قوة للقمع والهيمنة وأيضاً قوة للإبداع والمقاومة والتحرر لتصبح جانب مهم للغاية من الحياة الاجتماعية البشرية والتنظيم الاجتماعي.

الثقافة وأهميتها



تعد الثقافة أحد المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع إذ تمثل الإطار العام الذي تتشكل ضمنه سلوكيات الأفراد ومعتقداتهم وأنماط تفاعلهم داخل المجتمع. فالثقافة لا تقتصر فقط على الفنون أو العادات الظاهرة، بل تشمل أيضا اللغة، القيم، القوانين، الرموز، وأنماط التفكير التي يكتسبها الإنسان من خلال التنشئة الاجتماعية والتفاعل مع الآخرين.

1- تعريف الثقافة:

تطرق الباحثين في علم الاجتماع من بينهم "ايميل دوركايم" لأهمية الثقافة في توحيد المجتمع لأنها تشمل مختلف القيم والمعتقدات والممارسات التي يشترك فيها أفرادها لتشكل في ما بعد هويتهم، فمع كثرة السلوكيات التي تؤكد على هاته المصادر تنشأ ثقافة مشتركة تدعم مختلف صور التضامن الاجتماعي وتطور مجال التعلم الثقافي من احتفالات دينية إلى الطقوس الاجتماعية كتكريم المتفوقين في المدارس مثلا.

ومن التعاريف التي تطرقت للثقافة ما وضعها "إدوارد تايلور" في كتابه الثقافة البدائية 1871 حيث قرنّها بالحضارة فعرفها على أنها "المعنى الإثنوجرافي الواسع فهي ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعارف والمعتقدات، الفن والقانون، الأخلاق والتقاليد، وكل القابليات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوا في مجتمع". 1

في تعريف آخر للثقافة فإنها تشير إلى أربعة معانٍ رئيسية هي:
• قد تعني الثقافة تراكما من العمل الفني والذهني لتشمل أوجه الابتكار السائدة

• الصيرورة التي يحصل بها الإرتقاء الروحاني والذهني
• القيم والعادات و الممارسات الرمزية التي يوظفها الرجال والنساء في الحياة

• الطريقة الكلية المعتمدة في الحياة تتمثل في العادات(2)[2]

إن الثقافة كانت في عام 1700 لفظا قديما في التعبير الفرنسي ظهرت في أواخر القرن الثالث عشر منحدره من cultura اللاتينية

التي تعني العناية الموكلة للحقل وللماشية وذلك للإشارة إلى
 قسمة الأرض المحروثة لتدل على فعل فلاحه الأرض وفي منتصف
 القرن السادس عشر اتسع مفهومها ليشير إلى تطوير الكفاءة ليتم
 إدراجها في قاموس الأكاديمية الفرنسية . فأضحت أحد
 المصطلحات الشائكة التي من الصعب أن يربط بين معناها وبين
 تطبيقاتها، فهي حقلًا علميًا تشترك فيه مجموعة من العلوم كعلم
 الاجتماع وعلم الأنثروبولوجيا وعلم السياسة عبر البرامج الواردة في
 السياسات الحكومية.

من خلال البحوث العلمية في الحقل السوسولوجي يوجد منها
 من جعل من الثقافة متغيرًا مستقلًا يؤثر في المجتمع عبر مختلف
 صور التفاعل، وهناك من اعتبرها متغيرًا تابعًا يتأثر بمختلف أساليب
 الحياة وأنظمة التسيير في المجتمع.

مما سبق يمكن تعريف الثقافة بأنها: "كل الوسائل والأساليب
 المادية والفكرية التي تنتقل من جيل لآخر لتغير البناء الاجتماعي
 وتعديل من حياة الأفراد فتضم الأفكار والقيم والعادات والتقاليد
 والأخلاق والنظم والأعراف".

إن الثقافة أضحت الآن وسيلة للسيطرة لدى الرأسمالي والنموذج
 الأمريكي لفرض التغيير والسيطرة عبر مخاطبة أفكار الأفراد
 وأساليب حياتهم من لبس وأكل وتعليم..... ومن المصطلحات
 المتداخلة مع مصطلح الثقافة:

1-1-1-التثقيف:

يمكن تعريف التثقيف بأنه محاولة الفرد صناعة لبنة فكرية تعد
 مصدرًا مقومًا لأفكاره وتصرفاته عبر مراحل نموه وتكوين شخصيته.
 فمنذ ولادة الإنسان وفي مرحلة معينة من عمره يشكل ثقافته من
 خلال المحيطين به وفي مقدمتهم الأب والأم ومع اتساع علاقاته
 الاجتماعية يكتسب أفكار ثقافية من خلال زملائه في الدراسة
 وأصدقائه في الحي وعلاقات القرابة، فتتسع تصوراتهِ وتتطور عاداتهِ
 وسلوكياته فيصبح فردًا اجتماعيًا لاكتسابه سلوكيات يصنع من
 خلالها هويته الشخصية ويطور أساليب التفاعل مع بقية المجتمع
 المحيطين به.

مما سبق تتضح الأهمية الكبيرة للتثقيف نوردنا في:

- مساعدة الفرد على التكيف مع الجماعات التي ينتمي إليها
- اكتشاف أنماط مختلفة للعلاقات تختلف باختلاف التركيبة
 المجتمعية والفروق الفردية

فهم الآخرين والإطلاع على ثقافتهم مما يسهل عملية التفاعل ويضمن الإنفتاح على مختلف الثقافات ويمكن القول أن عملية التثقيف تحدد الإطار العام للثقافة اللازمة للفرد كي يصبح عضواً يشار إليه بانتماؤه إلى ثقافة دون غيرها. (3)[3]

1-2-الثقافة:

يدل الثقافة على اكتساب الثقافة المغايرة وتأتي كلمة الثقافة في السياق الثقافي الذي يشمل العلاقة التي تجمع بين ثقافة " السيد " وثقافة " العبد " وهي

أيضاً العلاقة التي تجمع بين ثقافة الإنسان المستعمر وثقافة الإنسان المستعمر فهي العلاقة التي تربط بين ثقافة الأنا وثقافة الآخر، ولتكريس تلك العلاقة العمودية بين الطرفين وبالاستعانة بالقوى الاقتصادية والتكنولوجية والعسكرية الحديثة، فكر الإنسان الغربي المستعمر في مسألة تمييط وتكييف ثقافة الإنسان العربي على ثقافته تحت فكرة الثقافة.

شاع استخدام هذه المصطلح في الانثروبولوجيا في أواخر القرن التاسع عشر خصوصاً في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد اهتمت الانثروبولوجيا الثقافية بالدراسات الثقافية، فضلاً عن الاهتمام بدراسة انتقال التراث الثقافي زمنياً داخل الثقافة الواحدة أو عبر ثقافات متعددة.

يعرف "راديكليف بروان" الثقافة بأنه تغير الحياة الاجتماعية بفعل تأثر أو سيطرة الغزاة الأوروبيين وخاصة في القارة الإفريقية وقد ارتبط هذا الدور بالبغى الاستعماري الأوروبي، إذ أن هناك فارقاً كبيراً بين الثقافة والتبادل الثقافي فالأخيرة تعني تبادلاً متساوياً أما الأولى فتعني عملية نقل لثقافة معينة بل فرضها.

إذا سلمنا بأنه ليست هناك ثقافة واحدة نموذجية وبأن مشكلة الثقافة من المشكلات التي أثرت في فترة الاستعمار فينبغي أن نعلم بأن عملية الثقافة هي:

- العلاقة التي تجمع بين ثقافة السيد وثقافة العبد.
- العلاقة التي تجمع بين ثقافة البورجوازي المستغل وثقافة البروليتاري المستغل.
- العلاقة التي تجمع بين ثقافة الإنسان الغربي المستعمر وثقافة الإنسان الشرقي المستعمر .

1-3-الثقافة السياسية:

اعتمد الباحثون من أجل تحديد الجانب الثقافي للسياسة إلى

تبنى مصطلح الثقافة السياسية ليصبح مفهومها مرتبطا بما كان يسمى سابقا بالطابع القومي ولقد ساعد هذا المصطلح في فهم العراقيين والمحفزات التي تؤثر على المؤسسات الحديثة وليس في كل مجتمع بالضرورة ثقافة سياسية يعترف بها.

فمحاولة فهم دلالات الأفعال السياسية في مجتمع ما يعني حتما الإستناد إلى مجموع نسق

الدلالات الذي هو ثقافة المجتمع المدروس ويمكن للثقافة السياسية أن تكون مزيجا بين ثلاثة نماذج من الثقافات وهي:

- الثقافة الدينية تتمثل في القيم والسلوكيات المكتسبة دينيا
- الثقافة السلبية تشير إلى الخضوع للسياسات والأنظمة القائمة في المجتمع

- الثقافة التشاركية تعند على المبدأ الديمقراطي في التفاعل مع الأحداث السياسية

إن الثقافة السياسية تدور حول ما يسود المجتمع من قيم ومعتقدات تؤثر في السلوك السياسي لأعضائه حكاما ومحكومين. وعلى ذلك يمكن تحديد عناصر مفهوم الثقافة السياسية على النحو التالي

تمثل الثقافة السياسية مجموعة القيم والاتجاهات والسلوكيات والمعارف السياسية لأفراد المجتمع.

الثقافة السياسية ثقافة فرعية فهي جزء من الثقافة العامة للمجتمع تؤثر فيه وتتأثر به .

تتميز الثقافة السياسية بأنها متغيرة ويتوقف حجم ومدى التغيير على عدة عوامل من بينها مدى ومعدل التغيير في الأبنية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ودرجة اهتمام النخبة الحاكمة بقضية التغيير الثقافي وحجمه.

في الأخير يمكن تعريف الثقافة السياسية على أنها جملة من المعايير والقيم والسلوكيات التي يتفاعل الأفراد من خلالها مع السلطة السياسية فهي العلاقة التي تربط الحاكم بالمحكوم، تختلف باختلاف الجماعات والحضارات لتشير إلى تلك المبادئ التي ينادي إليها النظام السياسي".

1-4- مفهوم ثقافة المؤسسة:

ظهر المصطلح في بدايته في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات وكانت بدايته في فرنسا خلال الثمانينات وكانت أهم

المواضيع التي يدل عليها:

- أهمية المورد البشري في المنظمة
- التأكيد على إعادة النهوض المؤسساتي أثناء الأزمة الاقتصادية
- تعد أداة أساسية لتعزيز الاندماج الإجتماعي للفاعلين بالمؤسسة ويمكن تعريف ثقافة المؤسسة بأنها "مجموعة من القيم والقواعد التنظيمية لا تتشارك فيها كل المنظمات يصيغها القائد داخل المنظمة بغرض النهوض بها مع إشراك العاملين بتلك الثقافة والتأكيد على تطبيقها والإستمرار بتبنيها في مختلف السلوكيات والآراء".

يعتبر التغيير الثقافي مطلباً أساسياً لكل التحولات التي تحدث بالمنظمة لذلك يمكن للقائد تحسين ثقافة المؤسسة من خلال خمس طرق يمكن عرضها كالتالي:

أ-فهم متطلبات المؤسسة :

يجب على القائد التعرف على الثقافة الحالية التي يتبعها مع تحديد إيجابياتها وسلبياتها، وذلك حتى يتمكن من الوقوف على نقاط القوة والضعف وبالتالي قيادة المنظمة نحو التغيير وإحداث التغييرات التي تتطلبها بيئة العمل.

ب-تحديد الثقافة المناسبة:

يجب على أي قائد بعد التعرف على أوجه النقص في ثقافته الحالية أن يبدأ بتحديد الثقافة التي تتناسب مع أوجه النقص التي تعترى مؤسسته، ومن أجل حدوث التغيير الثقافي يجب أن يتسم القائد أو رب العمل بالوضوح عند تحديد المبادئ الثقافية التي تناسب المنظمة والعاملين بها.

ج-وضع قيم أساسية متفق عليها لكي يحدث التغيير الإيجابي في الثقافة المؤسسية فلا بد وأن يتفق أعضاء الفريق على قيم مشتركة وأساسية، تبين كيفية عمل المنظمة والإستراتيجية التي تسير عليها.

د-مواءمة إستراتيجية المنظمة مع الثقافة الجديدة فيجب أن تكون الثقافة التي تم تحديدها من قبل القائد جزء لا يتجزأ من الإستراتيجية المتبعة في المؤسسة، فسر نجاح المنظمة هو توافق قيمها مع إستراتيجيتها وذلك حتى يتمكن العاملون بها من تحقيق التغيير الثقافي عند قيامهم بوظائفهم اليومية.

هـ-دعم سلوك الموظفين الذي هو انعكاس لثقافة المنظمة التي

يعملون بها، وعليه فمن الواجب دعم سلوكيات الموظف من أجل مواكبة التغييرات المطلوبة ويمكن القيام بذلك من خلال عملية إدارة الأداء من أجل مشاركة الأهداف الثقافية الجديدة مع الموظفين، بالإضافة إلى دعمهم من أجل قياس الأداء الخاص بهم وتحقيق الأهداف المرجوة.

إن الثقافة المؤسسية تمثل الهوية الخاصة بأي منظمة فهي التي تربط جميع عناصر المنظمة ببعضها البعض من أجل تحقيق أهدافها المنشودة

الهوية ومكوناتها



ترتبط الهوية بإشكاليات التغيير الاجتماعي والنفسي للأشخاص والتغيير الثقافي للمجتمع فأصبحت أمرا مهما لإثبات الوجود الاجتماعي للأفراد. ولقد عرف المصطلح تطورا مختلفا بدءا من الفكر الفلسفي إلى يومنا هذا فكانت له معاني مختلفو واستخدامات في مجالات متنوعة.

1-تعريف الهوية:

إن مصطلح الهوية لغويا ذات أصول لاتينية ليقصد به الشيء نفسه أو طبيعته الأصلية أما اصطلاحا نذكر من التعاريف:
"تمثل الهوية خصائص المنظمة التي تميزها عن غيرها والتي تتضمن أهدافها الجوهرية وبالشكل الذي يتجسد ضمن اعتقادات أعضائها والعاملين فيها بكل وضوح". (4)[4]
إن الهوية يتم اكتسابها منذ النشأة بدءا من الأسرة أين يتزود الطفل بمهارات وأفكار تعبر عن طريقة التفكير والقيم التي تتمتع بها عائلته ليتم في مرحلة متطورة أخرى اكتساب هوية قومية أساسها التشعب بالمبادئ الوطنية لتشهد بذلك مراحل تطويرية بدءا من الهوية الفردية إلى الهوية الوطنية لتؤثر على حياتنا الاجتماعية والعملية لهذا على الرغم من بساطتها تحتوي الكلمة على درجة عالية من التعقيد والصعوبة بسبب تنوع دلالاتها واصطلاحاتها ومجالاتها.

ومن بين التعاريف التي عرفتھا الثقافة العربية الإسلامية بأنها "حقيقة الشيء أو الشخص التي تميزه عن غيره....والهوية بفتح الهاء هي بطاقة يثبت فيها اسم الشخص وجنسيته ومولده وعمله وتسمى البطاقة الشخصية".

في هذا الصدد فإن الهوية هي إيجاد إجابات للأسئلة التالية:

- من أنا وماذا أكون بالنسبة لهذا المجتمع الذي أعيش فيه؟
- ما المهمة أو الوظيفة التي أرغب أن أحصل عليها؟

- ما النمط العام للحياة الذي أفضله على غيره؟
 - ما طبيعة الجماعة التي أفضل أن أنتمي إليها وأتعامل معها؟
- وما يساعد على تحديد مفهوم الهوية الإشارة إلى أنواعها الثلاث والمتمثلة في:

أ-الهوية الإجتماعية:

التي تشير إلى الإنطباعات الشخصية لتكيل قيمة الفرد الإجتماعية كسمعته وراي الناس فيه لتشمل المواقف واللباس واللغة.

ب-الهوية الشخصية:

تعبر عن الهوية الشخصية التي تعبر عن قيم الفرد وخصوصيته من اصل وكيونة ذاتية

ج-الهوية المكتسبة:

تتعلق بكل ما يكتسبه الفرد من مبادئ وأفكار وقيم سلوكية عن طريق الأسرة ومؤسسات التنشئة الإجتماعية.

2-وظائف الهوية:

أشار "أنطوني جيدنز" إلى أن الهوية تعد حاجة أساسية للفرد فهي إثبات لوجوده ووسيلة لمعرفة أسباب ووده والوظائف التي عليه القيام بها، هذا وقد حدد "كاميليري" وظائف الهوية في ثلاث وظائف وهي:

1-2-الهوية المعنوية:

تساعد في تكوين الذات بالنسبة للأشخاص والجماعات، فانعدام فهمهم لذواتهم يؤدي إلى أزمة هوية أو اغتراب وجودي.

2-2-الهوية النفعية:

هي هوية واقعية تساعد الفرد على التكيف والتأقلم لتبنى على أساس التفاعل الإجتماعي مع الآخرين سواء كانوا أفرادا أو جماعات.

2-3-الهوية القيمية:

هي هوية ضمنية تدعم القيم البناءة التي تساعد على الإدماج مع الآخرين ومحاولة بناء علاقات سليمة تعزز مكانته وقيمه بالبيئة التي يعيش فيها.

بناء على ما سبق فإن الهوية تتكون من ثلاثة أبعاد هي:

أ-التمائل:

يعنى توحد العاملين مع هوية المنظمة وشعورهم بوجود روابط

تجمعهم بالمنظمة التي يعملون بها حيث يتجاوز هذا التماثل الاختلافات إلى أن يتم التوصل إلى الاتفاق مع آراء الآخرين وهو ما يطلق عليه بالتماثل التنظيمي، كما يشير إلى الأفعال والتصرفات عبر المواقف المختلفة المترابطة مع الآخرين.

يعتبر التماثل الطريقة الوحيدة التي يتم من خلالها تشكيل الهوية فهو نزعة إنسانية قوية لربط هوية الفرد بهوية الجماعة التي ينتمي إليها مع إدراك الفرد لعضويته في الجماعة والدلالة العاطفية والقيمة المتعلقة بهذه العضوية ليتضمن شعور الفرد بالتطابق والتآلف مع المنظمة والدعم النفسي والسلوكي لها مع إدراك المميزات المشتركة مع أعضاء المنظمة.

ب-الفخر:

يتعلق بالعامل الوجداني للأفراد داخل المنظمة مما يزيد من الانتماء للمنظمة والإحساس بالتقدير وترجع أهمية الإحساس بالفخر إلى تكوين صورة ايجابية عن المنظمة التي يعمل بها الفرد لترتبط بقوة دافع التطوير الذاتي لدى العاملين . والفخر يتعلق أيضا بالصورة المجتمعية للمنظمة وهو ما يطلق عليها الهوية الخارجية حيث تزيد من مستوى فخر الفرد وزيادة شعوره بالإعتزاز والثقة لانتمائه للمنظمة بما يؤدي في النهاية إلى إحداث عملية التطابق بينة وبين هوية المنظمة.

ج-الإحترام:

يتضمن شعور الفرد بالإحترام نتيجة عمله داخل المنظمة ونتيجة انضمامه إلى الفريق الذي ينتمي إليه ويتبع قيمه وتقاليده، ويشعر بتطابق وانسجام قيم ومبادئ جماعته مع قيمه وقناعاته الذاتية بما يوجد لديه روابط أكثر جاذبية وشعورا أقوى بالإحترام، ويكون لديه استعداد أكثر للتميز والنجاح وتحقيق الأهداف، والإحترام يزيد من رغبة الفرد في الإستمرار بالمنظمة والإلتزام بقيمها وتبنى فلسفتها وتحقيق أهدافها

الهوية التنظيمية كسمة أساسية لبناء المنظمة

IV

من الأسباب التي تستلزم دراسة المنظمات بشكل علمي:
-تزايد حجم المنظمات الإدارية في المجتمع.
-التطورات الصناعية والتكنولوجية والحضرية وما يصاحبها من
ضرورات تنظيمية وما تتيحه من مجال لتجريب الأفكار الإبداعية
ومنها طرق التنظيم.
-فتح الأسواق العالمية والحدود بين الدول الأمر الذي يستلزم وجود
منظمات تسهل عمليات إنتاج وتبادل السلع والخدمات.
-الإنفتاح السياسي والتحول الديمقراطي فقد حلت قيم
واتجاهات سياسية واجتماعية جديدة محل القيم القديمة، مما
يستلزم تصميم منظمات جديدة أو إعادة تصميم القائم منها لتتلاءم
مع هذه الإتجاهات والتحول الجديدة- (5)[5]
تعتمد المنظمة في وجودها الإجتماعي وتحديد هويتها على عناصر
محددة وهي:

1-الفرد:

من الأمور التي اهتم بها الباحثون بالدراسة والبحث حول الفرد
بالمنظمة:

- التفاعل التنظيمي وما ينتجه من سلوكيات وعلاقات تنظيمية
- الحاجة إلى تلبية الإحتياجات المادية وغير المادية بالتواجد
بالمنظمة
- درجة تأثير الفرد على الأهداف والعمليات التنظيمية
- إن الفرد عنصر أساسي في الرفع من الإنتاجية بما يساعد
المنظمة على إثبات وجودها
- الإعتماد على تدريب الفرد بالمنظمة وتطوير مهاراته التي تعزز
من ثقافته التنظيمية

2-الإدراك:

يلعب الإدراك دوراً أساسياً في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد ولكل فرد ما يميزه من مستوى إدراكي عن الآخرين ومن العوامل التي تؤثر بدرجة كبيرة في أنماط الإدراك منها:

- البناء الفيزيولوجي كمستوى الذكاء والمهارات البدنية
- المحيط الاجتماعي والمادي كالمجتمعات الحضرية والريفية والصحراوية مثلاً
- الإحتياجات الفردية وطرق تحقيقها
- الخبرات المعرفية كالقدرة على تحمل المسؤولية والقدرة على الأداء
- أنماط السلوك المختلفة سواء كانت ظاهرة كالحركات الجسمية أو السلوكيات الخفية الناتجة عن التفاعلات الداخلية بين المعلومات ودرجة الوعي بتحليلها وتفسيرها.

3-الدوافع:

في السنوات الأخيرة تعددت الإتجاهات الفكرية والنظرية في دراسة الدوافع سنتطرق إليها بالتفصيل في الفصول اللاحقة وبرزت مدارس علمية ناقشت أهمية الدوافع في زيادة الكفاءة الإنتاجية منها:

- مدرسة العلاقات الإنسانية
- نظريات التعلم
- نظرية التوقع
- نظرية صياغة الهدف
- نظرية مستوى الطموح
- نظرية الإدارة بالأهداف والنتائج

4-الجماعات:

كل ما يحدث في الجماعات يؤكد على ثلاثة مفاهيم أساسية وهي:

- العمل تعبر عنه الممارسات المادية التي يجب على الفرد القيام بها لإثبات وجوده اجتماعياً.
- الإتصال وعملية التفاعل التي يمكن ملاحظتها أثناء أداء الأفراد لنشاطاتهم.
- المشاركة الوجدانية التي تتمثل في الشعور والتفكير المشترك أثناء عملية الإتصال بنوعيه الاجتماعي أو التنظيمي.

ما ينبغي أن نؤكد عليه تداخل هاته العناصر وأهميتها في تشكيل الجماعة بالمنظمة، كما يعد دراسة حركية الجماعات من الإهتمامات العلمية في دراسة سلوك الأفراد بسبب العلاقات القائمة بين الأفراد والجماعات الأخرى والبيئة الإجتماعية والإقتصادية وأنماطها. الظروف العامة التي يعيشها المجتمع

5-الأداء:

يعتبر الأداء من المصطلحات التي تهتم كل منظمة لأجل تحسينه ومثل باقي المصطلحات العلمية اختلفت العلوم في تحديد أبعاده فعرف بأنه: " الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة"(6)[6] لذلك فقد حددت له أربعة عناصر: -الزبون أو المتعامل ودرجة تفاعله بالرفض أو القبول مع السلع والخدمات المعروضة من طرف المنظمة. -الطاقم المسير والملزم بوضع إستراتيجية تسيير تضمن تلبية احتياجات المتعامل بما يتماشى وموارد المنظمة لما يحقق مستوى جيد للأداء. -العاملين بالمؤسسة وضمان حقوقهم بقدر قوة العمل المبذولة لتحقيق استمرارية المؤسسة. -المؤسسات الحكومية وآمالها في المنظمة لتحقيق برامج تنموية تزيد من الدخل القومي.

خاتمة

تعد المنظمة نسق ثاني ينتمي إليه الفرد في رحلة التفاعل الإجتماعي مع الآخرين ومن أجل تحقيق احتياجاته، وحتى يكون الفرد ايجابيا في علاقاته وأدائه بها وجب عليه التزود بثقافة تنظيمية تكون مرتبطة وبدرجة كبيرة بهويته التي اكتسبها ونماها في إطار شروط معينة مرتبطة بنشأته وجنسه وعرقه وقوميته، وبهذا يمكن للمنظمة الاستفادة من الأفراد ذوي المهارات الفنية والمبادئ الأخلاقية في التعبير عن هويتها داخل الوجود الإجتماعي ككل.

قائمة المراجع

- [1] كليفورد غيرتز: تأويل الثقافات، ترجمة محمد بدوي بيروت، المنظمة العربية للترجمة، ط1، 2009، ص9.
- [2] تيري إيغلتن: الثقافة، ترجمة لطيفة الدليمي، دار المدى، ط1، الأردن، 2018، ص35
- [3] خالد محمد أب شعيرة وثائر أحمد غباري: الثقافة وعناصرها، الإعصار للنشر والتوزيع، 1، 2015، ص41
- [4] Albert, S, Ashforth, B. E, and Dutton, J: Organizational identity and identification: Charting new waters and building new bridges. Academy of management review, 25(1),2000 ,pp 13-17
- [5] محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دامتكتبة الفلاح للنشر، عمان، 2008، ص55
- [6] حاتم عثمان محمد خير : نحو أداء متميز للحكومات - تجربة جمهورية السودان - ، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة ورقلة ، 8-3/9/ 2005 ، الجزائر، ص3