

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية-

The culture of the institution and its relationship to the performance of civil
protection workers A field study

ط.د. حبيتر عبد القادر¹ د. لعربي أحمد^{2*}

1- مخبر التغير الاجتماعي والعلاقات العامة بالجزائر جامعة بسكرة(الجزائر)،

abdelkader.habiter@univ-biskra.dz

2- جامعة أدرار (الجزائر)، ahmed99k@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/03/24 تاريخ القبول: 2020/06/16

الملخص:

في سعيها الدائم لإثبات وجودها تعمل المؤسسة على تطوير نفسها بعدة طرق بما يتوافق مع خصوصيتها، الشيء الذي يقودنا للحديث عن أحد مكونات البناء الاجتماعي الداخلي للمؤسسة ألا وهو ثقافة المؤسسة التي تتشكل من مجموعة المعايير والشعائر والطقوس التي تعمل على توجيه سلوك عمالها بما يحقق لها زيادة أداء عمالها ، هدفت هاته الدراسة إلى محاولة الكشف عن العلاقة التي تربط ثقافة المؤسسة بالأداء عمال الحماية المدنية المتواجدين في حالة الخدمة، ومن النتائج التي خلصت لها الدراسة : تعمل ثقافة المؤسسة على زيادة أداء عمال الحماية المدنية ،على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: على المؤسسة تبني قيم جديدة من شأنها أن توحد طرق العمل السائدة بين الفرق داخل المؤسسة، من خلال تغيير الأنماط الثقافية السائدة في المؤسسة بما يتوافق مع خصوصيات عمل المؤسسة .

الكلمات المفتاحية : الثقافة ،ثقافة المؤسسة، الأداء، العمال، الحماية المدنية .

Abstract:

In its constant endeavor to prove its existence, the Foundation works to develop itself in a number of ways consistent with its specificity, something that leads us to talk about one of the components of the institution's internal social construction, which is the culture of the

* د. لعربي أحمد، المؤلف المرسل

institution that consists of a set of standards, rituals, and rituals that guide the behavior of its workers in order to achieve an increase in performance Its workers, This study aimed to try to uncover the relationship between the culture of the institution and the performance of civil protection workers present in the case of service, and among the results of the study: Among the most important recommendations: The institution should adopt new values that would unify the prevailing methods of work between teams within the institution, by changing the prevailing cultural patterns in the institution in line with the specifics of the institution's work.

Keywords: Culture, enterprise culture, the performance, Laborers, Civil Protection

مقدمة:

تعد ثقافة المؤسسة من بين مفاتيح نجاح المؤسسة ،ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة كيان اجتماعي يضم عدد من الأنساق الفرعية التي تتفاعل فيما بينها للإبقاء على نشاط المؤسسة ،لذا فهي تسعى دائما للحفاظ على تلك الأنساق من خلاله صيانتها وإصلاح الخلل الوظيفي الذي تواجهه ،ولهذا السبب يعمل مسئولي المؤسسة على تطويرها للتخلص من تلك المشاكل ،ولأن ثقافة المؤسسة تعكس المناخ السائد داخلها فهي تعمل بشكل دائم إلى الحفاظ على مقوماتها من النسخ والتقاليد والتكرار،فهي الرأسمال الرمزي الذي يوحد طرق العمل ويقوي لدى العمال شعور الانتماء للمؤسسة ويولد لديهم روح التعاون ويؤثر على أدائهم .

من خلال ما تم عرضها يمكننا الخروج بالتساؤل التالي:

كيف تساهم ثقافة المؤسسة في الوصول إلى الأداء العمالي المثالي؟

***الفرضية العامة:**

- تعمل ثقافة المؤسسة على زيادة فاعلية أداء عمال الحماية المدنية.

***الفرضيات الجزئية:**

- تؤدي الأنساق الثقافية المنتشرة داخل المؤسسة إلى زيادة أداء عمال الحماية المدنية.

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ، ط.د. حبيتر عبد القادر

- تساهم الشعائر والمعتقدات المنتشرة داخل المؤسسة في زيادة أداء عمال الحماية المدنية.

*أهداف الدراسة :

-محاولة الكشف عن العلاقة التي تربط ثقافة المؤسسة بالأداء عمال الحماية المدنية المتواجدين في حالة الخدمة.

- السعي وراء معرفة الأبعاد التي تتضمنها ثقافة مؤسسة الحماية المدنية التي من شأنها أن ترفع أداء عمالها.

- محاولة الكشف عن الدور الذي تلعبه ثقافة المؤسسة في توجيه سلوك عمال الحماية المدنية نحو تحقيق أهدافها بما فيها زيادة الأداء.

- وصف واقع أداء العمال في ظل الثقافة المؤسسية السائدة.

*أهمية الدراسة ودورها في إثراء المعرفة النظرية والتطبيقية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها أحد القطاعات المهمة في المجتمع، والذي يعتبر من القطاعات الأكثر حيوية ذات الأهمية في حماية البيئة والإنسان، فمن الناحية النظرية تكمن في محاولة الكشف عن الأسس الثقافية ذات فاعلية التي تتضمنها مؤسسة الحماية المدنية التي من شأنها أن يسترشد به مديرو مؤسسات الحماية المدنية لتوجيه سلوك عمالهم بما يضمن الأداء الجيد، أما من الناحية الأهمية التطبيقية فتتجلى من خلال ما ستساهم به من نتائج وتوصيات لمؤسسة الحماية المدنية حول كشف الجوانب الثقافية المنتشرة داخلها التي تساهم في توجيه سلوك العمال نحو زيادة الأداء من الأبعاد والمؤشرات التي تم اختيارها في هذه الدراسة.

*الدراسات السابقة:

❖ دراسة (بودراع، 2014) بعنوان:

ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ، ط.د. حبيتر عبد القادر

هدفت الدراسة إلى التعرف على ثقافة مؤسسة سوناطراك كإحدى المؤسسات العالمية ،ومعرفة المنظومة الثقافية والقيمية لهذه المؤسسة في إدارة مواردها البشرية.

أما عن المنهج فقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع الحقائق والمادة العلمية من المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع البحث ،ومنهج دراسة الحالة استخدم في الدراسة الميدانية بمؤسسة سوناطراك لتجميع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة،ومن جهته استخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من مجتمع البحث.

خلصت نتائج الدراسة إلى أن المركب يتميز بثقافة مركزية بيروقراطية التي تقوم على الهرمية الصلبة وتكرس للعمل الروتيني وترفض أي مبادرة أو تجديد.

❖ دراسة (أبو حمور وآخرون، 2018) بعنوان:

الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، أما عن أدوات جمع البيانات فقد اعتمدت الدراسة على مصدريين رئيسيين لجمع المعلومات والبيانات هما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية ،بالإضافة إلى الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي.

توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0.05) لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

❖ دراسة (بن رحمون، 2014) بعنوان:

بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ،ط.د.حبيتر عبد القادر

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة، أما عن أدوات جمع البيانات استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من ميدان الدراسة.

خلصت نتائج الدراسة إلى مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي لأن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي.

***منهج الدراسة:**

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة و الذي يعرف بأنه: "أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة" (عيدات، 1999، صفحة 46). فالمنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى وصف الظاهرة وجمع البيانات من الواقع المعاش كما هي ومن ثم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية، والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها. فدراستنا هذه تهدف إلى وصف علاقة ثقافة المؤسسة بالأداء من خلال واقع مؤسسة الحماية المدنية وذلك بجمع البيانات والمعلومات منها وتحليله للوصول إلى نتائج تثبت أو تنفي العلاقة بين متغيرات الدراسة.

تم تقسيم هذه الدراسة إلى قسمين هما:

-القسم الأول تم التعرض فيه إلى مفاهيم أساسية تعرضنا فيه الى تعريف مفاهيم الدراسة.

-القسم الثاني تم التعرض فيه إلى الإطار الميداني للدراسة المتضمن أدوات جمع البيانات وتحليل الجداول الخاصة بدراسة.

8- مفاهيم أساسية:

1-1- ثقافة المؤسسة:

اشتق مصطلح مؤسسة من الكلمة اللاتينية (institutio): أي التأسيس والمنهجية والتثقيف (فيرول، ب ت، صفحة 113).

أما عند وليام أوتشي فثقافة المؤسسة تنطوي على القيم التي تأخذها إدارة المؤسسة والتي تحدد نمط النشاط والإجراء والسلوك ، فالمديرون يفسرون ذلك النمط الفكري في الموظفين من خلال تصرفاتهم كما تتسرب هذه الأفكار إلى الأجيال اللاحقة من العاملين (علي، 1999، صفحة 122).

ومن جهته يعرف "شارلزو" ثقافة المؤسسة بأنها: "مجموعة من القيم والأعراف والقواعد السلوكية التي يتقاسمها الأفراد والجماعات في المنظمة، والتي تحكم الطريقة التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض والتي يتعاملون بها مع باقي الأفراد ذو المصلحة" (جونز، 2001، صفحة 650).

وكتعريف إجرائي لثقافة المؤسسة هي ذلك النسق المركب من مجموعة القيم والأعراف والشعائر والأساطير التي تضبط سلوك العاملين وتوجههم نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

2-2- الأداء: تعددت التعاريف التي تعرضت لمفهوم الأداء والتي منها ما يلي:

يعرف كمال رباح الأداء على أنه الكيفية التي يتم بها انجاز أو تحقيق نشاط ما ، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذها بها ، بمعنى قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ظل معايير الفعالية والكفاية ، فالأداء هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وسلوكات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين (رباح، 2008، صفحة 89).

ومن جهته يعرف أحمد عاشور الأداء على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن تمييز ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ،ط.د.حبيتر عبد القادر
الفرد عليها ،وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ،نوعية الجهد،نمط الأداء"
(عاشور، 2005، الصفحات 25-26).

أما عن رابوية حسن فتعرف الأداء بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإنهاء الوظائف
المكونة للعمل مما يعكس الكيفية التي يحقق من خلالها العامل متطلبات العمل
ويشبعها (حسن، 2000، صفحة 215).

وكتعريف إجرائي للأداء هو الجهد الذي يقوم بها العامل في إطار منصب عمل
يوظف فيه قدراته العضلية والفكرية يسعى من خلاله إلى إشباع رغباته وتلبية
متطلبات العمل الذي يؤديه.

2- الإطار الميداني للدراسة :

2-1- عرض تقديمي عن مؤسسة الحماية المدنية:

2-1-1- تعريف مؤسسة الحماية المدنية:

تعد الحماية المدنية من المرافق العمومية المكلفة بحماية الأشخاص والممتلكات
تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ،حيث تتمتع بتنظيم إداري لضمان
التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة به.

2-1-2- مهام الحماية المدنية:

تقع على عاتق مؤسسة الحماية المدنية عدد من المهام منها:

-الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.

-تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث.

- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.

-إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.

-القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار (حفيظة، 2017، صفحة
(29).

2-1-3- تعريف المؤسسة ميدان الدراسة:

تعد مؤسسة الحماية المدنية بولاية أدرار من بين المؤسسات المسؤولة عن حماية الأشخاص والممتلكات.

2-1- مجتمعات الدراسة:

يعرف مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات (انجلس، 2004، صفحة 298).

تم اعتماد في دراستنا هذه على المسح الشامل، وذلك بإجراء الدراسة على جميع مفردات مجتمع مؤسسة الحماية المدنية بولاية أدرار والذي يبلغ عدده 93 مفردة.

2-2- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة، والذي يعرف بأنه: "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين" (عليان، 2013، صفحة 167)، ويرجع سبب استخدام الاستبيان كأداة رئيسية إلى مناسبة هذه النوع من الأدوات الدراسات المسحية لأنها يساعد الباحث على جمع المعلومات في وقت قصير، بالإضافة إلى استعماله الكبير في الدراسات الاجتماعية الراجع إلى خصوصية الظواهر الاجتماعية.

قام الباحثين بتقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور هي :

المحور الأول : يتضمن أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين.

المحور الثاني: يتضمن أسئلة خاصة بمتغير ثقافة المؤسسة.

المحور الثالث: يتضمن أسئلة خاصة بمتغير الأداء.

2-2- خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم 01: يوضح جنس المبحوثين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	86	92%
أنثى	07	08%
المجموع	93	100.0%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

من الجدول رقم 01 يتضح أن أكبر نسبة فيه هي 92% التي تمثل نسبة المبحوثين من جنس الذكور، تليها النسبة 08% التي تمثل جنس الإناث.

جدول رقم 02: يوضح سن المبحوثين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
من 20 إلى 25	25	27%
من 26 إلى 30	20	21%
من 31 إلى 35	12	13%
من 36 فما فوق	36	39%
المجموع	93	100.0%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

من الجدول رقم 02 يتضح أن أكبر نسبة فيه هي 27% التي تمثل نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 20-25 سنة، تليها النسبة الثانية المقدرة بـ 39% التي تمثل نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 36 سنة فما فوق، أما النسبة الثالثة المقدرة بـ 21% التي تمثل نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 26-30 سنة، أما النسبة الأخيرة تقدر بـ 13% التي تمثل نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-35 سنة.

جدول رقم 03: الحالة العائلية للمبحوثين .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
أعزب	37	40%
متزوج	54	58%
مطلق	2	2%

المجموع	93	%100.0
---------	----	--------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

من الجدول رقم 03 يتضح أن أكبر نسبة هي 58 % التي تمثل نسبة المبحوثين من فئة متزوج، تليها النسبة الثانية المقدرة ب 40% التي تمثل نسبة المبحوثين من فئة أعزب، تليها النسبة الأخيرة المقدرة ب 2% التي تمثل نسبة المبحوثين من فئة مطلق.

جدول رقم 04: يوضح أقدمية عمل المبحوثين.

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
40%	37	أقل من 05 سنوات
18%	17	من 06 إلى 10 سنوات
18%	17	من 11 إلى 15 سنة
24%	22	من 16 سنة فأكثر
100.0%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

من الجدول رقم 04 يتضح أن أكبر نسبة هي 40% التي تمثل النسبة المبحوثين ذو الخبرة أقل من 05 سنوات، تليها النسبة الثانية المقدرة ب 24% التي تمثل نسبة المبحوثين ذو الخبرة 16 سنة فأكثر، تليها النسبتين المتساويتين المقدرتين ب 18 % التي تمثل نسبة المبحوثين ذو الخبرة من 06 إلى 10 سنوات و من 11 إلى 15 سنة فأكثر.

2-3- مناقشة نتائج الدراسة:

سنحاول في هذا الجزء تحليل الجداول التي توضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:

جدول رقم 05: يوضح علاقة ثقافة المؤسسة بالأداء.

الأداء	ثقافة المؤسسة	نعم	لا	المجموع
نعم	68 %87,17	11 %73,33	79 %84,94	
لا	10 %12,82	04 %26,66	14 %15,05	
المجموع	78 %83,87	15 %16,12	93 %100	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

من الجدول رقم 05 يتضح أن نسبة 87,17% من المبحوثين الذين أجابوا بأن ثقافة المؤسسة تعمل على زيادة الأداء ،بينما نجد نسبة 73,94% من المبحوثين الذين أجابوا بأن الأداء يزيد بعوامل أخرى غير ثقافة المؤسسة، أما نسبة 26,66% من المبحوثين الذين أجابوا بأن ثقافة المؤسسة غائبة والأداء ناقص ،أما نسبة 12,82% من المبحوثين الذين أجابوا بأن ثقافة المؤسسة موجودة غير أن الأداء ناقص .

جدول رقم 06: يوضح علاقة الشعائر والمعتقدات المنتشرة داخل المؤسسة بالأداء.

الأداء	الشعائر والمعتقدات	نعم	لا	المجموع
نعم	51 %77	22 %81,48	73 %78,49	
لا	15 %23	05 %18,51	20 %21,50	
المجموع	66 %70,96	27 %29,03	93 %100	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS.20

يتضح من خلال الجدول رقم 06 أن نسبة 81% من المبحوثين الذين أجابوا بأن الشعائر والمعتقدات غائبة داخل المؤسسة غير أن الأداء في زيادة ،أما النسبة الثانية 77% من المبحوثين الذين أجابوا بأن الشعائر والمعتقدات داخل المؤسسة تعمل على زيادة الأداء، والنسبة الثالثة 23% من المبحوثين الذين أجابوا أن

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ، ط.د. حبيتر عبد القادر
الشعائر والمعتقدات موجودة بالمؤسسة غير أن الأداء ناقص، أما النسبة الأخيرة
18% من المبحوثين أجابوا أن الشعائر والمعتقدات غير موجودة بالمؤسسة والأداء
ناقص.

الخاتمة:

ففي الأخير تعد ثقافة المؤسسة من بين الأنساق الفرعية التي تضمها
المؤسسة والتي تتضمن القيم والأعراف والشعائر والأساطير التي تتكون منذ
بداية عمل المؤسسة ،وتقرها المؤسسة كميثاق أخلاقي تحاول من خلاله
ضبط سلوك عمالها بغية توجيهه نحو تحقيق الأهداف العامة لها ،فمن بين
العناصر التي تتأثر بثقافة المؤسسة نج الأداء الذي يرتبط بالعمال المشكلون
للمؤسسة والعنصر الأساسي فيه.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية :

- تعمل ثقافة المؤسسة على زيادة أداء عمال الحماية المدنية .
- تعمل الشعائر والمعتقدات المنتشرة داخل المؤسسة على زيادة أداء عمال
الحماية المدنية.
- من خلال ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة تم الخروج بعدد من
التوصيات ومنها:

- تبني ثقافة مؤسسية أساسها العمل الجماعي .
- نشر ملصقات ولفترات توضح الأعراف والمعتقدات التي تتبناها المؤسسة
موجهة للعمال الجدد لأجل فهم ثقافتها.
- محاولة التغيير في بنية المؤسسة الثقافية من خلال تبني اطر ثقافية تساعد
على تطوير عمل المؤسسة وبالتالي زيادة أداء العمال.

قائمة المراجع:

1. أنجلس مورييس (2004)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: سعيد سبعون، دار القصة للنشر، الجزائر.
2. بن رحمون سهام (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر.
3. بودراع فوزي (2014)، ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.
4. تومة حفيفة وآخرون (2017)، واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية، مذكرة ماستر (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، الجزائر.
5. جيل فيريول، دليل مصطلحات علم الاجتماع، ترجمة: الأسعد إنسام محمد، دار المكتبة الهلال، بيروت.
6. راوية حسن (2000)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، ط2، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
7. رباح كمال أحمد (2008)، العوامل الاجتماعية والعوامل الأكاديمية المؤثرة في أداء الطالب الجامعي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
8. عبيدات محمد وآخرون (1999)، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية.
9. عليان ربحي مصطفى وآخرون (2013)، أساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، ط5، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
10. شارلز وجاريت جونز (2001)، الإدارة الإستراتيجية، ج1، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، دار المريخ للنشر، الرياض.
11. عاشور أحمد صقر (2005)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

ثقافة المؤسسة وعلاقتها بأداء عمال الحماية المدنية- دراسة ميدانية- د. لعربي أحمد ،ط.د.حبيتر عبد القادر

12. عبد الله علي (1999)، أثر البيئة على أداء المؤسسات الاقتصادية حالة الجزائر ،رسالة

ماجستير(غير منشورة)،كلية العلوم الاقتصادية وعلو التسيير، جامعة الجزائر،الجزائر.

13. محمود أبو حمور وآخرون (سبتمبر 2018)، الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفاعلية

الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة رماح للبحوث

والدراسات،الأردن،المجلد28،العدد27.