

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة الجزائر II  
أبو القاسم سعد الله

مخبر علم اجتماع المنظمات و المناجمت



# مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات

تصدر عن مخبر علم اجتماع المنظمات و المناجمت

مجلة سداسية أكاديمية متخصصة محكمة



الإيداع القانوني: 2013-8233

ردمد: 2437 - 0827

العدد

REVUE DES ETUDES EN SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS

NUMERO

العدد  
مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique



Université Alger II  
ABOU ELKACEM SAAD ALLAH

Laboratoire de Sociologie  
des Organisations et de Management



# REVUE DES ETUDES EN SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS

Publiée par le laboratoire de  
sociologie des organisations et de management

Revue Académique Semestrielle Spécialisée

Numéro

Dépôt légal : 2013 - 8233

ISSN : 2437 - 0827



مجلة مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمنت  
جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله



**SORGAM**  
مخبر علم اجتماع  
المنظمات والمناجمنت

مجلة سداسية أكاديمية متخصصة محكمة

العدد الحادي عشر (11) / السداسي الأول 2018

الإيداع القانوني: 2013-8233

ISSN: 2437-0827

جميع حقوق الطبع محفوظة

**المراسلات:**

مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمنت

جامعة الجزائر 2 - أبو القاسم سعد الله

شارع جمال الدين الأفغاني، بوزريعة، الجزائر

هاتف: 0662050385 0771712618

البريد الإلكتروني: labosorgam@yahoo.com



الرئيس الشرفي:  
أ.د. زرداوي فتيحة  
مدير جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله

المدير المسؤول:  
أ.د. مقراني الهاشمي  
مدير المخبر

رئيس التحرير:  
د. حريرية عتيقة

سكرتير التحرير:  
أ. لعجال باية  
أ. سيفون فريال

## الهيئة العلمية:

أ.د. مقراني الهاشمي	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2	أ.د. محمد بومخلوف	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
أ.د. أحمد حويطي	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2	أ.د. حسين عبد اللاوي	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
أ.د. حمدوش رشيد	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2	أ.د. تريا تيجاني	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
أ.د. معتوق جمال	جامعة لونييسي علي - البليدة 2	أ.د. رتيمي الفضيل	جامعة لونييسي علي - البليدة 2
Pr. Gilles Fereol	Univ. Franche Comité Besançon France	Pierro Galloro	Université lorraine - Metz France
أ.د. بوقرة بلقاسم	جامعة الحاج لخضر باتنة	أ.د. دليو فضيل	جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2
أ.د. سعادة مولود	جامعة الحاج لخضر باتنة	أ.د. برقوق عبد الرحمن	جامعة محمد خيضر - بسكرة
أ.د. عبد الرحمن المالكي	جامعة فاس المملكة المغربية	أ.د. سليم العايب	جامعة لونييسي علي - البليدة 2
أ.د. درواش رايح	جامعة لونييسي علي - البليدة 2	أ.د. براح أحمد	المدرسة التحضيرية المتعددة التقنيات - الجزائر
أ.د. بوكريوط عز الدين	جامعة عاشور زيان - الجلفة	أ.د. أحمد عبد الله زايد	جامعة القاهرة - مصر
أ.د. لغويل سميرة	جامعة العربي التبسي - تبسة	أ.د. لعلى بوكميش	جامعة أحمد دراية - أدرار
د. بويحيوي عبد الكريم	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2	د. حررايرية عتيقة	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
د. بوسعدة عمر	جامعة الأمير خالد - المملكة العربية السعودية	د. وليد رشاد ذكي عمر	المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية - مصر
د. عبد السلام ميلاد صالح	جامعة المرقب - ليبيا	د. دريس سفيان	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
د. شويحات كريم	جامعة لونييسي علي - البليدة 2	د. بن صافية عائشة	جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2
د. حلمي دريدش	جامعة لونييسي علي - البليدة 2	د. حدرياش بشير	جامعة عبد الرحمان ميرة - بجاية
د. ولد محي الدين نبيل	جامعة يحي فارس - المدينة	د. عيشاوي وهيبة	جامعة علي الونيسي - البليدة 2
د. قريمس مسعود	جامعة تيزي وزو		

## شروط النشر

تنشر مجلة "دراسات في علم اجتماع المنظمات" الأبحاث والدراسات العلمية والفكرية الأصيلة في تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية باللغات العربية والفرنسية والإنجليزية وفقاً للشروط التالية:

1. أن يتسم البحث بالأصالة والجدية والقيمة العلمية وبسلامة اللغة ودقة التوثيق.
2. ألا يكون جزءاً من بحث سابق منشور أو من رسالة جامعية وأن يقدم الباحث إقراراً خطياً بألا يكون البحث منشوراً أو معروضاً للنشر على مجلة أخرى.
3. تقدم المقالات في حدود 15-20 صفحة، وفق برنامج Microsoft Word بالنسق العادي.
4. تتضمن الورقة الأولى إلزامياً العنوان الكامل للمقال، اسم الباحث ورتبته العلمية، المؤسسة التابع لها (قسم، كلية وجامعة)، الهاتف، العنوان الإلكتروني، وملخصين للموضوع في حدود مئة كلمة أو ثمانية أسطر أحدهما بلغة المقال والثاني بلغة أجنبية على أن يكون أحد الملخصين باللغة العربية.
5. تكتب المادة العلمية العربية بخط من نوع Simplified Arabic مقاسه 12، بمسافة 1.15 نقطة بين الأسطر، العنوان الرئيسي Simplified Arabic 14 Gras ، العناوين الفرعية Simplified Arabic 12 Gras، أما الفرنسية أو الإنجليزية فتقدم بخط من نوع Times New Roman مقاسه 12.
6. الصفحة (A4) بهوامش 2.5 سم للجهات الأربع.
7. تضبط الجداول والأشكال مرقمة ومعنونة وفقاً لهوامش الصفحة الآتفة الذكر، ويستحسن أن تعد بالطريقة الآلية أي بالبرامج المخصصة لها.
8. يرقم التهميش والإحالات بطريقة آلية "Note de Fin" على أن تعرض قائمة المراجع في نهاية المقال بالترتيب التالي:  
المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، البلد، السنة، الطبعة والصفحة.
9. يحق للهيئة العلمية للمجلة طلب إجراء بعض التعديلات الشكلية أو بعض الإضافات على المادة المقدمة متى لزم الأمر.
10. كل مقال لا تتوفر فيه هذه الشروط فهو مرفوض.
11. المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها.
12. يتم إرسال المادة المقترحة للنشر لرئيسة تحرير المجلة عبر البوابة الإلكترونية للمجلات الجزائرية، عبر الرابط التالي:

<https://www.asjp.cerist.dz/revues/234>.

## الإفتاحية

### الإفتاحية

بعون الله وحُسن توفيقه تم إخراج العدد الثاني عشر من مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات عبر البوابة الجزائرية للمجلات العلمية، هذا الصرح العلمي الموجهة لخدمة البحث والباحثين، والذي يساهم في مواكبة التطورات السريعة التي يشهدها العالم التكنولوجي والرقمي الذي تشهده المجتمعات المعاصرة، في محاولة لتذليل الصعوبات أمام الدراسات والأبحاث التي يجتهد أصحابها كما يجتهد المسؤولون عن المجلات لتقديمها للقارئ في أكمل صورة ممكنة. في هذا السياق، يأتي هذا العدد من مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات ليسلط الضوء على مجموعة من القضايا التي تتعلق بالأساس بـ:

- صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي.
- آليات تحفيز العاملين في المنظمات المعاصرة.
- جودة الخدمة العمومية بين التغيير التنظيمي وهيمنة الرواسب الثقافية.
- علاقة جودة الخدمة البنكية بولاء العميل.
- ومن المواضيع المقترحة في هذا العدد أيضا، جملة من القضايا المرتبطة بتسيير المؤسسة ومحيطها سيما:
- تأثير التوطين الصناعي على المدينة.
- رهانات الإتصال البيئي المسؤول في المؤسسة الإقتصادية

كما يتضمن العدد مقال حول التعليم العالي والتنمية ودور المؤسسة الجامعية في المساهمة في التنمية، ومقال باللغة الأجنبية يناقش إدارة الصراع داخل فرق العمل ويكشف عن بعض الخصوصيات التي يمكن أن تساعد المدير الجزائري في إدارته، هذا وقد تنوعت مجالات اهتمام الأوراق البحثية المدرجة في هذا العدد بين عدة تنظيمات منها المالية والاقتصادية، والمؤسسات الجامعية، والمنظمات المعاصرة. في الأخير، وإيماننا من أســـــرة المجلة بأهمية النقد البناء في توجيه وتطوير الجهود المبذولة نرحب بكل الآراء والانتقادات.

د. عتيقة حـــــرايرية

رئيسة تحرير المجلة

## فهرس المحتويات

07	أثر الاحتواء والترابط الوظيفي على محددات سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء العاملين في عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر	د. بن عودة مصطفى
24	صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي	د. قهواجي أمينة
38	دراسة علاقة جودة الخدمة البنكية بولاء العميل: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB	أ.د صوار يوسف د. ماحي كلتومة
50	جودة الخدمة العمومية بين التغيير التنظيمي وهيمنة الرواسب الثقافية	أ. بن بادة عائشة أ. دراج فريد
64	آليات تحفيز العاملين في المنظمات المعاصرة: عرض تحليلي	أ. د مقراني الهاشمي أ. بن أعراب مروان
76	تأثير التوطين الصناعي على المدينة	أ. قادري سمير
92	رهانات الإتصال البيئي المسؤول في المؤسسة الاقتصادية	أ. جودي شريفة
107	التعليم العالي والتنمية (مقاربة نظرية)	أ. قسارة ساسية أ. د زرارقة فيروز
120	Le management des conflits au sein de l'équipe; Un nouveau défi pour le manager algérien	DJOUAHRA Moufida