

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

التخصص: التنظيم والعمل

إعداد الطالبين

✓ غريب فتحي

✓ ولهى عبد العالي

العنوان:

## الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين

(الدراسة الميدانية لأعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 05 - 06 - 2013

أمام اللجنة المكونة من السادة:

1. الأستاذ: كبار عبد الله أستاذ مساعد قسم "أ" بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. رئيسا.
2. الأستاذ: عيساوي الساسي أستاذ مساعد قسم "ب" بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. مشرفا ومقررا.
3. الأستاذة: مبارك شيماء أستاذة مساعدة قسم "أ" بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. مناقشا.

السنة الجامعية: 2012 / 2013م

# \* شكر و عرفان \*

عملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"<sup>1</sup>

نشكر الله تعالى على توفيقه لنا لإنجاز هذا البحث.

يسعنا ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم معنا في إنجاز هذا العمل، سواء من قريب أو من بعيد

ونخص بالذكر الأستاذ القدير: عيساوي الساسي، المشرف على بحثنا.

فلم يخل بتوجيهاته ونصائحه علينا، ولم يتوانى في تقديم آرائه الصائبة لنا، حتى تم إنجاز هذا العمل.

والى كل من يسهر على السيرورة الحسنة للقسم وشعبة علم الاجتماع

وتحياتنا إلى كل أساتذة وطلبة وعمال قسم العلوم الاجتماعية.

"والله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه"

<sup>1</sup>- رواه أحمد وأبو داود و الترمذي بسند صحيح

# \* فتي + عبد العاللي \*

## الفهرس

أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإجراءات النظرية للدراسة	
02	إشكالية الدراسة
04	أسباب وأهمية اختيار الموضوع
05	أهداف الدراسة
05	تحديد مفاهيم الدراسة
08	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
12	أولاً: التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة.
19	ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة.
20	ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية.
21	رابعاً: عينة الدراسة.
الفصل الثالث: تحليل و مناقشة البيانات	
25	أولاً- عرض وتحليل البيانات
30	1. عرض وتحليل التساؤل الأول
35	2. عرض وتحليل التساؤل الثاني
39	3. عرض وتحليل التساؤل الثالث
43	ثانياً - تفسير ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة
48	ثالثاً - النتائج العامة للدراسة
51	الخاتمة
52	قائمة المراجع والمصادر



## فهرس الجداول

25	الجدول رقم (01) يبين متغير الجنس
26	الجدول رقم (02) يبين السن
27	الجدول رقم (03) يبين سنوات العمل
28	الجدول رقم (04) يبين مستوى التعليمي
29	الجدول رقم (05) يبين الحالة الاجتماعية
30	الجدول رقم (06) يبين مشاركة العاملين في أنشطة المؤسسة
30	الجدول رقم (07) يبين المشاركة في صنع القرارات
31	الجدول رقم (8) يبين مساهمة المؤسسة في إشباع حاجيات العاملين
32	الجدول رقم (09) يبين مدى رغبة العامل في مغادرة المؤسسة
32	الجدول رقم (10) يبين محافظة العامل على أسرار المؤسسة
33	الجدول رقم (11) يبين دفاع العامل على سمعة المؤسسة والتضحية من اجلها
33	الجدول رقم (12) يبين وجود علاقة إنسانية بين الرؤساء والمروسين
34	الجدول رقم (13) يبين انتماء العامل للمؤسسة
35	الجدول رقم (14): يبين الترقية داخل المؤسسة
36	الجدول رقم (15) يبين قيام المؤسسة بدورات تكوينية
37	الجدول رقم (16) يبين تناسب الأجر مع طبيعة العمل
38	الجدول رقم (17) يبين شعور العامل بان له دور من خلال وظيفته
38	الجدول رقم (18) يبين إعطاء العامل الحرية أثناء إنجاز المهامه
39	الجدول رقم (19) يبين هل الحصول على التقدير والاحترام يزيد من فعالية الأداء
40	الجدول رقم (20) خاص ب هل الحد من الغياب والتاخر يحافظ على مستوى الأداء
40	الجدول رقم (21) يبين هل توفر الأمن والسلامة يرفع من أدائك
41	الجدول رقم (22) يبين هل ولاتك ينعكس على مردودية الأداء
42	الجدول رقم (23) يبين هل معرفة زملاء العمل و التواصل معهم له تأثير على فعالية الأداء
42	الجدول رقم (24) يبين هل مستوى الأداء له علاقة بمدى ولاتك للمؤسسة

## مقدمة:

إن التطور الذي تعرفه المؤسسات في العصر الراهن، من حيث ازدياد أحجامها و استخدامها لأحدث التكنولوجيات و التقنيات في عملية إنتاج السلع والخدمات التي تقدمها، وذلك حسب طبيعة نشاط المؤسسة، أدى هذا إلى تطور وارتفاع أساليب الإنتاج بها، مما أدى إلى تحسين وسائل تقديم السلع و الخدمات للمجتمع وأفراده، وبما أن وجود المؤسسات وبقاءها، و تحقيقها لأهدافها معتمد أساسا على الأفراد، فنجد أن المؤسسات تبذل ما بوسعها من اجل أن يكون أداء العامل في المستوى المطلوب من حيث الكفاءة والفاعلية، وفي هذا الإطار نجد أنها تنفق أموالا و تصرف الوقت من اجل اختيار العمال الأكثر كفاءة، والقادرين على أداء أعمالهم والمهام المطلوبين بها، كما أنها توليهم عناية خاصة فتوفر لهم التدريب المناسب و تقدم لهم الحوافز المادية والمعنوية، وتعمل على رعايتهم من أجل تقديم الأداء المتميز الذي يؤدي إلى تحقيقها أهدافها، كما تطالبهم بالإخلاص و الولاء و الالتزام تجاه المؤسسة.

ويرجع اهتمام المؤسسات بالولاء التنظيمي لما له من مساهمة في تعزيز المؤسسة لطاقاتها الإنتاجية، والربحية وقدرتها على التنافس في السوق و خاصة و أن هناك منافسة شديدة و البقاء فيها يكون للأقوى و الأحسن، وذلك لأن سلوك الولاء التنظيمي يعبر عن قوة تمسك و ارتباط العمال بأهداف و قيم المؤسسة، و الولاء التنظيمي هو امتداد لولاء الفرد لعائلته ووطنه فالفرد الذي يربى على الولاء و حب العائلة و الوطن، و أن يكون على استعداد لفعل أي شيء حتى و لو يكون على حساب أنفسهم ومصالحهم الشخصية، وعند انضمامه للعمل بأي مؤسسة يكون الولاء للعائلة و الوطن داعما للولاء التنظيمي للمؤسسة.

ومن خلال الدراسة سنحاول التعرف على موضوع الولاء التنظيمي، ومن خلال الدراسة الميدانية سنتعرف على مستوى الولاء التنظيمي لأعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية، وقد قسمنا دراستنا إلى ثلاث فصول.

**الفصل الأول:** تمحور حول موضوع الدراسة، وفيه حددنا إشكالية الدراسة والتساؤلات الجزئية والتساؤل العام، وأسباب اختيار الموضوع و أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم بالإضافة إلى دراسات السابقة.



**الفصل الثاني:** وتم فيه التطرق للخطوات الرئيسية لدراستنا، من تعريف مؤسسة محل الدراسة، وعينة الدراسة المختارة من إجمالي عدد العمال ( مجتمع البحث)، وحجمها وطريقة اختيارها وكذلك وقت إجراء الدراسة والمنهج المستخدم، والأدوات التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات.

**الفصل الثالث:** والذي اشتمل على كل البيانات التي تم جمعها من الميدان، حيث تم عرضها و تفرغها في جداول وقمنا بتحليلها وصولاً إلى تفسير و مناقشة التساؤلات الجزئية والتساؤل العام لدراسة، والخروج بأهم نتائج الدراسة. وبه انتهت الدراسة بقائمة المراجع المستعان بها في دراستنا، و تليها الملاحق المتعلقة بالدراسة.

# الفصل الأول

## الإجراءات النظرية للدراسة

❖ إشكالية الدراسة

❖ أسباب وأهمية اختيار الموضوع

❖ أهداف الدراسة

❖ تحديد المفاهيم

❖ الدراسات السابقة



## إشكالية الدراسة:

تشهد المجتمعات الحديثة على اختلاف أنواعها تزايداً في عدد وحجم المنظمات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع، وتعتمد هذه المنظمات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفعالية، ولأسباب شتى هناك معوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي ساهم في شعوره بعدم الرضا عند تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون.

ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بالمؤسسة تأخذ بعداً له أثاره على العامل والمؤسسة والعملية الإنتاجية ككل، كما أن التطور الذي تشهده المؤسسات واستخدامها لأحدث التكنولوجيات والتقنيات في إنتاج حسب طبيعة نشاطها يتوقف على بقاءها واستمرارها وتحقيقها لأهدافها على أساس الأفراد العاملين بها، حيث يتم التركيز على جلب واستقطاب العمال الأكفاء وتحسين أداءهم لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء من جهة، وكسب ثقتهم وولاءهم من جهة أخرى.

ويعد موضوع الولاء التنظيمي داخل المؤسسة من المواضيع المهمة التي بحث فيها العديد من علماء الإدارة، نظراً لكونها تؤثر في أداء وسلوك الأفراد وفي زيادة الإنتاجية والإخلاص في العمل، حيث يلعب دور كبير في تعزيز وتنمية الولاء لدى العاملين لمؤسساتهم وذلك بتأثير من المؤسسة، لأن الولاء التنظيمي هو الرابط بينها وبين العامل والذي يدفع به إلى تبني قيمها وتحقيق أهدافها، وكان هذا الاهتمام من الباحثين والعلماء لما له من علاقة إيجابية بالفاعلية ودرجة إنجاز العمل، فهو يعبر عن اتجاه العامل نحو المؤسسة واعتزازه بها، واستعداده للدفاع عنها وعن سمعتها بسبب الإيمان القوي بأهدافها وقيمها، مما يدفع به إلى بذل جهود إضافية في العمل محاولاً أن يكون عنصر قوة في بقاءها ومنافستها للمؤسسات الأخرى، فالولاء التنظيمي مرتبط بسلوك الأفراد ونشاطاتهم، كالتحول الوظيفي والغياب، الفعالية في الأداء وله كذلك علاقة وثيقة بالأداء وبالرضا الوظيفي والاستقلالية والمسؤولية في العمل.

كما يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية والتنظيمية، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة والمؤثرات التي تؤثر على الأداء، وتعتبر إدارة الموارد البشرية نجاح أي مؤسسة مرهون بمدى كفاءة وفاعلية موردها البشري، فالأداء هو المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كونه يمثل أهم وابرز الأهداف كما يبين مستوى قدرة العامل على الإنتاج، فان ارتباط العامل والأداء بالمؤسسة يعود لدرجة ولاءه وارتباطه بها، لان كل عامل يقوم بأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية في فترة محددة يكون له دور كبير في زيادة الإنتاجية وتقوية موقع المؤسسة في السوق، ونظرا لأهمية الأداء الذي تسعى المؤسسات إلى تبني وسائل وطرق تعمل على تحسين وتطوير ورفع من قدرة وكفاءة العامل من خلال برامج تدريبية وخصص تكوينية من خلال سياسة الاهتمام بالعامل وقدراته إنتاجية وكذلك تكوين وتنمية الولاء التنظيمي للعامل.

فان سياسة الولاء التنظيمي التي تتبناها المؤسسات، تشير إلى مدى الإخلاص والانتماء الذي يبديها العاملين اتجاه أعمالهم ومؤسسات التي يعملون بها، والرغبة القوية في البقاء والاستمرار فيها والدفاع عن مصالحها، وتحسين سمعتها وبذلك ينعكس الولاء على إنتاجية الفرد وكفاءته ومستوى أدائه، من اجل تحقيق المصالح المشتركة، فالأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الولاء يمتازون بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن انتماءهم للمؤسسة وحماسهم للعمل. ومن خلال هذا نطرح تساؤلات الدراسة التالية:

### تساؤلات الدراسة:

**التساؤل الرئيسي:** هل يساهم الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ؟

### وجاءت التساؤلات الفرعية كالآتي :

- 1- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة ؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة ؟
- 3- هل مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة ؟

## أسباب اختيار الموضوع:

لكل ظاهرة من الظواهر مهما كانت اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية لها سبب أو عدة أسباب وأسباب موضوعنا تتفرع إلى ذاتية وموضوعية:

### أسباب الذاتية :

- ✓ حب الإطلاع على هذا النوع من المواضيع الخاصة في التنظيم والسلوك التنظيمي وهو الولاء التنظيمي.
- ✓ الدافعية للموضوع على اعتبار انه عايشناه في مختلف المجالات والتنظيمات في الأسرة وفي المؤسسة وفي المجتمع.
- ✓ أهمية الموضوع خاصة داخل المؤسسة.

### أسباب موضوعية :

- ✓ إثراء البحث العلمي من خلال دراسة موضوع الولاء التنظيمي داخل المؤسسة.
- ✓ تدعيم الدراسات حول هذا الموضوع في مجال تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم.
- ✓ أهمية الموضوع من خلال معرفة الأثر بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعامل.
- ✓ محاولة تقديم نتائج علمية تساهم في تحسين أداء العامل بالمؤسسة.

### أهمية الموضوع:

- تكمّن أهمية الموضوع فيما يتوصل إليه الباحث من نتائج تكون بمثابة اقتراحات وتوصيات للمؤسسة حتى يعالجوا مشكلات الإنسان المختلفة وتتجلى أهمية دراستنا في أنها تسلط الضوء على الولاء التنظيمي داخل المؤسسة. ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعامل لذلك فإن أهمية هذا الموضوع تكمن في:
- ✓ فتح المجال أمام الدراسات الأخرى في هذا المجال باعتبارها دراسات سابقة.
- ✓ أهمية الموضوع البالغة داخل المؤسسة لما له من تأثير على المؤسسة.
- ✓ إبراز الجانب الخفي داخل المؤسسة والمهمل في نفس الوقت من قبل المسؤولين.

### أهداف الدراسة:

- إن لكل دراسة مهما كانت هدف تصبوا إليه، وأهداف موضوعنا تكمن فيما يلي:
- ✓ إبراز ضرورة الولاء التنظيمي في المؤسسة.
  - ✓ التعرف على واقع الولاء التنظيمي داخل المؤسسة.
  - ✓ معرفة الدور الذي يلعبه الولاء التنظيمي في رفع إنتاج العامل وبالتالي إنتاج المؤسسة الذي يسهم في استمرارها.
  - ✓ معرفة جوانب الولاء الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي للعامل.
  - ✓ مساهمته في رفع إنتاج المؤسسة واستمرارها واستمرار مواردها.

### تحديد المفاهيم:

#### أولاً: الولاء التنظيمي :

- لغة :** "الانتماء (Devotion) والانتساب (Affiliation) وعندما نقول ولاء الأبناء لآبائهم فان ذلك يعني انتمائهم وإخلاصهم لهم"<sup>(1)</sup>.
- ✓ من خلال التعريف اللغوي نجد أن الولاء هو الانتماء والالتزام والإخلاص.
  - ✓ والولاء أيضا كلمة "تستخدم للدلالة على الصلات والعواطف التي تربط الفرد بالجماعة أو الإخلاص لما يعتقده الفرد انه الصواب كالأسرة أو العمل"<sup>(2)</sup>.

1- خلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

2- احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، ص 16.

- ✓ والولاء "هو الإخلاص وحب شديداً يوجهان الفرد إلى موضوع معين كالوطن أو مذهب ديني أو سياسي معين بحيث يضحى الفرد لصالح موضوع ولائه ومصالحه خاصة"<sup>(1)</sup>.
- ✓ أي أن الولاء ليس مجرد عاطفة تربط الفرد بموضوع ولائه بل تتعدى ذلك إلى التضحية بالمصالح الخاصة لأجل هذا الموضوع.
- **أما اصطلاحاً:** نجد هناك العديد من التعاريف التي قدمت للولاء التنظيمي ومن أبرزها نجد ما يلي :
- ✓ فقد عرفه التوهريينك الولاء التنظيمي بأنه عدم استعداد العامل لترك المنظمة بسبب الأجر أو الوضع الوظيفي أو الحرية المهنية وعلاقات الصداقة"<sup>(2)</sup>.
- بمعنى أن الولاء التنظيمي هو تمسك العامل بالمؤسسة التي يعمل بها مهما كانت الظروف والأوضاع التي يعانها داخل المؤسسة سواء الأجر أو غيرها.
- ✓ ويعرفه "براون" بأنه "التوحد والاستغراق في العمل حين يقبل الفرد السلطة الفوقية ويرجع هذا إلى رغبة الفرد في إقامة علاقات طيبة ومحددة مع الآخرين فالاستغراق هو بمثابة اعتناق سلوكيات تشتق أصولها من الفرد والجماعة"<sup>(3)</sup>.
- يشير هذا التعريف للولاء التنظيمي على انه احترام السلطة الفوقية والالتزام بالأوامر وبالتالي إقامة علاقات جيدة مع أعضاء المؤسسة والتعلق بها.

1- فرج عبد القادر، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص893.

2- خلف سليمان الرواشدة، نفس المرجع. ص86.

3- محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2004، ص10.

✓ ويعرفه "أورلي" "وجاتمان" بأنه "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة"<sup>(1)</sup>.

● يشير هذا التعريف للولاء باعتباره رابط مابين العامل والمؤسسة التي يعمل بها، من خلال تبني قيم وأهداف المؤسسة.

**وكتعريف إجرائي :** الولاء التنظيمي هو مدى ارتباط العامل بالمؤسسة وخاصة في تبني قيم وأهداف المؤسسة ويسعى إلى تحقيقها.

**ثانيا : الأداء الوظيفي :**

**لغة :** "الأداء التأديبة والتلاوة"<sup>(2)</sup>.

**اصطلاحا:**

الأداء الوظيفي بالنسبة لمعجم المصطلحات العلوم الإدارية يعني:

✓ القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل المدرب.

✓ أو هو قيام الموظف بأعباء بواجبات الوظيفة على الوجه المقبول.

✓ يعرف كذلك بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

**التعريف الإجرائي:** هو نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على

القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

1- محمد حسن زمني، مرجع سابق، ص11.

2- إبراهيم مصطفى و آخرون. المعجم الوسيط ص10. مرجع سابق.

## الدراسات السابقة :

## الدراسة الأولى :

رسالة ماجستير في العلوم التجارية التي أجراها فريد رآهم بالمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق وكانت سنة 2008 وتهدف إلى معرفة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل الولاء التنظيمي لدي عمال مركب منجمي وانطلاق الباحث من إشكالية ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة محل دراسة أما فرضيات الدراسة فكانت:<sup>1</sup>

الفرضية العامة: هناك علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

الفرضية الأولى : يشعر عمال المركب المنجمي بمستوي مرتفع لضغوط العمل.

الفرضية الثانية: يشعر عمال المركب المنجمي بمستوي منخفض من الولاء التنظيمي.

الفرضية الثالثة : يؤدي ارتفاع ضغوط العمل آلي انخفاض ولاء العاملين بمؤسستهم.

الفرضية الرابعة : تؤدي الاختلافات الشخصية والوظيفية إلى اختلاف مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي

التي يشعر بها العاملون في المركب أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فنجد انه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي أما عن الأدوات نجد الاستبيان أما العينة فقد كانت 150 عامل .

<sup>1</sup> - فريد رآهم، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2007-2008.

أما عن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ✓ أنها أثبتت وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون بالمركب المنجني و أكبر مسبباتها بيئة العمل المادية.
- ✓ وجود مستوى منخفض للولاء التنظيمي الكلي بين العاملين اخفضها الولاء التنظيمي المعياري ثم الاستمراري وقلها العاطفي.
- ✓ وجود تأثير واضح لضغوط العمل المرتفعة علي الولاء التنظيمي للعاملين الذي كان منخفضا مما يعني وجود علاقة عكسية بين الولاء وضغوط العمل.
- ✓ وجود أن ضغوط العمل تتأثر بكل من السن والمستوي التعليمي وعدم تأثرها بكل من الحالة الاجتماعية والأقدمية والأجر وان الولاء التنظيمي بتأثير بكل من السن والأجر ولا يتأثر بكل من المستوي التعليمي والحالة الاجتماعية والأقدمية.



# الفصل الثاني

## الإجراءات المنهجية للدراسة

❖ أولاً: التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة.

❖ ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة.

❖ ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية.

❖ رابعاً: عينة الدراسة.

## أولاً: التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة

### 1-التعريف بمجتمع البحث:

عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة ما فإن الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع بحثه، ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث، وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. وقد كان مجتمع البحث الذي ستعرض له مجموعة الدراسة هذه، أعوان التدخل للوحدة الرئيسية للحماية المدنية لمدينة ورقلة، وباعتبار الحجم المجتمع الدراسة اختارت مجموعة البحث طريقة العينة العشوائية المنتظمة ، علما بأن عدد أعوان 124 عون

### 2- مجالات الدراسة:

تتطلب كل دراسة ميدانية وضع حدود ومجالات للدراسة، فتمثلت مجالات الدراسة في بحثنا هذا في: المجال البشري، المجال الزمني، المجال المكاني.

### 1-2 المجال البشري:

أجريت الدراسة المنهجية تحت عنوان الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لمدينة ورقلة البالغ عددهم 124 عون .

### 2-2 المجال الزمني:

انصب اهتمام بموضوع الدراسة على أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة. حيث قمنا بالنزول إلى الميدان لإجراء الدراسة الاستطلاعية في شهر مارس 2013، وتحديدًا يومي 21 و22/03/2013، وكانت على مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:** في اليوم الأول قامت مجموعة البحث بإجراء ملاحظة بسيطة والمقابلة، واشتملت المقابلة على 09 أسئلة تم إجراؤها مع عينة صغيرة من أعوان التدخل، وتم فيها تدوين وجمع الإجابات والمعلومات التي تحصلنا عليها في نفس اليوم.

- **المرحلة الثانية:** وفي اليوم الثاني تمثلت دراسة في إجراء لقاءات مع رؤساء العدد، وملازمين و رؤساء المصالح، حيث قمنا بتدوين جميع المعلومات والإجابات المتحصل عليها، وامتدت مدة دراسة الاستطلاعية إلى يومين متتالين.

أما فيما يخص النزول إلى الميدان وتوزيع استمارات الاستبيان فكان في شهر ماي وتحديدًا يوم 05 ماي 2013، وكان ذلك على مرحلتين أين تم النزول إلى الميدان.

- **المرحلة الأولى:** تمثلت في توزيع استمارات الاستبيان على عينة البحث المقدرة ب 62 مفردة من مجتمع البحث الكلي البالغ عدده 124 عون تدخل وذلك عن طريق عملية السحب المنتظم أي المدى، من خلال قائمة الأسماء الكاملة للعاملين.

- **المرحلة الثانية:** وتم فيها استرجاع استمارة الإستبيان من المبحوثين و كان ذلك بعد 05 أيام من توزيعها، حيث تم استرجاع الاستمارات بالكامل. وقد تمت الدراسة في شهر ماي 2013، وكخلاصة عن المجال الزمني للدراسة نقول أنها ممتدة ما بين شهر مارس و ماي 2013.

### 3-3 المجال المكاني:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لمدينة ورقلة.

### 3-3-1 موقع المؤسسة: تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية ورقلة مجدها شمالا سكنات ، وجنوبا

الجامعة المركزية، أما شرقا طريق معبد وبنائات سكنية، وغربا مقر الدرك الوطني.

### 3-3-2 موقع الولاية بالنسبة للعاصمة: تقع مدينة ورقلة جنوب شرق الجزائر على بعد 800 كلم

جنوب العاصمة الجزائر.

### 3-3-3 نبذة تاريخية عن مدينة ورقلة: اكتشفت مجموعة كبيرة من الأدوات تعود إلى العصر الحجري

الحديث والعصر الحجري الأخير في كل من حوض الحمراية وبرج ملالة وحاسي مويلح وحاسي الحجر ويتراوح

عمرها بين 3750 و 2400 سنة.<sup>1</sup>

وفيما يخص أصل سكان المنطقة فأثبتت الدراسات التي أجريت على الهياكل العظمية بأنها تنتمي للعصر الحجري

الحديث، وعثر على هذه الهياكل في المنطقة، وسكانها ينتمون إلى أجناس زنجية عاشت في الصحراء إبان الألفية

التاسعة قبل الميلاد، وفي الستينات من القرن الماضي تم اكتشاف هياكل عظمية في مدافن وقبور في حوض ورقلة.

### 3-3-4 لمحة عن الحماية المدنية:

منذ أن نالت الجزائر استقلالها في سنة 1962، وهي تحاول جاهدة إصلاح جهاز الحماية المدنية الذي

ورثته عن الإدارة الاستعمارية في وضعية يرثى لها كباقي القطاعات الأخرى للدولة.

**إصلاحات 1964:** بصدر المرسوم رقم 129/64 المؤرخ في 15/04/1964 تم تحويل المصلحة المركزية

للحماية المدنية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية، وأعطيت لها صلاحيات هامة إذ أخذت على عاتقها مهام

تطوير المعلومات والتكوين لتحسين المستوى لفائدة أعوان البلدية وتم وضع لجنة أولى لتشكيل هيكل إمداد والمتمثل

في الحظيرة الوطنية للحماية المدنية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سجلات ووثائق التسيير الإداري، مصلحة الإدارة والإمداد .

<sup>2</sup> - نفس المرجع

في سنة 1970: قررت السلطات العامة ضم جهاز الحماية المدنية كهيكل دولة ذو مهام أكبر والمتمثلة في حماية الأرواح والممتلكات وضم مستخدمي هذا القطاع ضمن قطاع الوظيف العمومي، اعتبار الجهاز كوحدة نظامية شبه عسكرية خاضعة للتسلسل في الرتب ووضع هيكل عمليات حسب الخطورة والكثافة السكانية للمناطق التي تتواجد بها تلك الهياكل.

وفي سنة 1976: تم إعادة تنظيم الإدارة المركزية للوزارة الداخلية، ومن خلاله تم إنشاء مديرية عامة للحماية المدنية مما سمح بصلاحيات أوسع لمجال تدخل الحماية المدنية على المستوى المحلي والمركزي.

وفي سنة 1985: تم إصدار مراسيم تتعلق بشروط وقواعد تنظيم وتنسيق التدخلات والإسعافات أثناء الكوارث، وكذا المتعلقة بالوقاية من أخطارها، وذلك من خلال المرسوم 231/85 المؤرخ في 1985/08/25 المحدد لشروط وقواعد تنظيم وتنسيق التدخلات والإسعافات أثناء وقوع الكوارث والمرسوم 232/85 المؤرخ في 1985/08/25 المتعلق بالوقاية من أخطار الكوارث.

على المستوى المركزي تم إنشاء مديرية للنشاط العلمي ومديريات للدراسات والوسائل وهيكل دعم كالحظيرة الوطنية والمدرسة الوطنية للحماية المدنية.

على المستوى المحلي تم إنشاء هيكل تتكلف بالوقاية وكذا المتابعة للمعطيات العملية وتحليلها ووضع هيئات إدارية وتقنية مكلفة بالتسيير.

وفي سنة 1991: التي تم من خلالها إعادة تنظيم هيكل المديرية العامة للحماية المدنية، فالتطور الذي عرفته الجزائر في شتى المجالات والنواحي ومواجهة الأخطار الطبيعية كالزلازل، والفيضانات وحرائق الغابات وكذا الأخطار التكنولوجية جعل السلطات الوطنية تأخذ مجموعة من الإجراءات القانونية تتضمن نصوص قانونية لتنظيم هيئات الإدارة المركزية وكذا المصالح الخارجية للحماية المدنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سجلات ووثائق التسيير الإداري، مصلحة الإدارة والإمداد .

المرسوم 503/91 المؤرخ في 1991/12/21 والمتعلق بتنظيم الإدارة المركزية في المديرية العامة للحماية المدنية، نجدها تدعمت بـ 04 مديريات، 13 مديرية فرعية، 40 مكتب، هذا المرسوم تم بالمرسوم التنفيذي رقم 43/92 المؤرخ في 1992/02/04 المتضمن إنشاء المفتشية العامة للمصالح، المرسوم التنفيذي 147/93 المؤرخ في 1993/06/22 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 503/91 المؤرخ في 1991/12/21، والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في المديرية العامة للحماية المدنية.<sup>1</sup>

المرسوم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 المتعلق بتنظيم وسير المصالح الخارجية للحماية المدنية. تم إنشاء مديريات الحماية المدنية عبر الولايات خلفاً للهياكل القديمة المسماة - مصلحة الحماية والإسعاف - هذه المديريات تتشكل من ثلاثة مصالح:

- ✓ مصلحة الوقاية.
- ✓ مصلحة الحماية العامة.
- ✓ مصلحة الإدارة والإمداد.

**ملاحظة هامة:** بالنسبة لولايتنا فإن كل مصلحة تتكون من 03 مكاتب وذلك حسب القرار الوزاري المؤرخ في 1994/3/06 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية في المادة الثانية منه.

وطبقاً للمرسوم المذكور أعلاه المؤرخ في 12 فيفري 1992 والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية ثم تحويل مصالح الحماية المدنية وإسعاف في الولايات إلى مديريات الحماية المدنية ويقصد بالمصالح الخارجية للحماية المدنية كل الهياكل الإدارية الخاصة بسلك الحماية المدنية والتي تتوزع عبر مختلف الولايات وتنشط في إطار مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- سجلات ووثائق التسيير الإداري، مصلحة الإدارة والإمداد .  
<sup>2</sup>- نفس المرجع .

تتولى هذه المديرية تنسيق نشاطات ومصالح المتواجدة على مستوى الولاية والأمر بصرف الاعتمادات

المالية المحولة لها حيث تنص المادة الثانية من هذا المرسوم على ما يلي:

تجمع المصالح الخارجية للحماية المدنية في المديرية على مستوى كل ولاية وتنظم إلى 3 مصالح:

### 1- مصلحة الوقاية: تتكفل بما يلي:<sup>1</sup>

- ✓ متابعة ومراقبة النصوص التنظيمية والمقاييس الأمنية.
- ✓ إعداد دراسات وقائية تتعلق بمجال الأمن لفائدة الشركات والمؤسسات العمومية والخاصة وتساهم مع مختلف الأجهزة المعنية على مستوى الولاية.
- ✓ تنظيم حملات تحسيسية وإعلامية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص والممتلكات. وينشط تحت ظلها ثلاث مكاتب:
- ✓ مكتب الدراسات والمراقبة.
- ✓ مكتب التوثيق والإحصاء.
- ✓ مكتب الأخطار الخاصة.

### 2- مصلحة الحماية العامة:<sup>2</sup>

- ✓ إعداد المخططات المتعلقة بتنظيم وتنفيذ الإسعافات عند حدوث الكوارث.
- ✓ إنشاء وتكثيف مختلف شبكات الإنذار ومراقبة فعاليتها.
- ✓ تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وتنمية روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والإحصاء بالتعاون مع الجمعيات والمؤسسات ذات الطابع الإنساني.

<sup>1</sup> - سجلات ووثائق التفسير الإداري، مصلحة الإدارة والإمداد.

<sup>2</sup> - نفس المرجع .

وينشط تحت ظل هذه المصلحة ثلاث مكاتب:

- ✓ مكتب المخططات وجهاز الحماية.
- ✓ مكتب المواصلات العملية.
- ✓ مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف.

### 3- مصلحة الإدارة والإمداد: وهي مكلفة بالتسيير:

- أ- تسيير الوسائل المادية والبشرية لمصالح الحماية المدنية.
- ب- تسيير وتطوير الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية.
- ج- مراقبة ومتابعة نشاط الحظائر.
- د- تسيير المحاسبة العامة ودفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات والإمدادات.

#### • مهام الحماية المدنية: لها مهام كثيرة ومتعددة نذكر منها:

- ✓ تقديم الإسعافات والإنقاذ من المخاطر.
- ✓ منح حدوث الكوارث والحوادث.
- ✓ تلبية نداءات المواطنين في أي وقت.
- ✓ السهر على راحة المواطن وضمان سلامته من أي إصابة أو خطر.

#### • أهداف الحماية المدنية: للحماية أهداف عدة منها:<sup>1</sup>

- ✓ تحقيق الاستقرار والحماية.
- ✓ توفير الأمن في الأماكن الخطرة (البحار...).
- ✓ السعي للتقليل من الحوادث والكوارث بأنواعها.
- ✓ توعية المواطن بمخاطر المن

<sup>1</sup> - سجلات ووثائق التسيير الإداري، مصلحة الإدارة والإمداد.



## ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي، من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما، وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، وذلك بتتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة والبحث، فيعرف المنهج بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين"<sup>(1)</sup>.

كما عرفته "مادلين غرافيتز": " بأنه مجموعة من العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من (العلوم) بلوغ الحقائق المتوخاة، مع (إمكانية) تباينها والتأكد منها"<sup>(2)</sup>. وفي دراستنا هذه المندرجة تحت عنوان "الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين"، ومن أجل إثبات تساؤلات الدراسة والبرهنة عليها ميدانيا، ارتأينا الاعتماد على المنهج الوصفي، بحيث أننا نجد المناسب لموضوع الدراسة، علما أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج لإتباعه. فمن خلال دراستنا نود معرفة أبعاد ظاهرة الولاء التنظيمي وتأثيرها على الأداء الوظيفي للأعوان التدخل لدى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لمدينة ورقلة مستخدمين المنهج الوصفي "الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها وأبعادها في إطار معين، ويقوم بتحليلها استنادا للبيانات المجمعة حولها، ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم"، فالمنهج الوصفي "يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة ويهدف إلى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل وأيضا التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل"<sup>(3)</sup>.

1- عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص99.

2- فريدريك معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب والغرب، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1985، ص05.

3- عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998، ص24-29.

### ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية

تعتبر أدوات جمع البيانات "ركنا هاما في عملية التصميم المنهجي للبحث وعلى الباحث أن يتأكد أن الأدوات التي اختارها ستتمكنه بالفعل من الحصول على البيانات المطلوبة"<sup>(1)</sup>، ولجمع البيانات الميدانية استخدمنا في بحثنا أساساً كأدوات: الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان.

#### 1- تقنيات المساعدة (الملاحظة):

تعتبر الملاحظة "إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية، وتعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة"<sup>(2)</sup>، ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة البسيطة كنوع من أنواع الملاحظة، ولقد تم ذلك عند القيا بالزيارة الاستطلاعية للمؤسسة والتي من خلالها شاهدنا كيفية العمل داخل المديرية بصورة بسيطة كذلك الموظفين داخلها دون إشعارهم بذلك.

#### 2- الأداة الرئيسية (استمارة الاستبيان):

تعرف الاستمارة بأنها: "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى الباحثين عن طريق البريد"<sup>(3)</sup>، ولقد تم الاعتماد في استمارة بحثنا على مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة، والتي تندرج بطبيعة الحال تحت كل محور حسب الفرضيات الموضوعية سابقا. كما أن الأسئلة المطروحة فيها تهدف إلى: معرفة دور الولاء التنظيمي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لمدينة ورقلة، كما أنها كانت تشمل على أربعة (04) محاور:

1 - صلاح مصطفى الغول: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهناء للطباعة، القاهرة، مصر، 1982، ص60.

2 - رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص214.

3 - نفس المرجع، ص182.

- ✓ محور البيانات الشخصية، واشتمل هذا المحور على الجنس، السن، سنوات العمل، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، والهدف من هذه البيانات هو معرفة تأثيرها على مهارات الفرد ومدى مساهمتها في زيادة كفاءته المهنية من خلال الولاء التنظيمي.
- ✓ أما المحور الثاني والخاص بالتساؤل الأولى من تساؤلات الدراسة، تم فيه طرح ثمانية (08) أسئلة باختلاف أنواعها مفتوحة ومغلقة، بغية معرفة مستوى الولاء التنظيمي للعاملين.
- ✓ والمحور الثالث فيتعلق بالتساؤل الثاني من الدراسة، تدرج ضمنه خمسة (05) أسئلة، والهدف من هذه الأخيرة معرفة مستوى الأداء الوظيفي للعامل من أجل معرفة بماذا يتأثر الأداء وكيفية زيادته.
- ✓ أما المحور الرابع والأخير، فيتعلق بالتساؤل الثالث من الدراسة، ويتضمن ستة (06) أسئلة، ويهدف هذا المحور وأسئلته لمعرفة مستوى الولاء التنظيمي ومدى انعكاسه على الأداء الوظيفي لأعوان التدخل.

#### رابعاً: عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها: "اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث، اختياراً عشوائياً أو منتظمة"<sup>(1)</sup>، كذلك: "هي جزء من مجتمع الدراسة التي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث"<sup>(2)</sup>.

#### 1- طريقة اختيار العينة

إن اختيار العينة يخضع لشروط علمية موضوعية ومنهجية دقيقة هذا إذا أراد الباحث أن تكون نتائج بحثه تقارب العلمية والموضوعية، ويتحقق ذلك إلا إذا كانت العينة ممثلة تمثيلاً صحيحاً للمجتمع الأصلي وحاملة لكل خصائصه ومميزاته ومعبرة عنه، كما أن طبيعة الدراسة وخصوصياتها والإشكالية المطروحة هي التي توجه عموماً إلى

1 - أحمد بن مرسل: منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 197.

2 - رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، ص 334.

نوع وطريقة اختيار العينة، ففي بحثنا هذا قمنا بسحب عينة طبقية عشوائية المنتظمة، وهذا تفاديا لكل تحيز وحياد عن الموضوعية.

حيث أن عدد العاملين في المؤسسة بلغ 124 عون تدخل موزعين على ثلاث فرق أو أفواج عمل.

كما أن حصولنا على القائمة الاسمية لكافة العاملين وموزعين حسب طبقات المهنة المتعددة من 2 ضباط و2 رقيب و20 عريف و100 عون تدخل، سمح لنا ذلك القيام بالسحب عن طريق العينة الاحتمالية (العشوائية) المنتظمة، بنسبة 50% من المجتمع الكلي للبحث وبالتالي يكون لدينا مفردات العينة هو عدد 62 مفردة نحسبها كما يلي:

$$\text{عدد العينة} = \frac{\text{مجموع البحث الكلي} \times 50}{100} = \frac{50 \times 124}{100} = 62 \text{ مفردة}$$

$$1 = \frac{50 \times 2}{100} = \text{ضباط} - 1$$

$$1 = \frac{50 \times 2}{100} = \text{رقيب} - 2$$

$$10 = \frac{50 \times 20}{100} = \text{عريف} - 3$$

$$50 = \frac{50 \times 100}{100} = \text{عون تدخل} - 4$$

والجدول التالي يوضح ذلك

حجم العينة بالتقريب 50%	عدد كلي لكافة رتب مهنية	الرتبة المهنية
1	2	ضباط
1	2	رقيب
10	20	عريف
50	100	عون تدخل
62	124	المجموع

ولقد لجأنا إلى عملية السحب المنتظم أي المدى، بما أننا تحصلنا على القائمة الاسمية لكافة العاملين موزعين حسب الفئات السوسيو مهنية ( طبقات) ومرقمة، نقوم بسحب منتظم لمفردات عينة البحث وفق الطريقة التالية:

$$\text{المدى} = \frac{\text{مجموع عناصر الفئة}}{\text{عدد العينة}} = \frac{\text{العدد الكلي لمجتمع البحث لفئة سوسيو مهنية}}{\text{عدد العينة}} = \text{م}$$

1- بنسبة لرتبة ضابط : المدى  $2 = \frac{2}{1}$  نقوم بالسحب عن طريق القرعة لأرقام من 1 إلى 2 حيث تم سحب رقم 1 حيث أن الأفراد المعنيين بالاستمارة وحسب الإطار الخاص بهذه الفئة تبدأ من 1 وكانت أرقام الأفراد المبحوثين كما يلي ( 01، 02).

2- بنسبة لرتبة رقيب: المدى  $2 = \frac{2}{1}$  نقوم بالسحب عن طريق القرعة لأرقام من 1 إلى 2 حيث تم سحب رقم 1 حيث أن الأفراد المعنيين بالاستمارة وحسب الإطار الخاص بهذه الفئة تبدأ من 1 وكانت أرقام الأفراد المبحوثين كما يلي: ( 01، 02).

3- بنسبة لرتبة عريف : المدى  $2 = \frac{20}{10}$  نقوم بالسحب عن طريق القرعة لأرقام من 1 إلى 2 حيث تم سحب رقم 1 حيث أن الأفراد المعنيين بالاستمارة وحسب الإطار الخاص بهذه الفئة تبدأ من 1 والرقم الثاني = الرقم الأول + المدى = 1 + 2 = 3 وكانت أرقام الأفراد المبحوثين كما يلي:

(01,03,05,07,09,11,13,15,17,19,21)

4- بنسبة لأعوان التدخل: المدى  $2 = \frac{100}{50}$  نقوم بالسحب عن طريق القرعة الأرقام بحيث يكون الرقم

المسحوب اقل من المدى، حيث تم سحب رقم 1 أي ان عينتنا تبدأ من الرقم 1 والرقم الثاني هو  $3=2+1$

وكانت أرقام أفراد المبحوثين كما يلي:

(01, 03, 05, 07, 09, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 59, 61, 63, 65, 67, 69, 71, 73, 75, 77, 79, 81, 83, 85, 87, 89, 91, 93, 95, 97, 99)

# الفصل الثالث

## تحليل ومناقشة البيانات

❖ أولاً- عرض وتحليل البيانات

1. عرض وتحليل التساؤل الأول

2. عرض وتحليل التساؤل الثاني

3. عرض وتحليل التساؤل الثالث

❖ ثانياً- تفسير ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة

❖ ثالثاً- النتائج العامة للدراسة

## أولاً - عرض وتحليل البيانات المحور الأول: البيانات الشخصية.

تعتبر البيانات الشخصية بمثابة الإطار المنهجي لأية دراسة ميدانية، بحيث تقدم للباحث صورة واقعية عن مجتمع البحث بمختلف خصائصه وهذا ما يساعد على تحليل وتفسير البيانات الميدانية وربطها بالإطار النظري للدراسة.

وفي هذا الإطار نشير إلى أن البيانات الشخصية لدراستنا اشتملت على خمسة أسئلة تدور حول الجنس، السن، سنوات العمل، المستوى التعليمي، الحالة المدنية.

### جدول رقم (01) يبين توزيع المبحوثين حسب متغير بالجنس .

النسبة	التكرارات	الجنس
100%	62	ذكر
00%	00	أنثى
100%	62	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول، بأن جميع المبحوثين هم من فئة الذكور و تمثل نسبة 100% وهي مجموع العينة وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة الحماية المدنية، الذي يقتضي توفر عنصر الذكور على حساب العنصر النسوي وخاصة أن عملية التدخلات تتطلب أعمالاً قوية أين يلعب الجهد العضلي دوراً كبيراً يتناسب وطبيعة البنية الجسدية والفيزيولوجية للرجل مقارنة بالمرأة، ومن جهة أخرى تلعب الجوانب النفسية مثل الجرأة والشجاعة دوراً أساسياً في مثل هذه الأعمال وهي بلا شك متوفرة عند الرجال بدرجة أكبر، كما أن طبيعة العمل بمؤسسة الحماية المدنية تتطلب حضور دائم للعمال بالليل والنهار وهو الأمر الذي قد لا يتوفر لدى فئة الإناث، وقد تبين لنا فعلاً من خلال جولاتنا الاستطلاعية المتكررة مدى توفر العنصر الرجولي في مختلف مصالح المؤسسة.

## الجدول رقم ( 02 ) يبين السن:

النسبة	التكرارات	السن
29.03%	18	اقل من 25 سنة
41.93%	26	من 25 - 30 سنة
20.96%	13	من 31 - 36 سنة
8.06%	05	أكثر من 36 سنة
100%	62	المجموع

من خلال الشواهد والدلالات الإحصائية المبينة في الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة، تتراوح أعمارهم ما بين (25 - 30) وهذا ما يمثل 26 مفردة من مفردات العينة بنسبة 41.93 % وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلت ثاني أعلى فئة عمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة 29.03% ثم تليها فئة (من 31-36 سنة) بنسبة 20.96%، وان دل ذلك على شيء فإنما يدل على التواجد المعتبر لعنصر الشباب في هذه المؤسسة موضوع الدراسة ولذلك نستطيع القول إن فئة الشباب تشكل قوة فعالة نظرا لما تتميز به من فاعلية و القدرة على الإبداع والتميز، بالإضافة إلى طموحاتها المستقبلية بحيث لو تم استغلالها أفضل استغلال لا يمكن تحقيق الأهداف الطموحة للمؤسسة. وأخيرا فئة (أكبر من 36 سنة) يمثلون نسبة 8.06% وهي أقل نسبة أي يمثل 05 أفراد من العينة، وهذا ما يميز مؤسسة الحماية المدنية أنها في عملية استقطاب مستمرة وهذا ما تقتضيه طبيعة المؤسسة.



## الجدول رقم (03): يبين سنوات العمل.

النسبة	التكرارات	سنوات العمل
64.51%	40	أقل من 05 سنوات
16.12%	10	من 05 - 10 سنوات
11.29%	07	من 11 - 15 سنة
8.06%	05	أكثر من 15 سنة
100%	62	المجموع

تبين الإحصائيات الواردة في هذا الجدول أن نسبة 64.51 % من أفراد العينة البحث، تنحصر سنوات عملهم ما بين أقل من 5 سنوات في حين تمثل نسبة 16.12 %، منهم تنحصر سنوات عملهم ما بين 5-10 سنوات أما نسبة 11.29 %، من أفراد العينة تنحصر سنوات عملهم ما بين 11 - 15 سنة وأخيراً الفئة الأكثر من 15 سنة عمل بنسبة 8.06 % وتمثل 5 أفراد فقط ويلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة، يقل عددهم وذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة التي تعمل على تجديد إطاراتها وأن مؤسسة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، محل الدراسة هي الوحدة التي تستقطب المترشحين الجدد ثم يتم توزيعهم على باقي الوحدات بعد اكتساب خبرات مهنية.

## الجدول رقم (04) يبين المستوى التعليمي.

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
11.29%	07	متوسط
64.51%	40	ثانوي
24.29%	15	جامعي
100%	62	المجموع

تبين الإحصائيات الرقمية الواردة في الجدول أن نسبة 64.51 % من حجم العينة مستواهم الدراسي بلغ مستوى الثانوي، وأن نسبة 24.29% منهم حاصلون على مستوى جامعي في حين الحاصلين على المستوى المتوسط بلغت نسبة 11.29% بينما لم تسجل أي نسبة من المستوى التعليمي الابتدائي.

حيث تبين النسب أن الحاصلين على مستوى الثانوي، هم أكبر نسبة وذلك راجع إلى أن المؤسسة في استقطابها لأعوان التدخل بالحماية المدنية تشترط المستوى الثانوي، للحصول على هذا المنصب وتليها نسبة الجامعيين لأن المؤسسة تسمح لأعوانها بمواصلة دراستهم في حالة تحصلهم على شهادة البكالوريا.

## الجدول رقم (05) يبين الحالة المدنية.

النسبة	التكرارات	الحالة المدنية
64.51%	40	أعزب
35.49%	22	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	62	المجموع

من خلال الإحصائيات الواردة في هذا الجدول يتبين أن نسبة 64.51% من أفراد عينة الدراسة هم من العزاب، وأن نسبة 35.49% من أفراد العينة من المتزوجين وعدم وجود الحالات أرمل أو مطلق.

تبين الإحصائيات أن نسبة العزاب أكبر من نسبة المتزوجين وذلك راجع إلى طبيعة المؤسسة دائما تجدد طاقاتها، وأنها توظف فئة الشباب اقل من 25 سنة وربما يكون الأفراد المتزوجون اقدر من غيرهم على تحمل المسؤولية، واحرص على أداء الأعمال لأن ارتباطهم الأسري يجعلهم أكثر ارتباطا بالمؤسسة التي بالنسبة إليهم مصدر أرزاقهم لذلك فهم اشد حرصا على تحقيق أهدافها.

المحور الثاني: عرض وتحليل التساؤل الأول: مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين.  
الجدول رقم (06) يبين مشاركة العاملين في أنشطة المؤسسة.

النسبة	التكرارات	البدائل
51.62%	32	نعم
48.38%	30	لا
100%	62	المجموع

تبين الإحصائيات الواردة في هذا الجدول أن نسبة 51.62% في أفراد العينة يؤكدون على مشاركتهم في

القيام بأنشطة المؤسسة، ونسبة 48.38% من أفراد العينة يؤكدون عدم مشاركتهم في القيام بأنشطة المؤسسة،

وأن الأنشطة المتمثلة في مناورات وتدخلات افتراضية، معارض، أنشطة علمية وتكنولوجية، أنشطة رياضية ثقافية،

القيام بدورات تحسيسية.

الجدول رقم (07) يبين المشاركة في صنع القرارات.

النسبة	التكرارات	البدائل
32.26%	20	نعم
67.74%	42	لا
100%	62	المجموع

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في هذا الجدول أن نسبة 67.74% من أفراد العينة، أكدوا على

عدم مشاركتهم في اتخاذ أي قرار يتعلق بالمؤسسة، في حين أشار 35.49% منهم أن المؤسسة تقوم بإشراكهم

في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالمؤسسة وبالتالي فان العامل يشعر بأن دوره يقتصر فقط في تنفيذ الأوامر التي

تأتيه من أعلى، وعلى هذا الأساس فان شعور الفرد بالانتماء إلى المؤسسة لا شك انه سيكون اقل مما لو شارك

في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالمؤسسة.

## الجدول رقم (08) يبين مساهمة المؤسسة في إشباع حاجيات العاملين.

النسبة	التكرارات	البدائل
61.30%	38	نعم
38.70%	24	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 61.30% من أفراد العينة يؤكدون بان المؤسسة تلبي حاجياتهم، وأنها مقبولة على العموم ومن المعلوم أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة للعمال تمثل تحفيزا إضافيا للعمال لرفع الروح المعنوية وشعورهم أكثر بضرورة تطوير المؤسسة والارتباط بها أكثر، بينما يصرح نسبة 38.70% من أفراد العينة بان المؤسسة لا تساهم في إشباع حاجياتهم ويصرحون بان الخدمات غير كافية لتلبية حاجياتهم وأنها لا تتلاءم مع طبيعة العمل.

**الجدول رقم (09) يبين مغادرة المؤسسة في حالة وجود فرصة عمل أفضل.**

النسبة	التكرارات	البدائل
64.51%	40	نعم
35.49%	22	لا
100%	62	المجموع

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في هذا الجدول أن 64.51% من أفراد العينة البحث متمسكون بالبقاء بمؤسستهم، وأنهم لا يفكرون بمغادرتها إلى مؤسسة أخرى يعود ذلك إلى قلة مناصب العمل وكذا مكانة المؤسسة ودورها في المجتمع، في حين عبر 35.49% من أفراد العينة رغبتهم في مغادرة المؤسسة في حين وجود فرصة عمل أفضل.

مما يعني أن اغلب الأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بورقلة يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها وهذا ما يحفزهم أكثر على بذل مجهود أكبر للحفاظ على المؤسسة واستمرارها في العمل.

**الجدول رقم (10) يبين المحافظة على أسرار المؤسسة.**

النسبة	التكرارات	البدائل
100%	62	نعم
00%	00	لا
100%	62	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في هذا الجدول يتبين أن نسبة 100% أي جميع أفراد العينة البحث يؤكدون بأنهم يحافظون على أسرار المؤسسة، وذلك راجع إلى طبيعة العمل في الحماية المدنية لأنها مؤسسة شبه عسكرية وأنهم يدلون بالقسم على المحافظة على أسرار المؤسسة، وأن المحافظة على أسرار المؤسسة يؤكد على ولاء العاملين بالمؤسسة.

## الجدول رقم (11) يبين دفاع العامل عن سمعة المؤسسة والتضحية من أجلها.

النسبة	التكرارات	البدائل
100%	62	نعم
00%	00	لا
100%	62	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في هذا الجدول يتضح أن نسبة 100% من المبحوثين أي جميع أفراد عينة

البحث يؤكدون بأنهم يدافعون على سمعة المؤسسة، ويضحون من أجلها وكذلك هذا راجع إلى طبيعة العمل

بالمؤسسة لأنها ذات طابع إنساني، وتقدم خدمات إنسانية وهذا ما يؤكد أن جميع أفراد عينة البحث لديهم ولاء

تجاه المؤسسة التي يعملون بها.

## الجدول رقم (12) يبين وجود علاقة إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.

النسبة	التكرارات	البدائل
75.81%	47	نعم
24.19%	15	لا
100%	62	المجموع

تبين الإحصاءات الرقمية الواردة في الجدول أن نسبة 75.81% من أفراد عينة البحث يؤكدون على

وجود علاقة إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، بينما عبر 24.19% من أفراد عينة البحث بان لا توجد علاقات

إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك لانعدام الاتصال التنظيمي.

مما يتضح بأن نسبة كبيرة من أفراد العينة يؤكدون على وجود علاقة إنسانية وذلك يؤكد بأن وجود جو من التعاون والتواصل، أي أن قنوات الاتصال مفتوحة بين الرؤساء والمرؤوسين وأن طبيعة العمل داخل المؤسسة جعلت العلاقة بين العمال أكثر ارتباطا وانسجاما.

وهذا يزيد من انتماء العاملين وولائهم وشعورهم بالرضا الوظيفي.

### الجدول رقم (13) يبين انتماء العامل إلى المؤسسة.

النسبة	التكرارات	البدائل
96.77%	60	نعم
3.24%	02	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول يتضح بان نسبة 96.77% من أفراد عينة الدراسة أنهم فخورين بانتمائهم إلى مؤسسة الحماية المدنية، أنهم يدركون أهمية المؤسسة وقيمتها ومكانتها في المجتمع وكذا الخدمات التي تقدمها لكل فئات المجتمع وأنهم أصبحوا جزءا من المؤسسة، في حين عبر 3.24% أي فردين من العينة بأنهم ليسو فخورين بانتمائهم إلى المؤسسة، وهما حالتين شاذتين ولعل الانتماء للمؤسسة والارتباط بها مؤشر ايجابي على الشعور بالاستقرار و الولاء لدى العامل ويساهم على تحقيق أهداف المؤسسة.



المحور الثالث: عرض وتحليل التساؤل الثاني: مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

الجدول رقم (14) يبين الترقية داخل المؤسسة.

النسبة	التكرارات	البدائل
9.68%	06	نعم
90.32%	56	لا
100%	62	المجموع

تبين البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أن نسبة 90.32% من أفراد عينة البحث لم يستفيدوا من الترقية خلال مسارهم المهني، في حين عبر 9.68% منهم بأنهم استفادوا من الترقية خلال مسارهم المهني وذلك عن طريق الأقدمية والخبرة المهنية في العمل.

ويرجع سبب أن أغلب أفراد العينة أنهم لم يستفيدوا من الترقية إلى أن سنوات عملهم داخل المؤسسة لا تتجاوز 10 سنوات أي أنهم لا يمتلكون الخبرة الكافية لحصولهم على الترقية.

## الجدول رقم (15) يبين قيام المؤسسة بدورات تكوينية.

النسبة	التكرارات	البدائل
64.51%	40	نعم
35.49%	22	لا
100%	62	المجموع

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أن نسبة 64.51% من أفراد العينة يؤكدون على مساعدة

المؤسسة لهم على تطوير قدراتهم، بينما عبر 35.49% منهم على أن المؤسسة لا تقوم بدورات تكوينية من شأنها تطوير قدرات العمال.

ويعتبر سعي المؤسسة إلى تطوير قدرات العامل عن طريق دورات تكوينية من بين أهم العوامل المساعدة

على استقرار العامل وارتباطه بالمؤسسة وعدم التفكير في مغادرتها.

## الجدول رقم (16) يبين تناسب الأجر مع طبيعة العمل.

النسبة	التكرارات	البدائل
38.70%	24	نعم
61.30%	38	لا
100%	62	المجموع

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في هذا الجدول أن نسبة 61.30% من أفراد العينة يؤكدون عدم تناسب الأجر الذي يتقاضونه مع طبيعة العمل والجهد المبذول، في حين عبر 38.70% من الباحثين انه هناك تناسب بين الأجر الذي يتقاضونه وطبيعة العمل.

ويرجع الباحثين الذين أكدوا على عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول وطبيعة العمل إلى غلاء المعيشة التي تسببت في انخفاض القدرة الشرائية، وانعدام التوازن بين الحاجات المتجددة وبين القدرة على تأمين واقتناء تلك الحاجات وتوضح الشواهد والدلائل الإحصائية، إن معظم الذين استجوبناهم لديهم أسر يقومون بإعالتها وان مطالب الأسرة تتنامى يوماً بعد يوم ولذلك فانه مهما زاد الأجر فان الحاجات في تزايد مستمر.

## الجدول رقم (17) يبين الشعور العامل بان له دور من خلال وظيفته.

النسبة	التكرارات	البدائل
90.32%	56	نعم
9.68%	06	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 90.32% من أفراد عينة البحث يؤكدون بأنهم

يشعرون بان لهم دور من خلال الوظائف التي يقومون بها، في حين عبر 9.68% منهم بأنهم لا يشعرون بان لهم

دور من خلال وظائفهم التي يقومون بها.

وشعور بان العامل له مكانة ودور من خلال وظيفته يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الثقة بالنفس مما

يزيد من تحسين مستوى أدائه وفعاليته.

## الجدول رقم (18) يبين إعطاء العامل الحرية أثناء انجاز المهامه.

النسبة	التكرارات	البدائل
59.68%	37	نعم
40.32%	25	لا
100%	62	المجموع

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أن نسبة 59.68% من أفراد عينة البحث يؤكدون على أن

المؤسسة تساهم في إعطاء مجال الحرية أثناء انجازهم لبعض المهام، في حين عبر 40.32% منهم على عدم

إعطائهم المؤسسة مجال الحرية في أدائهم لمهامهم وذلك لان المؤسسة تتبع نظام شبه عسكري.

وان إعطاء العامل الحرية أثناء أدائه لمهامه يمنحه القدرة على الإبداع والابتكار في العمل مما يزيد من

مستوى أدائه وإتقانه.

المحور الرابع: عرض وتحليل التساؤل الثالث: مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (19) يبين الحصول على الاحترام والتقدير يزيد من فعالية الأداء.

النسبة	التكرارات	البدائل
100%	62	نعم
00%	00	لا
100%	62	المجموع

تبين الإحصائيات الواردة في الجدول ان نسبة 100% من أفراد العينة البحث أي جميع أفراد العينة

يؤكدون بان شعورهم بالاحترام والتقدير من قبل مسؤوليهم يزيد من فعالية أدائهم.

وأن الاحترام والتقدير يساعد كثيرا العامل على مواصلة عمله ويزيد من أدائه، وهو يشعر بأنه فرد له

مكانته ويحقق ذاته وانه محل تقدير واهتمام الأمر الذي ينعس على ارتفاع الروح المعنوية لديه.

## الجدول رقم (20) يبين الحد من الغياب والتأخر يحافظ على مستوى الأداء.

النسبة	التكرارات	البدائل
77.41%	48	نعم
22.59%	14	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أن نسبة 77.41% من أفراد عينة البحث يؤكدون بأن الحد من الغياب والتأخر يحافظان على مستوى أداء، في حين عبر 22.59% منهم أن الحد من الغياب والتأخر لا يؤثر على مستوى الأداء.

وعلى ضوء الدلائل الإحصائية نستطيع أن نقول أن الحد من الغياب والتأخر يساهمان في استقرار العمل والاستمرار، ويحافظان على مستوى الأداء مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

## الجدول رقم (21) يبين: هل توفر الأمن والسلامة يرفع من أدائك.

النسبة	التكرارات	البدائل
100%	62	نعم
00%	00	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 100% من أفراد العينة أي جميع أفراد العينة يؤكدون أن توفر الأمن والسلام أثناء تأدية العمل، يجعلهم يشعرون بالأمان وعدم الخوف وتزداد ثقتهم بنفسهم وذلك يرفع من أدائه ويسهل العمل، أي أن أعوان التدخل يحافظ على سلامته أولاً مثل يقوم بمساعدة الضحايا لأنه بدون امن وسلامة يصبح احد الضحايا.

## الجدول رقم (22) يبين: هل ولاءك ينعكس على مردودية الأداء.

النسبة	التكرارات	البدائل
%79.03	49	نعم
%20.97	13	لا
%100	62	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 79.03% من أفراد العينة يدلون بأن ولاءهم للمؤسسة ينعكس ويؤثر على مردودية أدائهم، لأنه يؤدي إلى ارتباطهم وتحمسهم للعمل وهذا يؤدي إلى دفعهم لزيادة أدائهم، في حين عبر 20.97% منهم بأن لا توجد علاقة بين ولاءهم للمؤسسة وأداءهم للعمل لأنهم يعتبرون زيادة الأداء تكون بدفع من الإدارة المسؤولة، والعامل بطبيعته يميل إلى تخفيض الأعباء إلى أقصى درجة ممكنة.

الجدول رقم (23) يبين: هل معرفة زملاء العمل والتواصل معهم له تأثير على فعالية الأداء.

النسبة	التكرارات	البدائل
87.09%	54	نعم
12.91%	08	لا
100%	62	المجموع

تبين لنا البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أن نسبة 87.09% من أفراد العينة يؤكدون بان عندما تكون هناك علاقة تواصل وتعاون بين زملاء العمل يسهل ويزيد من فاعلية أدائهم، في حين عبر 12.91% منهم أي 08 افراد بان لا توجد علاقة بين معرفة زملاء العمل والتواصل معهم وأدائهم للعمل.

الجدول رقم (24) يبين مستوى الأداء وعلاقته بمدى الولاء للمؤسسة .

النسبة	التكرارات	البدائل
83.88%	52	نعم
16.12%	10	لا
100%	62	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 83.88% من أفراد العينة يؤكدون بان مستوى أدائهم له علاقة بمدى ولاءهم للمؤسسة التي يعملون فيها، في حين عبر 16.12% منهم انه لا توجد علاقة بين مستوى أدائهم وولاءهم للمؤسسة التي يعملون بها.



## ثانيا - تفسير ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة:

## 1- تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الأول:

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل جداول التساؤل الأول والتي ترى بان مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين مرتفع نسبيا، ويعود ذلك لمشاركة العمال في مختلف الأنشطة داخل المؤسسة والتي تتمثل في المناورات والتدخلات الافتراضية، والمعارض كذلك النشاطات الرياضية والثقافية ودورات التحسيسية، وهذا حسب نتائج الجدول رقم (6)، كما أن المشاركة في صنع القرار حسب الجدول رقم (7) تعد منخفضة، وهذا راجع إلى أن النظام في المؤسسة نظام شبه عسكري، حيث أن اتخاذ القرار يكون خاضع إلى نظام الرتب أي أكبر رتبة هم الذين وحدهم مخولين باتخاذ القرارات، أما بقية الرتب يقومون بتنفيذ هذه القرارات وهذا حسب بيانات المتحصل عليها من خلال الجدول، إضافة إلى أن المؤسسة تساهم في إشباع حاجيات عمالها، وذلك من خلال الخدمات الاجتماعية المقدمة للأعوان وتوفير الوسائل الكاملة للقيام بالعمل على أحسن وجه، وهذا ما فسره "إتزيوني" في نموذج الولاء القائم على حساب المزايا المتبادلة، والذي بين فيه اندماج الفرد مع منظمته والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة تقع بين الطرفين الفرد والمنظمة وزيادة على ذلك فإن عدد كبير من أفراد العينة غير متمسكين بالبقاء في المؤسسة ويفكرون في مغادرتها، حيث أن هذه الفئة التي تجذب المغادرة إن توفرت فرص عمل أفضل لان هذه فئة حسب حالة المدنية لهم هم عزاب ولهاذ ليس لهم استقرار في الحياة عكس فئة صغيرة التي تؤيد تمسكها بالمؤسسة وهم حسب الحالة المدنية متزوجين ومستقرين في حياتهم، وربما عدم وجود فرص عمل أحسن وهذا حسب نتائج الجدول رقم (8و9)، ولعل محافظة الأعوان على أسرار المؤسسة والدفاع عن سعتها حسب الجدول رقم (10و11)، يدل على إخلاص واندماج أفراد العينة داخل المؤسسة، كما أن الأعوان عند توقيعهم العقد يقومون بالقسم على محافظة على أسرار المؤسسة وطاعة جميع الأوامر، هذا لأن نظام الحماية المدنية نظام شبه

عسكري، كما تشير نتائج الجدول رقم (12) وجود علاقات إنسانية بين رؤساء والمرؤوسين، مما يدل على وجود جو من التعاون والتفاهم والتواصل متبادل بين الأفراد العاملين، وهذا يساهم في ارتباطهم بالمؤسسة وتقوية ولاءهم لها، وهذا وفق ما تشير إليه مدرسة العلاقات الإنسانية و ما ذهب إليه "آلتون مايو" بالإهتمام بالجانب الإنساني للعامل و تعامل معه على أساس إنسان وليس آلة، وحسب الجدول رقم (13) نجد أن جل أفراد العينة فخورين بإنتمائهم للمؤسسة، وهذا راجع إلى قيمة وأهمية ومكانة المؤسسة في المجتمع والخدمات التي تقدمها إلى جميع شرائح المجتمع، حيث أصبحوا يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة، وهذا ما ذهب إليه "إتزيوني" في نموذج الولاء المعنوي والذي يمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمتة والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.

وكل هذه النتائج تثبت بأن مستوى الولاء التنظيمي للعاملين مرتفع نسبيا.

## 2- تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثاني:

من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثاني، والتي ترى بان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين متوسط، ويعود ذلك إلى أن معظم أفراد العينة لم يستفيدوا من فرص الترقية، خلال مسارهم المهني ويرجع ذلك إلى أنهم لا يمتلكون خبرة مهنية كافية لحصولهم على الترقية، بسبب أن معظم الأعدوان لا يزالون في مرحلة التربص أي أنهم جدد في الميدان وهذا حسب معطيات جدول رقم (14)، وحسب نتائج الجدول رقم (15)، فإن المؤسسة تقوم بدورات تكوينية من اجل تحسين قدرات العاملين ومواكبة كل التطورات التكنولوجية وخاصة الوسائل والمعدات، وهذا ما يزيد من فاعلية الأداء واستقرار العامل والذي بدوره يزيد من ارتباط العامل بالمؤسسة، وهذا ما اشر إليه "ستاو" و"سلانيك" في نموذج الولاء الموقفي، هناك تفاعل بين المنظمة والفرد نتيجة عمله فيها، لذا فإن الفرد في هذه الحالة ينظر إليه على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف لا يمانع من أن يسخر مهارته وطاقاته للمنظمة في مقابل أن تقوم المنظمة بتلبية حاجاته وأهدافه. كما

أن النتائج المتحصل عليها في جدول رقم (16) توضح عدم تناسب الأجر مع طبيعة العمل، ويرجع الباحثون ذلك إلى غلاء المعيشة الذي تسبب في انخفاض القدرة الشرائية، حيث أن الأجر المتحصل عليه لا يكفي لتأمين متطلبات والحاجيات، إضافة أن معظمهم يقومون بإعالة أسرهم وعائلاتهم وهذا ما يبين عدم رضاهم على الأجر الذي يتقاضونه مقارنة مع الظروف المعيشية وليس مع الجهد المبذول، وتبين نتائج جدول رقم (17) أن غالبية الأعدوان لهم دور من خلال وظائفهم، وهذا يرجع إلى قيمة المؤسسة ومكانتها في المجتمع لأنها ذات طابع إنساني، ودورها يتمثل في الوقاية والحفاظة على سلامة المدنيين، وتوعيتهم وهذا ما يزيد من تحفيز العاملين وتحسين أدائهم، أما من ناحية إعطاء الحرية أثناء انجاز المهام تبين النتائج المتحصل عليها، من خلال جدول رقم (18) إن عدد كبير منهم يشعر بالحرية أثناء أداء أعمالهم، وهذا لطبيعة بعض المهام والتي تقتضي الحرية في العمل نسبياً، وهذا يزيد من قدرة الإبداع والتفكير مما يساهم في رفع مستوى الأداء.

ومن خلال تفسير وتحليل نتائج تبين لنا أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين متوسط.

### 3- تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثالث:

من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثالث، والتي ترى بأن مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث أن الجدول رقم (19) تبين أن جميع أفراد العينة يؤكدون أنهم يحضون بالاحترام والتقدير، من قبل مسؤوليهم وهذا يعود لسياسة المؤسسة ولطبيعة العمل الإنساني الذين يقومون به هؤلاء الأعدوان، كما أن هذا الاحترام والتقدير يدفع بهم إلى تحسين أداءهم ورفعهم، وذلك راجع إلى درجة الولاء التي اكتسبوها من خلال شعورهم بالاحترام والتقدير، أما من ناحية الحد من الغياب والتأخير فإن معظم أفراد العينة، يؤكدون بأن الحد من الغياب والتأخير يحافظان على مستوى الأداء، وهذا يؤدي إلى الاستقرار في الأداء والعمل والذي بدوره يزيد من درجة ارتباطهم بالمؤسسة، وهذا ما يراه "ستيرز" في نموذج عن الولاء التنظيمي، حيث أن خصائص الفرد الشخصية وخبراته في العمل تزيد في ميله للاندماج

بالمؤسسة وتقبل أهدافها وقيمتها، ينتج عنه انخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها، وهذا يبين درجة انعكاس الولاء على الأداء الوظيفي حسب معطيات الجدول رقم (20)، كما أجاب أفراد العينة بالإجماع على أن المؤسسة تساهم في توفير الأمن والسلامة، الذي بدوره ينعكس على مستوى الأداء الذي يقومون به، وهذا راجع إلى سياسة المؤسسة في اهتمام بموردها البشري والعمل على تلبية احتياجاته وتنمية مستوى الولاء لديه وهذا يتبين من خلال أداء الجيد الذي يتبعه الشعور بالأمن والسلامة أثناء تأدية المهام حسب نتائج جدول رقم (21)، كما أن الجدول رقم (22) تبين نتائجه أن أفراد العينة يصرحون أن ولاءهم للمؤسسة، له انعكاس على مرودية أداءهم لأن مستوى الولاء له أهمية في درجة ومرودية الأداء الوظيفي للأعوان، وهذا يؤدي إلى ارتباطهم الجيد بالمؤسسة وتحمسهم للعمل ما يدفعهم إلى العمل على زيادة وتحسين مستوى أداءهم وتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما توصلت إليه الدراسة التي قامت بها كل من الطالبتين: حميدة حياة وعلاق سلوى، في دراستهما حول "الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين" من خلال فرضية رابعة التي كانت نتائجها أن العمال لديهم رغبة كبيرة في تحقيق المؤسسة لأهدافها. وحسب المعطيات المتحصل عليها من الجدول رقم (23) تشير إلى أن معرفة زملاء العمل والتواصل معهم يسهل ويزيد من فاعلية الأداء، وهذا يتجسد ضمن العمل الجماعي والتفاعل الجماعي وروح الفريق من يجعل العامل يندمج أكثر في جو العمل، والذي تطالب به مدرسة العلاقات الإنسانية و ما أشار إليه "آلتون مايو" وهذا يزيد من حماسه وبتالي ينعكس على قدرته في العمل مما يجعل الأداء يتطور ويتحسن، كما تبين معطيات الجدول رقم (24) أن مستوى الأداء الوظيفي له لع علاقة بمستوى الولاء التنظيمي، هذا ما تبينه إجابات أفراد العينة الذين صرحوا أن مستوى أداءهم يتأثر بصفة كبيرة بمستوى ولاءهم التنظيمي للمؤسسة، حيث يبرز لنا هذا أهمية الولاء بالنسبة للعامل ومدى التأثير الذي يتركه على مستوى مرودية أداءه الوظيفي.

ومن خلال تفسير وتحليل نتائج تبين لنا أن الولاء التنظيمي لع انعكاس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

## 4- تفسير ومناقشة التساؤل العام:

من خلال تحليل ومناقشة التساؤلات الجزئية والتي انتهت بإجابة عن التساؤل الأول والثاني والثالث، توصلت جماعة البحث إلى أن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع نسبياً، وذلك من خلال مشاركة العمال في الأنشطة وصنع القرارات والانتماء إلى المؤسسة، والمحافظة على أسرار العمل والدفاع عن سمعتها والتضحية من أجلها.

كما تبين أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط، وذلك من خلال قلة فرص الترقية وعدم التمتع بحرية تامة أثناء العمل وإن وجدة تكون نسبية، كما تبين عدم تناسب الأجر مع طبيعة العمل لكن ارجعوا ذلك إلى غلاء المعيشة وليس مع جهد مبذول، إلا أن معظم العاملين يشعرون بأن لهم دور في عملهم من خلال ما يبذلونه من جهد، ومن إنقاذ الأرواح كما أنهم يستفيدوا من دورات تكوينية التي تقدمها المؤسسة من اجل رفع من فعاليتهم.

كما تبين لنا أن مستوى الولاء التنظيمي ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث أن جو العمل يسوده الاحترام والتقدير المتبادل بين العمال من الرؤساء حتى المرؤوسين، كما أن ما تقوم به المؤسسة في الحد من الغياب والتأخر يحافظ على مستوى الأداء، وهذا ما يجعل العمال مستقرين في أداءهم ودائماً على أهمية الاستعداد وهذا لان طبيعة عملهم تقتضي ذلك، إضافة إلى ذلك شعورهم بأمن والسلامة أثناء قيامهم بعملهم يزيدهم إلى العمل أكثر ويحسن من مستوى أداءهم وهذا ما صرح به الأعوان على أن ولاءهم للمؤسسة ينعكس على أداءهم الوظيفي.

ومن جملة النتائج الجزئية التي يمكننا أن نستخلص من خلالها أن الولاء التنظيمي يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

### ثالثاً- النتائج العامة للدراسة

بعد تحليل ومناقشة بيانات وتساؤلات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

1- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة تعتمد على تنمية الولاء التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة.

2- أن الولاء التنظيمي الذي يكتسبه العاملون داخل المؤسسة يزيد من ارتباط العامل و تعلقه بالمؤسسة التي يعمل بها.

3- أن مستوى الولاء التنظيمي تأثير كبير وانعكاس على مستوى الأداء الوظيفي للأعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة

4- إتحاح أن مستوى الولاء التنظيمي في الحماية مدنية مرتفع وذلك من خلال التفاعل ومشاركة الأعوان في الأنشطة وصنع القرارات، ودفاع عن مصالح المؤسسة، وما يحضاه العامل من احترام وتقدير

5- أن الأداء الوظيفي له ارتباط كبير بمستوى الولاء التنظيمي للعمال، والذي ينعكس على زيادة وتحسين الكفاءة الفردية للعامل و قدرته الإنتاجية و التفاعلية و مردودية عمله.

6- من النتائج التي توصل إليها أصحاب البحث أيضا هو أن تحسين مستوى الولاء التنظيمي للعاملين، له فائدة كبيرة للمؤسسة وذلك من خلال تحسن وتطور الأداء الوظيفي للعمال، والذي بدوره يؤدي إلى تحقيق الأهداف ومصالح المؤسسة.

7- كذلك إن سياسة الولاء التنظيمي لها أهمية كبيرة بنسبة لتطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعمال زيادة من قدرة التنافسية للمؤسسات وتقوية موقعها داخل المجتمع، والسوق إن كانت مؤسسة خدماتية أو اقتصادية لما للولاء التنظيمي من نتائج ايجابية للمؤسسة خاصة مع موردها البشري في تطوير أداءه.

وكخلاصة النتائج يمكن القول أن الولاء التنظيمي للوحدة الرئيسية للحماية المدنية لها دور فعال وجد مهم في تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، فمحمل العمليات التي تقوم بها الحماية المدنية من متابعة وتدريب وتوفير الأمن والسلامة وضمان الاحترام والتقدير و العمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعامل، تعمل على تسخير والاستفادة من كافة الطاقات البشرية من قدرات ومعارف و مهارات للتعامل وبمرونة مع مقتضيات المهنة ومشاكلها، ومن ثم الرفع من كفاءة المؤسسة ككل.

## خاتمة

يمكننا القول أن غالبية المنظمات تدعي أن العاملين هم رأس مالها الحقيقي، لذا عليها أن تجذب العاملين المتميزين و تحتفظ بهم و تحفزهم وتخدمهم كما تخدم العملاء، حيث تعتبر الإدارة القائمة على الولاء هي الإدارة الهادفة لإعطاء العاملين والعملاء أكبر قيمة ممكنة من أجل إرضائهم مما يجعله يزيد في تحسين وتطوير قدراته وأداءه الوظيفي والذي ينعكس على إنتاج المؤسسة، ويساهم في تحقيق أهدافها والمصالح التي تجمعها، ويتحدد كل هذا بمستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به كل فرد عامل في المؤسسة، ومن الملاحظ أن هناك أمرين مهمين يحكمان الولاء التنظيمي أحدهما نفعي، وهو تبادل المنافع والمزايا بين المنظمة والفرد، والآخر نفسي، وهو التكوين النفسي للفرد نحو المنظمة، وبمر الولاء التنظيمي للفرد بثلاث مراحل، حيث يبدأ الفرد بتقبل سلطة الآخرين وطاعتهم وتنفيذ توجيهاتهم وأوامرهم مقابل ما يلقاه من فوائد مالية ومعنوية. ثم يتطور هذا التقبل نتيجة إشباع رغبته في الانتماء مما يتولد عنه الرغبة في الاستمرار بالعمل بهذه المنظمة. وأخيرا يتكون لدى الفرد قيم مماثلة لقيم المنظمة وأهداف تتطابق مع أهدافها، وبالتالي يكون لديه ولاء لهذه المنظمة يدفعه للإخلاص لها والدفاع عنها.

إن العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي عديدة ولا يتسع المجال لذكرها والتعليق عليها، كما أن نتائج الولاء التنظيمي على المنظمة والفرد كبيرة ولها علاقة مباشرة بالإنتاجية والأداء والجودة والسلوك وتحقيق الأهداف التنظيمية وغيرها. ومحمل القول فإنه كلما كان مستوى الولاء التنظيمي مرتفعا لدى العاملين في المنظمة فإن البيئة التنظيمية سوف تكون بيئة صحية تسود فيها العلاقات الإنسانية وتقل فيها حدة الصراعات وسوء العلاقات.

وفي النهاية نود أن نشير إلى أنه ينبغي أن لا يفهم من ذلك بأن الولاء التنظيمي وحده كفيلا بتحقيق أهداف المنظمة القريبة والبعيدة على حد سواء، بل لا بد من الاهتمام بأمور أخرى لا تقل أهمية مثل الكفاءة والعدالة والخوافز والتدريب والتقنية وغيرها، مما يجعل المنظمة متميزة وناجحة.



قائمة

المراجع والمصادر

## قائمة المراجع

### 1- معاجم والقواميس

1. بدوي احمد زكي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان.
2. إبراهيم مصطفى و آخرون. المعجم الوسيط. دار الدعوة، ط2، القاهرة، 1989.

### 2- الكتب

1. أحمد بن مرسللي: منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
2. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان.
3. خلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
4. رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008
5. رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر.
6. صلاح مصطفى الغول: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهناء للطباعة، القاهرة، مصر، 1982.
7. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
8. عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998.
9. فرج عبد القادر، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003.
10. فريديريك معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب والغرب، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1985.
11. محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2004.

### 3- رسائل الجامعية

1. فريد رآهم، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2007-2008.

#### 4- الحالات

1. احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الدار النهضة للنشر والطباعة، بيروت، 1983.
2. احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، ط5، مصر، 2003-2004.
3. توفيق محمد عبد المحسن، تقويم الأداء، دار الفكر العربي، دار النهضة العربية، مصر، 2003-2004.
4. مدحت محمد أبو نصر، تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى عاملين داخل المؤسسة، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005،
5. محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية مصر، 2004.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع



السيدة / السيد:

تحية طيبة وبعد.

يسعدنا أن نضع بين يديك هذه الإستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي، وذلك من أجل جمع المعلومات اللازمة لتحضير رسالة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل والتي نقوم بإعدادها حول موضوع:

**\* الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين \***

- ◆ نرجو التفضل وبعد قراءة كل عبارة بعناية وروية، الإجابة عن كل العبارات والأسئلة المذكورة داخل هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية.
  - ◆ علما أن الإجابات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
- نشكر لكم المساعدة مسبقا.

تحت إشراف الأستاذ:

\* عيساوي ساسي

من إعداد الطلبة:

- غريب فتحي
- ولهي عبد العالي

السنة الجامعية 2012 - 2013

## المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: اقل من 25 سنة  من 25-30 سنة   
من 31-36 سنة  أكثر من 36 سنة
3. سنوات العمل: اقل من 05 سنوات  من 05-10 سنوات   
من 11-15 سنة  أكثر من 15 سنة
4. المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
5. الحالة المدنية: أعزب  متزوج(ة)  مطلق(ة)  أرمل(ة)

## المحور الثاني : مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين

6. هل لك مشاركة فعالة في أنشطة المؤسسة؟ نعم  لا

في حالة (نعم) ما هي هذه الأنشطة؟.....

7. هل تتاح لك في العمل فرص المشاركة في صنع القرارات؟ نعم  لا

لماذا؟.....

8. هل تساهم المؤسسة في إشباع حاجياتك؟ نعم  لا

كيف ذلك؟.....

9. إذا أتاحت لك فرصة عمل في مؤسسة أخرى هل توافق؟ نعم  لا

لماذا؟.....

10. هل تحافظ على أسرار المؤسسة؟ نعم  لا

لماذا؟.....

11. هل تدافع على سمعة المؤسسة وتضحي من أجلها؟ نعم  لا

كيف ذلك؟.....

12. هل توجد علاقات إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين؟ نعم  لا

كيف ذلك؟.....

13. هل أنت فخور بالانتماء إلى المؤسسة التي تعمل بها؟ نعم  لا

لماذا؟.....

### المحور الثالث: مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين

14. هل تحصلت على ترقية خلال مسارك المهني داخل المؤسسة؟ نعم  لا

كيف تحصلت عليها؟

15. هل تقوم المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين أدائك؟ نعم  لا

في حالة (لا) لماذا؟

16. هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع عملك؟ نعم  لا

في حالة لا لماذا؟

17. هل تشعر بأن لك دور من خلال وظيفتك؟ نعم  لا

كيف ذلك؟

18. عندما تكلف بمهمة ، هل تتاح لك كامل الحرية في انجازها؟ نعم  لا

كيف ذلك؟

### المحور الرابع: مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين

19. هل الحصول على الاحترام والتقدير يزيد من فعالية أداءك؟ نعم  لا

لماذا؟

20. هل برأيك الحد من الغياب و التأخر يحافظ على مستوى الأداء؟ نعم  لا

لماذا؟

21. هل توفر الأمن والسلامة يرفع من أداءك في العمل؟ نعم  لا

كيف ذلك؟

22. هل ولاءك للمؤسسة ينعكس على مردودية أداءك؟ نعم  لا

لماذا؟

23. برأيك هل معرفة زملاء العمل عن قرب و التواصل معه له تأثير على فعالية أداءه؟ نعم  لا

لماذا؟

24. هل مستوى الأداء له علاقة بمدى ولاءك لمؤسستك؟ نعم  لا

لماذا؟

## الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين

ملخص:

يعتبر الولاء التنظيمي داخل المؤسسة من المواضيع التي لاقى اهتماما كبيرا من طرف الباحثين في المجال التنظيمي والسلوكي في الفترة الأخيرة ويرجع هذا الاهتمام نظرا لكونه أهم مرتكز يضمن بقاء واستقرار المؤسسة، وكذا تحقيق أهدافها التي وجدت من أجلها. ويعتبر كذلك من أهم العوامل التي تحدد فعالية وكفاءة المنظمة، أي انه كلما كان مستوى الولاء مرتفع كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين مرتفعا.

ويهدف بحثنا إلى معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بورقلة . وخلصت الدراسة إلى أن الولاء التنظيمي يساهم في تحسين الأداء الوظيفي ، كما تم التوصل إلى أن الولاء التنظيمي هو نتيجة لتوفر جملة من العوامل منها : الاتصال الجيد ، تماسك جماعة العمل ، رغبة في استمرار العمل ، توفر فرص الترقية ، الحصول على الاحترام والتقدير

**الكلمات الدالة:** الولاء التنظيمي، الانتماء، الأداء الوظيفي، المؤسسة، رغبة في الاستمرار، الاستقرار.

### **Organizational loyalty and functional performance of employees .**

#### **Abstract :**

In recent years, the organizational loyalty within the organization received considerable attention by organizational and behavioural researchers. This interest is due to being the most important Based that ensures the survival and stability of the organization as well as achieving its primary objectives. Also, the organizational loyalty is considered as one of the most important factors that determine the effectiveness and efficiency of the organization, i.e. there is a positive relationship between the level of loyalty and the level of functional performance of employees. This study aims to examine the relationship between organizational loyalty and functional performance of employees within the fire station main unit in Ouargla. The study concluded that the organizational loyalty contributes to the improvement of the functional performance. Also we concluded that the organizational loyalty is a result of the availability of a number of factors in the organization, including: good communication, work group cohesion, a desire to continue to work, opportunities for promotion and respect and appreciation.

**Keywords:** organizational loyalty, affiliation, functional performance, organization, desire to continue, stability.