

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع

التخصص : علم اجتماع التنظيم و العمل

إعداد الطالبة : كريمة عصماني

الموضوع

العمال و مسألة الانتماء التنظيمي في المؤسسة
دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة (ADE)
(حي النصر)

نوقشت علنا بتاريخ: 31/05/2015م

اما اللجنة مكونة من السادة :

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1. الدكتورة: سامية عزيز | أستاذ مساعد (أ) رئيسا | جامعة قاصدي مرياح ورقلة |
| 2. الدكتور: عبد الله كيار | أستاذ محاضر (ب) مشرفا و مقررا | جامعة قاصدي مرياح ورقلة |
| 3. الدكتور: رابح رباب | أستاذ مساعد (أ) مناقشا | جامعة قاصدي مرياح ورقلة |

السنة الجامعية: 2014/2015

شكر و تقدير

إلى أحب خلق الله إلى قلبي، إلى من هو أعلى من أهلي و من نفسي، الذي بعثه الله في هذا الكون فاراً مطرباً على أسرار الليل، فعرف الدنيا السلم والحمة والحنان والخير والإحسان، الذي شرب من كأس هدايته فألبسني قناع السعادة إلى حبيبي و فرقة عيني محمد صلى الله عليه وسلم

إلى الذين لا تهي الأذلة و إن كنت لعدداً جهما و فضلها عليا إلى نبع الحنان و بر الحب و الأمان و مس وجودي على الدوام، و أعلى ما عندي في الوجود "أمي ثم أمي ثم أمي" أدام الله عليها الصحة و العافية.

إلى من ندر نفسه و حياته في أخطأ أول و آخر حرف، إلى من كان سندي في تحمل المصاعب، و معلمي الصبر على المتاعب من أجل تحقيق المكاسب "أبي الغالي" أظل لله في عمره.

أقدر بالشكر و امتنان و التقدير إلى أساذي "عبدالله كبار" الذي أفادني فكان لي خير موجه و ناصح و صبر معي طيلة إجازة هذه الدراسة الذي تكبر بالإشراف عليها و الشكر موصول إلى الأساذة نشيما، مبارك.

كما أقدر خالص شكري إلى كل أساذة كلية العلوم الإنسانية و إجتماعية

كلا باسمهم و أخص بالذكر أساذة خلاذي بيته.

و أقدر بشكري إلى مدام إدار، مدام شهرزاد سوك، شرفي عبد الفتاح، سعيدة بازين مسعود مفرج، بونكري محمد، مروة عباس.

و كما أقدر بالشكر المسبق

للجنة المناقشة وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد أتقدم بخالص الشكر

والتقدير حفظهم الله جميعاً و رعاهم

كريمة

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	شكر وتقدير
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
5	أولاً:الإشكالية
7	ثانياً:الفرضيات
8	ثالثاً:اسباب إختيار الموضوع.....
8	رابعاً: أهمية الدراسة
9	خامساً:أهداف الدراسة
9	سادساً:تحديد المفاهيم.....
14	سابعاً: المدخل النظري للدراسة
17	ثامناً:الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
23	تمهيد.....
23	أولاً:مجتمع و مجالات الدراسة.....
25	ثانياً:المنهج المستخدم
26	ثالثاً:عينة الدراسة
26	رابعاً:أدوات جمع البيانات
29	خامساً:خصائص العينة
35	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : عرض البيانات وتفسير النتائج الدراسة

37	تمهيد.....
38	أولاً:تحليل وتفسير البيانات
38	1-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الاولى
44	1- 2 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثانية
55	1-3 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثالثة
65	ثانياً:مناقشة النتائج الجزئية و العامة
65	1-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الاولى
66	2-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية
67	2-3 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية
69	ثالثاً:النتيجة العامة
72	خلاصة الفصل.....
74	خاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

رقم الجدول	عناوين الجداول	الصفحة
01	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس	30
02	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي	31
03	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الفئة المهنية	32
04	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الأقدمية	33
05	يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير طبيعة العمل	34
06	يوضح تعيين العامل في منصبه في المؤسسة	38
07	يوضح تقديم الحوافز للعمال داخل المؤسسة	39
08	يوضح رضا العمال عن مسألة الترقية في المؤسسة	40
09	يوضح حقيقة دفع المؤسسة المكافآت للعمال مقابل أعمالهم إضافية	41
10	يوضح حقيقة رضا العمال عن مكان عملهم	42
11	يوضح تقييم الأداء على أسس موضوعية	43
12	يوضح اهتمام المؤسسة بالأمن والسلامة المهنية للعمال في العمل	43
13	يوضح واقع مشاركة العامل في اتخاذ القرارات	44
14	يوضح تحسيس المسؤول العامل بأنه جزء من فريق العمل	45
15	يوضح واقع تلقي العامل توجيهات و مساعدات من قبل مدير في العمل	45
16	يوضح مدى قيام المدير بزيارات أثناء مزاولة العمال لعملهم	46
17	يوضح مدى إهتمام المدير بالغيابات المتكررة للعمال	47
18	يوضح تحديد المدير للعامل الواجبات أو المسؤوليات التي عليه القيام بها	48
19	يوضح حقيقة معرفة العامل الطريقة التي يفضلها المدير في العمل	48
20	يوضح واقع إهتمام المدير بإحتياجات و مقترحات العمال	49
21	يوضح قيام المدير ببعض التغييرات في موقع العمل لإرضاء العاملين	50
22	يوضح إهتمام المدير بحل المشاكل المهنية التي تواجه العمال	50
23	يوضح اتخاذ المدير قراراته بمفرده دون استشارة الموظفين	51

51	يوضح تأثير أسلوب التعامل بين العامل و المدير على أدائه	24
52	يوضح حقيقة سعي العمال لتحقيق أهداف المؤسسة دون توجيه المدير	25
53	يوضح قيام المدير بالتوفيق بين متطلبات المؤسسة و إحتياجات العمال	26
54	يوضح واقع رضا العمال عن أداء المدير في مؤسسة	27
54	يوضح طبيعة التواصل بين العمال و المدير	28
55	يوضح حقيقة امتلاك العمال معلومات وافية عن عمل وأهداف المؤسسة	29
55	يوضح تصرف المسؤولين بطريقة توضح بأنهم في موقع المسؤولية	30
56	يوضح عمل الادارة لحل مشاكل العمال دون تحيز	31
57	يوضح قيام إدارة المؤسسة بتشجيع أفكار العمال المبدعة و المبتكرة	32
58	يوضح دوافع استقرار العامل بالمؤسسة و عملية الاستمرار بها	33
59	يوضح التضامن و التعاون بين العمال في المؤسسة	34
60	يوضح طبيعة الاتصال بين العمال و الادارة	35
61	يوضح مدى إستفادة العمال من البرامج التدريبية والتكوين داخل المؤسسة	36
62	يوضح شعور العمال بالفخر و الاعتزاز وهم يحدثون الآخرين عن مؤسستهم	37
63	يوضح ما العادات التي اكتسبها العمال بسبب عملهم في المؤسسة	38
64	يوضح واقع شعور العامل بأن مستقبله المهني والاجتماعي مرتبط بالمؤسسة	39
65	يوضح حقيقة نشئت الانتماء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة	40



مقدمة

مقدمة

تعيش مؤسسات العالم الثالث عموما و المؤسسات الجزائرية خصوصا وضعا اقتصاديا و اجتماعيا محرجا يتمثل في عدم نجاعتها وقلة مردوديتها، فبدل أن تكون المؤسسة هي قاطرة تنمية و ازدهار هذه المجتمعات أصبحت تشكل عائقا و حملا ثقيلًا على كاهل الدولة وهذا جراء الخسائر المتكررة لهذه المؤسسات خاصة ما يتعلق بالقطاع العام.

فقد كان يعتقد أن بناء المصانع و المستشفيات و المدارس و الجامعات تشكل التنمية الاقتصادية و تحسين الظروف المعيشية للأفراد كفيلا بنقل المجتمع الجزائري المتخلف عن ركب الحضارة إلى مصاف الدول المتقدمة في كيفية تسير مؤسساتها، ولكن بعد مرور مدة زمنية معينة اتضح أن الأموال و الجهود التي بدلت لتحقيق التنمية المرجوة منها لم تحقق تلك الاهداف المرجوة، بل زاد التخلف بسبب سوء التسيير في المؤسسات نتيجة الإستراتيجيات المتبعة في المؤسسات الجزائرية التي تعتبر من العوامل الاساسية في تحقيق اهدافها و استقرارها.

و يرجع سبب هذا الإخفاق في المشاريع التنموية و تنمية المؤسسات و تطورها بعد أن أدركت العديد من البلدان، و من بينها الجزائر أن الخلل في المؤسسات يرجع الى ظروف البيئة التنظيمية التي تسيطر عليها البيروقراطية و المحسوبية و حرمان الطاقات البشرية ذوي الكفاءات من إبراز مهاراتهم في ميدان العمل و رفض مناقشة العمال و مشاركتهم في اتخاذ القرار مما ولد فيهم روح الاحباط و أدى إلى زعزعة روح الانتماء لديهم، و بذلك فقد تجاهلت تلك المنظمات الفرد بكل مكوناته الثقافية و الانسانية.

لهذا اقتنعت المؤسسة الجزائرية ان مواجهة نمو السوق و التطور و الدخول في المنافسة لا تكون إلا عن طريق تطوير كفاءة العمال و تنمية الموارد البشرية، من خلال إيجاد مفهوم جديد للعلاقات الانسانية داخل المؤسسة حيث يحقق للعامل ذاته في محيط العمل و يشعر بكرامته و بأهميته في العملية الانتاجية عن طرق المشاركة في اتخاذ القرار هذا ما يجعل هذا الأخير يشعر بالولاء والانتماء و الاندماج لمؤسسته رغم الفروقات الفردية بين العمال، و يجعلهم ينشؤون ثقافة تنظيمية و علاقات اجتماعية، لذا يعتبر الانتماء التنظيمي للعمال داخل المؤسسة احدى الميكانيزمات الاساسية في سلوك الافراد حيث انه كلما زاد شعور الافراد بالانتماء لمؤسستهم كلما زاد انضباطهم و كسب ولائهم كما يدفعهم الى بذل جهد اكبر في تحسين ادائهم و رفع انتاجيتهم وهنا تتجلى حقيقة نجاح المؤسسة، و بهذا يكون من نصيب من يملك قوى عاملة مؤهلة ومدربة و تتمتع بالانتماء و الولاء.

لذلك فإن هذه الدراسة تهدف إلى البحث العوامل المؤثرة في انتماء العامل بالمؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة، و عليه قسمت الدراسة الى ثلاث الفصول على النحو التالي :

الفصل الأول: خصصته للإطار المنهجي للدراسة فقد تناولت فيه إشكالية الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة، وأهدافها، وتحديد المفاهيم، و الدراسات السابقة، و المقاربة النظرية للدراسة .

الفصل الثاني: تناولت فيه الإجراءات المنهجية للدراسة فقد تضمنت: منهج الدراسة، العينة، و أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: احتوى على عرض وتحليل البيانات الميدانية ، عرض نتائج الدراسة الميدانية ، و تضمن تحليل لنتائج الفرضيات و النتائج العامة، خاتمة الدراسة، و أخيرا تم إدراج بعض الاقتراحات للاستفادة من هذه الدراسة.

الفصل الاول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المدخل النظري

خلاصة الفصل

أولاً: الإشكالية:

إن اختلاف التنظيمات وتعددتها و انتشارها الهائل في المجتمع الحديث دفع علماء الاجتماع الى الاهتمام بهذه الظاهرة ،فقاموا بدراستها و تشخيصها وتبع آثارها و نتائجها على مختلف المستويات نظراً لأنّ الإنسان لا يعيش أو يعمل منعزلاً عن الآخرين.

و باعتبار المؤسسة إطار أساسي ذو أهمية كبيرة في المجتمع فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية و تجمعهم أهداف وأغراض مشتركة وتحكمهم نظم وقوانين مشتركة أيضاً، فالأفراد و الجماعات يتفاعلون داخل المؤسسة بغية تحقيق طموحات وغايات خاصة و عامة من طرف المؤسسة.

و كما أنها تعتبر نسق مفتوح تؤثر وتتأثر بما يحيط بها لأنها ليست خلية اقتصادية فحسب و إنما مجال ينتمي إليه الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية و المهنية من أجل تحقيق أهداف معينة، فكل مؤسسة مهما كانت طبيعتها بحاجة ماسة لنشاط الفاعلين الاجتماعيين لتحقيق الأهداف المنشودة، كما يخضعون لمجموعة من القواعد و القوانين التنظيمية، وهذا ما يؤدي في الغالب لعملية التفاعل التي تعمل على تشكيل السلوك التنظيمي للعاملين إذ يمنح لأعضائه القدرة على اكتساب مواصفات محددة حتى يحقق العامل ذاته داخل بيئته ويشعر بأهميته و وظيفته و دوره في العملية الإنتاجية عن طريق مشاركته في اتخاذ القرارات في إطار سياسة المؤسسة، و هذا ما يؤدي الى تعميق شعور العامل بمكانته و أهمية عضويته و انتمائه داخل النسق الاجتماعي.

بحيث يعتبر الانتماء التنظيمي مؤشر هام لقدرتنا على إدراك ومراقبة و التنبؤ بسلوك الأفراد داخل المؤسسة كما أنه مفهوم اجتماعي ديناميكي لا يمكن إدراكه إلا في ضوء مرحلة تاريخية يعينها و في إطارها الاجتماعي الآني، لهذا تثار قضية الانتماء التنظيمي كثيراً في السنوات الأخيرة خاصة داخل المؤسسات ،لذا حرصت المؤسسات الحديثة في محاولة منها لإيجاد آلية لتعميق الشعور بانتماء لدى عاملها لأنه حجر مكانة مهمة في مسيرتها مما يؤدي الى استقرارها و تماسكها فالانتماء التنظيمي يعبر عن عضوية الفرد داخل الجماعة فيأخذ في ذلك عدة مسارات مثل الانتماء للوطن، الانتماء لجماعة العمل، ذلك أن الانتماء التنظيمي للمؤسسة يحمل عدة أبعاد (الولاء،التوَاد،الالتزام،العلاقات الجماعية، الهوية المهنية،التذبذب و الاندماج..... إلخ) و بالتالي فإن الانتماء التنظيمي هو نزعة تدفع الفرد العامل للدخول في الإطار الاجتماعي و الاندماج فيه و بما يقتضيه من إتباع العامل للمعايير و القواعد التنظيمية لهذا الإطار -المؤسسة - و الدفاع عنه مقابل غيره من الأطر الاجتماعية و الفكرية الأخرى.

و هكذا فقد أصبح جليا لأي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز و التفوق في خدماتها أن تحافظ على العامل لأنه الأساس في تحقيق أهدافها المالية و الانتاجية و التسويقية، تبقى فعاليتها مرتبطة بتحقيق الهدف الاجتماعي أي مدى الكفاءة في تسيير العاملين ومعرفة رغباتهم و اتجاهاتهم و زرع الثقة و الأمل و بناء العامل لفتح المجال أمامه للإبداع و الابتكار و تفجير طاقاته وقدرته، و كحتمية لكون الفرد اجتماعي بطبعه يميل الى العمل في جماعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية من أجل تحقيق رغباته و حاجاته الاجتماعية و النفسية و الاقتصادية، حيث أكد العديد من علماء الاجتماع والإدارة على أهمية العلاقات الإنسانية وجماعات العمل و ما يحدث داخل المؤسسة من تفاعلات و علاقات و تدعيم حاجات العمال، و لهذا يعتبر صفة جماعية كما أنه صفة فردية على حد سواء، وهو ظاهرة معنوية كغيره من الظواهر التي لا تخضع للملاحظة المباشرة و التي تنبع من داخل الفرد، ويمكن الإحساس به من خلال آثاره و نتائجه، وهو شرط للجماعة العاملة معا في عمل واحد مشترك و التي يرتبط أفرادها فيما بينهم بمجموعة من الأغراض المحددة الواضحة، بحيث يشعر الأفراد داخل هذه الجماعة بأهميتها و انسجامها و تكاملها و توافقها مع أغراضه الخاصة، بالإضافة إلى شعور الأفراد بالثقة و الاطمئنان لها و بالتالي يسود التعاون فيما بينهم.

حيث أفادت معظم الدراسات التي أجريت في مجال الانتماء التنظيمي أن أكثر الأفراد إنتماءً لمؤسستهم هم الذين يقل نسبت غيابهم و يكون رضاهم الوظيفي في ازدياد مستمر، كما أن نسبة الاضطرابات في العمل تكون قليلة، وعلى هذا الأساس فإن القدرة على الإنجاز و الإبداع تكون ضرورية و حتمية لما سبق، وهو ما تسعى إليه معظم الدول و المؤسسات من خلال توفير المناخ التنظيمي و المهني المناسب.

كم ان الباحثين و الخبراء الجزائريين رأوا في هذا الشأن أن مواجهة نمو السوق و التطور و الدخول في المنافسة لا تكون إلا عن طريق تطوير كفاءة العمال و تنمية الموارد البشرية من خلال تطبيق مفهوم جديد للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، و يحقق العامل ذاته في محيط العمل ويشعر بكرامته و بأهميته في العملية الانتاجية عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات، هذا ما يجعل العامل يشعر بالولاء و الإنتماء و الإندماج للمؤسسة رغم الفروقات الفردية بين العمال و يجعلهم ينشؤون ثقافة تنظيمية و علاقات إجتماعية، لهذا يعد الإنتماء التنظيمي للعمال داخل المؤسسة إحدى الميكانيزمات الأساسية في سلوك الافراد،¹ حيث أن كلما زاد شعور الأفراد بالإنتماء لمؤسستهم كلما زادت قدراتهم على التحكم بهم و ولائهم لمؤسستهم، كما يدفعهم الى بذل

¹ اعتماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة انجلو المصرية، القاهرة، مصر ،دط، 2004، ص 265.

جهد أكبر في تحسين أدائهم و رفع إنتاجيتهم و هنا تتجلى حقيقة نجاح المؤسسة يكون من نصيب من يملك قوى عملة مؤهلة ومدرية وتمتع بالانتماء والولاء.

وعلى ضوء ما سبق فإن المؤسسة الجزائرية و نخص بالذكر المؤسسة المياه منطقة ورقلة باعتبارها كمؤسسة إدارية وهي ميدان بحثنا لمعرفة الانتماء التنظيمي للعامل الجزائري داخل المؤسسة ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل التالي:

هل للآليات التنظيمية دور في تشكيل إنتماء العامل داخل المؤسسة؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل ثلاث أسئلة فرعية:

1. ما هي أهم العوامل التي تؤثر على إنتماء العمال للمؤسسة؟
2. هل لطبيعة القيادة المنتهجة في هذه المؤسسة عاملا مهما للتأثير على الروح المعنوية للعمال؟
3. كيف يؤثر المناخ التنظيمي على انتماء العامل للمؤسسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

للآليات التنظيمية دور مهم في تشكيل إنتماء العامل للمؤسسة الجزائرية.

الفرضيات الجزئية :

1. تؤثر العوامل الوظيفية على انتماء العامل للمؤسسة.
2. تشكل طبيعة القيادة المنتهجة في هذه المؤسسة عاملا مهما للتأثير على الروح المعنوية للعمال.
3. يؤثر المناخ التنظيمي على انتماء العامل للمؤسسة.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

إن الأسباب الذاتية الدافعة لهذه الدراسة هي محاولة معرفة مدى شعور العامل الجزائري بالانتماء لعمله في المؤسسة و أهم العوامل التي تؤثر في إستقراره بداخلها و محاولة ربط هذا الموضوع بالواقع، كما أنني أحاول من خلال الموضوع تجسيد مجهوداتي العلمية الشخصية المحصل عليها طيلة سنوات التعليم العالي.

الأسباب الموضوعية:

1. قلة الدراسات و الأبحاث العلمية التي تطرقت أو تتناول مسألة الانتماء التنظيمي و العوامل المؤثرة فيها داخل المؤسسة ، و ما نضيف لهذه الدراسة إلى العلوم الاجتماعية عامة و تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل خاصة؛
2. معرفة مدى توافق و انسجام العامل مع القواعد و إجراءات المطبقة و أثرها على انتماء العامل الجزائري للمؤسسة وتأثره بتطورات و المنافسات بين المؤسسات، في ظل تبني الجزائر المجموعة من الأنظمة و القواعد في تسيير المنظمات واختلاف الثقافات و التطور التكنولوجي.

رابعا: أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع انتماء العامل الجزائري لمؤسسته و ما هي العوامل المؤثرة في ذلك؛
2. معرفة أو الكشف عن الإجراءات و القواعد التنظيمية و ثقافة و بيئة العمل داخل المؤسسة و مدى نجاعتها وتوافقها مع توقعات و اتجاهات العمال و معرفة نظرة العامل للمؤسسة التي ينتمي إليها ؛
3. توصيف الانتماء التنظيمي الذي تتميز به المؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة.

خامسا: أهمية الموضوع:

يعد موضوع الانتماء التنظيمي و استقرار العامل في العمل أحد أهم ركائز إدارة الأعمال بحيث يساهم في تحقيق الإنتاجية والتنمية الاقتصادية و الذي بدوره يساهم في ازدهار المؤسسة و نجاح العملية التنظيمية بداخلها، بالإضافة إلى أهمية الموضوع الذي نبحث فيه - الانتماء التنظيمي - بوصفه مفهوم يتأثر بالظروف الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية السائدة في مجتمع الدراسة، وإلقاء الضوء على العلاقات الإنسانية و الاجتماعية و ما لها من دور فعال في زيادة التفاعلات بين الأفراد داخل المؤسسة.

سادسا: تحديد المفاهيم:

1. الانتماء التنظيمي:

التعريف اللغوي: يرجع معجم لسان العرب هذه الكلمة (الانتماء) الى الفعل نَمَى، و النماء بمعنى الزيادة، و أُنميتَه أي نسبته، و انتمى هو إليه، و في الحديث انتمى الى غير موابيه أي انتسب إليهم و مال و صار معروفا لهم، و يقال نماه الى جده، ارتفع إليه في النسب أي رفع إليه نسبه.¹

التعريف الإصطلاحي: يعرف "بوشنان" الانتماء على أنه " ارتباط فعال بين الأفراد وتنظيم بعينه و يقوم هذا الارتباط على

ولاء الأفراد للتنظيم وتطابق أهدافهم " و له ثلاث عناصر هي التوحيد، الاندماجية في العمل و الولاء التنظيمي.²

نلاحظ من خلال التعريف أن الانتماء التنظيمي هو الارتباط القوي بين الفرد و التنظيم الذي يعمل بداخله.

و ورد في "معجم العلوم الاجتماعية" أن الانتماء هو ارتباط الفرد بالجماعة حيث يرغب الفرد في الانتماء الى جماعة قوية

يتقمص شخصيتها القوية و يوجد نفسه مثل: النادي، الأسرة، الشراكة.

¹ ابن منظور: لسان العرب، دار النشر و التوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2001، ص 265.
² إعتقاد محمد العلام : مرجع سابق، ص 270.

كما يعرف أيضا أنه "إرتباط فعال بين الأفراد و تنظيم معين و تطابق أهدافه مع أهدافهم، و يعرف كذلك بقدرة الفرد على التوحد و الاندماجي في التنظيم الذي يعمل بداخله".¹

التحديد الاجرائي للمفهوم: الانتماء التنظيمي هو ذلك الشعور القوي الذي ينمي رغبة الفرد في تكوين جماعة و الانضمام إليها مع البقاء و الاستمرار في الانتماء والبقاء المؤسسة متقبلا لأهدافها و قيمها و مستعدا لتقديم أقصى طاقاته في سبيل نجاحها و هذا ما ينجم عنه (الولاء و الاندماج و الالتزام الوظيفي و التوحد وتشكيل جماعات عمل مشتركة داخل المؤسسة.... إلخ).

المفاهيم المرتبطة بالانتماء التنظيمي:

- **الالتزام التنظيمي:** هو درجة تطابق الفرد مع مؤسسته و ارتباطه بها و رغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة.²
- **التوحيد:** يعرف بأنه تبني أهداف و قيم الشيء الملتمزم له كما لو كانت هي أهداف و قيم الفرد الخاصة.³
- **الولاء:** يعرفه "براون" بأنه التوحد و الاستغراق في العمل حيث يقبل الفرد السلطة الفوقية و يرجع هذا إلى رغبة الفرد في إقامة علاقات طبيعية و محددة مع الآخرين فالاستغراق هو بمثابة اعتناق سلوكيات تشق أصولها من الفرد و الجماعة.⁴
- ويرى **بوشنان** بأن الولاء التنظيمي هو إقتران فعال بين الفرد و المنظمة بحيث يبدي الموظفون الموالون للمنظمة رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير برغم حصولهم على مردود أقل، و قدم ثلاث مرتكزات رئيسية يرتكز عليها الولاء التنظيمي و هي: (الاحساس بالانتماء، و المساهمة الفاعلة، والاخلاص).⁵

¹ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة بيروت لبنان، دط، 1978، ص16.

² محمد مصطفى الخشروم: تأثير المناخ في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، ص 173.

³ محمد احمد درويش: نظرية الالتزام التنظيمي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 2008، ص 390.

⁴ محمد حسن رسمي: السلوك التنظيمي في الادارة التربوية، دار الوفاء للطباعة و النشر، مصر، دط، 2004 م، ص10.

⁵ روان حمدان، ياسمين الساكت: التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال، رياض، عمان، ص 19.

- الجماعية و التواد: و تظهر من خلال الحاجة إلى الانضمام و العشرة و إلى التعاون، التكافل، و التماسك الرغبة في التوحد و تعزيز الميل إلى المحبة، التفاعل و الاجتماعية، المحبة والعطاء، تقدير الفرد لذاته و إدراكه لمكانة جماعته بين الجماعات الأخرى و التنظيم الذي ينتمي إليه بين التنظيمات الأخرى.
- الهوية: وهي دليل على وجود الفرد و سلوكات الأفراد مؤشرات للتعبير عن الهوية، فالانتماء يسعى إلى توطيد الهوية وهي دليل على وجوده.¹
- الديمقراطية: أي الديمقراطية في القيادة التي تشير إلى ممارسات الفرد، و مراعاة الفروق و تكافؤ الفرص إضافة إلى الحرية في التعبير في إطار التنظيم و تنمية قدرات كل فرد و تقوية الشعور بالتفاهم و التعاون و المشاركة في وضع الأهداف و المخططات إتباع الأسلوب العلمي في التسيير، التدريب، و التحفيز....الخ.²

2. العامل:

- التعريف اللغوي: عمل يعمل عملا، و فاعلها عامل، و قيل في لسان العرب: العامل: هو الذي يتولى أمور الرجال في ماله وملكه و عمله ومنه قيل للذي يستخرج الزكاة "عامل" و من ذلك أخذ الاسم "عامل" بمعنى المهنة و الوظيفة.³
- التعريف الاصطلاحي: هو الشخص الذي يقوم بالعمل و يأخذ أجرا ماديا و معنويا و على ما يقوم في المنشأة و المشروع الاقتصادي نظر خصوماته المهنية في المشروع أو المنشأة الاقتصادية.⁴

التحديد الإجرائي للمفهوم: العامل هو كل شخص طبيعي يعمل لقاء أجر لدى صاحب عمل و تحت إدارته وإشرافه.

¹ اعتماد محمد علام: مرجع سابق، ص 28

² حمد فرحان الشلوي : الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جنيف، 2005، ص69

³ ابن منظور: لسان العرب، موقع الباحث العربي للمعاجم .

⁴ السيد عبد الحميد مصطفى: "نظرية العامل في النحو العربي ودراسة التراكييب"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد 4+3، سوريا، 2002، ص47.

3. المناخ التنظيمي:

يعبر مفهوم المناخ التنظيمي عن الشخصية المنظمة أو المؤسسة، و يشير إلى الكافة الظروف الداخلية و الخارجية التي تحيط بالموظف أو العامل في أثناء عمله، والتي تؤثر في سلوكه و تشكل إتجاهاته نحو المنظمة أو المؤسسة نفسها، كما تحدد مستوى رضاه و مستوى أداءه.

التعريف الاصطلاحي: يعرف المناخ التنظيمي بأنه " جو العمل في المنظمة على أنه نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة و خارجها، مما يجعل للمنظمة شخصية معنوية ذات خصائص و سمات تميزها عن غيرها و ذات تأثير عميق في إدراكات واتجاهات أعضاء المنظمة و سلوكهم الوظيفي و الإداري ".¹

يُعرف أيضا بأنه " محصلة الظروف و المتغيرات و الأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها و كما يخلوونها و يفسرونها عبر عملياتهم الإدراكية ليستخلصوا منها مواقفهم و اتجاهاتهم و المسارات التي تحدد سلوكهم و أدائهم ودرجة انتمائهم و ولائهم للمنظمة".²

التحديد الاجرائي للمفهوم: هو مجموعة الخصائص الداخلية لبيئة العمل التي تميزه عن غيره، و المتمثلة في البيئة الإنسانية كالاتصال و الالتزام الوظيفي و التفاعلات السائدة داخل المؤسسة و تأثيرها على انتماء و ولاء العمال بداخلها.

4. القيادة:

التعريف اللغوي: إذا تم الرجوع إلى الفكر اليوناني و اللاتيني لتحديد معنى القيادة، وجد أن كلمة القيادة (Leadership) من الفعل اليوناني (Arbien) معنى يبدأ أو يقود أو يحكم و يتفق مع فعل اللاتيني (Agere) و معناه يحرك أو يقود، أما

¹ عطية الفندي: تمكين العاملين (مدخل التطور و التحسين المستمر)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، د ط، 2003، ص 12.
² محمد ابراهيم المكرن: المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، الرياض، 2004، ص 13.

كلمة قائد (Leader) فتعني الشخص الذي يوجه أو يرشد أو يهدي الآخرين، أي بمعنى هناك علاقة بين شخصين يوجه وأشخاص آخريين يقبلون هذا التوجيه.¹

التعريف الاصطلاحي: يعرفها " فدلر " على أنها " عملية التأثير في الآخرين بهدف أداء عمل مشترك وتتطلب هذه العملية أن يقوم شخص ما بتوجيه أعضاء الجماعة على إنجاز عمل معين " .

يُعرف "فيد" القيادة بأنها "ذلك النشاط الذي يؤدي إلى التأثير في جماعة من الناس، حتى يتعاونوا جميعاً من أجل تحقيق الهدف المرغوب".²

يعرف أيضاً بأنها مجموعة من الأفراد داخل بيئة اجتماعية واحدة لهم القدرة على التأثير المباشر على جماعات العمل في مستويات العمل المختلفة في الإدارة، أو الإنتاج أو حتى الضبط الاجتماعي.³

التحديد الاجرائي للمفهوم: هي تلك العملية التفاعلية القائمة بين القائد و الأفراد داخل المؤسسة، و التي يستطيع من خلالها التأثير بشكل مباشر في سلوك الأفراد الفاعلين، وفق أنماط قيادية مختلفة أو نمط قيادي معين حسب المواقف و ذلك لتحقيق هدف مشترك.

5. المؤسسة:

تعد المؤسسة النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع لكونها وحدة أساسية بداخله أو نشاطه بشكل عام و ما يتضمنه.

التعريف الاصطلاحي: هي عبارة عن مجموعة بشرية مكونة من أخصائيين يعملون معاً لأداء مهمة مشتركة و تتميز بخلاف التجمعات الاجتماعية التقليدية، المجتمع الجماعة العائلية بتصميم قصدي و لا يعتمد على الطبيعة النفسية للإنسان ولا على حاجاته البيولوجية و مع ذلك فقد صممت بصفاتها إنتاجاً بشرياً تدوم لمدة معتبرة.¹

¹ نواف كنعان: القيادة الإدارية، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2006، ص 86.

² طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، ط1، 1993، ص 74.

³ عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و مناهج و نظريات، منشورات، جامعة قارونس، بنغازي، ص 190.

ويعرف أيضا بأنها: " عميل إقتصادي ذات طابع صناعي أو تجاري أو خدماتي و بالتالي تعتبر هيكل عضوي متكامل مكون من مجموعة عناصر مادية و بشرية (مستخدمين و مصالح و وحدات و أقسام) ترتبط مع بعضها البعض مشكلة مجموعة العناصر ذات التأثير المتبادل.²

التحديد الاجرائي للمفهوم: المؤسسة تشكل وحدة اقتصادية و اجتماعية تتحدد بمجموعة من الانشطة و الضوابط، لحشد الموارد المادية و البشرية قصد تحقيق أهداف معينة.

سابعاً: المدخل النظري:

إن أي دراسة يجب أن تستند إلى معالم نظرية تجعلها متزنة في طرحها و لهذا اعتمدنا في موضوع الدراسة على مدخل البنائية الوظيفية، بحيث نجد مدخل البنائية المحدثة التي تطرقت أو تناولت مسألة الانتماء التنظيمي داخل المنظمة و من أبرز علماء مدخل البنائية المحدثة كل من فرنادلز، هيدسون، كانتر بحيث يستهلون مدخل مناقشتهم حول المحددات البنائية للانتماء التنظيمي، مبدأ رفض النظرة الإستاتيكية التي تنهض عليها الفرد و التنظيم و العلة وراء هذا الرفض عندهم، إن العلاقة بين الفرد و التنظيم أو بين الفاعل و الفعل لا تتصف بالإستاتيكية و الانعزالية بل تتصف بالعلاقة بالدينامية العالية، و تتمثل الخطوة التالية في بناء تلك المداخل في الإستفادة من المداخل السلوكية التي تركز على مناقشة العلاقات بين الفرد و الرضا عن العمل لجماعات العمل و أخلاقياتهم، لذلك نجد أن هذا المدخل يقوم على فرضية محورية و هي إعتبار أن الإنتماء التنظيمي الميكانيزم الأساسي الذي يتحكم في سلوك التنظيمي الذي تحدده فرضيتين بنائية هي: بناءات الفرصة، بناءات القوة.

ويرى علماء البنائية المحدثة أن تلك الأبعاد تعتبر كافية لتفسير إنتمائية الفرد نحو التنظيم و مدى استجابته و علاقته داخل محيط العمل.

لهذا نجد " تاوسكي كانتر " تحدث على بناءات الفرصة التي نجدها قريبة من دراستنا هذه و التي تعني أن عمل التنظيمات الرسمية و طبيعة علاقتها بالأفراد تستوجب ضرورة تفهم مماثلة لكيفية إدارة هؤلاء الأفراد لخبرات العمل التي يقومون به، مع التسليم بأن هذه العلاقة تتصف بالدينامية العالية، فنوعية الأسلوب الذي يدير به الأفراد خبرات العمل التي تعتمد على متغيرات مثل

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، دط، 2004 ، ص 106.
² ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، د ط، 1998، ص 48.

طول فترة ممارسة العمل (مدة العمل بالتنظيم) و مستوى المهارات المكتسبة و المكاسب التي يجنيها الفرد من جراء عمله داخل التنظيم و مدى ما يتمتع به الفرد من طموحات و توقعات بالنسبة له و زملائه في العمل.

و تلعب بناءات الفرصة دورا مهم في تحديد السلوك التنظيمي للأفراد، و ذلك من خلال العلاقات بين المتغيرات التي أشرنا إليها سابقا و المتغيرات المرتبطة ببناءات الفرصة مثل الترقية، الأوضاع الرسمية للأفراد التنظيمية، فرصة الإختيار أمام الأفراد، الإستقلالية في العمل، السلطة المخولة للفرد في التنظيم، و المكاسب التي يحققها التنظيم للأفراد و الهيبة أو القوة التي تحقق للفرد إمتيازات خاصة يتفوق بها على أقرانه في العمل.

أما الفرضية الثانية تدور حول مناقشات البنائية المحدثة، مفادها أن سلوك الفرد داخل تنظيمات العمل الرسمية يمكن دراستها من خلال عمليات التكيف التي هي ذات قيمة عالية لكل من الفرد و التنظيم، و بقدر ما يكون الفرد أكثر تكيفا مع عمله تزداد أمامه فرص الترقية الوظيفية.

و يتطرق علماء البنائية المحدثة بالمناقشة لعدد من القضايا المرتبطة بالانتماء التنظيمي مثل المكاسب الصريحة و الضمنية والرضا عن العمل و تأثير المتغيرات التنظيمية على الانتماء التنظيمي و قيم العمل.

و يمكن القول إن ما تشهده السنوات الراهنة من اهتمامات متزايدة من جانب الباحثين المهتمين باستراتيجيات تنظيم العمل نحو زيادة الانتماء التنظيمي و الرضا عن العمل، قد أفضى إلى إجراء الكثير من الدراسات الميدانية حول الموضوع، فعلى سبيل المثال يرى **لوك** أن الانتماء التنظيمي يزداد بإزدياد الدافعية للإنجاز عند الفرد، كما أن الرضى عن العمل - من المنظور الوظيفي - يعتبر الصلة التي تربط بين قيم العمل وطبيعته و المكاسب التي تقدمها التنظيم الرسمي للأفراد.

و يمكن القول أن كلا من علماء البنائية المحدثة وعلماء المداخل المحدثة لتبادل المنفعة يتفقان على وجود علاقة قوية بين مكاسب العمل و الانتماء التنظيمي، و يصنف الباحثون "هيرتزبرج"، "كالبرج"، "كاتز" ان مكاسب العمل تنقسم الى ثلاث انماط هي: **مكاسب الواجب التنظيمي**، **مكاسب إجتماعية**، و أيضا **مكاسب تنظيمية**، يقصد بمكاسب الواجب التنظيمي تلك التي يجنيها الفرد مباشرة من خلال أدائه للواجب المكلف به داخل التنظيم، و يكون إستخلاص هذا النوع من المكاسب من محتوى الواجب التنظيمي مثل إستمتاع و تجاوب الفرد بنوع العمل الذي يؤديه و قبول للتحديات التي يواجهها أثناء العمل، التوجه

و نطاق المسؤولية التنظيمية المخولة له ،مدى التنوع في أداء العمل، هذا بالإضافة الى الفرصة المتاحة أمام الفرد لإستغلال مهارته وقدراته الذاتية.

و يقصد بالمكاسب الاجتماعية تلك التي يغتنمها أو يحصلها الفرد من جراء تفاعله مع باقي العاملين في موقع العمل مثل الصداقات، التعاون، المشاركة بين الزملاء و المشرفين و الرؤساء في العمل.

أما ما يقصد بالمكاسب التنظيمية فتلك المكاسب التي يقدمها التنظيم الرسمي بقصد زيادة معدل الاداء في العمل و زيادة الفاعلية التنظيمية و ضمان استمرار كأعضاء عاملين داخل التنظيم و تقتصر المكاسب التنظيمية على جميع المكاسب الصريحة والشائعة كالرواتب و الاجور و الخدمات، الامان و التأمين في حالات المرض اثناء العمل، تحقيق الظروف المرضية لأدائه و الترقية الوظيفية.¹

لذا تم تبني مدخل البنائية الحديثة كموجه نظري لدراستنا و ذلك لأن المدخل يتحدث و يدرس مسالة انتماء العمال للتنظيم و الآليات التي تؤثر عليه داخل النسق التنظيمي، محاولين بذلك تطبيقه على أرض الواقع و بالتحديد في المؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة (ADE)، ويقوم هذا المدخل على مجموعة من المفروض تخدم دراستنا ألا وهي:

❖ من خلال مناقشة محددات الانتماء التنظيمي من خلال عمل التنظيمات و طبيعة علاقتها بالأفراد تستوجب تفهم كيفية إدارة هؤلاء الافراد لخبرات العمل التي تعتمد على محددات مثل مدة العمل و مستوى المهارات المكتسبة و المكاسب التي يجننها الفرد من جراء عمله داخل التنظيم و مدى ما يتمتع به من طموحات و توقعات بالنسبة له وزملائه في العمل.

❖ إن مدى استجابة الفرد للعمل و تفاعله معه تعتمد على مدى توفير بيئة عمل مناسبة و طبيعة القيادة المنتهجة ومقابلة لمتطلبات و حاجته الأساسية مثل مدى الشعور بالتقدير و الانتماء و الأمن و الاستقرار و توفير الترقية، السلطة المخولة للفرد في التنظيم و المكاسب التي يحققها الافراد و الهيبة أو القوة التي تحقق للفرد امتيازات.

❖ و كذا تضمنت العوامل الشخصية والتنظيمية و خصائص الدور الوظيفي و خبرات العمل لها تأثير على انتماء التنظيمي للعامل.

¹ إعتقاد محمد علام:مرجع سابق، ص257.

ثامنا: الدراسات السابقة:

تعريف الدراسة السابقة:

هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي و قد يوجد هذا النوع من الدراسات في المجالات أوالبحوث أو الكتب أو المصادر أو الوسائل أو الأطروحات الجامعية شريطة أن يكون للدراسة موضوع و هدف و نتائج، و أما إذا وجدت فرضيات البحث و العينة و المنهج و الأدوات فالدراسة تصبح أكثر تفصيلا، فالدراسة السابقة إما أن تكون مطابقة ويشترط حينئذ ميدان الدراسة أو تكون الدراسة مشابهة.¹

و ما يمكن أن نشير إليه أن موضوع الانتماء التنظيمي يعتبر من ضمن المتغيرات التنظيمية في المؤسسة التي لم نجد دراسة تناولته حسب ما توفر لدينا من مصادر و مراجع و دراسات أكاديمية .

أهميتها:

1. تعطينا أفكار حول المتغيرات التي أثبتت الدراسات أهميتها أو عدم أهميتها في حقل معرفي معين.
2. تزودنا بمعلومات حول العمل الذي يتم إنجازه هو الذي يمكن تطبيقه.
3. توضيح لنا العلاقة بين المتغيرات التي تمت دراستها.
4. تحدد الأسس التي تقوم عليها المشكلة و أهميتها.²

¹ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار النشر، الجزائر، ط3، 2008، ص 176.
² منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، المسير عمان، الاردن، ط1، 2007، ص 26.

لابد على أي بحث علمي أن يستند إلى خلفيات حول الموضوع بغية إثرائه و الوقوف على أهم النقاط فيه ومن الدراسات السابقة التي تحصلنا عليها في سياق الموضوع هي:

الدراسة الاولى(2009):

دراسة من اعداد فريال بحباح¹، بعنوان " تنمية الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية " (دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس للاتصالات)، تحت اشراف دكتور محمد مخلوف، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2009.

الهدف الدراسة من إجرائها إلى الكشف عن مدى إتباع المؤسسة الجزائرية للأساليب الحديثة في التنظيم و تسيير عملها، وأكثر من ذلك مدى حرصها على تطبيق الأساليب، و من تم معرفة إذا كان العامل الجزائري قد غير نظرتة عن المؤسسة الجزائرية و إن كان يكن لها انتماء و ولاء، قد إنطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية: من أن مؤسسة موبيليس تراهن بعدم نجاحها في حقل المنافسة، إذ هي لم تكسب أعضاء يجعلون قضاياها هي قضاياهم و مشاكلها هي مشاكلهم و يتمتعون بالإخلاص و الانتماء الكامل، فما هو سبيل لذلك؟

1. هل يكون ذلك بتغيير الاساليب القيادية؟هل تؤثر تلك الأساليب على الإلتناء التنظيمي؟كيف ذلك؟
2. إذا كان لكل فرد توقعات وخلفيات خاصة تميزه عن غيره، فكيف يكون تأثيرها على مدى انتمائه للمؤسسة؟
3. هل توجد علاقة بين الانتماء التنظيمي والخصائص الديمغرافية لكل فرد؟

ولقد ترجمت مجموعة الاسئلة الى الفرضيات التالية:

1. بقدر ما يرتبط الانتماء التنظيمي بنمط القيادة فهو يرتبط أيضا بطريقة تعامل في حد ذاته مع القيادة.
2. يتأثر الانتماء بالمنطلقات و الخلفيات التي يحملها الأفراد و بما ينتظرونه من مكاسب داخل المؤسسة.
3. توجد علاقة بين الانتماء و الخصائص الفردية لكل فرد من أفراد التنظيم.

¹ فريال بحباح تنمية الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2009.

و إتمدت الباحثة على المنهج الكمي حيث إستخدمت كل من الاستمارة و المقابلة و تم تحديد مجتمع الدراسة متكون من 1335 فرد عامل في المؤسسة و تم تحديد نسبة العينة ب 15 % بحيث حدد عدد العينة ب 200 مبحوث من عمال شركة موبيليس، قد إختارت عينة طبقية حيث قسمت العمال الى (03) طبقات.

نتائج الدراسة:

- بينى الانتماء على أساس القيادة و التعامل مع المرؤوسين.
- لا تؤثر العوامل الديمغرافيا على مستوى الانتماء.
- تؤثر الخلفيات ومنطلقات الافراد على انتماء الافراد.
- عندما يشعر العامل بأهمية الهدف فهو يقتنع للوصول اليه كفريق عمل.

نقد و تقييم:

وفقت الباحثة الى حد ما عندما استنتجت أن الانتماء بينى على أساس القيادة إلا أنها لم تذكر أن الانتماء التنظيمي يتأثر بالعوامل الأخرى، بحيث تم الاستفادة منها في طرح الإشكالية و مفاهيم الدراسة وكذا في تفرغ الجداول .

الدراسة الثانية (2014):

دراسة من اعداد، زكري خيرة¹، بعنوان الانتماء التنظيمي و اخلاقيات العمل (الدراسة الميدانية بمديرية الصحة و السكان)، تحت إشراف الأستاذ ساسي عيساوي، لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة ورقلة، 2014.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الإلتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل و الكشف على أخلاقيات العمل من خلال وعي العمال بالحقوق و الواجبات و قد تضمنت الإشكالية التساؤلات التالية:

1. تحديد ما مستوى الانتماء التنظيمي باختلاف العوامل الوظيفية و الشخصية؟

¹ زكري خيرة: الانتماء التنظيمي و اخلاقيات العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص علم الاجتماع عمل و تنظيم، جامعة ورقلة، 2010.

2. تحديد كيف يتجسد الإلتزام التنظيمي في مديرية الصحة والسكان؟

3. تحديد ما مدى التزام العامل بأخلاقيات العمل في مديرية الصحة و السكان؟

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث إعمدت على المقابلة لبعض الشخصيات الإدارية المسؤولة للحصول على البيانات وعلى الإستبيان الذي وزع على عينة الدراسة التي يبلغ عدد أفرادها 35 مفردة وقد إستخدمت الباحثة المسح الشامل لمؤسسة وبهذا فإن عينة الدراسة هي نفسها مجتمع البحث.

نتائج الدراسة:

إن الإلتزام التنظيمي تأثير على الإلتزام العامل بأخلاقيات العمل كمستوى الارتياح الذي يبلغه العامل بفضل الإلتزام لتنظيم اجتماعي معين، حين يشعر العامل بعضويته في المؤسسة سيؤدي الى التزامه بأخلاقيات نحو العمل مثل: الحضور في الوقت المناسب، إحساسه بالمسؤولية، و المحافظة على مصلحة المؤسسة و للإلتزام دور فعال في تعزيز وترسيخ أخلاقيات و قيم العمل بالنسبة للعامل، لم تعطي صاحبة البحث نتائج عامة تشمل جميع متغيرات الدراسة التي تطرقت إليها و مدى تحقيقها.

نقد و تقييم:

و فقت صاحبة البحث الى حدا ما حيث توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الإلتزام التنظيمي و أخلاقيات العمل إلا أن هناك نقص في النتائج العامة المتوصل إليها لم تعطي صاحبة البحث نتائج عامة تشمل جميع متغيرات الدراسة التي تطرقت إليها ومدى تحقيقها، و لم تعطي تعقيبات عن الدراسات السابقة و فيما استخدمتها، ولكن تم الاستفادة من هذه الدراسة في طرح الإشكالية و مفاهيم الدراسة.

بقدر ما تكون الدراسات السابقة حجر أساس لما بعدها، بقدر ما تكون لها مجموعة من النقائص و الانتقادات لذلك تناولنا الدراسات السابقة لأجل معرفة نقاط التقاطع بينها و بين دراستنا الحالية من حيث مكانة الإلتزام التنظيمي داخل المنظمات و ما يساهم فيها كأحد العوامل، حيث اعتمدت هذه الدراسات على أسلوب الاستبيان لقياس الإلتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه و تنوعت الأساليب المنهجية ما بين المنهج الوصفي و الكمي.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراستها للمصادر و الأبعاد المكونة للإنتماء التنظيمي، و لكنها تختلف في الوقت نفسه مع هذه الدراسات في كون هذه الدراسة التي تطرقنا إليها في بحثنا طبقت في مؤسسة المياه في حين الدراسات الأخرى إختلفت بيئات الدراسة من مديرية الصحة والسكن و مؤسسة موبيليس، و لكون هذه الدراسات تبحث في الإلتماء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه في المؤسسة أفادتنا هذه الدراسات في طرح التساؤل المركزي و الفرضيات كما ساعدتني في تحديد بعض المؤشرات الدراسة و صياغة الجانب النظري و بناء أداة جمع البيانات .

و عليه فقد وجدت دراستنا الأرضية العلمية لها من حيث إنطلاقنا من نتائج سابقة للدراسات، كما أنها ساعدتني في تحليل

النتائج.

خلاصة :

من خلال التطرق إلى فصل الإطار المنهجي للدراسة و التحديد من خلال مفاتيح هذه الدراسة التي من منطلقها سوف تقوم الدراسة ، و جب الآن اسقاط تلك المفاهيم و النظريات المتعلقة بهم في أرض الواقع للوصول إلى إجابات على تساؤلات دراستنا ، هذا كله وفقا لخطوات منهجية دقيقة تساعدنا على جميع المعلومات و تحليلها ، عليه سوف نتطرق إلى التفصيل في الفصل المتعلق بالجانب الميداني.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجتمع و مجالات الدراسة

أ- مجتمع الدراسة

ب- مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: العينة الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: خصائص العينة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعرض الفصل الثاني من الدراسة الذي أحاول فيه عرض أهم الإجراءات المنهجية التي يستوجب على كل باحث أن يتناول في الدراسة للوصول إلى نتائج مرضية، و في هذا الفصل يحتوي على تعريف بالجانب الميداني للدراسة، و المنهج المستخدم، و العينة وأدوات جمع البيانات مع الاشارة إلى الأساليب الإحصائية التي تم تطبيقها.

أولاً:مجتمع البحث و مجالات الدراسة:

أ- مجتمع البحث:

إن مرحلة انتقاء عناصر مجتمع البحث التي سيشمل البحث فهو مرحلة مهمة فيه، لهذا ينبغي أن يحدد بدقة المجتمع الذي يستهدفه البحث، فهو يمثل عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث أو التقصي.*

و عليه فمجتمع البحث يمثل المجال البشري لها، حيث تمثل في 08 إطار عالي، 14 إطار، 3 مهرة، 19 تنفيذين الذي يمثل (44) عامل و هو العدد الإجمالي للعمال لهذا استخدمت في هذه الدراسة مسح الشامل لمجتمع الدراسة.

ب- مجالات الدراسة:

• المجال المكاني:

المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه بورقلة مؤسسة ذات طابع تجاري و صناعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01/101 المؤرخ في 2001/04/21 تحت وصاية وزارة الموارد المائية حيث تتميز المؤسسة الجزائرية للمياه بكونها مستقلة ماليا و ذات الشخصية المعنوية و أهم ما يميزها أنها تقوم بالعملية التجارية مع الغير سواء أكانت مؤسسات أو منازل أو غيرها، بحيث يحددها من شرق

* موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، تر بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبية، الجزائر، 2004، ص 298.

مديرية التخطيط و من غربها المفتشية الجهوية للعمل و يقبلها ثكنة عسكرية و من خلفها توجد مديريات في طور الإنجاز و هي حديث النشأة تأسست في 19 أفريل 2013م.

حيث تشمل مؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة (ade) على عدة مديريات كما يلي:

1. مديرية الموارد البشرية و التكوين:مكلفة بتسيير شؤون العمال و المنطقة و الدوائر للموارد البشرية التابعة لها في الوحدات.
 2. مديرية إدارة الوسائل العامة:مكلفة بمتابعة و إنجاز دفتر الطلبات و الفواتير التكوين العمال و المشتريات (مداخيل) المؤسسة و تسليمها للمحاسبة.
 3. مديرية المالية و المحاسبة:مكلفة بمصاريف و أجر العمال و مقتطعات الضمان الاجتماعي و صكوك البريدية لمداخيل المؤسسة و مراقبة ميزانية المؤسسة.
 4. مديرية الاستغلال:مكلفة بمتابعة 03 وحدات هي (ورقلة / الوادي / غرداية) وتتبع إنتاج الأبار و توزيع المياه وكذا تنسيق مع حوض وكالة هيدروليكي ومديرية مكلفة بالمياه وإتباع المشاريع و الأبار و خزانات إلخ ،وكذا تجهيز محاضرات و الاجتماعات.
 5. مديرية التجارة:متابعة الوحدات في ما يخص الفواتير و القوائم الخاصة بالمستهلكين (مؤسسات / مقاولين / منازل).
ومنها تتفرع إلى خلايا التالية:
1. خلية مراقبة الموسمية:و هي تقوم بمراقبة الموسمية للمنطقة عبر الوحدات الثلاثة (ورقلة / الوادي / غرداية).
 2. خلية الإعلام الآلي:مراقبة أجهزة الإعلام الآلي و برامج المخصصة عبر الوحدات ثلاثة.
 3. خلية الأمن و صيانة:تقوم بمراقبة الأمن و متابعة الدوريات التي يقوم بها مسؤول الوحدات.
 4. خلية النزاعات:و التي تقوم بدراسة ملفات منازعات العمل.*

* المصدر:مقابلة مع مديرة الموارد البشرية.

● المجال الزمني:

كانت الزيارة الميدانية الأولى عبارة عن دراسة استطلاعية لميدان الدراسة بمؤسسة الجزائرية للمياه حيث تعرفت على عدد العمال و عدد مصالحها و نوع العمل، و كان ذلك بتاريخ 20 جانفي 2015 على الساعة 9:30، ثم قمت بإنجاز الإستمارة بمراعاة توجيهات الأستاذ المشرف و تعديل ما يلزم تعديله منها، ثم نزول بالإستمارة إلى ميدان الدراسة قصد القيام بدراسة إستكشافية لأداة الدراسة و ذلك بعرضها على (06) عاملين من مختلف المصالح قصد الكشف و التحقق من فهم العامل للدراسة و التساؤلات المعروضة فيها و كان ذلك بتاريخ 15 فيفري 2015 لتصبح في شكلها النهائي بعد التعديلات التي أجريت عليها، أما عن الإنطلاق الرسمي لإنجاز البحث الميداني كان في يوم 23 فيفري 2015 حيث تم توزيع الإستمارات على كل عمال المؤسسة الجزائرية للمياه، و إستلام آخر إستمارة في 15 أفريل 2015.

● المجال البشري:

يتمثل المجال البشري في عدد أفراد مجتمع البحث و يتكون من 44 فرد يمثلون جميع عمال مؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة (ade) في مختلف الفئات المهنية وينقسم العمال إلى:

08 تمثل عمال الأطار عالي.

14 تمثل عمال الإطار.

03 تمثل عمال المهرة .

19 تمثل عمال التنفيذيين.

ثانيا: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج العلمي في البحوث السوسولوجية مرحلة من المراحل مهمة جداً و وسيلة موضوعية التي يستلزم على الباحث توظيفها أثناء دراسته لظاهرة من الظواهر في إطار البحث الإجتماعي بالخصوص، و ذلك لتحديد أبعادها و معرفة أسبابها و التنبؤ بمستقبلها.

و المنهج " هو عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، و بالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي ينيّر طريق و يساعد الباحث في ضبط الأبعاد و المساعي و الأسئلة و الفروض البحث.*

و من المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج المناسب وبهذا فإنني اخترت المنهج الكمي لإنجاز هذه الدراسة، لأنه يتناسب مع الظاهرة المدروسة و المتمثلة في "العمال و مسألة الإنتماء التنظيمي بمؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة"، إذ يتعلق الأمر بمعرفة انتماء العمال لهذه المؤسسة و تطرق إلى أهم العوامل التي تؤثر في انتمائهم و دورها في تشكيل روح الولاء و الانتماء لدى العامل في مؤسسة الجزائرية للمياه، لهذا فإن المنهج الكمي هو الذي يهدف إلى إنتاج بيانات عديدة أو احصائية أي يرتبط مفهوم هذا المنهج بالكم أو الوصف و مدى قابلية الظواهر محل الدراسة للقياس.†

ثالثا: العينة:

إختيار العينة في علم الاجتماع أمر مهم بالنسبة للباحث في دراستنا للعامل و انتماءه للمؤسسة حيث قمت بمقابلة مع مسؤولة الموارد البشرية (إ) كانت مقابلة غير مقننة حيث زودتني بمعلومات عن عدد العمال حيث ينقسمون إلى إطارات و مهرة و تنفيذيين، و بعد الإحصائيات التي قدمتها مسؤولة الموارد البشرية و جدنا أن العدد الإجمالي للعمال في هذه المؤسسة هو 44 عامل، حيث اعتمدت على اسلوب المسح الاجتماعي الشامل للمديرية لأفراد مجتمع البحث الذي يعرف " بأنه عبارة عن دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة و في مكان معين و في الوقت الحاضر، دون الخوض في تأثير الماضي و التعمق في هذا الماضي، كما أنه يدرس الظواهر كما هي دون تدخل البحث فيها و التأثير في مجرياتها، و في المسح الاجتماعي يتم جمع البيانات مقننة من مجتمع البحث، و يعد الإستبيان و المقابلات أكثر الأساليب استخداما في تنفيذ المسوح الاجتماعية، و يمثل الغرض الرئيسي من إجراء المسح في إنتاج بيانات تشكل أساسا للتعميم حول مجتمع المسح أو الجماعات المستهدفة.‡

لهذا يقوم المسح الشامل على جمع معلومات شاملة حول جوانب الظاهرة المدروسة من جميع وحدات البحث سواء أكانت أفرادا أو جماعات، و السبب الذي جعلنا نختار هذا النوع من العينة و ذلك نظرا لصغر حجم مجتمع البحث الذي لا يعتبر كبيرا في المؤسسة.

* رشيد زواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دون النشر، الجزائر، ط3، 2008، ص176.

† موريس انجرس، مرجع سابق، ص100

‡ عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مديولى، 1999، ص76

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

بما أن المنهج الكمي و هو المنهج الذي تبنيه في هذا البحث، فإن إختيار فرضيات هذا الأخير تستلزم تقنية كمية، فقد إستخدمت في جمع المعلومات المقابلة و الاستمارة.

أ- المقابلة: تعتبر المقابلة تقنية مباشرة للتقصي العلمي، فهي تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر للحصول على بعض البيانات الموضوعية.

حيث تم اللقاء بمسؤولة الموارد البشرية و التكوين التي قدمت لي معلومات حول التعريف بالمؤسسة و المصالح التي يتكون منها وعدد العمال بداخلها، و كذلك لقاء مع مدير الإدارة و وسائل العامة الذي قدم لي التعليمات الخاصة بمجال الدراسة المكاني والزمني للمؤسسة و الهيكل التنظيمي الخاص بها، حيث تم شرح موضوع الدراسة لتسهيل عملية توزيع الاستمارة بعد الإطلاع على هذه الاخيرة من قبل مسؤولة الموارد البشرية و التكوين و كذا من مدير الإستغلال الذي افادني في عدد المصالح الجودة في المؤسسة وطريقة العمل، مع العلم أن المقابلة التي أجريتها مع المسؤولين غير مقننة من أجل تدعيم تحليل الفرضيات وبعض العلاقات و النتائج.

ب- الاستمارة:

الإستمارة هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد المبحوثين من أجل الحصول على معلومات ومعطيات حول الموضوع، مشكلة أو موقف معين، و يتم تنفيذها أما عن طرق المقابلة الشخصية، أو عن طريق البريد حيث تكون الأسئلة إما مفتوحة أو مغلقة أو متعددة الخيارات.*

وبعد تحديد التقنية و على أساس مؤشرات البحث تمت صياغة الأسئلة التي قسمت إلى أربعة أجزاء:

1. بيانات الشخصية.

* رشيد زرواتي: مرجع سابق ذكره، ص212 .

2. العوامل الوظيفية و علاقتها بإنتماء العامل.

3. طبيعة القيادة و أثرها على الروح المعنوية العامل.

4. إرتباط إنتماء العامل بالمناخ التنظيمي.

وبإعتماد على التساؤلات و المؤشرات قمنا بصياغة مجموعة من أسئلة و تم عرضها على الأستاذ المشرف و على مجموعة من الاساتذة المحكمين و عرضها أيضا مبدائيا على (06) مبحوثين من ميدان الدراسة، حيث قمت ببعض تصحيحات و إتباع توجيهات الأستاذ و إلغاء البعض من الأسئلة و إعادة صياغتها.

و بعد تحديد حجم مجتمع البحث تم توزيع الإستمارات على عمال المؤسسة الجزائرية للمياه من إطارات و مهرة و تنفيذين، و كانت الإجابة على الإستمارات دون إجراء مقابلات مع المبحوثين، ذلك أن:

أولاً:هم جميعا ذوي مستوى علمي يسمح لهم بقراءة و فهم الأسئلة.

ثانياً:لتجنب التداخل في إجابات المبحوثين.

حيث تضم الإستمارة 40 سؤال تتراوح ما بين أسئلة مغلقة محددة بنعم أو لا، و أخرى مفتوحة و قد قسمت الإستمارة

إلى 04 محاور التالية:

المحور الاول: يضم البيانات الشخصية كانت من سؤال 1- 5.

المحور الثاني: يضم تأثير العوامل الوظيفية على انتماء العامل للمؤسسة كانت الأسئلة فيه من 6-12.

المحور الثالث: يضم تأثير طبيعة القيادة في المؤسسة على الروح المعنوية للعمال كانت الأسئلة 13- 29.

المحور الرابع: يضم ارتباط الانتماء العمال للمؤسسة بالمناخ السائد بداخلها الأسئلة كانت من 30-40.

• ثم جمع الإستمارات بعد الإجابة على كل أسئلتها إلا أنه تم توزيع 44 إستمارة، وحين إستلامتها تحصلت على 42 إستمارة فقط.

الإجراءات الإحصائية:

هي عبارة عن عمليات التحليل المرتبطة بالتوزيعات الإحصائية كالتكرارات و النسب المئوية التي إعتمدها الباحث في الدراسة الراهنة، و قد تم استخدام أسلوب التحليل الكمي بعد تجميع البيانات و تصنيفها، حتى تصبح إجراءات البحث سهلة من حيث التحليل و التفسير، و في دراستنا إعتمدنا على:

- الجداول البسيطة و كذا المركبة.

- و في تفريغ البيانات و تكميمها استعملنا التكرارات و النسب المئوية المرمز لها (%).

خامسا: خصائص العينة:

بعد أن تطرقنا لكيفية إختيار عينة البحث و المتمثل في عملية المسح الشامل لجميع أفراد العينة لصغر أفراد المبحوثين داخل المؤسسة، سيتم تحديد خصائصه و المتمثلة في البيانات الشخصية للمبحوثين و هي: الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية في منصب العمل، طبيعة العمل، بحيث قد تؤثر هذه البيانات على مجرى البحث و إجابات المبحوثين عن بعض الأسئلة.

كما تتميز العينة التي أخذناها بعدة خصائص مشتركة تجعلها تعبر بصدق عن صفات مجتمع المدروس، والجداول التالية توضح هذه الخصائص و هي:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس.

النسبة %	التكرار	الجنس
69,04	29	ذكر
30,95	13	أنثى
%100	42	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه بأن توزيع العينة و وفقا للجنس و الذي بلغ عددهم 42 عامل من هؤلاء نجد الأغلبية المبحوثين من الذكور بنسبة 69.04 % تليها نسبة الإناث المقدرة بنسبة 30.95 %، بحيث نجد نسبة الذكور أكبر من الاناث هذا راجع لطبيعة العمل التي يتخللها الطابع الإداري و التجاري و يفيد هذا المتغير في التأكيد من وجود أو عدم و جود فرق بين الإناث و ذكور فيما يتعلق في إنتمائهم للمؤسسة، و يعود ذلك أيضا إلى دخول المرأة عالم الشغل و منه مؤسسة المياه كان متأخرا بسبب طبيعة و ثقافة المواطن في مدينة ورقلة و الذي يرفض تشغيل المرأة و لحدثة فتح المؤسسة أيضا.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي.

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة %
ابتدائي	01	1,78
متوسط	04	7,14
ثانوي	16	28,57
جامعي	18	32,14
أخرى أذكرها	17	30,35
مجموع	*56	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة للمستوى التعليمي للعمال هو المستوى الجامعي بنسبة 32.14 %، ثم تليها شهادات أخرى بنسبة متقاربة التي قدرت ب 30.35 %، ثم تليها 28.57 % التي تمثل نسبة العمال الذين لديهم مستوى ثانوي، لتليها نسبة 7.14 % لمستوى المتوسط و نسبة 1.78 % للمستوى الابتدائي، فهذا يدل على أن مؤسسة الجزائرية للمياه مهتمة بالمستوى التعليمي للعمال لطبيعة العمل التي تتطلب ذلك، لهذا نجد أغلبية العمال بين جامعيين و شهادات أخرى كتقني سامي في الاعلام ألي و تقني سامي في تجارة الدولية و تقني سامي في الأمن الصناعي لهذا نجد المؤهل العلمي ذو تأثير على إندماج العامل بعمله و إنتماءه للمؤسسة.

* لا يمثل العدد المبحوثين انما يمثل عدد الاجابات

الجدول رقم (03): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الفئة المهنية.

النسبة %	التكرار	الحالة المهنية
19.04%	08	إطار عالي
30.95%	13	إطار
7.14%	03	المهرة
38.09%	16	تنفيذ
100%	42	مجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنّ النسبة الأكبر هي فئة التنفيذ بنسبة 38.09% لأن مؤسسة المياه مؤسسة خدمتية وقنوات ضخ المياه كثيرة العطب تحتاج منفذين و تليها فئة إطارات بنسبة 30.95%، ثم تليها نسبة 19.04% تمثلها إطارات العالية و هي نسبة مقبولة داخل التنظيم، حيث أن نسبة تدل على تمتع مؤسسة الجزائرية للمياه باليد العاملة و هذا ما يشير للإكتفاء العمالي و هذا ما يبين السير الحسن العمل بداخلها، أما نسبة الإطارات و الإطارات العليا تدل على وجود الكفاءات و هو ما يضمن إستقرار المؤسسة، أما نسبة 7.14% المهرة و هي نسبة الضئيلة إلا أنّها تعتبر مؤشر جيداً لأن عملية التحكم العصب الحساس في المؤسسة فمثلاً عندما يكون أكثر من مدير سيكون هناك تصادم، فالعامل عندما يتلقى الأوامر من عدة متحكمين يكون هناك إضطرابات بداخله وهذا ما يثبت إيجابية هذا مؤشر داخل التنظيم.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير الأقدمية.

النسبة المئوية %	التكرار	فئات المدة
50	21	أقل من 05 سنوات
11.09	05	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
38.09	16	من 11 سنة فما فوق
% 100	42	المجموع

إن مدة العمل بمؤسسة الجزائرية للمياه تلعب دورا هاما في تمكين العامل بما يجري داخل المؤسسة من علاقات و أعمال حيث تمكنهم الأقدمية من الإدراك السليم للعلاقات الإنسانية داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ومدة العمل بالمؤسسة تلعب دورا هاما في ترسيخ إنتماء التنظيمي و فهم العوامل و الأليات التنظيمية، ونعتقد أنه كلما كانت مدة العمل أطول، كلما كان بإمكان العامل أن يصدر أحكاما و آراء أكثر دقة و مفهومة، ويبدو من خلال الجدول أعلاه و البيانات الإحصائية أن عدد العمال الذين قضوا فترة عمل أقل من 05 سنوات بنسبة 50% من المبحوثين هي النسبة الأكبر، تليها نسبة 38.09% التي تمثل الفئة من 11 سنة فما فوق و أقل نسبة 11.09% تتمثل في الفئة من 05 سنوات إلى 10 سنوات، حيث أشار "تاوسكي كانتر" في دراسته للإنتماء التنظيمي "أن طول فترة ممارسة العمل تؤدي إلى فهم العامل لطريقة عمل التنظيم الرسمي و الإجراءات التي تقوم عليها المؤسسة إضافتا إلى توطيد علاقات العمل و زيادة إنتماء و إندماج العامل مع عمله".*

* إعتقاد محمد علام، مرجع سابق، 257.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير طبيعة العمل.

النسبة %	التكرار	الفئة العمالية
64.28	27	دائم
35.71	15	مؤقت
%100	42	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة العمالية الدائمة التي تبلغ نسبتها 64.28 % أكثر من الفئة العمالية المؤقتة التي تبلغ نسبتها 35.71 %، و كتحليل نقول أن المؤسسة تسعى لتوفير الاستقرار في العمل لموظفيها لهذا لقد أمنت لهم مناصب دائمة وهذا سيدفعهم بالضرورة لزيادة إنتاجهم و تحسين أدائهم المهني، و لكن يتخللها العمال المؤقتين بحكم حداثة تأسيس المؤسسة تسعى من خلال ذلك الى اختبار و تكوين العمال للحصول على اليد العاملة الجيدة قبل تعيين الدائم.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل خطوات الجانب الميداني حيث أنّ أي دراسة عملية تعود إلى ندى تحكمها في آليات البحث فيها و العوامل الاساسية التي يتطلب المنهج العلمي الدقيق حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الكمي الذي يرتقي الى تحليل و تفسير الظاهرة المدروسة بعد وصفها بشكل علمي دقيق، كما تم وصف العينة الخاصة بالدراسة الخاص بالآليات التنظيمية و علاقتها بانتماء العامل للمؤسسة وكذلك الاستبيان و التأكد في الأخير من الصدق و بعد ذلك تم التطرق إلى إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية كما تم في الأخير الحصول على مجموعة من المعطيات سوف يتم طرح بالتبويب والتصنيف طبقا لتساؤلات الدراسة بالتعليق و تحليل و المناقشة و هو ما سيعرض في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

عرض البيانات وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: تحليل و تفسير البيانات

1-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الأولى

2-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثانية

3-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثالثة

ثانياً : مناقشة النتائج الجزئية و العامة

1-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى

2-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية

3-2 نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة

ثالثاً: النتيجة العامة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق لإجراءات الدراسة الميدانية وبعد جمع البيانات عن طرق في القياس الجداول سوف نقوم في هذا الفصل يعرض النتائج و ما مدى تحققنا من الفرضيات المتناولة وذلك بإثباتها أو نفيها وفقا لمشكلة البحث وتفسيره
ا و مناقشتها.

أولاً: عرض و تحليل البيانات:

1-1 بيانات خاصة بالفرضية الأولى: تأثير العوامل الوظيفية على انتماء العامل

للمؤسسة.

الجدول رقم (06): يوضح تعيين العامل في منصبه في المؤسسة.

البدائل	التكرار	نسبة %
المؤهل العلمي	24	57.14 %
مسابقات تجريها المؤسسة	11	23.40 %
محسوبة	07	16.66 %
المجموع	42	100 %

من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه و الذي يوضح طريقة التي تتبعها المؤسسة في تعيين العامل في منصبه على حسب أفراد عينة البحث، حيث ما يقارب 28 فرد مبحوث أجابوا أنّ المؤسسة تعين عمالها على أساس المؤهل العلمي أي ما يعادل 59.57 % أما في المرتبة الثانية تأتي بنسبة 23.40 % من المبحوثين ذكروا بأنّها تعتمد على مسابقات تجريها المؤسسة، و في حين أجاب بنسبة 3.76 % أنه يتم التعيين عن طريق المحسوبة.

و هذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على المؤهل العلمي في تعيين العمال في العمل بحيث يعتبر مؤشراً هاماً لوضع العامل المناسب في المكان المناسب، و تهدف بهذا إلى تكافئ الكفاءات و مهارات التي يملكها العامل مع إجراءات و طبيعة العمل ويشعره بإندماجه و إنتمائه مع وظيفته و تحافظ المؤسسة على إستقرارها و ثباتها و تطورها .

الجدول رقم (07): يوضح تقديم الحوافز للعمال داخل المؤسسة.

الحوافز	التكرار	النسبة	المجموع
نعم	03	7.14%	47.61%
	06	14.28%	
	11	26.19%	
لا	22	52.38%	52.38%
المجموع	42	100%	100%

من خلال المعطيات التي تم جمعها بواسطة إستمارة الإستبيان و ما نتج عن الجدول أعلاه الذي يبين لنا أن هناك ما يقارب 22 من أفراد المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة لا تقدم حوافز للعمال أي ما يقدر ذلك بنسبة 52.38 % أجابوا ب " لا" و ذلك حسب البدائل التي قدموها المتمثلة في المحسوبة و عدم كفاءة المسؤولين و أنهم عمال جدد، في حين هنا نسبة 47.61 % من عمال أجابوا أنهم تحصلوا على حوافز داخل المؤسسة أي ما يعادل 20 عامل بحيث كانت نسبة 26.19%، تدل على أنهم يتحصلوا على حوافز مادية و معنوية معا هذا ما يجعل العامل يشعر برضا و الإنتماء لعمله عندما يجد الدعم النفسي والاجتماعي و كذا الدعم المادي من تشجيعات و تكريمات في العمل فحين نجد النسب تتراوح ما بين 14.28% تمثل الحوافز المعنوية و 7.14 % تمثل الحوافز المادية، حيث نجد أن العمال قد ركزوا أكثر على الحوافر المعنوية و التي أشار إليها العالم "التون مايو" في دراسته للعلاقات الإنسانية التي تقوم على تدعيم و تنمية علاقات التفاهم و الثقة و الاحترام المتبادل بين العاملين و الإدارة بما يمكن من خلق روح إنسانية و معنوية تدفع إلى تحقيق أهداف العمل و تحسين أداء العامل على مستوى الكفاءة و الفاعلية و تحقيق له في نفس الوقت درجة من الشعور بالرضا و الإنتماء و الألفة بين الأفراد.¹

¹ طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سابق، ص 100

الجدول رقم (08): يوضح رضا العمال عن مسألة الترقية في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
59.52%	25	نعم
40.47%	17	لا
100%	42	المجموع

يرى أغلب أفراد عينة الدراسة و عددهم 25 فردا مبحوثا أي ما يعادل 59.52 % راضون عن مسألة الترقية في المؤسسة، فهي تمثل نقطة ايجابية للمؤسسة للإحتفاظ على موظفيها و إستقرار بعملهم و كذا كسب ولائهم و انتمائهم، أما فيما يتعلق ببقية أفراد العينة فهم غير راضون عن مسألة الترقية في المؤسسة وتمثلها نسبة 40.47% و يعود ذلك حسب رأيهم أنها تتم على أساس المحسوبية و أنه لا تسيير على أسس صحيحة و قانونية و لعدم مراعاة المسؤولين المؤهلات العلمية للعمال، فكلما كان طموح الفرد و توقعاته عن فرص الترقية أكبر مما هو متاح فعلا قل رضاه عن العمل و هدد إستقراره في المؤسسة، فحصل الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون الترقية متوقعة و هنا يشعر العامل بالإنتماء و التكيف لإن خبرته ومكانته قدرت في المؤسسة.

وأشارت مناقشات البنائية المحدثة، مفادها أن سلوك داخل التنظيمات العمل الرسمية يمكن دراستها من خلال عمليات التكيف التي هي ذات قيمة عالية لكل من الفرد و التنظيم، و بقدر ما يكون الفرد أكثر تكيفا مع عمله تزداد أمامه فرص الترقية الوظيفية.¹

¹ اعتماد محمد علام، مرجع سابق، ص 257.

الجدول رقم (09): يوضح حقيقة دفع المؤسسة المكافآت للعمال مقابل أعمالهم إضافية.

المجموع	النسبة %	التكرار	البدائل	
%69.04	%47.62	20	عطلة	نعم
	%21.42	9	مكافآت مادية	
%30.95	%30.95	13	لا	
%100	%100	42	المجموع	

من خلال المعطيات الكمية المحصل عليها في الجدول أعلاه و الذي يوضح المكافآت التي تدفعها المؤسسة مقابل أعمال إضافية يقوم بها العامل، بحيث نجد نسبة 69.04% وهي أكبر نسبة توضح أن المؤسسة تدفع للعمال مقابل الأعمال الإضافية التي يقومون بها حيث أقر الأغلبية أنها تتمثل في العطل و قدرت النسبة ب 47.62% و هناك من يرونها تتمثل في المكافآت المادية و قدرت ذلك بنسبة 21.42%، في مقابل هناك من أجابوا بعدم وجود مكافآت عند القيام بأعمال إضافية و قدرت نسبتهم ب 30.95%.

بحيث أن المكافآت هي مقرر مالي إستثنائي إضافتا إلى عطل لتعويض العامل عما يبذله من جهد إضافي عند تكليفه به، ويكون ذلك العمل متعلق بنفس الوظيفة التي يستغلها، غير أنه في أوقات العمل الرسمية لما قد تستلزم متطلبات هذا العمل مزيد من الوقت لإنجازه و بتالي تعتبر المكافآت بمثابة حافز للعمال و زيادة إستقرارهم بالمؤسسة، هذا ما يخلق فيهم روح الإنتماء والاندماج بداخلها، أما في حالة حرمانهم منها فيعتبر هذا ظلما لهم في حقوقهم و يشعروهم باللاعدل من طرف المؤسسة و بتالي سيؤثر على علاقتهم بالإدارة و بالمؤسسة.

لا بد هنا أن نؤكد على عنصر هام يجلب للإدارة كسب ولاء و انتماء موظفيها ألا و هو التحفيز فكلما استجابت المؤسسة لرغبات موظفيها و حاجاتهم كلما ضمنت انتمائهم و ولائهم، حيث أنه إذا استشعر العامل أنه كلما إجتهد كوفئ و أنه لا تمييز بين الموظفين إلا بناء الاجتهاد في العمل و الإبداع و الخلق فيه و التفاني في أدائه كان ذلك دافعا للولاء و الانتماء للإدارة والمؤسسة، إن احتياجات العاملين تتمثل في احتياجات مادية، و شعور بالاستقرار الوظيفي، والإماتيازات الوظيفية و شعور بالقوة و النفوذ بالقيمة و النجاح، و من هنا فإن على الإدارة أن تبحث عن أسباب التحفيز لدى عمالها بمراقبة سلوكهم و معرفة احتياجاتهم و القيام على تحقيقها حتى تضمن ولائهم و انتمائهم.¹

¹ طارق علي جماز، السلوك التنظيمي، الاكاديمية العربية، دط، 2004، ص 07.

الجدول رقم (10): يوضح حقيقة رضا العمال عن مكان عملهم.

النسبة %	التكرار	البدائل
85.71%	36	نعم
14.28%	06	لا
100%	42	المجموع

حسب البيانات الكمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه، فقد صرح لنا نسبة 85.71% من العمال أقرّوا برضاهم عن مكان العمل، في حين أجاب المبحوثين بنسبة 14.28% حسب البديل " لا " غير راضون عن مكان العمل و أرجعوا ذلك للفساد و سوء التسيير و نقص الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل و ظروف المهنية الغير لائقة.

من خلال إتصالنا بأفراد عينة البحث بالمؤسسة الجزائرية للمياه يتبين لنا أنّ لظروف العمل دوراً مهماً و حاسماً في التأثير على مدى إرتباط العامل بالمؤسسة، إذ أنّها تشكل جزءاً من حياته داخل محيط عمله و تؤثر على حالته الصحية و النفسية و حتى الاجتماعية، ففي حالة ما كانوا يعملون في ظروف سيئة فستولد الشكّ حول إهتمام الإدارة براحتهم و صحتهم و سيقترون أنّها لا تُبال بهم كأشخاص لكن فقط بما يقدمون من أداء، على ظروف العمل الجيدة تساهم في جعل العامل يحب عمله و تجعله يعمل في راحة تساعده على تقديم أداء أفضل و عكس ذلك فإن الظروف السيئة تؤثر على صحته و على سعادته و بتالي ينخفض أتمتائه للمؤسسة و إستقراره بها.

و يمكن القول إن ما تشهده السنوات الراهنة من إهتمامات متزايدة من جانب الباحثين المهتمين بإستراتيجيات تنظيم العمل نحو زيادة الإلتناء التنظيمي و الرضا عن العمل، قد أفضى إلى إجراء الكثير من الدراسات الميدانية حول الموضوع، فعلى سبيل المثال يرى **لوك** أنّ الإلتناء التنظيمي يزداد بإزدياد الدافعية للإلنجاز عند الفرد، كما أنّ الرضى عن العمل – من المنظور الوظيفي – يعتبر الصلة التي تربط بين قيم العمل و طبيعته و المكاسب التي تقدمها التنظيم الرسمي للأفراد.¹

¹ إعتقاد محمد علام، مرجع سابق، 257.

الجدول رقم (11): يوضح تقييم الأداء على أسس موضوعية.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	نعم
28.57%	12	لا
100%	42	المجموع

تشير المعطيات الكمية أنّ ما يقارب 30 مبحوث أجابوا بأنّ المؤسسة تقييم أدائهم على أسس موضوعية دون تحيز أي ما يعادل نسبة 71.42%، على عكس 12 عامل و التي قدرت نسبتهم ب 28.57% يرون أنّ تقييم أدائهم في العمل لا يتم على أسس موضوعية بل تتم على تحيز و محسوبة.

لهذا يعتبر التقييم الدوري لأداء الفرد على وظيفته، و مدى إتجاه قدراته و إمكانياته نحو التقدم، و يفيد تقييم الأداء لإستخدامه في أغراض إدارية قد تتعلق بإكتشاف الحاجة للتدريب، أو الحكم على مدى صحة فاعلية بعض سياسات الإختيار والتعيين، و كذلك توفير المعلومات المختلفة عن العاملين و عن المنظمة التي تساعد في عملية التخطيط للقوى العاملة، و أيضاً يسهم التقييم في رسم السياسات المتعلقة بمنح العلاوات و الترقيات و تنمية الفرد و تحديد مساره الوظيفي لدى كلما تم ذلك على أسس موضوعية و شفافية يزيد إنتماء العامل للمؤسسة و إستمراره بها و عكس صحيح.

الجدول رقم (12): يوضح اهتمام المؤسسة بالأمن والسلامة المهنية للعمال في العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
80.95%	34	نعم
19.04%	08	لا
100%	42	المجموع

من الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ أغلب أفراد عينة الدراسة و عددهم 34 فردا مبحوثا أي ما يعادل 80.95% أنّ المؤسسة تهتم بالأمن و السلامة المهنية للعمال في العمل التي تعتبر نسبة هائلة و مؤشرا إيجابيا للعمال و المؤسسة مقارنة مع نسبة 19.04% التي ترى عكس ذلك.

يشير الأمن و السلامة المهنية إلى إحساس العامل بالطمأنينة على رزقه و إستقراره في العمل، وذلك عن طريق توفير الوقاية للعامل من الأخطار و حوادث العمل إضافة إلى التأمينات الاجتماعية التي توفر حماية ضد الأخطار المختلفة، لهذا نستنتج أنّ الأمن

والسلامة المهنية أحد العوامل التنظيمية التي تمتص التوتر التنظيمي داخل المؤسسة بزيادة أو نقصانه كلما زاد الانتماء زاد الأمن والسلامة المهنية و كلما قل الامن و السلامة المهنية قل الشعور بانتماء .

وهذا ما ذهبت اليه زكري خيرة¹ التي سبق الاشارة اليها في الدراسات السابقة في دراستها للإلتزام التنظيمي واخلاقيات العمل بمديرية الصحة والسكان.

2-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثانية:تأثير طبيعة القيادة على الروح المعنوية

للعامل.

الجدول رقم (13):يوضح واقع مشاركة العامل في اتخاذ القرارات.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	نعم
28.57%	12	لا
100%	42	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 71.42 % يشاركون في اتخاذ القرارات في المؤسسة ربما يعود ذلك إلى طبيعة المؤسسة التي تتكون من عدد كبير من الإطارات، و يتم ذلك من خلال عملية التشاور و عقد الاجتماعات، في حين نجد نسبة 28.57 % من العمال لا يشاركون في اتخاذ القرارات و هي تعتبر نسبة قليلة هذا ما يعود بإيجاب للمؤسسة.

هنا و من خلال المشاركة يتحول العامل الذي كان يدفع في السابق إلى المساهمة بجهوده من أجل الأمان و المكافآت المالية إلى تقديم خدماته من أجل سبب إضافي هو إدراكه أنّ نجاح المؤسسة سيؤدي بدوره إلى تحسين قدرته على إشباع حاجاته، وذلك من خلال ما قدمه من أعمال بالمشاركة في الاجتماعات و اللجان و مناقشة المسائل المطروحة و تقديم الرأي الأصوب في تحسين المردودية و يؤدي السلوك المشارك للقائد الى الدافعية و رضا عن المرؤوسين حينما يغلب على العمل طابع الغموض، و أنه يتحدى قدرات الفرد و خصوصا عندما يكون المرؤوسين ينشدون الإستقلال و تحقيق الذات،² لهذا فإن أهمية المشاركة العمالية لها إنعكاس إيجابي على سلوكياتهم و أدائهم و على شعورهم بالانتماء و بالتالي على تحقيق أهداف، مما يجعل المشاركة ضرورة لا يجب إهمالها أو تجنبها بل يجب إتباعها و العمل بها.

¹ زكري خيرة، مرجع سابق.

² سامر جلد:السلوك التنظيمي و النظريات الادارية التنظيمية الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2008، ص160.

الجدول رقم (14): يوضح تحسيس المسؤول العامل بأنه جزء من فريق العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
50%	21	نعم
50%	21	لا
100%	42	المجموع

تشير المعطيات الكمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه و الذي يوضح إهتمام المسؤولين من أجل إحساس كل فرد عامل بأنه جزء من الفريق، فهي تسعى و تعمل على إشباع حاجات و متطلبات أفرادها من خلال الإحتكاك و التواصل الدائم بين النسق و الفاعلين و هذا ما يخلق الانسجام و التوافق و العمل الموحد، لهذا يتضح من خلال الجدول أنّ النسب متشابهة فنجد 50% يرون أنّ المسؤولون يهتمون بعمل العمال كفريق، في المقابل 50% المتبقية أقرروا على عدم إهتمام المسؤولين بإحساس كل فرد منتمي إلى المؤسسة و أنه جزء من فريق، و عليه فإنّ فريق عمل يساهم في تنمية روح الجماعة بغرض التعاون و التوافق بين العاملين لتحقيق إستقرار و وحدة المؤسسة وسيادة العدالة و المساواة من أجل شيوع روح الصداقة و المحبة بين جماعة العمل و استقرارهم، لأنّ ارتفاع معدل الغيابات و دوران العمل يؤثر سلبا على كفاءة المؤسسة لذلك يجب توفير العمال بطريقة سليمة حتى يمكن التقليل من احتمال تسريحهم.

الجدول رقم (15): يوضح واقع تلقي العامل توجيهات و مساعدات من قبل مدير في

العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
59.52%	25	نعم
40.47%	17	لا
100%	42	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه و الذي يبين قيام مدير المؤسسة بتقديم توجيهات و مساعدات للعامل أثناء قيام بعمله، بحيث أقر عدد من أفراد العينة البالغ عددهم ب 25 فرد من المبحوثين بوجود مساعدات و توجيهات من قبل مدير المؤسسة المتمثلة في حسب رأيهم مراجعة و تصحيح المهام، و تلقي مساعدات و توجيهات من قبل المسؤول المباشر بحكم خبرته و التجربة، وأيضا عن طريق التحفيز و الشكر على العمل المبذول و تقدير الظروف في حالة التقصير في عمل ما، و يقدر نسبتهم ب 59.52% في حين نجد ما يقارب 17 من أفراد العينة أنهم لم يتلقوا أي مساعدة من قبل مديرهم.

إنّ مساهمة أسلوب تعامل القائد مع المرؤوسين في مساعدتهم و توجيههم و قيام بدوره الفعلي في التأثير على ذلك الشعور لديهم بالإنتماء إلى المؤسسة التي يعملون بها، فمعاملتهم على أساس إحترام مشاعرهم و قيمهم مع تقدير جهدهم و عملهم ثم تفهم مشاكلهم، كل ذلك يشعروهم بالأمان و الراحة النفسية و بأنهم أشخاص محترمون كما يولد لديهم الثقة بقائدهم، مما يدفعهم إلى التمسك به و الولاء له و للمؤسسة، كما أنهم سيعتبرون أن حياتهم المهنية ما هي إلا إمتداد لحياتهم اليومية.

الجدول رقم (16): يوضح مدى قيام المدير بزيارات أثناء مزاوله العمال لعملهم.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	نعم
28.57%	12	لا
100%	42	المجموع

حسب معطيات الجدول أعلاه و الذي يوضح قيام المدير بزيارات أثناء قيام العمال بالعمل لتوجيه العامل و مساعدته، حيث نجد أنّ نسبة 71.42% من المبحوثين الذين أقرّوا بأن المدير يقوم بزيارات أثناء قيامهم بالعمل من أجل توجيههم ومساعدتهم في العمل و كذا مراقبة سير العمل هذا ما يترك في نفسية العامل أن مديرهم مهتم بهم و إرتياحهم في العمل، أما نسبة المتبقية من المبحوثين التي تتمثل بـ 28.57% الذين أقرّوا بعدم قيام المدير بزيارات في العمل.

إن مهام المدير تنحصر أساسا في الاطلاع على سير العمل، من إتخاذ القرارات، التخطيط، التنظيم، الرقابة... وغيرها هذا من جهة، و التحفيز و الحماس و روح المعنوية للعمال، و الإتصال من جهة أخرى، كما يشكل فريق عمل من الافراد المسؤولين، و من خلال علاقته مع مساعديه الذين يعملون معه، و القرارات الخاصة بالعمال كالراتب و التعيين، و الترقية... كما يقوم بالاتصال المستمر بينه و بين مرؤوسيه، و بين المرؤوسين فيما بينهم.

الجدول رقم (17): يوضح مدى إهتمام المدير بالغيابات المتكررة للعمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	نعم
28.57%	12	لا
100%	42	المجموع

من خلال النتائج الكمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه فيما يتعلق بإهتمام المدير بالغيابات المتكررة للعمال، نجد أغلبية المبحوثين يقرون بأن المدير غالبا ما يحرص على الإهتمام بالغيابات العاملين و تأخر عن العمل و ذلك من خلال المعطيات الكمية المتحصل عليها و التي تقدر ب 71.42% و ذلك بقيامه بإعطاء إنذارات و عقوبات من خلال الخصم من الراتب، وكذلك الاستفسار عن سبب الغياب، في حين من جانب آخر أجابوا بأن المدير لا يهتم بالغيابات المتكررة للعمال وقدرت النسبة ب 28.57%.

إن إهتمام مدير المؤسسة بحالة التغيب أو التأخر عن العمل بنسبة للعمال يعتبر مؤشرا هاما الذي يدل على إهتمامه بالمحافظة على القانون الداخلي داخل المؤسسة و إنجاز الاعمال في الوقت المناسب، و ذلك عن طريق إتخاذ القرارات والإجراءات المتفق عليها في عقد العمل دون تحيز و بكل موضوعية مع تفهم حالات الغياب للعمال بمنحهم الراحة و الإطمئنان و الارتياح بتواجدهم في المؤسسة و أنّ المسؤول على قدر من المسؤولية و العدل و هذا ما يعزز إنتماء و ولاء العامل لعمله و كذا الإنضباط في العمل.

الجدول رقم (18): يوضح تحديد المدير للعامل للواجبات أو المسؤوليات التي عليه القيام بها.

النسبة %	التكرار	البدائل
80.95%	34	نعم
19.04%	08	لا
100%	42	المجموع

إن الإجابة عن هذا السؤال كشفت عنه الدراسة من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الباحثين من مجموعة عينة الدراسة يرون أن المدير يقوم بتحديد واجباتهم و المسؤوليات المكلفون بها و التي عليهم القيام بها يمثلون بنسبة 80.95%، في حين 19.04% أفروا بعدم إهتمام المدير بالمسؤوليات و الواجبات المكلفون بها في العمل.

يعود تصرف المسئول الى الاحترام المتبادل بينه و بين المرؤوسين و اهتمامه بسير العمل بشكل جيد و الفهم الجيد من طرف العمال للواجبات المكلفون بها في العمل و هذا ما يخلق استقرار و اندماج العامل في العمل، و يخلق علاقة ودية بينهم سواء كانت في إطار العمل أو خارج نطاق العمل، هذا ما يخلق تواصل و تفاعل مستمرين بين الرؤساء و المرؤوسين مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل جيد، حين يقدم العامل الأفضل فهو دليل على الرضا عن عمله و بتالي فإن درجة الانتماء تتأثر بفهم العامل للمسؤوليات المكلف بها، و إهتمام المسئولون بهذا الجانب، و هذا ما أكدته دراسة فريال بحباح¹ التي سبق الإشارة إليها في الدراسات السابقة.

الجدول رقم (19): يوضح حقيقة معرفة العامل الطريقة التي يفضلها المدير في العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
64.28%	27	نعم
35.71%	15	لا
100%	42	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن إجابات الباحثين من أفراد العينة متفاوتة، فنجد أن نسبة 64.28% من إجابة الباحثين يملكون معلومات و معرفة جيدة عن الطريقة التي يفضلها مديريهم في العمل و هي تمثل النسبة الأكبر لهذا

¹ فريال بحباح، مرجع سابق

تعتبر مؤشرا هاماً للمؤسسة و العامل و المدير في نفس الوقت، أما النسبة المتبقية قدرت ب 35.71 % و هي تمثل 15 مبحوث من عينة أقرؤا بعدم معرفتهم الطريقة و الأسلوب التي يفضلها مديريهم في العمل.

حيث إنّ معرفة المرؤوسين لقائدهم معرفة جيدة تعمل على توطيد العلاقة بينهم و بناءها على أمور واقعية و حقيقية، حيث لا يترك أي غموض لدى العاملين حول مسائل عملهم و الأمور التي تخص المؤسسة و يخلق لديهم شعور بالانتماء مما يدفع العمال إلى القيام بأفعال ترضي المحيطين بهم حتى يكسبوا مودتهم و حبهم و يصبحوا أكثر إرتباطا بالمكان الذي يجمعهم معا، و يحكم أنّ القائد هو الذي يقوم بتحديد الأمور المتعلقة بوظيفة المرؤوسين كالأجر، الترقية، و التدريب و حتى سمعته داخل المؤسسة و كل هذه الأمور تؤثر عليه لهذا فإن المرؤوس يشعر بإرتباط مستقبله بمصير المؤسسة و ينوي الاستمرار بها و هو يكن لها الشعور بإنتماء و ولاء.

الجدول رقم (20): يوضح واقع إهتمام المدير بإحتياجات و مقترحات العمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
73.80%	31	نعم
26.19%	11	لا
100%	42	المجموع

إن الإجابة عن هذا السؤال كشفت عنه الدراسة من خلال الجدول أعلاه، حيث أغلبية المبحوثين من مجموع العينة يروا أنّ المدير يهتم بإحتياجات و مقترحات العمال وهؤلاء يمثلون نسبة 73.80% هذه تعتبر نقطة إيجابية للمؤسسة لتوطيد العلاقة بين العامل و المدير و دليل على إهتمام المدير بما يشغل العامل من صعوبات و مشاكل داخل عمل و طموحاته و رغباته التي يريد الوصول إليها، أما النسبة المتبقية قدرت ب 26.19 % و هي تمثل 11 مبحوث من عينة الدراسة يقرون بعد إهتمام المدير بمقترحاتهم و طموحاتهم في العمل.

وبالتالي يعد تحقيق الطموح و الإهتمام بإحتياجات العمال عاملا رئيسيا في تحفيز العاملين على البقاء بالمؤسسة و ربط مشوارهم المهني بها، دون التفكير في التخلي عن منصبهم بها و لو كان ذلك التفكير على المدى البعيد، فكل أنسان له حاجات مختلفة و متنوعة يسعى بإستمرار لتلبيتها، و عندما يلحق بتنظيم معين فإن تلك الحاجات إلى طموحات يتوقع أنّ يحققها بداخله، كما قد تتكون لديه طموحات و أهداف جديدة يتوصل بإحراطه و تفاعله في بيئة العمل و قد تشكل تلك الطموحات الدافع الرئيسي له للقيام بالعمل، بحيث كلما اهتم المدير بطموحات و إقتراحات العامل فإنه يساعده على إتخاذ الخطوات اللازمة للوصول أهدافه و أهداف المؤسسة و يخلق فيه شعور بالرضا و الإنتماء لها.

الجدول رقم (21): يوضح قيام المدير ببعض التغييرات في موقع العمل لإرضاء العاملين.

النسبة %	التكرار	البدائل
73.80%	31	نعم
26.19%	11	لا
100%	42	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن المدير يقوم ببعض التغييرات في موقع العمل لإرضاء العاملين هذا ما تبينه نسبة 73.80% من الباحثين و هذا لتفادي الصراعات و تفاقم المشكلات و أيضا تغير العامل من منصبه أي أنه ليس في مكانه الذي يجب يتواجد و هو على علم بأنه إن تغير من منصبه سوف يزيد من أدائه بحيث يكون المدير على دراية من هذا الشيء و يسعى لتحقيقه يخلق لدى العامل نوع من الرضا و الانتماء للمؤسسة و شعور أن المسؤولين يهتمون بشعورهم و إحتياجاتهم في العمل، اما النسبة المتبقية المقدرة ب 26.19% يرون ان المدير لا يهتم برضى العامل عن موقع العمل و لا يقوم بأي تغير فيه.

الجدول رقم (22): يوضح اهتمام المدير بحل المشاكل المهنية التي تواجه العمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
59.52%	25	نعم
40.48%	17	لا
100%	42	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يبين إهتمام المدير بحل المشاكل المهنية التي تواجه العمال و هذا ما تؤكدته الاجابة الملاحظة و المتحصل عليها من قبل أفراد العينة أقروا باهتمام المدير بحل مشاكلهم المهنية و قدرت نسبتهم ب 59.52% ويعتبر هذا مؤشرا هاما للمؤسسة و الحفاظ على استقرار المؤسسة و تتم ذلك عن طريق تغير المناصب، و الترقية أو النقل بين مصالح ومديريات المؤسسة، و الاهتمام بالتواصل و تحسين المستوى من خلال تسطير دورات تكوينية، على عكس 17 فرد من عينة الدراسة يقرون بعدم اهتمام المدير بمشاكلهم المهنية داخل المؤسسة و قدرت نسبتهم ب 40.48% و كذا أقروا بوجود تفرقة بين العمال داخل المؤسسة.

ومن خلال مقابلتنا مع مديرة الموارد البشرية بالمؤسسة وضحت لنا مجموعة من الاجراءات مستخدمة في حل مشاكل العمال وطريقة توجيه العامل مثل التقارير.

الجدول رقم (23):اتخاذ المدير قراراته بمفرده دون استشارة الموظفين.

النسبة %	التكرار	البدائل
45.23	19	نعم
54.76	23	لا
100	42	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول نلاحظ أنّ إجابات الباحثين من أفراد العينة متفاوتة، فنجد أنّ نسبة 54.76 % من إجابة الباحثين ترى أنّ المدير وحده يتخذ قرارات و يأمر بتنفيذها دون استشارة الموظفين او الاخذ برأيهم في الامور التي تخص المؤسسة و هذا ما ينعكس على استقرار العامل في عمله و ربما يخلق نوعا من التأثير السلبي على علاقات العمال بالادارة وبتالي انخفاض انتمائهم و ولائهم للمؤسسة، أما نسبة متبقية فتمثل 45.23 % من إجابة الباحثين ترى أنّ المدير يعتمد على التشاور و عقد الاجتماعات التي تساهم في اتخاذ القرارات تجعل المؤسسة تتماشى بشكل جيد نحو تحقيق أهدافها، بالإضافة الى المبادئ و القيم الأخلاقية كالعدل و الصدق و الأمانة و إحترام قوانين المؤسسة و إهتمام المؤسسة بالعمال و بمشاكلهم.

الجدول رقم(24):يوضح تأثير أسلوب التعامل بين العامل و المدير على أدائه.

النسبة %	التكرار	البدائل
54.76%	23	نعم
45.23%	19	لا
100%	42	المجموع

من خلال النسب المتحصل عليها في الجدول أعلاه تبين تأثير التعامل مع المدير على أداء العامل، حيث اقر عدد من الباحثين بتأثير اسلوب المدير على أدائهم الوظيفي وقدرت نسبتهم ب 54.91 % و يعود ذلك حسب رأيهم في حالة وقوع مشاكل وتوطيد العلاقات من الجانب النفسي عن طريق التشجيع و تحفيز العامل و العمل في بيئة عمل مريحة، اما النسبة المتبقية و قد قدرت ب 45.23 % تمثل 19 مبحوث من افراد عينة الدراسة الذين يقرون بأن اسلوب التعامل بينهم و بين مديريهم داخل المؤسسة لا يؤثر على ادائهم في العمل.

الجدول رقم (25): يوضح حقيقة سعي العمال لتحقيق أهداف المؤسسة دون توجيه المدير.

النسبة %	التكرار	البدائل
88.09%	37	نعم
11.91%	05	لا
100%	42	المجموع

بما ان نسبة سعي العمال لتحقيق أهداف المؤسسة دون توجيه المدير عاليا فأكد ان سمعة المؤسسة و مستقبلها يحظى باهتمام بالغ من طرف العمال و دليل على الاسلوب الجيد الذي يتبعه مدير المؤسسة في تطبيق الاجراءات و القواعد التي تسير عليها وكذا المحافظة على العمال، من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان 37 عامل من أفراد عينة الدراسة قد اشاروا انهم يحققون ويهتمون لأهداف المؤسسة دون توجيه او مراقبة من مدير المؤسسة و ذلك قدر بنسبة 88.09 % وقد ارجعوا ذلك حسب رأيهم انهم اعتبروه واجب عمل و انهم مسؤولون كذلك و لديهم الرغبة في تطوير المؤسسة و تنميتها و المحافظة على سمعتها، في المقابل هناك من يرون انهم لا يسعون لتحقيق أهداف المؤسسة وقدرت نسبتهم ب 11.91%.

بتالي نلاحظ ان اغلبية العمال لديهم رغبة واضحة للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المؤسسة بالحوية و النشاط و منحها الانتماء فالعامل بمجرد ايمانه بأهداف و قيم المؤسسة و قبوله لها و تحسين سمعتها و السعي الى التطوير التنظيمي فقد حقق انتماءه للمؤسسة، و أن مستقبل المؤسسة هو فائدة العامل و المجتمع و مهمة العامل الحفاظ عليها و أنّ تطور المؤسسة يعكس جهود ودور العمال في تحقيق أهدافها و حفاظ على سمعتها على صعيد البيئة المحلية و الاقليمية و الدولية و هذا أيضا له مردود إيجابي على المؤسسة.

الجدول رقم (26): يوضح قيام المدير بالتوفيق بين متطلبات المؤسسة و احتياجات العمال.

النسبة %	التكرار	البدائل
83.33%	35	نعم
2.38%	07	لا
100%	42	المجموع

بما أنّ المدير أو القائد يلعب دورا كبيرا في مجال العمل الاداري لدرجة أنّ مدى فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على مدى توفير إطارات و مدراء أكفاء، لهذا من أهم المهام التي يقوم بها المدير هي توفيق بين إحتياجات العمال ومتطلبات المؤسسة للحفاظ على العامل و الوقوف على تطبيق جميع الاجراءات التنظيمية من ترقية و تعيين و تحفيز و تدريب وغيرها و ايضا الاهتمام بمتطلبات العامل في الامن والاستقرار و الابداع و الشعور بالانتماء و الولاء للمؤسسة.

حسب معطيات الجدول أعلاه و الذي يوضح عمل المدير على توفيق بين متطلبات المؤسسة و احتياجات العاملين، و حسب البدائل المرفوقة بالسؤال حيث نجد أنّ نسبة الاجابة ب " نعم " 83.33% أي ان المدير يوفق بين متطلبات المؤسسة و احتياج اتم في العمل ، أما النسبة المتبقية فهي تعبر عن البديل "لا" بنسبة 2.38%.

وهذا ما اشارت إليها نظرية البنائية المحدثّة بالمكاسب التنظيمية فتلك المكاسب التي يقدمها التنظيم الرسمي بقصد زيادة معدل الاداء في العمل و زيادة الفاعلية التنظيمية و ضمان استمرار أعضاء العاملين داخل التنظيم و تقتصر المكاسب التنظيمية على جميع المكاسب الصريحة و الشائعة كالرواتب و الاجور و الخدمات، الامان و التأمين في حالات المرض اثناء العمل، تحقيق الظروف المرضية لأدائه و الترقية الوظيفية.¹

¹ إعتقاد محمد علام، مرجع سابق، 258.

الجدول رقم (27): يوضح واقع رضا العمال عن أداء المدير في مؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	نعم
28.57%	12	لا
100%	42	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول نلاحظ أنّ اجابات المبحوثين من افراد العينة متفاوتة، فنجد ان نسبة 71.42 % من اجابة المبحوثين انهم راضون على اداء مديرهم و هذه تعتبر نقطة ايجابية للمدير المؤسسة لان القائد الجيد هو الذي تكون لديه القدرة على اقناع الآخرين للسعي لتحقيق اهداف معينة و مهارة ايصالهم اليها و ينشأ في العامل صفات الرضا و الاندماج في العمل¹ ، اما النسبة المتبقية فتمثل 28.73 % فهم غير راضون عن اداء المدير المؤسسة.

الجدول رقم (28): يوضح طبيعة التواصل بين العمال و المدير.

النسبة %	التكرار	البدائل
71.42%	30	تواصل مباشر و قوي
28.57%	12	عن طريق اللوائح
100%	42	المجموع

إن الاجابة عن هذا السؤال كشفت الدراسة من خلال الجدول أعلاه، أن اغلبية المبحوثين من مجموع عينة الدراسة يرون بأن طبيعة التواصل بينهم وبين مديرهم يكون اتصال مباشر اي وجها لوجه هذا ما يجعلهم أكثر وعيا بما يريد مديرهم منهم وفهم إجراءات العمل كما تساهم في توجيههم ومساعدتهم في العمل ويعتبر هذا مؤشرا هاما لتوطيد العلاقة بينهم و بين مديرهم ويقدر نسبتهم ب 71.42%، في مقابل هناك عدد من مجموع عينة البحث يرون طبيعة التواصل بينهم و بين مديرهم عن طريق اللوائح و الاعلانات و قدرت نسبتهم ب 28.57 % ، بحيث تنتقل المعلومة مباشرة من الرئيس إلى العمال أو من العمال إلى الرئيس، يقتل الحاجز ما بينه و بينهم مما يشجعهم على الافضاء له بمشاغلهم ومطالبهم و الصعوبات التي تواجههم في اداء مهامهم في اطار حوار ايجابي مثمر، يتمكن القائد بواسطته من معرفة عماله أكثر و يكون له صورة حقيقة عن كل فرد من

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الاعمال، دار حامد، عمان، دط، 2004، ص193.

مرؤوسين تساعده على تحديد الطريقة في التعامل مع كل منهم، وفي الوقت ذاته فإن الاتصال يقلل احتمالية سوء الفهم، هذا ينمي ثقتهم ببعضهم كما أن استمرار علاقات التواصل بينهم يجعلهم يشعرون و كأنهم في عائلة واحدة ينتمون إليها جميعا.

الجدول رقم (29): يوضح حقيقة إمتلاك العمال معلومات وافية عن عمل وأهداف المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
73.80%	31	نعم
26.19%	11	لا
100%	42	المجموع

تشير المعطيات الكمية أنّ 31 مبحوث أجابوا بأنهم يملكون المعلومات الوافية عن عملهم و أهداف المؤسسة حيث قدرت نسبتهم ب 73.80% و هذا يعتبر مؤشرا هاما للمؤسسة و يخلق للعامل افكار جديدة و قدرات تفتح الافاق للإبداع والاتقان في العمل والتطوير والتغير داخل المؤسسة، على عكس 11 عامل الذين يرون انهم لا يملكون معلومات وافية عن عملهم ويعود ذلك حسب رأيهم أنه لا تتم برامج تكوينية و تدريبية في المؤسسة و لعدم وجود مخطط هيكلي واضح يحدد المهام و الواجبات.

3-1 بيانات خاصة بالفرضية الجزئية الثالثة: ارتباط الانتماء العمال لمؤسسة بالمناخ

السائد بداخلها:

الجدول رقم (30): يبين تصرف المسؤولين بطريقة توضح بأنهم في موقع المسؤولية.

النسبة %	التكرار	البدائل
66.66%	28	نعم
33.33%	14	لا
100%	42	المجموع

من خلال البيانات الاحصائية المتحصل عليها في الجدول اعلاه والتي توضح تصرف المرؤوسين بطريقة تثبت بأنهم في موقع المسؤولية بما يعادل 28 فرد مبحوث من عينة الدراسة أقروا بذلك أي ما يمثل نسبة 66.66% .

في حين 33.33% من افراد العينة بعدم تصرف المسؤولين بطريقة توضح بأنهم في موقع المسؤولية، ويعود تصرف المسؤول الى الاحترام المتبادل بينه وبين المرؤوسين، و العلاقة الودية بينهم سواء كانت في إطار العمل أو خارج نطاق العمل حيث هذا ما يخلق تواصل و تفاعل مستمرين مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل جيد.

بالمقارنة بدراسة السابقة¹ التي تتشابه مع دراستنا حيث أن اعلى النسب تمثلت في أن العمال يشعرون بالمسؤولية اتجاه مؤسستهم و المسؤولون يتصرفون بطريقة توضح بأنهم في موقع المسؤولية.

الجدول رقم (31): يوضح عمل الادارة لحل مشاكل العمال دون تحيز.

النسبة %	التكرار	البدائل
45.23%	19	نعم
54.76%	23	لا
100%	42	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه و الذي يبين محاولة المؤسسة القضاء على الصعوبات التي تواجه العمال دون تفرقة، غير ان الاجابة الملاحظة و المتحصل عليها من قبل أفراد العينة تفر بعدم إهتمام المؤسسة في القضاء على الصعوبات التي تواجه العمال وبنسبة 54.76% و بالتفرقة حسب المنصب المنتمي اليه كل عضو في المؤسسة، عكس 19 من عينة الدراسة الذين يقرون بمساهمة المؤسسة تعمل على حل صعوبات و مشاكل العمال دون تفرقة أو تحيز بينهم بنسبة 45.23%، حسب إجابة المبحوثين فهي تتم عن طريق تغيير المناصب، و الترقية أو النقل بين المصالح، و كذا التواصل وتحسين المستوى من خلال تسطير دورات تكوينية، و بالتالي عندما تقضي المؤسسة على الصعوبات التي تواجه العمال فإن ذلك يؤدي إلى شيوع روح الجماعة بين العمال و الانسجام مع ظروف و مكان العمل و القضاء على الصراعات و التوترات التي تقع داخل المؤسسة، فالعمال الذين تجمعهم روح جماعية و يعملون بإنسجام و أخوة تجعلهم مرتاحين في عملهم فكلما قللت وقضت الادارة على المشاكل والصعوبات كلما كانت هناك روح جماعية و التي تؤدي إلى تحسين الأداء و الشعور بالانتماء و الاندماج وارتفاع الروح المعنوية

¹ زكري خيرة : مرجع سابق.

لديهم واستقرار بها، و عكس يؤدي الى قتل فيهم روح الابداع و العمل الجيد بالاضافة الى الغياب و انتشار دوران العمل و عدم فهم الاجراءات و القواعد التي تدير عليها المؤسسة.¹

الجدول رقم (32): يوضح قيام إدارة المؤسسة بتشجيع أفكار العمال المبدعة و المبتكرة.

النسبة %	التكرار	البدائل
38.09%	16	نعم
61.90%	26	لا
100%	42	المجموع

تشير المعطيات الاحصائية عليها في الجدول أعلاه و الذي يبين تشجيعات المؤسسة للتجديد و الابداع بحيث نجد 26 من أفراد المبحوثين الذين يقرون بان المؤسسة لا تقوم بتشجيع الافكار المبدعة والمبتكرة حيث قدرت نسبتهم ب 61.90% ، على عكس الذين أجابوا بمساهمة المؤسسة و تشجيعها للتجديد و الابداع حسب البديل "نعم" والتي قدرت نسبتها ب 38.09% من خلال اشتراك العمال في اتخاذ القرار و الاخذ بأرائهم في بعض الاحيان وكذا تحفيز العمال.

لذلك يجب أن نشير الى أن هؤلاء العاملين قد التحقوا بالمؤسسة و هم يحملون معهم خلفية تؤكد على ضرورة الإبداع و ينتظرون في نفس الوقت أن يجدوا صدورا رحبة تستوعبهم وتستثمر طاقاتهم و أن يعملوا في مناخ يشجعهم على تقديم أفضل ما لديهم، و بإعطائهم فرصة لإظهار إبداعاتهم، و يساهم في تنمية طاقتهم الابداعية، فإن هم وجدوا ما كانوا ينتظرونه فهذا سيوحي لهم بان مؤسستهم تحترم إحدى قيمهم الرئيسية و الهامة من جهة، و من جهة اخرى أنها تهم بأبناز عاملها و تساعدهم على تحقيق ذواتهم، مما يجعلهم يتمسكون بها و يحفزهم على الابداع مع رغبة كبيرة في استمرار عملهم بما مادامت توفر لهم دائما الجو الذي يبعث على الابداع، و ينشأ لديهم الرغبة لأنهم تمكنوا من الوصول الى تحقيق أهدافهم في هذه المؤسسة و ينتظرون بعد ذلك أن يحققوا أهدافهم فيها، بتنمية و تطوير قدراتهم الابداعية و الحصول على التقدير و احترام الجميع، كما يمكنهم ان يحصلوا على ترقية في مناصبهم كل ذلك سيرغبهم في الانتماء و البقاء في المؤسسة.

¹ بلقاسم ساطنية و إسماعيل قررة: التنظيم الحديث للمؤسسة التصور و المفهوم، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة، مصر، ط2، 2008، ص132.

الجدول رقم (33): يوضح دوافع إستقرار العامل بالمؤسسة و عملية الإستمرار بها.

مجموع	النسبة %	التكرار	البدائل	البدائل
78.57%	2.38%	01	تنتظر ترقية	نعم
	21.42%	09	تعجبك وظيفتك هنا	
	11.90%	05	أوقات العمل جيدة	
	19.04%	08	مكان العمل مناسب	
	23.80%	10	الأجر مرضي	
19.04%	19.04%	08	لا	
100%	100%	42	المجموع	

من خلال المعطيات التي جمعها بواسطة إستمارة الاستبيان و ما نتج عن الجدول أعلاه الذي يبين لنا وجود دوافع إستقرار العامل بالمؤسسة و عملية الإستمرار بها حسب إجابة أفراد عينة البحث حيث قدرت أعلى نسبة بـ 80.95%، وهي تعتبر نقطة ايجابية للمؤسسة من خلال الإستمرار في تحقيق الاهداف و التطور و تتمثل هذه دوافع العمال في الاجر مرضي بنسبة 23.08%، و تاليها نسبة 21.42% بأن العمال معجبون بوظيفتهم ثم تأتي نسبة 19.04% أنّ مكان العمل لائق و جيد، وأوقات العمل جيدة و مناسبة بنسبة 11.09% و أقل نسبة هي 2.38% التي تمثل انتظار ترقية، في حين أجابت الاقلية بأن لسيت لهم دوافع إستقرار بالمؤسسة و الاستمرار بها.

للاستقرار الوظيفي تعود فوائده على العاملين و على المؤسسة فهو عنصر و عامل نجاح جوهري في أية مؤسسة لأنه يخلق جو الولاء والانتماء لدى الموظفين إتجاه مؤسستهم مما يدفعهم إلى الإبداع و التطوير في أعمالهم و بذل قصي جهدهم في تحقيق الأهداف مما يحقق نجاحها و تطورها و استمراريتها و بالتالي بقاءهم في أعمالهم، و الاستقرار الوظيفي يساعد على نشر ثقافة العمل بروح الفريق الواحد لأن الهدف مشترك لدى الجميع كذلك يساهم بشكل كبير في الاحتفاظ بالكفاءات و الخبرات المميزة لأن هجرة هذه الكفاءات خارج المؤسسة تكبدها كثيرا من الجهد و التكلفة المادية في تعويضها.

الجدول رقم (34): يوضح التضامن و التعاون بين العمال في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
88.09%	37	نعم
11.90%	05	لا
100%	42	المجموع

انطلاقاً من المعطيات الكمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه و المتوصل اليها نجد ان نسبة كبيرة من المبحوثين ترى ان هناك تعاون بين العمال في المؤسسة حيث قدر ذلك بنسبة 88.09%، في المقابل نجد 11.90% لا يرون هناك تعاون داخل المؤسسة، لذا يعتبر التعاون من احد العوامل التي تدل على روح الجماعة و العمل كفريق بين العمال وكذا بين الرؤساء و المرؤوسين ، لأن مجموعة العمال تخلق جو عائلي داخل المؤسسة، ليسهل أداء الاعمال و توفير جو من التفاعل و التضامن، فالتعاون يجلب المحبة و الوئام بين أفرادها، و يكسب ثقافة العمل وروح الاخوة و الصداقة روح الفريق بين العمال.

لهذا يستخدم أسلوب التعاون في التنظيمات وسائل منها: التوفيق و التحكيم و أسلوب المفاوضة الجماعية و أسلوب التعاون و التشاور، وهذا الأخير أكثر مناسبة لظروف المؤسسة، حيث يتيح لكل من الادارة و العمال تبادل المعلومات و المشورة في المشاكل اليومية التي تقابلها.¹

هذا ما اشارت اليه البنائية المحدثة بالمكاسب الاجتماعية تلك التي يغتنمها أو يحصلها الفرد من جراء تفاعله مع باقي

العاملين في موقع العمل مثل الصداقات، التعاون، المشاركة بين الزملاء و المشرفين و الرؤساء في العمل.²

¹ حسين عبد الحميد احمد رشوان: علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر ،دط، 2004، ص 209.
² إعتقاد محمد علام ، مرجع سابق، 258.

الجدول رقم (35): يوضح طبيعة الاتصال بين العمال و الادارة.

النسبة %	التكرار	البدائل
47.61%	20	نعم
52.38%	22	لا
100%	42	المجموع

إن الاجابة عن هذا السؤال كشفت عنه الدراسة من خلال الجدول أعلاه، حيث أن أقر عدد من المبحوثين من مجموع عينة الدراسة يروا أن طبيعة الاتصال بين العمال و الادارة غير واضحة و غير سريعة و هؤلاء يمثلون نسبة 52.38% و يعود ذلك على العامل بتأخر انجاز العمل وتقصير في فرص التدريب و تعطل مصالح العمال و المواطنين و هذا يعود على العامل والادارة بسلب، في المقابل نجد 47.61% من أفراد عينة الدراسة الذين أقروا بان الاتصال بينهم وبين الادارة تسير بطريقة سهلة و واضحة.

لهذا يعبر الاتصال عن العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والافكار و المعاني بين فردين أو أكثر، و في خضم هذا التبادل بينهم المشاركة في المشاعر الوجدانية التي تعبر عن سعادتهم و أحزانهم، مما ينشر الثقة بينهم، لهذا فإن الاتصال بين الادارة و العمال ينطوي على اهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة، يجعل الرؤوسين ملمين بكل ما يجري في المؤسسة من أحداث وقرارات و مشكلات التي تواجههم، مما يجعلهم أكثر إندماجا و انتماء للمؤسستهم.

و بالتالي نجد ان الاتصال في مجال الادارة يتضمن نقل المعلومات و البيانات بشكل موضوعي دون تحريف، كي لا يكون هناك سوء تأويل او تترب عنه أخطاء في تنفيذ القرارات، و لكي يتسنى لجهود الاتصال أن تثمر و تحقق أهدافها يجب ان تمهد لها الادارة كافة التيسيرات و التسهيلات التنظيمية التي من شأنها تحقيق فاعلية الاتصال، الامر الذي يتوقف على درجة خلو عملية الاتصال ذاتها من المعوقات التي تؤثر على فاعليته و تشويه المعلومات المنقولة، أو الحد من تأثيرها الايجابي في مجالات المستخدمة.

1

¹ عبد الغفور يونس: نظريات التنظيم و الادارة، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1997، ص202.

الجدول رقم(36):يوضح مدى إستفادة العمال من البرامج التدريبية والتكوين داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
57.14%	24	نعم
42.85%	18	لا
100%	42	المجموع

من خلال المعطيات الكمية المحصل عليها في الجدول أعلاه و الذي يوضح استفادة العامل من برامج تدريبية و التكوين داخل مقر عمله و التي تمثل أعلى نسبة 57.14 % اي ما يعادل 24 فرد من أفراد العينة، على عكس 42.85% من أفراد العينة يقرؤا بعدم حرص المؤسسة على تطبيق او إنجاز برامج تدريبية و تكوين في المؤسسة و يعود ذلك حسب رأيهم لضيق الوقت ولم تمنح لهم الفرصة في ذلك و أيضا بحكم المنصب الذي هم فيه.

والتدريب هو وظيفة حيوية أساسية في أي مؤسسة، يفترض ان تستلزم بها الإدارة إتجاه مؤوسيه، حيث كلما قلت مهارات مؤوس ما و مستوى خبرته، زادت الحاجة لان تزوده الادارة بالتدريب و التعليم و التوجيه،¹ بعد ان يدرك الرئيس من خلال الاتصال و التفاعلات اليومية احتياجات مؤوسيه من المعارف و المهارات سواء التي تحتاج إلى اكتساب أو إلى التنمية و التطوير ،وبهذا يتم اعدادهم للتحديات التي سيواجهونها و تحفيزهم وتشجيعهم على تحقيق الاهداف التدريبية المحدد لهم، و يجعلهم أكثر اندماجا و ارتياحا في العمل وانتماء للمؤسسة نتيجة المكتسبات التي يكتسبها العامل من عمله.

الجدول رقم(37):يوضح شعور العمال بالفخر و الاعتزاز وهم يحدثون الآخرين عن مؤسستهم.

النسبة %	التكرار	البدائل
69.04%	29	نعم
30.95%	13	لا
100%	42	المجموع

¹ خضير الحمود، ياسين الخرشة: إدارة الموارد البشرية، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2007، ص 126.

من خلال اتصالنا بأفراد عينة البحث بمؤسسة المياه محل الدراسة، و حسب البيانات الكمية المتحصل في الجدول اعلاه فقد صرح لنا 69.04% من أفراد العينة انهم يشعرون بالفخر و الإعتزاز و هم يحدثون الاخرين عن مؤسستهم و هذا ما يدل على رضا العمال و إندماجهم مع الإجراءات و القواعد و طبيعة الثقافة السائدة في المؤسسة لأنها تعبر هذه نسبة عالية مقارنة بنسبة 30.95% التي اقرت بانهم لا يشعرون بالفخر و الإعتزاز بهذه المؤسسة و قد ارجعوا ذلك للظروف العمل غير مناسب ونقص التدريب .

لهذا فعلى اي مؤسسة تريد المحافظة على عمالها و كسب ولائهم و الافتخار بها ما عليها إلا الإهتمام بعاملها و تلبية رغباتهم بما يعزز قدرتهم الوظيفية و هذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما تتطلبه سبل الاحترام و التقدير في العمل إضافة الى متطلبات الحياة المعيشية و الميل نحو تحقيق معيشة الرفاه أو حتى مستوى الكفاف المعقول لعائلة العامل، إضافة الى إفساح المجال للعاملين لتطوير قابليتهم و مكاسبهم الثقافية من خلال الدعم التدريبي و التعليم المستمر و يحصلون على التحفيز المناسب، فما دامت المؤسسة تحقق أرباحاً عالية و ما دام العاملون يقدمون كل قدراتهم العقلية و البدنية بما يخدم نجاح و تحقق أهداف منظماتهم و يقوي فيهم إلتمائهم لمؤسستهم و يؤكد ديمومة واستمرارية نجاح المنظمة و تكلم عنها بكل فخر و إعتزاز.

الجدول رقم (38): يوضح ما العادات التي اكتسبها العمال بسبب عملهم في المؤسسة.

المجموع		تشعر كأنك فرد من العائلة		مهارات جديدة		إكتساب ذهنية جديدة		البدائل مدة العمل
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
50	21	7.14	03	23.80	10	19.04	08	أقل من 05 سنوات
11.9	05	4.76	02	2.38	01	4.76	02	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
38.0	16	16.66	07	14.28	06	7.14	03	من 11 سنة فما فوق
100	42	28.57	12	40.47	17	30.95	13	المجموع

من خلال المعطيات المتحصل عليها في الجدول و الذي يبين العادات و الخبرات التي إكتسبها العامل في المؤسسة خلال

المدة التي قضاها فيها:

أظهرت إجابة المبحوثين نجد 23.80 % من أفراد العينة التي مدة عملهم أقل من 05 سنوات أجابوا بأنهم إكتسبوا مهارات جديدة، اما الذين لديهم مدة عمل من 11 سنة فما فوق قدرت نسبتهم ب 14.28 %، في حين تمثل نسبة 4.76% الذين لديهم من 05 سنوات إلى 10 سنوات عمل، أما بنسبة للموظفين الذين إكتسبوا ذهنية جديدة قدرت نسبتهم ب 19.04% للذين لديهم أقل من 05 سنوات عمل و تليها نسبة 7.14 % للذين هم من 11 سنة فما فوق عمل ثم من 05 سنوات إلى 10 سنوات مدة عمل بنسبة 4.76، في حين نجد الذين أقرؤا بأنهم يشعرون وكأنهم فرد من العائلة بنسبة 16.66 للذين هم من 11 سنة فما فوق عمل لتليها نسبة 7.14 للذين لديهم أقل من 05 سنوات عمل في حين تأتي نسبة 4.76.

توحي هذه النتائج أنّ مدة العمل أو الاقدمية ذات أهمية بالغة في إكتساب العامل معلومات و كفاءات عالية فإن كلما زادت مدة العمل كلما إكتسب العامل خبرات ومهارات جديدة، لأن هذا يفتح المجال أمام العامل نحو الشعور بالإنتماء والإندماج مع عمله و كأنه في عائلة واحدة و تزرع الثقة فيه و يدعم روابط الأخوة و الصدقة و بالتالي عدم تعطيل سير العمل داخل المؤسسة و الوصول إلى الأهداف المنشودة.

الجدول رقم(39):يوضح واقع شعور العامل بأن مستقبله المهني و الاجتماعي مرتبط بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	البدائل
45.23 %	19	نعم
54.76 %	23	لا
100 %	42	المجموع

من خلال إتصالنا بأفراد عينة البحث مؤسسة المياه محل الدراسة، و حسب البيانات الكمية المتحصل عليها في الجدول أعلاه، فقد صرح لنا نسبة 54.76 % من افراد العينة أنهم لا يشعرون بان مستقبلهم المهني و الاجتماعي مرتبط بمؤسستهم تعتبر هذه النسبة عالية مقارنة بنسبة 45.23 % التي أقرت بأن مستقبلهم المهني مرتبط بهذه المؤسسة فقد أرجعوا ذلك أنهم لا يملكون خيارات أخرى و أنّ مصير المؤسسة يجمعهم في حالة الريح أو الخسارة و أنّ المؤسسة جزء منهم و محل كسب عيشهم.

لأنّ العمال بصفة عامة يتطلعون لمستقبل مهني أفضل الذي يعتبر ضمن المسائل الرئيسية التي تلعب دوراً فعالاً في انتمائهم للمؤسسة و تحديد التطلعات لدى كل عامل و توضيح إمكانية تلبية هذه التطلعات إذا ما انتقل إلى نوع معين من

الأعمال، فالعامل الذي لا تتيح له المؤسسة فرصة التقدم يحس برغبة في تغير مكان العمل و البحث عن غيره في مكان آخر يضمن له تلبية هذه الحاجة فالفرد يكون راضيا عن عمله و أكثر إستقراراً فيه متى علم أنه سيحقق له مستقبلا مهنيا مضموناً يمكنه من التقدم في الوظيفة و إكتساب الخبرات و الإحترام و التقدير.

الجواب رقم (40): حقيقة نشئت الانتماء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة. (سؤال مفتوح)

إن الانتماء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية في الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم، هو ما يشير إلى مدى الإخلاص والولاء التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد أهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق أهدافها.

ليس من الصعب على أي منظمة الاهتمام بعاملها و تلبية رغباتهم بما يعزز قدرتهم الوظيفية، و هذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما تتطلبه سبل الاحترام و التقدير في العمل إضافة الى متطلبات الحياة المعيشية و الميل نحو تحقيق معيشة الرفاه أو حتى مستوى الكفاف المعقول لعائلة العامل أو الموظف ، إضافة الى إفساح المجال للعاملين لتطوير قابلياتهم و مكاسبهم الثقافية من خلال الدعم التدريبي و التعليم المستمر، فما دامت المنظمة تحقق أرباحاً عالية و مادام العاملون يقدمون كل قدراتهم العقلية و البدنية بما يخدم نجاح و تحقيق أهداف منظماتهم.

إن الإلتواء بالنسبة للعاملين في المنظمة هو ذلك الإحساس بالإخلاص للمكان أو لرب العمل أو لشخص المنظمة أجمع والذي يقتضي وجوب تقديم أقصى الجهد بالعمل و تنفيذ التوجيهات بأقصى ما يمكن من الإنجاز لتحقيق أهداف المنظمة ورفع مستوى قدرتها التنافسية وسمعتها مقابل الآخرين، و هو شعور نفسي داخلي تكون نتيجة عوامل عديدة أهمها درجة الإندماج التي يشعر به الفرد اتجاه منظمته و عمله.

ثانياً: مناقشة النتائج الجزئية والعمامة:

2-1/ نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

تؤثر العوامل الوظيفية على انتماء العامل للمؤسسة التي يعمل بها، فمن خلالها تحاول الدراسة تشخيص تأثير العوامل الوظيفية على انتماء العامل للمؤسسة، و يظهر ذلك في المؤشرات التي تمحورت حولها الاستمارة من السؤال (6-12) و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من خلال تفرغ البيانات و تحليلها اتضح أن أغلبية الباحثين من أفراد العينة أقروا بأن تم تعيينهم في مناصب عملهم على أساس المؤهل العلمي و نجد النسب متفاوتة يرون أن المؤسسة تعتمد في التعيين على مسابقات تجريبها و المحسوبة.
- كما يظهر في تحليلنا لإجابة الباحثين على الأسئلة الخاصة بتقديم الحوافر للعمل فالشواهد الكمية أثبتت عكس ذلك بعدم التزام المؤسسة بأنظمة الحوافر و التحفيز بداخلها، و هو ذو تأثير كبير على رضاهم عن تلك المناصب و يخلق فيهم التسبب في العمل و عدم الاهتمام بأهداف المؤسسة و لكن نجد النسب متفاوتة في اجابة الباحثين بأنها تقوم حوافر ما بين مادية و معنوية.
- على عكس ذلك في مسألة الترقية و تقديم مكافآت للعمال مقابل أعمال إضافية، هذا ما كشفت عنه الدراسة حيث أن أغلب الباحثين راضون على مسألة الترقية في المؤسسة و تقديم المكافآت مقابل أعمال إضافية المتمثلة في العطل و مكافآت مادية، و ذلك ذو تأثير إيجابي على انتمائهم للمؤسسة و يظهر ذلك في شعورهم بعدل الإدارة لهم، مما يجعلهم يتخذون مواقف القبول أو الاستجابة بالتنازل عن الأجور في حالة وقوع المؤسسة في أزمة و يخلق فيهم روح الولاء لها، لكن نجد نسب متفاوتة بعدم قيام المؤسسة بذلك وهي نسبة ضئيلة جدا.
- وعن اعتماد المؤسسة على توفير مكان العمل المناسب و تقييم الأداء على أسس موضوعية وكذا المحافظة على الامن والسلامة المهنية التي تعتبر مؤشرات هامة في العوامل الوظيفية التي يجب على المؤسسة التركيز عليها لكسب ولاء وانتماء العامل، فنجد أن المعطيات الكمية تشير إلى وجود أو توفير مكان و ظروف العمل تأثيرا بالغا على ارتباط العاملين بمؤسستهم هذا ما يدفعهم نحو الانحياز و التفوق و تكون حافزا لتحقيق أهدافهم للعمل، فما نجد نسبة قليلة غير راضية عن مكان العمل.
- كما تؤكد المعطيات المتحصل عليها من خلال إجابات العمال الباحثين ان الادارة تقوم بعملية تقييم الأداء على أسس موضوعية دون تحيز أو محسوبة هذا ما يعزز لديهم الشعور بالمسؤولية في سبيل تحقيق أهداف المنظمة وتنمية قدراتهم وشعور العاملين بعدالة الإدارة فيخلق فيهم روح التعاون بينهم و الانتماء و رضا عن المؤسسة.
- كما أنّ اهتمام المؤسسة بتوفير الأمن و السلامة المهنية تبين من خلال أغلبية إجابات أفراد عينة البحث أن المؤسسة تهتم بهذا الأمر مما يخلق لديهم الشعور بالراحة و الاطمئنان في العمل و يدفعهم لبذل جهد أكبر في تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة و هكذا تحافظ المؤسسة على استقرارها و تكسب انتماء عملها.

2-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية: والتي مفادها:

تؤثر طبيعة القيادة على الروح المعنوية للعامل.

سنحاول الكشف عن ذلك من خلال المؤشرات التي تتمحور حولها أسئلة الاستمارة هذا من السؤال (13-29) و قد

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من خلال النتائج تبين أن أغلبية الباحثين يقرون بأن المدير يعتمد على التشاور و عقد الاجتماعات في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة و يؤكدون عن بذل المدير جهده و عنايته من أجل إحساس الفرد أنه جزء من فريق العمل ذلك نتيجة تحديد المهام و توحيد القيم هذا ما يزرع فيهم روح الانتماء و يرفع معنوياتهم في العمل في جو يسوده التعاون والتضامن.
- كما أن مدير المؤسسة يقوم بإجراءات توجيهية و تقديم مساعدات للعمال أثناء عمله لتسهيل سير و تنظيم المؤسسة هذا ما يولد لديهم الثقة بقائدهم و مما يدفعهم إلى التمسك به و الولاء للمؤسسة في حين تكشف أن أغلبية الباحثين أكدوا على قيام المدير بزيارات للعمال أثناء مزاوله أعمالهم سواء بالإدارة أو المصالح، هذا ما يؤكد حرص المدير على سير الاعمال بشكل جيد.
- كما أن المدير يهتم بمسألة الغيابات في المؤسسة ذلك ما تؤكد إجابات الباحثين، و يدل على إهتمامه بالحفاظ على إستمرارية العمل و عدم القبول بتسيب فيه مما يحافظ على إستقرار المؤسسة و تحقيق الاهداف المنشودة.
- و تشير النتائج المتحصل عليها أن مدير المؤسسة يهتم بتحديد الواجبات و المسؤوليات التي على العمال القيام بها هذا ما يؤكد معرفة أغلبية العمال الطريقة التي يفضلها المدير في العمل بحيث يدل على وجود علاقات وروابط وطيدة بين المدير و العمال داخل المؤسسة، تساهم في الفهم الجيد للعامل للإجراءات السائدة في المؤسسة.
- وأكدت المعطيات الكمية أن أغلبية العمال الباحثين بأن مديهم يقوم ببعض التغيرات في موقع عملهم لإرضائهم والإهتمامه بحل المشاكل المهنية التي تواجههم في العمل هذا ما يساعدهم على الإنسجام في العمل وإندماجهم ويشعرهم بالإستقرار الوظيفي و الإنتماء للمؤسسة.
- أما من وجهة نظر الباحثين عن تأثير أسلوب التعامل بينهم و بين مديهم فقد كشفت النتائج أنها تؤثر على أدائهم ويتم تشجيعهم للعمل أكثر و بدقة أفضل.
- و أشار أغلبية أفراد العينة الباحثين على أن المدير يوفق بين متطلبات المؤسسة و احتياجات العمال بحيث له دور كبير في الحفاظ على فاعلية المؤسسة و تحقيق الأهداف المنشودة و كسب انتماء العمال، هذا ما يؤكد إجابات الباحثين حول رضاهم على أداء مديهم في المؤسسة.

- لتظهر المعطيات المتحصل عليها أن طبيعة التواصل بين العمال و المدير تكون في أغلب الأحيان تواصل مباشر هذا ما يعزز الروابط بينهم و يقوي العلاقات و يضمن نقل المعلومة بشكل جيد التي تساعد العامل على العمل في ظروف تسودها الراحة من الجانب النفسي و الإجتماعي و حتى التنظيمي و العمل بشكل جيد.

من خلال التحليلات السابقة للتساؤلات المطروحة نستنتج أن عملية القيادة من بين العوامل المؤثرة على الروح المعنوية للعامل و إتمائه، هذا ما توضحه الجداول التي اشرنا إليها حيث تشير أن القائد في المؤسسة ديمقراطي في تسيير المؤسسة و يعمل على توفيق بين متطلبات العمل و طموحات العمال، و تحقيق التواصل الجيد بينه و بين عماله داخل المؤسسة، كذلك الأخذ بأرائهم و مشاركتهم في إتخاذ القرارات التي تدفع العمال للاستمرار في العمل و الإستقرار الوظيفي، كما يهتم بمسألة الغيابات وتحديد المسؤوليات المطلوبة هذا ما يؤكد صدق الفرضية الثانية و التي تشير إلى أن طبيعة القيادة المنتهجة في المؤسسة تؤثر على الروح المعنوية للعامل و اتمائه لها.

2-3- نتائج الدراسة على الفرضية الجزئية الثالثة: و التي مفادها:

تتوقف أفعال و ممارسات العمال على مدى انتماء واندماج العامل مع مناخ العمل السائد في المؤسسة.

سنحاول الكشف عن مدى انتماء و اندماج العمال بالمؤسسة التي يعملون بها، و ذلك من خلال المؤشرات التي تمحورت حولها استمارة هذا السؤال (30-40)، و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تشير المعطيات الكمية الى أن أغلبية العمال المبحوثين يقرون بتصرف المسؤولين بطريقة تثبت بأنهم في موقع المسؤولية، عكس ذلك فمن خلال المعطيات المتحصل عليها أقر أفراد عينة البحث أن الادارة لا تعمل لحل مشاكل العمال بل يسودها التظليل وعدم المسؤولية و لا تهتم بالصعوبات التي تواجه العمال.
- كما يشير أغلبية العمال المبحوثين على أن المؤسسة لا تشجع الإبداع و التجديد الذي له دور في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.
- و تكشف النتائج المتحصل عليها أن هناك دوافع لدى العمال للاستقرار و الإستمرار في المؤسسة وقد أرجعوا ذلك الأغلبية إلى الأجر جيد وأنهم تعجبهم وظيفتهم.

- كما يؤكدون على وجود يسوده التعاون والتضامن بينهم و بين الإدارة ، كذا لك في ما بين العمال نفسهم هذا ما يخلق لديهم روح الأخوة و الصداقة والعمل في فريق ويجعلهم أكثر تعلقا بمؤسستهم و بجماعات العمل التي يعملون معها.
- و كما تشير المعطيات إلى أن هناك غموض أو إلتباس في عملية الإتصال بين الإدارة و العمال، لكن نجد من خلال إجابات المبحوثين أن المؤسسة تعمل على القيام ببرامج تدريبية و تكوينية لعمال و قد تم الإستفادة منها من طرف العمال.
- و نجد أن أغلبية العمال في المؤسسة يشعرون بالفخر و الإعزاز و هم يحدثون الآخرين عن مؤسستهم هذا ما يدل على رضا العمال و إندماجهم مع الاجراءات والقواعد وطبيعة الثقافة السائدة في المؤسسة.
- كما تكشف النتائج المتحصل عليها على المكتسابات و الإضافات التي اكتسبها العامل من خلال الاقدمية بالمؤسسة إلى أكتساب مهارات جديدة و شعور كأهم من عائلة واحدة، حيث أكثر الإجابة كانت من طرف الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات وأيضا الذين هم من 11 فما فوق في مسألة أنهم يشعرون و كأهم فرد من العائلة و هذا يعود للفترة الزمنية التي قضاها في هذه المؤسسة، و تكشف المعطيات أن أغلبية العمال لا يرون أن مستقبلهم المهني والاجتماعي مرتبط بهذه المؤسسة.
- من خلال النتائج المتحصل عليها نخلص إلى أن إرتباط أفعال و ممارسات العمال بمدى إلتزام و إندماجهم مع مناخ العمل في المؤسسة من خلال تصرفات المسؤولين و طريقة الإتصال و جو التعاون التي لها تأثير على إندماج العامل في المؤسسة مع فريق عمل أو جماعة داخل المؤسسة، وبالتالي فإن للمناخ السائد في المؤسسة تأثير على إلتزام و إندماج العامل مع الإجراءات و الثقافة السائدة بداخلها وهذا ما يثبت صدق الفرضية الثالثة.

النتائج العامة:

من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن الوقوف على صحة الفرضيات التي إنطلقت منها الدراسة أن إلتزام العامل بالمؤسسة يتأثر بمجموعة من الآليات التنظيمية والتي أشرنا إليها بالعوامل الوظيفية من حوافز و ترقية وظروف عمل و سلامة مهنية، و أيضا لطبيعة القيادة و دورها الفعال في تأثير سلوك الأفراد، و للمناخ التنظيمي و مجاله الواسع في تحديد مدى إلتزام العامل و ولاءه لمؤسسته.

كما أن لأي بحث علمي لابد من أن تطبق نتائجه مع الواقع، سواء على مستوى العينة أو المجتمع الأصلي الذي إنبثقت منه عينة البحث.

ولقد خلصت الدراسة و تحليل المعطيات و البيانات إلى مجموعة من النتائج و هي:

إنطلاقاً من الفرضية الأولى تبين لنا أن المؤسسة تهتم بعملية التعيين على أساس المؤهل العلمي و هذا ما يساعد العامل على التكيف الجيد مع الظروف والإجراءات التنظيمية وبالتالي تخلق فيه روح الإنتماء والإندماج في العمل، على الرغم من ذلك إلا أننا نجد عدم إلتزام المؤسسة بأنظمة الحوافز، إلا أننا نجد العامل دائماً يسعى إلى الإستقرار والتفاعل داخل المؤسسة.

و أنّ المؤسسة تهتم بمسألة الترقية ومكافآت العمال في حالة الأعمال الإضافية المتمثلة في عطل و مكافآت مادية يخلق في شعور العامل الرغبة في الإستمرارية و الإجتهداد في العمل وذلك نتيجة رؤيتهم بأن المؤسسة تتخذ إجراءات عادلة في هذه الأمور، وبالتالي فإنها كلما إهتمت المؤسسة بمسألة الترقية والمكافآت كلما ضمنت إلتناء العمال و إندماجهم، كما نجد أيضاً لمكان العمل والسلامة المهنية في المؤسسة لهما دور فعال في كسب رضا العامل و إلتنائه و ذلك من خلال تصوره عندما تهتم وتوفر مؤسسته هذه الأمور فأنها خير دليل على أن المؤسسة تسعى لضمان راحتهم وإطمئنائهم و بالتالي إلتمائهم و ولائهم.

إنطلاقاً من هذه الفرضية تبين لنا أن العامل داخل مؤسسة المياح يتأثر إلتنائه لها بالعوامل الوظيفية السائدة بداخلها فكما كانت المؤسسة تهتم بالإجراءات و العوامل التنظيمية كلما عزز ذلك في عمالها الثقة و شعور بالاستقرار و الانتماء لها.

كما تبين نتائج الفرضية الثانية و التي مفادها أن لطبيعة القيادة السائدة في المؤسسة تأثير على الروح المعنوية للعمال و كذا إلتمائهم، هذا ما تؤكدته النتائج المتحصل عليها والتي نستنتج من خلالها وجود إتصال دائم بين المدير والعامل من خلال المشاركة في إتخاذ القرارات و الإهتمام بالإجراءات التوجيهية و مساعدة العمال وأيضاً الزيارات الدائمة من قبل المدير و الإهتمام بحل مشكلاتهم و فك الصعوبات التي تواجههم، هذا ما يقوي العلاقات الإنسانية ويجعلهم راضين من أداء مديريهم، هذا ما يدل على وجود قيادة ديمقراطية في المؤسسة تؤثر على إلتمائهم وإندماجهم في العمل، من خلال هذه الفرضية نستنتج أن في المؤسسة الجزائرية للمياح ان للقيادة السائدة فيها دور في تحديد سلوك العمال والإندماج مع مناخ العمل والتواصل بين الرؤساء والمرؤوسين وحل المشاكل و صعوبات بداخلها.

كما تبين نتائج الفرضية الثالثة والتي مفادها الإلتناء العامل والمؤسسة مرتبط بالمناخ السائد بداخلها و ذلك نتيجة إهتمام الإدارة بخلق جو التعاون والتضامن وضعها برامج تدريبية وتكوينية، و أيضا إهتمام المرؤوسين بالمرؤوس، هذا ما يحفزهم للعمل ويرفع الروح المعنوية لديهم من خلال إحساسه بأنه جزء من فريق عمل مما يؤدي إلى إهتمام الفرد بقرارات المؤسسة.

من خلال ما سبق نخلص بأن للآليات و العوامل التنظيمية في المؤسسة الجزائرية للمياه دور فعال وجد مهم في تشكيل الإلتناء التنظيمي لموظفيها، فمحمل العمليات التي تقوم بها مؤسسة المياه من متابعة وتدريب وأمن وسلامة مهنية وأيضاً ضمان الإحترام والتقدير للعامل والعمل على تحقيق الرضا الوظيفي، تعمل على التسخير و الاستفادة من كافة الطاقات البشرية من قدرات ومعارف ومهارات للتعامل بمرونة مع مقتضيات المهنة ومشاكلها ومن ثمة رفع المؤسسة ككل .

لهذا نجد " تاوسكي كانتر " تحدث على بناءات الفرصة التي نجدها قريبة من دراستنا هذه و التي تعني أن عمل التنظيمات الرسمية و طبيعة علاقتها بالأفراد تستوجب ضرورة تفهم مماثلة لكيفية إدارة هؤلاء الأفراد لخبرات العمل التي يقومون به ،مع التسليم بأن هذه العلاقة تتصف بالدينامية العالية ،فنوعية الأسلوب الذي يدير به الأفراد خبرات العمل التي تعتمد على متغيرات مثل طول فترة ممارسة العمل (مدة العمل بالتنظيم) و مستوى المهارات المكتسبة و المكاسب التي يجنيها الفرد من جراء عمله داخل التنظيم و مدى ما يتمتع به الفرد من طموحات و توقعات بالنسبة له و زملائه في العمل.

وتلعب بناءات الفرصة دورا مهم في تحديد السلوك التنظيمي للأفراد ،وذلك من خلال العلاقات بين المتغيرات التي أشرنا إليها سابقا و المتغيرات المرتبطة ببناءات الفرصة مثل الترقية ،الأوضاع الرسمية للأفراد التنظيمية ،فرصة الإختيار أمام الأفراد ،الإستقلالية في العمل ،السلطة المخولة للفرد في التنظيم ،و المكاسب التي يحققها التنظيم للأفراد و الهيبة أو القوة التي تحقق للفرد إمتيازات خاصة يتفوق بها على إق

خلاصة الفصل:

أن هذا الفصل هو آخر فصل في الدراسة، و تمت فيه عرض البيانات و مناقشة النتائج الفرضيات التي استخدمت للدراسة على جميع عمال مؤسسة الجزائرية للمياه (ade)، من أجل الوصول إلى استنتاج العام للدراسة و أن الانتماء التنظيمي الذي يشعر به العمال له دورا كبيرا في الحفاظ على إستقرار المؤسسة وتطويرها.



خاتمة

خاتمة:

يمكننا القول أن المنظمات ترى أن العاملين هم رأس مالها الحقيقي لدى عليها أن تجذب العاملين المتميزين و تحتفظ بهم و تحفزهم تخدمهم كما تخدم العملاء، حيث تعتبر الإدارة القائمة على الإهتمام بإنتماء العامل هي الإدارة الهادفة لإعطاء العاملين و العملاء أكبر قيمة ممكنة من أجل إرضائهم مما يجعله يزيد في تحسين و تطوير قدراتهم و أدائه الوظيفي والذي ينعكس على إنتاج المؤسسة، و يساهم في تحقيق أهدافها و المصالح التي تجمعها، و يتحدد كل هذا بمستوى الإلتزام التنظيمي الذي يتمتع به كل فرد عامل في المؤسسة، و من الملاحظ أن هناك أمرين مهمين يحكمان الإلتزام التنظيمي أحدهما نفعي، و هو تبادل المنافع و المزايا بين المؤسسة و الفرد، و الآخر نفسي، و التكوين النفسي للفرد نحو المؤسسة، بحيث يتشكل الإلتزام التنظيمي بدءاً بتقبل سلطة الآخرين و طاعتهم و تنفيذ توجيهاتهم وأوامرهم مقابل ما يلقاه من فوائد مالية و معنوية ثم يتطور هذا التقبل نتيجة إشباع رغبته في الإندماج مما يتولد عنه الرغبة في الإستمرار في العمل بهذه المؤسسة، و أخيراً يتكون لدى الفرد قيم مماثلة لقيم المؤسسة و أهداف تتطابق مع أهدافها، و بالتالي يتكون لديه إلتزام و ولاء لهذه المؤسسة يدفعه للإخلاص لها و الدفاع عنها.

إن العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي عديدة و لا يتسع المجال لذكرها و التعليق عليها، كما أن نتائج الإلتزام التنظيمي على المؤسسة و الفرد كبيرة و لها علاقة مباشرة بالقيادة و العوامل الوظيفية (تعيين/ترقية/حوافز/الأمن والسلامة المهنية...) و المناخ السائد و تحقيق الأهداف التنظيمية، و مجمل القول فإنه كلما كان مستوى الإلتزام تنظيمي مرتفعاً لدى العاملين في المؤسسة فإن البيئة التنظيمية سوف تكون بيئة صحية تسودها العلاقات الإنسانية و تقل فيها حدة الصراع و سوء العلاقات.

وفي النهاية نود أن نشير الى أنه ينبغي أن لا يفهم من ذلك الإلتزام وحده كفيلاً بتحقيق أهداف المؤسسة القريبة والبعيدة على حد السواء بل لابد من الإهتمام بالأمر الأخرى التي لا تقل أهميتها مثل الكفاءة والعدالة والثقافة السائدة والإنتاجية والأداء والتقنية وغيرها مما يجعل المنظمة متميزة وناجحة.



قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

i. المعاجم و القواميس:

- 1) ابن منظور: لسان العرب، دار النشر والتوزيع، عمان، ط2001.
- 2) أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة بيروت، لبنان، دط، 1978

ii. قائمة الكتب:

- 3) اعتماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الجلو المصرية، القاهرة، مصر، دط، 2004.
- 4) السيد عبد الحميد مصطفى: "نظرية العامل في النحو العربي ودراسة التراكيب"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد 4+3، سوريا، 2002.
- 5) حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الاعمال، دار حامد، عمان، دط، 2004.
- 6) حسين عبد الحميد احمد رشوان: علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دط، 2004.
- 7) خضير الحمود، ياسين الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، دار المسير للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2007.
- 8) سامر جلدة: السلوك التنظيمي و النظريات الادارية التنظيمية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
- 9) طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، دط، 1993.
- 10) عبد الغفور يونس: نظريات التنظيم و الادارة، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1997، ص202.
- 11) عقيل حسين عقيل: فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مديولى، 1999.
- 12) عمار الطيب كشروود: علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و مناهج و نظريات و منشورات، جامعة قاريونس، بنغازي.
- 13) عطية الفندي: تمكين العاملين (مدخل التطور التحسين المستمر)، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، دط، 2003.
- 14) محمد احمد درويش: نظرية الالتزام التنظيمي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 2008.
- 15) محمد حسن رسمي: السلوك التنظيمي في الادارة التربوية، دار الوفاء للطباعة و النشر، مصر، دط، 2004.
- 16) موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، تر بوزيد صحراوي واخرون، دار القصة، الجزائر، 2004.
- 17) طارق علي جماز: السلوك التنظيمي، الاكاديمية العربية، دط، 2004.
- 18) ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، دط، 1998.
- 19) نواف كنعان: القيادة الإدارية، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2006.

الرسائل و الأطروحات الجامعية:

- 20) روان حمدان، ياسمين الساكت: التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للإفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير إدارة الأعمال، الرياض، 2004.
- 21) حمد فرحان الشلوي: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جنيف، 2005.
- 22) خيرة زكري: الانتماء التنظيمي و اخلاقيات العمل، مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص علم الاجتماع عمل و تنظيم، جامعة ورقلة، 2010.
- 23) فريال بجباح : تنمية الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة لنيل الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة الجزائر، 2009.
- 24) محمد ابراهيم المكنن : المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، الرياض، 2004.
- 25) محمد مصطفى الخشروم : تأثير المناخ في الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على العاملين ، قسم ادارة الاعمال، فلسطين، 2002.



الملاحق

الملحق رقم (01):

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

شعبة علم الاجتماع

استمارة

عنوان المذكرة : العمال ومسألة الانتماء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، أما بعد :

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لمذكرة التخرج للحصول على شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل. أرجوا التكرم بتعبئة الاستبيان و هذا بعد قراءة كل عبارة بعناية و من ثم وضع العلامة (X) أمام الإجابة التي تجدها مناسبة و سوف تكون المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إشراف الدكتور

عبد الله كِبَار

إعداد الطالبة

كريمة عصماني

السنة الجامعية: 2015/2014

i. المحور الاول : البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر انثى
2. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

شهادات أخرى تذكر

3. الفئة المهنية : إطار عالي إطار مهرة تنفيذ
4. الاقدمية : أقل من 05 سنوات من 05 سنوات الى 10 سنوات من 11 سنة فما فوق
5. طبيعة العمل : دائم مؤقت

ii. المحور الثاني :تأثير العوامل الوظيفية على إنتماء العامل للمؤسسة:

6. على أي أساس تعين مؤسستك العامل في منصبه ؟ هل يتم ذلك عن طريق :
المؤهل العلمي مسابقات تجريها المؤسسة محسوبة
7. هل حصلت على حوافز (التسهيلات والتشجيعات) خلال تأديك مهامك داخل المؤسسة ؟
نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم هل هي : مادية معنوية كلاهما معا
إذا كانت الإجابة ب لا لماذا ؟

8. هل أنت راض على مسألة الترقية في مؤسستك ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا ؟

9. هل تدفع المؤسسة مكافآت إضافية للعمال عند قيامهم بإعمال اضافية ؟

نعم لا
في حالة الإجابة ب نعم كيف تعوض تلك الساعات الإضافية :
عطلة مكافآت مادية أخرى أذكرها

10. هل أنت راض عن مكان عملك ؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

11. هل يتم تقييم أدائك في العمل على أسس موضوعية دون تحيز؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا ؟

12. هل تهتم مؤسستك مسألة الأمن و السلامة المهنية للعمال في العمل ؟

نعم لا
في حالة الاجابة ب لا لماذا ؟

.....
.iii المحور الثالث : تأثير طبيعة القيادة في المؤسسة على الروح المعنوية للعمال

13. هل يؤخذ رأيك بعين الاعتبار عند المشاركة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم كيف ذلك :

.....
14. هل يبذل المسؤول في المؤسسة ما في وسعه من أجل إحساس كل فرد بأنه جزء من

فريق العمل ؟ نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم كيف ذلك:

.....
15. عند قيامك بمهامك ، هل تكون هناك توجيهات ومساعدات من قبل مديرك ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم كيف ذلك؟

.....
16. هل يقوم مديرك بزيارات أثناء عملك ؟ نعم لا

17. هل يهتم مديرك بالغيابات المتكررة للعمال داخل المؤسسة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم ما هي الإجراءات التي يتخذها :

.....
18. هل يحدد مديرك المسؤوليات (الواجبات) التي عليك القيام بها ؟

نعم لا

19. هل أنت على دراية (على علم) بالطريقة التي يفضلها رئيسك في العمل ؟

نعم لا

20. هل يأخذ مديرك بعين الاعتبار احتياجاتك و مقترحاتك في العمل ؟

نعم لا

21. هل يقوم مديرك ببعض التغييرات في موقع عملك لإرضاء الموظفين ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب لا لماذا ؟

22. هل يولي (يعطي) مديرك إهتماما كافيا بمشاكلك في العمل ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب لا لماذا؟

23. هل يتخذ مديرك قراراته بمفرده دون استشارة الموظفين ؟

نعم لا

24. هل ترى أن أسلوب التعامل بينك وبين مديرك له تأثير على أدائك في العمل ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم ما الذي ينجم عنه ؟

25. هل تسعى جاهدا لتحقيق أهداف المؤسسة دون توجيه من مديرك ؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم لماذا ؟

26. هل يسعى مديرك على توفيق بين متطلبات المؤسسة و إحتياجاتك في العمل؟

نعم لا

27. هل أنت راض على أداء مديرك في المؤسسة ؟

نعم لا

28. هل طبيعة التواصل بينك و بين مديرك تكون بواسطة :

تواصل مباشر وقوي (وجها لوجه) عن طريق اللوائح والمذكرات

29. هل لديك معلومات وافية (شاملة) عن عملك و عما تريد المؤسسة الوصول إليه ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب لا لماذا ؟

i. المحور الرابع: إرتباط الإنتماء العمال للمؤسسة بالمناخ السائد بداخلها.

30. هل يتصرف المسؤولون بطريقة توضح بأنهم في موقع المسؤولية ؟

نعم لا

31. هل المؤسسة تعمل جاهدة لحل المشاكل والصعوبات التي تواجه العمال دون إستثناء (دون تفرقة)؟ نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم فيما تتمثل هذه الصعوبات :

.....

32. هل يوجد تشجيع فعلي و صريح للأفكار المبدعة؟ نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم فيما تتمثل هذه التشجيعات؟

.....

33. هل تريد الإستمرار في العمل بهذه المؤسسة و الإستقرار بها؟ نعم لا

إذا كان نعم، فهل يعود ذلك ل : (يمكنك اختيار أكثر من اجابة):

تنتظر ترقية تعجبك وظيفتك هنا أوقات العمل جيدة

مكان العمل مناسب الأجر مرضي اعتدت العمل بطريقة معينة جماعة العمل

لا تعوض

في حالة الاجابة ب لا لماذا؟

.....

34. هل تعتبر تضامن بين العمال و التعاون أسلوب من أساليب إنجاز الاعمال في المؤسسة ؟ نعم لا

35. هل أسلوب التواصل بين العمال والإدارة في المؤسسة واضح وسريع؟ نعم لا

في الحالة الاجابة ب لا لماذا

.....

36. هل تستفيد من برامج التدريب و التكوين التي تنظمها المؤسسة؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب لا لماذا؟

.....

37. هل تشعر بالفخر و الإعتراز وأنت تحدث الآخرين عن وجودك في هذه المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة ب لا لماذا؟

.....

38. بعد فترة التي قضيتها في العمل بهذه المؤسسة ماذا أضاف ذلك لشخصيتك :

إكتسب ذهنية جديدة مهارات جديدة تشعر كأنك فرد من العائلة اخرى اذكرها

.....

39. هل تظن أن مستقبلك المهني و الاجتماعي مرتبط بمصير المؤسسة ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم لماذا؟

.....

.....

40. حسب رأيك كيف ينشأ انتماء العامل للمؤسسة ؟

.....
.....
.....
.....
.....

.....

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية للمياه منطقة ورقلة (ade)

