

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علوم الاجتماعية LMD



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم و عمل

من إعداد الطالبة: حنان سـنوسي

بـعـنـوان:

الولاء التنظيمي وانعكاسه على الإبداع الإداري

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز حضري بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا

بتاريخ: 28 / 05 / 2015

أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذ(ة) / بوسحلة إيناس / أستاذ مساعد(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / رئيسا

الأستاذ(ة) / مازن سليمان الحوش / أستاذ مساعد(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مشرفا ومقررا

الأستاذ(ة) / بوساحة نجاة / أستاذ مساعد(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مناقشا

الموسم الجامعي: 2015/2014

* تبعثره أوراقه ، فأخذت أجمع أشتاتهما لأخمنهما بكلمات إهداء ومحبة ، فوجدته أطيافه

جميلة تتراء أمام ناظري وهي مخيلتي خاصة :

* إلى تلك العين التي سمره وما كانك لتغفو حتى يبلغ الأطمندان إلى قلبها ، إلى من عمرتني

بحبها ودعائها الدائم وأنازه دربي إلى أمي الحبيبة

* إلى نعم المرابي الذي كد وتعب من أجلنا ، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار واعتزاز الذي

علمني العطاء دون الانتظار إلى والدي العزيز .

* إلى من دعموني ووقفوا بجانبني والى من هم الحبر وعليمهم اعتمد وبوجودهم احتسب القوة

..... إلى إخوتي الأعماء كل واحد باسمه .

* وجزير الفكر والعرفان الأستاذ مازن سليمان الحوش الذي شرفني بتفصيله بالإشراف على

هذه المذكرة .

* والى كل من يعرفني ، والى كل من يذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي

خاصة دفعة ثانية ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل .

والى كل الأحباب وأقارب كما إنني لا أنسى أساتذتي في الجامعة الذين أناروا طريقي بالعلم

ونوروا عقلي بالفهم إلى سمروا جامدين على إيصال المعلومات .

* سنوسي حنان *

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء و المرسلين نبينا محمد
و على آله و صحبه أجمعين، أما بعد:
أشكر الله العليّ القدير على توفيقه لي بإتمام هذا العمل المتواضع فهو عز وجل
أحق بالشكر و الحمد سبحانه وتعالى.
لا يسعني في هذا المقام إلا أن أنسب الفضل لأصحابه فأخص بالذكر أستاذي
المشرف "مازن سليمان العوش" الذي
منعني لي الكثير من وقته ولم يبخل علي بتوجيهاته و ناصحه القيمة فله جزيل
الشكر و العرفان بالجميل على تحمله لي طيلة إنجاز هذه الدراسة فألّفه شكر. كما لا
أنسى الأساتذة الأفاضل الذين لازموني طيلة سنوات الدراسة.
كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من عمال مؤسسة سونلغاز الحضري بورقلة
خاصة رئيس " مصلحة استغلال الكهرباء" .
واتقدم بالشكر و العرفان لأعضاء لجنة المناقشة لكل شخص منهم.
واشكر كل من ساعدني و لو بالكلام الطيب.

* سنوسي حنان *

فهرس الجداول الجانب الميداني

الرقم	الجداول	الصفحة
01	الجدول رقم (01) الذي يوضح توزيع العينة حسب الجنس :	29
02	الجدول رقم (02) الذي يوضح توزيع العينة حسب السن	30
03	الجدول رقم (3) يبرز توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:	31
04	الجدول رقم (4) يبرز توزيع العينة حسب الحالة العائلية:	31
05	الجدول رقم (5): الذي يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية في العمل	32
06	الجدول رقم (6): الذي يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب منصب العمل	33
07	الجدول رقم (7) : يوضح مساهمة المؤسسة في إشباع حاجات العامل	33
08	الجدول رقم (8): يوضح دفاع العامل على اسم المؤسسة وتضحية من اجلها .	34
09	الجدول رقم (9): يوضح الأنشطة التي يشارك فيها العامل في المؤسسة .	35
10	الجدول رقم (10): الذي يوضح انتماء وافتخار العامل بالمؤسسة .	35
11	الجدول رقم (11): يوضح تحسيس المسؤولين العامل بأنه جزء من فريق عمل.	36
12	الجدول رقم (12): يوضح تشجيع التجديد و الإبداع في المنظمة .	37
13	الجدول رقم (13): يوضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية من اجل الحفاظ على مستوى أداء العامل .	37
14	الجدول رقم (14): يوضح مساهمة المؤسسة في تحفيز عمالها لتقديم أحسن مآلديهم .	38
15	الجدول رقم (15): يوضح الأجر الذي ينقضاه العامل لتحفيزه على الإبداع .	39
16	الجدول رقم (16): الذي يوضح ثقة المتبادلة بين العمال والمسؤولين .	39
17	الجدول رقم (17): الذي يوضح مساهمة المؤسسة في تكوين وتطوير قدرات العامل .	40
18	الجدول رقم (18): الذي يوضح اعتزاز العمال بالمؤسسة .	41
19	الجدول رقم (19) الذي يوضح اهتمام المؤسسة بإظهار الشكر والتقدير للعمال المتفانين في عملهم .	41
20	الجدول رقم (20) الذي يوضح توفير خدمات اجتماعية التي تساهم في زيادة الولاء التنظيمي .	42
21	الجدول رقم (21) : الذي يوضح وجود تحيز من قبل المسؤولين في تعامل مع العمال .	43
22	الجدول رقم (22): يوضح تحمل العامل لضغوط المؤسسة من اجل تطويرها .	43

44	الجدول رقم (23): يوضح تمييز بعض المسؤولين في ترشيح الموظفين إلى الدورات التدريبية .	23
45	الجدول رقم (24): يوضح العراقيل التي تقف أمام تأدية مهام العامل .	24
45	الجدول رقم (25): يوضح السلوكيات التي تسيء إلى اسم المؤسسة .	25
46	الجدول رقم (26): يوضح علاقة العمال داخل المؤسسة .	26

ملخص الدراسة :

- إن الدراسة الراهنة التي تتمحور حول موضوع تناوله الكثير من العلماء والباحثين في اختصاصات مختلفة أما مسألة الولاء التنظيمي فقد أخذت حيزاً كبيراً كبيراً من اهتمام خبراء الإدارة، الذين يدرسون أساليب تحفيز الموظفين لتثبيت ولائهم وحبهم لمؤسساتهم، وهذا الأمر لا يتحقق بين عشية وضحاها، بل تحتاج المؤسسة إلى سلسلة من الإجراءات والبرامج، لكي تنال ولاء موظفيها وحبهم، وفي الوقت ذاته، تقنعهم بولائها وحبها لهم إذا فالعملية تبادلية بين الطرفين، ولن يستطيع العامل الاستمرار في العطاء من أجل مؤسسة لا تقدّم له ما يتناسب مع عطائه، كلما زاد شعور الأفراد بالولاء للمنظمة ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغيير يكون في صالح المنظمة، وتقدمها إيماناً منهم بأن أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالخير، مما يؤدي تنمية الإبداع الإداري لدى العمال في المنظمة.

وإن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة. ويهدف هذا البحث إلى معرفة انعكاس الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لعمال مؤسسة سونلغاز الحضري، وخصت الدراسة إلى أن الولاء التنظيمي يساهم تنمية الإبداع الإداري، وهو نتيجة لتوفر جملة من العوامل وهي تماسك جماعة العمل، رغبة في استمرار العمل، الحصول على الاحترام والتقدير .

فانطلاقاً من ذلك تمحورت إشكالية بحث تحت تساؤل عام : ما هي انعكاسات الولاء التنظيمي على الإبداع

الإداري ؟ ومن خلال التساؤل العام قامت الباحثة بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

1) هل يساهم الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدى العمال؟.

2) هل تساهم سياسة التحفيزية في الإبداع الإداري لدى عمال مؤسستكم؟.

3) ما هي عوائق التنظيمية التي تعيق الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز الحضري ؟ .

وللتوصل إلى إجابات عن هذه التساؤلات قامت الباحثة بدراسة الميدانية مع اعتماد على المنهج الوصفي

التحليلي كمنهج رئيسي في الدراسة لكونه أكثر ملائمة لطبيعة الموضوع وغايتي كانت وصف ولاء التنظيمي لدى

العمال داخل المؤسسة وانعكاسه على الإبداع الإداري ، في حين كانت العينة بسيطة تمثلت في 74 عامل بنسبة

20% من مجتمع الأصلي 372 عامل في المؤسسة، بواسطة توزيع استبيان يحتوي على 26 سؤال يخص محاور

التساؤلات ، وبعد جمع البيانات و تحليلها خلصت إلى النتائج التالية :

بالنسبة للتساؤل الفرعي الأول فقد توصلنا إلى أن الولاء التنظيمي يساهم في رفع مستوى الإبداع الإداري ، وذلك من خلال إشباع حاجات العمال .

أما للتساؤل الفرعي الثاني فقد تم تحقيقه حيث أن المؤسسة تستخدم وسائل تحفيزية التي تساهم في زيادة الولاء التنظيمي ، من خلال تقديم خدمات للعمال ، ودورات تدريبية وتكوينية من اجل تحسين وتطوير قدرات العامل .

وفي ما يخص التساؤل الفرعي الثالث لم يتحقق لان المعوقات التنظيمية لا تعيق حدوث الولاء التنظيمي .

ومن خلال نتائج التساؤلات الفرعية اتضح لدى باحثة أن الولاء التنظيمي الذي يكتسبه العامل يزيده من ارتباطه بالمؤسسة .الذي بدوره يساهم في الإبداع الإداري .

Abstract: -

The current study, which centered on the theme of eating a lot of scientists and researchers in different disciplines The question of organizational loyalty has taken a great deal great deal of management attention experts, who are studying motivate staff to install their loyalty and their love for their organization methods, and this can not be achieved overnight, but you need the institution to a series of actions and programs, in order to gain the loyalty of its employees and their love, and at the same time, convince them loyalty and love them if the operation is reciprocal between the two parties, and will not worker can continue to tender for the institution does not provide him commensurate with its tender, the greater the sense of individual loyalty to the organization helped on the acceptance for any change to be in favor of the organization, and offered them the belief that any boom of the organization back on them well, resulting in the administrative development of creativity among workers in the organization.

If the loyalty of individuals to their organizations is an important factor in the prediction of the organization effectively. This research aims to find out the organizational loyalty reflection on administrative creativity to workers Sonelgaz Urban Foundation, and summarized the study indicated that organizational loyalty contribute to the administrative development of creativity, which is a result of the availability of a number of factors which the cohesion of the Working Group, the desire to continue to work, to get respect and appreciation.

Proceeding from this problematic focused research under the general question:

What are the implications of organizational loyalty on administrative creativity? And through the general question of the researcher asking the following sub-questions:

- 1) Do you contribute to organizational loyalty in raising the level of administrative creativity among workers?**
- 2) Is the policy stimulus in the administrative creativity among workers contribute to your organization?**
- 3) What are the regulatory barriers that hinder organizational loyalty in Sonelgaz Urban Foundation? .**

And to find answers to these questions, the researcher and field study with the adoption of the descriptive analytical method mainly as a way to study the most appropriate to the nature of the subject and my purpose for being was described organizational loyalty among workers within the institution and its reflection on the

administrative creativity, while the simple sample consisted in 74 workers by 20 % of the original community of 372 workers in the enterprise, by the distribution of a questionnaire containing 26 questions for Question axes, and after data collection and analysis concluded the following results:

For the first sub-question we have come to that organizational loyalty contribute to raising the level of administrative creativity, through to satisfy the needs of workers.

The second sub-question has been achieved since the organization uses motivational means that contribute to the increase organizational loyalty, through the provision of services to the workers, and training courses and training in order to improve and develop the capacity factor.

In regard to the third sub-question has not been achieved because the regulatory constraints do not hinder organizational loyalty occurs.

Through the results of sub-questions turned out to be a researcher with the organizational loyalty factor aggravated derived from its association with the institution .alve in turn contributes to the management of creativity

إن التطور الذي تعرفه المؤسسات في العصر الراهن، من حيث ازدياد إحجامها واستخدامها لأحدث التكنولوجيات، حيث أسهم التقدم العلمي والتكنولوجي في زيادة إدراك متطلبات التغيير في الحاضر والمستقبل واستخدام أهم التقنيات في عملية إنتاج السلع والخدمات التي تقدمها، وذلك حسب طبيعة نشاط المؤسسة، وبما أن وجود المؤسسات وبقائها وتحقيقها لأهدافها معتمدا أساسا على الأفراد، فنجد أن المؤسسات تبذل ما بوسعها من أجل أن يكون أداء العامل في مستوى المطلوب، من حيث الكفاءة والفاعلية

ولقد حظي موضوع الولاء التنظيمي اهتمام الباحثين في مجال التنظيم لما له من انعكاس وعلاقة بالعديد من الظواهر السلوكية، ولهذا تعمل التنظيمات باستمرار على استرضاء العمال خاصة في تزايد ضغوط العمل، وفي هذا الإطار نجد أنها تنفق أموالا وتصرف الوقت أجل اختيار العمال الأكثر أكفاء والقادرين على أداء أعمالهم ومهام المطلوب، وكما أنها توليهم عناية خاصة فتوفر لهم التدريب المناسب، وتقدم لهم حوافز المادية والمعنوية وأهم الخدمات الاجتماعية لهم وتعمل على رعايتهم، وذلك لان الولاء التنظيمي يعبر عن قوة تمسك وارتباط العمال بأهداف وقيم المؤسسة، ومن خلالها يظهر دور الإبداع إذا أدركنا أن التغيير والتطوير في فعالية المنظمات وأهدافها وعملياتها وأداء العاملين، وهو ما تسعى إليه أية منظمة كانت وفي أي مجتمع، ويعتبر مطلباً رئيسياً ومؤشراً يستدل من خلاله على نجاح المنظمات أو فشلها في تحقيق أهدافها مما يتطلب إيجاد جهود إبداعية من أجل النهوض بمستوى أعلى .

ومن خلال الدراسة سنحاول التعرف على موضوع الولاء التنظيمي لدى العمال في مؤسسة .

ولهذا جاءت الدراسة الحالية بعنوان: الولاء التنظيمي وانعكاسه على الإبداع الإداري لدى العمال، دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة سونلغاز الحضري بورقلة، وقد قسمت الدراسة إلى 3 فصول .

الفصل الأول: عنوان —: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي وفيه سنتناول إشكالية الدراسة المطروحة

وتحديد السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية، وأسباب اختيار الدراسة وإبراز أهميتها وتحديد الأهداف المراد الوصول

إليها من خلال هذه الدراسة ، كما سنتطرق فيه إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة ، وأخيرا المدخل النظري السوسولوجي .

الفصل الثاني: عنوان بــــ: الإطار المنهجي للدراسة وفيه سنتطرق إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع

البيانات الميدانية ومجالات الدراسة :المجال أَلزمني والمكاني والبشري وأخيرا العينة .

الفصل الثالث: عنوان بــــ:الإطار التطبيقي للدراسة وسنتطرق فيه إلى عرض ومناقشة البيانات الميدانية

:عرض ومناقشة البيانات الشخصية ،عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي **الأول** ،عرض ومناقشة

البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي **الثاني**،عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي **الثالث** ، ثم عرض نتائج

الدراسة الميدانية : النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي ، النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية ،النتائج المتعلقة بالسؤال

الفرعي **الأول** ،النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي **الثاني** ،النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي **الثالث** .وأخيرا النتيجة

العامة.

و قدما في النهاية مجموعة من الاقتراحات لهذه الدراسة و بعدها خاتمة لهذه الدراسة، ثم قائمة المراجع المعتمدة

عليها في الدراسة وأخيرا قائمة الملاحق.

الفصل الاول

اشكالية الدراسة واطارها المفاهيمي

تمهيد

1. إشكالية الدراسة.
 2. أسباب و مبررات اختيار الدراسة.
 3. أهداف الدراسة.
 4. أهمية الدراسة
 5. تحديد المفاهيم.
 6. الدراسات السابقة.
 7. المدخل النظري السوسيولوجي.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر الإشكالية أساس المراحل لأنها تحدد مسار الدراسة و أهدافها و فيها يقوم الباحث بتحديد إشكالية بحثه ولا بد أن تكون معبرة عن الموضوع المطروح.

إن المفاهيم و المصطلحات العلمية إحدى الخطوات الهامة في البحث العلمي ولكي تكون الدقة العلمية يجب وضع تعاريف واضحة و محددة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث .

كما أن المدخل النظري السوسيولوجي عبارة عن مجموعة من المصطلحات والتعريفات والافتراضات التي لها علاقة ببعضها البعض و تقترح رؤية منظمة للظاهرة ، فمن خلاله يمكن للباحث أخذ نظرة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها ، إضافة إلى ذلك فإن لكل دراسة يجب أن تستخدم مجموعة من الدراسات السابقة التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي ، و هذا من أجل إثراء الجانب النظري وكذلك مطابقة نتائج هذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

1- إشكالية الدراسة

تحديد وصياغة الإشكالية:

تعتبر المؤسسة محور التنمية الاجتماعية والاقتصادية، مهما كانت درجة تقدمها فعملية التنمية تتطلب تضافر جهود العاملين في المنظمة لدفعها إلى النمو والقوة والمواجهة والمنافسة من الخارج مع المجتمعات الأخرى، من خلال أداء العامل لإنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح وذلك مرهون بمدى كفاءة وفاعلية موردها البشري¹.

فأداء العامل هو المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء فان ارتباط أداء العامل بالمؤسسة يعود لدرجة ولاءه وارتباطه بها؛ نظرا لكونها تؤثر في أداء وسلوك الأفراد في زيادة الإنتاج والإخلاص في العمل؛ حيث يلعب موضوع الولاء دورا كبيرا في تعزيزه وتنميته لدى العمال.

والولاء التنظيمي هو الرابط بين المؤسسة والعامل والذي يدفع به إلى تبني قيمها وتحقيق أهدافها مما يؤدي إلى الزيادة في الربح واستقرار المؤسسة؛ من خلال توفير طرق تعمل على تحسين وتطوير ورفع من قدرات وكفاءة العامل من خلال برامج التدريبية وحصص تكوينية وزيادة في الأجر وساعات عمل مناسبة لرفع الروح المعوية للعامل. وولاء العامل للمنظمة لا يأتي من العدم وإنما هو شعور مكتسب؛ والفرد يوالي من يحسن إليه ويجد أن مصالحه تتحقق من خلال تحقيق مصالح الطرف الآخر.

لذلك على المؤسسات من خلال سعيها لكسب ولاء عمالها إن ترضي دوافعهم وتشبع رغباتهم؛ وكان هذا اهتمام من الباحثين والعلماء نحو المؤسسة واعتزازه بها واستعداده للدفاع عنها وعن صمعتها وذلك بسبب الإيمان القوي بأهدافها وقيمتها. وفي الحقيقة إن مصطلح الولاء يعني الإخلاص والوفاء المطلق لولي الأمر مهما كان نوعه.

ومن ثم فإنه متى تطابقت أهداف وقيم المنظمة مع أهداف وقيم الفرد داخل المنظمة يشعر الفرد بالولاء التنظيمي مما يؤدي؛ به إلى الإبداع الإداري الذي يعد من المواضيع المهمة في العمل لما لذلك من نتائج إيجابية تعود بالنفع على المنظمات والعاملين فيها باستخدام أسلوب جديد يحقق التميز والتفوق ويعطي مرونة أكبر

¹ - راوية محمد حسين: إدارة مواد البشرية، بدون طبعة، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 209

داخل المنظمة عن طريق استخدام قدرات عقلية أو ظهور فكرة أو ممارسة منتج جديد يترتب عليه إحداث تغير معين .

وان العملية الإبداعية هي ناتج للمراحل أهمها الاهتمام؛ التركيز؛ التحقق؛ وتنميته وتطويره عن طريق تدريب عمال وتوفير مناخ ملائم للابتكار آليات جديدة من اجل تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن؛ ومن هنا يتضح وان التطور التنظيمي يشكل تحدياً لأي تنظيم نظراً إلى ماله من اثر كبير في استمرارية المؤسسات وتقدمها وتحقيق أكبر قدر من الميزات التنافسية على صعيد أفرادها وتنظيمها؛ ولذلك تتمحور دراستنا حول انعكاس الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى العمال في إحدى مؤسسات وعليه نطرح التساؤل التالي :

- ما هي انعكاسات الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى العمال ؟

وتندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل يساهم الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدى العمال؟.
- 2- هل تساهم سياسة التحفيزية في الإبداع الإداري لدى عمال في مؤسسة؟.
- 3- ما هي عوائق التنظيمية التي تعيق الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز الحضري ؟ .

وتندرج تحت الأسئلة الفرعية فرضيات الدراسة التالية :

- 1 - يساهم الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدى العمال.
- 2 - تساهم سياسة التحفيزية في الإبداع الإداري لدى عمال في مؤسسة.
- 3 - توجد عوائق التنظيمية التي تعيق الولاء التنظيمي في مؤسسة سونلغاز الحضري.

2. - أسباب اختيار الدراسة:

- أن لكل ظاهرة من الظواهر مهما كانت اجتماعية لها سبب أو عدة أسباب لاختيارها :

1. حب الاطلاع على هذا النوع من المواضيع الخاصة في المؤسسة والسلوك التنظيمي وهو الولاء التنظيمي والإبداع الإداري

2. أهمية الموضوع خاصة داخل المؤسسة

3. إثراء البحث العلمي من خلال دراسة موضوع الولاء التنظيمي والإبداع الإداري داخل المؤسسة .

4. محاولة تقديم نتائج علمية تساهم في زيادة مستوى الإبداع الإداري من خلال الولاء التنظيمي لدى العمال .

5. إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة في المؤسسة .

3- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الموضوع فيما يتوصل إليه الباحث من نتائج تكون بمثابة اقتراحات وتوصيات للمؤسسة ؛وتتجلى أهمية

دراسة في أنها تسلط الضوء على انعكاس الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى العمال وذلك من خلال :

1- فتح المجال إمام الدراسات الأخرى باعتبارها دراسات سابقة .

2- أهمية الموضوع داخل المؤسسة لما له من انعكاس على الإبداع الإداري

3. أهداف الدراسة :

إن أي دراسة مهما كان نوعها لا يمكن أن تنطلق من فراغ دون أن تكون لها أرضية أو خلفية تستند إليها أي

أن الباحث عندما يقوم ببحث علمي لا بد أن يكون هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة يرجو بلوغها وفقا

لاختلاف الأسباب التي دفعت إلى إنجاز هذا البحث وبغض النظر عن الهدف العلمي الذي يكمن وراء كل

دراسة وبحث والذي يهدف

1- إبراز درجة الولاء التنظيمي في المؤسسة .

2- التعرف على واقع الولاء التنظيمي والإبداع الإداري في المؤسسة .

3- معرفة الدور الذي يلعبه الولاء التنظيمي في رفع إنتاج العامل وبالتالي إنتاج المؤسسة الذي يسهم في استمرارها أي . الرغبة الشديدة في البقاء والاستمرار في التنظيم.

4- معرفة الدور الذي يلعبه الولاء التنظيمي للعمال في إرساء الإبداع الإداري .

5- تحديد المفاهيم (La précision des notions) :

أولاً: الولاء التنظيمي

لغة : فهو مصدر من والي يوالي وولاء ؛ ويقال والي فلانا فلان بمعنى نصره وأحبه ؛ ولكلمة الولاء مدلولات كثيرة فالولاء في اللغة يعني العهد ؛ القرب ؛ والنصرة ؛ والمحبة والالتزام¹

ويعني الولاء ذلك الشعور بالقرب والنصرة والمساندة في الشدائد ووردت كلمة الولاء في العديد من الآيات القرآنية ومن أمثلة ذلك قوله تعالى ﴿ والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويطيعون الصلوات ويؤتون الزكاة ويطيعون الله ورسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم ﴾ سورة التوبة الآية 71

- مفهوم الولاء لغة: وهو الانتماء (**Dévotion**) والانتساب (**Affiliation**) وعندما نقول

ولاء الأبناء لأبائهم فإن ذلك يعني انتمائهم وإخلاصهم لهم² . "

✓ من خلال التعريف اللغوي نجد إن الولاء هو الانتماء والالتزام والإخلاص .

- والولاء أيضا كلمة" تستخدم للدلالة على الصلوات والعواطف التي تربط الفرد بالجماعة أو

الإخلاص لم يعتقد الفرد انه الصواب كالأسرة أو العمل³ .

- أي أن الولاء ليس مجرد عاطفة تربط الفرد بموضوع ولاءه بل تتعدى ذلك إلى التضحية بالمصالح الخاصة

- احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، طبعة 1 ، دار مكتبة لبنان ، ص 11 .

²-ابن منظور لسان العرب ، جزء 1، دار صادر ،بيروت ،دون سنة .ص 13

³- حلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2007 .

✓ والولاء هو الإخلاص وحب شديداً يوجهان الفرد إلى موضوع معين كالوطن أو مذهب ديني أو

سياسي معين بحيث يضحى الفرد لصالح موضوعه ولوائه ومصالحه خاصة¹

-أي أن الولاء ليس مجرد عاطفة تربط الفرد بموضوعه ولوائه بل تتعدى ذلك إلى التضحية بالمصالح الخاصة

أما اصطلاحاً : نجد هناك العديد من التعاريف التي قدمت للولاء ومن أبرزها نجد مايلي:

- يرى بوتروزملائه: إن الولاء التنظيمي بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وارتباطه بها ورغبته في

بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبته القوية في الاستمرار في عضوية هذه

المنظمة.²

✓ ويعرف "براون" بأنه التوحد والاستغراق في العمل حين يقبل الفرد السلطة الفوقية ويرجع هذا

إلى الرغبة الفرد في إقامة علاقات طيبة ومحددة مع الآخرين.³

*-يشير هذا التعريف للولاء التنظيمي على أنه احترام السلطة الفوقية والالتزام، وبالتالي إقامة

علاقات جيدة مع أعضاء المؤسسة والتعلق بها .

✓ فقد عرفه التووهريينك الولاء التنظيمي بأنه عدم استعداد العامل لترك المنظمة بسبب الأجرور

أو الوضع الوظيفي أو الحرية المهنية وعلاقات الصداقة .

-بمعنى أن الولاء التنظيمي هو تمسك العامل بالمؤسسة التي يعمل بها مهما كانت الظروف

والأوضاع التي يعانها داخل المؤسسة.

✓ ويعرفه "اورلي" بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في

العمل وتبني قيم المنظمة⁴

¹-فرج عبد القادر، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص 293

²-فرج عبد القادر، نفس المرجع السابق 293 ص .

³- محمد حسين رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2004، ص 10.

⁴- خلف سليمان الرواشدة، نفس المرجع، ص 86.

- بمعنى أن الولاء هو رابط ما بين العامل والمؤسسة التي يعمل بها، من خلال تبني قيم

وأهداف المؤسسة .

مفهوم الإجرائي للولاء التنظيمي :

بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته، في بذل أكبر عطاء أو جهد لصالح المنظمة التي يعمل فيها .

مفهوم الإبداع الإداري :

مفهوم الإبداع : كما جاء في لسان العرب يبدعه بدعا وابتدعه :أنشاه ،إي أبدعت الشيء إي اخترعته ،وفلان

يبدع في هذا الأمر ،أي أول لم يسبقه احد .¹

فالإبداع لغة :هو استحداث أو ابتكار شيء جديد ،فهو نقيض التقليد .²

مفهوم الإبداع الإداري اصطلاحي :

-على انه العملية التي يحاول الإنسان فيها عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط به من مشيرات

مختلفة ،وان ينتج إنتاجا جديدا نافعا له وللمجتمع الذي يعيش فيه .³

*-أي هو القدرة على تكوين أبنية أو تنظيمات جديدة .

-هو كل عملية ينشأ عنها ناتج جديد نتيجة التفاعل بين الأفراد في المنظمة باستخدام أسلوب جديد يحقق التميز

والتفوق ويعطي مرونة أكبر داخل المنظمة ، يهدف إلى تحقيق إنتاج يتميز بالجدة والملائمة وإمكانية التطوير

*- هو الإنتاج غير المؤلف (من خلال فرد أو مجموعة عمل صغيرة) والمتسم بالجدة والتميز بأفكار ملائمة وقابلة

للتنفيذ والتوظيف في استخدامات محددة .

-الإبداع هو استحداث شيء جديد وهو قرين الابتكار .⁴

-ويشير مفهوم الإبداع إلى الوحدة المتكاملة لمجموعة العوامل الذاتية التي تقود إلى تحقيق إنتاج جديد وأصيل وذي

¹ - معجم اللغة العربية ،دار مكتب الشروق ،طبعة 4، مجلد 2004، 1، ص 26.

² -محجوب علي سر الختم ،الإبداع الإداري والتطور التنظيمي ،ط1، دار المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،عمان الأردن ،1987.ص 69 .

³ -نصر الله حنا ،إدارة الموارد البشرية ،دار جامعة الزينونة الأردنية ،عمان الأردن ،2002.ص 36.

قيمة من قبل الفرد والجماعة.

مفهوم الإجرائي للإبداع الإداري :

بأنه الخروج عن التفكير والمعرفة التقليدية من خلال الإنسان عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط به من مثيرات مختلفة، وان ينتج إنتاجا جديدا نافعا له وللمجتمع الذي يعيش فيه .

6- الدراسات السابقة: (Les études précédentes)

تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية و مهمة فهي تساعد الباحث في الكثير، فهي تزوده بالمعايير و المقاييس و المفاهيم الإجرائية التي يحتاجها و من ثم يستفيد من نتائجها من الناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية.

و عليه ينبغي التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي مست و تناولت دراستنا و نجزها في مايلي :

الدراسة الأولى 1 :

دراسة أجراها الطالبين (غربي فتحي ، ولهي عبد العالي) و هي بعنوان الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، خلال الموسم الجامعي 2012/2013 ، في ولاية ورقلة

الإشكالية :

كانت الدراسة مركزة حول الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين و طرحت من خلال التساؤلات التالية :

1 - ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية للولاية ورقلة ؟

2 - ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية للولاية ورقلة ؟

¹-غربي فتحي ، ولهي عبد العالي ،(الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين)،دراسة ميدانية لأعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة ،مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ،جامعة ورقلة -الجزائر- 2012/2013.

هل مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية

المدنية للولاية ورقلة؟

منهج الدراسة :

اعتمدوا على المنهج الوصفي و تم استعمال أداة الملاحظة و الاستناب لجمع البيانات المستخدمة في الدراسة

عينة الدراسة :

و قد اختاروا عينة الطبقة العشوائية المنتظمة حيث كان عدد العمال في المؤسسة بلغ 124 عون موزعين على ثلاثة

أفواج

نتائج الدراسة :

خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- إن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة تعتمد على تنمية الولاء التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة ؛

- إن الولاء التنظيمي الذي يكتسبه العامل يزيد من ارتباطه و تعلقه بالمؤسسة التي يعمل بها؛

-يعتبر مستوى الولاء التنظيمي له تأثير و انعكاس على مستوى الأداء الوظيفي للأعوان، و أن الأداء الوظيفي له

ارتباط كبير بمسوى الولاء التنظيمي للعمال و الذي ينعكس على زيادة و تحسين الكفاءة الفردية للعامل و قدرته

الإنتاجية و التفاعلية و مردودية عمله.

أوجه الاستفادة:

وقد تم الاستفادة منها في بعض المفاهيم الخاصة بالولاء التنظيمي ، كما استفدنا من نتائجها و ذلك لتدعيم إجابتنا

في السؤال المتعلق بمساهمة الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدى العمال.

الدراسة الثانية¹ :

و هذه الدراسة أجراها الطالب محمد صلاح الدين أبو العلا و هي بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ،دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة و هذه المذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، إدارة الموارد البشرية ، كلية التجارة في جامعة الإسلامية بغزة- فلسطين،2009.

إشكالية الدراسة :

و قد كانت مركزة ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي و قد تم طرح فرضيات وذلك لإثباتها أو نفيها الفرضية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقتها بضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي لدى مديري ألعاملي في القطاع العام بوزارات قطاع غزة.

الفرضية الثانية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات غموض الدور وعلاقته بضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي .

الفرضية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والتميز وعلاقته بضغوط العمل وأثره على الولاء التنظيمي .

منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة

عينة الدراسة :

اعتمد على العينة الطبقية العشوائية

1- الطالب محمد صلاح الدين أبو العلا ،(ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي)،دراسة تطبيقية على مدراء في وزارات والأمن الوطني قطاع غزة ،مذكرة الماجستير ،في إدارة الأعمال ،جامعة غزة فلسطين ،2009/1430

نتائج الدراسة :

خلصت نتائج الدراسة هي إن تعزيز أهمية الولاء التنظيمي للعاملين في وزارات الداخلية ،من خلال عقد دورات تدريبية والعوامل التي تساهم في تنميته وترسيخه وما ينجم عنه فوائد تعود عليه بالنفع الكبير ،وغرس روح العمل الجماعي وتنمية روح الإخلاص والتزام والتفاني في العمل .

أوجه الاستفادة :

لقد استفدنا من هذه الدراسة من حيث أن هناك بعض الاقتراحات والحلول لزيادة مستوى الولاء التنظيمي للعمال ،من خلال التركيز على البرامج التدريبية والتطويرية ،والتكوينية .

الدراسة الثالثة¹ :

و هذه الدراسة أجراها الطالب توفيق عطية توفيق العجلة و هي بعنوان الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي بمديري قطاع العام و هذه المذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، إدارة الموارد البشرية ، كلية التجارة في جامعة الإسلامية بغزة-فلسطين،2009

إشكالية الدراسة :

و قد كانت مركزة على الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي و قد تم طرح فرضيات وذلك لإثباتها أو نفيها الفرضية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري و الأداء الوظيفي لدى مديري ألعاملي في القطاع العام بوزارات قطاع غزة

الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول العلاقة بين الإبداع الإداري و مستوى الأداء الوظيفي.

¹- الطالب توفيق عطية توفيق العجلة ،(الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي)،دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة ،قدمت هذه الدراسة لاستكمال متطلبات الماجستير ،في إدارة الأعمال ،جامعة غزة فلسطين ،2009/1430.

منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة

عينة الدراسة : اعتمد على العينة الطبقية العشوائية

نتائج الدراسة :

خلصت نتائج الدراسة بتوفير لمديرين العاملين في القطاع جميع قدرات الميزة للشخصية المبدعة و المتغيرات التنظيمية التي قد تساهم في توفير المناخ الإبداعي و ذلك من خلال الاتصالات الإدارية و البناء التنظيمي و توفير أنظمت الحوافز و اهتمام الإدارة العليا بالتدريب .

أوجه الاستفادة :

لقد استفدنا من هذه الدراسة من حيث أن هناك مقارنة بحثية بين دراستنا و هذه الدراسة لدى سنحاول من خلال هذه الدراسة أي مقارنة نتائجها بالنتائج التي ستحصل عليها بالإضافة إلى استفادة منها نظريا و منهجيا.

المقاربة النظرية

نظرية الإدارة العلمية¹: يعتبر فريدريك تايلور مؤسس هذه النظرية و ذلك خلال أواخر القرن التاسع عشر و

لدى تسمى نظرية الإدارة العلمية أحيانا نسبتا إلى مؤسسها الأول كما تسمى أيضا بحركة الإدارة العلمية .

و تعرف كالتالي : هي نموذج التنظيم الآلي (الميكانيكي) نظرا لأنها اعتبرت العمال في التنظيم بمثابة آلات ، و

تجاهلت العنصر البشري الأمر الذي جعلها تواجه مقاومة شديدة على مستوى القاعدة من كل العمال و أعضاء

النقابة العمالية بل إداريين أيضا و ذلك بسبب تحكمها الزائد في الجوانب الشخصية في العمل. لأن التنظيم العلمي

للعمل عند تايلور يركز بشكل خاص على تحليل المهام التي يقوم بها العمال للقضاء على مظاهر التكاثر وإضاعة

الوقت .

وهي نظرية تعتمد على أسلوب وخطوات الطريقة العلمية في حل المشاكل الإدارية ،حيث إن هذه الطريقة هي

عبارة عن خطوات من البحث والتحليل العلمي المتتابع لدراسة الظاهرة معينة من اجل الوصول إلى نتائج محددة

،وقد جسدت في دراسته على كيفية تحقيق أقصى كفاية إنتاجية للأفراد والآلات المستخدمة في الإنتاج وهذا ما

يعرف بدراسة الزمن والحركة .

أهم مبادئ الإدارة العلمية :

هناك ثلاث مبادئ أساسية تمثل بعض الإجراءات المحددة التي يجب إن تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاءة التنظيمية وهذه

المبادئ:

أولاً: استخدام دراسة الحركة والزمن بهدف التوصل إلى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل وهي التي تسمح

بتحقيق أعلى متوسط إنتاج يومي من خلال استخدام الأسلوب العلمي في الوصول إلى حلول للمشاكل الإدارية

واتخاذ القرارات و. اختيار الموارد سواء المادية منها أو البشرية بطريقة علمية وسليمة

¹-طلعت إبراهيم لطفي : علم الاجتماع التنظيم ،دار غريب للطباعة والنشر ،القاهرة ، 2007، ص، 97، 96.

-تقسيم العمل و تحديده كميا إن أمكن، وهذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى من تبسيط العمل و الفعالية في الأداء. اختيار العمال يكون مطابقا لمستلزمات ومتطلبات الأعمال التي يقومون وذلك بعد تدريب العمال لأداء أعمالهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل والمراقبة المباشرة للعمال ولكيفية أداء الأعمال من طرف المشرفين والمسيرين:

- المكافأة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر والإجراءات المفصلة المتعلقة بالأداء، فكلما زاد عدد الوحدات التي ينتجها العامل ارتفع أجره، إذن الأجر هو الحافز الرئيسي الذي يحفز العامل على العمل .

-ويمكننا توظيف هذا الطرح على دراستنا والتي تمس ظاهرة الولاء التنظيمي وانعكاسه على الإبداع الإداري وذلك بالتحليل وتفسير هذه الظاهرة على حسب ما تراه نظرية الإدارة العلمية ولاسيما إن هذه تنتج من جراء تطبيق هذه نظرية في التنظيمات لزيادة الإنتاج، من خلال الزيادة في الأجر لخلق الرغبة في العمل والإبداع حيث أن تهيئة الظروف المادية والتنظيمية من شأنها أن تزيد من كفاءة العامل، ، في حين تهتم الإدارة بالتخطيط والتنظيم والرعاية، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.¹

¹-حسين محمود حريم : مبادئ الإدارة العامة؛ دار حامد للنشر والتوزيع ، طبعة الثانية، الأردن، 2006،ص 55.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقت الباحثة في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة و مبررات اختيارها كما تناولت تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و إضافة إلى المدخل النظري السوسولوجي فقد بين هذا الفصل الدور الهام الذي تلعبه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية في تفسير و تحليل و مقارنة نتائج هذه الدراسات و النتائج التي توصلت إليها أي فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث أخذ نظرة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم و وضع تفسيرات أكثر عمق لها و ما توصل إليه من الميدان.

الفصل الثاني

إطار المنهج للدراسة

تمهيد.

1- المنهج المستخدم.

2- أدوات جمع البيانات.

1-2 الملاحظة.

2-2 المقابلة.

3-2 الاستبيان.

3- مجالات الدراسة.

1-3 المجال الزمني.

2-3 المجال المكاني.

3-3 المجال البشري.

4- العينة.

خلاصة الفصل

تمهيد

لا يمكن لنا أن نفهم مختلف الجوانب موضوع بحثنا هذا دون التطرق إلى نماذج واقعية له, على اعتبار أن المعالجة النظرية تبقى شاملة وعامة, أما الممارسة التطبيقية في المؤسسات فهي مميزة وخاصة و تسمح بخلق مجالات لتأكيد صحة الجوانب النظرية.

ففي هذا الفصل سأتطرق إلى منهج الدراسة باعتباره الطريق الذي يتبعه الباحث في دراسته , ثم أدوات جمع البيانات من أجل الإحاطة بالموضوع ميدانيا , و بإبراز مجالات الدراسة التي هي نطاق الذي تم فيه إجراء الدراسة لأن هذه المعطيات سوف تساعدني كثيرا في المجال بحث .

1. المنهج المستخدم :

بناء على طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، وذلك تبعاً لتعدد مناهج العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق والمعارف بطريقة دقيقة .

بحيث أن موضوع الدراسة هو الذي يفرض نفسه على الباحث المسلك أو الطريق، والمنهج الذي يسلكه لمعالجة أشكاله على أرض الواقع، مما يجدر الإشارة إليه إن هناك مناهج علمية متنوعة ولكل منهاج وظيفة وخصائص التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه، حيث أن طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها تستدعي له جمع البيانات والمعلومات والحقائق لهذه الدراسة، حيث يعد المنهج في اللغة العربية مرادف لكلمتي النهج والمنهاج، والمعنى هو الطريق الواضح.¹

وانطلاقاً من أهدافه: من وصف و تفسير ، تصنيف وكذلك من طبيعة الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على انه " الأسلوب الذي يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص حقائق الحاضرة والمرتبطة بطبيعة أو بوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو مجموعة من الظروف أو فصيلة من الأحداث أو نظام فكري." 2

كما يعرف على انه " شكل من أشكال الوصف والتحليل والتغيير العلمي، بغية وصف الظاهرة، وذلك بواسطة جمع المعلومات النظرية ومعطيات الميدانية وإخضاعها للدراسة من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية." 3

ومن خلال هذا سنحاول وصف وتحليل آراء العمال من خلال انعكاس الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري في مؤسسة سونلغاز الحضري، وذلك من أجل إثبات تساؤلات الدراسة والبرهنة عليها ميدانياً، وقد ارتأيت الاعتماد

¹-إحسان محمد الحسن: **مناهج البحث الاجتماعي**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان -الأردن -2005، ص11.

²-عمار بوحوش ومحمد الدينيات: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، الطبعة 1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص129 .

³-محمد شفيق: **البحث العلمي (خطوات المنهجية)**، ب ط، دار المكتب الجامعي، الإسكندرية، 1985، ص80 .

على المنهج الوصفي ، "الذي يهدف إلى دراسة الظاهرة لها خصائصها وأبعادها في إطار معين ،ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل التي تعيق حدوث الولاء التنظيمي .

2. أدوات جمع البيانات: (Outils pour rassembler les données)

يستخدم العلماء والباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الدوافع الوقائع، والنتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كادات أساسية وقد يتطلب آخر المقابلة .

وبالنسبة لهذا البحث لجأت الباحثة في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة إلى ثلاث أدوات وهي الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، وهذا من أجل الإحاطة الكاملة بالموضوع.

2-1 الملاحظة:

تعد الملاحظة "إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته ومشاعره. وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات."¹

هي عبارة عن "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية حاجاته."²

وتستخدم هذه التقنية في الدراسة الاستكشافية والاستطلاعية، فقامت الباحثة في هذه الدراسة بالملاحظة البسيطة في الجولة الاستطلاعية عند نزول للميدان، كما استعانت بها عند قيامها بمقابلات مع مدير مصلحة استغلال الكهرباء ومدير استغلال الغاز فقامت بالملاحظة عند طرح الأسئلة عليهم هل يجيبون بطريقة عفوية وسريعة أو بعد تخمين.... الخ.

¹-فضيل دوليو وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999، ص 189.

²-رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008، ص 182.

2-2 المقابلة:

هي تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة أن يأخذ بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته، فهناك بيانات ومعلومات لا يمكن الحصول عليها إلا بمقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه ففي مناسبات متعددة يدرك الباحث ضرورة رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.1

تعرف المقابلة على أنها "التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص".2

وقد استخدمت الباحثة في هذا البحث المقابلة المقننة لأن عادة ما يلجأ الباحث إلى استخدام هذه الأداة بهدف الاطلاع بعمق على جوانب وخبايا الموضوع، فأجريت مقابلة مع مدير مصلحة استغلال الكهرباء الأحد 22 مارس 2015 ، ومقابلة مع مدير مصلحة استغلال الغاز يوم الاثنين 23 مارس 2015.

2-3 الاستبيان:

يعرف على أنه النموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد³ يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها، وهو مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة.4

1- عبد الرحمان بن عبد الله الواصل: البحث العلمي، ط1، دار وزارة المعارف، السعودية، 1999، ص 59.

2- عبد الباسط محمد الحسن: أصول البحث الاجتماعي، ط2، مكتبة وهبة، مصر، 1977، ص 325.

3- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، نفس المرجع السابق، ص 182.

4- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000، ص 165.

وبناء على ذلك تم إعداد استمارة الاستبيان, ووجهت إلى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز حضري بورقلة, وتم وضع 26 سؤال تتراوح بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة. وذلك بعد تقديمها للأستاذ المشرف و المناقشة فيما بيننا أعدت

الاستمارة في شكلها النهائي يوم 19 مارس 2015 فقسمت الاستمارة على النحو التالي:

البيانات الشخصية: وتضم 06 بيانات من (1_6) وتمثلت في الجنس, السن, المستوى التعليمي, الحالة العائلية, الأقدمية, منصب العمل.

المحور الثاني: كان حول مساهمة الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري يضم 06 أسئلة من (7_12).

المحور الثالث: يدور حول السياسة التحفيزية في الإبداع الإداري يضم 08 أسئلة من (13_20).

المحور الرابع: كان يدور حول معوقات التنظيمية التي تعيق حدوث الولاء التنظيمي يضم 06 أسئلة من (21_26).

وكان النزول بالاستمارة إلى الميدان يوم الثلاثاء 24 مارس 2015 وجمعت يوم الخميس 26 مارس 2015.

3. مجالات الدراسة :

تشمل مجالات الدراسة على المجال الجغرافي الذي يعبر عن النطاق المكاني الذي تم فيه إجراء الدراسة ، زيادة على المجال البشري و الذي يشير إلى جمهور البحث الذين تشملهم الدراسة ، بالإضافة إلى المجال الزمني و هو الوقت الذي استغرقته الدراسة الميدانية في هذه المؤسسة " سونلغاز حضري ورقلة".

3-1 المجال الزمني:

أجريت الدراسة أثناء السنة الدراسية 2014 – 2015 حيث تنقسم الدراسة إلى قسمين : القسم النظري من 11 جانفي 2015 إلى غاية بداية مارس 2015، أما فيما يخص الدراسة الميدانية فبدأت من 10 مارس 2015 إلى غاية نهاية أفريل 2015 حيث اشتملت على المقابلة والملاحظة بعدها توزيع الاستبيان وجمعها لتفريغها في الجداول وتحليلها.

3-2 المجال المكاني:

تمت الدراسة بمؤسسة سونلغاز حضري ورقلة, في قسم استغلال الكهرباء وقسم استغلال الغاز بمدينة ورقلة و هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر, ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نفل الغاز وتوزيعه عبر قنوات .
وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

*نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز حضري ورقلة: تأسست مؤسسة سونلغاز بموجب قانون رسمي

صدر عن السلطات العمومية, عام 1969, وهي وريثة شركة كهرباء وغاز الجزائر المعروفة

باختصار (EGA) ، (Electricité et gaz d'algerie).

التي تأسست في العهد الاستعماري عام 1947, و بعد 1969 تحولت إلى الشركة وهي كذلك حتى هذا

الوطنية للكهرباء والغاز، (SONELGAZ)، الحين.

كما تعتبر من أهم المؤسسات الوطنية ، بحث بلغ تعداد موظفيها ما يزيد عن 6000 عون حاليا.

من أهداف هذا التطور مسايرة التطورات الاقتصادية التي عرفتها البلاد , مند تلك الفترة , وكذا الاستجابة للطلبات المتزايدة على الطاقة الكهربائية , والمسجلة ضمن مختلف برامج الدولة. (- الكهرباء الريفية ،- التوسع الحضري في المدن الكبرى).

أما في عام 1983 أنشئت السلطات العمومية 05 فروع لشركات الإنجاز وأدجنتها مع مؤسسة سونلغاز هي:-

1-KAHRIF: فرع لأشغال الكهرباء.

2-KAHRAKIB: فرع لتركيبات الكهرباء.

3-KANAGAZ: فرع لتنفيذ شبكات الغاز.

4-ENERGZA: فرع الهندسة المدنية.

5-ETTERKIB: فرع لتركيبات الصناعية.

وكانت استقلالية هذه الشركات عن سونلغاز، في أواخر عام 1980 ، ثم إعادة إدماجها مجددا في عام 2000 . وبفضل جهود هذه الفروع تمكنت سونلغاز من تعزيز منشآتها الكهربائية و الغازية ، من أجل مسايرة الطلب المتزايد ، بسبب التطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي للبلاد .

وفي سنة 2004 أعيد هيكلة المؤسسة، وأصبحت على شكل مجمع، وهذا مسايرة لقانون الطاقة الصادر سنة 2002. والذي يضم (إنتاج، نقل، توزيع) الكهرباء ، والغاز عبر القنوات .

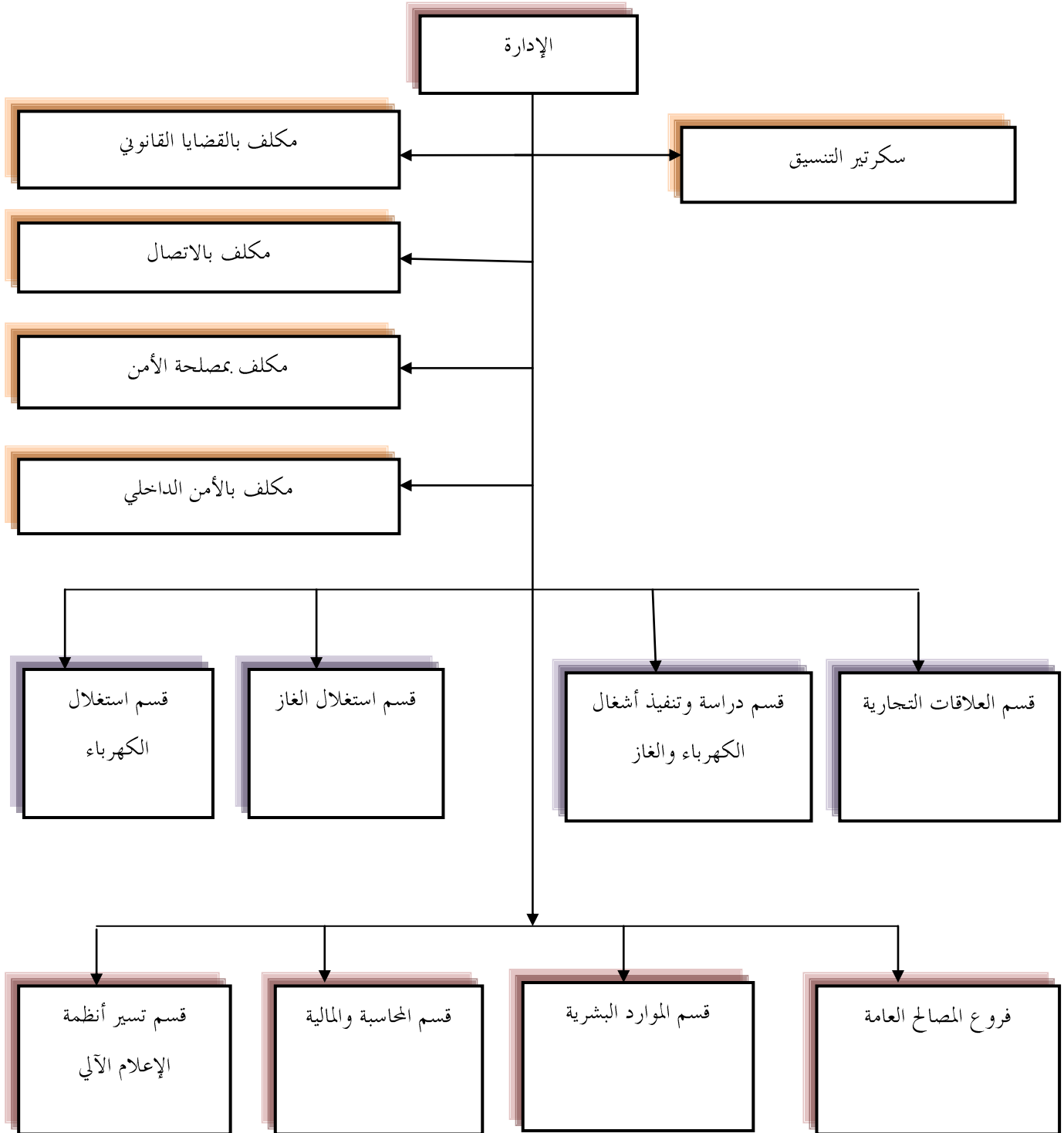
فبموجب هذه الهيكلة أصبح مجمع سونلغاز يضم الفروع التالية:

SPE: سونلغاز إنتاج الكهرباء .

GRTE: مسير شبكة نقل الكهرباء.

GRTG: مسير شبكة نقل الغاز.

الشكل رقم (1) 01 : يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع ورقلة حضري



¹-من إعداد الطالبة : اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة سونلغاز الحضري بورقلة .

3-3 المجال البشري : ويتمثل في المجتمع البحث الذي سنقوم عليه الدراسة من 372 عامل في مؤسسة سونلغاز

حضري بورقلة وذلك بتوزيع الاستمارة على العينة الدراسة المتكونة من 74 عاملا وعاملة موزعين بين قسم

استغلال الكهرباء وقسم استغلال الغاز.

4. عينة الدراسة (l'échantillon d'étude) :

تعتبر العينة من أهم العناصر المنهجية في الدراسة لأنها هي المجتمع الذي تجمع منه البيانات الميدانية ويتم اختيار العينة عادة حسب طبيعة موضوع الدراسة فللكل باحث عينة خاصة به وطريقة خاصة لاختيارها لذا فلا بد للباحث من أخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي ليتسنى له أخذ صورة مصغرة من مجتمع الدراسة. ويمكن تعريف العينة على أنها: " هي عبارة عن مجموعة جزئية من المجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.¹

وتعرف أيضا على أنها: " جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذي يشكلون موضوع البحث وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة.²

وهناك من يعرفها بأنها: " تشير إلى المجموعات الكلية من الأفراد أو الظواهر أو الأشياء التي نأمل أن نعمم نتائج بحثنا عليها."³

اعتمدنا في اختيارنا للعينة على العينة العشوائية البسيطة حيث لاحظنا أنها ملائمة مع الموضوع الدراسة , و الخصائص التنظيمية للمؤسسة (توزيع العمال).

أو هي تلك الطريقة التي يستخدمها الباحث عندما يريد دراسة مجتمع ما تم تحديده , ويقوم الباحث هنا باختبار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيارا حرا يبني على مسلمات أو معلومات مسبقة كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها.

¹ -محمد عبيدات و آخرون, منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات , ط2 , دار وائل , عمان , 1999, ص 84.

² -محمد خليل وآخرون , مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس , ط1 , دار المسيرة , الأردن 2009 , ص 217.

³ -محمد وليد البطش و فريد كامل أبو زينة , مناهج البحث العلمي (تصميم البحث والبحث الإحصائي) ط1 , دار المسيرة , عمان , 2007 , ص 97.

ونظرا لطبيعة الموضوع وخصائص مجتمع الدراسة تم اختيار العينة العشوائية البسيطة، والتي يتم اختيار المفردات بطريقة فردية مباشرة من خلال عملية العشوائية، وفيها تكون لكل وحدات غير المختارة، نفس الفرصة للاختيار مثل وحدات المختار

وتعرف العينة العشوائية: "هي العينة التي تختار وحداتها من الإطار الخاص بها على أساس يهيئ فرص انتقاء متكافئة لجميع وحدات المجتمع المسحوب منه"¹

فمجموع كل العمال في مؤسسة سونلغاز 372 وقد قمنا بأخذ نسبة 20%، وبذلك بلغ حجم العينة 74 عامل موزعة في قسم استغلال الغاز وقسم استغلال الكهرباء، وتم حساب العينة المرغوبة كما يلي:

$$\begin{array}{lcl} \text{المجتمع الكلي} & 372 & \longleftrightarrow & \%100 \\ & & & \\ & & \longleftrightarrow & \% 20 \\ & & & \text{س} \end{array}$$

$$74 = 100 / 20 \times 372 = \text{س}$$

¹- بلقاسم سلطانية وحسان الجبلائي، أسس البحث العلمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009 ص133.

خلاصة الفصل :

وقد تم في هذا الفصل إلى خطوة أساسية و هي الخطوة المنهجية التي اعتمدت في دراستي هذه و حيث وجدت أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي هو الأسلوب أو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم ، أو الأسلوب الذي يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع الحقائق وذلك من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية ، كما استخدمت أيضا على مجموعة من التقنيات والأساليب ملاحظة و مقابلة و استمارة (والاستبيان) و هذا لاكتشاف وفهم الوقائع بغية الوصول إلى نتائج متعلقة بموضوع محل الدراسة.

كما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة الزماني و المكاني و البشري و أخيرا قمت بتحديد العينة ونوعها ، و إتماما للخطوات البحث و العلمي يوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية

1-1 عرض ومناقشة البيانات الشخصية

1-2 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي (1)

1-3 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي (2)

1-4 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي (3)

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية

2-1 النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

2-2 عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (1)

2-3 عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)

2-4 عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (3)

3- النتيجة العامة

الاقتراحات والتوصيات

خلاصة الفصل

تمهيد

بعدها تم استعراض فيما سبق الجوانب النظرية والمنهجية, حاولت الباحثة الإجابة على تساؤلات الدراسة التي بصدها وهذا من خلال قراءة النتائج البحث إحصائيا ,وهذا ما سوف يتم إثباته من خلال عرض للنتائج التي توصلت إليها ومحاولة تحليلها وتفسيرها سوسولوجي ووصولاً إلى الاستنتاج العام للدراسة.

1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية :**1-1 عرض ومناقشة البيانات الشخصية :**

تتمثل خصائص العينة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الأقدمية، منصب العمل، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم (01) الذي يوضح توزيع العينة حسب الجنس :

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
68 %	50	الذكور
32 %	24	إناث
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (01)

من خلال الجدول رقم (1) اتضح لدى الباحثة أن الطابع الغالب هو الطابع الذكوري بنسبة 68% وعددهم 50 ذكر وذلك يعود إلى اهتمام هذا الطابع بالمهنة داخل المؤسسات الصناعية وبذلك يسمح لهم بأداء مهام عدة داخل المؤسسة الصناعية، بحكم أنها شركة إنتاج وتوزيع كهرباء والغاز ، ، أما ضعف العنصر الأنثوي والذي بلغ نسبة 32% وعددهم 24 أنثى ويرجع سبب ذلك بحكم ثقافة المنظمة التي تقيد وظيفة المرأة المحصورة غالبا في الأعمال الإدارية أو عدم خروجها للصيانة الميدانية وثقافة المجتمع .

الجدول رقم (02) الذي يوضح توزيع العينة حسب السن :

النسبة المئوية %	التكرار	السن
13%	10	-أقل من 25 سنة
16%	12	25-30 سنة
45%	33	30-36 سنة
26%	19	أكثر من 36 سنة
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (02).

من خلال البيانات المتحصل عليها في الجدول رقم (02). عند فئة العمال تتراوح أعمارهم ما بين أقل من 25 سنة حتى أكثر من 36 سنة, إذ تشكل أعلى فئة في المجتمع البحث والتي قدرة بنسبة 45% والذي بلغ عددهم ب 33 مفرد و يرجع ذلك من فئة الشباب والقادرة على تحمل المسؤولية وتقديم أفضل وأيضاً إلى كونها قوة عاملة وفعالة تتميز بروح المبادرة والنشاط , والمؤسسة تحتاج لهذه الفئة, ثم تليه فئة العمرية أكثر من 36 سنة وقدرته بنسبة 26% وعدد أفرادها 16 وقد يعود ذلك إلى الأقدمية والخبرة في المجال العمل وهذا ما أدى إلى زيادة في الولاء التنظيمي في المؤسسة ثم تليها مباشرة فئتين من 25-30 سنة بنسبة 16% من أفراد العينة 12 وفئة الأخيرة أقل من 25 سنة بنسبة 13% .

الجدول رقم (3) يبرز توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
13%	10	متوسط
35%	26	ثانوي
52%	38	جامعي
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (03).

من خلال الجدول المتضح أعلاه ألاحظ أن أغلب المبحوثين ذوي المستوى التعليمي جامعي بنسبة 52% وعددهم 38 والتي تمثل فئة متعلمة من الشباب وهذا يدل أن أغلب العمال بمؤسسة سونلغاز الحضري متحصلين على شهادات جامعية واهتمام المؤسسة بالإطارات ومؤهلات الجامعية، بينما تشكل نسبة 35% وعددهم 26، من مجموع العمال لهم مستوى تعليمي ثانوي أي ذو شهادات ثانوية في حين تقدر نسبة 13% من عيئتنا ذات مستوى تعليمي متوسط والذي بلغ عددهم 10 من أفراد العينة

الجدول رقم (4) يبرز توزيع العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
39%	29	أعزب
61%	45	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (04).

من خلال الجدول رقم (04) اتضح لدى الباحثة أن أغلب المبحوثين من فئة المتزوجين وهذا ما تبينه نسبة 61% والذي بلغ عددهم 45 فرد فهذه الفئة تحمل المسؤوليات الأسرية، بيد أن المجتمع هو عبارة عن مجموعة أسر وهذا

هو الهدف الرئيسي من العمل لأقدمية المؤسسة وقدم عمالها، مع أن فئة المتزوجين حريصين على أداء أعمالهم وولائهم لمؤسسة سونلغاز ، ذلك لارتباط الأسري يجعلهم أكثر ارتباط بالمؤسسة التي بالنسبة إليهم مصدر أرزاقهم لذا فهم اشد حرص على تحقيق أهدافها ، ثم تليه نسبة العزاب التي تقدر بنسبة 39% وعدد أفرادها 29 وهي أقل نسبة بمقارنة بنسبة المتزوجين والذين يعتبرون محدودي المسؤولية مع العلم إن المؤسسة دائما تسعى إلى تجديد طاقاتها البشرية ، و عدم انشغال هذه الفئة بالمشاكل والمسؤوليات الأسرية ، وتنعدم حالات وجود بالنسبة الطلاق والأرامل .

الجدول رقم (5): الذي يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية%
اقل من 5 سنوات	10	13%
5-10 سنوات	13	17%
10-15 سنة	15	20%
15-20 سنة	17	23%
20 سنة فما فوق	19	26%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (05).

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن أعلى نسبة للمبحوثين لهم أقدميه أكثر من 20 سنة التي قدرة بنسبة 26% وعددها 19 وهذا راجع إلى الخبرة المهنية و الأقدمية ودرجة ولاء عمال مؤسسة سونلغاز الحضري و الإخلاص والوفاء لها. وإنما كلما كانت مدة العمل أطول كلما زاد ولاء التنظيمي لدى العمال. ثم تليها نسبة 23% للمبحوثين الذي بلغ عددهم 17 فرد الذين لهم أقدميه من 15-20 سنة، ثم تليها من 10-15 سنة بنسبة 20% وعددها 15 فرد.

الجدول رقم (6): الذي يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب منصب العمل

النسبة المئوية %	التكرار	منصب عمل
35 %	26	إطار المسئول
41 %	30	إطار
14 %	10	عون التحكم
10 %	8	عون التنفيذ
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (06).

من خلال الجدول رقم (06) الموضح أعلاه أن أعلى نسبة للمبحوثين لإطار مسئول قدرت بنسبة 35% وعدددهم 26، ثم تليها فئة إطار بنسبة 41% وعدددهم 30، ثم عون التحكم بنسبة 14% وقد قدر عدد المبحوثين هو 10 ثم تأتي آخر نسبة لعون تنفيذ ب 10% وعدددهم 8 أفراد .

1-2 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (1)

الجدول رقم (7): مساهمة المؤسسة في إشباع حاجات العامل.

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
41 %	30	مكافئات وأجور
19 %	14	شهادات تقديرية
31 %	23	رعايات اجتماعية
9 %	7	أخرى
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (07).

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن نسبة 41% من أفراد العينة والذي بلغ عددهم 30 فرد يؤكدون بأن المؤسسة تلي حاجاتهم من بينها مكافئات و الأجور و ذلك من خلال الجهود المبذولة من طرف العامل في

حين يرى البعض المقدر عددهم 14 فرد بان المؤسسة توفر لهم شهادات تقديرية بنسبة 19%، ثم الرعايات الاجتماعية التي قدرت بنسبة 31% وعددهم 23 فرد، وذلك لان يوجد عند العامل مجموعة من الحاجات المتداخلة والتي يسعى إلى إشباعها عن طريق المؤسسة فان أشبعت تلك الحاجات فانه يتولد لدى العامل الشعور بالرضي والانتماء ثم الولاء التنظيمي، وهذا نفس ما توصلت إليه الباحثين (غريب فتحي، ولهي عبد العالي) أن أعلى نسبة قدرت بـ 61% أن المؤسسة تلي حاجاتهم، من خلالها تساهم في رفع الروح المعنوية .

و نظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها المؤسسة للعمال و التي تتمثل التحفيز بأنواعه لشعور العامل بالانتماء و الاستقرار و الولاء التنظيمي الذي يساهم على تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (8): يوضح لنا دفاع العامل على اسم العامل و التضحية من أجلها.

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
100%	74	نعم
0%	0	لا
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (08).

من خلال المعطيات الواردة في هذا الجدول يتضح أن نسبة 100% من المبحوثين أي جميع أفراد عينة البحث يؤكدون بأنهم يدافعون على اسم المؤسسة، و يضحون من أجلها، و هذا ما يؤكد أن جميع أفراد عينة البحث لديهم ولاء تجاه المؤسسة التي يعملون بها و كذلك راجع إلى انتماء العامل للمؤسسة و مصدر رزق لهم و أمانة للأجيال القادمة و ضمان خدمة المواطن من خلال الثقة الممنوحة للعامل.

والذي يعبر به بالولاء المستديم أي جل العمال يضحون بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المؤسسة وبالتالي يعتبرون أنفسهم جزء منها بحيث يجدون صعوبة في الانسحاب و تركها .

الجدول رقم (9): يوضح الأنشطة التي يشارك فيها العامل في المؤسسة .

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
82%	60	نعم
18%	14	لا
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (09).

تبين الإحصائيات الواردة في هذا الجدول أن نسبة 82% من الأفراد العينة يؤكدون مشاركتهم في القيام بالأنشطة من بينها دورات التكوينية ورياضية و ترفيه ،رحلات و أنشطة ثقافية و دروس توعية و معارض و ملتقيات و الإعلام، و هذا نفس ما توصلت إليه دراسة الباحثان (غريب فتحي- ولهي عبد العالي) حيث وجدوا أن أعلى نسبة كانت في 51% من فئة العمال الذين يقومون بالمشاركة في أنشطة المؤسسة ، و نسبة 18% من أفراد العينة يؤكدون عدم مشاركتهم في قيام بأنشطة المؤسسة.

الجدول رقم (10): يوضح انتماء و افتخار العامل بالمؤسسة .

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
98%	72	نعم
2%	2	لا
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (10).

من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول يتبين أن نسبة 98% من أفراد عينة الدراسة والذي يبلغ عددهم 72 فرد وأهم فحورين بانتمائهم في المؤسسة سونلغاز الحضري ، و أنهم يؤكدون بأهمية المؤسسة و قيمتها و مكانتها في المجتمع و كذا الخدمات التي تقدمها باعتبارها أنها مؤسسة إنتاج و توزيع الكهرباء و الغاز ، بحيث أصبح العمال جزء من المؤسسة و أن انتماء العامل للمؤسسة و ارتباطه بها هذا دال على مؤشر ايجابي و ولائه الذي

يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ، حيث تعبر نسبة 2% أي فردين من العينة بأنهم غير فخورين بانتمائهم للمؤسسة وهذا راجع إلى أسباب خاص بهم .

الجدول رقم (11): يوضح تحسيس المسئولين العامل بأنه جزء من فريق عمل .

الاحتمالات	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	63	85%
لا	11	15%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (11).

من خلال الجدول و الذي يبرز اهتمام المسئولين العامل بأنه جزء من فريق عمل التي قدرت نسبتها 85% و عددهم 63 فرد وهذا لأنهم يعتبرون أنفسهم في المؤسسة عائلة واحدة و لان العمل الجيد لا يكون إلا بفريق عمل جيد و لان العمل لا يتقدم إلا بالروح الجماعية أي العمل الجماعي من اجل رفع مستوى مردودية المؤسسة فهي تسعى دائما إشباع حاجات و متطلبات أفرادها من خلال الاحتكاك و التواصل الدائم بين العمال، وأهمية الاتصال الفعال و تعاون بين و مرؤوسين و العمال ، من خلال خلق جو من التعاون و الألفة و تكامل بدلا من التنافر ، و شعوره بأنه جزء لا يتجزء من هذه المؤسسة بنجاحها نجاح له و فشلها فشل له أي المؤسسة التي يعمل بها جزء من وجوده و جزء من كيانه .

و قد قدرت نسبة 15% في حين قدر عددهم ب11 فرد من عمال الذين يرون أن المؤسسة لا تحسبهم بأنهم جزء من فريق عمل و هذا من خلال افتقارهم لروح المسئولية و العمل الجماعي أي أن كل شخص يعمل بمفرده و ذلك لان الإدارة لا تعمل على تحسين العلاقة بين الموظفين و ذلك لأنه لا توجد أي مبادرة من طرف المؤسسة .

الجدول رقم (12): يبين تشجيع تجديد و الإبداع في المنظمة.

الاحتمالات	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	69	93 %
لا	5	7 %
المجموع	74	100 %

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (12).

تشير المعطيات الإحصائية المحصل عليها في الجدول أعلاه و الذي يبين تشجيعات المنظمة لتجديد و الإبداع التي لم تلقى أي تشجيع و ذلك من خلال الإجابة ب "لا" التي قدرت بنسبة 7% أي ما يعادل خمسة أفراد من العينة، على عكس الذين أجابوا بمساهمة المنظمة و تشجيعها للتجديد و الإبداع بنسبة 93% والذي بلغ عددهم 69 فرد و ومن بين هذه التشجيعات الاشتراك الفعلي للفرد على المشاركة و المساهمة لتحقيق الأهداف من خلال دورات تكوينية لكل ما هو جديد في التكنولوجيا و ترقية العمال و الأخذ بأرائهم في بعض الأحيان و كذا تحفيزهم ، باعتبار أن تحفيز العمال من العناصر التي تلعب دورا مهما في تشجيع العمال و الذي أصبح محوريا في عامل الإدارة و العمل ، من خلال توفير الوسائل المادية و المعنوية لإشباع حاجات و رغبات العمال. وتوفر جو مناسب لأداء العامل مهامه و الإبداع فيها. مما يؤدي إلى زيادة الولاء و ارتفاع معدلات الإنتاج و تقليل التكاليف .

3-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)

الجدول رقم (13): الذي يبين قيام المؤسسة بدورات تدريبية للحفاظ على مستوى أداء العامل

الاحتمالات	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	54	73 %
لا	20	27 %
المجموع	74	100 %

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (13).

من خلال جدول رقم (13) الذي يبين أن المؤسسة تقوم بدورات تدريبية من اجل تحسين مستوى أداء عمال و قد جاءت إجابات عدد أفراد العينة الذي بلغ عددهم 54 و المقدره بنسبة 73 % باعتبار أن التدريب على أنه

عملية تعديل و تطوير مستوى العامل من خلال استخدام طرق و أساليب مختلفة في أداء العمل، الذي يكون بصقل أو نقل، كل أو بعض المعلومات و المهارات و الاتجاهات الخاصة بالأفراد ويختلف عدد دورات التدريبية وذلك على حسب البرنامج السنوي وكذلك حسب التصنيف ومؤهل العلمي للعمال، فنقص التدريب في مؤسسة من العوامل المساعدة على قلة التواصل وتبادل الأفكار وهذا من شأنه أن يؤدي إلى تنافر بين جماعة العمل، في حين قدرت نسبة الذين لم يخضعوا للتدريبات داخل المؤسسة بـ 27% فيما يعادل 20 من أفراد العينة مما يجعل أداؤهم مرهون على خبراتهم الذاتية على حد تعبير الباحثين .

الجدول رقم (14): يوضح مساهمة المؤسسة في تحفيز عمالها لتقديم أحسن ما لديهم

الاحتمالات	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	74	100%
لا	0	0%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (14).

يوضح الجدول أعلاه إن المؤسسة سونلغاز تهتم بشكل واضح بتحفيز عمالها ليقدّموا أحسن ما لديهم و التي قدرت بنسبة 100% أي جميع أفراد العينة وذلك من خلال الحرص على خدمة المواطن وتلبية حاجاته مما يدفع بالعامل لجهد أكثر ، مما يؤدي بالمؤسسة بتكوين عمالها وتكريمهم وتقديم خدمات اجتماعية وعلاوات سنوية وزيادة في الأجر و إقامة دورات تدريبية وتقديم منحة مردودية . مما ينتج له ولاء تلاحمي من خلال العلاقة الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظّمته والتي يؤدي إلى تماسك الجماعة واستمراريتها ، وذلك من خلال تقديم خدمات اجتماعية لمساعدة أفراد المنظمة من اجل أداء وظائفهم في مؤسسة على أكمل وجه .

الجدول رقم (15): يوضح الأجر الذي يتقصاه العامل وبالتالي يحفضه على الإبداع الإداري.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
39%	29	نعم
61%	45	لا
100 %	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (15).

من خلال الجدول تبين المعطيات الإحصائية الواردة أن نسبة 61% وعدددهم 45 فرد . من أفراد العينة يؤكدون عدم تناسب الأجر الذي يتقاضونه مع طبيعة العمل والجهد المبذول ، ويرجع ذلك إلى غلاء المعيشة التي تسبب في انخفاض القدرة الشرائية ، وانعدام التوازن بين الحاجات وان معظم الذين لديهم اسر يقومون بإعالتها وان مطالب الأسرة تنامي يوما بعد يوم ، لاعتبار إن الأجر عنصر من عناصر رضى العامل وولائه ومن أهم الحقوق العامل في المؤسسة ، ولذلك فانه مهما زاد الأجر فان حاجات في تزايد مستمر ، في حين عبر 39% والذي بلغ عددهم 29 ، من المبحوثين أن الأجر يتناسب مع طبيعة العمل وبالتالي يحفضهم على الإبداع الإداري .

الجدول رقم (16): الذي يوضح ثقة المتبادلة بين العامل والمسؤولين .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
81%	60	نعم
19%	14	لا
100 %	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (16).

يتبين لدى الباحثة في الجدول الإحصائي أن نسبة ثقة العمال بالمسؤولين قدرت ب 81% حيث قدر عددهم 60 فرد وذلك راجع لأهميته في المؤسسة والتي تتبلور ما بين العمال ومسئولهم الذين يشرفون بشكل مباشر على عملهم على أساس التفاعل اليومي، وان فاعلية المؤسسة مبنية على أساس الثقة المتبادلة بين العامل ومسؤولين وهذا ما تحققه العلاقات الإنسانية من خلال تحقيق التكامل بين الأفراد في محيط العمل ما من شأنه إن يدفع العمال ويحفزهم على لعمل بإنتاجية مع الحصول على إشباع حاجاتهم الاجتماعية .

في حين قدرت نسبة 19% على عدم وجود ثقة بين العامل ومسؤولين وهذا راجع إلى عدة عوامل وعقبات أو محدودية العلاقة عند بعض المسؤولين مع عمالهم .

الجدول رقم (17): الذي يوضح مساهمة المؤسسة في تكوين وتطوير قدرات العمال .

الاحتمالات	لتكرار	النسبة المؤوية %
نعم	60	82%
لا	14	18%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (17).

يوضح الجدول أعلاه أن المؤسسة سونلغاز الحضري تسعى إلى تكوين عمالها بنسبة 82% والذي قدر عددهم ب 60 فرد، وذلك من خلال مجموعة من عمليات التي تتناول التدابير اللازمة للعامل و التي تساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل وأيضاً مجموعة من وظائف المخططة والتي تستهدف تزويد العمال بالمعارف، ومهارات ومواقف بحيث تمكنه من تسهيل اندماجه في منظمة ومن تحقيق أهدافها ، ويعتبر سعى المؤسسة إلى تطوير قدرات العامل عن طريق دورات تكوينية من بين أهم العوامل المساعدة على استقرار العامل وارتباطه بالمؤسسة وعدم التفكير في مغادرتها، حيث يلعب التطوير دوراً أساسياً في التأثير في زيادة فعالية وكفاءة المنظمات وقد أصبح التدريب من النشاطات الأساسية بعد أن ازداد إدراك أرباب العمل لحقيقة أن التدريب وتكوين قد يكون سبب

من أسباب نجاح أو فشل المنظمات ، كما أن التدريب يؤثر بشكل كبير على معنويات العمال < مما يزيد من إخلاص وولاء لها ، في حين قدرت نسبة 18% وعدددهم 14 الذين يؤكدون في عدم مساهمة المؤسسة بتكوين وتطوير قدرات العمال .

الجدول رقم (18) الذي يوضح اعتزاز العمال بالمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	74	100%
لا	0	0%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة :السؤال رقم(18).

من خلال هذا الجدول المبين أعلاه يوضح اعتزاز العمال بالمؤسسة وقد قدرة بنسبة 100% أي جميع أفراد الباحثين وذلك من خلال أنها مؤسسة اقتصادية وتتم بعمالها ،ولها دور كبير ومكانة مهمة جدا في سوق الوطني ، وتمتعها بسمعة جيدة وعدم الاستغناء عنها ،وذلك لان المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء المرتفع يصبح حلم جميع أفراد الذين سيحاولون الانضمام لها ،وهذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار موظفين جدد ذوي مهارات عالية .

الجدول رقم (19) الذي يبين اهتمام المؤسسة بإظهار الشكر والتقدير للعمال المتفانين في عملهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	66	89%
لا	8	11%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (19)

تبين الإحصائيات الواردة في الجدول أن نسبة 89% وعدددهم 66 من أفراد العينة يؤكدون على اهتمام المؤسسة بإظهار الشكر وتقدير للعمال المتفانين وذلك من خلال منح شهادات تقديرية ودرجات للعمال وتقديم ميداليات خاصة للعمال الذين بلغو سنوات عديدة في خدمة المؤسسة، وذلك من خلال الولاء ألتلاحي والذي يتمثل في العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظّمته والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقدمها المنظمات، وتعتزف فيها بجهود الأفراد العاملين وإضافة إلى الامتيازات التي تمنحها ،في حين قدرت نسبة 11% من العمال فيما يعادل 8 أفراد الذين لم يتم إظهار الشكر والتقدير لهم .

الجدول رقم (20): الذي يوضح توفير خدمات اجتماعية التي تساهم في زيادة الولاء التنظيمي .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	71	96 %
لا	3	4 %
المجموع	74	100 %

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (20).

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح إن نسبة 96% وعدددهم 71 من أفراد عينة البحث يؤكدون بان المؤسسة توفر لهم خدمات اجتماعية ،ومع العلم أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة للعمال تمثل تحفيزا لهم مما يساهم في زيادة ولاء التنظيمي للعمال ومن بينها خدمات صحية واجتماعية ونشاطات ترفيهية وبالإضافة إلى تعويضات ، كما تؤكد بعض الدراسات على انه كلما زاد الولاء كلما قل معدل دوران العمل لان ولاء التنظيمي يعتبر عامل مساعد إلى حد كبير في انخفاض نسبة التغيب والحد من عدة مشاكل في المؤسسة بالمقابل يعزز في أداء العامل في الإبداع الإداري ،أما نسبة 4% أي 3 أفراد العينة يؤكدون على عدم توفير المؤسسة خدمات اجتماعية لهم .

3-1 عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (03):

الجدول رقم (21): الذي يبين التحيز المسئولين في تعاملهم مع العمال :

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
17%	13	نعم
53%	39	لا
30%	22	أحيانا
100%	74	لمجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (21).

من خلال البيانات الإحصائية يتضح لدى الباحثة بان أفراد عينة البحث يؤكدون بوجود تحيز من قبل المرؤوسين وذلك بنسبة 17% أي 13 فرد ، وذلك من خلال المحاباة والأفضلية والعلاقات الشخصية ، وأما من يرون ان هناك تحيز أحيانا فقط فتقدر نسبتهم ب30% أي 22 فرد ، في حين من يرون لا وجود لهذا التحيز فقدرت ب53% وقدر العدد ب39 فرد ويرجع عدم تحيز المسئولين في تعامل مع العمال في المعاملة القطعية .

الجدول رقم (22): الذي يبرز تحمل العامل ضغوط المؤسسة من اجل تطويرها .

النسبة	التكرار	الاحتمالات
89%	66	نعم
4%	3	لا
7%	5	أحيانا
100%	74	المجموع

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (22).

من خلال الجدول تبين لدى الباحثة بان هناك عدد الذين اجابو بنعم بنسبة 89% والذي بلغ عددهم 66 فرد الذين يؤكدون على تحملهم لضغوط المؤسسة وذلك من اجل تطوير المؤسسة ، وتحسين عمله داخلها مما يؤدي

بالعامل لمواجهة الكثير من لضغوط الاجتماعية والاقتصادية من حوله فكلها تصب في منحى واحد تجعله يفقد السيطرة في أداء عمله .

حيث أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل معاً كمدخلات، وتكون ميل الفرد للاندماج بمنظمتها ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها، وقبول هذه الأهداف والقيم، ورغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج عنه رغبة قوية للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل المزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها. وحيث بلغت نسبة الذين اجابو بـ لا 4% وعدددهم ثلاث مبحوثين في حين اجابو باقي المبحوثين بنسبة 7% أنهم أحيانا لا يتحملون ضغوط.

الجدول رقم (23): الذي يبين إن كان هناك تحيز في ترشيح الموظفين إلى دورات تدريبية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	16%
لا	40	54%
أحيانا	22	30%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة: السؤال رقم (23).

من خلال البيانات المتحصل عليها أن نسبة الذين اجابو بنعم هي 16% وعدد أفرادها 12 وان هذه النسبة تؤكد على وجود تحيز في عملية الاختيار الموظفين لدورات تدريبية، أما نسبة 54% وعدددهم 40 اجابو بلا أي عدم وجود لهذا التحيز، باعتبار أن تدريب العمال وتلقينهم المعارف والمهارات وزيادة قدرتهم على مزاولة الأعمال يعني إيجاد نوع من الاستقرار والثبات ورغبة في إخلاصه وولائه للمنظمة، في حين نسبة 30% الذين اجابو على أحيانا تؤكد أن هناك تحيز في بعض الأحيان أثناء اختبار الموظفين والمنتخبين لإجراء دورات التدريبية .

الجدول رقم(24): الذي يوضح العراقيل التي تقف أمام تأدية مهام العامل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ضغوط مسئول المباشر عليك	10	14%
محدودية صلاحياتك	39	53%
عدم مرونة النصوص القانونية	20	27%
أخرى	5	6%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة :السؤال رقم (24).

من خلال ما تحصلت عليه الباحثة الذي يبين بان العراقيل التنظيمية التي تقف أمام تأدية مهام العامل داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تقليل نسبة الولاء التنظيمي لدي العمال ،فقد قدرت نسبة الذين اجابو بمحدودية الصلاحية 53% وقد بلغ عددهم بـ 39 مفرد وقد كانت اكبر نسبة و ثم تليها نسبة 27 % وعددهم 20 فرد الذين اجابو على عدم مرونة النصوص القانونية ، ثم نسبة الذين اجابو على ضغوط المسئول المباشر 14% وعددهم 10، ومنه يتضح لي بان عراقيل التنظيمية من ضغوط مسئول مباشر ومحدودية الصلاحية وعدم مرونة النصوص القانونية كل هذه تعمل على الحد او ضعف ولاء التنظيمي والإبداع الإداري لدي العمال .

الجدول رقم (25): يبين التضايق من السلوكيات المسيئة للمؤسسة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	74	100%
لا	0	0%
المجموع	74	100%

بيانات الاستمارة :السؤال رقم (25).

من خلال الجدول المبين يوضح إجابات الباحثين والتي قدرت بنسبة 100% أنهم يتضايقون من تصرفات المسيئة لها ، ذلك أن هذه التصرفات قد تصبح عادة سيئة فتتخذها كثقافة المنظمة مما يتسبب في عرقلة نظام

المؤسسة ومهامها والتي تحط من مكانة المؤسسة واستهانة بأداء العامل ، مما يؤدي إلى فقدان مصداقيتها وصمعتها في محيط الخارجي .

الجدول رقم (26): الذي يبين علاقة العمال داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
7%	5	تنافس
86%	64	مشاركة
5%	3	لامبالاة
2%	2	أخرى
100%	74	المجموع

بيانات الاستثمار: السؤال رقم (26).

استنتجت الباحثة من جدول رقم (26) والذي يعبر عن نوعية العلاقة السائدة داخل المؤسسة ،وقد قدرت نسبة الذين اجابو عن علاقة الزملاء التي تخضع إلى تنافس بنسبة 7% أي فيما يعادل 5 أفراد من العينة البحث ، وأما فيما يخص المبحوثين الذين يرون بان العلاقة علاقة زملاء تخضع إلى المشاركة فيما بينهم بنسبة 64% وعددهم 64 فرد خاصة أن لهم أهداف مشتركة لتطوير المؤسسة ،مما تصبح علاقة الزملاء أكثر تماسك في محيط المؤسسة في جو تسوده روح الجماعة فيما بينهم ، في حين اجابو بقية المبحوثين بأهمية التعاون داخل المؤسسة من اجل تطويرها ، كما أن باقي المبحوثين قدرت نسبتهم 5% أي أن العلاقة تخضع إلى اللامبالاة مما يجعل عملية التفاعل الاجتماعي والاتصال والتواصل شبه منعدم أو ضعيف .

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والتزام محدودها، توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

2-1 النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية فيما يلي :

- وجدنا من خلال دراستنا أن غالبية أصحاب المؤسسة سونلغاز الحضري بورقلة من جنس الذكور بنسبة 68% و بينما بلغت نسبة الإناث 32% و يرجع ذلك إلى ثقافة المجتمع و طبيعة العمل .

- يتوزع سن العينة البحث على أربعة فئات وكانت أكبر فئة 30-36 أي ما يقارب 45% ثم تليه فئة أكثر من 36 سنة بنسبة 26% و ثم تليه مباشرة فئة 25-30 بنسبة 16% و فئة الأخيرة فهي تتراوح ما بين 20-25 بنسبة 13%، و كل هذه الفئات ترجع إلى كونها قوة عاملة و فعالة تتميز بروح المبادرة و النشاط في المؤسسة

- و قد وجد أن اغلب أصحاب المؤسسة من العينة الدراسية لديهم مستوى تعليمي جامعي بلغت النسبة 52% ثم تليها نسبة 35% التي تخص المستوى الثانوي، أما اقل نسبة فكانت لمستوى المتوسط التي قدرت ب 13%، و يرجع هذا إلى ارتفاع نسبتهم في المعرفة .

- وجدنا أن اغلب عمال المؤسسة من الفئة المتزوجة و التي حظيت بنسبة 61% ثم فئة العزاب ب 39% وعدم وجود حالات الطلاق و أرامل و هذا راجع إلى أن الحالة العائلية لها دور كبير في انعكاس أداء العامل و ولاءه في المؤسسة .

- تتوزع عينة البحث حسب أقدميه العمال و كانت نسبة المبحوثين الذين لديهم أقدميه أكثر من 20 سنة في العمل بنسبة 26% و هذا راجع إلى طبيعة العمل لأنه بحاجة إلى عمال ذو أقدميه في العمل

-وجدت من خلال الدراسة أن اغلب أصحاب العمل ذو مناصب متنوعة و من أهمها منصب إطار وذلك بنسبة 41% و آخرها عون تنفيذ بنسبة 10% و هذا راجع إلى تنوع المناصب في المؤسسة.

2-2 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي(1)

في ضوء تساؤل الأول المتمثل في :هل يساهم الولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدى العمال؟،ومن خلال تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول تبين أن :

- أن الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (07) الذي يرى بان مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال مرتفع ،لأنها تساهم في إشباع حاجاتهم وذلك من خلال رعايات الاجتماعية المقدمة ومكافآت والأجور وتوفير كل الوسائل للقيام بالعمل على أحسن وجه.

- دلت الإحصائيات في جدول (08) وهي محافظة على أسرار المؤسسة وتضحية من اجلها ،ويدل ذلك على إخلاص وولاء العمال داخل المؤسسة

- وجدت أن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى عمال مؤسسة سونلغاز في جدول رقم (9) ويعود ذلك لمشاركة العمال في مختلف الأنشطة داخل المؤسسة وممتلة في دورات التدريبية وتكوينية وكذا النشاطات الرياضية وترفيهية ودروس توعية .

- دلت الإحصائيات الجدول رقم(10) أن جل أفراد العينة فخوريين بانتمائهم للمؤسسة وهذا راجع إلى قيمة وأهمية ومكانة المؤسسة في المجتمع ، والخدمات التي تقدمها إلى جميع شرائح المجتمع ، حيثو اصبحو جزء لايتجزا من المؤسسة

واهتمام المسؤولين على العمال لإحساس كل عامل بأنه جزء من فريق عمل وهذا ماتبين في جدول رقم (11)وذلك من خلال أنهم يعتبرون أنفسهم في مؤسسة واحدة من خلال الاحتكاك والتواصل بين العمال .

- دلت الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (12) انه يوجد تشجيع للإبداع وتحديد داخل مؤسسة سونلغاز بنسبة 93% وذلك من خلال توفير المؤسسة من دورات تكوينية وترقية للعمال وكل الوسائل المادية والمعنوية المتاحة للإشباع حاجات ورغبات العامل .

- من خلال ما سبق نستطيع الإجابة عن التساؤل المطروح من خلال النتائج هو أن الولاء التنظيمي يساهم في رفع مستوى الإبداع الإداري للعمال في مؤسسة .

3 - 3 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)

في ضوء التساؤل الثاني المتمثل في : هل تساهم سياسة التحفيزية في الإبداع الإداري لدى عمال مؤسستكم؟. ونتج عنه مايلي :

- هي إن مؤسسة تسعى دائما إلى القيام بدورات تدريبية من اجل تحسين مستوى أداء عمالها وذلك بنسبة 73% من خلال استخدام طرق وأساليب مختلفة، وذلك من خلال إحصائيات في الجدول رقم (13)، باعتبار أن التدريب من العوامل المساعدة على التواصل بين جماعة العمل .

- دلت إحصائيات الموجودة في جدول رقم (14) المؤسسة تساهم بدرجة كبيرة وبشكل واضح على تحفيز عمالها بنسبة 100 %، وذلك من خلال تقديم خدمات اجتماعية لمساعدة أفراد المنظمة من اجل أداء وظائفهم في مؤسسة على أكمل وجه .

- وجدت أن أفراد العينة يؤكدون أن الأجر غير مناسب ويرجع ذلك إلى غلاء المعيشة وانعدام التوازن بين الحاجات وذلك بنسبة 61 % وذلك من خلال إحصائيات الموجودة في جدول (15) حيث أن الأجر المتحصل عليه لا يكفي لتأمين متطلبات والحاجيات ، إضافة أن معظمهم يقومون بإعالة أسرهم وعائلاتهم، وهذا ما يبين عدم رضاهم عن الأجر الذي يتقاضونه مقارنة مع الضرر والمعيشية في حين بينت نتائج الجدول رقم (16) إن نسبة ثقة العمال والمسؤولين ب 81%، وهذا من خلال التكامل والتفاعل اليومي من شأنه يدفع العمال إلى العمل بشكل جيد .

- وحسب نتائج الجدول رقم (17) فإن المؤسسة تقوم بدورها بدورات تدريبية وتكوينية من اجل تحسين وتطوير قدرات العاملين وذلك بنسبة 82% وأيضا مواكبة التطورات التكنولوجية وخاصة الوسائل ومعدات وهذا ما يزيد من ولاء العامل وإبداعه وزيادة فاعليته واستقراره والذي بدوره يزيد من ارتباط العامل بالمؤسسة واعتزازه وتمتع المؤسسة بسمعة جيدة وهذا ما تؤكدته البيانات في الجدول رقم (18) وذلك بنسبة 100%.

- في حين تبين نتائج الجدول رقم (19) أن أفراد العينة يخضعون للشكر والاحترام والتقدير من قبل مسؤوليهم وهذا يعود إلى سياسة المؤسسة ولطبيعة العمل ، وذلك من خلال تقديم ميداليات خاصة للعمال الذين بلغو سنوات عديدة في خدمة المؤسسة . وأيضا توفير خدمات اجتماعية التي بدورها تزيد من مستوى الولاء التنظيمي وهذا ما بينته إحصائيات جدول رقم (20) وذلك بنسبة 96%. ومن بين الخدمات التي تقدمها المؤسسة خدمات صحية واجتماعية وترفيهية وبإضافة إلى تعويضات .

- ويتضح لدى الباحثة مما سبق هي أن السياسة التحفيزية تساهم بشكل كبير على رفع مستوى إبداع الإداري في مؤسسة سونلغاز .

2-4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (3)

في ضوء تساؤل الثالث المتمثل في : ما هي عوائق التنظيمية التي تعيق الولاء التنظيمي في مؤسسة ؟

من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث تبين أن :

-لقد بينت الإحصائيات الموجودة في جدول رقم (21) أن أفراد مؤسسة سونلغاز يؤكدون عدم وجود تحيز المسؤولين في تعاملهم مع عمال بنسبة 53%.

-في حين تؤكد الإحصائيات الموجودة في جدول رقم (22) على تحمل العمال ضغوط المؤسسة وذلك من اجل تحسينها وتطويرها وذلك بنسبة 89%. وهذا مما يؤدي إلى بذل اكبر جهد له ورغبة القوية في عدم ترك المؤسسة ودلت أيضا إحصائيات الموجودة في جدول الموالي رقم (23) عدم وجود تحيز المسؤولين في ترشيح الموظفين إلى دورات تدريبية بنسبة 54% وذلك راجع إلى أهمية التدريب وتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديرا بالعمل ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية وولاء العامل للمؤسسة

- إن أهم العراقيل التي تقف عائقاً أمام تأدية مهام العامل في مؤسسة سونلغاز من بينها محدودية صلاحية العامل بنسبة 53% وهذا ما تبينه إحصائيات في جدول رقم (24) وهذا لان هذه العراقيل تضعف من نسبة الولاء التنظيمي لدى العمال .

- وان معظم أفراد العينة يتضايقون من تصرفات المسيئة للمؤسسة وذلك لأنها تحط من مكانتها وسمعتها في المحيط الخارجي، وذلك 100%، وذلك في الجدول رقم (25)، وكما أن العلاقة بين مختلف الأفراد عينة البحث قائمة على المشاركة وهذا ما تبين إحصائيات في جدول رقم (26) خاصة أن لهم أهداف مشتركة لتطوير مؤسسة .

- من خلال ما سبق نستطيع الإجابة عن التساؤل المطروح من خلال النتائج المتوصل أن المعوقات التنظيمية الموجودة في المؤسسة لا تعيق حدوث الولاء التنظيمي .

3- النتيجة العامة:

من خلال ما سبق، و من خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها التي كانت حول الولاء

التنظيمي وانعكاسه على الإبداع الإداري لدى العمال من خلال دراسة ميدانية لعينة عمال من مؤسسة سونلغاز ورقلة حضري

وجدت أن مؤسسة سونلغاز ورقلة حضري من بين المؤسسات التي تعتمد على تنمية ولاء التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة

-وان الولاء التنظيمي الذي يكسبه العاملين داخل المؤسسة يزيد من ارتباطه وتعلقه بها والذي له تأثير وانعكاس وبدوره يساهم في رفع مستوى إبداع الإداري لعمال مؤسسة سونلغاز الحضري

-اتضح إن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع في مؤسسة سونلغاز الحضري وذلك من خلال السياسة التحفيزية والتي تقوم بها المؤسسة مما ينتج إبداع إداري و مشاركة العمال في أنشطة المؤسسة ودفاع عن مصالحها وسمعتها وذلك مما يحضاه العامل من شكر وتقدير واحترام، وهذا من خلال توفير جملة من الخدمات الاجتماعية التي تساهم في الإبداع الإداري والذي بدوره لقي تشجعا في المؤسسة من خلال العمليات التي تقوم بها من تدريب

وتكوين وضمان واحترام وذلك مما ينعكس بالإيجاب على الإبداع الإداري، لكي يحقق رضى العامل ومن ثم رفع من كفاءة المؤسسة ككل .

- وكذلك إن سياسة الولاء التنظيمي لما لها من أهمية كبيرة في المؤسسة ومن جملة من أساليب استطاعت المؤسسة كيفية التعايش مع المعوقات التنظيمية لكي يحافظ العامل على توازنه واستقراره وتحقيق أهدافه بتلبية حاجاته وأهداف التنظيم .

التوصيات والإقتراحات

- تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين وذلك من خلال عقد دورات تدريبية والعوامل التي تساهم في تكوينه ، وتنميته وترسيخه وما ينجم عنه من فوائد عليهم بالنفع الكبير وتنمية روح الإخلاص والالتزام والتفاني في العمل .
- وجود سياسة عمل تعمل على إشباع حاجات الأفراد العاملين بالمنظمة ، فإذا ما أشبعت هذه الحاجات فسيترب على ذلك إلى رضى واطمئنان وانتماء ومن ثم درجة عالية من الولاء التنظيمي .
- الاهتمام بنشاطات التدريب والتكوين وتطوير المستمر للموظفين ، بهدف تحفيزهم على إبداع الإداري ، وغرس روح العمل الجماعي بين العمال .
- وضع برامج تحفيزية تحقق الأهداف الشخصية للعاملين ولا تتعارض في الوقت نفسه مع أهداف التنظيم .

خلاصة الفصل :

ولقد تطرقت الباحثة في هذا الفصل إلى عرض وتحليل الفرضيات بحيث عرضت في جداول عدة وصولاً إلى تفسيرها سوسيوولوجياً، ثم عرض الاستنتاج العام للدراسة، بحيث استخلصت من خلاله النتائج المتوصل إليها انطلاقاً من الدراسة الميدانية لهذا الموضوع.

الخاتمة:

لقد تناولت هذه الدراسة كيفية انعكاس الولاء التنظيمي على إبداع الإداري لدى العمال، وذلك باعتبار غالبية المنظمات أن العمال هم رأس مالها الحقيقي لذا عليها أن تجذب العاملين المتميزين وتحتفظ بهم وتحفزهم ، حيث تعتبر الإدارة القائمة على الولاء هي الإدارة الهادفة لإعطاء العاملين أكبر قيمة ممكنة، من أجل إرضائهم مما يجعله يزيد في تحسين وتطوير قدراته وأداءه الوظيفي و الإبداعي والذي ينعكس على إنتاج المؤسسة ،ومن الملاحظ أن هناك أمرين مهمين يحكمان الولاء التنظيمي، أحدهما نفعي ،وهو تبادل المنافع والمزايا بين المنظمة والفرد والآخر نفسي، وهو التكوين النفسي للفرد نحو المنظمة ،ويعبر الولاء التنظيمي للفرد بثلاثة مراحل ، حيث يبدأ الفرد بتقبل سلطة الآخرين وطاعتهم وتنفيذ توجيهاتهم وأوامرهم مقابل ما يلقاه من فوائد مالية ومعنوية .ثم يتطور هذا التقبل نتيجة إشباع رغبته في الانتماء مما يتولد عنه الاستمرار بالعمل بهذه المنظمة .وأخير يتكون لدى الفرد قيم متماثلة منتظمة وأهداف تتطابق مع أهدافها ،وبتالي يكون لديه ولاء لهذه المنظمة يدفعه للإخلاص لها والدفاع عنها .

كما أن نتائج الولاء التنظيمي على المنظمة والفرد كبيرة ولها علاقة مباشرة بالإنتاجية وأداء الجودة وتحقيق الأهداف التنظيمية وغيرها ،مما ينتج في المنظمة إبداعات والتجديد من خلال إيجاد مناخ تنظيمي وسياسة تحفز العمال ، وما يمكنهم من إظهار مآلديهم من قدرات إبداعية واستغلالها استغلالا امثل ، بما ينعكس ايجابيا على روحهم المعنوية ،حيث يمكن أن يؤدي بهم إلى الحماس للعمل والبحث عن حلول للمشكلات التي تواجههم بصورة إبداعية

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في انجاز هذا البحث ولم يبخل علينا بأي نصيحة خصوصا الأستاذ الإشراف ،ونأمل أن يكون عملنا هذا قد كان مصيبا ولو في جزء منه ونتمنى أن يكون منطلق لانجاز دراسات أكثر عمقا .

قائمة المراجع

أولا : الكتب باللغة العربية

1. -إحسان محمد الحسن_مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان -الأردن - 2005
2. -بالقاسم سلاطينة وحسان الجيلاني، أسس البحث العلمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، .
3. -حسين محمود حريم : مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
4. خلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007 .
5. راوية محمد حسين :إدارة مواد البشرية، بدون طبعة، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
6. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008.
7. -طلعت إبراهيم لطفي :علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2007.
8. -عبد الباسط محمد الحسن، أصول البحث الاجتماعي، ط2، مكتبة وهبة، مصر، 1977.
9. عبد الرحمان بن عبد الله الواصل:، البحث العلمي، ط1، دار وزارة المعارف، السعودية، 1999.
10. -عمار بوحوش ومحمد الدينيات :مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الطبعة 1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 .
11. -فرج عبد القادر، موسوعة علو النفس والتحليل النفسي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003.
12. -فضيل دوليو وآخرون :أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة متنوري قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999.
13. محمد حسين رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2004.

- 14.-محمد خليل وآخرون , مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس , ط1, دار الميسرة , الأردن
2009 .
- 15.-محمد شفيق:البحث العلمي (خطوات المنهجية) , ب ط ,دار المكتب الجامعي ,الإسكندرية ,1985
- 16.-محبوب علي سر الختم ,الإبداع الإداري والتطور التنظيمي ,ط1,دار المنظمة العربية للعلوم الإدارية
عمان الأردن ,1987.
- 17.-محمد عبيدات و آخرون, منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات , ط2 , دار وائل ,
عمان , 1999.
- 18.-محمد وليد البطش و فريد كامل أبو زينة ,مناهج البحث العلمي (تصميم البحث والبحث
الإحصائي_ ط1 , دار الميسرة , عمان , 2007 .
- 19.-مروان عبد المجيد إبراهيم,أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية,ط1,دار مؤسسة
الوراق,عمان,2000.
- 20.-نصر الله حنا ,إدارة الموارد البشرية ,بدون ط,دار جامعة الزيتونة الأردنية ,عمان ,الأردن ,2002.

ثانيا : القواميس والمعاجم

- 21-ابن المظور, لسان العرب ,جزء 1 ,بدون طبعة ,دار صادر ,بيروت ,دون سنة .
- 22- احمد زكي بدوي, معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية , طبعة 1 , دار مكتبة لبنان.
- 23- معجم اللغة العربية ,دار مكتب الشروق ,طبعة 4,مجلد1 ,2004.

ثالثا : المذكرات , الأطروحات والرسائل

- 24- توفيق عطية توفيق العجلة ,_ (الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي) , دراسة تطبيقية على وزارات
قطاع غزة ,مذكرة الماجستير ,جامعة غزة فلسطين ,1430/2009.
- 25- غربي فتحي ,ولهي عبد العالي , (الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين) ,دراسة ميدانية لأعوان
التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية الميدانية لولاية ورقلة ,مذكرة ماستر , جامعة ورقلة -الجزائر-
2013/2012.

- 26-. محمد صلاح الدين أبو العلا ،(ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي)،دراسة تطبيقية على مدراء في وزارات والأمن الوطني قطاع غزة،مذكرة الماجستير ، جامعة غزة فلسطين ،1430/2009.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

* أخي الفاضل و أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعــــــــــــــــــــد:

فهدىكم خالص التحية ويسعدنا أن نضع بين يديك هذا الاستبيان التي تم تصميمها
لأغراض البحث العلمي، وذلك من اجل جمع المعلومات اللازمة لتحضير رسالة الماجستير
في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل والتي نقوم بأعدادها حول موضوع :

الولاء التنظيمي وانعكاسه على الابداع الإداري لدى العمال

نرجو التفضيل وبعد القراءة كل عبارة بعناية وروية ، الإجابة عن كل العبارات
والأسئلة المذكورة داخل هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية ،علما أن الإجابات
ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ونشكركم على المساعدة

مسبقا .

اخور الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر الأنثى
- 2- السن : اقل من 25 ، من 25 إلى 30 سنة ، فوق 30 إلى 36 سنة ، أكثر من 36
- 3- المستوى العلمي : متوسط ، ثانوي ، جامعي
- 4- الحالة العائلية : أعزب ، متزوج ، مطلق ، أرمل
- 5- الأقدمية : اقل من 5 سنوات ، فوق 5 سنوات-10 سنوات
- من 10 سنوات -15 سنة ، من 15 سنة -20 سنوات ، 20 سنة فما فوق
- 6- منصب العمل : إطار المسئول ، إطار ، عون التحكم ، عون التنفيذ

اخور الثاني: في مساهمة ولاء التنظيمي في رفع مستوى الإبداع الإداري لدي العمال .

7- ما هي مساهمات المؤسسة في إشباع حاجات العامل؟ هل هي :

مكافآت وأجور

شهادات تقديرية

رعايات اجتماعية

*أخرى تذكر :

8- هل تدافع على اسم المؤسسة وتضحى من اجلها؟ نعم لا

*في كلتي الحالتين لماذا :

9- هل تقوم بالمشاركة في أنشطة المؤسسة؟ نعم لا

*في حالة (نعم) ما هي هذه الأنشطة :

10- هل أنت فخور بانتماثك إلى المؤسسة التي تعمل بها؟ : نعم ، لا

في حالة الإجابة لا *لماذا:.....

11- هل يبذل المسؤولون في المنظمة عنايتهم بالعمال من اجل إحساس كل فرد بأنه جزء من فريق عمل :

نعم ، لا

في كلتي الحالتين لماذا :

12- هل يلقى التجديد والإبداع تشجيعا بالمنظمة؟ نعم ، لا

*في حالة نعم فيما يتمثل هذه التشجيعات :

الخور الثالث : في مساهمة سياسة التحفيزية في الإبداع الإداري لدى العمال

13- هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية من اجل تحسين مستوى أداء عمالها ؟ نعم ، لا

*في حالة الإجابة بنعم كم من مرة ؟:.....

14- هل مؤسستكم تهتم بشكل واضح بتحفيز عمالها ليقدموا حسن ماديهم؟ نعم ، لا

*في حالة نعم وضح ذلك :

15- هل الأجر الذي تنقصاه مرضي وبالتالي يحفزك على الإبداع الإداري؟ نعم ، لا

16- هل هناك ثقة متبادلة بين العامل والمسؤولين ؟ نعم ، لا

*في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

17- هل تقوم مؤسستكم بتكوين وتطوير قدرات العمال ؟ نعم ، لا

18- هل تشعر بالاعتزاز حينما يتحدثون عن مؤسستكم؟ نعم ، لا

*في حالة الإجابة بنعم وضح ذلك:

19- هل تهتم المؤسسة بإظهار الشكر والتقدير للعمال المتفانين في عملهم؟ نعم ، لا

*في حالة نعم كيف ذلك:

20- هل تتوفر لكم خدمات اجتماعية تساهم في زيادة الولاء التنظيمي؟ نعم ، لا

*ما هي:

المتمثل في معوقات التنظيمية التي تعيق حدوث ولاء التنظيمي في المؤسسة

21- هل تشعر بان هناك تحيز من قبل المسؤولين في التعامل مع العمال؟ نعم لا أحيانا

22- هل تتحمل الضغوط من اجل مصلحة المؤسسة وتطويرها؟ نعم ، لا ، أحيانا

23- هل تعتقد أن هنالك تحيز في ترشيح الموظفين إلى دورات تدريبية؟ نعم ، لا ، أحيانا

24- ما هي العراقيل التي تقف عائقا أمام تأدية مهامك؟ :

*ضغوط المسؤول المباشر عليك

*محدودية صلاحيتك

*عدم مرونة النصوص القانونية

*وأخرى تذكر:

25- هل تتضايق من سلوك زملائك التي تسيء إلى اسم المؤسسة؟ نعم ، لا

*في كلتي الحالتين لماذا؟:

26- هل تأخذ العلاقة بين العمال داخل المؤسسة على شكل ؟

* تنافس

* مشاركة

* اللامبالاة

..... * أخرى تذكر