



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمّة لخضر - بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم: العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
بعنوان:

الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي

إعداد الطلبة:

رونق غنامي

نحال سويد

نوقشت المذكرة علنا يوم:

2023/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لامية بويدي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د/ سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. كريمة محمدي	استاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2022-2023 م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمّة لخضر - بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم: العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
بعنوان:

الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي
دراسة ميدانية: بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي

اعداد الطلبة:

رونق غنامي

نحال سويد

نوقشت المذكرة علنا يوم:

2023/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لامية بويدي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د/ سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. كريمة محمدي	استاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2022, 2023 م

الإهداء



لقد جمعتنا الصدفة و كانت أروع الصدف على قلوبنا و هاهنا قد وصلنا إلى ركن الانتصار بصدقتنا نهنئ قلب أحب و صبر على قلب الأخرى و وعودا وفينا بما حتى النهاية التي لن تنتهي و اليوم نهدي هذا الثمار الثمين إلى صداقتنا و تعبنا و تفوقنا رغم موت الغالية التي حزنا بعدها اثر الفراق فينا و لكننا حققنا لها الحلم و أم غالية على قيد الحياة ترانا في صفوف الحاضرين, وإلى اللذان تعهدانا صغارا بالتربية الحسنة وكانا لنا نبراسا يضيء فكرينا بالنضج والتوجيه في الكبر, إلى اللذان كلت أناملهما ليهديا لنا لحظة السعادة وحصد الأشواق في الدرب وعبدنا لنا الطريق وخطوا بنا أولى الخطوات إلى العلم والنجاح صاحبي الوجه الطيب و الأفعال الحسنة أبويننا اللذان كانوا أمان وصبرا و عطاء حتى وصلنا ما نحن عليه اليوم و نهدي فرحتنا لكل إخوتنا و أخواتنا ,والى التي غادرت روحها وهي تنتظر لحظة نجاحنا جدتي الحبيبة، وإلى الغائب الذي هو حاضر في قلوبنا في كل حبر و ورق, إلى كل أصدقائنا, إلى فلسطين الأبية والقدس الجريح وغزة الصمود, عشاق الأسود وعظماء الحرف والكتاب إلى كل أطفال هذا العالم ,كل الحاضرين من بعدنا و يتابعون هذه الحروف بكل تفصيل مميز من هذا العالم الواسع

- باسمي رونق غنامي اهدي وقوفي و تعبي إلى صديقتي و أختي نهال سويد التي طالما كانت سندنا دائم, قلبا وقالبا و روح لم تتخلى عني في أسوء الظروف.

- و باسمي نهال سويد اهدي مأمّن ثقتي إلى صديقتي و أختي الغالية رونق غنامي التي كانت دائما نبراس يضيء حياتي و محبتي أسراري دام الله لنا أخوتنا و صداقتنا إلى الأبد.

" نهال ورونق "





شكر وعرفان

إن الشكر والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه
نشكره ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على جزيل عطائه
وعلى كلما أنعم علينا به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا البحث
ونسأله تعالى أن ينفع به، راجين منه عز وجل التوفيق والسداد.
من هذا المنبر نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى:
الأستاذ الفاضل الدكتور:

سالم يعقوب

الذي قدم لنا النصح وصبر علينا وأخذ بيدنا حتى رأى هذا العمل النور
كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى المديرية الحماية المدنية بالوادي
على حسن تعاونهم معنا
و الأساتذة الكرام كل من علمنا حرفا وأخذ بيدنا في سبيل تحصيل العلم والمعرفة
الأساتذة والمشرفين الذين لم ييخلوا علينا من مدارك المعرفة شيء نشكرهم كل
واحد باسمه ومقامه الدكتور صالح العقون , و الدكتور شوقي مرابط والبروفيسور
رابح بن عيسى و البروفيسورة لامية بويدي.
ونتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذتنا الذين كان لهم الفضل في بلوغنا هذا المستوى
وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة

الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي بالمؤسسة الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الفخر والولاء التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، فالمنظمات تحتاج إلى جعل موظفيها يشعرون بالتقدير والفخر والولاء من خلال جعلهم يشاركون في صنع القرار وتعزيز قيم المنظمة وذلك للحفاظ على مدى الارتباط الوثيق وديمومة الاتصالات بين الإدارة والمؤوسين لمجموعة من العاملين بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي، انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيس:

كيف يساهم الفخر التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بالوادي؟

تنبثق تحته ثلاث تساؤلات فرعية كالتالي:

- هل توجد علاقة بين الفخر الذاتي و الولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي؟
 - هل توجد علاقة بين الفخر الاتجاهي والولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي؟
 - هل توجد علاقة بين الفخر الوجداني والولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي ؟
- تدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية من خلال استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب في هذه الدراسة لمعرفة واقع الدراسة وجوانبها ووصفها وتحليلها، بمجتمع قدره 50 مفردة لذلك تم استخدام تقنية المسح الشامل أو بما يعرف طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، باستبيان موزع على مجموع العاملين بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي بالإضافة إلى المقابلة والتي استخدمت كأداة تدعيمية للاستبيان حيث تضمن ست محور كم يلي:

- المحور الأول: مخصص للبيانات الشخصية

- المحور الثاني: متعلق بالفخر الذاتي في تحقيق الولاء التنظيمي تضمن 08 أسئلة

- المحور الثالث: متعلق بالفخر الاتجاهي في تحقيق الولاء التنظيمي تضمن 06 أسئلة

- المحور الرابع: متعلق بالفخر الوجداني في تحقيق الولاء التنظيمي تضمن 07 أسئلة

- المحور الخامس: متعلق بالولاء التنظيمي تضمن 08 أسئلة

- وبعد التحليل والتفسير توصلنا إلى النتيجة التالية:

- يساهم الفخر التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى الموظفين بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي.

- أيضا تم التأكد من صحة الفرضيات الفرعية كما يلي:

- توجد علاقة بين الفخر الذاتي و الولاء التنظيمي لدى موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي

- توجد علاقة بين الفخر الاتجاهي و الولاء التنظيمي لدى موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي

- توجد علاقة بين الفخر الوجداني و الولاء التنظيمي لدى موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي

الكلمات المفتاحية: الفخر التنظيمي - الفخر الذاتي - الفخر الوجداني - الفخر الاتجاهي - الولاء التنظيمي.

Abstract

Organizational pride and its relationship to organizational loyalty in the Algerian institution

This study aimed to clarify the relationship between organizational pride and loyalty of the Algerian institution. Valley, this study started from the main question:

- How does organizational pride contribute to achieving organizational loyalty among civil protection employees in the Valley?

- Three sub-questions emerge from it as follows:

-Is there a relationship between self-pride and organizational loyalty in the Civil Protection Directorate of El-Oued?

-Is there a relationship between directional pride and organizational loyalty in the Directorate of Civil Protection of El- Oued?

-Is there a relationship between emotional pride and organizational loyalty in the Directorate of Civil Protection in the state of El-Oued?

-This study falls within the descriptive researches because of the significance of the use of the descriptive approach because it is the most appropriate in this study to know the reality of the study and its aspects, description and analysis, with a population of 50 individuals. Therefore, the comprehensive survey technique was used, or what is known as the method of comprehensive enumeration of the study population, with a questionnaire distributed to all employees of the Civil Protection Directorate El-Oued state, in addition to the interview, which was used as a supporting tool for the questionnaire, as it included six axis as follows:

The first axis: dedicated to personal data

The second axis: related to self-pride in achieving organizational loyalty, which included 08 questions

The third axis: related to directional pride in achieving organizational loyalty, which included 06 questions.

The fourth axis: related to emotional pride in achieving organizational loyalty, which included 07 Questions.

The fifth axis: related to organizational loyalty, which included 08 questions.

-After analysis and interpretation, we came to the following conclusion:

Organizational pride contributes to achieving organizational loyalty among employees at the Directorate of Civil Protection in El Oued .

-The following sub-hypotheses were confirmed:

-There is a relationship between self-pride and organizational loyalty among the employees of the Directorate of Civil Protection in the state of El-Oued

-There is a relationship between directional pride and organizational loyalty among the employees of the Directorate of Civil Protection in the state of El-Oued

-There is a relationship between emotional pride and organizational loyalty among the employees of the Directorate of Civil Protection in the state of El-Oued

Keywords: organizational pride - self-pride - emotional pride - directional pride - organizational loyalty.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الإهداء
IV	شكروالعرفان
V	ملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - خ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع
19	المطلب الأول: مدخل حول الفخر التنظيمي
19	أولاً: مفهوم الفخر التنظيمي
21	ثانياً: خصائص الفخر التنظيمي
21	المطلب الثاني: مدخل إلى الولاء التنظيمي .
21	أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي
22	ثانياً: أنواع الولاء التنظيمي
23	المبحث الثاني: العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية
25	أولاً: الدراسات السابقة
29	ثانياً: المقاربة النظرية
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
35	المطلب الأول: الطريقة
35	المطلب الثاني : الأدوات
64	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
64	المطلب الأول: النتائج
67	المطلب الثاني: المناقشة
68	خلاصة الفصل
69	خاتمة
71	قائمة المراجع والمصادر
73	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع العينة من حيث متغير الجنس	44
2	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	44
3	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	45
4	يوضح التباهي بالنجاحات التي تحقّقها المؤسسة	46
5	يوضح توزيع العينة حسب تلقي التشجيع	46
6	يوضح انسجام سياسات وأهداف المؤسسة وممارستها من جانب آخر	47
7	يوضح تتلقى مكافأة مقابل مهامك الإضافية	49
8	يوضح الشعور بوجود علاقات جيدة مع زملاء العمل في المؤسسة	49
9	يوضح العلاقة التي تربط المرؤوس بالرئيس	50
10	يوضح مدى اعتزاز العمال بالمؤسسة	51
11	يوضح وصف الموظف بأنه مبدع	51
12	يوضح الشعور بالرغبة رفقة زملاء العمل	51
13	يوضح محاولة المؤسسة غرس شعور الفخر لدى موظفيها	52
14	يوضح في هل إمكانية التفكير الانتقال لمؤسسة أخرى	53
15	يوضح المواقف التي جعلت المبحوث يفخر بما تقدمه المؤسسة	53
16	يوضح أن المؤسسة مكان عمل مريح وجيد	54
17	يوضح الميل العلمي وتناسبه مع الوظيفة	54
18	يوضح مدى سعادة وانتماء العامل بوجوده في هذه المؤسسة	55
19	يوضح بأن العامل جزء لا يتجزأ في هذه المؤسسة	55
20	يوضح الافتخار بالإنجازات التي تحقّقها المؤسسة	56
21	يوضح هذا الجدول الفائدة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع	57
22	يوضح المشاعر الإيجابية نتيجة الإنجازات التي حقّقها المبحوثين لمجهوداتهم الفردية	57

58	يوضح المشاعر الفخر عند القيام بعمل يفوق التوقعات	23
58	يوضح المواقف التي جعلت المبحوث يفخر بما تقدمه المؤسسة	24
59	يوضح الرغبة في قضاء الحياة المهنية داخل المؤسسة	25
59	يوضح الاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة مع الآخرين	26
60	يوضح المشكلات التي تواجهها المؤسسة جزء من مشكلات شخصية لدى العامل	27
61	يوضح أن هل البقاء في المؤسسة تابع من حاجة العامل للعمل فيها	28
61	يوضح هل للمؤسسة توفر مزايا عن المراكز الأخرى	29
62	الشعور بالاستمرار في العمل حتى مع وجود عمل أفضل	30
62	يوضح مدى استعداد المبحوث لبذل أكثر مما هو مطلوب	31
62	يوضح حرص المبحوث على إبراز الجوانب الإيجابية للمؤسسة	32

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	المخطط الفرضي للدراسة	24
2	الميكمل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي.	43

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
74	الاستمارة	01
81	دليل المقابلة	02

مقدمة

قد تفرض الطبيعة الإنسانية على صاحبها النجاح في بعض الأعمال إن لم نقل معظمها ،...ولكن قسوة الميدان قد تخالفها في ذلك ، فالإنسان العامل يسعى ليكون ناجحاً بشتى الطرق الايجابية لوجود القوانين التي تسنها المؤسسة ، وقد تكون هذه القوانين بمثابة المحفز لفعالية الفرد أي أنها تجعله في حالة استقرار في دائرة العمل وبالتالي يصبح الفرد في حالة نشاط وفعالية إذ لا بد من النظر إلى الجانب سواء المادي أو النفسي للعامل كي ينتج ويحقق الأهداف الشخصية وكذا أهداف المنظمة، ويكون بذلك قد حقق الفخر والولاء، باعتبار الفخر التنظيمي مفهوم سوسيولوجي حديث ينعكس عن أداء العمال ويزيد من مستوى انتمائهم وقوة ولائهم للمؤسسة يبرز ذلك في تحقيق أهدافها والنجاحات والانجازات .

تعتبر المؤسسة وحدة اجتماعية هادفة تعمل على تفاعل العاملين بينها وتحرص على تنظيم العمل وتحديد المسؤوليات و العلاقات وفق منهج مدروس من اجل تحقيق الأهداف حيث يمثل العنصر البشري أهم مدخلات النظام الإنتاجي وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هوية المنظمة الحديثة ورسم معالم مستقبلها، فالموارد البشرية تمثل الغاية من عملية التنمية وأداتها الرئيسية في نفس الوقت، بما أن الأفراد هم حجر الزاوية وهذا راجع لما يمتازون به من معارف وقدرات تتسم بالاستجابة السريعة لمتغيرات الوضع السائد للمؤسسة وكل هذا من أجل تحقيق أهدافها وبذل جهود أكبر من أجل اللحاق بركب التقدم في عالم يتسم بالسرعة والتجدد، نتيجة المنافسة الشرسة داخل الأسواق التي تتسم بالتغير وعدم الثبات على وضعية ما وعجب أن نسمع أن مؤسسة ما قد انهارت أو زادت قيمة أرباحها أن السبب وراء كل هذا هو العنصر البشري الذي يؤثر بصورة مباشرة على أدائها الذي يحدد طبيعة المكانة التي تحتلها داخل هذه المؤسسة ولهذا فإن هذه الأخيرة خصوصاً المؤسسة الجزائرية مهما كانت طبيعتها تبذل قصارى جهودها من أجل استقطاب أحسن الموارد البشرية، واختيارها بعناية والعمل على تدريبها وتحفيزها ومعرفة احتياجاتها، وبالتالي توفير كل ما يسهم في الوصول إلى شعور الفخر بالمؤسسة، إذ يعد الفخر التنظيمي مجموعة من المشاعر الوجدانية والاتجاهات الإيجابية المرتبطة بالأداء والتي يحملها الفرد نحو مؤسسته باعتباره الحافز الرئيس للعمل الإيجابي والمكمن الرئيس للتميز التنافسي، والذي ينبثق في الفخر الذاتي الذي يعبر عن الاعتزاز والافتخار الذي يشعر به الفرد للمؤسسة التي ينتمي إليها أما بالنسبة للفخر الإيجابي في الدراسة الحالية يعبر عن شعور مشترك يتولد عن حاجة الأفراد إلى الانتماء إلى المؤسسة، بينما الفخر الوجداني يعبر عن المشاعر النفسية القوية والتميزة والتي تتكون لدى الفرد كنتيجة لمروره بمواقف وأحداث ومثيرات معينة كالنجاحات

ولطالما وفرت المؤسسة لعمالها ظروف عمل مريحة ونظام إشراف ديمقراطي ووجود اتصال تفاعلي بين الرؤوس والرئيس ، كلما كان ولائهم أكبر إذ يعتبر الولاء التنظيمي شعور الفرد تجاه مؤسسته، ومدى توافق أهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المؤسسة واستعداده لتقديم طاقته وجهده ووقته من أجل مصلحة المؤسسة وليس من أجل مصالحه الشخصية والرغبة القوية في البقاء فيها والعمل بكل تفاني وإخلاص من أجل زيادة إنتاجيتها ، وبالتالي سيسعون إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية فهو نافذة التطور مما يؤهلها اكتساب ميزة تنافسية تجعلها رائدة في السوق، كما يرجع سبب نجاح الكثير من المؤسسات في تحقيق أهدافها أيضا إلى ولاء عاملاتها وانضباطهم في أداء أعمالهم، وكذا بمدى إيمانهم بالأهداف التي وضعتها ومدى قناعتهم وسعيهم للوصول إلى تحقيقها وتحقيق مختلف الانجازات والنجاحات فإنهم يعتبرون أن نجاح المؤسسة يعتبر نجاحا لهم أيضا، كما أن الولاء يؤدي أيضا بدوره إلى تقليل معدلات دوران العمل وانخفاض الغيابات لدى العاملين والتي تدل أيضا على أنهم مفتخرون ومعتزون بالأعمال التي يقومون بها داخل هذه المؤسسة التي يعتبرونها مصدر فخر واعتزاز بالنسبة إليهم، في المقابل نجد موظفي الحماية المدنية يعدون كنموذج لهذه الدراسة باعتبارها مؤسسة من المؤسسات الجزائرية التي يعول عليها والتي تملك مكانة اجتماعية كبيرة وأكبر دليل الأحداث الفارطة التي حدثت في كل من تركيا وسوريا والعمل الإغاثي الذي قدم، كان سببا ومحفزا لا مثبط للانتماء لهذه المؤسسة والافتخار بالتواجد فيها من قبل الموظفين كان بمثابة تشجيع للعمال على تقديم العمل بكل فخر و امتنان زاد فيهم مشاعر السلام الوظيفي و هذا يعتبر بدرجة عالية وسيلة لنجاح كل مؤسسة وتحقيق الولاء فيها.

2- إشكالية الدراسة:

إن من المواضيع الهامة والشاغلة في الفكر الإداري عديدة فنجد أن جل المنظمات إن لم نقل كلها اليوم تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الفعالية في الأداء ،لذا فإنها تعمل على إتباع استراتيجيات مختلفة و في سبيل تحقيق ذلك يتطلب توفر مجموعة من المدخلات تتمثل في الموارد البشرية و استغلالها استغلالا عقلانيا من أجل تطوير وتحسين جودة أدائها لتحقيق بما يعرف بالفخر التنظيمي و هناك أيضا ما يعرف بالولاء التنظيمي فهو لا يقل أهمية عن سابقه ، حيث شغل فكر الإداريين و غيرها من علماء السلوك التنظيمي ،إذ أن ولاء الفرد في عمله ليس بالأمر الهين فهو يرتبط بعدة عوامل يمكن أن تزيد منه كما يمكن أن تقلل ،إذ أثبتت بعض المؤسسات الجزائرية كالحماية المدنية نجاحها يعود بدرجة كبيرة إلى كل من الفخر و إخلاص موظفيها لها و بالتالي يتحقق الولاء والانتماء للمنظمة، و هذا ما يؤثر بوضوح على كفاءة و فعالية المؤسسة في الحاضر والمستقبل، حيث يجنبها

التكاليف الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية على مستواها و كذا على مستوى الفرد و الجماعة , قد يتضح من الانجازات التي تحقّقها الحماية المدنية راجع لمدى كفاءة القوى العاملة بها, لذلك كان لابد من دراسة الفخر التنظيمي باعتباره أحد المداخل المهمة في معرفة الولاء التنظيمي و من ثم تطوير الأداء بما يحقق أهداف المؤسسة, و من خلال هذا الطرح و كذا الاطلاع على العديد من الدراسات و البحوث السابقة التي أجريت في ميادين مختلفة, جاءت هذه الدراسة كمحاولة لاستقصاء مستوى الفخر التنظيمي لدى موظفي مديرية الحماية المدنية بولاية الوادي والتعرف على مدى ولائهم التنظيمي.

- إن معرفة مستوى الفخر التنظيمي لموظفي مديرية الحماية المدنية يعد من الأمور البالغة الأهمية و ذلك لأجل الوصول إلى الدور الإيجابي الذي يلعبه عامل الحماية المدنية من جهة و تكثيف الجهود من جهة أخرى, باعتبار إداري الحماية هو العنصر الفعال في المديرية و المحرك الأساسي لها لينعكس ذلك إيجابا على تفانيه في العمل فنجدته مفتخرا بوجوده في هذه المؤسسة،و الذي يسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة بتوفر عنصري الفخر والولاء التنظيمي ,وعليه مما سبق يتبين بأن الإشكالية المراد معالجتها من خلال هذا البحث يمكن التعبير عنها بالسؤال التالي:

هل توجد علاقة بين الفخر التنظيمي الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بالوادي؟

وفي محاولة للإجابة على السؤال الرئيسي يتطلب الأمر الإجابة على مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة في:

- هل توجد علاقة بين الفخر الذاتي و الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بالوادي؟
- هل توجد علاقة بين الفخر الإتجاهي و الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بالوادي؟
- هل توجد علاقة بين الفخر الوجداني والولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بالوادي؟

3- فرضيات الدراسة

انطلاقا مما تمت صياغته في هذه الدراسة, تنطلق دراستنا من فرضية أساسية تدرج منها فرضيتين جزئيتين:

أ . الفرضية الأساسية:

. توجد علاقة بين الفخر التنظيمي الولاء الوظيفي لدى موظفي مديرية الحماية المدنية.

ب . الفرضيات الجزئية :

*توجد علاقة بين الفخر الذاتي و الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي.

* توجد علاقة بين الفخر الإتجاهي والولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي.

* توجد علاقة بين الفخر الوجداني و الولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي.

4- مبررات اختيار الموضوع:

يتعلق بحثنا بإيجاد العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي بمؤسسة الحماية المدنية لولاية الوادي فهناك العديد من المبررات التي دفعت الباحثان للقيام بهذه الدراسة والمتمثلة في:

◀ أسباب ذاتية:

__ التعرف على مدى تأثير الفخر التنظيمي وعلى الولاء التنظيمي

__ الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع, و في الواقع هذه الرغبة ليست وليدة اللحظة, وإنما الاهتمام بظاهرة السلوك التنظيمي.

__ من خلال الاطلاع والقراءات الموسعة التي تم القيام بها حول هذا الموضوع, تبين ندرة وقلة الاهتمام به.

◀ أسباب موضوعية :

- الوصول إلى نتائج تفيد في تحديد العلاقة بين الفخر التنظيمي و الولاء التنظيمي في المؤسسة .
- قلة الدراسات السوسيولوجية التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين.
- الرغبة في الوصول إلى نتائج واقتراحات في هذا الموضوع للاستفادة منها في الجانب العلمي.
- تحديث الدراسة وإثبات صدق ما تم التوصل إليه سابقا رغم تغير السنوات والمكان

5-أهداف البحث وأهميته:

أهداف الدراسة:

تحديد العلاقة بين الفخر التنظيمي و الولاء التنظيمي في مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي.

✓ التيقن من أبعاد الفخر التنظيمي المتمثلة في الفخر الذاتي والفخر الوجداني والفخر العاطفي وبعض من مؤشرات كالإنجازات والإنجازات والرغبة في الاستمرارية في العمل بادعاء أن لها علاقة في تحقيق الولاء التنظيمي في المؤسسة.

✓ التركيز على مفهوم الفخر التنظيمي والأهمية البالغة له في المؤسسة الجزائرية من خلال نتائج الدراسة والتأكيد على قيمته ودوره الكبير في إنجاح المؤسسة وكيفية استثمار هذا المفهوم.

✓ من الدراسات القليلة التي تناولت العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي في الجزائر.

أهمية البحث:

يعتبر مفهوم الفخر التنظيمي من المصطلحات المتعلقة بسوسيولوجيا التنظيم، والذي يعد حديثا الدراسة نظرا لكونه اللبنة الأساسية لضمان سيرورة العمل والذي يرجع لامتلاك هكذا مفهوم للمورد البشري والذي يعد الهدف الأسمى لتحقيق هدف المؤسسة، فنجد أن هذه الدراسة ذات أهمية بالغة كونها تعالج موضوع الفخر وعلاقته بالولاء التنظيمي في مديرية الحماية المدنية والتي تملك دورا كبيرا في المحافظة على الأرواح وتقديم الإعانات وغيرها.

5- حدود البحث:

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة، حدد مجال هذه الدراسة بما يلي:

❖ **الحدود البشرية:** يقصد به جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة

للدراسة والبحث من قبل الباحث والمجتمع المراد دراسته وشملت الدراسة جميع موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي.

❖ **الحدود المكانية:** ويمثل الحيز الجغرافي الذي تجري فيه الدراسات حيث تعلقت الدراسة التطبيقية لموضوع

هذا البحث مؤسسة الحماية المدنية بولاية الوادي تحديدا مديرية الحماية المدنية.

❖ **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 26 نوفمبر 2022 الى غاية 15

أفريل 2023 وفق للمراحل التالية:

❖ **المرحلة الأولى:** بتاريخ 26 نوفمبر 2022 للقيام بزيارة استطلاعية إلى المؤسسة بغية التعرف على الهيكل

العامل لمؤسسة وأقسامها وكانت هذا عبارة عن ملاحظة لسير المؤسسة والحصول على وثائق تعني بكل وأهداف ونشاطا لمؤسسة.

❖ **المرحلة الثانية:** بتاريخ 05 ديسمبر 2022 قمنا بإجراء مقابلة مع أحد المسؤولين.

❖ **المرحلة الثالثة:** بتاريخ 12 أفريل قمنا بتوزيع الاستبيان وفي يوم 15 أفريل قمنا بجمع الاستبيان.

7- منهج البحث:

يعد المنهج الطريقة أو الأسلوب المنتهج من الباحث في وصف الظاهرة وتفسيرها وتحديد العوامل التي تتحكم فيها ومن ثم استخلاص النتائج وتعميمها.

وبالتالي فإن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث تبني منهج من المناهج دون سواه، لفهم وتحليل

المشكلة مع محاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة، فالدراسة الحالية تهدف الى معرفة طبيعة العلاقة بين

المتغيرين (الفخر والولاء التنظيمي)، إذ يعد المنهج الوصفي هو المنهج المناسب للدراسة لمعرفة العلاقة الموجودة بين هذين الأخيرين مع تحليل المعطيات واستخلاص النتائج المراد دراستها.

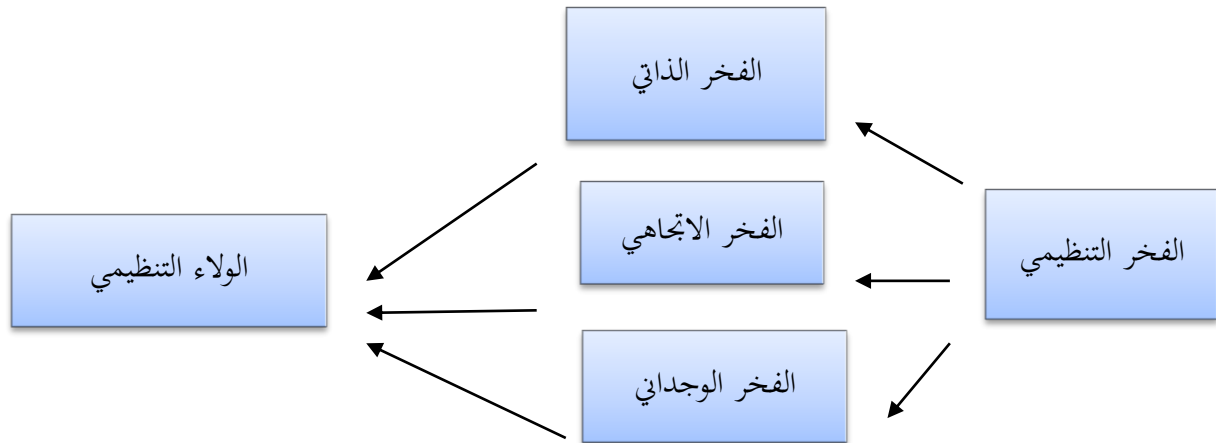
- هيكلة البحث:

للإحاطة بكافة جوانب الموضوع وللإجابة على إشكالية الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفهوم الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث خصص المبحث الأول الأساس النظري للموضوع وكل المفاهيم المتعلقة بها من أهمية، خصائص، في حين كان المبحث الثاني والذي تم فيه دراسة العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي، وتم التناول في المبحث الثالث الدراسات السابقة مع أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ثم المقاربة النظرية التي تعتبر أساس نظري ومرجعية التي تفيد هذه الدراسة.

أما الفصل الثاني فسوف يتم إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثلة في دراسة ميدانية بالمديرية الحماية المدنية بالوادي والذي انقسم إلى مبحثين:

بحيث تم في المبحث الأول إعطاء تعريف بمجتمع البحث بالإضافة إلى أدوات الدراسة من مقابلة واستمارة والمبحث الثاني الذي تم فيه تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها .
العلاقة بين المتغيرين ضمن مؤسسة الدراسة.

الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد :

تتطرق الدراسة في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة المعنونة تحت الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي مع جميع أبعادها، مع تحديد العلاقة بينهما، وتم تناول في هذا الفصل الدراسات السابقة والتي تعد المنطلق للدراسة، بالإضافة إلى المقاربة النظرية والتي تعد مرجعية تستند عليها الدراسة التي تعمل هذه الأخيرة على ضوئها في تحديد العلاقة بين متغيراتها و بناء فرضياتها وتحليل نتائجها.

المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع

إن وجود مفاهيم سوسيوتنظيمية حديثة يساعد المؤسسات في كيفية التعامل معها, نجد مفهوم الفخر التنظيمي من أحدثها, إذ يحمل مصطلح الفخر العديد من المعان المتنوعة فمفهوم الفخر التنظيمي يبدو معقدا لدرجة أنه لا يمكن اعتباره مفهوما موحدا بل هو سلسلة من المفاهيم المترابطة نذكر بعض التعريفات للفخر التنظيمي.

المطلب الأول: الفخر التنظيمي:

أولاً: مفهوم الفخر التنظيمي

مجموعة من المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يحملها الفرد نحو منظمته التي يعمل فيها، وتدفعه إلى التباهي والتفاخر أمام الآخرين بكونه عضواً فيها والتباهي بإنجازاتها ونجاحاتها المتميزة أمام الآخرين.

يرى (Kimperley)¹: أن الفخر يمثل حالة الاستجابة الوجدانية التي تنشأ عن تطابق هوية الفرد مع المنظمة، وقيامه بتقييم الأداء التنظيمي وفقاً للسمات أو الكفاءة.

شعور وجداني يرتبط إيجابياً بالأداء، وهو ينشأ كنتيجة لمجموعة من الأحداث والمواقف المحددة، مثل: الإنجازات والنجاحات المتميزة وأيضاً المآثر الانجازات الشخصية²

التعريف الإجرائي :

- **الفخر التنظيمي:** هو مجموع المشاعر التي يمتلكها الموظف نحو مؤسسته والتي تجعل منه يتفاخر ويتباهى ويعتز لكونه جزءاً لا يتجزأ من تلك المؤسسة, وأيضاً نتيجة ما حققه من انجازات ونجاحات متواصلة تزيد من انتماءه وولاءه لها.

02 - الفخر الذاتي³: يعبر هذا المفهوم عن مدى الاعتزاز والافتخار الذي يشعر به الفرد للمنظمة التي ينتمي

إليها, والتي يعمل بها حالياً, ويحدث هذا الفخر نتيجة عدة أسباب يمكن تفصيل عدد منها وهي العلاقات الجيدة والقوية مع الأفراد الآخرين العاملين في المنظمة نفسها, وكذلك الافتخار برؤساء العمل, وكذلك اعتزاز الفرد

Kim, Seok-Eun, and Jung-Wook Lee. (2005). Is mission attachment an effective management tool for employee retention? An empirical¹ analysis of a nonprofit human service agency. Paper presented at the 8th Public Management Research Conference, Los Angeles. September 29–October.

Decrop, A. and Derbaix, C. (2009). Pride in contemporary sport consumption: a marketing perspective. Journal of the Academy of² Marketing Science, 38 (5), 586-603

Basch, J. and Fisher, C. (2000). Affective events-emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. in Ashkanasy,³ N.M., Hartel, C.E.J. and Zerbe, W.J. (Eds), Emotions in the Workplace, Westport, London, 36-48

بالمنظمة التي ينتمي إليها لكونه جزءاً منها أو لكونه يضيف قيمة مضافة لها، وكذلك بسبب مجموعة العمل الجيدة والمبدعة التي حصل عليها في منظمة، وظروف وبيئة العمل الايجابية والفريدة والتي يحظى بها في منظمته الحالية، إذ يشعر الفرد بالفخر في المنظمة التي يعمل بها عندما يصفه الآخرون بأنه مثالي ومبدع مما يعزز من انتمائه لهذه المنظمة وكذلك ولائه لها ومن ثم يصبح جزءاً لا يتجزأ منها.

التعريف الإجرائي:

هو شعور الفرد بالانتماء لمؤسسته والفخر برؤسائها وزملاء العمل فيها والمناخ الايجابي السائد فيها، حيث يكمن اعتزازه لكونه عاملاً أساسياً في تلك المؤسسة أي انه جزء لا يتجزأ منها.

الفخر التنظيمي الوجداني¹: يعتبر الفخر الوجداني نتيجة لمجموعة معينة من الأحداث، مثل: الإنجازات الفارقة والنجاحات المبهرة للمنظمة، والتي قد لا تعود إلى مساهمات الأفراد الذاتية. وجدير بالذكر، أنه يوجد شرط مهم لشعور الأفراد بهذه المشاعر الوجدانية ألا وهو: الحاجة القوية للانتماء التنظيمي.

- **وعرف أيضاً:** يشير إلى المشاعر الايجابية ويختبر الأفراد هذا الفخر إذ طابقوا أو تجاوزوا المعايير والتوقعات الاجتماعية.

- **التعريف الإجرائي:** يعبر عن مجموعة من المشاعر النفسية القوية والتميزة والتي تتكون لدى الفرد كنتيجة لمروءه بمواقف وأحداث ومثيرات معينة.

الفخر التنظيمي الإيجابي: يتميز هذا النوع بالثبات، فضلاً عن انه لا يعتمد على أحداث أو مواقف فردية.

- **التعريف الإجرائي:** يعتبر الفخر التنظيمي الإيجابي عن الشعور المشترك الذي يتولد عن حاجة الأفراد إلى الانتماء إلى المنظمة.

¹ Gold, K.A. (1982). Managing for success: a comparison of the private and public sectors. Public Administration Review, 42 (6), 568-75.

ثانياً: خصائص الفخر التنظيمي:

للفخر التنظيمي خصائص عدة متمثلة في :

*الفخر التنظيمي يعبر عن مجموعة من المشاعر الوجدانية والاتجاهات الإيجابية المرتبطة بالأداء والتي يحملها الفرد نحو منظمته، فتدفعه إلى التباهي أمام الآخرين بإنجازاتها الفارقة .

*ينشأ الفخر والتباهي بالنجاحات المتميزة أمام الآخرين كنتيجة لمجموعة من الأحداث والمواقف الفردية أو التنظيمية والتي يمكن تصنيفها طبقاً لنظرية العزو إلى عزو ذاتي وعزو خارجي.

*يمثل الفخر التنظيمي الحافز الرئيس لسلوكيات العمل الإيجابية والمكمن الرئيس للتميز التنافسي¹.

*يشير مفهوم الفخر التنظيمي إلى إدراك العاملون لمكانتهم وإحساسهم بأنهم أحد ركائز المنظمة لتحقيق النجاح والتميز التنظيمي .

*يعد الفخر التنظيمي بمثابة مفهوم معقد لدرجة أنه لا يمكن اعتباره مفهوماً موحداً، بل هو سلسلة من المفاهيم المترابطة و المتداخلة²

المطلب الثاني: مدخل إلى الولاء التنظيمي

أولاً: مفهوم الولاء التنظيمي:

- لغة³: هو الانتماء والانتساب والإخلاص وعندما نقول أن لأبنائهم ولاء لآبائهم فإن ذلك يعني انتمائهم وانتسابهم وإخلاصهم إليهم، والولاء لهذا المعنى ينطوي على الارتباط وتماسك وجذب تجاه الغير .

¹Katzenbach, J.R. (2003).Pride: a strategic asset. Strategy & Leadership, 31 (5), 34-8

²Ekman, P. (2003). Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life, Owl Books, New York, NY.f

³محمد جواد الحوي. 2005 منهجية البحث العلمي و مناهجه (2. ط) عمان: دار المناهج, ص278.

الولاء التنظيمي:

عرفه ناصر قاسمي¹: هو احد مكونات الالتزام التنظيمي الذي يعبر عن الارتباط العاطفي بين العامل وجهات أخرى في التنظيم.

التعريف الإجرائي:

بأنه الحالة التي تصف شعور الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، ومدى توافق أهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة، واستعداده لتقديم طاقته وجهده ووقته من أجل مصلحة المنظمة وليس من أجل مصالحه الشخصية والرغبة القوية في البقاء فيها والعمل بكل تفاني وإخلاص من أجل زيادة إنتاجيتها بكفاءة وفعالية.

ثانيا: أنواع الولاء التنظيمي

يوجد التقسيم الذي اقترحه كل من Mayer and Allen سنة 1990 ، كونه يعبر عن مجمل الأنواع السابقة الذكر، والتقسيم الذي اقترحه الباحثان هو كالتالي:

أ. الولاء العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمؤسسة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف أو العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء بما يتعلق بالعمل أو العاملين، كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الاجتماعي².

ب. الولاء المستمر: ويشير إلى نزعة أو ميل الفرد للبقاء في المؤسسة وذلك لارتفاع تكاليف المعيشة وحاجته الماسة للعمل، خاصة مع ارتفاع نسبة البطالة في سوق العمل، ويستند هذا النوع من الولاء إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل (الترقيات، التعويضات، المكافآت) بين الفرد و المؤسسة، أكثر من كونها عملية عاطفية وأخلاقية.

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 139.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 222.

ج - الولاء المعباري: يعبر عن إحساس الفرد بالولاء الأبدي للبقاء في المنظمة، وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمؤسسة، أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي أو عقب التحاقه بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي، وبالتالي يكون سلوك الأفراد انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقيات الأعمال¹.

المبحث الثاني: العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي

الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي هما مفاهيم مرتبطة بعلاقة الأفراد بالمؤسسة التي يعملون فيها، يعبر الفخر التنظيمي عن الانتماء الشخصي والاعتزاز بالمؤسسة وقيمها ومهمتها، بينما يعبر الولاء التنظيمي عن مدى استعداد الفرد للتفاني في العمل والبقاء في المؤسسة لفترات أطول يمكن أن يؤدي الشعور بالفخر التنظيمي إلى تحسين أداء الفرد وزيادة رغبته في العمل بجهد إضافي لصالح المؤسسة، ويزيد من انتماءه الشخصي للمؤسسة، من ناحية أخرى، يؤدي الولاء التنظيمي إلى تعزيز الانتماء العاطفي والانتماء المشترك للمؤسسة، ويساهم في تحسين أداء الفرد وزيادة احتمالية بقاءه في المؤسسة لفترات أطول يمكن تحقيق الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي من خلال بناء ثقافة تنظيمية تشجع على الانتماء والانتماء الشخصي، وتوفر بيئة عمل إيجابية تعزز الدعم والتعلم المستمر، بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال توفير فرص التطوير المستمر وتحسين العلاقة بين الأفراد والإدارة، وتشجيع التواصل والمشاركة في صنع القرارات وحل المشكلات، بالتالي، يجب على القادة التنظيميين وإدارة الموارد البشرية العمل على تعزيز الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي من خلال إقامة بيئة عمل إيجابية وتوفير فرص التعلم والتطوير المستمر، وتركيز الجهود على تعزيز الشعور بالانتماء والانتماء الشخصي، نجد أن أبعاد الفخر التنظيمي المتمثلة في الفخر الذاتي والفخر الاتجاهي والفخر الوجداني المتبلورين في النجاحات والانجازات والرغبة في البقاء في المؤسسة رفقة زملاء العمل والشعور بالفخر بالرئيس، فمن خلال هذه المنظومة المتكاملة تؤدي الموظفين إلى الولاء ويستشعرون الفخر أي انه كلما زاد شعور الفخر لدى الموظفين كلما زاد ولائهم للمؤسسة، من هنا تظهر العلاقة بين المتغيرين أي انه توجد علاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية فبوجود هذين العنصرين اللذين يكملان بعضهما إذ توصل أن العلاقة بينهما تكاملية تطابقية وهو ما تسعى إليه هذه الدراسة.

¹ محمد صالح الدين أبو العال، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 45، 46.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

أولاً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: د. مرفت محمد السعيد مرسي نعمان, أثر الفخر التنظيمي وعدالة الأجور على النية نحو ترك العمل, دراسة ميدانية كلية التجارة , جامعة الأزهر محلة الأكاديمية العربية في الدانمارك.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين المتغيرات الفخر التنظيمي وعدالة الأجور والنية نحو ترك العمل لعينة من الأفراد العاملين بمصنع BTM للملابس الجاهزة بمدينة العاشر من رمضان, واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث أجريت الدراسة على عينة قدرها 328 عن طريق توزيع استبيان وتحليل النتائج باستخدام الإحصاء الوصفي, من بين أبرز النتائج المتوصل إليها:

- أن شعور مفردات العينة بالفخر التنظيمي الوجداني يؤثر معنويًا وإيجابيًا على مستوى شعورهم بالفخر التنظيمي الإيجابي.

- أن الفخر التنظيمي الإيجابي يؤثر سلبًا ومعنويًا عن النية نحو ترك العمل.

الدراسة الثانية: م.د. يزن سالم محمد, م.د. رشا عباس عبود, م.م. احمد حسين احمد, دور الفخر التنظيمي في الاستغراق الوظيفي الدور الوسيط للانتماء التنظيمي, مجلة الإدارة والاقتصاد, جوان 2019.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد الدور الوسيط للانتماء التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والاستغراق الوظيفي في العتبة الحسينية المقدسة وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة, وقم استخدم المنهج الوصفي الاستقرائي على عينة قدرها 42 عامل من خلال استمارة استبانة, ومن ابرز النتائج التي المتوصل اليها:

- هو وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية للفخر التنظيمي في الاستغراق الوظيفي من خلال الانتماء التنظيمي.

- أثر الفخر في الاستغراق الوظيفي ثانيًا, ثم جاء الفخر في الانتماء التنظيمي ثالثًا.

- دور الكبير الذي يلعبه الفخر والانتماء التنظيمي في تحقيق مستويات عالية من الاستغراق الوظيفي.

الدراسة الثالثة: د. ناصر احمد عثمان, نموذج بنائي للعلاقة بين المناخ الأثيري والفخر التنظيمي والرسوخ الوظيفي, مجلة كلية التربية, جامعة بني سويف, أكتوبر الجزء الأول 2022.

- هدفت الدراسة الى رصد واقع كل من المناخ الأثيري والفخر التنظيمي والرسوخ الوظيفي بجامعة أسوان, وقد استخدم الباحث على المنهج الوصفي, بالاستعانة باستبانة تم تطبيقها على عينة قوامها 260 فردا من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أسوان, وتم التوصل إلى نتائج من بينها:

- أن مستوى كل من المناخ الأثيري والفخر التنظيمي والرسوخ الوظيفي بجامعة أسوان كان متوسطا.
- وجود علاقات ارتباطيه موجبة ذات دلالات إحصائية بين هذه المتغيرات.
- أبعاد المناخ الأثيري والفخر التنظيمي تسهم في تفسير ما يوازي 96% من التباين الكلي في الروابط التنظيمية والمجتمعية.

الدراسة الرابعة: د. بهاء الدين مسعد سعد، الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي، كلية التجارة بجامعة بور سعيد، اكتوبر 2020.

- هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التهكم التنظيمي والفخر التنظيمي في المستشفيات العلمية، وقد استخدم المنهج الوصفي وتم جمع البيانات والمعلومات الميدانية باستمارة على عينة قدرها 256 مفردة وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى نتائج أبرزها:
- وجود علاقة خطية سالبة بين أبعاد التهكم التنظيمي في المستشفيات.
 - وجود علاقة سلبية بين التهكم التنظيمي بالمستشفيات محل الدراسة وبين مستوى الأداء الوظيفي.
 - وجود علاقة معنوية بين مستوى الفخر التنظيمي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالتمريض بالمستشفيات محل الدراسة.
 - وجود علاقة معنوية ايجابية غير مباشرة للفخر التنظيمي وبعديه على مستوى الأداء الوظيفي عند توسيط التهكم التنظيمي للعاملين بالتمريض في المستشفيات.

الدراسة الخامسة: د. مجذوب احمد محمد احمد قمر، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة دنقلا، جامعة دنقلا السودان مجلة رؤى اقتصادية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر العدد 9 ديسمبر 2015.

- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف على العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة دنقلا بالاعتماد على المنهج الوصفي، وتمت الدراسة بجمع البيانات والمعلومات الميدانية باستمارة على عينة قدرها 100 عضو تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية وتم التوصل الى النتائج التالية:
- ان درجة الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة مرتفعة.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي .
 - وجود علاقة ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي .

الدراسة السادسة: د. عسلي نور الدين، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في

المستشفيات، جامعة مسيلة، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، مجموعة 27 عدد 1، 2015

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية الشهيد عسلي محمد بدائرة عين الملح ولاية المسيلة إستخدم الباحث المنهج الوصفي باستبانة على عينة بلغ عددها 118 فرد من مجموع 363 عامل.

و تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة مرتفع، و ذلك في مختلف أبعاده المتمثلة في الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، ظروف العمل، كما أن مستوى الولاء التنظيمي لديهم اتجه مؤسستهم مرتفع أيضا، و توصلت نتائج الدراسة :

إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية ($r=0.68$) بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة، أي كلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين زاد ولائهم للمؤسسة أما الولاء التنظيمي للعينة المدروسة فلا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس و السن والخبرة بينما يختلف الولاء التنظيمي للعاملين باختلاف المستوى العلمي و المنصب الوظيفي عند مستوى معنوي 5 %.

الدراسة الأجنبية

الدراسة الأولى:

Fania Patricio, Mariana Sempititer, Renato López da Costa, Álvaro Dias and Nelson António.

بعنوان "كيف نبني الفخر في مكان العمل"، مجلة العلوم الاجتماعية، المحرر الأكاديمي: نايجل بارتون، 2021

هدفت هذه الدراسة للتعرف على كيف يمكن للمنظمات أن تبني الفخر بها مكان العمل والعتور على ما يجعل الموظفين يتماهون مع مؤسساتهم وافتخارهم بأن يكونوا جزءًا من هذا الهيكل، تم إجراء مسح على 80 موظفًا من شركة استشارات إدارية وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها:

- شعور العاملين بالفخر لكونهم يعملون في هذه المنظمة

- شعور العمال أن مساهمتي تحدث فرقًا في المنظمة

- دعم الإدارة هو المساهم في تحقيق الفخر التنظيمي عن طريق العدالة التوزيعية.

الدراسة الثانية:

الفخر التنظيمي: فحص متعدد الأساليب للطبيعة، وظهور، ووظيفة الفخر في مكان العمل، Courtney R. Masterson، ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة واشنطن، 2009.

هدفت هذه الدراسة في طبيعة وظهور، ودور الفخر التنظيمي في مكان العمل. تم إجراء ثلاثين مقابلة شبه منظمة بين الموظفين عبر أربعة لصناعات (الإعلان / التسويق ؛ الخدمات المالية ؛ الأطعمة والمشروبات)، لعينة قدرها 85 مفردة باستخدام المسح لشامل وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في تحليل البيانات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يؤثر الفخر التنظيمي على مشاركة الموظفين في العمل أداء الأدوار الإضافية
- يؤثر الفخر التنظيمي على نوايا بقاء الموظفين في العمل في المؤسسة.
- يؤثر الفخر التنظيمي على شعور الموظفين ويحقق لهم التزاما لهذه المؤسسة

❖ أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج المستخدم في تحليل وجمع البيانات وهو المنهج الوصفي كما تم استخدام الاستبيان والنسب المئوية، أيضا تتشابه مع الدراسة الحالية مع دراسة كل من مرفت محمد السعيد مرسي نعمان المعنونة ب أثر الفخر التنظيمي وعدالة الأجور على النية نحو ترك العمل - دراسة ميدانية بكلية التجارة جامعة الأزهر ودراسة يزن سالم محمد و رشا عباس عبود وأحمد حسين أحمد المعنونة ب دور الفخر التنظيمي في الاستغراق الوظيفي في أبعاد الفخر التنظيمي(الفخر الذاتي، الفخر الإيجابي، الفخر الوجداني).

❖ أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث صياغة الفرضيات أيضا من حيث المكان حيث تمت دراسات السابقة في دول عربية ومنها أجنبية وفي قطاعات مختلفة منها الإنتاجية ومنها الاقتصادية، أما بالنسبة للدراسة الحالية هي بولاية الوادي بالجزائر وفي قطاع خاص "الحماية المدنية"، أيضا من حيث الزمان حيث تمت الدراسة الحالية في 2023 أما بالنسبة للدراسات السابقة في السنوات الفارطة، أيضا اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب المسح الشامل على عكس الدراسات السابقة اعتادوا على العينة في الدراسة، عدم وجود دراسات سابقة تناولت موضوع الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي معًا، بالإضافة إلى أنها تعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات التي تناولت في دراستها الفخر والولاء التنظيمي معًا، أيضا ندرة الدراسات والبحوث العربية التي درست العلاقة بين الفخر والولاء التنظيمي من خلال أبعاده الثلاثة.

❖ الاستفادة من الدراسات السابقة

- أفادت الدراسة الحالية في تحديد مفهوم الفخر التنظيمي وإبرازه بشكل واضح. كما استفادت الدراسة في تكوين صورة كلية في الإعداد لهذه الدراسة، وأن الفخر التنظيمي يحظى بأهمية متزايدة، ويلعب دوراً غير عادي في عملية تطوير المؤسسة الجزائرية.

_أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تقديم إطار نظري شامل حول الفخر التنظيمي وتطوير المنظمات.

- بعض الدراسات ركزت على مدى وجود الفخر والولاء التنظيمي في المؤسسات واتفقت في مجملها على أهمية وجود مناخ تنظيمي ملائم، وثقافة داعمة لتحقيق النجاحات والانجازات في المؤسسة.

-أفادت الدراسات السابقة للتعرف على أهمية هذين المتغيرين بتطوير المؤسسة الجزائرية حيث تناولت الدراسات الفخر التنظيمي بمعزل عن الشعور بالانتماء التنظيمي.

-أظهرت الدراسات السابقة أهمية الفخر التنظيمي في المؤسسات، وبينت بأن الإدارة العليا هي أهم العوامل المؤثرة في الفخر، كما وأظهرت وجود مقومات رئيسة للفخر التنظيمي.

- انفردت هذه الدراسة عن مثيلاتها في تناولها للفخر التنظيمي بشكل إجمالي ودراسة علاقته بالولاء التنظيمي في تطوير المؤسسات الجزائرية.

وتتمثل الإضافة العلمية للدراسة الحالية في :

- أولى الدراسات الجزائرية التي ربطت متغير الفخر التنظيمي بالولاء التنظيمي.

- أولى الدراسات في سوسيولوجيا التنظيم.

ثانياً: المقاربة النظرية

إن البحث السوسيولوجي الأصيل يستوجب إتباع خطوات وإجراءات معرفية ومنهجية دقيقة التي تعمل على رسم الإطار البحثي الذي يسير وفقه الباحث وتعتبر المقاربة النظرية أهم هذه الإجراءات إذ أنها ترافق البحث وتساعد الباحث في فهم الظاهرة المراد دراستها خلال كامل خطوات البحث، فهي تزوده بالترسانة المفاهيمية المنظمة التي تعمل على التنبؤ بالظاهرة وتحدد العلاقات بين متغيراتها، كما أنها تزود البحث بالفرضيات التي تكون بمثابة الطريق الموجه له.

1- الهوية المهنية لسان سيليو:

وعليه فإن نظرية الهوية المهنية لسان سيليو الذي جاء بهذا المصطلح في كتابه "الهوية في العمل" على أنها تمثل كل المعايير والقيم والقواعد والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها فهي تفسر كيف يؤدي الفاعل سواء على المستوى الفردي أو الجماعي مهامه ودوره وما هي الصورة التي يقدمه فيها زملاؤه في العمل، وقد بين أيضا في كتابه، بأن لعلاقات السلطة والقيادة تأثير على أفعال العامل وثقافته في العمل والوضعية المهنية والتنظيمية كذلك لها دور في تحديد الهوية والشخصية المهنية و الاجتماعية للعامل في العمل¹

فالهوية المهنية هي تلك الماهية التي يتبناها الفرد نتيجة تقاطع لتصوره حول مكانته وموقعه في البناء التنظيمي وتلك المكانة والموقع الذين يحددهما له زملاؤه، وكذا تنشئته الاجتماعية داخل المؤسسة وهي تحوي كل القيم والمعايير التي يحددها داخل المؤسسة فإن الهوية المهنية ترتبط بالفئة السوسيو مهنية وجماعة العمل بمعنى أنه لا ينظر لعامل الحماية المدنية كعنوان اقتصادي اجتماعي منفذ بل كفاعل منتج ومبدع في إنتاج وإعادة إنتاج ثقافة المؤسسة وهو ما تم ملاحظته في مديرية الحماية المدنية بولاية الوادي الاعتزاز والفخر بكونهم عمالا في هذه المؤسسة أيضا الفخر بزملاء العمل وبرؤساء العمل هذا الاتصالي التفاعلي شكل لهم قيم وعادات تمثل هذه المؤسسة أصبحت هذه الهوية جزءا لا يتجزأ من موظفي الحماية المدنية.

2. نظرية العلاقات الإنسانية لألتون مايو:

نظرية العلاقات الإنسانية لألتون مايو، لقد ظهرت هذه النظرية نتيجة جملة من العوامل منها تدهور الصناعة في المؤسسات الإنتاجية، ضرورة إعادة التفكير في أساليب الإنتاج والإدارة، كرد فعل لوجود نظرية الإدارة العلمية ونظرية التكوين الإداري....²، وقد قام بخمس تجارب في مصنع هاوثورن (1927-1933) انظر كتاب اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة أنجلو المصرية، ط1، القاهرة، 1994.

¹Sainsaulieu. R, Identité Au Travail , Presse de la fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1988, p 14

²عبد الله عبد الرحمان، علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، صص108-107

ومن أهم الافتراضات التي انبثقت منها:

1. رغبة الفرد في العمل والحرص على بذل كل مجهوداته للنجاح في وظيفته لاتباع فقط من الحوافز المادية، وإنما تنبع أيضا من الحوافز المعنوية.

2. أن العامل يتأثر في عمله بالعلاقات الاجتماعية وروح العمل السائدة في مؤسسته، أكثر من تأثره بنظم الرقابة الإدارية المفروضة عليه.

3. أن الإنتاجية في العمل تتطلب توفر مهارات اجتماعية وسلوك إنساني رفيع لدى الرؤساء في تعاملهم مع المرؤوسين

من خلال هذه النظرية نستشف اهتمامها بالجماعات غير الرسمية وكذا بالحوافز المعنوية باعتبارها تنظر إلى المؤسسة بأنها كيان اقتصادي واجتماعي في آن واحد، وهو ما وجدناه وقد لاحظنا في ميدان الحماية المدنية تتوفر فيهم العلاقات الإنسانية و المبادئ التي تقوم عليها والمتجسدة ومن ثم التوصل إلى أحسن طريقة تضمن اعتزاز وفخر الموظف وولائه وهي مراعاة الجوانب المادية والاجتماعية، كما أن هذا الاهتمام بالعنصر البشري خلق عوامل جديدة تساعد الموظفين في تحقيق احتياجاتهم تكمن في:

* ضرورة إعطاء أهمية للتنظيم غير الرسمي نظرا لتأثيره القوي على التنظيم الرسمي

* التأثير الكبير من الجماعات في الأفراد وظهور قيم مشتركة للجماعة، لها أثر كبير على العمل في المؤسسة.

* النظر إلى المؤسسة كمنظمة اجتماعية تساهم في خلق قيم وتوجهات واحتكاكات بين الأفراد، يتأتى عنها خلق ذهنيات جديدة في العمل.

* وجود ترابط قوي بين الرئيس والمرؤوسين والاعتراف المتبادل بقوة وتمكن الآخر وتثمين جهوده⁰

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم طرحه إن مفهوم الفخر التنظيمي له أهمية بالغة من خلال الدور الذي يمثله, فهو العامل الأساس الذي تسعى النظم لبلوغه في اتصالها الفكري بالأفراد والموظفين على حد التعيين, كما أن الفخر التنظيمي يوفر للمؤسسة آلية تحقيق الانتماء والولاء وهذا لتستطيع هذه الأخيرة أن تنشر رسالتها التنظيمية وأهدافها. - لذلك أصبح من الواضح الاهتمام بالمؤسسة وبالإنجازات والنجاحات التي تحققها مطلبا مشروعاً, ولن يتأتى ذلك إلا الاهتمام بالموارد البشري, وضمن هذا السياق أجريت مجموعة من الدراسات ذات الصلة بالموضوع, لتأتي هذه الدراسة لتبحث عن العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

- بعد ما تم عرضه في الإطار النظري المختص بمتغيري الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي, سنتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تعد من المراحل الأساسية في البحث الاجتماعي لكونها تمثل الجانب المكمل له, والتي تحاول الإجابة بطريقة منهجية على تساؤلات البحث والتحقق الميداني من صحة الفرضيات, حيث يتضمن هذا الفصل المنهج المتبع, عينة الدراسة وخصائصها, بالإضافة إلى أدوات جمع بياناتها والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات

1 - مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة انه جميع الأفراد الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث وتحدد هذه العناصر بموظفي الحماية المدنية لولاية الوادي, وخصصنا موظفي المديرية عن غيرهم بمجتمع الدراسة لضمان اختيار العينة المختصة وذات المعرفة بموضوع الدراسة والحصول على نتائج أكثر دقة, وعند القيام بهذه الدراسة الاستطلاعية والتي تتكون من عينة قدرها 50 موظف وموظفة موزعون عن جميع المصالح وعليه تم القيام بالمسح الشامل والذي يعرف على أنه: وهي المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث.

2 - تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

متغيرات الدراسة هي أول ما يختاره الباحث حيث يتضح ذلك في مجال الدراسة من خلال العنوان باعتباره الانطلاقة الأولى والتي هي بحاجة إلى توضيحات وتحديدات أكثر من خلال الخطوات الأخرى في الدراسة بناء على ذلك متغيرات هذه الدراسة المتمثلة في:

المتغير مستقل: هو ذلك المتغير الذي يؤثر في متغير آخر أو أنه المتغير الذي يؤدي التغيير في قيمته إلى أحداث تغيير آخر, وبعبارة أخرى المتغير المستقل هو السبب الذي يؤدي إلى حدوث ظاهرة أو تغيير آخر, يتمثل في هذه الدراسة في الفخر التنظيمي والمتكون من عدة أبعاد, في هذه الدراسة تم الاعتماد على ثلاث أبعاد: الفخر الذاتي - الفخر الإيجابي - الفخر الوجداني .

المتغير التابع: هو ذلك المتغير الذي يؤثر فيه متغير آخر أي أن قيمته تتأثر بالمتغير الذي يطرأ على قيم المتغير المستقل وبعبارة أخرى المتغير التابع هو النتيجة, وفي هذه الدراسة يتمثل في الولاء التنظيمي, ويتم قياسهما بالقياس الكمي المتمثل في الإحصاء الوصفي بالاستعانة ب التكرارات والنسبة المئوية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات:

تساعد أدوات جمع البيانات على تفسير النقاط الغامضة أو اكتشاف الحلول والاستنتاجات المهمة للدراسة ولذلك تتأثر جودة المعلومات بحسن اختيار الأداة المناسبة لموضوع البحث وللمعلومات المطلوب جمعها والتي تخدم الأهداف المرجوة من هذه الدراسة وهي معرفة العلاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة الجزائرية اعتمدنا في هذه الدراسة على:

الاستمارة¹: تعرف على أنها وسيلة الاتصال الأساسية للباحث و المبحوث، تحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث.

التعريف الإجرائي:

هي أداة تستعمل لجمع البيانات تتكون من مجموع من الأسئلة المكتوبة يقوم المبحوث بالإجابة عنها التي تخص الظاهرة المراد دراستها.

استعنا في إعداد القائمة على الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة أو المشار له من حيث المنهج و الطريقة، حيث أمكن الاستفادة من الخلفية النظرية في صياغة قائمة الاستقصاء، ولقد راعينا في إعدادها أن تكون:

- أن تكون بسيطة وواضحة؛

- أن تحتوي على أسئلة تمكن الفرد باختيار بديل من عدة بدائل.

وقد تم توزيع قائمة الاستبيان على أفراد العينة من خلال توزيع الاستمارات والحصول عليها في أقرب وقت ممكن وذلك بالاتصال المباشر بأفراد العينة ؛

أ. مرحلة تصميم الاستمارة:

ب - محتوى الاستمارة

تم بناء تم بناء الاستبيان من طرف الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية وبلاستعانة من دراسات سابقة ومن المكاشفة الميدانية عن طريق الملاحظة العينية، احتوت استمارة الاستبانة على 32 سؤالاً تغطي أهداف الدراسة وفروضها، ويقوم المبحوثين بالإجابة عنها مع اختيار بديل (نعم، لا) وتضمنت خمس محاور رئيسية هي:

المحور الأول: يشمل البيانات الشخصية وذلك للتعرف على خصائص مفردات مجتمع البحث وتحتوي على الجنس والسن والخبرة المهنية.

المحور الثاني: يضم بيانات تتعلق بالفخر الذاتي، وتشمل ثمانية (08) أسئلة.

المحور الثالث: يضم أسئلة تتعلق بالفخر الإيجابي ويشمل 06 أسئلة.

المحور الرابع: يضم أسئلة تتعلق بالفخر الوجداني، ويشمل 07 أسئلة

المحور الخامس: يضم أسئلة تتعلق بالولاء التنظيمي ويشمل 08 أسئلة.

¹د. فراس العزّة، (تم إعداد الدراسة بالاستناد إلى مجموعة دراسات ومقالات منشورة على الانترنت

المقابلة: تعتبر المقابلة أداة من أدوات جمع البيانات والتي تستعمل في الدراسات الامبريقية باعتبارها مهمة في البحث السوسولوجي كما أن تطبيقها يتطلب تمكن وقدره على التحكم في مجراها, يعرفها البعض على أنها:

- هي المحادثة الموجهة يقوم الباحث مع المبحوث أو أفراد بمعرفة حصوله على أنواع المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج, فهي تعد من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات¹

التعريف الإجرائي:

تعتبر أداة من أدوات جمع البيانات يستطيع الباحث من خلالها بجمع المعلومات بأسلوب شفوي عن طريق لقاء الباحث والمبحوث و القيام بطرح أسئلة حول الظاهرة المراد دراستها

2. المقابلة: والذي تم إعداده كأداة تدعيمية للاستبيان للتأكد من بعض المعلومات وجاءت بنوده وأجوبته كالتالي بعد إجراء مقابلتين أولها مع الشاف وثانيها مع الملازم الأول كالتالي:

عرض وتحليل المقابلة (01) الخاصة بالشاف:

1-هل تشعر بالفخر بعملك أنت كمسؤول اتجاه مؤسستك؟ فيما يتمثل ذلك ؟

أكيد اشعر بالفخر لأنو مؤسسات الدولة كلها تخدم العامل وأنا شخصا لم يكن ميولي العلمي وأن العمل هو الذي يشارك وليس انت الذي تختاره و ان تكون مسؤول شيء ليس هين فكل ما تكون المرتبة أعلى تكون المسؤولية اكبر كلما "وين يزيد" فخرك بالمؤسسة.

2-هل تتلقى الدعم من قبل المسؤولين؟ كيف ذلك ؟

أكيد واكبر دعم هو أن تضع فيك المسؤول الثقة الكاملة "هذا الي يحفزك ويخليك" تقدم ما أفضل.

3-هل هناك انعكاس ملحوظ بعد مشاركة أعوان الحماية المدنية في تركيا و سوريا ؟

نعم صح يوجد نعم وأكثر شيء أكد على ذلك هو وجود شعار الحماية في كل مكان و الهتافات التي نسمعها من قبل الشعب و ما نشاهده في التواصل الاجتماعي بالرغم أننا لم نذهب للمشاركة في تلك الكوارث وذهبوا أصدقائنا ولكن شعرنا بالاعتزاز و الفرح لان الشعب الجزائري كان مفتخر بما قدمته الحماية المدنية الجزائرية و أن الحماية المدنية هو اقرب عمل يكون علاقات وطيدة مع الشعب فهو في خدمة الشعب.

¹ رتبمي فضيل, المنظمة الصناعية بين التنشئة والعقلانية(دراسة ميدانية), بن مرابط للنشر والتوزيع, الجزائر, 2011, ص 71,72

4- هل تجدون مطالب من قبل العمال بتغيير مقر العمل؟

نعم ولكن هذا ليس دائما لأننا من البداية نضع كل شخص في المكان القريب إليه يعني سبب المطلب "انو العامل يحب يكون هذا "المكان الذي يسكن فيه.

5- هل تقوم الإدارة بتمثيل الجهود؟

نعم يوجد ذلك فهي متمثلة في التكريمات والأوسمة وإعطاء عطل راحة أيضا "منسوش" الشاء.

6- هل أنت كعامل في هذه المؤسسة تبذل مجهود أكثر في العمل؟ وهل يتم تغليب المصلحة العامة على

المصلحة الشخصية؟

نعم و بكل تأكيد دائما ما أبذل انا والعمال مجهودات لا تحسب لأننا نريد ذلك ودائما ما أفضل أنا و العمال المصلحة العامة على الشخصية لأنه "الخدمة اللي رانا فيها تخليك" لا إراديا تغلب مصلحتها عليك.

7- هل تفخر بوجود زملاء العمل معك؟

شيء مؤكد لأننا في هذا العمل يد واحدة وعلاقتنا ممتازة فوجودهم حافز للعمل أكثر.

8- هل هناك ولاء تام للعاملين تجاه القطاع؟

بطبيعة الحال الولاء تجده عن موظفين كامل لأنه مقتنع بالعمل "اللي يخدم فيه" بالإضافة انه يكون قلبا وقالبا وهو يعمل هذا أكبر دليل على ولاءه حفاظه على العمل.

تحليل بيانات المقابلة (01):

من خلال إجابات المبحوث يتضح انه مفتخر بتواجده في العمل نظرا للمنصب الذي قدم له عن طريق الترقية أي الانتقال من منصب إلى منصب داخل المؤسسة نتيجة اكتسابه الخبرة والكفاءة التي تؤهله لشغل هذا المنصب أيضا بالإضافة يتمثل هذا الفخر في أنه دائما ما يتلقى الدعم من قبل المسؤولين بطرق عديدة وأولها الثقة المعطاة له كمحفز للقيام بشتى الأعمال أيضا زملاء العمل وارتباطه بهم فبنظره العلاقات الإنسانية هي محفز نظرا لسماحة العلاقة بينهم التي تزيد من فعاليته وتقديم أفضل أداء كان له ولزملاء العمل ولاء للمؤسسة نظرا لقيام الكل بدوره في إطار التكاتف هذا الشكل يؤدي إلى استمرارية العمل والحفاظ عليه.

عرض وتحليل المقابلة (02) الخاصة بالملازم الأول:

1- هل تشعر بالفخر بعملك أنت كمسؤول اتجاه مؤسستك؟ فيما يتمثل ذلك؟

شيء طبيعي و أكيد نعم اشعر بالفخر خاصة بعد الأحداث الأخيرة التي قمنا بها في مساعدة كل من تركيا وسوريا "هذا زاد فينا" شعور الفخر أكثر، عندما نقدم جميع المساعدات لجميع فئات المجتمع.

2- هل تتلقى الدعم من قبل المسؤولين؟ كيف ذلك؟

الدعم دائما نجده خاصة من قبل المسؤول المحلي أو السلطات المركزية على مستوى الولاية من ناحية التشجيع من ناحية توفير كل الإمكانيات .

3- هل هناك انعكاس ملحوظ بعد مشاركة الحماية المدنية في حالة تركيا و سوريا؟

كما تطرقنا في الإجابة على السؤال الأول انعكاس ملحوظ جدا خاصة من ناحية صورتنا لدى المجتمع الدولي و المحلي كانت الصورة ايجابية حتى عندما نذهب إلى العاصمة أو لولاية أخرى للقيام بمهمة "نلمسوا" شعور المواطنين بالفخر، حتى عند الشباب اليوم نظرهم كثيرا تغيرت خاصة في الاتصال على مستوى مركزنا الهاتفية أيضا أصبح يرغب في التكوين القاعدي أصبح ملح كثير عليه.

4- هل تجدون مطالب بتغيير العمال إلى مقر آخر؟

نعم في بعض الأحيان و بعض الحالات يريد العامل أن يغير إلى المقر الأقرب إلى المقر الذي يسكن فيه أو الى ظروف عائلية لأننا "من الأول" نوجههم إلى اقرب مكان إلى مسكنه هذا السبب الوحيد.

5- هل تقوم الإدارة بتمين الجهود؟ كيف ذلك؟

نعم يوجد ذلك متمثلة في التكريمات وأيضاً موجودة في إعطاء عطل راحة وهذا أيضاً داخل في تمين الجهود عندما يقدم العامل عمل أكثر من عمله و أيضاً هناك شهادات و هناك وجود أعمال تبقى بين المسؤول و العامل أما الأعمال التحفيزية واضحة بين التكريم و العطل يوجد لدينا في القانون العمومي عندما يقوم العامل بإنجاز كبير و عمل بطولي يقومون بترقيته مثل العامل عون الحماية المدنية **عبد القادر سحنون** الذي قام بإنقاذ امرأتين في وهران وكان في إجازة وعندها رأى الحريق تدخل تم إعطائه ترقية كان عون أصبح كابران وأيضاً وجود أوسمة و ميداليات.

6- هل أنت كعامل في هذه المؤسسة تبذل مجهود أكثر في العمل؟ وهل يتم تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية؟

هذا ما نشاهده كثيرا نعم دائما ما يفضل مصالحه العامة على الشخصية و أيضا متمثل الولاء أن كان عامل في فترة راحة وتسببت أي كارثة يتواجدون في مقر الكارثة و يقومون بالمساعدات بغض النظر على أنها تدخل في الإنسانية, و هذا حتى في الحريق الذي حصل في المجمع التجاري سوف العديد من العاملين جاءوا وهم في فترة عطلة.

7- هل تفخر بوجود زملاء العمل معك؟

بطبيعة الحال زملاء العمل هم أكثر أناس محفزين للقيام بمجموعة من الأعمال فالتكاتف المتواجد والتحفيز "هو" الذي يخليك تحس براحة وتفتخر بلي " نعم الزملاء تملك.

8- هل هناك ولاء تام للعاملين تجاه القطاع؟

الولاء التام موجود من أول يوم يدخلون فيه إلى الحماية يتمثل ذلك احترام القانون الخاص بنا إضافة إلى أنك تلمس قدسية هذا العمل في تصرفاتهم وبذل أكثر مجهود ممكن والتفاني في العمل.

تحليل بيانات المقابلة (02):

من خلال إجابات المبحوث يتضح انه مفتخر أيضا بتواجده في هذه المؤسسة نظرا لطبيعة العمل والفائدة الذي يقدمها لخدمة المجتمع أي انه يفخر أنه عمله إنساني بدرجة أولى بالإضافة إلى أن فخره يتجلى أيضا في الدعم الذي يتلقاه من المسؤول المحلي أو السلطات المركزية من توفير كل الإمكانيات لضمان الفعالية من الموظفين كما يبين ان الحوافز والتي تعد كدفعة ايجابية للقيام بالمزيد من الخدمات والأعمال التي بدورها تنمي مهارات العاملين كالثناء و التكريمات والأوسمة الشرفية والشهادات أي اعتزازه بالتواجد في هذه المؤسسة واضح من خلال تغليب المصلحة العامة عن الشخصية مهما كانت طبيعتها, أيضا بوجود زملاء العمل والعلاقة الوطيدة بينهم كما صرح المبحوث ان الصداقة شيء واجب داخل العمل حتى تتمكن من فهم العامل وتجنب المشاكل و السماح للعمال بتقديم اقتراحاتهم وأفكارهم حول العمل، كما أكد المبحوث على ضرورة الاحترام المتبادل وحسن التعامل بين كل الأطراف من اجل تجنب الخلافات والعقوبات التي تؤثر على العامل أثناء تأديته لمهامه، و أوضح أن جو العمل مناسب لذلك يرغب في التواجد في العمل.

- من خلال ما تم ذكره في المقابلة ذات التوجه الايجابي والمتماشي مع الاستبيان , يوضح انالحماية المدنية شريك فعال في تحريك عجلة التنمية العامة مما ينعكس إيجابا على شعور الأفراد بالفخر والولاء الذي يزيد من دافعيتهم لانجاز المهام وتحقيق الانجازات والنجاحات التي من شأنها تكون قيمة مضافة للمؤسسة الجزائرية.

2.1 التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة الميدانية:

الحماية المدنية وهي عبارة على مرفق حكومي و جهاز ملزم بحماية الأشخاص والممتلكات و به نظم و قوانين تسير عليها و تنقيد بها و تسير المستخدمين بها و التخطيط لعمليات التدخل السريع الذي هو أحد الأساسيات الأولى لإنقاذ و حماية كل من هو في خطر حقيقي و منه مهمته تكمن في نطاق ثلاث عناصر هي: -التوقع - الوقاية - الإسعاف.

أ. الإنشاء والمهام: لقد عرفت الحماية المدنية مراحل تطور مختلفة منذ الاستقلال وهذا لمسايرة التطورات الاقتصادية والاجتماعية في الوطن.

✓ 1962-1964 : تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية على مستوى وزارة الداخلية.

✓ 1962 : تم تأطير مصالح الحماية المدنية.

✓ 1976 : تحولت من مصلحة وطنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية .

✓ * 1991 : تم إعادة هيكلتها بحيث عرفت تنظيم جديد عن طريق تحديد صلاحياتها وتدعيم مصالحها و تأطير مهمة الوقاية والتكوين والتخطيط العملي، وتدعيم عملية التفتيش والمراقبة وإعداد دراسات تتماشى والتطور العصري .

المهام: دور الحماية الرئيسي هو حماية الأشخاص والممتلكات من أعراض و أخطار عديدة ولائيا، وطنيا و حتى دوليا في دائرة التضامن الدولي و منه نرى عملها إنساني بالدرجة الأولى. لكنها مع ذلك تساهم في عدة مجالات:

✓ الوقاية, و مكافحة حرائق الغابات و المحاصيل, حراسة الشواطئ و المصطافين.

✓ تقديم الإسعافات اللازمة في الحوادث المنزلية ,ونقل المرضى و الجرحى.

✓ إسعاف الطرقات, مراقبة وسائل الدفاع ضد الحرائق في المؤسسات الصناعية و المستقبلية للجمهور من حوادث, حرائق و انفجارات في الميدان الصناعي.

✓ الوقاية من أخطار الكوارث الكبرى (فيضانات، براكين، زلازل),الإنقاذ من مختلف المياه (الغيطان، الآبار...), البحث عن التائهين في الصحراء,البحث و إسعاف ضحايا الكوارث الجوية و البحرية.

✓ أما الحماية المدنية بالوادي نشأت سنة 1972 وكان ولازال دورها جد فعال في شتى مجالات عملها فهي نبض كل من وقع في خطر وطالب نجدة وإنقاذ.

المصالح و الهياكل الإدارية للحماية المدنية المتواجدة عبر الولايات منظمة ومهيكله حسب المرسوم التنفيذي رقم 92-54 المؤرخ في 12-02-1992 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية و عملها

✓ وتتكون مديرية الحماية المدنية لولاية الوادي من 03 مصالح وهي:

1- مصلحة الوقاية: مهامها

- ✓ تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة المؤسسات و الهيئات العمومية و الخاصة
- ✓ تعد مخططات الوقاية أو تأمر من يعدها و تراقبها
- ✓ تجمع الإحصائيات أو حصيلة التدخلات اليومية كما تبادر بحملات التوعية و الإعلام بشأن مختلف المخاطر.

2- مصلحة الحماية العامة: مهامها

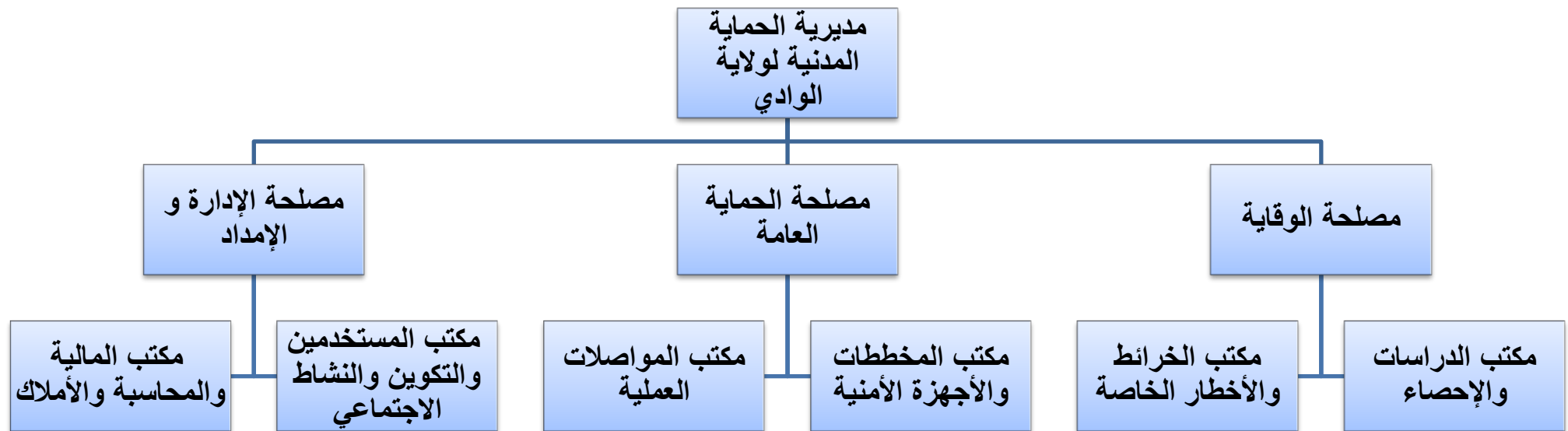
- ✓ تعد بتعاون مع المؤسسات و الهيئات مخططات تنظيم الإسعافات المختلفة و تطبيقها عند حدوث الكوارث
- ✓ تنظم و تنفذ و تراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات في المناسبات الرياضية والثقافية والتجمعات .. الخ
- ✓ السهر على السير الحسن لأجهزة الاتصالات وكذا القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف و ترقيته

3- مصلحة الإدارة والإمداد: مهامها

- ✓ تتولى التسيير غير الممرکز للوسائل المالية و المادية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.
- ✓ تتولى تسيير الحياة المهنية للأعوان وكذا تنسيق أعمال التكوين كما تسهر على تطبيقها .
- ✓ تتابع انجاز برامج التجهيز و المنشآت كما تتولى تسيير المحاسبة العامة و تسيير لحظائر و ورشات الصيانة .



الشكل (2) الهيكل التنظيمي للمديرية الحماية المدنية بولاية الوادي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

- عرض النتائج

بعد عملية الفرز وتفرغ الاستبيان تحصلنا على نتائج آراء أفراد العينة، سوف نحاول من خلال هذا العنصر تحليل تلك النتائج باستخدام بعض الأساليب الإحصائية.

أولاً: الخصائص العامة للعينة

تتمثل خصائص العينة في ما يلي:

أ - خصائص العينة من حيث متغير الجنس

الجدول رقم (01): يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة المبحوثة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	البيان
94 %	47	ذكر
6 %	03	أنثى
100 %	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الجنس الأكثر في مجتمع الدراسة هو الذكور إذ تقدر نسبته 94%, يرجع ذلك أن معظم مسؤولي الحماية المدنية هم من فئة الذكور باعتباره قانوناً عسكرياً بالإضافة إلى أن الذكور أكثر حرصاً على إيجاد فرص عمل وأن الطبيعة الفطرية لديهم مرتبطة بشعورهم بواجب القوام والكفالة، أما بالنسبة لفئة الإناث فهم الجنس الأقل بنسبة 6 %, وذلك بسبب طبيعة العمل وندرة الإناث في العمل الحكومي للحماية المدنية.

ب - خصائص العينة من حيث الفئة العمرية

الجدول رقم (02) يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة المبحوثة حسب الفئة العمرية.

النسبة	العدد	الفئة العمرية
18 %	09	أقل من 30 سنة
42 %	21	من 30 سنة إلى 40 سنة
38 %	19	من 41 سنة إلى 50 سنة
2 %	01	أكثر من 50 سنة
100 %	50	المجموع

توضح معطيات الجدول أعلاه والمتعلق بمتغير السن ان الفئة الحرية الأكثر استعمالاً في هذه الدراسة هي الفئة التي تتراوح أعمارهم من 30 الى 40 سنة والتي قدرت بأعلى نسبة قدرها 42 %، أما الفئة الثانية والتي تتراوح أعمارها من 41 الى 50 سنة حازت نسبتها على 38 %، تليها الفئة الثالثة أعمارهم من أقل من 30 سنة بنسبة 18 %، في حين تحتل الفئة الأخيرة أعمارهم أكثر من 50 سنة نسبة قدرت بـ 2 %، نستنتج أن الفئة الأكثر هي فئة الشباب والذين هم الأساس في تحريك عجلة التنمية مما يساعد الإدارة في إعداد طاقة بشرية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال قدرتها على التسيير الجيد والأمثل للمؤسسة.

ج - خصائص العينة من حيث الخبرة المهنية

الجدول رقم 03: يبين التعداد والنسبة المئوية لأفراد العينة المبحوثة حسب الخبرة المهنية

النسبة	العدد	البيان
12%	06	أقل من 5 سنوات
10 %	05	من 5 إلى 10 سنوات
48 %	24	من 11 إلى 15 سنوات
30 %	15	من 16 سنة فأكثر
100%	50	المجموع

توضح معطيات الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد السنوات الخبرة والذين يمثلون مسؤولي الحماية المدنية حسب نتائج البيانات نجد أن الفئة (من 10 إلى 15) صاحبة أكبر نسبة والمقدرة بـ 48 % ويرجع ذلك إلى أقدميه العمال في المجال الإداري والخبرة الطويلة في المؤسسة، وتليها الفئة الثانية (أكثر من 15 سنة) والمقدرة نسبتها 30 % أما بالنسبة للفئة الثالثة (أقل من 5 سنوات) بنسبة قدرها 12 % في حين تحتل المرتبة الأخيرة الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة قدرها 10 %، نستنتج من خلال المعطيات والنسب المعروضة أي المناصب الإدارية العليا في الحماية المدنية يتم توزيعها في الغالب على الأفراد ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات بدرجة الأولى، وذوي الخبرة الأكثر من 15 سنة بالدرجة الثانية وهذا ما يدل على إعطاء عامل الخبرة جانباً مهماً وأساسياً في المناصب الإدارية العليا في الجماعة المدنية وذلك نظراً لمدى نجاعة مستحقي هذا المنصب واستحقاقهم القانوني لها وقدرتهم على تقديم قيمة مضافة للمؤسسة من خلال قدرة تسييرهم وفاعليتهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

المحور الثاني: بيانات متعلقة بالفخر الذاتي

الجدول 04 يوضح التباين بالنجاحات التي تحقّقها المؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	32	64%
لا	18	36%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول أعلاه أن مدى تباين الباحثين بالنجاحات المميزة كان غالبيتهم بنسبة 64% وهذا يدل على أن المسؤولين يعتزون ويتباهون بنجاحاتهم وذلك من خلال مشاعر الفخر الظاهرة لديهم والتي قاموا بتحقيقها أمام الآخرين مما زاد ذلك من دافعهم وفعاليتهم واعتزازهم بالمؤسسة التي ينتمون إليها وهذا ما أكد عليه "سان سيلو" في نظرية الهوية المهنية، حيث مجرد التباهي والفخر بالإنجازات والشعور بالانتماء في تلك المؤسسة يحقق ولائهم وهوية المؤسسة على حد سواء وبالتالي يكتسبون حرية داخل المؤسسة أما باقي الباحثين الذين أجابوا بلا بنسبة 36% أي بعدم التباهي بالنجاحات وهذا راجع لاحتفاظ العامل بالنجاحات لنفسه والشعور بالاعتزاز ذاتياً وحسب لا ينفي وجود شعور بالفخر لديه وهذا راجع لشخصية الباحث.

جدول 05 يوضح توزيع العينة حسب تلقي التشجيع

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

توضح معطيات الجدول أعلاه على تلقي التشجيع من قبل المسؤولين عند إنجاز المهام المطلوبة فكانت أغلب الإجابات الباحثين بنعم بنسبة 80% وهذا مما يؤكد على وجود عنصر الحوافز المعنوية الذي نوه إليه التون مايو في نظريته العلاقات الإنسانية كالثناء والتقدير وغيرها من المحفزات التي ترفع معنويات الموظف لدى أهمية هذا الموظف لأن فضله يحقق فاعلية وتحسين الأداء الوظيفي هذا يساهم بدرجة كبيرة في تحفيز العامل لبذل أكثر جهد لإنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها أما بقية الباحثين فكانت إجاباتهم بـ لا بنسبة 20% وهذا راجع إلى طبيعة

العمل المؤدي أو مدى التزام العامل بإنجاز مهامه على أكمل وجه وفي الوقت المطلوب أو نظراً أيضاً لعدم توافر بعض العناصر المحفزة.

جدول 06 يوضح انسجام سياسات وأهداف المؤسسة وممارستها من جانب آخر

الثبات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	% 84
لا	8	% 16
المجموع	50	% 100

توضح المعطيات التالي هل هناك انسجام بين سياسات وأهداف المؤسسة وممارستها من جانب آخر فكانت غالبية الإجابات بنعم بنسبة 88% وهذا دليل أن المؤسسة تسير في مسار سليم حيث توقف بين سياساتها وأهدافها المرجوة والمراد تحقيقها وبين الممارسات من خلال الاهتمام وبشأن العامل وإعطاءه مكانة داخل المؤسسة لكي يشعر بتحقيق الذات وأن وجوده يجعل منه مفتخراً لكونه عاملاً فيها وهذا ما أكد عليه ماسلو في نظرية الحاجات حيث تدريجياً وبوجود تناغم بين حاجيات العامل وأهداف المؤسسة يحقق مكانة فيها أما الذين أجابوا بـ لا بنسبة 16% فيرجع إلى كون عدم شعورهم بالانسجام أو أن لهم أهداف تفوق أهداف المؤسسة أو لا تتناسب معها.

جدول 07 يوضححتلقى مكافأة مقابل مهامك الإضافية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل	النسبة المئوية	التكرار	الثبات
%68	34	تعطى لك أيام	%84	42	نعم
%12	6	يثمن لك في			
%16	8	تتلقى التكريم			
%100	50	المجموع	%16	8	لا
			100%	50	المجموع

ما يلاحظ من هذا الجدول أنه يتضح أن نسبة الإجابة بنعم قدرت بـ 96% وهذا يدل بأن المكافآت والتشجيع تمثل في إعطاء أيام راحة للعاملين كفترة نقاهة والتي بدورها تعتبر أعلى نسبة وقدرها 68% باعتبارها العامل يساهم في إرجاع الطاقة واستئناف العمل، لأن رفع مستوى الإنتاجية لا يكون بالآلات الحديثة والوسائل بل بشكل رئيسي بالأداء الكفاء العمل المسؤول عن ذلك هو العامل فالاهتمام به وإعطاءه حق في الراحة يعود بالنفع على أداء و سيرورة العمل بالتالي يساهم في تحقيق هدف المنظمة، أما بالنسبة لإعطاء تكريم فقد قدرت نسبتها بـ 16% فالطبيعة البشرية محبة للثمين قدراتها والإشادة بها كعنصر التكريم والذي باعتباره محفزاً للعامل وأن قادر على بذل المزيد من الجهد بإتقان وهذا يؤثر وبنسبة كبيرة على فعالية واعتزازه بهذه المؤسسة التي تقدر جهوده وأعماله باعتبار التكريم دافع إيجابي إن التكريم وإن كان في شكله رمزياً فإن دلالة معناه عالية في قيمتها، مما يدفع في زيادة الانتماء للعامل، وفي وسيلة لزيادة عجلة العمل ولديه أثر إيجابي على روح الموظفين يساهم أيضاً في قوة التواصل والارتباط بينهم وبين الرؤساء فالعاملين يجاهدون ويكافحون من أجل وظيفتهم والتفاني فيها، بالمقابل أن يثبت المسؤول جدارته وتعزيزه لتلك الأيدي التي تسعى لتطوير هذا العمل والإبداع فيه، نجد التثمين في الأجر قدرت نسبة 12% أي تلقي العامل حافزاً مادياً متمثلاً في الأجر عند قيامه بعمل إضافي فيعمل الحافز أو الأجر على أداء العاملين لمهامهم وواجباتهم بشكل إيجابي وذلك لما تتركه لديهم من انطباعات جيدة لديهم مثل شعورهم بالرضا عن إدارة العمل خصوصاً وأنه تم تقديم التقدير لهم لما لها من نتائج إيجابية متمثلة في زيادة الإبداع والتطور التنظيمي داخل المؤسسة أما بالنسبة للذين أجابوا بـ لا فكانت نسبتهم 4% وهي فئة ضئيلة وهذا راجع إلى أنه في نظر العاملين أن تلك الإضافات غير كافية.

جدول 08 يوضح الشعور بوجود علاقات جيدة مع زملاء العمل في المؤسسة

الثبات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	90 %
لا	5	10 %
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ من معطيات هذا الجدول في وجود علاقة مع زملاء العمل فكانت الأغلبية أجابوا بـ نعم بنسبة 90% وهذا راجع لوجود الانسجام والتفاهم الذي ساهم في زيادة الإنتاجية والنشاط والدافعية بالإضافة إلى تحسين الروح المعنوية بشكل كبير، مما يزيد من قدرة الموظفين على حل المشكلات بكل سلاسة والتصرف بحكمة في بيئة العمل، الذي يضمن فاعلية العلاقات بين زملاء العمل ليست مجرد عبارات مجاملة وإنما هي تحفيز يسعى لتحقيق هدف واحد في جو من التفاهم والتعاون والتعاطف. أما بالنسبة للذين أجابوا بـ لا نسبتهم 5% يدل هذا على عدم تفاعل العامل مع زملاء العمل وأنه يكتفي بانجاز عمله وحسب.

جدول 09 يوضح العلاقة التي تربط المرؤوس بالرب

الثبات	التكرار	النسبة المئوية	البدايل	التكرار	النسبة المئوية
البيانات	التكرار	النسبة	علاقتي به وطيدة	8	16 %
نعم	48 %	96 %	متفهم	40	80 %
لا	2	4 %	المجموع	48	96 %
المجموع	50	100 %			

توضح معطيات هذا الجدول مدى الافتخار برئيس العمل والتي قدرت بنسبة 96% دليل على العلاقة الوطيدة بين رئيس العمل ومرضيه أي وجود اتصال تنظيمي صاعد ونازل يحترم جميع قرارات العمال وميولاتهم وتوجهاتهم وانعكاس ذلك على مدى فعاليتهم واعتزازهم برئيس العمل أي مما يؤكد على وجود سلطة أخوية مما أقر عليه " أحمد هني في كتابه الشيخ ورب العمل فبوجود رئيس عمل يهتم بشؤون عماله ويعطي لهم مكانة ويحسبهم بوجودهم وأنهم جزء لا يتجزأ من ذلك التنظيم ساهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى الكفاية الإنتاجية، أيضا عنصر التفهم مهم جدا فقد حاز على نسبة 80% أي أن رئيس العمل متفهم بالأوضاع وظروف العامل بدرجة كبيرة

وكل ما يتعلق به من ظروفه المحيطة به مثل: المرض، الغيابات، التأخر .. فدور الرئيس هنا بارز وبشدة في احتواء عامليه أدى بهم للافتخار به، أما العمال الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 4% نظرا لعدم شعورهم بالغمر أو إحساسهم بالاغتراب الوظيفي أو وجود صراعات بينه وبين رئيسه متمثل في اختلاف وجهات نظر معينة.

جدول 10: يوضح مدى اعتزاز العمال بالمؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	90 %
لا	5	10 %
المجموع	50	100 %

توضح معطيات هذا الجدول مدى اعتزاز العمال بالمؤسسة وكانت نسبة الذين أجابوا ب نعم 45% نظرا لشعورهم بالولاء والفخر الرضا لكونهم عمال داخل هاته المؤسسة راجع لأن المؤسسة يبتهم الثاني نظرا لمدى أهميتها وأهمية الخدمة المشرفة التي تقدمها المؤسسة سواء لعمالها أو البيئة الخارجية ككل من مساعدات وغيرها هذا ما غمر شعور العامل بالانتماء الوظيفي لها أما النسبة المتعلقة بإجابات المبحوثين ب لا فقد كانت 5% راجع ذلك لشعور العامل بأن وجوده في المؤسسة مقتصر على أداء مهام موكلة إليه وأنه عامل أو مصدر رزق يأخذ أجرا منه.

جدول 11 يوضح وصف الموظف بأنه مبدع

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	% 78
لا	11	% 22
المجموع	50	% 100

ما يلاحظ من هذا الجدول في توضيحه لإطلاق صفة المبدع للعامل حيث أن المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة 78% وهذا راجع لمدى تفانيهم في العمل واثقائهم له على أكمل وجه فوجد أن الرئيس يقوم بالثناء بقول عبارات تزيد من تحفيز عمال ومن تعزيز الشعور بالثقة لديهم هذا ما يساهم وبدرجة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية، بحيث حل هذا الأداء انطباع لدى الآخرين بأن العمال في هذه المؤسسة يتميزون بالإبداع التنظيمي ويحرصون كل الحرص على أداء مهامهم بطريقة إبداعية، كما أقر به فريدريك هرزبرغ في نظريته نظرية العاملين لاتجاهات العاملين إزاء أعمالهم المتمثلة في العوامل الدافعة والتي تعني مجموع العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع لسلوك العاملين و تسبب الفخر والولاء الوظيفي ،وتوجههم إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المرغوب فيه المتمثلة في اعتراف من الزملاء و الإدارة للحصول على تقدير الآخرين و احترامهم تجعل من الرئيس وزملاء العمل يفخرون لوجوده لما له من قيمة مضافة للمؤسسة، أما الذين أجابوا ب لا كانت نسبتهم 22% هذا راجع إلى عدم تقديم الإضافات فهو مكثفي بتقديم ما هو مطلوب منه.

المحور الثالث: بيانات متعلقة الفخر الإيجابي

جدول 12 يوضح الشعور بالرغبة رفقة زملاء العمل

البيانات	التكرار	النسبة	الاسباب	التكرار	النسبة
نعم	49	%98	وجود روح التعاون	21	%42
			الثقة المتبادلة	3	%6
			روح الانسجام	24	%48
لا	1	%2	المجموع	49	%98
المجموع	50	% 100			

يوضح معطيات الجدول أعلاه الشعور بالرغبة رفقة زملاء العمل و المتحصلة على نسبة 98% للشعور الأخوي بينهم وكمية التفاهم والتناغم كبيرة والمتمثل في روح الانتماء نسبة 48% أي هذا دليل على أن الهدف الأسمى هو تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة والتشاركية في تحقيق أهداف المتواجدة بالإضافة إلى وجود روح التعاون المقدرة نسبتها 42% أي المساعدة في تأدية المهام والتحقيق من الضغوط التي تواجه لكل عامل والقيام بالعمل الجماعي عن طريق التفاعل والترابط فيما بينهم في صورة تكاثف تنظيمي حاصل وأن لكل دوره ومهامه يقدم بها قيمة مضافة للمؤسسة مما يشكل دائرة من التآزر وهذا ما يقر به تالكوت بارسونز في النظرية البنائية الوظيفية والتي اعتبرت المجتمع انتفاعا ما يشمل مجموعة من النظم الاجتماعية والثقافية تربط هذه الأخيرة بطبيعة الأفعال الاجتماعية لخدمة الإنسان ويتطلب بدرجة عالية الترابط والأخلاقيات المشتركة التي تحدث نتيجة التضامن الاجتماعي هذا ما ينتج عنه حالة توازن في وجود مثل تلك الممارسات والسلوكيات أيضاً والعلاقة المتبادلة بنسبة 6%، دليل على وجود تفاني بين أعضاء كل فريق فهي تعد اللبنة الأساسية التي ينهض عليها أي نجاح وغياها تحدث تعثر للمؤسسة في سيرورة عملها فهي تساهم في تعزيز العمل الجماعي والإبداع والتداول الحر للأراء والأفكار فهذا التواصل المستمر المكثف بني ثقة متبادلة وأدى إلى التوافق التنظيمي للعمال و إلى تحقيق أهداف العمل وتحقيق أكبر الطموحات ليس هذا فحسب بل سيتحقق ذلك بكل سلاسة فالجميع تصب مصلحته في الصالح العام.

جدول 13 يوضح محاولة المؤسسة غرس شعور الفخر لدى موظفيها

البيانات	التكرار	النسبة	الاسباب	التكرار	النسبة
نعم	39	78%	تتمين الجهود	25	50%
			تقديم حوافز	10	20%
			تحقيق الأهداف	10	8%
لا	11	22%	المجموع	39	78%
المجموع	50	100%			

توضح معطيات هذا الجدول محاولة المؤسسة غرس شعور الفخر لدى موظفيها فقد تمت الإجابة بنعم نسبة 78% كمحاولة من المؤسسة جعل موظفيها يفتخرون لوجودهم بها من خلال تتمين الجهود بنسبة 50% حيث أن طبيعة الموظف تحتاج إلى التقدير والثناء والإشادة عن بذل الجهود أو عند القيام بعمل ذا فائدة ونفع للمؤسسة أما بالنسبة لتقديم الحوافز فقد حازت نسبتها 20% حيث أن المؤسسة تقوم بتقديم حوافز معنوية كالأوسمة الشرفية

حسب المادة 1117 الفصل السابع للأوسمة الشرفية والمكافآت أيضاً تكون هذه الحوافز في شكل ميداليات وشهادات وزارية لمستحقيها أما بالنسبة تحقيق الأهداف فقد حازت على نسبة قدرها 8% راجع ذلك إلى أن المؤسسة محاولتها تبني أفكار أحد موظفيها والإنصات للأفكار وإبداعه ومن ثم تتم دراسة الفكرة لتكون في القلب النهائي للتطبيق مما يساعد ذلك الموظف في اعتزازه بالمؤسسة وأنه ذا أهمية بالغة وأن عضويته فيها تزيد من فخره.

جدول 14 يوضح في هل إمكانية التفكير الانتقال المؤسسة أخرى

البيانات	التكرار	النسبة	الاسباب	التكرار	النسبة
نعم	8	16%	الأجور	4	8%
			المنح	2	4%
			العلاوات	2	4%
لا	42	84%	المجموع	8	16%
المجموع	50	100%			

توضح معطيات هذا الجدول في إمكانية التفكير الانتقال المؤسسة أخرى حازت الإجابة بلا على نسبة 84% راجع ذلك إلى الراحة وإخلاصه في العمل والرضا وأن المؤسسة هي المكان الذي يشعر فيه بالراحة أم بالنسبة للذين أجابوا بنعم نسبتهم 16% المندرج تحت الأجور بنسبة 8% والمنح بنسبة 4% والعلاوات نسبة 4% يرجع ذلك إلى أي موظف يريد بلوغ والوصول إلى ما هو أكثر ويريد دائماً تحسين أوضاعه أو الطموح فالأشخاص يريدون القوة دائماً لأنفسهم بغض النظر عن نوعها أما نفسية أو مادية أو غيرها.

الجدول 15 يوضح المواقف التي جعلت المبحوث يفخر بما تقدمه المؤسسة

الثبات	التكرار	النسبة المئوية	البدايل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	100%	الوسائل اللازمة	25	50%
			وسائل الاتصال	25	50%
			المجموع	50	100%
لا	0	0%			
المجموع	50	100%			

ما يلاحظ من هذا الجدول أن نسبة توفر الوسائل المطلوبة كانت نسبة 100% سواءاً من وسائل الحديثة من وسائل الاتصال وغيرها التي تساعد وتقدم فرصة للتعليم من أجل الحفاظ على تحفيز الموظفين وتزويدهم بمجموعة متنوعة من المهارات يعزز من مشاركتهم الدائمة ويقلل من سنين دوران ويساعدهم على مواكبة التطورات نتيجة تطلعه الدائم بالتقنيات الجديدة.

جدول 16 يوضح أن المؤسسة مكان عمل مريح وجيد

البيانات	التكرار	النسبة	الاسباب	التكرار	النسبة
نعم	47	%94	التهوية	7	%14
			الإضاءة	20	%40
			الحرارة والبرودة	2	%40
لا	3	%6	المجموع	47	%94
المجموع	50	% 100			

توضح معطيات هذا الجدول أن المؤسسة مكان عمل مريح وجيد فالذين أجابوا بنعم كانت نسبتهم %94 والممثل في الحرارة والبرود والإضاءة اللذان حازا على نسبة %40 راجع ذلك لوجود بيئة محفزة للعمل تجعل من القوة العاملة تحقق أهداف المؤسسة وتحقق التوازن بين مصالحها ومصالح الأفراد وتساهم في زيادة الثقة بين العاملين ورفع روحهم المعنوية ويتأتى ذلك إلا من خلال توفير بيئة داخلية تساعد على تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة أيضاً بالنسبة للتهوية حازت على نسبة %14 راجع إلى الظروف المادية للعمل متوفرة بدورها تعدد نقاط قوة التي يمكن تعزيز نقاط قوتها والبناء عليها ونقاط ضعف التي يتعين معالجتها، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا حازت نسبتهم % 6 راجع إلى الفئة قد تحتاج إلى رعاية خاصة كالحاسوب مثلاً ذو حجم أكبر أو إضاءة أوتوماتيكية في الظروف المستعجلة.

جدول 17 يوضح الميول العلمي وتناسبه مع الوظيفة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	%70
لا	15	%30
المجموع	50	% 100

ما يلاحظ من هذا الجدول عن نسب الميول العلمي وتناسبه مع الوظيفة حازت نسبة الذين أجابوا بنعم %70 أي أن الرغبة الشديدة للالتحاق بهذه الوظيفة كبيرة والتي ترضي طموح الموظف وتناسب مع شخصيته وتساعد في تعزيز مهاراته الإبداعية وتنبع أمامه فرص متعددة للنجاح والتألق، بالنسبة للذين أجابوا بلا بنسبة %30 وهذا راجع إلى أن هناك وجود عينة ميولها العلمي لا يتناسب مع الوظيفة بسبب قلة الفروع المهنية في تخصصه كان لازماً أن يلتحق بهذه الوظيفة ليضمن الاستقرار الوظيفي له.

المحور الرابع : بيانات متعلقة بالفخر الوجداني

جدول 18: يوضح مدى سعادة وانتماء العامل بوجوده في هذه المؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	% 88
لا	6	% 12
المجموع	50	% 100

يتضح من خلال الجدول أن استجابة عينة البحث على هذه العبارة جاءت في الاتجاه العالي بنسبة مقدرة %88 أي يدل على شعور العمال بعضويتهم بالمؤسسة وأنها تمثل العائلة الثانية وأن نسبة الولاء لديهم مرتفعة بشكل كبير نظرا لوجود رئيس ديمقراطي تربطهم به علاقة وطيدة بالإضافة إلى زملاء العمل وما تربطهم بهم من علاقة مهنية ممتازة مبنية على الوحدة العضوية وأن هذه البيئة التنظيمية يسوده مناخ تنظيمي متماسك ومتعاون بين الأعضاء , كما ذكره إيميل دوركايم في نظريته حول التضامن الآلي باعتباره آت من تماسك وتجانس الأفراد عن طريق العمل المتماثل، كما هو حاصل في المؤسسة نتج عنه سعادة الفرد بوجوده في المؤسسة وهذا الطابع الإنساني المتواجد في هذه المؤسسة والذي يحمل في فحواه التلقائية من العمال والتفاعل الاجتماعي والترابط عضويا ووظيفيا فهذه الممارسات الجمعية تساهم في خلق الولاء والانتماء والرضا لدى الأفراد أما بالنسبة للأفراد الذي أجابوا ب لا كانت نسبتهم ب %12 هذا راجع إلى أن تخصصهم غير متوافق مع الوظيفة وأن هناك أشخاص ذو طابع سلبي لا يولون اهتمام لا للإدارة أو زملاء العمل أو البيئة تحدد ذاتها فقد هي وظيفة لنيل أجر فقط بالإضافة إلى وجود زملاء بالعمل التحقوا بالوظيفة بعده ونالوا ترقية وهم يرون أنهم أكثر استحقاقا منه يولد بدوره صراعا سلبيا هذا ما يحدث عنه كارل ماركس في نظريته المتمثلة في الصراعات النفسية الناشئة بينهم فنجد أي مؤسسة لا تخلو من هذه الصراعات.

جدول 19: يوضح بأن العامل جزء لا يتجزأ في هذه المؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	% 96
لا	02	% 04
المجموع	50	% 100

توضح معطيات هذا الجدول بأن نسبة الذين أجابوا ب نعم 96% هذا وان دل على المشاعر الايجابية التي يمتلكها العامل تجاه مؤسسته و أن نجاحها نجاح له وفشلها فشل له، فهي جزء من وجوده وجزء من كيانه والعمل لا بد أن يرتبط بتلك المشاعر هذا ما ينتج عنه حسن أداء العمل، فالقناعة التي يمتلكها بعمله ومؤسسته وبرئيسه وزملائه تجعل منه فخوراً بالمؤسسة التي يعمل بها ويريد الاستمرار فيها بالاستمرار الوظيفي ونقل من دوران العمال، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا فقد كانت نسبتهم 04% هذا راجع إلى عدم الشعور بالانتماء والاعتزاز أو أن الوظيفة لا تتناسب مع ميولهم.

جدول 20 يوضح الافتخار بالانجازات التي تحقّقها المؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92 %
لا	04	08 %
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ من معطيات هذا الجدول أن نسبة استجابة المبحوثين قدرت بنسبة 92% هذا دليل على أن النجاحات المستمرة مما يولد له شعوراً بالفخر والاعتزاز وأن وجوده في هذه المؤسسة ينعكس إيجاباً عن سلوكياته داخل وخارج المؤسسة وهذا ما يخلق له الحافز والدافعية والرغبة في أن يكون عضواً مشاركاً لتحقيق هذه الانجازات لأن نجاح المؤسسة من نجاحه، أما بالنسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب لا فقد قدرت نسبتهم ب 8% وهذا راجع لطبيعة التفكير الفردي ومدى بعده النفسي عن مجال العمل ولد له ضبابية لرؤية أن الانجازات تحتكر للمؤسسة فقط.

جدول 21: يوضح هذا الجدول الفائدة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	% 100
لا	0	% 0
المجموع	50	% 100

توضح معطيات هذا الجدول أن الفائدة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع نسبتها 100% هذا يعني أن ما تقوم به مؤسسة الحماية المدنية من مجهودات جبارة خدمة للمجتمع خاصة والوطن ككل وما يقوم به من تحديات التي تواجه المجتمع من أخطار وأيضاً حماية الأرواح والحد من الخسائر المادية والوقاية والتحذير وغيره كلها تجعل من الباحثين يفخرون بما تقدمه مؤسستهم للمجتمع وخير دليل على ذلك ما شهدناه في الأيام الفارطة من عمل إغاثي الذي قدمته أعوان الحماية المدنية لكل من سوريا وتركيا في صورة من التضامن الاجتماعي والفعالية والدور الكبير الذي تلعبه هذه المؤسسة من خدمة للمجتمع.

جدول 22 يوضح المشاعر الايجابية نتيجة الانجازات التي حققها الباحثون لمجهوداتهم الفردية

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	% 100
لا	0	% 0
المجموع	50	% 100

ما يلاحظ من معطيات هذا الجدول أن نسبة 100% من الباحثين أنهم يملكون مشاعر إيجابية عند تحقيق أو إنجاز أعمال بمجهوداتهم الفردية هذا راجع أن كل ما يقوم به الشخص من عمل ويتفانى فيه يزيد من علاقته الاجتماعية وزيادة في الإنتاجية و الإبداعية أيضاً مما يساهم في الفخر بنفسه وإنجازاته مما يعزز ثقته بنفسه ويجعله يشعر بالقوة والاستقلالية أيضاً هذا الانجاز يجعله يشعر بالرضا عن نفسه ويزيد من احترام الآخرين له ويفخر لوجوده بهذه المؤسسة وشعوره بالسعادة والراحة النفسية عند الانتهاء من هذا العمل يساهم وبدرجة كبيرة في الحفاظ على صحته النفسية ويجعله يشعر بالقيمة والأهمية والتفاؤل ويزيد من فعاليته داخل المؤسسة.

جدول 23 يوضح المشاعر الفخر عند القيام بعمل يفوق التوقعات

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	% 100
لا	0	% 0
المجموع	50	% 100

توضح معطيات هذا الجدول أن نسبة 100% تعبر عن مشاعر الفخر عند قيام العامل بعمل يفوق التوقعات هذا راجع إلى أن القيام بهكذا أعمال تعنى التميز والإبداع في عمل ما كان متوقعاً منه، وينعكس ذلك الجهد والتفاني والإبداع في العمل، وطبيعة هذا العمل مفيداً ومؤثراً على الآخرين مما يساهم في تحسين البيئة التنظيمية داخل المؤسسة ويزيد من التقدير واحترام زملاء العمل له يزيد من ثقته في نفسه وقدرته على النجاح والاستمرارية في تقديم ما هو أفضل على أكمل وجه فيعتبر هذا العمل إنجازاً يشجع على التطوير والتحسين المستمر لنفسه ولعمله.

الجدول 24 يوضح المواقف التي جعلت المبحوث يفخر بما تقدمه المؤسسة

الثبات	التكرار	النسبة المئوية	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	%96	مراعاة للظروف	26	%42
			المساندة	22	%44
			المجموع	48	%96
لا	2	%4			
المجموع	50	100			

ما يلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الافتخار بالمواقف التي تواجه العمال نسبتها قدرت بـ 96% دليل على التفهم وروح المسؤولية من قبل الإدارة وعلة وجود تفاعل ذو طابع إنساني يعبر عن العلاقات الإنسانية بصورة كبيرة متبلورة في مراعاة الرئيس للظروف التي تمر على عماله قدرت نسبتها بـ 2% هذا دليل قاطع على أن الرئيس يتفهم لشؤونهم وأحوالهم وكل ما يمر على عماله من ظروف خارجية سواء عائلية أو جسدية يجعل من المرؤوس نفسه يقدر رئيسه ويسعد بوجوده ويتفانى في عمله لرد الجميل فمثل هذا المتغيرات تساهم وبنسبة كبيرة في زيادة الولاء والرضا والالتزام بالقيام بشتى الأعمال الموكلة إلى العامل فعند شعور العامل بأنه مدعوم وظروف تمت مراعاتها فإنه يحقق لديه الأمان والتقدير مما أكد عليه أبراهام ماسلو في نظريته للحاجات في شكل هرم من بين الحاجات الحاجة إلى الأمان والتي سلف ذكرها كانت نتيجة الدعم المتحصل عليه من قبل الرئيس وللتعبير بالتقدير نتيجة المساندة والتي حازت نسبتها 44% فتلقى المساندة يحسن من أداء العامل ويزيد من مهامه ويعزز الروح الجماعية

والانتماء لزملاء العمل أيضاً يساهم في تحقيق من شتى الضغوط ويحسن جودة عمله وتزيد من روح انتماء لهذه المؤسسة أما بالنسبة للذين أجابوا بـ لا فقد كانت نسبتهم 4% هذا راجع إلى الاختلالات التي يمكن أن تواجه أي مؤسسة سواء من عمالها أو مداركها.

المحور الخامس: بيانات متعلقة بالولاء التنظيمي

جدول 25 يوضح الرغبة في قضاء الحياة المهنية داخل المؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ في الجدول أعلاه معطيات تفسر لنا رغبة العاملين في حب البقاء داخل المؤسسة وأنهم يرون أن وجودهم ضروري حيث أن الذين أجابوا بنعم بنسبة 80% وهذه النسبة كافية لتوضيح بأن الموظفين يصلون إلى مبتغاهم وتلبية حاجياتهم ورغباتهم في العمل، وهذا ما وضح بأن زيادة المشاركة في اتخاذ القرارات وتأمين الطاقات للعمال، إضافة إلى التطوير في الميدان الوظيفي وتبلي الأفكار الجديدة والإبداعية وأن توفير الظروف المادية والمعنوية لازمة وضرورية من أجل ارتفاع وتحقيق الولاء التنظيمي وهذا ما يجعل العامل حياً دون إجبار على البقاء والاستمرار داخل مؤسسته أما بالنسبة للذين أجابوا بـ لا والتي نسبتهم مقدرة بـ 20% تفسر أن هناك لديهم مطالب لا تحققها المؤسسة أو أن ظروف أخرى تجبرهم على وجود عمل أفضل من أجل تحقيق أهدافهم الخاصة.

جدول 26 يوضح الاعتزاز عند التحدث عن المؤسسة مع الآخرين

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	95%
لا	5	5%
المجموع	50	100 %

يوضح الجدول أعلاه معطيات تفسر وجود روح الاعتزاز والفخر عند يتحدثون العمال عن مؤسستهم مع الآخرين وهذا ما هو مسطر في البيانات أن نسبة الذين أجابوا بـ نعم كانت أعلى نسبة مقدرة بـ 95% وهي نابعة من منبع الاحترام والتقدير والتفهم بين العاملين والمدير في شتى الجوانب والسبب الرئيسي الذي أبرز اعتزازهم وحبهم وولائهم للمؤسسة هو أنها دائماً تسير وفق عجلة التطور، فالامتنان وتشجيع العمال على خلق روح تعاونية بينهم

وبن المدير وهذا ما يجعل العمال مفتخرين كونهم جزء من المؤسسة أما الذين أجابوا بلا نسبتهم كان 5% فقد تشير إجاباتهم بالرفض لأنهم يرون أن الاعتزاز لا يمكن في التحدث عليها بينما يحققون الانجازات من اجل الاعتزاز بها أمام الآخرين.

جدول 27 يوضح المشكلات التي تواجهها المؤسسة جزء من مشكلات شخصية لدى العامل

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100 %

يوضح الجدول من خلال البيانات المعروضة في الجدول أن المشكلات والعراقيل التي تعترض المؤسسة قد تمس العاملين وأصبحت جزء من مشكلاتهم حيث أن نسبة الذين أجابوا بنعم قدرت بـ 94 % راجع إلى أن كل ما تمر به المؤسسة يشعر به العامل وأن كل ما تواجهها من عوائق وصعوبات أو ضغط يؤثر على العامل ويطمح لتقديم الإضافة لها وبذل أقصى الجهود لإعانتها لأنه يحس كأن الذي أصاب المؤسسة أصابه فيريد لها الأفضل مما يؤدي بدوره زيادة إنتاجيتها وجعل لها ميزة تنافسية تخرجها من المشكلات أما بالنسبة للذين أجابوا بـ لا فنسبة 6% نظراً لاكتفائهم بحل مشاكلهم الخارجية دون حل ما يصيب المؤسسة.

جدول 28 يوضح أن هل البقاء في المؤسسة نابع من حاجة العامل للعمل فيها

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ من هذا الجدول أن البقاء في المؤسسة نابع من حاجة العامل للعمل فيها فقد حازت نسبة الذين أجابوا بنعم نسبة 92% ذلك راجع لشعور الأفراد بالولاء والانتماء نتيجة المناخ التنظيمي السائد والبيئة الايجابية التي دفعت به للعمل فيها والرغبة القوية نظراً لسلوك العاملين معه والسلوك البشري لرب العمل مما يؤكد على الدور المحوري الذي تلعبه وفق أنماط أفعال تضامنية ينتج عنه اعتزاز بوجوده في المؤسسة يقلل من دوران العمل، بالنسبة للذين أجابوا بلا فقد قدرت نسبتهم بـ 8% راجع إلى أن الفرد له ظروف خاصة به دفعته للالتحاق بهذا العمل كالتخلص من البطالة وتحسن ظروف العيش.

جدول 29 يوضح هل للمؤسسة توفر مزايا عن المراكز الأخرى

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ من هذا الجدول أن المؤسسة توفر مزايا عن المراكز الأخرى بنسبة قدرها 94% هذا يعتمد على سياسة المؤسسة واهتمامها بالعاملين ورغبتها في جعلهم سعداء ومرتاحين في هيئة العمل يمكن أن توفر الرواتب والمكافآت وهذا ما ينص عليه في الجريدة الرسمية لسنة 2006 رقم 46 الفصل السابع والتي نصت على أن يسلم الموظف أوسمة شرفية ومكافآت نتيجة استحقاقهم.

مما يمكن أيضاً المؤسسة توفير برامج تدريب وتطوير مستمر للعاملين مما يساهم في تطوير مهاراتهم وتزويدهم بالخبرة في مجال العمل مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم وأيضاً الرعاية الصحية من تأمين صحي لضمان السلامة المهنية وأن تكون الصحة التنظيمية جيدة، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا كانت نسبهم 6% راجع لخلل أو أن العاملين يريدون الالتحاق بمهنة تحقق لهم ربح مادي أفضل أو أن وجودهم في هذه المؤسسة لا يوافق ميولهم المهني.

جدول 30 الشعور بالاستمرار في العمل حتى مع وجود عمل أفضل

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100 %

توضح معطيات هذا الجدول في الشعور بالاستمرارية في العمل حتى مع وجود عمل أفضل بالنسبة للذين أجابوا بنعم نسبتهم 82% نظراً لشعورهم بالانتماء في المؤسسة وبالتالي يريد الاستمرار في العمل حتى مع وجود فرصة عمل أفضل في مؤسسة أخرى أيضاً الشعور بالراحة في العمل أيضاً الاعتمادية على الدخل نظراً لأنه يعتمد على دخله الحالي ولا يريد خسارة هذا الدخل بالإضافة إلى أنه لا يريد البدء من جديد والالتحاق بمؤسسة أخرى لأنه لديه ثقة بالعمل والمدير، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا فقد حازت نسبتها على 18% نظراً لطبيعة الفرد المحب للتغيير والتي تريد أجراً أكثر.

جدول 31 يوضح مدى استعداد المبحوث لبذل أكثر مما هو مطلوب

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	86%
لا	7	14%
المجموع	50	100 %

توضح معطيات هذا الجدول أن نسبة الذين أجابوا بنعم 86% راجع إلى الرغبة في تحقيق النجاح أي الحماس لتحقيق النجاح وتطوير مهاراته والتفوق في مجاله وبالتالي يكون مستعداً لبذل الجهد والوقت أيضاً بسبب الحصول على ترقية أيضاً الشغف بالعمل والرغبة في تطوير الذات كلها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، النسبة للذين أجابوا بلا نسبتهم 14% راجع إلا أن العامل يريد القيام بالعمل المطلوب منه فحسب لا إضافة في ذلك.

جدول 32 يوضح حرص المبحوث على إبراز الجوانب الإيجابية للمؤسسة

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100 %

ما يلاحظ من هذا الجدول على حرص المبحوث على إبراز الجوانب الإيجابية للمؤسسة الذين أجابوا بنعم بنسبة 92% والذي من شأنه أن يؤثر بشكل كبير على انطباع الناس عن المؤسسة ويساعد في جذب المواهب الجديدة ويحسن من سمعتها لإكثار من الطلب عن هذا العمل نظراً لأنه عمل قومي أيضاً إبراز الثقافة التنظيمية الإيجابية لمؤسسة من قيم ومعتقدات والتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى الفعالية وخدمة العملاء أنفسهم وفائدتهم المقدمة للمجتمع أيضاً لإبراز العمل الجماعي والتعاون وتحفيز العاملين للعمل من خلال الأنشطة الاجتماعية، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا نسبة 8 % فهؤلاء الفئة راجع سبب ذلك للاكتفاء بالعمل فقط أو الخوف من إفشاء الأسرار المهنية.

ثانياً: المناقشة

- ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها:

- **الفرضية الرئيسية:** و تنص على أن الفخر التنظيمي يساهم في تحقيق الولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية الوادي, وستستعرض الدراسة من خلال الجدول التالي النتائج التي توصلت إليها بالنسبة لهذه الفرضية ومحاولة تحليلها ومناقشتها.

- **الفرضية الأولى:** و تنص على أن للفخر الذاتي علاقة بالولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية الوادي, وستستعرض الدراسة من خلال الجدول التالي النتائج التي توصلت إليها بالنسبة لهذه الفرضية ومحاولة تحليلها ومناقشتها.

- جدول يوضح (04) التباهي بالنجاحات التي تحقّقها المؤسسة فكانت إجابة المبحوثين الذين أكدوا ذلك 64% مما يدل على الاعتزاز بالنجاحات المتواصلة التي تحقّقها المؤسسة التي تجعل منه يظهر الجانب الايجابي للمؤسسة ويزيد ذلك من دافعيته وفعاليته للقيام بأكثر الجهود لتحقيق هدف المؤسسة والمزيد من الانجازات بالتالي يؤدي إلى ارتفاع شعور الفخر بالمؤسسة.

- جدول رقم(05) يوضح تلقي التشجيع من قبل المسؤولين عند انجاز المهام المطلوبة منه بنسبة مرتفعة 80%, مما يؤكد على وجود عنصر الحوافز المعنوية من قبل المسؤولين نتيجة تتمين جهد الموظف وهذا ما يؤدي تحسين أدائه الوظيفي بالتالي يحقق له فخرا وولاءا للمؤسسة.

- يوضح جدول رقم (07) الذي يبين تلقى المكافأة مقابل المهام الإضافية فكانت إجابة المبحوثين الذين أكدوا ذلك نسبة 96% مما يدل على وجود الحوافز المعنوية والمادية للعامل التي تساهم في زيادة فعاليته وزيادة الرضا عن نفسه بالتالي يزداد تقديرا لذاته ويحقق ذلك ولائه للمؤسسة.

- جدول رقم (09) يوضح مدى الافتخار برئيس العمل فكانت معظم إجابات المبحوثين 96% نظراً لوجود علاقة وطيدة وأخوية يتبع من خلالها التفهم وروح التعاون مع وجود احترام متبادل واتصال تفاعلي والاستماع للميولات والتوجهات والأفكار التي تخدم المؤسسة مما ينعكس إيجاباً على أدائهم ويحقق ولائهم وفخرهم بكونهم موظفين في هذه المؤسسة.

- جدول رقم (10) يبين مدى اعتزاز العمال بالمؤسسة بنسبة 90% راجع إلى قدسية العمل الذي يشتغلونه وما تقدمه المؤسسة من خدمات تعود بالنفع للمجتمع في شتى المجالات ومدى انصهار الباحث في هذه المؤسسة الذي يشكل له استقرارا وظيفيا وفخرا وولاءا وظيفيا.
- من خلال ما تم ذكره يمكن القول بأن الفرضية الأولى والتي مفادها للفخر الذاتي علاقة بالولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي أنها إيجابية ومحقة على اعتبار النتائج كلها إيجابية وذلك لمجموع الإجابات التي أعطت لنا هذه النتيجة.
- **الفرضية الثانية:** تنص على أن للفخر الإيجابي علاقة بالولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية الوادي.
- جدول رقم (12) يوضح الشعور بالرغبة رفقة زملاء العمل نسبتهم قدرت 98% ذلك راجع لوجود روح التعاون بينهم والثقة المتبادلة وروح الانسجام مع مما أدى إلى الشعور الأخوي والرغبة القوية بالبقاء رفقتهم.
- جدول رقم (13) يوضح محاولة المؤسسة غرس شعور الفخر لدى موظفيها قدرت نسبتهم 78% وهذا متبلور في أن المؤسسة تقوم بتشجيع الجهود كالثناء وغيرها أيضا تقديم الحوافز كاعتراف المجهودات المبذولة هذا وبدرجة كبيرة يؤدي إلى تحقيق الرضا والولاء للمؤسسة.
- جدول رقم (15) يوضح البقاء في المؤسسة نابع من حاجة العامل للعمل فيها فكانت إجابة المبحوثين بنعم بنسبة 94% راجع لشعور الموظفين بالانتماء والولاء والرغبة القوية بالتواجد في هذه المؤسسة نتيجة المحفزات والجو العام السائد والمناخ الإيجابي فيها.
- جدول رقم (16) يوضح هذا الجدول أن المؤسسة مكان عمل مريح وجيد فكانت إجابة المبحوثين بنعم بنسبة 94% راجع إلى البيئة الإيجابية والمناخ السائد في المؤسسة التي تؤدي إلى زيادة الفعالية والدافعية وتحفيز العمال للقيام بمختلف الأعمال الموكلة لهم وتزيد من استقرارهم وولائهم.
- جدول رقم (29) يوضح توفير المؤسسة مزايا عن المراكز الأخرى كان نسبة الذين أجابوا بنعم نسبتهم 94%، لا يعتمد على سياسة المؤسسة واهتماماتها بالعاملين وتوفير مختلف الطرق والأساليب تجعلهم يشعرون بالراحة وتنمي بذلك مهاراتهم وقدراتهم وتحافظ على سلامتهم والحرص على تواجدهم في المؤسسة مما ينمي شعور الفخر بالتواجد في المؤسسة.

من خلال ما تم التوصل إليه للفرضية الثانية والتي مفادها للفخر الإيجابي علاقة بالولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي اتجاه الاستجابة إيجابي ونؤكد تحقق هذه الفرضية.

- **الفرضية الثالثة:** تنص على أنه للفخر الوجداني علاقة بالولاء التنظيمي وستعرض الدراسة من خلال الجدول التالي النتائج التي توصلت إليها بالنسبة لهذه الفرضية ومحاولة تحليلها ومناقشتها, جاء "نص الفرضية الثانية كما يلي للفخر الوجداني علاقة بالولاء التنظيمي".

- جدول (18) يوضح مدى سعادة وانتماء العامل بوجوده في هذه المؤسسة كانت نسبة إجابة المبحوثين 88%, مما أدى إلى شعور العمال بعضويتهم وأنها بمثابة العائلة الثانية نظرا لتواجد بعض العوامل كالمناخ الإيجابي السائد فيها غيرها من المحفزات تدفع منهم إلى زيادة الولاء والفخر.

- جدول (19) يوضح بأن العامل جزءا لا يتجزأ في هذه المؤسسة فكانت نسبتهم 96% مما يدل على أن الموظف يستشعر الانتماء يستشعر وجوده في تلك المؤسسة نظرا للبيئة الإيجابية.

جدول رقم (21) يبين الفائدة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع لدى منتسبي الحماية المدنية أكدوا على الفائدة التي تقدمها المؤسسة للمجتمع من مجهودات وخدمات تساعد المجتمع من شتى العقبات التي تواجهه.

جدول رقم (22) بين المشاعر الإيجابية التي تحقّقها المبحوثين بمجهوداتهم الفردية فكانت إجابة المبحوثين بنسبة 100% راجع إلى التفاني في العمل والإبداع والإنجازات المحقّقة والتمكن في العمل من شأنه تحقيق الكثير ولد فخر لدى الموظف وبأنه منتمي لهذه المؤسسة فيكتسب شعور إيجابي نابع من تلك الأعمال يدفع به إلى شعوره بالعضوية.

جدول رقم (23) يوضح مشاعر الفخر عند القيام بعمل يفوق التوقعات لدى موظفي الحماية المدنية فكانت إجابة المبحوثين بنسبة 100% يوضح الجهد المبذول والتمكن في أداء العمل بصفة كبيرة يزيد من تقدير الموظف لذاته ويزيد من ثقته في نفسه ومن اعتزازه وفخره في المؤسسة.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الفرضية الثالثة المسماة بالفخر الوجداني علاقة بالولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي تؤكد على صحة الفرضية وتحققها.

الفرضية العامة:

يتضح من تحليل الفرضيات المتضمنة في العبارات المشكلة لعلاقة الفخر التنظيمي بالولاء التنظيمي فان دور تلك الفرضيات حملته استجابات المبحوثين على أسئلة استمارة استبيان المرتبطة بهذا الجانب, وقد جاء السياق الامبريقي المشخص بالتغيرات الكمية المحتواة في أسئلة الاستبيان ليكشف أن هناك حقيقة وجود العلاقة و لكن جاءت التأكيدات المتفاوتة من طرف السيد مدير الحماية المدنية بولاية الوادي على وجود مثل هذا الاعتزاز والفخر بالنجاحات والانجازات والرغبة القوية للبقاء العمال في المؤسسة كون المشاعر والتي كانت نتيجة الاهتمام بالموظفين واحترام رغبتهم وميولاتهم والعمل على تقديم شتى الحوافز ومراعاة ظروفهم الاجتماعية أي بمعنى آخر استثمار هذا المورد البشري ليكون قيمة مضافة للمؤسسة, يؤكد على تحقق الفرضية الرئيسية المسماة توجد علاقة بين الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية بولاية الوادي.

2. التوصيات:

في ضوء الطرح النظري و النتائج التي توصلنا إليها كان لابد من أن نتقدم ببعض التوصيات:

-التعمق أكثر في دراسة الفخر التنظيمي لدى موظفي الحماية المدنية باعتبارها من الفئة الهامة في المجتمع.

-دراسة الفخر التنظيمي في كافة جوانبه مع الأخذ بعين الاعتبار علاقته بالولاء التنظيمي.

-دراسة الفخر التنظيمي و علاقته ببعض العوامل الأخرى ، كالأستقرار الوظيفي و الهوية التنظيمية

-دراسة الفخر التنظيمي في مؤسسات أخرى تربوية وهذا للوقوف على آراء أخرى للموظفين من جهة و التنوع المعرفي من جهة أخرى

-يجب الأخذ بالطريقة أو الإستراتيجية التي تتماشى بها مؤسسة الحماية المدنية للحفاظ عن موظفيها واستثمار هذا المورد البشري وضمان ديمومة عملها.

-أخذ آراء العمال بعين الاعتبار عند تصميم برامج الترقية والمكافآت.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في موضوع البحث والمعنون تحت الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية لولاية الوادي, قد تمكنت الدراسة عند مراعاة جملة من القواعد المعتمدة في عرض بياناتها, وما تم استنباطه من دلالات سوسيولوجية من خلال مراوحات جدلية بين الإطار النظري والمكاشفة الامبريقية, أن الفخر التنظيمي ركيزة أساسية تنعكس عن أداء المورد البشري ويجب العمل عليه لأن له أثر بالغ ودور في زيادة الانتماء لدى الموظفين.

- فنجد أن المؤسسة الجزائرية تطمح لتحقيق النجاحات والانجازات ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام بالعنصر البشري وإعطائه مكانة وتقديرا ليزيد ذلك من شعوره بالفخر لمؤسسته, ومن خلال تم استخلاصه من نتائج هذا البحث أن هذا المفهوم السوسيولوجي الحديث لا يتأتى إلا من خلال النجاحات والبطولات من طرف المؤسسة وموظفيها لينعكس على اتجاهاتهم ورغبتهم الملحة في البقاء رفقة زملاء ورؤساء المؤسسة وبالتالي يزيد من مستوى ولائه واعتزازه وانتمائه لها مما يدفعه إلى بذل أقصى الجهود لتحل مؤسسته مكانة مرموقة في المجتمع.

- وأخيرا نرجوا أن تكون هذه الدراسة ولو بشكل بسيط كانت ذو فائدة لعملية البحث العلمي وان تكون قد أحاطت بموضوع الفخر التنظيمي.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال الدراسة النظرية التي قمنا بها حول موضوع الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي توصلت هذه الدراسة إلى أن الفخر التنظيمي ما هو إلا صورة عاكسة لشعور العمال تجاه الأعمال التي يقومون بها وحتى تكون صورة هذا الانعكاس جيدة لا بد على المؤسسة الجزائرية الاهتمام أكثر بالموارد البشرية التي تعمل تحت وصايتها ولا بد عليها أيضا أن تقوم بدراسة الفخر التنظيمي بصفة دورية حتى يتسنى لها معرفة أسباب التي تؤدي إلى عدم فخر العمال ومحاولة تجنبها حتى تستطيع الاستفادة من قدرات العمال قدر الإمكان من أجل تحقيق أهدافها، أما فيما يخص الولاء التنظيمي فهو الآخر من أهم المواضيع الحديثة التي لقيت إهتمام كبير من طرف علماء علم الاجتماع وعلماء السلوك التنظيمي وذلك من خلال دراسة سلوك العمال داخل منظماتهم ومدى ارتباطهم بها وكذا مدى التضحية التي يقدمونها في سبيل الاستمرار في العمل بها، كما أن الفخر التنظيمي يعد من بين أهم العناصر التي تساهم في نجاح المؤسسات بصورة كبيرة وذلك من خلال الولاء الذي يخلق لدى العمال، فان نجاح المؤسسة يعتمد على مجموعة من الميكانيزمات، والآليات والتي من خلالها تحقق المؤسسة أهدافها وخاصة مؤسسة الحماية المدنية التي تعتمد أسلوب فرق العمل، هذا الأسلوب أفرزه تطور الفكر الإداري من خلال الاهتمام بالموارد البشري، والتأسيس للعمل الجماعي، والمشاركة الجماعية في مختلف القرارات و في خضم التطورات أصبح معيار الحكم على نجاح المؤسسة بالإنجازات والنجاحات التي تقدمها هو مدى مقدرتها على بث روح التعاون، و العمل بروح الفريق الواحد.

- إن الهدف من الدراسات السابقة هو الاعتماد عليها بطريقة تخدم الموضوع محل الدراسة من حيث المنهج الأسلوب، الأدوات المستخدمة...، حيث استعانت الدراسة في هذا الموضوع و المتمثل في الفخر التنظيمي و علاقته بالولاء التنظيمي بالدراسات السابقة التي تناولت نفس المتغيرات كالفخر التنظيمي أو الولاء التنظيمي، وسنورد في ذلك أهم ما توصلت إليه الفرضيات بالمقارنة مع نتائج الدراسات التي سبق ذكرها:

- الفخر التنظيمي مفهوم سوسيولوجي مركب متعدد الجوانب يتأثر بعوامل مختلفة منها ذاتية و أخرى خارجية.
- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات د. مرفت محمد السعيد مرسي نعمان المعنونة بأثر الفخر التنظيمي وعدالة الأجور على النية نحو ترك العمل في تأثير الفخر الوجداني والاتجاهي على بقاء الموظفين في المؤسسة وولائهم لها.
- ربطت دراسات الفخر التنظيمي الوظيفي مع متغيرات أخرى مثل المناخ الآثري و والقيادة الجمالية والتهكم التنظيمي.

- لقد تبين للطالبان أن نتائج الدراسات عن الفخر التنظيمي أن كلها يختلف نضر لاختلاف البلدان و مجتمع الدراسة وثقافتها كذا زمنها.

- كان الراتب والحوافز أكبر درجة في إرضاء الفرد.

- أكدت الفرضيات المتحصل عليها و كذا نتائج الدراسات على تأثير العوامل الشخصية كالجنس, و المستوى التعليمي، والأقدمية على الفخر التنظيمي والولاء التنظيمي.

الآفاق المستقبلية للدراسة:

من خلال ما تم التعرّيج عليه في دراستنا والوقوف على العديد من جوانبه العلمية اتضح الكثير من المواضيع التي يمكن دراستها ومعالجتها والاستفادة منها ونذكر منها:

- الفخر التنظيمي وعلاقته بالهوية المهنية لدى العمال الجزائريين

- دور الفخر التنظيمي في تحقيق المواطنة التنظيمية

- علاقة الفخر التنظيمي بالالتزام التنظيمي

- واقع الفخر التنظيمي في المؤسسات الجزائرية

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

1. الكتب:

- عبد الله عبد الرحمان, علم الاجتماع الصناعي, دار النهضة العربية, ط1, بيروت.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي, المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية, المكتبة العصرية للنشر والتوزيع, مصر, 2008.
- ناصر قاسمي, دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2011.
- محمد جواد الحوي. نهجية البحث العلمي و مناهجه, ط2 عمان: دار المناهج, 2005م.

2. المذكرات:

- رتيمة فضيل, المنظمة الصناعية بين التنشئة والعقلانية (دراسة ميدانية), بن مرابط للنشر والتوزيع, الجزائر, 2011.
- د. فراس العزة, تم إعداد الدراسة بالاستناد إلى مجموعة دراسات ومقالات منشورة على الانترنت
- محمد صالح الدين أبو العال, أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي, ماجستير إدارة أعمال, الجامعة الإسلامية, غزة, 2009.

ثانياً: باللغة الأجنبية

- Basch, J. and Fisher, C. (2000).Affective events-emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. in Ashkanasy, N.M., Ha`rtel, C.E.J. and Zerbe, W.J. (Eds), Emotions in the Workplace, Westport, London.
- _ Decrop, A. and Derbaix, C. (2009). Pride in contemporary sport consumption: a marketing perspective. Journal of the Academy of Marketing Science, 38 (5).
- _ Ekman, P. (2003). Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life, Owl Books, New York, NY.f
- _ Gold, K.A. (1982).Managing for success: a comparison of the private and public sectors. Public Administration Review,, 42 (6),
- _ Kim, Seok-Eun, and Jung-Wook Lee. (2005). Is mission attachment an effective management tool for employee retention? An empirical analysis of a nonprofit human service agency. Paper presented at the 8th Public Management Research Conference, Los Angeles. September 29–October.
- Katzenbach, J.R. (2003).Pride: a strategic asset. Strategy & Leadership, 31 (5).
- Sainsaulieu. R, Identité Au Travail , Presse de la fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1988.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



تحت إشراف الدكتور:

د. يعقوب سالم

من إعداد الطالبتين:

■ سويد نحال

■ غنامي رونق

استمارة البحث العلمي

تحية طيبة وبعد؛

نتوجه إليكم بالتحية والسلام، وفائق التقدير والاحترام، في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، والتي تحمل عنوان الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي، دراسة على مؤسسة الحماية المدنية بولاية الوادي، ونظراً لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا، ونضع بين أيديكم الاستبانة المرفقة آملين حسن تجاوبكم وتعاونكم معنا، ووضع علامة (X) بالمكان المناسب كما نخططكم علماً أن استخدام هذه الإجابة ستكون لأغراض البحث العلمي مع السرية

التامة.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

☐	1. الجنس:	ذكر ☐	أنثى ☐
☐	2. العمر:	أقل من 30 سنة ☐	من 30 إلى أقل 40 سنة ☐
☐		من 40 إلى 50 سنة ☐	أكثر من 50 سنة ☐
☐	3. الخبرة المهنية:	أقل من 5 سنوات ☐	من 5 إلى أقل 10 سنوات ☐
☐		من 10 إلى 15 سنة ☐	أكثر من 15 سنة ☐

تذكير: يرجى وضع علامة (x) في الخيار المناسب

المحور الثاني: الفخر الذاتي:

1. تتباهى الخبرة بالنجاحات المتميزة التي تحقّقها أمام الآخرين

نعم ☐ لا ☐

2. تتلقى التشجيع عندما تقوم بإنجاز مهامك

نعم ☐ لا ☐

3. هناك انسجام بين سياسات وأهداف المؤسسة وممارستها من جانب آخر

نعم ☐ لا ☐

4. تتلقى مكافأة مقابل مهامك الإضافية

نعم ☐ لا ☐

☐

في حالة الإجابة بنعم: - تعطى لك أيام راحة

☐

- تثنى لك في الأجر

☐

- تعطى لك تكريم

- أخرى تذكر

5. تشعر بوجود علاقات جيدة مع زملاء العمل في مؤسستك

☐

لا

☐

نعم

6. تفخر برئيس العمل داخل مؤسستك

☐

لا

☐

نعم

☐

في حالة الإجابة بنعم: - علاقتي به وطيدة

☐

- متفهم

- أخرى تذكر

.....

7. اعتزازك بالمؤسسة لكونك تقدم أعمال إضافية لها.

☐

لا

☐

نعم

8. يصفك الآخرون بأنك مبدع في عملك

☐

لا

☐

نعم

المحور الثالث: بيانات متعلقة الفخر الإيجابي

1. تشعر بالرغبة في البقاء رفقة زملاء العمل

☐

لا

☐

نعم

☐

في حالة الإجابة بنعم: - وجود روح التعاون

☐

- الثقة المتبادلة

☐

- الثقة روح الانسجام

- أخرى تذكر

.....

2. تحاول مؤسستك أن تغرس شعوراً بالفخر لدى موظفيها

☐

لا

☐

نعم

☐

- تتمين الجهود

☐

- تقديم حوافز لكم

☐

- تحقق أهدافكم

- أخرى تذكر

.....

3. تفكر في أن تنتقل لمؤسسة أخرى

☐

لا

☐

نعم

☐

- الأجر

☐

- المنح

☐

- العلاوات

- أخرى تذكر

.....

4. توفر مؤسستك الوسائل المطلوبة للعمل

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: - الوسائل اللازمة
- وسائل الاتصال
- أخرى تذكر

.....

5. مؤسستك مكان عمل مريح وجيد

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: - التهوية
- الاضاءة
- الحرارة والبرودة
- أخرى تذكر

.....

6. ميولك العلمي يتناسب مع الوظيفة

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع : بيانات متعلقة بالفخر الوجداني

1. يسعدني أن أكون عضواً في هذه المؤسسة.

نعم ☐ لا ☐

2. أشعر بأني جزءاً لا يتجزأ من هذه المؤسسة.

نعم ☐ لا ☐

3. أفخر بما تحقّقه المؤسسة من إنجازات.

نعم ☐ لا ☐

4. أشعر بأن مؤسستي تقدم شيئاً مفيداً للمجتمع.

نعم ☐ لا ☐

5. لدى مشاعر إيجابية نتيجة انجازاتي التي حققتها بمجهوداتي الفردية.

نعم ☐ لا ☐

6. تظهر مشاعر الفخر عندما أقوم بعمل يفوق التوقعات.

نعم ☐ لا ☐

7. هناك مواقف جعلتك تخضر بالمساندة التي قدمتها مؤسستك

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: - مراعاة للظروف

☐☐

- المساندة

- أخرى تذكر

.....

المحور الخامس: بيانات متعلقة بالولاء التنظيمي

1. لديك الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتك المهنية في مؤسستك

نعم ☐ لا ☐

2. أشعر بالاعتزاز عندما أتحدث عن مؤسستي مع الآخرين

نعم ☐ لا ☐

3. أنظر إلى المشكلات التي تواجهها مؤسستي جزء من مشكلاتي الشخصية

نعم ☐ لا ☐

4. بقائي في المؤسسة نابع من حاجتي للعمل فيها

نعم ☐ لا ☐

5. تقوم المؤسسة بمزايا لا تتوفر في مراكز أخرى

نعم ☐ لا ☐

6. أشعر بضرورة الاستمرار في عملي حتى مع وجود عمل أفضل في مكان آخر

نعم ☐ لا ☐

7. مستعد لبذل أكثر مما هو مطلوب مني لأساعد على نجاح المؤسسة

نعم ☐ لا ☐

8. أحرص على إبراز الجوانب الإيجابية لمؤسستي في كل مناسبة

نعم ☐ لا ☐

الملحق رقم 02: دليل المقابلة
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

دليل المقابلة
لإكمال الدراسة الميدانية

السلام عليكم وبعد؛ في إطار دراستي لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل؛ اليوم بصدد إجراء مقابلة لإتمام المذكرة والمعنونة ب الفخر التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي بمديرية الحماية المدنية بولاية الوادي، واخترنا هذه المؤسسة نظرا لأنها تحمل مكانة اجتماعية ونرى أن موضوع الدراسة يخدمها نظرا للإنجازات والنجاحات التي تحققتها هذه المؤسسة، وكتكملة لما تم ذكره توجد بعض الأسئلة الرجاء منكم بالسماح لنا بطرحها وفي المقابل الإجابة من طرفكم ونشكركم على تعاونكم :

1 - هل تشعر بالفخر تجاه عملك؟

.....

2 - هل وجدت الدعم من قبل المسؤولين؟

.....

3 - هل هناك انعكاس ملحوظ بعد مشاركة أعوان الحماية المدنية في حالات تركيا وسوريا؟

.....

4 - هل تجدون مطالب بتغيير أماكن العمال بمراكز أخرى؟

.....

5 - هل تقوم الإدارة بتثمين الجهود؟ كيف ذلك؟

.....

6 - هل تفخر بوجود زملاء العمل معك؟

.....

7 - هل هناك ولاء تام للعاملين اتجاه قطاعهم؟

.....

