

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا



الموضوع

السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عينة من عمال
المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل سوناطراك DML دراسة حالة

- دراسة ميدانية بمدينة الأغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ألكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د. فارسي إبراهيم الخليل

إعداد الطالبين:

- يزيد الحاج عيسى

- يعقوب جعيدل

لجنة المناقشة

رئيس اللجنة	د. صافي ممد
أستاذ مشرف	د. فارسي إبراهيم الخليل
أستاذ مناقش	د. بوشمير هواري

الموسم الجامعي 2021-2022

كلمة الشكر وعرfan

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها
في كلمات...

تبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور
سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من
الذكريات وصور تجمعننا برفاق كانوا إلى جانبنا.....
فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو خطواتنا الأولى في غمار الحياة
ونخص بالجزيل الشكر والعرfan إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا و
وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا
إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار ثليجي الاغواط
ونتوجه بالشكر الجزيل إلى

الاستاذ الدكتور فارسي إبراهيم الخليل
الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل
التقدير والاحترام

الذي لم يبخل علينا بالمساعدة طوال رحلة بحثنا
الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:
"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"
إلى:

*السيد مدير المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML
إلى كل الطاقم الإداري للمؤسسة وعلى رأسهم قسم الموارد البشرية بالأغواط.

إهداء

الحمد لله الذي يسر لنا سبيلنا وأخرجنا من الظلمات الي النور وفتح لنا أبواب الخير وبعث
ففي قلوبنا التفاؤل والأمل والطمأنينة

إلى منبع العنان وسروري ووجودي والتي أحيا بها ومن أجلها
إلى التي سهرت على راحتي إلى أمي الحبيبة أمد الله عمرها

إلى الذي أوطنني إلى هذا المكان وفتح لي أبواب الحب والاحترام إلى قدوتي وسر
نجاحي والدي الغالي الذي لطالما ساندني وشجعني أهدي لك هذا العمل المتواضع

علمي أوفى بعض حقتك بفضل الله

إلى اخي الوحيد وسندي في الحياة

..إلى كل أصدقائي لطالما ساندوني في مسيرتي الدراسية ودعموني

إلى زميلي في الدراسة

كـ يزيد.



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فيسرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

إلى قدوتي في الحياة ورمز الاحترام والتقدير أبي الذي اخذ القدر عني
إلى هدية الرحمن منال الحب والحنان إلى التي علمتني الأصول والاحترام إلى أمي
الغالية

إلى أبي الغالي

إلى كل أفراد العائلة كبيرا وصغيرا وأسأل الله أن يحفظهم

إلى كل أخوتي وأخواتي

إلى كل الزملاء والزميلات

إلى كل الذين يسعمهم قلبي ولم تسعمهم صفحتي.

يعقوب



السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقلسوناطراك DML الاغواط

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي، لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل بمدينة الاغواط والتعرف على طبيعة العلاقة بينهما ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى للمتغيرات (الجنس، الأقدمية). ولقد تم الاعتماد على اداتين للقياس أداة خاصة بالسلوك الإبداعي وأداة خاصة بالولاء التنظيمي وتم توزيعها على عينة عشوائية قوامها 32 فرداً، من مجتمع العينة معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته الدراسة الحالية، وبعد اخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية SPSS اسفرت النتائج على:

* مستوى السلوك الإبداعي لدى افراد العينة منخفض

* مستوى الولاء التنظيمي لدى افراد العينة مرتفع

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الأقدمية.

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس وقد دلت النتائج الى عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي تعزى للجنس.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الأقدمية.

* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدي عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML. وفي ضوء ما تم التوصل اليه الباحثان من نتائج ختمت الدراسة بخاتمة وأوصى بمجموعة من التوصيات. الكلمات المفتاحية: السلوك الإبداعي - الولاء التنظيمي.

Creative behavior and its relationship to organizational loyalty
among a sample of workers of the National Corporation for
Maintenance and Transport Sonatrach DML Laghouat

Summary:

This study aimed to reveal the level of creative behavior and organizational loyalty, among a sample of workers of the National Corporation for Maintenance and Transport in Laghouat, to identify the nature of the relationship between them, and to know if there were statistically significant differences at the level of significance (0.05) in the creative behavior and organizational loyalty of the workers that are attributed For variables (gender, seniority). Two measurement tools were used, a tool for creative behavior and a tool for organizational loyalty, and they were distributed to a random sample of 32 individuals, from the sample community, relying on the descriptive correlative approach to suit the current study, and after subjecting the results to SPSS statistical treatment, the results resulted in:

The level of creative behavior among the sample members is low

* The level of organizational loyalty among the sample members is high

* There are no statistically significant differences in the creative behavior of a sample of workers of the National Corporation for Transport and Maintenance DML due to the gender variable

* There are no statistically significant differences in the creative behavior of a sample of workers of the National Corporation for Transport and Maintenance DML due to the variable of seniority.

* There are no statistically significant differences in organizational loyalty among a sample of workers of the National Corporation for Transport and Maintenance

DML due to the gender variable, and the results indicated that there were no differences in organizational loyalty due to gender.

* There are statistically significant differences in organizational loyalty among a sample of workers of the National Corporation for Transport and Maintenance

DML due to the variable of seniority.

Keywords: creative behavior - organizational loyalty.

الفهرس

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
1	مقدمة
<u>الجانب النظري</u>	
الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها	
03	مشكلة الدراسة
04	فرضيات الدراسة
05	اهمية الدراسة
05	أهداف الدراسة
06	تعديد مصطلحات الدراسة
07	أسباب اختيار الموضوع
08	الدراسات السابقة

الفصل الثاني: السلوك الابداعي

16	تمهيد:
16	1- مفهوم السلوك
16	2- عناصر السلوك
18	3- مراحل السلوك
19	4- خصائص السلوك
19	5- أهمية السلوك
20	6- معوقات السلوك
20	7- متطلبات تحقيق السلوك الابداعي
21	خلاصة

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

22	تمهيد
22	1- مفهوم الولاء التنظيمي
23	2- أهمية الولاء التنظيمي
24	3- خصائص الولاء التنظيمي
25	4- مراحل تكوين الولاء التنظيمي
28	5- مداخل الولاء التنظيمي
29	6- أنواع الولاء التنظيمي وأبعاده
28	7- قياس الولاء التنظيمي
29	10- خلاصة

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

30	تمهيد
30	1. منهج الدراسة

30	2. مجتمع البحث
31	3. عينة الدراسة
31	4. حدود الدراسة
32	5. الدراسة الاستطلاعية.
32	6. وصف أدوات الدراسة
34	7. الخصائص السيكومترية
35	8. الأساليب الإحصائية
الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة	
38	عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى.
39	عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
39	عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.
40	عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.
41	عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
41	عرض وتفسير نتائج الفرضية السادسة
43	عرض وتفسير نتائج الفرضية السابعة
الفصل السادس عرض ومناقشة الفرضيات	
45	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
46	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
46	3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
47	4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
48	5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
48	6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
50	7- عرض ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
51	الاستنتاج العام

52	الخاتمة
53	اقتراحات
54	قائمة المراجع

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	يوضع مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكرت	01
33	يوضع درجات الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس الولاء التنظيمي	02
33	يوضع توزيع فقرات المقياس على الاتجاه الإيجابي والسلبي	03
34	يوضع معيار تقدير درجات الولاء التنظيمي لدى المعلمين	04
34	يوضع الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس السلوك الإبداعي	05
34	يوضع ثبات لمقياس السلوك الإبداعي بطريقة الفا كرونباخ	06
35	يوضع الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الولاء التنظيمي	07
35	يوضع ثبات لمقياس الولاء التنظيمي بطريقة الفا كرونباخ	08
38	يوضع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس السلوك الإبداعي	09
38	يوضع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الولاء التنظيمي	10
39	يوضع دلالة الفروق بين الجنسين في مقياس السلوك الإبداعي	11
40	يوضع دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس السلوك الإبداعي	12
41	يوضع دلالة الفروق بين الجنسين في مقياس الولاء التنظيمي	13
42	يوضع دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس الولاء التنظيمي	14
42	يوضع نتائج تحليل المقارنات البعدية	15
43	يوضع العلاقة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي	16

فهرس الملحق:

رقم الملحق	مخوان الملحق
01	مقياس السلوك الابداعي
02	مقياس الولاء التنظيمي
03	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS_

مقدمة

مقدمة:

لقد تحولت المؤسسات الحديثة من الاستثمار في الطاقة الى الاستثمار في عنصر اهم وهو المورد البشري الذي يعتبر اداة اساسية لتحقيق الاهداف داخل المنظمة كالتحفيز وتكوين الدافعية لدى العاملين والولاء التنظيمي، فالعامل عند احساسه بالولاء والانتماء يزيد ذلك تلقائيا من كفاءته وادائه وبالتالي تحقيق اهداف المؤسسة وضمان بقائها بين المؤسسات الاخرى ولا ننسى الحفاظ على راحة العامل الذي يعد العنصر الاساسي في هذه العملية مما جعل المنظمات تحاول الوصول الى توجيه سلوك افرادها لتعزيز ولائهم وانتمائهم. مما يفرض على المنظمة الإبداع والتطوير المستمرين، إذ إن الإبداع هو العملية التي يكمن وراءها أي تقدم، لذا فلا بد من أن يتأثر سلوك الأفراد الإبداعي بالولاء التنظيمي فإما أن يكون مشجعا للإبداع أو معوقا له، فالولاء التنظيمي يعطي الفرصة لنمو الطاقات الإبداعية ويشجع التجديد ويمنح الأفراد مجالا أوسع في العمل والاتصالات واتخاذ القرارات، ويقدم الحوافز المادية والمعنوية. فهو أحد المتغيرات المهمة التي تحدد درجة إنجاز الفرد للأهداف. إذ أن الفرد الذي يشعر بمستويات عالية من الولاء التنظيمي للمؤسسة التي يعمل فيها يكون متفانيا في العادة، ويبدل قصارى جهده في أداء مهماته وواجباته

ويتضمن الولاء التنظيمي مجموعة من الخصائص الوظيفية التي تميزه عن غيره من المفاهيم المرتبطة بالعمل الوظيفي الإداري. فهو حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة، كما أنه يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه في المنظمة أو تركه لها. ويتصف الأفراد الذين لديهم ولاء تنظيمي بصفات متعددة أهمها: الإيمان بقيم المنظمة، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها، ووجود مستوى عال من الانخراط فيها، والولاء لها، ووجود الرغبة القوية للبقاء فيها، والميل لتقويمها بشكل إيجابي، فالمنظمات المبدعة هي التي توفر مناخا تنظيميا ملائما يتأصل فيه الإبداع كهدف مؤسسي متجدد، وتجعل من الإبداع مهمة أساسية وحيوية يشترك بها كافة الموظفين، فهو الأساس لنموها ووجودها وازدهارها. وللسلوك الإبداعي مكانة واهمية كبيرة داخل المؤسسة وهو يعتبر ايضا ركيزة اساسية داخل المؤسسات الحديثة عبر

خلق فرص ومساحات لهذا السلوك، وقصد التعرف أكثر على انواعه واهميته واهدافه داخل المؤسسة وتسليط الضوء على علاقته بالولاء التنظيمي قمنا بأجراء الدراسة بالمؤسسة الوطنية للصيانة والنقل الاغواط. ومنه ارتائنا تقسيم الدراسة الى جانبين:

1. الجانب النظري: يحتوي على ثلاث فصول:

الفصل الاول: خصص كمدخل للدراسة على كل من الاشكالية وفرضياتها، ثم نتطرق الى اسباب اختيار الموضوع مع اهمية واهداف الدراسة، ثم تحديد المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، واخيرا الدراسات السابقة التي تناولت مثل هذا الموضوع.

الفصل الثاني: خصص لعرض المتغير الاول السلوك الابداعي، بتوضيح ماهيته وعناصره ومكوناته وكذا اهميته واهدافه بالإضافة الى انواعه وخصائصه، وفي الاخير نعرض معوقات السلوك الابداعي.

المنهج المتبع. مجالات الدراسة. مجتمع البحث. تحديد العينة وكيفية اختيارها واهم خصائصها مع عرض ادوات جمع البيانات. والاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

الفصل الخامس والسادس: خصص لعرض وتفسير ومناقشة النتائج الميدانية وأنهينا الدراسة في الاخير بخاتمة واهم التوصيات.

1- الاشكالية:

يعتبر السلوك الابداعي من العمليات المهمة التي تمكن الانسان من تحقيق ذاته وممارسة التجديد على حياته المهنية، فالإنسان يحتاج الى التجديد بطبعه وممارسة سلوكيات تميزه عن الاخرين من خلال اساليب حل المشاكل واستراتيجيات سير العمل... الخ.

ولقد نال هذا الموضوع اهتمام العديد من الباحثين والمختصين في مجال السلوك الانساني عموما والسلوك التنظيمي خصوصا. من اجل التكيف والاستجابة للتطورات السريعة التي تعرفها بيئة العمل مع مراعات العوامل المحيطة بهم والتغيرات التفاعلية بغرض الزيادة من مستوى ولائهم، ويعتبر الولاء التنظيمي المحور الاساسي لبقاء واستمرارية المنظمة في سوق العمل، وذلك ليس بمعزل عن الابداع الذي يمثل حجر اساس لقيادة المظمة لتحقيق اهدافها بشكل ايجابي، ويعود كذلك بالفائدة على الجانب الاقتصادي. وهذا ما ذكره (أوشيه) في دراسة له "أن سعي المنظمات لكسب ولاء موظفيها أمر مبرر بل ضروري، لما يترتب على الولاء من مكاسب كثيرة بالنسبة للمنظمة تتمثل في رضاهم الوظيفي وزيادة قدرتهم على الإبداع والإنتاجية واحترامهم لأنظمة وقوانين العمل. ويتأثر السلوك التنظيمي للمعلمين نتيجة النمط الإداري بمجموعة من العوامل، كأسلوب المدير في التعامل معهم، وفي توزيع المهام، ومدى قدرته على إيجاد جو من الثقة والصراحة بشكل يسمح بتبادل الآراء، ومناقشة المشكلات بكل حرية ووضوح. ولقد اشارت بعض الدراسات التي اجريت بهذا الصدد، كدراسة (لارسون وفوكامي 1984 كما ورد في دراسة عمي على صبرينة، 2016) ان المنظمات التي يوجد فيها ولاء مرتفع تتميز بانخفاض الغياب، وانتاجية عالية واداء مرتفع أكثر من المنظمات التي يكون فيها الولاء منخفض. وقد أجرى كل من محمد الطعامنة واحمد عبد الحليم حيث هدفت الى معرفة العوامل الشخصية الممتثلة في: الجنس. السن. المؤهل العلمي. والاجر الشهري. والعوامل التنظيمية. الممتثلة في النمط القيادي. الاستقلالية. والاقرار بالإنجاز على الولاء التنظيمي لدى العاملين لدى القطاع العام في الاردن والتي توصلت الى ان ولاء العاملين يزداد بزيادة كفاءة وفاعلية القيادة. وانه كلما زادت حرية العاملين زاد ولائهم التنظيمي، وان الارتباط بين الحاجة للإنجاز والولاء التنظيمي ضعيف. كما اثبتت التجربة اليابانية للإدارة حسب نظرية Z اهمية الولاء التنظيمي للاعمال في خدمة المؤسسة والرقى بها للأحسن والسعي لتحقيق اهدافها لأنها تمثل اهدافهم الشخصية، فرغم افتقارها للموارد الطبيعية،

اثبتت ان المورد البشري هو صانع الفرق حيث امننت به واولته الاهتمام اللازم وكسبت ولاءه فاصبحت بذلك في مصاف البلدان الاولى اقتصاديا في العالم(صبرينة عمي علي، 2016).

ونظرا لاهمية الولاء التنظيمي وكذلك الدور الذي يشغله الابداع داخل المنظمة أردنا دراسة العلاقة بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي لدى عمال شركة سوناطراك DML الاغواط، للوصول الى معرفة العلاقة من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML؟
- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الاقدمية
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الاقدمية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة الوطنية للنقل DML؟

2-الفرضيات:

- * مستوى السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML مرتفع
- * مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML مرتفع
- * توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الجنس

* توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الاقدمية

* توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الجنس

* توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل DML تعزى لمتغير الاقدمية؟

* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة الوطنية للنقل DML؟

3- اهمية الدراسة: تتمثل اهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

* السعي لتقديم اضافة على ما توصلت اليه الدراسات التي تصب في هذا المجال.

* تعتبر هذه الدراسة اضافة الى المحصول العلمي.

* محاولة دراسة جوانب اخرى للموضوع لم يتم التطرق لها سابقا.

* اهمية الموضوعين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي.

* محاولة ابراز الظواهر السلبية التي تعرقل فاعلية المنظمة وكذا الحدمنها.

4- اهداف الدراسة:

* معرفة اهمية الابداع في تحقيق الولاء للمؤسسة

* معرفة إذا ما كان الابداع يساهم في زيادة الولاء داخل المؤسسة

* معرفة الصعوبات التي يواجهها الابداع داخل المؤسسة

* محاولة معرفة العلاقة الموجودة بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي داخل المؤسسة.

* التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML.

* التعرف على واقع السلوك الابداعي لدى عمال مؤسسة سوناطراك DML.

5- مصطلحات الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم من الاجراءات الضرورية للبحث العلمي، حيث يتسنى للباحث جمع المعلومات التي تخدم موضوعه، فكلما كان تحديد الموضوع دقيقا وواضحا كلما كانت النتائج ادق، وكلما كانت الدراسة متحكم بها بشكل أفضل.

* تعريف الابداع:

يعرف الابداع على انه عملية انتاج شيء جديد لم يكن موجود على هذه الصورة. (رشوانو علي، 2019، ص 22)

التعريف الاصطلاحي للسلوك الابداعي:

يرى الزيايين ان السلوك الابداعي يشمل كل الافعال الفردية والجماعية الموجهة نحو استنباط وتبني وتطبيق الافكار المميزة والمفيدة على جميع مستويات التنظيم. (الزيايين 2010 ، ص 20)

ويعرف بانه سلوك يسبق الإبداع ويميز الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتائج أو خدمات جديدة، ويبدأ من أدراك الموقف والاهتمام به وجمع المعلومات عنه، وتقييم البدائل المتاحة، وتجريب البديل وأخيراً تبني سلوك أو فكرة معينة (مؤيد سعيد السالم، 1994، ص 100)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان السلوك الابداعي هو السلوك الذي يقوم به الافراد من اجل استحداث اساليب وطرق عمل جديد غير مألوفة، وليس بالضرورة ان ينجم عنها سلعة او خدمة.

التعريف الاجرائي:

السلوك الابداعي هو ذلك التصرف المميز الذي يتم ادراكه ثم ممارسته داخل المنظمة من طرف افراد او جماعات دون الضرورة لإنتاج سلع او خدمات جديدة، وهو الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص في مقياس السلوك الإبداعي.

تعريف الولاء التنظيمي:

يعني مصطلح الولاء في اللغة العربية: العهد والقرب والنصرة والمحبة (احمد محمد الشيباب 2014 ، ص 308).

التعريف الاصطلاحي:

الولاء التنظيمي مفهوم متعدد الابعاد، يعكس مدى الترابط والانسجام بين الفرد والمنظمة، ومدى استعداد الافراد لبذل المزيد من الجهد لتحقيق اهدافها، وزيادة فاعليتها فضلا عن الرغبة في البقاء فيها. (عبد الفتاح صالح خليفات , 2009, ص 291)

و عرفه عبد المجيد (2005): بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة اكبر من ارتباطه لأسباب مادية و نفعية(احمد محمد الشايب، عنان ابو حمور , 2014, ص 208) .

نستخلص مما سبق ان الولاء التنظيمي هو مدى استعداد الفرد لبذل المجهود من اجل المنظمة وكذا الرغبة في البقاء فيها في كل الظروف.

التعريف الاجرائي:

هو احساس ينبع من ذات الفرد اتجاه المنظمة ويشمل جملة المشاعر الايجابية اتجاه المؤسسة التي ينتمي اليها ومدى رغبته في تقديم المجهود وانجاز المهام من اجل تحقيق اهدافها وكذا التمسك بالبقاء فيها، وهو الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص في مقياس الولاء التنظيمي.

6- اسباب اختيار الموضوع:

ترجع اسباب اختيار الموضوع الى اسباب ذاتية واخرى موضوعية:

* الاسباب الذاتية:

الرغبة والميل للبحث في هذا الموضوع دون المواضيع الاخرى من جهة وتلائم الموضوع مع طبيعة التخصص من جهة اخرى.

اثراء المكتبة الجامعية الى حد ما بكل المعلومات المتعلقة بالولاء التنظيمي والسلوك الابداعي.

* الاسباب الموضوعية:

ابرار دور الابداع ومساهمته في تحقيق الولاء في المؤسسة، ومعرفة درجة ولاء العمال في المؤسسة قيد الدراسة، والمساهمة في معرفة العلاقة بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المتعلقة بالسلوك الابداعي:

دراسة رشوان (2016) بعنوان: أثر أنماط القيادة على السلوك الإبداعي للعاملين- دراسة عينة البنوك السودانية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنماط القيادة على السلوك الإبداعي للعاملين، كما هدفت أيضا إلى دراسة العلاقة بينهما، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة، استهدفت الدراسة عينة من البنوك السودانية حيث كانت الاستبانة هي الأداة الرئيسة لجمع البيانات، تم توزيع 150 استبانة استردت منها (130) استبانة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم كما تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لقياس متغيرات، SPSS V الإحصائية للعلوم الاجتماعية 24 الدراسة وتحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة، وتحليل الارتباط للتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات تأثير إيجابي جزئي بين أنماط القيادة والسلوك الإبداعي للعاملين.

دراسة عبد الرحمان، (2018) بعنوان: العلاقة بين السلوك الإبداعي واستدامة الميزة التنافسية على الولاء التنظيمي بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية" هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر السلوك الإبداعي على الميزة التنافسية وقياس أثر العلاقة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واتبع أسلوب العينة العشوائية حيث كانت حجم العينة (390) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها هناك علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين السلوك الإبداعي والميزة التنافسية على الولاء التنظيمي .

دراسة القطاونة 2016 بعنوان : أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي للعاملين" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي للعاملين في بعض منظمات قطاع الأعمال في الأردن، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة 12 عمال (12) منظمة أردنية تعمل في قطاع الأعمال في مدينة عمان،

شملت عينة الدراسة (212) فردا تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة وقد بينت نتائج الدراسة أن السلوك الإبداعي كان مرتفعا لدى العاملين في المنظمات المبحوثة، وتوصلت الدراسة أيضا إلى وجود أثر إيجابي للاتصالات الإدارية بأبعادها الخمسة في زيادة مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين .

دراسة المبيضين والطراونة، (2010) بعنوان " أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية حيث هدفت هاته الدراسة إلى التعرف على مستوى التمكين الإداري والسلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية باستخدام الاستبانة على عينة عشوائية طبقية تناسبية تشكل (3%) من مجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد أفرادها (391) مفردة، وجاءت أبعاد المتغير المستقل في هاته الدراسة والمتمثل في التمكين الإداري مشكلة من العناصر الآتية) : تفويض الصلاحيات، المشاركة في اتخاذ القرار، تطبيق إدارة عمل الفريق، إيجاد الثقافة الداعمة للعاملين، تدريب وتعليم العاملين، إثراء العمل، أما بالنسبة للمتغير التابع والمتمثل في السلوك الإبداعي فقد تمت معالجته بصورة أجمالية دون تفصيل، وتوصلت النتائج هاته الدراسة إلى مجموعة من النتائج نلخص أهمها كما يلي: تمارس البنوك التجارية الأردنية التمكين الإداري بمختلف مجالاته بدرجة متوسطة؛ يتواجد السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية بدرجة متوسطة؛ (لمجالات تمكين العاملين) تفويض الصلاحيات،

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (لمجالات تمكين العاملين) تفويض الصلاحيات، المشاركة في اتخاذ القرار، تطبيق إدارة عمل الفريق، إيجاد الثقافة الداعمة للعاملين، تدريب العاملين) في السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

لا يوجد أثر دلالة إحصائية لإثراء العمل كبعد من أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية. وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة تطبيق مبدأ التمكين لإدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية.

دراسة علي (2016) بعنوان: دور السلوك الإبداعي للأفراد في تحقيق الريادة في المنظمات الحديثة دراسة استطلاعية للشركة العامة للصناعات الصوفية بغداد"هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام إدارة المؤسسات بتطوير السلوك الإبداعي للعاملين والذي أصبح عنصرا هاما في العالم المتطور ، تم استخدام المنهج الوصفي ثم قارن النتائج من خلال الاستبيان، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (30) شخص في المستويات العليا والمتوسطة وكذا الدنيا وكانت أهم النتائج: قلة إدراك المديرين لأهمية تلك الأفكار أو اعتقادهم أن بروز شخص مبدع يمكن أن يؤثر على مكانتهم في العمل ، من خلال اللقاء مع المديرين القدامى خصوصا تبين خوف الكثير من الإداريين من تبني فكرة جديدة وذلك لتخوفهم من الخسارة عند تطبيقها لأول مرة.

7-2- دراسات متعلقة بالولاء التنظيمي:

دراسة فالنيسي واخرون. (1996): valnecy et al هدفت هذه الدراسة لتحليل الولاء التنظيمي للمحاسبين، في المؤسسات المهنية لكلا الجنسين، وقد اجريت الدراسة على المحاسبين بالمؤسسات المهنية بالولايات المتحدة الامريكية U.S.A وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

وجود علاقة طردية بين السن والمستوى الوظيفي والولاء التنظيمي

وجود فروق في الولاء لصالح الذكور.

وجود علاقة موجبة بين الرضا والولاء التنظيمي.

دراسة شوسمر (1998) chusmir: دراسة بعنوان العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الادارية في الولايات المتحدة الامريكية U.S.A. هدفت الى التعرف على عدد العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي بين الذكور والاناث وشملت عينة الدراسة 178 مديرا من مختلف المستويات الادارية في امريكا. ولم تظهر الدراسة وجود علاقة لكل من الجنس. العمر. الحاجة الى الانجاز. الحاجة الى السيطرة. وقد اظهرت الدراسة وجود علاقة

قوية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لكلا الجنسين. (الطاهر علي الطاهر، وآخرون 2015 ص 114 . 115).

د راسة الشعلان 2002 تحت عنوان: علاقة الولاء التنظيمي بكفاءة الأداء لدى العاملين بمطار خالد الدولي بالرياض. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين الولاء التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي، كذلك التعرف على مدى وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية والولاء التنظيمي والتعرف على وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية وكفاءة الأداء الوظيفي، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي واستعان بالاستبانة كأداة لهذه الدراسة. حيث تكون مجتمع البحث من (235) فرد من الضباط والأفراد العاملين بمطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-وجود علاقة ارتباط طردية دالة إحصائياً بين الولاء التنظيمي والمهنة، الرتبة، العمر، الحالة الاجتماعية. والمستوى التعليمي، مدة الخدمة والراتب الشهري.

-وجود علاقة ارتباط طردية إحصائياً بين كفاءة الأداء الوظيفي ومدة الخدمة و الحالة الاجتماعية.

-وجود اختلافات دالة إحصائياً بين كل من الرتبة العسكرية وفئات العمر ومدة الخدمة و المستوى التعليمي و الراتب الشهري و مستوى الولاء التنظيمي. الشعلان، 2002، ص 251 . (252)

دراسة غنيم " 2007 بعنوان العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية: هدفت الدراسة إلى التعرف عملي العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وأثر الجنس والرتبة الأكاديمية والكمية وسنوات الخبرة والعمر على العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وتم اختيار عينة من (144) فرد. ولإتمام الدراسة أعدت استبانة مكونة من ثلاث أقسام:

القسم الأول: معلومات شخصية عن أعضاء هيئة تدريس.

القسم الثاني: مقياس الولاء التنظيمي المكون من (18) فقرة.

القسم الثالث: مقياس الرضا الوظيفي المكون من (53) فقرة موزعة على ستة محاور.

وأشارت نتائج الدراسة إلى:

- إن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية مرتفع.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى الجنس والرتبة الأكاديمية.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الرتبة الأكاديمية.

- ليس هناك فروق في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس.

- ليس هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي تعزى إلى متغيرات الجامعة والخبرة.

دراسة «شافية بن حفيظ " 2013 تحت عنوان " علاقة النمط القيادي حسب نظرية هيرسي

وبلاتشارد بالولاء التنظيمي"، لدى عينة من المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الأنماط القيادية السائدة في المرحلة الابتدائية حسب نظرية هيرسي وبلاتشارد من وجهة نظر المعلمين، ومستوى الولاء التنظيمي لدى المعلمين، وعلاقة النمط القيادي بالولاء التنظيمي لدى نفس العينة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما اعتمد على اداتين لتحقيق اهداف المؤسسة، وهما مقياس هيرسي وبلاتشارد لتحديد النمط القيادي ومقياس بورتر وزملائه لقياس مستوى الولاء التنظيمي. وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- ان اسلوب التفويض يليه اسلوب الإقناع هما الأسلوبان الأكثر استخداما في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعلمين .يليهما اسلوب الاشتراك ثم الإبلاغ.

- هناك مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف النمط القيادي حسب "هيرسي بلانشارد" من وجهة نظر معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى الجنس.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى الأقدمية في التدريس.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى المؤهل العلمي

(. شافية بن حفيظ 2013 ص 3-4)

دراسة ماري بيدريت (Piderit, 2002) والتي كان هدفها دراسة أثر مديري المدارس الإعدادية الكاثوليكية الأمريكية على ولاء المعلمين. وقد أظهرت نتائج الدراسة والتي تكونت عينتها من (510) معلماً، أن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين نمط القيادة الديمقراطي ودرجة الولاء التنظيمي للمعلمين. كما أن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين القيادة الموقفية وولاء المعلمين لمدارسهم

دراسة راتب السعود (2009) وقد كان هدفها التعرف على أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس العامة في الأردن وفقاً لنظرية "رنسيس ليكرت" (النمط الاستبدادي التسلطي، النمط الاستبدادي الخير، النمط الاستشاري الديمقراطي، النمط التشاركي الديمقراطي)، وبيان علاقتها بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (256) معلماً ومعلمة يعملون في (65) مدرسة ثانوية واستخدم استبيانين وهما استبانة الأنماط الإدارية للمديرين، ومقياس "بورتر وزملائه" لقياس الولاء التنظيمي للمعلمين. وقد توصل الباحث إلى أن المديرين يمارسون الأنماط الإدارية (القيادية) الأربعة بدرجات متفاوتة، فهم يمارسون بدرجة مرتفعة نمط (الاستشاري الديمقراطي والتشاركي الديمقراطي)، ويمارسون بدرجة متوسطة (النمط الاستبدادي الخير، وبدرجة ضعيفة يمارسون النمط الاستبدادي التسلطي)، كما أشارت النتائج إلى أن مستوى الولاء التنظيمي للمعلمين قد جاء بدرجة متوسطة، وإلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأنماط الإدارية (الاستبدادي الخير،

والاستشاري الديمقراطي، والتشاركي الديمقراطي) لمديري المدارس ومستوى الولاء التنظيمي للمعلمين. في حين توجد علاقة ارتباطية عكسية بين النمط الإداري (الاستبدادي التسلسلي) ومستوى الولاء التنظيمي

دراسة شافية بن حفيظ (2013)، وقد هدفت الدراسة التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى مدرء المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين، وكذلك تحديد مستوى الولاء التنظيمي عند معلمي المرحلة الابتدائية، والبحث في إمكانية وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الأنماط القيادية، وقد طبقت الدراسة على عينة تتكون من (270) معلم ومعلمة من المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة، وقد اعتمد الباحث على مقياسين وهما مقياس (هيرسي وبلانشارد) لتحديد النمط القيادي، ومقياس "بورتر وزملائه" لقياس مستوى الولاء التنظيمي للمعلم. وقد خلص البحث إلى أن أسلوب التفويض يليه الإقناع هما الأسلوبان الأكثر استخدامًا في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعلمين، يليها أسلوب الإشراف ثم الإبلاغ، وأن هناك مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة "ورقلة"، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف النمط القيادي من وجهة نظر معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة "ورقلة"، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات (الجنس، والأقدمية في التدريس، والمؤهل العلمي)

التعليق على الدراسات السابقة:

يلاحظ على الدراسات والبحوث السابقة التي تم ذكرها لارتباطها بموضوع الدراسة ما يلي أغلب الدراسات استعملت المنهج الوصفي في الدراسة، حيث ركزوا على العلاقة والفروق والاثار اعتمدوا على نفس الأساليب الإحصائية والأدوات كما تشابهت في النتائج الى حد قريب.

- خلاصة الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على نتائج هذه الدراسات تمكنا من إزالة الغموض على الكثير من التساؤلات التي واجهتنا أثناء رحلة بحثنا، كما وجهت اهتمامنا نحو موضوع دراستنا الموسومة بـ: السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي، وقد أوضحت رؤيتنا أكثر عن مشكلة دراستنا ومكنتنا من تحديدها بدقة كما جعلتنا ندرك مدى أهمية هذه الدراسة التي سأنقوم بها رغم نقص الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات التي تم تناولهم في هذه الدراسة حسب علم حدود الطلاب.

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل كل ما يتعلق بالسلوك الابداعي، من حيث مفهومه ابعاده ومراحل تطوره، اثار الولاء التنظيمي، العوامل المساعدة في تنمية السلوك الابداعي، نظرياته، وبعدها نستعرض قياس الولاء واخيرا الخلاصة.

1- مفهوم السلوك الابداعي:

السلوك الإبداعي فهو السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات وسلع جديدة وقد يكون هذا السلوك إبداعا في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة.

يعرف الإبداع على أنه ولادة شيء جديد غير مألوف أو حتى النظر إلى الظواهر والأشياء

بأساليب جديدة. (القرويين، 2011، ص 112)

يرى الزيايين أن السلوك الإبداعي يشمل جميع الأفعال الفردية أو الجماعية الموجهة نحو استنباط وتبني وتطبيق الأفكار المميزة والمفيدة على جميع مستويات التنظيم (الزيايين، 2010، ص 20)

كما يعرف على أنه عملية خلق الأفكار الجديدة والبعيدة من السياق التقليدي في التفكير واستحداث كافة الطرائق والأساليب التي من شأنها تحويل هذه الأفكار إلى واقع مطبق وذو قيمة نافعة (النويسية، 2009، ص 8)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول ان السلوك الابداعي هو ذلك السلوك او الفعل الذي يقوم به الافراد والجماعات من اجل استحداث افكار وحلول واساليب عمل جديدة غير مألوفة وليس بالضرورة ظهور سلعة او خدمة جديدة جراء هذا السلوك.

2- عناصر السلوك الابداعي:

تظهر دراسات غربية واجنبية محاولاتها في تحليل السلوك الابداعي على اساس بعد واحد من جملة ابعاده المتعددة دون الاخرى، اما في هذه الدراسة ارتأينا ان نتطرق اهم عناصره كالاتي:

* **الاصالة:** وهي المقدرة على توليد الأفكار الجديدة النادرة والمفيدة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة كذلك هي القدرة على إنتاج استجابات أصيلة قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد. وحسب دراسة الخطيب (1995) فان الأصالة تشتمل على ثلاثة جوانب رئيسية هي:

* **الاستجابة غير الشائعة:** وتتمثل في القدرة على إنتاج أفكار نادرة.

* **الاستجابة الشائعة:** وتتمثل في القدرة على استحضار التدايعات البعيدة المرتبطة بالفكرة او المشكلة.

* **الاستجابة الماهرة:** وتتمثل في القدرة على إنتاج استجابات وأفكار أصلية يحكم عليها بالمهارة.

* **المرونة:** وهي المقدرة على اتخاذ الطرق المختلفة والتفكير بطرق مختلفة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، وعدم التعصب لأفكار بحد ذاتها (مرونة التكيف ومرونة التلقائية).

* **الطلاقة والقدرة على التحليل:** وهي قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار، ويقال إن الطلاقة بنك القدرة الإبداعية، والتحليل هو القدرة على تفنيت المركبات الى عناصرها الاولية، وعزل هذه العناصر عن بعضها البعض. ويمكن تحديد خمسة انواع للطلاقة:

- **طلاقة اللفظ:** أي سرعة تفكير الشخص في إعطاء الألفاظ وتوليدها في نسق محدد.

- **طلاقة التدايع:** أي إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد.

- **طلاقة الافكار:** وهي استدعاء عدد كبير من الأفكار في زمن محدد

- **طلاقة التعبير:** أي التفكير السريع في كلمات متصلة تناسب موقفا معينا

- **طلاقة الاشكال:** تقديم بعض الإضافات إلى أشكال معينة لتكوين رسوم حقيقية.

- **الحساسية للمشكلات:** ويقصد بها الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف.

اتفقت اغلب الدراسات والبحوث على ان العناصر الاربعة السابقة (الاصالة. المرونة. الحساسية للمشكلات. الطلاقة والقدرة على التحليل) هي السمات الرئيسية للسلوك الابداعي وهناك عناصر اخرى لا تقل اهمية عن سابقتها وهي سمات تتسم بها المنظمة او تدعو لمزاولتها الا وهي:

* **القابلية للتغيير:** ويتمثل في دعم المؤسسة للتغيير المتجدد في أساليب وطرق العمل، وتشجيع الافكار والاساليب الجديدة.

* **المخاطرة وروح المجازفة:** اخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها. ويكون الفرد فيه قابلا لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها. ومواجهة وتحمل المسؤولية.

* **سعة الاتصال:** بإعطاء الفرصة للعاملين للمبادرة بتقديم تعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة، من خلال تحسين العلاقات بين العاملين ومرؤوسيهم وزملاء العمل.

3- مراحل السلوك الابداعي:

3-1- مرحلة الاعداد والتحضير: وهي التي يتم من خلالها جمع المعلومات، والتقصي عن المشكلة في جميع الاتجاهات، واستخدام الخلفية النظرية، حيث يتم بعدها القيام بعدة محاولات للعمل على حل المشكلة لكنها تبقى، الأمر الذي يشكل الاعتراف بالحاجة إلى حل مبدع وليس حلا تقليديا لمواجهتها.

3-2- مرحلة الاختمار والتفريخ: وهي من أهم وأدق مراحل الإبداع. إذ تتداخل فيها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية المبدع نتيجة التوترات النفسية والتقلبات المزاجية التي تفرضها المشكلة.

3-3- مرحلة البروغ والاشراق: وتؤكد بعض الدراسات أن هذه المرحلة تشهد ميلاد الأفكار الجديدة والتي عادة ما تأتي إلى المبدع بشكل مفاجئ ومستمر ومنتابح وكأن فردا آخرا يلقنه إياها.

3-4- مرحلة التحقيق: يتم تجريب واختبار الأفكار الجديدة التي تم التوصل إليها في هذه المرحلة حيث يتم التأكد من صحتها وفعاليتها. والمهم في هذه المرحلة هو وقوف المبدع على التعرف على مواطن الضعف والقصور في فكرته أو نظريته الجديدة. وبالتالي تعديلها وتكييفها.

4- خصائص السلوك الابداعي:

يتميز السلوك الإبداعي ببعض الخصائص والسمات نذكر منها (صالح، 2015، ص 38)

- عملية ذات مراحل متعددة ينتج عنها فكرة أو عمل جديد.
 - إن جهد الإبداع وما ينتج عنه ليس بالضرورة أن يكون ماديا أو ملموسا فقد يكون في صورة منتج او خدمة أو فكرة أو رؤية.
 - يمكن إدارة الإبداع وتتميته وتطويره من خلال المهارات الأساسية للإبداع.
 - أنه ليس ظاهرة فردية وإنما يمكن ممارسته على مستوى الفرد والمجتمع والمؤسسة.
- كما يتميز ايضا ب:

- الإبداع دائما يبدأ بالتحليل للفرص وبالتفكير باستغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية (الحري، 2013، ص 126)
- أنه ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها (الخالدي، 2013، ص 11).

5- أهمية السلوك الابداعي:

لقد زاد الاهتمام بتنمية السلوك الإبداعي بسبب الأهمية التي يشغلها والتي يمكن توضيحها كالآتي: (السرور، 2002، ص 36.37)

يساهم في تطوير اتجاهات إيجابية نحو حلول المشكلات والتحديات التي تواجه الأفراد في حياتهم العادية.

يساعد الفرد في الوصول للحل الناجح للمشكلة بطريقة أصلية.

يطور قدرة الفرد على استنباط الأفكار الجديدة، وتطوير الحساسية لمشكلات الآخرين.

كما تتمثل أهمية السلوك الإبداعي في كونه يؤدي إلى:

المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختيار تلك القدرات. (رشوان، 2016، ص 25).

يؤدي إلى الانفتاح على الأفكار الجديدة، والاستجابة بفعالية للفرص والتحديات والمسؤوليات لإدارة المخاطر والتكيف مع التغيرات. (ابو ربيع، 2017، ص 35).

استثمار الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لهم للتطوير والابتكار (الطالبي، 2002، ص 104).

6- معوقات السلوك الابداعي:

استثمار الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لهم للتطوير والابتكار في المنظمات نذكر منها (العميان، 2010، ص 401)

الخوف من التغيير ومقاومة المنظمات له، وتفضيل حالة الاستقرار وقبول الوضع الراهن.

انشغال المديرين بالأعمال اليومية الروتينية ورفض الأفكار الجديدة واعتبارها مضيعة للوقت الالتزام بحرفية القوانين والتعليمات والتشدد والتركيز على التشكيلات دون المضمون

تحديد سلوك العاملين بأمر متوقعة وفق الأدوار الرسمية من خلال تحديد خطوات العمل دون ترك مجال للإبداع أو طرح أفكار جديدة.

ويرى بعض الباحثين وجود معيقات أخرى وهي:

غياب أو ضعف الحوافز المادية والمعنوية (الرحاحلة، 2010، ص 264)

عدم ثقة بعض المديرين بأنفسهم وبالعاملين. (حريم، 2010، ص 476)

عدم توفر دعم ومساندة الإدارة للمبادرة واختيار الأفكار والحلول الجديدة (البناء، 2010، ص 58).

7- متطلبات تحقيق السلوك الابداعي:

إن متطلبات تحقيق السلوك الإبداعي تختلف حسب وجهة نظر الباحثين من دراسة إلى أخرى فمنهم من وضع عشرة نقاط أساسية كمتطلبات لتحقيق السلوك الإبداعي وهذا ما تؤكدته الدراسة

التي اعتمدها (عبد الفتاح، 1999، ص71) والتي يراها تشجع السلوك الإبداعي وتطويره اما دراسة (القطاونة، 2000، ص54) فتؤكد على مجموعة من النقاط يعتبرها من أهم المتطلبات التي تحقق السلوك الإبداعي وهي:

- تعزيز الرقابة الذاتية لدى العاملين.
 - تشجيع وتحفيز التوجه نحو التجربة والمحاولة.
 - تعميم قصص النجاح والإبداع والتأكيد على الأعمال الإبداعية.
 - تمكين العاملين ومنحهم الحرية والموارد من اجل القيام بالأعمال الإبداعية.
- وهناك العديد من الدراسات في هذا الشأن والتي تؤكد على توافر بعض العناصر كمتطلبات لتحقيق السلوك الإبداعي منها:

دراسة (الاحمد. 2008) والتي قامت بتحليل العديد من الدراسات العربية والغربية
دراسة (king & anderson 2004) مرتكزة على توافر أربعة استراتيجيات تتطلب تحقيق السلوك الابداعي.

خلاصة:

من خلال ما سبق يمكن اعتبار السلوك الابداعي هو سلوك ينتهجه العامل داخل مكان العمل وهو اعتماد وتبني سلوك معين بغض النظر عن النتائج الجديدة المترتبة عن هذا السلوك المتبنى بل هو مرحلة لابد ان تسبق الابداع، وقد برزت اهميته فهو محور كل تنظيم وبالتالي يجب الاهتمام به داخل المؤسسة لضمان استقرارها وتحقيق اهدافها المرجوة.

تمهيد:

ان الولاء التنظيمي من المواضيع المهمة التي استحوذت على دراسات كثير من الباحثين، ويرجع ذلك لامية راس المال الحقيقي للمؤسسة الا وهو المورد البشري، لذا تسعى كل مؤسسة لكسب ولاء عمالها من اجل تحقيق اهدافها وكسب فائدة أكبر في المستقبل، لذلك سنتطرق في هذا الفصل الى: مفهوم الولاء التنظيمي، اهميته. خصائصه. مكوناته. مراحل. النماذج المفسرة له. اسباب ومظاهر ضعفه والعوامل المساعدة في تنميته وطرق قياسه.

1- مفهوم الولاء التنظيمي:

لقد استحوذ الولاء التنظيمي على اهتمام الكثير من المختصين، كما انه كغيره من المفاهيم الانسانية يعتريه الكثير من الخلط والتضارب، ولقد تباينت تعريفات الولاء نظرا لتباين رؤى المختصين حوله. وقد لازم المفهوم بعض التعقيد نتيجة التركيز على الولاء في بيئة العمل وتضمنه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل والالتزام نحو المؤسسة والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها.

يرى ابو النصر ان للولاء التنظيمي عدة تعريفات:

- شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء عام في حياته.
- حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى أي إنسان.
- الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهمله.
- خاصية سائدة للسلوك الإنساني اتجاه شيء يهم الإنسان.
- كما يرى أن الولاء التنظيمي يقصد به «شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة (ابو النصر مدحت محمد، 2005، ص 38).

- عرفه بورتر سبترز ومودي 1974 Medway stères & porter بأنه " مدى قوة اندماج او العامل مع المنظمة التي يعمل بها ». ووضحوا ان الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به، يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، كما اشاروا

الى صفات محددة يتسم بها هؤلاء الافراد وهي ما يحدد مدى ولاء الفرد التنظيمي. من هذه الصفات:

- اعتقاد قوي بقبول اهداف المؤسسة وقيمها.
- استعداد ورغبة قوية لبذل اقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة.
- الرغبة الجادة في المحافظة على العضوية في المؤسسة (ناصر بن حمدان بن سعيد الناعيين، 2010، ص26).
- ويعرف الولاء التنظيمي بأنه اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بحيث يبدي الموظفون الموالون للمنظمة، رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير بغض النظر المردود المادي (المهداوي القطاونة، 2004، ص 17).
- عرف (goulet & Frank) الولاء التنظيمي بأنه " التوافق بين اهداف الفرد واهداف المؤسسة (احمد محمد الشايب، احمد ابو حمور، 2014، ص 308).
- من خلال ما سبق من تعاريف المختصين يمكننا استخلاص ان الولاء التنظيمي هو ما يكتفه الفرد من مشاعر ايجابية نحو منظمته، مما ينتج اتساق وانسجام في القيم والاهداف بين المنظمة والفرد ومنه الاخلاص للتنظيم وخدمته وكذلك الرغبة في البقاء والانتماء له.

2- اهمية الولاء التنظيمي:

ان من البديهي ان يكون الولاء التنظيمي من اولى السلوكيات الطبيعية والمهمة التي يجب ان يتصف بها سلوك الافراد في التنظيم وبالتالي فان للولاء اهمية كبيرة في حياة المنظمات واثري جلي على سير العمل فيها وتحقيق اهدافها بشكل فعال، وعلى مدى ارتباطه بالسلوك التنظيمي من خلال توجيه العاملين داخل التنظيم للوجهة الصحيحة، وكذا التقليل من السلوك السلبي كالتغيب عن العمل والتأخر والشعور بالإحباط وغيرها من السلوكيات السلبية. ومن خلال هذا يمكن حصر اهمية الولاء في النقاط التالية:

- تؤكد الدراسات على أنه كلما ازداد الولاء كلما قل معدل دوران العمل (ما دود ستيرز 1977، بورتير 1979، هارتماننا 1984، بلاوجود 1987) .

- ان شعور الافراد بالولاء للمنظمة يخفف من عبئ الرؤساء في توجيه المرؤوسين. (منال احمد البارودي، 2015، 78).

- وتظهر أهمية الولاء التنظيمي أكثر من خلال تعريف " بورتر " للولاء التنظيمي حيث قال عن الفرد عندما يظهر مستوى عالي من الولاء التنظيمي تجاه المنظمة لديه ما يلي: (ادم غاري العتيبي، 1993، ص 113)

- استعداد لبذل أقصى جيد نيابة عن المنظمة.
- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.
- للولاء التنظيمي دور مهم في رفع الروح المعنوية لمعاملين . وجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي يعملون فيها.
- جذب أفضل الزبائن حيث تتكرر مشترياتهم وسيادتهم الحسنة عن منتجات المؤسسة وخدماتها.
- يساهم الولاء التنظيمي في بناء شبكة واسعة من العلاقات الإنسانية التي تساعد على تنمية الإحساس بالمنظمة.
- ينظر بعض العلماء أمثال (ماثيو. زاجاك. 1990) ان اهمية الولاء التنظيمي وأثره تتجاوز حدود الوظيفة وبيئة العمل لتصب في مصلحة المجتمع ككل، حيث يرى الباحثان ان انخفاض معدل دوران العمل وتراجع حركة تنقل العمال وارتفاع الجودة وفعالية العمل وربما ارتفاع الإنتاجية القومية لمولا التنظيمي كلها عوامل تصب في مصلحة المجتمع النهائية

3- خصائص الولاء التنظيمي:

يمتاز الولاء التنظيمي بجملة من الخصائص تتمثل فيما يلي:
يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل اقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم ايمانه بأهدافها وقيمها.

- يشير الولاء التنظيمي الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المؤسسة بالحيوية والنشاط.
- ان الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الانسانية والتنظيمية.
- انه يفقد لخاصية الثبات بمعنى ان مستوى الولاء قابل للتغيير حسب تأثير العوامل الاخرى فيه.
- يستغرق الولاء التنظيمي وقتا طويلا في تحقيقه لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.
- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل بمعنى الولاء يصنع ويكتسب وليس فطرة في الفرد.
- الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من جملة ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك و تصرفات الافراد العاملين في المؤسسة و التي تجسد مدى ولائهم (مزوار منوبة. 2013.2012. ص 58).

4-مراحل تكوين الولاء التنظيمي:

الولاء التنظيمي عند الافراد يتطور من خلال ثلاث مراحل متعاقبة وهي:

- 4-1- **مرحلة التجربة والاعداد:** وهي فترت ما بعد التعيين تمتد الى سنة بعد التحاق الفرد بعمله، وهي فترة تجريبية يكون الفرد خاضعا فيها للتدريب والاعداد والاختبار. مع اهتمام الفرد بالظفر بالقبول والاستحسان من طرف المؤسسة، فينتج عن ذلك بذل اقصى الجهود للبروز والابداع في العمل ولفت الانظار واطراء المشرفين.
- 4-2- **مرحلة العمل والانجاز:** وتكون عقب الفترة التجريبية، تقدر من سنتين لاربع سنوات، يسعى خلالها الفرد لأثبات ذاته وتأكيد انجازاته كما تتميز هذه المرحلة * الهمة الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي.
- 4-3- **مرحلة الثقة بالتنظيم والانتماء له:** يقدر لهذه الفترة ان تكون بعد السنة الخامسة من مزاوله الفرد لعمله. حيث ترسخ اتجاهات الولاء نحو المؤسسة التي يعمل بها بشكل قوي و متين، و تنصهر مصالح الفرد الشخصية مع مشاعر الحب و الاخلاص لمنظمتها، و تنتقل

هذه الفترة بالفرد من مرحلة التكوين الى مرحلة النضج (الطاهر علي الطاهر، انس الطيب حسين رابع، 2015، ص 101) .

مراحل تطور الولاء عند بثنان (Buchanan):

* تحديات العمل

* الخوف من العجز

* ترسيخ الولاء

* تضارب الولاء

* ظهور قيم الولاء

5- مداخل الولاء التنظيمي:

كغيره من المصطلحات فقد تم تناول الولاء التنظيمي من منظورات وجوانب مختلفة، فقد تم تناوله من ثلاث جوانب رئيسية الجانب السلوكي، الجانب الموقفين واخيرا من خلال الاتجاه التبادلي:

5-1- المدخل الموقفين (الاتجاهي):

تستند فكرة هذا المدخل إلى اعتبار الولاء التنظيمي اتجاها وليس سلوكا أي اتجاه الفرد نحو المنظمة التي يعمل لديها. هذا الاتجاه ناتج من التوافق والتطابق لقيم العاملين بالتنظيم وأهدافهم مع قيم المنظمة. وأهدافها ويمكن أن نفسر الولاء التنظيمي على أساس القيم بأنه التبنّي الواعي من الأفراد لغايات المنظمة وأهدافها وقيمها مما يؤدي إلى زيادة ارتباط الفرد بالمنظمة، هذا المنظور يعد الولاء التنظيمي هو التوفيق بين الاهداف الفردية وأهداف المنظمة وعليه فإن العاملين الذين، يعتقدون ويؤمنون بأهداف المنظمة سيشعرون بالانتماء إليها. وكذا اظهار رغبة قوية في العمل فيها وايماننا كبيرا في قيم المنظمة وأهدافها لذا فإنه يدخل في بناء الولاء التنظيمي وترسيخه لدى الفرد عدة عوامل منها: الاحساس بالأمن الوظيفي، وفرصة المشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها من العوامل التي تؤدي الى ولاء الشخص لمنظّمته ورضاه

عن العمل فيها وبذل الجهود اللازمة لتحقيق أهدافه والرغبة في البقاء فيها، فينتج عن ذلك زيادة فعالية المنظمة والوصول إلى أهدافي وغاياتها.

5-2- المدخل السلوكي:

يرى علماء هذا المدخل أن العوامل الاجتماعية والنفسية أكثر تأثيراً وفعالية من العوامل البنائية في ولاء الأفراد للمنظمة التي يعملون فيها حيث تقوم الفكرة الأساسية لهذا المدخل على أن الولاء التنظيمي يتمثل بنمط السلوك الذي يحظى من حيث القبول الاجتماعي في حدود ما يتوقعه التنظيم من سلوك أفراد العاملين فيه.

كما أن الأفراد يرتبطون أكثر بالمنظمات التي يعملون فيها نتيجة سلوكهم السابق فالجهد والوقت اللذان قضاهما داخل المنظمة يجعلهم يتمسكون بها وبعضويتها وهذا الاتجاه لا يتطلب ارتباط أهداف الموظفين بأهداف المنظمة بل نجد أن الموظفين ينشغلون بنوع من الدعم النفسي من خلال اللجوء إلى توسيع موقفهم والإيحاء لأنفسهم أنهم اتخذوا القرار الصائب والصحيح للالتحاق بالمنظمة ويتم هذا الأمر بعدة طرق فمثلاً الموظف الذي لديه القدرة على زيادة القيمة الحقيقية للاستثمارات العائدة عليه من المنظمة التي يعمل فيها سيستطيع إقناع نفسه بأن قرار التحاقه بها كان صحيحاً .

5-3- المدخل التبادلي:

يعتمد هذا المدخل في دراسته للولاء التنظيمي على أن الولاء التنظيمي يحدث نتيجة للعلاقة التبادلية بين الأفراد والمنظمة فكلما حصل الفرد على مزايا ومصالح من المنظمة مقابل ما يقدمه لها من جهد كان ولاءه أكبر للمنظمة. ويتضح من خلال هذا المدخل أن الولاء التنظيمي ينحصر في العملية التبادلية الناتجة من المكافآت والتكلفة التي يحصل عليها الفرد وما يخسره في مقابل انضمامه إلى عضوية المنظمة، كما أن الولاء التنظيمي لدى الأفراد يزيد بزيادة المكافآت وينقص بزيادة التكلفة في العمل وينظر إلى الولاء التنظيمي من خلال هذا الاتجاه على أنه نتيجة أو حصيلة للعلاقة المتبادلة بين الإسهامات والمنافع التي تحدث بين المنظمة والعاملين فيها كما أنه من الممكن فهم الولاء بطريقة أفضل لكونه وسيلة للتبادل والمقايضة

وكذلك ظاهرة تراكمية. فكلما كان هناك زيادة في معدل المصالح المتبادلة من وجهة نظر الأفراد زادت درجة ولاءهم للمنظمة العاملين فيها ومنه فان الولاء قائم على اعتبارات نفعية كما يمكن قياسه من خلال هذا الاتجاه. (وافية صحراوي، 2013، ص 158-161).

6- أنواع الولاء التنظيمي وأبعاده:

أنواع الولاء تشير إلى محور الولاء أو تركيز الولاء، لأن الفرد يستهدف كياناً معيناً يشعر نحوه بالارتباط السيكولوجي سواء داخل المنظمة أو خارجها. وأن هذه الكيانات التي يلتحم بها الموظف إما أن تكون أفراداً أو مجموعات وعليه، فإن أنواع الولاء هي

6-1- الولاء الوظيفي: ويعبر عن مدى إدراك الفرد لمدى تلبية الوظيفة التي يشغلها أو المهنة التي يمارسها لاحتياجاته المتباينة.

6-2- الولاء النقابي: ويعبر عنه بالارتباط بالنقابة والرغبة في العمل لصالحها وشعور الفرد بالمسئولية تجاهها.

* الولاء الرئيسي للعمل.

* الولاء للإدارة العليا.

* الولاء لمجموعة العمل.

أما ماير وألين وسميث (Myer, Allen and Smith,1993) فقد ميزوا بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي، وهي: الولاء العاطفي، والولاء المستمر، والولاء الأخلاقي. وفيما يلي شرح لهذه الأبعاد:

الولاء العاطفي: يعكس مدى انتماء الأفراد للمنظمة، وارتباطهم مع أهدافها والسعي لتحقيقها، والرغبة في استمرارية العضوية فيها بصرف النظر عن الناحية المادية التي تحقق من خلال العمل فيها.

* الولاء المستمر: ويتعلق بتقييم الفرد للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة ومنافع البقاء فيها.

* الولاء المعياري: وينتج عن مشاعر الالتزام الأخلاقي، وشعور الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة

7- قياس الولاء التنظيمي:

مقياس بورتر وزملائه **Porter & All** :

ولقد أطلق عليه استبانة الولاء التنظيمي ويتكون المقياس من خمسة عشر 15 فقرة تستهدف قياس درجات ولاء الأفراد بالمنظمة واستعان بمقياس السباعي لتحديد درجة الاستجابة. (راجيو رونالدو، 1999، ص 279).

- مقياس مارش و ما نري **Marsh et Maniai 1979**:

حيث قدما مقياسا لمولا مدى الحياة ويتكون من أربعة 4 فقرات وقد استخدمنا كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الولاء مدى الحياة.

- مقياس جوش و زملائه **Jau sh et All 1978** :

وهو محاولة لقياس الولاء التنظيمي من خلال ستة 6 فقرات (العنزي عطاء الله بن أحس الراضي، 2008، ص 95).

- مقياس تورثن **thoron 1981** :

احتوى هذا المقياس على ثمانية 8 فقرات سداسية للاستجابة لقياس الولاء التنظيمي كما تضمن المقياس سبعة 7 فقرات أخرى رباعية وخماسية للاستجابة بقياس الولاء المهني.

خلاصة:

في هذا الفصل تم محاولة التوصل الى تحديد معنى إحدى متغيرات البحث ألا وهو الولاء التنظيمي من حيث مفهومه أبعاده ومراحل تطوره العوامل المساعدة في تنميته واثاره والمداخل النظرية لتفسيره وأخيرا قياسه وسنحاول في الفصل الموالي تناول الجانب التطبيقي.

1- تمهيد:

إن لأي دراسة علمية كانت مجموعة من الإجراءات الواجب اتباعها بحيث لا يمكن الوصول إلى نتائج ذات مصداقية علمية، إلا بإتباع إجراءات منهجية مضبوطة ومدروسة بدقة، وخطوات علمية صحيحة تتفق مع مقتضيات التحرير العلمي، فوضوح المنهج وما يبني في إطاره من تصميم محكم، وتجانس العينة، وسلامة طرق تحديدها وحصرها، ومناسبة أدوات البحث للمتغيرات المدروسة، ما هي إلا وسائل تساعد الباحث للوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية، وهذا ما نحاول مراعاته من خلال هذه الدراسة، فقد حرص الباحث على إتباع خطوات منهجية صحيحة، مع تتبع إجراءات منظمة ومتسلسلة، لإخراج الدراسة في أسى شكل ومضمون ممكن.

2- منهج الدراسة:

يعد منهج البحث عنصراً رئيسياً من عناصر البحث العلمي، نظراً لأنه يفيد في تحديد الطريقة التي سيسلكها الباحث في جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها، ويفيد أيضاً في الحكم على جودة البحث (مساعدة النوح، 2004، ص 121). ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي المقارن في البحث كونه سيتناول الفروق الموجودة بين أفراد العينة في متغيرات الدراسة: السلوك الإبداعي، والولاء التنظيمي. ويعبر عن هذه المتغيرات كما وكيفاً، فهو أسلوب من أساليب البحث الذي يدرس الظاهرة دراسة كيفية توضح خصائصها ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها (عطوي جودت، 2007، ص 173). ويعد المنهج الوصفي أكثر المناهج شيوعاً وانتشاراً واستخداماً في الدراسات التربوية والنفسية بصفة خاصة والاجتماعية بصفة عامة، ويركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة موضوع البحث، ويعبر المنهج الوصفي عن جمع البيانات بنوعها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى تعميمات (حسن محمد عبد الباسط، 1990، ص 198).

3- تقديم مجتمع البحث: يواجه الباحث عند قيامه بالدراسة الميدانية لبحثه عدة صعوبات من بينها كبر حجم مجتمع الدراسة، ضيق الوقت المخصص لإنجازها، تكلفة البحث، وهذا

ما يدفعه الاستعانة بجزء من أفراد المجتمع الدراسة ويسمى هذا الجزء بعينة الدراسة، ويتكون المجتمع البحث الحالي، من مجموعة عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل سوناطراك، DML ممن تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 65 سنة والتابعة لوزارة الطاقة والمناجم حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

4 - عينة الدراسة: العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه، ولكنها واعي تراعي فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي وعليه يمكن أن نعرف العينة: بأنها "مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية، إنها جزء من الكل، بمعنى آخر، هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له، لتجري عليها الدراسة (عمار بوحوش، 1995، ص152). ولقد أصبحت العينات أساسا في الكثير من الدراسات النظرية والعلمية، حيث يعتمد عليها الباحثون كونها توفر الكثير من الوقت والجهد والمال. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على، العينة العشوائية.

5- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

أ- الحدود الزمنية: امتدت الفترة الزمنية للدراسة حوالي 05 أشهر من شهر نوفمبر 2021 إلى جوان 2022، مقسمة إلى قسمين:

الفترة الأولى: حيث قمنا فيها بجمع أكبر قدر من البيانات المتعلقة بالموضوع قصد الإحاطة والإلمام قدر الامكان بمشكلة الدراسة وكذا القيام بالدراسة الاستطلاعية، حيث امتدت على مدى شهرين من شهر نوفمبر 2021 إلى شهر جانفي 2022.

الفترة الثانية: وهي الفترة الخاصة بتطبيق الأدوات وتحليل النتائج والخروج باستنتاجات المتعلقة بالدراسة على العينة المختارة، وقد امتدت الفترة حوالي 3 أشهر، من شهر جانفي 2022 إلى شهر افريل 2022.

ب- الحدود المكانية: تمثلت في المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML - بمدينة الاغواط- **الحدود البشرية:** عينة من المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل سوناطراك DML، تكونت من 33 فردا معظمهم من ذوي الخبرة لا تقل عن 5 سنوات، حيث تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 65 سنة.

6- الدراسة الاستطلاعية: إن من بين الخطوات التي يقوم عليها أي بحث علمي الدراسة الاستطلاعية، لما لها من أهمية، فمن خلالها يمكن للباحث الحصول على معطيات مختلفة تمكنه من إدراك مختلف أبعاد المشكل المطروح للدراسة، كما تمكنه من القيام بالمعالجة الصحيحة لمشكلة بحثه. وتهدف الدراسة الاستطلاعية لهذا البحث إلى:

- تحديد عينة الدراسة بدقة.

- تعطينا نظرة أولية حول المتغيرات التي نريد دراستها.

- اختبار الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

لقد تم تطبيق أدوات البحث على عينة قوامها (20 عامل) من العاملين في المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل DML. مأخوذة من العينة الأصلية للدراسة.

7- وصف الأدوات جمع البيانات:

يعتبر النهج العلمي السبيل الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى تعميمات أو نتائج بطرق علمية دقيقة وكذلك هو مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية وتماشيا مع طبيعة وأهداف موضوع الدراسة تم الاعتماد على اداتين من أدوات جمع البيانات:

7-1- مقياس السلوك الإبداعي: تم اعداد المقياس وتطويره من الطرف (بن تريج إبراهيم، 2018، ص35) ويحتوي على 28 عبارة. وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاث درجات.
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3 مرتفع

جدول (01) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكارت

7-2- مقياس الولاء التنظيمي: (هناك محمد جلال جمال الدين لطفي، 2018)

تمثلت الأداة التي اعتمدنا عليها في البحث الحالي في اختبار الولاء التنظيمي من إعداد "بوتر وزملائه" وترجمة الردايدة (1988) إلى اللغة العربية، واستخدمه العديد من الباحثين في دراساتهم أمثال: الردايدة (1988)، والعنزي (2008).

وتتكون الأداة من (15) فقرة، منها فقرات موجبة وأخرى سالبة تدرج تحت خمسة بدائل وفق مقياس ليكارت الخماسي، ويتم فيها تحديد درجة الاستجابة كما هو موضح بالجدول التالي:

فقرات المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الفقرات الموجبة	5	4	3	2	1
الفقرات السالبة	1	2	3	4	5

جدول (02) يوضح درجات الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس الولاء التنظيمي

الرقم	المتغير	رقم الفقرات الموجبة	رقم الفقرات السالبة	المجموع
1	الولاء التنظيمي	1، 2، 4، 5، 6، 8	3، 7، 9، 11، 12	15
2	عدد الفقرات	9	6	15
	النسبة المئوية	%60	%40	%100

جدول (03) يوضح توزيع فقرات المقياس على الاتجاه الإيجابي والسلبي

وقد اعتمدت الباحثة (هناك محمد جلال جمال الدين لطفي، 2018) على تقسيم الولاء التنظيمي بشكل عام إلى ثلاث مستويات، وذلك استناداً إلى دراسة "بن حفيظ" (2013). وقد أجرى هذا التقسيم إلى هذه المستويات اعتماداً على المعادلة التالية: الحد الأعلى للبدائل (5) ناقص الحد

الأدنى (1)، مقسوماً على عدد المستويات (3) أي أن طول الفئة $(1-5) \div 3 = 1.33$ وعليه تكون المستويات كما هو موضح بالجدول التالي:

تقدير مستوى الولاء التنظيمي	مدى المتوسط الحسابي
مستوى منخفض	2.33 - 1
مستوى متوسط	3.66 - 2.34
مستوى مرتفع	5 - 3.67

جدول (04) يوضح معيار تقدير درجات الولاء التنظيمي لدى العاملين

8- الخصائص السيكومترية لادوات القياس:

8-1- صدق مقياس السلوك الإبداعي: تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية والجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	6	32.83	2.32	-12.513	10	0.000
مج العليا	6	57.66	4.27			

الجدول رقم (05) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس السلوك الإبداعي

يتضح من الجدول علاه أن قيمة (ت) تساوي -12.513 عند درجة حرية 10 ومستوى الدلالة 0.000 وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي، وقابل للتطبيق.

8-2- ثبات المقياس: يقصد بثبات الاختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف وقد قام الطالبان بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

العينة	الفا كرونباخ
27	0.90

الجدول رقم (06) يوضح ثبات لمقياس السلوك الإبداعي بطريقة الفا كرونباخ

ومن خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا ان المقياس يتمتع بثبات عالي قدر ب 0.90 وهذه الدرجة تسمح بتطبيقه على افراد عينة دراستنا.

8-3- صدق مقياس السلوك الإبداعي: تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية والجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	6	42	2	-7.442	10	0.000
مج العليا	6	54	3.41			دالة

الجدول رقم (07) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الولاء التنظيمي

يتضح من الجدول علاه أن قيمة (ت) تساوي 7.442- عند درجة حرية 10 ومستوى الدلالة 0.000 وهذا يدل أن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 وعليه فإن الاختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي، وقابل للتطبيق.

8-4- ثبات المقياس: يقصد بثبات الاختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف وقد قام الطالبان بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

العينة	الفا كرونباخ
27	0.60

الجدول رقم (08) يوضح ثبات لمقياس الولاء التنظيمي بطريقة الفا كرونباخ

ومن خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا ان المقياس يتمتع بثبات فوق المتوسط قدر ب 0.60 وهذه الدرجة تسمح بتطبيقه على افراد عينة دراستنا.

9- الأساليب الإحصائية:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS في عملية تفريغ البيانات ومعالجتها وأيضاً في الرسومات البيانية المختلفة، والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل " ألفا كرونباخ" من أجل ثبات أداة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة؛
- الاختبار التائي (Test-T) لعينة واحدة لتعرف دلالة الفروق بين متوسطات مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى افراد العينة والمتوسط النظري للمقياس؛

- الاختبار التائي (Test-T) لعينتين مستقلتين لتعرف الفروق في مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي تبعا لمتغيري الجنس (ذكور - اناث).
- اختبار بيرسون للكشف عن العلاقة الموجودة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى افراد العينة.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل الميداني للدراسة تطرقنا الى منهج الدراسة عبر اختبار المنهج المناسب وعينة الدراسة ومجتمع العينة والخصائص السيكومترية والأساليب الاحصائية.

تمهيد:

تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML بمدينة الاغواط ، لذا كان على الطالبان بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة ، و القيام بتصحيحها وتفرغها و إخضاعها للمعالجة الإحصائية بناء على متطلبات فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) يقوم بمرحلة أخرى تتبع الجانب التطبيقي تتعلق ، بعرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها ، حيث سيتم عرض نتائج كل فرضية من فرضيات الدراسة على حدا مع التحليل والتفسير المناسب ، وبعد ذلك يتم عرض الاستنتاج العام وفيه تجميع لكافة ما حوته الدراسة من نتائج.

1- عرض النتائج وتحليلها:

بعد تطبيق الاختبار على العينة المدروسة، والحصول على البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تأتي مرحلة عرض النتائج وتحليلها، بحيث سيتم عرض بيانات كل فرضية من فرضيات الدراسة وإعطاءها التحليل الإحصائي المناسب.

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى: مستوى السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML مرتفع. وللإجابة عن هذا السؤال تم تفرغ درجات استجابات أفراد العينة على مقياس الولاء التنظيمي وتحليلها إحصائيًا، ولتحديد مستوى الولاء التنظيمي يعتبر المتوسط الحسابي محددًا في تحديد مستوى السلوك الإبداعي المنخفض والمرتفع.

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت.	المستوى
32	37.71	7.895	31	-11.66	منخفض

الجدول رقم (09) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

أبعاد مقياس السلوك الإبداعي

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي قد بلغ **37.71** فين كان الانحراف المعياري قد **7.895** في حين كانت درجة الحرية **31** اما قيمة ت فقد بلغت **-11.66** عند مستوى **0.00**.

يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الأولى أن مستوى السلوك الإبداعي منخفض لدى عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة سوناطراك، وعليه لم تتحقق الفرضية. ويمكن تفسير هذه النتائج

1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية: مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML مرتفع. وللإجابة عن هذا السؤال تم تفرغ درجات استجابات أفراد العينة على مقياس الولاء التنظيمي وتحليلها إحصائياً، ولتحديد مستوى الولاء التنظيمي يعتبر المتوسط الحسابي محكاً في تحديد مستوى الولاء التنظيمي المنخفض والمرتفع.

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت.	المستوى
الولاء التنظيمي	49.04	4.90	31	8.176	مرتفع

الجدول رقم(10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة على

أبعاد مقياس الولاء التنظيمي

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي قد بلغ **37.71** فين كان الانحراف المعياري قد **4.90** عند درجة الحرية **31** اما قيمة ت فقد بلغت **8.176** عند مستوى **0.00**. يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الثاني أن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة سوناطراك، وعليه تحققت الفرضية.

1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس. ولتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

الجنس	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت -	درجة الحرية	الدلالة
ذكور	18	38.0556	7.915	0.269	30	0.79
اناث	14	37.2857	8.147	0.268		

الجدول رقم(10) يوضح دلالة الفروق بين الجنسين في مقياس السلوك الإبداعي

وباستعراض نتائج الجزء الثاني من الفرض الخامس والتي دلت النتائج فيه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في اختبار السلوك الإبداعي بين الجنسين وقد بينت النتائج أن الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أدواتها. كانت متقاربة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي عند الذكور (38.0556) في حين بلغ عند الإناث (37.2857) وبانحراف معياري قدر ب (7.915) وعند الإناث قدر ب (8.147). مما يدل على انه لا توجد فروق في السلوك الإبداعي تعزى للجنس.

1-4- عرض نتائج الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الاقدمية. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية والايجاد دلالة الفروق بين افراد العينة قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الاحصائية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة - ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	46.765	2	23.383	0.36	0.7
بين المجموعات	1888.7	29	65.024		
المجموع	1932.5	31			

الجدول رقم(12) يوضح دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس السلوك

الإبداعي

يتضح من الجدول رقم (08) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية افراد العينة تبعا لمتغير الاقدمية في مجموع الدرجات حيث بلغت قيمة (ف) (0.36) عند مستوى

الدلالة 0.07. ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى تشابه ظروف العمل بين افراد العينة عبر سنين العمل.

1-5- عرض نتائج الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

الجنس	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة-ت	درجة الحرية	الدلالة
ذكور	18	50.33	4.88	1.66	30	0.11
اناث	14	47.5	4.62	1.67		

الجدول رقم(13) يوضح دلالة الفروق بين الجنسين في مقياس الولاء التنظيمي

وباستعراض نتائج الجزء الثاني من الفرض الخامس والتي دلت النتائج فيه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في اختبار السلوك الإبداعي بين الجنسين وقد بينت النتائج أن الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أدواتها. كانت متقاربة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي عند الذكور (50.33) في حين بلغ عند الإناث (47.5) وبانحراف معياري قدر ب (4.88) وعند الإناث قدر ب (4.62). مما يدل على انه لا توجد فروق في الولاء التنظيمي تعزى للجنس.

1-6- عرض نتائج الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الأقدمية. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بإخضاع الفرضية للمعالجة الإحصائية والايجاد دلالة الفروق بين افراد العينة قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA وفي الجدول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة - ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	203.32	2	101.659	5.425	0.01
بين المجموعات	543.4	29	18.738		
المجموع	746.72	31			

الجدول رقم (14) يوضح دلالة الفروق افراد العينة من خلال اختبار تحليل التباين في مقياس الولاء

التنظيمي

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في متغير الاقدمية حيث أن قيمة (sig) والتي تساوي 0.01 لاختبار التباين f (5.425) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وعليه تحقق الفرض. وبما أنه توجد فروق بين افراد العين في الولاء التنظيمي لجأنا إلى تحديد اتجاه الفروق بواسطة المقارنات البعدية مستخدمين اختبار (تحليل المقارنات البعدية). والجدول التالي يوضح النتائج:

المقارنات الثنائية	فروق المتوسطات	sig	الدلالة
فئة 1.4	7-5	0.511	دالة
	10-8	0.223	دالة
فئة 7-5	4-1	0.511	دالة
	10-8	0.01	دالة
فئة 10-8	5-7	0.223	دالة
	4-1	0.01	دالة

جدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل المقارنات البعدية

وباستعراض نتائج يتبين من الجدول أعلاه أن كل الفروق دالة احصائياً في المقارنات المتعددة البعدية لكل الفئات عند 0.01 كما نلاحظ ان كل الفروق المسجلة كانت لصالح فئة (7-5). سنوات اقدمية.

1-7- عرض نتائج الفرضية السابعة: التذكير بالفرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML. وللتحقق من صحة هذه الفرضية قام الطالبان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين مقياسين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي وفي الجداول أسفله عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

معامل الارتباط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	** دالة عند 0.01 * دالة عند 0.05
0.45	7.89	37.719	السلوك الإبداعي
	4.90	49.09	الولاء التنظيمي

**** دالة عند 0.01 جدول رقم (16): يوضح العلاقة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي**

يتضح من الجدول أعلاه انه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى افراد العينة حيث بلغ معامل الارتباط. (0.45). وبالتالي تحققت الفرضية. القائلة بوجود علاقة ارتباطية.

يتضمن هذا الفصل تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات التي تحصل عليها الطالبان في الدراسة الحالية وذلك لمحاولة معرفة العلاقة الارتباطية والفروق الموجودة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي باختلاف السن والجنس.

1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى: التذكير بالفرضية مستوى السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML مرتفع حيث أسفرت النتائج على أن مستوى السلوك الإبداعي منخفض لدى عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة سوناطراك، وعليه لم تتحقق الفرضية. وكان هذا من خلال وعرض وتفسير النتائج التي أسفرت عليها المعالجة الإحصائية ويمكن تفسير هذه النتائج من منطلق ان افراد العينة.

وهذا ناتج عن نظرة الإدارة إلى عدم إعطاء مجال عال من المرونة لدى العاملين لمنحهم فرصة أكبر للتعامل مع القضايا والأمور التي تفتح لهم الطريق أمام التفكير المترجم الى سلوك بطرق راقية وعالية جدا للتميز، و نظرا لخصوصية نظام العمل وكذا النظام العام للمؤسسة كونها مؤسسة اقتصادية حرة تسعى إلى المحافظة على زبائنها، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تمنح فرصة كبيرة للعاملين من خلال عدم إعطاء الصلاحيات، مما أثقل لديهم المقدره على التحليل والطلاقة في التعبير وما إلى ذلك من الحرية والشجاعة في قوة الإقناع والتحاور مع الغير فالسلوك الإبداعي هو سلوك أو تصرف مميز يمارسه الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات وسلع جديدة وقد يكون هذا السلوك إبداعا في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة. لان التطور المنتظم والتطبيق العملي لفكرة جديدة يحتاج دعم وإعطاء الفرصة لمن يستحقها لأداء هذا الواجب اتجاه المنظمة. فالإبداع هو ولادة شيء جديد غير مألوف أو حتى النظر إلى الظواهر والأشياء بأساليب جديدة عملية تمكن من خلق افكار جديدة وبعيدة من السياق التقليدي في التفكير واستحداث كافة الطرائق والأساليب التي من شأنها تحويل هذه الأفكار إلى واقع مطبق وذو قيمة نافعة.

(النويسية، 2009، ص 8) ويشير الطالبان الى انه على المؤسسة البحث عن نقاط القوة والضعف ومعالجتها وتوفير مختلف الوسائل والظروف والإمكانات لتفعيل السلوك الإبداعي

أكثر، لاسيما تفعيل العمل كفريق واحد، وكذا إيجاد طرق وأساليب أكثر نجاعة للأقناع بالتغيير الذي يلزم المؤسسة مسايرة العصرنة والتنافسية منها على الخصوص، لكون المؤسسة بانها ذات طابع اقتصادي. كما يؤكد الطالبان الى انه في حدود علمهم لم يجدان في الادب النظري ما يوافق او يعارض او يفند او يؤكد او يقبل او يرفض صحة هذه النتائج.

2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية: التذكير بالفرضية مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML مرتفع. يتضح من خلال عرض نتائج الفرض الثاني أن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة سوناطراك، وعليه تحققت الفرضية،

ويعزو الطلبة هذه النتيجة الى ان الولاء التنظيمي شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة هذا من جهة ومن جهة أخرى يرى الطالبان ان مدى قوة واندماج العامل مع المنظمة التي يعمل بها. هو اعتقاده القوي بقبول اهداف المؤسسة وقيمتها واستعداده ورغبته القوية الجادة لبذل اقصى جهوده الممكنة لصالح المؤسسة في المحافظة على عضويته داخل الهيئة الاستشارية للمنظمة، كما ان الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به، يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، كما توجد صفات محددة يتسم بها هؤلاء الافراد وهي ما يحدد مدى ولاء الفرد التنظيمي للمنظمة التي ينتمي اليها. وما يمكننا استخلاصه هو ان الولاء التنظيمي ما يكنه الفرد من مشاعر ايجابية نحو منظمته، مما ينتج اتساق وانسجام في القيم والاهداف بين المنظمة والفرد ومنه الاخلاص للتنظيم وخدمته وكذلك الرغبة في البقاء والانتماء له.

3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس

وقد دلت النتائج فيه الى عدم وجود فروق في السلوك الإبداعي بين الجنسين ويعزو الطالبان هذه النتيجة الى انا لدى الاناث نفس المكانة مع الذكور داخل المؤسسة وهي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات باستقلالية الكافية مما يجعلهم في بعض الحالات الرجوع إلى استشارة الإدارة العليا فيها، ويتضح ذلك جليا من خلال أن الإدارة تعطي بعض الصلاحيات للعاملين لإنجاز مهامهم الوظيفية لكنها ليست بالشكل الواسع ومن هنا نجد أن المستوى العام للتفويض بالمؤسسة محل الدراسة يجب عليها مراجعة قوانينها من أجل إعطاء صلاحيات أكثر للعاملين حتى تتماشى المؤسسة مع بيئة الأعمال المعاصرة لاسيما وانها مؤسسة خدماتية من جهة وقلة وجود المنافسة في مجالاتها كونها مؤسسة عمومية تابعة للدولة. وهذا وحده يعد من معيقات الابداع عامة والسلوك الإبداعي خاصة. وهذا ماكدته دراسة (القطاونة، 2000) فتؤكد على مجموعة من النقاط يعتبرها من أهم المتطلبات التي تحقق السلوك الإبداعي وهي:

تعزيز الرقابة الذاتية لدى العاملين.

تشجيع وتحفيز التوجه نحو التجربة والمحاولة.

تعميم قصص النجاح والإبداع والتأكيد على الأعمال الإبداعية.

تمكين العاملين ومنحهم الحرية والموارد من اجل القيام بالأعمال الإبداعية.

وهناك العديد من الدراسات في هذا الشأن والتي تؤكد على توافر بعض العناصر كمتطلبات لتحقيق السلوك الإبداعي منها: دراسة (الاحمد. 2008) والتي قامت بتحليل العديد من الدراسات العربية والغربية ودراسة (king & anderson 2004) مرتكزة على توافر أربعة استراتيجيات تتطلب تحقيق السلوك الابداعي.

4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الاقدمية.

ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى تشابه ظروف العمل بين افراد العينة عبر سنين العمل. ندرك بان المؤسسة محل الدراسة لا تقوم بتشجيع العاملين للعمل ضمن فريق بمبدأ العمل الجماعي،

ولا تركز على أداء الفريق بالشكل الكافي، ومن ثم نجدان الثقة بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة ناقصا بعض الشيء وفي إطار التعاون و بالرغم من أن الإدارة العليا لا تسمح بشكل كبير للعاملين الممكنين بالمشاركة في اتخاذ القرارات بالمستوى الذي تتطلع إليه آمالهم الا ان اشراكهم بصفة مباشرة في العمل الجامعي ينمي فيهم السلوك الإبداعي الذي يساهم في تطوير اتجاهات إيجابية نحو حلول المشكلات والتحديات التي تواجه الأفراد في حياتهم العادية، و يساعد الفرد في الوصول للحل الناجح للمشكلة بطريقة أصلية ويطور قدرة الفرد على استنباط الأفكار الجديدة، وتطوير حل مشكلات الآخرين.

5- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الجنس وقد دلت النتائج الى عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي تعزى للجنس. ويفسر الطالبان عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجنس إلى وجود فرص متساوية بين الجنسين الذكور والإناث في التوظيف وكذا في التشريعات الخاصة بالعمل، وكذلك ارتفاع المستوى التعليمي لكلا الجنسين مما ينعكس على اتجاهاتهم نحو المؤسسات التي يعملون بها وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (دبة وغولة، 2012) حيث خلصت النتائج فيها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير الجنس ولم تتفق هذه الدراسة ودراسات كل من (خليفة والملاحمة، 2006)، (اللوzy، 2012)، (عبادو، 2013)، حيث توصلوا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي يعزى إلى متغير الجنس لصالح الإناث.

6- مناقشة نتائج الفرضية السادسة التذكير بالفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML تعزى لمتغير الاقدمية. وبما أنه توجد فروق بين افراد العين في الولاء التنظيمي لجأنا إلى تحديد اتجاه الفروق بواسطة المقارنات البعدية مستخدمين اختبار (تحليل المقارنات البعدية) وباستعراض نتائج

يتبين من خلال المعالجة الإحصائية أن كل الفروق دالة احصائياً في المقرنات المتعددة البعدية لكل الفئات عند 0.01 كما نلاحظ ان كل الفروق المسجلة كانت لصالح فئة (5-7) سنوات اقدمية.

مما يدل على أن هذه الفئة العمرية أكثر إيجابية تجاه الولاء التنظيمي للمؤسسة وأكثر ولاء كما أن الولاء صفة ملازمة للمنظمات الناجمة التي يحدث فيها توافق وانسجام بين العاملين وأهدافهم والمنظمة وأهدافها بغض النظر عن الموظفين القدامى والجدد. وجميع العاملين بغض النظر عن أقدميتهم ينظرون إلى الولاء برؤية سلوكية وذلك بضرورة الحفاظ على المكاسب التي يحققونها في المنظمة والتي قد يخسرونها نتيجة تركهم لها. وهذا ماكدته دراسة (الطاهر علي الطاهر، انس الطيب حسين رابع، 2015، ص 101). ان الولاء التنظيمي عند الافراد يتطور من خلال ثلاث مراحل متعاقبة وهي: مرحلة التجربة والاعداد: فترت ما بعد التعيين تمتد الى سنة بعد التحاق الفرد بعمله، وهي فترة تجريبية يكون الفرد خاضعا فيها للتدريب والاعداد والاختبار. مع اهتمام الفرد بالظفر بالقبول والاستحسان من طرف المؤسسة، فينتج عن ذلك بذل اقصى الجهود للبروز والابداع في العمل ولفت الانظار واطراء المشرفين.

مرحلة العمل والانجاز: وتكون عقب الفترة التجريبية، تقدر من سنتين لاربع سنوات، يسعى خلالها الفرد لأثبات ذاته وتأكيد انجازاته كما تتميز هذه المرحلة ب: الهمة الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي.

مرحلة الثقة بالتنظيم والانتماء له: يقدر لهذه الفترة ان تكون بعد السنة الخامسة من مزاوله الفرد لعمله. حيث ترسخ اتجاهات الولاء نحو المؤسسة التي يعمل بها بشكل قوي ومتمين، وتتصهر مصالح الفرد الشخصية مع مشاعر الحب والاخلاص لمنظمتة، وتنتقل هذه الفترة بالفرد من مرحلة التكوين الى مرحلة النضج.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليفة والملاحمة، 2006) والتي بينت ارتباطاً بين الولاء التنظيمي والعمر وتختلف ونتائج دراسة (دبة وغولة، 2012) والتي أسفرت عن عدم وجود علاقة بين كل من العمر والولاء التنظيمي.

7- مناقشة نتائج الفرضية السابعة: التذكير بالفرضية توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة DML. ولقد دلت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى افراد العينة حيث بلغ معامل الارتباط. (0.45). وبالتالي تحققت الفرضية. القائلة بوجود علاقة ارتباطية. ويفسر الطالبان هذه النتيجة الى ان اتباع نمط إداري معين للمؤسسة يؤثر على درجة سلوك العاملين الذين يعملون بالمنظمة فالسلوك الإبداعي يسمح للفرد بالتصرف دون عائق من الذات أو القيود المفروضة خارجياً على السعي للتعبير عن الذات والتصميم وحل المشكلات. اما الولاء فهو يعمل على نجاح واستمرار المنظمة لما له من أثر وانعكاس على سلوك الفرد والمنظمة على حد سواء. فحالة توحيد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها يجعله مبدعاً لكل سلوكياته وموفراً كل قدراته المعرفية الإبداعية من اجل التخطيط السليم والابتكار الجيد كما يعكس مدى الانسجام والترابط بين الفرد والمنظمة، ومدى استعداد الأفراد لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهدافها، وزيادة فعاليتها، فضلاً عن الرغبة في البقاء فيها. وهذا ما يعرف بالولاء بخصوص العلاقة بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي فقد أكدت الدراسات رغم محدوديتها في هذا المجال وجود علاقة قوية موجبة فقد أشار (Scott, 1994) إلى وجود علاقة بين الولاء التنظيمي وتبني السلوك الإبداعي. كما أشار (Robbins, 1997) إلى أن من أهم العوامل التي تحفز الإبداع في المنظمات تنبثق من خصائص الولاء في المنظمة.

استنتاج عام:

كان الهدف من اجراء هذه الدراسة الميدانية على عينة من عمال المؤسسة الوطنية للنقل والصيانة سوناطراك DML هو الكشف عن مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي وكذا الكشف عن الفروق ما بين افراد العين في متغيرات الدراسة وكذا الكشف عن العلاقة ما بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي وبعد اخضاع نتائج أدوات الدراسة على المعالجة الإحصائية اسفرت النتائج على التالي:

- مستوى السلوك الإبداعي لدى افراد العينة منخفض
- مستوى الولاء التنظيمي لدى افراد العينة مرتفع
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي تبعا لمتغير الاقدمية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تبعا لمتغير الاقدمية
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى افراد العينة.

خاتمة:

إن معظم الأبحاث التي تم إجرائها على مدى البعيد كانت تتعلق بتأثير الإبداع عامة، كون الإبداع هو نتيجة ملموسة قابلة للتقييم والقياس في حين يتم إهمال السلوك الإبداعي الذي يعد همزة وصل بين الفكرة وتطبيقها، وفي الدراسة الحالية توصلنا الى مجموعة من الحقائق النظرية التي اكدتها لنا النتائج المتحصل عليها وهي المشاركة في اتخاذ القرارات وكذلك بضرورة الاهتمام بالعمل من خلال تعزيز الثقة والتعاون ضمن فريق عمل متكامل لاسيما الإدارة التشاركية، فتنبي السلوك الإبداعي لدى العاملين في كافة المؤسسات خاصة الاقتصادية منها إذ سيساعدها على تنبي أساليب عمل جديدة تختلف عن نمطية العمل التقليدية مما يسهم في حل مشكلاتها وتنبني التغيير فيها. هذا فضلاً عن أن معرفة محددات السلوك الإبداعي ومعرفة العوامل التي تعززه لتشجيعها من شأنه أن يسهم في جذب المبدعين لبيئة العمل وأن يصبح السلوك الإبداعي قيمة أساسية في ثقافة المنظمة، وان توفرت كل هذه المعطيات يتوفر ولاء العاملين الذي يعتبر أحد المتغيرات المهمة التي تحدد درجة إنجاز الفرد للأهداف. إذ أن الفرد الذي يشعر بمستويات عالية من الولاء التنظيمي للمؤسسة التي يعمل فيها يكون متفانياً في العادة، ويبدل قسارى جهده في أداء مهماته وواجباته، ويتضمن الولاء التنظيمي مجموعة من الخصائص الوظيفية التي تميزه عن غيره من المفاهيم المرتبطة بالعمل الوظيفي الإداري. فهو حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة، كما أنه يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه في المنظمة أو تركه لها. ويتصف الأفراد الذين لديهم ولاء تنظيمي بصفات متعددة أهمها: الإيمان بقيم المنظمة، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها، ووجود مستوى عال من الانخراط فيها، والولاء لها، ووجود الرغبة القوية للبقاء فيها، والميل لتقويمها بشكل إيجابي فالمنظمة تسعى دائماً لكسب ولاء موظفيها أمر مبرر بل ضروري، لما يترتب على الولاء من مكاسب كثيرة بالنسبة للمنظمة تتمثل في رضاهم الوظيفي وزيادة قدرتهم على الإبداع والإنتاجية واحترامهم لأنظمة وقوانين العمل. واستناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، فإنها توصي بما يأتي:

توصيات:

- 1- توصي الدراسة الإدارة العليا بتشجيع التجديد والابتكار وتجريب أساليب العمل المبتكرة والعمل على استغلال كل فكرة جديدة وإزالة كل العوائق التي تقفل الأفكار الإبداعية
- 2- أن تعمل الإدارة العليا على تحسين البيئة العمل وتوفير ظروف العمل المناسبة للعاملين من (ترقيات- مكافآت- بعثات للخارج للحصول على كل ما هو جديد في مجال عملهم-....) وبالتالي كل هذه العوامل تؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين في مجال عملهم، وزيادة ولائهم لمنظماتهم.
- 3- إيجاد وحدة تنظيمية في الإدارة العليا ترعى المبدعين والسلوكيات المبدعة، وأن تعمل على بلورة السلوك الإبداعي إلى نتائج أبداعية وأن تقدم للمبدعين الدعم المادي والمعنوي والتسهيلات اللازمة دون المرور بالسلم الهرمي والإجراءات الروتينية المتبعة في المنظمة محل البحث.
- 4- ضرورة استغلال امكانيات وخبرات عمال ذوي الخبرة، وخاصة العاملين ذوي (50 سنة فأكثر) لارتفاع الولاء التنظيمي لديهم.
- 5- أن تعمل الإدارة على متابعة الاقتراحات والأفكار الجديدة والسلوكيات الإبداعية وذلك عن طريق عقد اجتماعات ولقاءات لتحديد أين وصلت تلك الأفكار والسلوكيات الإبداعية وتحديد المسؤولية على كل فرد في المنظمة.
- 6- ضرورة إجراء دراسات مستقبلية في مجال السلوك الابداعي والولاء التنظيمي وربطهم بمتغيرات أخرى وعلى اعينة أوسع مع الاعتماد على مناهج أخرى

المراجع

قائمة المراجع:

1. صبرينة عمي علي. (2017/2016). علاقة الولاء التنظيمي بالدافعية في شركة سونلغاز. مذكرة ماستر. جامعة اكلي مجند اولحاج. بويرة.
10. الشعلان راكان. (2002) علاقة الولاء التنظيمي بكفاءة الأداء لدى العاملين بمطار الملك خالد. بالرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
11. مدحت أبو النصر. (2004) تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمؤسسة. الطبعة الأولى. مجموعة النيل العربية القاهرة.
12. شافية حفيظ (2012 / 2013) علاقة النمط القيادي حسب نظرية هيرسي وبلانشارد بالولاء التنظيمي. مذكرة ماجستير جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
13. القطاونة نشأة احمد (2003) أثر العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي. دراسة ميدانية في الأجهزة الإدارية في محافظات الجنوب. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة.
14. الحريري. رافده. (2003). اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية. عمان.
15. حريم. حسين 2016. مبادئ الإدارة الحديثة (نظريات العمليات الإدارية. وضائف المنظمة) عمان. دار حامد للنشر.
16. الرحاحلة. عبد الرزاق سالم (2010) نظرية المنظمة. عمان. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
17. سرور. نادية 2002 مقدمة في الابداع. دار وائل للطباعة ونشر. أردن
18. العميان. محمود سلمان (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال (ط 5) عمان. دار وائل للطباعة والنشر.

المراجع

19. النوايسية. حمود. (2009) أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء. مجلة دراسة العلوم الإدارية 36 (2) 331-358.
20. احمد محمد الشايب. عنان أبو حمور (2014) مفاهيم إدارية معاصرة. الأكاديميون المعاصرون.
21. الأحمد. حسام عبد الله (2008). أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين. رسالة ماجستير تخصص ادارة اعمال. كلية الاقتصاد. جامعة سوريا حلب.
22. الطالبى ندى (2002) أثر استخدام نموذج جوردن في تنمية القدرات الإبداعية في مادة التصميم. رسالة ماجستير كلية المعلمين. جامعة ديالى العراق.
23. البنا محمد احمد عرابي راسم (2017) الأنماط القيادية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى العاملين في جهاز الامن الداخلي في قطاع غزة. رسالة ماجستير تخصص اكاديمية الإدارة والسياسة. الدراسات العليا غزة.
24. صالح ماهر محمد (2015). القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مدراء وزارة الصحة. رسالة ماجستير. اكاديمية الإدارة والسياسة الدراسات العليا غزة.
25. غنيم عواد الحربي. (2008/2007) أثر التمكين الإدارية في بلورة السلوك الإبداعي لدى موظفي وزارة التعليم العالي في السعودية. رسالة ماجستير. في الإدارة العامة. غير منشورة. جامعة مؤتة
26. ادم غازي العتيبي. (1992) أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية والأداء لدى العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت

المراجع

27. العنزي عطاء الله بن فأحس راضي (2008) اتجاهات قيادة التربويين نحو التغيير التنظيمي وعلاقتهم بالتزامهم التنظيمي بالسعودية. رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط. جامعة المملكة العربية السعودية الرياض 2008.
28. ريجيو رونالدي (ترجمة فارس حلمي) (1999) مدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي. دار الشرق للنشر والتوزيع. الأردن
29. وافية صحراوي (2015) الثقافة التنظيمي وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي.
30. الطاهر علي الطاهر. انس الطيب. حنان رابح. (2015) الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الصحة ولاية جنوب دارفور. مجلة كلية دلتا للعلوم والتكنولوجيا
31. عبد الفتاح صالح خليفات. (2009) الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية. مجلة جامعة دمشق. مجلد 25 عدد (3.4).
32. مزوار منوبة (2013/2012) أثر الحوافز على الولاء التنظيمي. دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية. مذكرة ماجستير. جامعة بوقرة. بومرداس.
33. منال احمد بارودي الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء.
34. ناصر بن حمدان بن السعيد الناعبي (2010). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي في سلطنة عمان. رسالة ماجستير. جامعة نزوى.
35. مساعد بن عبد الله النوح (2004) مبادئ البحث التربوي، ط1 ، جامعة الرياض، المملكة العربية السعودية.
36. جودت عزت عطوي، (2007)، أساليب البحث العلمي، طبعة 01، دار الثقافة، عمان،

37. حسن محمد عبد الباسط (2007) أصول البحث الاجتماعي، ط11 ، مكتبة النهضة الإسلامية، عمان.
38. الزيادين يوسف كامل. (2010). علاقة قيادة التحويل بالأبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين. كلية الإدارة العامة . جامعة مؤتة. الأردن.
39. عبد الرحمان. اميرة الشريف محمد (2018). العلاقة بين السلوك الإبداعي واستدامة الميزة التنافسية على الولاء التنظيمي (بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية) أطروحة دكتوراه. قسم إدارة اعمال لكلية الدراسات العليا. جامعة السودان.
40. رشوان سيف الدين جلال همد (2016) أثر أنماط القيادة على السلوك الإبداعي للعاملين. رسالة ماجستير. قسم إدارة اعمال. MSc كلية الدراسات العليا. جامعة العلوم والتكنولوجيا. السودان.
41. الزيادين يوسف كامل (2010) أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي. رسالة ماجستير قسم إدارة عامة. جامعة مؤتة الأردن.
42. همد. سيف الدين رشوان وعلي الطاهر احمد محمد (2019) أثر الأنماط القيادية على السلوك الإبداعي للعاملين. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 20 (2) 18-
39.
43. القطاونة. منار. بندر كريم. (2016) أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي لدى العاملين في منظمات الاعمال الأردنية. المجلة العربية للإدارة 36 (1)
365-397.

الملاحق

أداة الدراسة

أخي الموظف/ أختي الموظفة...

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل سونطراك نرجو منكم التلطف بتعبئة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية. علماً أن المعلومات المقدمة منكم ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثان

يزيد الحاج عيسى جفيدل يعقوب

جامعة الاغواط

قسم علم النفس

أولاً: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: 20-29 سنة 30-39 سنة 40-49 50 فأكثر
3. الخبرة الوظيفية: 5 سنوات فأقل 6-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

الملاحق

العبارات

الرقم	غير موافق	موافق	محايد
<u>1</u>			أسعى بجد لأن يكون التَّميُّزُ السِّمَّةَ الغالبة على طريقة عملي.
<u>2</u>			لدي القدرة على خلق الأفكار الجديدة في عملي.
<u>3</u>			أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.
<u>4</u>			استطيع المشاركة بأفكار جديدة ونادرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .
<u>5</u>			أحلل الأمور والقضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها.
<u>6</u>			أحرص على عدم التعصب لأفكاري.

<u>7</u>			أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظرتي في العمل لتقييمه والاستفادة منه.
<u>8</u>			أسعي إلى التفكير بطرق مختلفة عن التفكير العادي.
<u>9</u>			أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة وبطريقة يفهما الجميع
<u>10</u>			لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل
<u>11</u>			أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل
<u>12</u>			أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه
<u>13</u>			لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها
<u>14</u>			أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة

<u>15</u>			أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين.
<u>16</u>			أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور في ما أقوم به من عمل
<u>17</u>			تدعم المؤسسة التغيير المتجدد في أساليب وطرق العمل.
<u>18</u>			تشجع المؤسسة على التغيير وتَدْعُمُ الأفكار والممارسات الجديدة
<u>19</u>			أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل
<u>20</u>			أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك
<u>21</u>			أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي.
<u>22</u>			أتحمل المخاطرَ والصُّعُوباتَ في أداء المهام المرتبطة بعملي.

الملاحق

			أحب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و يتميز بروح المجازفة	<u>23</u>
			أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة.	<u>24</u>
			أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في اجتماعات العمل.	<u>25</u>
			لدي اطلاع كامل على المعلومات الصادرة والواردة من والى دائرتي في العمل	<u>26</u>
			أعمل على تحسين علاقاتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي.	<u>27</u>
			أسعى إلى توطيد علاقاتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس اختصاصي	<u>28</u>

أداة الدراسة

أخي الموظف/ أختي الموظفة...

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل سونطراك نرجو منكم التلطف بتعبئة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية. علماً أن المعلومات المقدمة منكم ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثان

يزيد الحاج عيسى جفيدل يعقوب

جامعة الاغواط

قسم علم النفس

أولاً: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: 20-29 سنة 30-39 سنة 40-49 50 فأكثر
3. الخبرة الوظيفية: 5 سنوات فأقل 6-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

الملاحق

Moday and other مقياس الولاء التنظيمي						
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	وافق	أوافق بشدة		
					1 أنا على استعداد لبذل مجهود كبير أكثر من المجهود المتوقع لمساعدة هذه المنظمة على تحقيق النجاح المنشود.	
					2 إنه لأمر جيد أن أعمل في هذه المنظمة.	
					3 أشعر بإخلاص قليل لهذه المنظمة.	
					4 سأقبل أية واجبات في سبيل بقائي هذه المنظمة.	
					5 أعتقد أن ما لدى المنظمة من قيم يشبه ما عندي من قيم.	
					6 أنا أقول لزملائي و أصدقائي اني فخور لانتمائي لهذه المنظمة	
					7 لا يهمني أن أعمل سواء لدى هذه المنظمة أو اية منظمة أخرى ما دمت أقوم بالعمل ذاته	
					8 هذه المهنة تلهمني لبذل أقصى جهد استطيعه أثناء أداء العمل.	
					9 سأترك هذه المنظمة إذا ما طرأ أي تغير على ظروف.	
					10 أنا سعيد جدا باختياري هذه المنظمة بدلا من المنظمات الأخرى التي كنت أفكر في الالتحاق بها.	
					11 لا يوجد ما استفيد به من بقائي في هذه المنظمة.	
					12 أنا أهتم بمصير هذه المنظمة.	
					13 بالنسبة لي هذه أفضل منظمة يمكن لي ان أعمل فيها	
					14 اختياري أو قراري للعمل في هذه المنظمة كان خطأ كبير ارتكبته في حق نفسي.	

الملحق رقم 03

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1- استبيان السلوك الابداعي

- الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

Test-t

Statistiques de groupe

	kiam	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Solok.lbda3i	dnia	6	32,8333	2,31661	,94575
	3lia	6	57,6667	4,27395	1,74483

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Solok.lbda3i	2,904	,119	-12,513	10	,000	-24,83333	1,98466	-29,25544	-20,41123
			-12,513	7,705	,000	-24,83333	1,98466	-29,44071	-20,22596

- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لاستبيان السلوك الابداعي

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	27

2- استبيان الولاء التنظيمي

الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

Test-t

Statistiques de groupe

	kiam	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Alwalaa	dnia	6	42,0000	2,00000	,81650
	3lia	6	54,0000	3,40588	1,39044

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Alwalaa	,465	,511	-7,442	10	,000	-12,00000	1,61245	-15,59277	-8,40723
			-7,442	8,082	,000	-12,00000	1,61245	-15,71178	-8,28822

- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لاستبيان الولاء التنظيمي

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,602	14

مستوى السلوك الابداعي

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Solok.lbda3i	32	37,7188	7,89542	1,39573

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 54					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
Solok.lbda3i	-11,665	31	,000	-16,28125	-19,1279	-13,4346

- مستوى الولاء التنظيمي

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Alwala	32	49,0938	4,90792	,86761

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 42					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
Alwala	8,176	31	,000	7,09375	5,3243	8,8632

- الفروق في السلوك الابداعي حسب الجنس

Test-t

Statistiques de groupe

	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Solok.lbda3i	Male	18	38,0556	7,91478	1,86553
	Female	14	37,2857	8,14700	2,17738

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
								Inférieure	Supérieure	
Solok.lbda3i										
	Hypothèse de variances égales	,108	,744	,269	30	,789	,76984	2,85657	-5,06406	6,60374
	Hypothèse de variances inégales			,268	27,683	,790	,76984	2,86726	-5,10650	6,64619

الفروق في السلوك الابداعي حسب الأقدمية

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

Solok.lbda3i

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	46,765	2	23,383	,360	,701
Intra-groupes	1885,704	29	65,024		
Total	1932,469	31			

- الفروق في الولاء التنظيمي حسب الجنس

Test-t

Statistiques de groupe

	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Alwalaa	Male	18	50,3333	4,88696	1,15187
	Female	14	47,5000	4,62019	1,23480

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
								Inférieure	Supérieure	
Alwalaa										
	Hypothèse de variances égales	,034	,855	1,666	30	,106	2,83333	1,70092	-,64040	6,30707
	Hypothèse de variances inégales			1,678	28,795	,104	2,83333	1,68865	-,62140	6,28807

- الفروق في الولاء التنظيمي حسب الاقدمية

A 1 facteur

Descriptives

Alwalaa

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1-4 ans	8	49,2500	3,77018	1,33296	46,0980	52,4020	41,00	54,00
5-7 ans	14	51,5000	4,78379	1,27852	48,7379	54,2621	44,00	60,00
8-10 ans	10	45,6000	4,03320	1,27541	42,7148	48,4852	40,00	53,00
Total	32	49,0938	4,90792	,86761	47,3243	50,8632	40,00	60,00

ANOVA à 1 facteur

Alwalaa

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	203,319	2	101,659	5,425	,010
Intra-groupes	543,400	29	18,738		
Total	746,719	31			

- معرفة الفرق في الولاء لصالح الفئة

Tests post hoc

Comparaisons multiples

Variable dépendante: Alwalaa

Scheffe

(I) Exp	(J) Exp	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1-4 ans	5-7 ans	-2,25000	1,91851	,511	-7,1993	2,6993
	8-10 ans	3,65000	2,05330	,223	-1,6471	8,9471
5-7 ans	1-4 ans	2,25000	1,91851	,511	-2,6993	7,1993
	8-10 ans	5,90000*	1,79227	,010	1,2763	10,5237
8-10 ans	1-4 ans	-3,65000	2,05330	,223	-8,9471	1,6471
	5-7 ans	-5,90000*	1,79227	,010	-10,5237	-1,2763

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

- العلاقة بين السلوك الابداعي والولاء التنظيمي

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
Solok.Ibda3i	37,7188	7,89542	32
Alwalaa	49,0938	4,90792	32

Corrélations

		Solok.Ibda3i	Alwalaa
Solok.Ibda3i	Corrélation de Pearson	1	,450**
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	32	32
Alwalaa	Corrélation de Pearson	,450**	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	32	32

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).